



دانشگاه علامه طباطبائی
مرکز آموزش های تخصصی آزاد و نیمه حضوری

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی

بررسی نقش سرمایه های فکری در تسهیل مدیریت دانش در استانداری سیستان
و بلوچستان

محقق : عزیزاله عیدوزهی

استاد راهنما : دکتر قربانی زاده

استاد مشاور : دکتر خیراندیش

استاد داور :

زمستان ۸۹

تقدیم به همسر عزیزم

تشکر و قدردانی

سپاس همواره زبینه اوست که در آدمی میل به آموختن نهاد و سپس سپاس شایسته نام آنان است که در لباسی از تار مهر و پود علم به من آموختند چگونه ببندیشم.

سر تواضع بر آستان استادان گرانقدر که من را در این راه یاری کردند فرو می آورم و صمیمانه مراتب امتنان خود را به آنان تقدیم می دارم.

استادان گرانقدر ،

جناب آقای قربانی زاده (استاد راهنما)

جناب آقای دکتر خیراندیش (استاد مشاور)

و جناب آقای (استاد داور)

که با درایت علمی شان راهنمایی این پروژه را به عهده گرفتند.

چکیده

در قرن بیست و یکم سازمانهای دانش محوری در اقتصادی دانشی قرار گرفته و اهمیت زیادی برای سرمایه های فکری سازمانشان قائل می شوند . به همین دلیل به منظور یکپارچه کردن سرمایه های فکری و مؤلفه های آن با مدیریت دانش بایستی سازه های سرمایه فکری را با توجه به نیازهای استراتژیک سازمانی به سمت افزایش فرآیندهای موجود در مدیریت دانش سوق داد. از این رو هدف این تحقیق نیز بررسی نقش سرمایه های فکری در تسهیل مدیریت دانش در بین مدیران و کارشناسان استانداری سیستان و بلوچستان می باشد. روش تحقیق حاضر با توجه به هدف کاربردی و با توجه به روش اجرا بصورت توصیفی همبستگی انجام شده است . برای انجام تحقیق یک گروه نمونه به تعداد ۱۳۲ نفر از جامعه آماری مدیران و کارشناسان استانداری سیستان و بلوچستان با روش نمونه گیری تصادفی طبقه بندی شده انتخاب و داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه در پاییز ۱۳۸۹ گردآوری شده است . در این تحقیق جهت آزمون روایی پرسشنامه از آزمون روایی محتوا و تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده و پایایی آن پس از اجرا با روش های آماری مورد تایید قرار گرفته است . جهت آزمون فرضیه های تحقیق با توجه به نرمال نبودن داده ها از آزمون همبستگی اسپیرمن و مدل معادلات یابی ساختاری استفاده شده است . بطور کلی ، نتایج حاصل از این تحقیق نشان می دهد که بین سرمایه فکری و ابعاد آن با مدیریت دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. به عبارت واضح تر با افزایش بهبود سرمایه فکری و مؤلفه های آن ، مدیریت دانش نیز بهبود می یابد.

واژه های کلیدی:

سرمایه فکری / سرمایه انسانی / سرمایه ساختاری / سرمایه رابطه ای (مشتری) / مدیریت دانش

فهرست مطالب

فصل اول : کلیات تحقیق

۱-۱-مقدمه	۱
۲-۱-تعریف موضوع(بیان مسئله)	۲
۳-۱-اهمیت و ضرورت انجام تحقیق:	۴
۴-۱-اهداف تحقیق	۵
۵-۱-سوالات و فرضیات تحقیق	۶
۶-۱-روش تحقیق	۶
۷-۱-قلمرو تحقیق	۷
۸-۱-جامعه آماری و روش نمونه گیری و تعیین حجم نمونه	۷
۹-۱-ابزارهای گردآوری داده ها	۷
۱۰-۱-روش تجزیه و تحلیل داده ها	۸
۱۱-۱-تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی طرح	۹

فصل دوم : پیشینه و ادبیات تحقیق

مقدمه	۱۲
۱-۲-بخش اول : پیشینه تحقیق	۱۵
۱-۱-۲-پیشینه خارجی تحقیق	۱۵
۲-۱-۲-پیشینه داخلی تحقیق	۱۷
۲-۲-بخش دوم : مدیریت دانش	۱۹
۱-۲-۲-اهمیت و مزایای مدیریت دانش	۲۲
۲-۲-۲-اهداف مدیریت دانش	۲۳
۳-۲-۲-رویکردهای مدیریت دانش	۲۵
۴-۲-۲-اجزا و عناصر مدیریت دانش	۲۷
۵-۲-۲-چارچوب نظری مدیریت دانش	۲۸
۱-۵-۲-۲-مدیریت دانش از منظر مدیریت استراتژیک	۲۸
۲-۵-۲-۲-مدیریت دانش از منظر سیستم های اطلاعاتی	۲۹
۳-۵-۲-۲-مدیریت دانش از منظر رفتار سازمانی	۳۲
۴-۵-۲-۲-مدیریت دانش از منظر مدیریت تولید	۳۳
۶-۲-۲-مدلهای مدیریت دانش	۳۵
۱-۶-۲-۲-مدل بویسوت	۳۶
۲-۶-۲-مدل نوناکا (۲۰۰۱)	۳۷

۴۱ مدل شش بعدی مدیریت دانش
۴۳ مدل رن جانسون
۴۵ مدل ادل و گراسیون
۴۷ مدل استیوهالاس
۴۹ مدل نیومن - کنراد
۵۹ بخش سوم: سرمایه فکری
۵۹ مقدمه
۶۱ مفهوم سرمایه فکری
۶۲ مفهوم سازی های سرمایه فکری
۶۳ سرمایه انسانی
۶۶ سرمایه ساختاری
۶۹ سرمایه مشتری / رابطه ای
۷۱ سرمایه فکری و عملکرد کسب و کار
۷۲ اندازه گیری و گزارش دهی سرمایه فکری
۷۴ حسابداری منابع انسانی
۷۵ ارزش افزوده اقتصادی
۷۶ کارت امتیازدهی متوازن
۷۷ سرمایه فکری - اسکاندیا نویگیتور
۸۰ فرق بین سرمایه فکری با مدیریت دانش و مدیریت نامشهودها
۸۱ فرق مدیریت دارایی های نامشهود و مدیریت دانش
۸۲ تمایز مدیریت دانش و مدیریت سرمایه های فکری
۸۳ ارتباط میان سرمایه های فکری و مدیریت دانش
۸۴ مدل مفهومی و تحلیلی تحقیق
۸۶ خلاصه و نتیجه گیری

فصل سوم: روش تحقیق

۸۹ مقدمه:
۸۹ روش تحقیق:
۹۰ طبقه بندی تحقیقات:
۹۰ تحقیق کاربردی
۹۰ تحقیق توصیفی (غیر آزمایشی):
۹۱ روش تحقیق همبستگی
۹۲ متغیرهای تحقیق

۹۲	۵-۳- روش های جمع آوری اطلاعات
۹۳	۶-۳- روایی و پایایی پرسشنامه
۹۳	۱-۶-۳- روایی یا (اعتبار سنجی) ابزار جمع آوری داده ها
۹۳	۱-۱-۶-۳- روایی محتوای
۹۴	۲-۱-۶-۳- اعتبار سازه
۹۴	۳-۱-۶-۳- اعتبار عاملی
۹۵	۲-۶-۳- پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه:
۹۶	۷-۳- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری
۹۷	۸-۳- روش تحلیل داده های آماری
۹۸	۱-۸-۳- آزمون کولموگروف و اسمیرنوف
۹۹	۲-۸-۳- آزمون همبستگی
۹۹	۳-۸-۳- آزمون ضریب همبستگی رتبه ای اسپیرمن:
۱۰۰	۴-۸-۳- مدل لیزرل

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱۰۳	۱-۴- مقدمه
۱۰۳	۲-۴- آمار توصیفی
۱۰۳	۱-۲-۴- ویژگیهای جمعیت شناختی گروه نمونه
۱۰۷	۲-۲-۴- توصیف پاسخهای سوالات مربوط به متغیرهای تحقیق
۱۰۷	۱-۲-۲-۴- بررسی سوالات عامل خلق و اکتساب دانش
۱۰۹	۲-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل حفظ و نگهداری
۱۱۱	۳-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل انتقال و تسهیم
۱۱۳	۴-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل بکارگیری و استفاده دانش
۱۱۵	۵-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل بعد انسانی
۱۱۸	۶-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل بعد ساختاری
۱۲۲	۷-۲-۲-۴- بررسی گویه های عامل بعد مشتری گرایی
۱۲۵	۳-۴- آمار استنباطی
۱۲۵	۱-۳-۴- بررسی نرمال بودن متغیرها (آزمون کولموگروف - اسمیرنوف)
۱۲۵	۲-۳-۴- تحلیل عاملی (تاییدی)
۱۳۲	۳-۳-۴- آزمون فرضیه ها
۱۳۲	۱-۳-۳-۴- فرضیه فرعی اول
۱۳۳	۲-۳-۳-۴- فرضیه فرعی دوم
۱۳۴	۳-۳-۳-۴- فرضیه فرعی سوم
۱۳۵	۴-۳-۳-۴- فرضیه اصلی

۱۳۶	۴-۳-۴- سایر یافته های مرتبط با تحقیق (آزمون فرضیات پژوهش از طریق مدل معادلات ساختاری).....
۱۳۶	۴-۳-۴-۱- فرضیه فرعی اول.....
۱۳۹	۴-۳-۴-۲- فرضیه فرعی دوم.....
۱۴۲	۴-۳-۴-۳- فرضیه فرعی سوم.....
۱۴۳	۴-۳-۴-۴- فرضیه اصلی.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۶	۳-۷- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری.....
۱۴۸	۵-۱- مقدمه.....
۱۴۸	۵-۲- مرور موضوع تحقیق و روش اجرای آن.....
۱۴۹	۵-۳- یافته های حاصل از مبانی نظری تحقیق.....
۱۵۰	۵-۴-۴- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه ها.....
۱۵۰	۵-۴-۱- تحلیل فرضیه اول.....
۱۵۱	۵-۴-۲- تحلیل فرضیه فرعی اول.....
۱۵۲	۵-۴-۳- تحلیل فرضیه فرعی دوم.....
۱۵۳	۵-۴-۴- تحلیل فرضیه فرعی سوم.....
۱۵۴	۵-۵- مشکلات و تنگناهای تحقیق.....
۱۵۴	۵-۶- پیشنهادات کاربردی مرتبط با یافته های تحقیق.....
۱۵۶	۵-۷- پیشنهادات جهت محققین آینده.....
۱۵۶	فهرست منابع.....
۱۶۵	پیوست ها.....

فهرست جداول

- جدول (۱-۲) مدل SECI تعامل دانش نهفته و صریح ۳۸
- جدول (۲-۲) مدل مدیریت دانش با توجه به ساختار کار ۴۳
- جدول (۳-۲): سیر تکاملی سرمایه فکری ۶۰
- جدول (۴-۲): مقایسه مفهوم سازی های سرمایه فکری ۶۳
- جدول (۵-۲): شاخص های سرمایه انسانی ۶۴
- جدول (۶-۲): شاخص های سرمایه ساختاری ۶۷
- جدول (۷-۲): شاخص های سرمایه مشتری ۷۰
- جدول (۸-۲): مقایسه مدل های اندازه گیری سرمایه فکری ۷۹
- جدول (۱-۳): جدول تفکیک سوالات مربوط به پرسشنامه ۹۵
- ۷-۳- جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری ۹۶
- جدول (۱-۴): جدول توزیع فراوانی جنسیت ۱۰۴
- جدول (۲-۴): جدول توزیع فراوانی تاهل ۱۰۵
- جدول (۳-۴): جدول توزیع فراوانی تحصیلات ۱۰۶
- جدول (۴-۴): جدول بررسی سوالات عامل خلق و اکتساب دانش ۱۰۷
- جدول (۵-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات خلق و اکتساب دانش ۱۰۸
- جدول (۶-۴): بررسی گویه های عامل حفظ و نگهداری ۱۰۹
- جدول (۷-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات حفظ و نگهداری ۱۱۰
- جدول (۸-۴): بررسی گویه های عامل انتقال و تسهیم ۱۱۱
- جدول (۹-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات انتقال و تسهیم دانش ۱۱۲
- جدول (۱۰-۴): بررسی گویه های عامل بکارگیری و استفاده دانش ۱۱۳
- جدول (۱۱-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات بکارگیری و استفاده دانش ۱۱۴
- جدول (۱۲-۴): بررسی گویه های عامل بعد انسانی ۱۱۵
- جدول (۱۳-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات بعد انسانی ۱۱۷
- جدول (۱۵-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات بعد ساختاری ۱۲۱
- جدول (۱۶-۴): جدول بررسی گویه های عامل بعد مشتری گرایی ۱۲۲
- جدول (۱۷-۴): جدول توزیع فراوانی سوالات بعد مشتری گرایی ۱۲۴
- جدول (۱۸-۴): جدول بررسی نرمال بودن متغیر ها ۱۲۵
- جدول (۱۹-۴): جدول شاخص های تحلیل عاملی سرمایه فکری ۱۲۶
- جدول (۲۰-۴): جدول شاخص های تحلیل عامل مدیریت دانش ۱۲۹
- جدول (۲۱-۴): جدول بررسی همبستگی میان سرمایه انسانی و مدیریت دانش ۱۳۲

- جدول (۴-۲۲): جدول بررسی همبستگی میان سرمایه ساختاری و مدیریت دانش ۱۳۳
- جدول (۴-۲۳): جدول بررسی همبستگی میان سرمایه مشتری و مدیریت دانش ۱۳۴
- جدول (۴-۲۴): جدول بررسی همبستگی میان مدیریت دانش و سرمایه فکری ۱۳۶
- جدول (۴-۲۵): جدول تأثیر متغیر سرمایه انسانی بر مدیریت دانش ۱۳۹
- جدول (۴-۲۶): جدول تأثیر متغیر سرمایه ساختاری بر مدیریت دانش ۱۴۱
- جدول (۴-۲۷): جدول تأثیر متغیر سرمایه مشتری بر مدیریت دانش ۱۴۴
- جدول (۴-۲۸): جدول تأثیر متغیر سرمایه فکری بر مدیریت دانش ۱۴۶

فهرست نمودارها

- نمودار (۱-۲) چارچوب مدیریت دانش از منظر حوزه های مختلف مدیریت ۳۵
- نمودار (۲-۲) مدل بویسوت: روابط داده ، اطلاعات و دانش ۳۷
- نمودار (۳-۲) چارچوب مفهومی فرآیندهای ایجاد دانش ۳۷
- نمودار (۴-۲) مدل شش بعدی مدیریت دانش ۴۱
- نمودار (۵-۲) مدل مبتنی بر فرآیندها و فراهم کننده های مدیریت دانش ادل و گرایسیون ۴۵
- نمودار (۶-۲): مدل مبتنی بر ،فرآیندهای دانش ۴۸
- نمودار (۷-۲): مدل عمومی دانش در سازمان ۴۹
- نمودار (۸-۲): نقش اعتماد در توزیع دانش ۵۵
- نمودار (۹-۲): مدل رابطه سرمایه فکری و عملکرد کسب و کار ۷۲
- شکل (۱۳-۲) : مدل تعامل عناصر سرمایه فکری ۷۲
- نمودار (۱۱-۲):درخت تمایز ارزش ۷۹
- نمودار (۱۲-۲): ارتباط مابین مدیریت دانش و سرمایه فکری ۸۳
- نمودار (۱۳-۲): همراستا کردن سرمایه فکری با مدیریت دانش ۸۴
- نمودار (۱۴-۲) : نمودار مدل مفهومی تحقیق ۸۵
- نمودار (۱۵-۲) : نمودار مدل تحلیلی تحقیق ۸۶
- نمودار (۱-۴) : نمودار توزیع فراوانی جنسیت ۱۰۴
- نمودار (۲-۴):نمودار توزیع فراوانی تاهل ۱۰۵
- نمودار (۳-۴):نمودار توزیع فراوانی تحصیلات ۱۰۶
- نمودار (۴-۴):نمودار توزیع فراوانی سوالات خلق و اکتساب دانش ۱۰۸
- نمودار (۵-۴): نمودار توزیع فراوانی سوالات حفظ و نگهداری ۱۱۰
- نمودار (۶-۴): نمودار توزیع فراوانی سوالات انتقال و تسهیم دانش ۱۱۲
- نمودار (۷-۴) : نمودار توزیع فراوانی سوالات بکارگیری و استفاده دانش ۱۱۴
- نمودار (۸-۴): نمودار (۸-۴): نمودار توزیع فراوانی سوالات بعد انسانی ۱۱۶
- نمودار (۹-۴): نمودار توزیع فراوانی سوالات بعد ساختاری ۱۲۱
- نمودار (۱۰-۴): نمودار توزیع فراوانی سوالات بعد مشتری گرایی ۱۲۴
- نمودار (۱۱-۴): نمودار تخمین استاندارد مدل ۱۲۷
- نمودار (۱۲-۴): نمودار مقادیر T بدست آمده مربوط به مدل ۱۲۸
- نمودار (۱۳-۴) : نمودار تخمین استاندارد مدل ۱۳۰
- نمودار (۱۴-۴) : نمودار مقادیر T بدست آمده مربوط به مدل ۱۳۱
- نمودار (۱۵-۴) : نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه انسانی و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت استاندارد ۱۳۸

- نمودار (۴-۱۶): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه انسانی و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معناداری..... ۱۳۸
- نمودار (۴-۱۷): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه ساختاری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت استاندارد..... ۱۴۰
- نمودار (۴-۱۸): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه ساختاری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معناداری..... ۱۴۱
- نمودار (۴-۱۹): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه مشتری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت استاندارد..... ۱۴۳
- نمودار (۴-۲۰): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه مشتری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معناداری..... ۱۴۳
- نمودار (۴-۲۱): نمودار خروجی آزمون رابطه علی میان سرمایه فکری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت استاندارد..... ۱۴۵
- نمودار (۴-۲۲): نمودار آزمون رابطه علی میان سرمایه فکری و مدیریت دانش با استفاده از نرم افزار لیزرل در حالت معناداری..... ۱۴۶

فصل یکم :

کلیات تحقیق

۱-۱-مقدمه

شرایط خاص اقتصادی حاکم بر شرکتهای فعال باعث گردیده تا مزیت رقابتی این شرکتها دیگر بر پایه دارایی های مشهود آنها نباشد . آن چیزی که امروزه این شرکتها را در صحنه اقتصاد کنونی رقابت پذیر می نماید دارایی های نامشهود و بعبارتی سرمایه های فکری آنهاست . این قبیل شرکتها با برقراری ارتباطات مناسب با مشتریان و کسب تجربه لازم در این مسیر و با اتکا به دانش ، تکنیک های سازمانی و مهارتهای تخصصی خود توانسته اند این امر را محقق سازند . امروزه سود پایدار زمانی بدست می آید که اولاً سازمانها راه بدست آوردن دانش را یاد بگیرند و ثانیاً این دانش را مدیریت نموده و با کمک فرایندهای موجود در سرمایه های فکری به مدیریت دانش تبدیل نمایند. زمانی که شرکتها از اقتصاد صنعتی به سمت اقتصاد دانشی حرکت می نمایند با چالشهای بزرگی مانند پویایی ، عدم اطمینان و پیچیدگی روبرو می گردند . در چنین محیط کسب و کاری نیاز به آگاهی بیشتر در مورد سرمایه های فکری و کنترل آنها فزونی می یابد . اهمیت زیاد این موضوع منجر گردیده تا شرکتها تلاش زیادتری در جهت شناسایی دارایی های نامشهود خود و از سویی مدیریت مناسب آنها نمایند .

۱-۲- تعریف موضوع (بیان مسئله)

دوره کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی های شگفت انگیزی همراه است. سازمانها، بعنوان زیرمجموعه ای از حیات انسانی باید خود را برای رویارویی با این تحولات عظیم آماده نمایند در غیر این صورت از گردونه دنیای رقابتی خارج می شوند. منظور از این آمادگی، آمادگی صرف تکنولوژیکی و تجهیزاتی نیست بلکه سازمانها باید کارکنان یعنی سرمایه های اصلی و ارزشمند انسانی خود را آماده نمایند. (نوه ابراهیم، ۱۳۸۵: ۱۱) در این دنیای متغیر، رقابتی، پرتلاطم و دانشی، اصول سنتی مدیریت و سازمان مانند دیوانسالاری، فرماندهی و کنترل و ... مورد تاخت و تازه قرار گرفته است. راهبردهای مبتنی بر کنترل نزدیک یعنی کاربرد صرف مقررات و قوانین، دستورالعمل ها در اقتصاد دانش محور کارائی چندانی دربر نداشته و بهره زیادی را عاید سازمان نخواهد نمود و نیروی انسانی، در چنین شرایطی، بعنوان محوری ترین عنصر در حوزه مدیریت که در اعصار مختلف همواره مورد توجه خاص دانشمندان مدیریت قرار گرفته است، برای بروز استعداد، رفتار شایسته و خلاقیت های خود از انگیزه کافی برخوردار نمی شود. از طرف دیگر، سازمان نیز فرصت استفاده کافی و کامل از پتانسیل و ظرفیت های بالقوه سرمایه انسانی خود را از دست خواهد داد.

اقتصاد دانش محور، اقتصادی است که در آن تولید، توزیع و استفاده از دانش منبع اصلی رشد و ایجاد ثروت است. اقتصاد دانش محور امروزی تغییرات گسترده ای در شرایط اقتصادی، اجتماعی و تکنولوژیکی جوامع ایجاد کرده اند. مسلم است که سازمانها نیز از تأثیر چنین تحولاتی مصون نمانده و دچار تغییرات بنیادینی شده اند. اهمیت یافتن فزاینده دانش بعنوان عامل تعیین کننده موفقیت و رقابت پذیری سازمانها موجب شده است که مدیریت دانش^۱ بعنوان وظیفه ای حیاتی محسوب شده و سازمانها تلاش می کنند از طریق خلق،

^۱ - Knowledge Management

حفظ، انتقال و استفاده از دانش برای اصلاح و بهبود فعالیتها و عملکرد خویش به سازمانی یادگیرنده تبدیل شوند. (Lee & choi, 2003: 180)

مدیریت دانش شیوه ای جدید برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان است. مدیریت دانش به تلاش هایی اشاره دارد که بطور سیستماتیک برای یافتن، ساماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه های فکری سازمان و تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان صورت می گیرد. بسیاری از سازمانها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه گذاری های گسترده به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از آن هستند و تلاش می کنند با پیاده سازی مدیریت دانش عملکرد خود را بهبود بخشند (Rastogi,2000).

در مواجهه با این شرایط، اولین موج تلاشها جهت کسب بهره وری و اثربخشی سازمانی بر نصب سخت افزارها و استفاده از تکنولوژیها و فناوریهای تجهیزاتی مدرن و به روز استوار بودند و به موازات آنکه عوامل انسانی و اجتماعی توجهات فزاینده ای را به خود جلب نمود، تلاشهایی برای یکپارچگی نرم افزارها و مغز افزارها با موارد پیش گفته صورت پذیرفت. به زعم داوونپورت و پرساک (۲۰۰۰) اکثر سازمانها گامهای اولیه تکنولوژیکی و تجهیزاتی مورد نیاز جهت ارتقاء سطح بهره وری سازمانی را برداشته اند، اما به وضع ثابتی رسیده اند که دیگر ارزش افزوده ای را برای آنها ایجاد نمی کند. تغییر این وضعیت مستلزم تغییرات عمده و تمرکز بر جنبه های کلیدی نظیر فرهنگ، ساختار و دیگر حوزه های اجتماعی سازمان نظیر بهره گیری از سرمایه های سازمانی است (داوونپورت و پرساک، ۲۰۰۰: ۱۰۱).

آنچه در اینجا باید مورد توجه قرار گیرد، این است که کسب مزایای رقابتی و بهره وری پایدار در اقتصاد دانشی، مستلزم تغییر رفتار کلیه اعضای شرکت در سطوح مختلف و این مهم نیز مستلزم تغییر باورها و طرز تلقی های افراد است. نباید فراموش نمود که تغییر رفتار نه با گامهای ساده ای چون خرید تکنولوژی،

ملزومات و ابزارهای پیشرفته و نه با تغییر اسامی پدیده های سنتی به اسامی نو و وانمود کردن به تبعیت از شرکت های پیشگام میسر و محقق نمی گردد. بهترین توصیف از این مفهوم را می توان در توجه به واژگان "سرمایه های فکری" سازمان بیان نمود. و از آنجایی که استانداردی ها به دلیل نوع فعالیت ، همواره با تغییرات گسترده و مداومی روبرو هستند ، لذا مدیران و کارشناسان استانداری سیستان و بلوچستان به ضرورت و بکار گیری شیوه های نوین از جمله پیاده سازی صحیح مدیریت دانش و شناسایی عوامل موثر در تسهیل مدیریت دانش در سازمان خود پی برده و در صدد اجرای آن برآمدند. بدین جهت پژوهش حاضر جهت مطالعه و بررسی نقش سرمایه های فکری در تسهیل مدیریت دانش در استانداری سیستان و بلوچستان صورت پذیرفته است .

۱-۳- اهمیت و ضرورت انجام تحقیق:

در سالهای اخیر، سازمانها و شرکتهای مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانشکار، مدیریت دانش و سازمان دانشی، خبر از شدت یافتن این روند می دهند. دراکر با بکارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمانها می دهد که در آنها بجای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه در آینده جوامعی می توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. (ابطحی، صلواتی، ۱۳۸۵: ۳)

مزیت رقابتی آینده به شکل توانایی سازمانها در مدیریت دانش و اطلاعات جلوه گر خواهد شد و سرمایه های فیزیکی و مالی، جای خود را به سرمایه های فیزیکی و ذهنی می دهند و قدرت ذهن^۱، قدرت غالب و مسلط در عرصه رقابت جهانی می گردد. در چنین فضایی که دانش مولد ثروت است، نیروی کار غالب

¹ - Mental Power

دانشکاران بوده و جامعه باید از مدیرانی که آنان را آفرینش گر و اعجاز آفرین نام نهاده اند، برخوردار باشد تا بتواند خود را در صحنه رقابت جهانی مطرح سازد و پیامی درخور برای گفتن داشته باشد.

در ورود به سالهای برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و سیاسی کشورمان، توجه خاصی به موضوع دانش شده است. بطوریکه عنوان برنامه چهارم "توسعه اقتصاد دانش محور با تکیه بر تعامل جهانی" نام نهاده شده است. در همین راستا، مطالعه عوامل دیگر نظیر سرمایه های فکری سازمان از بعد نظری می تواند علاوه بر تقویت مبانی تئوریک این پدیده نو ظهور، آموزه های خوبی برای عمل بر اساس آن فراهم نماید. و با توجه به اینکه هدف اصلی این تحقیق نیز بررسی نقش سرمایه های فکری در تسهیل مدیریت دانش می باشد، انجام پژوهش حاضر خود می تواند گامی مهم در تحقق اهداف مدیریت دولتی و سازمانهای دولتی کشور محسوب شود.

۱-۴-اهداف تحقیق

اهداف اصلی

✓ بررسی ابعاد، مولفه ها و شاخص های سرمایه های فکری با رویکرد تسهیل مدیریت دانش.

✓ بررسی این ابعاد، مولفه ها و شاخص ها در جامعه آماری و آسیب شناسی آن.

اهداف فرعی پژوهش:

✓ شناسایی و تعیین ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های مناسب در زمینه سرمایه های فکری.

✓ شناسایی و تعیین ابعاد، مؤلفه ها و شاخص های مناسب مدیریت دانش.

✓ مشخص نمودن نوع رابطه و تاثیر هر یک از عوامل فوق بر فرآیند مدیریت دانش.

✓ بررسی اولویت هر یک از ابعاد و مولفه ها.

✓ بررسی وضعیت هر یک از این ابعاد و مولفه ها در جامعه آماری.

۱-۵-سوالات و فرضیات تحقیق

سوالات تحقیق :

- ۱- آیا اساساً رابطه ای بین سرمایه های فکری و مدیریت دانش در جامعه آماری مورد نظر وجود دارد؟
- ۲- آیا میزان بالای مؤلفه های سرمایه های فکری در سازمان به ارتقاء موفقیت مدیریت دانش یا بالعکس منتهی می شود؟

فرضیه یا فرضیه ها:

فرضیه اصلی:

- دو مفهوم سرمایه ی فکری و مدیریت دانش با یکدیگر رابطه مثبت و معنی داری داشته و سطح بالای مؤلفه های سرمایه های فکری به ارتقاء موفقیت مدیریت دانش در سازمان منتهی می شود.

فرضیه های فرعی:

۱. بین سرمایه انسانی و موفقیت مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین سرمایه ساختاری و موفقیت مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین سرمایه مشتری و موفقیت مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۶-روش تحقیق

تحقیق حاضر با توجه به هدف ، کاربردی و با توجه به روش اجرا به صورت توصیفی از نوع همبستگی انجام شده است زیرا روابط بین متغیر ها بدون آن که دستکاری شوند (با کنترل کم و زیاد شود) اندازه گیری می شود .