

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه پیام نور استان البرز**

**مرکز کرج**

**پایان نامه**

**برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد**

**رشته : مدیریت اجرایی (استراتژیک)**

**بخش علمی : مدیریت، اقتصاد و حسابداری**

**عنوان پایان نامه:**

**بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در گمرک جمهوری اسلامی ایران**

**و ارائه مدل مطلوب بومی**

**سارافرهادیان**

**استاد راهنما : دکتر فرشته کردستانی**

**استاد مشاور : دکتر شهرام هاشم‌نیا**

**شهریور ۱۳۹۱**

اینجانب سارا فرهادیان دانشجوی ورودی سال ۸۹-۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی (استراتژیک) گواهی می‌نمایم چنانچه در پایان‌نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته‌ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم منبع و ماخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده‌ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر عهده خویش می‌دانم و جوابگوی آن خواهم بود.

نام و نام خانوادگی دانشجو: سارا فرهادیان

تاریخ و امضاء

اینجانب سارا فرهادیان دانشجوی ورودی سال ۸۹-۱۳۸۸ مقطع کارشناسی ارشد رشته مدیریت اجرایی (استراتژیک) گواهی می‌نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان‌نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو: سارا فرهادیان

تاریخ و امضاء

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان‌نامه متعلق به دانشگاه پیام‌نور می‌باشد.

شهریور ۱۳۹۱

تقدیم به

پدر و مادر مهربانم

و با تشکر و سپاسگذاری فراوان از تمام عزیزانی که در انجام این  
پژوهش مرا یاری کردند:

بالاخص استاد راهنما سرکار خانم دکتر فرشته کردستانی و  
استاد مشاور جناب آقای دکتر شهرام هاشم‌نیا

و با تشکر و قدردانی از راهنمایی اساتید گرامی: جناب آقایان  
دکتر کیوان شاهقلیان و دکتر ابوالفضل بختیاری

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در گمرک جمهوری اسلامی ایران و ارائه‌ی مدل مطلوب جامع بومی در این سازمان گردیده‌است. بدین منظور با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعداد ۱۵۸ نفر از کارکنان ستادی گمرک (کارشناس، معاون و مدیر) به عنوان افراد مشارکت‌کننده در پژوهش انتخاب شدند.

این پژوهش به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ جمع‌آوری داده‌ها توصیفی از نوع پیمایشی است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی سنجش استقرار مدیریت دانش است که از سایت شرکتی فعال در این زمینه<sup>۱</sup> اختباس شده و به فارسی ترجمه شده و با نظر افراد متخصص تعدیل گردید و پس از آزمون در یک نمونه ۳۰ نفره با آلفای کرونباخ ۰.۹۶ پایایی آن تأیید گشت.

روش‌های تحلیل آماری مورد استفاده در پژوهش شامل آمار توصیفی (میانگین، فراوانی و درصد) و باتوجه به نرمال بودن توزیع نمره‌ها از آمار استنباطی شامل (t تک گروهی، t دو گروه وابسته) استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد که وضعیت استقرار مدیریت دانش گمرک ایران به شکل مطلوبی نیست. وضعیت موجود طبق تحلیل‌های انجام شده با استفاده از آزمون t وابسته، نسبت به وضعیت مطلوب در حیطه‌ی مؤلفه‌های مدیریت دانش در سطح ( $P < 0/01$ ) تفاوت معناداری دارد و وضعیت موجود، زیر حد متوسط بوده است.

بر اساس یافته‌های پژوهش مدل ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل تهیه شد و مدلی برای بهتر شدن وضعیت استقرار مدیریت دانش از دید کارکنان سازمان مربوطه ارائه گردید.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش<sup>۲</sup>، گمرک ایران<sup>۳</sup>، مؤلفه‌های مدیریت دانش، وضعیت موجود<sup>۴</sup>، وضعیت مطلوب<sup>۵</sup>، مدل مطلوب بومی

- 
1. [www.knowledgemanagment-online.com](http://www.knowledgemanagment-online.com)
  2. Knowledge-management
  3. Customes of Iran
  4. Current position
  5. Desire position

## فهرست

فصل اول: کلیات پژوهش	۱
مقدمه	۲
۱-۱. بیان مساله	۳
۲-۱. ضرورت و اهمیت انجام تحقیق	۵
۳-۱. اهداف	۷
۴-۱. سوالات تحقیق	۶
۵-۱. کاربردهای متصور از تحقیق	۸
۶-۱. مراجع استفاده کننده از نتیجه پایان نامه	۸
۷-۱. روش انجام تحقیق	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
۱-۷-۱. روش و ابزار گردآوری اطلاعات :	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
۲-۷-۱. روش تجزیه و تحلیل داده ها	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
۳-۷-۱. قلمرو تحقیق ( زمانی ، مکانی ، موضوعی ) :	۸
۸-۱. جامعه آماری و روش نمونه گیری	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش	۱۱
مقدمه	۱۲
۱-۲. دانش	۱۳
۱-۱-۲. دانش چیست؟	۱۳
۲-۱-۲. سلسله مراتب دانش ( جریان دانش یا ارتباط بین داده ، اطلاعات و دانش)	۱۵
۳-۱-۲. انواع دانش	۲۳
۴-۱-۲. دانش سازمانی	۲۷
۵-۱-۲. اقتصاد دانش محور	۲۸

۳۱	۶-۱-۲. دارایی‌های راهبردی و ویژگی‌های عملی دانش
۳۴	۲-۲. مدیریت دانش
۳۴	۱-۲-۲. تعاریف مدیریت دانش
۳۷	۳-۲. پیشینه (تاریخچه) مدیریت دانش
۴۰	۴-۲. مزایا و اهمیت مدیریت دانش
۴۳	۵-۲. تبدیل دانش
۴۴	۶-۲. فرایند مدیریت دانش/ابزارهای مدیریت دانش
۴۸	۷-۲. نظریه سیستمی و سیستم‌های مدیریت دانش
۴۹	۱-۷-۲. سیستم‌ها
۵۰	۲-۷-۲. سیستم‌های مدیریت دانش
۵۲	۳-۷-۲. نقش فناوری اطلاعات / سیستم‌های اطلاعاتی در مدیریت دانش
۵۸	۴-۷-۲. ارتباط MIS با مدیریت دانش
۵۸	۸-۲. مدل‌های مدیریت دانش
۵۹	۱-۸-۲. رده بندی مدل‌ها
۶۰	۲-۸-۲. بررسی تعدادی از مدل‌ها
۷۳	۳-۸-۲. مروری بر مدل‌های مدیریت دانش:
۷۶	۹-۲. استراتژی‌های مدیریت دانش
۷۷	۱۰-۲. عوامل موفقیت مدیریت دانش
۷۸	۱۱-۲. نتایج مدیریت دانش در سازمان‌ها
۷۸	۱۲-۲. آینده مدیریت دانش
۷۹	۱۳-۲. یادگیری سازمانی و رابطه آن با مدیریت دانش
۸۱	۱۳-۲. تاریخچه گمرک در ایران
۹۷	۱۴-۲. پیشینه‌ی تحقیق
۱۰۰	۱۵-۲. جمع‌بندی، نتیجه‌گیری و ارائه مدل مفهومی



۹۴	فصل سوم.....
۹۵	مقدمه: روش تحقیق.....
۹۶	۲-۳. جامعه آماری و نمونه.....
۹۸	۳-۳. روش نمونه گیری.....
۹۹	۵-۳. روش جمع آوری اطلاعات.....
۹۹	۱-۵-۳. پرسشنامه بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش.....
۱۰۰	۲-۵-۳. روش کتابخانه ای مطالعه اسناد مدارک و جستجوی اینترنتی.....
۱۰۱	۵-۵-۳. رساله هاومقالات.....
۱۰۱	۶-۵-۳. جستجوی اینترنتی.....
۱۰۱	۶-۳. ویژگیهای فنی ابزار اندازه گیری.....
۱۰۱	۱-۶-۳. روائی.....
۱۰۲	۲-۶-۳. پایایی.....
۱۰۲	۷-۳. روش تجزیه تحلیل دادهها.....
۱۰۴	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل دادهها.....
۱۰۵	مقدمه.....
۱۰۶	۱-۴. تنظیم جدول فراوانی و نمودارها برای متغیرهای جمعیت شناختی نمونه.....
۱۱۶	۲-۴. آمار توصیفی.....
۱۲۴	۳-۴. آمار استنباطی.....
۱۶۰	۴-۴. تجزیه و تحلیل دادهها با استفاده از نرمافزار لیزرل و ارائه مدل مطلوب.....
۱۶۰	۱-۴-۴. مدل معادلات ساختاری.....
۱۶۲	۲-۴-۴. آزمونهای برازندگی مدل در معادلات ساختاری.....
۱۶۵	۳-۴-۴. مراحل انجام و آزمون برازندگی مدل به واسطه LISREL.....
۱۷۰	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها.....
۱۷۰	مقدمه.....
۱۷۲	۱-۵. جمع بندی و مروری بر پژوهش.....

۱۷۳	۲-۵. پاسخ به سؤالات تحقیق
۱۷۳	۱-۲-۵. پاسخ به سوال اول
۱۷۶	۲-۲-۵. پاسخ به سوال دوم
۱۷۶	۳-۵. بحث، نتیجه‌گیری و تفسیر
۱۷۹	۴-۵. پیشنهادهای کاربردی
۱۸۰	۵-۵. پیشنهادهایی برای تحقیقات بعدی
۱۸۱	۶-۵. محدودیت‌های پژوهش
۱۹۴	فهرست منابع

## فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۲. میزان اشتغال در شاخه‌های سه گانه کشاورزی، صنعت و خدمات در صد سال اخیر..... ۲۹
- نمودار ۲-۲. حضور نیروی کار، سرمایه، زمین و دانش در سه دوره اقتصادی..... ۲۹
- نمودار ۳-۲. سیر پیشرفت و گسترش نظریات مدیریت دانش..... ۴۰
- نمودارهای ۱-۴ و ۲-۴. توزیع فراوانی متغییر جنسیت پاسخ‌دهندگان..... ۱۰۷
- نمودارهای ۳-۴ و ۴-۴. توزیع فراوانی متغییر وضعیت تأهل پاسخ‌دهندگان..... ۱۰۸
- نمودارهای ۵-۴ و ۶-۴. توزیع فراوانی متغییر سن پاسخ‌دهندگان..... ۱۱۰
- نمودارهای ۷-۴ و ۸-۴. توزیع فراوانی متغییر سطح تحصیلات..... ۱۱۱
- نمودارهای ۹-۴ و ۱۰-۴. توزیع فراوانی متغییر پست سازمانی..... ۱۱۳
- نمودارهای ۱۱-۴ و ۱۲-۴. توزیع فراوانی متغییر سابقه خدمت مدیریتی..... ۱۱۴
- نمودارهای ۱۳-۴ و ۱۴-۴. توزیع فراوانی متغییر آشنایی با مدیریت دانش..... ۱۱۶
- نمودار ۱۵-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه کسب دانش و یادگیری سازمانی..... ۱۱۷
- نمودار ۱۶-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه حفظ و ذخیره دانش..... ۱۱۸
- نمودار ۱۷-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه توسعه و بهبود دانش و مهارت در تغییر..... ۱۱۹
- نمودار ۱۸-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه انتقال یا انتشار دانش..... ۱۳۲
- نمودار ۱۹-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه کاربرد دانش..... ۱۳۳
- نمودار ۲۰-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه فرهنگ سازمانی..... ۱۳۴
- نمودار ۲۱-۴. شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه ارتباطات و فناوری اطلاعات..... ۱۳۵
- نمودار ۲۲-۴. تحلیل واریانس یک طرفه بررسی تأثیر سوابق مدیریتی..... ۱۳۷
- نمودار ۲۲-۴. تحلیل واریانس یک طرفه بررسی تأثیر سوابق مدیریتی..... ۱۳۸
- نمودار ۲۳-۴. تحلیل واریانس یک طرفه بررسی تأثیر سوابق مدیریتی..... ۱۳۹

## فهرست جداول

جدول ۱-۲	تبدیل دانش	۴۴
جدول ۲-۲	مقایسه سه نوع فرهنگ سازمانی متفاوت (شریف زاده و کاظمی، ۱۳۷۷)	۶۹
جدول ۳-۲	فهرست ابزارهایی که در مراحل گوناگون مدل ساختمان دانش	۷۳
جدول ۵-۲	استراتژیهای مدیریتی دانش	۷۶
جدول ۱-۳	جامعه آماری و نمونه	۹۷
جدول ۲-۳	تقسیم بندی سؤالات پرسشنامه بر اساس مؤلفههای مدیریتی دانش	۱۰۰
جدول ۱-۴	فراوانی متغییر جنسیت پاسخدهندگان	۱۰۶
جدول ۲-۴	توزیع فراوانی متغییر وضعیت تأهل پاسخدهندگان	۱۰۸
جدول ۳-۴	توزیع فراوانی متغییر سن پاسخدهندگان	۱۰۹
جدول ۴-۴	توزیع فراوانی متغییر سطح تحصیلات	Error! Bookmark not defined.
جدول ۵-۴	توزیع فراوانی متغییر پست سازمانی	۱۱۲
جدول ۶-۴	توزیع فراوانی متغییر سابقه خدمت مدیریتی	۱۱۴
جدول ۷-۴	توزیع فراوانی متغییر آشنایی با مدیریت دانش	۱۱۵
جدول ۸-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه کسب دانش و یادگیری سازمانی	۱۱۷
جدول ۹-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه حفظ و ذخیره دانش	۱۱۸
جدول ۱۰-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه توسعه و بهبود دانش و مهارت در تغییر	۱۱۹
جدول ۱۱-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه انتقال یا انتشار دانش	۱۲۰
جدول ۱۲-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه کاربرد دانش	۱۲۱
جدول ۱۳-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه فرهنگ سازمانی	۱۲۲
جدول ۱۴-۴	شاخصهای آمار توصیفی مرتبط با بررسی مؤلفه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱۲۳
جدول ۱۵-۴	تحلیل واریانس یکطرفه بررسی تأثیر سوابق مدیریتی	۱۳۹
جدول ۱۶-۴	تحلیل واریانس یکطرفه بررسی تأثیر پست سازمانی	۱۴۰
جدول ۱۷-۴	تحلیل واریانس یکطرفه بررسی تأثیر سوابق مدیریتی	۱۴۱
جدول ۱۸-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «کسب دانش و یادگیری سازمان» وضعیت موجود	۱۲۸
جدول ۱۹-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «حفظ و ذخیره دانش» وضعیت موجود	۱۲۹
جدول ۲۰-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «توسعه و بهبود دانش و مهارت در تغییر» وضعیت موجود	۱۳۰
جدول ۲۱-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «انتقال و انتشار دانش» وضعیت موجود	۱۳۱
جدول ۲۲-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «کاربرد دانش» وضعیت موجود	۱۳۳
جدول ۲۳-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «فرهنگ سازمانی» وضعیت موجود	۱۳۴
جدول ۲۴-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «ارتباطات و فناوری اطلاعات» وضعیت موجود	۱۳۵
جدول ۲۵-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «استقرار دانش» وضعیت موجود	۱۳۶
جدول ۲۶-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «کسب دانش و یادگیری سازمانی» وضعیت مطلوب	۱۳۷
جدول ۲۷-۴	تک گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «حفظ و ذخیره دانش» وضعیت مطلوب	۱۳۸

جدول ۴-۲۸. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «توسعه و بهبود دانش و مهارت در تغییر» وضعیت مطلوب ..... ۱۳۹
جدول ۴-۲۹. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «انتقال و انتشار دانش» وضعیت مطلوب ..... ۱۴۰
جدول ۴-۳۰. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «کاربرد دانش» وضعیت موجود ..... ۱۴۱
جدول ۴-۳۱. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «فرهنگ سازمانی» وضعیت مطلوب ..... ۱۴۲
جدول ۴-۳۲. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «ارتباطات و فناوری اطلاعات» وضعیت مطلوب ..... ۱۴۳
جدول ۴-۳۳. تك گروهی بررسی وضعیت موجود دیدگاه نمونه‌های تحقیق نسبت به «استقرار دانش» وضعیت موجود ..... ۱۴۴
جدول ۴-۳۴. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «کسب دانش و یادگیری سازمانی» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۴۶
جدول ۴-۳۵. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «حفظ و ذخیره دانش» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۴۷
جدول ۴-۳۶. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «توسعه و بهبود دانش و مهارت در تغییر» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۴۹
جدول ۴-۳۷. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «انتقال یا انتشار دانش» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۵۱
جدول ۴-۳۸. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «کاربرد دانش» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۵۳
جدول ۴-۳۹. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «فرهنگ سازمانی» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۵۵
جدول ۴-۴۰. دو گروه همبسته بررسی مقایسه‌ای «ارتباطات و فناوری اطلاعات» نمونه‌های تحقیق در وضعیت موجود و وضعیت مطلوب ..... ۱۵۷
جدول ۴-۴۱. دو گروه همبسته بررسی کلی بین وضعیت موجود و مطلوب نمونه‌های تحقیق ..... ۱۵۹
جدول ۴-۴۲. شاخصهای برآزندگی ..... ۱۶۳
جدول ۴-۴۳. شاخصهای برآزندگی محاسبه شده ..... ۱۶۷

## فهرست اشکال

- شکل ۱-۲ . سلسله مراتب دانش ..... ۱۵
- شکل ۲-۲ . ارتباط بین داده ، اطلاعات و دانش ..... ۲۰
- شکل ۳-۲ . داده، اطلاعات، دانش و خرد ..... ۲۱
- شکل ۴-۲ . دسته بندی انواع دانش ..... ۲۴
- شکل ۵-۲ . دسته بندی انواع دانش(آشکار و ضمنی) ..... ۲۵
- شکل ۶-۲ . خصوصیات دانش ضمنی و آشکار ..... ۲۶
- شکل ۷-۲ . مدیریت دانش ..... ۵۱
- شکل ۸-۲ . سیستمهای مدیریت دانش ..... ۵۱
- شکل ۹-۲ . فناوری اطلاعات و فرایندهای مؤثر در مدیریت دانش ..... ۵۵
- شکل ۱۰-۲ . مدل ادل و گرایسون ..... ۶۱
- شکل ۱۱-۲ . مدل هفت سی ..... ۷۷
- شکل ۱۲-۲ . ماریپیج دانش ( نوناکا) ..... ۶۴
- اشکال ۱۳-۲ و ۱۴-۲ . تشریح ماریپیج دانش ..... ۶۵
- شکل ۱۵-۲ . مدل حلزونی ..... ۸۰
- شکل ۱۶-۲ . مدل پایه‌های ساختمان دانش ..... ۷۱
- شکل ۱-۴ . مدل ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل ..... ۱۷۳

## پیشگفتار

مانه تنها در هزاره‌ی جدید، که در عصری جدید زندگی می‌کنیم. در این دوره، اصطلاحات گوناگونی مثل عصر فراصنعتی (هوبر، ۱۹۹۰) عصر اطلاعات (شاپیرو و واریان، ۱۹۹۹) موج سوم (هوپ و هوپ، ۱۹۹۷) یا جامعه‌دانشی (دراکر، ۱۹۹۹) برای توصیف وضعیت کنونی به کار می‌روند. صرف نظر از اصطلاحات مذکور، اغلب صاحب‌نظران معتقدند که یکی از موضوعات مهم مطرح شده در این دوره، مفهوم مدیریت دانش است؛ مفهومی که هیجان ایجاد کرده و باعث بحث و مناظره‌ی فراوان شده است.

عنوان پژوهش حاضر بررسی و وضعیت استقرار مدیریت دانش در گمرک جمهوری اسلامی ایران و ارائه مدل مطلوب بومی می‌باشد. در راستای ارائه پژوهش ۵ فصل به شرح زیر ارائه می‌گردد:

فصل اول شامل معرفی اجمالی و شرحی از کلیات پژوهش است یعنی آنچه که در فصول بعدی به تفصیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت، به انضمام بیان محدوده زمانی و مکانی انجام تحقیق.

فصل دوم شامل شرحی تفصیلی از ادبیات و سابقه پژوهش می‌باشد که با مطالعه کتب، مقالات، رساله‌ها و دیگر منابع در دسترس گردآوری شده که پس از بررسی این متون و پژوهش‌های پیشین مؤلفه‌ها مؤثر در استقرار مدیریت دانش در سازمان از مطالعات و بررسی‌های انجام شده استخراج می‌گردد و پیش مدل ارائه می‌گردد.

در فصل سوم به معرفی جامعه مورد نظر پژوهش می‌پردازیم و چگونگی انتخاب نمونه را به تفصیل شرح خواهیم داد و روش تحقیق را توضیح داده و ابزار گردآوری اطلاعات را تعریف می‌کنیم و به معرفی آزمون‌ها می‌پردازیم.

فصل چهارم مختص بررسی اطلاعات گردآوری شده از بزار فصل سوم است و تحلیل این اطلاعات به واسطه انواع آمار توصیفی و آزمون‌های آماری از جمله **t student** و تحلیل واریانس یک طرفه و در انتهای فصل نتایج به دست آمده از تحلیل اطلاعات توسط نرم‌افزار لیزرل و مدل مطلوب بر اساس این تحلیل‌ها ارائه می‌گردد.

فصل پنجم، فصل بحث و نتیجه‌گیری است و تمامی تحلیل‌ها و نتایج به دست آمده از کل پژوهش را در این فصل تفسیر خواهیم کرد و پیشنهادهاتی برای سازمان و پژوهش‌های بعدی در این فصل ارائه می‌گردد.

# فصل اول

کلیات پژوهش



## مقدمه

با رشد و توسعه فرهنگ صنعتی و پیامدهای ناشی از آن که تولید انبوه کالا بود، دستیابی مردم جهان به انواع کالاها و خدمات دوران تولید انبوه با رشد و توسعه اقتصادی و اجتماعی اکثر کشورها همراه بوده است.

با ظهور کامپیوتر به عنوان ابزاری برای تسریع در امور جاری صنعت و زیر ساختهای فرهنگی اجتماعی در کشورهای پیشرفته صنعتی، جامعه مبتنی بر اطلاعات به طور آرام پس از جنگ دوم جهانی شروع به رشد نمود و در سالهای دهه ۱۹۸۰ میلادی با ایجاد زیر ساختهای اینترنتی، تبادل اطلاعات در این زمینه در سطح بین المللی گسترش یافت و از ۱۹۹۰ به بعد به موضوع جهانی شدن سرعت زیادی بخشید. ایجاد سازمان تجارت جهانی، ایجاد شبکه های تبادلات پولی و بانکی در سطح بین المللی، استفاده از ماهواره ها در همه جوانب اقتصادی، فنی، اجتماعی باعث ایجاد فضایی شده است که عنصر دانش و دانایی محوری نام گرفته است.

در این دوران نظریه های مدیریتی نیز تغییر شگرفی نمودند و ساختار سنتی و دیدگاه های مبتنی بر نظریه های قدیمی تر که منبعث از دوران صنعتی شدن بودند، تغییر کرده و به ساختارهای اطلاعاتی و شبکه ای تبدیل شدند.

از سال ۱۹۹۰ به بعد مطالعات متعددی توسط سازمان ها، شرکت ها و مؤسسات پژوهشی صورت گرفته و به ابعاد گوناگون آن پرداخته شده است. در سالهای اخیر نیز مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی برای سازمانها تبدیل شده است، جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان ها با قدرت دانش می توانند برتری های بلند مدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند، و دانشمندان و پژوهشگران در تحقیقات خود دریافته اند که علم مدیریت دانش برخلاف مدیریت های دیگر زود گذر نیست، بلکه ماندگار و مداوم می باشد.

در برنامه پنجم توسعه اقتصادی کشور نیز بنا به اهمیت دانش و فناوری و مهارت، به عنوان اصلی ترین عوامل ایجاد ارزش اقتصادی نوین توجه خاصی به آن شده است.

## ۱-۱. بیان مساله

امروزه شرایط اقتصادی- رقابتی سازمان‌ها بیش از پیش پیچیده و به سرعت در حال تغییر است. به گونه‌ای که سرعت تغییر برای بیشتر سازمان‌ها به مراتب بیشتر از سرعت توان پاسخ‌گویی و تطبیق آن‌ها است. تغییرات مستمر دانش نیز وضعیت عدم تعادل جدیدی را برای سازمان‌ها به وجود آورده است در این میان تنها سازمان‌هایی می‌توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند. به‌نظر دانشمندان حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان تنها به کمک مدیریت دانش امکان‌پذیر است که بتواند به‌طور مستمر به خلق دانش‌های نو در سازمان بپردازد که خود نوآوری نیز معلول دانش است.

مدیریت دانش فرآیندی است که سازمان‌ها را دریافتن، گزینش، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات برای فعالیت‌هایی هم‌چون حل مشکلات، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک، تصمیم‌گیری پویا و... یاری دهد. در ابتدای عصر صنعتی شدن سازمان‌ها اثر بخشی و کارایی و هم‌چنین برتری رقابتی خود را از طریق اتوماسیون، کاهش ضایعات و حذف فرآیندهای اضافی افزایش می‌دادند ولی در حال حاضر و در عصر دانش و دانش- کاری سازمان‌ها درصدد سازماندهی مجدد جهت حذف مشاغل و نیروی اضافی هستند. این جنبش از طریق مهندسی مجدد، EFQM<sup>۱</sup>، TQM<sup>۲</sup> و... انجام می‌شود و سازمان‌های روان- تری را به ارمغان می‌آورد. در این‌جاست که نقش دانش و مدیریت دانش به شکل واضح مشخص می‌گردد و سازمان‌ها در پی تحقق و استفاده از یکی از مهمترین دارایی‌های ناشناخته و راکد خود بنام دانش بر می‌آیند. دانش سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا در محیط به شدت متغیر کنونی مزیت رقابتی خود را حفظ کنند.

تغییر مداوم محیط بیرونی باعث ایجاد پدیده‌ای به نام عدم اطمینان محیطی شده است. در این صورت سازمان‌ها به ناچار برای مقابله با این عدم اطمینان باید به خلق، توسعه، تسهیم، تزریق و ذخیره سازی دانش جدید در سازمان اقدام کنند. این فرایند مدیریت دانش نام دارد که حمایت‌گر سازمان برای مقابله با تغییرات مستمر محیطی به شمار می‌آید و در سایه آن سازمان به بقاء پایدار دست می‌یابد. لذا مدیریت دانش در این راستا باید از سویی همراه

---

<sup>۱</sup>. مدل تعالی سازمانی

<sup>۲</sup>. مدیریت جامع کیفیت

با اثر بخشی و کارایی و از سوی دیگر باید بتواند به خوبی از عهده کسب، حفظ، نگهداری و انتشار دانش در سطح سازمان برآید.

لذا آنچه در این پژوهش بعنوان مسئله اصلی مطرح می باشد بررسی وضعیت موجود استقرار مؤلفه های مدیریت دانش در گمرک جمهوری اسلامی ایران و ترسیم وضعیت مطلوب و طراحی مدل مناسب جهت استقرار مدل جامع بومی مدیریت دانش در سازمان نامبرده است.

## ۲-۱. ضرورت و اهمیت تحقیق

مدیریت دانش فرایند گسترده‌ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد. امروزه دانش مهم‌ترین دارائی سازمان‌ها محسوب می‌شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت مطرح است.

از سوی دیگر مدیریت دانش یک نظام است و رویه‌هایی را برای مؤلفه‌های سازمان برقرار می‌سازد، از قبیل شناسایی دانش و اینکه دانش در کجای سازمان با توجه به اهداف سازمان ایجاد شده و وجود دارد، ممیزی دانش مناسب برای به اشتراک گذاری دانش، توسعه دانش در میان کارکنان جهت افزایش توانمندی‌های آنان و سپس ذخیره دانش به منظور نگهداری، دسترس پذیری و به هنگام سازی و ارزیابی دانش است.

مدیریت دانش، با نوآوری‌ها و ابداعات در مهارت‌های مدیریتی و یادگیری سازمانی نقاط مشترک بسیاری دارد. با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت آن در حیطه عملکرد سازمان‌ها می‌توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمان‌ها به یک ضرورت امکان ناپذیر تبدیل شده است. به خصوص اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه به دقت مورد ارزیابی واقع شود، این نتیجه هم حاصل می‌شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه‌ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری‌های نیروافزا جای خود را به فناوری‌های دانش افزا می‌دهند (آقایی فر، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش در رویارویی با تغییرات ناپایدار محیطی امروزه دنیای کسب و کار، تطبیق، راز بقا و شایستگی‌های مورد نیاز را برای سازمان‌ها فراهم می‌آورد. خصوصاً این امر فرآیندهای سازمانی را که به دنبال ایجاد کارکنان دانشی هستند را در خود جای داده است (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۹: ۶۱).

سرمایه‌های طبیعی و نیروی انسانی آن هنگام که با سرمایه دانش آمیخته می‌شوند به ثروت و قدرت تبدیل می‌شوند. دانش، اطلاعات، دارایی‌های معنوی، تخصص‌ها، صلاحیت‌های حرفه‌ای، ابزار تولید ثروت هستند و جوامعی که فاقد این ابزارها باشند، فقیر محسوب می‌شوند.