

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روان شناسی و علوم اجتماعی، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: مدیریت آموزشی

**عنوان :**

**بررسی وضعیت بکارگیری مدیریت دانش**

**در شرکت توسعه منابع آب و نیرو از دیدگاه کارکنان آن**

**استاد راهنما :**

دکتر سعید خواجه ای

**استاد مشاور :**

دکتر حیدر تورانی

**پژوهشگر :**

معصومه عباسی

زمستان ۱۳۹۰

و چون به رشد و کمال خویش رسید و برومند شد، به او حکمت و دانش عطا کردیم و نیکوکاران را چنین پاداش می‌دهیم.

(قصص/۱۴)

تقدیم به یگانه راز هستی که حضورش  
آرامبخش و جودم شد و در نهایت  
به تو که عزیزترینی ...

## سپاسگزاری:

خدای متعال را شاکرم که به بنده ناچیز خود این توفیق را داد تا بتوانم تحقیق حاضر را به پایان رسانم. وظیفه خویش می دانم که مراتب تشکر و قدردانی خود را از استاد گرانقدر راهنما جناب آقای دکتر سعید خواجه ای و استاد محترم مشاور جناب آقای حیدر تورانی بدلیل ارائه رهنمودهای کلیدی اعلام دارم.

همچنین از جناب آقای جلال الدین زارع اشکذری رئیس محترم گروه آموزش و بهسازی منابع انسانی شرکت توسعه منابع آب نیروی ایران که در طول مدت اجرای پایان نامه کمال همکاری را مبذول داشته اند، تشکر می کنم. همچنین از کلیه همکارانم در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران که از هیچ مددی فروگذار نکردند قدردانی و تشکر می نمایم.



## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب معصومه عباسی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۷۰۸۴۹۵۰۱۰۰ در رشته علوم تربیتی - مدیریت آموزشی در تاریخ ۹۰/۱۱/۲۴ از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی وضعیت بکارگیری مدیریت دانش در شرکت توسعه منابع آب و نیرو از دیدگاه کارکنان آن " با کسب نمره ۱۷/۵ و درجه بسیارخوب دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران ( اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و ...) استفاده نموده ام ، مطابق رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلا برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر یا بالاتر ) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل ، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی : معصومه عباسی

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ: ۹۰/۱۱/۲۴

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم معصومه عباسی از پایان نامه خود دفاع نموده

و با نمره ۱۷٫۵ به حروف حقه درجیم و با درجه بسیار خوب مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما





بسمه تعالی

دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی : تهران مرکزی	کد واحد : ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه : ۱۰۱۲۱۲۱۲۸۹۰۱۱
عنوان پایان نامه: بررسی وضعیت بکارگیری مدیریت دانش در شرکت توسعه منابع آب و نیرو از دیدگاه کارکنان آن		
نام و نام خانوادگی دانشجو : معصومه عباسی	تاریخ شروع پایان نامه: ۸۹/۱۲/۱۹	تاریخ اتمام پایان نامه : ۹۰/۱۱/۲۴
شماره دانشجویی : ۸۷۰۸۴۹۵۰۱۰۰		
رشته تحصیلی : علوم تربیتی		
استاد / استادان راهنما : دکتر سعید خواجه ای		
استاد / استادان مشاور : دکتر حیدر تورانی		
آدرس: بزرگراه مدرس - تقاطع آفریقا - خیابان بیدار - پلاک ۳ - طبقه ۹		
تلفن: ۰۹۱۲۵۱۱۹۴۶		
<p>چکیده پایان نامه ( شامل خلاصه ، اهداف ، روشهای اجرا و نتایج به دست آمده )</p> <p>امروزه مدیریت دانش به عنوان یک موضوع استراتژیک در سازمانها مطرح می باشد. مدیریت دانش یک نظام است و روبه هایی را برای مولفه های سازمان برقرار می سازد از قبیل شناسایی دانش و اینکه دانش در کجای سازمان با توجه به اهداف سازمان ایجاد شده و وجود دارد. ممیزی دانش و رفع نواقص احتمالی در آن، بکارگیری و اجرای دانش و اثربخشی عملی آن، اشتراک دانش با استفاده از فناوری های مناسب برای به اشتراک گذاری دانش، توسعه دانش در میان کارکنان جهت افزایش توانمندیهای آنان و سپس ذخیره دانش به منظور نگهداری، دسترس پذیری و به هنگام سازی و ارزیابی دانش است. با درک اهمیت این مسئله در این پایان نامه تلاش شده وضعیت مدیریت دانش در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران که شرکی دانش محور می باشد بررسی گردد. بدین منظور با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۲۲۶ نفر از کارکنان این شرکت (شامل کارشناسان و مدیران) که در دفتر مرکزی آن در تهران مستقر هستند بعنوان افراد مشارکت کننده انتخاب شدند. روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ جمع آوری داده زمینه یابی از نوع پیمایشی می باشد. در این پژوهش مولفه های مدیریت دانش (نیاز به دانش، توسعه و بهبود دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش، حفظ و ذخیره دانش، تشخیص دانش، ارتباط با عملکرد اقتصادی، مهارت در تغییر، سنجش فرهنگ سازمانی، سنجش فناوری اطلاعات در بکارگیری دانش) در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران از دیدگاه کارشناسان و مدیران آن در وضعیت موجود مورد بررسی قرار گرفته و اطلاعات لازم با استفاده از یک پرسشنامه ۳۰ سؤالی و در نمونه ی آماری متشکل از ۲۲۶ نفر که از جامعه آماری کارکنان شرکت آب و نیرو در سال ۱۳۹۰ و شامل ۵۴۵ نفر بوده اند به دست آمده است. در این پژوهش سوالات پرسشنامه در ۳ حوزه (توسعه و بهبود دانش، انتشار و تسهیم دانش، کاربرد دانش و حفظ و ذخیره دانش) دسته بندی و مورد تحلیل قرار گرفته است براساس نتایج حاصله از نمونه آماری مشخص گردید که در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران وضعیت مدیریت دانش در ۳ بعد مذکور به شرح ذیل می باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• توسعه و بهبود دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.</li><li>• انتشار و تسهیم دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.</li><li>• کاربرد دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.</li><li>• حفظ و ذخیره دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.</li></ul>		

تاریخ و امضا:

مناسب است

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

چکیده

## فصل اول: کلیات تحقیق

۲	..... مقدمه
۳	..... ۱-۱ بیان مسأله
۴	..... ۲-۱ اهمیت موضوع تحقیق
۵	..... ۳-۱ اهداف تحقیق
۵	..... ۴-۱ سوالات تحقیق
۶	..... ۵-۱ تعاریف نظری و عملیاتی
۶	..... ۱-۵-۱ تعاریف نظری
۷	..... ۲-۵-۱ تعاریف عملیاتی

## فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق

۱۰	..... مقدمه
۱۲	..... ۱-۲ طرح نظری تحقیق
۱۲	..... ۲-۲ دانش (تعاریف و مفاهیم)
۱۵	..... ۳-۲ مدیریت دانش (تعاریف و مفاهیم)
۱۶	..... ۴-۲ پیشینه مدیریت دانش
۱۸	..... ۵-۲ مراحل رشد و بلوغ مدیریت دانش
۱۹	..... ۶-۲ مزایای مدیریت دانایی
۲۱	..... ۷-۲ دانش، اطلاعات، داده
۲۲	..... ۸-۲ انواع دانش سازمانی (دانش آشکار و دانش ضمنی)
۲۳	..... ۹-۲ دانش به عنوان توانایی اقدام
۲۴	..... ۱۰-۲ خصوصیات دانش
۲۵	..... ۱۱-۲ فرمول دانش
۲۵	..... ۱۲-۲ درک مفهوم پیچیده دانش
۲۷	..... ۱۳-۲ جریان دانش
۲۸	..... ۱۴-۲ سازماندهی دانش
۲۹	..... ۱۵-۲ توزیع دانش
۳۰	..... ۱۶-۲ رمزگذاری دانش سازمان
۳۱	..... ۱۷-۲ معیارهای اساسی تبدیل اطلاعات به دانش (مدل ۴C)
۳۱	..... ۱۸-۲ دانش افزارها
۳۲	..... ۱۹-۲ مدیریت دانش سازمانی چیست؟
۳۵	..... ۲۰-۲ تئوریهای مدیریت دانش
۳۶	..... ۲۱-۲ شرایط مدیران دانش
۳۷	..... ۲۲-۲ زیرساخت های مدیریت دانش

۳۸	.....	۲۳-۲	مدیریت دانش در عمل
۳۸	.....	۲۴-۲	مدیریت اطلاعات به منزله قابلیت اصلی سازمان
۳۸	.....	۲۵-۲	سیستم مدیریت دانش
۳۹	.....	۲۶-۲	مدیریت دانش قابلیت اصلی سازمان
۳۹	.....	۲۷-۲	فرآیندهای مدیریت دانش
۴۰	.....	۲۸-۲	استراتژیهای مدیریت دانش
۴۱	.....	۲۹-۲	مدیریت دانش فردی
۴۱	.....	۳۰-۲	نقشه های دانش
۴۲	.....	۳۱-۲	رویکرد ماشینی به مدیریت دانش
۴۲	.....	۳۲-۲	رویکرد فرهنگی یا رفتاری به مدیریت دانش
۴۳	.....	۳۳-۲	رویکرد سیستماتیک به مدیریت دانش
۴۳	.....	۳۴-۲	اصول مدیریت دانش
۴۴	.....	۳۵-۲	ویژگیهای مدیریت دانش
۴۵	.....	۳۶-۲	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۴۶	.....	۳۷-۲	نتایج مدیریت دانش در سازمانها
۴۶	.....	۳۸-۲	تکامل نقشهای فناوری اطلاعات
۴۸	.....	۳۹-۲	گستره نقشهای مدیریت دانش
۴۸	.....	۴۰-۲	آینده مدیریت دانش
۴۸	.....	۴۱-۲	دسته بندی و رده بندی مدلها
۵۰	.....	۴۲-۲	ضرورت مدیریت دانش در دولت
۵۰	.....	۴۳-۲	محدوده مشمول مدیریت دانش
۵۲	.....	۴۴-۲	پیشینه تحقیق
۵۳	.....	۴۵-۲	تاریخچه تأسیس شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران
۵۴	.....	۴۵-۲-۱	رسالت بنیادی و ماموریت شرکت آب و نیرو
۵۴	.....	۴۵-۲-۲	حوزه فعالیتها
<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق (متدولوژی)</b>			
۵۶	.....	۱-۳	مقدمه
۵۶	.....	۲-۳	جامعه آماری
۵۷	.....	۳-۳	نمونه و روش نمونه گیری
۵۷	.....	۴-۳	حجم نمونه
۵۸	.....	۵-۳	ابزار اندازه گیری
۵۸	.....	۶-۳	روایی پرسشنامه
۵۹	.....	۷-۳	اعتبار پرسشنامه
۵۹	.....	۸-۳	روش تحقیق

۶۰	..... تحقیق پیمایشی ۱-۸-۳
۶۱	..... روش جمع آوری اطلاعات ۹-۳
۶۱	..... روش تجزیه و تحلیل داده ها ۱۰-۳
۶۲	..... قلمرو های تحقیق ۱۱-۳
	<b>فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده های تحقیق</b>
۶۴	..... مقدمه
۶۵	..... ۱-۴ تجزیه و تحلیل توصیفی
۱۰۰	..... ۲-۴ تجزیه و تحلیل استنباطی
۱۰۱	..... سؤال پژوهشی اول
۱۰۲	..... سؤال پژوهشی دوم
۱۰۳	..... سؤال پژوهشی سوم
۱۰۴	..... سؤال پژوهشی چهارم
	<b>فصل پنجم : نتیجه گیری</b>
۱۰۶	..... مقدمه
۱۰۷	..... ۱-۵ یافته های پژوهش
۱۰۹	..... ۲-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۱۰	..... ۳-۵ محدودیت های پژوهش
۱۱۱	..... ۴-۵ پیشنهاد های پژوهش
۱۱۳	..... ضمائم
۱۱۷	..... منابع

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۵	جدول ۴-۱ وضعیت نمونه آماری از نظر شاخص گروههای سنی
۶۶	جدول ۴-۲ نمونه آماری از نظر شاخص سابقه خدمت
۶۷	جدول ۴-۳ نمونه آماری از نظر شاخص نوع استخدام
۶۸	جدول ۴-۴ وضعیت نمونه آماری از نظر شاخص پست سازمانی
۶۹	جدول ۴-۵ وضعیت نمونه آماری از لحاظ شاخص میزان تحصیلات
۷۰	جدول ۴-۶ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱
۷۱	جدول ۴-۸ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲
۷۲	جدول ۴-۹ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۳
۷۳	جدول ۴-۱۰ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۴
۷۴	جدول ۴-۱۱ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۵
۷۵	جدول ۴-۱۲ توزیع فراوانی مربوط به پاسخ سؤال ۶
۷۶	جدول ۴-۱۳ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۷
۷۷	جدول ۴-۱۴ توزیع فراوانی مربوط به پاسخ سؤال ۸
۷۸	جدول ۴-۱۵ مربوط به توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۹
۷۹	جدول ۴-۱۶ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۰
۸۰	جدول ۴-۱۷ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۱
۸۱	جدول ۴-۱۸ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۲
۸۲	جدول ۴-۱۹ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۳
۸۳	جدول ۴-۲۰ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۴
۸۴	جدول ۴-۲۱ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۵
۸۵	جدول ۴-۲۲ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۶
۸۶	جدول ۴-۲۳ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۷
۸۷	جدول ۴-۲۴ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۸
۸۸	جدول ۴-۲۵ مربوط به توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۱۹
۸۹	جدول ۴-۲۶ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۰
۹۰	جدول ۴-۲۷ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۱
۹۱	جدول ۴-۲۸ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۲
۹۲	جدول ۴-۲۹ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۳
۹۳	جدول ۴-۳۰ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۴
۹۴	جدول ۴-۳۱ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۵
۹۵	جدول ۴-۳۲ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۶

۹۶	جدول ۴-۳۳ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۷
۹۷	جدول ۴-۳۴ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۸
۹۸	جدول ۴-۳۵ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۲۹
۹۹	جدول ۴-۳۶ توزیع فراوانی پاسخ سؤال ۳۰
۱۰۱	جدول ۴-۳۷ بررسی وضعیت توسعه و بهبود دانش
۱۰۱	جدول ۴-۳۸ نتایج آزمون‌های دو در بررسی وضعیت توسعه و بهبود دانش
۱۰۲	جدول ۴-۳۹ بررسی وضعیت انتشار و تسهیم دانش
۱۰۲	جدول ۴-۴۰ نتایج آزمون‌های دو در بررسی وضعیت انتشار و تسهیم دانش
۱۰۳	جدول ۴-۴۱ بررسی وضعیت کاربرد دانش
۱۰۳	جدول ۴-۴۲ نتایج آزمون‌های دو در بررسی وضعیت کاربرد دانش
۱۰۴	جدول ۴-۴۳ بررسی وضعیت حفظ و ذخیره دانش
۱۰۴	جدول ۴-۴۴ نتایج آزمون‌های دو در بررسی وضعیت حفظ و ذخیره دانش

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۵	نمودار ۱-۴ وضعیت نمونه آماری از نظر شاخص گروههای سنی
۶۶	نمودار ۲-۴ وضعیت نمونه آماری از نظر سابقه خدمت
۶۷	نمودار ۳-۴ وضعیت نمونه آماری از نظر شاخص نوع استخدام
۶۸	نمودار ۴-۴ وضعیت نمونه آماری از نظر شاخص پست سازمانی
۶۹	نمودار ۵-۴ وضعیت نمونه آماری از لحاظ شاخص میزان تحصیلات
۷۰	نمودار ۶-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱
۷۱	نمودار ۷-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲
۷۲	نمودار ۸-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۳
۷۳	نمودار ۹-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۴
۷۴	نمودار ۱۰-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۵
۷۵	نمودار ۱۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۶
۷۶	نمودار ۱۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۷
۷۷	نمودار ۱۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۸
۷۸	نمودار ۱۴-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۹
۷۹	نمودار ۱۵-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۰
۸۰	نمودار ۱۶-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۱
۸۱	نمودار ۱۷-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۲
۸۲	نمودار ۱۸-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۳
۸۳	نمودار ۱۹-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۴
۸۴	نمودار ۲۰-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۵
۸۵	نمودار ۲۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۶
۸۶	نمودار ۲۲-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۷
۸۷	نمودار ۲۳-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۸
۸۸	نمودار ۲۴-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۱۹
۸۹	نمودار ۲۵-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۰
۹۰	نمودار ۲۶-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۱
۹۱	نمودار ۲۷-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۲
۹۲	نمودار ۲۸-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۳
۹۳	نمودار ۲۹-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۴
۹۴	نمودار ۳۰-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۵
۹۵	نمودار ۳۱-۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۶

۹۶.....	نمودار ۴-۳۲ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۷
۹۷.....	نمودار ۴-۳۳ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۸
۹۸.....	نمودار ۴-۳۴ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۲۹
۹۹.....	نمودار ۴-۳۵ توزیع فراوانی پاسخ سوال ۳۰



## چکیده

امروزه مدیریت دانش به عنوان یک موضوع استراتژیک در سازمانها مطرح می باشد. مدیریت دانش یک نظام است و رویه هایی را برای مولفه های سازمان برقرار می سازد از قبیل شناسایی دانش و اینکه دانش در کجای سازمان با توجه به اهداف سازمان ایجاد شده و وجود دارد، ممیزی دانش و رفع نواقص احتمالی در آن، بکارگیری و اجرای دانش و اثربخشی عملی آن، اشتراک دانش با استفاده از فناوری های مناسب برای به اشتراک گذاری دانش، توسعه دانش در میان کارکنان جهت افزایش توانمندیهای آنان و سپس ذخیره دانش به منظور نگهداری، دسترس پذیری و به هنگام سازی و ارزیابی دانش است. با درک اهمیت این مسئله در این پایان نامه تلاش شده وضعیت مدیریت دانش در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران که شرکتی دانش محور می باشد بررسی گردد، بدین منظور با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۲۲۶ نفر از کارکنان این شرکت (شامل کارشناسان و مدیران) که در دفتر مرکزی آن در تهران مستقر هستند بعنوان افراد مشارکت کننده انتخاب شدند. روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ جمع آوری داده زمینه یابی از نوع پیمایشی می باشد. در این پژوهش مولفه های مدیریت دانش (نیاز به دانش، توسعه و بهبود دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش، حفظ و ذخیره دانش، تشخیص دانش، ارتباط با عملکرد اقتصادی، مهارت در تغییر، سنجش فرهنگ سازمانی، سنجش فناوری اطلاعات در بکارگیری دانش) در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران از دیدگاه کارشناسان و مدیران آن در وضعیت موجود مورد بررسی قرار گرفته و اطلاعات لازم با استفاده از یک پرسشنامه ۳۰ سوالی و در نمونه ی آماری متشکل از ۲۲۶ نفر که از جامعه آماری کارکنان شرکت آب و نیرو در سال ۱۳۹۰ و شامل ۵۴۵ نفر بوده اند به دست آمده است. در این پژوهش سوالات پرسشنامه در ۴ حوزه (توسعه و بهبود دانش، انتشار و تسهیم دانش، کاربرد دانش و حفظ و ذخیره دانش) دسته بندی و مورد تحلیل قرار گرفته است براساس نتایج حاصله از نمونه آماری مشخص گردید که در شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران وضعیت مدیریت دانش در ۴ بعد مذکور به شرح ذیل می باشد:

- توسعه و بهبود دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.
- انتشار و تسهیم دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.
- کاربرد دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.
- حفظ و ذخیره دانش در وضعیت مطلوب قرار ندارد.

# فصل اول

## کلیات تحقیق

### فهرست مندرجات :

- مقدمه
- بیان مسئله
- اهمیت موضوع تحقیق
- اهداف تحقیق (کلی و جزئی)
- سوالات تحقیق
- تعاریف نظری و عملیاتی
- تعاریف نظری
- تعاریف عملیاتی

## مقدمه

در دسته بندی که از سوی صاحب نظران کسب و کار ارائه گردیده است، دهه ۱۹۸۰ را دهه جنبش کیفیت (تاکید بر ضرورت استفاده همه کارکنان از قدرت فکری خویش برای دستیابی به کیفیت بهتر)، دهه ۱۹۹۰ را دهه مهندسی مجدد (استفاده از فناوری برای بهبود فرایندهای کسب و کار و کاهش هزینه ها) و دهه ۲۰۰۰ را دهه مدیریت دانش لقب داده اند. به بیان دیگر تحولات گسترده دهه های ۸۰ و ۹۰ این حقیقت را آشکار نمود که عصر دانش محوری و ضرورت و اهمیت مدیریت دانش بیش از پیش خود را آشکار نموده است و اکنون مزیت رقابتی سازمان ها را باید در مدیریت دانش استراتژیک آنها جستجو کرد. از سوی دیگر دشواری و پیچیدگی نهفته در مفهوم دانش و مدیریت دانش به نحوی است که گرچه دانش محوری کم و بیش بر تحولات پرشتاب و بی نظیر جهان امروز سلطه افکنده است و ابعاد و مصادیق تصمیمات، فعالیت ها و پدیده های دانش مدار هر روز بیش از پیش در برابر دیدگان آدمیان قرار می گیرد اما گویی این مفاهیم همچنان نیازمند تعریف، تبیین و تفسیر است.

## ۱-۱ بیان مسأله

امروزه مدیریت دانش به عنوان یک موضوع استراتژیک در سازمانها مطرح است. زیرا در عصر حاضر دانش موجود در سازمان ها از مهمترین دارایی های آنها محسوب می شود. در این عصر ساختار فکری آکنده از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به مشارکت نیروی انسانی دانش گرا برای خلق و کاربرد دانش برای رویارویی با شرایط عدم اطمینان، حفظ موقعیت و ایجاد خلاقیت و نوآوری جهت گسترش عرصه رقابتی خود برآید که این امر با اجر نهادن به مدیریت دانش به عنوان یک نیاز استراتژیک و ضروری جهت رقابت در میان رقبا تحقق خواهد یافت. پیتر دراگر دانش را به عنوان پایه های رقابت در جامعه فراسرمایه داری معرفی می کند (زینجیرچی، ۱۳۸۵) مدیریت دانش با نوآوریها و ابداعها در مهارتهای مدیریتی و یادگیری سازمانی نقاط مشترک بسیاری دارد. با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی های آن در حیطه عملکرد سازمانها می توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمانها به يك ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. به خصوص که اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه به دقت مورد ارزیابی واقع شود این نتیجه هم حاصل می شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوریهای دانش افزایش می دهند (سیف و دیگران، ۱۳۸۵).

از طرفی استفاده و بهره برداری مناسب و بهینه از دانش مستلزم مدیریت دانش است، و به همین جهت مدیریت دانش در قالب یک نظام، امروزه به عنوان یک موضوع استراتژیک در سازمانها مطرح است و بنابر این شناخت فرایند مدیریت دانش امری ضروری و اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. این اهمیت در حدی است که در سازمانها و شرکتهای پیشرو مدیران دانش و متخصصین دانش به دنبال پیاده سازی و ارائه مدل های مناسب و کاربردی هستند. بدیهی است عدم توجه به مدیریت دانش سازمانها را از دور رقابت خارج کرده و صدمات جبران ناپذیری را برای آنها ایجاد خواهد کرد. در این میان شرکت توسعه منابع آب و نیروی ایران که در صنعت ساخت سد و نیروگاه سازی مشغول می باشد و در کسب و کاری که کاملاً دانش مدار است و هر نوع تصمیم گیری و اقدام باید بر اساس نقشه ها و مدارک و اطلاعات و دانش دقیق و بروز و بموقع باشد بررسی اینکه آیا در این شرکت مدیریت دانش سازمانی انجام می شود و در تصمیم گیریها و فرآیندهای کاری تا چه حد موثر است از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

و به همین دلیل موضوع این پایان نامه در این خصوص است که میزان بکارگیری مدیریت دانش در شرکت توسعه منابع آب و نیرو از دیدگاه کارکنان آن در چه حدی است؟

## ۱-۲ اهمیت موضوع تحقیق

بدیهی است بهبود وضعیت هر سازمان نیازمند دانش و آگاهی است زیرا خلق و بکارگیری دانش برای رقابت گرایی سازمانها و بالا بردن بهره وری و استفاده بهینه از کلیه منابع سازمانی اعم از منابع انسانی و غیر آن، ضروری است. جان استوارت در سال ۱۹۹۴ در مقاله ای در مجله فورچون به شرکتهای یادآوری می کند که به آنچه می دانند بیش از آنچه دارند اهمیت بدهند و پیتر دراگر دانش را به عنوان پایه های رقابت در جامعه فراسرمایه داری معرفی میکند (زینجیرچی، ۱۳۸۵) مدیریت دانش با نوآوریها و ابداعها در مهارتهای مدیریتی و یادگیری سازمانی نقاط مشترک بسیاری دارد. با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی های آن در حیطه عملکرد سازمانها می توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمانها به يك ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. به خصوص که اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه به دقت مورد ارزیابی واقع شود این نتیجه هم حاصل می شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوریهای دانش افزایش می دهند (سیف و دیگران، ۱۳۸۵).

از طرفی استفاده و بهره برداری مناسب و بهینه از دانش مستلزم مدیریت دانش است و به همین جهت مدیریت دانش در قالب یک نظام، امروزه به عنوان یک موضوع استراتژیک در سازمانها مطرح است و بنابر این شناخت فرایند مدیریت دانش امری ضروری و اجتناب ناپذیر به نظر می رسد. این اهمیت در حدی است که در سازمانها و شرکتهای پیشرو مدیران دانش و متخصصین دانش به دنبال پیاده سازی و ارائه مدل های مناسب و کاربردی هستند. بدیهی است عدم توجه به مدیریت دانش سازمانها را از دور رقابت خارج کرده و صدمات جبران ناپذیری را برای آنها ایجاد خواهد کرد.