



دانشگاه پیام نور

مرکز مدیریت تهران غرب

بررسی زیرساختهای مدیریت دانش و ارائه ساختار متناسب با استقرار مدیریت دانش در

بانک توسعه صادرات ایران

نگارش:

هانیه عرب عجم

استاد راهنما:

جناب آقای دکتر علی ربیعی

استاد مشاور:

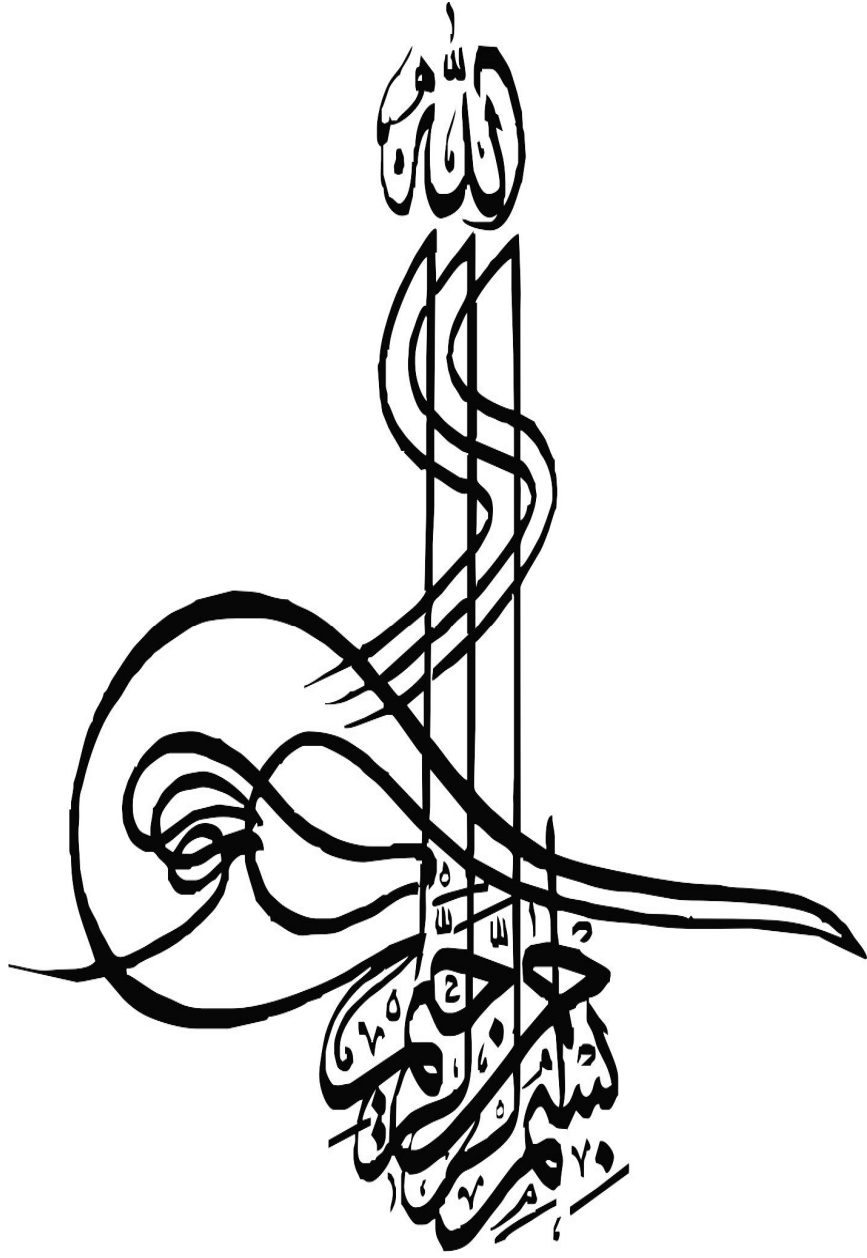
جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک

مهر ۹۱



دانشگاه پیام نور

مرکز مدیریت تهران غرب

بررسی زیرساختهای مدیریت دانش و ارائه ساختار متناسب با استقرار مدیریت دانش در

بانک توسعه صادرات ایران

نگارش :

هانیه عرب عجم

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر علی ربیعی

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر میرزا حسن حسینی

پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

دورشته مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک

مهر ۹۱

شماره
تاریخ
پیوست



دانشگاه پیام نور
دانشگاه پیام نور استان تهران
المعلمین لایک العزیز والعزیزه



جمهوری اسلامی ایران
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

واحد تهران غرب

تصویب نامه

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته emba

" بررسی زیر ساختهای مدیریت دانش و ارائه ساختار متناسب با
استقرار مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات ایران "

ساعت: ۱۱-۱۲
درجه ارزشیابی: عالی

تاریخ دفاع: ۹۱/۰۷/۱۱
نمره: نوزده و پنج
هیات داوران

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	اساتید
	دکتر	دکتر علی ربیعی	استاد راهنما
	دکتر	دکتر میرزا حسن حسینی	استاد مشاور
	دکتر	دکتر محمدتقی امینی	استاد داور

تهران، انتهای غربی اتوبان شهید
همت، بعد از دانشگاه علوم انتظامی
شهرک شهید باقری، روبروی درمانگاه
تلفن: ۴۴۷۳۱۹-۹-۱۴
دورنگار: ۴۴۷۳۱۹-۸

WWW.TPNU.AC.IR
gharb@tpnu.ac.ir

تقدیم به

مادر عزیزم

و

همسر مهربانم

و

دخترم " آریانا "

**این تحقیق با استفاده از حمایت‌های علمی و مالی
بانک توسعه صادرات ایران
انجام شده که در اینجا از آنها تشکر و قدردانی می‌شود.**

تقدیر و تشکر

چنین فضل از سوی یکتا خداست که دانائیش بس همه خلق راست

از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر علی ربیعی که با کرامتی چون خورشید ،
سرزمین دل را روشنی بخشید و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی های سازنده خود منور
ساختند ، تقدیر و تشکر می نمایم . هم چنین از استاد ارجمندم جناب آقای دکتر میرزاحسن
حسینی که در این پژوهش مرا مورد لطف خود قرار دادند ، سپاسگزارم .
بسی شایسته است از زحمات مدیران ارشد و متخصصان و کارکنان بانک توسعه صادرات
به خصوص در مرکز پژوهش و آموزش از جناب آقای پیمان و آقای سلیمانی که اینجانب را در
تدوین رساله کارشناسی ارشد همراهی کرده اند ؛ سپاسگزاری نمایم .
و به ویژه از خانم طاهره علی حیدری بیوکی که اینجانب را راهنمایی کرده اند ، تشکر نموده
و در پایان از تمامی عزیزانی که در تهیه و تدوین این پژوهش مرا یاری نمودند ؛ کمال تقدیر و
تشکر را دارم .

چکیده

نحوه استقرار بهینه مدیریت دانش در سازمانهای دولتی و غیردولتی به عنوان مزیت رقابتی، یکی از جدیدترین چالش‌های سازمانهای ایرانی تلقی می‌گردد و همواره دانش بنیان شدن سازمانها، تخریب اولویت بندی قدرت‌های مدیریتی و پیچیده شدن علم و دانش، موجب گردیده است که کارها به صورت تیمی و با استفاده از تجارب و سوابق کارکنان در جهت رسیدن به اهدافشان صورت گیرد و تبدیل علوم تک رشته‌ای به چندرشته‌ای و ایجاد تغییر در زیرساخت و ساختار متناسب با استقرار بهینه مدیریت دانش، ضرورت توجه به زیرساختها را چندبرابر کرده است که بانکها نیز از این واقعه مستثنی نیستند.

در این مقاله سعی شده است، زیرساختهای مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات به عنوان نمونه‌ای از یک بانک دولتی بررسی شود و در نهایت ساختاری متناسب با استقرار بهینه مدیریت دانش ارائه داده شد و با استفاده از مدل مفهومی و پرسشنامه استاندارد امکان سنجی استقرار مدیریت دانش (KMAT) پرسشنامه‌ای طراحی گردید. جهت سنجش پایایی پرسشنامه‌ها از روش آزمون آلفای کرونباخ و روایی آن از نظرات ۱۳ نفر از مدیران ارشد و اساتید خبره دانشگاه استفاده شده است. از جامعه آماری ۵۰۱ نفری نمونه آماری 236 نفر در نظر گرفته شد که نمونه به طور تصادفی از میان کارشناسان و مدیران با سابقه کاری ۹ سال به بعد و مدرک لیسانس و بالاتر با نامه رسمی مرکز آموزش و پژوهش بانک توسعه صادرات - توماسیون اداری و ایمیل داخلی جمع آوری شد و برای آزمون داده‌های آماری از روش آزمون تی یک نمونه مستقل و آزمون فریدمن استفاده شده است.

نتایج حاصل از بررسی‌ها نشان می‌دهد که امکان استقرار مدیریت دانش از نظر بعد فرهنگ و منابع انسانی در بانک توسعه صادرات مساعد است ولی از نظر بعد فناوری اطلاعات و ساختار و رهبری و فرآیندها مساعد نیست و جهت بهبود ساختار توجه به اصلاح و کاهش سطح رسمیت ساختار و کاهش تمرکز در تصمیمات از اولویت بیشتری برخوردارند و دو ساختار متناسب با مساعد و نامساعد بودن زیرساختها در بانک توسعه صادرات ارائه و مدل مفهومی را بر اساس نتایج به دست آمده، اصلاح شد.

واژگان کلیدی: دانش، مدیریت دانش، زیرساختهای مدیریت دانش، بانک توسعه صادرات

فهرست مطالب

فصل اول

- ۱-۱ مقدمه ۱
- ۲-۱ تعریف و بیان مساله ۲
- ۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق ۳
- ۴-۱ اهداف تحقیق ۳
- ۵-۱ کاربرد تحقیق ۴
- ۶-۱ فرضیه تحقیق ۵
- ۷-۱ استفاده کنندگان از نتیجه پایان نامه ۶
- ۸-۱ قلمرو تحقیق ۶
- ۹-۱ جامعه آماری تحقیق ۶
- ۱۰-۱ روش انجام تحقیق ۶
- ۱۱-۱ روش نمونه گیری و تجزیه و تحلیل اطلاعات ۶
- ۱۲-۱ تعریف واژه ها و اصطلاحات ۶

فصل دوم

- ۱-۲ مقدمه ۱۰
- ۲-۲ تعریف داده ۱۰
- ۳-۲ تعریف اطلاعات ۱۱
- ۴-۲ تعریف دانش ۱۱
- ۱-۴-۲ روابط داده ، اطلاعات ، دانش ۱۲
- ۲-۴-۲ ضرورت توجه به دانش در سازمان ها ۱۳
- ۳-۴-۲ نقش دانش در سازمانها ۱۳
- ۴-۴-۲ ویژگیهای دانش سازمانی ۱۴
- ۵-۴-۲ انواع دانش در سازمان ها ۱۴
- ۶-۴-۲ دانش سازمانی و تولد مدیریت دانش در سازمانها ۱۵
- ۵-۲ مروری بر تاریخچه مدیریت دانش ۱۵
- ۱-۵-۲ تعریف مدیریت دانش ۱۶

۱۷	۲-۵-۲ ضرورت مدیریت دانش.....
۱۸	۲-۵-۳- ویژگی مدیریت دانش در سازمانها.....
۱۸	۲-۶- چرخه عمومی حیات مدیریت دانش در سازمانها.....
۲۰	۲-۷- اهداف مدیریت دانش در سازمانها.....
۲۰	۲-۸- اثرات بلندمدت مدیریت دانش در سازمانها.....
۲۱	۲-۹- ابعاد مدیریت دانش در سازمان ها.....
۲۲	۲-۱۰- ارتباط بین مدیریت دانش و دیگر مدیریت ها در سازمانها.....
۲۲	۲-۱۱- موانع استقرار مدیریت دانش در سازمانها.....
۲۷	۲-۱۳- راهکارهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در سازمانها :.....
۲۸	۲-۱۴- آینده مدیریت دانش.....
۳۲	۲-۱۵- تحقیقات انجام شده در گذشته.....
۳۶	۲-۱۶- مدل‌های مدیریت دانش.....
۳۹	۲-۱۶-۱- مدل نوناکا و تاکوچی.....
۴۲	۲-۱۶-۲- مدل مدیریت دانش ستنکوسکای و بالدانزا.....
۴۳	۲-۱۶-۳- مدل مدیریت دانش اثربخش.....
۴۴	۲-۱۶-۴- مدل مدیریت دانش موفق.....
۴۶	۲-۱۶-۵- مدل زنجیره دانش.....
۴۷	۲-۱۶-۶- مدل مدیریت دانش سازمانی.....
۴۸	۲-۱۶-۷- مدل هفت‌سی.....
۴۹	۲-۱۶-۸- مدل گلد :.....
۵۱	۲-۱۶-۹- مدل اودل و گرایسون.....
۵۲	۲-۱۶-۱۰- مدل چن چوا.....
۵۳	۲-۱۷- مدل مفهومی تحقیق :.....
۵۴	۲-۱۸- ضرورت توجه به زیرساخت های مدیریت دانش در نظام اداری ایران.....
۵۶	۲-۱۹- فرهنگ.....
۵۶	۲-۱۹-۱- تعریف فرهنگ :.....
۵۶	۲-۱۹-۲- تغییرات راهبردی فرهنگ سازمانی:.....
۵۷	۲-۱۹-۳- عناصر مرتبط با فرهنگ در مدیریت دانش.....

۵۸	۴-۱۹-۲ فرهنگ سازمانی
۵۸	۵-۱۹-۲ ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش
۶۰	۷-۱۹-۲ نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش
۶۰	۲۰-۲ تعریف رهبری
۶۰	۱-۲۰-۲ نقش رهبری در سازمان
۶۱	۲-۲۰-۲ ضرورت و اهمیت رهبری در مدیریت دانش
۶۳	۳-۲۰-۲ انواع سبک رهبری
۶۴	۱-۳-۲۰-۲ رهبران تحول گرا:
۶۵	۲-۳-۲۰-۲ مؤلفه های رهبری تحول آفرین
۶۶	۳-۳-۲۰-۲ رهبران تعاملی
۶۶	۴-۳-۲۰-۲ مولفه های رهبری تعاملی (مراده ای)
۶۷	۵-۳-۲۰-۲ خصوصیات رهبری تحول بخش
۶۷	۶-۳-۲۰-۲ سبک های رهبری و مدیریت دانش
۶۸	۲۱-۲ تعریف فناوری اطلاعات
۶۸	۱-۲۱-۲ ضرورت و اهمیت فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۶۹	۲-۲۱-۲ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۷۰	۳-۲۱-۲ عناصر مرتبط با فناوری در مدیریت دانش (سخت افزار)
۷۱	۲۲-۲ تعریف منابع انسانی
۷۲	۱-۲۲-۲ نقش منابع انسانی در مدیریت دانش
۷۲	۲-۲۲-۲ انواع منابع انسانی و ارتباط آن با مدیریت دانش
۷۶	۳-۲۲-۲ اهمیت منابع انسانی در مدیریت دانش
۷۶	۴-۲۲-۲ عناصر مرتبط با منابع انسانی در مدیریت دانش
۷۷	۵-۲۲-۲ سطوح بهبود مدیریت دانش در منابع انسانی
۷۹	۲۳-۲ فرآیندها در مدیریت دانش
۸۱	۱-۲۳-۲ اجزای فرآیندها در مدیریت دانش
۸۲	۲-۲۳-۲ عناصر مرتبط بر فرآیندها بر مدیریت دانش
۸۳	۲۴-۲ تعریف ساختار
۸۴	۱-۲۴-۲ اهمیت توجه به ساختار سازمانی در سازمان

- ۲-۲۴-۲ ساختار متناسب با استقرار مدیریت دانش ۸۵
- ۲-۲۴-۳ ابعاد ساختار سازمانی در مدیریت دانش ۸۶
- ۲-۲۵-۲ آشنایی با بانک توسعه صادرات ایران ۸۶
- ۲-۲۵-۱ رسالت و اهداف و استراتژی های بانک توسعه صادرات ایران در سال ۱۳۹۰ ۸۷

فصل سوم

- ۳-۱ مقدمه ۹۲
- ۳-۲ مفهوم روش تحقیق علمی ۹۲
- ۳-۳ ویژگیهای تحقیق علمی ۹۲
- ۳-۴ انواع روش تحقیق علمی ۹۲
- ۳-۵ جامعه و نمونه آماری ۹۳
- ۳-۶ حجم نمونه گیری ۹۳
- ۳-۷ انواع روشهای جمع آوری اطلاعات ۹۳
- ۳-۸ روش تجزیه و تحلیل داده ها : ۹۴
- ۳-۹ روایی ۹۵
- ۳-۱۰ پایایی ۹۵
- ۳-۱۱ مقیاسهای اندازه گیری نتایج : ۹۶
- ۳-۱۲ مبنای طراحی پرسشنامه ۹۷
- ۳-۱۳ ساختار پرسشنامه ۹۷
- ۵- نیازسنجی استفاده از مستندسازی سوابق کاری توسط کارشناسان با تجربه ۹۸
- ۳- بررسی میزان تاثیرگذاری وبلاگ ها برای به اشتراک گذاشتن دانش بهنگام در سطح بانک ۹۸
- ۷- اهمیت به ایده ها و نظریه های خلاق ۹۸

فصل چهارم

- ۴-۱ مقدمه ۱۰۲
- ۴-۲ یافته های موجود در پژوهش ۱۰۲
- ۴-۲-۱ توصیف جمعیت شناختی داده ها ۱۰۲
- ۴-۲-۲ تحلیل داده ها ۱۰۷
- ۴-۲-۲-۱ تعیین جایگاه رهبری موثر بر مدیریت دانش ۱۰۷

- ۱۰۸.....۲-۲-۲-۴ تعیین جایگاه فرهنگ موثر بر مدیریت دانش
- ۱۰۹.....۳-۲-۲-۴ تعیین جایگاه فناوری اطلاعات موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۰.....۴-۲-۲-۴ تعیین جایگاه منابع انسانی موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۱.....۵-۲-۲-۴ مشخص کردن جایگاه فرآیند موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۲.....۶-۲-۲-۴ تعیین جایگاه ساختار موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۳.....۱-۶-۲-۲-۴ تعیین جایگاه رسمیت در ساختار موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۴.....۲-۶-۲-۲-۴ تعیین جایگاه تمرکز در ساختار موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۵.....۳-۶-۲-۲-۴ تعیین جایگاه تفکیک در ساختار موثر بر مدیریت دانش
- ۱۱۶.....۳-۲-۴ آزمون فریدمن جهت رتبه بندی زیرساختهای مدیریت دانش
- ۱۱۷.....۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه ها
- ۱۱۷.....۱-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های رهبری
- ۱۱۹.....۲-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های فرهنگ
- ۱۲۱.....۳-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های فناوری اطلاعات
- ۱۲۳.....۴-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های فرآیند
- ۱۲۵.....۵-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های منابع انسانی
- ۱۲۷.....۶-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های ساختار از بعد رسمیت
- ۱۲۸.....۷-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های ساختار از بعد تمرکز
- ۱۲۹.....۸-۴-۲-۴ تجزیه و تحلیل گویه های ساختار از بعد تفکیک

فصل پنجم

- ۱۳۱.....۱-۵ مقدمه
- ۱۳۱.....۲-۵ نتیجه گیری
- ۱۳۱.....۱-۲-۵ بررسی عوامل کلیدی استقرار مدیریت دانش
- ۱۳۲.....
- ۱۳۲.....۱-۲-۲-۵ هدف اول : نتایج بررسی وضعیت فعلی زیر ساختهای مرتبط با مدیریت دانش
- ۱۳۴.....۲-۲-۲-۵ هدف دوم : نتایج بررسی میزان آمادگی ساختار مرتبط با استقرار مدیریت دانش
- ۱۳۶.....۳-۲-۲-۵ هدف سوم : ارائه ساختار متناسب به منظور پیاده سازی مدیریت دانش
- ۱۳۷.....۳-۲-۵ مرتب سازی مدل مفهومی بر اساس دو ساختار ارائه شده در بانک
- ۱۴۰.....۳-۵ مقایسه نتایج پژوهش با پژوهش های قبلی

۱۴۱ ۴-۵ محدودیت‌های پژوهش
۱۴۲ ۵-۵ پیشنهادها
۱۴۲ ۱-۵-۵ پیشنهادهای کاربردی
۱۴۴ ۲-۵-۵ پیشنهادهایی برای پژوهشهای آتی

فهرست منابع

۱۴۶ منابع فارسی
۱۵۲ منابع انگلیسی
۱۵۷ پیوست‌ها

فهرست جداول

جدول ۱-۲	مروری بر مدل های اصلی مدیریت دانش	۳۸
جدول ۲-۲	تبدیل دانش بین شکل های نهان و آشکار	۴۱
جدول ۱-۴	توزیع پاسخ گویان براساس جنسیت	۱۰۳
جدول ۲-۴	توزیع پاسخ گویان براساس میزان سابقه کار	۱۰۴
جدول ۳-۴	توزیع پاسخ گویان برحسب سمت	۱۰۵
جدول ۴-۴	توزیع پاسخ گویان براساس تحصیلات	۱۰۶
جدول ۵-۴	آمار توصیفی بعد رهبری	۱۰۷
جدول ۶-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل رهبری	۱۰۷
جدول ۷-۴	آمار توصیفی بعد فرهنگ	۱۰۸
جدول ۸-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل فرهنگ	۱۰۸
جدول ۹-۴	آمار توصیفی بعد فناوری اطلاعات	۱۰۹
جدول ۱۰-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل فناوری اطلاعات	۱۰۹
جدول ۱۱-۴	آمار توصیفی بعد منابع انسانی	۱۱۰
جدول ۱۲-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل منابع انسانی	۱۱۰
جدول ۱۳-۴	آمار توصیفی بعد فرآیند	۱۱۱
جدول ۱۴-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل فرآیند	۱۱۱
جدول ۱۵-۴	آمار توصیفی بعد ساختار	۱۱۲
جدول ۱۶-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل ساختار	۱۱۲
جدول ۱۵-۴	آمار توصیفی بعد رسمیت ساختار	۱۱۳
جدول ۱۶-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل رسمیت ساختار	۱۱۳
جدول ۱۵-۴	آمار توصیفی بعد تمرکز ساختار	۱۱۴
جدول ۱۶-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل تمرکز ساختار	۱۱۴
جدول ۱۹-۴	آمار توصیفی بعد تفکیک ساختار	۱۱۵
جدول ۲۰-۴	آزمون تی یک نمونه‌ی مستقل تفکیک ساختار	۱۱۵
جدول ۲۱-۴	آزمون فریدمن	۱۱۶
جدول ۲۲-۴	نتایج آزمون فریدمن	۱۱۶

۱۱۷	جدول ۴-۲۳ تست آماری
۱۱۸	جدول ۴-۲۵ نتایج آزمون فریدمن
۱۱۸	جدول ۴-۲۶ تست آماری
۱۲۰	جدول ۴-۲۷ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۰	جدول ۴-۲۸ تست آماری
۱۲۲	جدول ۴-۲۹ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۲	جدول ۴-۳۰ تست آماری
۱۲۴	جدول ۴-۳۱ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۴	جدول ۴-۳۲ تست آماری
۱۲۶	جدول ۴-۳۳ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۶	جدول ۴-۳۴ تست آماری
۱۲۷	جدول ۴-۳۵ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۷	جدول ۴-۳۶ تست آماری
۱۲۹	جدول ۴-۳۷ نتایج آزمون فریدمن
۱۲۹	جدول ۴-۳۸ تست آماری

فهرست نمودارها و شکل ها

- شکل ۲-۱: روابط داده، اطلاعات و دانش - پیش و خرد ۱۳
- شکل ۲-۲: چرخه حیات مدیریت دانش ۱۹
- شکل ۲-۳: مدل حلزونی دانش نوناکا و تاکوچی ۳۹
- شکل ۲-۴: مدل مدیریت دانش ستنکوسکای و بالدانز ۴۳
- شکل ۲-۵: مدل مدیریت دانش اثر بخش ۴۴
- شکل ۲-۶: مدل موفقیت مدیریت دانش ۴۵
- شکل ۲-۷: مدل زنجیره ارزش ۴۶
- شکل ۲-۸: مدل مدیریت دانش سازمانی آرتور اندرسون ۴۸
- شکل ۲-۹: مدل هفت سی ۴۹
- شکل ۲-۱۰: ظرفیت های مدیریت دانش ۵۰
- شکل ۲-۱۱: مدل اودل و گرایسون ۵۱
- شکل ۲-۱۲: مدل چن و چوا ۵۲
- شکل ۲-۱۳: مدل مفهومی بررسی زیرساخت مدیریت دانش ۵۴
- شکل ۲-۱۴: مدل بلوغ توانمندی کارکنان ۷۹
- شکل ۲-۱۵: نمودار سازمانی بانک توسعه صادرات ایران ۹۰
- شکل ۳-۱: انواع روشهای جمع آوری اطلاعات ۹۴
- شکل ۴-۱: نمودار دایره ای میزان تحصیلات پاسخ گویان ۱۰۳
- شکل ۴-۲: نمودار میله ای سابقه کار پاسخ گویان ۱۰۴
- شکل ۴-۳: نمودار میله ای سمت پاسخ گویان ۱۰۵
- شکل ۴-۴: نمودار دایره ای تحصیلات پاسخ گویان ۱۰۶
- شکل ۵-۱: ارائه ساختار عمومی متناسب با استقرار مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات با نگرش اولویت در جبران ضعف ها ۱۳۶
- شکل ۵-۲: ارائه ساختار عمومی متناسب با استقرار مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات با نگرش اولویت در تقویت قوت ها ۱۳۷
- شکل ۵-۳: مرتب سازی مدل مفهومی بر اساس دو ساختار عمومی ارائه شده در بانک توسعه صادرات ایران ۱۳۸

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱ مقدمه

در اوایل دوران انقلاب صنعتی، سازمانها اثر بخشی، کارایی و توان رقابتی خود را با خود کارکردن فرآیند تولید افزایش دادند. با گذر زمان، انسانها تحولات عظیمی را تجربه کرده اند، تحولات اساسی که ناشی از تحولات تکنولوژیکی و اختراعات بزرگ، جهش های فرهنگی، دگرذیسی اقتصادی، دگرگونی های سیاسی و رقابتی و... بوده اند. پس از ظهور و توسعه کاربرد های فناوری اطلاعات و ارتباطات تمدن بشری عصر اطلاعات را تجربه کرده است و امروزه با توسعه نگرش خرد محوری، عصر دانش بر ارکان اقتصادی و سیاسی و رقابتی سایه افکنده است و به منظور کاهش هزینه خود اقدام به تجدید ساختار برای حذف شغل های اضافی و تعدیل کارکنان مازاد بر نیاز کردند و منجر به ظهور سازمانهای یادگیرنده شدند.

با ظهور دانش رقابت و نحوه قدرت مدیریت در سازمانها به نحوه دیگری رقم خورده است. دانش به عنوان استراتژیک ترین عامل ایجاد مزیت رقابتی در سازمان ها به شمار می آید.

با پیچیده تر شدن محیط سازمانی و برای بقا، سازمانها باید فرآیند های کاری خود را افزایش می دادند. در این مرحله بود که مدیریت دانش وارد عرصه عملیاتی سازمانها شد و منشا قدرت مدیریت در سازمانها بر اساس چهار قدرت است که اولین قدرت ناشی از اعتقادات و سنت و آداب است و دومین منشا مساله شخصیت و خود فرد که کاریزما محسوب می گردد و سومین منشا قدرت قانونی است که در سازمان ها ایجاد شده است و چهارمین قدرت ناشی از تخصص، دانش و آگاهی است.

امروزه تمام سازمانها از پیشرفته ترین تا عادی ترین آنها دانش بنیان می باشند و حتی امروز برای بیل زدن نیز نیازمند فراگیری علم و دانش هستیم و عدم توجه به آن پیامدهای فاجعه باری را دربردارد و تغییر ساختار سازمان ها از سنتی به مدرن و پیچیده شدن دانش موجب تخریب اولویت بندی قدرت های مدیریت در سازمان شده است.

به جای یقه آبی ها، یقه سفیدها جایگزین شده اند و کارهای یدی را ربات ها انجام می دهند و دنیا از نظر علمی پیچیده شده و دیگر قانون تعیین کننده قدرت مدیریت در سازمان نیست و علم و دانش است که تعیین کننده میزان قدرت مدیریت است و در ساختار سازمانی شبکه جایگزین سلسله مراتب می شود.

پیچیدگی علم و دانش موجب گردیده است که سازمانها برای دسترسی به اهدافشان باید به صورت کارتیمی اقدام نمایند و علوم تک رشته ای تبدیل به علوم چند رشته ای میگردد. و برای مدیریت یک سازمان نیازمند تمام تخصصها و رشته ها هستیم و مدیر در چنین سازمانی در نقش حامی و پشتیبان است. مدیر امروز توانمند ساز است و زمانی همه افراد در سازمانها مفید خواهند بود که مدیر بتواند توانایی های نیروها را در سازمان شناسایی کند و منتشر و در جهت اهداف سازمان به کارگیرد که در واقع همان مدیریت دانش در سازمان متولد می شود.

سازمان ها می توانند با مدیریت دانش، دانش ضمنی اعضای سازمان را شناسایی و طبقه بندی، انتخاب، کسب، ایجاد، ذخیره سازی، تشریح و به کارگیری دانش و ارزیابی آن در سازمان ها منافع رقابتی خود را ارتقا بخشند. و اثر بخشی قدرت مدیریت در سازمان را بهینه سازند.

۱-۲ تعریف و بیان مساله

در ایران نیز استقرار موج جدیدی از شاخه مدیریتی به عنوان مدیریت دانش در سازمانهای ایرانی شکل گرفته است و توجه به آن در سازمانهای دولتی و غیردولتی به عنوان مزیت رقابتی در نظر گرفته می شود. در بسته سیاسی نظام اداری ابلاغ شده به سازمانهای دولتی در سال ۹۰ به گنجاندن اداره مدیریت دانش نمودار سازمانها تاکید شده است و برای استقرار و پیاده سازی آن باید برنامه ریزی مدونی در سازمانها صورت گیرد.

بانک توسعه صادرات به عنوان یکی از موفق ترین بانکهای دولتی در طول سالیان گذشته بوده است. که همواره کوشیده با جذب منابع انسانی تحصیلکرده و متخصص و بهره مندی از علم روز مدیریت، جایگاه رقابتی خویش را در بین بانکهای دولتی و خصوصی در عرصه فعالیت های ارزی، تحکیم و بهبود بخشد. و با توجه به منبع عظیم ذخیره دانش در بانک توسعه صادرات و بسته سیاسی ابلاغ شده نظام اداری، برنامه ریزی و بررسی زیرساخت های مدیریت دانش به منظور پیاده سازی و استقرار مدیریت دانش اهمیت ویژه ای می یابد.

اولین و حیاتی ترین گام برای پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه صادرات شناسایی مولفه های موثر بر آن و سپس بررسی زیر ساختهای مرتبط بر آن می باشد و در نهایت می توان ساختار متناسب با آن را ارائه داد.