

رودی، غلامعلی؛ موسوی چلک، افشین؛ ضیایی، ثریا؛ شریف مقدم، هادی (۱۳۹۸). الگوی پارادایمی تسهیم دانش ضمنی در دانشگاه‌های ایران: از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با رویکرد گراند تئوری. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۹ (۲)، ۴۴-۶۴.



## الگوی پارادایمی تسهیم دانش ضمنی در دانشگاه‌های ایران:

### از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با رویکرد گراند تئوری

غلامعلی رودی<sup>۱</sup>، افشین موسوی چلک<sup>۲</sup>، ثریا ضیایی<sup>۳</sup>، هادی شریف مقدم<sup>۴</sup>

DOI: [10.22067/riis.v0i0.81328](https://doi.org/10.22067/riis.v0i0.81328)

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۲۲ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۰۶

#### چکیده

**مقدمه:** دانش ضمنی یا دانش تلویحی به دانشی اشاره دارد که در پی تجربه‌ها، مهارت‌ها، و دانایی‌های شخصی، در اذهان مردم جوامع پدید می‌آید، و فرموله کردن آن بسیار مشکل است و نمی‌توان آنرا توضیح داد یا به دیگران انتقال داد. هدف از این پژوهش ارائه الگوی پارادایمی تسهیم دانش ضمنی در دانشگاه‌های ایران: از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی با رویکرد گراند تئوری می‌باشد.

**روش‌شناسی:** رویکرد تحقیق حاضر از نوع کیفی است که با روش گراند تئوری انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی که در زمینه مدیریت دانش خبره هستند به روش گلوله برف (ارجاع زنجیره‌ای) انتخاب شده‌اند. روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت مصاحبه عمیق و باز است. در این مطالعه از ۱۲ نفر مصاحبه انجام شد.

**یافته‌ها:** نشان داد تسهیم دانش ضمنی می‌تواند بر خلاقیت و نوآوری، قوام و استحکام تیم، افزایش اعتماد به نفس در کار کارکنان، کسب مهارت‌های فنی و تخصصی، آینده‌نگری، شناسایی دقیق نقاط قوت و ضعف خود و سازمان، کسب مزیت رقابتی پایدار، افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه، شناسایی دقیق نیازمندی‌های سازمان، کیفیت در تصمیم‌گیری و وفاداری به سازمان بر کارکنان مؤثر باشد.

**نتیجه‌گیری:** مهم‌ترین عامل در ایجاد تسهیم دانش ضمنی، آگاهی مدیران دانشگاه‌ها از اهمیت دانش در فرآیند کاری کارکنان و همچنین نهادینه نمودن فرهنگ تسهیم دانش با استفاده از محرک‌های انگیزشی است با توجه به مؤلفه‌های شناسایی شده، الگوی نظری ارائه شد. در این الگو، کلیه مؤلفه‌های مؤثر در تسهیم دانش در دانشگاه‌ها مدنظر قرار گرفت. الگوی ارائه شده می‌تواند به عنوان راهنمای جامعی برای کلیه دانشگاه‌ها در کشور استفاده شود.

**کلیدواژه‌ها:** دانش ضمنی، گراند تئوری، متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی

۱. دانشجوی دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران، ایران، gholamali.roudi@gmail.com

۲. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران، ایران (نویسنده مسئول)، mousaviaf@gmail.com

۳. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران، ایران، soraya.ziaei@gmail.com

۴. استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه پیام نور تهران، ایران، hadisharif20@gmail.com

## مقدمه

امروزه سازمان‌ها با اعتقاد به نقش حیاتی دانش در دستیابی به برتری رقابتی پایدار می‌کوشند تا با به کارگیری نظام‌های نوین، ارزش‌دارایی‌های دانشی خود را به طور منظم در جهت دستیابی به اهداف استراتژیک مهار نموده و از این دارایی‌ها برای بهینه‌سازی عملکرد خود بهره‌مند شوند. از دانش ضمنی تعاریف متعددی ارائه شده که کم و بیش با هم مشابه‌اند، در یک تعریف ابتدایی، گرانث<sup>۱</sup>، دانش ضمنی را دانشی می‌داند که فقط از طریق استعمال آشکار می‌شود و انتقال آن امکان‌پذیر نمی‌باشد (جلاوند، ۱۳۹۷). جوهره تعریف میلر و موریس (Miller & Morris, 2003) نیز مشابه گرانث است، به نظر آنها «دانش ضمنی بخشی است از آنچه می‌گوییم یا انجام می‌دهیم و از آنجا که این دانش جزء جدایی‌ناپذیر تفکر ماست عمیقاً در نحوه کار ما تجلی پیدا می‌کند». بنابراین دانش ضمنی در تلقی آنها بیشتر به معنای الگوهای ذهنی است که خود را در گفتار و عمل منعکس می‌کند. هر دو تعریف فوق با تصریح به کاربرد به مثابه تنها راه آشکاری دانش ضمنی و جداناپذیری آن از تفکر تلویحاً به ناخودآگاه بودن دانش ضمنی اشاره دارند. این ویژگی را روزنبرگ به صراحت در تعریف خود لحاظ کرده است. وی دانش ضمنی را دانش شیوه‌ها، روش‌ها و طرح‌هایی می‌داند که فرد ضمن رسیدن به نتایج دلخواه خود آنها را به کار می‌گیرد بی‌آنکه قادر باشد دلیل واضحی برایشان بیان کند (فتحیان، بیگ و قوامی فر، ۱۳۸۴). برداشت روزنبرگ از دانش ضمنی به جنبه شهودی و اشراقی آن توجه دارد. دانش ضمنی همچون یک حس الهام می‌شود، بی‌آنکه بتوان آن را با ادله و قوانین اثبات و استدلال کرد (میرزاییگی، ۱۳۸۴). دانش یکی از منابع حیاتی سازمان است، عاملی مهم در ایجاد مزیت رقابتی پایدار است؛ به گونه‌ای که آن سازمان‌ها نمی‌توانند از سایر منابع برای تولید کالا و خدمات به خوبی استفاده کنند (Davenport, De Long & Beers, 1998). از این رو مدیریت دانش در قالب مجموعه‌ای از فعالیت‌ها در راستای ساده‌سازی و ارتقای فرآیند به اشتراک‌گذاری، اشاعه، خلق، ادراک و به کارگیری دانش به سازمان‌ها در مسیر دستیابی به اهدافشان کمک می‌کند (حسن‌زاده، ۱۳۸۹). به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌های دانش‌محور بسیار با اهمیت بوده و از این رو، عنصر ضروری مدیریت دانش محسوب می‌شود. هر سازمان برای استفاده مؤثر از مخزن دانش خود، به ویژه بر کارکنان آگاه به دانش سازمان متکی است و به همین دلیل، به اشتراک‌گذاری دانش از منظر سازمانی رفتار پسندیده است (Stenius, Hankonen, Ravaja, & Haukkala, 2016). عمده‌ترین مضامینی که در متون موجود برای دانش ضمنی

برشمرده شده است: دانش ضمنی نوعاً فردی است؛ قویاً مبنای سازمانی دارد؛ ارتباط مستقیم با مهارت دارد و زمینه مدار است. علاوه بر این دانش ضمنی با تأکید بر یادگیری عملی، یادگیری کاربردی و هوش عملی گرایش به عملی بودن دارد تا اینکه ماهیت تئوری گرایشی داشته باشد و با توجه به طبیعت رقابت بشری کسب آن منوط به پشتیبانی محیطی قانونی است که مزیت رقابتی را با خود به همراه می آورد. در تمرین و تجربه ریشه دارد. از طریق اجرای ماهرانه بیان می شود و به وسیله تلمذ و کارآموزی با مشاهده و انجام اشکال یادگیری منتقل می شود (سلطانی، ۱۳۸۲). در تعاریف یاد شده می توان سیر تکاملی انتزاعی به عینی از غیرقابل شناخت، شهود و الگوهای ذهنی به مهارت و دانش کاربردی و انتقال ناپذیری به انتقال پذیری هدفمند از غیرقابل انتقال به انتقال از طریق یادگیری و کارآموزی را ملاحظه کرد. این امر گویای آن است که مفهوم دانش ضمنی در پیوستاری از انتزاع مطلق تا نسبتاً عینی شناور است. برای مدیریت و عملیاتی کردن آن باید کوشید دانش ضمنی از انتزاع کامل به عینیت نسبی هدایت شود. این به معنای چشم پوشی از ظرافت های ناملموس دانش ضمنی نیست. هدف آن است که بستر مناسبی برای شناخت آن فراهم شود تا تسهیم و دستیابی به آن را هموار نماید (خبازی، موسوی و امانی، ۱۳۸۷). تعامل رو در رو اغلب روش اصلی انتقال دانش ضمنی است (Nonaka & Takeuchi, 1995). سطوح ریسک و عدم اطمینان با انتقال دانش ضمنی مرتبط هستند (Foos, Schum & Rothenberg, 2006). تسهیم دانش در میان کارکنان یک سازمان به طور گسترده ای به عنوان یک مؤلفه حیاتی در کسب و کار تلقی می شود (Islam, Jasimuddin & Hasan, 2015). برخی از انتقال های دانش ضمنی رسمی هستند که ناشی از رویدادها یا همایش های آموزشی هستند. در حالی که برخی دیگر غیررسمی هستند و ناشی از ارتباطات بین سازمانی، شبکه های اجتماعی غیررسمی و تعاملات کارکنان می باشد (Holste & Fields, 2010). به اشتراک دانش ضمنی ممکن است شامل مخاطرات فردی، از جمله از دست دادن مزیت رقابتی نسبت به همکاران باشد (Leonard and Sensiper, 1998). اشتراک دانش یک فرآیند تبادل دانش، تجربه و مهارت هاست که از طریق تعامل اجتماعی در یک سازمان به وجود می آید (Teh and Sun, 2012). در رابطه با انتقال دانش ضمنی دو دیدگاه وجود دارد. دیدگاه اول بر مبنای نظر پولانی معتقد است دانش ضمنی را فقط به صورت ضمنی می توان آموخت. بر این اساس هیچ روشی برای انتقال عینی و رسمی دانش ضمنی وجود ندارد، لذا این دیدگاه بر اهمیت تعامل، ارتباطات اجتماعی و روابط نزدیک برای انتقال دانش ضمنی تأکید می کند. دیدگاه دوم بر مبنای آرای نوناکا و تاکاچی (Nonaka & Takeuchi) انتقال کارآمد دانش ضمنی را منوط به تبدیل آن به دانش آشکار می داند. بر این اساس دانش ضمنی قابلیت تبدیل به دانش آشکار را دارد که این امر از طریق

فرآیند بیرونی‌سازی محقق می‌شود. دو رویکرد فوق را که می‌توان مکانیسم تبدیلی در انتقال دانش ضمنی نامید اساس بحث دانش ضمنی را تشکیل می‌دهند (رضازاده مهریزی، باقرزاده نیری، خلج، و پیردال، ۱۳۸۹). از آنجایی که متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی نقش بسیار مهمی در حوزه‌های دانش اعم از کسب، سازماندهی و به اشتراک‌گذاری دانش دارند استفاده از دیدگاه‌های آنان می‌تواند در جهت ارتقاء کمی و کیفی فعالیت‌های کارکنان دانشگاه‌ها مؤثر باشد به این ترتیب، نبود مطالعه‌ای در این مقوله به صورت کیفی، انجام این پژوهش را از لحاظ مناسب، به موقع بودن و جامعیت حائز اهمیت نموده است.

### پیشینه پژوهش

در دنیا به بحث دانش ضمنی توجه بسیار زیادی شده است. حجم بالای منابع منتشر شده در این حوزه، گواه بر این ادعاست. در این حوزه پژوهش‌های مختلفی انجام شده که هر یک از جنبه‌های خاص به مسئله دانش ضمنی توجه نموده‌اند. در راستای موضوع پژوهش حاضر، منابع مختلفی یافت شده است که هر یک آثار و نتایج دانش ضمنی را مورد بررسی قرار دادند که در ادامه به معرفی برخی از این آثار پرداخته می‌شود. پژوهشی به بررسی توانمندسازی فردی و گروهی منابع انسانی توسط پاک‌طینت (۱۳۸۷) انجام شد نتایج نشان داد امروزه توانمندسازی به عنوان یکی از ابزارهای سودمند ارتقاء کیفی منابع انسانی و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌گردد. به منظور کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب و کار امروزی، سازمان‌ها به دانش، نظرات، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. جهت تحقیق این امر، سازمان‌ها از طریق توانمندسازی کارکنان، اعم از کارکنان خط مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. در این مقاله پس از تعریف توانمندسازی، ضرورت، علل گرایش سازمان‌ها، اهداف، عوامل مؤثر، پیش‌نیازها، برنامه‌ها و موانع توانمندسازی کارکنان مورد امعان نظر قرار گرفته است و در پایان، راهکارهایی عملی جهت توانمندسازی کارکنان به انضمام نتایج حاصل از اجرای توانمندسازی آنان و نیز ترسیم عوامل اصلی توانمندسازی در قالب یک مدل، ارائه گردیده است. پژوهشی در رابطه انتقال دانش ضمنی با احساس توانمندی کارکنان در دانشگاه‌های پیام نور استان مازندران توسط قربان‌زاده و خالقی‌نیا (۱۳۸۸) انجام شد نتایج تحقیق بیانگر وجود رابطه بین متغیرهای پژوهشی است به این معنی که بین انتقال دانش ضمنی از یک‌سو و توانایی کارکنان در تصمیم‌گیری، پذیرش مسئولیت تصمیم‌گیری از سوی دیگر، دسترسی کارکنان به ابزارهای مرتبط با تصمیم‌گیری و اجرا و در نهایت، پذیرش مسئولیت پیامدهای تصمیم از سوی کارکنان از دیگر سو، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. پژوهشی با عنوان نقش اعتماد

در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس توسط ابراهیمی، محمدی فاتح و حاجی پور (۱۳۹۱) انجام شد نتایج حاکی از آن است که امروزه، استفاده از مدیریت دانش به عنوان یک دارایی راهبردی، بسیار باب شده است. از این رو، مدیریت دانش از نظر بسیاری از اندیشمندان اهمیت خاصی دارد. تمام پژوهش‌های مدیریت دانش، سعی دارند چرخه ۴ حلقه‌ای مدیریت دانش را ارتقاء دهند. این پژوهش هم یکی از حلقه‌های اصلی مدیریت دانش یعنی تسهیم دانش را هدف گرفته است. برای این منظور به بررسی تأثیر اعتماد سازمانی بر تمایل کارکنان در به اشتراک گذاشتن دانش در دانشگاه تربیت مدرس پرداخته شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه کارکنان دانشگاه تربیت مدرس مستقر در شهر تهران بوده است و نمونه مورد بررسی این پژوهش ۱۷۱ نفر از این کارکنان است. آزمون‌های اصلی مورد استفاده در این پژوهش رگرسیون و آزمون همبستگی پیرسون است. نتایج حاصل از گردآوری پرسش‌نامه از بین کارکنان نشان می‌دهد که ابعاد سه‌گانه اعتماد سازمانی (اعتماد به قابلیت‌های سازمان، اعتماد به انسجام سازمان و اعتماد به خیرخواهی سازمان) هر کدام تأثیر مثبتی بر تمایل کارکنان در تسهیم دانش دارد. دلالت‌های ضمنی این پژوهش این است که در سایر دانشگاه‌ها از جمله دانشگاه‌های نظامی هم می‌توان از نتایج آن بهره‌گیری کرد. در پژوهشی به بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در دانشگاه تهران توسط فدایی، نقشینه و اندایش (۱۳۹۷) انجام شد. نتایج تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که رابطه معناداری بین فرهنگ سازمانی و عوامل آن (تعهد به مشارکت، سازگاری، انطباق‌پذیری، مأموریت) با مدیریت دانش وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که تعهد به مشارکت، سازگاری، انطباق‌پذیری و مأموریت پیش‌بین‌های معناداری برای مدیریت دانش می‌باشند. در پژوهشی با این موضوع که آیا دانشگاه‌های استرالیا انتقال دانش ضمنی را تشویق می‌کنند توسط چو (Chugh, 2015) انجام شد یافته‌ها نشان داد که دانشگاه‌های استرالیا عموماً انتقال دانش ضمنی را تشویق می‌کنند برای بهبود انتقال دانش ضمنی ارتباطات آزاد، اعتماد باید به وجود آید. بررسی رهبری کاریزماتیک و به اشتراک‌گذاری دانش ضمنی در زمینه یادگیری سیستم‌های سازمانی، اثر واسطه‌های جو روانی و انگیزش درونی توسط شائو، فنگ و وانگ (Shao, Feng & Wang, 2017) انجام شد. نتایج نشان داد که جذب رهبری تأثیری قوی بر جو ایمنی دارد که به نوبه خود تأثیر مثبتی بر انگیزش درونی افراد و رفتار تسهیم دانش ضمنی آنها دارد. راجندران، نارندران و پینگ تئو (Rajendran, Narendran & Ping, 2017) در پژوهش خود به بررسی و تعیین تأثیر راهبردهای مدیریت دانش ضمنی اعم از ملموس و ناملموس بر عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج نشان داد که مدیریت دانش ضمنی اثر معناداری بر عملکرد سازمانی دارد و از میان چهار بعد یعنی اجتماعی‌سازی، درونی‌سازی، بیرونی‌سازی و ترکیب، تنها

اجتماعی سازی و درونی سازی، تأثیرات معناداری از مدیریت دانش ضمنی بر عملکرد سازمان داشتند ارزیابی تأثیر رهبری تحول آمیز بر اشتراک دانش با استفاده از معادلات ساختاری در دانشگاه‌های عراق توسط الحسینی و البلتاجی (Al-Husseini & Elbeltagi, 2018) انجام شد: نتایج نشان داد که مؤلفه‌های رهبری تحول آمیز و تحریک فکری بیشترین تأثیر را بر روی تسهیم و جمع آوری دانش داشته است. نقش سرمایه اجتماعی در تیم‌های تحقیق دانشگاهی و تأثیر آن بر اشتراک دانش به صورت یک مطالعه تجربی با ۸۷ تیم تحقیقاتی دانشگاهی در یک دانشگاه اسپانیا توسط گارسیا سانچز، دیاز - دیاز و سا - پرز (De 2019) انجام شد. نتایج نشان داد که هر دو بعد سرمایه اجتماعی (پیوندهای درونی و اعتماد) تأثیر مثبت و معناداری بر اشتراک دانش تیم‌های تحقیق دارند. در پژوهشی ارزیابی رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار اشتراک دانش کارکنان توسط پنچیل و نسوردین (Pangil & Nasurdin, 2019) انجام شد یافته‌ها نشان داد که تعهد احساسی و تعهد هنجاری نقش مهمی در به اشتراک گذاری دانش ضمنی دارند. عوامل مؤثر بر اشتراک دانش در بین دانشگاهیان در دانشگاه بون، نیجریه توسط آکاسیل و اولاتوکان (Akosile & Olatokun, 2019) انجام شد یافته‌ها نشان داد که در بین عوامل سازمانی، تنها سیاست دانشگاهی به طور قابل توجهی بر اشتراک دانش تأثیر می‌گذارد در حالی که در میان عوامل فردی تنها اعتماد مؤثر است. جنسیت تأثیر قابل توجهی بر اشتراک دانش دارد. رضایت شخصی، اعتقادات شخصی، آموزش، آگاهی عوامل دیگری بر رفتار به اشتراک گذاری دانش شناسایی شدند.

مرور پیشینه پژوهش در خارج و داخل کشور، در زمینه تسهیم دانش ضمنی، نشان می‌دهد که علی‌رغم تعداد مقالات در زمینه مدیریت دانش، تعداد پژوهش‌ها در زمینه دانش ضمنی کمتر از حد انتظار است. در خارج از کشور نیز، پژوهش‌های حوزه تسهیم دانش ضمنی بر دو موضوع رفتاری و مهارت‌ها متمرکز شده‌اند. در زمینه دانش ضمنی، تحقیقات در پژوهش‌های خارج از کشور روند رو به رشدی داشته و از کمیت مناسبی برخوردار است. در کشور ما اگر چه تحقیق در زمینه تسهیم دانش ضمنی مورد توجه افراد قرار گرفته است. اما تعداد این تحقیقات اندک بوده و همه تحقیقات انجام شده به روش کمی بوده است و تحقیقی جامع در این زمینه کمتر به چشم می‌خورد.

### سؤالات پژوهش

برای تدوین سؤالات پژوهش حاضر، از پرسشنامه استاندارد رهبری سازمانی (ساعتچی و عزیزپور شویی، ۱۳۸۴) و فرهنگ سازمانی دنیسون (ایران‌زاده و محمودی‌اشان، ۱۳۸۹) استفاده شده است. پرسشنامه

- رهبری سازمانی شامل مؤلفه‌های توانمندسازی گروهی، تیم سازی، مربی‌گری، خودارزیابی مستمر و بهبود مستمر عملکرد و پرسشنامه فرهنگ سازمانی شامل مؤلفه‌های انسجام و هماهنگی، مشتری‌مداری، یادگیری سازمانی، نیت و جهت استراتژیک و چشم‌انداز می‌باشد.
۱. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند در توانمندسازی گروهی کارکنان دانشگاه‌ها مؤثر باشد.
  ۲. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند در تیم سازی کارکنان دانشگاه‌ها نقش داشته باشد.
  ۳. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند بر مربیگری مؤثر باشد.
  ۴. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند در خود ارزیابی مستمر کارکنان دانشگاه‌ها مؤثر باشد.
  ۵. با توجه به اهمیت تسهیم دانش ضمنی چه راهکارهایی در بهبود مستمر عملکرد کارکنان دانشگاه‌ها می‌توانید بیان کنید.
  ۶. چگونه تسهیم دانش ضمنی می‌تواند در جلب مشتری (مشتری‌مداری) در دانشگاه‌ها مؤثر باشد.
  ۷. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند در برنامه‌ریزی راهبردی (نیت و جهت استراتژیک) مؤثر باشد.
  ۸. تسهیم دانش ضمنی چگونه می‌تواند در انسجام و هماهنگی کارکنان دانشگاه‌ها مؤثر باشد.
  ۹. نقش تسهیم دانش ضمنی را در فرآیند یادگیری سازمانی بر کارکنان دانشگاه‌ها چه می‌دانید.
  ۱۰. با توجه به اهمیت تسهیم دانش ضمنی چشم‌انداز دانشگاه را چگونه می‌توان به کارکنان دانشگاه‌ها تفهیم و نهادینه کرد.

## روش پژوهش

رویکرد تحقیق حاضر از نوع کیفی است که با روش گراند تئوری<sup>۱</sup> انجام شده است. پژوهش کیفی فرآیند پیچیده‌ای است که انجام آن مستلزم صرف وقت نسبتاً طولانی بوده و داده‌ها به روش استنباط استقرایی تحلیل می‌شوند (دانایی فرد، الوانی و عادل آذر، ۱۳۸۳). روش گراند تئوری یک شیوه پژوهش کیفی است که به وسیله آن با استفاده از یک دسته داده‌ها، نظریه‌ای تکوین می‌یابد. روش گراند تئوری معمولاً به سه شیوه اجرا می‌شود. شیوه سیستماتیک<sup>۲</sup>، شیوه نوحاسته<sup>۳</sup> و شیوه سازاگرا<sup>۴</sup>. در این تحقیق از روش سیستماتیک که به استراوس و کوربین<sup>۵</sup> نسبت داده می‌شود برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. روش سیستماتیک

---

1. Grounded Theory  
 2. Systematic  
 3. Newcomer  
 4. Compatible  
 5. Strauss & Corbin

خود به سه مرحله اصلی کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی است. جامعه آماری این پژوهش شامل متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی که در زمینه مدیریت دانش خبره هستند به روش گلوله برف (ارجاع زنجیره‌ای)<sup>۱</sup> انتخاب شده‌اند. روش جمع‌آوری اطلاعات به صورت مصاحبه نیمه ساختاریافته می‌باشد. در این مطالعه از ۱۲ نفر مصاحبه انجام شد. نمونه‌گیری به صورت هدفمند و به روش گلوله برفی بوده و پس از رسیدن به مرحله اشباع نظری مصاحبه به اتمام رسید. داده‌های حاصله از مصاحبه به صورت نوشتاری پیاده و در نرم‌افزار MAXQDA 10 بارگذاری و کدگذاری باز انجام گردید.

### نتایج پژوهش

#### جدول ۱. کدگذاری اولیه یک نمونه از مصاحبه‌ها

متن مصاحبه	استخراج کدهای اولیه
«تسهیم دانش ضمنی می‌تواند تربیت کارکنانی با مهارت بالا و انگیزه مناسب را تسهیل کند. همچنین در انتقال مهارت‌های فنی و تخصصی نقش عمده‌ای را دارد و فرد می‌داند که هر دانشی قابل انتقال نیست»	ضرورت آموزش‌های مهارتی برای کارکنان افزایش توانمندی کارکنان فراگیری انتقال دانش‌های کاربردی ایجاد انگیزه مناسب تسهیم دانش ضمنی زمینه انتقال مهارت‌های تخصصی و فنی کارکنان افزایش بهره‌وری سازمان زمینه رشد سازمان
«بهبود مستمر یک فرایند و روشی مؤثر برای افزایش بهره‌وری سازمان است که هدف آن یک رشد ثابت، سازگار و بهبود کیفیت در تمامی سرویس‌ها و فرآیندهای خدمت‌رسانی می‌باشد.» «کارکنان احساس وحدت سازمانی خواهند کرد و وفاداری‌شان به سازمان بیشتر می‌شود» «یادگیری سازمانی نقش کلیدی در نوآوری و تقویت مزیت رقابتی دارد لذا برای نوآور بودن کارکنان باید دانش جدید را یاد بگیرند و آنرا تسهیم کنند. یادگیری با کسب و توزیع دانش موجود و ترکیب آنها توسط کارکنان ایجاد می‌شود»	بهبود کیفیت خدمات‌رسانی بهبود کیفیت فرآیندهای سازمانی وحدت سازمانی وفاداری به سازمان زمینه بروز نوآور بودن کارکنان تقویت مزیت رقابتی زمینه بروز خلاقیت کارکنان ضرورت کسب دانش ضرورت توزیع دانش ترکیب دانش

در انجام مصاحبه، کلیه شرح نظرات مصاحبه‌شوندگان ضبط و نگهداری شده و نظرات آنان به همراه مشاهدات

1. Snow Ball



پژوهشگران و برداشت آنان، به متن تبدیل شد. بعد از رسیدن به نقطه اشباع در نظرات ارائه شده توسط مصاحبه‌شوندگان، داده‌های اولیه کدگذاری در قالب ۱۰ جدول جداگانه تنظیم و سپس براساس قاعده کدگذاری ثانویه اقدام گردید. با توجه به تعداد زیاد کدهای تولید شده، به منظور خلاصه‌سازی آنها، کدهای اولیه به کدهای ثانویه تبدیل شدند که اساس و پایه این اقدام در قرابت مفهوم و معنای کدهای اولیه به یکدیگر بوده است. در نهایت در قسمت کدگذاری ثانویه، تلاش بر این است که چند مفهوم تبدیل به یک مقوله شوند در جدول شماره ۲ چگونگی تبدیل کدهای ثانویه به مفاهیم و مقولات ارائه گردیده است.

جدول ۲. کدهای ثانویه، کدهای مفهومی، مقولات و طبقات تولید شده

متغیر	طبقات	مقوله	مفهوم	کد ثانویه
تسهیم دانش ضمنی و توانمندسازی گروهی	ایجاد روحیه همفکری	ارتقاء دانش کارکنان	توانمندسازی کارکنان	واگذاری اختیارات رسمی. افزایش قدرت قانونی کارکنان. قدرت بخشیدن به کارکنان.
	تحرك سازمانی	تسهیم دانش سازمانی	تفویض اختیار	تقویت اعتماد به نفس کارکنان. شناسایی نقاط ضعف. انتقال تجربه. انتقال اطلاعات جمعی.
	تمرکززدایی	تفویض اختیار	مستندسازی دانش کارکنان	مشوق‌های مالی. مشوق‌های ارتقاء سازمانی.
		تعامل گروهی	انتقال دانش گروهی	بحث‌های گروهی. مستندسازی دانش ضمنی کارکنان. تعامل گروهی
تسهیم دانش ضمنی و تیم‌سازی	حمایت مدیران ارشد از مدیریت دانش	تقویت روحیه کار گروهی	شناسایی قابلیت‌ها و مهارت‌های فردی	شناسایی علایق فردی. تجربیات فردی. شناسایی مهارت‌های فردی. بحث‌های گروهی. هم‌اندیشی. نظارت بر کار تیمی.
	توجه به مهارت و خلاقیت فردی	شناسایی توانمندی‌های فردی کارکنان	تعیین مسئولیت‌ها	تقویت کار تیمی. شناسایی ضعف‌های کار تیمی. تعیین مسئولیت‌ها. انتخاب مناسب اعضا تیم. شناخت قبلی اعضا از یکدیگر.
	مشارکت محوری	تقویت روحیه همکاری درون سازمانی	همفکری و هماهنگی تیم	تقویت انگیزه کار تیمی. تقویت کار تیمی. خلاقیت تیم. اعتمادسازی تیم. شناخت خلأهای دانش فردی. الگوهای رفتار تیم. قوام و استحکام تیم

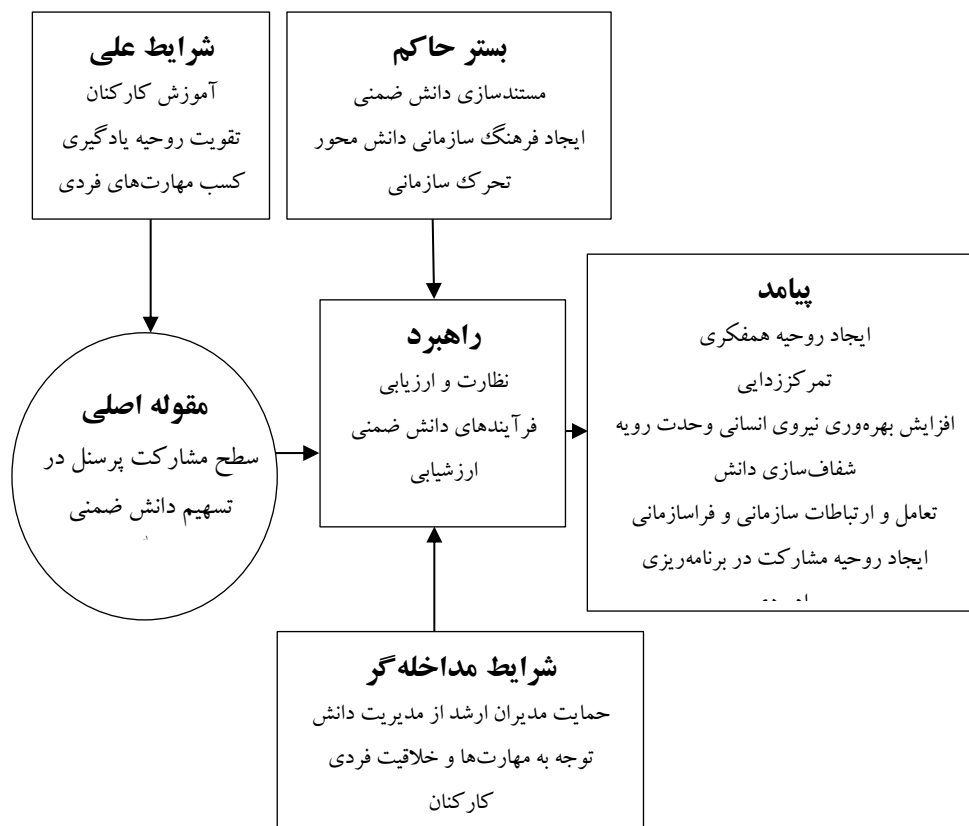
تسهیم دانش ضمنی و مری‌گری	ایجاد فرهنگ سازمانی دانش‌محور	توجه به مهارت‌های حرفه‌ای	تشکیل دوره‌های آموزشی	تربیت کارکنان با مهارت. انتقال مهارت‌های فنی و تخصصی. برگزاری کارگاه آموزشی.
	تقویت روحیه یادگیری	توجه به افراد ارائه‌دهنده تجربه	انتقال تجربه‌های فنی و مهارتی	تعیین نقش و جایگاه مربی. آموزش‌های عملی. کیفیت بهتر آموزش. تحول آموزشی. انتقال تجربه‌های ذهنی. انتقال تجربه‌های زیستی. انگیزه مناسب. دعوت از صاحب‌نظران. انتقال مهارت‌ها به شیوه کاربردی. تبدیل دانش ضمنی به آشکار. رفع نواقص. جلوگیری از شکست. آشنایی با حوزه مختلف کاری. اخذ تصمیمات بهینه
		ایجاد فرهنگ آموزش و یادگیری	آشکارسازی دانش از ضمنی به صریح	
		آموزش عملی		
تسهیم دانش ضمنی و خودارزیابی مستمر	نظارت و ارزیابی فرایندهای دانش‌ضمنی	تعیین شاخص‌های ارزیابی کارکنان	شناسایی شاخص‌های ارزیابی	انتخاب شاخص‌های ارزیابی. فرآیند ارزیابی. ارزیابی کارکنان. افزایش سطح توانمندسازی. مقایسه تطبیقی توانمندی. توانایی آینده‌نگری. تعیین ملاک موفقیت. نظارت بر نتایج عملکرد. افزایش اعتماد به نفس. انگیزه کاری بیشتر. احساس مفید بودن. درک توانایی سایرین. برگزاری دوره‌های ضمن خدمت. ارتقاء دانش. ارتقاء سطح علمی. افزایش ارتقاء سازمان. رفع ابهامات. افزایش توان پاسخگویی.
	ارزشیابی	تعیین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان	شناسایی معیارهای توانمندسازی	
		ارزیابی دانش در طول زمان		
تسهیم دانش ضمنی و بهبود مستمر عملکرد	ارزیابی مداوم و مستمر،	ارزیابی عملکرد سازمان	انتخاب شاخص‌های ارزیابی. فرآیند ارزیابی. ارزیابی کارکنان. افزایش سطح توانمندسازی. مقایسه تطبیقی توانمندی. توانایی آینده‌نگری. تعیین ملاک موفقیت. نظارت بر نتایج عملکرد. افزایش اعتماد به نفس. انگیزه کاری بیشتر. احساس مفید بودن. درک توانایی سایرین. برگزاری دوره‌های ضمن خدمت. ارتقاء دانش. ارتقاء سطح علمی. افزایش ارتقاء سازمان. رفع ابهامات. افزایش توان	
	تعیین شاخص‌ها و معیارهای مدیریت دانش‌ضمنی	شناسایی نیازهای آموزشی	ارتقاء دانش سازمانی	
	عملکردگرایی	آموزش فردی و گروهی کارکنان	ارتقاء فردی کارکنان	

پاسخگویی.	افزایش ظرفیت‌های تسهیم دانش			
	هم‌افزایی دانش گروهی			
	شفاف‌سازی برنامه‌ها و اهداف			
	مستندسازی تجربیات بازنشستگان			
شناسایی و تحلیل دانش مشتری. یکپارچه‌سازی دانش مشتری. بهبود کیفیت خدمات. بهبود سرعت در تصمیم‌گیری. بهبود ارتباط با سازمان‌های دولتی و خصوصی. ارتباط با مراکز صنعتی. ارتباط با مراکز خدماتی. اخذ اعتماد جامعه. توسعه محیط رقابتی پایدار. بهبود عملکرد سازمان. ادامه حیات سازمان. توانمندسازی دانشجویان. ارائه آخرین یافته علمی. تعامل با مشتری. تکریم مشتری. حفظ مشتری. کشف علایق. بهبود مزیت رقابتی. بهبود محصول یا خدمت. استخراج دانش مشتری. روزآمدی اطلاعات	افزایش اعتماد اجتماعی	ضرورت ارتباطات برون‌سازمانی	تعامل و ارتباطات سازمانی و فراسازمانی	تسهیم دانش ضمنی و مشتری‌مداری
	کسب رضایت مشتری	شناسایی و تحلیل نیازمندی‌های مشتریان		
	ارتقاء کیفیت خدمات	تعامل بهتر با مشتریان		
	توسعه ارتباطات برون‌سازمانی	کسب مزیت رقابتی	کسب مزیت رقابتی پایدار	
	روزآمدسازی دانش			
	کسب مزیت رقابتی			
واقع‌گرایانه بودن اهداف. واقع‌گرایانه بودن برنامه‌ها. تنظیم و تکمیل جهت استراتژیک. تدوین استراتژیک مشخص با اهداف سازمان. اجرایی شدن برنامه‌ها. آشکارسازی منویات درونی افراد. سوگیری و هدفمند شدن برنامه‌ها. از تئوری به عمل تبدیل شدن	تعیین اهداف استراتژیک			تسهیم دانش ضمنی و برنامه‌ریزی راهبردی
	نیازسنجی درونی سازمان	شناسایی دانش سازمان	آموزش کارکنان	

<p>برنامه‌ها. تحلیل نیازمندی‌های سازمان. تحلیل محیط اطراف. تحلیل نیازمندی‌های کارکنان. شناسایی وضعیت کنونی دانش سازمان. همکاری در تدوین برنامه‌ها. تضمین موفقیت برنامه‌ها. همکاری همه جانبه کارکنان. سهم شدن در تدوین برنامه‌ریزی.</p>	مستندسازی دانش	مستندسازی دانش	مستندسازی دانش ضمنی	
	تجزیه و تحلیل نیازمندی‌ها	تجزیه و تحلیل محیطی		
	تحلیل دانش سازمان			
	عمل‌گرایی برنامه‌های راهبردی	عمل‌گرایی راهبردها		
<p>تقویت حس اعتماد. وفاداری و احترام به همکاران. هماهنگی در انجام وظایف. تقویت در امور برنامه‌ریزی. تقویت همفکری نیروی انسانی. توسعه افکار کارکنان. احساس وحدت سازمانی. وفاداری به سازمان. وحدت و پیشرفت سازمان. ترجمه قوانین و دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه و سازگاری با ارزش‌ها. اجرایی‌سازی آیین‌نامه و دستورالعمل‌ها. تسهیم عقاید و ارزش‌های درونی. استحکام ارتباطات سازمانی. کشف خلائهای دانشی. شناسایی ضعف‌ها و قوت‌ها. ترغیب و تشویق به ارتباط</p>	اعتماد و وفاداری	اعتمادسازی	کسب اعتماد	تسهیم دانش ضمنی و انسجام و هماهنگی
	گفتمان گروهی	افزایش تعاملات علمی	هم‌اندیشی	
	جلوگیری از موازی کاری	آگاهی به آیین‌نامه‌ها و مقررات		
	آموزش عملی	نهادینه کردن آموخته به کمک تمرین و ممارست در کار	کسب مهارت‌های فردی	
	گفتمان سازی گروهی	کارگاه بازآموزی توانایی		
		نظام‌های کنترل در یادگیری افراد		

<p>نوآوری. تقویت مزیت رقابتی. جلوگیری از دوباره کاری. تجربه اندوزی. جلوگیری از اتلاف وقت و انرژی. فضای گفتمان سازی. ایجاد دانشکده های مجازی. برگزاری همایش ها. اعتمادسازی در انتقال دانش. تبدیل دانش فردی به جمعی.</p>	<p>تعیین اهداف استراتژیک</p>	<p>سطح مشارکت پرسنل در برنامه های راهبردی</p>		<p>تسهیم دانش ضمنی و یادگیری سازمانی</p>
	<p>نیازسنجی درونی سازمان</p>	<p>آگاه ساختن پرسنل به برنامه های راهبردی</p>	<p>ایجاد روحیه مشارکت در برنامه های راهبردی</p>	
	<p>تجزیه و تحلیل نیازمندی های سازمان</p>	<p>تعیین وظایف و مسئولیت ها</p>		
	<p>مشارکت در تدوین برنامه ها</p>			
<p>جلسات هم اندیشی. ایجاد بستر مناسب (فیزیکی - مجازی). ایجاد شبکه های مجازی. اصلاح چشم انداز. تعلق خاطر به سازمان بیان نقطه نظرات. بهره وری نیروی انسانی. انگیزش کارکنان. ارائه آموزش. برگزاری سخنرانی. سمینارها. تدوین بروشور. پوسترهای آگاهی. دوره های مدیریت دانش. گفتمان سازی. ارتباطات میان رشته ای و درون رشته ای. اجرای پروژه های مشترک. ارتباطات علمی. کارگاه علمی. ساختار سازمانی. استفاده از اتوماسیون اداری. شبکه های اجتماعی. گفتگوهای آنلاین. اعتمادسازی.</p>	<p>استفاده از ابزارهای فضای مجازی</p>	<p>بهره وری از خلاقیت نیروی انسانی</p>		<p>تسهیم دانش ضمنی و چشم انداز</p>
	<p>تسهیل ارتباطات</p>	<p>اعتمادسازی و علاقه مندی در رسیدن به اهداف</p>	<p>افزایش بهره وری نیروی انسانی</p>	
	<p>برگزاری رویدادهای علمی</p>	<p>هم اندیشی با کارکنان در به ثمر رسیدن اهداف سازمانی</p>		

کد گذاری محوری مرحله دوم تجزیه و تحلیل در نظریه پردازی داده بنیاد است. هدف از این مرحله برقراری رابطه بین طبقه های تولید شده است. ارتباط سایر طبقه ها با طبقه محوری در پنج عنوان تحقق داشته باشد که عبارتند از شرایط علی، پدیده محوری، راهبردها و کنش ها، بستر حاکم و پیامدها (استراوس و کوربین، ۱۳۸۵).



شکل ۱. کدگذاری محوری بر اساس مدل پارادایم

### روایی و پایایی داده‌ها (قابلیت اعتماد<sup>۱</sup> تحقیق)

روایی پاسخ به این سؤال است که آیا متغیری که پژوهشگر در حال بررسی است در واقع همان چیزی است که او در حال سنجیدن است. در این پژوهش روایی یافته‌های پژوهش توسط اساتید راهنما و مشاور مورد مطالعه و بازبینی قرار گرفته و مواردی جهت اصلاح یا تغییر نظریه نهایی بیان شده است. پایایی به تکرارپذیری یافته‌های پژوهش اشاره دارد برای محاسبه پایایی پژوهش حاضر، از مطالعه حسابرسی فرآیند استفاده شده است. یافته‌ها زمانی قابل حسابرسی هستند که محقق دیگری بتواند مسیر تصمیم به کار رفته توسط محقق در طول مصاحبه را با روشنی و وضوح پیگیری کند و سازگاری مطالعه را نشان دهد در تحقیق

1. Trustworthiness

کنونی از روش توافق درون موضوعی<sup>۱</sup> برای محاسبه پایایی مصاحبه‌های انجام گرفته استفاده شده است. برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار (ارزیاب) از یک فارغ‌التحصیل مقطع علم اطلاعات و دانش‌شناسی درخواست شده تا به عنوان همکار پژوهش (کدگذار) در پژوهش مشارکت کند سپس محقق به همراه این همکار پژوهش تعداد سه مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی که به عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد.

$$100\% * \frac{\text{تعداد توافقات} * 2}{\text{تعداد کل کدها}} = \text{درصد توافق درون موضوعی}$$

نتایج حاصل از این کدگذاری در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج بررسی پایایی بین دو کدگذار

ردیف	عنوان مصاحبه	تعداد کل داده‌ها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی باز آزمون (درصد)
۱	اول	۹۰	۳۱	۹	۶۸
۲	دوم	۱۰۵	۳۹	۱۲	۷۴
۳	پنجم	۵۲	۱۹	۱۰	۷۳
۴	کل	۲۴۷	۸۹	۳۱	۷۲

همان‌طوری که جدول ۳ نشان می‌دهد، تعداد کل کدهای ثبت شده توسط دو نفر (محقق و فرد همکاری کننده) برابر ۲۴۷، تعداد کل توافقات بین این کدها ۸۹، و تعداد کل عدم توافقات بین این کدها ۳۱ است. پایایی بین دو کدگذار با استفاده از فرمول ذکر شده ۷۲ درصد است که از ۶۰ درصد بالاتر بوده بنابراین قابلیت اعتماد کدگذاری‌ها مورد تأیید است. با توجه به اینکه بازرگان (۱۳۸۷) اعتباربخشی به نتایج را بخشی از فرآیند پژوهش تئوری داده بنیاد می‌دانند. با استفاده از این مفهوم، در جریان کدگذاری باز به شیوه مقایسه‌ای، پیوسته پژوهشگران در این تحقیق به تطابق همگونی میان اطلاعات و مقوله‌های پدیدار شده پرداختند. فرآیند مشابهی از بازبینی داده‌ها نسبت به مقوله‌ها در مرحله کدگذاری محوری صورت پذیرفته و پژوهشگران سؤال‌هایی درباره مقوله‌ها طرح کرده و پس از آن، داده‌ها را مرور و شواهد، رویدادها و وقایع را جستجو نموده‌اند. پس از تکوین نظریه پژوهشگران فرآیند نمایان شده را از طریق مقایسه با فرآیند موجود

1. Inter-Subject Agreement

در پیشینه تحقیق اعتباربخشی نموده‌اند که در جدول ۴ هر کدام از طبقه‌های به دست آمده از کدگذاری محوری و نظریه ارائه شده، براساس مستندات علمی پیشین اعتبار سنجی شده‌اند.

جدول ۴. مقایسه عناصر مدل از تحقیق با ادبیات موضوع

ادبیات موضوع	مدل مفهومی متأثر از شرایط تسهیم دانش ضمنی
رهبری کاریزماتیک و به اشتراک گذاری دانش ضمنی در زمینه یادگیری سیستم‌های سازمانی (Shao, 2017) تأثیر رهبری تحول آمیز و بر اشتراک دانش ( Al-Husseini & Elbeltagi, 2018) مربیگری سازمانی بر رفتار شهروندی (Cem & Ozduran, 2017)	شرایط علی: آموزش کارکنان تقویت روحیه یادگیری کسب مهارت‌های فردی
آیا دانشگاه‌های استرالیا دانش ضمنی را تشویق می‌کنند (Chugh, 2015) اشتراک دانش در بین دانشگاهیان دانشگاه بوون نیجریه ( Akosile & Olatokun, 2019)	پدیده اصلی (طبقه محوری) سطح مشارکت کارکنان در فرآیند تسهیم دانش ضمنی
اشتراک دانش در بین دانشگاهیان دانشگاه بوون نیجریه ( Akosile & Olatokun, 2019) سرمایه اجتماعی در تیم‌های آکادمیک (Sánchez, 2019) رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار اشتراک گذاری دانش ضمنی ( Pangil & Nasurdin, 2019) آیا دانشگاه‌های استرالیا دانش ضمنی را تشویق می‌کنند (Chugh, 2015)	بستر حاکم: مستندسازی دانش ضمنی ایجاد فرهنگ سازمانی دانش محور تحرک سازمانی
تأثیر رهبری تحول آمیز و بر اشتراک دانش ( Al-Husseini & Elbeltagi, 2018) رهبری کاریزماتیک و به اشتراک گذاری دانش ضمنی در زمینه یادگیری سیستم‌های سازمانی (Shao, 2017)	شرایط مداخله‌گر: حمایت مدیران ارشد از مدیریت دانش توجه به مهارت‌ها و خلاقیت فردی کارکنان
رابطه بین مربیگری سازمانی و رفتار غیرمولد در محیط کار ( Al-Nasser & Behery, 2015) آیا دانشگاه‌های استرالیا دانش ضمنی را تشویق می‌کنند (Chugh, 2015) مربیگری سازمانی بر رفتار شهروندی (Ozduran & Cem, 2017) تأثیر راهبردی مدیریت دانش ضمنی بر عملکرد سازمانی ( Rajendran, Narendran & Ping Teoh, 2017)	راهبردها: نظارت و ارزیابی فرآیندهای دانش ضمنی ارزشیابی



<p>سرمایه اجتماعی در تیم‌های دانشگاهی (Sánchez, 2019)                  مریگیری سازمانی بر رفتار شهروندی (Ozduran &amp; Cem, 2017)                  تأثیر راهبردی مدیریت دانش ضمنی بر عملکرد سازمانی (Rajendran, Narendran &amp; Ping Teoh, 2017)</p>	<p>پیامدها:                  ایجاد روحیه همفکری                  تمرکززدایی                  افزایش بهره‌وری نیروی انسانی                  وحدت رویه                  شفاف‌سازی دانش                  تعامل و ارتباطات سازمانی و فرا سازمانی                  ایجاد روحیه مشارکت در برنامه‌ریزی راهبردی</p>
--	---

### نتیجه‌گیری

این تحقیق تلاش می‌کند تا با تأکید بر نقش مؤلفه‌های رهبری سازمان و فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش ضمنی از دیدگاه متخصصان علم اطلاعات و دانش‌شناسی پرداخته شود. نتایج به دست آمده، حاصل از کدگذاری داده‌ها طی مراحل مختلف و استخراج طبقه‌ها گویای این مهم است که برای اجرای موفقیت‌آمیز تسهیم دانش باید ابتدا مدیران دانشگاه‌ها به اهمیت آن در فرآیند کاری کارکنان پی برده و این فرهنگ را در حوزه مدیریت خویش از طریق ایجاد بسترهای مناسب سازمانی و استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و پایگاه داده‌های علمی و دانش‌محوری فراهم آورند، در مرحله بعدی ضمن مشخص نمودن هدف نهایی به تعیین و تبیین استراتژی لازم در این خصوص پردازند. مدیران می‌توانند با استفاده از محرک‌های انگیزشی همچون سیستم پاداش و مزایا و دیگر مشوق‌ها موجبات افزایش تمایل و انگیزه و ایجاد روحیه و همکاری در کارکنان شده و با تسهیم دانش ضمنی به افزایش احساس رضایتمندی و علاقه کمک مؤثری کنند. همچنین مدیران می‌توانند برای رسیدن به توانمندی گروهی با واگذاری اختیارات رسمی ضمن اعطای قدرت قانونی به کارکنان در پیشرفت و فراهم‌سازی تسهیم دانش ضمنی گامی مؤثر و چشمگیر بردارند. با استفاده از تسهیم دانش ضمنی می‌توانند موجب تقویت اعتماد به نفس کارکنان شوند تا کارکنان احساس همراهی و همکاری بهتر و بیشتری داشته و دیگر آن فاصله عمیق جایگاه اداری و خودکم‌بینی علمی را چه در اجتماع و چه در محیط کار، مثل گذشته نداشته باشند و خودبه‌خود طی این فرایند بدل به نیروهای وفادار و معتمد با شایستگی علمی و اخلاقی خواهند شد. تسهیم دانش ضمنی در دانشگاه‌ها فرصتی مناسب برای ایجاد نوآوری و خلاقیت گروهی را فراهم نموده و موجب تقویت و بهبود عملکرد و کارایی کارکنان خواهد شد، با ایجاد فضای مناسب می‌توان از این اعتماد در جهت افزایش کسب و توزیع دانش بهره‌مند شد.

یادگیری سازمانی یکی از ارکان اصلی است و بر پایه آن است که می‌توان علاوه بر ایجاد شادمانی و انگیزه با خوش‌بینی به انتقال مهارت‌های فنی و تخصصی کارکنان ماهر به نیروهای تازه نفس آینده آسوده خاطر بود. تسهیم دانش نگرانی از کمبود نیروی مفید و توانمند و خلاق را از بین می‌برد و همواره سازمان در این زمینه بی‌دغدغه و نگرانی به تقویت بیشتر و بهتر خود می‌پردازد. در دانشگاهی که تسهیم دانش ضمنی نهادینه شود کارکنان با سابقه و ماهر توان و تخصص فنی خود را به کارکنان کم‌تجربه انتقال می‌دهند و در فرایند آموزش دانش و تخصص و انتقال توانمندی‌ها و مهارت انگیزه بیشتر و مؤثرتری خواهند داشت. با شیوه تسهیم دانش توانایی آینده‌نگری و تعیین ملاک‌های موفقیت همواره نوین و به روز می‌گردد. کارکنان از طریق شاخص‌های تسهیم دانش و قرار دادن آن در فرایند خود ارزیابی به شناسایی نقاط قوت و ضعف خود خواهند پرداخت و به بهبود مستمر عملکرد آنان کمک کرد تا زمینه افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌های سازمانی به سازمان‌ها مربوطه کمک شایانی نمود. این شیوه به سازمان کمک می‌کند علاوه بر تجهیز و تقویت خود با نیروهای منسجم، آموزش دیده و مجرب با انگیزه و روحیه و توان علمی بالا به پیرایش و آراستگی خود بپردازد و عناصر غیر مؤثر را به تدریج شناسایی و حذف کند تا توانمندی و قدرت خویش در همه عرصه‌های علم و دانش به نمایش بگذارد با اتکالی به تسهیم دانش می‌توان روح تازه‌ای به کالبد دانشگاه‌های کشور دمید و دانشگاه‌های کشور را به سمت پویایی مؤثر و شکوفایی علم و دانش با دخیل بودن همه ارکان و عوامل آن شکل داد و تغییر مهم و اثرگذار در تولید دانش به نحوی که در نهایت به پیشرفت و توسعه کشور با تکیه بر تسهیم دانش می‌انجامد. فرایند تسهیم دانش محقق نخواهد شد مگر اینکه مدیران دانشگاه‌ها در زمینه ذخیره‌سازی دانش سرمایه‌گذاری نموده و با ایجاد و تقویت زیرساخت‌های مناسب سازمانی و فناوری اطلاعات و به روز شدن آن اقدام نمایند. در حوزه مشتری مداری (جلب مشتری) نیز با شناسایی و تحلیل دقیق از نیازمندی‌های مراجعان به علایق آنان پی برده و با استفاده از آن و همچنین شناخت دانش مشتری و یکپارچه‌سازی کیفی آن موجبات تصمیم‌گیری سریع را فراهم و به سوی ارائه خدمات با کیفیت مناسب و بهتر گام بردارند و ضمن اصلاح چشم‌انداز آینده با تسلط و اعتماد به نفس توأم با دانش و روحیه بالا و انگیزه بیشتر به سازمان محل خدمت خویش و کشور کمک شایسته و مؤثری بنمایند.

### پیشنهادات پژوهش

۱. یکی از مهم ترین عوامل مؤثر به اشتراک گذاری دانش، ایجاد اطمینان نسبت به مفید بودن دانش در میان همکاران است. از این رو پیشنهاد می گردد روش های ایجاد اطمینان در میان همکاران مورد بررسی قرار گیرد.
۲. از آنجایی که در به اشتراک گذاری دانش دستیابی به دانش به عنوان منبع عمومی و ارزشمند برای همه کارکنان میسر است. برای ایجاد انگیزه میان آنان مدیران دانشگاه ها می توانند منافعی را در راستای تشویق به این امر در نظر گیرند.
۳. مدیران دانشگاه ها تأثیر نقش و موقعیت افراد بر اساس رتبه سازمانی را در به اشتراک گذاری دانش مورد بررسی قرار دهند.
۴. یکی از مهم ترین معیارهای به اشتراک گذاری دانش، ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب می باشد. پیشنهاد می شود فرهنگ تسهیم دانش در دانشگاه ها نهادینه شود تا کارکنان با انگیزه بیشتری تجربیات خود را به اشتراک بگذارند.
۵. پیشنهاد می شود شاخص های تسهیم دانش در دانشگاه ها ترسیم گردد تا میزان به اشتراک گذاری دانش توسط کارکنان بر اساس این شاخص ها مورد ارزیابی قرار گیرد.
۶. پیشنهاد می شود در پژوهشی عوامل بیرونی (مانند ارتقای سازمانی و ...) و عوامل درونی (نظیر پاداش و ...) که می تواند در به اشتراک گذاری دانش توسط کارکنان نقش داشته باشد را شناسایی و مورد بررسی قرار گیرد.
۷. پیشنهاد می شود در پژوهشی نقش تنوع اعضای تیم در به اشتراک گذاری دانش (جمعیت شناختی، تفاوت های نگرشی، سن و تحصیلات، جنسیت) مورد ارزیابی قرار گیرد.

### منابع

- استراوس، آنسلم؛ کوربین، جولیت (۱۳۸۵). اصول روش تحقیق کیفی: نظریه منبایی: رویه ها و روش ها، بیوک محمدی؛ مترجم. تهران: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- ایرانزاده سلیمان و محمودی اشان محسن (۱۳۸۹). شناخت فرهنگ مدل دنیسون، مدیریت بهره وری (فراسوی مدیریت)، ۴ (۱۵)، ۷۵-۵۳. بازیابی شده در مرداد ۹۸ از <https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=29086>
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷). مقدمه ای بر روش های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری، تهران: دیدار.

ابراهیمی، عباس؛ محمدی فاتح، اصغر و حاجی پور ابراهیم (۱۳۹۱). بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس، *مجله مدیریت نظامی*، ۱۲ (۴۷)، ۱۶۱-۱۳۵. بازیابی شده در

مرداد ۹۸ از <https://www.sid.ir/fa/Journal/ViewPaper.aspx?ID=194866>

پاک‌طینت، اقبال و علیرضا فتحی‌زاده (۱۳۸۷). *توانمندسازی فردی و گروهی منابع انسانی*، دومین کنفرانس *توانمندسازی منابع انسانی*، تهران، بنیاد توانمندسازی منابع انسانی ایران، بازیابی شده در مرداد ۹۸ از

[https://www.Civilica.Com/Paper-](https://www.Civilica.Com/Paper-Humanempowerment02Humanempowerment02040.Html)

[Humanempowerment02Humanempowerment02040.Html](https://www.Civilica.Com/Paper-Humanempowerment02Humanempowerment02040.Html)

جلالوند، شیرین (۱۳۹۷). تبیین مفهومی نقش دانش ضمنی در عصر دانش‌بنیان. *مجله اقتصادی*، ۱۸ (۱ و ۲)، ۱۴۳-۱۱۷. بازیابی شده در مرداد ۹۸ از

[http://ejip.ir/browse.php?a\\_id=1038&sid=1&slc\\_lang=fa](http://ejip.ir/browse.php?a_id=1038&sid=1&slc_lang=fa)

حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۹). *نقش آنتولوژی در مدیریت دانش رویکردی به حوزه‌های انتظامی*، مجموعه مقاله‌های همایش ملی دانش و امنیت. سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا، دفتر تحقیقات کاربردی فرماندهی انتظامی استان فارس، شیراز.

خبازی، طهورا؛ فاطمه السادات موسوی و عطیه امانی (۱۳۸۷). *ممیزی دانش، ابزاری برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های تحقیقی و توسعه*، هفتمین همایش مراکز تحقیق و توسعه صنایع و معادن، تهران،

انجمن تخصصی مراکز تحقیق و توسعه صنایع و معادن، [https://www.civilica.com/Paper-](https://www.civilica.com/Paper-CIMRDC07-CIMRDC07_064.html)

[CIMRDC07-CIMRDC07\\_064.html](https://www.civilica.com/Paper-CIMRDC07-CIMRDC07_064.html)

دانایی‌فرد، حسن، مهدی الوانی و عادل آذر (۱۳۸۳). *روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت*. تهران: صفار. رضازاده مهریزی، محمدحسین، باقرزاده نیری، مهدی، محمدعلی خلج، محمدرضا و پیردال، محمد (۱۳۸۹).

*ابزارهای مدیریت دانش*. تهران: مؤسسه فرهنگی هنری پردازش هوشمند علائم.

ساعتچی محمود، عزیزپور شویی، علی‌اکبر (۱۳۸۴). *طراحی الگوی رهبری اثربخش دانشگاهی*. راهبردهای بازرگانی - دانشور رفتار سابق، ۳ (۱)، ۱-۱۸. بازیابی شده در مرداد ۱۳۹۸ از

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=27493>

سلطانی، ایرج (۱۳۸۲). *راهکارهای تقویت خلاقیت در سازمان*. تدبیر، (۱۴۱)، بازیابی شده در مرداد ۱۳۹۸ از <https://www.sid.ir/fa/journal/JournalList.aspx?ID=1300>

فتحیان، محمد؛ بیگ، لیلا؛ قوامی‌فر، عاطفه (۱۳۸۴). *نقش مدیریت دانش ضمنی در خلاقیت و نوآوری*. تدبیر، (۱۶۴)، ۱۹-۱۲. بازیابی شده در خرداد ۱۳۹۸ از

<https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=23639>

فدایی، غلامرضا، نقشینه، نادر، اندایش، سیف‌اله. (۱۳۹۷). *بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در دانشگاه تهران*. *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۲۵ (۲۴)، ۱۰۳-۱۲۸. DOI: 10.22055/SLIS.2017.12787

[10.22055/SLIS.2017.12787](https://www.sid.ir/fa/journal/JournalListPaper.aspx?ID=23639)

قربانزاده وجه ... و شیرین خالقی‌نیا (۱۳۸۸). *نقش انتقال دانش ضمنی در توانمندی کارکنان*. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، ۱ (۲)، ۸۵-۱۰۵. بازیابی شده در مرداد

۱۳۹۸ از <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=110948>

میرزاییگی، جهان‌شاه (۱۳۸۲). *انتقال دانش و حفظ مهارت: نیاز پیوسته فرآیند جهانی شدن*. *مجله مدیرساز*، ۴-۳ (۱۲)، ۱۰-۳۰. بازیابی شده در شهریور ۱۳۹۸ از <https://www.noormags.ir/view/fa/search?>

- Akosile, A., & Olatokun, W. (2019). Factors influencing knowledge sharing among academics in Bowen University, Nigeria. *Journal of Librarianship and Information Science*. <https://doi.org/10.1177/0961000618820926>.
- Al-Husseini, S., & Elbeltagi, I. (2018). Evaluating the effect of transformational leadership on knowledge sharing using structural equation modelling: the case of Iraqi higher education. *International Journal of Leadership in Education*, 21(4), 506-517.
- Al-Nasser, A. & Behery, M. (2015) Examining the relationship between organizational coaching and workplace counterproductive behaviours in the United Arab Emirates, *International Journal of Organizational Analysis*, 23(3), 375-403.
- Chugh, R. (2015). *Do Australian Universities Encourage Tacit Knowledge Transfer?*. In *KMIS inproceeding of the 7<sup>th</sup> international joint conference on knowledge engineering and knowledge management*, (pp.128-135). – DOI:10.5220/0005585901280135.
- Davenport, T. H., De Long, D. W., Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan Management Review*, 39(2), 56-41.
- Foos, T., Schum, G. and Rothenburg, S. (2006), “Tacit knowledge transfer and the knowledge disconnect”, *Journal of Knowledge Management*, 10 (1), 6-18.
- García-Sánchez, P., Díaz-Díaz, N. L., & De Saá-Pérez, P. (2019). Social capital and knowledge sharing in academic research teams. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 191– 207. <https://doi.org/10.1177/0020852316689140>
- Holste, J. S., & Fields, D. (2010). Trust and tacit knowledge sharing and use. *Journal of knowledge management*, 14(1), 128-140.
- Islam, M. Z., Jasimuddin, S. M., & Hasan, I. (2015). Organizational culture, structure, technology infrastructure and knowledge sharing: Empirical evidence from MNCs based in Malaysia. *Vine*, 45(1), 67-88
- Leonard, D. and Sensiper, S. (1998). “The role of tacit knowledge in group innovation”. *California Management Review*, 40 (3), 112-32.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company*, Oxford University Press, New York, NY.
- Ozduran, A., & Cem, T. (2017), Coaching and employee organizational citizenship behaviours: The role of procedural justice climate. *International Journal of Hospitality Management*, 60,58-66
- Pangil, F., & Nasurdin, A. M. (2019). Assessing the Relationship Between Organisational Commitment and Knowledge Sharing Behavior. *Malaysian Management Journal*, 13, 35-50.
- Rajendran Muthuveloo\*, Narendran Shanmugam, Ai Ping Teoh (2017): The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Asia Pacific Management Review. *Evidence from Malaysia*, 4(22),192-201
- Shao, Z., Feng, Y., & Wang, T. (2017). Charismatic leadership and tacit knowledge sharing in the context of enterprise systems learning: The mediating effect of psychological safety climate and intrinsic motivation. *Behaviour & Information Technology*, 36(2), 194-208.
- Stenius, M., Hankonen, N., Ravaja, N., & Haukkala, A. (2016). Why share expertise? A closer look at the quality of motivation to share or withhold knowledge. *Journal of Knowledge Management*, 20(2), 181-198.
- Teh, Pei-Lee, Sun Hongyi (2012). Knowledge sharing, job attitudes and organisational citizenship behaviour. *Industrial Management & Data Systems*. 112 (1), 64-82. q Emerald Group Publishing Limited. 0263-5577. DOI 10.1108/02635571211193644.