





دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری
گروه مدیریت صنعتی

پایان نامه
برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
مدیریت صنعتی

بررسی وضعیت مدیریت دانش در آموزش عالی با
بهره‌گیری از معیارهای مدل EFQM: دانشگاه یزد

استاد راهنما: دکتر سید حبیب اله میرغفوری
استاد مشاور: دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

پژوهش و نگارش: زهرا صادقی آرانی ۱ / ۷ / ۱۳۸۸

آدرس اطلاعات مرکز علمی یزد
تعمیر مرکز

زمستان ۱۳۸۷

۱۲۷۰۲۷

همه عمر بزم دارم سراز این خار مستی
تو نه مثل آفتابی که حضور و غیبت افتد
چه حکایت از فراق که نداشتم و لیکن
نظری به دوستان کن که هزار بار از آن به
دل دردمند ما که اسیر تو ست یارا
نه عجب که قلب دشمن، سنگنی به روزیجا
بروای هتیه دانا به خدای، بخش مارا
دل هوشمند یابد که به دلبری ساری
چو ز نام بخت و دولت نه به دست جهد باشد
کله از فراق یاران و جهای روزگاران

که هنوز من نبودم که تو دردم نشستی
دگر آن روزند و آیند و تو همچنان که هستی
تو چو روی باز کردی در ماجرا بستی
که تخیلی نویسی و هدیتی فرستی
به وصال مرهی نه چو به انتظار خستی
تو که قلب دوستان را به مفارقت شکستی
تو وزهد و پارسایی من و عاشقی و مستی
که چو قبلدایت باشد به از آن که خود پرستی
چه کنند اگر ز بونی نکنند و زیر دستی
نه طریق تو ست سعدی کم خویش کیر و رستی

شکر و قدردانی

پاس خدای را برای آنچه از وجودش به ما شناسانده و آنچه از شکرش به ما الهام فرموده و برای آن درهای دانش که بر ما
گشوده است. پاس خدای را که بر ما منت نهاد به وجود محمد (ص) بنده‌ی پسنیده در میان بندگانش، پیشوای رحمت،
قافله‌سار خوبی و کلید رحمت؛ و درود، معلم را که به من آموخت.

پاس از

خانواده‌ی عزیز و بزرگم که تنها دانشجوی ام هستند؛

جناب آقای دکتر میرغفوری که دست آوردهای دوران تحصیل، مرحوم بزرگوارسی و اعتماد ایشان بوده و نقطه


عطف زندگی ام هستند؛

جناب آقای دکتر میرغزالدینی که راهنمایی ام کردند؛

جناب آقای دکتر فیض پور که همیشه معلم هستند؛

سرکار خانم فخرالسادات کاکا که بی دریغ تلاش می‌کنند؛

و تمامی آنانی که بردوش آن‌ها ایستاده‌ام.

شناسه: ب/ک/۳	صورتجلسه دفاعیه پایان نامه دانشجوی دوره کارشناسی ارشد	 مدیریت تحصیلات تکمیلی
--------------	--	--

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی خانم زهرا صادقی آرانی دانشجوی کارشناسی ارشد
(۸۵۰۳۰۰۴) رشته / گرایش: مدیریت صنعتی / تولید

تحت عنوان:

بررسی وضعیت مدیریت دانش در آموزش عالی با بهره گیری از معیارهای مدل EFQM: دانشگاه یزد
و تعداد واحد: ۴ واحد در تاریخ ۸۷/۱۱/۱۶ با حضور اعضای هیأت داوران (به شرح ذیل) تشکیل گردید.
پس از ارزیابی توسط هیأت داوران، پایان نامه با نمره: به عدد ۱۹/۱۱/۱۱ به حروف
نوزده و سه کسری و درجه ۲ مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء

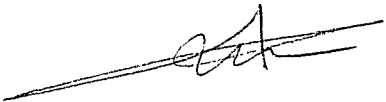


نام و نام خانوادگی

دکتر سید حبیب ... میرغفوری

عنوان

استاد / استادان راهنما:



دکتر سید حیدر میرفخرالدینی

استاد / استادان مشاور



دکتر سعید سعید اردکانی

متخصص و صاحب نظر داخلی:

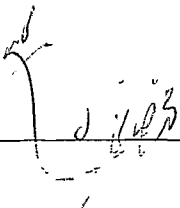
دکتر سید حسن نوربخش

متخصص و صاحب نظر خارجی:

نماینده تحصیلات تکمیلی دانشگاه (ناظر)

نام و نام خانوادگی: دکتر محمد رضا نجاریان

امضاء:



چکیده

در عصر دانش محور کنونی، مؤسسات آموزش عالی به فرصت مناسب و مهمی دست پیدا کرده‌اند تا از طریق مدیریت دانش در درون خود، به اهداف و استراتژی‌هایی که به‌منظور آن‌ها به‌وجود آمده‌اند نائل شوند. از آنجا که که پایش و ارزیابی سازمان از نظر مؤلفه‌های مدیریت دانش، پیش‌نیازی برای برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی این فعالیت‌ها به‌شمار می‌رود، پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه یزد انجام گرفته است. به‌این منظور، از پرسش‌نامه‌ای در چارچوب مدل تعالی EFQM بهره گرفته شده است. این تحقیق، وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه یزد را بر اساس ۹ معیار تعیین شده‌ی مدل مذکور ارزیابی می‌کند. پس از آن، به‌منظور رتبه‌بندی دانشکده‌های این دانشگاه بر اساس معیارهای این مدل، از TOPSIS فازی استفاده شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که به‌استثنای معیارهای رهبری و نتایج عملکردهای کلیدی، وضعیت مدیریت دانش در سایر معیارهای مورد بررسی نامطلوب بوده است. نتایج رتبه‌بندی دانشکده‌های دانشگاه یزد بر اساس معیارهای فوق نیز نشان می‌دهد که دانشکده‌های هنر و معماری، شیمی و مکانیک به ترتیب بهترین وضعیت مدیریت دانش و دانشکده‌های منابع طبیعی، ریاضی و علوم انسانی به‌ترتیب نامطلوب‌ترین وضعیت را در مدیریت دانش دارند. در این میان، اگرچه توجه به بهبود مدیریت دانش در همه‌ی معیارها و تمامی دانشکده‌ها به‌منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در این دانشگاه لازم است اما، توجه به معیارها و دانشکده‌هایی که در وضعیت نامناسب‌تری قرار دارند از اولویت برخوردار است. در این راستا، در پژوهش حاضر راه‌کارهایی برای بهبود وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه یزد ارائه شده است.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، آموزش عالی، مدل تعالی EFQM، TOPSIS فازی، دانشگاه یزد.

پیشگفتار

در سال‌های اخیر، مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی برای تمامی سازمان‌ها تبدیل شده است به طوری که جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند، سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برترهای‌های بلندمدت و پایدار خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ نمایند. از طرف دیگر، تغییرات مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان‌ها به وجود آورده است که در این میان، تنها سازمان‌هایی می‌توانند به حیات خود دهند که بتوانند خود را با این شرایط سازگار نموده و مزیت رقابتی خود را حفظ کنند. تحقیقات نشان می‌دهد حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان تنها به کمک مدیریت دانش امکان پذیر است. در برنامه‌ی چهارم توسعه نیز به اهمیت نقش دانش به عنوان اصلی‌ترین عامل ایجاد ارزش در اقتصاد نوین اشاره شده است. در این میان، اگر چه مدیریت دانش در هر سازمانی از اهمیت برخوردار است اما این مهم در مؤسسات آموزش عالی که فلسفه‌ی وجودی آن‌ها، تولید و انتشار دانش است از اهمیت بیشتری برخوردار می‌باشد. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی مدیریت دانش در دانشگاه یزد در ۵ فصل تدوین شده است.

در فصل اول این پژوهش با عنوان کلیات تحقیق، پس از تعریف مسأله موجود، اهداف و کاربردهای حاصل از انجام تحقیق ارائه شده و در ادامه روش تحقیق، نحوه‌ی جمع‌آوری داده‌ها، جامعه و نمونه‌ی آماری مورد نظر تعیین می‌گردد.

فصل دوم مروری بر ادبیات تحقیق می‌باشد که از پنج بخش به شرح ذیل تشکیل شده است.

بخش اول به بررسی تاریخچه، مفاهیم، تعاریف و مزایای دانش و مدیریت آن در سازمان پرداخته است. پس از آن نیز برخی از مدل‌های مدیریت دانش در سازمان ارائه شده است.

در بخش دوم این فصل، مدل تعالی سازمانی EFQM، که پرسش‌نامه‌ی تحقیق در چارچوب آن طراحی شده است معرفی و معیارهای آن تشریح می‌گردد.

جایگاه مدیریت دانش در معیارهای مدل تعالی EFQM بخش سوم این فصل را به خود اختصاص می‌دهد. در بخش چهارم از این فصل نیز منطق فازی توضیح داده می‌شود. بررسی مطالعات انجام شده در زمینه‌ی مدیریت دانش در دو قسمت مطالعات داخلی و مطالعات خارجی نیز بخش نهایی این فصل را تشکیل می‌دهد.

در فصل سوم از این تحقیق جامعه‌ی آماری، روش تحقیق، ابزار گردآوری داده‌ها و پایایی و روایی آن مورد بررسی قرار گرفته و تکنیک‌های فازی مورد استفاده در این پژوهش تشریح شده است. نتایج حاصل از آزمون فرضیات آماری و رتبه‌بندی دانشکده‌های دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش و بر اساس معیارهای نُه‌گانه‌ی مدل تعالی EFQM نیز در فصل چهارم آورده شده است. در نهایت نیز، نتیجه‌گیری و پیشنهادات فصل پنجم تحقیق را به خود اختصاص می‌دهد.

فهرست مطالب

تقدیم

تشکر و قدردانی

چکیده

پیشگفتار

I	فهرست مطالب
V	فهرست جداول

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	مقدمه
۲	۱-۱ بیان مسأله
۴	۲-۱ هدف از اجرا، اهمیت و کاربرد نتایج تحقیق
۵	۳-۱ فرضیات تحقیق
۶	۴-۱ قلمرو تحقیق
۶	۵-۱ روش تحقیق
۷	۶-۱ تعریف عملیاتی مفاهیم و متغیرها
۸	۷-۱ محدودیت‌های تحقیق
۸	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

فصل دوم: ادبیات تحقیق و مبانی نظری

۱۰	مقدمه
۱۱	قسمت اول: مدیریت دانش
۱۱	۱-۲ تاریخچه دانش و مدیریت آن
۱۴	۲-۲ مقایسه داده، اطلاعات و دانش
۱۵	۱-۲-۲ داده
۱۶	۲-۲-۲ اطلاعات
۱۶	۳-۲-۲ دانش
۱۷	۴-۲-۲ خرد
۱۸	۳-۲ تعاریف دانش
۱۹	۴-۲ تفاوت‌های بین مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات
۲۱	۵-۲ خصوصیات و ویژگی‌های دانش
۲۲	۶-۲ انواع دانش
۲۳	۱-۶-۲ تقسیم‌بندی دانش از نظر وضوح و صراحت آن
۲۵	۲-۶-۲ ۱-۱ ابزارها و روش‌های تبدیل دانش ضمنی به آشکار
۲۶	۲-۶-۲ تقسیم‌بندی دانش بر اساس سلسله مراتب کارکردی آن

۲۷	۳-۶-۲ تقسیم‌بندی معرفت‌شناختی دانش
۲۸	۴-۶-۲ تقسیم‌بندی دانش بر اساس مکان جای گرفتن آن
۲۹	۵-۶-۲ تقسیم‌بندی دانش بر اساس شمول و گستردگی آن
۳۰	۶-۶-۲ دانش به عنوان توانایی اقدام
۳۱	۷-۲ اهمیت دانش
۳۳	۸-۲ تعاریف مدیریت دانش
۳۵	۹-۲ بررسی مزیت‌های و اهداف مدیریت دانش
۳۷	۱۰-۲ مدل‌های مدیریت دانش
۳۷	۱۱-۲ دسته‌بندی مدل‌ها
۳۸	۱-۱۱-۲ دسته‌بندی مدل‌های مدیریت دانش بر اساس چشم‌انداز مورد بررسی
۴۰	۲-۱۱-۲ دسته‌بندی مدل‌های مدیریت دانش بر اساس فرایندهای دانش
۴۱	۱-۲-۱۱-۲ مدل بات
۴۴	۲-۲-۱۱-۲ مدل هیسینگ
۴۵	۳-۲-۱۱-۲ مدل مارک
۴۵	۴-۲-۱۱-۲ مدل یک من
۴۶	۵-۲-۱۱-۲ مدل هفت C
۴۷	۶-۲-۱۱-۲ مدل SECI نوناکا و تاکوچی در تولید دانش
۵۰	۷-۲-۱۱-۲ مدل بکوویتز و ویلیامز
۵۳	۸-۲-۱۱-۲ مدل پایه‌های ساختمان دانش
۵۵	۳-۱۱-۲ مروری بر برخی دیگر از مدل‌ها و چرخه‌های مدیریت دانش
۵۷	۱۲-۲ عوامل موثر در موفقیت پروژه‌های مدیریت دانش
۶۰	۱۳-۲ بررسی مدیریت دانش در آموزش عالی: اهداف و مزایا
۶۳	قسمت دوم: مدل تعالی سازمانی EFQM
۶۳	مقدمه
۶۴	۱۴-۲ آشنایی با مدل EFQM
۶۶	۱-۱۴-۲ مدل سرآمدی EFQM در یک نگاه
۶۷	۲-۱۴-۲ ارزش‌ها و مفاهیم بنیادی
۶۸	۱-۲-۱۴-۲ نتیجه‌گرایی
۶۸	۲-۲-۱۴-۲ مشتری‌مداری
۶۹	۳-۲-۱۴-۲ رهبری و ثبات در مقاصد
۷۰	۴-۲-۱۴-۲ مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت‌ها
۷۰	۵-۲-۱۴-۲ توسعه و مشارکت کارکنان
۷۱	۶-۲-۱۴-۲ یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر
۷۱	۷-۲-۱۴-۲ توسعه‌ی همکاری‌های جاری
۷۲	۸-۲-۱۴-۲ مسئولیت اجتماعی سازمان
۷۳	۱۵-۲ معیارهای مدل EFQM
۷۵	۱-۱۵-۲ معیار رهبری

۷۵ معیار کارکنان ۲-۱۵-۲
۷۶ معیار خط‌مشی و راهبرد ۳-۱۵-۲
۷۷ معیار شراکت‌ها و منابع ۴-۱۵-۲
۷۷ معیار فرآیندها ۵-۱۵-۲
۷۸ معیار نتایج مشتریان ۶-۱۵-۲
۷۸ معیار نتایج کارکنان ۷-۱۵-۲
۷۹ معیار نتایج جامعه ۸-۱۵-۲
۷۹ معیار نتایج کلیدی عملکردی ۹-۱۵-۲
۸۰ قسمت سوم: جایگاه مدیریت دانش در معیارهای مدل تعالی EFQM
۸۰ ۱۶-۲ بررسی جایگاه مدیریت دانش در معیارهای مدل تعالی EFQM
۸۰ ۱-۱۶-۲ رهبری
۸۳ ۲-۱۶-۲ کارکنان
۸۴ ۳-۱۶-۲ خط‌مشی و استراتژی
۸۵ ۴-۱۶-۲ منابع و شرکا
۸۷ ۵-۱۶-۲ فرآیند
۸۸ ۶-۱۶-۲ نتایج کارکنان
۸۹ ۷-۱۶-۲ نتایج مشتریان
۸۹ ۸-۱۶-۲ نتایج جامعه
۹۰ ۹-۱۶-۲ نتایج عملکردهای کلیدی
۹۰ ۱۷-۲ اهمیت اطلاعات و دانش در معیارهای مدل تعالی EFQM
۹۳ قسمت چهارم: منطق فازی
۹۳ ۱۸-۲ منطق فازی: مفاهیم و کاربردها
۹۷ قسمت پنجم: مروری بر مطالعات انجام شده
۹۷ ۱۹-۲ مقدمه
۹۷ ۱-۱۹-۲ مطالعات انجام شده‌ی خارجی
۱۰۱ ۲-۱۹-۲ مطالعات انجام شده‌ی داخلی
۱۰۴ جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۱۰۹ فصل سوم: روش تحقیق
۱۰۹ مقدمه
۱۰۹ ۱-۳ روش تحقیق
۱۰۹ ۲-۳ جامعه آماری و ویژگی‌های آن
۱۱۰ ۳-۳ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۱۱۱ ۳-۳ ابزار گردآوری داده‌ها
۱۱۳ ۴-۳ روایی و پایایی ابزار گردآوری داده‌ها
۱۱۷ ۵-۳ محاسبات فازی
۱۱۸ ۶-۳ محاسبه‌ی سطح وضعیت مدیریت دانش

۱۲۱	۳-۶-۱ مراحل تبدیل اعداد فازی به متغیرهای کلامی
۱۲۲	۳-۶ روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره
۱۲۳	۳-۷ TOPSIS فازی
۱۲۸	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۲۶	مقدمه
۱۲۷	۱-۴ بررسی متغیرهای جمعیت شناختی
۱۲۷	۴-۱-۱ متغیرهای جمعیت شناختی پرسش‌نامه‌ی اول (اعضای هیئت علمی و کارکنان)
۱۲۸	۴-۱-۲ بررسی متغیرهای جمعیت شناختی پرسش‌نامه‌ی دوم (دانشجویان)
۱۲۹	۴-۲ تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۳۰	۴-۲-۱ آزمون فرضیات تحقیق
۱۴۲	۴-۲-۲ تعیین سطح مدیریت دانش در دانشگاه یزد و دانشکده‌های آن
۱۴۳	۴-۲-۲-۱ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی علوم انسانی
۱۴۴	۴-۲-۲-۲ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی ادبیات و زبان
۱۴۵	۴-۲-۲-۳ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی اقتصاد، مدیریت و حسابداری
۱۴۶	۴-۲-۲-۴ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی علوم اجتماعی
۱۴۷	۴-۲-۲-۵ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی ریاضی
۱۴۸	۴-۲-۲-۶ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی شیمی
۱۴۹	۴-۲-۲-۷ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی فیزیک
۱۵۰	۴-۲-۲-۸ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی برق
۱۵۱	۴-۲-۲-۹ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی صنایع
۱۵۲	۴-۲-۲-۱۰ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی عمران
۱۵۳	۴-۲-۲-۱۱ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی کامپیوتر
۱۵۴	۴-۲-۲-۱۲ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی مکانیک
۱۵۵	۴-۲-۲-۱۳ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی نساجی
۱۵۶	۴-۲-۲-۱۴ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی معدن و متالورژی
۱۵۷	۴-۲-۲-۱۵ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی منابع طبیعی و کشاورزی
۱۵۸	۴-۲-۲-۱۶ وضعیت مدیریت دانش در دانشکده‌ی هنر و معماری
۱۵۹	۴-۲-۲-۱۷ وضعیت مدیریت دانش در دانشگاه یزد
۱۶۰	۴-۲-۳ رتبه‌بندی دانشکده‌های دانشگاه یزد بر اساس وضعیت مدیریت دانش
۱۶۶	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات

۱۶۸	مقدمه
۱۶۸	۵-۱ نتیجه‌گیری
۱۷۱	۵-۲ پیشنهادات
۱۷۱	۵-۲-۱ راه‌کارهای پیشنهادی به‌منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار کارکنان

۱۷۲	۲-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار استراتژی
۱۷۳	۳-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار منابع و شرکا
۱۷۴	۴-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار فرآیندها
۱۷۵	۵-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار نتایج کارکنان
۱۷۷	۶-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار نتایج مشتریان
۱۷۷	۷-۲-۵	راه کارهای پیشنهادی به منظور بهبود وضعیت مدیریت دانش در معیار نتایج جامعه
۱۷۸	۳-۵	سایر پیشنهادات
۱۷۹		جمع بندی و نتیجه گیری
۱۸۰		منابع و مآخذ
۱۸۰		منابع و مآخذ فارسی
۱۸۲		منابع و مآخذ لاتین
۱۹۵		پیوست ها

فهرست جداول

- جدول ۱-۲: تلاش‌های انجام شده در جهت پیشرفت مدیریت دانش ۱۲
- جدول ۲-۲: مفاهیم ارائه شده در تبدیل داده به خرد ۱۸
- جدول ۳-۲: تفاوت بین اطلاعات و دانش ۲۰
- جدول ۴-۲: تفاوت بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش ۲۱
- جدول ۵-۲: تفاوت‌های دانش ضمنی و تصریحی ۲۴
- جدول ۶-۲: برخی از و چرخه‌های مدیریت دانش ۵۶
- جدول ۷-۲: مزایای مدیریت دانش در آموزش عالی ۶۲
- جدول ۸-۲: جایگاه دانش و اطلاعات در مدل تعالی EFQM ۹۱
- جدول ۱-۳: طیف‌های مورد استفاده در پرسش‌نامه‌های تحقیق ۱۱۲
- جدول ۲-۳: برخی از منابع و مأخذ به کار رفته برای طراحی سؤالات پرسش‌نامه‌های تحقیق ۱۱۴
- جدول ۳-۳: مقدار تحلیل عاملی برای بررسی روایی مؤلفه‌های پرسشنامه‌ی تحقیق ۱۱۵
- جدول ۴-۳: آلفای کرونباخ پرسش‌نامه‌ی تحقیق به تفکیک معیارهای مورد بررسی ۱۱۶
- جدول ۵-۳: طیف اعداد فازی ليو و چن (۲۰۰۶) ۱۱۷
- جدول ۶-۳: ماتریس تصمیم‌گیری ۱۲۳
- جدول ۱-۴: مشخصات جمعیت‌شناختی پرسش‌نامه‌ی اول (اعضای هیئت علمی و کارکنان) ۱۲۸
- جدول ۲-۴: مشخصات جمعیت‌شناختی پرسش‌نامه‌ی دوم (دانشجویان) ۱۲۹
- جدول ۳-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اهم ۱ ۱۳۱
- جدول ۴-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۱-۱ ۱۳۳
- جدول ۵-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۲-۱ ۱۳۴
- جدول ۶-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۳-۱ ۱۳۵
- جدول ۷-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۴-۱ ۱۳۶
- جدول ۸-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۵-۱ ۱۳۷
- جدول ۹-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۶-۱ ۱۳۸
- جدول ۱۰-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۷-۱ ۱۳۹
- جدول ۱۱-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۸-۱ ۱۴۰
- جدول ۱۲-۴: نتایج آزمون فرضیه‌ی اخص ۹-۱ ۱۴۱
- جدول ۱۳-۴: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی علوم انسانی دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و در مجموع معیارها ۱۴۳
- جدول ۱۴-۴: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی ادبیات و زبان دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و مجموع معیارها ۱۴۴
- جدول ۱۵-۴: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و مجموع معیارها ۱۴۵
- جدول ۱۶-۴: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی علوم اجتماعی دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و مجموع معیارها ۱۴۶

جدول ۴-۱۷: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی ریاضی دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و	مجموع معیارها.....	۱۴۷
جدول ۴-۱۸: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی شیمی دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و	مجموع معیارها.....	۱۴۸
جدول ۴-۱۹: سطح مدیریت دانش دانشکده‌ی فیزیک دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و در	مجموع معیارها.....*	۱۴۹
جدول ۴-۲۰: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی برق دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۰
جدول ۴-۲۱: سطح مدیریت دانش دانشکده‌ی مهندسی صنایع دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۱
جدول ۴-۲۲: سطح مدیریت دانش دانشکده‌ی مهندسی عمران دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۲
جدول ۴-۲۳: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی کامپیوتر دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۳
جدول ۴-۲۴: سطح مدیریت دانش دانشکده‌ی مهندسی مکانیک دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۴
جدول ۴-۲۵: سطح مدیریت دانش دانشکده‌ی مهندسی نساجی دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۵
جدول ۴-۲۶: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی مهندسی معدن و متالورژی دانشگاه یزد براساس معیارهای	نه‌گانه‌ی مدل EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۶
جدول ۴-۲۷: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی منابع طبیعی و کشاورزی دانشگاه یزد براساس معیارهای	نه‌گانه‌ی مدل EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۷
جدول ۴-۲۸: سطح مدیریت دانش در دانشکده‌ی هنر و معماری دانشگاه یزد براساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل	EFQM و در مجموع معیارها.....	۱۵۸
جدول ۴-۲۹: سطح مدیریت دانش در دانشگاه یزد بر اساس معیارهای نه‌گانه‌ی مدل EFQM و در مجموع معیارها	۱۵۹
جدول ۴-۳۰: نتایج آزمون فرضیه‌ی اهم ۲.....	۱۶۱
جدول ۴-۳۱: ماتریس تصمیم‌گیری و وزن معیارها.....	۱۶۲
جدول ۴-۳۲: ماتریس نرمالیزه شده‌ی تصمیم‌گیری.....	۱۶۳
جدول ۴-۳۳: ماتریس موزون تصمیم‌گیری.....	۱۶۴
جدول ۴-۳۴: رتبه‌بندی دانشکده‌های دانشگاه یزد بر اساس وضعیت مدیریت دانش.....	۱۶۵
جدول ۵-۱: نتیجه‌ی آزمون فرضیات تحقیق.....	۱۷۰

فصل اول

کلیات تحقیق

فصل اول: کلیات تحقیق

مقدمه

این فصل به بررسی کلیات انجام تحقیق می‌پردازد. در این راستا، ابتدا مسأله تحقیق بیان شده و سپس هدف از اجراء اهمیت و کاربرد نتایج آن بیان می‌گردد. در ادامه نیز فرضیات، قلمرو و روش تحقیق و همچنین جامعه‌ی آماری آن معین می‌شود. در نهایت نیز محدودیت‌های تحقیق بیان شده است.

۱-۱ بیان مسأله

امروزه دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه و دارایی یک سازمان و محرکی برای ایجاد مزیت رقابتی، تحول سازمانی، نوآوری و... در سازمان به‌شمار می‌رود. این دارایی، در مقایسه با انواع دیگر دارائی‌ها، از این ویژگی منحصر به فرد برخوردار است که هر چه بیشتر استفاده گردد به ارزش آن افزوده می‌شود (Nirmal, et al., 2004).

در سال‌های اخیر، از دانش به‌عنوان ابزاری برای کاهش فاصله بین کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته یاد شده است (حسن‌زاده، ۱۳۸۶). مدیریت این دارایی نامشهود در طول دهه‌های گذشته توجه زیادی را به خود جلب نموده به‌طوری‌که اجرای یک استراتژی مؤثر مدیریت دانش و تبدیل شدن به یک سازمان دانش‌محور، شرط الزامی موفقیت سازمان‌ها در دوره‌ای است که به دوره‌ی اقتصاد دانش‌محور معروف است (Hung, et al. 2005; Davenport & Beck, 2002; Levett & Guenor, 2000; Groves, 2002). جلوگیری از افت دانش، بهبود تصمیم‌گیری، انعطاف‌پذیری و انطباق‌پذیری، توسعه‌ی دارایی‌ها، افزایش ارزش محصول و... را می‌توان برخی از مزایای مدیریت دانش در سازمان دانست (رادینگ، ۱۳۸۳).

دولت جمهوری اسلامی ایران نیز توسعه مبتنی بر دانایی را یکی از محورهای اساسی برنامه‌ی چهارم توسعه‌ی کشور قرار داده است. بخش اول قانون برنامه‌ی چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۴-۱۳۸۸) به رشد اقتصاد ملی دانایی محور و نیز در بخش چهارم به توسعه مبتنی بر دانایی اختصاص یافته است. برای دستیابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن اساسی است و چنانچه دانش به صورت اصولی مدیریت نگردد نمی‌تواند مبنای توسعه قرار گیرد. در این میان، اگر چه کمتر از سه دهه از ارائه مفهوم مدیریت دانش در محافل علمی می‌گذرد اما این موضوع در مؤسسات آموزش عالی بلاخص دانشگاه‌ها از دیرباز مطرح بوده چرا که فلسفه‌ی وجودی این مؤسسات، تولید و انتشار دانش در جامعه است و مدیریت دانش در این سازمان‌ها همواره در محور برنامه‌ریزی استراتژیک آن‌ها قرار داشته است. اگرچه اغلب این تلاش‌ها بر مدیریت اختراعات، پژوهش‌ها، تحقیقات و ... بوده است اما جایگاه این مؤسسات تربیت نیروی انسانی ماهر و شایسته برای دیگر سازمان‌ها، مستلزم آن است که این مؤسسات تلاش خود را در مدیریت دانش گسترش داده و این مهم را وارد حوزه‌های دیگر سازمان نیز کنند. گذر این مؤسسات از تولید دانش به سازمان‌های یادگیرنده و از سازمان‌های یادگیرنده به سازمان‌های یاد دهنده از مهم‌ترین استراتژی‌های مؤسسات آموزش عالی در عصر حاضر به‌شمار می‌رود. صاحب‌نظران، موفقیت و کامیابی آموزش عالی در محیط پویای کنونی را وابسته به سرمایه‌های معنوی آن از جمله مدیریت دانش می‌دانند (Steyn, 2004). پژوهش‌های انجام شده در این زمینه نیز نشان دهنده‌ی آن است که به‌کارگیری مدیریت دانش در آموزش عالی امری حیاتی است که منجر به عملکرد مؤثرتر، تصمیم‌گیری بهتر، بهبود کیفیت خدمات علمی و اداری و ... می‌شود (Steyn, 2004). به‌طور کلی می‌توان گفت طی دو دهه‌ی اخیر، رویکردهای مبتنی بر مدیریت دانش به استراتژی اساسی دانشگاه‌ها در سراسر دنیا تبدیل شده است.

۱-۲ هدف از اجرا، اهمیت و کاربرد نتایج تحقیق

امروزه دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه و عامل اصلی مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها به‌شمار می‌رود. این سرمایه برخلاف سایر سرمایه‌های سازمان که در صورت مصرف از ارزش آن کاسته می‌شود، در اثر استفاده با ارزش‌تر می‌گردد. به این دلیل است که مدیریت این سرمایه‌ی حیاتی به یکی از اهداف مهم سازمان‌ها و مؤسساتی که به دنبال مزیت رقابتی هستند تبدیل شده است. افزایش فزاینده‌ی اطلاعات، پیشرفت فناوری، افزایش تخصص حرفه‌ای، رقابت، تحرک‌پذیری، گردش نیروی کار و تجمع دانش سازمانی از جمله دلایل مدیریت دانش در سازمان‌ها عنوان شده است (Tiwana, 2000).

مدیریت این سرمایه‌ی ناملموس در مؤسسات آموزش‌عالی از اهمیت بیشتری برخوردار است. دلیل اصلی این امر را می‌توان در فلسفه‌ی وجودی این مؤسسات جستجو کرد. هدف اصلی مؤسسات آموزش‌عالی تولید و انتشار دانش و سرمایه‌گذاری در راستای انجام تحقیقات علمی و تربیت منابع انسانی شایسته و کارآمد برای سایر سازمان‌هاست. به این دلیل است که ارزیابی و مدیریت سرمایه‌های معنوی از اهمیت بالایی برخوردار بوده و به یکی از استراتژی‌های اساسی این مؤسسات تبدیل شده است (Bontis, 2001). در این راستا، یکی از ملزومات مدیریت دانش شناسایی و فراهم آوردن زیرساخت‌های آن است که پایش و ارزیابی سازمان از نظر مؤلفه‌های مدیریت دانش، پیش‌نیازی برای برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی آن در هر سازمان به‌شمار می‌رود. به عبارت دیگر، اندازه‌گیری سرمایه‌های دانشی، برای تعیین کارایی فعالیت‌های مدیریت دانایی و تعیین نقاط ضعف و قدرت آن ضروری است. بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف بررسی و ارزیابی مدیریت دانش در دانشکده‌های دانشگاه یزد و رتبه‌بندی دانشکده‌های آن بر اساس این مهم انجام گرفته است.

۳-۱ فرضیات تحقیق

در این تحقیق، به آزمون ۲ فرضیه‌ی مهم و ۹ فرضیه‌ی اخص در زمینه‌ی مدیریت دانش در دانشگاه یزد پرداخته می‌شود که این فرضیات به صورت زیر تعریف شده‌اند:

فرضیه‌ی مهم ۱: دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۱-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار رهبری از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۲-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار کارکنان از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۳-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار خط‌مشی و استراتژی از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۴-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار شرکا و منابع از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۵-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار فرآیندها از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۶-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار نتایج کارکنان از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۷-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار نتایج مشتریان از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۸-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار نتایج جامعه از وضعیت مطلوبی برخوردار است.

• **فرضیه‌ی اخص ۹-۱:** دانشگاه یزد از بُعد مدیریت دانش در معیار نتایج عملکردهای کلیدی از وضعیت مطلوبی برخوردار است.