

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده مدیریت و اقتصاد

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی

ارائه مدلی برای سنجش سطح دانش‌محوری سازمان‌ها

سمیه حسنی

استاد راهنما:

دکتر محمد حسن زاده

استاد مشاور:

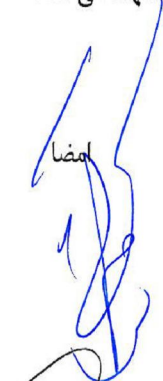

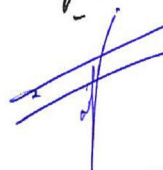


دکتر فاطمه زندیان

دی ماه ۱۳۹۳

به نام خدا

تاییدیه اعضای هیات داوران در جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد

اعضای هیات داوران نسخه نهایی پایان نامه خانم سمیه حسنی دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد رشته علم اطلاعات و دانش شناسی باعنوان «ارائه مدلی برای سنجش سطح دانش محوری سازمان ها» را از نظر فرم و محتوا بررسی نموده و پذیرش آن را برای تکمیل درجه کارشناسی ارشد پیشنهاد می کند.

اعضای هیات داوران	نام و نام خانوادگی	رتبه علمی	امضا
۱- استاد راهنما	دکتر محمد حسن زاده	دانشیار	
۲- استاد مشاور	دکتر فاطمه زندیان	استادیار	
۳- استاد ناظر	دکتر رضا ملکی	استادیار	
۴- استاد ناظر	دکتر داریوش مطلبی	استادیار	
۵- نماینده تحصیلات تکمیلی	دکتر فاطمه زندیان	استادیار	

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 (اثر هنری مانند فیلم، عکس، نقاشی و نمایشنامه) حاصل از نتایج پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی کلیه واحدهای دانشگاه اعم از دانشکده ها، مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها، پارک علم و فناوری و دیگر واحدها باید با مجوز کتبی صادره از معاونت پژوهشی دانشگاه و براساس آئین‌نامه های مصوب انجام شود.

ماده ۴- ثبت اختراع و تدوین دانش فنی و یا ارائه یافته ها در جشنواره‌های ملی، منطقه‌ای و بین‌المللی که حاصل نتایج مستخرج از پایان‌نامه/ رساله و تمامی طرح‌های تحقیقاتی دانشگاه 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 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.

«اینجانب.....مهناز کریم‌زاده.....دانشجوی رشته.....علم اطلاعات و دانش‌شناسی.....ورودی سال تحصیلی.....۱۳۹۱.....مقطع.....کارشناسی ارشد.....دانشکده.....مدیریت و اقتصاد.....متعهد می شوم کلیه نکات مندرج در آئین‌نامه حق مالکیت مادی و معنوی در مورد نتایج پژوهش‌های علمی دانشگاه تربیت مدرس را در انتشار یافته‌های علمی مستخرج از پایان‌نامه / رساله تحصیلی خود رعایت نمایم. در صورت تخلف از مفاد آئین‌نامه فوق‌الاشعار به دانشگاه وکالت و نمایندگی می‌دهم که از طرف اینجانب نسبت به لغو امتیاز اختراع بنام بنده و یا هر گونه امتیاز دیگر و تغییر آن به نام دانشگاه اقدام نماید. ضمناً نسبت به جبران فوری ضرر و زیان حاصله بر اساس برآورد دانشگاه اقدام خواهم نمود و بدینوسیله حق هر گونه اعتراض را از خود سلب نمودم»

امضا:.....
تاریخ:.....
۱۲، ۱۱، ۹۵

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/ رساله دکتری نگارنده در رشته علم اطلاعات و دانش شناسی است که در سال ۱۳۹۳ در دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه تربیت مدرس به راهنمایی جناب آقای دکتر محمد حسن زاده، مشاوره سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان 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 سمیه حسنی دانشجوی رشته علم اطلاعات و دانش شناسی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آن را قبول کرده، به آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی: سمیه حسنی

تاریخ و امضا:


۹۳/۱۱/۱۲

تقدیم به :

فدایی که آفرید

جهان را، انسان را، عقل را، علم را، معرفت را، عشق را

تقدیم به:

پدر و مادر دلسوز و فداکارم

آنان که همیشه دوستشان دارم و سلامتشان را از خداوند متعال خواستارم

و برادران عزیزم که وجودشان مایه شادی و امید من است

و همه کسانی که لفظه ای بعد انسانی و وجدانی خود را فراموش نمی‌کنند و بر آستان
گران سنگ انسانیت سر فرود می‌آورند و انسان را با همه تفاوت هایش ارج می‌نهند.

تقدیر و تشکر:

تشکر و سپاس بی‌پایان مخصوص خدایی است که بشر را آفریده است و به او قدرت اندیشیدن داده و تواناییهای بالقوه را در وجودش قرار داده و او را امر به تلاش و کوشش نموده است.

پس از ارادات خاضعانه به درگاه خداوند بی‌همتا بر خود لازم می‌دانم که از استاد ارجمند جناب آقای دکتر محمد حسن‌زاده به خاطر سعہ‌صدر و راهنمایی‌های ارزشمند و دلسوزانه در تمامی مراحل تحقیق، قدرانی و سپاسگذاری نمایم. همچنین از استاد گرامی سرکار خانم دکتر فاطمه زندیان که با قبول زحمت استاد مشاور در انجام هر چه بهتر این پژوهش مؤثر بوده‌اند نیز کمال تشکر و امتنان را دارم.

و از تمامی دوستان دوران تحصیل که مرا از راهنمایی و همدلی خود بهره‌مند ساختند نیز متشکرم.

موفقیت و سلامتی همگان را از درگاه احدیت خواهانم.

چکیده:

بسیاری از سازمان‌ها برای عملکرد اثر بخش، این اندیشه را پذیرفته‌اند که دانش‌محور شدن سازمان یک ضرورت است، ولی کمتر سازمانی معنای واقعی آن را درک می‌کند یا چگونگی ایجاد تغییرات لازم برای حرکت به سوی آن را می‌داند. بنابراین وجود ابزار و راهنمایی برای مدیران سازمان‌ها، در جهت ایجاد یک سازمان دانش‌محور و نیز معیاری برای سنجش سطح دانش‌محوری سازمان‌هایشان ضروری است. از این رو پژوهش حاضر، با هدف شناسایی و استخراج مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های سازمان دانش‌محور و ارائه مدلی بر مبنای این مؤلفه‌ها انجام شده است. این پژوهش از نوع پژوهش کیفی استقرایی و اکتشافی می‌باشد. برای انجام این پژوهش، در مرحله اول، ارائه مدل و کشف مؤلفه‌های آن از روش تحقیق گراند تئوری و در مراحل بعد جهت نظرسنجی از خبرگان و سنجش سطح دانش‌محوری سازمان پایلوت، از روش تحقیق پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش، خبرگان حوزه سازمان‌های دانش‌محور و مدیریت دانش می‌باشد. در این پژوهش براساس مطالعه مبانی نظری و انجام مصاحبه‌های اکتشافی با خبرگان ۱۹ مؤلفه کشف و سپس زیرمؤلفه‌های هر یک از این مؤلفه‌ها تعیین شدند. در ادامه بر پایه مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌های مربوطه، یک ابزار در قالب پرسشنامه برای تعیین اهمیت و وزن‌دهی آن‌ها از دیدگاه خبرگان توسعه داده شد که به منظور تایید روایی و اهمیت ۱۹ مؤلفه شناسایی شده، از آزمون دو جمله‌ای استفاده گردید، انجام این آزمون بیانگر آن بود که هر یک از این مؤلفه‌ها از اهمیت بالای برخوردارند که پس از تایید این مؤلفه‌ها، از آن‌ها در ترسیم مدل مفهومی سازمان‌های دانش‌محور استفاده شد. در ادامه مؤلفه‌ها و زیرمؤلفه‌ها براساس نظرات خبرگان، ابتدا با روش تاپسیس رتبه‌بندی و سپس با روش نرمال‌سازی داده‌ها وزن‌دهی شدند که امتیاز ۱۹۰، برای مدل ارائه شده، محاسبه گردید. پس از تایید و امتیازبندی مدل ارائه شده، با استفاده از چک‌لیستی به سنجش سطح دانش‌محور سازمان پایلوت (دانشگاه تربیت مدرس) پرداخته شد که سازمان موردنظر با کسب امتیاز ۶۸.۸۹۷ از لحاظ حرکت به سمت دانش‌محور بودن در سطح ۴ قرار گرفت و با توجه به کسب امتیازهای ۷.۷۸، ۷.۳۱، ۶.۲۲۵، ۶.۵۵۲ در مؤلفه‌های ساختار، فرهنگ، رهبری و کارکنان مشخص شد که سازمان پایلوت دارای ویژگی‌های دانش‌محوری در ابعاد اولیه سازمان‌ها می‌باشد.

کلمات کلیدی: سازمان دانش‌محور، سنجش سطح دانش‌محوری، مدل مفهومی، روش TOPSIS

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : مقدمه و کلیات طرح تحقیق
۱-۱-۱-۱	مقدمه..... ۲
۱-۲-۱-۱	بیان مسئله..... ۳
۱-۳-۱-۱	ضرورت انجام تحقیق..... ۴
۱-۴-۱-۱	اهمیت انجام تحقیق..... ۵
۱-۵-۱-۱	اهداف تحقیق..... ۶
۱-۶-۱-۱	سؤالات تحقیق..... ۶
۱-۷-۱-۱	تعاریف مفهومی و عملیاتی..... ۷
	فصل دوم : مبانی نظری تحقیق
۱-۲-۱-۲	مقدمه..... ۱۰
۱-۲-۲-۲	سازمان‌های دانش‌محور..... ۱۱
۱-۲-۲-۲	عصر دانایی محور..... ۱۱
۱-۲-۲-۲	دانش و سازمان..... ۱۲
۱-۲-۲-۳	شناخت شناسی دانش و انواع آن..... ۱۳
۱-۲-۲-۴	فرآیند دانشی در سازمان دانش‌محور..... ۱۶
۱-۲-۲-۵	نظریه سازمان دانش‌محور..... ۱۸
۱-۲-۲-۶	مقایسه سازمان‌های دانش‌محور با سازمان‌های سنتی..... ۲۱
۱-۲-۳-۳	مؤلفه‌های مدل سنجش سطح دانش‌محوری سازمان‌ها..... ۲۲
۱-۳-۲-۱	ساختار سازمانی..... ۲۲
۱-۳-۲-۲	فرهنگ سازمانی..... ۲۵
۱-۳-۳-۳	رهبری..... ۲۶
۱-۳-۴-۴	کارکنان دانشی..... ۲۹

- ۲-۳-۵- تکنولوژی و فناوری اطلاعات ۳۱
- ۲-۳-۶- چشم انداز، مأموریت، هدف، استراتژی و برنامه‌ها ۳۵
- ۲-۳-۷- محیط سازمانی ۳۹
- ۲-۳-۸- همکاری بین سازمانی ۴۱
- ۲-۳-۹- جذب و بکارگیری دانش مشتری ۴۳
- ۲-۳-۱۰- کسب و کار دانش محور ۴۶
- ۲-۲-۱۱- مدیریت اطلاعات ۴۸
- ۲-۳-۱۲- مدیریت دانش ۵۰
- ۲-۳-۱۳- حافظه سازمانی ۵۵
- ۲-۳-۱۴- هوش سازمانی ۵۸
- ۲-۳-۱۵- یادگیری سازمانی ۶۰
- ۲-۳-۱۶- پروژه محور بودن ۶۱
- ۲-۳-۱۷- نوآوری ۶۲
- ۲-۳-۱۸- توان رقابتی ۶۴
- ۲-۳-۱۹- الگوبرداری و سنجش عملکرد ۶۷
- ۲-۳-۲۰- جمع بندی و ارائه مدل پیشنهادی تحقیق ۶۸
- ۲-۴-۴- پیشینه پژوهش ۸۳
- ۲-۴-۱- پیشینه‌ها پژوهش در ایران ۸۴
- ۲-۴-۲- پیشینه پژوهش در خارج از ایران ۸۵
- ۲-۴-۳- استنتاج از پیشینه‌ها ۸۶

فصل سوم : روش‌شناسی تحقیق

- ۳-۱- مقدمه ۸۹
- ۳-۲- روش و نوع پژوهش ۸۹
- ۳-۳- مراحل انجام پژوهش ۹۰
- ۳-۴- روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها ۹۰

- ۳-۵- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری ۹۱
- ۳-۶- سازمان پایلوت ۹۱
- ۳-۷- تجزیه و تحلیل داده‌ها ۹۳
- ۳-۸- روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری ۹۷

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده‌ها

- ۴-۱- مقدمه ۱۰۰
- ۴-۲- ویژگی جمعیت شناختی پاسخ دهندگان ۱۰۱
- ۴-۳- آزمون اهمیت مؤلفه‌های مدل سنجش سطح دانش محوری ۱۰۱
- ۴-۴- اوزان نهایی زیرمؤلفه‌ها و مؤلفه‌های مدل سنجش سطح دانش محوری سازمان‌ها ۱۰۶
- ۴-۴-۱- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه ساختار سازمانی ۱۰۹
- ۴-۴-۲- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه فرهنگ سازمانی ۱۱۰
- ۴-۴-۳- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه رهبری دانش محور ۱۱۳
- ۴-۴-۵- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کارکنان دانشی ۱۱۵
- ۴-۴-۵- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه تکنولوژی و فناوری اطلاعات ۱۱۶
- ۴-۴-۶- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه چشم‌انداز، مأموریت، هدف، استراتژی و برنامه‌ها ۱۱۸
- ۴-۴-۷- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه محیط سازمانی ۱۲۰
- ۴-۴-۸- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه همکاری بین سازمانی ۱۲۲
- ۴-۴-۹- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه جذب و بکارگیری دانش مشتری ۱۲۳
- ۴-۴-۱۰- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کسب و کار دانش محور ۱۲۵
- ۴-۴-۱۱- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت اطلاعات ۱۲۶
- ۴-۴-۱۲- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت دانش ۱۲۸
- ۴-۴-۱۳- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه حافظه سازمانی ۱۳۰
- ۴-۴-۱۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه هوش سازمانی ۱۳۱
- ۴-۴-۱۵- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان یادگیری ۱۳۳

- ۴-۴-۱۶- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه پروژه محور بودن ۱۳۴
- ۴-۴-۱۷- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان نوآوری ۱۳۶
- ۴-۴-۱۸- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان رقابتی ۱۳۸
- ۴-۴-۱۹- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه الگوبرداری و سنجش عملکرد ۱۴۰
- ۴-۵- سنجش سطح دانش محوری سازمان پایلوت با استفاده از مدل ارائه شده ۱۴۳

فصل پنجم : نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- ۵-۱- مقدمه ۱۴۷
- ۵-۲- یافته‌ها و نتایج تحقیق ۱۴۷
- ۵-۳- تقسیم بندی و سطح بندی سازمان‌ها از لحاظ دانش محور بودن ۱۴۹
- ۵-۴- مدل مفهومی سازمان‌های دانش محور ۱۵۵
- ۵-۵- مقایسه نتایج تحقیق با تحقیقات پیشین ۱۵۷
- ۵-۶- محدودیت‌های پژوهش ۱۶۰
- ۵-۷- پیشنهادهای مستخرج از پایان‌نامه ۱۶۰
- ۵-۸- پیشنهادهای برای پژوهش‌های آینده ۱۶۱
- فهرست منابع ۱۶۴

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۱-۲- انواع دانش	۱۵
جدول ۲-۲- مقایسه سازمان‌های دانش‌محور با سازمان‌های سنتی	۲۱
جدول ۲-۳- دانش جذب شده در همکاری‌های بین‌سازمانی	۴۲
جدول ۲-۴- تفاوت بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش	۴۹
جدول ۲-۵- حافظه سازمانی	۵۷

- جدول ۲-۶- مؤلفه ساختار سازمانی ۶۹
- جدول ۲-۷- مؤلفه فرهنگ سازمانی ۶۹
- جدول ۲-۸- مؤلفه رهبری ۷۰
- جدول ۲-۹- مؤلفه کارکنان دانشی ۷۲
- جدول ۲-۱۰- مؤلفه تکنولوژی و فناوری اطلاعات ۷۳
- جدول ۲-۱۱- مؤلفه چشم انداز، مأموریت، هدف، استراتژی و برنامه‌ها ۷۴
- جدول ۲-۱۲- مؤلفه محیط سازمانی ۷۵
- جدول ۲-۱۳- مؤلفه همکاری بین سازمانی ۷۵
- جدول ۲-۱۴- مؤلفه جذب و بکارگیری دانش مشتری ۷۶
- جدول ۲-۱۵- مؤلفه کسب و کار دانش‌محور ۷۶
- جدول ۲-۱۶- مؤلفه مدیریت اطلاعات ۷۷
- جدول ۲-۱۷- مؤلفه مدیریت دانش ۷۸
- جدول ۲-۱۸- مؤلفه حافظه سازمانی ۷۸
- جدول ۲-۱۹- مؤلفه هوش سازمانی ۷۹
- جدول ۲-۲۰- مؤلفه یادگیری سازمانی ۷۹
- جدول ۲-۲۱- مؤلفه پروژه محور بودن ۸۰
- جدول ۲-۲۲- مؤلفه نوآوری ۸۱
- جدول ۲-۲۳- مؤلفه توان رقابتی ۸۲
- جدول ۲-۲۴- مؤلفه الگوبرداری و سنجش عملکرد ۸۳
- جدول ۴-۱- ویژگی های جمعیت شناختی خبرگان پاسخگو به پرسشنامه ۱۰۱
- جدول ۴-۲- اطلاعات قسمت اول پرسشنامه (نتایج حاصل از میانگین پاسخ خبرگان در مورد اهمیت مؤلفه‌های مدل)
- ۱۰۲

- جدول ۴-۳- آزمون دو جمله‌ای مربوط به قسمت اول پرسشنامه (اهمیت مؤلفه‌ها)..... ۱۰۳
- جدول ۴-۴- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه ساختار سازمانی..... ۱۰۹
- جدول ۴-۵- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه فرهنگ سازمانی..... ۱۱۱
- جدول ۴-۶- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه رهبری دانش‌محور..... ۱۱۳
- جدول ۴-۷- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کارکنان دانشی..... ۱۱۵
- جدول ۴-۸- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه تکنولوژی و فناوری اطلاعات..... ۱۱۷
- جدول ۴-۹- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه چشم‌انداز، مأموریت، هدف، استراتژی و برنامه‌ها..... ۱۱۹
- جدول ۴-۱۰- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه محیط سازمانی..... ۱۲۱
- جدول ۴-۱۱- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه همکاری بین سازمانی..... ۱۲۲
- جدول ۴-۱۲- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه جذب و بکارگیری دانش مشتری..... ۱۲۴
- جدول ۴-۱۳- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کسب و کار دانش‌محور..... ۱۲۵
- جدول ۴-۱۴- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت اطلاعات..... ۱۲۷
- جدول ۴-۱۵- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت دانش..... ۱۲۸
- جدول ۴-۱۶- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه حافظه سازمانی..... ۱۳۰
- جدول ۴-۱۷- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه هوش سازمانی..... ۱۳۲
- جدول ۴-۱۸- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان یادگیری..... ۱۳۳
- جدول ۴-۱۹- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه پروژه محور بودن..... ۱۳۵
- جدول ۴-۲۰- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان نوآوری..... ۱۳۷
- جدول ۴-۲۱- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان رقابتی..... ۱۳۹
- جدول ۴-۲۲- رتبه و وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه الگوبرداری و سنجش عملکرد..... ۱۴۱
- جدول ۴-۲۳- وزن نهایی مؤلفه‌های مدل سنجش سطح دانش محوری سازمان‌ها در سازمان پایلوت..... ۱۴۴

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱-۲- فرآیند دانشی در سازمان دانش محور	۱۶
نمودار ۲-۲- جذب و بکارگیری دانش مشتری	۴۵
نمودار ۱-۴- وزن معیارها (۱۶ خبره پاسخ دهنده به پرسشنامه)	۱۰۷
نمودار ۲-۴- وزن نهایی معیارها (خبره ها)	۱۰۸
نمودار ۳-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه ساختار سازمانی	۱۱۰
نمودار ۴-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه فرهنگ سازمانی	۱۱۲
نمودار ۵-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه رهبری دانش محور	۱۱۲
نمودار ۶-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کارکنان دانشی	۱۱۶
نمودار ۷-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه تکنولوژی و فناوری اطلاعات	۱۱۸
نمودار ۸-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه چشم‌انداز، مأموریت، هدف، استراتژی و برنامه‌ها	۱۲۰
نمودار ۹-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه محیط سازمانی	۱۲۱
نمودار ۱۰-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه همکاری بین سازمانی	۱۲۳
نمودار ۱۱-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه جذب و بکارگیری دانش مشتری	۱۲۴
نمودار ۱۲-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه کسب و کار دانش محور	۱۲۶
نمودار ۱۳-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت اطلاعات	۱۲۷
نمودار ۱۴-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه مدیریت دانش	۱۲۹
نمودار ۱۵-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه حافظه سازمانی	۱۳۱
نمودار ۱۶-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه هوش سازمانی	۱۳۲
نمودار ۱۷-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان یادگیری	۱۳۴
نمودار ۱۸-۴- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه پروژه محور بودن	۱۳۶

- نمودار ۴-۱۹- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان نوآوری ۱۳۸
- نمودار ۴-۲۰- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه توان رقابتی ۱۴۰
- نمودار ۴-۲۱- وزن زیرمؤلفه‌های مربوط به مؤلفه الگوبرداری و سنجش عملکرد ۱۴۲
- نمودار ۴-۲۲- وزن مؤلفه‌های اصلی مدل سنجش سطح دانش‌محوری سازمان‌ها ۱۴۳
- نمودار ۴-۲۳- مقایسه وزن مؤلفه‌های مورد سنجش در سازمان پابلوت با وزن مطلوب این مؤلفه‌ها در سازمان‌های دانش‌محور ۱۴۵

فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۲-۱- عصر دانش‌محور و سازمان‌های دانش‌محور	۱۲
شکل ۲-۲- ساختار دانش‌محور	۲۵
شکل ۲-۳- رهبری در سازمان دانش‌محور	۲۸
شکل ۲-۴- ویژگی‌های کارکنان دانشی	۳۱
شکل ۲-۷- مدل کسب و کار دانش‌محور	۴۷
شکل ۲-۸- مدل فرضی از چرخه اطلاعات و دانش سازمانی	۵۰
شکل ۲-۹- الگوی استراتژیک مدیریت دانش	۵۲
شکل ۲-۱۰- مؤلفه‌های هوش سازمانی	۵۹
شکل ۲-۱۱- مدل مفهومی نوآوری سازمان دانش‌محور	۶۳
شکل ۲-۱۲- توان رقابت‌پذیری سازمان دانش‌محور	۶۶
شکل ۵-۱- سطح بندی مؤلفه‌ها در دانش‌محور شدن سازمان‌ها	۱۵۴
شکل ۵-۲- مدل مفهومی سازمان دانش‌محور	۱۵۷

فصل اول:

مقدمه و کلیات طرح تحقیق

۱-۱- مقدمه

دنیای کسب و کار دچار تحولات چشمگیری شده است. تغییرات سریع تکنولوژی، جهانی شدن، بالا رفتن کیفیت کالاها و خدمات، تغییر ساختارهای اقتصادی و سیاسی و نیز کمبود نیروی کار ماهر و متخصص، باعث ایجاد یک فضای رقابتی بسیار فشرده میان سازمان‌ها شده است. کسب موفقیت در یک چنین رقابتی، مستلزم استفاده از منابع و روش‌های جدید می‌باشد. به این منظور، پژوهشگران بر پایه‌ی نگرش منبع‌محور به سازمان، نگرش جدید مبتنی بر دانش را ارائه کرده‌اند که در آن، دانش به عنوان منبع حیاتی و شاید تنها منبع سازمان در ایجاد مزیت رقابتی پایدار، در نظر گرفته می‌شود (موسوی، ۱۳۹۰).

سازمان‌های دانش‌محور به سرعت غیر قابل باوری در سال‌های اخیر رشد کرده‌اند. یاهو را در نظر بگیرید، ارزش سهام این شرکت در یک سال بیش از ده برابر شد و ارزش بازاری آن در حال حاضر تقریباً ده برابر ارزش دفتری آن می‌باشد. رشد سریع گوگل یک مثال برجسته دیگری از این پدیده است (Wu & others, 2008)، این مثال‌ها، نشان دهنده این است که سازمان‌های موفق، سازمان‌های هستند که به سمت سازمان‌های دانش‌محور تغییر شکل داده‌اند.

بسیاری از سازمان‌ها برای عملکرد اثربخش، این اندیشه را پذیرفته‌اند که دانش‌محور شدن سازمان یک ضرورت است، ولی کمتر سازمانی معنای آن را درک می‌کند یا چگونگی ایجاد تغییرات لازم برای حرکت به سوی آن را می‌داند.

سازمان‌هایی که نمی‌دانند چگونه و از کجا باید آغاز کنند و فاقد یک چارچوب صحیح و منسجم هستند در تلاششان برای ایجاد سازمان‌های دانش‌محور با شکست مواجه می‌شوند. سازمان‌ها باید توجه کنند که شکل‌گیری مفهوم سازمان دانش‌محور نشأت گرفته از ریشه‌های مختلفی است که این ریشه‌ها عبارتند از: سازمان یادگیرنده، نوآوری، دارایی‌های فکری و منابع انسانی، سیستم‌های مبتنی بر دانش، مدیریت اطلاعات، لزوم تحول در کسب و کار، تکنولوژی‌های اطلاعات و ارتباطات، ساختار سازمانی و رهبری، اهداف و استراتژی سازمانی و مؤلفه‌های دیگر. وجود این مؤلفه‌ها به عنوان سطحی

زیربنایی در تعیین فلسفه‌ی وجودی این سازمان‌ها انگاشته می‌شوند. بنابراین لازم است مدلی که بتواند وضعیت دانش‌محوری سازمان‌ها را بسنجد و به عنوان الگو و راهنما برای سازمان‌ها باشد، ارائه گردد.

در این فصل سعی داریم به تشریح مسئله پژوهش، ضرورت و اهمیت پاسخگویی به این مسئله، اهداف، سؤالات، جنبه نوآوری تحقیق و در نهایت به تعاریف مفهومی و عملیاتی واژگان پژوهش مورد نظر بپردازیم.

۱-۲- بیان مسئله

به دلیل نبود مدل جامعی برای شناسایی سازمان‌های دانش‌محور، کمتر سازمانی معنای واقعی دانش‌محور بودن و چگونگی ایجاد یک سازمان دانش‌محور را می‌داند. متداول‌ترین برداشت از یک سازمان دانش‌محور این است که هرچه محصولات و خدمات یک سازمان دانش بیشتری را در بر داشته باشد آن سازمان، دانش‌محور خواهد بود؛ برای مثال، یک موسسه پژوهشی یا یک شرکت مشاوره‌ای که همه محصول آن دانش است یک سازمان دانش‌محور خواهد بود و سازمان‌ای که محصولات فیزیکی ساده تولید کرده و می‌فروشد مثل شرکت سیمان، دانش‌محور نخواهد بود (Zack, 2003). در حالی که یک سازمان برای اینکه بتواند دانش‌محور شود باید به مؤلفه‌های بسیاری توجه کند که وجود این مؤلفه‌ها و شاخص‌ها یک سازمان را، به دانش‌محور شدن سوق می‌دهد.

از سوی دیگر، با بررسی‌های انجام شده، ابزار و راهنمایی برای مدیران سازمان‌ها، در جهت ایجاد یک سازمان دانش‌محور و یا معیاری برای سنجش سطح دانش‌محوری سازمان‌هایشان وجود ندارد، بنظر می‌رسد وجود همچنین مدلی سبب شود سازمان‌ها از مؤلفه‌های که سبب ایجاد سازمان دانش‌محور می‌شوند آگاه شوند و سازمان‌های ایجاد کنند که منبع اصلی خلق درآمد و کسب مزیت رقابتی پایدار در دنیای امروز باشد.

ارائه مدلی برای شناسایی و سنجش سازمان‌های دانش‌محور می‌تواند نتایج مهمی را برای سازمان‌ها به همراه داشته باشد چون توجه به این مدل و مؤلفه‌های آن، سازمان‌ها را به سمت ایجاد

مشاغل مبتنی بر خلق و استفاده دانش، افزایش رضایت شغلی، مدیریت آگاهانه‌ی دانش، جهانی شدن، رقابت، نوآوری، ساختار انعطاف پذیر، فرهنگ سازمانی متعالی، مدیریت متحول، توسعه‌ی سرمایه‌های فکری و معنوی، حرکت به سمت اقتصاد دانش‌محور، افزایش یادگیری سازمانی، به اشتراک گذاردن بهترین عملکردها و ختم سخن اینکه ایجاد سازمان‌های هوشمند و موفق در دنیای امروز سوق می‌دهد. در این میان سازمان‌هایی موفق خواهند بود که در مورد این سؤالات، اینکه یک سازمان دانش‌محور چیست و چه مؤلفه‌های دارد آگاهی کامل داشته باشند و در این راستا گام بردارند. این مدل در پاسخگویی به این سؤالات می‌تواند به سازمان‌ها کمک نماید.

با توجه به بررسی‌های انجام شده، تحقیقاتی که در زمینه شناسایی سازمان‌های دانش‌محور انجام شده است به برخی مؤلفه‌های این سازمان‌ها توجه کرده‌اند. در حالی که این تحقیق سعی دارد که سازمان‌های دانش‌محور را به طور جامع بررسی کند. بنابراین این پژوهش بر مبنای روش تحقیق گراند تئوری ابتدا سعی در یافتن مؤلفه‌های سازمان دانش‌محور و سپس طراحی مدلی براساس این مؤلفه‌ها دارد؛ تا بدین وسیله براساس مدل ارائه شده مؤلفه‌های سازمان دانش‌محور شناخته شده و همچنین سطح دانش‌محوری سازمان‌ها مورد سنجش قرار گیرد.

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

امروزه دانش‌محور بودن یکی از ملزومات اساسی برای گام نهادن به عرصه رقابت جهانی و رویایی با چالش‌های جدید می‌باشد؛ بنابراین درک ضرورت دانش‌محور بودن از سوی سازمان‌ها، به این دلیل، اهمیت می‌یابد. ولی کمتر سازمانی معنای واقعی دانش‌محور بودن و چگونگی ایجاد یک سازمان دانش‌محور را می‌داند. بدین لحاظ لزوم اقدامات مطالعاتی و تحقیقاتی در این زمینه احساس می‌شود. از آنجا که، از سویی با توجه به وضوح اهمیت سازمان‌های دانش‌محور، گریزی از پیاده‌سازی آن‌ها نیست و از سوی دیگر، شناخت اندکی نسبت به این سازمان‌ها وجود دارد، بنابراین نیاز به مطالعه‌ای در باب سازمان‌های دانش‌محور و مؤلفه‌های آن‌ها در قالب یک مدل وجود دارد.