

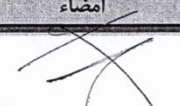
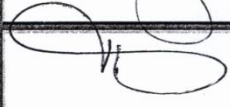

سلام الغزاة

**بسمه تعالی**  
 دانشگاه علامه طباطبائی  
 دانشکده مدیریت و حسابداری  
 شماره:  
 تاریخ:  
**صور تجلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی**

با تاییدات خداوند متعال پایان نامه خانم بیان عبداللهی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش تحول به شماره دانشجویی ۹۰۱۲۴۳۱۲۱۰۶ تحت عنوان " رابطه کیفیت نظام پیشنهادها، سطوح بلوغ منابع انسانی و جو سازمانی با مدیریت دانش" که به راهنمایی جناب آقای دکتر میرعلی سیدنقوی در جلسه مورخه ۹۲/۱۰/۱۴ با حضور اعضای هیات داوران برگزار گردید.  
 ضمناً نمره نهایی نامبرده به شرح زیر اعلام می گردد.

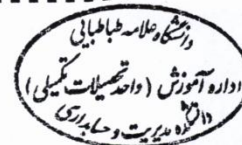
نمره مقاله از ۲	- چاپ یا ارائه گواهی پذیرش چاپ مقالات برگرفته از پایان نامه در نشریات عضو ISI و علمی و پژوهش ۲ نمره - چاپ یا ارائه گواهی پذیرش چاپ مقالات برگرفته از پایان نامه در نشریات علمی - ترویجی ۱/۵ نمره - مجموعه مقالات همایش های علمی ۱ نمره - اعلام وصول مقاله برگرفته از پایان نامه از سوی یکی از نشریات نمایه شده داخلی و خارجی ۰/۵ نمره
نمره مقاله: ۱۲/۵	با عدد: ۱۹۱
نمره پایان نامه از ۱۸: ۱۷,۷۵	نمره نهایی
	با حروف: نوزدهم

درضمن برخورداری از امتیاز مقاله با ارائه مقاله چاپ شده و یا گواهی چاپ حداکثر تا شش ماه پس از دفاع از پایان نامه امکان پذیر است. بدیهی است دانشجویی که مدت مجاز تحصیل او خاتمه یافته باشد مشمول این بند نخواهد بود.  
**اعضاء هیات داوران:**

سمت	نام و نام خانوادگی	امضاء
استاد راهنما	جناب آقای دکتر میرعلی سیدنقوی	
استاد مشاور	جناب آقای دکتر بهروز رضایی منش	
استاد داور و نماینده تحصیلات تکمیلی	جناب آقای دکتر حبیب رودساز	

نمره ۱۹ تا ۲۰ عالی  
 نمره ۱۴ تا ۱۶.۹۹ قابل قبول  
 نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

نمره ۱۹ تا ۲۰ عالی  
 نمره ۱۸ تا ۱۸.۹۹ بسیار خوب





پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول سازمانی

رابطه کیفیت نظام پیشنهادها، جوسازمانی، سطوح بلوغ منابع انسانی با مدیریت دانش  
(مورد مطالعه: بانک توسعه صادرات ایران)

نگارش

بیان عبداللهی

استاد راهنما

دکتر میرعلی سیدنقوی

استاد مشاور

دکتر بهروز رضایی منش

زمستان ۱۳۹۲

تقديم به:

روح پاک پدرم

که عالمانه به من آموخت

تا

چگونه در عرصه زندگی،

ایستادگی را تجربه نمایم

«هو العلیم»

سپاس ایزد منان را که در پرتو لایزالش توفیق آموختن میسر گردید، برحمت و واسع‌اش فرصتی مغتنم داد تا از محضر اساتید گرانقدر و ارجمند بهره جویم.

بر خود لازم می‌دانم مراتب تقدیر و تشکر را از استاد فرهیخته جناب آقای دکتر سید میرعلی سیدنقوی که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این پژوهش را بر عهده گرفتند؛

استاد محترم و دلسوز دکتر بهروز رضایی‌منش که نظرات خردمندانه و مساعدت‌های بی‌دریغشان، تکوین این مجموعه را میسر ساخت.

و از استاد فرزانه و دلسوز؛ جناب آقای دکتر حبیب رودساز که در نهایت بزرگواری زحمت داوری این پژوهش را متقبل شدند و بنده را از راهنمایی‌های گرانقدرشان بهره‌مند ساختند؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم.

و با سپاس فراوان از:

مسئولین و کارشناسان محترم بانک توسعه صادرات ایران که در اتمام و اکمال پایان‌نامه حامی و راهنمای بنده بودند.

همچنین از دوستان عزیزم بویژه آقای حافظ ملاعباسی که در تکمیل و اتمام پایان‌نامه از هیچ کمکی دریغ ننمودند کمال تشکر و قدردانی را دارم.

## چکیده

امروزه با پیشرفت علم مدیریت و وجود میدان رقابت، پیاده‌سازی و اجرای سیستم‌های مدیریت از جایگاه منحصر به فردی برخوردارند تا مدیران بتوانند با استفاده از این ابزارها، توانایی سازمان تحت نظر خود را افزایش داده و کارایی آن را ارتقاء بخشند. بدین منظور نظام پیشنهادات و مدیریت دانش به عنوان ابزارهایی قدرتمند در سراسر جهان مورد استقبال بی‌نظیر مدیران موفق قرار گرفته‌اند. بالندگی مدیریت دانش تحت تأثیر کیفیت نظام پیشنهادات در سازمان می‌باشد، تحقیقاتی که اخیراً انجام شده نشان می‌دهد که جوسازمان و سطوح بلوغ منابع انسانی به‌طور همزمان کیفیت نظام پیشنهادات را مورد تعدیل قرار می‌دهد که این می‌تواند تسهیل‌کننده مدیریت دانش باشد. بنابراین در این پژوهش به بررسی رابطه کیفیت نظام پیشنهادات، جوسازمانی و بلوغ منابع انسانی با مدیریت دانش پرداخته شد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها از نوع توصیفی-پیمایشی است. با تأکید بر مبانی نظری، مدل مفهومی تحقیق طراحی و بر این اساس سه فرضیه اصلی و ۱۴ فرضیه فرعی تدوین گردید. جامعه آماری این تحقیق، بانک توسعه صادرات ایران می‌باشد. نمونه‌گیری با استفاده از روش تصادفی ساده انجام شده است و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۲۸۵ نفر برآورد شد. بدین ترتیب ۲۸۵ پرسشنامه در جامعه تحقیق توزیع گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS ۱۹ استفاده شده است. در این پژوهش به منظور تحلیل ساختار درونی پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل دهنده هر سازه یا متغیر مکنون، از ابزار تحلیل عاملی تأییدی و جهت پاسخگویی به فرضیات تحقیق از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

با توجه به نتایج آزمون‌های آماری، کلیه فرضیات تحقیق تأیید گردید. نتیجه آزمون فرضیه‌های اصلی حاکی از آن است که بین نظام پیشنهادات، جوسازمانی، بلوغ منابع انسانی و مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و موفقیت و اثربخشی مدیریت دانش متأثر از تغییرات مثبت جوسازمان و افزایش قابلیت‌های کارکنان و همچنین اثربخشی نظام پیشنهادات می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** نظام پیشنهادات<sup>۱</sup>، جوسازمانی<sup>۲</sup>، مدل بلوغ قابلیت کارکنان<sup>۳</sup>، مدیریت دانش<sup>۴</sup>

Email: bayan.abdollahi@yahoo.com

---

<sup>۱</sup>) Suggestions System

<sup>۲</sup>) Organizational climate

<sup>۳</sup>) People Capability Maturity Model

<sup>۴</sup>) Knowledge Management

این پژوهش علمی

با حمایت بانک توسعه صادرات ایران

انجام شده است.

*We highly appreciate Export Development Bank of Iran (EDBI) for their technical and financial support of this research*

## فهرست مطالب

### فصل اول: کلیات

- ۱-۱. مقدمه ۱
- ۱-۲. بیان مسئله ۲
- ۱-۳. اهمیت و ضرورت موضوع ۳
- ۱-۴. اهداف تحقیق ۵
- ۱-۴-۱. سوالات اصلی: ۵
- ۱-۴-۲. سوالات فرعی: ۵
- ۱-۴-۳. فرضیه‌های اصلی: ۶
- ۱-۴-۴. فرضیه‌های کاربردی: ۶
- ۱-۵. روش کلی تحقیق: ۷
- ۱-۵-۱. قلمرو مکانی-جامعه تحقیق: ۷
- ۱-۵-۲. قلمرو زمانی تحقیق: ۷
- ۱-۵-۳. قلمرو موضوعی تحقیق: ۷
- ۱-۶. روش نمونه‌گیری و تخمین حجم جامعه: ۷
- ۱-۷. روش‌های گردآوری داده‌ها و ابزار مورد استفاده برای آن: ۷
- ۱-۸. روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها: ۷
- ۱-۹. شرح واژه‌ها و اصطلاحات تحقیق: ۸
- ۱-۱۰. بانک توسعه صادرات ایران ۹
- ۱-۱۱. خلاصه فصل ۱۰

### فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

- ۲-۱. بخش اول: نظام پیشنهادها ۱۲
- ۲-۱-۱. مقدمه ۱۲
- ۲-۱-۲. نظام پیشنهادها ۱۴
- ۲-۱-۳. اهداف نظام پیشنهادها ۱۵
- ۲-۱-۴. مزایای نظام پیشنهادها ۱۶



۱۷	۲-۱-۵. فرایندهای نظام پیشنهادها
۱۷	۲-۱-۵-۱. فرایند دریافت و ارائه پیشنهاد
۱۸	۲-۱-۵-۲. فرایند بررسی پیشنهاد
۱۸	۲-۱-۵-۳. فرایند اجرای پیشنهاد
۱۸	۲-۱-۵-۴. فرایند انگیزش و پاداش دهی
۲۰	۲-۱-۶. موانع اثربخشی نظام پیشنهادها
۲۰	۲-۱-۶-۱. موانع ذهنی
۲۱	۲-۱-۶-۲. موانع اجرایی
۲۱	۲-۱-۶-۳. موانع کارشناسی
۲۱	۲-۱-۶-۴. موانع مالی
۲۲	۲-۱-۷. عوامل مؤثر در موفقیت نظام پیشنهادها :
۲۵	۲-۱-۸. موانع موفقیت نظام پیشنهادها
۲۷	۲-۱-۹. تاریخچه نظام پیشنهادها
۲۸	۲-۱-۹-۲. تاریخچه نظام پیشنهادها در ایران
۲۸	۲-۲. بخش دوم: جو سازمانی
۲۸	۲-۲-۱. مقدمه
۲۹	۲-۲-۲. تعاریف جو سازمانی
۳۱	۲-۲-۳. ویژگی ها، ابعاد و شاخص های جو سازمانی
۳۵	۲-۲-۴. اهمیت جو سازمانی در کارکردهای سازمان
۳۵	۲-۲-۵. انواع جو سازمانی و ویژگی های آنها
۳۸	۲-۲-۶. عوامل مؤثر بر جو سازمانی
۳۹	۲-۲-۷. تفاوت جو با فرهنگ سازمانی
۴۱	۲-۳. بخش سوم: سطوح بلوغ منابع انسانی
۴۱	۲-۳-۱. مقدمه
۴۲	۲-۳-۲. مدل بلوغ قابلیت کارکنان (P-CMM)
۴۳	۲-۳-۳. تاریخچه P-CMM

۴۳	اهداف استراتژیک پی. سی. ام. ام
۴۴	ساختار P-CMM
۴۴	۱-۲-۳-۵- سطح بلوغ
۴۴	۱-۱-۲-۳-۵- سطح بلوغ ۱
۴۵	۲-۲-۳-۵-۱- سطح بلوغ ۲
۴۶	۳-۲-۳-۵-۱- سطح بلوغ ۳
۴۷	۴-۲-۳-۵-۱- سطح بلوغ ۴
۴۷	۵-۲-۳-۵-۱- سطح بلوغ ۵
۴۷	۲-۲-۳-۵- نواحی فرایندی
۴۹	۱-۲-۳-۵-۲- نواحی فرایندی سطح بلوغ ۲
۵۰	۲-۲-۳-۵-۳- نواحی فرایندی سطح بلوغ ۳
۵۰	۳-۲-۳-۵-۴- نواحی فرایندی سطح بلوغ ۴
۵۱	۴-۲-۳-۵-۵- نواحی فرایندی سطح بلوغ ۵
۵۲	۳-۲-۳-۵- هدفها
۵۲	۴-۲-۳-۵- فعاليتها
۵۳	۶-۲-۳- مزایای پیاده سازی الگوی بلوغ قابلیت کارکنان
۵۴	۴-۲- بخش چهارم: مدیریت دانش
۵۴	۱-۲-۴- مقدمه
۵۸	۲-۲-۴- روابط داده، اطلاعات و دانش از دیدگاه باجاریا
۵۹	۳-۲-۴- طبقه بندی انواع دانش
۶۱	۴-۲-۴- عناصر دانش
۶۲	۵-۲-۴- تاریخچه مدیریت دانش
۶۲	۶-۲-۴- ویژگی های دانش
۶۴	۷-۲-۴- مدیریت دانش
۶۶	۸-۲-۴- مدیریت دانش در دو سطح استراژی و عملیاتی قابل بررسی است.
۶۷	۹-۲-۴- اهداف مدیریت دانش

۶۷	۲-۴-۱۰. نسل های مدیریت دانش
۶۸	۲-۴-۱۱. چرخه دانش:
۷۰	۲-۵. بخش پنجم: پیشینه پژوهش
۷۰	۲-۵-۱. پیشینه نظام پیشنهادها
۷۲	۲-۵-۲. پیشینه مدل بلوغ قابلیت کارکنان
۷۴	۲-۵-۳. پیشینه جو سازمانی
۷۵	۲-۵-۴. پیشینه مدیریت دانش
۷۷	۲-۶. چارچوب مفهومی پژوهش (مدل پژوهش)
۷۹	۲-۷. خلاصه فصل دوم
۸۰	<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق</b>
۸۱	۲-۱. مقدمه
۸۱	۳-۲. روش تحقیق
۸۲	۳-۳. جامعه آماری
۸۲	۳-۴. حجم نمونه آماری
۸۳	۳-۵. ابزار جمع آوری داده ها
۸۳	۳-۵-۱. مطالعات کتابخانه‌ای
۸۳	۳-۵-۲. مطالعات میدانی
۸۳	۳-۵-۲-۱. پرسشنامه
۸۶	۳-۶. مقیاس اندازه گیری گزینه ها
۸۶	۳-۷. ویژگی های فنی ابزارهای گردآوری داده‌ها
۸۶	۳-۷-۱. روایی (اعتبار) پرسشنامه
۸۸	۳-۷-۲. پایایی (اعتماد) پرسشنامه
۸۹	۳-۸. روش توزیع و جمع آوری پرسش نامه ها
۸۹	۳-۹. روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹۰	۳-۱۰. تحلیل عاملی تأییدی
۹۲	۳-۱۱. خلاصه فصل سوم

۹۳	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها
۹۴	۴-۱. مقدمه
۹۴	۴-۲. توصیف ویژگی های جمعیت شناختی اعضای نمونه
۹۵	۴-۲-۱. جنسیت
۹۶	۴-۲-۲. سن
۹۷	۴-۲-۳. تحصیلات
۹۸	۴-۲-۴. سابقه خدمت
۹۹	۴-۲-۵. شغل سازمانی
۱۰۰	۴-۳. آمار استنباطی
۱۰۰	۴-۳-۱. آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش
۱۰۰	۴-۳-۲. ارزیابی بخش اندازه گیری مدل
۱۰۱	۴-۳-۲-۱. تحلیل عاملی تاییدی شاخص های متغیر نظام پیشنهادها
۱۰۳	۴-۳-۲-۲. تحلیل عاملی تاییدی متغیر جو سازمانی
۱۰۴	۴-۳-۲-۳. تحلیل عاملی تاییدی متغیر سطوح بلوغ منابع انسانی
۱۰۶	۴-۳-۲-۴. تحلیل عاملی تاییدی متغیر مدیریت دانش
۱۰۸	۴-۳-۳. آزمون سوالات تحقیق
۱۲۰	۴-۴. خلاصه فصل چهارم
۱۲۱	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۲۲	۵-۱. مقدمه
۱۲۲	۵-۲. تحلیل و تفسیر نتایج
۱۲۷	۵-۳. پیشنهادات
۱۲۷	۵-۳-۱. پیشنهاد به سازمان مربوطه (بانک توسعه صادرات)
۱۳۱	۵-۳-۲. پیشنهادات کاربردی
۱۳۳	۵-۴. پیشنهادات پژوهشی برای تحقیقات آتی
۱۳۳	۵-۵. محدودیتها
۱۳۴	۵-۶. خلاصه فصل

## فهرست اشکال

- شکل ۱-۲. فرایندهای اصلی نظام پیشنهادها  
 ۱۷
- شکل ۲-۲: پیوستار جو سازمانی (هوی و میسکل، ۱۳۸۲: ۴۲۶)  
 ۳۲
- شکل ۲-۳: پل جو سازمانی (دسلر، ۱۳۷۳: ۱۱۲)  
 ۳۵
- شکل ۲-۴: پنج سطح بلوغ مدل بلوغ قابلیت افراد (کرتیس و همکاران، ۲۰۰۹)  
 ۴۴
- شکل ۲-۵: ساختار P-CMM (کرتیس و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۴)  
 ۵۲
- شکل ۲-۷. روابط داده، اطلاعات و دانش (Bajaria، ۲۰۰۰: ۵۶۳)  
 ۵۸
- شکل ۲-۸ تعامل داده، اطلاعات، دانش و تصمیم (Sooknanan، ۲۰۰۱)  
 ۵۹
- شکل ۲-۹: مدل پویای مدیریت دانش (زارع پور، ۱۳۸۷)  
 ۶۴
- شکل ۲-۱۰ فرایند مدیریت دانش (چرخه دانش)  
 ۶۹
- شکل ۲-۱۱ مدل چانگ جن چن (۲۰۱۰)  
 ۷۷
- شکل ۲-۱۲ مدل مفهومی پژوهش  
 ۷۸
- شکل ۴-۱ مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های نظام پیشنهادها (تخمین استاندارد)  
 ۱۰۱
- شکل ۴-۲ مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص های نظام پیشنهادها (معناداری ضرایب)  
 ۱۰۲
- شکل ۴-۳ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر جو سازمانی (تخمین استاندارد)  
 ۱۰۳
- شکل ۴-۴ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر جو سازمانی (معناداری ضرایب)  
 ۱۰۳
- شکل ۴-۵ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر سطوح بلوغ منابع انسانی (تخمین استاندارد)  
 ۱۰۴
- شکل ۴-۶ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر سطوح بلوغ منابع انسانی (معناداری ضرایب)  
 ۱۰۵
- شکل ۴-۷ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر مدیریت دانش (تخمین استاندارد)  
 ۱۰۶
- شکل ۴-۸ مدل تحلیل عاملی تاییدی متغیر مدیریت دانش (معناداری ضرایب)  
 ۱۰۷

## فهرست جداول و نمودارها

۱۹	جدول ۱-۲: نقشه فرایندهای نظام پیشنهادها (فتح الهی، ۱۳۸۴)
۳۱	جدول (۲-۲) تعاریف نظریه پردازان از جو سازمانی (Inoue & Karima, ۲۰۱۲)
۳۳	جدول ۲-۳ چگونگی وضعیت ویژگی های سازمان در سیستم ۱ و سیستم ۴ لیکرت (علاقه بند)
۴۸	جدول ۲-۴: نواحی فرایندی مدل بلوغ قابلیت های کارکنان ( کر تیس و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۷)
۶۵	جدول ۲-۵: تعاریف مدیریت دانش)
۸۴	جدول ۱-۳. شاخص های متغیرهای تحقیق
۸۶	جدول ۳-۳. مقیاس سوالات پرسشنامه
۸۸	جدول ۳-۴ نتایج آزمون کورویت بارتلت و KMO جهت بررسی کفایت عوامل پرسشنامه
۸۹	جدول ۳-۵ میزان آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق
۹۵	جدول ۱-۴ توزیع فراوانی مربوط به جنسیت
۹۵	نمودار ۱-۴ نمودار میله ای مربوط به فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان
۹۶	جدول ۲-۴ توزیع فراوانی مربوط به سن
۹۶	نمودار ۲-۴ نمودار میله ای مربوط به فراوانی سن پاسخ دهندگان
۹۷	جدول ۳-۴ توزیع فراوانی مربوط به تحصیلات پاسخ دهندگان
۹۷	نمودار ۳-۴ نمودار میله ای مربوط به فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان
۹۸	جدول ۴-۴ توزیع فراوانی مربوط به سابقه خدمت پاسخ دهندگان
۹۹	جدول ۴-۵ توزیع فراوانی مربوط به شغل سازمانی
۹۹	نمودار ۴-۵ نمودار میله ای مربوط به فراوانی شغل سازمانی پاسخ دهندگان
۱۰۰	جدول ۴-۶ آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای تحقیق
۱۰۸	جدول ۴-۷ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال اصلی اول
۱۰۹	جدول ۴-۹ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال اصلی سوم
۱۰۹	جدول ۴-۸ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال اصلی دوم
۱۱۰	جدول ۴-۱۰ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی اول
۱۱۱	جدول ۴-۱۱ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی دوم
۱۱۱	جدول ۴-۱۱ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی سوم
۱۱۲	جدول ۴-۱۲ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی چهارم

- ۱۱۳ جدول ۴-۱۳ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی پنجم
- ۱۱۳ جدول ۴-۱۴ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی ششم
- ۱۱۴ جدول ۴-۱۵ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی هفتم
- ۱۱۵ جدول ۴-۱۶ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی هشتم
- ۱۱۵ جدول ۴-۱۷ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی نهم
- ۱۱۶ جدول ۴-۱۸ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی دهم
- ۱۱۷ جدول ۴-۱۹ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی یازدهم
- ۱۱۷ جدول ۴-۲۰ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی دوازدهم
- ۱۱۸ جدول ۴-۲۱ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی سیزدهم
- ۱۱۹ جدول ۴-۲۲ خروجی ضریب همبستگی پیرسون برای سوال فرعی چهاردهم
- ۱۱۹ جدول ۴-۲۳ ماتریس همبستگی متغیرها

فصل اول

کلیات تحقیق



### ۱-۱. مقدمه

رقابت جهانی، تغییرات سریع تکنولوژیکی، و خصوصی سازی از عواملی هستند که در نتیجه آن، به سازمانها برای تجدید نظر پیوسته در استراتژی ها و به روزرسانی فعالیت هایشان فشار می آورند. (بیر و آیزستنت<sup>۵</sup>، ۱۹۹۶) همچنین از دیدگاه استراتژیک امروزه با ارزش ترین دارایی هر سازمانی سرمایه فکری آن و توانائیش در خلق و نشر دانش به منظور کسب مزیت رقابتی در نظر گرفته می شود (گراهام<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳).

نقش و جایگاه عنصر انسانی در فرایند توسعه بیش از سایر متغیرها مورد توجه صاحب نظران و اندیشمندان قرار گرفته است، به طوری که بسیاری از آنها از انسان به عنوان عامل اساسی و عنصر کلیدی توسعه نام برده اند امروزه مشخص گردیده بی توجهی به منابع انسانی و عدم مشارکت آنها در برنامه ها، علل شکست بسیاری از طرح های توسعه در گذشته بوده است (رضازاده و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۱۹).

یکی از بزرگترین آرمان های هر سازمانی در شرایط پیچیده امروز استفاده بهینه از منابع موجود و دستیابی به بهره وری می باشد که در این میان، منابع انسانی به دلیل قابلیت ها و توانمندی های منحصر به فردی که دارد از جایگاه ویژه ای برخوردار می باشد. تنها منابع انسانی است که می تواند کمیت و کیفیت کار خود را ارتقاء دهد و با خلاقیت خود مشکلات را از پیش راه بردارد و در حقیقت تنها عاملی است که می تواند تغییراتی در خود و محیط اطراف خود به وجود آورد. نظام پیشنهادها، سیستمی برای دریافت پیشنهادهای کارکنان در زمینه بهبود فرایندها، محصولات و خدمات سازمان است. این نظام، زمینه ساز ثبت و گسترش فرصت های بهبود در سازمان ها می باشد. از طریق اجرای صحیح و اصولی نظام پیشنهادها می توانیم، از ظرفیت و توان فکری کارکنان و همچنین خلاقیت موجود در ایشان برای ایجاد بهبود در سازمان بهره مند شویم. نظام پیشنهادها از طریق فراهم کردن زمینه مشارکت در کارکنان، موجبات افزایش رضایت شغلی را فراهم می آورد. بنابراین نظام پیشنهادها از یک سو به عنوان یکی از ابزارهای دستیابی به بهبود مستمر، موجب بهبود

<sup>۵</sup> ) Beer & Eisenstat

<sup>۶</sup> ) Graham

خدمات و محصولات سازمان، افزایش سودآوری و بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها می‌گردد و از سوی دیگر با گره خوردن به بحث مدیریت مشارکتی، مستقیماً با بهبود روحیه و افزایش رضایت شغلی کارکنان در ارتباط است.

### ۱-۲. بیان مسئله

برای شناسایی و رفع مشکلات هر سازمانی بایستی بیش از پیش به افراد همان سازمان اتکا کرد، زیرا نیروهای داخل سازمان هم به مشکلات به صورت عینی و روزمره برخورد می‌کنند، هم شناخت بیشتری به وظایف و روابط رسمی و غیررسمی دارند. در ضمن استفاده از نظریات و تجربیات آنها باعث دلگرمی و افزایش توجه آنها به اصلاح امور می‌شود و حتی اگر بدانند چرا نظر اصلاحی آنان قابل اجرا نیست، باز هم به علم و بینش آنها نسبت به محیط خود افزوده می‌شود و با درک بهتر کار می‌کنند (اثنا عشری، ۱۳۹۰: ۳).

در جهان امروز در دنیایی که دائماً روبه تحول است و هر روز در زمینه‌های مختلف دگرگونی‌های بزرگی پدید می‌آید و همه چیز در آن رو به تکامل می‌رود، آیا می‌توان شرکتها، سازمانها، واحدهای تولیدی و صنعتی را که با اقتصاد، نوع کار و فعالیت خود تاثیر مهم و تعیین کننده‌ای در سرنوشت ملتها دارند، با شیوه‌های مدیریت قدیمی اداره کرد؟ پاسخ قطعاً منفی است، بنابراین لازم است در شیوه‌ها و روش‌های مدیریتی تجدید نظر نموده و با توجه به مقتضیات جهانی و نیازهای داخلی هر کشور شیوه‌هایی را اتخاذ نمود که بتوان از زمان، مواد، انرژی، سرمایه و از همه مهمتر نیروی انسانی به نحو مطلوب و بهینه استفاده نمود (دمینگ، ۱۳۷۵، ۷).

در قرن حاضر بحث از سرمایه‌های انسانی به یکی از چالش‌های مهم سازمان‌ها تبدیل شده است. این سرمایه‌های انسانی و کارکنان هستند که سازمان‌ها را به سرمنزل مقصود می‌رسانند و رضایت آنان از شغلشان باعث تحقق اهداف سازمان می‌شود. حال با توجه به اینکه کارکنان باید در سازمان و محیط آن برای دستیابی به اهداف سازمانی اقدام نمایند شرایط و ویژگی‌های جو سازمانی می‌تواند در رضایت شغلی و در نتیجه تحقق اهداف سازمانی موثر باشد. (میرکمالی، ۱۳۸۰: ۵۳) از طرف دیگر جو سازمان می‌تواند در ایجاد انگیزش، بهبود روحیه کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و افزایش خلاقیت و نوآوری موثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تامین رضایت شغلی کارکنان به حساب آید و بالعکس. بنابراین هر بخشی از جو سازمانی می‌تواند منجر به تغییر فوری و عمیق در نحوه انجام کار و عملکرد کارکنان گردد (ثابتی، ۱۳۷۸: ۴۲).

جذب و نگهداری نیروی انسانی در استراتژی‌های کسب و کار سازمان‌های دانش‌محور، به اهمیت سایر فرایندهای کلیدی است. اگرچه بسیاری از سازمانها به اهمیت این موضوع پی‌برده‌اند، اما تعداد کمی از آنها دارای رویکردی فراگیر، برای دستیابی به این هدف هستند. به علاوه اغلب آنها از چشم انداز روشنی برای چگونگی ایجاد سیستمی یکپارچه از اقدامات

لازم جهت رسیدن به اهداف منابع انسانی خود، برخوردار نیستند. مدل بلوغ قابلیت کارکنان، مدلی فرایندمدار است که فرض می‌کند فعالیت‌ها و اقدامات منابع انسانی، فرایندهایی سازمانی است که می‌تواند به صورت مستمر از طریق شیوه‌های مشابهی که برای بهبود سایر فرایندهای کاری به کار گرفته می‌شوند، بهبود یابند. این مدل راه توسعه گام به گام از اقدامات پراکنده و غیر مستمر به سیستمی یکپارچه برای توسعه مستمر دانش، مهارت‌ها و انگیزش نیروی انسانی است. بدین ترتیب مدل بلوغ قابلیت کارکنان، چارچوبی نظام‌مند برای رسیدن به اهداف توسعه منابع انسانی شامل آموزش و توسعه، توسعه کارراهه شغلی کارکنان و توسعه سازمانی است (حسن زاده، ۱۳۹۰: ۳۳).

از طرف دیگر؛ دانش همیشه برای مردم و سازمان‌ها ارزشمند بوده است، اغلب سازمانها درک کرده‌اند که موفقیت آنها نه به دلیل دارایی‌های فیزیکی‌شان بلکه به خاطر تجارب و مهارت‌های کارشناسانشان می‌باشد. سازمان‌ها متوجه شده‌اند که دانش آنها در مورد نحوه انجام دادن امور و ارائه خدمات به عنوان یک دارایی مهم قلمداد می‌شود که بایستی همراه سایر دارایی‌های ارزشمند سازمان، «دانش»، این دارایی را نیز مدیریت نمود. (Watson, 2003)، مهمترین نقشی را که می‌توان به مدیریت دانش نسبت داد این است که آن را به عنوان یک متدلوژی تغییر در نظر بگیریم، مدیریت دانش از یک طرف با جذب دانش‌های جدید به درون سیستم و از طرفی دیگر با اداره موثر آن دانش‌ها می‌تواند مهمترین عامل تغییر در یک سازمان باشد. (هالز، ۲۰۰۱: ۹)، بلانت (۲۰۰۱)، معتقد است که مدیریت دانش فرایندی است که از طریق آن سازمان‌ها اطلاعات جمع‌آوری شده خود را به کار می‌گیرند. علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های سرسام‌آور سخت‌افزاری و نرم‌افزاری که برای استقرار مدیریت دانش در سازمانها انجام گرفته است، بسیاری از آنان به نتیجه مورد انتظارشان دست نیافته‌اند. پژوهش حاضر تلاشی است برای شناسایی رابطه بین نظام پیشنهادها و مدیریت دانش با توجه به سطوح بلوغ کارکنان و جو سازمانی ادراک شده از سوی آنان در بانک توسعه صادرات. به عبارتی با توجه به سطوح بلوغ کارکنان و جو سازمانی در بانک توسعه صادرات، نظام پیشنهادها چه اندازه مدیریت دانش را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

### ۳-۱. اهمیت و ضرورت موضوع:

مفاهیم دانش و شیوه‌های خلق آن به قدر کافی برای مدیران جهت بکار بردن برای فعالیت‌های کاریشان غیرعملی هستند. این مفاهیم ظاهر می‌شوند تا دشواری خلق دانش سازمانی را تسهیل کنند اگر چه اهمیتش را قبول ندارند (مکاریان نوش آبادی، ۱۳۸۹).

سازمان‌ها رفته رفته پی‌برده‌اند که دانش یک امتیاز است و شاید تنها امتیازی است که به مرور زمان رشد می‌کند و چنانچه درست مدیریت شود، می‌تواند به سازمان توانایی رقابت و نوآوری مداوم را در هزاره جدید ببخشد. در واقع در

جهان امروز که تولید کالا و ارائه خدمات به شدت دانش محور شده است، دانش دارایی کلیدی برای کسب مزیت رقابتی توسط سازمان‌هاست. در جامعه فراصنعتی کنونی از دانش به عنوان منبع کلیدی در اقتصاد یاد می‌شود. (بت، ۲۰۰۲)

دانش شرکتها را به حرکت درآورده و به پیش می‌راند. دانش چیز جدیدی نیست ولی پذیرش آشکار آن به عنوان سرمایه در دست با همان دقتی که از دیگر سرمایه‌های ملموس شرکت استفاده می‌شود، درکی جدید است (دانپورت و پروساک، ۲۰۰۰).

پویایی‌های محیط و مهمتر از آن توسعه دانش مدیریت به ویژه در دهه‌های پایانی قرن بیستم این حقیقت را در برابر سازمانها آشکار کرد که یادگیری فردی و روش استاد شاگردی از ماهیتی یکسویه و انفعالی برخوردار است. هر چند که استاد و دانش‌پذیر به شیوه‌های مختلف می‌توانند محدودیت‌های آن را کاهش دهند. با توسعه الگوهای مدیریت مشارکتی و کارگروهی و نیز شناخت بیشتر پویایی‌های گروهی در دهه‌های هفتاد و هشتاد میلادی بار دیگر اهمیت یادگیری گروهی و تعامل مستمر فراگیران در گروه مورد تاکید قرار گرفت. بسیاری از سازمان‌ها دریافتند که تعاملات هوشیارانه افراد در سازمان و تلاش جمعی افراد برای رشد و بهبود مستمر در بسترسازی برای خلق دانشی منحصر به فرد ارزنده است اگرچه مدتی است که نظام پیشنهادها در محافل مدیریتی کشور مطرح، معرفی و به اجرا گذاشته شده است ولی به نظر می‌رسد در مجموع نتایج چندان امید بخشی را به همراه نداشته است. شمار سازمان‌هایی که اقدام به طراحی و استقرار این نظام نموده و پس از مدتی به دلیل عدم برآورده شدن انتظارات، آن را کنار گذاشته‌اند متأسفانه زیاد است. (فتح الهی راد، ۱۳۸۰، ۳۴) از طرفی برنامه‌ریزی‌هایی که برای توانمندسازی کارکنان سازمان‌ها انجام می‌گیرد به درستی سازماندهی نمی‌شود و از رویکردی مقطعی و کوتاه‌مدت برخوردار است و همین علت ناکامی اکثر برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی در سازمان‌ها می‌باشد استفاده از یک مدل جامع که به صورت مستمر ارتقای قابلیت‌های کارکنان را مورد توجه قرار دهد ضروری به نظر می‌رسد. انجام این پژوهش می‌تواند از هزینه‌های احتمالی شکست اجرای نظام پیشنهادها و مدیریت دانش، که می‌تواند به صورت هزینه‌های ریالی، کاهش روحیه کاری پرسنل، کاهش کارایی و بهره‌وری، کاهش جو اعتماد و اطمینان در سازمان و اختلاف بین مدیریت و کارکنان بروز نماید، جلوگیری نماید.

امروزه با پیشرفت علم مدیریت و وجود میدان رقابت، پیاده‌سازی و اجرای سیستم‌های مدیریت از جایگاه منحصر بفردی برخوردارند تا مدیران بتوانند با استفاده از این ابزارها، توانایی سازمان تحت نظر خود را افزایش داده و کارایی آن را ارتقاء بخشند. بدین منظور نظام پیشنهادها و مدیریت دانش به عنوان ابزارهایی قدرتمند در سراسر جهان مورد استقبال بی‌نظیر مدیران موفق قرار گرفته‌اند.

از سوی دیگر سیستم‌های مدیریت دانش و نظام پیشنهادات بر پایه مشارکت کارکنان بنیان‌گذاری شده پس باید زیربناهای این مشارکت یعنی جو سازمان و فرهنگ غالب کارکنان نیز مورد بررسی قرار می‌گرفت که در نتیجه این چهار