



وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهر البرز

شناسایی عوامل مؤثر در استقرار موفقیت آمیز سیستم مدیریت دانش
در شرکت های خودروساز (مطالعه موردی ایران خودرو دیزل)

نام دانشجو :

سحر قلی زاده

استاد راهنما :

دکتر منوچهر انصاری

شهریور ماه ۱۳۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری
موسسه آموزش عالی مهر البرز

شناسایی عوامل مؤثر در استقرار موفقیت آمیز سیستم مدیریت دانش در شرکت های خودروساز (مطالعه موردی ایران خودرو دیزل)

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد
در رشته مدیریت گرایش فناوری اطلاعات

نام دانشجو :

سحر قلی زاده

استاد راهنما :

دکتر منوچهر انصاری

استاد مشاور :

دکتر نسترن حاجی حیدری

شهریور ماه ۱۳۹۰



به : معاون آموزشی

از: گروه مدیریت فناوری اطلاعات

نام و نام خانوادگی دانشجو: سحر قلی زاده

شماره درس پایان نامه: ۳۳۰۰۴

پسمه تعالی

گزارش دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

(نسخه دانشجو)

تاریخ: ۱۳۹۰/۰۶/۳۰

شماره: ۱۱۰۲/۴۸۲۴

کرایش: سیستم های اطلاعات پیشرفته

شماره دانشجویی: ۸۷۲۱۱۳۰۲۴

تعداد واحد دروس جبرانی: ۴

تعداد کل واحد پایان نامه: ۴

نتیجه نهایی دفاع: قبول رد

نمره درس پایان نامه (به عدد): ۱۹۱۲۵

نمره درس پایان نامه (به حروف): نمره ۱۹۱۲۵

عنوان پایان نامه: شناسایی عوامل مؤثر در استقرار موفقیت آمیز سیستم مدیریت دانش در شرکت های خودروساز (مطالعه موردی ایران خودرو دیزل)

اعضای هیئت داوری پایان نامه:

۱. آقای دکتر انصاری

۲. خانم دکتر حاجی حیدری

۳. آقای دکتر ایلی

(استاد راهنما)

(استاد مشاور)

(استاد داور)

امضاء

امضاء

امضاء

مدیر گروه

نام و نام خانوادگی دانشجو: سحر قلی زاده

کسر نمره (جریمه تاخیر در ارائه فرم ها) : دارد ندارد

نمره تشویقی (ارائه مقاله از پایان نامه) : دارد ندارد

نمره نهایی پایان نامه: نمره به عدد: ۱۹۱۲۵

نمره کسر شده: -----

نمره افزوده شده: -----

نمره به حروف: نمره ۱۹۱۲۵

نظر کارشناس آموزش: درج نمره به صورت $\frac{\text{عددی}}{\text{pp}}$ خواهد بود

توضیحات: برزر

کارشناس

نمره مذکور مورد تایید است

معاون آموزشی

تاریخ آخرین به روزرسانی: ۸۹/۱۱/۹

(پیوست شماره ۸)

تاریخ: ۱۴۹۰/۰۹/۰۱
شماره: ۱۱۰۲/۴۹۶۷
پیوست: ۲/۲۰۲۲



تعهد نامه اصالت اثر

اینجانب مجتبی علیزاد متعهد می شوم که مطالب مندرج در این پایان نامه حاصل کار پژوهشی اینجانب است و به دستاوردهای پژوهشی دیگران که در این پژوهش از آن ها استفاده شده است، منطبق مقررات ارجاع داده شده و در فهرست منابع و مآخذ ذکر گردیده است. این پایان نامه قبلا برای احراز هیچ مدرک هم سطح یا بالاتر ارائه نشده است.
در صورت اثبات تخلف (در هر زمان) مدرک تحصیلی صادر شده توسط دانشگاه از اعتبار ساقط خواهد شد.
کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به موسسه آموزش عالی مهرابنوز می باشد.

نام و نام خانوادگی دانشجو

امضاء
مجتبی علیزاد

به پاس محبت های بی دریغشان که هرگز فروکش نمی کند

تقدیم

به

پدر و مادر عزیزم

تقدیر و تشکر

در آغاز لازم می دانم از زحمات اساتید محترم به خصوص استاد ارجمند جناب آقای دکتر انصاری که با راهنمایی های خود راهگشای اینجانب بوده اند و همچنین استاد مشاور سرکار خانم دکتر حاجی حیدری کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم . همچنین از اساتید و کارکنان محترم دانشگاه مهر البرز که در طول دوره تحصیل، کلیه امور دانشجویان را سامان دهی و پیگیری نموده اند ، تشکر و قدردانی می نمایم.

سحر قلی زاده

چکیده :

سازمان های پیشرو به طور فزاینده ای به دنبال مدیریت دانش به عنوان یکی از مهمترین مزیت های رقابتی هستند. امروزه مدیران به اهمیت دانش و مدیریت دانش در سازمانها واقف شده اند و بسیاری از آنان به دنبال پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان خود هستند. درعین حال آنان نگران این هستند که نتوانند سیستم مذکور را با موفقیت در سازمان خود پیاده کرده و در نهایت با شکست مواجه شوند.

در این تحقیق با مطالعه و بررسی در ادبیات موضوع و آخرین تحقیقات علمی انجام شده عوامل تأثیر گذار در موفقیت مدیریت دانش از طریق پرسشنامه و انجام تحلیل عاملی شناسایی کرده و در نهایت ۵ عامل اصلی استخراج گردید که عبارتند از : توسعه منابع انسانی ، فرهنگ ، حمایت مدیریت ارشد ، استراتژی مدیریت دانش و پیوند آن با فرایندهای سازمانی ، زیر ساخت فناوری اطلاعات و زیرساخت سازمانی .

اولویت بندی عوامل از طریق روش AHP انجام شد که نتایج ذیل حاصل شد: برای حمایت مدیریت ارشد امتیاز ۰,۴۰ به عنوان مهمترین عامل برای موفقیت پروژه سیستم مدیریت دانش به دست آمد، پس از آن عامل منابع انسانی با امتیاز ۰,۲۷ دومین عامل در اجرای موفقیت آمیز این سیستم می باشد و عوامل دیگر از جمله فرهنگ ، استراتژی و زیر ساخت نیز به ترتیب اولویت های ۰,۱۳ ، ۰,۱۰ و ۰,۱۰ را کسب کرده اند که ، بایستی با توجه به اولویت در هنگام اجرا مورد توجه قرار گیرند.

از آنجایی که شناخت و درک صحیح از شرایط و عوامل تأثیر گذار در هر فرایند قبل از هر اقدامی بیشترین کمک را به اجرا و مواجه موثر مینماید. این تحقیق می تواند زمینه ای باشد تا با شناختی که نسبت به عوامل موفقیت سیستم به دست آمده است بتوان به استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش در سازمان دست یافت .

واژگان کلیدی : سیستم مدیریت دانش ، عوامل حیاتی موفقیت .

فهرست مطالب

عنوان صفحه

۱. فصل اول

کلیات تحقیق

۱,۱	مقدمه	۲
۲,۱	مسئله اصلی تحقیق	۲
۳,۱	تشریح و بیان مسئله	۲
۴,۱	ضرورت انجام تحقیق	۳
۵,۱	اهداف (کلی و جزئی) تحقیق	۳
۶,۱	سوالات یا فرضیه های تحقیق	۳
۷,۱	نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق	۳
۸,۱	تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح	۴

۲. فصل دوم

۱,۲. تعاریف و دیدگاههای مدیریت دانش

۱,۱,۲	مقدمه	۶
۲,۱,۲	دانش	۷
۳,۱,۲	دانش سازمانی	۹
۴,۱,۲	انواع دانش	۱۰
۵,۱,۲	تاریخچه مدیریت دانش	۱۱
۶,۱,۲	تعاریف مدیریت دانش	۱۳
۷,۱,۲	چرخه حیات مدیریت دانش	۱۴
۸,۱,۲	پارادایم های مدیریت دانش	۱۶

۲,۲. عوامل حیاتی پیاده سازی موفق مدیریت دانش

۱,۲,۲	مقدمه	۱۸
۲,۲,۲	عوامل حیاتی موفقیت	۱۸
۳,۲,۲	عوامل حیاتی موفقیت KM	۱۹

۲۶	۴,۲,۲. تشریح عوامل حیاتی موفقیت KM
۳۲	۵,۲,۲. چارچوب نظری تحقیق
		۶,۲,۲. شرحی بر مدیریت دانش در ایران خودرو دیزل و شرکتهای خودرو سازی
۳۵	جهان

۳. فصل سوم

روش شناسی تحقیق

۳۹	۱,۳. روش تحقیق
۳۹	۲,۳. جامعه آماری
۴۰	۳,۳. نمونه آماری
۴۱	۴,۳. روش نمونه گیری
۴۲	۵,۳. روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
		۶,۳. آزمون های ابزار
۴۳	۱,۶,۳. آزمون روایی
۴۳	۲,۶,۳. آزمون قابلیت اعتماد (پایایی)
۵۲	۷,۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۵۳	۸,۳. روش انجام کار

۴. فصل چهارم

تجزیه و تحلیل داده ها

۵۵	۱,۴. تحلیل جمعیت شناختی و توصیفی داده ها
		۲,۴. آمار استنباطی داده ها
۶۰	۱,۲,۴. نتایج آزمون KMO و بارتلت
۶۱	۲,۲,۴. نتایج تحلیل عاملی و عاملهای به دست آمده
۶۸	۳,۲,۴. نام گذاری عوامل
۶۹	۴,۲,۴. نتایج اولویت دهی بر اساس روش AHP

۵. فصل پنجم

نتیجه گیری و پیشنهادات

۱,۵	مقدمه	۷۱
۲,۵	شرح عوامل	۷۱
۳,۵	نتایج مربوط به شاخص های مؤثر بر موفقیت KM (نتایج تحلیل عاملی)	
۷۴		
۴,۵	مقایسه یافته های مربوط به شاخص های مؤثر با تحقیقات قبلی	۷۵
۵,۵	محدودیت های تحقیق	۷۷
۶,۵	پیشنهادات کاربردی	۷۹
۷,۵	پیشنهادات برای تحقیقات آینده	۸۰

۸۱	مراجع	
----	-------	--

فهرست جدول ها

۱. جدول ۱-۲: ویژگی های پارادایم های کلی مدیریت دانش (Hazlett, ۲۰۰۵)
۲. جدول ۲-۲: جدول عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش
۳. جدول ۳-۲: جدول عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش و سنجه ها
۴. جدول ۴-۲: رتبه خودروسازها در استفاده از KM
۵. جدول ۱-۳: تعداد و سطح تحصیلات کارشناسان ایران خودرو دیزل
۶. جدول ۲-۳: تعداد نمونه ها در هر واحد سازمانی
۷. جدول ۳-۳: نتایج آزمون کرونباخ
۸. جدول ۱-۴: نتایج آزمون KMO و بارتلت
۹. جدول ۲-۴: میزان اشتراک اولیه و اشتراک استخراجی متغیرها
۱۰. جدول ۳-۴: تغییر پذیری متغیرها
۱۱. جدول ۴-۴: ماتریس چرخیده شده اجزاء
۱۲. جدول ۵-۴: نتایج اولویت دهی بر اساس روش AHP

فهرست نمودار ها

۱. نمودار ۱-۴ : درصد سطح تحصیلات کارشناسان
۲. نمودار ۲-۴ : سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۳. نمودار ۳-۴ : وضعیت جنسیتی پاسخ دهندگان
۴. نمودار ۴-۴ : میزان سابقه کاری پاسخ دهندگان
۵. نمودار ۵-۴ : سطح اطلاعات پاسخ دهندگان درباره KM

فهرست شکل ها

۱. شکل ۱-۲ : ارتباط بازگشتی میان داده ، اطلاعات و دانش
۲. شکل ۲-۲ : پیوستار داده به حقیقت (فلمینگ، ۱۹۹۶)
۳. شکل ۳-۲ : ارتباط دانش ضمنی و تصریحی از دیدگاه نوناکا (۱۹۹۸)
۴. شکل ۴-۲ : فرایندهای اساسی مدیریت دانش از دیدگاه سوگوماران و بوس (۲۰۰۳)
۵. شکل ۵-۱ : عوامل موفقیت مدیریت دانش در IKD به ترتیب اولویت
۶. شکل ۵-۲ : پنج عامل کلیدی موفقیت در مدیریت دانش (مرتینز و همکاران ، ۲۰۰۳)

ضمائم

۱. پیوست ۳-۱ : جدول نمونه گیری مورگان
۲. پیوست ۴-۲ : پرسشنامه شناسایی و اولویت دهی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در ایران

خودرو دیزل

فصل اول کلیات تحقیق

۱,۱. مقدمه

۲,۱. مساله اصلی تحقیق

۳,۱. تشریح و بیان مساله

۴,۱. ضرورت انجام تحقیق

۵,۱. اهداف (کلی و جزئی) تحقیق

۶,۱. سوالات یا فرضیه های تحقیق

۷,۱. نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق

۸,۱. تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح

۱.۱. مقدمه :

مدیریت دانش مجموعه ای از فرآیندها برای فهم و به کارگیری منبع استراتژیک دانش در سازمان است. مدیریت دانش رویکردی ساخت یافته است که رویه هایی را برای شناسایی، ارزیابی و سازماندهی، ذخیره و بکارگیری دانش به منظور تامین نیازها و اهداف سازمان برقرار می سازد.

بنابراین با توجه به اینکه اقتصادهای امروزی مبتنی بر دانش و دانایی می باشد، مدیریت دانش و بکارگیری عملی آن در سازمانها به عنوان یکی از چالش های مهم سازمانهای کنونی درآمده است.

۲.۱. مساله اصلی تحقیق :

امروزه مدیران به اهمیت دانش و مدیریت دانش در سازمانها واقف شده اند و بسیاری از آنان به دنبال پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان خود هستند. درعین حال آنان نگران این هستند که نتوانند سیستم مذکور را با موفقیت در سازمان خود پیاده کرده و در نهایت با شکست مواجه شوند. از آنجایی که شناخت و درک صحیح از شرایط و عوامل تأثیر گذار در هر فرایند قبل از هر اقدامی بیشترین کمک را به اجرا و مواجه موثر می نماید. بنابراین مساله اصلی تحقیق : عوامل مؤثر در موفقیت سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل چیست ؟

۳.۱. تشریح و بیان مساله :

مساله تحقیق در واقع شناسایی عوامل مهمی می باشد که در استقرار سیستم مدیریت دانش بسیار مهم و کلیدی می باشد، عوامل کلیدی موفقیت عبارتند از حوزه های فعالیت که عملکرد رقابتی موفقیت آمیزی در پی خواهند داشت (روکارت ، ۱۹۷۹). در واقع با شناسایی این عوامل قبل از استقرار سیستم می توان به آگاهی کاملی دست یافت و در حین اجرا با توجه خاص و مدنظر قرار دادن این عوامل به درجه بالایی از موفقیت در اجرای سیستم دست یافت.

۴.۱. ضرورت انجام تحقیق :

با توجه به اهمیت مدیریت دانش به عنوان مزیت رقابتی در هر سازمان و اینکه در شرکت های خودرو ساز تلاش هایی برای استقرار سیستم شروع شده ولیکن در ابتدای راه می باشد ، باشناخت و مطالعه دقیق عوامل موفقیت می توان به استقرار کامل سیستم مدیریت دانش با سرعت بیشتری دست یافت و از طرفی با آگاهی نسبت به عوامل موفقیت و انجام سرمایه گذاری مناسب و ایجاد تغییرات لازم در استفاده از این عوامل ، به کارایی و اثربخشی لازم در سیستم فوق دست یافت.

۵.۱. اهداف (کلی و جزئی) تحقیق :

هدف کلی : شناسایی عوامل مؤثر در استقرار موفقیت آمیز سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل

اهداف جزئی :

- شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل
- اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل

۶.۱. سوالات یا فرضیه های تحقیق :

سوال کلی : عوامل تأثیر گذار در استقرار موفقیت آمیز سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل چه می باشد؟

سوالات جزئی :

- عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل کدامند؟
- اولویت بندی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در شرکت ایران خودرو دیزل به چه صورت است؟

۷.۱. نتایج مورد انتظار پس از انجام این تحقیق :

انتظار می رود به کمک نتایج این تحقیق بتوان به شناخت دقیق و واضح تری از عوامل موفقیت KM دست یافت و نیز با اولویت دهی که انجام شده ، تمرکز و توجه سازمان را بر عوامل با اولویت بالا قرار داد تا بتوان سیستم مؤثر و کارآمدی را در سازمان پیاده سازی نمود.

۸,۱. تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی طرح :

سیستم مدیریت دانش : شیوه شناسایی ، در اختیار قرار گرفتن ، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می باشد که پس از آن توزیع می شود و به عبارت دیگر در دسترس دیگران قرار می گیرد تا برای خلق دانش بیشتر به کار گرفته شود. (لطیفی ، ۱۳۸۳)

عوامل کلیدی موفقیت : عوامل کلیدی موفقیت عبارتند از حوزه های فعالیت که عملکرد رقابتی موفقیت آمیزی در پی خواهند داشت (روکارت ، ۱۹۷۹)

فصل دوم

۱,۲. تعاریف و دیدگاههای مدیریت دانش

۱,۱,۲. مقدمه

۲,۱,۲. دانش

۳,۱,۲. دانش سازمانی

۴,۱,۲. انواع دانش

۵,۱,۲. تاریخچه مدیریت دانش

۶,۱,۲. تعاریف مدیریت دانش

۷,۱,۲. چرخه حیات مدیریت دانش

۸,۱,۲. پارادایم های مدیریت دانش

۲,۲. عوامل حیاتی پیاده سازی موفق مدیریت دانش

۱,۲,۲. مقدمه

۲,۲,۲. عوامل حیاتی موفقیت

۳,۲,۲. عوامل حیاتی موفقیت KM

۴,۲,۲. تشریح عوامل حیاتی موفقیت KM

۵,۲,۲. شرحی بر مدیریت دانش در ایران خودرو دیزل و شرکتهای خودرو

سازی جهان