

صلى الله عليه وسلم



مرکز تهران

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی - گرایش تحول

دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی

گروه مدیریت دولتی

عنوان پایان نامه :

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر مجتبی رجب بیگی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر حسن درویش

محقق:

منا رضوانی

مهر ۱۳۸۹

تقدیم به :

**پدر و مادرم که تمام وجودم از آنهاست
و همیشه یارمن در زندگی و تحصیل بوده اند.**

با سپاس:

خداوند را شاکرم که فرصتی فراهم گردید تا بتوانم از زحمات اساتید محترم خویش تشکر و قدردانی نمایم. از اساتید محترم جناب آقای دکتر رجب بیگی و جناب آقای دکتر درویش و سایر اساتید محترم که با شخصیت والای علمی و اخلاقی، راهنمایی، مشاوره و داوروی این حقیر را برای پایان نامه تقبل فرمودند، خالصانه سپاسگزارم و امیدوارم بتوانم در سایه راهنمایی های این بزرگان همچنان در مسیر علم و دانش گام بر دارم. در خاتمه از تمامی دوستانم که در راه انجام این پژوهش اینجانب را یاری و مساعدت نمودند، کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان بوده است. فرضیه اصلی تحقیق به این صورت است که بین مدیریت دانش و عملکرد مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان رابطه معنادار وجود دارد. در این تحقیق که بر مبنای مدل لاوسون است، فرآیندهای مدیریت دانش شامل ۶ مرحله: خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش می شود و همچنین با مطالعه مدل‌های مختلف ارزیابی عملکرد، مدلی تلفیقی و متناسب با مرکز جهاد کشاورزی در نظر گرفته شد. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارشناسان و اساتید مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان در سال ۱۳۸۹ به تعداد ۱۶۳ نفر است. میزان حجم نمونه با استفاده از فرمول ۹۰ نفر تعیین گردید و نمونه گیری با روش تصادفی - طبقه ای انجام شد. ابزار جمع آوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته می باشد که روایی محتوایی آن توسط چند نفر از اساتید مدیریت و همچنین کارشناسان مرکز آموزش جهاد کشاورزی مورد تایید قرار گرفت. همچنین ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی آن ۰.۹۴۶ به دست آمد. آزمون‌های همبستگی و رگرسیون چندگانه برای تحلیل داده های تحقیق مورد استفاده قرار گرفت. یافته های تحقیق فرضیه های اصلی و فرعی تحقیق را تایید کرد و رابطه خطی بین متغیر مدیریت دانش و عملکرد مرکز معنادار شد. در بررسی رابطه میان فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد مرکز مشخص شد که: متغیرهای خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و بکارگیری دانش هرکدام به تنهایی با عملکرد مرکز رابطه معنا داری دارند و در بررسی رابطه توأم متغیرهای فرآیند مدیریت دانش بر عملکرد مرکز با استفاده از رگرسیون چندگانه، ۲ متغیر سازماندهی دانش و کسب دانش به عنوان متغیرهای پیش بین به دست آمد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، مرکز آموزش علمی کاربردی، جهاد کشاورزی

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۲	۱-۱- شرح و بیان مسأله تحقیق
۶	۲-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	۳-۱- کاربرد نتایج تحقیق
۸	۴-۱- اهداف تحقیق
۹	۵-۱- فرضیات تحقیق
۱۰	۶-۱- طرح تحقیق
۱۰	۷-۱- قلمرو تحقیق
۱۰	۸-۱- تعاریف واژه ها
۱۰	۱-۸-۱- تعاریف نظری واژه ها
۱۱	۲-۸-۱- تعاریف عملیاتی واژه ها
۱۲	۹-۱- مدل مفهومی تحقیق

فصل دوم : ادبیات تحقیق

۱۴	مقدمه
۱۴	۲-۱- دانش
۲۰	۲-۱-۱- فلسفه دانش

۲۱	۲-۱-۲- طبقه بندی دانش
۲۴	۲-۲- مدیریت دانش
۲۷	۱-۲-۲- تاریخچه مدیریت دانش
۲۹	۲-۲-۲- ضرورت و اهمیت مدیریت دانش
۳۰	۳-۲- فرآیندهای مدیریت دانش
۳۲	۱-۳-۲- فرآیندهای خلق دانش
۳۵	۱-۱-۳-۲- الگوی خلق دانش
۳۶	۱-۱-۱-۳-۲- الگوی چهارگانه خلق دانش
۳۸	۲-۱-۱-۳-۲- زمینه مشترک خلق دانش « با »
۳۹	۳-۱-۱-۳-۲- دارایی های دانش
۴۰	۲-۳-۲- فرآیند کسب دانش
۴۴	۳-۳-۲- فرآیند سازماندهی دانش
۴۵	۴-۳-۲- فرآیند ذخیره دانش
۴۸	۵-۳-۲- فرآیند انتشار دانش
۵۱	۱-۵-۳-۲- موانع تسهیم دانش
۵۳	۶-۳-۲- فرآیندهای کاربرد دانش
۵۵	۴-۲- تعریف عملکرد
۵۶	۱-۴-۲- ارزیابی عملکرد
۵۷	۱-۱-۴-۲- مدل سینک و تاتل (۱۹۸۹)

- ۵۸ -۲-۱-۴-۲- ماتریس عملکرد (۱۹۸۹)
- ۵۹ -۳-۱-۴-۲- مدل نتایج و تعیین کننده ها (۱۹۹۱)
- ۵۹ -۴-۱-۴-۲- هرم عملکرد (۱۹۹۱)
- ۶۰ -۵-۱-۴-۲- کارت امتیازدهی متوازن (۱۹۹۲)
- ۶۱ -۶-۱-۴-۲- فرآیند کسب و کار (۱۹۹۶)
- ۶۲ -۷-۱-۴-۲- تحلیل ذینفعان (۲۰۰۱)
- ۶۳ -۸-۱-۴-۲- مدل تعالی سازمان
- ۶۴ -۹-۱-۴-۲- چارچوب مدوری و استیپل (۲۰۰۰)
- ۶۶ -۵-۲- رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان
- ۶۸ -۶-۲- رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش
- ۷۱ -۷-۲- مفاهیم مدیریت دانش و عملکرد سازمانی
- ۷۳ -۸-۲- پژوهش های انجام شده
- ۷۳ -۱-۸-۲- مطالعات داخلی
- ۷۶ -۲-۸-۲- مطالعات خارجی
- ۷۹ -۹-۲- معرفی مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان
- ۷۹ -۱۰-۹-۲- نقش آموزش در توسعه کشاورزی
- ۸۰ -۳-۹-۲- ضرورت توجه به آموزش در بخش کشاورزی
- ۸۱ -۴-۹-۲- اهداف و وظایف مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان
- ۸۱ -۵-۹-۲- اهداف دوره های آموزش در بخش کشاورزی

فصل سوم : روش تحقیق

۸۴	مقدمه
۸۵	۱-۳- روش تحقیق
۸۵	۲-۳- متغیرهای تحقیق
۸۶	۳-۳- روش گردآوری اطلاعات
۸۶	۴-۳- ابزار سنجش
۸۹	۵-۳- مشخص کردن جامعه آماری، روش نمونه گیری و نمونه گیری اولیه
۹۰	۶-۳- برآورد حجم نمونه با استفاده از نمونه اولیه
۹۱	۷-۳- بررسی روایی سوالات
۹۲	۸-۳- بررسی پایایی سوالات با استفاده از نمونه اولیه و اصلاح پرسشنامه
۹۶	۹-۳- بررسی پایایی پس از اصلاح سوالات و جمع آوری نمونه اصلی
۹۷	۱۰-۳- مفاهیم و روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها
۹۷	۱-۱۰-۳- متغیرهای پنهان
۹۷	۲-۱۰-۳- آزمون فرض آماری
۹۸	۳-۱۰-۳- فرض صفر و فرض مقابل
۹۹	۴-۱۰-۳- سطح معناداری
۹۹	۵-۱۰-۳- آزمون فرض آماری میانگین یک جامعه
۱۰۰	۶-۱۰-۳- نمودار پراکنش

۱۳۳	۷-۱۰-۳- همبستگی پیردون
۱۰۱	۸-۱۰-۳- داده پرت یا دور افتاده
۱۰۲	۹-۱۰-۳- تحلیل رگرسیون
۱۰۳	۱۰-۱۰-۳- رگرسیون چند گانه
۱۰۳	۱۱-۱۰-۳- ضریب همبستگی چند گانه
۱۰۳	۱۲-۱۰-۳- مدل یابی
	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها
۱۰۶	مقدمه
۱۰۶	۱-۴- آمار توصیفی مشخصات فردی
۱۰۶	۱-۱-۴- جنسیت
۱۰۷	۲-۱-۴- شغل
۱۰۷	۳-۱-۴- سن
۱۰۸	۴-۱-۴- سابقه کار
۱۰۸	۵-۱-۴- سطح تحصیلات
۱۰۹	۲-۴- آمار توصیفی سوالات و محاسبه هر یک از متغیرها بر اساس سوالات
۱۱۳	۳-۴- بررسی میزان وجود هر یک از متغیرها
	۴-۴- بررسی همبستگی میان فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد
۱۱۶	مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان

	۴-۵- رگرسیون و بررسی رابطه میان فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد مرکز
۱۱۹	آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان
	فصل پنجم : نتایج و پیشنهادات تحقیق
۱۲۶	مقدمه
۱۲۸	۵-۱- نتیجه گیری
	۵-۱-۱- نتایج میزان وجود هر یک از فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد مرکز آموزش جهاد
۱۲۸	کشاورزی استان اصفهان
۱۲۹	۵-۱-۲- بررسی نتایج آزمون فرضیه های پژوهش
۱۳۳	۵-۱-۳- بررسی یافته های پژوهش با توجه به آزمون رگرسیون
۱۳۴	۵-۲- محدودیت های تحقیق
۱۳۵	۵-۳- پیشنهادات
۱۳۵	۵-۳-۱- پیشنهادهای تحقیق
۱۳۸	۵-۳-۲- پیشنهادها به محقق آینده
۱۴۰	منابع و مأخذ
۱۵۲	پیوست «الف» پرسشنامه
۱۵۹	پیوست «ب» خروجی های آماری

فهرست جداول

۱۷	جدول ۱-۲- پیوستار داده / دانش
۱۹	جدول ۲-۲- تعاریف دانش
۲۳	جدول ۳-۲- طبقه بندی دانش
۲۵	جدول ۴-۲- تعاریف مدیریت دانش
۳۱	جدول ۵-۲- طبقه بندی فرآیندهای مدیریت دانش
۳۳	جدول ۶-۲- عوامل تأثیر گذار بر خلق دانش سازمانی
۷۲	جدول ۷-۲- مدل های مدیریت دانش
۸۶	جدول ۱-۳- سطح مورد نظر متناسب با هر متغیر
۸۷	جدول ۲-۳- سوالات مرتبط با هر متغیر در پرسشنامه اولیه
۸۹	جدول ۳-۳- تعداد کارکنان مرکز به تفکیک سطح تحصیلات
۸۹	جدول ۴-۳- تعداد افراد هر طبقه در نمونه اولیه
۹۰	جدول ۵-۳- واریانس شاخص ها میان افراد هر طبقه
۹۱	جدول ۶-۳- تعداد نمونه لازم از هر طبقه
۹۲	جدول ۷-۳- ضریب اعتبار متغیر خلق دانش در نمونه اولیه
۹۳	جدول ۸-۳- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر خلق دانش
۹۳	جدول ۹-۳- ضریب اعتبار متغیر کسب دانش برای نمونه
۹۳	جدول ۱۰-۳- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر کسب دانش

- جدول ۳-۱۱- ضریب اعتبار متغیر سازماندهی دانش در نمونه اولیه ۹۳
- جدول ۳-۱۲- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر سازماندهی دانش ۹۴
- جدول ۳-۱۳- ضریب اعتبار متغیر ذخیره دانش در نمونه اولیه ۹۴
- جدول ۳-۱۴- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر ذخیره دانش ۹۴
- جدول ۳-۱۵- ضریب اعتبار متغیر انتشار دانش در نمونه اولیه ۹۴
- جدول ۳-۱۶- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر انتشار دانش ۹۵
- جدول ۳-۱۷- ضریب اعتبار متغیر به کارگیری دانش در نمونه اولیه ۹۵
- جدول ۳-۱۸- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر به کارگیری دانش ۹۵
- جدول ۳-۱۹- ضریب اعتبار متغیر عملکرد مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان
در نمونه اولیه ۹۵
- جدول ۳-۲۰- همبستگی اسپیرمن برای سوالات متغیر عملکرد مرکز آموزش جهاد کشاورزی
استان اصفهان ۹۶
- جدول ۳-۲۱- ضریب اعتبار متغیر مدیریت دانش در نمونه اولیه ۹۶
- جدول ۳-۲۲- میزان پایایی در نمونه اصلی ۹۷
- جدول ۴-۱- آمار توصیفی متغیر جنسیت ۱۰۶
- جدول ۴-۲- آمار توصیفی متغیر شغل ۱۰۶
- جدول ۴-۳- آمار توصیفی متغیر سن ۱۰۷
- جدول ۴-۴- آمار توصیفی متغیر سابقه کار ۱۰۸
- جدول ۴-۵- آمار توصیفی متغیر سابقه کار ۱۰۹

- جدول ۴-۶- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر خلق دان ۱۱۰
- جدول ۴-۷- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر کسب دانش ۱۱۰
- جدول ۴-۸- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر سازماندهی دانش ۱۱۱
- جدول ۴-۹- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر ذخیره دانش ۱۱۱
- جدول ۴-۱۰- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر انتشار دانش ۱۱۲
- جدول ۴-۱۱- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر به کارگیری دانش ۱۱۲
- جدول ۴-۱۲- آمار توصیفی و وزن مربوط به سوالات متغیر عملکرد ۱۱۲
- مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان ۱۱۳
- جدول ۴-۱۳- آمار توصیفی و نتایج $one - sample t - test$ در متغیرهای مختلف ۱۱۴
- جدول ۴-۱۴- مقدار همبستگی و آزمون میان فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد ۱۱۴
- مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان ۱۱۷
- جدول ۴-۱۵- ضریب تغییرات حاصل از مدل ۱۱۹
- جدول ۴-۱۶- مجموع مربعات رگرسیون و نتیجه آزمون ۱۱۹
- جدول ۴-۱۷- ضریب تغییرات پس از حذف داده پرت ۱۲۰
- جدول ۴-۱۸- مجموع مربعات رگرسیون و نتیجه آزمون پس از حذف داده پرت ۱۲۰
- جدول ۴-۱۹- برآورد ضرایب رگرسیون و آزمون معناداری هر کدام ۱۲۱
- جدول ۴-۲۰- متغیرهای خارج شده از مدل ۱۲۲
- جدول ۴-۲۱- ضریب تغییرات پس از استفاده از روش گام به گام ۱۲۳
- جدول ۴-۲۲- مجموع مربعات رگرسیون و نتیجه آزمون پس از استفاده از روش گام به گام ۱۲۳

جدول ۴-۲۳- برآورد ضرایب رگرسیون و آزمون معناداری هر کدام

۱۲۳ پس از استفاده از روش گام به گام

جدول ۴-۲۴- آزمون بررسی نرمال بودن مانده ها

فهرست نمودار

نمودار ۴-۱- تعداد افراد نمونه به تفکیک جنسیت

نمودار ۴-۲- تعداد افراد نمونه به تفکیک شغل

نمودار ۴-۳- تعداد افراد نمونه به تفکیک سن

نمودار ۴-۴- تعداد افراد نمونه به تفکیک سابقه کار

نمودار ۴-۵- تعداد افراد نمونه به تفکیک سطح تحصیلات

نمودار ۴-۶- مودارهای جعبه ای فرآیندهای مدیریت دان

نمودار ۴-۷- نمودارهای پراکنش مربوط به فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد

مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان

نمودار ۴-۸- نمودار هیستوگرام و $Q - Q$ plot برای بررسی نرمالیتی

نمودار ۴-۹- بررسی همگونی واریانس

فهرست شکل ها

شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق

شکل ۱-۲- مارپیچ خلق دانش

۳۸	شکل ۲-۲- الگوی چهارگانه خلق دانش
۴۶	شکل ۳-۲- فرآیندهای اصلی نگهداری دانش
۵۸	شکل ۴-۲- هفت شاخص عملکرد
۵۹	شکل ۵-۲- ماتریس ارزیابی عملکرد
۶۰	شکل ۶-۲- هرم عملکرد
۶۳	شکل ۷-۲- مدل تحلیل ذینفعان
۶۴	شکل ۸-۲- متد ممیزی و ارتقای سیستم ارزیابی عملکرد
۷۱	شکل ۹-۲- مدل لاوسون
۷۳	شکل ۱۰-۲- مدل مفهومی عملکرد سازمانی
۱۳۳	شکل ۱-۵- مدل نهایی تحقیق

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

امروزه در جامعه فراصنعتی، تولید حول محور منابع دانش بر تعریف می شود و منابع نامشهود و نامرئی، دانایی و اطلاعات، به عنوان منابع و عوامل عمده تولید، جایگزین داراییهای فیزیکی شده است. در حال حاضر رویه های مدیریت دانش به صورت گسترده به عنوان یک مزیت رقابتی شناخته شده است و اکثر سازمان ها به طراحی و اجرای استراتژی های مدیریت دانش مبادرت نموده اند. مدیریت دانش را به عنوان یک فرآیند خاص و نظام مند سازمانی برای کسب، سازماندهی، نگهداری، کاربرد و تسهیم دانش تعریف می کنند. دانش به سرعت در حال تبدیل شدن به مهمترین مزیت رقابتی پایدار برای سازمانها است. نگرش های مبتنی بر منابع به نگرش های مبتنی بر دانش تبدیل شده است و این تغییر در منابع مهمترین چالش سازمانها در عصر دانش می باشد. لذا در عصر کنونی، سازمانهایی موفق خواهند بود که سهم بیشتری از دانش را به خود اختصاص دهند و با مدیریت صحیح آن بتوانند اهداف سازمانی و فردی را به طور مؤثر و کارا تحقق بخشند. از سوی دیگر، منابع انسانی، خود خالق و کاربر دانش می باشند و عملکرد آنها نقش مهمی در موفقیت سازمان دارد. در این فصل به بررسی کلیات تحقیق پرداخته شده است. ابتدا مسأله پژوهش تحقیق تشریح شده و اهمیت و ارزش تحقیق بیان گردیده و در ادامه به بیان کاربرد آن در مرکز آموزش جهاد کشاورزی استان اصفهان پرداخته شده است. سپس اهداف تحقیق حاضر و فرضیه های پژوهش مورد ملاحظه قرار می گیرد و با توجه به اینکه هر تحقیقی دارای قلمرویی می باشد قلمرو موضوعی، مکانی، زمانی تحقیق مشخص می شود. طرح تحقیق و به دنبال آن تعریف واژگان کلیدی تحقیق تکمیل کننده این بخش می باشد.

۱-۱- شرح و بیان مسأله تحقیق

امروزه دانش به عنوان دارایی رقابتی کلیدی و ارزشمندی شناخته شده که مبنای رشد پایدار و رمز حفظ مزیت رقابتی ماندگار یک سازمان به شمار می رود. در جو فعلی رقابت فزاینده جهانی در مورد ارزش های دانشو یادگیری در بهبود شایستگی سازمانی هیچ گونشکی وجود ندارد (پرتو و رویلا^۱، ۲۰۰۴).

با ورود به قرن جدید توجه جامعه و تقاضای افراد برای اطلاعات و دانش مرحله به مرحله رو به افزایش است. بنابراین جامعه به طور اجتناب ناپذیری به تقویت مدیریت اطلاعات و دانش نیاز دارد. کشورهایی که خود را برای قرن بیست و یکم آماده می کنند باید به عنصر دانش و نحوه نگرش آن بهره

^۱ - Preto and Revilla

برداری از آن در جامعه توجه جدی کنند و با سنجش های دقیق، رشد آن را تضمین کنند و با پایش مستمر بر شتاب آن بیفزایند.

تعریف دانش موضوعی بحث برانگیز است و محققان سازمانی چنین عنوان می کنند که دانش یک مفهوم چند بعدی با معانی چند لایه نسبت به شرایط مختلف و افراد مختلف می باشد. نوناکا و تاکوچی^۱ (۱۹۹۵) دانش را اعتقادات راستین تصدیق شده تعریف می کنند والهوری^۲ (۲۰۰۴) دانش را موضوعی که می تواند رمز گذاری، توزیع، درک و کاربردیشود به منظور دستیابی بهمجموعه ای از اهداف تعریف می کند. اگر دانش موضوعی متفاوت از داده و اطلاعات نباشد در آن صورت چیز جدید و جالب توجه ای در بارهمدیریت دانش وجود نخواهد داشت (فهی و پروساک^۳، ۱۹۹۸).

دانشی که مفهومی دربر نداشته باشد در واقع اطلاعات خواهد بود و اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می گردد که توسط اشخاص تفسیر گردیده، با عقاید و تعهدات آنان آمیخته شده و به آنان معنا بخشیده شود (نوناکا، ۲۰۰۰). به دنبال تبدیل دانش به منبع رقابتی استراتژیک نیاز به توسعه و به کارگیری روش های خلق، تسهیم و بکارگیری دانش، حیاتی می شود. تقاضا برای دانش به نوبه خود به تقاضا برای افزایش ذخیره دانش و توزیع آن منجر می گردد (نورت^۴، ۱۹۹۱). سازمان ها از انباشتگی دانش بی بهره نبوده اند، به طوری که افزایش حجم اطلاعات در سازمان ها و لزوم استفاده از آن در تصمیم گیری های سازمانی در دودهده اخیر باعث ظهور پدیده های به نام مدیریت دانش شده است. این امر ضرورت برنامه ریزی، سازماندهی، رهبری و پایش دانش سازمانی همچون مدیریت فرآیند دسترسیمه دانش، به گونه ای که کارایی و اثربخشی داشته باشد را نشان می دهد (کلی^۵، ۲۰۰۴). در عصر کنونی دانش، سازمان ها دریافته اند که عمر آنها تداوم نخواهد یافت مگر این که یک راهبرد برای مدیریت و ارزش گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند. مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیت ها است که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه فکری در یک سازمان به کار می رود و تعریف یکسانی در مورد این که مدیریت دانش چیست، وجود ندارد. در نتیجه تعاریف زیادی برای مدیریت دانش ارائه شده است. واژه مدیریت دانش را ابتدا انجمن اروپایی مدیریت در سال ۱۹۸۶ معرفی کرد. بعد از آن تعاریف متعددی مدیریت دانش ارائه گردیده است. ناپ^۷ (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به عنوان هنر وارد کردن

^۱-Nonaka and Takeuchi

^۲- Al-Hawari

^۳- Fahey and Prusak

^۴- North

^۵-Kelly

^۶-European Management Association

^۷-Knapp

اطلاعات و دارایی های ذهنی به درون ارزش های بادوام (پایدار) برای افراد سازمان و مشتریان آن تعریف می کند.

داروچ^۱(۲۰۰۳) مدیریت دانش را به عنوان فرآیندی که دانش را خلق یا مستقر ساخته و تسهیم، انتشار و استفاده از دانش را در درون سازمان مدیریت می کند تعریف کرده است. داوونپورت و پروساک^۲ (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به عنوان یک فرآیند خاص سازمانی و نظاممند برای کسب، سازماندهی، نگهداری، کاربرد، تسهیم دانش تعریف می کنند که دانش ضمنی و آشکار افراد را برای بهبود عملکرد سازمانی و خلق ارزش تجدید می کند. مدیریت مؤثر دانش در اقتصاد جدید بسیار ضروری می باشد، زیرا داشتن مزیت رقابتی به توانایی شرکت برای توسعه و گسترش دانش بستگی دارد (پرز و پابلوس^۳، ۲۰۰۳).

رویکردهای مدیریت دانش به این معنا است که شرکت ها و سازمان ها به دنبال خلق مزیت های رقابتی به وسیله ی یادگیری مستمر که در نتیجه فرموله کردن انواع مختلف دانش به دست می آید باشند (ایگناکیو^۴، ۲۰۰۸). سازمان ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط امروزی نیاز دارند تا استراتژی های قابل انطباق و هوشمندی را که شامل رویه ها و فرآیندهای مدیریت دانش می باشد مدنظر قرار دهند (کانگاس^۵، ۲۰۰۵).

فرهنگ به عنوان بستری برای مدیریت دانش بوده و ساختارهای چند گانه ای برای موفقیت دانش و تسهیم دانش در سازمان نیاز می باشد (چویی^۶، ۲۰۰۵). هنر و علم مدیریت دانش چارچوب طراحی فعالیت های هدفمند متوالی برای اخذ تصمیم های اثربخش سازمانی است. در این زمینه مدیریت دانش یک فرآیند استراتژیک با هدف متمایز سازی سازمان از رقبای و سبقت از مزیت رقابتی آنها می باشد. به منظور تحقق این هدف، فعالیت های سازمان باید هماهنگ باشند تا مدلی مناسب برای اداره دانش خلق کنند.

در مورد فرآیندهای مدیریت دانش تعریف یکسانی وجود ندارد. چرخه مدیریت دانش با توجه به دیدگاه های مختلف محققان بین سه تا هشت مرحله می باشد این مراحل به ترتیب است و با یکدیگر هم پوشانی دارند. لاوسون^۷ (۲۰۰۳) با ترکیب فرآیندهای سه مدل مختلف، مدلی را ارائه نمود. مدل

^۱-Darroch

^۲-Davenport and Prusak

^۳- Perez and Pablos

^۴-Ignacio

^۵-Kangas

^۶-Choi

^۷- Lawson