





دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش : مدیریت دانش

عنوان :
بررسی و امکان سنجی استقرار نظام مدیریت
دانش در دبیرخانه
مجمع و ارائه الگوی مفهومی

استاد راهنما :
دکتر رکسانا نصیری

استاد مشاور :
دکتر طیبه صفایی

تحقیق و تدوین :
محمد صدیقی

تابستان ۱۳۹۲



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده علوم اجتماعی و روانشناسی

پایان نامه برای دریافت کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش : مدیریت دانش

عنوان :
بررسی و امکان سنجی استقرار نظام مدیریت
دانش در دبیرخانه
مجمع و ارائه الگوی مفهومی

استاد راهنما :
دکتر رکسانا نصیری

استاد مشاور :
دکتر طیبه صفایی

تحقیق و تدوین :
محمد صدیقی

تابستان ۱۳۹۲

تقدیم به :

خانواده ام ؛

که رضایت خداوند در رضایت ایشان است ؛

پشت هر شب سیاهی ، سپیدی افق ، در انتظار خورشید است و
تحمل هر سختی ، روزی پر شکوه را نوید می دهد .

تشکر :

به مصداق «و من لم يشكر المخلوق و لم يشكر الخالق» بسی شایسته است از کوشش ها و رهنمودهای ارزنده استاد فرهیخته و فرزانه سرکار خانم دکتر رکسانا نصیری استاد محترم راهنما که با کرامتی همچون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌های کارساز و سازنده خود بارور ساختند؛ تقدیر و تشکر نمایم .

همچنین از استاد گرانقدر سرکار خانم دکتر طیبه صفایی استاد محترم مشاور که با بیان نکات ارزنده مرا در انجام این تحقیق همراهی نمودند؛ قدردانی نمایم .

همچنین از استاد ارجمند جناب آقای دکتر افتخارزاده معاونت محترم آموزشی واحد تهران مرکزی و نیز استاد بزرگوار جناب آقای دکتر رضا زاده مدیر محترم گروه علوم تربیتی بی‌خاطر همکاری‌های بی‌وقفه، تشکر می‌نمایم .

در پایان بر خود لازم می‌دانم از تمامی مدیران و کارکنان دبیرخانه مجمع به ویژه جناب آقای دکتر سیف الهی ، جناب آقای دکتر تقوی و جناب آقای دکتر سنجابی که با ارائه نظرات سازنده و همکاری بی‌شائبه، موجب ارتقای کیفیت کار گردیدند سپاسگزارم .

تعهذنامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب محمد صدیقی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۹۰۱۱۵۱۰۳۶ در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۲/۶/۲۴ از پایان نامه خود تحت عنوان : بررسی و امکان سنجی استقرار نظام مدیریت دانش در دبیرخانه مجمع و ارائه الگوی مفهومی با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و ...) استفاده نموده ام ، مطابق ضوابط و رویه های موجود ، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام .

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر و یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

۳- چنانچه بد از فراغت از تحصیل ، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوز های مربوطه را اخذ نمایم .

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء :

بسمه تعالی

در تاریخ : ۱۳۹۲/۶/۲۴

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای محمد صدیقی
از پایان نامه خود دفاع نمود و با نمره
۱۸ بحروف هجده و با درجه عالی
مورد تصویب قرار گرفت .

استاد

راهنما

دکتر رکسانا

نصیری

بسمه تعالی

دانشکده : روانشناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی : تهران مرکزی کد واحد : ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه : ۱۰۱۲۱۲۱۲۹۱۱۰۱۳
عنوان پایان نامه : بررسی و امکان سنجی استقرار نظام مدیریت دانش در دبیرخانه مجمع و ارائه الگوی مفهومی	نام و نام خانوادگی دانشجو : محمد صدیقی
شماره دانشجویی : ۹۰۱۱۵۱۰۳۶	تاریخ شروع پایان نامه : ۹۱/۹/۳۰
رشته تحصیلی : علوم تربیتی (مدیریت آموزشی)	تاریخ اتمام پایان نامه : ۹۲/۶/۲۴
استاد راهنما : سرکار خانم دکتر رگسانا نصیری	
استاد مشاور : سرکار خانم طیبه صفایی	

چکیده پایان نامه (شامل خلاصه ، اهداف ، روش های اجرا و نتایج بدست آمده) :

اساسی ترین مشخصه سازمان های قرن ۲۱ تأکید بر دانش و اطلاعات است . برخلاف سازمان های گذشته، سازمان های دارای تکنولوژی پیشرفته بوده و نیازمند تسخیر ، مدیریت و بهره برداری از دانش و اطلاعات ، به منظور بهبود کارایی ، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان ناپذیر هستند . دانش ابزار قدرتمندی است که می تواند تغییرات را در جهان به وجود آورد و نوآوری ها را ممکن سازد . ادراکات سنتی بر عواملی تأکید دارند که در مواجهه سازمان با پیچیدگی ها و الزامات محیطی جدید با چالشی اساسی روبرو می شوند در چنین شرایطی سازمانهای پیشرو ، تغییرات گسترده ای را در ساختار و فرآیندهای خود انجام داده اند و تلاش میکنند به سازمان های دانش محور تبدیل شوند . بر این اساس مدیریت دانش وظیفه اصلی آنها محسوب خواهد شد . هدف این تحقیق بررسی و امکان سنجی استقرار نظام مدیریت دانش در دبیرخانه مجمع بوده است . روش تحقیق توصیفی - پیمایشی و جامعه آماری آن شامل کلیه کارشناسان دبیرخانه مجمع بوده که بر اساس آمار این سازمان تعداد آنها ۳۴۰ نفر می باشد . حجم نمونه براساس جدول مورگان ۱۸۱ تعیین، و با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است . ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه های محقق ساخته بوده ۴۰ سوالی بوده است که در طیف پنج درجه ای لیکرت (خیلی کم با امتیاز ۱، کم با امتیاز ۲، تا حدودی با امتیاز ۳، زیاد با امتیاز ۴ و خیلی زیاد با امتیاز ۵) تنظیم شده است . برای تعیین روایی پرسشنامه، از روایی صوری و محتوایی استفاده گردیده است . برای اطمینان از پایایی پرسشنامه نیز، به اجرای آزمایشی هر دو پرسشنامه در نمونه ای با حجم ۳۰ نفر پرداخته و با توجه به ساختار پرسشنامه (داشتن مقیاس چند درجه ای و خرده مقیاس) پایایی آنها از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برآورد گردید . به طوری که پایایی کلی پرسشنامه ۰/۸۶ بدست آمد . داده های جمع آوری شده با استفاده از روشهای آمار توصیفی و استنباطی چون آزمون کالموگروف اسمیرنوف (K_S) ، t تک گروهی، t برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل و نیز تحلیل واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج نشان داد که دبیرخانه مجمع از نظر ساختار سازمانی (بجز مولفه روابط اعتماد محور) کمتر از متوسط آمادگی استقرار مدیریت دانش را دارد . از نظر فرهنگ سازمانی و مولفه های آن (بجز مولفه فرهنگ مشارکتی) کمتر از متوسط جامعه آمادگی استقرار مدیریت دانش را دارد . از نظر فناوری اطلاعات و مولفه های آن کمتر از متوسط جامعه آمادگی استقرار مدیریت دانش را دارد و از نظر منابع انسانی و مولفه های آن کمتر از متوسط جامعه آمادگی استقرار مدیریت دانش را دارد .

کلید واژه ها: مدیریت دانش، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، منابع انسانی

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش‌نامه مناسب دانشگاه
تاریخ و امضاء :

مناسد

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
.....	فصل اول : کلیات (طرح تحقیق)
۱	
.....	مقدمه
۲	
.....	۱-۱ بیان مساله
۳	
.....	۲-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۵	
.....	۳-۱ هدفهای تحقیق
۶	
.....	۴-۱ سوال های تحقیق
۷	
.....	۵-۱ تعاریف نظری و عملیاتی
۷	
.....	فصل دوم : مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۱۱	
.....	مقدمه
۱۲	
.....	۱-۲ تاریخچه مدیریت دانش
۱۳	
.....	۲-۲ تعاریف مدیریت دانش
۱۵	
.....	۳-۲ مفاهیم دانشی
۱۷	
.....	۴-۲ دانش نهان و آشکار
۱۸	
.....	۵-۲ مراحل تبدیل دانش
۱۹	
.....	۶-۲ خصوصیات دانش
۲۱	
.....	۷-۲ سطوح دانش
۲۲	
.....	۸-۲ اصول مدیریت دانش
۲۳	
.....	۹-۲ ضرورت مدیریت دانش
۲۵	
.....	۱۰-۲ دلایل اهمیت بکارگیری مدیریت دانش
۲۷	
.....	۱۱-۲ عوامل موفقیت آمیز در پیاده سازی مدیریت دانش
۲۷	
.....	۱۲-۲ مزایای مدیریت دانش
۲۹	
.....	۱۳-۲ عوامل موفقیت بهره گیری از مدیریت دانش
۳۰	

..... عوامل محدود کننده مدیریت دانش	۱۴-۲	۳۱
..... مشکلات نبود مدیریت دانش	۱۵-۲	۳۱
..... شرایط استفاده از دانش در سازمان	۱۶-۲	۳۲
..... تئوریهای مدیریت دانش	۱۷-۲	۳۳
..... مدل‌های مدیریت دانش	۱۸-۲	۳۸
..... دسته بندی مدل‌ها	۱-۱۸-۲	۳۸
..... گروه بندی از منظر نوع دانش (ضمنی / آشکار)	-	۴۰
..... گروه بندی بر مبنای فرایندهای دانش	-	۴۲
..... آشنایی با مدل‌ها	-	۴۲
..... مروری کلی بر مدل‌های اصلی	-	۴۳
..... بررسی چند مدل مدیریت دانش	۲-۱۸-۲	۴۳
..... مدل "هیسیگ"	-	۴۶
..... مدل مارک "مک الروی"	-	۴۷
..... مدل "هفت سی"	-	۴۹
..... مدل "بکوویتز" و "ویلیامز"	-	۵۰
..... مدل "نوناکا" و "تاکوچی"	-	۵۲
..... مدل پایه‌های ساختمان دانش	-	۵۵
..... مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده	۱۹-۲	۵۸
..... یادگیری سازمانی	۱-۱۹-۲	۵۹
..... سازمان یادگیرنده	۲-۱۹-۱	۶۰
..... استراتژی‌های مدیریت دانش	۲۰-۲	۶۱
..... ساختار سازمانی	۲۱-۲	۶۴
..... ابعاد ساختاری برای سازمان‌های مبتنی بر دانش	۱-۲۱-۲	۶۵

..... الزامات ساختاری مدیریت موثر دانش	۲-۲۱-۲	۶۷
..... فرهنگ سازمانی	۲۲-۲	۶۸
..... ابعاد فرهنگ سازمانی مدیریت دانش	۱-۲۲-۲	۶۸
.....-۱		
..... گ اعتماد		۶۸
.....-۲		
..... گ مشارکت		۶۹
.....-۳		
..... گ یادگیری		۷۰
.....-۴		
..... گ تسهیم دانش		۷۱
..... منابع انسانی	۲۳-۲	۷۲
..... فناوری اطلاعات	۲۴-۲	۷۴
..... معرفی دبیرخانه مجمع	۲۵-۲	۷۶
..... تحقیقات انجام شده در داخل کشور	۲۶-۲	۷۷
..... تحقیقات انجام شده در خارج از کشور	۲۷-۲	۷۹
..... جمع بندی و ارائه مدل مفهومی	۲۷-۲	۸۰
..... فصل سوم: روش شناسی تحقیق		۸۲
..... مقدمه		۸۳
..... نوع تحقیق	۱-۳	۸۳
..... جامعه آماری،	۲-۳	۸۳
..... حجم نمونه و روش نمونه گیری	۳-۳	۸۳
..... ابزار تحقیق	۴-۳	۸۴
..... روایی و پایایی پرسشنامه	۱-۴-۳	۸۵
..... روش جمع آوری داده ها	۵-۳	۸۵

..... روش تجزیه و تحلیل داده‌ها	۶-۳	۸۶
..... فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها		۸۷
..... مقدمه		۸۸
..... ۱-۴- داده‌های جمعیت شناختی		۸۸
..... ۲-۴- توصیف متغیرها		۹۲
..... ۱-۲-۴- تعیین نحوه توزیع داده‌ها		۹۲
..... ۳-۴- تحلیل استنباطی		۹۸
..... ۱-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال اول تحقیق		۹۸
..... ۲-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال دوم تحقیق		۹۹
..... ۳-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال سوم تحقیق		۱۰۰
..... ۴-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال چهارم تحقیق		۱۰۱
..... ۵-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال پنجم تحقیق		۱۰۲
..... ۶-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال ششم تحقیق		۱۰۴
..... ۷-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال هفتم تحقیق		۱۰۵
..... ۸-۳-۴- تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به سوال هشتم تحقیق		۱۰۶
..... فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها		۱۰۸
..... ۱-۵- نتیجه‌گیری و بحث		۱۰۹
..... ۲-۵- محدودیتهای تحقیق		۱۱۷
..... ۳-۵- پیشنهادها		۱۱۸
..... ۴-۵- خلاصه تحقیق		۱۱۹
..... منابع		۱۲۳
..... پیوستها		۱۳۵

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲ سیر تحول مدیریت دانش	۱۴
جدول ۲-۲ تبدیل دانش ضمنی/صریح به دانش ضمنی صریح جدید .	۲۱
جدول شماره ۳-۲ مروری بر مدل‌های اصلی مدیریت دانش	۴۴
جدول شماره ۴-۲ تبدیل دانش بین شکل‌های نهان و آشکار آن	۵۴
جدول شماره ۵-۲ ابزار استفاده از فرایند دانش	۵۸
جدول ۱-۳ اجزاء، مولفه‌ها و ضریب آلفای هر خرده مقیاس پرسشنامه	۸۴
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی نمونه‌ها برحسب جنسیت	۸۸
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی نمونه‌ها برحسب سابقه	۸۹
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی نمونه‌ها برحسب مدرک	۹۰
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی نمونه‌ها برحسب پست سازمانی	۹۱
جدول ۵-۴ آزمون K-S تعیین نحوه توزیع نمرات هر یک از مولفه ها	۹۳
جدول ۶-۴ شاخص‌های توصیفی مولفه‌های ساختار سازمانی	۹۳
جدول شماره ۷-۴ شاخص‌های توصیفی مولفه‌های فرهنگ سازمانی .	۹۴
جدول ۸-۴ شاخص‌های توصیفی مولفه‌های فناوری	۹۶
جدول شماره ۹-۴ شاخص‌های توصیفی مولفه‌های منابع انسانی ..	۹۷
جدول شماره ۱۰-۴ آزمون t تک گروهی برای مقایسه میانگین نمونه و جامعه در سوال اول	۹۸
جدول ۱۱-۴ آزمون t تک گروهی برای مقایسه میانگین نمونه و جامعه در سوال دوم	۱۰۰
جدول ۱۲-۴ آزمون t تک گروهی برای مقایسه میانگین نمونه و جامعه در سوال سوم	۱۰۱

- جدول ۴-۱۳ آزمون t تک گروهی برای مقایسه میانگین نمونه و جامعه در سوال چهارم ۱۰۲
- جدول ۴-۱۴ آزمون همسانی واریانس ها و آزمون t برای مقایسه میانگین دو گروه مستقل ۱۰۳
- جدول ۴-۱۵ آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین نمرات نمونه ها برحسب سابقه خدمت ۱۰۴
- جدول ۴-۱۶ آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین نمرات نمونه ها برحسب مدرک تحصیلی ۱۰۵
- جدول ۴-۱۷ آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه میانگین نمرات نمونه ها برحسب پست سازمانی ۱۰۶

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۱۴	شکل ۱-۲ تئوری مدیریت دانش جامعه‌گرا
۴۱	شکل ۲-۲ : ارتباط نوع مدیریت دانش و نوع دانش
۴۷	شکل ۳-۲ مدل عمومی مدیریت دانش "هسیگ"
۴۹	شکل ۴-۲ مدل هفت سی
۵۲	شکل ۵-۲ مدل حزونی دانش نوناکا و تاکوچی
۵۶	شکل شماره ۶-۲ مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش
۶۰	شکل ۷-۲ چگونگی تبدیل دانش‌های فردی به دانش سازمانی
محور	شکل ۸-۲ روند تکاملی منابع انسانی در سازمان های دانایی
۷۲	
۸۱	شکل ۹-۲ مدل مفهومی تحقیق

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۸۹	نمودار ۱-۴ توزیع نمونه‌ها برحسب جنسیت
۹۰	نمودار ۲-۴ توزیع نمونه‌ها برحسب سابقه
۹۱	نمودار ۳-۴ توزیع نمونه‌ها برحسب مدرک
۹۲	نمودار ۴-۴ توزیع نمونه‌ها برحسب پست سازمانی
۹۴	نمودار ۵-۴ توزیع نمرات ساختار سازمانی
۹۶	نمودار ۶-۴ توزیع نمرات فرهنگ سازمانی
۹۷	نمودار ۷-۴ توزیع نمرات مولفه‌های فناوری
۹۸	نمودار ۸-۴ توزیع نمرات منابع انسانی

فصل اول

کلیات (طرح تحقیق)

- ✓ مقدمه
- ✓ بیان مساله
- ✓ اهمیت و ضرورت تحقیق
- ✓ هدفهای تحقیق
- ✓ سوال های تحقیق
- ✓ تعاریف نظری و عملیاتی

مقدمه

اساسی ترین مشخصه سازمان های قرن ۲۱ تأکید بر دانش و اطلاعات است . برخلاف سازمان های گذشته ، سازمان های دارای تکنولوژی پیشرفته بوده و نیازمند تسخیر ، مدیریت و بهره برداری از دانش و اطلاعات ، به منظور بهبود کارایی ، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان ناپذیر هستند . دانش ابزار قدرتمندی است که می تواند تغییرات را در جهان به وجود آورد و نوآوری ها را ممکن سازد . (نوناکا^۱ ، ۱۹۹۵)

مدیریت دانش ابزار مهمی است که سازمان ها از طریق آن بهتر می توانند دانش و اطلاعات را مدیریت کنند .

مدیریت دانش ، فرآیند گسترده ای است که امر شناسایی ، سازماندهی ، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می دهد . امروزه دانش مهم ترین دارایی سازمان ها محسوب می شود ، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره کرد ، با دیگران مبادله نمود و در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت .

مدیریت دانش موضوع مهمی است ، زیرا به مهم ترین سرمایه ارزشمند سازمان یعنی سرمایه های فکری مربوط می شود . مدیریت دانش با تبدیل سرمایه های انسانی به دارایی های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می کند . (البرزی ، صدراله ، ۱۳۸۴)

مدیریت دانش ، مانند ارتباطات ، در بهترین وجه به عنوان روش یا شیوه عمل سازمان تلقی می شود . مدیریت دانش شیوه شناسایی ، در اختیار گرفتن ، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می باشد ، که پس از آن توزیع می شود و به

¹ Nonaka

عبارت دیگر در دسترس دیگران قرار می گیرد تا برای خلق دانش بیشتر در کار گرفته شود. (الن رادنیگ^۲ ، ۱۳۸۶)

در قرن ۲۱ سازمان هایی موفق خواهند بود که در حوزه مدیریت دانش سرآمد باشند. در حالیکه رهبران بسیاری از سازمانها ، ارزش استراتژیک دانش و مدیریت دارایی های دانش را حس می کنند ، اما به نظر می رسد که بسیاری از آنها از تلاش های خود مزیتی بدست نمی آورند. خلق سازمان های دانایی محور کار ساده ای نیست ، زیرا سازمان ها مجبورند پایگاه داده های پراکنده مربوط به سازمان را جمع آوری کرده و در یک منبع به صورت داده های منسجم یا سیم مدیریت تدوین نمایند.

در تعریفی دیگر می توان گفت : مدیریت دانش فرآیند ، کسب ، کسب ، توسعه و ایجاد ، تسهیم ، نگهداری ، ارزیابی و به کارگیری دانش مناسب ، در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند میان منابع انسانی ، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می پذیرد . (افرازه ، ۱۳۸۶)

۱-۱ بیان مسأله پژوهش:

با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی های آن در حیطه عملکرد سازمان ها می توان دریافت کرد که برخورداری از دانش و اطلاعات به روز برای ادامه حیات سازمان ها به یک ضرورت انکار پذیر تبدیل شده است .

مدیریت دانش فرآیندی نظامند در سازمان است که بر سازماندهی و ساماندهی دانش صریح تأکید می ورزد . و شامل توسعه و مدیریت سیستماتیک دانش ، شایستگی ها و تخصص های سازمان در حال و آینده است . سازمان برای آنکه توانایی مدیریت دانش را داشته باشد باید از دانشی که در اختیار دارد و محل استقرار آن آگاه بوده و بداند چگونه دانش مورد نیاز خود را کسب نماید. « مدیریت دانش ، افزایش توان کارکنان و سازمان ها در انتزاع و خلق دکترین است . » (اشتریان ، ۱۳۸۷)

² Ellen Radnyg