

صلاة الاضحية

دانشگاه یزد
دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری
گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
مدیریت صنعتی

شناسایی و سنجش توانمندسازهای مدیریت دانش
و بررسی تاثیرات آنها بر عملکرد فرایند مدیریت دانش و سازمان
(مطالعه موردی: شرکت‌های تعاونی منتخب استان یزد)

استاد راهنما: دکتر حبیب الله میرغفوری

استاد مشاور: دکتر حبیب زارع احمدآبادی

نگارش و پژوهش: یاسر قاسمی

این رقعۀ ناچیز و درویشانه را تقدیم می دارم به

پدر و مادر والامقام، دلسوز و بزرگوارم

و خواهران عزیز و مهربانم

که تمامی موفقیت‌های زندگی‌ام را مدیون آنان هستم

یاسر قاسمی

تشکر و قدردانی

خدای یکتا را شاکرم که با لطف و یاری او موفق به تکمیل این پایان‌نامه شدم. البته بر خود لازم می‌دانم از زحمات استاد گرانقدر جناب آقای دکتر سید حبیب‌الله میرغفوری که مسئولیت راهنمایی پژوهش اینجانب را تقبل نمودند و در طول پژوهش با صبر و حوصله کم‌نظیر خود، راهنمایی‌های ارزنده‌ای برای انجام بهتر آن به عمل آوردند، تشکر و قدردانی نمایم. همچنین از استاد محترم جناب آقای دکتر حبیب زارع که مشاوره این پژوهش را بر عهده داشتند، تشکر می‌نمایم.

چکیده

امروزه اساس رقابت‌پذیری در اقتصاد جهانی از منابع مادی به سمت دارایی‌های دانشی سوق داده شده است. به طوری که عصر کنونی را عصر دانش نامیده‌اند. از این رو دانش به عنوان تنها منبع استراتژیک مزیت رقابتی شناخته می‌شود و کسب و کارهایی که بتوانند دانش موجود در سازمان را به طور کارا در اختیار بگیرند و آن را به شکلی مناسب در سازمان توزیع کرده و در فرایندها، محصولات و خدمات به کار بندند نسبت به رقبا برتری نسبی خواهند داشت.

علی‌رغم تحقیقات قابل توجهی که تاکنون در حوزه مدیریت دانش صورت گرفته است، کمتر پژوهشی به طور جامع به بررسی کلیه مولفه‌های مدیریت دانش پرداخته است. از این رو این تحقیق به معرفی یک مدل جامع از مدیریت دانش شامل کلیه مولفه‌های آن از قبیل توانمندسازها، فرایند مدیریت دانش، و عملکرد سازمانی می‌پردازد. حیطة تحقیقاتی این مطالعه به شرکت‌های تعاونی استان یزد محدود گردیده است.

ابتدا با استفاده از تکنیک رگرسیون خطی چندگانه تاثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر فرایند خلق دانش مورد بررسی قرار گرفت. سپس آزمون‌های فرض مربوط به تاثیر خلق دانش بر خلاقیت سازمانی (به عنوان متغیر میانجی) مورد ارزیابی قرار گرفت. در ادامه نیز تاثیر خلاقیت بر ارتقاء عملکرد سازمانی مورد آزمون قرار گرفت.

خروجی تحقیق مجموعه‌ای از مدل‌های رگرسیون است که معرف سطح تاثیر هر یک از معیارهای توانمندساز مدیریت دانش بر فرایند خلق دانش، خلاقیت، و عملکرد سازمانی می‌باشد. در نتیجه شرکت‌هایی که از نتایج پژوهش استفاده می‌کنند می‌توانند برای تقویت سیستم مدیریت دانش خود، بر روی آن دسته از معیارهایی تمرکز نمایند که در مدل‌های رگرسیونی ضریب تعیین بالاتری داشته و توان بیشتری در تبیین واریانس متغیرهای وابسته داشته‌اند.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، فرایند خلق دانش، رگرسیون خطی چندگانه، خلاقیت سازمانی، عملکرد سازمانی.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات پژوهش
۲	۱-۱- مقدمه -----
۲	۲-۱- تعریف موضوع (تعریف مساله، هدف از اجراء و کاربرد نتایج تحقیق)-----
۵	۳-۱- سابقه تحقیق -----
۷	۴-۱- سوالات پژوهشی تحقیق -----
۷	۵-۱- روش تحقیق -----
۷	۱-۵-۱- شیوه تحقیق -----
۷	۲-۵-۱- جامعه و نمونه -----
۷	۳-۵-۱- قلمرو زمانی تحقیق -----
۷	۴-۵-۱- روش گردآوری اطلاعات-----
۸	۵-۵-۱- روش تحلیل -----
۹	۶-۱- شرح اصطلاحات و واژه‌های به‌کاررفته -----
۱۱	فصل دوم: بررسی مفاهیم و پیشینه پژوهش
۱۲	۱-۲- چکیده -----
۱۲	۲-۲- مقدمه -----
۱۴	۳-۲- سرآغاز مدیریت دانش -----
۱۴	۴-۲- تمایز میان داده، اطلاعات، دانش -----
۱۴	۱-۴-۱- داده -----
۱۵	۲-۴-۱- اطلاعات -----
۱۶	۳-۴-۱- دانش -----
۱۸	۵-۲- طبقه‌بندی دانش -----
۲۰	۶-۲- روابط میان داده، اطلاعات، دانش -----
۲۳	۷-۲- مفهوم مدیریت دانش -----
۲۷	۸-۲- فرایند مدیریت دانش -----
۳۲	۹-۲- توانمندسازهای مدیریت دانش -----
۳۴	۱-۹-۱- توانمندسازهای مدیریت دانش مورد استفاده در تحقیق حاضر -----
۳۷	۱۰-۲- متغیر میانجی -----
۳۸	۱۱-۲- عملکرد سازمانی -----
۳۹	۱۲-۲- ارتباط میان مولفه‌های مدیریت دانش -----
۴۳	۱۳-۲- ترکیب مطالعات پیشین در حوزه مدیریت دانش -----
۴۴	۱۴-۲- تاثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر فرایند مدیریت دانش -----

۴۴	-----	۱-۱۴-۲- همکاری
۴۵	-----	۲-۱۴-۲- اعتماد
۴۶	-----	۳-۱۴-۲- یادگیری
۴۷	-----	۴-۱۴-۲- تمرکز
۴۸	-----	۵-۱۴-۲- رسمیت
۴۹	-----	۶-۱۴-۲- مهارت‌های T شکل
۴۹	-----	۷-۱۴-۲- حمایت فناوری اطلاعات
۵۰	-----	۱۵-۲- تاثیر فرایند مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی (متغیر میانجی)
۵۱	-----	۱۶-۲- تاثیر خلاقیت سازمانی بر عملکرد سازمانی
۵۲	-----	۱۷-۲- جمع‌بندی
۵۳	فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق
۵۴	-----	۱-۳- مقدمه
۵۵	-----	۲-۳- روش تحقیق
۵۶	-----	۳-۳- چارچوب تحقیق
۵۶	-----	۱-۳-۳- تئوری تفکر سیستمی
۵۷	-----	۲-۳-۳- تئوری سرمایه اجتماعی
۵۸	-----	۳-۳-۳- مدل درون‌داد-فرایند-برون‌داد
۵۹	-----	۴-۳-۳- مدل زنجیره دانش
۶۰	-----	۴-۳- الگوی تئوریک و مدل پژوهش
۶۲	-----	۵-۳- حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۶۳	-----	۶-۳- روش تحلیل
۶۴	-----	۷-۳- ضرورت یک تعریف
۶۵	-----	۸-۳- ابزار گردآوری داده‌ها
۶۶	-----	۱-۸-۳- روایی ابزار پژوهش
۶۸	-----	۲-۸-۳- پایایی ابزار پژوهش
۶۹	-----	۹-۳- سوالات پژوهشی و فرضیات تحقیق
۶۹	-----	۱۰-۳- ابزارها، روش‌ها و تکنیک‌های مورد استفاده
۷۰	-----	۱-۱۰-۳- آزمون همبستگی
۷۰	-----	۲-۱۰-۳- رگرسیون چندگانه
۷۳	-----	۱-۱۰-۳- آزمون دوربین-واتسن
۷۴	-----	۲-۱۰-۳- آزمون کلموگروف-اسمیرنوف
۷۴	-----	۳-۱۰-۳- بررسی نرمال بودن خطاها
۷۴	-----	۴-۱۰-۳- آزمون هم‌خطی
۷۵	-----	۱۱-۳- جمع‌بندی

۷۷	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۸	۴-۱- خلاصه
۷۸	۴-۲- مقدمه
۷۹	۴-۳- آزمون فرضیات تحقیق
۸۱	۴-۴- آزمون رگرسیون
۸۱	۴-۴-۱- آزمون‌های بخش (الف): ارتباط میان خلق دانش و توانمندسازهای مدیریت دانش
۸۱	۴-۴-۱-۱- آزمون فرض (۱)
۸۹	۴-۴-۱-۲- آزمون فرض (۲)
۹۵	۴-۴-۱-۳- آزمون فرض (۳)
۱۰۲	۴-۴-۱-۴- آزمون فرض (۴)
۱۰۷	۴-۴-۱-۵- آزمون فرض (۵)
۱۱۳	۴-۴-۲- آزمون‌های بخش (ب): ارتباط میان خلاقیت سازمانی و فرایند خلق دانش
۱۱۳	۴-۴-۲-۱- آزمون فرض (۶)
۱۱۷	۴-۴-۲-۲- آزمون فرض (۷)
۱۲۳	۴-۴-۳- آزمون‌های بخش (ج): ارتباط میان عملکرد سازمانی و خلاقیت سازمانی
۱۲۳	۴-۴-۳-۱- آزمون فرض (۸)
۱۲۷	۴-۵- جمع‌بندی
۱۲۹	فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری
۱۳۰	۵-۱- چکیده
۱۳۰	۵-۲- هدف پژوهش
۱۳۲	۵-۳- سوالات پژوهشی تحقیق
۱۳۳	۵-۴- دستاوردها و یافته‌های تحقیق
۱۳۹	۵-۵- پیشنهادات کاربردی
۱۴۰	۵-۶- پیشنهادات برای تحقیقات آتی
۱۴۳	پیوست (۱): پرسشنامه پژوهش
۱۴۹	منابع و مأخذ

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۷	جدول ۱-۲: تعاریف ارائه شده از دانش.....
۱۹	جدول ۲-۲: طبقه‌بندی دانش از دیدگاه محققین مختلف.....
۲۵	جدول ۳-۲: تعاریف مدیریت دانش طی ۱۵ سال اخیر.....
۶۵	جدول ۱-۳: عبارات کلامی و طیف اعداد اقلیدسی متناظر مورد استفاده در پرسشنامه.....
۶۸	جدول ۲-۳: ضرایب آلفای کرونباخ در ابعاد مختلف پرسشنامه پژوهش.....
۸۳	جدول ۱-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۱).....
۸۳	جدول ۲-۴: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۱).....
۸۴	جدول ۳-۴: ضرایب رگرسیون.....
۸۶	جدول ۴-۴: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....
۸۷	جدول ۵-۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر فرایند خلق دانش.....
۹۱	جدول ۶-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۲).....
۹۱	جدول ۷-۴: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۷).....
۹۲	جدول ۸-۴: ضرایب رگرسیون.....
۹۳	جدول ۹-۴: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....
۹۳	جدول ۱۰-۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر فرایند اجتماعی‌سازی.....
۹۷	جدول ۱۱-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۳).....
۹۷	جدول ۱۲-۴: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۳).....
۹۸	جدول ۱۳-۴: ضرایب رگرسیون.....
۹۹	جدول ۱۴-۴: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....
۱۰۰	جدول ۱۵-۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر فرایند اجتماعی‌سازی.....
۱۰۴	جدول ۱۶-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۴).....
۱۰۴	جدول ۱۷-۴: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۴).....
۱۰۵	جدول ۱۸-۴: ضرایب رگرسیون.....
۱۰۵	جدول ۱۹-۴: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....
۱۰۶	جدول ۲۰-۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر فرایند ترکیب.....
۱۰۸	جدول ۲۱-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۵).....
۱۰۸	جدول ۲۲-۴: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۵).....
۱۰۹	جدول ۲۳-۴: ضرایب رگرسیون.....
۱۱۰	جدول ۲۴-۴: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....
۱۱۰	جدول ۲۵-۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر فرایند درونی‌سازی.....
۱۱۳	جدول ۲۶-۴: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۶).....

جدول ۴-۲۷: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۶).....	۱۱۴
جدول ۴-۲۸: ضرایب رگرسیون.....	۱۱۴
جدول ۴-۲۹: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر خلاقیت سازمانی.....	۱۱۵
جدول ۴-۳۰: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۷).....	۱۱۸
جدول ۴-۳۱: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۷).....	۱۱۹
جدول ۴-۳۲: ضرایب رگرسیون.....	۱۱۹
جدول ۴-۳۳: بررسی عدم هم‌خطی مشترک متغیرهای مستقل.....	۱۲۰
جدول ۴-۳۴: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر خلاقیت سازمانی.....	۱۲۰
جدول ۴-۳۵: ضرایب همبستگی و تعیین مدل رگرسیون (۸).....	۱۲۳
جدول ۴-۳۶: تحلیل واریانس مدل رگرسیونی (۸).....	۱۲۴
جدول ۴-۳۷: ضرایب رگرسیون.....	۱۲۴
جدول ۴-۳۸: نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک برای متغیر عملکرد سازمانی.....	۱۲۵
جدول ۵-۱: نتیجه آزمون فرضیات تحقیق.....	۱۳۲
جدول ۵-۲: ضرایب تعیین، مقادیر آماره F ، و سطح معنی‌داری هر یک از معادلات رگرسیون.....	۱۳۹

فهرست شکل‌ها

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲: رابطه میان داده، اطلاعات و دانش	۲۱
شکل ۲-۲: تعامل داده، اطلاعات، دانش و تصمیم	۲۱
شکل ۳-۲: ساختار دانش در سازمان در رابطه میان داده، اطلاعات و دانش	۲۲
شکل ۴-۲: رابطه بین داده، اطلاعات و دانش	۲۲
شکل ۵-۲: رابطه میان داده، اطلاعات و دانش	۲۲
شکل ۶-۲: مراحل ایجاد دانش	۲۳
شکل ۷-۲: هرم دانش و روابط آن	۲۳
شکل ۸-۲: سلسله مراتب دانش	۲۵
شکل ۹-۲: فرایند خلق دانش	۳۱
شکل ۱۰-۲: روابط میان مولفه‌های مختلف مدیریت دانش	۳۹
شکل ۱-۳: گام‌های فرایند تحقیق	۵۵
شکل ۲-۳: الگوی تئوریک پژوهش برای مطالعه مدیریت دانش	۶۱
شکل ۳-۳: مدل پژوهش	۶۱
شکل ۴-۳: متغیرهای تشکیل دهنده ساختار پرسشنامه	۶۶
شکل ۱-۴: نمودارهای پراکنش میان توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند خلق دانش	۸۲
شکل ۲-۴: نمودار توزیع نرمال متغیر فرایند خلق دانش	۸۷
شکل ۳-۴: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده	۸۸
شکل ۴-۴: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده	۸۸
شکل ۵-۴: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون	۸۹
شکل ۶-۴: نمودارهای پراکنش میان توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند اجتماعی‌سازی	۹۰
شکل ۷-۴: نمودار توزیع نرمال متغیر فرایند اجتماعی‌سازی	۹۳
شکل ۸-۴: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده	۹۴
شکل ۹-۴: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده	۹۴
شکل ۱۰-۴: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون	۹۵
شکل ۱۱-۴: نمودارهای پراکنش میان توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند برونی‌سازی	۹۶
شکل ۱۲-۴: نمودار توزیع نرمال متغیر فرایند برونی‌سازی	۱۰۰
شکل ۱۳-۴: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده	۱۰۱
شکل ۱۴-۴: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده	۱۰۱
شکل ۱۵-۴: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون	۱۰۲
شکل ۱۶-۴: نمودارهای پراکنش میان توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند ترکیب	۱۰۳
شکل ۱۷-۴: نمودار توزیع غیر نرمال متغیر فرایند ترکیب	۱۰۶
شکل ۱۸-۴: نمودارهای پراکنش میان توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند درونی‌سازی	۱۰۷
شکل ۱۹-۴: نمودار توزیع نرمال متغیر فرایند درونی‌سازی	۱۱۱

- شکل ۴-۲۰: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده..... ۱۱۱
- شکل ۴-۲۱: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده..... ۱۱۲
- شکل ۴-۲۲: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون..... ۱۱۲
- شکل ۴-۲۳: نمودار پراکنش میان فرایند خلق دانش و خلاقیت سازمانی..... ۱۱۳
- شکل ۴-۲۴: نمودار توزیع نرمال متغیر خلاقیت سازمانی..... ۱۱۵
- شکل ۴-۲۵: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده..... ۱۱۵
- شکل ۴-۲۶: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده..... ۱۱۶
- شکل ۴-۲۷: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون..... ۱۱۷
- شکل ۴-۲۸: نمودارهای پراکنش میان ابعاد خلق دانش و خلاقیت سازمانی..... ۱۱۸
- شکل ۴-۲۹: نمودار توزیع نرمال متغیر خلاقیت سازمانی..... ۱۲۱
- شکل ۴-۳۰: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده..... ۱۲۱
- شکل ۴-۳۱: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده..... ۱۲۲
- شکل ۴-۳۲: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون..... ۱۲۲
- شکل ۴-۳۳: نمودار پراکنش میان خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی..... ۱۲۳
- شکل ۴-۳۴: نمودار توزیع نرمال متغیر عملکرد سازمانی..... ۱۲۵
- شکل ۴-۳۵: نمودار توزیع نرمال مقادیر باقیمانده..... ۱۲۶
- شکل ۴-۳۶: نمودار P-P برای مقادیر باقیمانده..... ۱۲۶
- شکل ۴-۳۷: توزیع خطاهای پیش‌بینی رگرسیون..... ۱۲۷
- شکل ۵-۱: مدل پژوهش..... ۱۳۱

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

عصر حاضر، عصر اقتصاد دانش محور نامیده شده است. در این دوران توجه مدیران سازمان‌ها بیشتر به مقوله‌هایی همچون دانش و خلاقیت جلب شده است و در پی آن انسان‌های دانش‌گرا نسبت به انسان‌های عمل‌گرا اهمیت بیشتری پیدا کرده‌اند.

صاحب‌نظران معتقدند دهه ۸۰ دهه جنبش کیفیت و دهه ۹۰ دهه مهندسی مجدد بوده است و دهه کنونی دهه مدیریت دانش است. به گفته پیتر دراگر چالش ۵۰ سال اول هزاره سوم بهره‌وری دانش در سازمان‌هاست که جز با مدیریت درست و مؤثر آن امکان‌پذیر نیست (افرازه، ۱۳۸۶). از این‌رو جای تعجب ندارد که دانش قواعد قدیمی مربوط به رقابت و استراتژی را دگرگون کرده است، به‌طوری‌که پایه و اساس اقتصادهای صنعتی از منابع مادی به سمت دارایی‌های فکری سوق داده شده است. این امر محققان را بر آن داشته است تا درباره چگونگی مدیریت این سرمایه ارزشمند تحقیق کنند.

علی‌رغم تحقیقات قابل توجهی که تاکنون در حوزه مدیریت دانش صورت گرفته است، کمتر پژوهشی به‌طور جامع به بررسی کلیه مولفه‌های مدیریت دانش پرداخته است. لذا این تحقیق سعی دارد تا تمامی مولفه‌های مدیریت دانش را به‌طور جامع و یکپارچه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار دهد. در این فصل قصد داریم تا اهمیت، سوالات پژوهشی و مسیر انجام تحقیق را به اختصار تبیین نموده تا تصویری کلی از آن حاصل گردد.

۱-۲- تعریف موضوع (تعریف مساله، هدف از اجراء و کاربرد نتایج تحقیق)

امروزه اساس رقابت‌پذیری در اقتصاد جهانی از منابع مادی به سمت دارایی‌های دانشی سوق داده شده است. به‌طوری‌که عصر کنونی را عصر دانش نامیده‌اند. از این‌رو دانش به عنوان تنها منبع استراتژیک مزیت رقابتی شناخته می‌شود و کسب و کارهایی که بتوانند دانش موجود در سازمان را به طور کارا در اختیار بگیرند و آن را به شکلی مناسب در سازمان توزیع کرده و در فرایندها، محصولات و خدمات به‌کار بندند نسبت به رقبا برتری نسبی خواهند داشت (Grant, 1999a; Zack, 1991). از طرفی دیگر در دهه‌های اخیر رشد دانش آنقدر سریع بوده که بیش از

۹۰ درصد دانش جهان در قرن بیستم تولید شده است و امروزه نیز هر پنج سال و نیم، حجم دانش دو برابر می‌شود، درحالی‌که عمر متوسط آن کمتر از چهار سال است (افرازه، ۱۳۸۶). این تحول عظیم در عرصه اقتصاد و دانش باعث ایجاد نگرش جدیدی در مدیریت کسب و کار با نام مدیریت دانش شده است.

این امر محققان را بر آن داشت تا درباره چگونگی مدیریت دانش تحقیق کنند. انواع مطالعاتی که در حوزه دانش، فرایندهای دانشی، سرمایه فکری و ساختار مدیریت دانش انجام گرفته، همگی دال بر اهمیت این موضوع می‌باشد. مطالعات مذکور اساس و نظام مدیریت دانش را مورد کاوش قرار داده‌اند (Davenport and Prusak, 1998; Nonaka, 1994; Swanson, 1996;)
Tuomi, 2000; Grover and Davenport, 2001; Lee, 1999; Lee and Kim, 2001a; Malhotra, 2000; Nonoka and Takeuchi, 1995). علی‌رغم مطالعات فراوانی که در حوزه مدیریت دانش صورت گرفته است، این مطالعات کمتر بر این موضوع تأکید کرده‌اند که سازمان‌ها چگونه می‌توانند با استفاده از دارایی‌های دانشی خود عملکرد را بهبود بخشند. این در حالی است که برای بسیاری از سازمان‌ها درک تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تنها از دیدگاه مفهومی، کار دشواری است. اکثر مدیران ممکن است تحت تأثیر هیجان‌ات عمومی تصور کنند که مدیریت دانش می‌تواند باعث پیشرفت سازمان شود، ولی آنها نمی‌دانند که مدیریت دانش چقدر اهمیت دارد و چگونه می‌توانند به‌وسیله مدیریت دانش عملکرد سازمان خود را بهبود بخشند. بنابراین این تصور باید با آزمون‌های تجربی تأیید شود.

از این رو هدف اصلی پژوهش حاضر این است که عملاً نشان دهد مدیریت دانش چگونه می‌تواند مزیت رقابتی را تقویت کرده و در نتیجه عملکرد سازمانی را بهبود بخشد. با بررسی ادبیات تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد سازمانی تحت تأثیر توانمندسازها، فرایندها و متغیر میانجی مدیریت دانش افزایش خواهد یافت (Lee and Choi, 2003).

اجرای درست و مؤثر مدیریت دانش در هر سازمان باعث بهبود سطح دانش و خلق مزیت رقابتی پایدار در آن سازمان می‌شود. اما بسیاری از سازمان‌ها در اجرای سیستم‌های مدیریت دانش با شکست مواجه می‌شوند. بنابراین داشتن یک سیستم مدیریت دانش بی‌عیب در محیط به شدت

رقابتی امروزی، مزیتی شکست‌ناپذیر محسوب می‌شود. از این رو برای اجرای موفقیت‌آمیز و مؤثر سیستم‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها، می‌بایست ابتدا عوامل مهم موفقیت در پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش که همان توانمندسازهای مدیریت دانش نامیده می‌شوند را شناسایی کنیم. توانمندسازهای مدیریت دانش مکانیزم‌هایی هستند که دانش سازمان را توسعه داده و بسترهایی مناسب برای خلق، تسهیم و به‌کارگیری دانش در سازمان بوجود می‌آورند (Ichijo et al., 1998). با به‌کارگیری توانمندسازهای مدیریت دانش در سطح سازمان، سیستم‌های مدیریت دانش را می‌توان به نحو احسن در سازمان پیاده‌سازی نمود. اجرای موفقیت‌آمیز سیستم‌های مدیریت دانش در سازمان منجر به بهبود سطح دانش در سازمان شده و در نتیجه عملکرد سازمانی را نیز بهبود می‌بخشد.

همچنین با بررسی ادبیات تحقیق می‌توان نتیجه گرفت که سیستم مدیریت دانش نوعی فرایند چرخشی و پویا است. از این رو مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندها است که داده‌ها و اطلاعات موجود در سازمان را به دانشی ارزشمند تبدیل می‌کند. این فرایندها شامل خلق، کسب، تسهیم، به‌کارگیری و درونی‌سازی دانش می‌باشند (Lee et al., 2001b). بنابراین در مطالعه مدیریت دانش باید بر فرایند مدیریت دانش تأکید شود. در واقع برای سازمان‌ها خلق و انتقال دانش بومی بسیار مهم‌تر و مفیدتر از مفاهیم علمی محض خواهد بود. زیرا دانشی که در سازمان خلق می‌شود اصولاً راجع به ویژگی‌های خاص خود سازمان و مسائل درگیر با آن است (Teece, 2000). از این رو باید مدیریت دانش را از دیدگاه فرایند محور مورد مطالعه قرار داد.

در تحقیقات گذشته روابط میان توانمندسازهای مدیریت دانش با فرایندهای مدیریت دانش یا عملکرد سازمانی به صورت مجزا مورد بررسی قرار گرفته است و کمتر تحقیقی می‌توان یافت که کلیه مؤلفه‌های مذکور را به صورت یکجا مورد بررسی قرار داده باشد. برای مثال برخی از تحقیقات بر روابط میان توانمندسازها و فرایندهای مدیریت دانش تمرکز کرده‌اند و برخی دیگر روابط میان توانمندسازها و عملکرد سازمانی را مورد کاوش قرار داده‌اند. از این رو این تحقیق به معرفی یک مدل جامع از مدیریت دانش شامل کلیه مؤلفه‌های آن از قبیل توانمندسازها، فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی می‌پردازد.

بدین ترتیب در این تحقیق علاوه بر معرفی دیدگاه جامعی از مدیریت دانش، اهداف پژوهشی و نتایج مورد انتظار را می‌توان به صورت ذیل تبیین نمود:

- (۱) شناسایی توانمندسازهای تاثیرگذار مدیریت دانش
- (۲) بررسی تأثیر توانمندسازهای فوق‌الذکر بر فرایند مدیریت دانش
- (۳) بررسی تأثیر فرایند مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی

۱-۳- سابقه تحقیق

با بررسی ادبیات تحقیق می‌توان پژوهش‌هایی که روابط میان مؤلفه‌های مدیریت دانش (توانمندسازهای مدیریت دانش، فرایند مدیریت دانش و عملکرد سازمانی) را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده‌اند به چهار گروه تقسیم نمود:

- (۱) روابط میان توانمندسازهای مدیریت دانش
- (۲) روابط میان توانمندسازها و فرایندهای مدیریت دانش
- (۳) روابط میان فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی
- (۴) روابط میان توانمندسازها، فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی (Lee and Choi, 2003).

مطالعاتی که در گروه اول قرار می‌گیرند بر روابط میان توانمندسازهای مدیریت دانش متمرکز شده‌اند. این تحقیقات بر تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر یکدیگر تأکید دارند. برای شناخت این تأثیر، توانمندسازهای مدیریت دانش مختلف از قبیل ساختار، فرهنگ، فناوری اطلاعات و کارکنان مورد بررسی قرار گرفته‌اند. لی و کیم^۱ (۲۰۰۱) روابط بین جو حاکم بر سازمان و سوق‌دهنده‌های مختلف مدیریت دانش را بررسی کردند. آنها دریافتند که سوق‌دهنده‌های مدیریت دانش از قبیل فناوری اطلاعات، سیستم پاداش مناسب، و حمایت مدیریت ارشد تأثیر معناداری بر ایجاد جو سازمانی حامی مدیریت دانش دارد.

¹ Lee & Kim

مطالعات گروه دوم روابط میان توانمندسازها و فرایندهای مدیریت دانش را مورد بررسی قرار می‌دهند. لی و کیم (۲۰۰۱) تأثیر بلوغ جوّ حاکم بر سازمان را بر کیفیت دانش و تسهیم دانش مورد بررسی قرار دادند. آنها به نکته اشاره کردند که بلوغ جوّ حاکم بر سازمان برای تسهیم موفقیت‌آمیز دانش، یک تسهیل‌کننده حیاتی است. بک و کیم^۱ (۲۰۰۲) سعی کردند تا تعیین‌کننده‌های رفتاری تسهیم دانش فردی را بر اساس تئوری رفتار منطقی (TRA) کشف کنند. آنها دریافتند که پاداش‌های مورد انتظار، کارکنان را از داشتن یک نگرش مثبت به تسهیم دانش دلسرد می‌کند. آنها همچنین دریافتند که تأثیر تعدیل‌کننده فناوری اطلاعات معنادار نیست.

مطالعات گروه سوم روابط میان توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهند. هدف این مطالعات این است که درک تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی را واضح‌تر کند. سیمونین^۲ (۱۹۹۷) روابط میان تجربه جمعی، مهارت‌های پیشرفته و بهبود عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار داد. او دریافت که مهارت‌های پیشرفته به شرکت‌ها اجازه می‌دهد که منافع سازمانی بیشتری را کسب کنند. با این وجود تجربه جمعی به تنهایی نمی‌تواند سودمند باشد. او بیان کرد که تجربه یک شرکت قبل از اینکه بتواند عملکرد سازمانی را بهبود بخشد باید به مهارت تبدیل شود.

تأکید مطالعات گروه چهارم بر روابط میان توانمندسازها، فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی است. هدف این مطالعات شناسایی و ارزیابی توانمندسازها و فرایندهای مدیریت دانش برای بهبود عملکرد سازمانی است. گلد و همکاران^۳ (۲۰۰۱) دو رابطه را مورد تجزیه و تحلیل قرار دادند: یکی رابطه بین قابلیت‌های زیرساختی و اثربخشی سازمانی، و دیگری رابطه بین قابلیت‌های فرایندی و اثربخشی سازمانی. قابلیت‌های زیرساختی شامل فناوری، ساختار و فرهنگ می‌باشد درحالی‌که قابلیت‌های فرایندی شامل کسب، تبدیل، کاربرد و نگهداری دانش می‌باشد. آنها بیان کردند که هر دو قابلیت به موفقیت اثربخشی سازمانی کمک می‌کنند.

¹ Bock & Kim

² Simonin

³ Gold et al.

۱-۴- سوالات پژوهشی تحقیق

سوالات پژوهشی این تحقیق را می‌توان در قالب چهار سوال تبیین نمود، که عبارتند از:

- ۱) مولفه‌های موثر مدل پژوهشی جامع مدیریت دانش کدامند؟
- ۲) آیا بین توانمندسازهای مدیریت دانش و فرایند مدیریت دانش رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۳) آیا بین فرایند مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه‌ای وجود دارد؟
- ۴) سازمان‌ها چگونه می‌توانند با مدیریت موثر دانش عملکرد خود را بهبود بخشند؟

۱-۵- روش تحقیق

۱-۵-۱- شیوه تحقیق

روش به‌کارگرفته شده در این تحقیق به لحاظ جهت‌گیری پژوهش از نوع کاربردی، به لحاظ نوع پژوهش از نوع پیمایشی، و به لحاظ اهداف اصلی پژوهش از نوع اکتشافی-تبیینی می‌باشد.

۱-۵-۲- جامعه و نمونه

با عنایت به نوع روش تحقیق، جامعه تحقیق شرکت‌های منتخب تعاونی استان یزد می‌باشد.

۱-۵-۳- قلمرو زمانی تحقیق

دوره زمانی انجام تحقیق از ابتدای بهمن ۱۳۸۸ آغاز و تا اواخر بهمن ۱۳۹۰ ادامه یافت.

۱-۵-۴- روش گردآوری اطلاعات

به منظور جمع‌آوری اطلاعات آمیزه‌ای از روش‌های تحقیق کتابخانه‌ای و پیمایشی مورد استفاده قرار گرفت. روش کتابخانه‌ای، عمدتاً به منظور مطالعه ادبیات موضوع و استخراج شاخص‌ها، بررسی سابقه تحقیق و آشنایی با تجربیات حاصل از کاربرد مدل‌های مدیریت دانش مورد استفاده