



عنوان پایان نامه :

بررسی تأثیر قابلیت‌های زیرساختی دانش سازمان بر فرایند مدیریت دانش

ارائه شده جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت صنعتی

استاد راهنما :

دکتر سعید مرتضوی

استاد مشاور :

دکتر محمد لگزیان

مؤلف :

آمنه کیارزم

خرداد ۱۳۹۰



تقدیر و تشکر

اکنون که نگارش این پایان نامه به پایان رسیده، شایسته است که از کمک‌های بزرگوارانی که من را در انجام این مهم یاری رساندند، تشکر نمایم. ابتدا باید از جناب آقای دکتر سعید مرتضوی که راهنمایی این پایان نامه را پذیرفتند و صمیمانه راه‌گشای مشکلات این پژوهش بودند و در راه انجام این پژوهش همه نوع پشتیبانی را انجام دادند، نهایت تشکر خود را ابراز دارم. همچنین از استاد گرامی و ارجمند جناب آقای دکتر محمد لگزیان که شاگردی ایشان مایه افتخار من بود و مشاوره این پژوهش را بر عهده داشتند، کمال تشکر را دارم.

همچنین از کلیه مدیران و کارکنان شرکت مورد مطالعه به سبب همکاری و کمک‌هایشان در تکمیل پرسشنامه‌ها سپاسگذارم.

در ضمن از پدر و مادر دلسوز و همسر مهربانم که در کلیه مراحل زندگی، پشتیبان و مایه دلگرمی من بودند، قدردانی و تشکر می‌کنم.

تقدیم به پدرم؛

پناه محبتکم و امید بودنم، او که سازهایش تکیه گاه زندگیم بوده است

تقدیم به مادرم؛

دریای بیکران فداکاری و عشق، او که وجودم برایش همه نخب بود و وجودش برایم همه مهر

تقدیم به همسرم؛

اسطوره مهر و وفا، او که وجودش برایم پیام آور عشق و شادی بوده است و در سایه بیماری و پهلوی او به این منظور نائل شدم

چکیده

امروزه دانش نقش اساسی در تحقق اهداف استراتژیک سازمان و کسب مزیت رقابتی ایفا می‌کند. دانش هم مانند هر منبع سازمانی دیگر باید مدیریت شود. در راستای فرایند مدیریت دانش، غالباً به دلیل نبود زیر ساخت‌های مناسب و پیش نیازهای لازم، استفاده از چنین فرآیندی نه تنها برای سازمان‌ها سودآور و مناسب نیست، بلکه به دلیل شکست در سرمایه‌گذاری‌ها در این زمینه هزینه‌بر نیز خواهد بود. لذا یکی از ضروری‌ترین ملاحظات در این زمینه، شناخت عوامل سازمانی مؤثر در اجرای صحیح فرایند مدیریت دانش است. این تحقیق با هدف بررسی تأثیر قابلیت‌های زیرساختی دانش سازمان بر فرایند مدیریت دانش در شرکت مورد نظر، انجام شده است. در این تحقیق، تاثیر عوامل سازمانی فرهنگ، ساختار و تکنولوژی بر فرایند مدیریت دانش مورد آزمون قرار گرفت. جهت سنجش این عوامل، نظرات ۱۵۰ نفر از مدیران و کارکنان شرکت مورد مطالعه با استفاده از نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی اخذ گردید. ابزار مورد استفاده در این تحقیق پرسشنامه است که جهت سنجش پایایی آن از معیار آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج آن اعتبار مناسب ابزار را نشان داد. در بخش تجزیه و تحلیل داده‌ها، از تحلیل همبستگی و از رگرسیون ساده و نهایتاً از رگرسیون چندگانه برای آزمون فرضیات تحقیق استفاده شده است. نتایج نشان داد که فرهنگ سازمان، ساختار سازمان و تکنولوژی به کارگرفته شده در شرکت مورد مطالعه بر فرایند مدیریت دانش تاثیرگذار است.

کلمات کلیدی: فرایند مدیریت دانش، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، تکنولوژی

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
فصل اول : کلیات تحقیق	
۱-۱ : مقدمه	۱۴
۲-۱ : مساله اصلی تحقیق	۱۵
۳-۱ : تشریح و بیان موضوع	۱۵
۴-۱ : ضرورت انجام تحقیق	۱۷
۵-۱ : فرضیه های تحقیق	۱۹
۶-۱ : اهداف اساسی از انجام تحقیق	۲۰
۷-۱ : قلمرو تحقیق	۲۱
۸-۱ : تعریف واژه‌ها و اصطلاحات تخصصی	۲۱
فصل دوم : مبانی نظری و سابقه تحقیقات انجام شده	
۱-۲ : مبانی نظری مدیریت دانش	۲۴
۱-۱-۲ : مقدمه ای بر مدیریت دانش	۲۴
۲-۱-۲ : تعریف مدیریت دانش	۲۶
۳-۱-۲ : داده، اطلاعات، دانش	۲۶
۴-۱-۲ : انواع دانش	۲۷
۱-۴-۱-۲ : دانش ضمنی	۲۷
۲-۴-۱-۲ : دانش صریح	۲۸

- ۲۱..... ۵-۱-۲ : مکانیز انتقال دانش
- ۳۰..... ۶-۱-۲ : فرایند مدیریت دانش
- ۳۰..... ۱-۶-۱-۲ : کسب دانش
- ۳۱..... ۲-۶-۱-۲ : خلق دانش
- ۳۲..... ۳-۶-۱-۲ : ذخیره دانش
- ۳۴..... ۴-۶-۱-۲ : به کار گیری دانش
- ۳۵..... ۷-۱-۲ : عوامل زیرساختی فرایند مدیریت دانش
- ۳۵..... ۱-۷-۱-۲ : فرهنگ سازمانی
- ۴۰..... ۲-۷-۱-۲ : ساختار سازمانی
- ۴۵..... ۳-۷-۱-۲ : تکنولوژی
- ۵۲..... ۲-۲ : سابقه تحقیقات انجام شده
- ۵۲..... ۱-۲-۲ : تحقیقات خارجی
- ۶۱..... ۲-۲-۲ : تحقیقات داخلی
- ۶۲..... ۳-۲ : مدل مفهومی

فصل سوم : روش شناسی تحقیق

- ۶۵..... ۱-۳ : مقدمه
- ۶۵..... ۲-۳ : روش شناسی تحقیق
- ۶۵..... ۳-۳ : جامعه، نمونه، روش نمونه گیری
- ۶۶..... ۱-۳-۳ : جامعه آماری
- ۶۸..... ۲-۳-۳ : نمونه آماری و روش نمونه گیری

- ۶۹ ۴-۳ : ابزار سنجش و گردآوری اطلاعات
- ۷۰ ۵-۳ : پایایی و روایی پرسشنامه
- ۷۰ ۱-۵-۳ : روایی پرسشنامه
- ۷۰ ۲-۵-۳ : پایایی پرسشنامه
- ۷۲ ۶-۳ : روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

- ۷۴ ۱-۴ : مقدمه
- ۷۴ ۲-۴ : آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی
- ۷۷ ۳-۴ : آمار استنباطی
- ۷۸ ۱-۳-۴ : فرضیه اول
- ۸۰ ۱-۱-۳-۴ : فرضیه فرعی اول
- ۸۲ ۲-۱-۳-۴ : فرضیه فرعی دوم
- ۸۴ ۳-۱-۳-۴ : فرضیه فرعی سوم
- ۸۶ ۴-۱-۳-۴ : فرضیه فرعی چهارم
- ۸۷ ۲-۳-۴ : فرضیه دوم
- ۸۹ ۱-۲-۳-۴ : فرضیه فرعی اول
- ۹۱ ۲-۲-۳-۴ : فرضیه فرعی دوم
- ۹۲ ۳-۲-۳-۴ : فرضیه فرعی سوم
- ۹۳ ۴-۲-۳-۴ : فرضیه فرعی چهارم
- ۹۵ ۳-۳-۴ : فرضیه سوم
- ۹۷ ۱-۳-۳-۴ : فرضیه فرعی اول
- ۹۹ ۲-۳-۳-۴ : فرضیه فرعی دوم

۱۰۰..... فرضیه فرعی سوم : ۳-۳-۳-۴

۱۰۲..... فرضیه فرعی چهارم : ۴-۳-۳-۴

فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۸..... مقدمه : ۱-۵

۱۰۸..... بحث و نتیجه گیری : ۲-۵

۱۱۳..... پیشنهادات کاربردی : ۳-۵

۱۱۶..... پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده : ۴-۵

۱۱۷..... محدودیت های تحقیق : ۵-۵

۱۱۹..... فهرست منابع

۱۱۹..... منابع فارسی

۱۲۰..... منابع لاتین

فهرست اشکال

صفحه

عنوان

۲۹..... شکل ۱-۲ : مدل نوناکا.....

۶۳..... شکل ۲-۲: مدل مفهومی.....

۱۰۷..... شکل ۱-۴ : روابط بین متغیرهای مدل مفهومی.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۳-۱: میزان نمونه تخصیص داده شده به هر طبقه	۶۹
جدول ۳-۲: میزان آلفای کرونباخ	۷۱
جدول ۴-۱: نتایج مرتبط با متغیرهای جمعیت شناختی	۷۴
جدول ۴-۲: آمار توصیفی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی	۷۶
جدول ۴-۳: نتایج حاصل از آزمون کولوگروف اسمیرنوف	۷۸
جدول ۴-۴: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه اول	۷۹
جدول ۴-۵: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته مدیریت دانش و متغیر مستقل تکنولوژی	۷۹
جدول ۴-۶: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون	۸۰
جدول ۴-۷: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه اول	۸۱
جدول ۴-۸: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته کسب دانش و متغیر مستقل تکنولوژی	۸۱
جدول ۴-۹: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون	۸۲
جدول ۴-۱۰: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی دوم	۸۲
جدول ۴-۱۱: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته خلق دانش و متغیر مستقل تکنولوژی	۸۳
جدول ۴-۱۲: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون	۸۳
جدول ۴-۱۳: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی سوم	۸۴
جدول ۴-۱۴: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته ذخیره دانش و متغیر مستقل تکنولوژی	۸۵

- جدول ۴-۱۵: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۸۵
- جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی چهارم..... ۸۶
- جدول ۴-۱۷: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته بکارگیری دانش و متغیر مستقل تکنولوژی... ۸۶
- جدول ۴-۱۸: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۸۷
- جدول ۴-۱۹: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه دوم..... ۸۸
- جدول ۴-۲۰: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته مدیریت دانش و متغیر مستقل ساختار..... ۸۸
- جدول ۴-۲۱: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۸۹
- جدول ۴-۲۲: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی اول..... ۸۹
- جدول ۴-۲۳: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته کسب دانش و متغیر مستقل ساختار..... ۹۰
- جدول ۴-۲۴: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۹۰
- جدول ۴-۲۵: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی دوم..... ۹۱
- جدول ۴-۲۶: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی سوم..... ۹۲
- جدول ۴-۲۷: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته ذخیره دانش و متغیر مستقل ساختار..... ۹۲
- جدول ۴-۲۸: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۹۳
- جدول ۴-۲۹: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی چهارم..... ۹۴
- جدول ۴-۳۰: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته بکارگیری دانش و متغیر مستقل ساختار..... ۹۴
- جدول ۴-۳۱: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۹۵
- جدول ۴-۳۲: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه سوم..... ۹۵
- جدول ۴-۳۳: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته مدیریت دانش و متغیر مستقل فرهنگ..... ۹۶

- جدول ۴-۳۴: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۹۶
- جدول ۴-۳۵: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی اول ۹۷
- جدول ۴-۳۶: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته کسب دانش و متغیر مستقل فرهنگ ۹۸
- جدول ۴-۳۷: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۹۸
- جدول ۴-۳۸: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی دوم ۹۹
- جدول ۴-۳۹: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته خلق دانش و متغیر مستقل فرهنگ ۹۹
- جدول ۴-۴۰: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۱۰۰
- جدول ۴-۴۱: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی سوم..... ۱۰۱
- جدول ۴-۴۲: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته ذخیره دانش و متغیر مستقل فرهنگ ۱۰۱
- جدول ۴-۴۳: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۱۰۲
- جدول ۴-۴۴: نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه فرعی چهارم ۱۰۲
- جدول ۴-۴۵: نتایج برازش مدل رگرسیون ساده برای متغیر وابسته بکارگیری دانش و متغیر مستقل فرهنگ..... ۱۰۳
- جدول ۴-۴۶: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۱۰۳
- جدول ۴-۴۷: نتایج برازش مدل رگرسیون چندگانه برای متغیر وابسته مدیریت دانش و متغیرهای مستقل ۱۰۴
- جدول ۴-۴۸: ضرائب به دست آمده از برازش مدل رگرسیون..... ۱۰۵

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱: مقدمه

در دهه‌های اخیر، انواع موسسات شاهد تغییرات اساسی در زمینه‌های ساختار، کارکرد و سبک‌های مدیریتی خویش بوده‌اند. موسسات کنونی اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قایل شده و در کسب و به کارگیری اطلاعات و دانش روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوبتر به ارباب رجوعان پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی نیازمند به کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام "مدیریت دانش" می‌باشند. امروزه در ادبیات مدیریت و اقتصاد به وفور شاهد تاکید بر نقش دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای حفظ رقابت پذیری و سودآوری می‌باشیم. مدیریت دانش در عصر جدید تحولات شگرفی را در مباحث مدیریتی ایجاد کرده است. با توجه به اینکه مدیریت دانش تنها به دانش کد شده و مستند شده اکتفا نمی‌کند، بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های جهان با تکیه بر دانش ضمنی و آشکار خود در صدد ارتقاء جایگاه رقابتی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری خود هستند. در راستای رسیدن به این اهداف، مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پیاده‌سازی، بازیابی و نگهداری دانش به عنوان دارایی‌های سازمان است. امروزه دانش نقش اصلی را در رشد و توسعه کشورهای جهان، چه توسعه یافته و چه در حال توسعه بازی می‌کند. بدون شک مهمترین ابزار رقابت در بازارهای حال و آینده، دانش و استفاده از آن برای کسب مزیت رقابتی می‌باشد. هر چند در حال حاضر سازمان‌های بسیاری در زمینه توسعه دانش در سطوح مختلف سرمایه‌گذاری کرده و موفق بوده‌اند، اما سازمان‌های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده‌اند. عدم توجه به عوامل تاثیرگذار بر پیاده سازی و

اجرای مدیریت دانش، این نوع سرمایه‌گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل نموده است.

۲-۱: مسئله اصلی تحقیق

مسئله اصلی تحقیق بررسی میزان تأثیر قابلیت‌های زیرساختی دانش سازمان نظیر تکنولوژی، فرهنگ و ساختار بر اجرای موفق فرایند مدیریت دانش در یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های فعال در زمینه ارائه پرداخت‌های الکترونیک^۱ کشور می‌باشد.

۳-۱: تشریح و بیان موضوع

در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، اقتصاد به خلق، توزیع و به کارگیری دانش بستگی دارد که باعث رشد و ایجاد امنیت برای سازمان‌ها می‌شود. بنابراین، دانش یک موضوع حیاتی و عاملی قدرتمند در جهت رسیدن به موفقیت سازمان‌ها محسوب می‌شود (اجیراپنگ‌پان^۲ و دیگران، ۲۰۱۰). امروزه بسیاری از مدیران نقش اساسی دانش را در کسب مزیت رقابتی و دنبال نمودن اهداف استراتژیک سازمان درک نموده‌اند. به طوری که بیش از ۹۰ درصد سازمان‌ها بر روی مدیریت دانش سرمایه‌گذاری می‌کنند. از آن جا که مدیریت دانش یک الزام رقابتی است، برای سازمان‌ها مهم است که از اجرای موفق آن اطمینان حاصل نمایند. اما سوال این است که چرا حدود ۵۰ درصد از سرمایه‌گذاری‌ها بر روی مدیریت دانش با شکست مواجه شده‌اند؟ جواب آن بسیار ساده است، به دلیل ناآگاهی نسبت به آن چه که

1 Payment Service Provider

2 Aujirapongpan

واقعا مدیریت دانش نامیده می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها تکنولوژی را مترادف با مدیریت دانش می‌دانند و به نقش دیگر عوامل سازمانی توجه چندانی ندارند (کال^۱، ۲۰۰۵).

مهمترین تصور غلطی که بین سازمان‌ها وجود دارد این است که آنها فکر می‌کنند اثربخشی مدیریت دانش تنها در گرو تکنولوژی است. مدیریت دانش فقط یک تکنولوژی نیست. در حقیقت به کارگیری بهترین تکنولوژی‌ها در سازمان بدون در نظر گرفتن فرایند مدیریت دانش و عوامل اثرگذار بر آن منجر به شکست خواهد شد (پیچی^۲، ۲۰۰۶). غالبا به دلیل نبود زیرساخت‌های مناسب و عدم توجه به پیش نیازهای لازم، استفاده از چنین فرایندی نه تنها سودمند نیست بلکه هزینه بر خواهد بود (کال، ۲۰۰۵).

همان طور که مطرح شد چالشی که در این جا وجود دارد این است که مدیریت دانش موضوعی نظام-مند است، مقوله‌ای که اجرای موفقیت‌آمیز آن نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عوامل مختلف سازمانی است. بنابراین تنها اقدام به سرمایه‌گذاری گسترده در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به موفقیت نمی‌شود و علی‌رغم سرمایه‌گذاری زیاد، این طرح‌ها با شکست مواجه می‌شوند (پیچی، ۲۰۰۶). این بدان معناست که باید توجه داشت فناوری اطلاعات تنها بخشی از مدیریت دانش است و پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این استراتژی مستلزم توجه به عوامل مختلف موجود در یک سازمان از جمله ساختار، فرهنگ و تکنولوژی است. وجود شکاف و ناهماهنگی در بین این عوامل مانع پیاده‌سازی و اجرای موفق مدیریت دانش خواهد شد. بنابراین شناخت چگونگی ارتباط این عوامل درون سازمانی با عملکرد مدیریت دانش ضروری است.

1 Call

2 Peachey

در این پژوهش از میان عوامل سازمانی مختلف به بررسی چند عامل کلیدی "ساختار"، "فرهنگ" و "تکنولوژی" که در اکثر تحقیقات پیشین به عنوان عوامل کلیدی و زیر ساختی در اجرای صحیح فرایند مدیریت دانش شناخته شده‌اند می‌پردازیم.

۱-۴: ضرورت انجام تحقیق

با توجه به افزایش سرعت و گسترش علوم مختلف بخصوص تکنولوژی اطلاعات و علوم مرتبط با آن، انفجار اطلاعات، رقابت جهانی و چالش‌های محیطی، توجه به اطلاعات و دانش مرتبط با اهداف و استراتژی‌های سازمان ضروری به نظر می‌رسد. سرمایه‌های فکری یک سازمان مهمترین منبع آن سازمان به شمار می‌آیند، که این منبع با ارزش در ذهن کارکنان سازمان نگهداری می‌شود. برای دستیابی و استفاده صحیح و به موقع از این دانش، آن را می‌توان در یک فرهنگ گروهی که در آن اعتماد متقابل وجود دارد و رفتار همکاری و مساعدت بین کارکنان وجود دارد می‌توان مدیریت کرد (کال، ۲۰۰۵).

برای موفقیت در این امر سازمان‌ها باید اطلاعات لازم و درست را از منابع داخلی (سرمایه‌های فکری سازمان) و خارجی سازمان کسب و به موقع در اختیار افراد مناسب قرار دهند، که این خود مستلزم فرایند مدیریت دانش است. امروزه اطلاعات و دانش برای سازمان‌ها به یک منبع مهم تبدیل شده است و در واقع سرمایه سازمان را تشکیل داده به طوری که می‌توان ادعا نمود که سازمان‌های امروزی بدون دانش نمی‌توانند به شکلی پویا پاسخگوی تغییرات محیطی خود باشند و علی‌رغم سرمایه‌گذاری‌های کلان در امور زیر بنایی فنی و تکنولوژیکی و همچنین افراد متخصص و خبره در محیط رقابتی در حال تغییر با شکست مواجه خواهند شد (پیچی، ۲۰۰۶). بسیاری از سازمان‌ها با تمرکز بر مدیریت دانش و

سرمایه گذاری گسترده در زمینه فناوری اطلاعات به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش هستند و تلاش می کنند با پیاده سازی استراتژی های مدیریت دانش عملکرد خود را بهبود ببخشند. در چنین شرایطی تنها سازمان هایی می توانند عملکرد موفقیت آمیزی داشته باشند که بتوانند از دانش به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار استفاده کنند، سازمان هایی که به طور موثر اقدام به کسب، خلق، انتقال و به کارگیری دانش برای اصلاح و بهبود فعالیت ها و عملکرد خود می کنند (کوکز^۱ و دیگران ، ۲۰۰۹).

مطالعات نشان می دهند شرکت هایی که در زمینه مدیریت دانش اقدامی انجام نداده اند، ۳۰ تا ۴۰ درصد به لحاظ سرعت توسعه محصولات یا کسب مزیت رقابتی، عقب تر از رقبای خود قرار دارند در واقع؛ در چنین شرایطی، مدیریت دانش جایگاهی ویژه ای در شرکت ها و سازمان ها می یابد و به طور فزاینده ای بر نقش و اهمیت آن افزوده می شود (گیل^۲، ۲۰۰۹). در این میان، شرکت های تجاری و موسسات مالی از این قاعده مستثنی نبوده اند؛ به طوری که در اقتصاد دانش محور که همه بخش ها بر پایه دانش بنا شده اند، شرکت ها به منظور ارائه خدمات بهتر و ارائه خدمات از آن بهره می گیرند. با توجه به حساسیت مدیران شرکت های تجاری و موسسات مالی بر استفاده از سرمایه فکری، توجه به مدیریت دانش جایگاه ویژه پیدا کرده و نقش آن پراهمیت شده است. در واقع این موضوع در موسسات مالی و بنگاه های اقتصادی تا حدی مورد توجه قرار گرفته است که آن را یک مزیت رقابتی برای خود محسوب می کنند. هر اندازه تولید و گسترش دانش بین اجزاء مجموعه سریع تر و دقیق تر انجام شود ارائه خدمات بهتر و گسترده تری انجام خواهد شد و مشتریان بیشتری جذب می گردد.

1 Coakes

2 Gill

۱-۵: فرضیات تحقیق

فرضیه ۱: تکنولوژی اثر معناداری بر فرایند مدیریت دانش سازمان دارد.

۱-۱: تکنولوژی اثر معناداری بر کسب دانش در سازمان دارد.

۲-۱: تکنولوژی اثر معناداری بر خلق دانش در سازمان دارد.

۳-۱: تکنولوژی اثر معناداری بر ذخیره دانش در سازمان دارد.

۴-۱: تکنولوژی اثر معناداری بر به کارگیری دانش در سازمان دارد.

فرضیه ۲: ساختار سازمانی اثر معناداری بر فرایند مدیریت دانش سازمان دارد.

۱-۲: ساختار سازمانی اثر معناداری بر کسب دانش در سازمان دارد.

۲-۲: ساختار سازمانی اثر معناداری بر خلق دانش در سازمان دارد.

۳-۲: ساختار سازمانی اثر معناداری بر ذخیره دانش در سازمان دارد.

۴-۲: ساختار سازمانی اثر معناداری بر به کارگیری دانش در سازمان دارد.

فرضیه ۳: فرهنگ سازمانی اثر معناداری بر فرایند مدیریت دانش سازمان دارد.

۱-۳: فرهنگ سازمانی اثر معناداری بر کسب دانش در سازمان دارد.

۲-۳: فرهنگ سازمانی اثر معناداری بر خلق دانش در سازمان دارد.

۳-۳: فرهنگ سازمانی اثر معناداری بر ذخیره دانش در سازمان دارد.

۴-۳: فرهنگ سازمانی اثر معناداری بر به کارگیری دانش در سازمان دارد.

۶-۱: اهداف اساسی از انجام تحقیق

- تعیین شدت تاثیر تکنولوژی بر کسب دانش.
- تعیین شدت تاثیر تکنولوژی بر خلق دانش
- تعیین شدت تاثیر تکنولوژی بر ذخیره دانش
- تعیین شدت تاثیر تکنولوژی بر به کارگیری دانش
- تعیین شدت تاثیر ساختار سازمانی بر کسب دانش.
- تعیین شدت تاثیر ساختار سازمانی بر خلق دانش.
- تعیین شدت تاثیر ساختار سازمانی بر ذخیره دانش.
- تعیین شدت تاثیر ساختار سازمانی بر به کارگیری دانش.
- تعیین شدت تاثیر فرهنگ سازمان بر کسب دانش.
- تعیین شدت تاثیر فرهنگ سازمان بر خلق دانش.
- تعیین شدت تاثیر فرهنگ سازمان بر ذخیره دانش.
- تعیین شدت تاثیر فرهنگ سازمان بر به کارگیری دانش.