

1-1- مقدمه:

با وجود تاکید آیات مقدس قرآنی ، پشتوانه گرانسنگ قانون اساسی و تاکیدهای همیشگی مقامات ارشد کشور ، این یک واقعیت است که بخش تعاون هنوز که هنوز است جایگاه شایسته خود را در اقتصاد ملی به دست نیاورده است. آمارهای کشوری و استانی نیز علی رقم تلاشهای مسئولین این بخش از اقتصاد کشور، مؤید این واقعیت می باشد. مدیران محقق بخش تعاونی به ضرورت کارهای تحقیقاتی در سطوح مختلف واقفند در همین راستا این تحقیق در سازمان تعاون استان گیلان تحت عنوان " الگوی پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان" انجام گردیده است و محقق درصدد بررسی و انتخاب الگوی اثربخشی و قابل قبول با شرایط بومی و فرهنگی استان گیلان برای پیاده سازی مدیریت دانش در این اداره کل با هدف ارتقاء جایگاه بخش تعاونی می باشد.

فصل اول شامل زیر می باشد: (1) تعریف مساله (2) اهمیت و ضرورت مساله (3) اهداف تحقیق (4) بررسی مدل‌های تحقیق (5) سئوالات تحقیق (6) فرضیه ها (7) تعریف ها (8) فلمر و تحقیق (9) روش های جمع آوری اطلاعات (10) روش های تجزیه و تحلیل

1-2- تعریف و بیان مساله :

از آنجایی که بخش نوپای تعاون در کشور ما با فرصت هایی چون ؛ قرار گرفتن بعنوان یکی از پایه های سه گانه اقتصاد کشور و رویکرد کلی نظام طی برنامه های ابلاغی در قالب سند چشم انداز و اصل های 43 و 44 قانون اساسی و برنامه های ابلاغی چهارم و پنجم و نیاز جامعه ، همچنین فرهنگ مشارکت در جامعه روبرو است با موانع زیادی از جمله کارفرمایی مطلق دولت و تعدد قوانین حاکم بر بخش تعاون و... مواجه می باشد که عمده آن در ارزیابی عملکرد کمی و عدم برآورده شدن انتظارات در این بخش متجلی می باشد اداره کل تعاون استان گیلان نیز بعنوان زیر مجموعه ی وزارت تعاون و پیروی از سیاستهای کلی در این وزارتخانه با توجه به زمینه های بومی از رویکردهای آن وزارت در سطح استان ، به سیاستگذاری نیروهای ستادی در زیرمجموعه های خود اقدام می نماید. پژوهشگر را بر آن داشت تا با مطالعه همه جانبه ، در سند چشم انداز و سند توسعه بخشی تعاون و همچنین مأموریت و برنامه های راهبردی و مقایسه عملکرد چهار ساله برنامه توسعه با سند توسعه بخش تعاون در پی اجرایی کردن مدیریت دانش، تبدیل و به خدمت گرفتن آن جهت کم کردن فاصله انتظارات و وضعیت فعلی بخش تعاون استان گیلان اقدام نماید. .

و هدف از پیاده سازی الگوی اثربخش مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان یعنی فرایندی مستمری است که به ثبت و انتشار دانش در درون و بیرون سازمان به منظور ایجاد ظرفیت لازم برای سازمان جهت سازگاری و بقا در محیط متغیر و ابهام آمیز ، حل مسائل و مشکلات سازمانی و ارتقاء سطح خلاقیت و نوآوری منابع انسانی برای استفاده کارآمد از آنها و افزایش توان رقابتی خود در فرآیند ایفا نقش بعنوان یکی از پایه های سه گانه اقتصاد کشور می باشد.

در این روش با توجه به شناخت شرایط موجود و ارائه راهکار جهت شناسایی عوامل تاثیرگذار بر اثربخشی آن ، بر ایجاد تقویت روش های تعاونگرانه و کنترل عوامل قابل دسترس می پردازیم و با ارائه یک الگو اثربخش به هدایت و کنترل این عوامل در سازمان تعاون استان گیلان مدل پیاده سازی مدیریت دانش معرفی می گردد.

عوامل شناخته شده الگوی اثربخش مدیریت دانش در این تحقیق عبارتند از عوامل محیطی نظیر سیاسی ، تکنولوژیکی ، فرهنگی و همینطور شهروندان به عنوان ذینفان اصلی در سازمان تعاون بر اساس پژوهشهای انجام شده می باشد . مدیریت دانش نیز دارای شاخصهایی رهبری دانش ، فرهنگ دانش آفرین ، منابع دانش ، درگاههای دانش ، ساختارهای دانش ، فرایندهای دانش محور است که پیاده سازی آن بر روند اجرای امور سازمان تاثیر دارد و در فصل سوم بطور اجمالی شرح داده خواهد شد.

بررسی اولیه آمارها بیانگر ضرورت تحقیق علمی پیرامون این مسئله است که چگونه عوامل مؤثر بر اداره کل تعاون استان گیلان را مدیریت نماییم تا فاصله انتظارات مطلوب و وضعیت موجود کمتر شود؟ در نتیجه این پژوهش بدنبال الگویی اثربخش برای پیاده سازی مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان است به این امید که با مدیریت مستمر منابع دانشی داخلی سازمان و منابع خارجی سازمان ، دانشگاهها و مراکز علمی و جذب و انتشار آن در درون این سازمان ، و ایجاد زیرساختهای دانشی و آموزش و جذب کارمندان دانشی به اهداف از پیش تعیین شده در برنامه توسعه پنجم در سال 1393 یعنی 25% نزدیکتر شود0

3-1- اهمیت و ضرورت تحقیق :

آمارهای موجود وقابل دسترسی برنامه پنجساله چهارم توسعه بخش تعاون ومقایسه آن با سند ملی بخش تعاون در اداره کل تعاون استان گیلان در پنج سال متوالی و در چهارزمینه تشکیل تعاونیها ؛ فرصت های شغلی ؛ تعداد اعضاء ؛ و تسهیلات بنگاههای اقتصادی کوچک و زودبازده کارآفرین از سال 84 تا سال 88 مورد بررسی قرار گرفته است.

در صورتیکه آمار سال 1385 به بدلیل واگذاری سهام عدالت وتشکیل تعاونیهای مربوطه ،را از عملکرد کم کرده و بر اساس مابقی سالها قضاوت نماییم مشاهده می گردد که درصد تحقق برنامه ها در تشکیل تعاونیها 56,5% و ایجاد فرصت های شغلی 31% و در تعداد اعضاء 12% و اعطاء تسهیلات 33% عملکرد می باشد.که بطور متوسط 26,5% از برنامه محقق شده است. بدنبال اعلام سند چشم انداز بیست ساله نظام وتعیین اهداف کمی برای وزارت تعاون و بیلان 5/5% که کمتر از یک سوم هدف تعیین شده در بازه زمانی 84-88 که 18% است میباشد.که اتخاذ روش های نوآورانه و انجام کارهای تحقیقاتی دانشگاهی را ضروری و منطقی می نماید تا با غنی تر کردن روش های ارائه خدمات در بخش تعاون به ارتقاء وضع موجود کمک و به وضع مطلوب نزدیکتر شد از طرفی دیگر بر اساس چشم انداز ایران در افق 1404 که ایران کشوری توسعه یافته با جایگاه اول اقتصادی ، علمی وفناوری در سطح منطقه با هویت اسلامی وانقلابی ،... برخوردار از دانش پیشرفته ، توانا در تولید علم وفناوری ، متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی لزوم کارهای دانشگاهی ضرری بنظر می رسد در این راستا الگوی پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش جهت مدیریت دانش درون سازمانی و دانش خارج سازمانی بسیار ضروری است تا به رشد این سازمان

برای وصول به آرمانهای این وزارتخانه در راستای سند ملی از اهداف مهم و اساسی این تحقیق می باشد. و هدف نهایی رسیدن ویا نزدیک شدن به سهم 25% بخش تعاون در اقتصاد کشور می باشد. در نتیجه این تحقیق به سه دلیل انجام می پذیرید:

1. رویکرد دانش محوری در چشم انداز بیست ساله نظام
2. عدم برآورده شدن انتظارات برنامه ریزان در بخش تعاون
3. فاصله زیاد بین بین انتظارات با عملکردها در بخش تعاون

4-1- اهداف تحقیق :

اهداف کلی: بطورکلی در نظر داریم اهداف کمی زیر را در اداره کل تعاون مورد بررسی قرار دهیم:

* بررسی وضعیت موجود سازمان از نظر مدیریت دانش

* ارائه الگوی اثربخش، جهت پیاده سازی مدیریت دانش

اهداف کاربردی از الگوی پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره کل

تعاون استان گیلان :

استفاده وهدایت دانش فردی وگروهی وسازمانی درون سازمانی و آخرین تولیدات علمی ، از نتایج پیاده سازی مدیریت دانش می باشد مدیریت دانش درصدد غنی کردن روشها موجود برای تسهیل در ارائه خدمات و دانش محور کردن کارکنان وسازمان مورد تحقیق است .لذا امید است این تحقیق بتواند در صورت الگوی اثربخش پیاده سازی مدیریت دانش سازمان به سازمان دانش محور

و کارکنانی دانشگر تبدیل شده و در اداره کل تعاون استان گیلان حیطه های فردی و گروهی و سازمانی را تحت تاثیر قرار دهد.

در سطح فردی می تواند به کارکنان جهت انجام بهتر وظایف و صرفه جویی در زمان اتخاذ تصمیمات و حل مسائل و ایجاد حس تعهد جمعی در سازمان و روزآمد کردن آنها کمک نماید در سطح گرهی به توسعه مهارتهای حرفه ای و ایجاد تقویت حس همفکری در همردیفان، تسهیل در ایجاد شبکه و همکاری مؤثر و ایجاد اخلاق حرفه ای کمک نماید در سطح سازمان نیز به اجرای بهینه استراتژی و حل مسائل سازمانی و اشاعه و توزیع بهترین رویه ها و بهبود دانش موجود در محصولات و خدمات و همچنین به بهره گیری از ایده های نو و افزایش نوآوری و ایجاد حافظه سازمانی کمک های شایان توجهی نماید.

1-5- پیشینه تحقیق :

مدیریت دانش مقوله ای است که به تازگی وارد ادبیات مدیریت معاصر گردیده و تحقیقات کمی بر روی آن صورت گرفته است. حتی دارای تعریف مشخص و روشنی که مورد قبول و اجماع همه اندیشمندان باشد هم نیست. پروساک¹ مدیریت دانش را تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمان تعریف می کند، به طوری که مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم گیری ها دخیل هستند، به این ثروت دسترسی داشته و بتوانند از آن استفاده کنند.

¹.Prusak , ۱۹۹۸

بارون¹ مدیریت دانش را یک رویکرد نظام یافته و یکپارچه برای شناخت ، استفاده و سهیم شدن در تجربیات و تخصصهای موجود ،مدون ونامدون در سازمان می داند .

به زعم هندلی² مدیریت دانش را یک توصیف کلی از فرهنگ ، فرایندها ،زیر ساخت ها و فناوری های موجود در یک سازمان است که جذب ،رشد وبهینه سازی سرمایه دانشی سازمان برای تحقق اهداف استراتژیک را ممکن می سازد.

کوزمین³ مدیریت دانش را فرایند جذب و اخذ دانش حرفه ای بوسیله متخصصان ، کارشناسان و افراد حرفه ای در سازمان می داند که نتایج آن موجب می شود تا این گروه از قدرت ، اعتبار و استقلال در مقابل مدیریت سازمان برخوردار گردند ودانش خود را در ما به ازاء مناسبی در اختیار مدیریت قرار دهند . مدیریت دانش عرصه ای است که در آن مدیران سازمان و نیروهای دانشی درآن ایفای نقش می کند وحالت مطلوب زمانی بوجود می آید که این دانش در جهت اهداف سازمان ذخیره ، بازیابی و بکار گرفته شود.

استوارت⁴ در توصیفی کل که حاوی ستایش از دانش ودانایی است ،دانش را منبعی قدرتمند از منابع طبیعی و فیزیکی ، کارخانجات عظیم وبانکهای بزرگ می داند ومعقد است سازمانها برای رشدو بقاء باید قدرت ذهنی ودانشی خود را توسعه دهند.از دیدگاه او سرمایه خرد و دانش ، سرمایه واقعی سازمان محسوب می شود و اداره آن برای سازمان سرنوشت ساز می باشد . مدیران باید سرمایه دانشی را از سرمایه های پولی ودارایی های مالی به سرمایه های خردمندی ودانش تبدیل کنند ،

¹.Barron , ۲۰۰۰

^۲.Handlly , ۲۰۰۰

^۳.Koozmin , ۲۰۰۰

^۴.Stewart , ۱۹۹۷

چون از این پس سازمانهایی موفق می شوند که نه از جهت ثروت های پولی ، بلکه از جهت سرمایه های دانشی پیشرفته تر باشند.

روس¹ با تعریفی از سرمایه دانشی به مدیریت دانشی به مدیریت دانش می رسد . به نظر او سرمایه دانشی زبانی برای تفکر ، گفتگو ، و اقدام در باره آینده سازمانها است . تنها به یاری این سرمایه است که می توان سازمانها را در آینده اداره نمود و در عرصه رقابت ها پایدار ماند . سرمایه دانشی ارتباط بین مشتریان و ذی نفعان سازمان را با دانش و تخصص اعضاء سازمان به شکلی بهینه برقرار می سازد . مدیریت بر این سرمایه یعنی مدیریت دانش ، مجموعه تدابیر و اقداماتی است که به رشد و بهره برداری این سرمایه می انجامد.

اسکاری رم² سرمایه دانشی را دارایی نهفته و پنهانی سازمانها می داند که با مدیریت و اداره آن می توان به مزیت های رقابتی دست یافت.

ماسی³ مدیریت دانش را فرایند منظم یافتن ، انتخاب ، سازماندهی ، پالایش و ارایه اطلاعات می داند که موجب بهبود و افزایش درک اعضاء سازمانی و تقویت حافظه سازمانی شده کمک می کند تا سازمان از تجربیات خود بطور مستمر بیاموزد و خود را اصلاح کند.

تیلور⁴ مدیریت دانش را یک حرکت و جنبش می داند که عصر آینده را مسخر خود خواهد ساخت . برادوک⁵ مدیریت دانش را استفاده کاربردی از یک سلسله مفاهیم و چارچوبهای علمی می داند.

¹.Roos and etal, ۱۹۹۷

^۲.Skyrme , ۱۹۹۷

^۳.Masie , ۱۹۹۹

^۴.Teylor T ۲۰۰۰

^۵.Braddock , ۲۰۰۱

بک من¹ توزیع و پخش دانش در جای جای سازمان، توأم با افزایش بازده و عملکرد را در حیطه وظایف مدیریت دانش به حساب می آورد .

در مجموع مدیریت دانش ، اداره فرایندهای تشخیص ، خلق ، کسب ، جذب ، نگهداری ، بازاریابی ، نشر ، توسعه ، و سرانجام کاربرد دانش در سازمان است به عبارت دیگر مدیریت دانش مجموعه اقداماتی است که در فرایندهای یادگیری سازمانی و بکارگیری آن انجام می گیرد تا سازمان با بهره گیری از دانش ، رسالت های خود را تحقق بخشد . این تعریف در عین جامعیت ، به سهولت قابل فهم بوده و می تواند مبنای مناسبی برای درک مشترک محققین و دست اندرکاران اجرایی سازمانها را فراهم کند.

1-6 - سئوالات تحقیق:

مطالعات و بررسی های متون مختلف و مطالعه سازمان تعاون در زمینه میزان اثربخشی و دلایل عدم پاسخگویی به اهداف از پیش طراحی شده و فاصله این سازمان با آن ، علی رقم نظر مساعد عوامل قانونی و تلاش های این سازمان، منجر به پرسش های زیر گردید که :

1. عوامل درون سازمان مؤثر بر پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان

کدامند؟

2. عوامل برون سازمانی مؤثر بر پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان

کدامند ؟

¹.Beckman, ۱۹۹۹

3. آیا تأثیرات عوامل برون و درون سازمانی بر پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش از اولویت یکسانی برخوردار می باشند؟

1-7- فرضیه های تحقیق

فرضیه 1: وجود یک فرهنگ سازمانی دانش آفرین در پیاده سازی اثربخشی مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 2: رهبری دانش در پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 3: وجود منابع دانش در پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 4: وجود یک سازمان دانش محور در پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 5: ایجاد درگاه های دانش در پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 6: وجود شهروندان دانشی در پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 7: عوامل سیاسی در پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 8: عوامل فن آوری در پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 9: عوامل فرهنگی در پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان موثر است .

فرضیه 10: زیر ساخت های فنی / اجتماعی در پیاده سازی مدیریت دانش در اداره تعاون استان گیلان مؤثر است .

1-8- تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرها :

مدیریت: در فرهنگ لغات معین به معنای مدیرکل ، مدیربودن است و در فرهنگ لغات دهخدا بدین صورت معنی شده است که: مدیرکل ، مدیر عامل ، گرداننده ، آنکه می گرداند ، دوردهنده ، اداره کننده ، کسی که کاری را اداره می کند ، اداره کننده کاری یا مؤسسه ای .

مدیریت¹: مجموعه وظایفی که رفتار و فعالیت سازمان را در مسیر هدف تنظیم ، تصحیح ، تقویت و راهنمایی می کند مدیریت نامیده می شود.(علاقه مند ، 1370 ، 14015)

دانش : اسم مصدر دانستن ، دانست ، عمل دانستن ، دانندگی ، دانایی ، علم و فضل دانستن چیزی دانش² : دانش اطلاعات ترکیب شده با تجربه ، شرایط ، تفسیر و تفکر است .

مدیریت دانش³: به دلیل اهمیت مدیریت دانش تعاریف بسیاری برای این موضوع بیان شده است (دالکر، 2005:4) با بررسی بیش از صد تعریف منتشر شده در باره مدیریت دانش در سه دیدگاه آنها را خلاصه کرده است :

دیدگاه کسب کار⁴ مدیریت دانش فعالیتی تجاری است که دو جنبه اصلی دارد : توجه به عنصر دانش فعالیتهای کسب و کار به عنوان جزء آشکار کسب و کار که در استراتژی ، خط مشی ، و رویه در همه سطوح سازمان منعکس می شود ، و همچنین ، ایجاد رابطه مستقیم بین سرمایه های فکری و نتایج مثبت کسب و کار(بارکلگ و مورای، 1997) از همین دیدگاه ، مدیریت دانش یک رویکرد تلفیقی و

¹.Management

².Knowledge

³. Knowledge Management

⁴.Business Perspective

همکارانه برای خلق ، کسب ، سازماندهی ، دسترسی و استفاده از سرمایه های فکری سازمان است
(گری ، 1996)

دیدگاه علم شناختی یا علم دانش.¹ دانش - بینشها ، ادراکات ، و دانش فنی کاربردی - منبعی اساسی است که به ما امکان می دهد به طور هوشمندانه عمل کنیم . در طول زمان ، دانش مهم به اشکال دیگر - مثل کتب ، فناوری ، رویه ها ، و سنن - در درون همه سازمانها و به طور کلی در جامعه تبدیل می شود . این تغییر شکلها به انباشت تجربه منجر و وقتی به طور مناسب استفاده شود ، به افزایش اثربخشی منتج می شود . دانش یکی از عوامل اصلی است که رفتار هوشمندانه شخصی ، سازمانی ، و اجتماعی را ممکن می سازد (ویگ ، 1993 ص 47)

دیدگاه فرایند/ فناوری² مدیریت دانش مفهومی است که بر اساس آن اطلاعات به دانش قابل کاربرد تبدیل و با تلاش اندک قابل استفاده برای افرادی می شود که می توانند آن را به کار برند (اینفورمیشن ویک ، 2003 ص 51)

به طور کلی ، مدیریت دانش ماهیت میان رشته ای دارد (دالکر، 2005: 7) . از جمله این رشته ها عبارت اند از:

- علم سازمانی ،
- علم شناختی،
- زبان شناختی و زبان محاسباتی ،

۱. Cognitive Science Perspective Or Knowledge Science Perspective .

۲. process/technology perspective

- فناوریهای اطلاعاتی از قبیل سیستم های مبتنی بر دانش ، مدیریت اطلاعات و اسناد ، سیستمهای حمایت عملکرد الکترونیکی ، و فناوریهای پایگاه داده ،
- علم اطلاعات و کتابخانه ،
- نوشتار فنی ،
- مردم شناسی و جامعه شناسی ،
- آموزش و توسعه ،
- داستان سرایی و مطالعات ارتباطی ،
- فناوریهای همکارانه /جمعی^۱ از قبیل فعالیت همکارانه مبتنی بر رایانه و گروه افراز ، و همچنین اینترنتها ، اکسترانتها ، پورتالها ، وسایر فناوریهای شبکه .

در مجموع مدیریت دانش ، اداره فرایندهای تشخیص ، خلق ، کسب ، جذب ، نگهداری ، بازیابی ، نشر ، توسعه ، و سرانجام کاربرد دانش در سازمان است . به عبارتی دیگر مدیریت دانش مجموعه اقداماتی است که در فرایندهای یادگیری سازمانی و بکارگیری آن انجام می گیرد تا سازمان با بهره گیری از دانش ، رسالتهای خود را تحقق بخشد . این تعریف در عین جامعیت ، به سهولت قابل فهم بوده و می تواند مبنای مناسبی برای درک مشترک محققین و دست اندرکاران اجرایی سازمانها را فراهم کند

محیط^۲ : مقابل محاط ، اسم فاعل از احاط است ، فراگیرنده و احاطه کننده

۱. Collaborative Technologies .

۲. Environment

واژه "محیط" نامحدود است و شامل همه چیزهایی می شود که در خارج سازمان قرار دارند و سازمان نسبت به آن حساسیت دارد و برای بقاء و ادامه حیات خود در برابر آنها از خود واکنش نشان دهد از این رو محیط بصورت " تمامی عواملی که در خارج مرز سازمان وجود دارد و بر تمام یا بخشی از سازمان اثرات بالقوه می گذارد" تعریف می شود .

خلاقیت : در فرهنگ لغات دهخدا به معنای خلق کردن ، آفریدن ، بوجود آوردن بکار رفته است.

خلاقیت پدیدآوری (تولید) فکری نو می باشد (استونر 1995، 226)

نویسنده دیگری خلاقیت را ترکیب افکار به شیوه ای بی نظیر و یا ایجاد ارتباط غیرمعمول بین نظرات تعریف کرده است (رایبیز ، 1994، 399)

نوآوری¹ : در فرهنگ دهخدا عمل نوآور ، ابتکار ، ابداع ، بدعت گذاری معنی شده است .

نوآوری سازمانی² عبارت است از پذیرفتن یک ایده یا رفتاری که برای صنعت ، بازار یا محیط عمومی سازمان تازگی دارد . (ریچارد ال . دفت ؛ تئوری و طراحی سازمان ، ترجمه پارسایان علی و اعرابی سید محمد 1383).

۱. Innovation
۲. Organizational innovation

9-1 - قلمرو تحقیق

1-9-1 - قلمرو مکانی :

قلمرو مکانی این تحقیق اداره کل تعاون استان گیلان واقع در شهر رشت می باشد.

2-9-1 - قلمرو زمانی :

این تحقیق در سال تحصیلی 1388-1389 انجام پذیرفته است.

3-9-1 - قلمرو موضوعی :

این پژوهش پیرامون در صدد ارائه الگوی پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان می باشد.

10-1 - روش جمع آوری اطلاعات:

در تحقیق حاضر اطلاعات مورد نظر بصورت ذیل جمع آوری شده اند.

- در بخش کتابخانه ای از طریق مطالعه و بررسی و مراجعه به مدارک و اسناد جهت مطالعه و کنکاش پیرامون ماموریت و چشم انداز و اهداف و استراتژیهای موجود در اداره کل تعاون استان گیلان

- در بخش پژوهش میدانی از سه روش مصاحبه و مشاهده جهت ارزیابی دقیق ادراکات و نگرشها و علایق و تلقیات فرایندهای امور کارکنان و پرسشنامه جهت بهره گیری از مقیاسها، دیدگاه افراد شاغل نسبت به عوامل پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش و اهمیت هر کدام در سازمان مذکور استفاده گردیده است.

1-11- روش تحقیق :

این تحقیق از نوع کاربردی همبستگی می باشد. که یک تحقیق میدانی جهت کاربردی کردن روش علمی جهت پیاده سازی مدیریت دانش در اداره کل تعاون استان گیلان می باشد .

1-12- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات:

در این تحقیق از نوع کاربردی همبستگی می باشد برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع آوری شده، هم از روش‌های آمار توصیفی و هم از روش‌های آمار استنباطی استفاده خواهد شد. در واقع، برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش در سطح توصیفی و استنباطی از نرم افزارهای آماری SPSS و LISREL استفاده خواهد شد.

2-1- مقدمه:

از دهه 1970 با پیشرفت سریع فناوری برتر، به ویژه در زمینه ارتباطات و رایانه، الگوی رشد اقتصادی جهان به طور اساسی تغییر کرد و به دنبال آن، دانش به عنوان مهمترین سرمایه، جایگزین سرمایه های پولی و فیزیکی شد (چن و همکاران، 2004: 212-195)

در اقتصاد دانش محور، سازمانها به کمک هر ذهن در دسترس خود به منظور تامین ایده های جدید، نیاز دارند. در این اقتصاد، کارکنان ایده آل کسانی هستند که به نوآوری، ایده پردازی، تسهیم دانش، تفکر، تعمق، و تجربه مبادرت می ورزند. بر این اساس، محدود کردن فعالیت نوآوری به واحد تحقیق و توسعه دیگر جوابگو نیست. دستیابی به یک ایده خوب از طرف واحد بازاریابی یا ستاد اداری ممکن است میزان قابل توجهی زمان و پول را برای سازمان صرفه جویی کند. پس، اکنون یک جزء مهم در شرح مشخصات کارکنان، خلق، کاربرد، انتقال، و تجاری کردن دانش است.

در این فصل به بررسی مبانی مفاهیم در مدیریت دانش که موجب ایجاد بینش کلی و وحدت نظر پیرامون این مفاهیم است می پردازیم و سپس تاریخچه ای از تحقیقات دانشگاهی پیرامون مدیریت دانش را بیان می نماییم. در ادامه بحث چارچوب مفهومی استقرار مدیریت دانش را بیان نموده و مدل های پیاده سازی اثربخش مدیریت دانش را مطرح می کنیم و سرانجام چکیده ای از کل فصل را در انتهای فصل مطرح می نماییم.

2-2- مبانی مفاهیم در مدیریت دانش :

طبق دیدگاه دانش سازمان، خدمات و محصولات تولید شده از طریق منابع ملموس به چگونگی ترکیب و به کارگیری آنها بستگی دارد که البته این خود تابعی از دانش فنی سازمان نیز هست. این دانش در ذهن فرد کارکنان و همچنین عواملی از قبیل فرهنگ، رویه ها، خط مشیها، سیستمها، واسناد و مدارک سازمانی وجود دارد (علوی و لیدنر، 2001: 107) دانش می تواند به عنوان مهمترین منبع استراتژیک در نظر گرفته شود با وجود این، مهم ترین قابلیت برای ایجاد و حفظ مزیت رقابتی، توانایی خلق، ذخیره سازی و تسهیم، و به کارگیری دانش است.

همواره مدیران به دنبال الگویی هستند تا دانش را در سازمان به طور اثربخش پیاده سازی نمایند این دغدغه در برهه زمان با تئوریهای مختلف به صورت مقطعی پاسخ داده شده ولی چون نقایص داشت اذهان کنجکاو مدیران در فکر برطرف کردن این نقایص به تکنولوژی برتر و استفاده از فناوری منعطف شده تا دهه هایی سازمانها تحت تاثیر حیرت آور فناوری در سرعت ودقت فناوری قرار گرفته و نتایج به نسبت خوبی رسیدند پیشرفت فناوری و گسترش ارتباطات تا حدود زیادی در تسهیل امور کمک نمود اما سرعت رقابت در دنیای امروز عامل ازدیاد فاصله سازمان در رشد و افزایش سرمایه باعث شده است تا دانشمندان به عاملی مهم در ماده اصلی هر سازمان یعنی نیروی انسانی پی برده اند و آن مدیریت دانش می باشد

این فصل در چهار بخش، پایه های تئوریک مساله تحقیق، تحولات نوین در پیاده سازی الگوی مدیریت دانش، مدیریت دانش و بررسی مدل های موجود و همچنین پیشینه تاریخی مدیریت دانش مورد بررسی و نقد قرار می گیرد:

بخش اول : پایه های تئوریک مساله تحقیق

2-3-1- داده¹:

اولین سطح دانش را داده تشکیل می دهد و عبارت است از اعداد و ارقام، نمودارها و نظایر اینها که به خودی خود تولید معنی نمی کند بدون هدف و مفهوم است.

بعنوان مثال زمانی که فردی به سازمان تعاون مراجعه و با ارائه مدارک لازم، راهنمایی لازم را جهت تشکیل یک تعاونی دریافت می کند خدمتی ارائه شده که می توان آن را بعنوان " داده " توصیف نمود چنین واقعیتهایی هرگز روشن نمی کنند که آیا این سازمان به خوبی اداره می شود یا خیر ، زیرا این به تنهایی معنی دار و هدفدار نیست .

شرکتها معمولا داده ها را در یک سامانه فناوری ذخیره می کنند ،داده ها توسط واحد هایی نظیر مالی و حسابداری ،بازاریابی به سامانه تزریق می شود ،پاسخگویی به نیاز مدیریت و دیگر بخشها سازمان به داده بر عهده واحد های مرکزی اطلاعات سازمان بوده است.

2-3-2-اطلاعات²:

دومین سطح مدیریت دانش را اطلاعات تشکیل می دهد،اطلاعات داده های سازماندهی شده و تحت فرایند قرار گرفته ای که دقیق و به موقع ارائه می گردند و وابسته به دستگاه پردازش است می باشد.برای مثال پست الکترونیک چند مشترک دارد و کاربران سایتها چند نفر هستند؟چه تعداد پیغام در مدت زمانی مشخص مبادله می شود؟

وجه تمایز آن زماندار بودن اطلاعات ، زمینه اطلاعات ،دامنه اطلاعات و سطح ظرافت آن است.

¹.data
².information

2-3-3- دانش¹:

دانش اطلاعات ترکیب شده با تجربه، شرایط، تفسیر و تفکر است .

دانش ، منبع قابل تجدیدی است که همواره می تواند مورد استفاده قرار گیرد ، و از طریق استفاده و ترکیب با تجربه کارکنان اندوخته شود .، انسانها دارای دانش اند و دانش نمی تواند بیرون از اذهان افراد یک سازمان به وجود آید . اطلاعات وقتی وارد ذهن انسان می شود تبدیل به دانش می شود . (دالکر 2005: 7) طبق نظر فای و پروساک (1998: 265) ، دانش عبارت است از آنچه یک دانشگر² می داند هیچ دانشی بدون کسی که آن را می داند وجود ندارد ؛ بنا بر این دانش باید به عنوان چیزی که "بین دو گوش " افراد در حال خلق شدن است در نظر گرفته شود . در حقیقت ، نیاز دانشگر به دانش سؤالات بنیادی را در باره اینکه آیا و چگونه دانش می تواند خارج از ذهن افراد به وجود آید طرح می کند . دانش می تواند اغلب در فرایندها ، و رویه ها، و شبکه های اجتماعی ، و گاهی اوقات در بایگانیها اسناد و مدارک نشان داده شود و یا اینکه موجود باشد ، با وجود این نمی تواند خارج از اذهان افراد خلق شود. برای شناخت بیشتر از دانش و ابعاد مختلف دانش ، آن را طبقه بندی نموده و دیدگاههای صاحب نظران را بررسی می کنیم :

¹ . knowledge

² .Knower