

شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های موثر بر رفتار اشتراک دانش کارکنان فناوری اطلاعات شرکت آبفا استان خوزستان با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی

فریبا نظری^۱

چکیده

هدف: پژوهش حاضر شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های موثر بر رفتار اشتراک دانش کارکنان فناوری اطلاعات شرکت آبفا استان خوزستان با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی بود.

روش: پژوهش بر اساس هدف، از نوع کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات میدانی و از نوع نیمه اکتشافی بود. جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری قضاوتی ۱۲ نفر از کارکنان فناوری اطلاعات شرکت آبفا استان خوزستان بود. پرسشنامه تحقیق پس از بررسی ادبیات در قالب ۲۲ بعد شناسایی شده، تنظیم گردید که مرحله دلفی فازی سه مرحله‌ای، ۲۲ بعد به ۱۱ بعد تقلیل یافت.

یافته: در مرحله فرایند تحلیل سلسله مراتبی فازی ۱۱ بعد و ۷۲ زیر شاخص (زیر بعد) اوزان مشخص و رتبه‌بندی شد. نتایج تحقیق نشان داد که در میان ابعاد آموزش کارکنان (وزن ۰/۱۲۱)، فن آوری (وزن ۰/۱۱۵)، سبک رهبری و مدیریت (وزن ۰/۱۰۸) و ویژگی‌های شخصیتی (وزن ۰/۱۰۱)، ارتباطات (وزن ۰/۰۹۴۵)، فاکتورهای انگیزشی (وزن ۰/۰۹۴۱)، عوامل جمعیت‌شناختی (وزن ۰/۰۸۷)، اعتماد بین اعضا (وزن ۰/۰۸۴۴)، حمایت کارکنان ارشد (وزن ۰/۰۸۳) و سرمایه اجتماعی (وزن ۰/۰۷۹۹) و سیستم پاداش شرکت (وزن ۰/۰۲۹۵) به ترتیب به دلیل وزن بالاتر در رتبه یک تا یازده قرار گرفته‌اند.

نتیجه‌گیری: آموزش کارکنان، فن آوری، سبک رهبری و مدیریت، ویژگی‌های شخصیتی، ارتباطات از جمله شاخص‌های موثر بر رفتار اشتراک دانش کارکنان شناسایی شدند.

کلیدواژه‌ها: رفتار اشتراک دانش، کارکنان فناوری اطلاعات، تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی، دلفی فازی، شرکت آبفا استان خوزستان

^۱ استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. (نویسنده مسئول)

مقدمه

بدون شک استقرار مدیریت دانش در هر نوع کسب و کار می‌تواند نتایج ارزنده و اثربخش داشته باشد. سازمان‌ها تشخیص داده‌اند که دانش یک دارایی نامشهود ارزشمند برای ایجاد و حفظ مزایای رقابتی است. فعالیت‌های اشتراک دانش^۱ به طور کلی توسط سیستم‌های مدیریت دانش پشتیبانی می‌شوند (جیانگ^۲، ۲۰۱۹). با این حال، فناوری تنها یکی از عوامل بسیاری که در به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد، از جمله فرهنگ سازمانی، اعتماد و انگیزه‌ها است. به اشتراک‌گذاری دانش یک چالش اساسی در زمینه مدیریت دانش است زیرا برخی از کارکنان تمایل دارند در مقابل تقسیم مقاومت کنند. دانش آنها را با بقیه سازمان انجام می‌دهد. در دنیای دیجیتال، وب سایت‌ها و برنامه‌ها دانش یا استعداد مشترکی را بین افراد و یا تیم‌های مختلف ایجاد می‌کنند. افراد به راحتی می‌توانند به افرادی که می‌خواهند یاد بگیرند برسند، استعداد خود را به اشتراک بگذارند و پاداش بگیرند (گریم^۳، ۲۰۱۹).

اشتراک دانش گاهی می‌تواند یک چالش مهم در زمینه مدیریت دانش باشد بعضی از کارکنان به دلیل تصور اینکه دانش مالی است، می‌توانند در برابر تقسیم دانش خود مقاومت کنند. بنابراین، مالکیت بسیار مهم می‌شود. برای مقابله با این مسئله، افراد باید اطمینان داشته باشند که برای آنچه ایجاد می‌کنند، نوعی انگیزه را به دست می‌آورند (میلواوشکوسکا^۴، ۲۰۱۹). عواقب ضروری، مانند انزوا و مقاومت در برابر ایده‌ها، در هنگام جلوگیری از اشتراک دانش رخ می‌دهد. برای ارتقاء اشتراک دانش و رفع موانع اشتراک دانش، فرهنگ سازمانی یک نهاد باید کشف و نوآوری را ترغیب کند. اعضای که به یکدیگر اعتماد دارند، مایل به تبادل دانش هستند و در عین حال می‌خواهند دانش سایر اعضا را نیز در آغوش بگیرند (اسامه^۵، ۲۰۲۰).

تحقیق حاضر به منظور شناسایی شاخص‌های مرتبط با رفتار اشتراک دانش، مدل اولیه اورتیز و همکاران (۲۰۱۷) را در نظر گرفته که در برگیرنده ویژگی‌های مورد نیاز مرتبط با شرایط واقعی تسهیم دانش است. این شاخص‌ها شامل آگاهی‌های امنیتی اطلاعاتی^۶، سرمایه اجتماعی^۷، نگرش خود مراقبتی (نگهدارانه محور)^۸ و نگرش توصیفگر خود (ارائه محور)^۹ می‌باشد. در توضیح معیارهای ارائه شده نکات ذیل ارائه می‌گردد: هرچند که افراد تسهیم دانش را به صورت انتخابی انجام می‌دهند (گنجی^{۱۰}، ۲۰۰۹) و هر فرد میتواند انتخاب کند که بر اساس سایت‌های شبکه‌های اجتماعی^{۱۱} چگونه و چقدر اطلاعات برای مبادله انجام دهد. هنگامی که یک طرف در شبکه‌های اجتماعی^{۱۲} نسب به طرف مقابل در مورد مبادله اطلاعات به دلیل تهدیدات ادراک شده برای امنیت اطلاعات محتاط شود مانعی برای اشتراک دانش می‌شود. سافا و همکاران^{۱۳} (۲۰۱۵) بیان کردند که اطلاعات در مورد تهدیدات، برای شناسایی ریسک بسیار ضروری است. از سویی مدیریت دانش و امنیت اطلاعات با همدیگر بسیار مرتبط هستند (احمد و همکاران^{۱۴}، ۲۰۱۴). اشتراک دانش و مدیریت دانش تنها زمانی رخ می‌دهد که اعضای جامعه باور داشته باشند که سیستم اطلاعاتی امن است (اورتیز و همکاران، ۲۰۱۷). بنابراین، آگاهی امنیت اطلاعات می‌تواند بر تسهیم دانش تاثیر داشته باشد. ریسک اشاره به عدم قطعیت دارد. افراد برای افشا اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی زمانی که آنها یک تهدید را احساس می‌کنند دچار تهدید شده و افشاسازی آنها ممکن است دچار سوء استفاده یا مورد نشر قرار گیرد. باورهای ریسک/اعتماد تاثیر مثبتی بر نیت رفتاری دارد (مالهوترا و همکاران، ۲۰۰۴) که منجر به تاثیر بر رفتار می‌شود. تهدیدات امنیتی بر شبکه‌های اجتماعی تاثیرات غیرقابل اجتنابی دارد (آراچیلانج و لوو^{۱۵}، ۲۰۱۳). ارزیابی اعضا از شدت پتانسیل تهدیدات بر

قصده رفتاریشان تاثیر می‌گذارد (لوین و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۲). معیار نگرش توصیف‌گر یا ارائه محور نوعی ارزیابی تهدیداتی است که منجر به کاهش یا افزایش اشتراک دانش افراد می‌شود. یکی از شاخصه‌های مهم رفتار اشتراک دانش در تحقیق اورتیز و همکاران (۲۰۱۷) بحث سرمایه اجتماعی است. که سرمایه اجتماعی را شامل پیوند دادن اجتماعی و پل زدن اجتماعی قلمداد نموده است. کاهش مرزهای شخصی اعضا می‌تواند به طور بالقوه موجب تحریک آنها برای به اشتراک گذاشتن ارزش‌ها و باورهای آنها شود (برون^{۱۷}، ۱۹۹۶). و در نتیجه منجر به رفتار اشتراک دانش افراد شود.

براساس دیدگاه اورتیز و همکاران (۲۰۱۷) اشتراک دانش در زمانی رخ می‌دهد که فعالیت افراد منجر به تسهیم دانش یا تجربه حرفه‌ای با دیگران شود؛ ای عمل به جهت کمک کردن به دیگران برای ایده‌ها و افکار جدید می‌باشد. هندریکس (۱۹۹۹) بیان نمود که رفتار تسهیم دانش از طریق ارتباطات بین دو گروه و تبادل اطلاعات در طی این ارتباطات صورت می‌گیرد. در نتیجه شناسایی پیوندهای میان فرد، گروه و محیط پیرامون او در بررسی رفتار تسهیم دانش ضروری است. تشکیل شرکت آب و فاضلاب استان خوزستان (به اختصار آبفا) را می‌توان نقطه عطفی در تاریخ آب و آبرسانی این مرز و بوم قلمداد نمود. این شرکت در اسفند ماه ۱۳۷۱ پس از تعیین سهامداران و تشکیل هیئت مدیره رسماً کار خود را آغاز نمود. در ابتدای امر سعی و تلاش گردید که کلیه شهرهای استان دارای ادارات آب و فاضلاب مستقل و تحت نظر شرکت تاسیس و ایجاد گردند. هم‌اکنون شرکت آبفا خوزستان با ۱۹۰۷ نفر پرسنل در ۵۶ شهر استان بجز اهواز، بیش از ۵۱۰۰ هزار مشترک آب را تحت پوشش خدمات خود دارد. همواره یکی از مشکلاتی که در این شرکت در بعد مدیریت دانش وجود دارد بحث اشتراک دانش کارکنان است. از آنجا که خود دانش به عنوان یکی از

منابع اصلی قدرت در سازمان‌ها است و به عنوان قدرت اطلاعاتی محسوب می‌شود، افراد کمتر رفتار اشتراک دانش را در سازمان اجرا می‌کنند (منبع: وب-سایت شرکت آبفا خوزستان). دانش یک دارایی ارزشمند و نامشهود برای ایجاد و حفظ مزیت‌های رقابتی در سازمان‌ها است. عوامل مختلفی بر اشتراک دانش در سازمانها تأثیر می‌گذارد، از جمله فرهنگ سازمانی، اعتماد، انگیزه و فناوری. فعالیت‌های اشتراک دانش معمولاً توسط سیستم‌های مدیریت دانش پشتیبانی می‌شوند، نوعی فناوری اطلاعات^{۱۸} (IT) که اطلاعات را در یک شرکت یا سازمان تسهیل و سازمان می‌دهد (اولیوریا^{۱۹}، ۲۰۱۹). در واقع عدم تشویق و حمایت از طرف مدیر جهت اشتراک دانش، وجود این حس در میان همکاران که در صورت اشتراک دانش ارزش خود را کم می‌کنند، عدم وجود پاداش و ارتقا شغلی در سازمان در صورت بروز رفتارهای اشتراک دانش موثر، ارائه فناوری نامناسب جهت بروز رفتار اشتراک دانش و.... رفتار اشتراک دانش را در میان کارکنان کم کرده است. این امر بر اثربخشی طرح جامع مدیریت دانش که یکی از طرح‌های مهم و استراتژیک برای این هر سازمان است تأثیر منفی می‌گذارد. با توجه به اهمیت موضوع، این تحقیق به دنبال این سوال است که شناسایی و رتبه‌بندی شاخص‌های موثر بر رفتار اشتراک دانش کارکنان فناوری اطلاعات شرکت آبفا استان خوزستان با استفاده از تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی چگونه است؟

داونپورت و پروساک^{۲۰} (۱۹۹۸) معتقد است که تسهیم دانش در میان کارکنان به معنای دسترس‌پذیر کردن دانش برای سایر کارکنان در سازمان است. این امر، فرایندی است که از طریق آن دانش یک فرد به شکلی که قابل فهم و استفاده برای دیگران باشد تبدیل می‌شود. بنابراین تسهیم دانش از دیدگاه داونپورت عملی داوطلبانه است و هیچ اجباری برای انجام دادن آن نیست (لیندزی^{۲۱}، ۲۰۰۶). تئوری تبادل اجتماعی

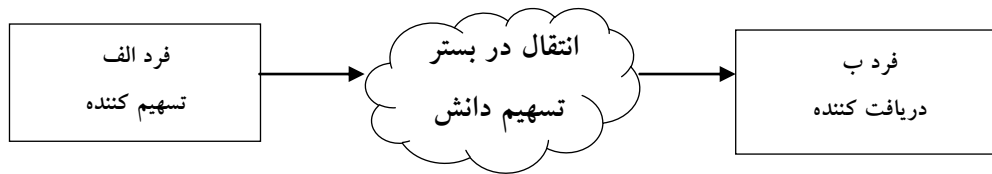
از جمله چیانگ و همکاران^{۲۵} (۲۰۱۱) ضمن استفاده از آن، تعریفی چنین را مورد استناد قرار می‌دهند: «بستری که در حقیقت، با پرداخت جزئیات چگونگی طبقه‌بندی اجتماعی و نمونه اولیه فارغ از شخصی ساختن^{۲۶}، تولید پدیده‌های اجتماعی را توصیف می‌کند». مطابق دیدگاه تبادل اقتصادی، رفتار هر شخصی توسط منفعت منطقی خود تأثیر می‌پذیرد. زمانی که افراد احساس می‌کنند که پاداش به دست آمده بیشتر از هزینه‌هاست، دانش خود را به اشتراک می‌گذارند (جهان‌دیده، ۱۳۹۲: ۳۵)، روی دیگر این سخن تجاوز نکردن پاداش‌ها از هزینه‌ها نیز هست (هادی، ۱۳۹۰). بر اساس این نظریه، افراد در جستجوی بالاترین سود و یا پاداش اقتصادی در تسهیم دانش‌اند. تئوری اقدام توجیه شده که توسط آجزن و فیشین^{۲۷} (۱۹۸۰) توسعه یافته است. ارزیابی و پیش‌بینی رفتار فردی در بافت اجتماعی از سه جز کلیدی پیروی می‌کند شامل: نگرش، هنجار درونی و هدف‌های رفتاری (جهان‌دیده، ۱۳۹۲). به طور مثال تسهیم واقعی دانش می‌تواند از طریق تمایل فرد به تسهیم دانش پیش‌بینی و برآورده گردد. تمایل فرد از طریق نگرش‌ها و اعتقادات ذهنی شکل می‌گیرد.

تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده، گسترده‌تر از تئوری اقدام توجیه شده می‌باشد. تئوری رفتار برنامه‌ریزی شده مطرح می‌کند که دریافت‌های کنترل رفتاری و هدف‌های رفتار، تعیین‌کننده‌هایی برای دستاوردهای رفتاری می‌باشند (آجزن^{۲۸}، ۱۹۹۱). تئوری وابستگی متقابل به تأثیر متقابل زمینه سازمانی (به طور مثال فرهنگ سازمانی) بر روی رفتارهای جبرانی^{۲۹} (رفتارهای نفع شخصی) می‌پردازد (لین^{۳۰}، ۲۰۱۰). زمینه‌سازمانی بر اراده و تمایل افراد به تسهیم دانش، اطلاعات و تجربه اثر دارد (کامستنت و همکاران^{۳۱}، ۱۹۹۴).

یکی از تئوری‌های اصلی در توضیح رفتار به اشتراک‌گذاری دانش در فضای مجازی محسوب می‌گردد. با مرور ادبیات درمی‌یابیم که پرداختن به انگیزه‌های شخصی مورد تأکید پژوهشگران این حوزه قرار دارد؛ از جمله ونگ و نو^{۳۲} (۲۰۱۰)، در فرا تحلیل ادبیات تسهیم دانش، عوامل فردی را همچنان یکی از خلأهای مطالعاتی تسهیم دانش ذکر کرده و پرداختن به آن را در تحقیقات آتی را خاطر نشان می‌کند.

تئوری تسهیم دانش به عنوان تبادل اجتماعی، مورد توجه بسیاری از پژوهشگران از دو دهه گذشته تاکنون قرار گرفته است. تئوری تبادل اجتماعی بر آن است که بده بستانی اجتماعی، احساس التزام، اعتماد و قدرشناسی فردی را به وجود بیاورد (باک و کیم^{۳۳}، ۲۰۰۲). از این رو بر اساس این تئوری، تسهیم دانش یک فعالیت و عمل متقابل می‌باشد. بازخور برای شهرت، منفعتی بیرونی است که به فعالیت مشارکتی منجر می‌شود. مبادله دوجانبه، تلاش‌های اشتراک‌گذاری افراد در یک انتظار متقابل را صورت خواهد داد، نوع دوستی به عنوان انگیزشی درونی، مشوقی از لذت درونی می‌باشد (جهان‌دیده، ۱۳۹۲).

تئوری دیگر تسهیم دانش، تئوری ارتباط است. گاپتا و گوویندراجان^{۳۴} (۲۰۰۰) به بررسی رابطه تئوری ارتباط مطلوب و جریان‌های دانش در سازمان پرداختند. بر اساس این تئوری جریان‌های کارآمد دانش نیازمند دو مورد است: ۱- توانایی و انگیزش برای ارتباط از سوی ارسال‌کننده به طور مثال برقرار نمودن ارتباط از طریق کانال‌های ارتباطی، موقعیت‌های چهره به چهره، ارتباط تلفنی و ارتباطات بر مبنای کامپیوتر و ۲- توانایی و انگیزش برای دریافت پیام از سوی دریافت‌کننده (سلیمی، ۱۳۹۰). در ادبیات هم‌ارز این تئوری، تئوری هویت اجتماعی نیز آمده است



شکل ۱: فرایند تسهیم دانش
(فنجی و همکاران، ۲۰۰۴)

و مولفه‌های آن (تسهیم دانش صریح و ضمنی) با نوآوری کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین بین فرهنگ سازمانی و مولفه‌های آن (درگیر شدن، سازگاری، انطباق پذیری و رسالت) با نوآوری کارکنان رابطه معنی داری مشاهده گردید.

عباس‌خان^{۳۲} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان بررسی رهبری تحول‌گرا و یادگیری سازمانی، به اشتراک‌گذاری دانش و استفاده از رسانه‌های اجتماعی در سازمان‌های عمومی برای نوآوری کارمندان، نشان داد، استفاده از رسانه‌های اجتماعی تأثیر معنی داری در رابطه بین اشتراک دانش و نوآوری کارکنان داشته است. این مطالعه با نشان دادن اینکه رهبران بخش دولتی نقش تحول‌گرا و ترغیب‌پیران به استفاده از یادگیری سازمانی، اشتراک دانش و رسانه‌های اجتماعی می‌توانند بینش آموزنده‌ای ارائه دهند. اسامه (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان نقش جو سازمانی در مدیریت اشتراک دانش بین دانشگاهیان در آموزش عالی نشان داد، نتایج ۲۵۷ دانشگاهی مورد بررسی نشان می‌دهد که جو سازمانی تأثیر فوق‌العاده‌ای بر روی عملکردهای دانشگاهیان دارد. علاوه بر این، رهبری و اعتماد سازمانی با رفتار دانشگاهی دانشگاهیان رابطه مثبت داشت. این یافته‌ها حاکی از آن است که هنگام درک و تقویت رفتار اشتراک دانش دانشکده‌ها، باید عناصر سازمانی و تعامل آنها در نظر گرفته شود. اویمومی^{۳۳} (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان چگونگی تأثیر فرهنگی بر اشتراک دانش در عملکرد سازمانی نشان داد، نتایج نشان می‌دهد نقش فرهنگ سازمانی با

شیخ‌الاسلامی و حقیر (۱۳۹۷) در پژوهشی به بررسی تأثیر رهبری دانشگاهی بر تسهیم دانش با نقش میانجی تمایل به تسهیم دانش پرداختند نتایج به دست آمده نشان داد رهبری دانشگاهی بر تسهیم دانش اثر مثبت و معنادار دارد. رهبری دانشگاهی بر تمایل به تسهیم دانش اثر مثبت و معنادار دارد و میزان اثر رهبری دانشگاهی بر تمایل به تسهیم دانش برابر با ۰/۰۲۶ خواهد بود. صادق‌خیجی (۱۳۹۷) در پژوهشی رابطه بین اعتماد با تسهیم دانش و یادگیری سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان گلستان را مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد که بین اعتماد با یادگیری در سطح سازمانی نیز ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد. تقی‌خانی و غفاری (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی تأثیر انگیزه شغلی کارکنان بر انگیزه تسهیم دانش در سازمان و چابکی سازمان مطالعه موردی: سازمان سنجش آموزش پرداختند نتایج نشان داد که انگیزه کارکنان سازمان بر مولفه‌های انگیزه تسهیم دانش در سازمان تأثیر می‌گذارد و رابطه آن بصورت تسهیم دانش می‌باشد و انگیزه کارکنان سازمان بر مولفه‌های چابکی در سازمان تأثیر می‌گذارد. گواهی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی رابطه استرس شغلی با رفتار تسهیم دانش پرداخت یافته‌نهایی پژوهش حاکی از رابطه معکوس بین استرس شغلی با رفتار تسهیم دانش می‌باشد. خالوندی و بهیمی (۱۳۹۵) رابطه بین تسهیم دانش و فرهنگ سازمانی با نوآوری کارکنان شرکت مخابرات استان خوزستان را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که بین تسهیم دانش

یک استراتژی نوآورانه در به اشتراک‌گذاری دانش، که به طور مستقیم در بهبود عملکرد سازمان نقش دارد. این مقاله به تأثیر فرهنگ سازمانی بر فعالیتهای تجاری درون سازمان می‌پردازد. یافته‌های اصلی این مقاله ارتباط بین فرهنگ سازمانی و مؤلفه‌های به اشتراک‌گذاری دانش را برای استراتژیهای سازمان بررسی و آزمایش می‌کند. ترونک‌توان^{۳۴} (۲۰۱۷) در پژوهشی تسهیم دانش در سازمان‌های دولتی: نقش رهبری خدمت‌گذار و رفتار شهروندی سازمانی را مورد بررسی قرار داد. تجزیه و تحلیل داده‌ها شواهدی را برای نقش میانجیگر رفتار شهروندی سازمانی برای ارتباط مثبت بین رهبری خدمت‌گذار و به اشتراک‌گذاری دانش ارائه داد. همچنین نشان داد که کارآفرینی هدفمند اثر افزایشی را در ارتباط با اشتراک دانش دانش رفتار شهروندی سازمانی ایفا می‌کند.

جدول ۱: نتایج نهایی شده ابعاد و شاخص‌های تحقیق

هدف	بعد (معیار)	شاخص (زیر معیار)	منبع
سرمایه اجتماعی	۱. شناختی، رابطه‌ای، ساختاری	لای و همکاران (۲۰۱۸)، مؤده و همکاران ^{۳۵} (۲۰۱۸)، اورتیز و همکاران (۲۰۱۷)	
	۲. پیوستگی سرمایه اجتماعی	همکاران (۲۰۱۷)	
عوامل جمعیت شناختی	۳. سن، تحصیلات، سابقه کاری	یو و همکاران ^{۳۶} (۲۰۱۰)، تین ^{۳۷} (۲۰۱۸) اصلانی و همکاران ^{۳۸} (۲۰۱۲)	
	۴. جنسیت، پست سازمانی	همکاران (۲۰۱۲)	
شخصیت	۵. برون‌گرا، ریسک‌پذیر، جسور و شائمی برزکی و همکاران (۱۳۹۷) اصلانی و همکاران (۲۰۱۲)	پیگیر، ثبات عاطفی	
	۶. وجود فرهنگ آزادی و اعتماد	گیلانی و همکاران ^{۳۹} (۲۰۱۸)، یوسف و همکاران ^{۴۰} (۲۰۱۷)، تان و همکاران ^{۴۱} (۲۰۱۰)، بی ^{۴۲} (۲۰۰۹)، مرادیان ^{۴۳} و همکاران (۲۰۰۶)، لی و همکاران ^{۴۴} (۲۰۱۰)، خبیجی (۱۳۹۷)	
اعتماد بین اعضا	۷. اشتراک دانش با کیفیت	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
	۸. اعتماد مبتنی بر شایستگی	جعفری و همکاران، (۲۰۰۷)؛ دنوپلیسیس، (۲۰۰۷)؛ گیلانی و همکاران (۲۰۱۸)	
سیستم پاداش شرکت	۹. جذابیت سیستم پاداش	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
	۱۰. دستمزد بیشتر جهت تسهیم دانش - افزایش امنیت شغلی	جعفری و همکاران، (۲۰۰۷)؛ دنوپلیسیس، (۲۰۰۷)؛ گیلانی و همکاران (۲۰۱۸)	
جهت رفتاری	۱۱. پاداش‌های سالانه	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
	۱۲. یادگیری مستمر	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
اشتراک‌گذاری دانش	۱۳. کلاس‌های آموزشی	اصلانی و همکاران (۲۰۱۲)، گیلانی و همکاران (۲۰۱۸)	
	۱۴. تعاملات کارکنان	اصلانی و همکاران (۲۰۱۲)، گیلانی و همکاران (۲۰۱۸)	
سبک رهبری و مدیریت رهبری اصیل و تحول‌آفرین	۱۵. زیر ساخت فن آوری	جاوید و همکاران ^{۴۵} (۲۰۱۸) نقوی و الام ^{۴۶} (۲۰۱۸)	
	۱۶. به روز بودن فن آوری	ونگ و اسپیم وال، ۲۰۰۵؛ چونگ و چونی، (۲۰۰۵)؛ رهنورد و محمدی، (۲۰۰۹)	
فن آوری	۱۷. میزان دسترسی	ونگ و اسپیم وال، ۲۰۰۵؛ چونگ و چونی، (۲۰۰۵)؛ رهنورد و محمدی، (۲۰۰۹)	
	۱۸. میزان سهولت استفاده	ونگ و اسپیم وال، ۲۰۰۵؛ چونگ و چونی، (۲۰۰۵)؛ رهنورد و محمدی، (۲۰۰۹)	
ارتباطات	۱۹. ارتباطات باز، میزان بازخورد	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
	۲۰. کسب فرصت رشد شخصیت	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
فاکتورهای انگیزشی	۲۱. کسب شهرت و اعتبار	مدیری و همکاران (۱۳۹۳)	
	۲۲. اشتیاق عملی کارکنان ارشد	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
حمایت کارکنان ارشد	۲۳. تعهد کارکنان ارشد	یوسف و همکاران (۲۰۱۷)	
	۲۴. تشویق افراد	جعفری و همکاران، ۲۰۰۷؛ دنوپلیسیس، ۲۰۰۷	

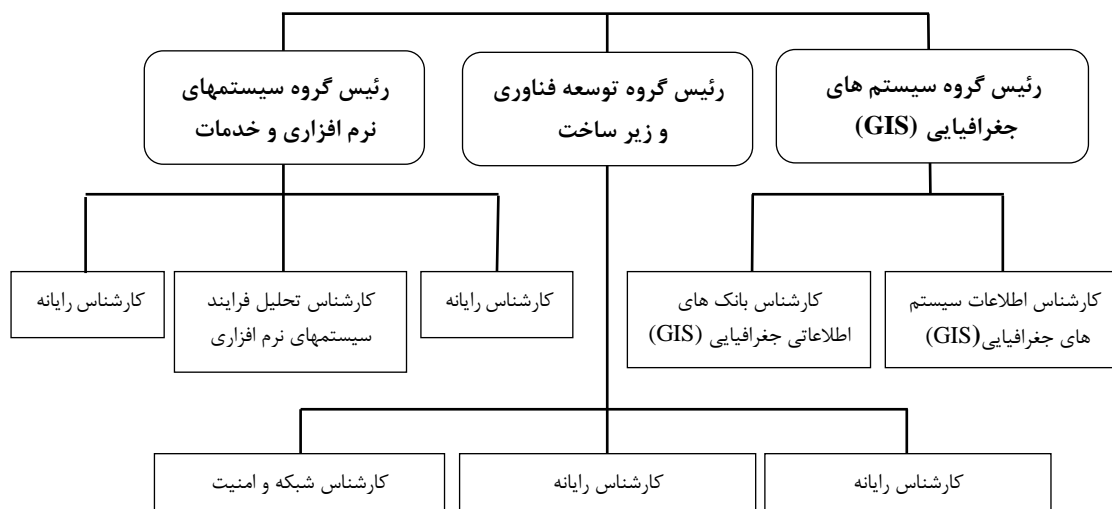
روش پژوهش

این پژوهش بر اساس هدف، از نوع کاربردی است و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات میدانی است. نوع نیمه اکتشافی است. در این تحقیق مدل اورتیز و همکاران (۲۰۱۷) با توجه به تحقیقات مرتبط با رفتار اشتراک دانش مورد بسط قرار خواهد گرفت. این پژوهش از لحاظ موضوعی در حوزه فناوری اطلاعات و موضوعات اشتراک دانش قرار می‌گیرد. نمونه پژوهش ۱۲ نفر از کارکنان فناوری اطلاعات شرکت آبفا استان خوزستان که دانش لازم در مورد مدیریت دانش و نیز اشراف کافی بر مسائل صنعت مورد مطالعه را داشتند، از دیگر ویژگی‌های خبرگان این تحقیق سابقه کاری بالای ۵ سال در حیطه فناوری اطلاعات، تحصیلات خبرگان ۷ نفر کارشناسی ارشد و ۵ نفر لیسانس مرتبط بودند. در این تحقیق برای بومی سازی شاخصها از روش دلفی فازی و برای اولویت بندی از روش تحلیل سلسله مراتبی^{۴۷} یا به اختصار AHP فازی و نرم افزار اکسپرت چویس^{۴۸} استفاده شده

است. در مرحله اول با روش دلفی فازی شاخص‌های شناسایی شده بومی می‌شود و در مرحله دوم با تکنیک تحلیل سلسله مراتبی فازی شاخصهای بومی شده مورد رتبه‌بندی قرار می‌گیرد. پس از مشخص کردن طیف پرسشنامه مورد نیاز بر اساس طیف مورد نظر (جدول ۲) که در این تحقیق بر اساس طیف مثلثی استفاده خواهد شد، دیدگاه خبرگان گردآوری شده و به صورت فازی ثبت می‌شود. در گام دوم باید به جمع‌بندی دیدگاه خبرگان پرداخت. برای جمع‌بندی نظر خبرگان در روش فازی مثلثی که به صورت (l, m, u) نمایش داده می‌شود. l: کمینه، m: میانگین و u: بیشینه نظر کارشناس n در نظر گرفته شده است. پس از تکمیل پرسشنامه طیف فازی مثلثی، باید میانگین نظرات خبرگان محاسبه شود. پس از جمع‌بندی فازی دیدگاه خبرگان باید به فازی زدایی مقادیر به دست آمده پرداخت. پس از قطعی سازی نظر خبرگان باید مقدار آستانه تحمل در نظر گرفت. آستانه تحمل را معمولاً ۰/۲۵ در نظر می‌گیرند.

جدول ۱: اعداد فازی مثلثی معادل طیف لیکرت ۵ درجه

خیلی مهم	مهم	متوسط	کم اهمیت	خیلی کم اهمیت
(۱، ۱، ۰/۷۵)	(۱، ۰/۷۵، ۰/۵)	(۰/۷۵، ۰/۵، ۰/۲۵)	(۰/۵، ۰/۲۵، ۰)	(۰/۲۵، ۰، ۰)



چارت ۱: واحد فناوری اطلاعات شرکت آبفا خوزستان کارکنان دفتر فناوری اطلاعات و توسعه دولت

یافته‌ها

جدول ۳: تعیین وزن و رتبه‌بندی شاخص‌های تحقیق

رتبه	وزن نرمال شده	وزن نرمال نشده	ماتریس بعد	شاخص
۲	۰/۳۵۱	۰/۹۹۳	شناختی	سرمایه اجتماعی
۳	۰/۱۶۳	۰/۴۶۱	رابطه ای	
۱	۰/۳۵۳	۱	ساختاری	
۴	۰/۱۳۱	۰/۳۷۱	پیوستگی اجتماعی	
۳	۰/۱۷۲	۰/۵۴۵	سن	عوامل جمعیت شناختی
۱	۰/۳۱۵	۱	تحصیلات	
۵	۰/۰۸۳	۰/۲۶۲	سابقه کاری	
۴	۰/۱۶۶	۰/۵۲۷	جنسیت	
۲	۰/۲۶۱	۰/۸۲۹	پست سازمانی	
۴	۰/۱۵۸	۰/۴۳۶	برون گرا	شاخص‌های شخصیت
۳	۰/۲۴۷	۰/۷۲۳	ریسک پذیر	
۲	۰/۲۵۲	۰/۷۳۷	جیور و پیگیر	
۱	۰/۳۴۱	۱	ثبات عاطفی	سبک رهبری و مدیریت
۱	۰/۶۶۷	۱	رهبری اصیل	
۲	۰/۳۳۲	۰/۴۹۷	رهبری تحول آفرین	
۲	۰/۳۲۲	۰/۸۹۹	یادگیری مستمر	آموزش کارکنان
۱	۰/۳۵۸	۱	کلاس‌های آموزشی	
۳	۰/۳۱۹	۰/۸۹۲	تعاملات کارکنان	اعتماد بین اعضاء
۲	۰/۳۴	۱	وجود فرهنگ آزادی و اعتماد	
۱	۰/۳۴	۰/۹۹	اشتراک دانش با کیفیت	
۳	۰/۳۰	۰/۸۸	اعتماد مبتنی بر شایستگی	حمایت کارکنان ارشد
۳	۰/۳۱	۰/۸۹	اشتیاق عملی کارکنان ارشد	
۲	۰/۳۲	۰/۸۹	تعهد کارکنان ارشد	
۱	۰/۳۵	۱	تشویق افراد	
۲	۰/۳۱۹	۰/۹۹	جذابیت سیستم پاداش	اشتراک‌گذاری دانش
۳	۰/۱۸۲	۰/۵۶	دستمزد بیشتر جهت تسهیم دانش	
۱	۰/۳۲۰	۱	افزایش امنیت شغلی	فاکتورهای انگیزشی
۴	۰/۱۷۷	۰/۵۵	پاداش‌های سالانه	
۲	۰/۳۴	۰/۴۹	کسب فرصت رشد شخصیت	فن آوری
۱	۰/۳۴	۱	کسب شهرت و اعتبار	
۱	۰/۳۷	۱	زیر ساخت فن آوری	فن آوری
۴	۰/۰۶	۰/۱۸	به روز بودن فن آوری	
۲	۰/۳۶	۰/۹۷	میزان دسترسی	
۳	۰/۱۹	۰/۵۳	میزان سهولت	

بحث و نتیجه‌گیری

در پاسخ به سوال اصلی تحقیق، با بررسی ادبیات نظری رفتار اشتراک‌گذاری دانش معیارهایی که بیشترین تکثر را در بین تحقیقات مختلف دارا بود، احصاء گردید. سپس طی فرآیند خبره‌سنجی، شاخصه‌های گوناگون مورد قضاوت خبرگان قرار گرفته و در نهایت، با پالایش نتایج حاصل، شاخصه‌های بدست آمده ذیل ۱۱ معیار شناسایی و رتبه‌بندی شد. این معیارها شامل نتایج تحقیق نشان داد که در میان ابعاد آموزش کارکنان (وزن ۰/۱۲۱)، فن آوری (وزن ۰/۱۱۵)، سبک رهبری و مدیریت (وزن ۰/۱۰۸)، ویژگی‌های شخصیتی (وزن ۰/۱۰۱)، ارتباطات (وزن ۰/۰۹۴۵)، فاکتورهای انگیزشی (وزن ۰/۰۹۴۱)، عوامل جمعیت‌شناختی (وزن ۰/۰۸۷)، اعتماد بین اعضا (وزن ۰/۰۸۴۴)، حمایت کارکنان ارشد (وزن ۰/۰۸۳)، سرمایه اجتماعی (وزن ۰/۰۷۹۹) و سیستم پاداش شرکت (وزن ۰/۰۲۹۵) به ترتیب به دلیل وزن بالاتر در رتبه یک تا یازده قرار گرفته‌اند. معیارهای شناسایی، طبقه‌بندی‌های رایج تحقیقات مشابه را پوشش می‌دهد. به عنوان مثال باک^{۴۹} و همکاران (۲۰۰۵) به اهمیت نقش سرمایه اجتماعی کارکنان در فرآیند تسهیم دانش اشاره نموده بودند. توحیدنیا و موسی‌خانی (۲۰۱۰)، عوامل مناسب سازمانی را محمل اصلی جریان دانش سازمانی معرفی کردند که در تناسب با معیار مرتبط با سبک رهبری و مدیریتی است. ریتاللا^{۵۰} و همکاران با تأکید بر نقش فناوری‌ها و رفتارهای نوآورانه به تسهیم دانش پرداخته بودند که در پیوند با بعد شناسایی شده فناوری در این تحقیق است. فولود و راولی^{۵۱} (۲۰۱۷) به نقش فاکتورهای شخصیتی اعضای هیئت علمی در فرآیند تسهیم دانش در سیستم آموزشی اشاره کردند. از نظر آنان، یکی از دسته‌بندی‌های عمده مؤثر بر اشتراک‌گذاری دانش، عوامل فردی و شخصیتی است که در پیوند با نتایج این تحقیق می‌باشد. فرید^{۵۲} و همکاران (۲۰۱۶) نیز اثر سبک رهبری

تحول آفرین را بر تسهیم دانش سازمانی کارکنان، تعیین‌کننده عنوان نمود که در همراستا با معیار سبک رهبری و مدیریت و همینطور همراستا با معیار حمایت کارکنان ارشد سازمانی است.

آموزش کارکنان اصلی‌ترین وزن را در میان معیارهای رفتار تسهیم دانش در شرکت آبفا خوزستان داراست. در این شاخص کلاس‌های آموزشی با وزن ۰/۳۵۸، یادگیری مستمر با وزن ۰/۳۲۲ و تعاملات کارکنان با وزن ۰/۳۱۹ در رتبه اول تا سوم قرار گرفتند. توجه به این معیار ناشی از محیط دانشی و نیازمندی‌های فنی لازم در فضای سازمانی است. کارکنان با مشارکت در فعالیتهای آموزشی قادر هستند که اندوخته‌های فنی و تجربی خود را با سایر همکاران خود در بخشهای مختلف (بخصوص بخشهای صف و تولیدی) تسهیم نمایند. از طرفی فن‌آوری و وجود زیرساختهای نرم‌افزارانه و سخت‌افزارانه معیار اصلی دیگری برای رفتار به اشتراک‌گذاری دانش در شرکت آبفا است. این امر به فراهم آوردن راه‌های ارتباطی مؤثر و ساده برای کارکنان اشاره دارد که اختلالات ارتباطی را تا بیشترین میزان ممکن در یک رابطه دانشی کاهش دهد. نتایج این یافته با پژوهش‌های اصلانی و همکاران (۲۰۱۲)، گیلانی و همکاران (۲۰۱۸) همسو و هماهنگ است.

تحقیقات نشان می‌دهد، فناوری جزو سه دسته‌ی اصلی مؤثر بر رفتار تسهیم دانش محسوب می‌گردد. در این شاخص زیر ساخت فن آوری با وزن ۰/۳۷، میزان دسترسی با وزن ۰/۳۶، میزان سهولت با وزن ۰/۱۹ و به روز بودن فن آوری با وزن ۰/۰۶ به ترتیب رتبه اول تا چهارم را کسب کردند. وجود امکانات و ابزار لازم، در تداوم فرایند تسهیم دانش ضروری است. فرهنگ تسهیم دانش بدون وجود زیرساختهای فناوری لازم، از کارایی لازم برخوردار نیست. همانگونه که تکیه صرف به ابزار فناوری، راهگشا نخواهد بود؛ بدون وجود امکانات نرم افزاری و سخت‌افزاری مناسب، انتقال

چهارم قرار گرفتند. بعلاوه از منظر آن‌ها، اشتراک-گذاری دانش، صرفاً با انتقال دانش به دریافت‌کننده تعریف نمی‌شود بلکه عنصر جذب (به‌کارگیری آن در عمل) نیز از سوی افراد باید وجود داشته باشد در نتیجه راهبری مناسب در درون سازمان بسیار کلیدی است. نتایج این یافته با پژوهش‌های شامی برزکی و همکاران (۱۳۹۷) و اصلانی و همکاران^{۵۶} (۲۰۱۲) همسو و هماهنگ است.

همچنین فاکتورهای انگیزشی و سیستم‌پاداش نیز یکی دیگر از معیارهایی است که در بستر شرکت می‌توان آن را ارتقاء بخشید. در شاخص فاکتورهای انگیزشی کسب شهرت و اعتبار با وزن ۰/۳۴ و کسب فرصت رشد شخصیت با وزن ۰/۳۴ در رتبه اول و دم جای گرفتند. همچنین در شاخص سیستم پاداش افزایش امنیت شغلی با وزن ۰/۳۲۰، جذابیت سیستم پاداش با وزن ۰/۳۱۹، دستمزد بیشتر جهت تسهیم دانش با وزن ۰/۱۸۲ و پاداش‌های سالانه با وزن ۰/۱۷۷ رتبه اول تا چهارم را کسب کردند. در حقیقت با ارائه انگیزه‌های لازم از سوی مدیریت و بکارگیری سبکهای مدیریتی، رفتار خودانگیزانه تبادل دانش میان افراد تقویت خواهد شد. مدیریت با استفاده از ایجاد انگیزه-های لازم و همچنین خط‌مشی‌گذاری لازم در قبال برنامه‌های تسهیم دانش سازمانی، می‌تواند نقش بزرگی برای پیشبرد این امر ایفا نماید. این معیار قابل بسط به انواع مختلفی از راهبردهای منابع انسانی است که از نظر فرهنگی، رفتار تسهیم دانش را تعمیق می‌نماید. نتایج این یافته با پژوهش‌های یوسف و همکاران (۲۰۱۷) جعفری و همکاران، (۲۰۰۷)؛ دنوپلیسیس، (۲۰۰۷)؛ گیلانی و همکاران (۲۰۱۸) همسو و هماهنگ است.

شاخص‌های عوامل جمعیت شناختی عبارت بودند از تحصیلات با وزن ۰/۳۱۵، پست سازمانی با وزن ۰/۲۶۱، سن با وزن ۰/۱۷۲، جنسی با وزن ۰/۱۶۶ و سابقه کاری ۰/۰۸۳ رتبه‌های اول تا پنجم را کسب

مناسب اطلاعات در بخشهای مختلف شرکت، ممکن نخواهد بود. عامل سومی که در دید خبرگان سازمان از اهمیت بیشتری برخوردار بود است؛ سبک رهبری و مدیریت می‌باشد. این عامل نیز به صورت گسترده‌ای در ادبیات تحقیق مورد توجه قرار گرفته؛ از جمله کرم^{۵۳} و همکاران (۲۰۱۹)، باویک^{۵۴} و همکاران (۲۰۱۸) و ترانگ‌تان^{۵۵} (۲۰۱۷)، سبک انتخابی رهبران سازمان در ارتباط مستقیم با قصد تسهیم کارکنان قرار دارد به عنوان مثال کرم و همکاران (۲۰۱۸) بیان می‌دارند کارکنانی که جو سازمانی رفتار نوآورانه را تشویق می‌کنند، به احتمال بسیار بیشتری از ثمرات دانش توزیع شده در گوشه‌گوشه‌ی سازمان‌شان بهره خواهند گرفت. شاخص‌های سبک رهبری و مدیریت عبارت بودند از رهبری اصیل با وزن ۰/۶۶۷ و رهبری تحول آفرین با وزن ۰/۳۳۲ که به ترتیب رتبه اول و دوم را کسب نمودند. در عصر پر آشوب امروز سازمان‌های دانش آفرین شانس بیشتری برای بقا در اکوسیستم سازمانی دارند. دانش به منبع اصلی برتری رقابتی سازمان‌ها تبدیل شده و مدیریت دانش وظیفه حیاتی آنها محسوب می‌گردد. رهبری علاوه بر فناوری، فرهنگ و اندازه‌گیری یکی از چهار توانمندساز مدیریت اثربخش دانش است. در میان سبک‌های مختلف رهبری، سبک رهبری تحول‌آفرین مورد مطالعه گسترده‌ای قرار گرفته و بررسی نتایج حکایت از تاثیر مثبت و اثربخش رفتارهای ناشی از این سبک در موفقیت سازمان‌های امروزی دارد. است (متقی و مرادی، ۱۳۹۵). نتایج این یافته با پژوهش‌های جاوید و همکاران (۲۰۱۸) و نقوی و الام (۲۰۱۸) همسو و هماهنگ است.

ویژگی‌های شخصیتی افراد نیز، تأثیر بسزایی در انتخاب رفتار به اشتراک‌گذاری دانش از سوی آنان دارد. در این شاخص ثبات عاطفی با وزن ۰/۳۴۱، جسور و پیگیر با وزن ۰/۲۵۲، ریسک پذیر با وزن ۰/۲۴۷ و برون‌گرا با وزن ۰/۱۵۸ در رتبه اول تا

کردند. پست شغلی از دیگر عواملی است که بر اشتراک دانش در سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد. کارکنان تجربه‌های قبلی، آموزشها، دانش و مهارت‌های خود را به سازمان می‌آورند و در صورتیکه در مکان مناسب و مرتبط با دانسته‌های قبلی و تجربه‌هایی که داشته‌اند به کارگرفته نشوند، نمی‌توانند از دانش خود در جهت بهبود عملکرد سازمان استفاده کنند. این مسئله منجر به گوشه‌گیری و انزوای کارمند خواهد شد، به گونه‌ای که نمی‌تواند دانش و تجربه‌های خود را در اختیار سایر همکاران قرار دهد (خاتمیان، ۱۳۸۸). نتایج این یافته با پژوهش‌های یو و همکاران (۲۰۱۰)، تین (۲۰۱۸) و اصلانی و همکاران (۲۰۱۲) همسو و هماهنگ است.

اعتماد میان کارکنان شرکت مؤلفه‌ی اثرگذار دیگری است که به شدت فضای سازمانی تسهیم دانش را متأثر می‌سازد. در این شاخص اشتراک دانش با کیفیت با وزن ۰/۳۴، وجود فرهنگ آزادی و اعتماد با وزن ۰/۳۴ و اعتماد مبتنی بر شایستگی با وزن ۰/۳۰ رتبه‌های اول تا سوم را کسب کردند. این ویژگی موجب نگرش مثبت کارکنان به انجام رفتار به اشتراک‌گذاری دانش شده و تسهیل‌گر رخدادهای دانشی در شرکت می‌گردد. در واقع، بدون وجود حس اعتماد در میان کارکنان نباید انتظار داشت که آنها به سادگی دانش و تجربیات خود را در اختیار یکدیگر قرار دهند. اشتراک دانش در اثر تعامل میان کارکنان و گرایش مثبت آنان نسبت به این امر اتفاق می‌افتد و اگر در تعاملی که میان کارکنان صورت می‌گیرد اعتماد دو جانبه وجود نداشته باشد (حیدریان و سالاریان، ۱۳۹۵). نتایج این یافته با پژوهش‌های گیلانی و همکاران (۲۰۱۸)، یوسف و همکاران (۲۰۱۷)، تان و همکاران (۲۰۱۰)، یی (۲۰۰۹)، مرادیان و همکاران (۲۰۰۶)، لی و همکاران (۲۰۱۰) و خبیجی (۱۳۹۷) همسو و هماهنگ است.

حمایت مدیریت ارشد شرکت عامل مهم دیگری در پیشبرد فعالیتهای مدیریت دانش سازمانی به صورت

کلی و فرآیند رفتار به اشتراک‌گذاری دانش خواهد بود. در این شاخص تشویق افراد با وزن ۰/۳۵، تعهد کارکنان ارشد با وزن ۰/۳۲ و اشتیاق عملی کارکنان ارشد با وزن ۰/۳۱ به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند. جایگاه مدیریت عالی شرکت از این حیث که خط دهنده‌ی برنامه‌های موجود است در تداوم رفتار به اشتراک‌گذاری دانش و تبدیل آن به یک فرهنگ سازمانی بسیاری کلیدی است به خصوص اینکه تجربه‌ی گذشته در درون شرکت نیز نشان می‌دهد تمام سازوکارهای دانشی، بدون حمایت مدیریت عالی در نهایت به جایگاه مورد نظر نرسیده است. نتایج این یافته با پژوهش‌های یوسف و همکاران (۲۰۱۷) جعفری و همکاران، ۲۰۰۷؛ دنوپلیسیس، ۲۰۰۷ همسو و هماهنگ است. شاخص‌های سرمایه اجتماعی عبارت بودند از ساختاری با وزن ۰/۳۵۳، شناختی با وزن ۰/۳۵۱، رابطه‌ای با وزن ۰/۱۶۳ و پیوستگی اجتماعی با وزن ۰/۱۳۱ به ترتیب در رتبه اول تا چهارم قرار گرفتند. دانش تنها دارایی شناخته شده‌ای است که وقتی دیگران در آن سهم می‌شوند، افزایش می‌یابد. مفهوم سرمایه اجتماعی بر تعامل و ارتباطات افراد در درون سازمان تأکید دارد، تا آنجا که سرمایه اجتماعی از دارایی‌های مهم هر سازمانی است که می‌تواند در مدیریت دانش کمک کند و برای سازمان‌ها مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند (مهدیان راد، ۱۳۹۰). سرمایه اجتماعی به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود (دوستان و ابراهیم پور، ۱۳۹۱). نتایج این پژوهش با یافته‌های لای و همکاران (۲۰۱۸)، مژده و همکاران (۲۰۱۸)، اورتیز و همکاران (۲۰۱۷) همسو و هماهنگ است. با توجه به تأیید معیارهای یازده‌گانه رفتار تسهیم به اشتراک‌گذاری دانش در جامعه آماری شرکت آبفا پیشنهادهای زیر با لحاظ شرایط شرکت ارائه می‌گردد:

- ۱) ایجاد بستر نرم افزاری آنلاین برای ثبت رویدادها: کارکنان در بخشهای مختلف در طول زمان با مسائلی روبرو می‌گردند که ممکن است بعداً عیناً برای دیگران در همان بخش یا بخشهای دیگر، تکرار شود. ثبت این مسائل و نحوه مواجهه و حل آن (در قالبی استاندارد) موجب انتقال دانش بهینه خواهد بود.
- ۲) تشکیل کمیته‌ای مشترک برای ایجاد هماهنگی بیشتر میان واحد آبفا و منابع انسانی: برای فراهم آوردن زمینه بهتر تسهیم دانش منابع انسانی سازمان، مدیریت فاوا و مدیریت سرمایه انسانی شرکت بایستی در تعامل مستقیم و همه جانبه با یکدیگر باشند کمیته مذکور بایستی به دنبال ایجاد وحدت رویه و ایجاد سازوکارهای فناورانه‌ی لازم برای اثربخشی و کارایی رفتار به اشتراک‌گذاری دانش برآید.
- ۳) برگزاری دوره‌های توسعه مدیریت و رهبری در شرکت به منظور ارتقاء سبک رهبری اثربخش در سازمان با تأکید بر مدیریت دانش سازمانی
- ۴) ارائه بازخوردهای لازم برای مدیریت بخش‌های مختلف شرکت از سوی کمیته مدیریت دانش و برجسته نمودن نمونه‌های موردی موفق برای سایر کارکنان
- ۵) معرفی کارکنان نمونه در حوزه تسهیم دانش توسط کمیته مدیریت دانش در هر سال و تقدیر در پورتال سازمان.
- منابع و مأخذ**
- تقی خانی، شهاب و مژگان غفاری (۱۳۹۶). بررسی تاثیر انگیزه شغلی کارکنان بر انگیزه تسهیم دانش در سازمان و چابکی سازمان مطالعه موردی: سازمان سنجش آموزش کشور، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی صالحان.
- جهان‌دیده، ط. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر توانمندسازها بر به اشتراک‌گذاری دانش در میان پژوهشگران پژوهشگاه‌های استان قم. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران، پردیس فارابی (قم)*.
- حیدریان، ناهید، سالاریان، محسن. (۱۳۹۵). تاثیر اعتماد سازمانی بر بهبود مدیریت دانش با توجه نقش واسطه‌ای رهبری خدمتگزار (مطالعه‌ای در اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران). *خط مشی گذاری عمومی در مدیریت (رسالت مدیریت دولتی)* : تابستان ۱۳۹۵، دوره ۷، شماره ۲۲؛ از صفحه ۵۷ تا صفحه ۷۰.
- خاتمیان فر، پریسا. (۱۳۸۸). مروری تحلیلی بر عوامل بازدارنده و موانع اشتراک دانش در سازمان‌ها. *شمسه: نشریه الکترونیکی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی*، ۱ (شماره ۲ مرداد و شهریور ۱۳۸۸)، ۱-۲۰.
- خالوندی، ثریا، بهیمی، لیلا. (۱۳۹۵). بررسی رابطه تسهیم دانش و فرهنگ سازمانی با نوآوری کارکنان شرکت مخابرات استان خوزستان. *چهارمین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی، شیراز، موسسه آموزشی کارکنان خبره نارون*، ۱۳۹۵.
- دوستار، محمد، مصطفی ابراهیم پور ازبری، سید حامد هاشمی. (۱۳۹۱). تاثیر سرمایه اجتماعی بر توسعه مدیریت دانش در دانشگاه‌های وابسته به وزارت علوم، تحقیقات و فناوری- استان گیلان. *بهبود مدیریت*، ۶ (۱۷).
- سلیمی، ق. (۱۳۹۱). *طراحی و تبیین مدل تسهیم دانش بین اعضای هیئت‌علمی در دانشگاه‌های دولتی تهران*. رساله دکتری، دانشگاه شهید بهشتی.
- شائمی برزکی، علی، کیانپور، مسعود، شاکری، فاطمه. (۱۳۹۷). فرآیند درون فردی مشارکت در تسهیم دانش. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۷ (۸۸)، ۱۰۳-۱۴۱.

- They Know*. MA: Harvard Business School Press, Boston.
- Du Plessis, M. (2007). Knowledge management: what makes complex implementations successful?. *Journal of Knowledge Management*, 11(2), 91-101.
- Farid, H., Davaji, J. G., & Barani, G. (2016). The Relationship between Transformational Leadership and Knowledge Sharing in Employees of Golestan University of Medical Sciences. *Research Journal of Management Reviews*. Vol, 2(6), 332-335.
- Fengjie, A., Fei, Q., & Xin, C. (2004). Knowledge sharing and web-based knowledge-sharing platform. *Paper presented at the E-Commerce Technology for Dynamic E-Business, 2004. IEEE International Conference on*
- Fullwood, R., & Rowley, J. (2017). An investigation of factors affecting knowledge sharing amongst UK academics. *Journal of Knowledge Management*, 21(5), 1254-1271.
- Gillani, S. M. F., Iqbal, S., Akram, S., & Rasheed, M. (2018). Specific antecedents of employees' knowledge sharing behavior. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 48(2), 178-198.
- Graeme. H.(2019). Quality assurance mechanisms for digital forensic investigations: knowledge sharing and the Capsule of Digital Evidence (CODE), Forensic Science International: Reports, In press, *journal pre-proof*, Available online 14 October 2019, Article 100035.
- Gupta, A. K., & Govindarajan, V. (2000). Knowledge flows within multinational corporations. *Strategic management journal*, 21(4), 473-496.
- Jafari, M., Fathian, M., Akhavan, P., & Hosnavi, R. (2007). Exploring KM features and learning in Iranian SMEs. *Vine*, 37(2), 207-218.
- Javaid, M., Abdullah, N. H., Zeb, A., & Hussain, K. (2018, July). The Impact of Authentic Leadership on Knowledge Sharing Behavior with the Moderating role of Islamic Work Ethics. In *Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1049, No. 1, p. 012007)*. IOP Publishing.
- Jiang, G. (2019). Tacit knowledge sharing in IT R&D teams: Nonlinear evolutionary theoretical perspective, *Information & Management*, In press, corrected proof, Available online 28 September 2019, Article 103211.
- Lai, H. M., Huang, Y. W., & Hung, S. Y. (2018, August). A Meta-analysis of Knowledge Sharing in Virtual Communities: The Moderating Effect of Membership Types. In *International Conference on Knowledge Management*, 6(1), 1-21. <http://www.tlinc.com/artic190.htm>.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000), *Working Knowledge-How Organizations Manage What They Know*. MA: Harvard Business School Press, Boston.
- متقی، پیمان، مرادی آیدیشه، شعبان. (۱۳۹۵). رهبری و مدیریت دانش: بررسی سبک رهبری تحول آفرین. *مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۲)، ۲۹-۴۴.
- مدیری، محمود، شکیبایی ثابت، معصومه، رنگریز، حسن. (۱۳۹۳). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل انگیزشی مؤثر بر تسهیم دانش بین کارکنان دانشی با رویکرد تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی (F-MCDM). *فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، ۱۳۹۳(۱۸)، ۴۹-۶۲.
- مه‌دی‌ان راد امیر احمد، فضل‌ی صفر. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان امور مالیاتی کشور). *پژوهشنامه مالیات*، ۱۹(۱۲).
- هادی، ا. (۱۳۹۰). تأثیر عوامل فرهنگی بر رابطه بین شخصیت و رفتار تسهیم دانش. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- Abbas Khan. N. (2019). What followers are saying about transformational leaders fostering employee innovation via organisational learning, knowledge sharing and social media use in public organisations?. *Government Information Quarterly*, In press, corrected proof, Available online 17 July 2019.
- Aslani, F., Mousakhani, M., & Aslani, A. (2012). Knowledge sharing: a survey, assessment and directions for future research: individual behavior perspective. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 6(68), 310-314.
- Bock, G. W., & Kim, Y. (2002). Breaking the Myths of Rewards: An Exploratory Study of Attitudes about Knowledge Sharing. *Information Resources Management Journal (IRMJ)*, 15(2), 14-21.
- Bock, G. W., Zmud, R. W., Kim, Y. G., & Lee, J. N. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS quarterly*, 87-111.
- Chong, S. C., Choi, Y. (2005). "Critical Factors in the Successful Implementation of Knowledge Management". *Knowledge Management Practice*, 6, 1-21. <http://www.tlinc.com/artic190.htm>.

- knowledge sharing among banks in Malaysia. *International Research Journal of Finance and Economics*, 44(August), 191-201.
- Tien, C. H. (2018, April). Demographic Variables in Knowledge Sharing Behavior among IT Engineers in Taiwan. *In Proceedings of the 2018 International Conference on Information Science and System* (pp. 69-74). ACM.
- Tohidinia, Z., & Mosakhani, M. (2010). Knowledge sharing behaviour and its predictors. *Industrial Management & Data Systems*, 110(4), 611-631.
- Trong Tuan, L. (2017). Knowledge sharing in public organizations: The roles of servant leadership and organizational citizenship behavior. *International Journal of Public Administration*, 40(4), 361-373.
- Wang, J., Peters, H. P., & Guan, J. (2005). Factors influencing knowledge productivity in German research groups: lessons for developing countries. *Journal of Knowledge Management*, 10(4), 113-126.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.
- Yi, J. (2009). A measure of knowledge sharing behavior: scale development and validation. *Knowledge Management Research & Practice*, 7(1), 65-81.
- Yu, T. K., Lu, L. C., & Liu, T. F. (2010). Exploring factors that influence knowledge sharing behavior via weblogs. *Computers in human behavior*, 26(1), 32-41.
- Management in Organizations* (pp. 83-93). Springer, Cham.
- Li, W. (2010). Virtual knowledge sharing in a cross-cultural context. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 38-50.
- Lin, M. J. J., Hung, S. W., & Chen, C. J. (2010). Fostering the determinants of knowledge sharing in professional virtual communities. *Computers in Human Behavior*, 25(4), 929-939.
- Lindsey, L. k (2006), knowledge sharing barriers, in encyclopedia of knowledge management (pp. 50-506), Schwarz, G. D: Idea Grouping, UK.
- Mileva Boshkoska, B. (2019). A decision support system for evaluation of the knowledge sharing crossing boundaries in agri-food value chains, *Computers in Industry*, Volume 110, September 2019, Pages 64-80
- Mojdeh, S., Head, M., & El Shamy, N. (2018). Knowledge sharing in social networking sites: how context impacts individuals' social and intrinsic motivation to contribute in online communities. *AIS Transactions on Human-Computer Interaction*, 10(2), 82-104.
- Mooradian, T., Renzl, B., & Matzler, K. (2006). Who trusts? Personality, trust and knowledge sharing. *Management learning*, 37(4), 523-540.
- Naqvi, R., & Alam, A. (2018). IMPACT OF AUTHENTIC LEADERSHIP ON EMPLOYEES' KNOWLEDGE SHARING BEHAVIOR. *Journal of Management and Human Resource (JMHR)*, 1, 85-97.
- Oliveira, M. (2019). Knowledge sharing among scientists: A causal configuration analysis, *Journal of Business Research*, Volume 101, August 2019, Pages 777-782.
- Osama F. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, Volume 50, February 2020, Pages 217-227
- Oyemomi, O. (2019). How cultural impact on knowledge sharing contributes to organizational performance: Using the fsQCA approach, *Journal of Business Research*, Volume 94, January 2019, Pages 313-319.
- Rahnavard, F., & Mohammadi, A. (2009). Identifying key success factors of knowledge management systems in schools and higher education centers in Tehran. *Information Technology Management*, 1(3), 37-52.
- Safa, N. S., Sookhak, M., Von Solms, R., Furnell, S., Ghani, N. A., & Herawan, T. (2015). Information security conscious care behaviour formation in organizations. *Computers & Security*, 53, 65e78
- Tan, N. L., Lye, Y. H., Ng, T. H., & Lim, Y. S. (2010). Motivational factors in influencing

یادداشت‌ها

¹ Knowledge sharing

² Jiang

³ Graeme

⁴ Mileva Boshkoska

⁵ Osama

⁶ Informative Security Awareness

⁷ Social Capital

⁸ Self-protection Perspective

⁹ Self-presentation Perspective

¹⁰ Gagné

¹¹ Social Networking Sites (SNS)

¹² منظور از شبکه‌های اجتماعی ارتباطات انسانی محاط کننده

رفتار تسهیم دانش است

¹³ Safa, Sookhak, Von Solms, Furnell, Ghani & Herawan

¹⁴ Ahmed & Eluru & Haq

¹⁵ Arachchilage & Namiluko & Martin

¹⁶ Lwin, Win, Nyunt, & thu

¹⁷ Brown

¹⁸ Information technology

- ¹⁹ Oliveira
- ²⁰ Davenport
- ²¹ Lindsey
- ²² Wang & Noe
- ²³ Bock & Kim
- ²⁴ Gupta & Govindarajan
- ²⁵ Chiang, Han & Chuang
- ²⁶ prototype-based depersonalization
- ²⁷ Ajzen & Fishbein
- ²⁸ Ajzen
- ²⁹ Retaliatory Behavior
- ³⁰ Lin
- ³¹ Constant, Kiesler & Sproull
- ³² Abbas Khan
- ³³ Oyemomi
- ³⁴ Trong Tuan
- ³⁵ Mojdeh et al.
- ³⁶ Yu et al.
- ³⁷ Tien
- ³⁸ Aslani et al.
- ³⁹ Gillani et al.
- ⁴⁰ Youssef et al.
- ⁴¹ Tan et al.
- ⁴² Yi
- ⁴³ Mooradian
- ⁴⁴ Lee & et al
- ⁴⁵ Javaid et al.
- ⁴⁶ Naqvi & Alam
- ⁴⁷ Analytical Hierarchy process
- ⁴⁸ Expert choice
- ⁴⁹ Bock
- ⁵⁰ Ritala
- ⁵¹ Fullwood & Rowley
- ⁵² Farid
- ⁵³ Kremer
- ⁵⁴ Bavik
- ⁵⁵ Trong Tuan
- ⁵⁶ Aslani et al.