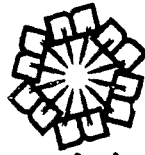


الله أكبر

9/10/2



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی

پایان نامه تحصیلی

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت دولتی

عنوان:

شناسایی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و

مراکز آموزش عالی مدیریت تهران

استاد راهنما

دکتر فرج‌اله رهنورد

استاد داور

دکتر مجید کردرستمی

استاد مشاور

دکتر عباس منوریان

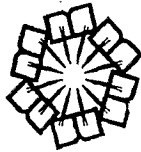
نگارش

اصغر محمدی فاتح

۱۳۸۷ / ۳ / ۲۳

بهمن ماه ۱۳۸۶

۹۸۵۲



مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی

بسمه تعالی

ارزشیابی پایان نامه تحصیلی

دفاع نهایی پایان نامه آقای اصغر محمدی فاتح،
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی با عنوان:

**شناسایی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در
دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران**

با شماره ۱۹/۵ و درجه عالی در تاریخ ۱۳۸۶/۱۱/۲۳ مورد
تصویب قرار گرفت.

امضای هیأت داوران:

۱- استاد راهنما: دکتر فرج‌اله رهنورد

۲- استاد مشاور: دکتر عباس منوریان

۳- استاد داور: دکتر مجید کردرستمی

۹۸۵۲۰

اطلاعات مرکز علمی پژوهشی
مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

۱۳۸۷ / ۲ / ۲۳

اظهاریه

پژوهشی که فرا روی شماست حاصل بیش از ۱۲ ماه تلاش پیگیر نگارنده می‌باشد که به لطف پروردگار و با کمک اساتید محترم راهنما و مشاور به سرانجام رسیده است. جهت استواری روح علمی و اخلاق پژوهشی، اذعان می‌دارد که در این پایان‌نامه به غیر از مطالب مورد استفاده که در منابع و مأخذ به آنها اشاره شده است، از هیچ منبعی رونویسی یا کپی‌برداری صورت نگرفته است.

اصغر محمدی فاتح

تقدیم و اهداء:

پدر و مادر عزیزم که همواره مشوق و آرزومند موفقیت من در تمام عرصه‌های زندگی بوده‌اند

و همه استادان گرامی که به نحوی در رشد علمی من سهم بوده‌اند.

تقدیر و تشکر:

سپاس بیکران خداوند یکتا را که به ما، سستی بخشید و ما را از نعمت های بی شمار خود برخوردار ساخت. بر خود واجب می دانم تا از تمام کسانی که در امر تحصیل علم مریادی داده اند سپاسگزاری کنم. یقیناً اجر و پاداش آموزگاران در نزد پروردگار بزرگ و قطعی خواهد بود.

از جناب آقای دکتر فرج اله رحمنی، استاد محترم راهساز، به خاطر راهنمایی ها و ارشادهای ارزشمندشان کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از جناب آقای دکتر عباس نوریان، استاد محترم دانشگاه تهران که در تمام مراحل تحقیق اینجانب ریاوری کردند، نهایت تشکر و قدردانی را دارم.

همچنین از جناب آقای دکتر مجید کورسجی، استاد محترم داور که اینجانب را با مفهوم مدیریت دانش آشنا کردند و باعث علاقه مندی اینجانب به مدیریت دانش شدند، صمیمانه تشکر می نمایم.

چکیده

شناسایی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در

دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران

اصغر محمدی فاتح

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران و ارائه پیشنهادهای کاربردی برای پیاده‌سازی موفقیت آمیز آن است. با استفاده از ادبیات موجود درباره مدیریت دانش عوامل موثر در پیاده‌سازی آن در کشورهای مختلف بررسی و ۱۴ عامل به عنوان عوامل مورد قبول و به عنوان مدل تحقیق انتخاب و در قالب پرسشنامه هفتاد و سه سوالی طراحی و توزیع شد. سوال اصلی این تحقیق به این صورت است که عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی کدامند؟ و سوال فرعی اینکه اولویت‌بندی هر یک چگونه است؟ جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اساتید و اعضای هیئت علمی دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت شهر تهران بوده و بالغ بر ۴۳۵ نفر و از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده است. برای تست پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن بیش از ۰/۹۶ شد. برای شناسایی عوامل از تحلیل عاملی اکتشافی و برای رتبه‌بندی از تحلیل فریدمن استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران عبارتند از توسعه منابع انسانی، جهت‌گیری استراتژیک دانایی محور، زیرساخت سیستم‌های اطلاعاتی، ارزیابی و انتقال دانش، الگوگیری، درگیری افراد و فرهنگ مشارکتی.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل یکم: کلیات پژوهش

۱	مقدمه
۳	بیان مسأله پژوهش
۴	اهمیت و ضرورت پژوهش
۵	اهداف پژوهش
۶	پرسشهای پژوهش
۶	تعیین قلمرو پژوهش
۶	تعریف اصطلاحات و واژگان
۷	متغیرهای پژوهش
۱۰	ساختار پژوهش

فصل دوم: ادبیات پژوهش

۱۲	بخش اول: عوامل کلیدی توفیق
۱۴	تکامل تحقیقات در حوزه عوامل کلیدی توفیق
۱۴	ابعاد عوامل کلیدی توفیق
۱۷	روشهای تحقیق در حوزه عوامل کلیدی توفیق
۱۹	بخش دوم: مدیریت دانش
۲۰	مفهوم دانش و تاریخچه مدیریت دانش
۲۶	انواع دانش
۲۷	انواع دانش از نظر ماشلوب
۲۹	استراتژیهای مدیریت دانش

صفحه

عنوان

۳۰	چرخه حیات مدیریت دانش
۳۲	عناصر بنیادین مدیریت دانش
۳۴	تشریح عناصر اصلی چرخه حیات مدیریت دانش
۳۹	نمایش دانش
۴۱	زنجیره دانش
۴۳	چارچوب نظری مدیریت دانش
۵۰	پیشینه تحقیق
۵۴	عوامل کلیدی توفیق در شرکت‌های کوچک و متوسط
۶۷	مدل تحقیق
	فصل سوم: روش پژوهش
۶۹	مقدمه
۶۹	روش تحقیق
۷۰	ابزار گردآوری داده‌ها
۷۲	جامعه آماری
۷۳	روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
۷۵	بررسی روایی و پایایی (اعتبار)
۷۵	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۷۶	تحلیل ماتریس کواریانس یا همبستگی
۷۶	آمار توصیفی
۷۷	آمار استنباطی
	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۸۰	مقدمه
۸۱	اطلاعات جمعیت‌شناختی
۸۲	تحصیلات
۸۳	سمت
۸۴	درجه علمی
۸۵	تجربه
۸۶	قومیت فرهنگی
۸۷	میزان آشنایی با مدیریت دانش
۸۹	نام دانشگاه یا مؤسسه آموزش عالی
۹۱	توصیف داده‌ها
۹۵	تحلیل داده‌ها
۹۶	استخراج عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش
۹۷	استخراج مجموعه عوامل نهایی از طریق دوران

صفحهعنوان

فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادها

مقدمه

۱۰۶

نتایج توصیف داده‌ها

۱۰۶

توصیف عامل‌ها

۱۰۷

نتایج تحلیل داده‌ها

۱۰۷

تحلیل فریدمن

۱۰۸

سازگاری یافته‌ها با تحقیقات پیشین

۱۰۹

محدودیت پژوهش

۱۰۹

توصیه‌های مبتنی بر یافته‌های پژوهش

۱۱۰

توصیه بر مبنای توصیف عوامل

۱۱۲

توصیه به سایر پژوهشگران

۱۱۳

منابع

الف- فارسی

۱۱۵

ب- انگلیسی

۱۱۵

پیوستها

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۱۷	۲-۱ روش‌های تحقیق در حوزه عوامل کلیدی توفیق
۲۵	۲-۲ هفت سطح دانش در سازمان
۲۸	۲-۳ حرکت دانش از ضمنی به صریح
۳۱	۲-۴ مدل‌های چرخه حیات مدیریت دانش
۶۶	۲-۵ ابعاد مطالعاتی عوامل کلیدی در حوزه مدیریت دانش
۷۱	۳-۱
۷۴	۳-۲ جامعه آماری و حجم نمونه
۸۱	۴-۱ فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان براساس جنسیت
۸۲	۴-۲ فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان براساس تحصیلات
۸۳	۴-۳ فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان براساس سمت
۸۴	۴-۴ فراوانی و درصد پاسخ‌دهندگان براساس درجه علمی
۸۵	۴-۵ تجربه کاری
۸۶	۴-۶ قومیت فرهنگی
۸۷	۴-۷ میزان آشنایی با مدیریت دانش
۸۹	۴-۸ فراوانی و درصد فراوانی مربوط به تعداد هیأت علمی پاسخ‌دهنده به پرسشنامه
۹۲	۴-۹ توصیف شاخص
۹۶	۴-۱۰ نتایج آزمون کرویت بارتلت و KMO
۱۰۰	۴-۱۱ توصیف عوامل به دست آمده از تحلیل عاملی
۱۰۱	۴-۱۲ ماتریس عوامل بعد از چرخش
۱۰۳	۴-۱۳ واریانس تشریحی عوامل کلیدی
۱۰۴	۴-۱۴ آزمون فریدمن
۱۰۵	۴-۱۵ رتبه‌بندی حاصل از تحلیل فریدمن

<u>صفحه</u>	<u>عنوان</u>
۴۲	شکل ۲-۱ زنجیره دانش
۴۹	شکل ۲-۲ چارچوب مدیریت دانش از منظر حوزه‌های مختلف مدیریت
۶۷	شکل ۲-۳ مدل تحقیق

فصل یکم

کلیات پژوهش

مقدمه

عنصر عصر صنعت آموزش و عنصر عصر فراصنعت، تکیه بر اطلاعات بود. اما با ورود به قرن بیست و یکم شاهد تغییرات سریع در تکنولوژی‌ها و شدت پیچیدگی محیط هستیم. گستره این تغییرات و پیچیدگی‌ها از سازمانهای کوچک شروع شده و شکل جهانی به خود می‌گیرد. برای مواجهه با این پیچیدگی نیازمند خلاقیت و نوآوری هستیم و این کار از طریق مدیریت دانش امکان‌پذیر است. بنابراین عنصر عصر جدید، دانش است (Gupta & Sharma, 2004, 1).

امروزه فشارهای رقابتی در بازار جهانی چنان فزاینده است که تقاضا برای کیفیت برتر، تولید کم هزینه، پاسخگویی بیشتر به مشتریان و سهامدارن، اطلاعات بهبود یافته در خصوص مواد، فرآیندها، مشتریان و رقبای الزامات آن است (Gupta & Sharma, 2004, 2). محیط جهانی و رقابتی شدید باعث شده است که موضوعاتی مانند مدیریت کیفیت فراگیر، رضایت مشتری، الگوگیری^۱، ساختار بندی مجدد، کوچک‌سازی و برون‌سپاری، برنامه‌ریزی استراتژیک، یادگیری سازمانی و مدیریت دانش کانون توجه سازمان‌ها باشد (همانجا، ۲). در قرن بیست و یکم سازمان‌ها ذاتاً رقابتی، ثابت قدم و در بازار پیشگام می‌باشند. ایجاد مزیت رقابتی استراتژیک نیازمند نوع جدیدی از سازمان می‌باشد که قابلیت ایجاد دانش برای حداکثرسازی رقابت جویی و موفقیت استراتژیک را داشته باشد. دانش مانند هر منبع دیگری در بقاء و موفقیت سازمان در بازار جهانی حیاتی و

¹ - Benchmarking

سرنوشت‌ساز است. چون ادبیات نظری و تحقیق در حوزه مدیریت دانش کم است سازمان‌ها باید در جهت خلق و کنترل دانش دارای مکانیزم‌هایی باشند (همانجا، ۳). امروزه از مدیران انتظار می‌رود که درک عمیقی از موضوعات داشته باشند و عملکرد سازمان‌ها را از طریق سرمایه‌گذاری در پروژه‌های مبتنی بر دانش ارتقاء دهند. امروزه ثروت جدید سازمان‌ها مدیریت کیفیت فراگیر، مهندسی مجدد و سرمایه معنوی است و سازمان‌هایی در قرن بیست و یکم موفق خواهند بود که در حوزه دانش سرآمد باشند. سازمان‌های فعلی، به منظور بقاء حتی برای یک دهه، باید پیوسته تغییر کنند. اما تغییر به تنهایی کافی نیست. تغییر باید مبتنی بر جمع‌آوری داده‌های مناسبی از محیط خارجی و داخلی و تبدیل آنها به دانش باشد. لویز بحث می‌کند که دانش و قابلیت‌های سازمانی آشکالی از دارایی‌های استراتژیک است که اهداف بلندمدت سازمان را از حیث رقابتی و اقتضائات محیطی ارتقاء داده و در محیط‌های پویا کاربرد دارد. تبدیل دانش غیررسمی، ذهنی و شخصی (ضمنی) به دانش ثبت شده رسمی (صریح)، یکی از اهداف کلیدی مدیریت دانش است که باعث کاهش ریسک از دست رفتن دانش با ارزش سازمان با ترک همکاری کارکنان و کاهش خطر از دست دادن حافظه سازمان به هنگام تعدیل نیروی انسانی می‌شود (Lopez, 2005, 663).

اما چالش اصلی سازمان‌ها درک مدیریت دانش و چگونگی پیاده‌سازی آن است. امروزه بزرگترین آرزوی سازمان‌ها تعریف یک سیستم مدیریت دانش مناسب و اداره آن به یک روش موفق است، اما اینکه چگونه در این امر (طراحی و پیاده‌سازی مدیریت دانش) موفق خواهند شد از طریق شناسایی عوامل کلیدی امکان‌پذیر است که در این تحقیق به آن پرداخته می‌شود. درخصوص شناسایی عوامل کلیدی توفیق مدیریت دانش تحقیق سیستماتیکی صورت نگرفته است؛ اما بر مبنای تجارب سازمانهای پیشرو در خصوص پیاده‌سازی مدیریت دانش و مرور ادبیات، عوامل کلیدی توفیق مدیریت دانش در دانشگاهها در این تحقیق به طور گسترده مورد بررسی قرار می‌گیرد.

بیان مساله پژوهش

توجهات اخیر بر مدیریت دانش بر این ایده استوار است که سازمان‌ها باید در محیطی که با عناصری مانند تغییرات اجتماعی و تکنولوژیکی سریع، جهانی شدن و رقابت فزاینده مواجه است، توانایی یادگیری خود را ارتقاء دهند (Gupta & Sharma, 2004, 5). با این حال، علی‌رغم جذابیت این مفهوم، اجماعی درباره مدیریت کارآمد آن وجود ندارد. جای شگفتی نیست، چون مشاهده دانش و سنجش آن در سازمانها امر مشکلی است (همانجا، ۶).

مدیریت دانش شیوه جدیدی برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان است. مدیریت دانش به تلاش‌هایی اشاره دارد که به طور سیستماتیک برای یافتن، ساماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه‌های نامشهود سازمان و تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان صورت می‌گیرد. بسیاری از سازمانها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه‌گذاری گسترده در زمینه فناوری اطلاعات به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش هستند و تلاش می‌کنند با پیاده‌سازی مدیریت دانش عملکرد خود را بهبود بخشند (Shih & Chiang, 2005, 3). چالشی که در اینجا وجود دارد این است که مدیریت دانش موضوعی سیستماتیک است؛ مقوله‌ای که اجرای موفقیت‌آمیز آن نیازمند نگرشی همه‌جانبه و فراگیر به عوامل مختلف سازمانی است. در این تحقیق عوامل مهمی که موفقیت سیستم مدیریت دانش را تعیین می‌کنند شناسایی خواهند شد. بسیاری از سازمان‌هایی که به دنبال پیاده‌سازی مدیریت دانش بوده‌اند، اقدام به سرمایه‌گذاری گسترده در زمینه فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نموده‌اند. اما فناوری اطلاعات تنها یک بعد از مدیریت دانش بوده و عوامل دیگری نیز بر آن اثر گذار هستند. سازمان‌ها با دو استراتژی مدیریت دانش سر و کار دارند: استراتژی کدگذاری، جایی که دانش در پایگاه داده‌ها کدگذاری و ذخیره می‌شود و استراتژی شخصی‌سازی، جایی که تعامل شخصی ضروری بوده و تکنولوژی اطلاعات تنها یک ابزار برای ارتباط بین افراد است (همانجا، ۳). در راستای تبیین دو استراتژی مدیریت دانش، به نظر می‌رسد که با مطرح کردن عوامل کلیدی توفیق و الگوگیری از تجارب سازمان‌های موفق در پیاده‌سازی آن، می‌توان به روند پیاده‌سازی قوت بخشید و تا حدودی از سردرگمی و دوباره‌کاری جلوگیری کرد. عوامل کلیدی توفیق عواملی هستند که تحقق

هدف در گرو آنها است (Dobbin & Rockhart, 1971, 3). حوزه‌های کلیدی فعالیت که در آنها رسیدن به نتایج مطلوب کاملاً ضروری است. سازمان‌ها از این عوامل به عنوان ابزاری برای شناسایی عناصر مهم موفقیت خود استفاده می‌کنند. در اجرای سیستم‌های مدیریت دانش، عوامل مختلفی دخیل هستند که بعضی از آنها عبارتند از استراتژی، فرهنگ سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات، کار تیمی است. این تحقیق در نظر دارد عوامل کلیدی توفیق که بر مدیریت دانش اثرگذار است را در دانشکده و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران و در سال ۱۳۸۶ مورد شناسایی قرار دهد. در کشور ما، مدیریت دانش در برنامه‌های توسعه، بکار گرفته می‌شود؛ چرا که بندهایی از برنامه چهارم و پنجم توسعه به مقوله مدیریت دانش و توسعه مبتنی بر دانایی محور اختصاص یافته است. مساله ای که وجود دارد این است که نقش دانشگاه‌ها به عنوان کانون و سرچشمه خلق دانش در تحقق این برنامه‌های پنج ساله، مبهم و نامشخص است. به این دلیل محقق در صدد است تا هم تنگناها و هم عوامل کلیدی مدیریت دانش را در دانشگاه‌ها بررسی کند تا در جهت بهبود عوامل و رفع تنگناها توصیه‌های لازم مطرح شود.

اهمیت و ضرورت پژوهش

شناخت وضعیت تبادل دانش، میزان خلق و تولید دانش، میزان نیاز به دانش و تجربیات جدید، ضرورت تبادل دانش از دیدگاه همکاران و ضرورت وجود یک سیستم جامع تبادل دانش در دانشکده‌ها مستلزم شناسایی عوامل اثرگذار است. اهمیت این تحقیق از آنجا ناشی می‌شود که سازمان‌ها در پیاده‌سازی استراتژی مدیریت دانش نیازمند شاخص‌های عملی هستند که در این تحقیق به این مهم پرداخته خواهد شد. امروزه بزرگترین آرزوی سازمان‌ها تعریف یک سیستم مدیریت دانش مناسب و اداره آن به یک روش موفق است، اما اینکه چگونه در این امر (طراحی و پیاده‌سازی مدیریت دانش) موفق خواهند شد از طریق شناسایی عوامل کلیدی امکان‌پذیر است. اکثر تحقیقات مدیریت دانش در سازمان‌هایی انجام می‌شود که آشنایی کافی با مدیریت دانش ندارند و نتایج آن قابل تعمیم نیست. چون موضوع مدیریت دانش در هر کشوری ابتدا از مطالعات دانشگاهی منتج می‌شود، انجام تحقیق در یک محیط علمی که آشنایی بیشتری با موضوع دارند نتایج بهتری خواهد داشت. به

دلیل اینکه دانش شاخص قدرت است و باعث برتری نسبت به رقیب و ایجاد مزیت رقابتی می‌گردد، انجام تحقیق در این خصوص بسیار حائز اهمیت است. دغدغه اصلی سازمان‌ها شناسایی عواملی است که موفقیت مدیریت دانش در گرو آنها است. در نهایت با پیاده‌سازی مدیریت دانش شاهد: تشخیص کمبودها در دانش سازمانی - بهره‌وری بیشتر از سرمایه‌های انسانی - یادگیری کارآمدتر و موثرتر از همکاران - ارائه خدمات دارای ارزش افزوده - افزایش رضایت مشتری - جلوگیری از تکرار اشتباهات - کاهش دوباره‌کاری - صرفه‌جویی در زمان به هنگام تحلیل موضوعات - برانگیختن خلاقیت و نوآوری و ایجاد رابطه‌ای نزدیکتر با مشتریان خواهیم بود.

بنابراین در این تحقیق عواملی که موفقیت مدیریت دانش را رقم می‌زنند شناسایی خواهند شد تا اینکه سازمانها بتوانند به آن عوامل توجه بیشتری بکنند. به همین منظور در این پژوهش سعی بر این داریم تا با شناسایی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشگاه‌ها الگویی کاربردی ارائه نماییم. دانشگاه‌ها ضمن آنکه خود متراکم از متخصصین و دانشمندان مختلف می‌باشند، مسئول پرورش تخصص‌های گوناگون در رشته‌های مختلف هستند. دانشگاه‌ها کانون و سرچشمه دانش هستند و اعضای آنها اعم از هیئت علمی و دانشجویان در فرآیند خلق، توزیع و کسب دانش مشارکت تامی دارند (میرکمالی، ۱۳۸۵، ۳). از طرفی، چون رویکرد مدیریت دانایی در برنامه‌های توسعه کشور بکار گرفته می‌شود، از دانشگاه‌ها انتظار می‌رود که به عنوان کانون خلق دانش عمل کنند. این عمل اتفاق نمی‌افتد، مگر اینکه چالش‌ها و تنگناهای پیاده‌سازی مدیریت دانش در دانشگاه‌ها بررسی شود.

اهداف پژوهش

اهداف مستقیم این پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- شناخت عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران.
- ۲- تعیین اولویت عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت

تهران.

اهداف غیرمستقیم پژوهش شامل موارد زیر است:

۱- تعیین مبنایی برای برنامه‌ریزی ارتقای مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت

تهران.

۲- شناخت تنگناها و نارسایی‌های دانشکده‌های مدیریت در حوزه مدیریت دانش.

پرسش‌های پژوهش

۱- عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران

کدامند؟

۲- اولویت بندی عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی

مدیریت تهران به چه صورت است؟

تعیین قلمرو پژوهش

تحقیق حاضر در قلمرو مدیریت دانش و در پی تعیین عوامل کلیدی توفیق مدیریت دانش است. از لحاظ

قلمرو مکانی در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی مدیریت تهران صورت گرفته است. ضمن اینکه از نظر زمانی

در زمستان ۱۳۸۶ به انجام رسیده است.

تعریف اصطلاحات و واژگان

تعریف مفهومی سیستم مدیریت دانش، سیستم مدیریت دانش سیستمی است برای مدیریت دانش در

سازمانها به منظور حمایت از خلق، تسخیر، ذخیره و توزیع تخصص و دانش در سازمان

(Maier, 2002, 104). در تعریف دیگری مدیریت دانش عبارت است از فرایند خلق، جمع‌آوری، سازماندهی،

اشاعه و کاربرد دانش (Gupta & Sharma, 2004, 4). یا هنر خلق ارزش از داراییهای نامشهود سازمان

(Gupta & Sharma, 2004, 5). چون در این تحقیق به اندازه‌گیری و سنجش مدیریت دانش اقدام نمی‌شود،

لذا تعریف عملیاتی نیز نداریم.

تعریف مفهومی عوامل کلیدی توفیق^۱

عوامل کلیدی توفیق عواملی هستند که تحقق هدف در گرو آنها است. این واژه بیشتر در برنامه‌ریزی

استراتژیک مورد استفاده قرار می‌گیرد. تعاریف زیر مفهوم عوامل کلیدی را تبیین می‌کنند.

- حوزه‌های کلیدی فعالیت که در آنها رسیدن به نتایج مطلوب کاملاً ضروری است.
- عواملی که برای موفقیت سازمان حیاتی است.
- حوزه‌های کلیدی فعالیت‌ها که باید مورد توجه دقیق مدیریت قرار گیرد (Amberg, 2005, 3).

تعریف عملیاتی عوامل کلیدی توفیق

برای سنجش عوامل کلیدی توفیق مختلف با توجه به مدل‌های متداول اقدام و برای سنجش هر یک

از آنها شاخص‌های مناسبی انتخاب شده است که در زیر آورده شده است.

متغیرهای پژوهش

عبارتند از عوامل کلیدی توفیق مدیریت دانش که تعریف عملیاتی آنها به صورت زیر است:

۱. حمایت مدیریت ارشد؛ میزان حمایت مدیریت ارشد در هر دانشکده بر مبنای امتیازی است که از

شاخص‌های حاصل از بررسی ادبیات مدیریت دانش کسب می‌کند. این شاخص‌ها عبارت‌اند از: پذیرش سیستم

مدیریت دانش - تشویق عقاید جدید و حمایت از پروژه‌ها و خطمشی‌های مدیریت دانش است.

۲. زیر ساخت سیستم اطلاعاتی؛ میزان وجود زیرساخت سیستم‌های اطلاعاتی در هر دانشکده بر مبنای

امتیازی است که از شاخص‌های زیر حاصل می‌شود: سیستم‌های کاربر پسند - زیرساخت IT - قابلیت IT -

^۱- Critical Success Factor (CSF)