



شماره
تاریخ
پیوست

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی تحت عنوان:

"نقش سرمایه اجتماعی در اثر بخشی مدیریت دانش در
شرکت ایران خودرو دیزل"

ساعت: ۸-۹

تاریخ دفاع: ۹۰/۰۹/۲۸

درجه ارزشیابی: عالی

نمره: ۲۰

هیات داوران:

اساتید	نام و نام خانوادگی	مرتبه علمی	امضا
استاد راهنما	آقای دکتر احمدی		
استاد مشاور	آقای دکتر خیراندیش		
استاد داور	آقای دکتر نجاری		



دانشگاه پیام نور
دانشکده مدیریت و حسابداری تهران
گروه علمی مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت دولتی (گرایش منابع انسانی)

عنوان :

نقش سرمایه اجتماعی در اثربخشی مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر علی اکبر احمدی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر مهدی خیراندیش

پژوهشگر :

ابراهیم اسکندری

زمستان ۱۳۹۰

چکیده:

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوین است که نقش بسیار مهمتری را نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد و به تازگی در مدیریت و سازمان مفهوم سرمایه اجتماعی به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوند‌ها و ارتباطات اعضای یک شبکه به عنوان منبع با ارزشی اشاره دارد، و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست داده و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی ما همواره دشوار می‌گردد. سرمایه اجتماعی چه در سطح مدیریت کلان، و چه در سطح مدیریت سازمان‌ها می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری می‌رساند.

مدیریت مدرن منبعی پایان‌ناپذیر از منافع و مزایای رقابتی برای سازمان را در دانش یافته است، و با در نظر گرفتن گستره وسیع و رو به رشد این ضرورت سازمانی و الزام مدیریت صحیح دانش، این جنبه حیاتی سازمان باید سعی در شناخت و درک عوامل متأثر از و موثر بر آن داشت.

هدف اصلی این تحقیق، بررسی نقش سرمایه اجتماعی در اثربخشی مدیریت دانش در سازمان است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل است. برای رسیدن به هدف اصلی تحقیق، محقق در ابتدای تحقیق به طراحی سه فرضیه فرعی و یک فرضیه اصلی همت گمارد. مدیریت دانش به پنج بعد؛ جمع‌آوری دانش، ذخیره‌سازی دانش؛ پالایش دائمی دانش، استفاده از دانش و توزیع دانش و سرمایه اجتماعی به سه بعد؛ شناختی، ارتباطی و ساختاری و تقسیم شدند. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها از نمونه آماری ۱۰۰ نفری، پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بوده است. روایی پرسشنامه‌ها از روش روایی محتوا و تحلیل عاملی ساختاری توسط نرم افزار *LISREL* بدست آمده که حاکی از روایی پرسشنامه‌ها بود و پایایی پرسشنامه‌ها از طریق آلفای کرونباخ به میزان ۰.۸۹ و ۰.۹۱ بدست آمد که حاکی از پایایی قابل قبولی است. تحلیل اطلاعات بوسیله نرم افزار آماری *SPSS* صورت پذیرفت. هر سه فرضیه فرعی و فرضیه اصلی مورد تایید واقع شد. به عبارتی بدین صورت نتیجه گیری شد که بین ابعاد سه گانه سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد. در ادامه وضعیت سازمان مورد نظر از حیث ابعاد مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی رتبه بندی شد و در نهایت پیشنهادهایی جهت بهبود وضعیت سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش در سازمان ارائه شد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش - سرمایه اجتماعی - اثربخشی مدیریت دانش - خلق دانش

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

۲		۲-۱ سطح مسئله:
۳		۳-۱ ضرورت انجام پژوهش:
۵		۴-۱ پیشینه پژوهش:
۶		۵-۱ فرضیه های پژوهش:
۶		۶-۱ اهداف کلی پژوهش:
۷		۷-۱ اهداف کاربردی پژوهش:
۷		۸-۱ روش شناسی پژوهش:
۷		۹-۱ ابزار جمع آوری اطلاعات:
۸		۱۰-۱ جامعه آماری:
۸		۱۱-۱ روش نمونه گیری:
۸		۱۲-۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات :
۸		۱۳-۱ تعریف واژگان کلیدی:

فصل دوم: مبانی نظری (ادبیات تحقیق)

۱۳		۱-۱-۲ عوامل موثر در توسعه عصر دانایی
۱۳		۲-۱-۲ جامعه جدید سازمان ها
۱۴		۳-۱-۲ چالش های جامعه و سازمان در عصر دانایی
۱۴		۴-۱-۲ کسب مزیت رقابتی در عصر دانایی
۱۵		۵-۱-۲ ریشه های تاریخچه مدیریت دانش
۱۶		۶-۱-۲ طبقه بندی انواع دانش
۱۶		۱-۶-۱-۲ انواع دانش از نظر نوناکا
۱۷		۲-۶-۱-۲ انواع دانش از نظر جورنا
۱۷		۳-۶-۱-۲ طبقه بندی لچندر و علوی از دانش
۱۷		۷-۱-۲ مدیریت دانش
۱۷		۱-۷-۱-۲ تعاریف مدیریت دانش :
۱۹		۲-۷-۱-۲ سطوح دانش
۱۹		۳-۷-۱-۲ کارکرد مدیریت دانش
۲۰		۴-۷-۱-۲ چرخه عمومی مدیریت دانش
۲۰		۵-۷-۱-۲ اهداف مدیریت دانش
۲۰		۸-۱-۲ تئوری های مدیریت دانش
۲۰		۱-۸-۱-۲ تئوری مدیریت دانش جامع
۲۱		۲-۸-۱-۲ تئوری مدیریت دانش نغمی
۲۲		۳-۸-۱-۲ تئوری مدیریت دانش جامعه گرا
۲۲		۹-۱-۲ برنامه ریزی مدیریت دانش
۲۴		۱۰-۱-۲ رگلسنجی و ارزیابی سازمان
۲۵		۱۱-۱-۲ تدوین استراتژی دانش سازمانی
۲۵		۱۲-۱-۲ معماری دانش کارکنان، فرایندها و فناوری ها
۲۷		۱۳-۱-۲ مدل های مدیریت دانش
۲۷		۱-۱۳-۱-۲ مدل چهار حلقه های مدیریت دانش
۲۸		۲-۱۳-۱-۲ مدل حلزوری دانش
۲۸		۳-۱۳-۱-۲ مدل های ساختار اجتماعی
۳۰		۴-۱۳-۱-۲ مدل های شبکه های و مخزنی
۳۰		۵-۱۳-۱-۲ مدل مرجع مدیریت دانش
۳۱		۶-۱۳-۱-۲ مدل مشارکتی در بلده ی و بلاگیوی
۳۲		۷-۱۳-۱-۲ مدل عمومی دانش
۳۲		۱۴-۱-۲ عوامل مؤثر در تحقق مدل عمومی دانش

..... ۳۲	۱-۱۴-۱-۲ عوامل مؤثر در خلق، حفظ و کاربرد دانش
..... ۳۳	۲-۱۴-۱-۲ عوامل مؤثر در به اشتراک‌گذاری دانش
..... ۳۳	۱۵-۱-۲ مدل فراخذی مدی‌ت دانش
..... ۳۶	۱۶-۱-۲ خلق دانش
..... ۳۶	۱-۱۶-۱-۲ مارپیچ خلق دانش سازمانی
..... ۳۷	۱۷-۱-۲ نقش سازمان‌ها در خلق دانش سازمانی
..... ۳۷	۱۸-۱-۲ تئوری دانش محور شرکت
..... ۳۹	۱۹-۱-۲ تسهیل‌گر به اشتراک‌گذاری دانش، اساس‌ترین کارکرد مدی‌ت دانش
..... ۴۰	۱-۱۹-۱-۲ عوامل مؤثر بر تسهیل دانش
..... ۴۰	۲-۱۹-۱-۲ نقش اعتماد در تسهیل دانش
..... ۴۱	۲۰-۱-۲ استخراج، کشف و توسعه و مستندسازی دانش
..... ۴۲	۱-۲۰-۱-۲ استخراج دانش ضمنی
..... ۴۲	۲-۲۰-۱-۲ راهبردهایی عملی در جهت عینیت بخشیدن به دانش ضمنی در سازمان‌ها
..... ۴۴	۲۱-۱-۲ عوامل سازمانی مدی‌ت دانش
..... ۴۶	۲۲-۱-۲ نقش اعتماد در ایجاد و توزیع دانش
..... ۴۹	۲۳-۱-۲ پورتال‌های سازمانی
..... ۵۰	۱-۲۳-۱-۲ ویژگی‌های اصلی پورتال‌های سازمانی
..... ۵۲	۲۴-۱-۲ ساختار سازمانی دانش محور
..... ۵۲	۲۵-۱-۲ الزامات ساختاری برای مدی‌ت مؤثر دانش
..... ۵۴	۲-۲-۲ سرمایه اجتماعی
..... ۵۴	۱-۲-۲ تعاریف سرمایه اجتماعی
..... ۵۷	۲-۲-۲ سرمایه انسانی و سرمایه اجتماعی
..... ۵۸	۱-۲-۲-۲ سرمایه اجتماعی از دیدگاه بوردیو
..... ۵۸	۲-۲-۲-۲ سرمایه اجتماعی از دیدگاه کلمن
..... ۵۸	۳-۲-۲-۲ سرمایه اجتماعی از دیدگاه پوتنام
..... ۵۹	۳-۲-۲ سرمایه اجتماعی و جنسیت در محیط کار
..... ۶۰	۴-۲-۲ دین‌گاه‌های سرمایه اجتماعی
..... ۶۰	۱-۴-۲-۲ دین‌گاه اجتماع‌گرایی
..... ۶۱	۲-۴-۲-۲ دین‌گاه شبکه‌ای
..... ۶۲	۳-۴-۲-۲ دین‌گاه نهادی
..... ۶۲	۴-۴-۲-۲ دین‌گاه هم‌طری
..... ۶۳	۵-۲-۲ ابعاد سرمایه اجتماعی
..... ۶۸	۶-۲-۲ سنجش سرمایه اجتماعی
..... ۶۹	۷-۲-۲ مدل‌هایی برای سنجش سرمایه اجتماعی
..... ۶۹	۱-۷-۲-۲ مدل کیفی سرمایه اجتماعی
..... ۷۱	۲-۷-۲-۲ مدل کمی برای اندازه‌گیری سرمایه اجتماعی
..... ۷۲	۸-۲-۲ سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش:
..... ۷۵	۹-۲-۲ مدل تحلیلی تحقیق
فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق	
..... ۷۶	۱-۳ مقدمه
..... ۷۷	۲-۳ طرح تحقیق
..... ۷۹	۳-۳ جامعه آماری و نمونه آماری
..... ۷۹	۱-۳-۳ جامعه آماری
..... ۷۹	۲-۳-۳ نمونه آماری
..... ۸۱	۴-۳ روش‌های جمع‌آوری داده‌ها
..... ۸۱	۱-۴-۳ پرسشنامه
..... ۸۳	۵-۳ پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
..... ۸۴	۶-۳ روایی پرسشنامه
..... ۸۵	۷-۳ روش تحلیل داده‌ها

فصل چهارم: یافته های تحقیق

۱-۴ مقدمه

۲-۴ تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها

۱-۲-۴ جنسیت

۲-۲-۴ تحصیلات

۳-۴ انجام تحلیل عاملی به منظور تایید ساختار مفهومی متغیرها

۴-۴ آمار استنباطی:

۱-۴-۴ آزمون نرمال بودن کولموگوروف-اسمیرنوف برای ابعاد و شاخص های تحقیق

۲-۴-۴ تجزیه همبستگی برای آزمون فرضیه های تحقیق

۵-۴ آزمون تحلیل واریانس فریدمن

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادهای تحقیق

۱-۵ مقدمه:

۲-۵ نتایج حاصله از یافته های تحقیق:

مقایسه یافته های تحقیق با یافته های تحقیقات مشابه قبلی

۳-۵ پیشنهادهای تحقیق بر اساس یافته های تحقیق:

۳-۵-۱ پیشنهادهایی جهت توسعه مدیریت دانش:

۳-۵-۱-۱ پیشنهادهایی برای بهبود جمع آوری و کسب دانش:

۳-۵-۱-۲ پیشنهادهایی برای بهبود ذخیره اطلاعات و دانش:

۳-۵-۱-۳ پیشنهادهایی برای توسعه فعالیت خلق و ایجاد دانش

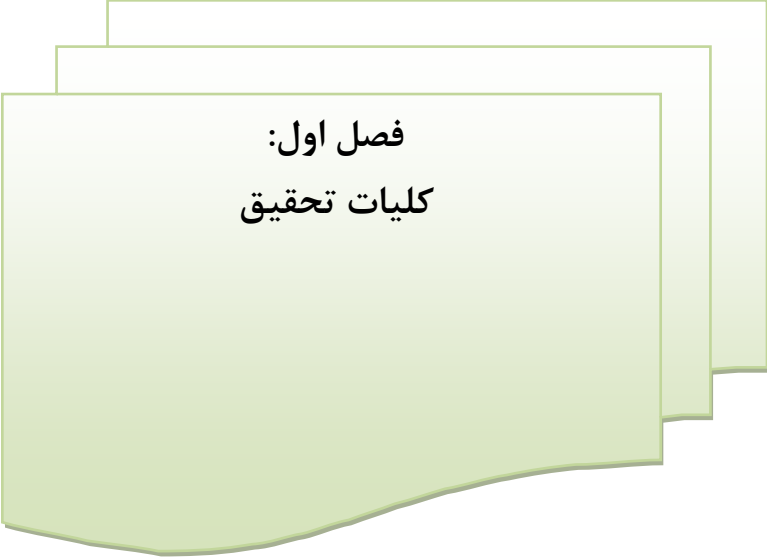
۳-۵-۱-۴ پیشنهادهایی برای توسعه فعالیت پالایش دائمی دانش

۳-۵-۱-۵ پیشنهادهایی برای توسعه فعالیت استفاده از دانش و اطلاعات:

۳-۵-۲ پیشنهادهایی برای توسعه سرمایه اجتماعی:

۳-۵-۴ پیشنهادهایی برای پژوهش های آتی

۳-۵-۵ محدودیت های تحقیق



فصل اول:
کلیات تحقیق

پیشرفت‌های اخیر در فناوری اطلاعات، هزینه‌های مدیریت داده را به میزان قابل توجهی کاهش داده است. چنین تغییراتی مفهوم سازمان یادگیرنده، سازمان‌های دانشی و مدیریت دانش را وارد ادبیات مدیریت نموده است. سازمان‌ها از طریق بکارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش موجبات نوآوری در فرایندها، فعالیت‌ها، محصولات و خدمات خویش را فراهم آورده و در نتیجه موقعیت رقابتی خویش را بهبود می‌بخشند. در محیط پویا، چالشی و رقابتی کسب و کار امروز حرکت سازمان‌ها به طرف سازمان‌های یادگیرنده از الزامات موفقیت در چنین محیطی است. امروزه سازمان‌ها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات خود و بهبود فرایندهایشان را کسب نموده، میان کارکنانشان نشر دهند، و در تمامی فعالیت‌های روزانه خود بکار گیرند. تنها از این طریق است که می‌توانند به الزامات محیط رقابتی و نیازهای به شدت متغیر مشتریان پاسخ گویند. شناخت عوامل اثرگذار بر مدیریت دانش سازمانی از جمله اقدامات اولیه در به کارگیری اثربخش سرمایه‌های فکری سازمان است. از طرف دیگر سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که نقش بسیار مهمتری نسبت به سرمایه فیزیکی و انسانی در سازمان‌ها و جوامع ایفا می‌کند. امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد، و به تازگی در مدیریت و سازمان، مفهوم سرمایه اجتماعی به صورت گسترده‌های مورد استفاده قرار گرفت است. مفهوم سرمایه اجتماعی به پیوندها، و ارتباطات میان اعضای یک شبکه به عنوان منبعی با ارزش اشاره دارد، و با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. در غیاب سرمایه اجتماعی، سایر سرمایه‌ها اثر بخشی خود را از دست داده، و پیمودن راه‌های توسعه و تکامل فرهنگی و اقتصادی، ناهموار و دشوار می‌گردد. سرمایه اجتماعی، چه در سطح مدیریت کلان چه در سطح مدیریت سازمان‌ها و بنگاه‌ها، می‌تواند شناخت جدیدی از سیستم‌های اقتصادی - اجتماعی ایجاد کند و به مدیران در هدایت بهتر سیستم یاری رساند. این تحقیق به بررسی نقش سرمایه اجتماعی در اثربخشی مدیریت دانش می‌پردازد. با توجه به تعاریف و ابعاد مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی که بر ارتباطات و تعاملات میان افراد تأکید می‌شود محقق به این نتیجه رسیده است که می‌توان ارتباط میان سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش را جستجو نماید و میزان نقش سرمایه اجتماعی در اثربخشی مدیریت دانش را مورد آزمون قرار داد.

۱-۲ بیان مسئله:

دوره کنونی حیات بشری با تحولات و دگرگونی های شگفت انگیزی همراه بوده است. تقریباً هر سازمانی با نوعی تغییر در سیستم های اطلاعاتی خود مواجه شده است. امروزه وضعیت سیستم های اطلاعاتی از لحاظ سرعت و تنوع جریان های ارتباطی به گونه ای است که قابل مقایسه با ده سال گذشته نیست (کرافورد، ۲۰۰۵: ۶) این پدیده از نشانه های وقوع انقلاب اطلاعاتی است و اهمیت یافتن روزافزون آن موجب شکل گیری اقتصاد دانش محور شده است. (منوریان، ۱۳۸۳: ۳) اهمیت یافتن فزاینده دانش بعنوان عامل تعیین کننده موفقیت و رقابت پذیری سازمان ها موجب شده است که مدیریت دانش بعنوان وظیفه حیاتی آن ها محسوب شده و تلاش نمایند تا از طریق خلق، حفظ، انتقال و استفاده از دانش جهت اصلاح و بهبود فعالیت ها و عملکرد خویش به سازمانی یادگیرنده تبدیل شوند. (لی و جویی، ۲۰۰۳: ۱۸۰)

سازمان ها هر روز بیشتر به اهمیت دانش و مدیریت دانش پی می برند. تعداد مدیرانی که مسایل مربوط به جذب دانش را درک کنند بسیار اندک است چه رسد به مدیریت دانش (مک دانلد، ۱۳۸۱).

دانش همیشه برای همه مردم و سازمان ها ارزشمند بوده است. اغلب سازمان ها درک کرده اند که موفقیت آن ها نه به دلیل دارائی های فیزیکی شان بلکه به خاطر تجارب و مهارت های کارکنان شان می باشد. سازمان ها متوجه شده اند که دانش آن ها در مورد نحوه انجام دادن امور و ارائه خدمات به عنوان یک دارایی مهم قلمداد می شود که بایستی همانند سایر دارایی های ارزشمند سازمان، این دارایی (دانش) را نیز مدیریت نمود (Watson, 2003: 6).

عواملی نظیر جهانی شدن، کوچک سازی دولت ها، شهروند محوری، و ضرورت مشارکت شهروندان می طلبد که توجه ویژه ای به مدیریت دانش به عمل آید.

به زعم داوونپورت و پروساک (۲۰۰۰) اکثر سازمان ها گام های اولیه تکنولوژیکی و تجهیزاتی مورد نیاز جهت ارتقاء موفقیت مدیریت دانش را برداشته اند، اما به وضع ثابتی رسیده اند که دیگر ارزش افزوده ای را برای آن ها ایجاد نمی کند. تغییر این وضعیت مستلزم تغییرات عمده و تمرکز بر جنبه های کلیدی نظیر فرهنگ و دیگر حوزه های اجتماعی سازمان نظیر سرمایه اجتماعی. (داوونپورت و پروساک، ۲۰۰۰: ۱۰۱) سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم های اجتماعی است که موجب ارتقای سطح همکاری اعضای آن جامعه می شود. این سرمایه به پیوندها

و ارتباطات میان اعضای جوان بعنوان منبع با ارزش اشاره دارد که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود. ابعاد مختلف ارتباطی، ساختاری و شناختی سرمایه اجتماعی نقش مهمی در خلق دانش جدید از طریق تسهیل دسترسی به اطلاعات، حفظ دانش از طریق افزایش ماندگاری کارکنان، تسهیم دانش از طریق افزایش اعتماد کارکنان به یکدیگر و در نهایت کاربرد دانش بواسطه نتایج مراحل پیشین و تعهد افراد به بقای سازمان دارد.

مسئله اصلی در انجام تحقیق این است که چگونه می‌توان دانش را به گونه‌ای اثر بخش در سازمان اداره کرد؟ مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی مخصوصاً با توجه به رویکردهای جدید در تئوری‌های نوین مدیریت از قبیل مشتری مداری از اهمیت فزاینده‌ای برخوردار شده است. ایجاد و اداره دانش به عنوان محوری در اقتصاد مدرن عصر ما، تنها راه سازمان‌ها برای ایجاد ارزش در بلند مدت است. در سازمان‌های تولیدی و صنعتی، ارتقاء، بهبود و ارائه بهتر محصولات برای مشتریان، عامل اصلی توجه به دانش است. (Johnson, 2005:5).

با توجه به مسائل فوق، برای اثربخشی مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی و اهمیت این دو موضوع و نیز مطالعات انجام گرفته در این مورد، محقق بر آن شده است که به صورت میدانی رابطه بین اثربخشی مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی را مورد آزمون قرار دهد.

سوال اساسی پژوهش آنست که آیا اساساً رابطه‌ای بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش وجود دارد؟ آیا سطح بالای مولفه‌های سرمایه اجتماعی در سازمان به اثربخشی مدیریت دانش یا بالعکس منتهی می‌شود؟

۱-۳ ضرورت انجام پژوهش:

امروزه جوامع به سمت اقتصاد دانش محور حرکت می‌کنند که در آن، دانش مهم‌ترین عنصر برای ایجاد ارزش در سازمان‌ها به شمار می‌رود (Leitner & Warden, 2003). با وقوع انقلاب فناوری اطلاعات و پیشرفت سریع تکنولوژی، الگوی رشد اقتصاد جهانی تغییر اساسی کرده است. امروزه با توجه به شرایط رقابتی، دانش به عنوان با اهمیت‌ترین سرمایه، جایگزین سرمایه‌های مالی و فیزیکی شده است (Chen & et al, 2004).

دانش تنها منبع بی‌پایانی است که با استفاده بیشتر حجم آن بیشتر می‌شود. سازمان‌ها باید با درک اهمیت و نقش حیاتی مدیریت دانش در راه اعمال سیستم‌های دانش محور گام بردارند. طراحی و اجرای موفقیت‌آمیز پروژه‌های

مدیریت دانش بدون شناخت و تحلیل عوامل حیاتی موفقیت که شامل عوامل مختلف انسانی، فرهنگی، فناوری و رقابتی می‌باشد نمی‌تواند سازمان‌ها را در این زمینه یاری‌رسان باشد.

مطالعات نشان می‌دهند شرکت‌هایی که در زمینه مدیریت دانش اقدامی انجام نداده اند ۳۰ تا ۴۰ شرکت‌هایی که در زمینه مدیریت دانش اقدامی انجام داده اند محصولات یا کسب مزیت رقابتی، عقب تر از رقبای خود قرار دارند (Gartner Group, 1998). در واقع؛ در چنین شرایطی، مدیریت دانش جایگاهی ویژه‌ای در شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌یابد و به طور فزاینده‌ای بر نقش و اهمیت آن افزوده می‌شود. تحقیقات انجام شده در این زمینه، بیان می‌دارند که ۸۰ درصد سازمان‌های بزرگ در بریتانیا از مدیریت دانش بهره‌برده‌اند. و در مطالعه‌ای که در ۲۰۰۰ شرکت بزرگ آمریکا صورت گرفته است، ۸۲ درصد آن‌ها از مدیریت دانش بهره‌مند شده‌اند (Shaw, 2001). از طرف دیگر، برای استفاده مناسب، اثربخشی و کارآمدی مدیریت دانش در سازمان‌ها، نیازمند عوامل موفقیت مدیریت دانش می‌باشیم.

یکی از عوامل اثربخشی مدیریت دانش در سازمان، افراد انسانی می‌باشند (سیوی، ۲۰۰۰). به عبارت دیگر در اجرای اثربخش فرایندهای مدیریت دانش، نوع تعاملات و ارتباطات انسانی حائز اهمیت است؛ چنانچه سازمانی بتواند هر چه بیشتر تعاملات اثربخش را در میان کارکنان خویش، در داخل گروه‌ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، احتمال خلق دانش جدید، انتقال و تبادل دانش میان افراد سازمان و در نتیجه اثربخشی دانش سازمانی بیشتر خواهد شد.

ارتباطات و تعاملات انسانی در سازمان تحت عنوان، سرمایه اجتماعی در سازمان تلقی می‌شود. سرمایه اجتماعی با ایجاد روحیه همبستگی، فضای مبتنی بر اعتماد و مشارکت اعضای سازمان می‌تواند در جمع‌آوری، تولید، نشر و تسهیم دانش در سازمان به طور موفق عمل کنند.

واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل که وظیفه‌ای حیاتی را در ایجاد دانش جدید، در راستای تولید محصولات جدید به مشتریان دارا می‌باشد. برای افزایش نوآوری و تولید محصولات جدید و عرضه آن به بازار و جلب رضایت مشتریان، برقراری ارتباطات و تعاملات مناسب بین کارکنان واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل ضروری به نظر می‌رسد.

با تشریح دلایل بالا میتوان به صورت دسته بندی شده ضرورت پژوهش حاضر را چنین بیان نمود:

۱- افزایش کارآمدی و اثربخشی مدیریت دانش در واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل

۲- با ورود به عصر دانایی دانشگران، دانش آن‌ها از مهمترین سرمایه‌های سازمان‌ها محسوب میشوند براین

اساس مهمترین وظیفه سازمان‌ها حفظ و مدیریت دارایی‌های دانشی‌شان خواهد بود. از مهمترین عوامل و

مولفه‌های اجتماعی سازمان‌ها جهت تحقق این مهم فرهنگ سازمانی بطور اعم و بطور اخص سرمایه

اجتماعی است تدارک این سرمایه زمینه مهمی را برای خلق، حفظ و تسهیم و کاربرد دانش در سازمان فراهم

خواهد آورد.

۱-۴ پیشینه پژوهش:

برای بهره‌مندی بهتر از سابقه تحقیقات انجام شده، بعضی از آن‌ها در جدول زیر بیان شده است

جدول ۱-۱ پیشینه تحقیقات انجام شده

نام محقق	سؤال تحقیق	هدف	نتیجه
داریوش دموری و همکاران (۱۳۸۸)	نقش و تاثیر سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی چگونه است؟	بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش	مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی رابطه مثبت و معنی‌داری با ابعاد دهگانه مدیریت دانش دارد. به عبارت دیگر؛ با بهبود مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی می‌توان شاهد توسعه ابعاد مدیریت دانش در دانشگاه اسلامی بود
تهمینه ناطق (۱۳۸۵)	سرمایه اجتماعی بر توسعه دانش سازمانی چه نقشی دارد	بررسی نقش سرمایه اجتماعی در توسعه دانش سازمانی	وجود سرمایه اجتماعی در گروه‌های سازمانی بر توسعه فعالیت‌های نرم مدیریت دانش تاثیرگذار بوده است
گلد ^۱ (۲۰۰۲)	مدل مناسب برای اثربخشی مدیریت دانش کدام است	طراحی مدلی برای اثر بخشی مدیریت دانش	عوامل موثر بر موفقیت مدیریت دانش در قالب سه دسته از عوامل شناسایی شده است: الف) متغیرهای مستقل ۱- عوامل بازار (مشتری، محصول و رقبا) ۲- فرا ساختارهای سازمانی (فرهنگ سازمانی، تکنولوژی اطلاعات و ساختار سازمانی) ۳- ظرفیت پردازش دانش (توانایی در کسب دانش، تبدیل دانش، به کارگیری دانش و نگهداری دانش) ب) متغیرهای وابسته: مدیریت دانش از بین عوامل مذکور در مدل گلد رضایت مشتری در عوامل بازار، فرهنگ سازمانی در فرا ساختارهای سازمانی و توانایی به کارگیری دانش در فرایندهای مدیریت دانش بیشترین اثر را بر مدیریت دانش داشته اند.
موهرمان (۲۰۰۱)	مدیریت دانش چگونه بر اثر بخشی سازمان تأثیر می‌گذارد؟	بررسی ارتباط بین دانش و اثر بخشی سازمانی	مهمترین عوامل سازمانی در این پژوهش عبارتند از: فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، رهبری دانش و حافظه سازمانی. یافته پژوهش حاکی از ارتباط مثبت و معنی دار بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی بوده است. فرضیه‌های این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته اند.
محمد خلیفه و اینسالیو در سال ۲۰۰۳	چه عواملی در موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش سهیم هستند؟	شناسایی عوامل کلیدی در موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش	یافته‌های پژوهش بیانگر آن بوده است که عوامل سازمانی و فرایندهای دانش بیشترین اثر را بر موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش دارا می‌باشند. فناوری اطلاعات نیز از طریق اثر گذاری بر فرایندهای مدیریت دانش مثل

¹ gold

انتقال و نگهداری دانش اثر می گذارد			
یافته های این پژوهش حاکی از اهمیت فرایند آموزش و یادگیری سازمانی و همچنین اهمیت نقش مدیران در موفقیت مدیریت دانش در سازمانهای دولتی است	برقراری تناسب بین مدیریت دانش و سازمانهای دولتی یونان	چگونه می توان بین سازمانهای دولتی و مدیریت دانش تناسب ایجاد کرد؟	میکالو پولس و سایکو جیس ۱۹۹۹ در یونان
<p>۱ - بهبود کیفیت خدمات دولتی :</p> <p>۲ - آماده کردن شرکای خط مشی گذاری</p> <p>۳ - کارل ویگ معتقد است که شهروندان مهمترین شرکای خط مشی گذاری سازمانهای دولتی هستند . از نظر ویگ ، یک شهروند دانا به منزله ی شریک خط مشی گذاری خوب است ، به همین خاطر ، مدیریت دانش باید توسعه نیروهای دانشی مستعد و توسعه سرمایه های هوشمند در میان شهروندان را نیز مورد توجه قرار دهد .</p>	کاربرد مدیریت دانش در مدیریت دولتی	مدیریت دانش در مدیریت دولتی چه کاربردی دارد؟	کارل ویگ (۲۰۰۰)

۱-۵ فرضیه های پژوهش:

فرضیه اصلی:

- بین سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد

فرضیه های فرعی:

- ۱ بین بعد ساختاری سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۲ بین بعد ارتباطی سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
- ۳ بین بعد شناختی سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.

۱-۶ اهداف کلی پژوهش:

هدف اصلی:

- ۱ بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و اثربخشی مدیریت دانش

اهداف فرعی:

- ۱ بررسی وضعیت مولفه های مدیریت دانش در جامعه آماری
- ۲ بررسی وضعیت مولفه های سرمایه اجتماعی در جامعه آماری
- ۳ بررسی اولویت تاثیرگذاری مولفه های سرمایه اجتماعی بر اثربخشی مدیریت دانش

۱-۷ اهداف کاربردی پژوهش:

- ۱- تبیین رابطه بین سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش
- ۲- زمینه سازی موفقیت مدیریت دانش از مجرای سرمایه اجتماعی موجود در سازمان ها
- ۳- ارائه مکانیزم هایی برای تدارک و ارتقاء مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی موجود در سازمان ها

۱-۸ روش شناسی پژوهش:

از نظر هدف: کاربردی

از نظر روش گردآوری اطلاعات: توصیفی از نوع پیمایشی می باشد زیرا به بررسی وضعیت موجود جامعه آماری می پردازد و برای جمع آوری داده های مورد نیاز از روش میدانی و توزیع پرسشنامه استفاده می شود.

از نظر زمان مطالعه: مطالعه مقطعی

در تحقیق حاضر از انواع تحقیقات توصیفی از تحقیق پیمایشی استفاده خواهد شد . در تحقیق پیمایشی هر چند معمولاً از پرسشنامه استفاده می شود اما فنون دیگری از قبیل مصاحبه ساختارمند ، مشاهده و .. هم به کار می روند. همچنین از نوع تحقیق همبستگی نیز بهره گرفته خواهد شد . در مورد تحقیق همبستگی نکته ای که باید به خاطر سپرد این است که تحقیق همبستگی هرگز یک رابطه علی را روشن نمی کند ، بلکه صرفاً وجود یک رابطه را توصیف می کند .

۱-۹ ابزار جمع آوری اطلاعات:

یافتن پاسخ و راه حل برای مسأله انتخاب شده در هر تحقیق ، مستلزم دست یافتن به داده هایی است که از طریق آن ها بتوان فرضیه هایی که به عنوان پاسخ های احتمالی و موقتی برای مسأله تحقیق مطرح شده اند را آزمون کرد . به طور معمول چهار ابزار عمده برای جمع آوری داده ها وجود دارد .

۱- بررسی (مراجعه به) مدارک و اسناد . ۲- مشاهده^۱ . ۳- مصاحبه^۲ . ۴- پرسشنامه^۳ .

روش گردآوری اطلاعات در مراحل مختلف این تحقیق متفاوت می باشد .

مطالعات کتابخانه ای

به منظور تدوین مبانی نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه ای و اینترنتی استفاده شده است .

¹ observation

² interview

³ questionarie

پرسشنامه

برای ارزیابی فرضیات تحقیق و روابط میان متغیرها از ابزار پرسشنامه جهت گردآوری داده ها استفاده می شود . نوع پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از نوع بسته می باشد و سوالات همراه با پاسخ هایی مشخص به پاسخ دهندگان ارائه می شود .

۱-۱۰ جامعه آماری:

جامعه آماری پژوهش حاضر واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل است . تعداد جامعه آماری ۱۵۲ نفر از کارکنان واحد تحقیق و توسعه شرکت ایران خودرو دیزل است.

۱-۱۱ روش نمونه گیری:

در این تحقیق روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده است. تعداد نمونه آماری بر اساس فرمول استفاده شده برابر با ۱۲۱ نفر است.

۱-۱۲ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات :

در پژوهش حاضر با استفاده از نرم افزار SPSS , از آزمون های زیر برای بررسی و تحلیل اطلاعات استفاده می شود.

- آمار توصیفی
- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
- آزمون فریدمن

۱-۱۳ تعریف واژگان کلیدی:

- **مدیریت دانش:** به اقداماتی اشاره دارد که به طور 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 (Sarifoddin, S.O:2004).

در این پژوهش تعریف عملیاتی مدیریت دانش عبارت است از ارزیابی کارکنان سازمان از میزان وجود

هر کدام از اقدامات معرف مدیریت دانش در سازمان می باشد. و تا چه میزان سازمان، در دسترسی به اهداف

مدیریت دانش موفق بوده است. اثربخشی مدیریت دانش عبارت است از تحقق اهداف از پیش تعیین شده مدیریت دانش در سازمان است.

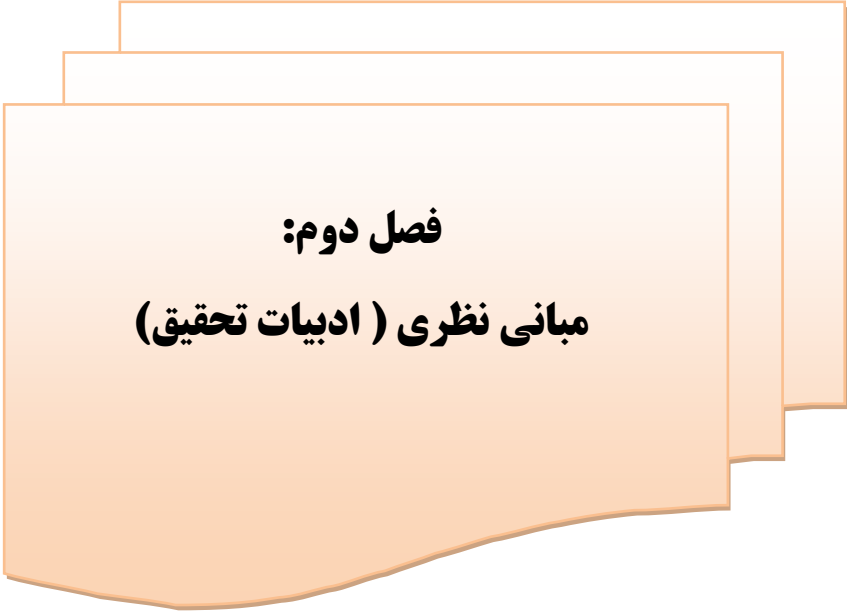
- **سرمایه اجتماعی**: صاحب نظران، سرمایه اجتماعی را جنبه هایی از سازمان اجتماعی از قبیل هنجارها، شبکه های اجتماعی و اعتماد متقابل می دانند که همکاری و همیاری افراد را برای دستیابی به منافع مشترک، تسهیل می کند. (پاتنام، ۱۹۹۵).

- **بعد شناختی سرمایه اجتماعی**: اشاره به منابعی دارد که فراهم کننده مظاهر، تعبیرها و تفسیرها و سیستم های معانی مشترک در میان گروه ها است (Cicourel, 1973).

- **بعد رابطه ای سرمایه اجتماعی**: توصیف کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به خاطر سابقه تعاملاتشان برقرار می کنند (Nahapiet & Ghoshal, 1998).

- **عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی**: اشاره به الگوی کلی تماس های بین افراد دارد؛ یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید (Burt, 2003).

تعریف عملیاتی سرمایه اجتماعی در این پژوهش عبارت است از ارزیابی کارکنان سازمان از اینکه تا چه میزان فرهنگ و فضای موجود در سازمان و گروه سازمانی شان با گویه های معرف سرمایه اجتماعی تطابق دارد. و در راستای هدف تحقیق سرمایه اجتماعی تا چه میزان در اثربخشی مدیریت دانش نقش دارد.

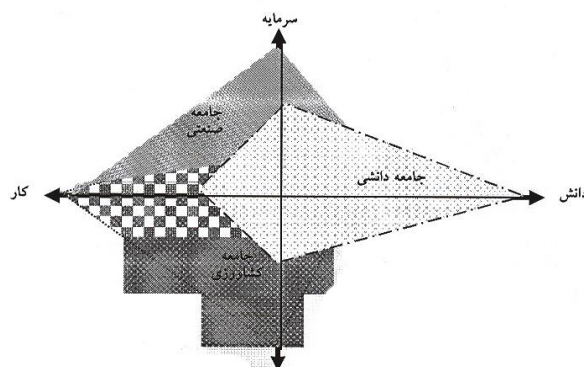


فصل دوم:
مبانی نظری (ادبیات تحقیق)

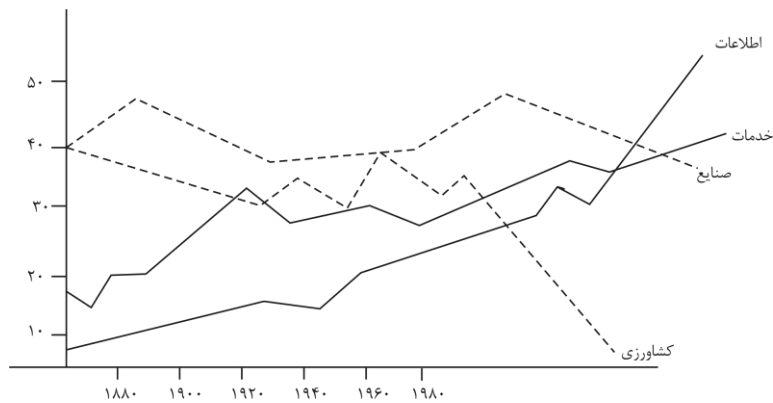
۲-۱ مقدمه

در آستانه قرن بیست و یکم دانش و فناوری نقش فزاینده ای در توسعه جوامع ایفا می‌کنند و جهان به سوی عصر دانایی محور پیش می‌رود. توسعه پایدار و همه جانبه، مبتنی بر دانایی و توسعه فناوری شده است؛ توسعه فناوری نیز به نوبه خود بر محور نوآوری و خلاقیت در عرصه علم استوار است که بستر و فرهنگ پژوهش زیر بنای آن است. بدیهی است که جوامعی که امکانات و منابع افزون تری را به موضوع پژوهش اختصاص می‌دهند، بهتر و بیشتر می‌توانند تولید دانایی کنند و در حوزه های گوناگون اعم از سیاستگذاری، برنامه ریزی، تصمیم گیری و فعالیت‌های اقتصادی موفق تری عمل کنند. این پیشتازی در علم و نوآوری و قدرتی که از تولید، کاربر و اشاعه دانش حاصل می‌شود، موجبات تفوق جوامعی می‌شود که بهتر بتوانند دانش را اداره نموده و به کار گیرند. دانش بزرگترین مزیت رقابتی کشورها در عرصه اقتصاد جهانی نیز به شمار می‌رود. رقابت جهانی، دگرگونی شتابان، افزایش رقابت‌های ملی، منطقه ای و بین المللی جوامع در حال توسعه را وادار می‌دارد تا در پی کسب و حفظ مزیت‌های پایدار باشند و در پی یافتن راه حلی بنیادی تر، تجربه پذیر و حیاتی در خصوص ارتقاء عملکرد خود، گام بردارند. امروزه بسیاری از جوامع برای رسیدن به درک بهتری از آن چه می‌دانند، آنچه باید بدانند و این که در این باره چه باید بکنند در تکاپو هستند (Stacey, R. D. 1999: 272).

نمودار ۱-۲ نشانگر حضور نیروی کار، سرمایه، زمین و دانش در سه عصر اقتصادی است. همچنان که ملاحظه می‌شود. اقتصاد امروز آن چنان بر پایه دانش شکل گرفته که از آن به عنوان اقتصاد دانش محور یاد می‌شود. همچنین نمودار ۲-۲ میزان اشتغال در شاخه های سه گانه کشاورزی، صنعت و خدمات را در صد ساله اخیر نشان می‌دهد. ملاحظه می‌گردد که همزمان با رشد سریع فعالیت اقتصادی در بخش خدمات، افت نسبی در فعالیت های کشاورزی (به صورت کشاورزی صرف، نه خدمات و دانش آن) را شاهد هستیم. همچنین در صنعت نیز به هیچ عنوان رشدی همچون خدمات را نداریم. قابل توجه آن که بر اساس همین نمودار، درصد فعالیت‌ها و مشاغل مبتنی بر دانش و ایجاد دانایی (که هر سه در بخش اقتصادی وجود دارد، البته در خدمات بیشتر است) به صورت بی نظیری رشد کرده است.



نمودار ۱-۲: روند تعمیق و میزان استفاده از منابع سازمان‌یافته بستر زمان (Davenport, 1998)



نمودار ۲-۲: درصد اشتغال در بخش‌های مختلف اقتصاد (Davenport, 1998)

از این رو در طی چند سال اخیر در جوامع مختلف بحث‌های زیادی در مورد اهمیت مدیریت دانش صورت گرفته است. اندیشمندان و محققان رشته‌های مختلف، اعم از جامعه‌شناسی، اقتصاد و مدیریت بر این باورند که دگرگونی بنیادینی در جوامع صورت گرفته و در این دگرگونی "دانش و دانایی" محور و بنیان تغییرات است (Davenport, 1998)

در این میان، حوزه سازمان و مدیریت، مدیریت دانش و مفاهیم استراتژیک و مربوط به آن، به عنوان اجزاء و عناصر مهم بقای سازمان و حفظ موقعیت رقابتی آن در عصر حاضر مورد توجه قرار گرفته اند (Martenson, 2000, 1). به عنوان مثال مک‌الرووی (1, 2000) معتقد است که دانش و کارکنان دانشی عوامل کلیدی سازمان در دستیابی به توسعه پایدار محسوب می‌شوند و در زمره اصلی‌ترین منابع رقابتی آینده شرکت‌ها قرار دارند. افزون بر این مارتنسون (2000) مدعی است که مدیریت دانش پیش‌نیاز قطعی برای بهره‌وری و انعطاف‌پذیری سازمان‌های خصوصی و دولتی است و از این رو توجه به آن از وظایف و مسئولیت‌های مدیران و مجریان است.

چیس (2000) و مارتنسون (2000) معتقدند که عامل اساسی برای بقای سازمان‌ها "دانش" است. در حقیقت همان‌طور که بیجوز (2000) مطرح سازد، دانش عاملی است که بر اساس آن کارآفرینان می‌توانند خود را از رقیبانشان متمایز سازند. افزون بر این، دانش ابزاری است که با آن محیط تجاری سازمان یافته به شکل ضعیف را می‌توان به خوبی سازمان داد، و با آن دنیای پیچیده قابل مدیریت می‌شود و از این طریق مسایل نامشخص را می‌توان تفسیر کرد. دانش در واقع، دارایی کلیدی شرکت محسوب می‌شود.

تافلر (1992) معتقد است: ارزش واقعی شرکت‌ها بیشتر به عقاید، دیدگاه‌ها و اطلاعات واقع در ذهن کارکنان و در بانک‌های اطلاعاتی و حق اختراعات بستگی دارد تا به مواد و خطوط مونتاژ و سایر دارایی‌های فیزیکی که ممکن است در اختیار داشته باشند. بنابراین اکنون سرمایه متکی بر عواملی است که عمدتاً نامشهودند. پیتز دراکر می‌گوید: تن‌ها (یا حداقل مهمترین) منبع ثروت در جامعه فرا سرمایه‌داری¹ و دانش و اطلاعات است (دراکر، 1993). بر این اساس، سازمان‌های آینده نگر برای رویارویی با این تغییر و تحولات محیطی تداوم حیات و تضمین موفقیت آینده خویش به تجدید ساختار سازمانی خود در سطح گسترده پرداختند (Ramanujan & Someswar, 2010).

¹ Post-capitalist

در چنین سازمان‌هایی دانش، به عنوان مهمترین سرمایه به سازمان مطرح شده و موفقیت سازمان‌ها به توانایی آن‌ها در ایجاد، کسب، و بهره‌وری و انتقال دانش بستگی پیدا کرده است. از این رو سازمان‌ها برای این که بتوانند از فرصت‌های پیش آمده در محیط پویای کنونی استفاده کرده و مزیت رقابتی کسب نمایند، باید منابع دانش را به صورت اثر بخش مدیریت نمایند. این تغییر و تحولات سازمانی موجب شده که این سازمان‌ها ویژگی‌ها و کارکردهای خاصی داشته باشند که آن‌ها را به سازمان دانش محور^۱ تبدیل نموده، که یکی از وظایف اصلی آن‌ها مدیریت دانش است.

۲-۱-۱ عوامل موثر در توسعه عصر دانایی

عصر دانایی ادامه روند تکامل جامعه بشری است که زیر بنای آن بر مفاهیم و اصول عصر اطلاعات است و آن چه این عصر را از عصر اطلاعات متمایز می‌سازد، نقش بی بدیل دانش در حوزه‌های مختلف جامعه بشری امروز است. با این وجود برخی از مهمترین عوامل موثر بر شکل‌گیری و توسعه عصر دانایی محوری عبارتند از:

- عامل کلیدی در عصر دانایی موضوع دانش است. دانش، مهارت و یادگیری مستمر نقش مهمی در این عصر ایفا می‌کند.

- اینترنت عامل هم‌افزایی دانش جهانی و ابزار توسعه دانایی محور می‌باشد.

- ابتکار، خلاقیت و توانایی حل مسئله از مهارت‌های کلیدی عصر دانایی هستند.

- پیشرفت و بهبود دائم فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات باعث توسعه اقتصادی و رشد دانش می‌شود

- تدوین، رمزگذاری^۲ و مدیریت دانش^۳ در این عصر اهمیت حیاتی دارد.

میزان ائتلاف شرکت‌ها به سبب پیچیدگی و تنوع تکنولوژی افزایش قابل توجهی می‌یابد نیروی کار تحصیلکرده،

ماهر، خلاق و نوآور نقش اساسی در عصر دانایی بر عهده دارد (Houghto, 2009)

۲-۱-۲-جامعه جدید سازمان‌ها

دوران گذار به جامعه دانشی

در تاریخ غرب، هر چند صد سال یک بار تغییر شکل بنیادین صورت گرفته است در هر چند دهه، جامعه خود را به کلی تغییر می‌دهد و جهان بینی، ارزش‌های بنیادین، ساختارهای اجتماعی، سیاسی، هنرها و ن‌هادهای مهم آن کاملاً دگرگون می‌شود.

عصری که ما در آن زندگی می‌کنیم دوران تغییر شکل است در این دوران، تغییر شکل تن‌ها به جامعه غرب و تاریخ غرب منحصر نمی‌شود. آن چه هست تاریخ (جهانی) و تمدن (جهانی) است. مشخص نیست که این تغییر شکل

با ظهور اولین کشور غیر غربی، یعنی ژاپن، به عنوان قدرت بزرگ اقتصادی آغاز شده است و با عرضه اولین

کامپیوتر، یعنی با اطلاعات به اعتقاد دراگر (۱۹۹۲) عامل این تغییر شکل "لایحه قانونی، حقوقی جی. آی."^۴ است. که بر اساس آن به کلیه سربازانی که از جنگ جهانی دوم بازگشته بودند هزینه ورود به دانشگاه پرداخت شد؛

¹ Knowledge based-organization

² encoding

³ Knowledge management

⁴ G.i.bill of rights