

كَلَامُ الْإِسْلَامِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

گروه مدیریت

دانشکده علوم انسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد " M.A."

گرایش مدیریت تحول

عنوان :

تأثیر عوامل کلیدی مدیریت دانش بر افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی

استاد راهنما :

جناب آقای دکتر نورالدین نوری

استاد مشاور :

جناب آقای دکتر محسن بوجاری

نگارش:

احسان جعفری

تابستان ۱۳۹۲



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Title:

Effects of the key factors of Knowledge management on increasing the
organizational creativity and learning

Supervisor:

Dr. Noorodin Nori

Advisor:

Dr. Mohsen Bojari

By:

Ehsan Jafari

Sep, 2013

سپاسگزاری

سپاس خدای را که سخنوران، در ستودن او
بمانند و شمارندگان، شمردن نعمت های او
ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن نتوانند.
و سلام و دورد بر محمد و خاندان پاک او،
طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان و امدار
وجودشان است؛ و نفرین پیوسته بر دشمنان
ایشان تا روز رستاخیز...

و تقدیم به

آنان که زندگی خود را

وقف آگاهی انسان ها و

مبارزه با جهل می

نمایند...

فهرست مطالب

ل	چکیده:.....
۱	فصل اول کلیات پژوهش.....
۲	۱-۱ مقدمه.....
۵	۲-۱ بیان مسئله.....
۶	۳-۱ اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۷	۴-۱ اهداف پژوهش:.....
۷	۱-۴-۱ اهداف اصلی طرح:.....
۸	۲-۴-۱ اهداف فرعی:.....
۸	۵-۱ سؤالات پژوهش:.....
۹	۶-۱ فرضیات پژوهش.....
۹	۱-۶-۱ فرضیه اصلی.....
۹	۲-۶-۱ فرضیات فرعی.....
۹	۷-۱ متغیر های تحقیق:.....
۹	۱-۷-۱ متغیر های مستقل:.....
۹	۱-۱-۷-۱ مدیریت دانش.....
۹	۲-۷-۱ متغیر وابسته.....
۱۰	۸-۱ مدل مفهومی تحقیق.....
۱۰	۹-۱ تعاریف واژه ها و اصطلاحات.....
۱۰	۱-۹-۱ تعاریف نظری.....
۱۱	۲-۹-۱ تعاریف عملیاتی.....
۱۷	فصل دوم مروری بر ادبیات موضوع.....
۱۸	۱-۲ مقدمه:.....
۲۱	الف) بخش اول: مباحث نظری.....
۲۱	۲-۲ مدیریت دانش.....
۲۱	۱-۲-۲ مبانی زیرساخت دانش.....

۲۲	۲-۲-۲ فرهنگ دانش
۲۴	۳-۲-۲ فرایندهای دانش
۲۵	۴-۲-۲ فناوری دانش
۲۵	۵-۲-۲ مدیریت دانش چیست؟
۲۶	۶-۲-۲ سیرتطور مدیریت دانش
۲۸	۷-۲-۲ جایگاه مدیریت دانش در سازمان ها
۳۰	۸-۲-۲ برنامه‌ریزی استراتژی مدیریت دانش
۳۱	۹-۲-۲ گام‌های اصلی مدیریت دانش
۳۵	۱-۱۰-۲-۲ مدل مرحله ای پیاده سازی مدیریت دانش، روش «کیم و لی»
۳۵	۲-۱۰-۲-۲ مرحله نوآوری (آغازین)
۳۵	۳-۱۰-۲-۲ مرحله تکثیر
۳۶	۴-۱۰-۲-۲ مرحله شبکه شدن
۳۷	۵-۱۰-۲-۲ مدل مراحل بلوغ مدیریت دانش در سازمان
۳۹	۱۱-۲-۲ موانع و علل عدم پیشرفت
۳۹	۱۲-۲-۲ منابع انسانی و مدیریت دانش
۴۰	۱۳-۲-۲ مدل بهره‌وری منابع انسانی در مدیریت دانش
۴۱	۱۴-۲-۲ مدل بهره‌وری منابع انسانی
۴۲	۱۵-۲-۲ مدل پایه‌های ساختمان دانش
۴۳	۱۶-۲-۲ نقش انسان در مدیریت دانش
۴۷	۱۷-۲-۲ مدیران پروژه‌های دانش
۴۸	۱۸-۲-۲ تخصص لازم در تیم‌های مدیریت دانش
۵۰	۱۹-۲-۲ نظریه‌های مدیریت دانش
۵۰	۲۰-۲-۲ دیدگاه‌های مدیریت دانش
۵۱	۲۱-۲-۲ مؤلفه‌های تأثیر گذار مدیریت دانش
۵۱	۳-۲ فرهنگ سازمانی
۵۲	۱-۳-۲ مفهوم فرهنگ سازمانی
۵۲	۲-۳-۲ تعریف فرهنگ سازمانی
۵۳	۳-۳-۲ ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
۵۵	۴-۳-۲ چگونگی شکل‌گیری و تداوم فرهنگ سازمانی
۵۶	۵-۳-۲ فرهنگ سالم و فرهنگ بیمار
۵۸	۶-۳-۲ عوامل مؤثر بر فرهنگ سازمانی

۵۸	۴-۲ سرمایه گذاری.....
۵۹	۱-۴-۲ چرا سرمایه‌گذاری می‌کنیم؟.....
۶۰	۵-۲ برنامه ریزی.....
۶۱	۱-۵-۲ اصول برنامه ریزی آموزشی.....
۶۳	۲-۵-۲ فرآیند برنامه ریزی آموزشی.....
۶۴	۳-۵-۲ برنامه ریزی آموزشی در اسلام.....
۶۵	۶-۲ فناوری اطلاعات.....
۶۶	۱-۶-۲ اثرگذاری فناوری اطلاعات در سازمانها.....
۶۷	۲-۶-۲ تأثیر فناوری اطلاعات در مدیریت دانش.....
۶۸	۷-۲ خلاقیت.....
۷۰	۸-۲ یادگیری فردی.....
۷۱	۱-۸-۲ انواع یادگیری.....
۷۱	۲-۸-۲ یادگیری انطباقی.....
۷۱	۳-۸-۲ یادگیری آینده نگر.....
۷۱	۴-۸-۲ یادگیری از راه عمل.....
۷۲	۵-۸-۲ یادگیری تیمی:.....
۷۲	۶-۸-۲ یادگیری سازمانی:.....
۷۳	۷-۸-۲ بعضی از نکات اساسی و پایه ای یادگیری سازمانی عبارتند از:.....
۷۳	۹-۲ پژوهش های داخلی.....
۷۴	۱۰-۲ پژوهش های خارجی.....
۷۶	فصل سوم روش شناسی تحقیق.....
۷۷	۱-۳-۱ مقدمه.....
۷۷	۲-۳-۲ روش تحقیق.....
۷۷	۳-۳-۳ انواع پژوهش.....
۷۸	۴-۳-۴ جامعه آماری.....
۷۸	۵-۳-۵ روش نمونه گیری.....
۷۸	۶-۳-۶ حجم نمونه.....
۷۸	۷-۳-۷ روشهای جمع‌آوری داده ها.....
۷۹	۸-۳-۸ روایی ابزار جمع‌آوری داده‌ها.....
۷۹	۹-۳-۹ آزمون پایایی.....
۸۰	۱۰-۳-۱۰ آزمون توزیع نرمال داده‌ها:.....

۸۱	فصل چهارم تجزیه و تحلیل یافته ها
۸۲	۱-۴ مقدمه:
۸۲	۲-۴ آمار توصیفی
۸۲	۱-۲-۴ اطلاعات جمعیت‌شناختی
۸۳	۲-۲-۴ توزیع فراوانی جنسیت کارکنان اداره کل راه آهن شمال شرق
۸۳	۳-۲-۴ توزیع فراوانی سطح تحصیلات کارکنان اداره کل راه آهن شمال شرق
۸۴	۴-۲-۴ توزیع فراوانی گروه‌های سنی کارکنان اداره کل راه آهن شمال شرق
۸۴	۳-۴ تحلیل استنباطی و بررسی فرضیات تحقیق
۸۴	۱-۳-۴ فرضیه
۸۶	۲-۳-۴ بررسی فرضیات فرعی تحقیق
۸۷	۴-۴ بررسی تاثیر متغیرهای با استفاده از رگرسیون
۸۷	۱-۴-۴ فرضیه
۸۸	۲-۴-۴ آزمون معنادار بودن رگرسیون (بررسی رابطه خطی بودن مدل رگرسیونی)
۸۹	۳-۴-۴ آزمون معنادار بودن ضرایب
۹۰	۴-۴-۴ فرضیه
۹۱	۵-۴-۴ آزمون معنادار بودن رگرسیون (بررسی رابطه خطی بودن مدل رگرسیونی)
۹۱	۶-۴-۴ آزمون معنادار بودن ضرایب
۹۳	۷-۴-۴ بررسی متغیرهای تحقیق در بین گروه‌های جمعیت‌شناختی
۱۰۱	فصل پنجم تجزیه و تحلیل یافته ها، بحث و پیشنهادات
۱۰۲	۱-۵ مقدمه
۱۰۲	۲-۵ بحث
۱۰۴	۳-۵ تجزیه و تحلیل فرضیات
۱۰۷	۴-۵ بررسی متغیرهای اصلی تحقیق در بین گروه‌های جمعیت‌شناختی
۱۰۷	۱-۴-۵ مقایسه مردان و زنان:
۱۰۷	۱-۱-۴-۵ سطح تحصیلات
۱۰۸	۲-۱-۴-۵ سن
۱۰۸	۵-۵ نتایج تحلیل رگرسیون
۱۰۹	۶-۵ نتیجه گیری
۱۱۰	۷-۵ مقایسه نتایج این تحقیق با تحقیقات دیگر:
۱۱۱	۸-۵ پیشنهادات:
۱۱۱	۱-۸-۵ پیشنهادات به سازمان:

۱۱۲	۲-۸-۵ پیشنهادات به تحقیقات آینده
۱۱۲	۹-۵- محدودیت ها و مشکلات موجود در تحقیق
۱۱۴	منابع
۱۲۵	ضمائم

فهرست اشکال

۲۲	شکل (۱-۲) . مبانی زیرساخت سازمانی دانش (زاهدی و انتظاری، ۱۳۸۶ : ۸۵)
۳۳	شکل (۲-۲) . ارتباطات حیاتی در مدیریت دانش (انتظاری، ۱۳۸۵ : ۳۳)
۲۸	شکل (۳-۲) . مراحل توسعه مدیریت دانش (دالکر، ۲۰۰۵ : ۱۴)
۳۴	شکل (۴-۲) . گام‌ها و فعالیت‌های لازم برای ایجاد مدیریت دانش
۳۹	شکل (۵-۲) . مدل مراحل بلوغ مدیریت دانش
۴۱	شکل (۶ - ۲) . ماتریس بهره‌وری منابع انسانی در چارچوب مدیریت دانش
۴۵	شکل (۷-۲) . اجزای اصلی بازار دانش
۴۶	شکل (۸-۲) . نقش کارگزاران در بازار دانش
۴۷	شکل (۹-۲) . مکانیزم داخلی بازار دانش و نقش افراد در آن با تأکید بر خواست، توان و امکان
۴۸	شکل (۱۰-۲) . عوامل انسانی لازم در تشکیلات مدیریت دانش

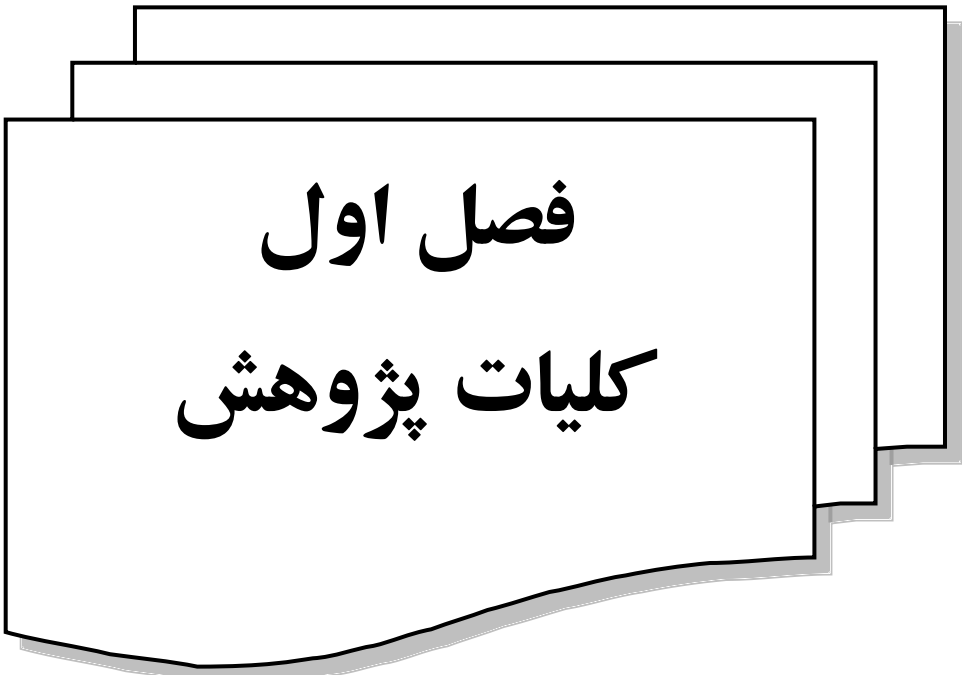
فهرست نمودار ها و جداول

- جدول ۱-۲. مراحل پیاده سازی مدیریت دانش از دیدگاه «کیم و لی» ۳۷
- نمودار ۱-۴ درصد توزیع فراوانی جنسیت کارکنان ۸۳
- نمودار ۲-۴ درصد توزیع فراوانی سطح تحصیلات کارکنان ۸۴
- نمودار ۳-۴ درصد توزیع فراوانی سن کارکنان ۸۴

چکیده:

مدیریت دانش و حیطه های مربوط به آن بر این واقعیت تاکید دارند که در فضای اقتصاد نوین جهانی، دستیابی به مزیت رقابتی پایدار درگرو ظرفیت و توانایی سازمان در توسعه و استفاده صحیح از منابع مبتنی بر دانش سازمان است. که از این بین، دو عنصر خلاقیت و یادگیری سازمان بیش از دیگر موارد نمود بیشتری دارند.

پژوهش حاضر به بررسی پیرامون اصلی ترین موضوعات مدیریت دانش، یعنی دانش خواهد پرداخت. موفقیت در این حوزه، بدون داشتن درکی درست و عمیق از دانش، طبیعت و خصوصیات آن غیرممکن است. با این تفاسیر جامعه آماری تحقیق اداره کل راه آهن شمال شرق کشور انتخاب گردید. تعداد کل کارکنان این مجموعه در حدود ۲۵۰ نفر می باشند که با استفاده از فرمول نمونه گیری ۱۶۰ نفر از آن تعداد به عنوان نمونه تحقیق انتخاب گردیدند و پرسشنامه در بین آنها توزیع گردید. به منظور بررسی روابط بین متغیرها و آزمون فرضیه ها، از روش همبستگی و رگرسیون و همچنین آزمون های t و تجزیه واریانس استفاده گردید. نتایج نشان داد بین مدیریت دانش و یادگیری و خلاقیت رابطه معناداری وجود داشت. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد مدیریت دانش به ترتیب ۵۲.۷ و ۵۲.۱ درصد از تغییرات یادگیری و خلاقیت را تبیین نماید.



فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱ مقدمه

مدیریت دانش سازمانی در جهان دانش مدار امروز رمز کامیابی و پیشگامی است. اما منظور از دانش سازمانی چیست و چگونه می‌توان آن را توسعه بخشید؟ امروزه که عصر دانایی یا دانش به آن اطلاق می‌شود، توسعه فناوری ارتباطات و اطلاعات، بطور اعم جامعه بشری و بطور اخص، جامعه صنعتی و سازمانهای تجاری، صنعتی و یا خدماتی را در وضعیتی قرار داده که برای ادامه حیات خود باید در فکر ابزارهای نوینی باشند زیرا فقط سرمایه مادی، عامل مزیت رقابتی نیست. از طرفی فناوری ارتباطات و اطلاعات انبوهی از اطلاعات و داده‌های گوناگون را در پیش روی سازمانها قرار داده که بکارگرفتن، بهره برداری و اداره آن خود مسئله و مقوله جدیدی را پیش پای آنها قرار داده به همین دلیل است که «مدیریت دانش» جای ویژه ای را در ادبیات مدیریت باز نموده و در سطح دنیا بعنوان ابزار مهم و ضروری برای بقا و حفظ توان و مزیت رقابتی ترویج می‌شود در این مقاله با توجه به اهمیت مدیریت دانش و یادگیری سازمانی به کنکاش در این خصوص پرداخته و به اجمال بیان می‌داریم. (احدزاده، مهر ۱۳۹۲)

در دهه ۸۰ و ۹۰ سازمانها در رویارویی با تحولات شدید محیط به این نتیجه رسیدند که می‌بایست برای مقابله با ناملایمات به یادگیری روی آورند. اما با این تفاوت که سرعت یادگیری سازمان می‌بایست سریعتر از سرعت تغییرات محیط باشد. بنابراین، مفهوم یادگیری سازمان مطرح و به سرعت مورد استقبال قرار گرفت و از قالب‌های غیر پویا خارج و به سمت سازمان یادگیرنده متحول شدند. سازمان یادگیرنده به سازمانی اطلاق می‌شود که دارای مهارت و توانایی ایجاد، کسب و انتقال دانش است و رفتار خودش را طوری تعدیل می‌کند که منعکس کننده دانش و دیدگاه‌های جدید باشد. (احدزاده، مهر ۱۳۹۲)

از اواخر دهه ۹۰، مدیریت دانش به عنوان روش نوین مدیریتی، بحث داغ متون مدیریت و دیگر حوزه‌های وابسته بود. این روش، در واقع تکامل دیگر روش‌های مدیریتی است، نه چیزی که ناگهان کشف شده باشد و بتواند طی شش ماه در سازمان پیاده شود. سازمان‌های موفق، دریافته‌اند که دانش، مهمترین دارایی آنهاست و برخی اصول اساسی مدیریت دانش، در کارکنان و سازمان وجود دارد و آنان به مدیریت دانش به عنوان عامل کلیدی موفقیت سازمان می‌نگرند. عده ای از تئوریسین‌های علم

مدیریت، در تحول و اعتلای این شاخه جدید از علم مدیریت سهم بسزائی داشته اند، که از میان آنها می‌توان پیتر دراگر، پیتر سنگه و پول استراسمن در آمریکا را نام برد .

مدیریت دانش فرایندی است که در محیط اجتماعی- فرهنگی و تکنولوژیکی سازمان به امر تولید و کسب دانش، سازماندهی و ذخیره سازی دانش در حافظه سازمانی، توزیع دانش و تشویق کارکنان به تسهیم دانش خود با دیگران و بکارگیری دانش موجود و به روز نمودن آن به منظور تسهیل دستیابی سازمان به ماموریتها و اهداف خود، می‌پردازد. سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش با هم تفاوت دارند: مفهوم سازمان یادگیرنده، بر تولید دانش تأکید دارد، در حالی که مدیریت دانش بر گردآوری، سازماندهی و اشاعه دانش متمرکز است. مدیریت دانش، گسترش یافته است تا سازمان یاد گیرنده و تولید دانش را پوشش بدهد. در همه زمینه‌های واقعی زندگی روزانه و تجارتي باید دوجنبه مرتبط با آن را که جهت بقاء و موفقیت در هر سطحی اساسی می‌باشد در نظر داشت: ۱- دارائیهای دانش که باید پس از پردازش حفظ شده و تا سر حد امکان توسط افراد و سازمانها بکار گرفته شوند. ۲- فرایندهای مرتبط با دانش شامل تولید، جمع بندی، سازماندهی، تبدیل، انتقال، ادغام، بکارگیری و حفاظت دانش باید با دقت و روشنی در همه سطوح و صحنه‌های سازمانی مدیریت شود. دانش در سازمانها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویدادهای کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می‌شود. البته تغییر از داده‌ها به اطلاعات و سپس به دانش، آرام و پیوسته است، نه گسسته و سریع. از آنجا که دانش مفهومی بسیار ظریف است برای اعمال مدیریت مؤثر روی آن اولین قدم درک و فهم دانش است لذا تعمق بیشتر در مورد برخی از عناصر کلیدی آن مانند: تجربه، حقیقت، پیچیدگی، داورى، قوانین سر انگشتی و ارزشها و باورها ضروری به نظر میرسد

دانش سازمانی دودسته است: یکی دانشی که قابل ذخیره سازی روی کاغذ و انبارهای الکترونیکی می‌باشد یعنی قالب مند و آشکار است، همچون بانکهای اطلاعاتی، انبار داده‌ها، که حاصل کارهای قبلی، اسناد و مدارک سازمانی موجود و غیره. دومی دانشی که مکتوم و فقط در ذهن کارکنان جای دارد و شامل فنون، ایده‌ها و دیدگاه‌هایی میشود که در اثر تجارب شخصی افراد ضمن کار در سازمان و تعامل با سایر افراد سازمانی ایجاد میشود.

آقای هربرت اس تی آونگ که مسئول توسعه ایده‌های مدیریت دانش در بانک تجارت امپریال کانادا می‌باشد میگوید، که اولین چالش و مشکل بر سر راه مدیریت دانش در سازمانها تبدیل دانش مکتوم به دانش روشن و قالبمند است بطوریکه بتواند تسهیم شده و دائم بروز شود.

دانش در صورتیکه بحال خود رها شود از بین خواهد رفت، طول عمر دانستنیها بعلت ورود مداوم و سریع تکنولوژیها، محصولات و خدمات جدید به بازار محدود است. کسی نمی‌تواند دانش را نگهدارد.

افراد و سازمانها باید به طور مداوم آنها به روز، مجدداً ذخیره و توسعه داده و دانش بیشتری را تولید نمایند.

از آنجا که اغلب کارها در عصر حاضر اطلاعات و یا دانش محورند و سازمانها بر اساس دانش رقابت می‌نمایند و نیازهای اطلاعات روز افزون تولیدات و خدمات، یادگیری مستمر و دائم یک واقعیت گریز ناپذیر می‌باشد لذا مدیریت نمودن بر دانش یا همان مدیریت دانش اولین فرصت برای دستیابی به صرفه جویی در سازمان، بهبود کافی در عملکرد کارکنان، و مزیت رقابتی می‌باشد.

همه سازمان ها برای بقا نیازمند اندیشه های نو و نظرات بدیع و تازه اند افکار و نظرات جدید همچون روحی در کالبد سازمان دمیده می شوند و آنها را از نیستی و فنا نجات می دهند در عصر حاضر ما برای بقا پیشرفت و حتی حفظ وضع موجود باید جریان نوگویی و نوآوری را در سازمان تداوم بخشیم تا از رکود و نابودی آن جلوگیری شود

علیرغم سابقه طولانی خلاقیت در حیات بشری، سازمان ها اخیراً به واسطه سرعت شگرف تغییرات تکنولوژی، رقابت جهانی و عدم اطمینان اقتصادی کشف کرده اند که یکی از منابع کلیدی و مستمر مزیت رقابتی و بقا، خلاقیت سازمانی می باشد. خلاقیت کارکنان سازمان به این صورت به بقای سازمان کمک می کند که وقتی کارکنان در کارهایشان خلاق باشند، قادر خواهند بود ایده های تازه و مفیدی در مورد محصولات، عملکرد، خدمات یا رویه های سازمان ارائه داده و بکار گیرند. تبدیل شدن به یک سازمان خلاق وسیله ای جهت رقابتی شدن در محیط تجاری پویا و تغییر پذیر امروز شده است.

تجربه های تاریخی نشان می دهد هیچ فرهنگ، جامعه و ملتی نیست که بطور مطلق از بروز خلاقیت ناتوان باشد بالقوه همه ملت ها مستعد و توانا هستند و این فرهنگ و مجموعه شرایط اقتصادی،

اجتماعی و سیاسی است که در دوره های مختلف اجازه بروز میزان معینی از خلاقیت را می دهد یا مانع از آن می شود بنابراین این گونه نیست که بعضی ملت ها چون باهوش ترند خلاق ترند این طرز تلقی نگاهی غیر علمی و نژادپرستانه است همه انسان ها از موهبت و توانایی برای خلاقیت و نوآوری جهت رفع نیازهایشان برخوردارند و ملت بسته به تمهیدات فرهنگی، اجتماعی زمینه ای را برای بروز یا عدم بروز خلاقیت های فراهم می کنند. نمودار ذیل ارتباط مفهومی بین عوامل مختلف فردی

گروهی و سازمانی را در ایجاد خلاقیت سازمانی نشان می دهد (بیات ۱۳۸۵)

با توسعه دانش و فناوری و گسترش حیطه های کسب و کار از جمله سازمانهای مجازی یا تحت شبکه، بنگاه های اقتصادی گسترش یافته، و محیط کسب و کار به محیطی رقابتی و پر از چالش تبدیل گردیده و پارادایم های جدیدی ظاهر شده که بقاء را برای بسیاری از بنگاه ها مشکل ساخته است. در چنین محیطی

طبیعی است که امتیازهای رقابتی تغییر شکل دهند. بزرگترین امتیاز رقابتی در پارادایم‌های جدید کسب و کار، یادگیری بیان شده است. (زمردیان ۱۳۷۳)

از این رو، مرکزیت پارادایم جدید، یادگیری است. بنابراین، سازمانهایی موفق‌تر هستند که زودتر، سریع‌تر و بهتر از رقبا یادگیرند. درست به همین دلیل است که مفهوم سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی در سالهای اخیر مطرح شده و رشد فزاینده‌ای داشته است. سازمانها به جای رفتارها و حرکت‌های سنتی خود که در بهترین شکل آن در برگیرنده آموزش نیز می‌بود، تبدیل به سازمانی شوند که همواره یاد می‌گیرند، یعنی کوشش خود را در جهت یادگیری به عنوان يك امتیاز رقابتی به کار می‌برند. (زمردیان ۱۳۷۳)

۱-۲ بیان مسئله

در محیط رقابتی امروز مسئله بررسی نیاز سازمان به دارایی‌های دانش نسبت به گذشته، شدت چشمگیری یافته است. غیرقابل تقلید بودن، کمیاب بودن، ارزشمند بودن و غیرقابل جایگزین بودن از ویژگی‌های این دارایی‌های دانشی؛ همراه با ظهور رویکردها و مفاهیمی چون مدیریت دانش، سرمایه فکری، دارایی نامشهود، دیدگاه دانشگرا به سازمان، و نیز کثرت تحقیقات دانشگاهیان و دست‌اندرکاران اجرایی، همگی گویای «ضرورت» فزاینده منابع دانشی در سازمان‌ها می‌باشند. (رستمی، ۱۳۸۸)

مدیریت دانش رویکرد جامعی جهت ترسیم چشم‌انداز گسترده و همه‌جانبه برای سازمان است و تمرکز اصلی آن بر ایجاد و بکارگیری دانش و نهایتاً، دستیابی به اثربخشی سازمانی می‌باشد. البته، چالش عمده مدیریت دانش، تبدیل هرچه بیشتر و بهتر دانش ضمنی به دانش صریح است. از طرفی، سازمان یادگیرنده، اطلاعات موجود در محیط را بررسی کرده، خود اطلاعاتی را تولید کرده، و افراد را به تسهیم و انتقال دانش در میان گروه‌های کاری ترغیب می‌نماید. لازمه یادگیری در سازمان این است که دانش فردی به دیگران انتقال یابد تا آنها هم از این دانش مثبت در انجام فعالیت‌های کاری سازمان استفاده نمایند. از طرفی، سازمان‌ها در ابتدا باید دانش را شناسایی و ضمن ذخیره، طبقه‌بندی، نشر و کاربرد دانش به ایده‌ها و تفکرات جدیدی برسند. (عدلی، ۱۳۸۴)

در حال حاضر شرکت‌ها و سازمان‌های بسیاری در جهان بر روی مدیریت دانش سرمایه‌گذاری کرده‌اند. علی‌رغم موفقیت‌برخی، سازمان‌های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده‌اند. به نظر می‌رسد يك سري از شرایط، موقعیت‌ها و چالش‌ها منجر به موفقیت یا شکست نهایی فعالیت مدیریت دانش در سازمان می‌شود، بنابراین قبل از این که منابع کمیاب سازمان در چنین حوزه‌ها پر ریسکی

سرمایه گذاری شود، مدیریت باید به دنبال ابزاری باشد تا عدم اطمینان پروژه مدیریت دانش را کاهش دهد. همچنین عدم وجود مکانیزم های صحیح ارزیابی وضعیت جاری سازمان برای اجرای مدیریت دانش و یا توسعه فعالیت های مدیریت دانش، این نوع سرمایه گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل نموده است. بدین صورت برای هدفمند نمودن استفاده از دانش به عنوان یک مزیت رقابتی و راهبردی و نیز سازماندهی مراحل توسعه مدیریت دانش در سازمان، شناخت وضعیت موجود سازمان در زمینه مدیریت دانش و تعیین عوامل مؤثر بر تصمیم گیری یک سازمان برای به کارگیری و بهبود مدیریت دانش امری ضروری و حیاتی است. به عبارتی انجام تحلیلی عمیق از سطح بلوغ سازمان در زمینه مدیریت دانش امری ضروری است. بلوغ سازمان در مدیریت دانش، میزان قابلیت ها و توانمندی های یک سازمان در ابعاد مختلف مؤثر بر مدیریت دانش است. هر سازمان، با توجه به فعالیت هایی که در زمینه مدیریت دانش انجام داده، در سطحی از بلوغ قرار می گیرد که این سطح نشان دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است. (مهدوی، ۱۳۹۱)

مدیران در این عصر باید به نقش هایی روی آورند که متناسب با شرایط متحول محیطی باشد بطور کلی مدیران به عنوان مهم ترین عامل در سازمان های صنعتی چهار مسئولیت عمده را بر عهده دارند که عبارتند از فرهنگ سازی، برنامه ریزی آموزشی، بکارگیری فناوری اطلاعات، اختصاص پاداش و مزایا برای کارکنان (زاهدی، ۱۳۸۱)

بنابراین آنچه کشورهای جهان بویژه کشورهای در حال توسعه را در جهت افزایش بهره وری، پیشرفت و ترقی مدد می رساند همانا استفاده از فرصت ها در رقابت با سایر کشورهاست ولی آیا سازمان های ما توانسته اند خودشان را با جهان واقعی و محیط خارج از خود تطبیق دهند مسلماً جواب مثبت نخواهد بود چراکه تنبلی موجود در ادارات ما بصورت عدم بهره وری و کارایی، بوروکراسی متورم و نارضایتی مردم نمود آشکار این قضیه است یکی از دلایل آشکار آن عدم وجود نوآوری و خلاقیت سازمانی به معنای عام در سازمان ها می باشد. (موغلی، ۱۳۸۸).

با توجه به چنین واقعیت هایی و همچنین مسائل حیاتی پرسشی که مطرح می شود این است که خلاقیت و یادگیری برای سازمان، به چه نحوی تحت تأثیر مؤلفه های دانش می توانند به حد اعلای خود در چهارچوب نظام اداری برسند.

۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش

دانش به یک عامل تعیین کننده مهم رقابت پذیری برای بخش دولتی تبدیل شده است. ارائه خدمات و سیاستگذاری وظایف اصلی دولت است. در یک اقتصاد دانشی دولت ها به طور روز افزون در این

عرصه ها در سطوح ملي و بين المللي در معرض رقابت قرار مي گيرند. به عنوان نمونه در سطح بين المللي سازمان هاي غيردولتي و دولت ها با سازمان هاي خارجي كه خدمات مشابه را ارائه مي دهند رقابت مي كنند. مؤسسات پژوهشي در تلاشند تا بهترين پژوهشگران و اعتبارات را جذب كنند در حالي كه دانشگاه ها به صورت روزافزون براي جذب بهترين دانشجويان و استادان با يكديگر رقابت مي كنند. در سطح ملي رقابت بين سازمان هاي دولتي به دنبال پيگيري فرآيندهاي تمرکززدائي افزايش يافته است. در بخش دولتي كالاها و سرمايه به اندازه بخش خصوصي مهم نيست اما دانش مهم است. دانش يك عنصر رقابت و منبع اصلي دولت هاست. عملکرد كارآمد دولت ها به فراهم آوري و اشاعه كارآمد دانش بستگي دارد. (حسن زاده، ۱۳۸۵)

شرکت هاي خصوصي كالاها و خدماتي را توليد مي كنند كه به طور روزافزون به سرمايه نامشهود وابستگي مي يابند، به صورت مستقيم با بخش دولتي رقابت مي كنند كه به ارائه خدمات و كالاهايي مانند آموزش، علم، امنيت و دانش مي پردازند. بازنشستگي كاركنان و جايگزيني مداوم كاركنان دانشي در بين بخش هاي دولتي چالش جديد را براي نگهداري دانش و محافظت از حافظه سازماني و آموزش كاركنان جديد فراهم مي آورد. بنا بر اين، بر سر دانش و عقلانيتي كه قابليت به اشتراك گذاري داشته باشد رقابت وجود دارد.

بر اساس يك گزارش، حدود ۷۱ درصد از كارمندان كنوني دولت آمريكا در سال ۲۰۰۵ در موقعيت بازنشستگي قرار خواهند گرفت. اين امر محدود به ايالات متحده نيست. بيشتر دولت ها با مشكلات مشابه مواجه هستند. مديريت دانش بر اين اندیشه استوار است كه ارزشمندترين منبع هر سازمان دانش كاركنان آن است. اين تمرکز از نرخ بالايي تغييرات در سازمان هاي امروزي و كل جامعه نشأت مي گيرد. مديريت دانش بر اين اساس شكل گرفته كه امروزه همه كارها دانش مدار است و همه كاركنان به نوعي كاركنان دانش مدار به حساب مي آيند. اين بدین معناست كه شغل آنها بيشتر به دانش آنها متكي است تا مهارت هاي دستي آنها. به عبارت ديگر، خلق، به اشتراك گذاري و به كارگيري دانش از جمله مهم ترين كارهاي همه افراد در سازمان هاست (حسن زاده، ۱۳۸۵).

۱-۴ اهداف پژوهش:

۱-۴-۱ اهداف اصلي طرح:

۱- بررسی تأثیر مؤلفه های کلیدی مدیریت دانش بر افزایش خلاقیت سازمانی

۲- بررسی تأثیر مؤلفه های مدیریت دانش بر افزایش یادگیری سازمانی

۱-۴-۲ اهداف فرعی:

- ۱- بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر افزایش میزان خلاقیت و یادگیری سازمانی
- ۲- بررسی تأثیر سرمایه گذاری و افزایش بهره وری بر میزان خلاقیت و یادگیری سازمانی
- ۳- بررسی تأثیر برنامه ریزی آموزشی بر افزایش میزان خلاقیت و یادگیری سازمانی
- ۴- بررسی بکارگیری فناوری های نوین اطلاعات بر افزایش میزان خلاقیت و یادگیری سازمانی
- ۵- بررسی تأثیر اختصاص پاداش و مزایا برای کارکنان سازمان بر افزایش میزان خلاقیت و یادگیری سازمانی آنان
- ۶- ارائه راهکارهایی جهت بهبود و ارتقای عملکرد کارکنان
- ۷- ارائه راهکارهایی جهت ارتقای سطح دانش و خلاقیت سازمانی
- ۸- برآورد امکانات لازم برای بالابردن میزان یادگیری سازمانی کارکنان

۱-۵ سوالات پژوهش:

سوالات اصلی:

- ۱- آیا بین مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی رابطه معنا دار وجود دارد؟
- ۲- آیا بین مدیریت دانش و یادگیری سازمانی رابطه معنا داری وجود دارد؟

سوالات فرعی:

- ۱- آیا بین فرهنگ سازمانی با خلاقیت و یادگیری سازمانی رابطه ای منطقی وجود دارد؟
- ۲- آیا بین جذب سرمایه گذاری و افزایش بهره برداری با خلاقیت و یادگیری سازمانی رابطه ای وجود دارد؟
- ۳- چه رابطه ای بین بکارگیری فن آوری اطلاعات و با خلاقیت و یادگیری سازمانی وجود دارد؟
- ۴- آیا بین اختصاص پاداش و مزایا برای کارکنان و افزایش خلاقیت و یادگیری سازمانی یک ارتباط معنا دار وجود دارد؟