



دانشگاه پیام نور تهران
(واحد کرج)

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت بازرگانی

عنوان:

بررسی میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران
از دیدگاه مدیران

استاد راهنما :

آقای دکتر علی ربیعی

استاد مشاور :

آقای دکتر محمد محمودی میمند

نگارش :

زینب خواجوی

تیر ۱۳۸۹

تقدیم بہ :

مادر دلسوز و مہربانم

و

پدر عزیزم، با آرزوی شادی روحش ...

باشکر و قدر دانی از:

استاد فریخته و کرامی جناب آقای دکتر علی ربیعی که مسؤلیت راهنمایی این
تحقیق را تقبل نمودند و دلسوزانه در تمامی مراحل تحقیق مرایاری نمودند

و

همچنین از استاد کراتقدر جناب آقای دکتر محمد محمودی میمند که در مقام مشاور،
سعی بسیار مبذول داشتند، صمیمانه تشکر می نمایم.

چکیده

مدیریت دانش، یکی از عوامل حیاتی موفقیت در سازمان های امروزی محسوب می شود. سودمندی پروژه مدیریت دانش بستگی زیادی به هماهنگی موفق موضوعاتی مثل فرهنگ سازمان، فرایند دانشی، مدیریت منابع انسانی و فناوری اطلاعات دارد. این تحقیق از بعد هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی می باشد. بررسی وضعیت شاخص های ساختار، فرهنگ، فناوری، منابع انسانی، فرایندهای دانشی و رهبری در شهرداری تهران برای استقرار مدیریت دانش، با تحلیل داده های به دست آمده از پرسشنامه مورد آزمون قرار گرفته است و بر اساس آزمون فریدمن (بالاترین میانگین)، اولویت بندی شده است. جامعه آماری در این تحقیق شامل مدیران ارشد، مدیران میانی، کارشناسان و کارمندان شهرداری تهران هست که شامل ۱۰۵۷ نفر می باشند و از این تعداد ۲۸۵ نفر به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفته اند. پس از تحلیل مشخص شد وضعیت رهبری در شهرداری تهران برای استقرار مدیریت دانش مناسب ارزیابی شده و شاخص های منابع انسانی، ساختار، فرایندهای دانشی، فناوری و فرهنگ در اولویت های بعدی قرار می گیرند. بر این اساس تمامی شاخص ها به جز فرهنگ پذیرفته شدند. در نهایت مدلی کاربردی برای استقرار مدیریت دانش طراحی شده است.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، فرایند دانشی، مدل کاربردی مدیریت دانش

فهرست مطالب

شماره	صفحه
فصل اول کلیات تحقیق	
۱-۱ مقدمه.....	۲
۲-۱ بیان موضوع.....	۲
۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۳
۴-۱ اهداف کلی تحقیق.....	۳
۵-۱ فرضیات تحقیق.....	۳
۶-۱ سوالات تحقیق.....	۴
۷-۱ روش اجرایی تحقیق.....	۴
۸-۱ قلمرو تحقیق.....	۴
۱-۸-۱ قلمرو زمانی تحقیق.....	۴
۲-۸-۱ قلمرو مکانی تحقیق.....	۴
۳-۸-۱ قلمرو موضوعی تحقیق.....	۴
۹-۱ مفاهیم و واژگان کلیدی.....	۵

فصل دوم

بخش اول - ادبیات تحقیق

۲-۱ مقدمه.....	۷
۲-۲ سیر تحولات اطلاعاتی اعصار تا ظهور عصر دانش محور.....	۷
۳-۲ مفهوم داده، اطلاعات و دانش.....	۸

- ۲-۴ انواع دانش..... ۱۰
- ۲-۵ مزایا و معایب دانش صریح و ضمنی..... ۱۰
- ۲-۶ هفت اهرم دانش..... ۱۱
- ۲-۷ مدیریت دانش و تعاریف آن..... ۱۲
- ۲-۸ مفهوم مدیریت دانش..... ۱۴
- ۲-۹ تاریخچه مدیریت دانش..... ۱۴
- ۲-۱۰ دلایل پیدایش مدیریت دانش..... ۱۷
- ۲-۱۱ عناصر بنیادین مدیریت دانش..... ۱۸
- ۲-۱۲ چرخه حیات مدیریت دانش..... ۱۸
- ۲-۱۳ زیرساخت‌ها و ابزارهای مدیریت دانش..... ۲۰
- ۲-۱۴ مزایای مدیریت دانش..... ۲۱
- ۲-۱۵ سبک‌های مدیریت دانش..... ۲۲
- ۲-۱۶ سیستم مدیریت دانش..... ۲۳
- ۲-۱۷ گام‌های کلیدی در مدیریت دانش..... ۲۴
- ۲-۱۸ فرایندهای مدیریت دانش..... ۲۵
- ۲-۱۹ مدل‌های اصلی مدیریت دانش..... ۲۶
- ۲-۱۹-۱ مدل "هیسیگ"..... ۲۶
- ۲-۱۹-۲ مدل مارک "م.مک الروی"..... ۲۶
- ۲-۱۹-۳ مدل "هفت سی"..... ۲۷
- ۲-۱۹-۴ مدل "بک من"..... ۲۸
- ۲-۱۹-۵ مدل "نوناکا و تاکوچی"..... ۲۸
- ۲-۱۹-۶ مدل "بکوویتز و ویلیامز"..... ۳۰

- ۳۲.....مدل "پایه های ساختمان دانش" ۷-۱۹-۲
- ۳۴.....مراحل پیاده سازی مدیریت دانش ۲۰-۲
- ۳۶.....استراتژی های مدیریت دانش ۲۱-۲
- ۳۷.....الزامات ساختاری موثر دانش ۲۲-۲
- ۳۸.....روندهای موثر بر مدیریت دانش ۲۳-۲
- ۳۸.....مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات ۲۴-۲
- ۴۰.....عوامل اساسی موفقیت در مدیریت دانش ۲۵-۲
- ۴۰.....چالش های مدیریت دانش ۲۶-۲
- ۴۱.....مشکلات نبودن مدیریت دانش ۲۷-۲
- ۴۲.....موانع مدیریت دانش ۲۸-۲
- ۴۳.....اجزاء سازمانی تشکیل دهنده مدیریت دانش ۲۹-۲
- ۴۴.....انواع منابع دانش سازمان ۳۰-۲
- ۴۴.....سازمانهای دانشی ۳۱-۲
- ۴۵.....ویژگی های سازمان های دانش آفرین ۳۲-۲
- ۴۶.....ابعاد ساختاری برای سازمانهای مبتنی بر دانش ۳۳-۲
- ۴۸.....ارتباط فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش ۳۴-۲
- ۴۹.....تعامل فناوری اطلاعات و مدیریت دانش ۳۵-۲
- ۴۹.....نقش رهبران سازمانی در مدیریت دانش ۳۶-۲
- ۵۰.....ارتباط بین منابع انسانی و مدیریت دانش ۳۷-۲
- ۵۱.....اهمیت نیاز به مدیریت دانش برای دولت ۳۸-۲
- ۵۲.....تحقیقات انجام شده داخلی ۳۹-۲
- ۵۴.....تحقیقات انجام شده خارجی ۴۰-۲

بخش دوم- آشنایی با سازمان شهرداری..... ۵۸

فصل سوم روش شناسی تحقیق

۱-۳ مقدمه	۶۱
۲-۳ تحقیق چیست	۶۱
۳-۳ عنوان تحقیق	۶۱
۴-۳ اهداف تحقیق.....	۶۲
۵-۳ فرضیات تحقیق.....	۶۲
۶-۳ سوالات تحقیق.....	۶۲
۷-۳ روش جمع آوری اطلاعات.....	۶۲
۸-۳ روش اجرایی تحقیق.....	۶۳
۹-۳ جامعه آماری.....	۶۳
۱۰-۳ نمونه آماری.....	۶۳
۱۱-۳ روش نمونه گیری.....	۶۴
۱۲-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها	۶۴
۱۳-۳ روایی و پایایی.....	۶۴
۱-۱۳-۳ روایی.....	۶۴
۲-۱۳-۳ پایایی	۶۵
۱۴-۳ مدل کاربردی اولیه تحقیق	۶۶

فصل چهارم تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۴ مقدمه	۶۱
-----------------	----

- ۴-۲ بخش اول-تحلیل داده ها برای کل حجم نمونه..... ۷۰
- ۴-۲-۱ وضعیت اعضای سازمان بر مبنای جنسیت آنها..... ۷۰
- ۴-۲-۲ وضعیت اعضای سازمان بر مبنای سمت آنها..... ۷۱
- ۴-۲-۳ وضعیت اعضای سازمان بر مبنای سطح تحصیلی آنها..... ۷۲
- ۴-۳ بخش اول - تحلیل داده ها برای کل نمونه آماری..... ۷۳
- ۴-۳-۱ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص ساختار..... ۷۴
- ۴-۳-۲ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فرهنگ..... ۷۶
- ۴-۳-۳ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فناوری..... ۷۸
- ۴-۳-۴ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص منابع انسانی..... ۸۰
- ۴-۳-۵ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فرایندهای دانشی..... ۸۲
- ۴-۳-۶ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص رهبری..... ۸۴
- ۴-۴ اولویت بندی شاخص ها بر اساس آزمون فریدمن..... ۸۶
- ۴-۵ بخش دوم- تحلیل داده ها از دیدگاه مدیران..... ۸۷
- ۴-۵-۱ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص ساختار(برای مدیران)..... ۸۷
- ۴-۵-۲ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فرهنگ(برای مدیران)..... ۸۸
- ۴-۵-۳ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فناوری(برای مدیران)..... ۸۹
- ۴-۵-۴ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص منابع انسانی(برای مدیران)..... ۹۰
- ۴-۵-۵ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص فرایندهای دانشی(برای مدیران)..... ۹۱
- ۴-۵-۶ بررسی آمار توصیفی نمرات آزمودنی شاخص رهبری(برای مدیران)..... ۹۲
- ۴-۶ اولویت بندی شاخص های مربوط به مدیران بر اساس آزمون فریدمن..... ۸۶

فصل پنجم نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۵	۱-۵ مقدمه.....
۹۵	۲-۵ نتیجه گیری تحقیق.....
۹۵	۱-۲-۵ تحلیل فرضیات پژوهش.....
۹۷	۲-۲-۵ تحلیل سوالات پژوهش.....
۹۹	۳-۲-۵ خلاصه نتیجه گیری.....
۱۰۱	۴-۵ اولویت بندی مولفه های هر شاخص برای طراحی مدل کاربردی.....
۱۰۲	۵-۵ مدل کاربردی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران.....
۱۰۴	۷-۵ پیشنهادها.....
۱۰۴	۱-۶-۵ پیشنهادهای مرتبط با تحقیق در حوزه شاخص های ارزیابی شده.....
۱۰۵	۲-۶-۵ پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی.....
۱۰۶	منابع فارسی.....
۱۰۹	منابع انگلیسی.....
۱۱۳	پیوست ها.....
۱۱۳	پیوست الف): پرسشنامه.....
۱۱۵	پیوست ب): خروجی SPSS برای آلفای کرونباخ.....
۱۱۸	چکیده انگلیسی.....

فهرست اشکال

۸	شکل ۱-۲ روند تعمیق و میزان استفاده از منابع سازمان در بستر زمان.....
۹	شکل ۲-۲ سلسله مراتب پردازش داده به اطلاعات و دانش.....

- شکل ۲-۳ تلاشهای علمی در جهت توسعه مدیریت دانش..... ۱۷
- شکل ۲-۴ چرخه حیات مدیریت دانش..... ۲۰
- شکل ۲-۵ سبک های مدیریت دانش..... ۲۲
- شکل ۲-۶ مدل هفت سی..... ۲۷
- شکل ۲-۷ مدل حلزونی دانش نوناکا و تاکوچی..... ۲۹
- شکل ۲-۸ تبدیل دانش بین شکل های نهان و آشکار آن..... ۳۰
- شکل ۲-۹ مدل پایه های ساختمان مدیریت دانش..... ۳۳
- شکل ۲-۱۰ مراحل پیاده سازی KM و اندازه گیری آن بر پایه منحنی بل (Kimberly)..... ۳۵
- شکل ۲-۱۱ روندهای محیط دانش..... ۳۸
- شکل ۲-۱۲ رابطه بین افراد، فرایند و تکنولوژی..... ۳۹
- شکل ۳-۱ مدل کاربردی اولیه تحقیق..... ۶۷
- شکل ۵-۱ مدل کاربردی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران..... ۱۰۳

فهرست جداول و نمودارها

- جدول ۲-۱ مزایا و معایب دانش صریح و ضمنی..... ۱۰
- جدول ۲-۳ سیر تکاملی سازمان در مدیریت دانش..... ۴۵
- جدول ۳-۱ نتایج روایی پرسشنامه..... ۶۵
- جدول ۴-۱ توزیع فراوانی نمونه های پروژه به تفکیک جنسیت..... ۷۰
- نمودار ۴-۱ بررسی توصیفی جنسیت پاسخ دهندگان..... ۷۰
- جدول ۴-۲ توزیع فراوانی نمونه های پروژه به تفکیک سمت..... ۷۱
- نمودار ۴-۲ بررسی توصیفی سمت پاسخ دهندگان..... ۷۱
- جدول ۴-۳ توزیع فراوانی نمونه های پروژه به تفکیک سطح تحصیلات..... ۷۲

- نمودار ۳-۴ بررسی توصیفی تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۷۲
- جدول ۴-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص ساختار..... ۷۴
- جدول ۵-۴ جدول آزمون فرضیه اول تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۷۵
- جدول ۶-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص فرهنگ..... ۷۶
- جدول ۷-۴ جدول آزمون فرضیه دوم تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۷۷
- جدول ۸-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص تکنولوژی..... ۷۸
- جدول ۹-۴ جدول آزمون فرضیه سوم تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۷۹
- جدول ۱۰-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص منابع انسانی..... ۸۰
- جدول ۱۱-۴ جدول آزمون فرضیه چهارم تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۸۱
- جدول ۱۲-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص فرایندهای دانشی..... ۸۲
- جدول ۱۳-۴ جدول آزمون فرضیه پنجم تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۸۳
- جدول ۱۴-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص رهبری..... ۸۴
- جدول ۱۵-۴ جدول آزمون فرضیه ششم تحقیق ($m=3$) برای کل حجم نمونه آماری..... ۸۵
- جدول ۱۷-۴ جدول اولویت بندی شاخص ها..... ۸۶
- جدول ۱۶-۴ جدول رتبه بندی شاخص ها..... ۸۶
- جدول ۱۸-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص ساختار (برای مدیران)..... ۸۷
- جدول ۱۹-۴ جدول آزمون فرضیه اول تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۸۷
- جدول ۲۰-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص فرهنگ از دیدگاه مدیران..... ۸۸
- جدول ۲۱-۴ جدول آزمون فرضیه دوم تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۸۸
- جدول ۲۲-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص تکنولوژی از دیدگاه مدیران..... ۸۹
- جدول ۲۳-۴ جدول آزمون فرضیه سوم تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۸۹
- جدول ۲۳-۴ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص منابع انسانی از دیدگاه مدیران..... ۹۰

- جدول ۴-۲۴ جدول آزمون فرضیه چهارم تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۹۰
- جدول ۴-۲۵ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص فرایند دانشی از دیدگاه مدیران..... ۹۱
- جدول ۴-۲۶ جدول آزمون فرضیه پنجم تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۹۱
- جدول ۴-۲۷ بررسی آمار توصیفی مولفه های شاخص رهبری (برای مدیران)..... ۹۲
- جدول ۴-۲۸ جدول آزمون فرضیه ششم تحقیق ($m=3$) از دیدگاه مدیران..... ۹۲
- جدول ۴-۲۹ جدول اولویت بندی شاخص ها..... ۹۳
- جدول ۴-۳۰ جدول رتبه بندی شاخص ها..... ۹۳
- جدول ۵-۱ میزان میانگین سوالات و بررسی شکاف آن تا وضع مطلوب..... ۱۰۰

پیش‌گفتار

آنچه در گذشته باعث برتری سازمان‌ها نسبت به یکدیگر می‌شد، بیشتر نیروی سازمانی، ماشین‌آلات و سرمایه مادی بود. امروزه دیگر سازمان‌ها نمی‌توانند انتظار داشته باشند که تولیدات و خدماتی که قبلاً باعث موفقیت آنها شده بود، در آینده نیز زمینه ساز ادامه حیات آنها گردد چرا که عامل اصلی تمایز و مزیت رقابتی در عصر ارتباطات و تکنولوژی اطلاعات، دانش بیشتر آنها نسبت به رقبای می‌باشد. (Ramana, 2007:110).

سازمان شهرداری با بهره‌گیری از دانش، تخصص و تجربه طیف گسترده‌ای از متخصصان در زمینه‌های مختلف و انجام پروژه‌های بسیار متنوع در زمینه‌های گوناگون از جمله سازمان‌هایی می‌باشد که ظرفیت پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در آن وجود دارد. این تحقیق با هدف "بررسی میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران" و در پاسخ به سؤالاتی پیرامون مناسب بودن وضعیت شاخص‌های "ساختار، فرهنگ، فناوری، منابع انسانی، فرایند دانشی و رهبری" برای استقرار مدیریت دانش انجام شده است.

در فصل اول به کلیات و مفاهیم تحقیق پرداخته شده است. فصل دوم دربرگیرنده ادبیات تحقیق با استفاده از منابع معتبر علمی می‌باشد. در فصل سوم به ارائه روش‌شناسی تحقیق و چگونگی گردآوری داده‌ها پرداختیم. در فصل چهارم اطلاعات گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نهایتاً در فصل پنجم به نتیجه‌گیری در مورد تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شده است و پس از بررسی یافته‌های پژوهش، مدل کاربردی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری ارائه شده است.

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در بازار رقابتی امروز که مشخصه آن عدم قطعیت است، شرکت هایی توانایی رقابت دارند که دانش جدید را در سازمان خود ایجاد نموده، توزیع کرده و آن را تبدیل به کالاها و خدمات نمایند. بدین ترتیب دانش برای سازمان مزیت رقابتی ایجاد می کند و به سازمان، امکان حل مسائل و تصرف فرصت های جدید را می دهد. هنگامی که منابع دانش یک سازمان مورد بهره برداری قرار می گیرد، سازمان شاهد ارتقاء و افزایش پویایی و ارزش موجود در کسب و کار می شود (توربان و افرایم، ۲۷: ۱۳۸۷).

مدیریت دانش با دانش سرو کار دارد از رویکرد منبع نگر دانش از قابلیت انتقال، تقرب، تخصص گرایی برخوردار است. نظام مدیریت دانش می تواند به صورت موثری بر بهره وری و کارایی تاثیر بگذارد و کارکنان را قادر سازد تا بتوانند بهتر از قبل مجموعه فعالیت های خود را به صورت موثر تر انجام دهند. در پرتو پیاده سازی نظام مدیریت دانش، دانش لازم در جهت انجام بهینه وظایف محوله به کارکنان فراهم خواهد شد (عالم تبریز، ۱۳۸۷، ص ۴۸).

در این فصل به کلیات و مفاهیم تحقیق پرداخته می شود. این فصل شامل، بیان موضوع، اهمیت و ضرورت تحقیق، اهداف کلی تحقیق، فرضیات تحقیق، سوالات تحقیق، روش اجرایی تحقیق و مفاهیم و واژگان کلیدی می باشد.

۱-۲ بیان موضوع

امروزه روش های قدیمی اداره سازمان ها پاسخگوی تغییرات سریع محیط اطراف نیستند. رشته مدیریت در سراسر دنیا شاهد تغییرات پر واضح زیربنایی شده است و از شیوه سنتی بیرون آمده، متحول شده و همه اعضای سازمان را در امور جاری مشارکت داده است. این تغییر باعث شده است که شکل های جدیدی از سازمان همانند سازمان مجازی، سازمان شخصی، سازمان افقی و... به وجود آیند. (جعفری و دیگران، ۱۴: ۱۳۸۵).

دو روند این تغییر مدیریت را تشدید کرده است. نخست نرخ فزاینده تغییرات که در سایه رقابت جهانی به وجود آمده است. سازمان ها برای اینکه کارها را به شیوه ای عالی انجام دهند باید با سرعت بیشتری خود را با شرایط جدید وفق دهند. (جعفری و دیگران، ۱۴: ۱۳۸۵).

روند دوم، تغییر زیربنایی است که در فناوری های سازمانی رخ می دهد. سازمان های جدید مبتنی بر دانش نوین هستند و این بدان معنی است که آنها باید به گونه ای طراحی شوند که بتوانند از عقاید و اطلاعات جدید استفاده کنند و کارکنان در رشته های اصلی متخصص شوند. هر عضو سازمان به جای

اینکه فقط در جهت افزایش کارائی تلاش کند باید پیوسته مطالب جدیدی بیاموزد و بتواند در حوزه و قلمرو فعالیت خود مسائل را شناسایی و حل کند (جعفری و دیگران، ۱۶: ۱۳۸۵).

۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق :

جاری بودن تمایل به دانش و یادگیری در نفس بشر موجب شده است که حتی در قرون ابتدائی نیز از آموختن چیزهایی که برایش مفید بوده دریغ نکند. اما با گذشت زمان شاهد افزایش روز افزون اهمیت دانش و یادگیری در سیستم های اجتماعی هستیم. بیهوده نیست که تام استوارت در سال ۱۹۹۴ طی مقاله ای در مجله فورتن به شرکت ها یادآوری می کند که به آنچه می دانند بیش از آنچه دارند اهمیت بدهند و پتر دراگر دانش را به عنوان پایه های رقابت در جامعه فراسرمایه باوری معرفی می کند (صمیمی، ۱۶: ۱۳۸۵).

در سالهای اخیر بیشتر شرکتهای دانش محور به موفقیت چشمگیری دست یافته اند، موفقیتی که در عملکرد بورس آنها نمایان شده است. اکنون (ساپ)، تولیدگر نرم افزار در سرمایه گذاری بازار بورس، (ولکس واگن) را پشت سر می گذارد. شرکت اینترنتی (نت اسکپ)، از (اپل) پیشی گرفته است. مایکروسافت، متفکرترین کارخانه شرکتهای غول پیکر صنعتی مانند (بوئینگ) و (کداک) را به حاشیه می راند. در نتیجه امروزه اندازه سازمان اداری یک شرکت دیگر میزان معتبری برای اهمیت آن نیست بلکه استفاده صحیح از دانش و فرایندهای مدیریت دانش است که می تواند موجب ارتقاء سازمان ها گردد (کاست، ۸: ۱۳۷۹).

۴-۱ اهداف کلی تحقیق:

- ۱- بررسی میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران
- ۲- ارائه مدل کاربردی برای بکارگیری مدیریت دانش در فرایند اجرایی شهرداری تهران
- ۳- بهبود عملکرد شهرداری تهران و بهینه سازی فرایندهای اجرایی و مدیریتی

۵-۱ فرضیات تحقیق:

- ۱- وضعیت ساختار برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.
- ۲- وضعیت فرهنگ برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.
- ۳- وضعیت فناوری برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.
- ۴- وضعیت منابع انسانی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.
- ۵- وضعیت فرایند دانشی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.
- ۶- وضعیت رهبری برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است.

۱-۶ سوالات تحقیق:

۱. آیا وضعیت ساختار برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟
۲. آیا وضعیت فرهنگ برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟
۳. آیا وضعیت فناوری برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟
۴. آیا وضعیت منابع انسانی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟
۵. آیا وضعیت فرایند دانشی برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟
۶. آیا وضعیت رهبری برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران مناسب است؟

۱-۷ روش اجرایی تحقیق:

- نوع تحقیق از نظر ماهیت توصیفی - پیمایشی و از نظر هدف کاربردی است.
- × توصیفی است به این جهت که متغیرها را دستکاری نمی کنیم و صرفاً آنچه را که وجود دارد به توصیف و تشریح آن می پردازیم.
- × میدانی است به این جهت که با تنظیم پرسشنامه از جامعه آماری اطلاعات کسب می نمائیم.
- × کاربردی است از این جهت که در محیط شهرداری تهران و مورد استفاده آن سازمان قرار می گیرد و به ارائه راهکارهای مناسب برای استقرار مدیریت دانش می پردازد.

۱-۸ قلمرو تحقیق

۱-۸-۱ قلمرو زمانی تحقیق:

قلمرو زمانی تحقیق دوازده ماه در نظر گرفته شده است.

۱-۸-۲ قلمرو مکانی تحقیق:

قلمرو مکانی تحقیق سازمان شهرداری تهران می باشد.

۱-۸-۳ قلمرو موضوعی تحقیق:

قلمرو موضوعی تحقیق، "بررسی میزان آمادگی استقرار مدیریت دانش در شهرداری تهران" می باشد.

۱-۹ مفاهیم و واژگان کلیدی:

- ۱- مدیریت دانش^۱: طیف وسیعی از فعالیت هاست که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه های فکری در سطح کلان به کار می رود. در حقیقت فرایندی است که به سازمان ها کمک می کند تا اطلاعات و مهارت های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می شود، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. (مک دانلد، ۱۳۸۴:۶).
- ۲- ساختار^۲: ساختار یک سازمان همواره معرف نوع ارتباط و نحوه تصمیم گیری های سازمانی می باشد و بدین ترتیب بر اجرای مدیریت دانش تاثیرگذار و قابل توجه می باشد. (کرمی، ۱۳۸۷:۹۶).
- ۳- فرهنگ^۳: نتیجه روابط متقابل و متعاملی است که بین تعصبات و اصول مورد قبول بنیانگذاران و آنچه اعضای سازمان در بدو استخدام می آموزند و نیز آنچه بعدا خواهند آموخت، برقرار می گردد. (رابینز، ۱۰۷۲، ۱۳۸۷).
- ۴- فناوری^۴: فناوری های موجود در چرخه حیات مدیریت دانش شامل تکنولوژی ها و سیستم های ارتباطی و تشریک مساعی مثل اینترنت، ابزارهای گوناگون برای اداره، تغییر یا ایجاد اطلاعات می باشند و بر اساس اطلاعاتی پایه ریزی می شوند که ذخیره و دسترسی سریع اطلاعات را ممکن می سازد (جهانیان، ۱۳۸۵، ص ۶۳).
- ۵- منابع انسانی^۵: منابع انسانی دانشگرا یعنی کارکنانی که بتوانند دانش را خلق، بکارگیری و انتشار دهند. کارکنان دانشی مرکز ثقل عملکردهای سازمان دانشی می باشند. (حسینی، ۱۳۸۵، ص ۵۹).
- ۶- فرایند^۶: منظور از فرایند در مدیریت دانش، جمع آوری و سازماندهی دانش سازمان و بهره برداری و حفاظت از این سرمایه های دانشی کسب شده است (جهانیان، ۱۳۸۵، ص ۶۲).
- ۷- رهبری^۷: توانایی در اعمال نفوذ در گروه در جهت تامین اهداف سازمانی می باشد (رابینز، ۱۰۷۳، ۱۳۸۷).

¹ knowledge management

² Structure

³ Culture

⁴ Technology

⁵ Human resources

⁶ Knowledge processes

⁷ Leadership

فصل دوم

ادبیات تحقیق