



دانشگاه علامه طباطبائی  
دانشکده‌ی روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه جهت اخذ مدرک کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه فرهنگ و فناوری اطلاعات با استقرار فرایند مدیریت دانش  
در حوزه معاونت آموزشی دانشگاه های دولتی شهر تهران

استاد راهنما

دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور

دکتر علی علاقه بند

استاد داور

دکتر حمید رحیمیان

نگارش

مریم بورس

زمستان ۱۳۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## چکیده

به منظور بررسی رابطه فرهنگ و فناوری اطلاعات با استقرار فرایند مدیریت دانش پژوهشی به روش توصیفی- همبستگی در حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران انجام شد. محقق در این پژوهش در پی یافتن پاسخ این سوال اساسی بود که؛ آیا بین فرهنگ و فناوری اطلاعات با استقرار فرایند مدیریت دانش رابطه وجود دارد؟ جامعه مورد مطالعه در پژوهش حاضر کلیه کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاه های دولتی شهر تهران بودند. از طریق نمونه گیری خوشه ای، ۵ دانشگاه (تربیت معلم، صنعتی امیر کبیر، تربیت مدرس، علامه طباطبایی و تهران) به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه شارون لاوسون، فناوری اطلاعات از پرسشنامه لی وچوی و جهت سنجش فرهنگ سازمانی از پرسشنامه ای که در پژوهش های قبل مورد استفاده قرار گرفته و مورد تایید بوده استفاده شد. و ضریب آلفای سه پرسشنامه ۰/۸۸ بوده است. روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی بوده که در سطح توصیفی از روشهای؛ فراوانی، درصد، میانگین، میانه و انحراف معیار و در سطح استنباطی؛ آزمون همبستگی پیرسون برای تعیین سطح معنی داری بکار گرفته شد. در نهایت یافته های تحقیق نشان داد که بین فرهنگ سازمانی (فرهنگ تسهیم دانش) و همه ابعاد فرایند مدیریت دانش و همچنین بین قابلیت های فناوری اطلاعات و همه ابعاد فرایند مدیریت دانش رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

**کلید واژه ها:** مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، فرهنگ تسهیم دانش.

# تقدیر و شکر

سپاس خدای را که توفیق دانش آموزی و دانش اندوزی را نصیبمان کرد.

با سپاس فراوان از اساتید گرامی؛ جناب آقای دکتر عباس پور بخاطر راهنمایی های بیدریغ و دلسوزانه،

جناب آقای دکتر علاقه بند بخاطر مشاوره‌ی به موقع و سنجیده

و

جناب آقای دکتر رحیمیان که قبول زحمت فرموده و داوری پژوهش را پذیرفتند.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: کلیات تحقیق
۱۵	مقدمه
۱۶	بیان مساله
۱۷	اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۹	اهداف تحقیق
۱۹	هدف کلی
۱۹	اهداف جزئی
۲۰	سوالات تحقیق
۲۰	سوال اصلی
۲۰	سوالات فرعی
۲۱	متغیرهای تحقیق
۲۱	تعاریف نظری متغیرها
۲۱	تعاریف عملیاتی متغیرها

۲۲ ..... قلمرو تحقیق

۲۲ ..... قلمرو موضوعی

۲۲ ..... قلمرو زمانی

۲۲ ..... قلمرو مکانی

۲۲ ..... معرفی دانشگاه های دولتی و حوزه معاونت آموزشی

## فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق

مقدمه

### بخش اول : مبانی نظری تحقیق

۲۴ ..... مدیریت دانش

مبانی مفهوم شناسی مدیریت دانش

۲۴ ..... فرایند تشکیل دانش

۲۶ ..... انواع دانش

۲۷ ..... دارایی های دانشی چیست؟

۲۸ ..... انواع ذخیره های دانشی

۲۸ ..... چه دانشی را باید مدیریت کنیم؟

۲۸ ..... چرا دانش را مدیریت می کنیم؟

۲۹ ..... تعاریف مدیریت دانش

۳۰ ..... تاریخچه مدیریت دانش

۳۱ ..... ضرورت و اهمیت مدیریت دانش

۳۲ ..... اهداف مدیریت دانش

۳۲ ..... ابزارهای مدیریت دانش

۳۳ ..... مزایای مدیریت دانش

مدل های فرایندی مدیریت دانش ..... ۳۴

توانمند سازهای مدیریت دانش ..... ۴۵

مدل های توانمند سازهای مدیریت دانش ..... ۴۵

### عوامل کلیدی موفقیت ، شکست وچالش های مدیریت دانش

دانش به عنوان عامل اساسی موفقیت سازمان ..... ۴۸

عوامل عمده شکست مدیریت دانش ..... ۴۹

چالش های پیش روی مدیریت دانش ..... ۴۹

### عوامل سازمانی

فرهنگ سازمانی ..... ۵۱

#### مبانی مفهوم شناسی فرهنگ سازمانی

تعاریف فرهنگ ..... ۵۱

ویژگی های فرهنگ ..... ۵۱

تعاریف فرهنگ سازمانی ..... ۵۳

تاریخچه فرهنگ سازمانی ..... ۵۴

سطوح فرهنگ سازمانی ..... ۵۵

پیدایش و حفظ فرهنگ سازمانی ..... ۵۶

اهمیت و ضرورت فرهنگ سازمانی ..... ۵۸

شیوه فراگیری فرهنگ سازمانی ..... ۵۸

تغییر فرهنگ سازمانی ..... ۵۹

الگوهای فرهنگ سازمانی ..... ۶۰

کارکردهای فرهنگ سازمانی ..... ۶۵

فرهنگ تسهیم دانش ..... ۶۶

۶۷	تعریف فرهنگ تسهیم دانش
۶۷	فناوری اطلاعات

#### مبانی مفهوم شناسی فناوری اطلاعات

۶۸	تعاریف فناوری اطلاعات
۶۸	قابلیت های فناوری اطلاعات
۷۰	مزایای فناوری اطلاعات

#### کاربرد ها و تاثیرات فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات

۷۰	کاربرد های فناوری اطلاعات در فرایندهای مدیریت دانش
۷۲	کاربرد فناوری اطلاعات در تسهیم دانش
۷۳	تاثیر فناوری اطلاعات برمدیریت دانش
۷۴	تاثیر فرهنگ سازمانی برمدیریت دانش

#### بخش دوم : مروری بر تحقیقات گذشته

۷۵	تحقیقات داخل کشور
۷۷	تحقیقات خارج از کشور
۸۰	چارچوب نظری پژوهش ومدل مفهومی آن

#### فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۸۲	مقدمه
۸۲	روش پژوهش
۸۲	جامعه آماری
۸۳	نمونه وروش نمونه گیری
۸۴	روش گردآوری اطلاعات
۸۴	ابزار گردآوری اطلاعات وداده ها



۸۵	.....	روایی پرسشنامه
۸۶	.....	پایایی پرسشنامه
۸۷	.....	روش اجرا
۸۷	.....	روش های آماری

### فصل چهارم: تحلیل یافته های تحقیق

۸۹	.....	مقدمه
۸۹	.....	آمار توصیفی
۱۰۰	.....	آمار استنباطی

### فصل پنجم: خلاصه، بحث و نتیجه گیری

۱۱۰	.....	مقدمه
		خلاصه یافته های تحقیق و بحث در مورد آن
۱۱۰	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال اصلی و بحث در مورد آن
۱۱۱	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی اول و بحث در مورد آن
۱۱۲	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی دوم و بحث در مورد آن
۱۱۲	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی سوم و بحث در مورد آن
۱۱۳	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی چهارم و بحث در مورد آن
۱۱۳	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی پنجم و بحث در مورد آن
۱۱۳	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی ششم و بحث در مورد آن
۱۱۴	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی هفتم و بحث در مورد آن
۱۱۴	.....	خلاصه یافته های حاصل از بررسی سوال فرعی هشتم و بحث در مورد آن
۱۱۴	.....	محدودیت ها

۱۱۵ ..... پیشنهادات تحقیق

۱۱۵ ..... پیشنهادات کاربردی

۱۱۶ ..... پیشنهادات پژوهشی

۱۱۷ ..... فهرست منابع

### پیوست ها

۱۲۷ ..... پرسشنامه

## فهرست جداول

- جدول ۱-۲ گاهشمار مدیریت دانش ..... ۳۰
- جدول ۲-۲ ویژگی های فرهنگ از دیدگاه اوچی ..... ۶۵
- جدول ۱-۳ نمره گذاری مقیاس ۵ گزینه ای ..... ۸۴
- جدول ۲-۳ شماره سوالات فناوری اطلاعات ..... ۸۴
- جدول ۳-۳ شماره سوالات فرایند های مدیریت دانش ..... ۸۵
- جدول ۳-۴ شماره سوالات فرهنگ سازمانی ..... ۸۵
- جدول ۱-۴ فراوانی مطلق و نسبی سن گروه نمونه ..... ۸۹
- جدول ۲-۴ فراوانی مطلق و نسبی جنسیت گروه نمونه ..... ۹۰
- جدول ۳-۴ فراوانی مطلق و نسبی تحصیلات گروه نمونه ..... ۹۱
- جدول ۴-۴ فراوانی مطلق و نسبی سابقه خدمت گروه نمونه ..... ۹۲
- جدول ۴-۵ توزیع فراوانی فناوری اطلاعات ..... ۹۳
- جدول ۴-۶ توزیع فراوانی فرهنگ تسهیم دانش ..... ۹۴
- جدول ۴-۷ توزیع فراوانی ایجاد دانش ..... ۹۵
- جدول ۴-۸ توزیع فراوانی ذخیره ی دانش ..... ۹۶
- جدول ۴-۹ توزیع فراوانی انتقال دانش ..... ۹۷

- 
- جدول ۴-۱۰ توزیع فراوانی بکارگیری دانش ..... ۹۸
- جدول ۴-۱۱ توزیع فراوانی مدیریت دانش ..... ۹۹
- جدول ۴-۱۲ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و ایجاد دانش ..... ۱۰۰
- جدول ۴-۱۳ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و ذخیره ی دانش ..... ۱۰۱
- جدول ۴-۱۴ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و انتقال دانش ..... ۱۰۲
- جدول ۴-۱۵ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و بکارگیری دانش ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۱۶ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و ایجاد دانش ..... ۱۰۴
- جدول ۴-۱۷ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و ذخیره ی دانش ..... ۱۰۵
- جدول ۴-۱۸ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و انتقال دانش ..... ۱۰۶
- جدول ۴-۱۹ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش ..... ۱۰۷

## فهرست نمودارها و شکل ها

- نمودار ۱-۲ سلسله مراتب داده، اطلاعات، دانش و خرد ..... ۲۵
- شکل ۱-۲ سلسله مراتب دانش ..... ۲۶
- شکل ۲-۲ مدل فرایندهای مدیریت دانش ..... ۳۶
- شکل ۳-۲ مدل هفت سی ..... ۳۷
- شکل ۴-۲ چرخه مدیریت دانش ..... ۳۸
- شکل ۵-۲ مدل حلزونی دانش نوناکا و تاکنوچی ..... ۴۰
- شکل ۶-۲ مدل پایه های ساختمان مدیریت دانش ..... ۴۲
- شکل ۷-۲ مدل توانمند سازهای مدیریت دانش از دیدگاه باس ..... ۴۶
- شکل ۸-۲ مدل توانمند سازهای مدیریت دانش از دیدگاه جونگ یه و همکاران ..... ۴۷
- شکل ۹-۲ مدل توانمند سازهای مدیریت دانش از دیدگاه لی و چوی ..... ۴۸
- شکل ۱۰-۲ سطوح فرهنگ سازمانی از نظر دفت ..... ۵۶
- شکل ۱۱-۲ سطوح فرهنگ سازمانی از نظر شاین ..... ۶۲
- شکل ۱۲-۲ رابطه محیط و استراتژی با فرهنگ سازمانی ..... ۶۳
- شکل ۱۳-۲ کاربرد های فناوری اطلاعات در فرایندهای مدیریت دانش ..... ۷۲
- شکل ۱۴-۲ مدل مفهومی تحقیق ..... ۸۰

- نمودار ۱-۴ سن گروه نمونه ..... ۹۰
- نمودار ۲-۴ جنسیت گروه نمونه ..... ۹۱
- نمودار ۳-۴ تحصیلات گروه نمونه ..... ۹۲
- نمودار ۴-۴ سابقه خدمت گروه نمونه ..... ۹۳
- نمودار ۵-۴ توزیع فراوانی قابلیت های فناوری اطلاعات ..... ۹۴
- نمودار ۶-۴ توزیع فراوانی فرهنگ تسهیم دانش ..... ۹۵
- نمودار ۷-۴ توزیع فراوانی ایجاد دانش ..... ۹۶
- نمودار ۸-۴ توزیع فراوانی ذخیره ی دانش ..... ۹۷
- نمودار ۹-۴ توزیع فراوانی انتقال دانش ..... ۹۸
- نمودار ۱۰-۴ توزیع فراوانی بکارگیری دانش ..... ۹۹
- نمودار ۱۱-۴ توزیع فراوانی مدیریت دانش ..... ۱۰۰
- نمودار ۱۲-۴ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و ایجاد دانش ..... ۱۰۱
- نمودار ۱۳-۴ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و ذخیره ی دانش ..... ۱۰۲
- نمودار ۱۴-۴ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و انتقال دانش ..... ۱۰۳
- نمودار ۱۵-۴ همبستگی میان دو متغیر فرهنگ تسهیم دانش و بکارگیری دانش ..... ۱۰۴
- نمودار ۱۶-۴ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و ایجاد دانش ..... ۱۰۵
- نمودار ۱۷-۴ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و ذخیره ی دانش ..... ۱۰۶
- نمودار ۱۸-۴ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و انتقال دانش ..... ۱۰۷
- نمودار ۱۹-۴ همبستگی میان دو متغیر قابلیت های فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش ..... ۱۰۸

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## مقدمه

تحولات علمی و تکنولوژیکی عصر حاضر باعث ایجاد و تسریع تغییرات در تمامی جوانب زندگی انسان شده است. این تغییرات در دنیای سازمان ها نمود بیشتری دارد. امروزه سازمانها یکی از راههای تمایز خود از سازمانهای دیگر را در افزایش میزان دانش سازمان خود جستجو می کنند تا بتوانند از طریق آن به سطوح بالاتری از کارایی و نوآوری دست یابند ( حسن زاده، فاطمی و عمرانی، ۱۳۸۸، ص ۴۴). سازمانها در مواجهه با محیط های رقابتی و تغییر پذیر، این نکته را دریافته اند که دانش از ارزش بالایی برخوردار است (کالست<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). دانش در سازمان های امروزی به عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت تلقی می شود، که ارزش آن هم در سازمان های تجاری و هم در سازمان های آموزشی و علمی آشکار شده است. بسیاری از سازمان ها در تلاش برای به جریان انداختن و استفاده از دانش کلیه کارکنان خود در سطح سازمان می باشند تا اهداف سازمان بیش از پیش تامین شود. بنابراین مدیریت سرمایه های دانش امری اجتناب ناپذیر است (حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۲۱). در سالهای اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل گردیده و جوامع علمی و دانشگاهی به این نکته اذعان دارند که سازمانهای دارای قدرت دانش می توانند برتری های بلند مدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ نمایند (کالست، ۱۹۹۹). بیشتر سازمانها برای افزایش اثر بخشی و توان رقابتی خود به سمت دانش و استقرار مدیریت دانش روی آورده اند. از این رو مدیریت دانش در سازمانها به ویژه دانشگاهها از اهمیت ویژه ای برخوردار است. دانشگاهها عمده ترین مراکز تولید و اشاعه دانش هستند و بیش از هر سازمان دیگری نیازمند استقرار برنامه مدیریت دانش می باشند. موفقیت دانشگاههای امروز در گرو ایجاد، ذخیره، انتقال و استفاده از دانش نیروی انسانی آنهاست بدین منظور لازم است کارکنان دانشگاهها، توانمندیها و مهارت های لازم را جهت ارتقای دانش

---

<sup>۱</sup> Kalseth



فردی، تبدیل و اشتراک دانش بدست آورده و دانشگاهها، بسترها و زیرساختهای مورد نیاز در این زمینه را فراهم سازند.

با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت مدیریت دانش در حیطه عملکرد دانشگاهها می توان دریافت که عوامل و زیرساختهای بسیاری وجود دارند که در تحقق بهینه مدیریت دانش نقش حیاتی و مهمی ایفا می کنند و به عنوان توانمندساز مدیریت دانش می باشند از جمله عوامل مهم موثر بر فرایند مدیریت دانش می توان به فرهنگ، ساختار، فناوری، رهبری، آموزش و منابع انسانی اشاره نمود. از بین عوامل ذکر شده دو عامل؛ فرهنگ و فناوری نقش عمده ای در اجرای برنامه مدیریت دانش دارند؛ فرهنگ سازمانی به منزله شخصیت سازمان است که آن را از سایر سازمانها متمایز می سازد (کینگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). همچنین کاربرد فناوری اطلاعاتی در مدیریت دانش منجر به افزایش قابلیت دسترسی به دانش و افزایش سرعت انتقال به اعضای سازمان می شود (داونپورت و پروساک<sup>۲</sup>، ۱۳۷۹). در همین راستا در پژوهش حاضر به بررسی رابطه فرهنگ و فناوری اطلاعات با استقرار فرایند مدیریت دانش در حوزه معاونت آموزشی دانشگاهها پرداخته شده است.

## بیان مسأله

امروزه، دانش به عنوان یک سرمایه برای سازمانها محسوب می شود. دانشگاهها برای پیشرفت و بهسازی خود نیازمند این سرمایه می باشند. از این رو برای دستیابی به آن نیازمند تولید، ذخیره و بکارگیری دانش می باشند. اگر سازمانی نتواند دانش خود را ذخیره و استفاده نماید، شانس بقای کمی خواهد داشت و در گذشت زمان محکوم به فنا است. یکی از چالشهای همیشگی سازمانها، مربوط به نیروی انسانی و چگونگی استفاده از دانش آنان است. بخش بزرگی از اطلاعات ارزشمند حرفه ای سازمان، در ذهن تعداد کمی از افراد است که با انفصال آنها از سازمان و یا عدم ارائه به موقع اطلاعات کلیدی توسط آنها، همواره سازمان را برای ادامه کار مجبور به کسب مجدد دانش و صرف وقت و هزینه فراوانی می کنند. بخشی از دانش سازمان و دانشگاه به صورت دانش صریح و ضمنی در اختیار کارکنان یک سازمان می باشد که ناآگاهی نسبت به دانش کارکنان منجر به کاهش دانش و تخصص در دانشگاهها می شود هر عضو یک سازمان به جای اینکه فقط در

<sup>۱</sup> King

<sup>۲</sup> Davenport & Prusak

جهت افزایش کارایی تلاش کند باید پیوسته مطالب جدیدی بیاموزد تا بتواند در حوزه و قلمرو فعالیت خود مسائل را شناسایی و حل کند (حسن زاده وهمکاران، ۱۳۸۸، ص ۳۲۵). برخی از چالشهای ذکر شده در اجرای برنامه مدیریت دانش، از فرهنگ سازمانی ناشی شده اند. دانش در سازمانها به منزله قدرت است و ارائه دانش از سوی افراد، می تواند آنها را در موقعیت های آسیب پذیر قرار دهد. اگر حفظ شغل و پیشرفت فرد در سازمان بخاطر دانشی باشد که در اختیار اوست چه لزومی دارد که با به اشتراک گذاری آن موقعیت شغلی خود را در سازمان به خطر بیندازد. بنا براین حائز اهمیت است که کارکنان احساس کنند که ارزش و مقام آنها با به اشتراک گذاری دانش یا تخصص شان نه تنها کاسته نمی شود بلکه بیشتر نیز می شود لازمه این امر وجود یک فرهنگ سازمانی مشوق و باز می باشد که به عنوان توانمند ساز مدیریت دانش عمل کند (همان منبع، ص ۲۹). همچنین نتیجه تحقیقات نشان داده است که یکی از عوامل مهم شکست برنامه های مدیریت دانش بی توجهی به فرهنگ سازمانی است. فرهنگ غالب یک سازمان می تواند مانعی اصلی برای ایجاد و کاربرد سرمایه دانش باشد براین اساس به منظور تضمین جریان بهینه دانش وجود فرهنگی متناسب و پشتیبان حیاتی است (مختاری، ۱۳۸۶). عامل سازمانی مهم دیگر فناوری اطلاعات می باشد. که اگر سازمانی از قابلیت های فناوری اطلاعات برای جستجو، ذخیره و انتقال اطلاعات استفاده ننماید تا حد زیادی در جمع آوری، سازماندهی، رده بندی و اشاعه اطلاعات با مشکل مواجه می شود. فناوری هایی مثل سیستم های مدیریت اسناد، اینترنت، اینترانت، موتوهای جستجو و... می توانند نقشی اساسی در مدیریت دانش ایفا کنند به هر حال فناوری اطلاعات به خودی خود قلب مدیریت دانش نیست و دانش را به وجود نمی آورد بلکه صرفا نقش یک پشتیبان را ایفا می کند (حسن زاده وهمکاران، ۱۳۸۸، ص ۳۰). امروزه کسب برتری رقابتی در بین سایر سازمان ها دغدغه اصلی اعضای یک سازمان محسوب می شود و سازمانی که اعضای خود را تجهیز به فرهنگ تسهیم دانش و بکار گیری فناوری و تکنولوژی روز ننماید محکوم به فنا است.

### اهمیت و ضرورت تحقیق

سازمان های امروزی با حجم انبوهی از اطلاعات و دانش روبرو هستند. بهره برداری صحیح از آنها به مشکل بزرگی تبدیل شده و نیازمند سازماندهی، ذخیره، اشتراک و بکارگیری دانش می باشند. از این رو مدیریت دانش ضرورت می یابد. با شدت تغییرات محیطی و پیشرفت فناوری که سازمان ها باید همگام با آن، تغییر و

پیشرفت نمایند تا امکان بقا یابند، در سازمان ها ایجاد و ذخیره دانش جدید و مدیریت صحیح دانش همه اعضا، اهمیت می یابد. با توجه به اینکه بخش عظیمی از اطلاعات حرفه ای سازمان در ذهن تعداد کمی از افراد می باشد و با انفصال آنها، سازمان برای ادامه حیات خود مجبور به کسب مجدد دانش و صرف وقت و هزینه فراوانی می گردد بنابراین مدیریت دانش و فرهنگ تسهیم دانش ضرورت می یابد. با اذعان به اینکه عوامل سازمانی بسیاری از جمله ساختار، فرهنگ، فناوری، منابع انسانی و... نقش بسیار مهمی در استقرار مدیریت دانش در یک سازمان دارند بررسی و تحلیل عناصر حیاتی سازمان در تحقق مدیریت دانش اهمیت و ضرورت می یابد. با توجه به تاثیر بسزای عوامل فوق در موفقیت سازمان و کسب برتری رقابتی، پرداختن به عوامل سازمانی موثر بر استقرار فرآیند مدیریت دانش ضرورت دارد. همچنین با توجه به اینکه مدیریت دانش عامل مهم و موثر در موفقیت سازمان محسوب می شود توجه به آن به دلایل زیر دارای اهمیت است:

۱. دانش یک دارایی سازمانی و عاملی برای کسب برتری رقابتی در بین سازمان ها محسوب می شود.
۲. به اشتراک گذاری دانش باعث ابداع، ابتکار و صرفه جویی در وقت و هزینه در سازمان می شود.
۳. استفاده از دانش روز باعث رشد روزافزون فناوری در سازمان می شود.
۴. اشاعه دانش باعث جلوگیری از ایجاد شکاف بین کارکنان و سازمان می شود.
۵. تسهیم دانش و اطلاعات در یک سازمان باعث جلوگیری از شایعه پراکنی و پخش اطلاعات نادرست در سازمان می شود.
۶. با استقرار فرآیند مدیریت دانش در سازمان پس از انفصال کارکنان از سازمان، امکان بازیابی و بکارگیری دانش آنان امکان پذیر می شود.

با توجه به توضیحات فوق می توان دلایل ذیل را که وجود مساله را تایید می نماید بیان نمود:

۱. اگر اطلاعات و دانش انبوه سازمان بدرستی ذخیره و سازماندهی نشوند امکان بازیابی و استفاده از آنها برای اعضا امکان پذیر نمی باشد.
۲. اگر فرهنگ تسهیم دانش در بین اعضا وجود نداشته باشد سازمان باید با صرف وقت و هزینه فراوان درصدد کسب مجدد دانش برآید.
۳. اگر سازمانها نتوانند خود را با تغییرات محیطی و پیشرفت روزافزون فناوری وفق دهند در کسب برتری رقابتی در بین سازمان های رقیب با شکست مواجه می شوند.

## اهداف تحقیق

### هدف کلی:

تعیین رابطه فرهنگ تسهیم دانش و قابلیت های فناوری اطلاعات با استقرار فرآیند مدیریت دانش ( ایجاد، ذخیره، انتقال و بکارگیری دانش) در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.

### اهداف جزئی:

۱. تعیین رابطه فرهنگ تسهیم دانش با ایجاد دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۲. تعیین رابطه فرهنگ تسهیم دانش با ذخیره دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۳. تعیین رابطه فرهنگ تسهیم دانش با انتقال دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۴. تعیین رابطه فرهنگ تسهیم دانش با بکارگیری دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۵. تعیین رابطه قابلیت های فناوری اطلاعات با ایجاد دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۶. تعیین رابطه قابلیت های فناوری اطلاعات با ذخیره دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۷. تعیین رابطه قابلیت های فناوری اطلاعات با انتقال دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.
۸. تعیین رابطه قابلیت های فناوری اطلاعات با بکار گیری دانش در کارکنان حوزه معاونت آموزشی دانشگاههای دولتی شهر تهران.