





دانشگاه شهید چمران اهواز

۹۳۲۲۴۹۷

دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان

شرکت فولاد خوزستان

استاد راهنما:

دکتر سکینه شاهی

استاد مشاور:

پروفسور یدالله مهرعلیزاده

پژوهشگر:

صادق کریمی بروجنی

شهریور ۱۳۹۳

تقدیم

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

خدای را پس می‌شاکرم که از روی کرم، پدر و مادری فداکار نصیبم ساخته تا در سایه درخت پر بار وجودشان پیاسایم و از ریشه آنها شاخ و برگ بگیرم و از سایه وجودشان در راه کسب علم و دانش تلاش نمایم.

والدینی که بودنشان تاج افتخاری است بر سرم و نامشان دلیلی است بر بودنم چرا که این دو وجود پس از پروردگار مایه هستی ام بوده اند دستم را گرفتند و راه رفتن را در این وادی زندگی بر فراز و نشیب آموختند.

و برادرانم که وجودشان شادی بخش و مایه‌ی آسایش قلبی است.

حال این برگ سپری است تحفه ناچیز تقدیم آنان...

سپاس

"سپاس بی حد، خدایی را که سختوران در ستودن او در مانده شوند و شمارندگان از شمار

نعمت های او ناتوان"

از استاد فرهیخته سرکار خانم دکتر سکینه شاهی که در کمال سعی صدر و گشاده رویی،
زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛ از استاد مدیر، جناب آقای پروفیسور
مهرعلیزاده که مشاوره های ایشان راهگشا بودند، کمال تشکر و قدردانی را دارم. از داوران
گرامی آقایان دکتر پارسا، دکتر سعیدی و ناظر محترم جناب آقای دکتر فرهادی را به پاس
پیشنهادهای ارزنده شان و کلیه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان به خصوص جناب
آقای مهندس خمیسی و جناب آقای مهندس لشگری جهت همکاری بی دریغشان در پیش
برد این پایان نامه سپاسگزارم.

همچنین از دوستان عزیزم آقایان شیرزاد نظری، چلیل پیوکائی، کریم رضایی و مهران
طاهری کمال تشکر و سپاسگزاری را دارم.

صادق کریمی پروچنی

شهریور ماه ۱۳۹۳

فصل اول: کلیات پژوهش

۱. مقدمه..... ۱
- ۲-۱. بیان مسئله..... ۲
- ۳-۱. اهمیت و ضرورت تحقیق..... ۳
- ۴-۱. اهداف تحقیق..... ۴
- ۵-۱. سؤالات تحقیق..... ۵
- ۶-۱. فرضیه های تحقیق..... ۵
- ۷-۱. تعاریف مفهومی..... ۶
- ۸-۱. تعاریف عملیاتی..... ۷

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

- ۱-۲. مقدمه..... ۸
- ۲-۲. داده، اطلاعات و دانش..... ۸
- ۳-۲. روابط داده، اطلاعات و دانش..... ۱۲
- ۴-۲. انواع دانش..... ۱۳
- ۱-۴-۲. انواع دانش از نظر نوناکا..... ۱۴
- ۲-۴-۲. انواع دانش از نظر شمول و گستره..... ۱۶
- ۳-۴-۲. انواع دانش بر مبنای خاص یا عام بودن..... ۱۷
- ۴-۴-۲. تقسیم بندی دانش از نظر ژاک و همکاران..... ۱۸
- ۵-۲. مراحل تبدیل دانش..... ۱۹
- ۶-۲. مدیریت دانش..... ۲۲
- ۱-۶-۲. تعاریف مدیریت دانش..... ۲۳

- ۲۵..... ۲-۶-۲. تاریخچه مدیریت دانش
- ۲۷..... ۳-۶-۲. علل پیدایش مدیریت دانش
- ۲۹..... ۴-۶-۲. اهمیت مدیریت دانش
- ۳۱..... ۵-۶-۲. اصول مدیریت دانش
- ۳۴..... ۶-۶-۲. استراتژی های مدیریت دانش
- ۳۷..... ۷-۶-۲. فرایند مدیریت دانش
- ۳۸..... ۸-۶-۲. گام های اساسی اجرای مدیریت دانش
- ۳۹..... ۹-۶-۲. مدل های مدیریت دانش
- ۴۲..... ۱-۹-۶-۲. مدل دانپورت
- ۴۴..... ۲-۹-۶-۲. مدل عمومی مدیریت دانش نیومن کنارد
- ۴۵..... ۳-۹-۶-۲. مدل مارک و الروی
- ۴۶..... ۴-۹-۶-۲. مدل چند عاملی توسعه نظام های مدیریت دانش
- ۴۸..... ۵-۹-۶-۲. مدل استیو هالس
- ۴۹..... ۶-۹-۶-۲. مدل هسیگ
- ۵۰..... ۷-۹-۶-۲. مدل پایه های ساختمان دانش
- ۵۲..... ۸-۹-۶-۲. مدل مورد استفاده در پژوهش
- ۵۴..... ۷-۲. عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش
- ۵۷..... ۱-۷-۲. عوامل فرهنگی
- ۵۷..... ۱-۱-۷-۲. تعریف فرهنگ و فرهنگ سازمانی
- ۵۸..... ۲-۱-۷-۲. نقش فرهنگ در بنیان مدیریت دانش
- ۶۱..... ۳-۱-۷-۲. مشارکت در تصمیم گیری

- ۶۲..... فرهنگ یادگیری. ۴-۱-۷-۲
- ۶۳..... فرهنگ تسهیم. ۵-۱-۷-۲
- ۶۴..... فرهنگ اعتماد محور. ۶-۱-۷-۲
- ۶۵..... عوامل فردی (منابع انسانی). ۲-۷-۲
- ۶۶..... زمان. ۱-۲-۷-۲
- ۶۷..... آشنایی با مدیریت دانش (شناخت). ۲-۲-۷-۲
- ۶۷..... انگیزه. ۳-۲-۷-۲
- ۶۸..... عوامل سازمانی. ۳-۷-۲
- ۶۸..... سیستم پاداش و تشویق سازمان. ۱-۳-۷-۲
- ۷۱..... سیستم آموزش سازمان. ۲-۳-۷-۲
- ۷۲..... رهبری و حمایت مدیریت. ۳-۳-۷-۲
- ۷۴..... ساختار سازمان. ۴-۳-۷-۲
- ۷۶..... عوامل فناوری. ۴-۷-۲
- ۷۶..... فناوری اطلاعات و نقش آن در مدیریت دانش. ۱-۴-۷-۲
- ۷۸..... مدیریت پایگاه داده و اطلاعات. ۲-۴-۷-۲
- ۷۸..... سیستم مدیریت پایگاه داده. ۱-۲-۴-۷-۲
- ۷۹..... مدیریت فناوری اطلاعات. ۲-۲-۴-۷-۲
- ۷۹..... نرم افزار. ۳-۴-۷-۲
- ۷۹..... اینترنت. ۱-۳-۴-۷-۲
- ۸۰..... پورتال. ۲-۳-۴-۷-۲
- ۸۱..... سخت افزار. ۴-۴-۷-۲

۸۱	۲-۷-۴-۱. اینترنت.....
۸۳	۲-۸. پیشینه‌ی پژوهش.....
۸۹	۲-۹. جمع بندی و نتیجه گیری.....
۹۰	۲-۱۰. مدل مفهومی.....

فصل سوم: روش شناسی

۹۲	۳-۱. مقدمه.....
۹۲	۳-۲. روش پژوهش.....
۹۴	۳-۳. جامعه آماری.....
۹۴	۳-۴. روش نمونه گیری.....
۹۵	۳-۵. ابزار گردآوری داده ها.....
۹۵	۳-۵-۱. پرسشنامه.....
۹۷	۳-۵-۲. مصاحبه.....
۹۸	۳-۶. روش تجزیه تحلیل اطلاعات.....

فصل چهارم: یافته های پژوهش

۹۹	۴-۱. مقدمه.....
۹۹	۴-۲. یافته های مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی گروه نمونه.....
۱۰۲	۴-۳. یافته های مربوط به آمار توصیفی.....
۱۰۹	۴-۴. یافته های مربوط به آمار استنباطی.....
۱۰۹	۴-۴-۱. یافته های مربوط به سؤالات پژوهش.....
۱۱۴	۴-۴-۲. نتایج یافته ها بر اساس رگرسیون چندگانه.....
۱۱۷	۴-۴-۳. نتایج یافته ها بر اساس فرضیه های پژوهش.....

- ۴-۵. یافته های جانبی پژوهش..... ۱۲۰
- ۴-۶. یافته های مربوط به بخش کیفی پژوهش..... ۱۲۸
- ۴-۶-۱. مقدمه..... ۱۲۸
- ۴-۶-۲. علل مطلوب نبودن سطح مشارکت در تصمیم گیری از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۲۸
- ۴-۶-۳. علل مطلوب نبودن سطح فرهنگ تسهیم دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۳۳
- ۴-۶-۴. علل مطلوب نبودن سطح حمایت و رهبری مدیر از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۳۶
- ۴-۶-۵. علل ضعیف بودن سطح سیستم پاداش دهی مرتبط با سیستم KM از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۳۸
- ۴-۶-۶. تأثیرات و موانع ساختار مکانیکی سازمانی در اجرای مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۴۰
- ۴-۶-۷. علت سطحی بودن شناخت و آگاهی از مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان..... ۱۴۲
- ۴-۶-۸. علل مطلوب نبودن سطح مدیریت اطلاعات و پایگاه داده از دیدگاه مدیران و کارکنان در شرکت فولاد خوزستان..... ۱۴۴

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱. مقدمه..... ۱۴۶
- ۵-۲. تحلیل یافته های پژوهش..... ۱۴۷
- ۵-۲-۱. تحلیل یافته های هدف اول پژوهش..... ۱۴۷
- ۵-۲-۱-۱. بخش کمی..... ۱۴۷
- ۵-۲-۱-۲. بخش کیفی..... ۱۵۲
- ۵-۲-۲. تحلیل یافته های هدف دوم پژوهش..... ۱۵۷
- ۵-۲-۲-۱. بخش کمی..... ۱۵۷

۱۶۳.....	۲-۲-۵. بخش کیفی.....
۱۶۸.....	۳-۲-۵. تحلیل یافته های هدف سوم پژوهش.....
۱۶۸.....	۱-۳-۲-۵. بخش کمی.....
۱۷۲.....	۲-۳-۲-۵. بخش کیفی.....
۱۷۴.....	۴-۲-۵. تحلیل یافته های هدف چهارم پژوهش.....
۱۷۴.....	۱-۴-۲-۵. بخش کمی.....
۱۷۹.....	۲-۴-۲-۵. بخش کیفی.....
۱۸۰.....	۳-۵. نتیجه گیری کلی.....
۱۸۴.....	۴-۵. پیشنهادهای برخواسته از پژوهش.....
۱۸۵.....	۵-۵. محدودیت های پژوهش.....
۱۸۵.....	۶-۵. پیشنهادها برای پژوهش های آتی.....

فهرست منابع

۱۸۶.....	منابع فارسی.....
۱۹۷.....	منابع انگلیسی.....

فهرست جداول

- جدول ۱-۲. مقایسه ویژگی های دانش ضمنی در مقابل دانش صریح..... ۱۶
- جدول ۲-۲. تعاریف مدیریت دانش..... ۲۴
- جدول ۳-۲. گاه شماری مدیریت دانش..... ۲۷
- جدول ۴-۲. مقایسه دو استراتژی کدگذاری و شخصی سازی..... ۳۶
- جدول ۵-۲. گام های اساسی اجرای مدیریت دانش..... ۳۹
- جدول ۶-۲. مدل های مدیریت دانش..... ۴۰
- جدول ۷-۲. عوامل مؤثر بر مدیریت دانش..... ۵۵
- جدول ۱-۳. حجم جامعه و نمونه مدیران و کارکنان..... ۹۴
- جدول ۲-۳. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای فرایندهای مدیریت دانش..... ۹۶
- جدول ۳-۳. محاسبه ضریب آلفای کرونباخ برای هر کدام از عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش..... ۹۷
- جدول ۱-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس پست سازمانی..... ۱۰۰
- جدول ۲-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی پاسخگویان به تفکیک سابقه کار..... ۱۰۱
- جدول ۳-۴. توزیع فراوانی و درصد فراوانی شرکت کنندگان در پژوهش بر اساس سطح تحصیلات..... ۱۰۲
- جدول ۴-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در فرایندهای مدیریت دانش..... ۱۰۳
- جدول ۵-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در متغیرهای عوامل فرهنگی..... ۱۰۴
- جدول ۶-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در متغیرهای عوامل سازمانی..... ۱۰۵
- جدول ۷-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در متغیرهای عوامل فردی..... ۱۰۶
- جدول ۸-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در متغیرهای عوامل فناوری..... ۱۰۷
- جدول ۹-۴. میانگین و انحراف معیار دیدگاه مدیران و کارکنان در عوامل فرهنگی، سازمانی، فردی و فناوری..... ۱۰۸
- جدول ۱۰-۴. مدل رگرسیونی عوامل فرهنگی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۰۹

- جدول ۴-۱۱. رگرسیون عوامل فرهنگی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۰
- جدول ۴-۱۲. مدل رگرسیونی عوامل سازمانی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۰
- جدول ۴-۱۳. رگرسیون عوامل سازمانی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۱
- جدول ۴-۱۴. مدل رگرسیونی عوامل فردی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۲
- جدول ۴-۱۵. رگرسیون عوامل فردی بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۲
- جدول ۴-۱۶. مدل رگرسیونی عوامل فناوری بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۳
- جدول ۴-۱۷. رگرسیون عوامل فناوری بر اجرای مدیریت دانش..... ۱۱۴
- جدول ۴-۱۸. تحلیل رگرسیون چند گانه مربوط به متغیرهای پیش بین با مدیریت دانش..... ۱۱۵
- جدول ۴-۱۹. نتایج رگرسیون چندگانه متغیرهای فرهنگی، سازمانی، فردی و فناوری با مدیریت دانش به روش همزمان
(Enter)..... ۱۱۶
- جدول شماره ۴-۲۰. نتایج تحلیل واریانس دوره‌ها برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان در تأثیر عوامل فرهنگی بر مدیریت دانش..... ۱۱۷
- جدول ۴-۲۱. نتایج تحلیل واریانس دوره‌ها برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان در تأثیر عوامل سازمانی بر مدیریت دانش..... ۱۱۸
- جدول ۴-۲۲. نتایج تحلیل واریانس دوره‌ها برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان در تأثیر عوامل فردی بر مدیریت دانش..... ۱۱۹
- جدول ۴-۲۳. نتایج تحلیل واریانس دوره‌ها برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان در تأثیر عوامل فناوری بر مدیریت دانش..... ۱۱۹
- جدول ۴-۲۴. نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به فرایندهای مدیریت دانش بر حسب سابقه‌ی کار..... ۱۲۰
- جدول ۴-۲۵. نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به فرایندهای مدیریت دانش بر حسب سابقه‌ی کار..... ۱۲۱

- جدول ۴-۲۶. نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به عوامل فرهنگی، سازمانی، فردی و فناوری بر حسب سابقه‌ی کار..... ۱۲۲
- جدول ۴-۲۷. نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به فرایندهای مدیریت دانش بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۲۳
- جدول ۴-۲۸. نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به فرایندهای مدیریت دانش بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۲۵
- جدول ۴-۲۹. نتایج تحلیل واریانس یک راهه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به عوامل فرهنگی، سازمانی، فردی و فناوری بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۲۶
- جدول ۴-۳۰. نتایج آزمون تعقیبی شفه برای مقایسه نگرش مدیران و کارکنان نسبت به فرایندهای مدیریت دانش بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۲۷
- جدول ۴-۳۱. نتایج کلی حاصل از مصاحبه های مربوط به مشارکت در تصمیم گیری از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۳۲
- جدول ۴-۳۲. نتایج کلی حاصل از مصاحبه های مربوط به فرهنگ تسهیم از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۳۵
- جدول ۴-۳۳. نتایج کلی حاصل از مصاحبه های مربوط به حمایت و رهبری مدیر از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۳۸
- جدول ۴-۳۴. نتایج کلی حاصل از مصاحبه های مربوط به سیستم پاداش دهی از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۴۰
- جدول ۴-۳۵. نتایج حاصل از مصاحبه مربوط به ساختار مکانیکی شرکت از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۴۲
- جدول ۴-۳۶. نتایج کلی حاصل از مصاحبه شناخت و آگاهی از مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۴۴
- جدول ۴-۳۷. نتایج کلی حاصل از مصاحبه شناخت و آگاهی از مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان..... ۱۴۵

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲. هرم دانش..... ۱۲
- شکل ۲-۲. روابط داده، اطلاعات و دانش..... ۱۳
- شکل ۳-۲. مراحل تبدیل دانش..... ۲۲
- شکل ۴-۲. مدل عمومی مدیریت دانش..... ۴۵
- شکل ۵-۲. چرخه پنج مرحله ای مدیریت دانش..... ۴۶
- شکل ۶-۲. مدل مبتنی بر فرایندهای دانشی..... ۴۹
- شکل ۷-۲. مدل ساختمان مدیریت دانش..... ۵۲
- شکل ۸-۲. مدل مفهومی پژوهش..... ۹۱
- شکل ۱-۳. روش اجرای پژوهش..... ۹۳

نام خانوادگی: کریمی بروجنی	نام: صادق	شماره دانشجویی: ۹۱۲۲۴۰۹
عنوان پایان نامه: بررسی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان		
استاد راهنما: دکتر سکینه شاهی	استاد مشاور: پروفسور یدالله مهرعلیزاده	
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: علوم تربیتی	گرایش: مدیریت آموزشی
دانشگاه: شهید چمران اهواز	دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۹۳/۶/۲۶	تعداد صفحات: ۲۰۳	
کلید واژه ها: داده، اطلاعات، دانش، مدیریت دانش، مدل های مدیریت دانش، عوامل مؤثر، عوامل فرهنگی، عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل فناوری		
<p>چکیده: هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان بود. روش تحقیق، روش آمیخته بود و اجرای آن، از دو مرحله متوالی پرسشنامه و مصاحبه تشکیل شده بود. در این پژوهش در بخش کمی، از دو پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. روایی پرسشنامه ها از طریق روایی صوری تأیید شد و پایایی آن ها با آلفای کرونباخ در پرسشنامه سازگار شده ی مدیریت دانش جاشپارا ۰/۹۲ و پرسشنامه محقق ساخته عوامل مؤثر ۰/۹۵ محاسبه شد. جامعه آماری در این پژوهش، مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان بودند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان، ۲۶۱ نفر (۴۴ نفر از مدیران و ۲۱۷ نفر از کارکنان) به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده های کمی، از روش های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین و انحراف معیار) و در قسمت آمار استنباطی برای آزمون سؤالات و فرضیه ها، از روش های (رگرسیون خطی ساده و چند گانه همزمان و تحلیل واریانس دوراهه و یک راهه) استفاده شد. همچنین در بخش کیفی پژوهش، علاوه بر آزمون کمی از مصاحبه ی نیمه ساختمند استفاده شد. روش نمونه گیری در بخش مصاحبه به صورت هدفمند صورت گرفت و بعد از مصاحبه با ۱۵ نفر از مدیران و کارکنان، محقق به اشباع نظری رسید. برای تجزیه و تحلیل داده های کیفی، از روش تحلیل محتوا استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد همه ی عوامل (فرهنگی، سازمانی، فردی و فناوری) بر اجرای مدیریت دانش مؤثر بوده اند و تفاوتی در دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان نسبت به تأثیر گذاری این عوامل بر اجرای مدیریت دانش وجود نداشته است. از میان متغیرهای عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش، متغیرهای مشارکت در تصمیم گیری، فرهنگ تسهیم دانش، حمایت و رهبری مدیر، سیستم پاداش دهی، ساختار متناسب با مدیریت دانش، شناخت و آگاهی از مدیریت دانش و مدیریت پایگاه داده و اطلاعات در سطح مطلوبی نبوده اند و علت ها و مشکلات پیش روی هر یک از این متغیر ها بیان شده است. در مقابل، متغیرهایی نظیر فرهنگ یادگیری، فرهنگ اعتماد محور، سیستم آموزش، زمان، انگیزه، نرم افزار و سخت افزار در وضعیت نسبتاً مطلوبی گزارش شده است.</p>		

فصل اول

مقدمه و کلیات پژوهش

در سال های اخیر به موجب ظهور مرحله جدیدی از نظام اقتصادی جهان با عنوان اقتصاد دانش مدار، دانش سازمانی به تدریج به عنوان منبع اصلی اقتصاد شناخته شده است و موفقیت هر سازمانی بیش از آن که به ارزش منابع فیزیکی، سرمایه و دارایی های ملموس و عینی آن وابسته باشد، به سرمایه های فکری سازمان بستگی دارد. در عصر دانش مدار، سرمایه های فکری سازمان که از آن تحت عنوان دارایی های غیر ملموس یاد می کنند، به عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان های دانش مدار محسوب می شود و مدیریت آن برای هر سازمانی ضروری به نظر می رسد (حسن زاده، ۱۳۸۳). از همین رو سازمان ها و شرکت های مختلف به این سمت گرایش یافته اند و اکنون شاهد هستیم که مفاهیم جدیدی مانند مدیریت دانش، کارکنان دانشی و سازمان های دانش محور در حوزه اقتصاد دانش رایج شده است (خاوندکار، خاوندکار و متقی، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش یکی از مباحث مهمی است که در حوزه علم مدیریت مطرح شده است. این شیوه نوین مدیریتی به سرعت مورد استقبال متخصصان مدیریت قرار گرفت و تلاش گسترده به منظور بهره برداری از توان بالقوه دانش افراد در بهره وری سازمانی به انجام رسید. مدیریت دانش در واقع روشی است که بر مبنای آن می توان به یافته های پنهان دانش افراد که در بسیاری از موارد دارای ارزش قابل توجهی است، دست یافت (نوناکا و تاکوچی^۱، ۱۹۹۵). از این رو، جهت موفقیت سازمان و عملکرد بهتر آن در مدیریت دانش، شناسایی و توجه به عوامل مؤثر در این زمینه موضوعی در خور توجه است (الهی و قدس الهی، ۱۳۹۰: ۲۳۴).

بدین ترتیب، مدیریت دانش در سازمان ها به برخی از پیش نیازها وابسته است که جزئی از عوامل حیاتی اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش محسوب می شود و آگاهی سازمان ها از عوامل اصلی مدیریت

^۱. Nonaka & Takeuchi

دانش که پذیرش و اجرای آن را با موفقیت همراه می سازد، موجب هموار شدن مسیر پیش روی آن ها خواهد شد.

۱-۲. بیان مسئله

مدیریت دانش سازمانی یکی از مهم ترین عوامل موفقیت شرکت ها در شرایط متغیر و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان ها، دانش خود را اندازه گیری می کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه بندی شرکت ها در گزارش های خود منعکس می کنند (تقی زاده و سلطانی فسقندیس، ۱۳۹۰: ۱۲۵). مدیریت دانش مفهومی است که تعاریف بسیاری برای آن ارائه شده است. گاندی و همکاران^۱ (۲۰۱۰) معتقدند: مدیریت دانش، یک فرایند یکپارچه و نظام مند در سطح سازمان است که شامل فعالیت اکتساب، خلق، ذخیره، توزیع و بکارگیری دانش به وسیله افراد و گروه ها برای رسیدن به اهداف سازمانی می باشد (نجف بیگی، صرافی زاده و طاهری لاری، ۱۳۹۰). مدیریت دانش یک استراتژی بهینه و سیستماتیکی است که انتخاب، سازماندهی و ذخیره می شود و اطلاعات ضروری کسب و کار یک شرکت را برای ارتقای عملکرد کارکنان و افزایش رقابت پذیری سازمان بهبود می دهد (حیدری، مقیمی و خنیفر، ۱۳۹۲: ۱۵۵).

مدیریت دانش فرایندی شناخته شده است که طی آن سازمان به تولید، کسب، تسهیم، انتقال و به کارگیری دانش برای ارتقای بهره وری سازمان می پردازد. از سوی دیگر اجرای موفق مدیریت دانش امری بسیار دشوار است. برای اجرای موفق مدیریت دانش در سازمان، باید عواملی که بر موفقیت این پروژه تأثیر می گذارد شناسایی و بررسی شود؛ زیرا اولین گام برای اجرای هر سیستم، شناخت عوامل کلیدی موفقیت آن سیستم است. عوامل اساسی موفقیت در اجرای مدیریت دانش را می توان فعالیت هایی دانست که به منظور اطمینان از موفقیت اجرای مدیریت دانش به آن ها توجه می شود (وانگ^۲، ۲۰۰۵). در طراحی و اجرای مدیریت دانش در سازمان ها نیز عواملی وجود دارد که نقش مهم تر و

^۱. Gandhi, et al

^۲. Wong

حیاتی تری نسبت به سایر عوامل ایفا می کنند. بدین ترتیب با مطالعه پژوهش های محققان مختلف، عوامل فرهنگی، عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل فناوری (زیر ساخت فنی) به عنوان عوامل مؤثر در اجرای مدیریت دانش در سازمان های متفاوت شناسایی شده اند. از این رو اهمیت اصلی عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در این است که با شناسایی و نظارت بر این عوامل، سازمان می تواند به اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش مطمئن باشد.

شرکت فولاد خوزستان از سال ۱۳۸۸ توانسته است سیستم مدیریت دانش را پیاده سازی کند اما از آنجایی که این سیستم در شرکت جدید بوده و کارکنان و مدیران اطلاع کافی نسبت به سیستم مدیریت دانش نداشته اند، نتوانسته اند به اهداف مورد نظر (وضع مطلوب) شرکت در راستای سیستم مدیریت دانش نائل شوند و از آنجایی که سیستم مدیریت دانش تازه در این شرکت استقرار یافته است، شناسایی و بررسی عوامل تأثیر گذار بر اجرای موفق مدیریت دانش (ایجاد دانش، ذخیره دانش، به اشتراک گذاری دانش و به کارگیری دانش) در شرکت فولاد خوزستان ضروری است. در این پژوهش، مدل جاشپارا^۱ (۲۰۰۴)، برای بررسی عوامل مؤثر بر اجرای موفق مدیریت دانش (خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش و کاربرد دانش) در شرکت فولاد خوزستان مورد استفاده قرار گرفته است. این عوامل شامل عوامل فرهنگی، عوامل سازمانی، عوامل فردی و عوامل فناوری می باشند.

۱-۳. اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه حضور شرکت های صنعتی در بازار دانش و استفاده از مدیریت دانش در جهت تحقق اهداف سازمانی به عنوان یک امر ضروری شناخته شده است. از این رو شناسایی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش در شرکت فولاد خوزستان که به عنوان صنایع پایه در توسعه اقتصادی و اجتماعی استان و کشور و دارای قابلیت های فزاینده ای برای جذب و استخدام نیروی انسانی است، ضروری است. شناسایی این عوامل در شرکت باعث؛ انعطاف پذیری و واکنش سریع شرکت در برابر شرایط متغیر

1. Jashpara

محیطی، استفاده بهتر از منابع انسانی و دانش موجود نزد آن ها و اتخاذ تصمیمات بهتر و سریع تر می شود. همچنین با توجه به اینکه طبق بررسی هرم سنی جمعیت کارکنان شرکت، ۳۵ درصد از کارکنان دارای سابقه ۲۰ سال به بالا می باشند و حجم قابل توجهی از دانش این افراد که در آستانه بازنشستگی هستند؛ از حیطة دسترسی مدیران خارج می شود. این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر دانش، اطلاعات و تجربیات افراد شرکت ثبت، ذخیره و انتقال داده نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج خواهد شد. تخصصی تر شدن فعالیت ها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد. همچنین با اجرای موفق مدیریت دانش، از تکرار کارها و فعالیت هایی که توسط کارکنان و مدیران انجام می شود، جلوگیری می شود که این امر مانع از صرف بیهوده وقت، هزینه و منابع شرکت می شود و در آینده نزدیک شرکت فولاد خوزستان به سودآوری بیشتری می رسد. بدین ترتیب، بررسی عوامل تأثیر گذار و مشکلات پیش رو در اجرای مدیریت دانش در شرکت فولاد خوزستان باعث خواهد شد، ضعف ها و عامل های مؤثر بر تسهیل اجرای موفق سیستم مدیریت دانش در شرکت مشخص شوند و با آگاهی یافتن از آن ها، تمهیدات لازم برای رفع و بهبود ضعف های مرتبط با اجرای مدیریت دانش اندیشیده شود و با عملی شدن این اقدامات، به هرچه بهتر شدن اجرای موفق مدیریت دانش شرکت و مزیت های ذکر شده در بالا، کمک خواهد کرد.

۴-۱. اهداف تحقیق

۴-۱-۱. هدف کلی

* بررسی عوامل مؤثر بر اجرای مدیریت دانش از دیدگاه مدیران و کارکنان شرکت فولاد خوزستان.

۴-۱-۲. هدف فرعی