

شناسایی شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون

آذر زارع کلخوران^۱، منصوره علیقلی^۲

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی-دانشگاه آزاد اسلامی - واحد تهران مرکز.

^۲ دکترای تخصصی - علوم اقتصادی - اقتصاد سیاسی - گروه مدیریت بازرگانی ، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد- تهران مرکز-ایران.

نام نویسنده مسئول:

آذر زارع کلخوران

چکیده

با حاکمیت اطلاعات و دانش همزمان با عصر اطلاعات و ارتباطات، سازمان ها بیش از پیش به اهمیت دانش و مدیریت دانش در سطح فردی و سازمانی پی بردند و از اینرو راه های شناسایی/کسب، اصلاح/بهبود و بدنبال آن استفاده از دانش اهمیت یافت. در این راستا مدل های متعددی جهت حصول اهداف مرتبط با دانش ارائه شده است که در سازمان های بلوغ یافته از حیث مدیریت دانش، قابلیت پیاده سازی دارد. اما قبل از پیاده سازی این مدلها نیاز است تا الزامات و مبانی این مدل ها در سازمان مورد بررسی قرار گیرد. از اینرو در این مطالعه به بررسی مبانی زیرساخت مدیریت دانش که در سه بعد کلی فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و فناوری طبقه بندی می شوند پرداخته شده است. هدف اصلی در این تحقیق، بررسی امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون بود. ابتدا به کمک پرسشنامه وضعیت این سه بعد در بانک توسعه تعاون به عنوان مورد مطالعه این تحقیق، مورد بررسی قرار گرفت و سپس به اولویت بندی هر یک از این ابعاد پرداخته شد. بدین منظور نمونه ۱۰۸ نفری از معاونان و مدیران بانک توسعه تعاون در شعب شهر تهران انتخاب گردید و داده ها به کمک نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که دو بعد فناوری و فرآیندهای دانش وضعیت قابل قبولی در این سازمان دارند ولی فرهنگ سازمانی مرتبط با مدیریت دانش در سطح پایینی قرار دارد. با توجه به نتایج حاصله در بخش انتهایی تحقیق، راهکارهایی جهت ارتقای این بعد و همچنین پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون ارائه شد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، مبانی زیر ساخت مدیریت دانش، فناوری، فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی.

مقدمه

با عبور از عصر صنعتی و شروع عصر اطلاعات، سازمان‌ها بیش از پیش به اهمیت دانش و مدیریت آن در سطح فرد و سازمان پی بردند و از اینرو راه‌های شناسایی/کسب، اصلاح/بهبود و بدنبال آن استفاده از دانش در سازمان‌ها اهمیت یافت. محققان در این حوزه جهت حصول نتایج مد نظر مدیران سازمان‌ها، مطالعات متعددی انجام داده‌اند. خروجی تعدادی از این مطالعات، مدل‌هایی جهت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان بوده است. اما قبل از پیاده سازی مدیریت دانش و حتی انتخاب مدل پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان، ابتدا باید وضعیت سازمان در این حوزه مورد بررسی قرار گیرد. در این زمینه نیز مطالعات انجام شده حاکی از اهمیت بالای آن و تاثیر آن بر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش دارد.

در سالهای اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هردو بر این عقیده اند که سازمانها با قدرت دانش می توانند برتری های بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند [1].

نگهداری و دسته‌بندی دانش سازمان به ویژه در دنیای امروزی بسیار حیاتی است، چرا که بخش اعظم نیروی کار خدمت محور از کارگران دانشی^۱ تشکیل شده است. سازمانها برای رقابت موفقیت آمیز در اقتصاد امروز، مجبورند با دانش به گونه ای برخورد کنند که به شایستگی های محوری شان کمک کند [2].

مدیریت دانش، مفهومی میان رشته ایست و تاکید آن بر دانش، آن را از سایر روکردهای مدیریتی متمایز می نماید. بدون این تاکید، مدیریت دانش صرفا تبدیل به یک مفهوم بازیافته و تکراری می شود و بحث مدیریت دانش از هدف غایی خود دور می ماند. دانش پدیده ای بسیار پیچیده و سیال است که در برخی موارد قابلیت تبدیل به علم و پیاده شدن در قالب زبان را ندارد [3].

امروزه در ادبیات مدیریت و اقتصاد به وفور شاهد تاکید بر نقش دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای حفظ رقابت پذیری و سودآوری هستیم. دانش یکی از موضوعات مهم سازمان های تجاری است، به طوری که محققان و مجریان با دیدگاه های مختلفی به مدیریت دانش رسیده اند. این تمرکز فزاینده بر دانش فرصت های سودآوری فراوانی برای سازمان ایجاد می کند [4]. آنچه برای باقی ماندن در عرصه رقابت ضروری است، کاستن هزینه ها، گسترش بازار و افزایش کارایی فرایندها می باشد. لذا سازمان ها به سیاست های راهبردی جدیدی چون مدیریت دانش روی آورده اند تا بتوانند سرمایه های فکری کارکنان، شامل مقادیر و حوزه های متعدد دانش درباره مشتریان، فرایندها، محصولات و کل زنجیره ایجاد ارزش در سازمان را تحت کنترل درآورده و به شیوه های مناسب و موثر در دسترس قرار دهند.

امروزه مدیریت دانش به خوبی به عنوان یک ابزار رقابتی مناسب، در جهت کسب موفقیت در اقتصاد دانش محور مطرح شده است، به گونه ای که بسیاری از سازمان ها اقدام به پیاده سازی و استفاده از مدیریت دانش کرده اند. امروزه، دانش یک منبع کلیدی استراتژیک است. مدیریت دانش رویکردی است که بسیاری از شرکت ها برای اقدام در زمینه دانش به کار می برند [4].

نظر به اینکه بحث مدیریت دانش در کشور ما در سال های اخیر مطرح گردیده است، لذا تدابیر مدیریتی کافی در رابطه با مدیریت هرچه بهتر نیروی انسانی و دانش آنها در سازمان اندیشیده نشده است. محقق در این پژوهش تلاش دارد تا با امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش در یکی از بانک های بزرگ ایران، سازمان ها را بیش از پیش با الگوها و ملزومات پیاده سازی مدیریت دانش آشنا سازد. از اینرو سوال اصلی که این تحقیق به منظور پاسخگویی به آن تدوین شده است "وضعیت بانک توسعه تعاون از منظر امکان پیاده سازی مدیریت دانش چگونه است؟" است.

۱- چارچوب نظری تحقیق

مدیریت دانش در اوایل دهه ۱۹۹۰ به طور جدی وارد مباحث سازمانی شد. اگرچه مباحث مربوط به دانش خیلی پیشتر آغاز شده بود. مارشال در سال ۱۹۶۵ ادعا کرد که دانش، بخش اعظم سرمایه را تشکیل می دهد. وی همچنین معتقد بود که دانش، قدرتمند ترین موتور تولید است و از این نظر سازمان‌ها باید به طور فزاینده‌ای بر مدیریت آن تاکید داشته باشند. کوهن در سال ۱۹۷۰ تاکید کرد که دانش، به خودی خود سرمایه مشترک یک گروه است. در سال ۱۹۷۲ هابرماس به این نکته اشاره کرد که دانش نباید به عنوان یک متغیر انتزاعی تلقی شود، بلکه محصولی مبتنی بر اراده است [5].

کاربست یا اعمال قدرت دانش، آخرین مرحله فرآیند مدیریت دانش است. فیفر و سوتن بیان می کنند که مزیت رقابتی متعلق به سازمانهایی است که به بهترین صورت از دانش خود را در عمل استفاده می کنند. همچنین کاربرست دانش باعث می شود شکاف بین دانستن و عمل کردن از بین برود و حلقه مهم بازخورد یادگیری، با انجام دادن و کاربرد بوجود آید [6].

¹ Knowledge Workers

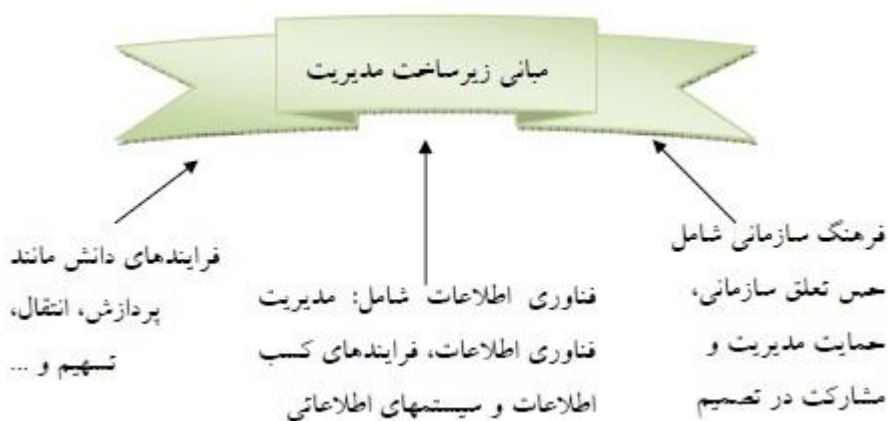
بدون خلق و اکتساب دانش، کاربست آن غیر ممکن و بدون کاربست، خلق و اکتساب دانش بی معنی است. بدین ترتیب چنانچه این فعالیت ها هماهنگ باشند، برای سازمان هم افزایی ایجاد می کنند و تاثیر عمیقی بر تمام روالهای سازمانی می گذارند [7]

مدل های متعددی در زمینه مدیریت دانش ارائه شده اند. برخی از این مدل ها به فرآیندهای مدیریت دانش پرداخته اند. دسته ای دیگر به فرآیند خلق یا اکتساب دانش توجه کرده اند. مدیران سازمان به تناسب شرایط سازمان و وضعیت سازمان در مبانی زیر ساخت مدیریت دانش، مدل مناسب برای پیاده سازی و بهره گیری از مدیریت دانش را انتخاب می کنند.

مبانی زیر ساخت مدیریت دانش

امروزه دیگر همه گروه های کاری و علمی اذعان دارند برای اینکه سازمان ها بتوانند در دنیای رقابت، حضور مستمر و پایدار داشته باشند، باید حول محور علم و دانش فعالیت کنند. علی رغم اینکه دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمان ها ضروری است و شرط موفقیت سازمان ها دستیابی به دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح است، اما باز هم بسیاری از سازمان ها هنوز به مدیریت دانش به طور جدی توجه نکرده اند. در دهه های اخیر، انواع موسسات شاهد تغییرات اساسی در زمینه ساختار، کارکرد و سیکل های مدیریتی خویش بوده اند. موسسات کنونی، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده و در کسب و به کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوبتر به ارباب رجوعان پیشی گرفته اند. چنین سازمان هایی نیازمند بکارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام مدیریت دانش می باشند [8].

تمرکز مدیریت دانش، بر بهبود توانایی های سازمان است. موفقیت نیازمند ایجاد یک محیط کاری جدید است که در آن دانش و تجربه به سادگی تسهیم شوند. فرایندها و فناوری های خاصی برای این هدف باید اعمال شوند. رفتار انسان ها در سازمان نیز باید در این راستا قرار گیرد تا اطلاعات و دانش آنان ادغام شده و در زمان مناسب به دست افرادی که نیاز دارند برسد تا بتوانند با بهره وری بیشتر عمل کنند. زیر ساخت دانش، ساز و کاری است که سازمان از طریق آن دانش را مدیریت کرده و افراد مختلف در بخش های مختلف، دانش خود را از طریق این زیرساخت تسهیم کنند، بطوریکه اعضاء بتوانند از آن دانش به طور کاملاً اثربخشی استفاده کنند. بنابراین دانش کاملتر شده، با سرعت بیشتری قابل دسترس بوده، شکل مشخصی به خود می گیرد و به شیوه ای خلاق به کار می رود. این زیرساخت باعث می شود فرایندهای ضروری دانش با حداکثر کارایی صورت گرفته، از فناوری های اعم از سخت افزارها و نرم افزارهای کارآمدتر استفاده شده و خلق، تسهیم و بکارگیری دانش انجام پذیرد. هدف اصلی این زیرساخت، چیزی جز جریان دادن دانش در رگ های فرایندهای کاری سازمان نیست. فرآیندهای کاری سازمان مجموعه ای از فعالیت های درون یک سازمان بوده و به نتایج قابل اندازه گیری ختم می شوند.



شکل ۱: مبانی زیرساخت مدیریت دانش

همانگونه که در شکل ۱ ملاحظه می گردد، مبانی زیر ساخت مدیریت دانش شامل: فرآیندهای دانش، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی می باشد. یک زیر ساخت قوی دانش بر اساس مبانی قوی ایجاد می شود که این مبانی منجر به استفاده کامل از دانش می گردند. در این میان، مدیریت دانش بر تعاملات آنها تمرکز دارد. خلق و تسهیم دانش حاصل تعاملات انسانها در حین کار است. لذا در مدیریت دانش ابتدا باید افراد را به اطلاعات مرتبط کنند. این ارتباط شامل فرایندها و تشویق لازم برای افراد است که نه صرفاً برای ایجاد اعتماد و استفاده از اطلاعات موجود، بلکه به دنبال آن، برای تسهیم شدن در منبع جهانی اطلاعات می باشد. سپس افراد باید با هم مرتبط شوند. آنها باید قادر به یافتن یکدیگر بوده

و در مورد درخواست و دریافت کمک و انتشار تجاریشان راحت باشند. این کار به آنان این احساس را می دهد که خود را همواره در تحقق اهداف استراتژیک سازمان سهیم بینند. مدیریت دانش را نباید با مدیریت داده ها اشتباه کرد. مدیریت داده ها بر فرایند و فناوری متمرکز است در حالیکه ارکان مدیریت دانش، افراد و توانایی جمعی آنان برای تشریک مساعی سریع و اثربخشی می باشد. بدون مدیریت داده ها، مدیریت دانش موفق نخواهد بود. پیوند دادن فاصله این دو نیازمند تعهد به یک فرهنگ تسهیم دانش است. سازمان برای رسیدن به این منظور چاره ای جز سرمایه گذاری و تعهد به ایجاد فرهنگ مطلوب سازمانی ندارد. بدون آنکه افراد نسبت به دانش تعهد داشته باشند و فعالیت های فعلی دانش را بپذیرند، زیرساخت دانش موفق نخواهد بود. همچنین بدون داشتن یک زیرساخت فناوری که به اندازه کافی برای پشتیبانی فعالیت های دانش قوی باشد، زیرساخت دانش عمل نمی کند و تا زمانیکه فرایندهای مبتنی بر دانش نباشند نیز، مدیریت دانش دارای زیرساخت مناسبی برای عمل نخواهد بود [9].

در مرور مبانی و مدل های ارائه شده در ادبیات حوزه مدیریت دانش چنین استدلال شده است که به منظور بهره گیری از مزایای دانش و تبدیل شدن به سازمان دانشی، باید از مدل های مدیریت دانش و پیاده سازی دانش استفاده کرد. ولی کاربست این مدل ها بدون در نظر داشتن زیر ساخت های مورد نیاز و مبانی اولیه شدنی نیست. از اینرو باید قبل از شروع پروژه پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان، ابتدا امکان پیاده سازی آن و عوامل تاثیر گذار بر موفقیت پیاده سازی آنرا در سازمان مورد بررسی قرار داد.

۲- روش شناسی تحقیق

۲-۱- روش تحقیق

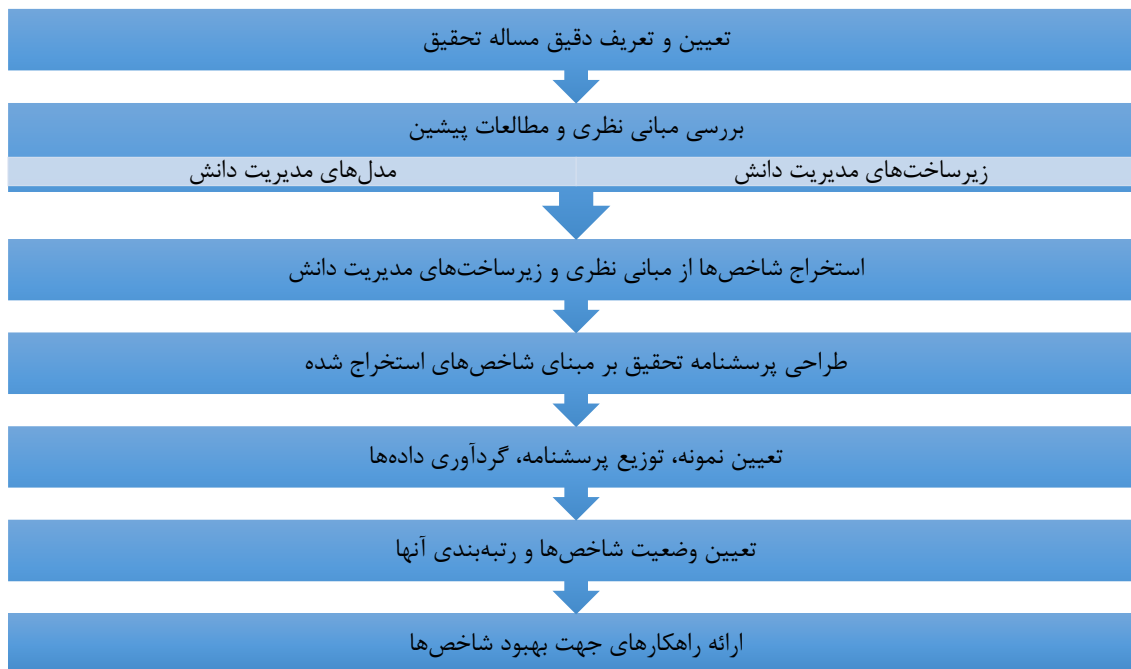
تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی خواهد بود. قلمرو زمانی این تحقیق محدود به فروردین ماه الی اردیبهشت ماه سال ۱۳۹۶ بوده و قلمرو مکانی پژوهش نیز شعب بانک توسعه تعاون در شهر تهران می باشد.

۲-۲- جامعه و نمونه آماری، روش نمونه گیری

جامعه آماری مجموعه ای از افراد یا اشیاء است که درباره ی اعضای آن می خواهیم موضوع یا موضوعاتی را مطالعه کنیم [10]. جامعه آماری این مطالعه شامل مدیران میانی و ارشد شعب بانک توسعه تعاون در شهر تهران می شود که حجم جامعه حدوداً برابر با ۱۵۰ نفر بوده است. حجم نمونه آماری این تحقیق بر اساس فرمول کوکران برای جامعه محدود محاسبه شده است همچنین نمونه آماری مورد نظر به صورت تصادفی ساده انتخاب گردید. بر این اساس و با توجه به حجم ۱۵۰ نفره جامعه تحقیق، حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۱۰۸ برآورد شد. همچنین نمونه آماری در این مطالعه به صورت تصادفی انتخاب شده است.

۳-۲- فرآیند تحقیق

با توجه به اهداف پژوهش مراحل زیر جهت انجام پژوهش و دستیابی به اهداف پژوهش صورت گرفت:



نمودار ۱: فرآیند انجام تحقیق

۴-۲- اهداف تحقیق

هدف اصلی

بررسی امکان پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون

اهداف فرعی

۱. شناسایی شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش
۲. بررسی وضعیت این شاخص ها در بانک توسعه تعاون
۳. اولویت بندی شاخص های مذکور

۵-۲- سوال های تحقیق

هدف از این تحقیق پاسخ گویی به سوالاتی است که در ادامه بیان می گردند:

سوال اصلی

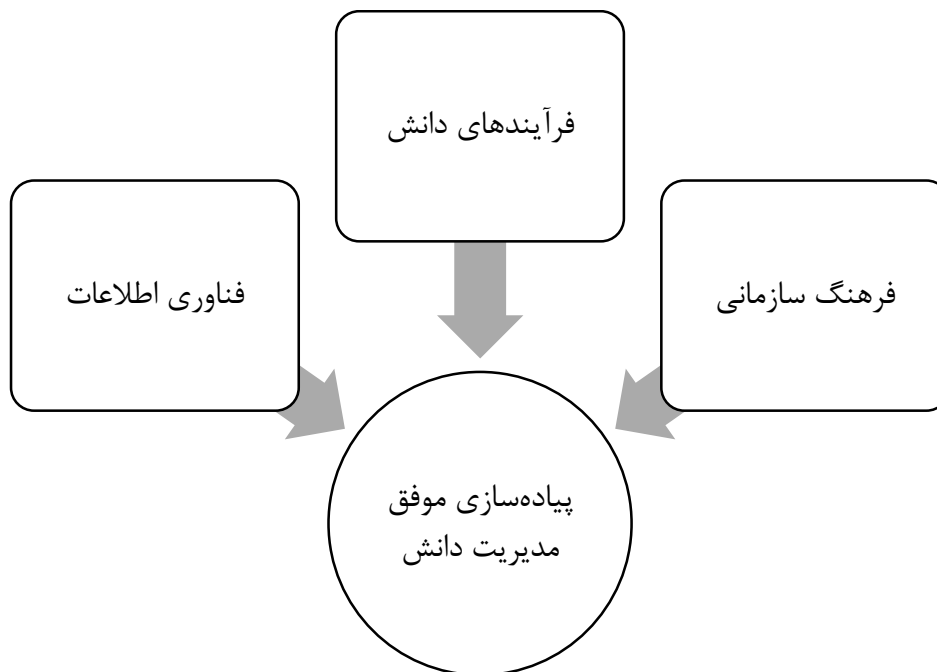
وضعیت بانک توسعه تعاون از منظر امکان پیاده سازی مدیریت دانش به چه ترتیب است؟

سوالات فرعی

۱. شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش چه مواردی هستند؟
۲. وضعیت این شاخص ها در بانک توسعه تعاون به چه ترتیب است؟
۳. ترتیب اهمیت و اولویت بندی این شاخص ها چگونه است؟

۶-۲- مدل مفهومی تحقیق

با توجه به آنچه در مقدمه و چارچوب نظری این نوشتار گفته شد، سه متغیر فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات به عنوان مبانی زیرساخت مدیریت دانش در هر سازمانی به حساب می آیند و به منظور پیاده سازی موفق مدیریت دانش در سازمان ابتدا باید این سه متغیر در وضعیت مناسبی قرار داشته باشند. از اینرو مدل مفهومی این تحقیق به شکل زیر توسعه داده شد:



۲-۷- ابزار گردآوری داده ها

جهت گردآوری اطلاعات از جامعه تحقیق، پرسشنامه ای با ۴۱ سوال بسته بر اساس مبانی نظری زیر ساخت مدیریت دانش است. سوالات این پرسشنامه همانند مبانی زیرساخت مدیریت دانش سه متغیر اصلی فرهنگ، فن آوری اطلاعات و فرآیندهای دانش را مد نظر قرار داده است. شماره سوال متناظر با هر کدام از متغیرهای اصلی به صورت زیر است:

متغیرهای اصلی	مولفه های مورد بررسی در پرسشنامه	شماره سوالات	تعداد سوالات
فرهنگ سازمانی	حس تعلق سازمانی، حمایت مدیریت، مشارکت در تصمیم و ...	۲۲-۱۲ ۴۱-۳۷	۱۶
فناوری اطلاعات	مدیریت فناوری اطلاعات، فرآیندهای کسب اطلاعات، سیستم اطلاعاتی و ...	۲۸-۲۳ ۳۶-۳۳	۱۰
فرآیندهای دانش	پردازش، انتقال، تسهیم و ...	۱۱-۱ ۳۲-۲۹	۱۵

جدول ۱: ابزار گردآوری داده ها

در این تحقیق از طیف لیکرت به عنوان مقیاس پاسخگویی به سوالات استفاده شد. این طیف یک مقیاس فاصله ایست و معمولاً نشانگر میزان موافقت یا مخالفت پاسخگو نسبت به یک موضوع یا مفهوم خاص، اعم از مثبت یا منفی است. به عبارت دیگر از طریق این مقیاس می توان باور و نگرش پاسخگو را تعیین کرد [11]. بدلیل اینکه هدف از این بررسی از طریق پرسشنامه، تعیین وضعیت هر کدام از عوامل زیرساختی جهت استقرار مدیریت دانش می باشد، از مقیاس لیکرت (از بسیار کم=۱ تا بسیار زیاد=۵) جهت امتیاز دهی گزینه ها استفاده شده است.

۲-۸- روایی و پایایی پرسشنامه

به منظور بررسی روایی ابزار مورد استفاده در این مطالعه، با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در مطالعات پیشین مورد استفاده قرار گرفته است، از روایی صوری استفاده شد بدین نحو که پس از طراحی پرسشنامه تعدادی از خبرگان موضوع از جمله اساتید راهنما و مشاور ابزار بررسی کرده و آنرا مورد تایید قرار دادند.

برای تعیین ضریب پایایی ابزار اندازه گیری شیوه های مختلفی وجود دارد که از جمله می توان به روش موازی، روش دونیمه کردن، روش کودر ریچادسون و روش آلفای کرونباخ اشاره کرد. روش آلفای کرونباخ برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه گیری از جمله پرسشنامه است که خصیصه های مختلف را اندازه گیری می کنند [12]. در این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ برای اندازه گیری میزان پایایی پرسشنامه استفاده شده است. در این آزمون سؤال اصلی قابل قبول بودن قابلیت اطمینان پرسشنامه است که با فرضیات پژوهشی زیر مطرح می شود:

فرض صفر: قابلیت اعتماد پرسش نامه پژوهش در حد قابل قبولی نیست.

فرض یک: قابلیت اعتماد پرسش نامه پژوهش در حد قابل قبولی است.

در صورتی که مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰,۶۵ به دست آید، می توان چنین استنباط نمود که پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق از قابلیت اطمینان مناسبی برخوردار است. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در ۳ بخش به بررسی وضعیت زیرساختهای پیاده سازی مدیریت دانش می پردازد، مقادیر آلفای کرونباخ برای هر قسمت به صورت جداگانه محاسبه و در جدول زیر ارائه شده است:

ابعاد پرسشنامه تحقیق	شماره سؤالات	آلفای کرونباخ
فرهنگ سازمانی	۱۲-۲۲، ۳۷-۴۱	۰,۶۷۵
فناوری اطلاعات	۲۳-۲۸، ۳۳-۳۶	۰,۸۲
فرآیندهای دانش	۱-۱۱، ۲۹-۳۲	۰,۸۷۱
کل پرسشنامه		۰,۸۱۶

جدول ۲: نتایج بررسی پایایی ابزار گردآوری داده ها

مقادیر آلفای کرونباخ برای ۳ بخش پرسشنامه محاسبه شد، نتایج در دو بخش فناوری اطلاعات و فرآیندهای دانش و همچنین کل پرسشنامه بالاتر از ۰/۷ است و نشان از تأیید پایایی پرسشنامه مورد استفاده دارد. در مورد بخش اول پرسشنامه (فرهنگ سازمانی)، نتیجه حاصله از آزمون آلفای کرونباخ اندکی کمتر از حد ایده آل آن است. با توجه به تفاوت اندک این مقدار با مقدار ایده آل و همچنین تأیید پایایی کلی پرسشنامه می توان از مقدار ناچیز چشم پوشانی کرد و آن را مورد تأیید دانست.

۹-۲- روش ها و تکنیک های تجزیه و تحلیل داده ها

پس از توزیع پرسشنامه زیرساختهای مدیریت دانش، آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به وسیله نرم افزار SPSS انجام گرفت تا نرمال بودن و یا غیر نرمال بودن نمونه مشخص گردد و سپس نوع آزمون آماری برای تعیین وضعیت کنونی زیرساختهای مدیریت دانش مشخص شد. با تعیین وضعیت زیرساختها در بانک توسعه، به کمک آزمون تی استیودنت وضعیت هر یک از شاخصهای شناسایی شده تعیین گردید. در این مرحله شاخصهایی که مقدار آنها از میانگین (برابر ۳) کمتر باشند، به عنوان شاخص های ضعیف شناسایی شده و در ادامه به دنبال ارائه راهکارهای به منظور ارتقای این شاخص ها خواهیم بود. سپس به کمک آزمون فریدمن به رتبه بندی شاخص های شناسایی شده پرداخته شد.

۳-۲- مرور پیشینه

در ادامه این نوشتار به بررسی و مرور تعدادی از مطالعات انجام گرفته داخلی و خارجی در حوزه تحقیق پیش رو پرداخته شده است.

۳-۱- مطالعات داخلی

۱. قلیچ لی و ابراهیمی در مطالعه در سال ۱۳۹۵ به امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش با رویکرد سازمان بهره وری آسیایی (APO) در شرکت دامداران پرداختند. به زعم محققین به کارگیری مدیریت دانش در سازمان دارای منافع متعددی خواهد بود که بکارگیری آنرا اجتناب ناپذیر می نماید ولی قبل از بکارگیری مدیریت دانش باید وضعیت سازمان از نظر آمادگی در پیاده سازی مدیریت دانش مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرد. از همین رو آنها در این مطالعه پس از معرفی و توصیف کامل مدل ارزیابی مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی (APO)، به کمک پرسشنامه و با روش میدانی میزان آمادگی شرکت دامداران را از این لحاظ مورد سنجش قرار دادند. یافته های آنان نشان میدهد که سطح بلوغ مدیریت دانش در این شرکت در پایین ترین سطح یعنی سطح واکنش قرار دارد. این بدان معنا است که سازمان نسبت به اینکه مدیریت دانش چیست و در بهبود بهره وری و رقابت پذیری چه اهمیتی دارد، آگاه نیست [13].

۲. دهقانی و همکاران در مطالعه ای در سال ۱۳۹۴ الگویی جهت امکان سنجی و پیاده سازی مدیریت دانش ارائه کرده اند. آنها به کمک روش فراترکیب که یک روش کیفی تحقیق است، تعداد ۲۷۸ مقاله در حوزه مدیریت دانش را ارزیابی کرده و با تحلیل محتوا، ابعاد و کدهای مربوطه را استخراج کرده اند. در مرحله بعد آنها میزان اهمیت و اولویت هر یک از کدهای استخراج شده را به کمک روش کمی آنتروپی شانون تعیین کردند. یافته های این تحقیق حاکی از آن است که کدهای قوانین و مقررات، برگزاری جلسات به منظور ترکیب دانش، توجه به توانمندی مدیریت بحران در جذب، التزام به برنامه دانشی، ارزیابی و پاداش دانشی، مستندسازی تجربیات به منظور برونی سازی دانش، وجود نرم افزار دانش برای ارتباط کارکنان (ایجاد تعامل پویا)، اعتماد در کار تیمی، استفاده از اسناد به منظور ترکیب دانش و وجود مخازن دانش برای ذخیره

دانش ساختمان درونی، دارای بیشترین ضریب اهمیت می باشند. در نهایت نیز آنها الگوی امکان سنجی و استقرار اثربخش مدیریت دانش در سه لایه امکان سنجی، طراحی مفهومی و ساختار اجرا و استقرار مدیریت دانش ارائه کرده اند [14].

۳. نوری ملا در سال ۱۳۹۲ با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته به امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت پالایش نفت الوان پرداخت. وی با توزیع پرسشنامه در میان ۶۰ نفر از سرپرستان و کارشناسان ارشد ادارات مختلف شرکت پالایش نفت الوان، داده های جمع آوری شده با بهره گیری از روش های آمار توصیفی شامل فراوانی و درصد از آمار استنباطی از جمله آزمون تحلیل واریانس، آزمون فریدمن و آزمون T مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. نتایج تحقیق حاکی از آن بود که وضعیت شرکت پالایش نفت الوان جهت امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش با توجه به مدل مورد نظر که مدل شش بعدی فیل پری و ایلکتومی می باشد با ۶ مولفه (مدیریت تغییر، اندازه گیری دانش، محتوای دانش، ابزار دانش، مدیریت(ساختار رسمی و غیر رسمی) و مفهوم دانش) مناسب می باشد [15].

۴. ابراهیمی در سال ۱۳۹۱ در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به سنجش میزان آمادگی برای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانهای تحقیقاتی پرداخت. برای گردآوری داده های این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته مورد استفاده قرار گرفت که شواهد مولفه های فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات، حمایت مدیران ارشد و مالکیت معنوی بود. نتایج این پژوهش نشان داد که میزان آمادگی جهاد دانشگاهی در مولفه های فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، و زیرساخت های فناوری اطلاعات و منابع انسانی در سطح بالای است، ولی مولفه حمایت مدیران ارشد در سطح متوسط و مالکیت مادی و معنوی ضعیف می باشد [16].

۵. محمدی استانی و همکاران در سال ۱۳۹۰ به امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی شهر اصفهان پرداختند. آنها در این مطالعه که جامعه آن کتابداران شاغل در کتابخانه های مذکور بوده است، زیرساخت های لازم برای پیاده سازی مدیریت دانش بر پایه مدل بکوویتز ویلیامز را مورد بررسی قرار داده اند. در این تحقیق ۱۳۸ نفر به صورت تصادفی انتخاب شده اند و به پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مدل بکوویتز ویلیامز پاسخ داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که زیرساخت های پیاده سازی مدیریت دانش در جامعه مذکور به صورت یکنواخت وجود ندارد و بین گروه های مختلف پاسخ دهنده از منظر امکان پذیری پیاده سازی مدیریت دانش وجود دارد [17].

۶. در مطالعه ای دیگر آدینه قهرمان و همکاران در سال ۱۳۹۰ به مطالعه وضعیت زیرساخت های مدیریت دانش در دانشگاه تبریز پرداختند. هدف آنها در این پژوهش مطالعه وضعیت زیرساخت های مدیریت دانش در دانشگاه تبریز از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه بوده است. محققین در این مطالعه به کمک پرسشنامه از ۱۶۹ نفر از اعضای هیئت علمی این دانشگاه عوامل زیرساختی شامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، نیروی انسانی، فرایندها، فناوری و منابع مالی را مورد بررسی قرار داده اند. یافته های این تحقیق نشان می دهد که از میان عوامل زیرساختی بررسی شده چهار عامل فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فرایندها و منابع مالی در وضعیت نامناسب، و دو عامل نیروی انسانی، و فناوری در وضعیت مناسبی قرار دارند [18].

۷. عوض زاده لطف آبادی در پایان نامه خود در سال ۱۳۹۰ به سنجش میزان آمادگی برای پیاده سازی مدیریت دانش با توجه به عوامل کلیدی موفقیت در شهرداری منطقه پنج شهر تهران پرداخت. در این پژوهش ابتدا عوامل کلیدی موفقیت استخراج گردید. پرسشنامه ای محقق ساخته طراحی گردید. در مرحله بعد، یک سیستم خبره فازی با توجه به وضعیت عوامل کلیدی موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش به عنوان متغیرهای ورودی و میزان آمادگی به عنوان متغیر خروجی طراحی گردید. پس از آن، قواعد مربوط به سیستم از کارشناسان خبره مدیریت دانش استخراج شده و سیستم با استفاده از ابزار FIS توسعه یافت. در نهایت، سیستم طراحی شده به تعیین وضعیت آمادگی برای استقرار مدیریت دانش پرداخت. نتایج پژوهش بیانگر عدم آمادگی شهرداری منطقه پنج شهر تهران برای پیاده سازی مدیریت دانش و نیاز به توجه بیشتر به عوامل کلیدی موفقیت بود [19].

۸. در سال ۱۳۹۰ ملک نژاد ورزقانی در پایان نامه کارشناسی ارشد خود به بررسی پیاده سازی مدیریت دانش در بانک سپه شهر تهران با رویکرد استفاده موثر از سیستم اطلاعات و ارتباطات پرداخت. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده ها روش های آمار استنباطی مورد استفاده قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که فناوری اطلاعات و ارتباطات دارای بیشترین تاثیر بر بعد اشتراک دانش می باشد. همچنین در این تحقیق نشان داده شد که ابعاد خلق دانش، ذخیره سازی دانش و بکارگیری دانش نیز به ترتیب تاثیرپذیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات در اولویت های بعدی قرار دارند [20].

۹. در پژوهشی دیگر، پرهام در سال ۱۳۸۹ به تبیین تبیین چالش های پیاده سازی مدیریت دانش و معرفی یک مدل مناسب جهت پیاده سازی در دانشگاه شهید چمران اهواز پرداخت. وی در این تحقیق با استفاده از پرسشنامه، هفت عامل ساختار، فرآیند های داخلی، تکنولوژی، فرهنگ، اندازه گیری، منابع انسانی و رهبری را برای سنجش میزان آمادگی دانشگاه شهید چمران اهواز جهت پیاده سازی مدل مدیریت دانش بر گرفته شده از مدل مرجع سه لایه ای ابوزید مورد بررسی قرار داد. نتایج به دست آمده از ۷۷ نفر نمونه انتخابی از جامعه ۴۶۵ نفری از اعضای هیات علمی دانشگاه شهید چمران اهواز حاکی از این بود که در سازمان مذکور هیچ کدام از فاکتور های کلیدی

برای پیاده سازی مدیریت دانش در حد مطلوبی نمی باشند. در نهایت پیشنهاداتی برای برطرف کردن موانع پیاده سازی مدل مربوطه ارائه و یک مدل اصلاحی معرفی گردید [21].

۱۰. یحیی آبادی در سال ۱۳۸۹ اقدام به ارائه مدلی برای اجرای مدیریت دانش در شرکت صنایع هواپیماسازی ایران نمود. وی به منظور ارائه روشی برای شناسایی پارامترهای تاثیرگذار در اجرای مدیریت دانش در سازمانها، با مطالعه موردی شرکت هواپیماسازی ایران (هسا) و استفاده از پرسشنامه ای بر اساس مدل بوکوتیز و ویلیامز، اطلاعاتی پیرامون وضعیت پارامترهای مدیریت دانش در شرکت ها گردآوری نمود و داده ها را در چهار گروه اصلی از مدل بوکوتیز و ویلیامز طبقه بندی نمود، سپس به استخراج عوامل و فاکتورهای پنهان در هر گروه با استفاده از تحلیل عاملی پرداخت. بعد از نامگذاری این فاکتور ها با کمک و مشورت خبرگان هسا، میزان تاثیر این فاکتور ها بر روی پیاده سازی مدیریت دانش با کمک رگرسیون خطی چندگانه بر اساس تعریف نوناکا و تاکوچی مطالعه و مدل حاصل از نتایج رگرسیون، که رتبه بندی فاکتورهای شناسایی شده بر اساس میزان تاثیر در اجرای مدیریت دانش را به دست می دهد، ارائه گردید [22].

۱۱. فتح اللهی نیز در سال ۱۳۸۹ به امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان پرداخت. وی در این پژوهش به بررسی میزان آمادگی زیرساخت های اساسی پیاده سازی سامانه مدیریت دانش شامل فرهنگ و عوامل انسانی، ساختار و فرایندها و زیرساخت فنی در دانشگاه اصفهان پرداخت. امعه آماری پژوهش شامل اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان بود که با استفاده از پرسشنامه ای برگرفته از الگوی مفهومی رمپرساد نظرات آنان جمع آوری گردید. نتایج پژوهش نشان داد که دانشگاه در بعد زیرساخت فناوری اطلاعات از آمادگی بیشتری نسبت به دو مولفه ساختارها و فرایندها و فرهنگ و عوامل انسانی برای پیاده سازی مدیریت دانش برخوردار بوده است [23].

۱۲. بنفشه فتح اللهی و همکاران در تحقیقی در سال ۱۳۸۹ به بررسی میزان آمادگی دانشگاه اصفهان جهت پیاده سازی مدیریت دانش پرداخته اند. به نظر آنها برای اعمال مدیریت دانش به صورت اثربخش، امکان سنجی پیاده سازی آن اهمیت بسزایی دارد. در این پژوهش، آمادگی دانشگاه اصفهان از لحاظ فرهنگ و عوامل انسانی، ساختار و فرایندها، و زیرساخت فنی برای پیاده سازی مدیریت دانش بررسی شده است. جامعه آماری این پژوهش را ۱۳۵ نفر از اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان تشکیل داده اند. داده های این پژوهش با استفاده از پرسشنامه ای گردآوری شده که الگوی آن پرسشنامه هربرت رمپرساد است. یافته ها حاکی از آن است که دانشگاه اصفهان از لحاظ زیرساخت فناوری اطلاعات آمادگی اش برای پیاده سازی مدیریت دانش بیشتر از ساختار و فرایندهای سازمانی و فرهنگ و عوامل انسانی است [23].

۲-۳- مطالعات خارجی

۱. چنگ و همکاران در سال ۲۰۱۶ به بررسی پیاده سازی مدیریت دانش در مدارس پرداختند. آنها در سه زمینه رهبری، داستان سرایی و حیوان شناسی مطالعه خود را پیاده سازی کردند. این مطالعه به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر توسعه مدرسه در سه حوزه انتخاب شده پرداخته تا در صورت تایید این تاثیر بتواند راهکارهایی جهت توسعه و عمیق کردن یادگیری دانش آموزان ارائه دهد. طی مصاحبه هایی که با مدیران و معلمان مدارس انجام شد نشان می دهد که استراتژی های شخصی سازی و کدگذاری می تواند به عنوان ابزارهای توسعه مدارس مورد مطالعه انتخاب شوند. رهبری دانش، فرهنگ تسهیم دانش و سیستم مدیریت دانش به عنوان فاکتورهای موفقیت برای پیاده سازی مدیریت دانش در این مدارس معرفی شدند [24].

۲. وانگ و وانگ در سال ۲۰۱۶ به مطالعه تعیین کننده های پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در شرکتها پرداختند. از دیدگاه نویسندگان، در فرآیند پیاده سازی سیستم مدیریت دانش با توجه به اهمیت دانش و همچنین پر ریسک بودن آن، نیاز به شناسایی تعیین کننده های و فاکتورهای موثر بر پیاده سازی سیستم مدیریت دانش به شدت حس می شود. بر اساس نظریه انتشار تکنولوژی و چارچوب محیط-سازمان-تکنولوژی، در این مطالعه محققان یک مدل پیاده سازی سیستم مدیریت دانش را برای کسب و کار توسعه داده و مورد آزمون قرار دادند. نتایج بدست آمده از این مطالعه نشان می دهد که فاکتورهای نوآوری تکنولوژیکی (منفعت دریافت شده، پیچیدگی و رقابت پذیری)، شاخص های سازمانی (حمایت مدیریت ارشد، فرهنگ سازمانی) و فاکتورهای محیطی (فشار رقابت) به طور معناداری در پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در شرکتها تاثیر دارند [25].

۳. کیرسچ، هین و میبوری در سال ۲۰۱۵ در مطالعه ای، یک مدل برای اشتراک دانش در سطح صنعت به منظور بهبود اوضاع مدیریت ریسک ارائه دادند. به منظور انجام این مطالعه، آنها یک کارخانه در صنعت زغال سنگ را در استرالیا انتخاب کردند و از داده های ریسک آن استفاده کردند. این داده ها از سیستم های اطلاعاتی و مدل های یادگیری سازمانی در مدیریت دانش جمع آوری شدند. از سریق بکارگیری سلسله مراتب داده، اطلاعات، دانش و خرد آنها به این نتیجه رسیدند که چگونه ذینفعان مختلف در این صنعت دانش خود را در اختیار میگذارند و دیگر

² Cheng

³ Wang & Wang

⁴ Kirsch, Hine, & Maybury

اینکه چگونه این دانش در اختیار گذاشته شده می تواند به درگاه پایگاه داده ریسک منتقل شود و با پیش بینی ریسک ها از خطرات آنها بکاهد [26].

۴. کرمی و همکاران در مطالعه ای در سال ۲۰۱۵ به تعیین عوامل بحرانی موفقیت در پیاده سازی مدیریت دانش پرداختند. آنها در این مطالعه از دو ابزار کیفی و کمی استفاده کردند. به زعم نویسندگان به منظور جلوگیری از ریسک شکست پروژه های مدیریت دانش و با توجه به تاثیر عوامل بحرانی موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش در این زمینه، ابتدا باید به بررسی این عوامل پرداخت. محققان در این مطالعه پس از مرور پیشینه این حوزه و خلاصه سازی آن، ۲۶ شاخص را در ۵ طبقه به عنوان عوامل بحرانی موفقیت در پیاده سازی مدیریت دانش انتخاب کردند. سپس در دو مرحله به جمع آوری اطلاعات پرداخته و با روش های کمی و کیفی به ارائه مدل در این زمینه پرداختند [27].

۵. سوزانا^۵ و همکاران در سال ۲۰۱۵ به بررسی پیاده سازی مدیریت دانش در موسسات آموزشی تکمیلی پرداختند. در این مطالعه آنها از رویکرد حافظه سازمان به عنوان یکی از رویکردهای مدیریت دانش استفاده کردند. حافظه سازمان به عنوان مغز یک موسسه عمل میکند و محل نگهداری و دسترسی به تجارب و رکوردهای سازمان است. بسیاری از پروژه های پیاده سازی مدیریت دانش که از حافظه سازمانی استفاده کرده اند تا کنون با شکست مواجهه شده اند. عوامل زیادی در این شکست ها سهیم بوده اند که یکی از عوامل همیشه موثر، فاکتور نیروی انسانی بوده است و در این مطالعه تمرکز اصلی بر این عامل بوده است. آنها با انجام مصاحبه و تحلیل اسناد به بررسی این سناریو پرداختند. در نهایت محققان در این مطالعه یک مدل پیاده سازی حافظه مجازی شرکت ارائه کردند [28].

۶. بسرالدین^۶ و همکاران در سال ۲۰۱۲ در مطالعه ای به بررسی پیاده سازی مدیریت دانش پرداختند. آنها در این مطالعه یک مدل پیش بینی کننده برای نحوه پیاده سازی مدیریت دانش به کمک تحلیل سلسله مراتبی ارائه کردند. هدف اصلی آنها در این مطالعه درک توانمندسازها در مدیریت دانش و تعیین وزن ارجحیت هر کدام از فاکتورهای موثر در پیاده سازی مدیریت دانش بود. به کمک روش AHP توانمندسازهای مدیریت دانش که از طریق مرور ادبیات شناسایی شده بودند، در سازمان تحت مطالعه، ارزیابی و اولویت بندی شدند. به زعم نویسندگان بکارگیری AHP در پیاده سازی مدیریت دانش همچون راهنمایی در فرآیند تصمیم گیری است و به این امر کمک شایانی می نماید [28].

۴- نتایج

۴-۱- بخش اول: آمار توصیفی

بررسی آمار توصیفی به محقق کمک می کند تا به یک دید و آشنایی کلی با سازمان مورد بررسی خود دست پیدا کند و در ادامه تحقیق خود بتواند این خصیصه های کلی را که در تحقیق موثر واقع خواهند شد را در نظر بگیرد و در نهایت در مرحله عملی کردن تحقیق، مشخصات کلی جامعه هدف خود را در گام اول بشناسد و در گام دوم در کنترل خود در آورد به این معنی که با در نظر داشتن این مشخصات کلی بتواند نتایج تحقیق خود را در عمل به خوبی کسب کند. در جدول ۳، خصیصه های جمعیت شناختی (سطح تحصیلات، سمت سازمانی، واحد، جنسیت، سن و سابقه کار) نمونه آماری انتخاب شده در این مطالعه ارائه شده است.

سمت سازمانی	فراوانی (نفر)	سطح تحصیلات	فراوانی (نفر)	سن (سال)	فراوانی (نفر)	سابقه کار (سال)	فراوانی (نفر)	واحد	فراوانی (نفر)	جنسیت	فراوانی (نفر)
رئیس شعبه	۱۵	کارشناسی و کمتر	۷۸	کمتر از ۳۰	۳۰	کمتر از ۵	۴۰	شعبه	۴۵	زن	۶۱
معاون شعبه	۲۰	کارشناسی ارشد	۳۰	۳۰ تا ۴۰	۵۰	۵ تا ۱۰	۲۰	ستاد	۶۳	مرد	۴۷
رئیس خدمات نوین بانکی	۵	دکتری تخصصی	۰	۴۰ تا ۵۰	۲۴	۱۰ تا ۲۰	۳۵				
معاون خدمات نوین بانکی	۱۰			بیش از ۵۰	۴	بیش از ۲۰	۱۳				
رئیس حسابداری	۱۰										

⁵ Suzana

⁶ Basaruddin

										۱۰	معاون حسابداری
										۵	رئیس ارزی
										۱۰	معاون ارزی
										۱۰	رئیس صندوق
										۱۳	معاون صندوق
۱۰۸	جمع	۱۰۸	جمع	۱۰۸	جمع	۱۰۸	جمع	۱۰۸	جمع	۱۰۸	جمع

جدول ۳: ویژگی های جمعیت شناختی نمونه آماری

با توجه به اینکه نمونه آماری در این مطالعه در بین مدیران و معاونان شعب بانک توسعه تعاون در شهر تهران انتخاب شد، چنین به نظر می رسد که میانگین سطح تحصیلات در این بانک چندان بالا نیست و در ارتباط با موضوع این نوشتار به نظر می رسد در صورت اتخاذ تصمیم عملی مبنی بر پیاده سازی مدیریت دانش در این بانک، به آموزشهای تخصصی مرتبط با حوزه مدیریت دانش بیش از سایر سازمانها و موارد مشابه نیازمند خواهد بود. بعلاوه، با پراکندگی نسبتاً یکنواخت نمونه آماری در بین سمت های مختلف سازمانی در این تحقیق می توان امید داشت که نتایج آماری بدست آمده در ادامه این فصل قابل بسط به کل سازمان و شعب بانک در سطح شهر تهران باشد. همچنین با توجه به اینکه نمونه آماری این تحقیق از بین مدیران و معاونان مورد مطالعه انتخاب شده است و به طور عادی برای کسب این سمت های سازمانی افراد می بایستی دارای تجربه نسبتاً بالایی باشند و این موجب می شود که میانگین سن افراد شاغل در این سمت ها معمولاً بالا باشد ولی در این مطالعه و به طور خاص در شعب بانک توسعه تعاون در سطح شهر تهران، میانگین سن افراد حاضر چندان بالا به نظر نمی رسد و در ارتباط با موضوع این مطالعه باید امیدوار بود که در صورت اتخاذ تصمیم عملی مبنی بر پیاده سازی مدیریت دانش در این بانک، با مقاوت در برابر تغییر شاغلان با سنین بالا کمتر مواجه خواهد شد.

۲-۴-۲- بخش دوم: آزمون فرضیات

۴-۲-۱- آزمون کولموگروف اسمیرنوف

اولین گام برای انجام هرگونه تحلیل آماری، اطمینان از توزیع داده های پژوهش می باشد. برای انجام این کار باید از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده نماییم. بر اساس نتایج جدول ۴ و مطابق با سطح معناداری که بالاتر از ۰,۰۵ می باشد، توزیع داده ها در کلیه ابعاد پرسشنامه مبانی زیر ساخت مدیریت دانش نرمال می باشد و در ادامه کار باید از آزمون های پارامتریک برای تحلیل داده ها استفاده نماییم.

مبانی زیرساخت مدیریت دانش	فرهنگ سازمانی	فناوری اطلاعات	فرآیندهای دانش
تعداد	۱۰۸	۱۰۸	۱۰۸
پارامترهای	۲,۲۳	۳,۱۵	۳,۸۰
نرمال	۰,۵۹۷	۰,۷۷۸	۰,۵۹۸
بیشترین تفاوت	مطلق	۰,۱۲۶	۰,۱۲۳
	مثبت	۰,۱۲۶	۰,۱۲۳
	منفی	-۰,۱۰۲	-۰,۱۶۲
Asymp. Sig. (2-tailed)	۰,۰۵۹	۰,۰۵	۰,۰۷۱

جدول ۴: آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای پرسشنامه تحقیق

۴-۲-۲- مشخصات کلی آماری ابعاد مورد بررسی

جدول ۵ بیانگر میانگین و انحراف معیار هر یک از ابعاد می باشد.

مبنای زیرساخت مدیریت دانش	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداکثر	حداقل
فرهنگ سازمانی	۱۰۸	۲,۲۳۴۳	۰,۵۹۳۹۰	۳,۳۸	۱,۳۱
فرآیندهای دانش	۱۰۸	۳,۱۵۳۱	۰,۷۷۷۹۵	۴,۴۰	۱,۷۳
فناوری اطلاعات	۱۰۸	۳,۸۰۱۹	۰,۵۹۸۴۴	۴,۹۰	۲,۵۰

جدول ۵: میانگین و انحراف معیار ابعاد پرسشنامه تحقیق

۴-۲-۳- آزمون فرضیات

در قسمت اول، نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون یک‌طرفه تی استیودنت مورد بررسی قرار می‌گیرد. با توجه به اینکه پرسشنامه بر مبنای طیف ۵ گزینه‌ای بوده است، میانگین به صورت سخت‌گیرانه عدد ۳ در نظر گرفته شده است.

فرضیه فرعی اول

وضعیت فرهنگ سازمانی در بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض آماری به شکل زیر طراحی گردید.

وضعیت فرهنگ سازمانی بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار ندارد. $H_0: \mu \leq 4$

وضعیت فرهنگ سازمانی بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار دارد. $H_1: \mu > 4$

آماره آزمون=۳						
مبنای زیرساخت	T	درجه آزادی	ضریب معناداری دو دامنه	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪ از اختلافها	
					پایین	بالا
فرهنگ سازمانی	-۱۳,۳۹۹	۱۰۷	۰/۰۰۰	-۰,۷۶۵۷۴	-۰,۸۷۹۰	-۰,۶۵۲۵

جدول ۶: یافته‌های برآمده از فرضیه فرعی ۱

نتایج آزمون بیانگر این است که فرض صفر (میانگین برابر ۳) رد شده است و این به معنای این است که میانگین پاسخ‌های پرسش‌شوندگان به وضعیت فرهنگ سازمانی مخالف ۳ است. از طرفی با توجه به اینکه حدود بالا و پایین فاصله اطمینان ۹۵٪ هر دو منفی هستند می‌توان چنین بیان کرد که میانگین پاسخ‌ها کمتر از ۳ بوده است و این امر بدین معناست که وضعیت فرهنگ سازمانی در بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار ندارد.

فرضیه فرعی دوم

وضعیت فناوری اطلاعات در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض آماری به شکل زیر طراحی گردید.

وضعیت فناوری اطلاعات در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار ندارد. $H_0: \mu \leq 4$

وضعیت فناوری اطلاعات در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار دارد. $H_1: \mu > 4$

آماره آزمون=۳						
مبنای زیرساخت	T	درجه آزادی	ضریب معناداری دو دامنه	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪ از اختلافها	
					پایین	بالا
فناوری اطلاعات	۱۳,۹۲۵	۱۰۷	0/000	۰,۸۰۱۸۵	۰,۶۸۷۷	۰,۹۱۶۰

جدول ۷: یافته‌های برآمده از فرضیه فرعی ۲

نتایج آزمون بیانگر این است که فرض صفر (میانگین برابر ۳) رد شده است و این به معنای این است که میانگین پاسخ‌های پرسش‌شوندگان به وضعیت فناوری اطلاعات مخالف ۳ است. از طرفی با توجه به اینکه حدود بالا و پایین فاصله اطمینان ۹۵٪ هر دو مثبت هستند می‌توان چنین

بیان کرد که میانگین پاسخها بیشتر از ۳ بوده است و این امر بدین معناست که وضعیت فناوری اطلاعات در بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار دارد. با توجه به اینکه کلیه آماره ها در وضعیت مثبت بوده و میانگین این بعد نیز بسیار بالاتر از دو بعد دیگر می باشد، نتیجه می گیریم که وضعیت فناوری اطلاعات در سطح مناسب قرار دارد و در مقایسه با دو بعد دیگر زیرساخت، وضعیت بهتری دارد.

فرضیه فرعی سوم

وضعیت فرآیندهای دانش در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار دارد.

برای بررسی این فرضیه، فرض آماری به شکل زیر طراحی گردید.

وضعیت فرآیندهای دانش در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار ندارد. $H_0: \mu \leq 4$

وضعیت فرآیندهای دانش در بانک توسعه تعاون در سطح مناسب قرار دارد. $H_1: \mu > 4$

آماره آزمون = ۳

فاصله اطمینان ۹۵٪ از اختلافها	پایین	بالا	اختلاف میانگین	ضریب معناداری دو دامنه	درجه آزادی	T	مبنای زیرساخت
	۰,۰۰۴۷	۰,۳۰۱۵	۰,۱۵۳۰۶	۰,۰۴۳	۱۰۷	۲,۰۴۵	فرآیندهای دانش

جدول ۸: یافته های برآمده از فرضیه فرعی ۳

نتایج آزمون بیانگر این است که فرض صفر (میانگین برابر ۳) با اختلاف بسیار اندک رد شده است و این به معنای این است که میانگین پاسخ های پرسش شوندگان به وضعیت فرآیندهای دانش هر چند بسیار نزدیک ولی مخالف ۳ است. از طرفی با توجه به اینکه حدود بالا و پایین فاصله اطمینان ۹۵٪ هر دو مثبت هستند می توان چنین بیان کرد که میانگین پاسخها بیشتر از ۳ بوده است و این امر بدین معناست که وضعیت فرآیندهای دانش در بانک توسعه تعاون، در سطح مناسب قرار دارد.

بررسی فرضیه های تحقیق حاکی از این بود که وضعیت بانک توسعه تعاون در دو زیرساخت مدیریت دانش مناسب و در یک بعد وضعیت مناسبی ندارد. این بانک در بعد فناوری اطلاعات وضعیت بسیار مساعدی دارد و مقادیر آزمون نیز تفاوت زیادی با مقدار میانگین پیش فرض یعنی ۳ دارد. همچنین در بعد فرآیندهای دانش نیز علی رغم کم بودن فاصله با میانگین پیش فرض یعنی ۳، مقادیر بالاتر بودن میانگین را نشان می دهند و از اینرو در این بعد نیز مورد مطالعه وضعیت مناسبی دارد. اما در بعد فرهنگ سازمانی مرتبط با پیاده سازی مدیریت دانش این بانک وضعیت چندان مناسبی ندارد و میانگین نمره این بعد کمتر از مقدار پیش فرض یعنی ۳ می باشد. از اینرو می توان این بعد را نقطه ضعف این بانک در پیاده سازی مدیریت دانش عنوان داشت.

حال جای این سؤال باقی است که آیا بین وضعیت کنونی این سه بعد اختلاف معناداری وجود دارد یا خیر؟ برای پاسخ دهی به این سؤال آزمون آماری فریدمن به کار گرفته شد.

۴-۳- آزمون فریدمن

برای اطمینان از نتایج آزمون های قبلی، آزمون فریدمن بکار گرفته شد که فرضیه متناسب با این آزمون به صورت زیر می باشد:

بین وضعیت موجود سه مبنای زیرساخت، تفاوت معنی داری وجود ندارد.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

حداقل بین وضعیت موجود دو مبنای زیرساخت، تفاوت معنی داری وجود دارد.

$$H_1: \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$$

و به صورت اختصاصی برای تفاوت میانگین های یک جامعه مورد استفاده قرار می گیرد. نتایج این آزمون به شرح زیر می باشد:

رتبه	
میانگین رتبه	مبانی زیرساخت مدیریت دانش
۱,۰۷	فرهنگ سازمانی
۲,۰۵	فرآیندهای دانش
۲,۸۸	فناوری اطلاعات

آمار آزمون	
۱۰۸	تعداد
۱۷۹,۸۶۴	کای دو
۲	درجه آزادی
۰۰۰/۰	سطح معنی داری

بحث و نتیجه گیری

در این بخش به بررسی و تجزیه و تحلیل نتایج آماری بدست آمده در قسمت قبل پرداخته شده است. ابتدا با توجه به نتایج آزمون های آماری، به سوالات تحقیق پاسخ داده شده است.

سؤال اول) شاخص های موثر در پیاده سازی مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون چیست؟

تاکنون مطالعاتی به منظور سنجش آمادگی سازمانها برای پیاده سازی مدیریت دانش انجام شده است که در آنها به شاخص های متفاوتی اشاره شده است. قلیچ لی و ابراهیمی (۱۳۹۵) از رویکرد سازمان بهره وری آسیایی (APO) به منظور سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش در شرکت دامداران استفاده کرده اند [13]. نوری ملا (۱۳۹۲) با استفاده از مدل شش بعدی فیل پری و ایلکلتومی با ۶ مولفه (مدیریت تغییر، اندازه گیری دانش، محتوای دانش، ابزار دانش، مدیریت(ساختار رسمی و غیر رسمی) و مفهوم دانش)، زمینه های پیاده سازی مدیریت دانش را در پالایشگاه لاوان را مورد ارزیابی قرار داده اند [15]. ابراهیمی (۱۳۹۱) مولفه های فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات، حمایت مدیران ارشد و مالکیت معنوی را به عنوان زیرساختهای پیاده سازی مدیریت دانش در نظر گرفت [16].

با توجه به مرور ادبیات موجود در زمینه تحقیق و همچنین بررسی مطالعات و تحقیقات اخیر انجام گرفته در این حوزه، ۴۱ شاخص موجود در مدل مبانی زیرساخت مدیریت دانش به عنوان شاخص های اصلی تاثیر گذار در پیاده سازی مدیریت دانش شناسایی گردید. این شاخص ها به طور کلی در سه دسته فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات و فرآیندهای دانش دسته بندی شده اند.

سؤال دوم) وضعیت این شاخص ها (شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش) در بانک توسعه تعاون چگونه است؟

در مطالعات پیشین از تکنیک های متفاوتی به منظور تعیین وضعیت شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش استفاده شده است. قلیچ لی و ابراهیمی (۱۳۹۵) از آزمون برابری میانگین در محیط SPSS استفاده کرده اند [13]. نوری ملا (۱۳۹۲) از تکنیک های تحلیل عاملی اکتشافی به منظور تعیین شاخص دارای بار عاملی بالا و تاثیر گذاری بالا کمک گرفته است [15]. ابراهیمی (۱۳۹۱) از یک روش آمیخته (کیفی-کمی) به منظور شکل دادن به مدل شاخص های تاثیر گذار بر پیاده سازی مدیریت دانش استفاده کرد [16].

در این مطالعه، پس از تحلیل آزمون های آماری بکار گرفته شده در این مطالعه مشخص شد دو متغیر (شاخص) اصلی در این بانک از وضعیت مناسبی برخوردار هستند و تنها یک متغیر از وضعیت چندان مناسبی برخوردار نیست.

با توجه به نتایج تحلیل آماری، در درجه اول متغیر فناوری اطلاعات که اشاره به زیرساخت های فیزیکی مربوط به مدیریت دانش دارد، از وضعیت مناسبی برخوردار است. اختلاف زیاد این متغیر با مقدار میانگین نشان از عملکرد مناسب بانک توسعه تعاون در این شاخص دارد. همچنین نتایج نشان داده اند که متغیر فرآیندهای دانش نیز که نشان از امکانات نرم افزاری و فرآیندهای تعریف شده برای مدیریت دانش در بانک توسعه تعاون دارد نیز علی رغم فاصله اندک با میانگین پیش فرض یعنی ۳، از وضعیت مناسبی برخوردار است و هرچند این شاخص از نقاط قوت عملکرد بانک ندارد اما نشان از ضعف این سیستم نیز نخواهد بود.

در نهایت تحلیل های آماری نشان می دهند که وضعیت شاخص فرهنگ سازمانی در بانک توسعه تعاون چندان مناسب نیست و بعبارتی دیگر این بانک در این زمینه علی رغم تلاشهای صورت گرفته به نتایج مناسبی دست پیدا نکرده است و عملکرد مناسبی به جای نگذاشته است. از اینرو یکی از اصلی ترین چالش های پیاده سازی مدیریت دانش در این بانک، با توجه به دشواری های تغییر و اصلاح فرهنگ سازمانی، بهبود وضعیت این متغیر خواهد بود.

سؤال سوم) اولویت بندی این شاخص ها (شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش) چگونه است؟

در مطالعات پیشین مورد بررسی در این تحقیق، با مطالعه ای که در آن به تعیین اولویت شاخص ها پرداخته باشد مواجه نشدیم ولی با توجه به اهمیت اجرایی اولویت بندی شاخص های موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش در یک سازمان و همچنین در راستای اهداف این مطالعه به اولویت بندی شاخص ها پرداخته شده است.

بدین منظور و همچنین در راستای پاسخ به سوال سوم تحقیق، از آزمون فریدمن استفاده شد. این آزمون علاوه بر آزمون برابری میانگین سه شاخص، اولویت هر کدام را نیز تعیین کرد. در قسمت اول آزمون، برابر بودن میانگین در سه شاخص موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش، رد شد و این به معنای عدم توازن در عملکرد بانک توسعه تعاون در پیشبرد زیرساخت پیاده سازی مدیریت دانش در این بانک است. همچنین در قسمت دوم این آزمون، رتبه هر یک از شاخص های اصلی سه گانه با توجه به اهمیت آنها تعیین شد. بدین ترتیب ابتدا شاخص فرهنگ سازمانی در اولویت قرار دارد و شاخص های فرآیندهای دانش و فناوری اطلاعات در اولویت های بعدی جای گرفته اند.

با در نظر گرفتن پایین بودن عملکرد بانک در شاخص فرهنگ سازمانی و همچنین اولویت اول این متغیر در خروجی آزمون فریدمن، به نظر می رسد که اصلاح و بهبود وضعیت این متغیر باید از مهمترین اولویت های این بانک در پیاده سازی مدیریت دانش باشد.

منابع و مراجع

- [1] A. Tiwana, The knowledge management toolkit: practical techniques for building a knowledge management system. Prentice Hall PTR, 2000.
- [2] A. . Gold, A. Malhorta, and A. H. Segars, "Knowledge management: An organizational capabilities perspective," J. Manag. Inf. Syst., vol. 18, no. 1, pp. 185–214, 2001.
- [3] S. Fuller, Knowledge management foundations. Routledge, 2012.
- [4] C. Holsapple, Handbook on knowledge management 1: Knowledge matters, vol. 1. Springer Science & Business Media, 2013.
- [5] J. Habermas, Knowledge and Human Interests: Transl. by Jeremy J. Shapiro. Beacon Press, 1972.
- [6] I. Rus and M. Lindvall, "Knowledge management in software engineering," IEEE Softw., vol. 19, no. 3, p. 26, 2002.
- [7] D. Nevo and Y. E. Chan, "A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements," Inf. Manag., vol. 44, no. 6, pp. 583–597, 2007.
- [8] A. Carneiro, "How does knowledge management influence innovation and competitiveness?," J. Knowl. Manag., vol. 4, no. 2, pp. 87–98, 2000.
- [9] Y. Y. Sivan, "Nine Keys to a Knowledge Infrastructure: A Proposed Analytic Framework for Organizational Knowledge Management.," in WebNet, 2000, pp. 495–500.
- [۱۰] سکاران، م. صائبی and م. شیرازی، روشهای تحقیق در مدیریت، چاپ پنجم. تهران: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۸۶.
- [۱۱] غ. خاکی، روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی، اول. تهران: نشر فوژان، ۱۳۹۱.
- [۱۲] ز. سرمد، ع. بازرگان and ا. حجازی، روش تحقیق در علوم رفتاری، چاپ بیست س. تهران: نشر آگاه، ۱۳۹۱.
- [۱۳] "قلیچ لی، بهروز؛ ابراهیمی، شیما (۱۳۹۵) 'امکان سنجی استقرار مدیریت دانش با رویکرد سازمان بهره وری آسیایی (APO) چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۵، بهار ۱۳۹۵، ص ص ۹۵-۱۱۴'."
- [۱۴] م. دهقانی، ن. یعنقوبی، ع. موغلی and ز. وظیفه، "ارائه الگوی سه لایه‌ای امکان سنجی و استقرار اثربخش مدیریت دانش با استفاده از روش فراترکیب،" فصلنامه مدیریت سازمانهای دولتی، vol. 12, no. 3, pp. 108–123, 1394.
- [۱۵] "نوری ملا، مصطفی. (۱۳۹۲) بررسی امکان سنجی پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت پالایش نفت لاوان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران مرکزی."
- [۱۶] "ابراهیمی، هادی. (۱۳۹۱) سنجش میزان آمادگی برای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های تحقیقاتی (مورد مطالعه جهاددانشگاهی). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران مرکزی."
- [۱۷] "محمدی استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد، و رجایی پور، سعید (۱۳۹۰). امکان سنجی و پیاده سازی مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی شهر اصفهان بر پایه مدل بکوویتز و ویلیامز. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی، دوره ۱، شماره ۱، ۳۴-۴۴."
- [۱۸] ع. آدینه قهرمانی، ل. هاشم پور and ه. عطاپور، "مطالعه وضعیت زیرساختهای مدیریت دانش در دانشگاه تبریز از دیدگاه اعضای هیات علمی،" نشریه تحقیقات کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاهی، vol. 45, no. 57, pp. 63–85, 1390.
- [۱۹] "عوض زاده لطف آبادی، مهتاب. (۱۳۹۰) سنجش میزان آمادگی برای پیاده سازی مدیریت دانش با توجه به عوامل کلیدی موفقیت (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۵ شهر تهران). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه فردوسی مشهد."
- [۲۰] "ملک نژاد ورزقانی، هادی. (۱۳۹۰) بررسی پیاده سازی مدیریت دانش در بانک سپه (شهر تهران) با رویکرد استفاده موثر از سیستم اطلاعات و ارتباطات. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور مرکز تهران."
- [۲۱] "پرهام، شهره. (۱۳۸۹) تبیین چالش های پیاده سازی مدیریت دانش و معرفی یک مدل مناسب جهت پیاده سازی در دانشگاه شهید چمران اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه پیام نور، مرکز تهران."
- [۲۲] "یحیی آبادی، مرتضی. (۱۳۸۹) ارائه مدلی برای اجرای مدیریت دانش در شرکت صنایع هواپیماسازی ایران(هسا). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه بوعلی سینا."
- [۲۳] "فتح اللهی، بنفشه. (۱۳۸۹) امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در دانشگاه اصفهان از دیدگاه مجریان طرحهای پژوهشی دانشگاه. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان."

- [24] E. C. K. Cheng, S. W. Wu, and J. Hu, "Knowledge management implementation in the school context: case studies on knowledge leadership, storytelling, and taxonomy," *Educ. Res. Policy Pract.*, pp. 1–12, 2016.
- [25] Y. M. Wang and Y. C. Wang, "Determinants of firms' knowledge management system implementation: An empirical study," *Comput. Human Behav.*, vol. 64, pp. 829–842, 2016.
- [26] P. Kirsch, A. Hine, and T. Maybury, "A model for the implementation of industry-wide knowledge sharing to improve risk management practice," *Saf. Sci.*, vol. 80, pp. 66–76, 2015.
- [27] M. Karami, S. M. Alvani, H. Zare, and M. Kheirandish, "Determination of Critical Success Factors for Knowledge Management Implementation, Using Qualitative and Quantitative Tools (Case study: Bahman Automobile Industry)," *Iran. J. Manag. Stud.*, vol. 8, no. 2, pp. 181–201, 2015.
- [28] S. Basaruddin, H. Haron, W. Dagang, W. N. Hannani, S. A. Noordin, and N. D. Ahmad, "Knowledge Management Implementation of Virtual Corporate Memory in Institutions of Higher Learning," *Adv. Sci. Lett.*, vol. 21, no. 10, pp. 3198–3200, 2015.