



دانشگاه مازندران
دانشکده علوم اقتصادی و اداری

موضوع:

**تبیین اثر توانمند سازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در
SMEs سازمان صنایع و معادن استان مازندران**

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی

استاد راهنما:

دکتر حسنعلی آقاجانی

استاد مشاور:

دکتر محمود یحیی زاده فر

نگارش:

سید علی اکبر حسین زاده اطاقسرا

زمستان ۱۳۸۷

تقدیر و تشکر

خدایا به من توانی عطا کن تا بر آن چه مرا از دانش بخشیده‌ای، شکر گزار باشم و مرا آن شایستگی عنایت فرما تا در بازمانده‌ی حیات خویش سزاوار دانشی فزون‌تر از جانب تو باشم.

قدردان همه‌ی کسانی هستم که در کسب دانش در همه سطح یاری‌گر من بودند، به ویژه از استاد محترم راهنما؛ **جناب آقای دکتر حسنعلی آقاجانی و استاد محترم مشاور؛ جناب دکتر محمود یحیی زاده فر**، در موردشان همین قدر بس که خود را همواره مدیون درس‌هایی که به من داده اند، می‌دانم.

از دیگر اساتید ارجمند؛ جناب آقایان دکتر صفائی، دکتر مدهوشی، دکتر عزیزپور، دکتر زالی، دکتر رضوانی و دیگر اساتید نیز به واسطه دقت نظر و آموختن مسائل، قدردانی می‌کنم.

از مسئولین تحصیلات تکمیلی دانشکده به ویژه جناب آقای بای نیز به واسطه حسن انجام امور تشکر می‌کنم.

از خداوند برای همه عزیزان توفیق روز افزون را مسئلت دارم.

چکیده فارسی

عنوان: تبیین اثرات توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در SMEs سازمان صنایع و معادن استان مازندران

هدف اصلی این تحقیق تبیین اثرات توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط تحت پوشش اداره صنایع و معادن استان مازندران در آزمونی تجربی است. نوآوری این تحقیق در نظر گرفتن اثرات مستقیم متغیرهای وابسته در مسیر عملکرد سازمانی به همراه اثرات غیر مستقیم آنها در معادله ساختاری است. مطالعات در این تحقیق بر اساس مدل مفهومی لی و چوی (۲۰۰۳) در مطالعه‌ای تجربی در SMEهای ایران (استان مازندران) است. اثرات توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی به کمک ابزار پرسشنامه در ۳۰۰ SME فعال صورت گرفته است. در این تحقیق از نرم‌افزارهای آماری SPSS 14 و Lisrel 8.50 استفاده شده است.

نتایج نشان داد که در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران در مورد الگوی بومی توانمندسازها به ترتیب همکاری، اعتماد و یادگیری بیشترین تاثیر را بر فرهنگ سازمانی، مهارت‌های تیمی شکل کارکنان و در انتها عوامل ساختاری بیشترین تاثیر را در تبیین توانمندسازها دارند. الگوی بومی متغیرهای تبیین کننده فرایندهای خلق دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران به ترتیب تاثیر اجتماعی سازی، برونی سازی، ترکیب و درونی سازی را از نظر میزان ضرایب تاثیر تایید کردند. اما در تبیین اثر فرایندهای خلق دانش بر خلاقیت سازمانی اجتماعی سازی ضریب کمتری نسبت به درونی سازی بدست آورد. در سایر موارد همان نتایج تبیینی الگوی بومی فرایندهای خلق دانش مشابه بود.

مدیران شرکت‌ها می‌توانند از معادلات ساختاری برای اندازه‌گیری پتانسیل شرکت‌ها در تولیدات، بهبود عملکرد و نیز یافتن جایگاه شرکت‌شان در مقابل رقبا استفاده کنند.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، فرایند خلق دانش، خلاقیت سازمانی، عملکرد سازمانی، شرکت‌های کوچک و متوسط، استان مازندران.

فهرست اجمالی مطالب

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۱۱	فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق
۱۲	بخش اول: مبانی نظری تحقیق
۶۲	بخش دوم: مبانی تجربی تحقیق
۷۶	بخش سوم: تشریح اجزای مدل تحقیق و SMEها
۹۰	فصل سوم: روش تحقیق
۹۹	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق
۱۰۰	بخش اول: تحلیل توصیفی
۱۱۰	بخش دوم: تحلیل استنباطی
۱۴۴	فصل پنجم: یافته‌ها، نتیجه‌گیری و پیشنهادها
۱۵۷	منابع و ماخذ
۱۶۷	پیوست‌ها و چکیده انگلیسی

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات تحقیق

۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- اهمیت موضوع
۳	۳-۱- بیان مسئله
۵	۴-۱- مدل مفهومی تحقیق
۶	۵-۱- هدف تحقیق
۶	۶-۱- فرضیه‌های اصلی و فرعی
۷	۷-۱- قلمرو تحقیق
۷	۱-۷-۱- قلمرو موضوعی
۷	۲-۷-۱- قلمرو مکانی
۷	۳-۷-۱- قلمرو زمانی
۸	۸-۱- تعریف واژه‌ها و اصطلاحات
۸	۱-۸-۱- تعریف مفهومی
۹	۲-۸-۱- تعاریف عملیاتی
۱۰	۹-۱- محدودیت‌های تحقیق

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

بخش اول: مبانی نظری تحقیق

۱۳	۱-۱-۲- مقدمه
۱۴	۲-۱-۲- دانش
۱۴	۳-۱-۲- روابط داده، اطلاعات و دانش

۱۶	۴-۱-۲- چه نوع دانشی را باید مدیریت کنیم؟
۱۸	۵-۱-۲- انواع دانش
۲۰	۱-۵-۱-۲- انواع دانش صریح
۲۱	۶-۱-۲- منابع دانشی سازمان
۲۲	۷-۱-۲- مدیریت دانش
۲۲	۱-۷-۱-۲- تعاریف مدیریت دانش
۲۴	۲-۷-۱-۲- اجزای سازمانی تشکیل دهنده مدیریت دانش
۲۶	۳-۷-۱-۲- استراتژی‌های مدیریت دانش
۳۰	۸-۱-۲- توانمند سازهای مدیریت دانش
۳۰	۱-۸-۱-۲- ساختار سازمانی و اجزای مرتبط با آن
۳۱	۲-۸-۱-۲- سیر تکامل عوامل ساختار سازمانی
۳۳	۳-۸-۱-۲- دیدگاه سیستمی و ساختار سازمانی
۳۴	۴-۸-۱-۲- توسعه ابعاد ساختاری برای سازمانهای دانش محور
۳۷	۵-۸-۱-۲- الزامات ساختاری برای مدیریت موثر دانش
۳۷	۱-۵-۸-۱-۲- رسمیت و عدم رسمیت
۳۸	۲-۵-۸-۱-۲- تمرکز و عدم تمرکز
۳۹	۳-۵-۸-۱-۲- فرهنگ سازمانی
۴۰	۱-۳-۵-۸-۱-۲- فرهنگ یادگیری
۴۱	۴-۵-۸-۱-۲- تکنولوژی
۴۲	۹-۱-۲- فرایندهای خلق دانش
۴۵	۱۰-۱-۲- عوامل موثر بر خلق و استفاده دانش
۴۵	۱-۱۰-۱-۲- خلاقیت سازمانی
۴۷	۲-۱۰-۱-۲- مهارت‌های تی شکل
۴۸	۳-۱۰-۱-۲- فرایند
۴۸	۴-۱۰-۱-۲- تشریک مساعی

۴۸	۲-۱-۱۰-۵-اعتماد
۴۹	۲-۱-۱۰-۶-یادگیری و بررسی اشتباهات
۴۹	۲-۱-۱۰-۷-کارتیمی
۵۰	۲-۱-۱۰-۸-سیستم های جبران خدمات
۵۰	۲-۱-۱۰-۹-تمرکزگرایی
۵۱	۲-۱-۱۰-۱۰-رسمیت گرایی
۵۱	۲-۱-۱۰-۱۱-پشتیبانی فن آوری اطلاعات
۵۲	۲-۱-۱۰-۱۲-رهبری
۵۲	۲-۱-۱۰-۱۳-اطلاعات
۵۲	۲-۱-۱۱-موانع خلق و استفاده دانش در سازمان
۵۲	۲-۱-۱۲-نظریه های فردگرایانه یادگیری سازمانی
۵۳	۲-۱-۱۲-۱-نقد نظریه های فردگرایانه یادگیری سازمانی
۵۴	۲-۱-۱۲-۲-یادگیری سازمانی به عنوان یک فرایند اجتماعی
۵۶	۲-۱-۱۳-عملکرد سازمانی
۵۶	۲-۱-۱۳-۱-اجزای اصلی و مراحل اجرای مدیریت عملکرد
۵۸	۲-۱-۱۳-۲-مفاهیم کلیدی عملکرد
۵۹	۲-۱-۱۳-۳-انواع ارزیابی
۶۰	۲-۱-۱۳-۴-سیستمهای ارزیابی عملکرد سنتی و مدرن

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

بخش دوم: مبانی تجربی تحقیق

۶۳	۲-۲-۱-مقدمه
۶۳	۲-۲-۲-تحقیقات تجربی در ارتباط با موضوع رساله
۷۲	۲-۲-۳-جمع بندی سابقه تحقیقات مشابه

فصل دوم: مروری بر ادبیات و پیشینه تحقیق

بخش سوم: تشریح اجزای مدل تحقیق و SMEها

۷۷	۱-۳-۲- مقدمه
۷۸	۲-۳-۲- تشریح اجزای مدل تحقیق
۷۸	۱-۲-۳-۲- توانمندسازهای مدیریت دانش
۷۸	۱-۱-۲-۳-۲- فرهنگ سازمانی
۷۹	۲-۱-۲-۳-۲- ساختار سازمانی
۸۰	۳-۱-۲-۳-۲- کارکنانی با مهارت های تی شکل
۸۰	۴-۱-۲-۳-۲- پشتیبانی تکنولوژی اطلاعات
۸۱	۲-۲-۳-۲- فرایندهای خلق دانش
۸۱	۳-۲-۳-۲- خلاقیت سازمانی
۸۲	۴-۲-۳-۲- عملکرد سازمانی
۸۲	۳-۳-۲- SMEها و کسب و کارهای جدید
۸۲	۴-۳-۲- تعریف صنایع کوچک و متوسط
۸۳	۵-۳-۲- SMEها و کارآفرینی
۸۵	۶-۳-۲- انواع کارآفرینی و دید کارآفرینانه
۸۶	۷-۳-۲- صنایع کوچک در ایران و اهداف توسعه آن
۸۷	۸-۳-۲- صنایع کوچک ایران، قوتها و فرصتها
۸۹	۹-۳-۲- دسته بندی صنایع از نظر نوع فعالیت و گروه صنعت
۸۹	۴-۲- جمع بندی فصل دوم

فصل سوم: روش شناسی تحقیق

۹۱	۱-۳- مقدمه
۹۲	۲-۳- روش تحقیق

۹۲	۳-۳- جامعه آماری
۹۳	۳-۴- نمونه و روش نمونه گیری
۹۳	۳-۴-۱- تعیین حداقل تعداد نمونه
۹۴	۳-۴-۲- اعضای جامعه آماری
۹۵	۳-۴-۳- نحوه انتخاب اعضای نمونه آماری جهت تکمیل پرسش نامه
۹۵	۳-۵- اعتبار و قابلیت اعتماد یا روایی و پایایی
۹۶	۳-۶- ابزار جمع آوری داده‌ها
۹۶	۳-۷- شرح پرسشنامه
۹۶	۳-۸- روش جمع آوری داده‌ها
۹۷	۳-۹- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۹۸	۳-۹-۱- نرم افزار LISREL
۹۸	۳-۱۰- جمع بندی فصل سوم

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

بخش اول: تحلیل توصیفی

۱۰۱	۴-۱-۱- مقدمه
۱۰۱	۴-۱-۲- تجزیه و تحلیل های توصیفی
۱۰۱	۴-۱-۲-۱- متغیرهای تحقیق
۱۰۲	۴-۱-۲-۲- داده‌های توصیفی تحقیق و جداول تناظر سؤالات پرسشنامه با سؤالات تحقیق
۱۰۶	۴-۱-۲-۳- مطالعات جمعیت شناختی نمونه مورد مطالعه
۱۰۶	۴-۱-۲-۳-۱- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت
۱۰۶	۴-۱-۲-۳-۲- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سن
۱۰۷	۴-۱-۲-۳-۳- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر میزان تحصیلات
۱۰۸	۴-۱-۲-۳-۴- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تجربه کاری
۱۰۸	۴-۱-۲-۳-۵- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر نوع فعالیت
۱۰۹	۴-۱-۲-۳-۶- مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر میزان اشتغال

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق

بخش دوم: تحلیل استنباطی

- ۱۱۱ ۴-۲-۱- مقدمه
- ۱۱۲ ۴-۲-۲- بررسی وضعیت داده‌ها و متغیرها (از توانمندسازها تا عملکرد سازمانی) در شرکت‌های کوچک و متوسط تحت پوشش سازمان صنایع و معادن استان مازندران
- ۱۱۲ ۴-۲-۲-۱- آزمون قابلیت اعتماد پرسشنامه مورد استفاده در تحقیق
- ۱۱۳ ۴-۲-۲-۲- آزمون فریدمن (بدون غرض بودن پاسخ سوالات)
- ۱۱۴ ۴-۲-۲-۳- آزمون مربوط به همکاری
- ۱۱۵ ۴-۲-۲-۴- آزمون مربوط به اعتماد
- ۱۱۶ ۴-۲-۲-۵- آزمون مربوط به یادگیری
- ۱۱۷ ۴-۲-۲-۶- آزمون مربوط به تمرکز ساختاری
- ۱۱۸ ۴-۲-۲-۷- آزمون مربوط به رسمیت ساختاری
- ۱۱۹ ۴-۲-۲-۸- آزمون مربوط به مهارت‌های T- شکل کارکنان
- ۱۲۰ ۴-۲-۲-۹- آزمون مربوط به پشتیبانی تکنولوژی اطلاعات
- ۱۲۱ ۴-۲-۲-۱۰- آزمون نهایی مربوط به توانمندسازهای مدیریت دانش
- ۱۲۲ ۴-۲-۲-۱۱- آزمون مربوط به اجتماعی سازی خلق دانش
- ۱۲۳ ۴-۲-۲-۱۲- آزمون مربوط به برونی سازی خلق دانش
- ۱۲۴ ۴-۲-۲-۱۳- آزمون مربوط به ترکیب خلق دانش
- ۱۲۵ ۴-۲-۲-۱۴- آزمون مربوط به درونی سازی خلق دانش
- ۱۲۶ ۴-۲-۲-۱۵- آزمون نهایی مربوط به فرایند خلق دانش
- ۱۲۷ ۴-۲-۲-۱۶- آزمون مربوط به خلاقیت سازمانی
- ۱۲۸ ۴-۲-۲-۱۷- آزمون مربوط به عملکرد سازمانی
- ۱۲۹ ۴-۲-۱-۲- الگوهای روابط و اثرات تبیین کننده متغیرهای اثرگذار بر توانمندسازها، فرایند خلق دانش، خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی برای شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران

- ۱۲۹ ۴-۲-۵-۱- الگوهای روابط متغیرهای تبیین کننده توانمند سازهای مدیریت دانش برای شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۲۹ ۴-۲-۵-۱-۱- الگوهای روابط متغیرهای تبیین کننده فرهنگ سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران و ...
- ۱۳۱ ۴-۲-۵-۱-۲- الگوهای روابط متغیرهای تبیین کننده ساختار سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران و ...
- ۱۳۴ ۴-۲-۵-۱-۳- الگوهای روابط متغیرهای اصلی تبیین کننده توانمند سازهای مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران و ...
- ۱۳۶ ۴-۲-۵-۱-۴- الگوهای روابط متغیرهای اصلی تبیین کننده فرایند خلق دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران و ...
- ۱۳۸ ۴-۲-۵-۱-۵- الگوهای روابط متغیرهای اصلی توانمند سازهای مدیریت دانش بر متغیرهای اصلی فرایند خلق دانش و ...
- ۱۴۰ ۴-۲-۵-۱-۶- الگوهای مدل تحلیل مسیر متغیرهای اصلی فرایند خلق دانش و خلاقیت سازمانی و ...
- ۱۴۱ ۴-۲-۵-۱-۷- مدل رگرسیونی روابط میان متغیر خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی ...
- ۱۴۳ ۴-۳- جمع بندی فصل چهارم

فصل پنجم: یافته‌ها، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

- ۱۴۵ ۵-۱- مقدمه
- ۱۴۵ ۵-۲- مروری مختصر بر هدف، مسئله و چگونگی کار
- ۱۴۶ ۵-۳- نتایج آزمون‌ها
- ۱۴۷ ۵-۳-۱- نتایج آزمون‌ها در شرکت‌های کوچک و متوسط تحت پوشش صنایع و معادن استان مازندران
- ۱۴۷ ۵-۳-۱-۱- نتایج آزمون‌های آلفای کرونباخ و فریدمن
- ۱۴۷ ۵-۳-۱-۲- نتایج تایید/عدم تایید آزمون‌های فرضیات
- ۱۴۷ ۵-۳-۱-۲-۱- نتایج تایید/عدم تایید آزمون فرضیات مربوط به اجزای توانمندسازهای مدیریت دانش

- ۱۴۸ ۵-۳-۱-۲-۲- نتایج تایید/عدم تایید آزمون فرضیات مربوط به فرایند خلق دانش، خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی
- ۱۴۸ ۵-۳-۲- نتایج الگوهای روابط و اثرات تبیین کننده متغیرهای اثرگذار بر توانمندسازها، فرایند خلق دانش، خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی برای شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۴۸ ۵-۳-۱-۲- نتایج الگوهای روابط متغیرهای تبیین کننده فرهنگ سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۴۹ ۵-۳-۲-۲- نتایج الگوهای روابط متغیرهای تبیین کننده ساختار سازمانی در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۴۹ ۵-۳-۲-۳- نتایج الگوهای روابط متغیرهای اصلی تبیین کننده توانمندسازهای مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۴۹ ۵-۳-۲-۴- نتایج الگوهای روابط متغیرهای اصلی تبیین کننده فرایند خلق دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
- ۱۴۹ ۵-۳-۲-۵- نتایج الگوهای روابط متغیرهای اصلی توانمندسازهای مدیریت دانش بر متغیرهای اصلی فرایند خلق دانش
- ۱۵۰ ۵-۳-۲-۶- نتایج الگوهای مدل تحلیل مسیر متغیرهای اصلی فرایند خلق دانش و خلاقیت سازمانی
- ۱۵۰ ۵-۳-۲-۷- نتایج مدل رگرسیونی روابط میان متغیر خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی
- ۱۵۰ ۵-۳-۳- تبیین الگوی بومی نهایی
- ۱۵۳ ۵-۴- جمع بندی
- ۱۵۳ ۵-۴-۱- بحث و مقایسه
- ۱۵۵ ۵-۴-۲- نتیجه گیری و پیشنهادات کاربردی
- ۱۵۵ ۵-۴-۳- برای تحقیقات آینده
- ۱۵۶ ۵-۵- جمع بندی فصل پنجم
- ۱۵۷ منابع و ماخذ
- ۱۶۷ پیوست‌ها و چکیده انگلیسی

فهرست اشکال، نمودارها و جداول

صفحه	عنوان
۵	نمودار ۱-۱- مسئله تحقیق
۵	شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق (لی و چوی، ۲۰۰۳)
۱۵	نمودار ۱-۲- رابطه زمینه نسبت به دانش
۱۵	شکل ۲-۲- داده، اطلاعات و دانش
۱۷	جدول ۱-۲- ویژگی‌های دانش
۲۱	جدول ۲-۲- منابع دانشی
۲۵	شکل ۳-۲- اجزای سازمانی تشکیل دهنده مدیریت دانش
۲۶	نمودار ۴-۲- استراتژی مدیریت دانش
۲۸	نمودار ۵-۲- استراتژی‌های مدیریت دانش
۳۲	نمودار ۶-۲- ساختار مکانیکی در مقابل ساختار ارگانیکی
۳۴	نمودار ۷-۲- دیدگاه سیستمی و ساختار سازمانی
۳۷	نمودار ۸-۲- توسعه ابعاد ساختار سازمانی
۴۴	جدول ۳-۲- تعامل بین دانش ضمنی و صریح
۴۴	نمودار ۹-۲- مارپیچ خلق دانش سازمانی
۴۵	شکل ۱۰-۲- جامعه پذیری دانش
۵۴	شکل ۱۱-۲- مدل اساسی نظریه معرفت پذیری
۵۵	جدول ۴-۲- سطوح یادگیری و فراگردهای آن
۵۷	شکل ۱۲-۲- اجزای اصلی مدیریت عملکرد
۵۸	شکل ۱۳-۲- روابط بین نهاده‌ها و ستاده‌ها و اهداف سازمان با مفاهیم کارآیی و اثربخشی و اقتصادی بودن
۵۹	شکل ۱۴-۲- ارتباط نهاده‌ها و ستاده‌ها و اهداف به کمک رابط‌های کارایی و اثربخشی و اقتصادی بودن
۶۱	جدول ۵-۲- تفاوت‌های عمده سیستم‌های سنتی و مدرن ارزیابی عملکرد

۷۲	جدول ۲-۶- خلاصه تحقیقات تجربی
۷۸	نمودار ۲-۳-۱- مدل مفهومی تحقیق
۸۵	نمودار ۲-۳-۲- نوع‌شناسی کارآفرینی
۸۷	جدول ۲-۳-۱- مقایسه صنایع کوچک و بزرگ از نظر ماهیت تولید
۹۲	جدول ۳-۱- تعداد شرکت‌های کوچک و متوسط فعال زیر نظر اداره صنایع و معادن استان مازندران
۹۴	جدول ۳-۲- فراوانی جامعه از نظر نوع شرکت‌های کوچک و متوسط فعال در استان
۹۴	جدول ۳-۳- فراوانی نمونه‌ها از نظر نوع شرکت‌های کوچک و متوسط فعال در استان
۱۰۲	جدول ۴-۱-۱- داده‌های توصیفی متغیرهای تحقیق
۱۰۴	شکل ۴-۱-۱- نمای ساده‌ای از مدل پژوهش
۱۰۵	جدول ۴-۱-۲- تناظر هر یک از سؤالات پرسشنامه با متغیرها- توانمند سازها
۱۰۶	نمودار ۴-۱-۲- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر جنسیت
۱۰۷	نمودار ۴-۱-۳- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر سن
۱۰۷	نمودار ۴-۱-۴- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر تحصیلات
۱۰۸	نمودار ۴-۱-۵- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر تجربه کاری
۱۰۸	نمودار ۴-۱-۶- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر نوع فعالیت
۱۰۹	نمودار ۴-۱-۷- توزیع فراوانی نمونه آماری از نظر میزان اشتغال
۱۱۳	جدول ۴-۲-۱- نتایج آزمون آلفای کرونباخ مربوط به متغیرهای پرسشنامه
۱۲۹	جدول ۴-۲-۲- مشخصات متغیرهای تشکیل دهنده فرهنگ سازمانی
۱۳۲	جدول ۴-۲-۳- مشخصات متغیرهای ساختار سازمانی شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران
۱۳۴	جدول ۴-۲-۴- متغیرهای اصلی تشکیل دهنده توانمندسازهای مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط
۱۳۶	جدول ۴-۲-۵- متغیرهای اصلی تشکیل دهنده توانمندسازهای مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط

فصل اول

کلیات تحقیق

۱-۱- مقدمه

به نظر می‌رسد کسب و کارهایی که از دانش استفاده می‌کنند، آینده را در اختیار خود در آورند. دانش به عنوان یکی از مهمترین اجزای دارایی‌های نامشهود محسوب می‌شود. در واقع، یکی از ویژگی‌های دانش این است که نامشهود است یعنی غیر قابل لمس است و ارزشگذاری و اندازه‌گیری آن خیلی سخت و مشکل است. در گذشته سازمان‌ها با استفاده از روش‌های حسابداری قادر بودند تا ارزش و اندازه عوامل تولید خود (غیر از دانش) را بطور کامل محاسبه کنند، امروزه این روش‌های حسابداری دیگر کارایی لازم را ندارند. اگر در گذشته بیشتر دارایی‌های سازمان‌ها مشهود بوده‌اند، ولی امروزه قسمت اعظم دارایی‌های سازمان‌ها نامشهود هستند (Sullivan et al., 2000). دانش در حال تغییر است و قواعد استراتژیک دنیای رقابتی نیز تغییر می‌کند. همه موارد ذکر شده در بالا ضرورت مدیریت کردن دانش، تبدیل دانش نامشهود به مشهود و قابل اندازه‌گیری و از همه مهم‌تر تحقیق در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌ها و جامعه را نشان می‌دهد.

در این فصل پس از اهمیت موضوع، تعریف مسأله خواهد شد. سپس مدل مفهومی به عنوان مبنای انجام این مطالعه و تحقیق تشریح می‌گردد. سوالات / فرضیات اصلی و فرعی، قلمرو تحقیق، تعریف واژه‌ها و اصطلاحات و محدودیت‌های تحقیق تشریح خواهند شد.

۱-۲- اهمیت موضوع

سازمان‌هایی که مدیریت دانش را به عنوان مخاطره تلقی می‌کنند، مزایای حاصل از به کارگیری آن را از دست خواهند داد. دیدگاه‌های مبتنی بر دانش اشاره دارند که منابع ذهنی (فکری) به عنوان دارایی‌های کلیدی سازمان‌ها، منجر به پایداری مزیت رقابتی می‌شود (Alavi et al, 2006). اساس اقتصادهای صنعتی از بهره‌برداری منابع طبیعی به بهره‌گیری از سرمایه‌های فکری تغییر می‌کند. بسیاری از مدیران و متفکران علم مدیریت این دوره را شروع جدیدی برای مدیریت دانش می‌دانند. این امر سبب شد بسیاری از پژوهشگران به تحقیق و تبیین در مورد چگونه مدیریت کردن دانش سوق پیدا کنند. به عبارت دیگر، چون با کسب و کارهای جدید مواجه می‌شویم، شیوه‌های مدیریتی جدیدی را جستجو می‌کنیم. مطالعات گوناگون در مورد مفاهیم دانش، فرایندهای دانش و معماری مدیریت دانش دلیلی بر این ادعا است. بسیاری از سازمان‌ها تلاش می‌کنند که با استفاده از موفقیت‌های حاصل شده در مدیریت دانش، از دارایی‌های دانش با تمرکز بر عملیات مدیریت دانش و با سرمایه‌گذاری زیاد در تکنولوژی اطلاعات بهره‌برداری نمایند (Hansen and Oetinger, 2001). از طرف دیگر بومی کردن

تحقیقات خارجی در زمینه موضوع مورد تحقیق و کاربردی سازی آن از جمله مواردی است که با توجه به اهمیت و ضرورت تحقیق از نظر صاحب نظران، لزوم انجام آن را دو چندان می کند.

۱-۳- بیان مسئله

مسئله یعنی تفاوت بین وضع موجود و مطلوب. بعبارت دیگر، مسئله یعنی فاصله بین جایی که هستیم و جایی که می خواهیم باشیم. مسئله وقتی حل می شود که وضعیت موجود به وضعیت مطلوب تبدیل شود (Huber, 1980). چالش های پیش روی محققان برای مطالعه جامع راجع در زمینه مدیریت دانش را به طور خلاصه می توان چنین بیان کرد. یکی از چالش های مربوط به این مطالعه نشان دادن روابط جامع میان عوامل مدیریت دانش اثر بخش است. اکثر مطالعات روابط میان توانمندسازهای مدیریت دانش، فرایندها و عملکرد سازمانی را به صورت مجزا بررسی کردند. تاکید برخی از پژوهش ها بر رابطه بین توانمند سازها و فرایندهای مدیریت دانش (Appleyard, 1996; Hansen, 1999; Szulanski, 1996; Zander and Kogut, 1995; Gold and Malhotra, 2001; Simonin, 1997; Becerra-Fernandez and Sabherwal, 2001; Bierly and Lee et al, 2005) و برخی دیگر بر رابطه بین توانمند سازها و عملکرد سازمانی بوده است (Chakrabarti, 1996; Gold and Malhotra, 2001; Simonin, 1997; Teece, 2000). بنابراین چالش دیگر توجه به به کارگیری جنبه فرایندی در دانش سازمانی است. پر کردن این خلاء محسوس یعنی ترسیم چشم اندازی جامع از مدیریت دانش و ایجاد راهنمایی های استراتژیک برای مدیران بسیار جدی به نظر رسیده است. برای دستیابی به این مهم، پژوهش حاضر در پی کشف روابط میان توانمند سازهای مدیریت دانش، فرایندها و عملکرد سازمانی و مطالعه تجربی آنها در واحدهای صنعتی فعال تحت پوشش اداره کل صنایع و معادن استان مازندران است؛ واحدهایی که در چارچوب تعریف سازمان های کوچک تا متوسط (SME)^۱ قرار می گیرند. دلیل انتخاب این جامعه اهمیت آنها در ایجاد شغل های جدید، نوآوری، انعطاف پذیری و رشد اقتصادی است. شرکت های کوچک سریعتر رشد می کنند، شغل های بیشتری ایجاد می کنند، به طور موثرتر ثروت را توزیع می کنند و نوآوری بیشتری خلق می کنند (Evans, 1987; Wagner, 1994; Cabral, 1995; Tether et al, 1998; Brixy et al, 1999; Birch, 1979; Schumpeter, 1942; Chakrabarti, 1991). به نقل از آقاجانی، (۱۳۸۷).

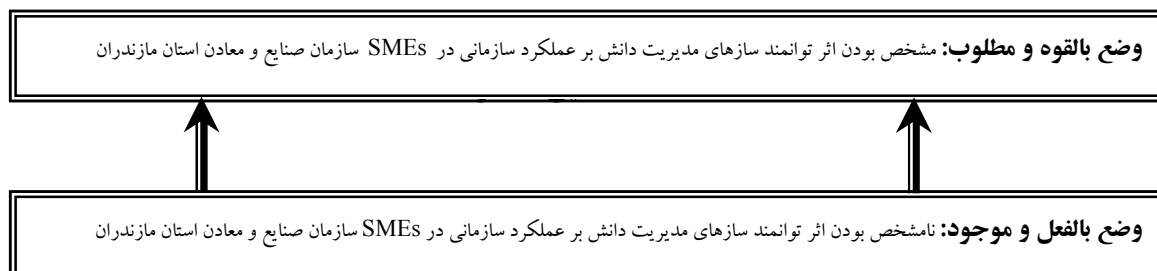
^۱. Small-to-Medium-Sized Enterprise (SME)

تعریفی رسمی و پذیرفته شده برای سازمان‌های کوچک و متوسط وجود ندارد (McAdam and Reid, 2001). کشورهای عضو سازمان‌های همکاری اقتصادی و توسعه یافته، SME را به سازمان‌هایی اطلاق می‌کند که کارمندی کمتر از ۵۰۰ نفر دارند. اما طبق اسناد و مدارک، سازمان‌های کوچک و متوسط بنگاه‌هایی هستند مستقل که به عنوان بخشی از یک سازمان بزرگتر محسوب نمی‌شوند، سهم نسبتاً کوچکی از بازار را در اختیار دارند، معمولاً مالک آن مدیر می‌باشد و تصمیمات عمده بنگاه را بدون کنترل خارجی و آزاد آن اتخاذ می‌کند. تعاریف شرکت‌های کوچک و متوسط گوناگون است. اما در تعریفی کارگاه‌های کوچک و متوسط شامل کارگاه‌های کمتر از ۵۰ نفر پرسنل می‌باشد (احمد پور و مقیمی، ۱۳۸۵؛ مصلح شیرازی، ۱۳۸۵) و سازمان‌های کوچک سازمان‌هایی هستند که تا سقف ۱۰ نفر پرسنل و سازمان‌های متوسط سازمان‌هایی هستند که از ۱۱ نفر تا ۵۰ نفر پرسنل دارند. برخی سازمان‌های کوچک و متوسط را سازمان‌هایی تلقی کرده‌اند که تعداد کارکنان آنها بین دو تا ۵۰ پرسنل باشد. با این تعریف به اختلاف میان آنها پی برده می‌شود. سازمان‌های کوچک و متوسط به عنوان عوامل مهمی در پیشرفت نوآوری و تکنولوژی در آمده‌اند. با کمی دقت در تعاریف متوجه می‌شویم که بخش زیادی از شاغلان صنعت مختص به سازمان‌هایی از این دست است، در نتیجه این سازمان‌ها نقش بسیار مهمی در رشد اقتصادی کشورها دارند. سازمان‌های کوچک و متوسط با ایجاد ورودی‌های با کیفیت برای سازمان‌های بزرگ، موجب تاثیر بسیار مطلوبی بر خروجی‌ها و در نهایت اقتصاد کشورها می‌شوند. از آنجا که هیچ مطالعه تجربی‌ای با استفاده الگویی یکپارچه مدیریت دانش در ایران صورت نگرفته است، لازم دیده شد مدلی جامع مورد مطالعه قرار گیرد و به صورت میدانی به کشف روابط میان توانمند سازهای مدیریت دانش، فرایندها و عملکرد سازمانی پرداخته شود.

با وجود بهترین تلاش‌ها، اکثر مطالعات نحوه به کارگیری مدیریت دانش برای بهبود عملکرد سازمانی را مورد بررسی قرار نداده‌اند. سوال اصلی، چگونه مدیریت کردن دانش است نه خود مدیریت دانش! استراتژی‌های سازمان باید بر اساس آزمون‌های تجربی باشد تا اعتبار لازم برای انتخاب و به کارگیری را داشته باشند.

برای پر کردن این شکاف (یعنی شکاف میان تئوری و تجربه در عدم ارائه و آزمون مدلی یکپارچه و بومی شده در استان مازندران)، پژوهش حاضر عوامل اصلی مدیریت دانش اثر بخش را با استفاده از مدل مفهومی و جامع لی و چوی (۲۰۰۳)^۱ بررسی خواهد کرد. پس مسئله این تحقیق کشف میزان اثر عوامل توانمند ساز مدیریت دانش توسط فرایندها و خروجی‌های میانی مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه مدل مفهومی لی و چوی (۲۰۰۳) در نمونه‌های تجربی مناسب در واحدهای صنعتی کوچک و متوسط و فعال تحت پوشش اداره کل صنایع و معادن استان مازندران است. مسئله تحقیق حاضر در نمودار شماره یک به صورت شماتیک نشان داده شده است.

^۱. Lee and Choi, 2003

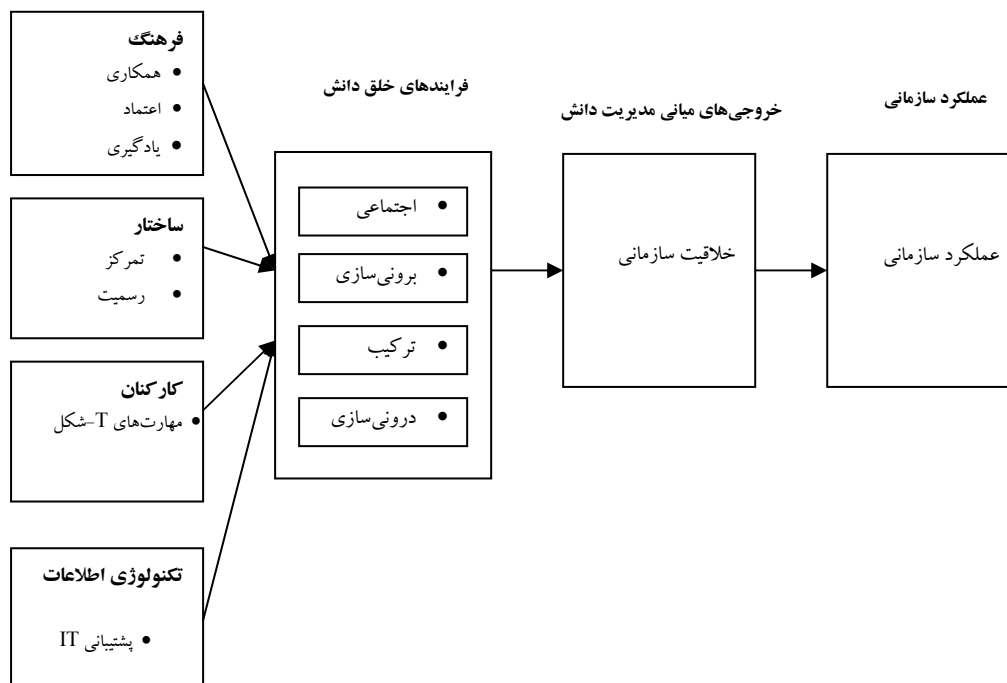


نمودار شماره ۱-۱- مسئله تحقیق

۱-۴- مدل مفهومی تحقیق

هر مدل مفهومی بعنوان نقطه شروع و مبنایی جهت انجام مطالعات و تحقیقات است بگونه‌ای که متغیرهای مورد نظر تحقیق و روابط میان آنها را مشخص می‌کند. به منظور آزمون قابلیت اجرایی بودن یک مدل، در حالت کلی می‌توان از سه روش استفاده کرد که عبارتند از: ۱- اجرای (بررسی) مدل در دنیای واقعی (Koontz et al, 1986, 500) (الوانی، ۱۳۸۰، ۵۴). ۲- استفاده از روش دلفی^۱ یا نظرسنجی از خبرگان (Mulford & Klomlan, 1982). ۳- استفاده از فنون ریاضی و شبیه سازی (Barjis et al, 2000). در تحقیق حاضر، از روش دوم استفاده شده است. مدل مفهومی تحقیق در ادامه به صورت شماتیک ارائه شده که در فصل دوم بطور جامع تشریح خواهد شد.

توانمند سازهای مدیریت دانش



شکل ۱-۱- مدل مفهومی تحقیق (لی و چوی، ۲۰۰۳)

^۱. Delphi