

سلام الغزالي

آیین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهشهای علمی

دانشگاه تربیت مدرس

مقدمه: با عنایت به سیاست‌های پژوهشی و فناوری دانشگاه در راستای تحقق عدالت و کرامت انسانها که لازمه شکوفایی علمی و فنی است و رعایت حقوق مادی و معنوی دانشگاه و پژوهشگران، لازم است اعضای هیأت علمی، دانشجویان، دانش‌آموختگان و دیگر همکاران طرح، در مورد نتایج پژوهشهای علمی که تحت عناوین پایان‌نامه، رساله و طرحهای تحقیقاتی با هماهنگی دانشگاه انجام شده است، موارد زیر را رعایت نمایند:

ماده ۱- حق نشر و تکثیر پایان‌نامه/ رساله و درآمدهای حاصل از آنها متعلق به دانشگاه می باشد ولی حقوق معنوی پدید آورندگان محفوظ خواهد بود.

ماده ۲- انتشار مقاله یا مقالات مستخرج از پایان‌نامه/ رساله به صورت چاپ در نشریات علمی و یا ارائه در مجامع علمی باید به نام دانشگاه بوده و با تایید استاد راهنمای اصلی، یکی از اساتید راهنما، مشاور و یا دانشجو مسئول مکاتبات مقاله باشد. ولی مسئولیت علمی مقاله مستخرج از پایان‌نامه و رساله به عهده اساتید راهنما و دانشجو می باشد.

تبصره: در مقالاتی که پس از دانش‌آموختگی بصورت ترکیبی از اطلاعات جدید و نتایج حاصل از پایان‌نامه/ رساله نیز منتشر می‌شود نیز باید نام دانشگاه درج شود.

ماده ۳- انتشار کتاب، نرم افزار و یا آثار ویژه (اثری هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده‌ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده‌ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه‌های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته‌ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرحهای تحقیقاتی دانشگاه می باشد، باید با هماهنگی استاد راهنما یا مجری طرح از طریق معاونت پژوهشی دانشگاه انجام گیرد.

ماده ۵- این آیین‌نامه در ۵ ماده و یک تبصره در تاریخ ۸۷/۴/۱ در شورای پژوهشی و در تاریخ ۸۷/۴/۲۳ در هیأت رئیسه دانشگاه به تایید رسید و در جلسه مورخ ۸۷/۷/۱۵ شورای دانشگاه به تصویب رسیده و از تاریخ تصویب در شورای دانشگاه لازم‌الاجرا است.

آیین نامه چاپ پایان نامه (رساله) های دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس

نظر به اینکه چاپ و انتشار پایان نامه (رساله) های تحصیلی دانشجویان دانشگاه تربیت مدرس، مبین بخشی از فعالیتهای علمی - پژوهشی دانشگاه است بنابراین به منظور آگاهی و رعایت حقوق دانشگاه، دانش آموختگان این دانشگاه نسبت به رعایت موارد ذیل متعهد می شوند:

ماده ۱: در صورت اقدام به چاپ پایان نامه (رساله) ی خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اطلاع دهد.

ماده ۲: در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را چاپ کند:

«کتاب حاضر، حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مدیریت فناوری اطلاعات است که در سال ۱۳۸۸

در دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر خداداد حسینی و مشاوره جناب آقای

دکتر انواری رستمی از آن دفاع شده است.»

ماده ۳: به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک درصد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به «دفتر نشر آثار علمی» دانشگاه اهدا کند. دانشگاه می تواند مازاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد.

ماده ۴: در صورت عدم رعایت ماده ۳، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه تربیت مدرس، تأدیه کند.

ماده ۵: دانشجو تعهد و قبول می کند در صورت خودداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند؛ به علاوه به دانشگاه حق می دهد به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه، معادل وجه مذکور در ماده ۴ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تامین نماید.

ماده ۶: اینجانب امیر طاهری دانشجوی رشته مدیریت فناوری اطلاعات مقطع کارشناسی ارشد

تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: امیر طاهری

تاریخ و امضا:

دانشگاه تربیت مدرس

دانشکده علوم انسانی

گروه مدیریت فناوری اطلاعات

بررسی تأثیر عناصر مدیریت دانش در خصوصی سازی

(حمل و نقل مسافری ریلی شرکت رجاء)

امیر طاهری

استاد راهنما:

دکتر سید حمید خداداد حسینی

استاد مشاور:

دکتر علی اصغر انواری رستمی

اردیبهشت ۱۳۸۸

چکیده

خصوصی‌سازی شرکتهای دولتی، سیاستی است که با آشکار شدن مشکلات ناشی از فعالیتهای غیر کارآمد شرکتهای دولتی در طول دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ در سطح وسیعی در بسیاری از کشورهای جهان، بویژه کشورهای در حال توسعه، به اجرا درآمده است. در ایران، سیاست خصوصی‌سازی برگرفته از مفاد تبصره ۳۲ و سیاستهای قانون برنامه اول توسعه کشور، از سال ۱۳۷۰ بطور جدی و با انتشار نخستین بیانیه رسمی دولت به اجرا درآمد. از آنجا که بسیاری از کارهای واگذار شده به بخش خصوصی، سالها در انحصار دولت بوده، به نظر می‌رسد اطلاعات مورد نیاز و دانش ضروری برای مدیریت و هدایت سازمانهای واگذار شده در بخش خصوصی، عمدتاً بعلت عدم وجود روالهای مستندسازی و مدیریت دانش (افراد خبره) در سازمان دولتی وجود ندارد.

هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر مدیریت دانش در موفقیت بخش خصوصی حمل و نقل مسافری ریلی است. لذا فرضیات تحقیق در دو محور اصلی شامل، تأثیر مدیریت دانش در موفقیت اجرایی بخش خصوصی و همچنین تأثیر مدیریت دانش در موفقیت اقتصادی تنظیم گردید. شرکت رجاء بعنوان متولی حمل و نقل ریلی مسافری در راستای سیاستهای دولت از سال ۱۳۸۴ نسبت به واگذاری واگنهای مسافری به بخش خصوصی اقدام نمود و در حال حاضر ده شرکت فعال مالک و سرمایه‌گذار در حمل و نقل مسافری ریلی فعالیت می‌کنند. به منظور جمع‌آوری اطلاعات از مدیریت دانش و میزان به کارگیری هر یک از عناصر دانش (مؤلفه‌های اصلی فرضیه‌های تحقیق) در محورهای عملیاتی، از کلیه مدیران ارشد، مسئولین و کارشناسان خبره هر یک از شرکتها در

قالب مصاحبه و پرسش‌نامه‌ها اخذ و در پرسش‌نامه‌هایی که قبلاً روایی آنها بر اساس نظر خبرگان مورد تأیید و ویرایش نهایی گردیده بود درج شد.

نتایج این تحقیق نشان داد که مدیریت دانش در موفقیت اجرایی (افزایش کیفیت خدمات - کاهش شکایت مشتریان) بخش خصوصی تأثیر دارد ولیکن تأثیر مدیریت دانش در موفقیت اقتصادی (افزایش درآمدها - کاهش هزینه‌ها) ثابت نگردید. هر چند تأثیر عناصر شناسایی و کسب دانش مورد نیاز و بکارگیری دانش در موفقیت اقتصادی شرکت‌ها بر اساس نتایج بدست آمده از تحقیق آماری، تأیید گردید.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش - خصوصی سازی - عناصر مدیریت دانش - حمل و نقل

ریلی مسافر - شرکت رجا

Abstract

Privatization of governmental organization is a policy that with revealing the problems of the deficient performances of governmental organization in the 1980s and the early 90s in a wide range in many countries, especially in third world countries has been implemented.

In Iran the policies directing the actions regarding the privatization movements, as a part of the 32nd and first development program of country, was established in 1370 by massive reinforcement from the government officials. But the necessity of providing a convenient ground work and supporting way of implementation of this policy, problems and results of supervision and management, supervision and control in execution steps and after that never been considered.

Nowadays the problem in Privatization of industry is disability of private part in performing their duty and decreasing the quality of services and also the lack of prosperous profits in comparison to the invested capital on the manager's side.

Because of this fact that many recently privatized companies have been under the authority of the government, it seems that needed knowledge and requirement knowledge for management and conducting the handed over organization, (mainly because of inexistence of documentation and knowledge management (experts) in governmental organization) does not exist.

The main aim of this research would be to demonstrate the importance of efficient knowledge management for the success of private organizations in the rail transportation industry.

Therefore the main body of the thesis is based on two main ideas:

The effects of knowledge management on the executive success and also its effects on the financial success.

To conclude, the essay has successfully proven the effects of knowledge management on the executive success (increasing the quality of services-decreasing customer complaint) but has yet to prove its exact effects on the economical profit side (increasing the income – decreasing the cost). Although it is clearly argued as to how proper knowledge and research and knowledge management have clearly had positive effects on this area as well.

Keywords: knowledge management – privatization – elements of knowledge management – passenger railway transportation – RAJA Company

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱- مسأله تحقیق
۳	۲-۱- اهداف تحقیق
۴	۳-۱- ضرورت و اهمیت
۵	۴-۱- پرسشهای تحقیق
۶	۵-۱- روش تحقیق
۶	۶-۱- ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۸	۷-۱- روش تجزیه و تحلیل
۸	۸-۱- جامعه و نمونه آماری
۸	۹-۱- جنبه جدید بودن و نوآوری
۸	۱۰-۱- تعریف عملیاتی واژگان کلیدی:
۱۰	فصل دوم: ادبیات تحقیق
۱۱	۱-۲- مقدمه
۱۴	۲-۲- تاریخچه و سیر تحولی مدیریت دانش
۱۷	۳-۲- مفهوم دانش
۲۲	۴-۲- تعریف مدیریت دانش
۲۴	۵-۲- ارتباط نوع مدیریت دانش و نوع دانش
۲۶	۶-۲- مدل‌های مدیریت دانش
۲۷	۱-۶-۲- مدل بویسوت
۲۸	۲-۶-۲- مدل نوناکا (۲۰۰۱)
۳۲	۳-۶-۲- مدل شش بعدی مدیریت دانش
۳۴	۴-۶-۲- مدل رن جانستون
۳۵	۵-۶-۲- مدل ادل و گراسیون
۳۷	۶-۶-۲- مدل استیوهالس
۳۹	۷-۶-۲- مدل نیومن - کنراد
۴۸	۷-۲- چالش‌های مدیریت دانش
۴۸	۱-۷-۲- چالش کنترل سازمانی
۴۹	۲-۷-۲- چالش فناوری و کسب و کار
۵۰	۳-۷-۲- چالش دانش صریح
۵۰	۴-۷-۲- چالش تسهیم اطلاعات و دانش
۵۱	۵-۷-۲- چالش دستور و کنترل

۵۱	۶-۷-۲- چالش بازگشت سرمایه
۵۲	۷-۷-۲- چالش ساختار سازمان
۵۳	۸-۲- استراتژی‌های مدیریت دانش
۵۳	۱-۸-۲- استراتژی کدگذاری
۵۴	۲-۸-۲- استراتژی شخصی سازی
۵۶	۳-۸-۲- استراتژی‌های متفاوت؛ گردانندگان مختلف
۵۸	۹-۲- انتخاب استراتژی صحیح
۶۲	۱۰-۲- پیاده سازی مدیریت دانش
۶۲	۱-۱۰-۲- الزامات اولیه اجرای مدیریت دانش
۶۳	۲-۱۰-۲- مدیریت دانش و مدیریت استراتژیک
۶۵	۳-۱۰-۲- ارتباط قابلیت‌های استراتژیک و شایستگی‌های محوری بامدیریت دانش
۶۷	۱۱-۲- مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۶۷	۱-۱۱-۲- اهمیت و ضرورت مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۷۰	۲-۱۱-۲- امکان پذیری مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۷۱	۳-۱۱-۲- موافقان و مخالفان مدیریت دانش در سازمانهای دولتی
۷۸	۱۲-۲- خصوصی سازی
۸۰	۱-۱۲-۲- تعاریف و اهداف
۸۱	۲-۱۲-۲- خصوصی سازی در ایران
۸۷	۱۳-۲- حمل و نقل ریلی:
۱۰۱	۱۴-۲- ارزیابی عملکرد و موفقیت اجرایی و اقتصادی
۱۱۸	۱۵-۲- تاریخچه و پیشینه تحقیقات
۱۳۱	فصل سوم: روش شناسی تحقیق
۱۳۲	۱-۳- مقدمه
۱۳۲	۲-۳- روش تحقیق
۱۳۴	۳-۳- جامعه آماری
۱۳۴	۴-۳- نمونه آماری
۱۳۵	۵-۳- روش گردآوری اطلاعات
۱۳۶	۱-۵-۳- روش کتابخانه‌ای
۱۳۶	۲-۵-۳- روش پرسشنامه
۱۳۹	۶-۳- روایی و اعتبار تحقیق
۱۳۹	۱-۶-۳- روایی
۱۴۰	۲-۶-۳- پایایی تحقیق
۱۴۱	۷-۳- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۴۲	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

۱۴۳	۱-۴- مقدمه
۱۴۴	۲-۴- جمعیت شناختی پاسخگویان
۱۴۷	۳-۴- آزمون فرضیات
۱۶۲	فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۶۳	۱-۵- بررسی نتایج
۱۶۳	۱-۱-۵- فرضیه‌های اصلی تحقیق:
۱۶۸	۲-۱-۵- فرضیه‌های فرعی تحقیق
۱۸۰	۲-۵- پیشنهادها
۱۸۱	پیشنهاد برای تحقیقات آتی:

فهرست جداول

صفحه	عنوان
جدول ۱-۲-۱	روند تحول مفاهیم مدیریت دانش ۱۶
جدول ۲-۲-۲	طبقه‌بندی دانش ۱۸
جدول ۳-۲-۳	مدل SECI تعامل دانش نهفته و صریح ۲۹
جدول ۴-۲-۴	مدل مدیریت دانش با توجه به ساختار کار ۳۴
جدول ۵-۲-۵	مقایسه استراتژی‌های مدیریت دانش (۱) ۶۱
جدول ۶-۲-۶	روند توسعه شبکه راه آهن کشور (محورها و خطوط اصلی) ۹۱
جدول ۷-۲-۷	سرمایه گذاری بخش خصوصی در ناوگان حمل و نقل مسافری ریلی ۱۰۰
جدول ۱-۳-۱	جدول پایایی پرسش‌نامه ۱۴۱
جدول ۲-۳-۲	جدول پایایی پرسش‌نامه‌ها به تفکیک هر یک از عناصر مدیریت دانش ۱۴۱
جدول ۱-۴-۱	شناسایی و کسب دانش با موفقیت اجرایی ۱۴۷
جدول ۲-۴-۲	بکارگیری دانش با موفقیت اجرایی ۱۴۸
جدول ۳-۴-۳	ایجاد و اعتبار بخشی به دانش با موفقیت اجرایی ۱۴۹
جدول ۴-۴-۴	اشتراک گذاری و تسهیم دانش با موفقیت اجرایی ۱۵۰
جدول ۵-۴-۵	ایجاد و اعتبار بخشی به دانش با موفقیت اجرایی ۱۵۱
جدول ۶-۴-۶	شناسایی و کسب دانش با موفقیت اقتصادی ۱۵۲
جدول ۷-۴-۷	بکارگیری دانش با موفقیت اقتصادی ۱۵۳
جدول ۸-۴-۸	اشتراک گذاری و تسهیم دانش با موفقیت اقتصادی ۱۵۴
جدول ۹-۴-۹	ایجاد و اعتبار بخشی به دانش با موفقیت اقتصادی ۱۵۵
جدول ۱۰-۴-۱۰	مدیریت دانش با موفقیت اقتصادی ۱۵۶
جدول ۱-۵-۱	نتیجه‌گیری فرضیات تحقیق ۱۶۳
جدول ۲-۵-۲	نتیجه‌گیری فرضیات فرعی تحقیق ۱۶۸
جدول ۳-۵-۳	فراوانی نسبی منابع بکار گرفته شده در کسب دانش ۱۷۱
جدول ۴-۵-۴	فراوانی نسبی روش بکارگرفته شده در تسهیم دانش ۱۷۵
جدول ۵-۵-۵	فراوانی نسبی روش مورد استفاده در ایجاد و خلق دانش ۱۷۹

شکل ۱-۲- ارتباط نوع مدیریت دانش و نوع دانش.....	۲۴
شکل ۲-۲- مدل بویست: روابط داده، اطلاعات و دانش.....	۲۸
شکل ۳-۲- چارچوب مفهومی فرایندهای ایجاد دانش (Nonaka, ۲۰۰۱: ۸۳-۱۰۵).....	۲۸
شکل ۴-۲- مدل شش بعدی مدیریت دانش (Ilka Toumi & Fill Pery, 2001: 310).....	۳۲
شکل ۵-۲- مدل مبتنی بر فرایندها و فراهم کننده‌های مدیریت دانش ادل و گرایسیون.....	۳۵
شکل ۶-۲- مدل مبتنی بر فرایندهای دانش (Hales, 2001: 3).....	۳۸
شکل ۷-۲- مدل عمومی دانش در سازمان (Newman & Conard, 1999: 3).....	۳۹
شکل ۸-۲- نقش اعتماد در توزیع دانش (Bhatt, 2001: 88).....	۴۵
نمودار (۹-۲): ساختار سازمانی شرکت قطارهای مسافری رجاء.....	۹۸
نمودار (۱۰-۲) هفت شاخص عملکرد.....	۱۰۳
نمودار (۱۱-۲) ماتریس ارزیابی عملکرد.....	۱۰۴
نمودار (۱۲-۲): هرم عملکرد.....	۱۰۶
نمودار (۱۳-۲) مدل تحلیل ذی‌نفعان.....	۱۱۰
شکل ۱۴-۲- مدل پژوهش موه‌رمان در خصوص ارتباط بین مدیریت دانش و اثر بخشی سازمان.....	۱۲۱
شکل ۱۵-۲- مدل پژوهش گلد در خصوص طراحی مدلی برای اثربخشی مدیریت دانش.....	۱۲۳
شکل ۱۶-۲- مدل مدیریت دانش در پژوهش خلیفه و لیو.....	۱۲۴
شکل ۱۷-۲- مدل پژوهش مک کین و زک در خصوص اثربخشی مدیریت دانش در عملکرد سازمان.....	۱۲۵
شکل ۱۸-۲- مدل پژوهش تاثیر مدیریت دانش در خصوصی سازی.....	۱۲۷
شکل ۱۹-۲- چهارچوب عملیاتی فرضیه‌های تحقیق.....	۱۲۹
نمودار (۱-۴) فراوانی نسبی منابع و روش ضبط و نگهداری بکار گرفته شده در کسب دانش.....	۱۵۸
نمودار (۲-۴) فراوانی نسبی روش یا الزام اعمال شده در استفاده از دانش.....	۱۵۹
نمودار (۳-۴) فراوانی نسبی روش مورد استفاده در تسهیم دانش.....	۱۶۰
نمودار (۴-۴) فراوانی نسبی روش مورد استفاده در ایجاد و خلق دانش.....	۱۶۱

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مسأله تحقیق

شرکت رجاء بعنوان شرکت دولتی متولی حمل و نقل مسافری ریلی کشور از سال ۱۳۸۴ براساس مصوبه مورخ ۱۳۸۴/۱۰/۲۵ هیئت مدیره با استناد به آیین نامه اجرایی ماده (۱۲۸) تنفیذی برنامه سوم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه چهارم مصوبه ۱۳۸۴/۴/۸ جلسه هیئت وزیران با فروش ۲۴ واگن مسافری به شرکت جویبار در مسیر تهران - کرمان، خصوصی را شروع سازی نمود. به دنبال آن در سالهای ۱۳۸۵ با واگذاری ۴۲۰ واگن دیگر به شرکتهای وانیاریل ۱۳۴ واگن، ریل سیر کوثر ۲۷ واگن، رعد تبریز ۱۳۴ واگن، راه آهن شرقی بنیاد ۷۰ واگن و هستیا ۳۵ واگن، این امر را گسترش داد. عقد قرارداد بصورت اجاره به شرط تملیک با دو شرکت ماربین ۷۵ دستگاه و سیمرخ آهنین ۲۵ دستگاه در سال ۱۳۸۶ گامهای بعدی در این راستا طی نمود.

مسئله ای که به دنبال این خصوصی سازی رخ داد، افت کیفیت سطح خدمات ارائه شده در قطارها به مسافران و همچنین ضرردهی برخی شرکتهای خصوصی مالک قطار بود. این تبعات موجب فشار افکار عمومی بر بخش دولتی (شرکت رجاء) گردید. بررسی علل ناتوانی بخش خصوصی در ارائه خدمات حمل و نقل مسافری ریلی مناسب به مسافران، علیرغم کوشش هایی که بصورت ذاتی، بخش خصوصی می بایست در این زمینه اعمال نماید، و عدم تعادل هزینه های نگهداری ناوگان و ارائه خدمات، در مقابل درآمد ناشی از فروش بلیت، مسئله مورد نظر این تحقیق می باشد.

از آنجا که بسیاری از اطلاعات مورد نیاز و دانش ضروری برای مدیریت و هدایت سازمانهای واگذار شده به بخش خصوصی، عمومی نبوده و امکان دستیابی به آنها عمدتاً بعلت عدم وجود روالهای مستندسازی و مدیریت دانش (افراد خبره) در سازمان دولتی، وجود ندارد، بنظر می رسد علت اساسی نبود دانش لازم برای انجام امور در بخش خصوصی است.

۱-۲- اهداف تحقیق

اهمیت روزافزون دانش و دانشگران در محیط فعلی و آینده کسب و کار، به گونه‌ای است که دانش به عنوان یک منبع اقتصادی مورد توجه قرار گرفته است و ناکارآمدی برخی بخش‌های خصوصی منفک شده از مراکز دولتی که باعث ضرر و به هدر رفتن مبالغ متناهی از سرمایه‌های کشور، کم رونق شدن خصوصی سازی و عدم رغبت ورود بخش‌های غیر دولتی به قبول مسئولیت و مالکیت بخش‌های دولتی شده، انگیزه انجام این پژوهش، با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش در (موفقیت) خصوصی سازی، در زمینه حمل و نقل مسافری ریلی و استفاده از آن در شرکت قطارهای مسافری رجاء گردید.

هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر عناصر مدیریت دانش مورد نیاز بخش خصوصی به منظور توانمندسازی آنها در انجام صحیح امور برون‌سپاری شده دولتی بوده است.

و هدفهای ثانویه عبارت بود از:

- × کمک به افزایش سرعت در امر خصوصی سازی؛
- × کاهش بروز اشتباه از سوی شرکت‌های برون‌سپار شونده؛
- × کاهش هزینه نیروی کار؛
- × کاهش تأخیرهای ناشی از کنترل‌های اجتناب ناپذیر اداری؛
- × کاهش تأخیرهای زمانی و تهیه مدارک.

۱-۳- ضرورت و اهمیت

اقتصاد نوین نه تنها دارای چالش‌هایی است بلکه فرصت‌هایی نیز پیش روی بخش خصوصی و همچنین بخش دولتی قرار می‌دهد. برای پاسخگویی به چالش‌ها و استفاده از فرصت‌ها، دولت می‌بایست اقدامات فعالانه‌ای برای در اختیار نهادن ابزارها، فناوری‌ها و فلسفه‌های نوین مدیریتی به بخش خصوصی انجام دهد و آنها را با شرایط موجود خود به جهت امکان واگذاری فعالیت‌ها، سازگار کند.

شایان ذکر است که تنها، ناوگان حمل و نقل ریلی مسافری (بدون طرح‌های توسعه آتی)، بیش از ۱۰۰۰۰ میلیارد ریال ارزش دارد که می‌بایست طی سه تا پنج سال آینده (۱۳۸۸-۱۳۹۰) واگذار گردد. (سند خصوصی سازی راه آهن: ۱۳۸۴ و ۳۱) بر اساس جذب این میزان سرمایه از بخش خصوصی در حمل و نقل ریلی مسافری، توسعه زیر بناهای تعمیراتی و پشتیبانی جهت گسترش ناوگان، متناسب با گسترش خطوط و درخواست سفر، پیش بینی گردیده است که در صورت عدم تحقق، عملاً متوقف خواهد ماند. از سوی دیگر، گردش سرمایه مستقیم مربوط به خدمات و پشتیبانی این ناوگان بالغ بر ۱۵۰۰ میلیارد ریال در سال است (مهری، ۱۳۸۵). حال اگر بتوان با شفاف سازی اثر بخشی مدیریت دانش در موفقیت خصوصی سازی، زمینه توسعه این امر را به گونه‌ای فراهم آورد که سرمایه‌ها دیرتر مستهلک شوند و هزینه‌ها موثرتر صورت گیرند، با فرض ۵ تا ۱۰ درصد بهبود، نسبت به شرایط فعلی (که بخش خصوصی به علت عدم توازن هزینه و درآمد، حتی در انجام تعمیرات اساسی نیز ناتوان است) می‌توان انتظار داشت بین ۱۰۰ تا ۲۰۰ میلیارد ریال در سال از صرف منابع ملی صرفه جویی شود.

این تنها یک بخش کوچک از صرفه جویی ممکن در فرآیند خصوصی سازی در کشور خواهد بود که می‌تواند بر اساس نتایج این پژوهش در سایر بخش‌های دولتی نیز رخ دهد.

۱-۴- پرسشهای تحقیق

این تحقیق به صورت موردی در رابطه با بررسی تأثیر عناصر مدیریت دانش در موفقیت خصوصی سازی حمل و نقل مسافری ریلی انجام شده و بر همین اساس پرسشهای تحقیق شکل گرفته اند. پرسشهای تحقیق شامل دو پرسش اصلی و هشت پرسش فرعی به ترتیب زیر می باشند.

پرسش اصلی اول: عناصر مدیریت دانش در بخش خصوصی (مالکین و سرمایه گذاران غیر دولتی) تا چه میزان بر موفقیت اقتصادی (افزایش درآمد - کاهش هزینه) تأثیر دارد؟

× شناسائی و کسب دانش مورد نیاز، در بخش خصوصی تا چه میزان بر موفقیت اقتصادی تأثیر دارد؟

× تسهیم دانش، در بخش خصوصی تا چه میزان بر موفقیت اقتصادی تأثیر دارد؟

× بکارگیری دانش، در بخش خصوصی تا چه میزان بر موفقیت اقتصادی تأثیر دارد؟

× ایجاد و اعتبار بخشی به دانش، در بخش خصوصی تا چه میزان بر موفقیت اقتصادی تأثیر دارد؟

پرسش اصلی دوم: عناصر مدیریت دانش در بخش خصوصی (مالکین و سرمایه گذاران غیر دولتی) تا چه میزان بر موفقیت اجرایی (افزایش کیفیت خدمات - کاهش شکایت مشتریان ناوگان مسافری ریلی) تأثیر دارد؟

× شناسائی و کسب دانش مورد نیاز تا چه میزان در موفقیت اجرایی بخش خصوصی تأثیر دارد؟

× به اشتراک گذاری و تسهیم دانش تا چه میزان در موفقیت اجرایی بخش خصوصی تأثیر دارد؟

× بکارگیری دانش تا چه میزان در موفقیت اجرایی بخش خصوصی تأثیر دارد؟

× ایجاد و اعتبار بخشی به دانش تا چه میزان در موفقیت اجرایی بخش خصوصی تأثیر دارد؟

۱-۵- روش تحقیق

تحقیق حاضر از نوع توصیفی - پیمایشی است.

موضوع مورد مطالعه، بررسی عناصر مدل مدیریت دانش در خصوصی سازی حمل و نقل مسافری ریلی (با تملک و راهبری قطارهای مسافری از سوی بخش خصوصی) است. از آنجاکه پژوهش در چارچوب شرایط واقعی انجام می شود و امکان دستکاری رفتارهای مرتبط در سازمانهای مورد مطالعه وجود ندارد، روش تحقیق از نوع توصیفی بوده و زمان تحقیق، زمان کنونی می باشد.

۱-۶- ابزار جمع آوری اطلاعات

به منظور دریافت اطلاعات مورد نیاز از پرسش نامه استفاده شده است. سؤالات پرسش نامه با فرض انجام خصوصی سازی به مثابه انجام یک پروژه بر اساس استاندارد PMBOK¹ طراحی و به تفکیک هریک از عناصر مدیریت دانش، نسبت به وضعیت و کاربرد آن در هر یک از فعالیتها، سؤالات مربوطه طرح گردید. بر اساس تئوریهای مدیریت دانش، روشهایی در استقرار و به کارگیری مدیریت دانش در هریک از عناصر چهارگانه تعریف شده، ارائه و با توجه به آنها سؤالات جانبی مطرح گردیده است. شایان ذکر است که این سؤالات جانبی کمک زیادی به انتقال مفاهیم به پرسش شوندگان نمود. قبل از استفاده از پرسش نامه و به منظور بررسی روایی سؤالات، پرسش نامه دیگری با همان مضمون ولی با تغییر سؤال اصلی تهیه و از خبرگان نظرسنجی گردید. تغییرات حاصل شده از این فرایند در بخش سؤالات جانبی بود که پس از اعمال آنها پرسش نامه نهایی، مهیا و مورد استفاده قرار گرفت.

در رابطه با میزان موفقیت اجرائی هر یک از شرکتها، بر اساس گزارشات واصله از ارتباطات مردمی ۱۳۹، گزارش رؤسای قطار، گزارش بازرسان مدیریت پاسخگویی و رسیدگی به شکایات و همچنین گروه

¹ - Project Management Body of Knowledge.

نظارت اداره کل اعزام و خدمات راهبری رجاء تا به تفکیک هر ماه گزارشات واصله طی یک دوره ۱۸ ماهه از کلیه قطارهای شرکت‌های یاد شده دریافت و بر اساس ضرایب تعیین شده در استانداردهای راهبری، نسبت به اعمال آن در نمره ارزشیابی عملکرد هر یک از شرکت‌ها اقدام گردید.

معدل بدست آمده از نمره ارزشیابی هر یک از قطارها بعنوان ملاک ارزیابی عملکرد و موفقیت هر شرکت در محاسبات منظور گردیده است. شایان ذکر است گزارشات مغایرت عملکرد خدماتی هر یک از شرکت‌های بر اساس تکرار اشتباهات ناشی از مغایرت سطح خدمت با استاندارد تعیین شده (از قبیل وزن مواد تشکیل دهنده غذاهای سرو شده، نظافت و شستشوی لوازم خواب و...)، تأیید ارائه خدمات (مانند تأمین به موقع و کافی ملزومات پذیرائی، غذایی و خدمات جبرانی و...) و نهایتاً نحوه برخورد پرسنل موظف قطار با مسافری (آراستگی ظاهری، رفتار و میزان پاسخگویی به تقاضاهای مسافری) تنظیم و ارائه گردید که بر اساس اوزان منابع ارائه اطلاعات و اهمیت هر یک از موارد، بصورت کمی درآمده و امتیاز ارزشیابی سیر قطار را معین می‌سازد.

در ارتباط با موفقیت مالی، بر اساس میزان فروش بلیت (اعم از تمام بهاء و نیم بهاء و همچنین قبوض صادره در بین راه)، احتساب جرایم پرداختی از بابت تأخیرات (ناشی از نقایص فنی واگنها که در بین راه رفع شده یا واگنهای جایگزینی)، کسر از قیمت بلیت‌ها (بر اثر نقص فنی در سیستم‌های صوتی و تصویری، نامناسب بودن تهویه واگن و خارج شدن دما از حدود مقرر ۱۵ تا ۳۵ درجه سانتیگراد)، جرایم ناشی از تأخیر حرکت از مبدا (بعلت دیر آماده شدن قطار و عدم برنامه‌ریزی صحیح تغییرات در مبادی حرکت) و هزینه‌های تعمیرات راهبری قطارها، نرخ بازگشت سرمایه‌گذاری انجام شده توسط مالکان، اعم از آورده نقدی، وام بانکی یا بخش اقساطی پرداخت ثمن معامله که بر اساس نرخ‌های سودهای تعیین شده، به روزآوری شده است، ملاک تجزیه و تحلیل آماری مربوطه قرار گرفته است.