



## دانشکده آموزش‌های الکترونیکی

پایان‌نامه کارشناسی ارشد در رشته مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

بررسی پارادایم کشف منابع نهفته در استقرار سیستم مدیریت دانش  
با استفاده از فن آوری اطلاعات در صنایع چینی بهداشتی

الگویی مناسب برای کارخانجات چینی بهداشتی

(مطالعه موردی شرکت چینی بهداشتی گلسار فارس)

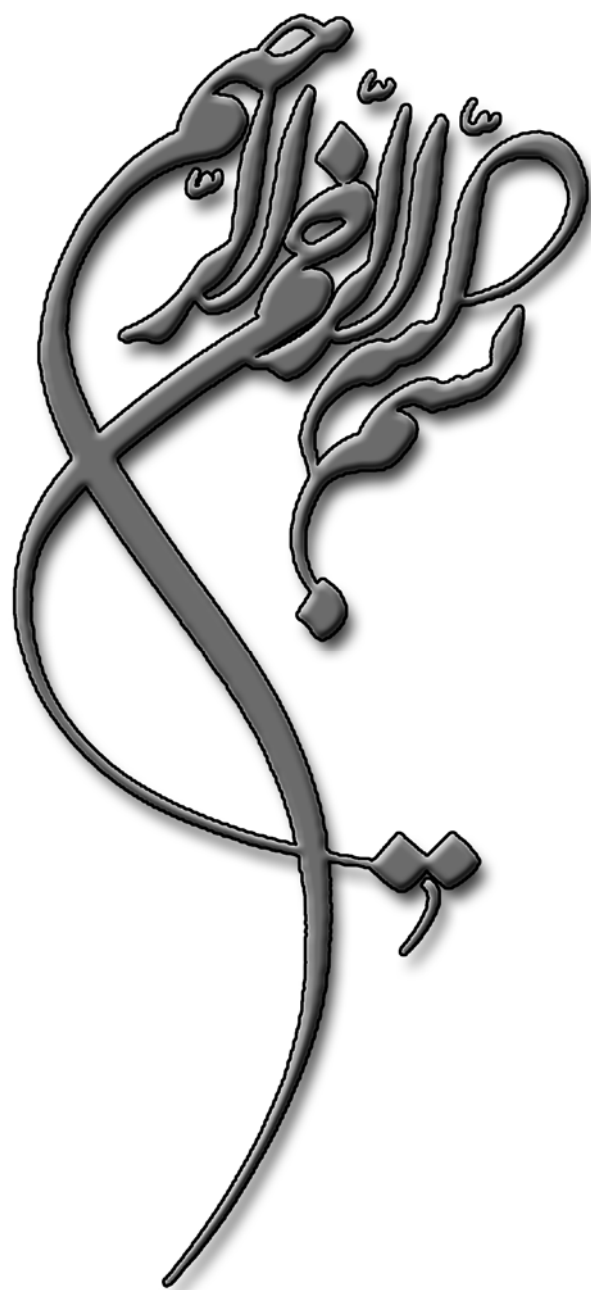
توسط

سروش مظفری

استاد راهنما:

دکتر منصور امینی لاری

خردادماه ۱۳۸۸



به نام خدا

بررسی پارادایم کشف منابع نهفته در اسقرار سیستم مدیریت دانش با استفاده  
از فن آوری اطلاعات در صنایع چینی بهداشتی

(مطالعه موردی شرکت چینی بهداشتی گلزار فارس)

به وسیله‌ی:

سروش مظفری

پایان نامه

ارائه شده به تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی

از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته‌ی:

مهندسی فناوری اطلاعات (تجارت الکترونیک)

از دانشگاه شیراز

شیراز

جمهوری اسلامی ایران

ارزیابی شده توسط کمیته پایان نامه با درجه:.....

دکتر منصور امینی لاری، استادیار بخش IT دانشگاه علوم و تحقیقات فارس (رئیس کمیته).....

دکتر علی نقی مصلح شیرازی، دانشیار بخش مدیریت و حسابداری.....

دکتر محمدهادی صدرالدینی، استادیار بخش مهندسی کامپیوتر.....

خرداد ماه ۱۳۸۸

تقدیم به :

پیشگاه ولی نعمت و پیشوای غایب از نظرم

با آرزوی تسریع در امر ظهورش

و تقدیم به پدر، مادر، همسر و فرزندم

که صبورانه مرا تحمل کردند و یاورم بودند

و تقدیم به همه آنها که بی حضورشان

اتمام این دوره درسی امکان پذیر نبود

اللهم اتمم لی بالسعادة...

## سپاس‌گزاری

اکنون که این رساله به پایان رسیده است بر خود فرض می‌دانم تا از اساتید گرانمایه‌ای که در طول این مدت با راهنمایی‌های خویش تاریکی‌های پیش رویم را به روشنی بدل کردند تشکر نمایم. از جناب آقای دکتر منصورامینی لاری، استاد محترم راهنما و جناب آقای دکتر علی نقی مصلح شیرازی و جناب آقای دکتر محمدهادی صدرالدینی، اساتید معظم مشاور؛ و همچنین جناب آقای دکتر کرمی و جناب آقای مهندس باقری از موسسه توف ایران و جناب آقای مهندس باباییان از هوافضا که بی شک دلسوزی‌ها و دقت نظر آن‌ها باعث گردید تا هرچه بیشتر کاستی‌ها برطرف شده و بر غنای این رساله افزون گردد.

جای آن دارد تا از همه اساتید و دست‌اندرکاران دانشکده آموزش‌های الکترونیکی و دانشگاه شیراز برای همه خدمات بی‌منت و مخلصانه‌شان تشکر نمایم؛ خصوصاً از جناب آقای دکتر دانش‌منش و سرکارخانم الوند، و همچنین تک‌تک اساتیدی که در محضرشان افتخار شاگردی داشتم، هرچند برای مدتی کوتاه؛ که فرمود: من علمنی حرفاً فقد صیرنی عبداً.

همچنین از همه اعضای خانواده خود و همسر، از همکاران خوبم در شرکت گلسارفارس، خصوصاً جناب آقای مهندس جمال شایگان مدیر عامل محترم شرکت چینی بهداشتی گلسارفارس و جناب آقای مهندس رضا حاجی سلیمی مدیرتضمین کیفیت و تعالی سازمانی و سرکارخانم مهندس ریحانی فرد که با راهنمایی‌های خود، سختی این امر را تسهیل نمودند و همچنین از همه همکلاسی‌ها و هم‌رشته‌ای‌های عزیز که در این مدت به نحوی به آنها زحمت داده و یا از نتیجه زحمات آن‌ها بهره‌ای بردم سپاس‌گزارم.



## چکیده

# بررسی پارادایم کشف منابع نهفته در اسقرارسیستم مدیریت دانش با استفاده از فن آوری اطلاعات در صنایع چینی بهداشتی

## الگویی مناسب برای کارخانجات چینی بهداشتی

(مطالعه موردی شرکت چینی بهداشتی گلسار فارس)

به وسیله :

سروش مظفری

درسالهای اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل شده است ، جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمانها به قدرت دانش می توانند برتری های بلند مدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند. شرایط و فضای رقابتی سازمان ها بیش از پیش پیچیده و به سرعت در حال تغییر است. به گونه ای که سرعت تغییر برای بیشتر سازمان ها به مراتب بیشتر از سرعت توان پاسخگویی و تطبیق آنهاست . تغییرات مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان ها بوجود آورده است در این میان تنها سازمانهایی می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند، بنظر دانشمندان حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان تنها به کمک مدیریت دانش امکان پذیر است که بتواند بطور مستمر به خلق دانش های نو در سازمان بپردازد. در سازمان های صنعتی مزیت رقابتی به کیفیت و کمیت تولید و همچنین نوآوریست ، که خود اینها نیز معلول دانش است. دانش اطلاعات قابل درک و ارزشمندی است که در پرتو تجارب و بستر آگاهانه فرد شکل گرفته و نهادینه می شود. نظر به اهمیت مدیریت دانش در صنایع چینی بهداشتی، این پایان نامه تلاشی برای ارائه چارچوبی به منظور بکارگیری مدیریت دانش در این سازمان ها و در نهایت بررسی ظهور پارادایم های بوجود آمده در اثر اجرای صحیح و علمی مدیریت دانش به عنوان یک مسئله فنی و سازمانی مهم در اینگونه سازمانهاست. در ابتدا مروری بر ادبیات موضوع مدیریت دانش در صنایع شده و از چارچوبهای مدیریت دانش مورد بررسی، چارچوبی برای بکارگیری مدیریت دانش در صنایع چینی بهداشتی ارائه شده و در نهایت پارادایم بوجود آمده مورد بررسی قرار گرفته است.

## فهرست مطالب

عنوان	شماره صفحه
<b>فصل (۱) کلیات تحقیق</b>	۱
۱-۱- مقدمه	۳
۲-۱- ضرورت تحقیق	۴
۳-۱- پیشینه تحقیق	۵
۴-۱- تعریف مسئله و اهداف تحقیق	۵
۵-۱- سوالات تحقیق	۶
۶-۱- روش تحقیق	۶
۷-۱- محدودیت ها و موانع تحقیق	۷
۸-۱- تعریف واژه های کلیدی	۷
<b>فصل (۲) مروری بر تحقیقات پیشین</b>	۹
۱-۲- تاریخچه	۱۰
۲-۲- سیر تکاملی مدیریت دانش	۱۰
۳-۲- تعریف دانش	۱۳
۴-۲- مقایسه داده، اطلاعات، دانش	۱۴
۵-۲- تفاوت اطلاعات با دانش	۱۶
۶-۲- انواع دانش	۱۸



۱۸	۱-۶-۲- دانش ضمنی
۱۸	۲-۶-۲- دانش صریح
۲۰	۷-۲- مدیریت دانش
۲۴	۸-۲- تفاوت مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات
۲۴	۹-۲- ضرورت و اهمیت مدیریت دانش
۲۵	۱۰-۲- مزایای مدیریت دانش
۲۸	۱-۱۰-۲- مزایای دانش سازمانی
۲۸	۱۱-۲- زنجیره دانش
۳۰	۱۲-۲- کارکردهای دانش
۳۰	۱۳-۲- فرآیند دانش
۳۱	۱۴-۲- سازمانهای یادگیرنده و مدیریت دانش
۳۲	۱-۱۴-۲- تعریف سازمان های یادگیرنده
۳۲	۲-۱۴-۲- ضرورت تبدیل شدن به سازمانهای یادگیرنده
۳۳	۳-۱۴-۲- مزایا و ویژگیهای سازمان یادگیرنده:
۳۴	۴-۱۴-۲- مبانی و اصول سازمان یادگیرنده
۳۵	<b>فصل (۳) بررسی ادبیات موضوع تحقیق</b>
۳۶	۱-۳- اهمیت چارچوب مدیریت دانش
۳۷	۲-۳- چارچوب های مدیریت دانش
۳۷	۱-۲-۳- چارچوب های تجویزی
۳۷	۲-۲-۳- چارچوب های توصیفی
۳۸	۳-۳- معرفی بعضی از مدل ها و چارچوب های مدیریت دانش
۳۸	۱-۳-۳- مدل «هیسینگ»
۳۹	۲-۳-۳- مدل مارک «م.مک الروی»:
۴۰	۳-۳-۳- مدل «بک من»
۴۱	۴-۳-۳- مدل «هفت سی»
۴۱	۵-۳-۳- مدل «بکوویتز» و «ویلیامز»
۴۵	۶-۳-۳- مدل «نوناکا» و «تاکوچی»
۵۲	۷-۳-۳- مدل پایه های ساختمان دانش

۵۶	.....	۳-۳-۸-چارچوب مدیریت دانش لوتوس : ساختمند کردن مسئله
۶۰	.....	۳-۳-۸-۱-چارچوب مدیریت دانش لوتوس
۶۳	.....	۳-۳-۹- نمونه ای از یک چارچوب، برای اجرای سیستم مدیریت دانش در محیط مشارکتی
۶۳	.....	۳-۳-۹-۱- مدیریت دانش و محیط های مشارکتی
۶۶	.....	۳-۳-۹-۲- روش
۶۷	.....	۳-۳-۹-۳- نتایج حاصله و بحث پیرامون آنها
۷۳	.....	۳-۳-۹-۴- پیشنهاد چارچوب سیستم مدیریت دانش
۷۴	.....	۳-۳-۱۰- بررسی سیستم مدیریت دانش برای نسل های مختلف تحقیق و توسعه
۷۶	.....	۳-۳-۱۰-۱- تکامل مدیریت تحقیق و توسعه
۸۳	.....	۳-۳-۱۱- مدل جامع مدیریت دانایی
۸۹	.....	۳-۳-۱۱-۱- مدیریت دانایی کلیدی بر مبنای استاندارد
۹۲	.....	۳-۴- سایر چارچوب ها و شرح مختصری از آن ها
۱۰۰	.....	۳-۵- آنالیز چارچوب های مدیریت دانش
۱۰۶	.....	<b>فصل ( ۴ ) روش تحقیق و یافته ها</b>
۱۰۷	.....	۴-۱- مقدمه
۱۰۸	.....	۴-۲- روش تحقیق
۱۰۹	.....	۴-۲-۱- بررسی و مقایسه چارچوبها
۱۱۰	.....	۴-۲-۲- مرور ادبیات
۱۱۱	.....	۴-۳- فرهنگ سازمانی و منابع انسانی
۱۱۲	.....	۴-۴- مدیریت
۱۱۳	.....	۴-۵- فناوری
۱۱۴	.....	۴-۶- فرایندهای دانش
۱۱۵	.....	۴-۷- دانش و خلق دانش
۱۱۷	.....	۴-۸- زیرساختهای مدیریت دانش
۱۱۷	.....	۴-۹- مخازن دانش
۱۱۹	.....	۴-۱۰- نحوه طراحی پرسشنامه
۱۱۹	.....	۴-۱۰-۱- تحقیقات بنیادی
۱۲۰	.....	۴-۱۰-۲- تحقیق کاربردی

۱۲۰	.....تحقیق و توسعه (۳-۱۰-۴)
۱۲۱	.....متغیرهای تحقیق (۱۱-۴)
۱۲۲	.....ابزار جمع آوری اطلاعات (۱۲-۴)
۱۲۳	.....روایی و پایایی پرسشنامه (۱۳-۴)
۱۲۳	.....روایی ابزار اندازه گیری (۱-۱۳-۴)
۱۲۴	.....تعیین پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه (۲-۱۳-۴)
۱۲۶	.....جامعه آماری (۱۴-۴)
۱۲۶	.....تعیین حجم نمونه (۱۵-۴)
۱۲۸	.....روش های تجزیه و تحلیل داده ها (۱۶-۴)
۱۲۸	.....محاسبه انحراف استاندارد (۱۷-۴)
۱۲۹	.....محاسبه مقدار میانگین (۱۸-۴)
۱۲۹	.....آزمون بینم (۱۹-۴)
۱۳۵	.....تجزیه و تحلیل (۲۰-۴)
۱۴۲	.....تعیین اولویت ها بکمک روش AHP (۲۱-۴)
۱۴۴	.....بررسی و مقایسه سایر چارچوب ها با چارچوب پیشنهادی (۲۲-۴)
۱۴۵	.....روند پیشنهادی تحقق مدیریت دانش در صنایع چینی بهداشتی (۲۳-۴)
۱۴۶	.....نقشه استراتژیک شرکت گلسار فارس براساس مدل BSC (۱-۲۳-۴)
۱۴۷	.....نقشه استراتژیک دانشی شرکت گلسار فارس براساس اهداف استراتژیک شرکت (۲-۲۳-۴)
۱۴۸	.....روند پیشنهادی جهت تحقق پارادایم مدیریت دانش در شرکت گلسار فارس منطبق با چارچوب (۲۴-۴)
۱۴۹	.....یافته های تحقیق (۲۵-۴)
۱۵۲	.....مطالعه موردی (۲۶-۴)
۱۵۳	.....نحوه طراحی پرسشنامه (۲۷-۴)
۱۵۳	.....روایی پرسشنامه (۱-۲۷-۴)
۱۵۴	.....تجزیه و تحلیل داده ها: (۲۸-۴)
۱۶۰	.....میزان فن آوری های فراهم شده مورد نیاز برای کسب دانش در سازمان (۲۹-۴)
۱۶۱	.....پیشنهادات (۳۰-۴)
۱۶۳	.....نتیجه گیری (۳۱-۴)
۱۶۵	..... <b>فصل (۵) نتایج و پیشنهادات</b>

۱-۵	مقدمه	۱۶۶
۲-۵	توانمندسازی فرد	۱۶۷
۳-۵	دانش به عنوان یک ابزار	۱۶۸
۴-۵	رشد ساختارهای سازمانی	۱۷۱
۵-۵	نرم افزار کامپیوتری جهت مرکزیت دادن به اطلاعات	۱۷۷
۶-۵	مدیریت دانش بکمک سیستم های کامپیوتری	۱۸۳
۷-۵	نتیجه گیری	۱۹۰
۸-۵	یافته های تحقیق	۱۹۲
۹-۵	پیشنهادات برای مطالعات آتی	۱۹۳
۱۹۴	<b>منابع</b>	
۱۹۸	<b>پیوست</b>	

## فهرست جداول

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۲- تفاوت اطلاعات با دانش.....	۱۶
جدول ۱-۳- تبدیل دانش بین شکل های ضمنی و آشکار.....	۴۷
جدول ۲-۳- ابزارهای استفاده از فرآیند دانش.....	۵۴
جدول ۳-۳- مولفه های نوآوری در لوتوس.....	۵۵
جدول ۴-۳- مولفه پاسخگویی در لوتوس.....	۵۶
جدول ۵-۳- مولفه بهره وری در لوتوس.....	۵۷
جدول ۶-۴- مولفه کفایت در لوتوس.....	۵۸
جدول ۷-۳- سیمای پاسخ دهندگان در محیط مشارکتی.....	۶۵
جدول ۸-۳- تکنیک های انتشار اطلاعات.....	۷۰
جدول ۹-۳- مشخصات کلی نسل های تحقیق و توسعه.....	۸۱
جدول ۱۰-۳- شرح مختصری از سایر چارچوب های مدیریت دانش.....	۹۱
جدول ۱-۴- محاسبه ضریب اعتماد به کمک نرم افزار SPSS.....	۱۲۴

- جدول ۲-۴- جامعه آماری ..... ۱۲۶
- جدول ۳-۴- مقدار میانگین و انحراف معیار سوالات ..... ۱۲۷
- جدول ۴-۴- نتایج تست بینم ..... ۱۳۳
- جدول ۵-۴- نتایج اولویت بندی ..... ۱۴۰
- جدول ۶-۴- مقایسه چارچوب ها ..... ۱۴۲
- جدول ۷-۴- نتایج امتیازات سئوالات ..... ۱۵۳
- جدول ۸-۴- مقایسه میانگین پرسشنامه و میانگین امتیازات ..... ۱۵۴
- جدول ۹-۴- مقایسه مقدار میانگین هر موضوع ، فرهنگ سازمانی، مدیریت، فن آوری ..... ۱۵۴

## فهرست شکل ها

عنوان	شماره صفحه
شکل ۱-۲- سیستم مدیریت دانش.....	۲۰
شکل ۳-۲- مزایای دانش.....	۲۷
شکل ۳-۲- زنجیره دانش.....	۲۸
شکل ۴-۲- عناصر تشکیل دهنده فرایند دانش.....	۲۹
شکل ۱-۳- مدل هفت سی.....	۴۰
شکل ۲-۳- مدل حلزونی نوناکا و تاکوچی.....	۴۴
شکل ۳-۳- نمایی از فرآیند تبدیل دانش.....	۴۶
شکل ۴-۳- مدل پایه های ساختمان دانش.....	۵۲
شکل ۵-۳- چارچوب مدیریت دانش لوتوس.....	۶۰
شکل ۶-۳- چگونگی فرار گرفتن افراد برای تشکیل تیم کاری در محیطهای مشارکتی.....	۶۳
شکل ۷-۳- یک مدل مشارکتی.....	۶۴
شکل ۸-۳- ساختار شبکه مدل سیستم مدیریت دانش.....	۶۷
شکل ۹-۳- چارچوب پیشنهادی سیستم مدیریت دانش برای موسسات مشارکتی.....	۷۳
شکل ۱۰-۳- اجزاء و چارچوب مدیریت دانش.....	۸۳
شکل ۱۱-۳- مدل مدیریت دانش سازمان تحقیق و توسعه.....	۸۶
شکل ۱۲-۳- ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش در واحد تحقیق و توسعه.....	۸۸

- شکل ۳-۱۳- فازها و دانش کلیدی فرایندهای استاندارد تحقیق و توسعه ..... ۸۹
- شکل ۴-۱- نقاط تولید دانش در شرکت گلسار فارس ..... ۱۱۵
- شکل ۴-۲- چارچوب بکارگیری مدیریت دانش جهت ایجاد پارادایم در شرکت گلسار فارس ..... ۱۱۷
- شکل ۴-۳- نقشه استراتژیک شرکت گلسار فارس بر اساس مدل BSC ..... ۱۴۴
- شکل ۴-۴- نقشه استراتژیک دانشی شرکت گلسار فارس بر اساس اهداف استراتژیک ..... ۱۴۵
- شکل ۵-۱- مدل سلسله مراتبی قوی ..... ۱۷۰
- شکل ۵-۲- مدل سلسله مراتبی ضعیف ..... ۱۷۰
- شکل ۵-۳- مدل ستاره ای ..... ۱۷۲
- شکل ۵-۴- مدل شبکه ای ..... ۱۷۲
- شکل ۵-۵- اهمیت مفهوم ..... ۱۷۶
- شکل ۵-۶- تفسیر انسانی از داده ..... ۱۷۶
- شکل ۵-۷- معماری شماتیک یک سیستم ..... ۱۷۹
- شکل ۵-۸- ادغام سیستم ناهمگن در یک سرویس دهنده وب ..... ۱۸۰
- شکل ۵-۹- شمای یک کاربرد با مرکزیت داده در یک سرویس دهنده وب ..... ۱۸۵
- شکل ۵-۱۰- شمای یک کاربرد با مرکزیت اطلاعات در یک سرویس دهنده وب ..... ۱۸۶



## فهرست نمودارها

عنوان	شماره صفحه
نمودار ۴-۱- مقایسه مقدار میانگین حاصله از نظر خبرگان و میانگین پرسشنامه.....	۱۳۷
نمودار ۴-۲- جامع و کامل بودن چارچوب.....	۱۴۳
نمودار ۴-۳- مناسب بودن چارچوب.....	۱۴۴
نمودار ۴-۴- سهولت بکارگیری.....	۱۴۴
نمودار ۴-۵- مناسب بودن چارچوب جهت صنایع دیگر چینی بهداشتی.....	۱۴۵
نمودار ۴-۶- کافی بودن تعداد موضوعات.....	۱۴۵
نمودار ۴-۷- ضرورت وجود موضوع منابع انسانی و فرهنگ سازمانی.....	۱۴۶
نمودار ۴-۸- ضرورت وجود موضوع مدیریت.....	۱۴۶
نمودار ۴-۹- ضرورت وجود موضوع فن آوری.....	۱۴۷
نمودار ۴-۱۰- ضرورت وجود فرآیندهای کنترلی دانش.....	۱۴۷
نمودار ۴-۱۱- ضرورت وجود زیرساختها.....	۱۴۸
نمودار ۴-۱۲- ضرورت وجود موضوع نگهداری و ذخیره سازی.....	۱۴۸
نمودار ۴-۱۳- روند پیشنهادی جهت تحقق پارادایم مدیریت دانش در صنایع چینی بهداشتی.....	۱۵۵
نمودار ۴-۱۴- مقایسه میانگین امتیازات جواب پرسشنامه.....	۱۶۳
نمودار ۴-۱۵- مقایسه وضعیت فعلی و مطلوب مدیریت دانش در سازمان.....	۱۶۴

نمودار ۴-۱۶ - مقایسه میانگین جواب موضوعات..... ۱۶۴



# فصل ( ١ )

## كليات تحقيق