





دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده مدیریت، گروه مدیریت بازرگانی

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: بازاریابی

عنوان:

بررسی عوامل فرهنگ و ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات در تأثیر بخشی مدیریت دانش

، مطالعه موردی (شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران)

استاد راهنما:

دکتر بهروز قاسمی

استاد مشاور:

دکتر امیر بیات ترک

پژوهشگر:

محبوبه سهرابی

تابستان ۹۲



*ISLAMIC AZAD UNIVERSITY
CENTRAL Tehran branch
Faculty of Management- Department of Business
Management
"M.A" thesis
On: Marketing*

Subject:

*Survey the effects of organizational culture,
organizational structure, and information technology on
effectiveness of knowledge management: Using Tehran
Province Electric Distribution Company as a case study*

Advisor :

(Ph.D) Behrooze Ghasemi

Reader:

(Ph.D) Amir Bayat Tork

By:

Mahboobeh Sohrabi

Summer 2013

شکر و قدردانی

حال که انجام این پژوهش را بایاری خداوند متعال به پایان رسانده ام، بر خود لازم می دانم که از زحمات استاد کرامتقدر جناب آقای دکتر بهروز قاسمی که مسؤلیت راهنمایی این تحقیق را قبل نمودن شکر و قدردانی نمایم. همچنین از جناب آقای دکتر امیر بیات ترک که مشاوره این پژوهش را بر عهده داشتند شکر می نمایم. همچنین از تمام کسانی که مراد به تمام رسانیدن این پایان نامه یاری داشتند شکر و قدردانی می نمایم.

تقدیم به:

همسر عزیزم و فرزند دلبندم

به پاس همه‌ی خوبی‌ها و فداکاری‌هایشان، آنان که تجسم عشق، محبت و امیدم

هستند و هم‌نوا بار از آفرینش در آفتون گل سرخ شناورند

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۲	مقدمه
۴	فصل اول : کلیات پژوهش
۵	۱-۱ مقدمه
۵	۱-۲ بیان مساله تحقیق
۷	۱-۳ بیان اهمیت انجام تحقیق
۹	۱-۴ بیان اهداف تحقیق
۱۰	۱-۵ اهداف کاربردی تحقیق
۱۰	۱-۶ ادبیات موضوع، چارچوب نظری
۱۱	۱-۷ مدل تحلیلی
۱۲	۱-۸ فرضیه های تحقیق
۱۲	۱-۹ جامعه آماری مورد مطالعه
۱۲	۱-۱۰ بر آورد حجم نمونه و روش نمونه گیری
۱۲	۱-۱۰ جامعه آماری مورد مطالعه
۱۲	۱-۱۱ روش تحقیق
۱۳	۱-۱۲ ابزار گردآوری داده ها
۱۴	۱-۱۳ تعاریف متغیرها و داده ها
۱۹	فصل دوم مطالعات نظری
۲۰	۱-۲ بخش اول: عوامل متشکله مدیریت دانش

- ۲۰..... ۱-۲-۱- فرهنگ سازمانی
- ۲۴..... ۱-۲-۲- ساختار سازمانی
- ۲۷..... ۱-۲-۳- فن آوری اطلاعات
- ۳۰..... ۱-۲-۴- رهبری
- ۳۴..... ۱-۲-۵- یادگیری سازمانی
- ۳۸..... ۲-۲- بخش دوم: تاثیر بخشی مدیریت دانش
- ۳۸..... ۲-۲-۱- مقدمه
- ۳۸..... ۲-۲-۲- تاریخچه
- ۴۱..... ۲-۲-۳- سلسله مراتب دانش
- ۴۲..... ۲-۲-۳-۱- داده
- ۴۲..... ۲-۲-۳-۲- اطلاعات
- ۴۳..... ۲-۲-۳-۳- دانش
- ۴۳..... ۲-۲-۳-۴- خرد
- ۴۴..... ۲-۲-۳-۵- ارتباط بین داده، اطلاعات و دانش
- ۴۵..... ۲-۲-۴- انواع دانش
- ۴۹..... ۲-۲-۵- مدل عمومی دانش در سازمان
- ۵۰..... ۲-۲-۶- تعریف مدیریت دانش
- ۵۲..... ۲-۲-۷- اهداف مدیریت دانش
- ۵۳..... ۲-۲-۸- چرا باید از مدیریت دانش بهره جست؟
- ۵۵..... ۲-۲-۹- مزایای مدیریت دانش
- ۵۶..... ۲-۲-۱۰- فرایند مدیریت دانش

۵۸	۲-۲-۱۱- چالش ها و محدودیتهای مدیریت دانش
۶۱	۲-۲-۱۲- کارکردهای مدیریت دانش در سازمان
۶۲	۲-۲-۱۳- مشکلات نبود مدیریت دانش
۶۳	۲-۲-۱۴- ابعاد مدیریت دانش
۶۳	۲-۲-۱۴-۱- فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش
۶۶	۲-۲-۱۴-۱-۲- مولفه های فرهنگ سازمانی و انواع فرهنگ دانش محور
۷۲	۲-۲-۱۴-۲- ساختار سازمانی و مدیریت دانش
۷۳	۲-۲-۱۴-۲-۱- ساختار مناسب سازمان های دانش محور
۷۶	۲-۲-۱۴-۲-۲- توسعه ابعاد ساختاری برای سازمان های دانش محور
۸۰	۲-۲-۱۴-۳- فناوری اطلاعات و مدیریت دانش
۸۴	۲-۲-۱۴-۳-۱- مولفه های فناوری مدیریت دانش
۸۶	۲-۲-۱۴-۴- رهبری سازمان و مدیریت دانش
۸۹	۲-۲-۱۴-۴-۱- نقش رهبری سازمانی در مدل راهبردی مدیریت دانش
۸۹	۲-۲-۱۴-۴-۲- نقش رهبری سازمانی در ایجاد سازمان های یادگیرنده
۹۱	۲-۲-۱۴-۵- رابطه بین آموزش و یادگیری با مدیریت دانش
۹۵	۲-۲-۱۴-۵-۱- دستاوردهای مدیریت یادگیری
۱۰۰	۲-۲-۳- بخش سوم: معرفی شرکت
۱۰۸	۲-۲-۴- بخش چهارم: پیشینه تحقیق
۱۱۳	فصل سوم: روش سناسی تحقیق
۱۱۴	۳-۱- مقدمه
۱۱۴	۳-۲- روش پژوهش

- ۳-۳-جامعه آماری ۱۱۵
- ۳-۴-نمونه ها و روش نمونه گیری ۱۱۵
- ۳-۵-متغیرهای پژوهش ۱۱۵
- ۳-۶-ابزار اندازه گیری ۱۱۶
- ۳-۷-روایی و پایایی پرسشنامه ۱۱۷
- ۳-۷-۱-روایی ابزار اندازه گیری ۱۱۷
- ۳-۷-۲-پایایی ابزار اندازه گیری ۱۱۸
- ۳-۸-روش گردآوری داده ها ۱۱۹
- ۳-۹-روش های آماری ۱۱۹
- فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها ۱۲۱
- ۴-۱-مقدمه ۱۲۲
- ۴-۲-آمار توصیفی ۱۲۲
- ۴-۲-۱: تفکیک نمونه بر حسب متغیر جنسیت ۱۲۳
- ۴-۲-۲: تفکیک نمونه بر حسب متغیر تحصیلات ۱۲۴
- ۴-۲-۳: تفکیک نمونه بر حسب متغیر سن ۱۲۵
- ۴-۲-۴: تفکیک نمونه بر حسب متغیر سابقه ۱۲۶
- ۴-۲-۵: تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر فرهنگ ۱۲۷
- ۴-۲-۶: تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر ساختار ۱۲۹
- ۴-۲-۷: تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر فن آوری ۱۳۱
- ۴-۲-۸: تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر رهبری ۱۳۴
- ۴-۲-۹: تفکیک نمونه بر حسب سوالات متغیر یادگیری ۱۳۶

۱۳۷ آمار استنباطی ۳-۴
۱۳۸ بررسی نرمال بودن داده ها ۱-۳-۴
۱۳۹ بررسی فرضیه های تحقیق ۲-۳-۴
۱۳۹ فرضیه اول ۱-۲-۳-۴
۱۴۰ فرضیه دوم ۲-۲-۳-۴
۱۴۱ فرضیه سوم ۳-۲-۳-۴
۱۴۳ فرضیه چهارم ۴-۲-۳-۴
۱۴۴ فرضیه پنجم ۵-۲-۳-۴
۱۴۵ رتبه بندی عوامل موثر بر استقرار نظام مدیریت دانش ۳-۳-۴
۱۴۶ فصل ۵: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۴۷ ۵-۱- مقدمه
۱۴۷ ۵-۲- نتیجه گیری
۱۴۷ ۵-۲-۱- نتیجه گیری از فرضیه اول
۱۴۷ ۵-۲-۲- نتیجه گیری از فرضیه دوم
۱۴۸ ۵-۲-۳- نتیجه گیری از فرضیه سوم
۱۴۸ ۵-۲-۵- نتیجه گیری از فرضیه چهارم
۱۴۸ ۵-۲-۳- نتیجه گیری از فرضیه پنجم
۱۴۹ ۵-۳- پیشنهادات بر اساس یافته های پژوهش
۱۴۹ ۵-۳-۱- پیشنهادات مربوط به نتایج فرضیه اول
۱۵۰ ۵-۳-۲- پیشنهادات مربوط به نتایج فرضیه دوم
۱۵۱ ۵-۳-۳- پیشنهادات مربوط به نتایج فرضیه سوم

- ۱۵۲.....۴-۳-۵-پیشنهادات مربوط به نتایج فرضیه چهارم
- ۱۵۳.....۵-۳-۵-پیشنهادات مربوط به نتایج فرضیه پنجم
- ۱۵۳.....۴-۵-پیشنهاد برای پژوهش های آینده
- ۱۵۴.....۵-۵-محدودیت های پژوهش
- ۱۵۵.....پیوست ها
- ۱۶۰.....منابع و ماخذ

فهرست جداول

- جدول ۱-۲-۱- تاریخچه مدیریت دانش ۴۱
- جدول ۲-۲-۲- تعریف مدیریت دانش ۵۱
- جدول ۱-۳-۱- امتیاز لیکرت ۱۱۷
- جدول ۲-۳-۲- مقدار الفای کرونباخ مولفه ها ۱۱۹
- جدول ۱-۴-۱- بررسی توزیع فراوانی متغیر جنسیت ۱۲۳
- جدول ۲-۴-۲- بررسی توزیع فراوانی متغیر تحصیلات ۱۲۴
- جدول ۳-۴-۳- بررسی توزیع فراوانی متغیر سن ۱۲۵
- جدول ۴-۴-۴- بررسی توزیع فراوانی متغیر سابقه ۱۲۶
- جدول ۵-۴-۵- توزیع سوالات متغیر فرهنگ سازمان ۱۲۷
- جدول ۶-۴-۶- توزیع سوالات متغیر ساختار سازمان ۱۲۹
- جدول ۷-۴-۷- توزیع سوالات متغیر فناوری ۱۳۲
- جدول ۸-۴-۸- توزیع سوالات متغیر رهبری ۱۳۴
- جدول ۹-۴-۹- توزیع سوالات متغیر یادگیری ۱۳۵
- جدول ۱۰-۴-۱۰- بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها ۱۳۹
- جدول ۱۱-۴-۱۱- نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه اول ۱۴۰
- جدول ۱۲-۴-۱۲- نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه دوم ۱۴۱
- جدول ۱۳-۴-۱۳- نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه سوم ۱۴۲
- جدول ۱۴-۴-۱۴- نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه چهارم ۱۴۳
- جدول ۱۵-۴-۱۵- نتایج حاصل از آزمون t جهت بررسی فرضیه پنجم ۱۴۴
- جدول ۱۶-۴-۱۶- آزمون واریانس فریدمن برای رتبه بندی متغیرها ۱۴۵
- جدول ۱۷-۴-۱۷- رتبه بندی شاخص ها ۱۴۵

فهرست نمودارها

- ۱-۱- استفاده کاربردی موسسات از مدیریت دانش..... ۵۴
- ۱-۴- نمودار توزیع درصد فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان..... ۱۲۳
- ۲-۴- توزیع درصد فراوانی تحصیلات پاسخ دهندگان..... ۱۲۴
- ۳-۴- توزیع درصد فراوانی سن پاسخ دهندگان..... ۱۲۵
- ۴-۴- توزیع درصد فراوانی سابقه کاری پاسخ دهندگان..... ۱۲۶

فهرست شکل ها

- ۴۴..... ۱-۲-هرم دانش
- ۵۰..... ۲-۲-مدل عمومی دانش در سازمان
- ۵۸..... ۳-۲-خلاصه فعالیت کلیدی چرخه فعالیت مدیریت دانش
- ۷۹..... ۴-۲-توسعه ابعاد ساختار سازمانی

بررسی عوامل فرهنگ و ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات در تأثیر بخشی مدیریت دانش، مطالعه موردی (شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران)

چکیده

همگام با چرخش از سوی اقتصاد مبتنی بر صنعت به اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان ها نیز خود را بر آن داشته اند تا با تکیه بر دانش و اطلاعات و استفاده از آن در فرایند کسب و کار توان رقابتی خود را افزایش دهند. سرمایه دانشی، دارایی نهفته و پنهانی سازمان ها است که با مدیریت و اداره آن می توان به مزیت های رقابتی دست یافت. مدیریت دانش به عنوان یک رویکرد که بر اساس آن سازمان به شناسایی، خلق، دست یابی و بکارگیری دانش به منظور بهبود و ارتقاء بهره وری در سازمان میپردازد، معرفی میگردد. امروزه نقش و اهمیت مدیریت دانش بیش از پیش آشکار شده و اجرای موفق آن میتواند تأثیر بسزایی در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان داشته باشد. استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش مستلزم این است که عوامل مختلف از جمله فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، رهبری، یادگیری و فرایندهای مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرند. این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیق کاربردی و از نظر ماهیتی توصیفی پیمایشی محسوب می شود. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان، مدیران شرکت توزیع نیروی برق نواحی استان تهران در حوزه ی ستادی می باشد. در این پژوهش برای انتخاب نمونه از روش نمونه گیری تصادفی و برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استفاده شده است. لذا از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و آزمون t استفاده شده است. و در نهایت وضعیت زیرساخت های ساختار سازمانی، فن آوری اطلاعات، رهبری و یادگیری مطلوب و وضعیت زیرساخت فرهنگ سازمانی نامطلوب ارزیابی شده است. واژگان کلیدی: مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، رهبری، یادگیری

مقدمه

امروزه شرکت‌ها به این نتیجه رسیدند که باید به آنچه می‌دانند (سرمایه فکری) بیش از آنچه دارند (سرمایه مادی) اهمیت بدهند. مدیریت دانش به عنوان ساز و کار اعمال فرآیندهایی در سطح فردی، گروهی و سازمانی جهت ایجاد شرایطی که دانش و اطلاعات بتوانند در زمان مناسب در اختیار افراد قرار بگیرد. در اکثر سازمانها به دلیل فقدان سیستمی که کارکنان را اولاً "مجبور به مستند نمودن تجارب و داناییهای کاری خود نماید و ثانیاً" علوم روز در ارتباط با مشاغل را تهیه و تنظیم نموده و در اختیار کارکنان قرار دهد مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان سازمان و نیز پیاده سازی، بازیابی و نگهداری دانش به عنوان دارایی های سازمان است. مدیریت دانش مجموعه فرآیندها، قواعد و روشهای درون و بین سازمانی است که بر پایه زیر ساخت های سازمانی، فرهنگی و تکنولوژیکی در پی بهره گیری بهینه از سرمایه دانش سازمان است و در تبدیل دانش فردی به سازمانی و هم افزایی دانش سازمان در راستای افزایش توان رقابتی می‌کوشد. پس می‌توان گفت جهت دستیابی به بهره وری نیروی انسانی، توانا سازی کارکنان، ایجاد توان رقابتی شرکت های توزیع برق، افزایش سطح کیفی پیمانکاران، کاهش زمان تصمیم گیری ها و انجام کارها، اثر بخشی سازمان و مدیریت پروژه ها، رضایت شغلی کارکنان، صرفه جویی در سازمان و کاهش هزینه ها، بهبود ارائه خدمات به مشترکین از طریق ساده شدن و کاهش زمان پاسخ به آنها، افزایش خلاقیت و نوآوری، ایمن سازی، ارائه کیفیت نسبت به هزینه، مدیریت دانش به عنوان یک ضرورت مهم در شرکت های توزیع برق مطرح می‌گردد. صنعت برق یک نهاد تخصصی در حوزه دانش برق در جامعه است. هم اکنون نزدیک به ۵۰۰۰۰ شهر و روستا در سطح کشور از خدمات این صنعت بهره مند می‌باشند. نگهداری چنین گستره وسیعی و انجام بهینه رسالت صنعت برق نیازمند توجه خاص به دانش سازمانی است و این مهم از طریق روش های سنتی اداره سازمانها امکان پذیر نمی‌باشد. بنابراین در این پژوهش به دنبال آن هستیم بدانیم آیا مدیریت دانش و پیاده سازی آن می‌تواند راهکاری برای پیشبرد اهداف شرکت توزیع برق باشد؟ آیا مدیریت دانش می‌تواند جایگزین روش های جایگزین روش های سنتی اداره شرکت باشد؟ و عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در شرکت توزیع برق چه عواملی هستند؟

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره ی جدید، نقدینگی مواد خام و زمین که در گذشته عوامل حیاتی برای تشکیل و رشد سازمان محسوب می شوند اهمیت سابق خود را از دست داده اند و دیگر موتور رشد سازمان ها به سرمایه و نیروی انسانی یدی محدود نمی گردد بطوریکه روش های قدیمی اداره سازمان ها پاسخگوی تغییرات سریع محیط اطراف نیستند. رشته مدیریت در سراسر دنیا شاهد تغییرات پر دامنه و زیر بنایی شد و از شیوه سنتی بیرون آمده، متحول شده و همه اعضای سازمان را در امور جاری مشارکت داده است. امروزه دیگر همه گروه های کاری و علمی اذعان دارند برای اینکه سازمان ها بتوانند در دنیای رقابت حضور مستمر و پایدار داشته باشند باید حول محور علم و دانش فعالیت کنند که در عصر حاضر عصر دانایی نامیده می شود سازمان ها شاهد محیط هایی هستند که روز به روز پویاتر و چالش برانگیزتر می شوند تغییر و تحول جزء جدایی ناپذیر دنیای امروز است به عبارت دیگر تنها جزء ثابت تغییر است امروزه به سرمایه های نامشهود و معنوی که همان دانش نامیده می شوند. به عنوان يك عامل مهم و حیاتی می نگرند به عبارتی دیگر، سازمان هایی در برابر تغییرها و تحول ها پیروز خواهند بود که بتوانند سرمایه نا مشهود و معنوی(دانش) خود را بهبود و توسعه بخشند.

۱-۲ بیان مساله تحقیق :

امروزه شرکت ها به این نتیجه رسیدند که باید به آنچه می دانند (سرمایه فکری) بیش از آنچه دارند (سرمایه مادی) اهمیت بدهند. مدیریت دانش به عنوان ساز و کار اعمال فرآیندهایی در سطح فردی، گروهی و سازمانی جهت ایجاد شرایطی که دانش و اطلاعات بتوانند در زمان مناسب در اختیار افراد قرار بگیرد. در اکثر سازمانها به دلیل فقدان سیستمی که کارکنان را

اولاً" مجبور به مستند نمودن تجارب و داناییهای کاری خود نماید و ثانیاً" علوم روز در ارتباط با مشاغل را تهیه و تنظیم نموده و در اختیار کارکنان قرار دهد مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان سازمان و نیز پیاده سازی، بازیابی و نگهداری دانش به عنوان دارایی های سازمان است. مدیریت دانش مجموعه فرآیندها، قواعد و روشهای درون و بین سازمانی است که بر پایه زیر ساخت های سازمانی، فرهنگی و تکنولوژیکی در پی بهره گیری بهینه از سرمایه دانش سازمان است و در تبدیل دانش فردی به سازمانی و هم افزایی دانش سازمان در راستای افزایش توان رقابتی می کوشد. (دانش فرد و ذاکری، ۱۳۸۸). مشکلی که در سازمان ها دیده می شود به مدیریت دانش به عنوان امری منظم نگاه نمی شود و با تحول در سازمان بسترها و پیش نیازها، حمایت ها و راهبرد های سازمان برای استقرار مدیریت دانش تحت شعاع این تحولات قرار می گیرید. استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش در يك سازمان نیازمند نگرش همه جانبه و فراگیر همه عوامل مختلف سازمانی می باشد بسیاری از سازمان ها به دنبال پیاده سازی مدیریت دانش بوده اند و اقدام به سرمایه گذاری گسترده در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات نموده اند اما باید توجه داشت که فناوری بخشی از مدیریت دانش است و استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش مستلزم این است که عوامل مختلف از جمله فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، حمایت رهبری و فرایندهای مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرند. امروزه با تغییر و تحولاتی که در حوزه های مختلف ایجاد شده اشتفاده از انرژی برق به طور گسترده در تمامی نقاط دنیا مقبولیتی عام از لحاظ مصارف تجاری، خانگی و کشاورزی و از همه مهمتر مصارف صنعتی پیدا کرده است این وضعیت در ایران از وضعیت خاصتری برخوردار است چرا که از یک طرف کشور ایران که در صدد طی کردن سریع پله های رشد و توسعه از طریق صنعتی کردن خود می باشد توجه به انرژی برق و الکترونیسته از از جایگاه بالایی برخوردار است از طرف دیگر رشد جمعیت،

پیشرفت تکنولوژی و سایر عوامل اجتماعی و اقتصادی در سالهای اخیر موجب تحول بی سابقه ای در مصرف انرژی برق در کشور شده است توسعه فرهنگ شهر نشینی و گسترش شهرها به همراه ساخت و سازهای حاشیه شهرهای بزرگ، ایجاد شهرک های صنعتی، مسکونی و ... همه و همه مستلزم توسعه خدمات شهری بوده و در این میان برق به عنوان یکی از نیازهای اولیه به شمار می رود.

پس می توان گفت جهت دستیابی به بهره وری نیروی انسانی، توانا سازی کارکنان، ایجاد توان رقابتی شرکت های توزیع برق، افزایش سطح کیفی پیمانکاران، کاهش زمان تصمیم گیری ها و انجام کارها، اثر بخشی سازمان و مدیریت پروژه ها، رضایت شغلی کارکنان، صرفه جویی در سازمان و کاهش هزینه ها، بهبود ارائه خدمات به مشترکین از طریق ساده شدن و کاهش زمان پاسخ به آنها، افزایش خلاقیت و نوآوری، ایمن سازی، ارائه کیفیت نسبت به هزینه، مدیریت دانش به عنوان یک ضرورت مهم در شرکت های توزیع برق مطرح می گردد. صنعت برق یک نهاد تخصصی در حوزه دانش برق در جامعه است. هم اکنون نزدیک به ۵۰۰۰۰ شهر و روستا در سطح کشور از خدمات این صنعت بهره مند می باشند. نگهداری چنین گستره وسیعی و انجام بهینه رسالت صنعت برق نیازمند توجه خاص به دانش سازمانی است و این مهم از طریق روش های سنتی اداره سازمانها امکان پذیر نمی باشد. بنابراین در این پژوهش به دنبال آن هستیم بدانیم آیا مدیریت دانش و پیاده سازی آن می تواند راهکاری برای پیشبرد اهداف شرکت توزیع برق باشد؟ آیا مدیریت دانش می تواند جایگزین روش های جایگزین روش های سنتی اداره شرکت باشد؟ و عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در شرکت توزیع برق چه عواملی هستند؟