



تحصیلات تکمیلی

پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات
گرایش کسب و کار الکترونیکی

عنوان:

شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت اجرای
اثربخش استراتژی مدیریت دانش با روش دلفی و روش
تحلیل سلسله مراتبی

استاد راهنما:

دکتر نور محمد یعقوبی

استاد مشاور:



تحقیق و نگارش:

هادی عبداللہی

(این پایان نامه از حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه سیستان و بلوچستان بهره‌مند شده است)

شهریور ۹۲

بسمه تعالی

این پایان نامه با عنوان شناسایی و رتبه بندی عوامل کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش با روش دلفی و روش تحلیل سلسله مراتبی قسمتی از برنامه آموزشی دوره کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات توسط دانشجو هادی عبداللهی با راهنمایی استاد پایان نامه دکتر نورمحمد یعقوبی تهیه شده است. استفاده از مطالب آن به منظور اهداف آموزشی با ذکر مرجع و اطلاع کتبی به حوزه تحصیلات تکمیلی دانشگاه سیستان و بلوچستان مجاز می باشد.

هادی عبداللهی

این پایان نامه واحد درسی شناخته می شود و در تاریخ توسط هیئت داوران بررسی و درجه به آن تعلق گرفت.

تاریخ

امضاء

نام و نام خانوادگی

استاد راهنما:

استاد مشاور:

داور ۱:

داور ۲:

نماینده تحصیلات تکمیلی:



تعهدنامه اصالت اثر

اینجانب هادی عبداللہی تعہد می‌کنم کہ مطالب مندرج در این پایان‌نامہ حاصل کار پژوهشی اینجانب است و بہ دستاوردهای پژوهشی دیگران کہ در این نوشتہ از آن استفادہ شدہ است مطابق مقررات ارجاع گردیدہ است. این پایان‌نامہ پیش از این برای احراز ہیچ مدرک ہم سطح یا بالاتر ارائہ نشدہ است.

کلیہ حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق بہ دانشگاه سیستان و بلوچستان می‌باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو: هادی عبداللہی

امضاء

چکیده

در این پژوهش هدف این است که بر اساس مطالعه دقیق عوامل اصلی موفقیت برای اجرای مدیریت دانش که توسط محققان و صاحب‌نظران گوناگون به صورت نظری و تجربی صورت گرفته است، حوزه‌های اصلی و زیرمعیارهای مطرح شده در ارتباط موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی، به روش دلفی شناسایی شوند و با بکارگیری روش‌های تصمیم‌گیری این معیارها رتبه‌بندی شده و وزن نهایی هر یک محاسبه گردد به گونه‌ای که بتوان از آن به عنوان چهارچوبی برای موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش استفاده نمود. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. برای این منظور ابتدا با بررسی پیشینه تحقیق، فهرستی از معیارهای حائز اهمیت تدوین شد و از طریق پرسشنامه الکترونیکی و تکمیل آنها، معیارهای اصلی و زیرمعیارهای موثر در موفقیت اجرای استراتژی مدیریت دانش شناسایی و در ده حوزه کلی دسته‌بندی گردید. سپس با استفاده از پرسشنامه‌های مقایسه‌ای زوجی، نظر اساتید حوزه مورد مطالعه اخذ شد و با تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق روش تحلیل سلسله‌مراتبی، معیارها و زیرمعیارها وزن‌دهی و رتبه‌بندی شدند. بر اساس یافته‌های تحقیق حمایت مدیریت ارشد اولویت نخست را کسب نموده و پس از آن، فرهنگ و هدف و استراتژی در جایگاه دوم و سوم قرار دارند. همچنین در میان زیرمعیارها، پذیرش سیستم مدیریت دانش از حوزه حمایت مدیریت ارشد بالاترین اهمیت را میان تمامی زیرمعیارها دارد.

کلید واژه‌ها: دانش، مدیریت دانش، مدیریت دانش موفق، روش دلفی، روش AHP.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۲-۱- مساله تحقیق
۴	۳-۱- ضرورت انجام تحقیق
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۵	۵-۱- سوالات تحقیق
۵	۶-۱- ساختار کلی
۹	۷-۱- قلمرو تحقیق
۹	۱-۷-۱- قلمرو مکانی
۹	۲-۷-۱- قلمرو زمانی
۹	۸-۱- واژگان تخصصی تحقیق
۱۱	فصل دوم: ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق
۱۲	۱-۲- مقدمه
۱۳	۲-۲- دانش
۱۴	۱-۲-۲- هرم دانش
۱۶	۲-۲-۲- انواع دانش
۱۹	۳-۲-۲- روند تاریخی حرکت سازمان‌ها به سوی سازمان‌های دانش مدار
۲۱	۳-۲- مدیریت دانش
۲۱	۱-۳-۲- مفهوم مدیریت دانش
۲۴	۲-۳-۲- ابعاد مدیریت دانش

۲۶	۳-۳-۲- فرآیند مدیریت دانش
۲۷	۴-۳-۲- برنامه ریزی استراتژی مدیریت دانش
۲۸	۵-۳-۲- ویژگی ها، اهداف و مزایای مدیریت دانش
۳۱	۶-۳-۲- ساختار مدیریت دانش
۳۲	۷-۳-۲- زیرساخت‌های مدیریت دانش
۳۳	۸-۳-۲- دیدگاه‌های مدیریت دانش
۳۳	۹-۳-۲- نظریه های مدیریت دانش
۳۴	۱۰-۳-۲- مدل های مدیریت دانش
۳۷	۱۱-۳-۲- مدل مراحل بلوغ مدیریت دانش
۳۹	۱۲-۳-۲- مشکلات پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها
۴۰	۱۳-۳-۲- راهکارهای غلبه بر مشکلات پیاده سازی مدیریت دانش
۴۲	۴-۲- مدیریت دانش موفق
۴۳	۵-۲- عوامل کلیدی موثر بر موفقیت مدیریت دانش
۴۴	۶-۲- مروری بر مطالعات انجام شده (پیشینه)عوامل کلیدی موثر بر موفقیت مدیریت دانش
۴۴	۱-۶-۲- مطالعات خارجی
۵۱	۲-۶-۲- مطالعات داخلی
۵۳	۷-۲- معرفی مدل اولیه پژوهش
۵۵	۸-۲- جمع‌بندی مطالب فصل دوم
۵۶	فصل سوم: روش تحقیق
۵۷	۱-۳- مقدمه
۵۷	۲-۳- نوع و ویژگی‌های تحقیق
۵۷	۳-۳- جامعه و نمونه تحقیق
۵۸	۴-۳- روش‌ها و ابزار گردآوری اطلاعات
۶۰	۵-۳- روایی و پایایی
۶۰	۱-۵-۳- روایی

۶۰	۳-۵-۲- پایایی
۶۱	۳-۶-۶- مراحل انجام تحقیق
۶۱	۳-۶-۱- شناسایی معیارهای اصلی و زیرمعیارهای موثر بر موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش
۶۱	۳-۶-۲- مروری بر روش دلفی
۶۳	۳-۶-۳- فرایند دلفی
۶۴	۳-۶-۳-۱- فعالیت قبل از شروع
۶۴	۳-۶-۳-۲- دور اول
۶۵	۳-۶-۳-۳- دور دوم
۶۵	۳-۶-۳-۴- دور سوم
۶۶	۳-۶-۳-۵- دور چهارم
۶۶	۳-۶-۳-۶- تصمیم و تصویب
۶۶	۳-۶-۴- بدست آوردن وزن نسبی و نهایی معیارهای اصلی و زیرمعیارهای موثر بر موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش
۶۶	۳-۶-۴-۱- روش AHP مورد استفاده در این تحقیق
۶۷	۳-۶-۴-۱-۱- اصول فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۶۸	۳-۶-۴-۱-۲- مدل فرایند تحلیل سلسله مراتبی
۷۳	۳-۶-۴-۱-۳- سازگاری در قضاوت‌ها
۷۴	۳-۷- نرم افزارهای مورد استفاده جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۵	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
۷۶	۴-۱- مقدمه
۷۶	۴-۲- تحلیل توصیفی داده ها
۷۷	۴-۲-۱- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت
۷۷	۴-۲-۲- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ تحصیلات
۷۸	۴-۲-۳- بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سابقه خدمت

- ۷۸ ۳-۴- معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش
- ۷۹ ۱-۳-۴- اجرای روش دلفی جهت تعیین معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش
- ۷۹ ۱-۱-۳-۴- انتخاب خبرگان و تشریح مسئله برای آنها
- ۷۹ ۲-۱-۳-۴- استخراج و تبیین مولفه‌های پیشنهادی
- ۸۰ ۳-۱-۳-۴- مرحله اول روش دلفی
- ۸۰ ۱-۳-۱-۳-۴- شمارش پاسخ‌های مرحله اول
- ۸۲ ۴-۱-۳-۴- تصمیم و تصویب در ارتباط با معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش بر اساس روش دلفی
- ۸۲ ۴-۴- بدست آوردن وزن نسبی و نهایی معیارهای اصلی و زیرمعیارهای موثر بر موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی
- ۸۳ ۱-۴-۴- تجزیه و تحلیل‌های روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP) در محاسبه وزن نسبی
- ۸۳ ۱-۱-۴-۴- ساختن درخت سلسله مراتب تصمیم
- ۸۳ ۲-۱-۴-۴- هدف تصمیم‌گیری
- ۸۴ ۳-۱-۴-۴- ساختاردرخت سلسله مراتب تصمیم در روش AHP
- ۸۶ ۴-۱-۴-۴- مراحل ارزیابی عوامل اصلی با استفاده از AHP
- ۸۶ ۱-۴-۱-۳-۴- مقایسات زوجی معیارهای اصلی
- ۸۷ ۲-۴-۱-۴-۴- ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی معیارهای اصلی
- ۹۰ ۵-۱-۴-۴- مراحل ارزیابی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد با استفاده از AHP
- ۹۰ ۱-۵-۱-۳-۴- مقایسات زوجی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
- ۹۰ ۲-۵-۱-۳-۴- ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
- ۹۲ ۶-۱-۴-۴- مراحل ارزیابی زیرمعیارهای فرهنگ با استفاده از AHP
- ۹۲ ۱-۶-۱-۴-۴- مقایسات زوجی زیرمعیارهای فرهنگ
- ۹۳ ۲-۶-۱-۴-۴- ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای فرهنگ
- ۹۴ ۷-۱-۴-۴- مراحل ارزیابی زیرمعیارهای استراتژی و هدف با استفاده از AHP

- ۹۴ ۱-۷-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای استراتژی و هدف
- ۹۵ ۲-۷-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای استراتژی و هدف
- ۹۷ ۸-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای زیرساخت IT با استفاده از AHP
- ۹۷ ۱-۸-۱-۳-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای زیرساخت IT
- ۹۸ ۲-۸-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای زیرساخت IT
- ۱۰۰ ۹-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای الگوبرداری با استفاده از AHP
- ۱۰۰ ۱-۹-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای الگوبرداری
- ۱۰۱ ۲-۹-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای الگوبرداری
- ۱۰۳ ۱۰-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای ساختار سازمانی با استفاده از AHP
- ۱۰۳ ۱-۱۰-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای ساختار سازمانی
- ۱۰۳ ۲-۱۰-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای ساختار سازمانی
- ۱۰۵ ۱۱-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای منابع انسانی با استفاده از AHP
- ۱۰۵ ۱-۱۱-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای منابع انسانی
- ۱۰۶ ۲-۱۱-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای منابع انسانی
- ۱۰۸ ۱۲-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای آموزش با استفاده از AHP
- ۱۰۸ ۱-۱۲-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای آموزش
- ۱۰۹ ۲-۱۲-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای آموزش
- ۱۱۱ ۱۳-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی با استفاده از AHP
- ۱۱۱ ۱-۱۳-۱-۴-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی
- ۱۱۳ ۱۴-۱-۴-۴ مراحل ارزیابی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه با استفاده از AHP
- ۱۱۳ ۱-۱۴-۱-۳-۴ مقایسات زوجی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه
- ۱۱۴ ۲-۱۳-۱-۴-۴ ماتریس نرمالیزه و الویت نسبی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه
- ۱۱۵ ۲-۵-۴ تجزیه و تحلیل های روش AHP در محاسبه وزن نهایی زیرمعیارها
- ۱۱۹ ۳-۶-۴ محاسبه نرخ سازگاری
- ۱۱۹ ۱-۳-۶-۴ محاسبه نرخ سازگاری عوامل اصلی

۱۲۱	۴-۶-۳-۲- محاسبه نرخ سازگاری میان زیرمعیارهای ده معیار اصلی
۱۲۳	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۲۴	۵-۱- مقدمه
۱۲۵	۵-۲- پاسخ به سوالات تحقیق
۱۲۵	۵-۲-۱- پاسخ به سوال اول
۱۲۶	۵-۲-۲- پاسخ به سوال دوم
۱۲۸	۵-۳- بحث در نتایج تحقیق
۱۳۱	۵-۴- پیشنهادات تحقیق
۱۳۱	۵-۴-۱- پیشنهادات برگرفته از یافته‌های تحقیق
۱۳۳	۵-۴-۲- پیشنهاداتی برای محققین آینده
۱۳۳	۵-۵- محدودیت‌های تحقیق
۱۳۴	فهرست منابع
۱۳۵	منابع فارسی
۱۳۷	منابع انگلیسی
۱۴۳	پیوست‌ها
۱۴۴	پیوست الف: پرسشنامه‌های تحقیق
۱۴۴	الف-۱) پرسشنامه شماره ۱
۱۴۶	الف-۲) پرسشنامه شماره ۲
۱۵۰	الف-۳) پرسشنامه شماره ۳
۱۵۴	الف-۴) پرسشنامه شماره ۴

فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۹	جدول ۱-۲. دو بخش متفاوت دانش
۲۹	جدول ۲-۲. مزایای مدیریت دانش
۳۶	جدول ۳-۲. مروری بر مدل های مدیریت دانش
۴۸	جدول ۴-۲. ابعاد، مولفه ها و شاخص های کلیدی در موفقیت مدیریت دانش
۷۰	جدول ۱-۳. تعیین اولویت ها
۷۱	جدول ۲-۳. مقیاس های اساسی فرایند تحلیلی سلسه مراتب برای مقایسه دوجه دو
۷۴	جدول ۳-۳. شاخص تصادفی
۷۹	جدول ۱-۴. نمونه های انتخابی در بین اساتید
۸۰	جدول ۲-۴. نتایج حاصل از شمارش پاسخ های پرسشنامه های ۱ و ۲ در مرحله اول
۸۷	جدول ۳-۴. ماتریس مقایسات زوجی معیارهای اصلی
۸۸	جدول ۴-۴. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی معیارهای اصلی
۸۹	جدول ۵-۴. میانگین اهمیت نسبی معیارهای اصلی
۹۰	جدول ۶-۴. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
۹۱	جدول ۷-۴. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
۹۱	جدول ۸-۴. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
۹۱	جدول ۹-۴. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای فرهنگ
۹۳	جدول ۱۰-۴. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای فرهنگ
۹۴	جدول ۱۱-۴. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای فرهنگ
۹۵	جدول ۱۲-۴. ماتریس مقایسات زیرمعیارهای استراتژی و هدف

- جدول ۴-۱۳. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای استراتژی و هدف ۹۶
- جدول ۴-۱۴. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای استراتژی و هدف ۹۶
- جدول ۴-۱۵. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای زیرساخت IT ۹۸
- جدول ۴-۱۶. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای زیرساخت IT ۹۹
- جدول ۴-۱۷. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای زیرساخت IT ۹۹
- جدول ۴-۱۸. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای الگوبرداری ۱۰۱
- جدول ۴-۱۹. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای الگوبرداری ۱۰۱
- جدول ۴-۲۰. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای الگوبرداری ۱۰۲
- جدول ۴-۲۱. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای ساختار سازمانی ۱۰۳
- جدول ۴-۲۲. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای ساختار سازمانی ۱۰۴
- جدول ۴-۲۳. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای ساختار سازمانی ۱۰۴
- جدول ۴-۲۴. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای منابع انسانی ۱۰۶
- جدول ۴-۲۵. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای منابع انسانی ۱۰۷
- جدول ۴-۲۶. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای منابع انسانی ۱۰۷
- جدول ۴-۲۷. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای آموزش ۱۰۸
- جدول ۴-۲۸. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای آموزش ۱۰۹
- جدول ۴-۲۹. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای آموزش ۱۱۰
- جدول ۴-۳۰. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی ۱۱۱
- جدول ۴-۳۱. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی ۱۱۲
- جدول ۴-۳۲. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی ۱۱۲
- جدول ۴-۳۳. ماتریس مقایسات زوجی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه ۱۱۴
- جدول ۴-۳۴. ماتریس نرمال شده و مقادیر اولویت نسبی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه ۱۱۴
- جدول ۴-۳۵. میانگین اهمیت نسبی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه ۱۱۵
- جدول ۴-۳۶. وزن نهایی هر یک از زیرمعیارها ۱۱۶
- جدول ۴-۳۷. محاسبه نرخ سازگاری عوامل اصلی ۱۲۰

جدول ۴-۳۸. نرخ سازگاری میان زیرمعیارها ۱۲۲

جدول ۵-۱. وزن نسبی و نهایی معیارهای اصلی و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش
استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی ۱۲۷

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۷۷	نمودار ۴-۱. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ جنسیت
۷۷	نمودار ۴-۲. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ تحصیلات
۷۸	نمودار ۴-۳. بررسی وضعیت پاسخ دهندگان از لحاظ سابقه خدمت
۸۹	نمودار ۴-۱. رتبه‌بندی عوامل اصلی مرتبط با اجرای موفق استراتژی مدیریت دانش
۹۲	نمودار ۴-۲. رتبه‌بندی زیرمعیارهای حمایت مدیریت ارشد
۹۴	نمودار ۴-۳. رتبه‌بندی زیرمعیارهای فرهنگ
۹۷	نمودار ۴-۴. رتبه‌بندی زیرمعیارهای استراتژی و هدف
۱۰۰	نمودار ۴-۵. رتبه‌بندی زیرمعیارهای زیرساخت IT
۱۰۲	نمودار ۴-۶. رتبه‌بندی زیرمعیارهای الگوبرداری
۱۰۵	نمودار ۴-۷. رتبه‌بندی زیرمعیارهای ساختار سازمانی
۱۰۸	نمودار ۴-۸. رتبه‌بندی زیرمعیارهای منابع انسانی
۱۱۰	نمودار ۴-۹. رتبه‌بندی زیرمعیارهای آموزش
۱۱۳	نمودار ۴-۱۰. رتبه‌بندی زیرمعیارهای زیرساخت سازمانی
۱۱۵	نمودار ۴-۱۱. رتبه‌بندی زیرمعیارهای ایجاد انگیزه
۱۱۸	نمودار ۴-۱۲. وزن نهایی تمامی زیرمعیارها

فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۷	شکل ۱-۱. ساختار کلی تحقیق
۱۶	شکل ۱-۲. هرم دانش
۱۸	شکل ۲-۲. تعامل دانش ضمنی و دانش صریح
۲۵	شکل ۳-۲. ابعاد مدیریت دانش
۳۲	شکل ۲-۴. زیرساخت های مدیریت دانش
۳۸	شکل ۲-۵. مدل مراحل بلوغ مدیریت دانش
۵۴	شکل ۲-۶. مدل اولیه پژوهش
۶۳	شکل ۳-۱. مراحل اجرای روش دلفی فازی
۶۸	شکل ۳-۲. اصول فرآیند تحلیل سلسله مراتبی
۶۹	شکل ۳-۳. نمایش سلسله مراتب یک مسئله تصمیم
۸۵	شکل ۴-۱. ساختاردرخت سلسله مراتب تصمیم درروش AHP

فصل اول

کلیات تحقیق

امروزه دانش به عنوان یک سرمایه و دارایی غیرملموس جایگاه مهمی در سازمان‌ها پیدا کرده است. به‌کارگیری هرچه بهتر و موثرتر دانش به صورت سازمان‌دهی شده و مدیریت‌شده و تلفیق آن در فرهنگ سازمانی، پیشرفتی قابل توجه از لحاظ اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در سازمان‌ها ایجاد می‌کند. مدیریت دانش توسعه ابزارها، تکنیک‌ها و ارزش‌هایی است که از طریق آنها سازمان‌ها می‌توانند سرمایه فکریشان را بدست آورند، توسعه دهند، اندازه‌گیری کنند، توزیع کنند و بازدهی از آن ایجاد کنند. مدیریت دانش، یک دیدگاه برنامه‌ریزی شده و ساختارمند برای ایجاد، به اشتراک‌گذاری و ذخیره کردن دانش به عنوان یک دارایی سازمانی است که برای ارتقای توانمندی، سرعت و اثربخشی سازمان در ارائه محصولات یا خدمات برای مشتریان در راستای استراتژی کسب و کار می‌باشد (اخوان و همکاران، ۸۹). ارزیابی و سنجش عملکرد مدیریت دانش، افزایش کارایی و نیز اثر بخشی اقدامات مدیریت دانش در راستای بهبود عملکرد سازمانی است (Toften & Olsen, 2003).

اما از سوی دیگر مدیریت دانش ناموفق هم می‌تواند هزینه‌هنگفتی را به سازمان تحمیل کند. بنابراین شناخت عوامل موفقیت مدیریت دانش و به‌کار بردن آنها می‌تواند راهنمایی برای مدیریت بهتر آن باشد. در این تحقیق سعی شده است با مرور تحقیقات پیشین، مجموعه‌ای از معیارها اصلی و زیرمعیارهای مطرح شده موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش را استخراج کرده و مدلی مناسب را پیشنهاد داد. در این پژوهش معیارهای اصلی و زیرمعیارهای مطرح شده در ارتباط با موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش با روش دلفی، شناسایی می‌شود و با بکارگیری روش‌های تصمیم‌گیری (روش تحلیل سلسله مراتبی)^۱ این معیارها رتبه‌بندی شده و وزن نهایی هر یک محاسبه می‌گردد به گونه‌ای که بتوان از آن به عنوان چهارچوبی برای عملکرد اثربخش استراتژی مدیریت دانش استفاده نمود.

به طور خلاصه چهارچوب کلی پایان‌نامه حاضر به این ترتیب است که در فصل اول کلیات و طرح تحقیق ارائه می‌شود. در فصل دوم، علاوه بر ارائه پیشینه تحقیقات انجام شده، مبانی نظری و تحقیقات پیشین پیرامون موضوع تحقیق موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش و مدل اولیه پژوهش بیان می‌شود. در فصل سوم

¹ Analytical Hierarchy Process (AHP)

در مورد روش‌شناسی تحقیق (متدولوژی) بحث می‌شود. در این فصل علاوه بر روش‌های جمع‌آوری اطلاعات، جامعه و نمونه‌های آماری، ابزارهای تجزیه و تحلیل داده‌ها و روش‌های دلفی و AHP به کار گرفته شده نیز با جزئیات توضیح داده می‌شود. در فصل چهارم، داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده مورد ارزیابی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به دست آمده از اعمال روش‌های دلفی و AHP ارائه شده در فصل سوم، در قالب شناسایی و رتبه‌بندی معیارها و زیرمعیارها ارائه می‌شود. در فصل پنجم و انتهایی، علاوه بر نتیجه‌گیری و بحث در مورد نتایج تحقیق، پیشنهاداتی در قالب پیشنهادات برگرفته از تحقیق و پیشنهاداتی برای محققین آینده ارائه می‌شود.

۱-۲- مسأله تحقیق

شدت و سرعت تغییرات در محیط کسب و کار امروز جایی که بازار بطور فزاینده، رقابتی و نرخ نوآوری آن در حال افزایش است، به همراه فشار ظهور اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان‌ها را بر آن داشته است که دانش را به عنوان دارایی کلیدی خویش تشخیص دهند. امروزه دانش به یکی از نیروهای محرک اساسی برای موفقیت کسب و کارها تبدیل شده است. سازمان‌ها دانش محورتر شده‌اند و نیاز به ارتقای دانش در حال افزایش است، لذا با دانش مانند دیگر منابع ملموس به طور سیستماتیک رفتار شده و از کاوش در حوزه مدیریت دانش به منظور پیشرفت و تقویت رقابت‌پذیری استفاده می‌شود (Wong, 2005). مدیریت دانش به عنوان فرایندی که طی آن، سازمان به تولید، بدست آوری، تسخیر و به کارگیری دانش برای ارتقای بهره‌وری سازمان می‌پردازد، شناخته شده است (Kinney, 1998). از آنجایی که مدیریت دانش یک عامل تعیین کننده مهم برای موفقیت سازمان است، می‌بایست یک فرایند متمرکز بر دانش موثر ایجاد شود تا تقاضا برای ارتقا بهره‌وری سازمان را پاسخ دهد (Quinn et al., 1996).

مدیریت دانش به عنوان یکی از مباحث نو ظهور در مدیریت مطرح شده است که به شدت مورد اقبال و توجه دانشمندان علم سازمان و مدیریت واقع شده و مهمترین رکن مدیریت دانش، پیاده‌سازی و اثر بخشی آن می‌باشد، که شناخت مدیریت دانش به عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی برای پیاده‌سازی آن ضروری است (Curado & ramos, 2010). برای پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش، ضروری است تأثیر اقدامات

مدیریت دانش و عوامل موثر در اجرای اثربخش آن را اندازه گیری نمود بدون سنجش معتبر و صحیح، توسعه سرمایه های دانشی دشوار می گردد (Anantatmula & Kanungo, 2006).

بنابراین شناسایی معیارها و زیر معیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثر بخش استراتژی مدیریت دانش امری مهم است و این مساله مطرح است که معیارها و زیر معیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثر بخش استراتژی مدیریت دانش کدامند؟ و اولویت و میزان اهمیت نسبی هر یک از آنها به چه ترتیب است؟

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

در دنیای رقابتی امروز، دانش به عنوان منبعی عظیم برای مزیت رقابتی بنگاه ها به حساب می آید (Chen, 2004). در این شرایط بنگاه های موفق، آنهایی هستند که بتوانند سرمایه های دانشی خود را به صورت پایدار در قالب فعالیت های عملیاتی مدیریت کنند تا اهداف خود را به انجام برسانند و به بهره‌وری بالاتری دست یابند (Droge et al., 2003).

با طراحی و سازماندهی فرایند مدیریت دانش میتوان دانش ضمنی، مهارت ها و جریان کاری را به رویه ها، استانداردهای و تحلیل محتوای مستندسازی منتقل کرد و بستری برای ایجاد رقابت، مزیت رقابتی و توسعه پایدار فراهم نمود (Chang et al., 2009). اما از سوی دیگر توسعه مدیریت دانش موفق امر بسیار دشواری است. تقریباً ۸۴ درصد برنامه‌های مدیریت دانش با شکست مواجه می‌شوند (Lucier, 2003).

علی‌رغم تحقیقات وسیعی که در حوزه مدیریت دانش صورت گرفته است، هنوز پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان، سخت و پیچیده است. در نتیجه شناسایی عوامل موفقیت مدیریت دانش علاوه بر شناخت استراتژی‌های آن و بکارگیری آنها در فرایند مدیریت دانش به اجرای موثرتر آن کمک فراوانی می‌کند (اخوان و همکاران، ۸۹).

شناسایی و اندازه‌گیری، پیش نیاز بهبود عملکرد است. لذا وجود چارچوب مناسبی برای اندازه گیری وضعیت سازمان از منظر مدیریت دانش ضروری است. این سنجش باید در تمامی زمینه‌های مربوط به شناسایی، جمع آوری، سازمان‌دهی، ذخیره‌سازی، توزیع و اشتراک دانش در سازمان انجام شود. سنجش، شناسایی و ارزیابی نقش مدیریت دانش در سازمان، علاوه بر تضمین پیگیری اقدامات مدیریت دانش در سازمان، موفقیت اقدامات مدیریت دانش در طی زمان را نیز تضمین می‌کند. ارزیابی و سنجش عملکرد و اجرای موفق مدیریت دانش بیانگر میزان بهره‌گیری سازمان از منابع هوشمند خود است.

بنا به آنچه بیان شد شناسایی معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثر بخش استراتژی مدیریت دانش با تاکید بر ماهیت مدیریت دانش و رتبه‌بندی و وزن‌دهی معیارهای شناسایی شده به گونه‌ای که بتوان از نتایج بدست آمده به عنوان چهارچوبی جهت ارزیابی اثربخشی استراتژی مدیریت دانش استفاده نمود، ضرورت انجام این تحقیق می‌باشد.

۴-۱- اهداف تحقیق

اهداف تحقیق حاضر را می‌توان در قالب چهار هدف عمده بیان نمود:

۱. شناسایی معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی؛
۲. رتبه‌بندی معیارها و زیر معیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی.

۵-۱- سوالات تحقیق

در تحقیقاتی که محقق به دنبال یافتن چستی پدیده‌ها است و یا نظر افراد را در مورد پدیده‌ای جستجو می‌نماید، بایستی به طرح سوال اقدام کرد و در مواردی که می‌خواهد درباره رابطه علت و معلولی و یا همبستگی بین دو یا چند پدیده مشخص تحقیق کند، باید از فرضیه استفاده نماید (رضوانی، ۱۳۸۹). تحقیق حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات زیر است:

۱. معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی کدامند؟
۲. رتبه‌بندی معیارها و زیرمعیارهای کلیدی موفقیت اجرای اثربخش استراتژی مدیریت دانش از دید اعضای هیات علمی دانشگاهی چگونه است؟ و میزان اهمیت نسبی هر یک از آنها به چه ترتیب است؟

۶-۱- ساختار کلی تحقیق

چهارچوب کلی پژوهش حاضر که با هدف دستیابی به پاسخ سوالات تحقیق تدوین شده، در شکل ۱-۱، نمایش داده شده است. این چهارچوب دو بخش اصلی را شامل می‌شود. در بخش اول برای شناسایی معیارها و