

ارزیابی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش لیدا رجیبی سنگتراشانی^۱، اسداله مهر آرا^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش انجام شد. این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش مدیران و معاونان شهرداری‌های شرق استان مازندران (۱۱۰ نفر) در سال ۱۳۹۷ بودند. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۹۲ نفر محاسبه شد که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته مدیریت دانش (۵۲ گوی‌های) استفاده شد. روایی صوری و محتوایی این ابزار توسط متخصصان تأیید و پایایی آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه شد. داده‌ها با آزمون‌های فریدمن و تی به کمک نرم‌افزار SPSS-20 تحلیل شدند. یافته‌ها نشان داد که عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی و ارتباطات بیشتر از حد متوسط، عوامل محیط و اقدامات انگیزشی کمتر از حد متوسط و عامل منابع انسانی در حد متوسط بودند. همچنین عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، منابع انسانی، محیط و اقدامات انگیزشی به ترتیب با میانگین ۴/۸۳، ۴/۵۱، ۴/۳۲، ۳/۶۴، ۱/۹۹ و ۱/۴۷ دارای بیشترین تأثیر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش بودند.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، فرایند اجرایی، فرایند دانشی.

پذیرش مقاله: ۱۳۹۷/۵/۱۴

دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۲/۱۱

۱- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قایمشهر، قایمشهر، ایران.

Lidarajabi28@yahoo.com

۲- گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قایمشهر، قایمشهر، ایران. (نویسنده مسئول)

Mehrara_a@yahoo.com

مقدمه

در جهان امروز دانش به‌عنوان یک منبع کلیدی است که در بقای سازمان‌ها مؤثر می‌باشد و مهم‌ترین سرمایه و عاملی اصلی مزیت رقابتی سازمان‌ها به شمار می‌رود (حسینی شاوون، یوزباشی و نسل سراجی، ۱۳۹۴). این سرمایه برخلاف سایر سرمایه‌های سازمان در صورت مصرف از ارزش آن کاسته نمی‌شود و با ارزش‌تر می‌گردد. به این دلیل که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و توانمندی‌های انسانی است که با آگاهی و اطلاعات از روش‌های تولید دانش همراه می‌باشد. چنین برداشتی از دانش در سازمان‌ها فراگیر شده و سازمان‌ها در پی بهره‌برداری صحیح و به موقع دانشی خود و محیط پیرامون می‌باشند. چنین رویکردی مفهوم جدیدی را تحت عنوان مدیریت دانش^۱ توسعه داده است (کولومو-پالاسیو، فرناندز، سوتو-اکاستا و لاروسی، ۲۰۱۸). مدیریت دانش به‌عنوان یکی از زمینه‌های مطالعه مرتبط با ساده سازی و بهبود فرایند تسهیم، توزیع، کسب و شناخت دانش می‌باشد و به طور مستقیم با عملکرد فرد مرتبط است (جواهری کامل، اسعدی و کوثرنشان، ۱۳۸۸). طی چند سال گذشته بحث‌های زیادی پیرامون اهمیت مدیریت دانش در جامعه ما صورت گرفته است. استادان، محققان و اندیشمندان از رشته‌های علمی مختلف مانند اقتصاد، مدیریت و جامعه‌شناسی و غیره توافق دارند که در دنیای معاصر دانش و مدیریت اثربخش آن در عرصه سازمان نقش اساسی را در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار بازی می‌کند. ظهور و گسترش مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش از یک سو مدیون مطالعات و پژوهش‌های انجام شده در عرصه مدیریت کسب و کار و از سوی دیگر حاصل گرایش سازمان‌های پیشرو به استقرار نظام‌های یادشده و تلاش آنها برای تصحیح و تطبیق این نظام‌ها در عرصه عمل با شرایط و مقتضیات محیط داخلی و خارجی سازمان است (هادیزاده مقدم، رامین‌مهر و حیدری، ۱۳۸۹). مدیریت دانش از نخستین سال‌های زندگی بشر وجود داشته و انسان‌ها به جمع‌آوری و انتقال اطلاعات و دانش مرتبط با شکار و گسترش درک و شناخت خود از محیط پیرامونی در زمینه میزان منابع غذایی و فرصت‌ها و تهدیدهای موجود در قلمرو خود می‌پرداختند (محمودزاده و صداقت، ۱۳۹۲). مدیریت دانش به عنوان بدنه دانش پس از ظهور عصر اقتصاد دانش تکامل یافت. باور بر این است که دانش به وسیله بهبود مداوم یا

1. Knowledge Management

2. Colomo-Palacios, Fernandes, Soto-Acosta & Larrucea

نوآوری رادیکال تغییری بهتر مرتبط با درون سازمان را موجب گشته و عرصه تجارت را تحول می‌بخشد (وینریچ و گراهر^۱، ۲۰۱۶). دانش فراتر، غنی‌تر و عمیق‌تر از داده‌ها و اطلاعات است. دانشمند همانند یک سیستم اطلاعاتی، یک بانک اطلاعاتی و یا کتاب راهنما نیست. دانش ترکیبی است پویا از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات و نگرش‌های کارشناسی سازمان‌یافته که چارچوبی برای قضاوت یا ارزشیابی و بهره‌برداری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد. دانش در ذهن دانشگر بوجود می‌آید و مورد استفاده قرار می‌گیرد و در سازمان‌ها در مدارک علمی، رویه‌های کاری، اعمال و هنجارها وجود دارد (احمدی، ۱۳۸۳). امروزه مدیریت دانش به‌عنوان یک فاکتور بسیار مهم برای عملکرد سازمان و نیز موفقیت پروژه‌ها مطرح شده است و برخورداری از دانش و اطلاعات روز آمد برای ادامه حیات سازمان‌ها یک ضرورت انکارناپذیر است (ویوو و هالویو^۲، ۲۰۱۵). ارزیابی روند تحولات حاکی از آن است که فناوری‌های نیروافزا جای خود را به فناوری‌های دانش‌افزا می‌دهند. بنابراین مدیریت سازمان‌ها باید با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیمات صحیح و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. در نتیجه سازمان‌ها به سیاست‌های راهبردی جدیدی چون مدیریت دانش رو آورده‌اند تا بتوانند سرمایه‌های فکری کارکنان را در سطوح مختلف یک‌جا تحت کنترل درآورده و به شیوه‌های مناسب و مؤثر در دسترس قرار دهند (باروآ، دی‌واسکونسیلاس، روچا و پیرا^۳، ۲۰۱۷).

دانش و قابلیت‌های سازمانی اشکالی از دارایی‌های استراتژیک هستند که اهداف بلندمدت سازمان را از حیث رقابتی و اقتضائات محیطی ارتقاء می‌دهند و در محیط‌های پویا کاربرد استراتژیک دارند. تبدیل دانش ذهنی یا ضمنی به دانش ثبت شده رسمی یا صریح یکی از اهداف کلیدی مدیریت دانش است که باعث کاهش ریسک از دست رفتن دانش با ارزش سازمان به واسطه افت کارکنان و نیز کاهش خطر از دست دادن حافظه سازمان به هنگام تعدیل نیروی انسانی می‌شود. در این میان مدیریت دانش به تلاش‌هایی اشاره دارد که به طور نظام‌مند برای یافتن ساماندهی و قابل دسترس نمودن سرمایه‌های نامشهود سازمان، تقویت فرهنگ

-
1. Weinreich & Groher
 2. Wibowo & Waluyo
 3. Barao, DeVasconcelos, Rocha & Pereira

یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان صورت می‌گیرد. بسیاری از سامان‌ها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه‌گذاری گسترده در زمینه فناوری اطلاعات به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش هستند (فدائی، حسن‌زاده و ذراتی، ۱۳۹۰). مدیریت دانش فرایند ایجاد، اعتباربخشی، ارائه، پخش و بکارگیری دانش است. همچنین مدیریت دانش به عنوان مجموعه‌ای از روش کار فراساختاری و ابزار مدیریتی و فنی است که برای توسعه، گسترش و ارتقاء دانش و اطلاعات درون سازمان طراحی و مورد استفاده قرار می‌گیرد (لیتواج و استانسیکو^۱، ۲۰۱۵). در تعریفی دیگر مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندها است که به کاربرد دانش به عنوان عامل اصلی افزایش و تولید ارزش برای شرکت نگاه می‌کند (تانهابر، برانسچ و تسنگ^۲، ۲۰۱۷). مدیریت دانش فرایندی است که از طریق آن سازمان‌ها از دارایی‌های دانش بنیان و ذهنی خود ارزش بدست می‌آورند. غالباً تولید چنین ارزشی اشتراک میان کارمندان، بخش‌ها و حتی با شرکت‌های دیگر که در تلاش برای رسیدن به بهترین روش هستند را نیز دربرمی‌گیرد (مرلو^۳، ۲۰۱۶). مدیریت دانش به معنای ایجاد فرایندهای لازم برای شناسایی و جذب داده، اطلاعات و دانش‌های مورد نیاز سازمان از محیط درونی و بیرونی و انتقال آنها به تصمیمات و اقدامات سازمان و افراد می‌باشد (استانکوویچ و میسیک^۴، ۲۰۱۸). مدیریت دانش کمک به سازمان‌ها در یافتن راه‌های نوین بهره‌وری از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به شمار می‌رود و ترکیبی از رشته‌های مدیریت، اطلاع‌رسانی، ارتباطات و منابع انسانی می‌باشد. علاوه بر آن مدیریت دانش رشته‌ای نوظهور است که در میان رشته‌های روانشناسی سازمان، کتاب‌داری و اطلاع‌رسانی، اقتصاد و علوم رایانه در حال رشد و گسترش می‌باشد (محمدی استانی، شعبانی و فروگذار، ۱۳۹۲). مدیریت دانش ایجاد، نوسازی و بکارگیری آگاهانه، صریح و سیستماتیک دانش برای حداکثر کردن اثربخشی و بازدهی دارایی‌های دانشی سازمان است و نقش مدیریت دانش پل زدن میان فرایند و پر کردن شکاف موجود است (مارتینسونز، دیویسون و هانگ^۵، ۲۰۱۷).

-
1. Litvaj & Stancekova
 2. Thannhuber, Brunsch & Tseng
 3. Merlo
 4. Stankovic & Micic
 5. Martinsons, Davison & Huang

مدیریت دانش به طور مؤثر از شایستگی، تجارب، تخصص‌ها، مهارت‌ها، استعدادها، افکار، ایده‌ها، اعمال و تصورات افراد و ادغام آنها در منابع اطلاعاتی سازمان برای رسیدن به اهداف خود استفاده می‌کند (سالو^۱، ۲۰۰۹). در مدیریت دانش تلاش نظام‌مند و آگاهانه‌ای است که یک سازمان برای نشر، پرورش و کاربرد دانش به نحوی که به ارزش آن سازمان بیفزاید و نتایج مثبتی را در دستیابی به اهداف و آرمان‌ها به وجود آورد، می‌باشد (حیدری، مقیمی و خنیفر، ۱۳۹۲). در واقع مدیریت دانش مبحثی است که در آن یک سازمان آگاهانه و به طور فراگیر دانش خود را به صورت منابع، اسناد و مهارت‌های انسانی جمع‌آور و سازماندهی می‌کند، به اشتراک می‌گذارد و مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهد (هلبرانند، هینی و اشمیت^۲، ۲۰۱۸). موفقیت در بکارگیری مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان‌ها در شرایطی رقابتی و عصر دانایی است. اهمیت این موضوع به حدی است که سازمان‌ها دانش موجود را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه‌بندی سازمان‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند (نواکی و باخنیک^۳، ۲۰۱۶). مدیریت دانش می‌تواند با یکپارچه‌سازی سرمایه‌های دانشی سازمان‌ها در بخش‌های مختلف و تاثیرگذاری مستقیم بر مفاهیمی مانند مشتری‌مداری، یادگیری سازمان، ارتقای فرهنگ سازمانی، رهبری و تصمیم‌گیری هوشمندانه، طراحی مجدد فرایندها، تولید دانش جدید و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح زمینه ارتقای سطح فعالیت‌ها و رسیدن به اهداف مورد نظر را فراهم آورد (کییدی^۴، ۲۰۱۰).

منابع انسانی سازمان‌ها نقش مهمی در تبادل اطلاعات و فرایندهای دانشی دارند و شناخت ویژگی‌های افراد و بررسی تأثیر کارکنان بر گردش اطلاعات و دانش در سازمان به مدیریت اثربخش سازمان کمک می‌کند (کولونیاری و فاسولیس^۵، ۲۰۱۷). مدیریت دانش یک مدیریت هدفمند و نظام‌مند است که فرایندها و ریشه‌های آن با هدف کلی درک پتانسیل دانش در تصمیم‌گیری مؤثر، حل مشکلات، تسهیل نوآوری و خلاقیت و بدست آوردن مزیت رقابتی در همه سطوح فردی، گروهی، سازمانی و ملی پیوند می‌خورد (کییدی، ۲۰۱۰). مدیریت دانش

-
1. Salo
 2. Hellebrandt, Heine & Schmitt
 3. Nowacki & Bachnik
 4. Kebede
 5. Koloniari & Fassoulis

فرایندی است که مبتنی بر چهار رکن محتوا (به نوع دانش یعنی صریح و ضمنی بودن آن اشاره دارد)، مهارت (یعنی دستیابی به مهارت‌هایی جهت استخراج دانش)، فرهنگ سازمانی (منظور فرهنگ سازمانی مشوق توزیع دانش و اطلاعات است) و سازماندهی (منظور سازماندهی کردن دانش موجود است) می‌باشد (میکلوسیگ و زاگ^۱، ۲۰۱۵). مزایای بکارگیری مدیریت دانش از سطح فنی تا راهبردی بر فرهنگ و بهره‌وری کل سازمان مؤثر است و از مهمترین مزایا می‌توان به موارد زیر اشاره کرد. بهبود پاسخ رقابتی که منظور توانمندساختن سازمان‌ها برای پاسخگویی به تغییرات بازار و تسریع زمان عرضه محصولات به بازار است. کاهش هزینه‌ها و اجتناب از هدر رفتن سرمایه‌های ذهنی که این امر با در اختیار گرفتن دانش ضمنی به سازمان اجازه می‌دهد که آن را بکار گیرد تا فرایندها را برای کاربردهای آتی حفظ کند و هزینه‌های آموزش مجدد کارکنان و متخصصان را از میان بردارد. اثربخشی شغلی که بکارگیری زیرساخت مدیریت دانش، محدودیت‌های سنتی را از میان برمی‌دارد و سهم شدن دانش در کارکنان را افزایش می‌دهد و سبب اثربخشی شغلی می‌شود. اثربخشی سازمان که از طریق بکارگیری ابزارها، الگوها و بهترین کاربردهای مدیریت دانش، محیط همکاری شکل می‌گیرد و باعث اثربخشی سازمان می‌شود (وانگ، دینگ، لئو و لی^۲، ۲۰۱۶).

سیر تکاملی مدیریت دانش این امکان را فراهم می‌آورد تا علاوه بر مرور برخی از مفاهیم، جایگاه این موضوع مورد توجه قرار گیرد. سیر تحول مدیریت دانش شامل چهار مرحله که مرحله اول رویکرد تکنولوژی اطلاعات است. این رویکرد از اوایل سال ۱۹۹۲ با تمرکز بر بهره‌وری درونی سازمان و همراه با نصب و راه‌اندازی انواع پایگاه‌های داده‌ها در سازمان آغاز شد. مرحله دوم تمرکز بر مشتری و تعاملات یک طرفه بود. مرحله سوم مرحله تعاملات دوطرفه بود که از سال ۱۹۹۴ با ایجاد صفحات وب، تجارت الکترونیک و تکنولوژی، اطلاعات تعاملی و تبادلات الکترونیکی تمام وقت آغاز و تا سال ۲۰۰۱ ادامه یافت. مرحله چهارم ارزش دانش افراد است که در این مرحله با سرمایه‌گذاری روی افراد و استخدام افراد توانمند و ایجاد محیط مناسب اقدام به ایجاد یک سازمان خلاق پایدار شد (چن و فونگ^۳، ۲۰۱۵). در پژوهشی دیگر

1. Miklosik & Zak
2. Wang, Ding, Liu & Li
3. Chen & Fong

مشخص شد که ریشه اصلی مدیریت دانش به انقلاب صنعتی قرون ۱۸ و ۱۹ میلادی برمی گردد که در این دوران تفکرات مدیریتی همراه با افزایش تولیدات و توسعه صنایع بود. در اواخر دهه ۱۹۸۰ سیر صعودی انتشار مقالات مربوط به مدیریت دانش چشمگیر بود. در اواسط دهه ۱۹۹۰ ظهور وب تحرک تازه‌ای به حوزه مدیریت دانش بخشید. همچنین در سال (۱۹۹۶) مدیریت دانش تبیین و تفاوت بین دانش آشکار و ضمنی مشخص شد. در این زمان نه تنها تمرکز بر توسعه دانش، بلکه بر چگونگی کسب دانش و چگونگی استفاده از آن توسط انسان نیز تمرکز شد (کنکی^۱، ۲۰۱۶). پژوهش‌هایی به بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش پرداختند، اما هر کدام از این پژوهش‌ها به جنبه‌ای از مدیریت دانش پرداختند. برای مثال حسینیان و فراهانی (۱۳۹۵) گزارش کردند که ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تاثیرگذار است و به ترتیب عوامل ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی (زمینه‌ای) دارای بیشترین تأثیر بر پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش بودند. محمدی احمر و پرویزی (۱۳۹۵) ضمن پژوهشی با عنوان بررسی و شناسایی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش و نقش آن در مراکز تربیت معلم به این نتیجه رسیدند که از بین عوامل زیرساختی مؤثر در پیاده‌سازی مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمان، فرایندها و منابع در وضعیتی مناسب و نیروی انسانی و فناوری در وضعیت نامناسب قرار داشتند. در میان عوامل مذکور توسعه منابع انسانی در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش نقش بیشتری در مقایسه با سایر عوامل داشت. جلیلی و فامیل روحانی (۱۳۹۵) تحت پژوهشی درباره پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه شهر کرمانشاه و اصفهان گزارش کردند که میانگین امکان پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه شهر کرمانشاه از میانگین شهر اصفهان بیشتر بود و امکان پیاده‌سازی مدیریت دانش در حد مطلوبی قرار نداشت. پیتر، فریدریچ، مارسل و مارکوز^۲ (۲۰۱۶) ضمن پژوهشی با عنوان طبقه‌بندی عوامل مؤثر ویژه شرکت به‌عنوان بخشی از نظام مدیریت دانش برای پروژه‌های مدت‌دار به اولویت‌بندی وظایف و حمایت روابط درون تیم پروژه و ساختار اساسی نظام مدیریتی را پیشنهاد کرد. همچنین باید درونی کردن فرهنگ یادگیری سازمان که موجب تشخیص مداوم، طبقه‌بندی، انسجام و اشتراک دانش می‌شود را

1. Kanke

2. Peter, Friedrich, Marcel & Markus

توسعه داد. ادیتیا و سانیل^۱ (۲۰۱۶) ضمن پژوهشی درباره مدیریت دانش، مدیریت زنجیره تأمین گزارش کردند که مدیریت زنجیره تأمین فرایندی پیچیده است که اکثر فرایندها را شامل می‌شود و مدیریت این فرایندها در واقع وظیفه‌ای چالش‌انگیز است.

امروزه دانش به یکی از نیروهای محرک اساسی برای موفقیت کسب و کار تبدیل شده و با منابع دانش مانند دیگر منابع ملموس به طور سیستماتیک رفتار شده و از مدیریت دانش به منظور پیشرفت و تقویت رقابت‌پذیری استفاده می‌شود. نکته دیگر اینکه با توجه به تاکید دولت به اقتضاهای دانش‌محور در افق توسعه کشور و لزوم دانش‌محور شدن سازمان‌ها در محیط به شدت متغیر امروزی مزایا و اهمیت مدیریت دانش و ضرورت شناخت فاکتورهای تاثیرگذار بر اجرایی شدن آن مشخص می‌شود. همچنین پژوهش‌های اندکی به بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن مدیریت دانش پرداختند و پژوهش‌ها در این زمینه بسیار پراکنده بودند که در این پژوهش تلاش می‌شود این خلأ پژوهشی تکمیل گردد. در نتیجه هدف پژوهش حاضر ارزیابی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش می‌باشد.

روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه اجرا توصیفی از نوع پیمایشی بود. جامعه پژوهش همه مدیران و معاونان شهرداری‌های شرق استان مازندران در سال ۱۳۹۷ بودند که تعداد آنها ۱۱۰ نفر بود. حجم نمونه بر اساس فرمول کوکران ۹۲ نفر محاسبه شد که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب شدند. در این روش نمونه‌گیری از میان مدیران و معاونان شهرهای ساری، نکاء، بهشهر، گلوگاه، رستم کلا، خلیل شهر و میانرود با رعایت نسبت تعداد مدیران و معاونان هر شهر تعداد ۹۲ نفر به روش تصادفی ساده انتخاب شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه محقق‌ساخته مدیریت دانش استفاده شد. برای تهیه آن پس از بررسی مدل‌ها و پرسشنامه‌های استاندارد پژوهش‌های لی و چوی (۲۰۰۳)، هانگ و همکاران (۲۰۰۵)، ربیعی (۲۰۱۰)، حیدری و همکاران (۲۰۱۳) و احمدی و همکاران (۲۰۱۴)، مرور منابع کتابخانه‌ای، اینترنتی و گفتگو با تعدادی از صاحب‌نظران در زمینه مدیریت دانش عوامل مهم شناسایی و فهرست شد و از پاسخگویان خواسته شد تا اهمیت آنها را ارزیابی کنند. در مجموع برای

1. Aaditya & Sunil

مدیریت دانش شش عامل منابع انسانی، فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، محیط و اقدامات انگیزشی در نظر گرفته شد که برای آنها ۵۲ گویه طراحی که با روش پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج نمره‌گذاری می‌شد. پاسخگویان پس از بیان هدف، اهمیت و ضرورت پژوهش، اصل رازداری، محرمانه ماندن اطلاعات شخصی، تحلیل داده‌ها به صورت کلی و امضای رضایت‌نامه شرکت آگاهانه در پژوهش پرسشنامه مدیریت دانش را تکمیل کردند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه ۵۲ گوی‌های مدیریت دانش توسط متخصصان تأیید و پایایی کل آن بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه شد. همچنین پایایی عوامل منابع انسانی، فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، محیط و اقدامات انگیزشی بر اساس ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵، ۰/۸۴، ۰/۸۴، ۰/۸۰، ۰/۸۵ و ۰/۸۷ محاسبه شد. پس از تکمیل پرسشنامه مدیریت دانش توسط مدیران و معاونان از آنان تقدیر و تشکر شد، سپس داده‌ها وارد رایانه و با آزمون‌های فریدمن و تی به کمک نرم‌افزار SPSS-20 تحلیل شدند.

یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۹۲ نفر حضور داشتند که فراوانی و درصد فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک آن‌ها به تفکیک وضعیت‌های جنسیت، تأهل، دامنه سنی، تحصیلات و سابقه کار در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. فراوانی و درصد فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک آزمودنی‌ها

ویژگی‌ها	سطوح	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۷۹	۸۵/۸۷
	زن	۱۳	۱۴/۱۳
تأهل	متأهل	۷۸	۸۴/۷۸
	مجرد	۱۴	۱۵/۲۲
دامنه سنی	کمتر از ۳۰ سال	۴	۴/۳۵
	۳۱-۴۰ سال	۱۷	۱۸/۴۸
	۴۱-۵۰ سال	۴۱	۴۴/۵۶
	بالای ۵۰ سال	۳۰	۳۲/۶۱
تحصیلات	کارشناسی	۳۳	۳۵/۸۷
	کارشناسی ارشد	۵۹	۶۴/۱۳
سابقه کار	۱-۵ سال	۴	۴/۳۵
	۶-۱۰ سال	۶	۶/۵۲
	۱۱-۱۵ سال	۳۴	۳۶/۹۶
	۱۶-۲۰ سال	۲۳	۲۵
	بالای ۲۰ سال	۲۵	۲۷/۱۷

طبق نتایج جدول ۱، ۷۹ نفر مرد (۸۵/۸۷ درصد) و ۱۳ نفر زن (۱۴/۱۳ درصد) بودند. از میان آنها ۷۸ نفر متأهل (۸۴/۷۸ درصد) و ۱۴ نفر مجرد (۱۵/۲۲ درصد) و از نظر دامنه سنی ۴ نفر کمتر از ۳۰ سال (۴/۳۵ درصد)، ۱۷ نفر ۳۱-۴۰ سال (۱۸/۴۸ درصد)، ۴۱ نفر ۴۱-۵۰ سال (۴۴/۵۶ درصد) و ۳۰ نفر بالای ۵۰ سال (۳۲/۶۱ درصد) داشتند. همچنین تحصیلات ۳۳ نفر کارشناسی (۳۵/۸۷ درصد) و ۵۹ نفر کارشناسی ارشد (۶۴/۱۳ درصد) و سابقه کار ۴ نفر ۱-۵ سال (۴/۳۵ درصد)، ۶ نفر ۶-۱۰ سال (۶/۵۲ درصد)، ۳۴ نفر ۱۱-۱۵ سال (۳۶/۹۶ درصد)، ۲۳ نفر ۱۶-۲۰ سال (۲۵ درصد) و ۲۵ نفر بالای ۲۰ سال (۲۷/۱۷ درصد) بود. برای شناسایی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش و اولویت بندی آنها از آزمون فریدمن استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ گزارش شده است.

جدول ۲. نتایج شناسایی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش و اولویت بندی آنها

عوامل	میانگین عوامل	اولویت عوامل	آزمون فریدمن	معناداری
منابع انسانی	۳/۶۴	رتبه چهارم		
فرایند دانشی	۴/۸۳	رتبه اول		
یادگیری سازمانی	۴/۵۱	رتبه دوم	۲۷۹/۴۶	۰/۰۰۱
ارتباطات	۴/۳۲	رتبه سوم		
محیط	۱/۹۹	رتبه پنجم		
اقدامات انگیزشی	۱/۴۷	رتبه ششم		

طبق نتایج جدول ۲ و بر اساس معنادار شدن آزمون فریدمن رتبه عوامل یکسان نیستند و عوامل از نظر اولویت بندی با هم متفاوت هستند. همچنین مدیریت دانش دارای شش عامل منابع انسانی، فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، محیط و اقدامات انگیزشی است و عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، منابع انسانی، محیط و اقدامات انگیزشی به ترتیب با میانگین ۴/۸۳، ۴/۵۱، ۴/۳۲، ۳/۶۴، ۱/۹۹ و ۱/۴۷ دارای رتبه اول تا ششم هستند و به ترتیب بیشترین تأثیر را بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش دارند. برای بررسی وضعیت عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش از آزمون تی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳. نتایج وضعیت عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش

عوامل	میانگین	انحراف معیار	آماره T	درجه آزادی	معناداری	حد پایین	حد بالا
منابع انسانی	۲/۹۵	۰/۹۷	-۰/۹۷	۹۱	۰/۳۴	-۰/۱۵	۰/۰۵
فرایند دانشی	۳/۳۷	۰/۶۵	۵/۵۱	۹۱	۰/۰۰۱	۰/۲۴	۰/۵۱
یادگیری سازمانی	۳/۱۷	۰/۴۳	۳/۸۴	۹۱	۰/۰۰۱	۰/۰۸	۰/۲۶
ارتباطات	۳/۲۳	۰/۵۲	۴/۲۱	۹۱	۰/۰۰۱	۰/۱۲	۰/۳۴
محیط	۲/۲۶	۰/۲۴	-۲۹/۴۷	۹۱	۰/۰۰۱	-۰/۷۹	-۰/۶۹
اقدامات انگیزشی	۲/۱۱	۰/۲۶	-۳۲/۹۴	۹۱	۰/۰۰۱	-۰/۹۴	-۰/۸۳

طبق نتایج جدول ۳ عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، محیط و اقدامات انگیزشی معنادار و عامل منابع انسانی غیرمعنادار است. با توجه به اینکه گویه‌ها با استفاده از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از یک تا پنج نمره‌گذاری می‌شدند، لذا میانگین کسب شده برای هر متغیر با مقدار ثابت ۳ مقایسه شد. اگر میانگین متغیر کمتر از ۳ باشد یعنی اینکه وضعیت متغیر کمتر از حد متوسط است و در این حالت مقدار معناداری ۰/۰۵ و یا بزرگتر از آن می‌شود و اگر میانگین متغیر بیشتر از ۳ باشد یعنی وضعیت متغیر بیشتر از حد متوسط است و در این حالت مقدار معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ می‌شود. بنابراین وضعیت عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی و ارتباطات بیشتر از حد متوسط و وضعیت عوامل محیط و اقدامات انگیزشی کمتر از حد متوسط هستند. همچنین وضعیت عامل منابع انسانی در حد متوسط است.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه دانش به یکی از نیروهای محرک اساسی برای موفقیت کسب و کار تبدیل شده و با منابع دانش مانند دیگر منابع ملموس به طور سیستماتیک رفتار شده و از مدیریت دانش به منظور پیشرفت و تقویت رقابت‌پذیری استفاده می‌شود. سرمایه مدیریت دانش برخلاف سایر سرمایه‌های سازمان در صورت مصرف از ارزش آن کاسته نمی‌شود و با ارزش‌تر می‌گردد. به این دلیل که مجموعه‌ای از مهارت‌ها و توانمندی‌های انسانی است که با آگاهی و اطلاعات از روش‌های تولید دانش همراه می‌باشد. با توجه به اهمیت مدیریت دانش در پیشرفت و ارتقای سازمان‌ها، پژوهش حاضر با هدف ارزیابی عوامل مؤثر بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش انجام شد.

نتایج نشان داد که از دیدگاه مدیران و معاونان مدیریت دانش دارای شش عامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، منابع انسانی، محیط و اقدامات انگیزشی بودند که به ترتیب بیشترین تأثیر را بر نظام مدیریت دانش داشتند. همچنین وضعیت عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی و ارتباطات نشان داد که بیشتر از حد متوسط بودند و در وضعیت مناسب یا مطلوب قرار داشتند. وضعیت عوامل محیط و اقدامات انگیزشی نشان داد که کمتر از حد متوسط بودند و در وضعیت نامناسب یا نامطلوب قرار داشتند. علاوه بر آن وضعیت عامل منابع انسانی در حد متوسط بود. نتایج این پژوهش از جهاتی با نتایج پژوهش‌های قبلی در این زمینه همسو بود. برای مثال حسینیان و فراهانی (۱۳۹۵) ضمن پژوهشی گزارش کردند که به ترتیب عوامل ساختاری، محتوایی و

محیطی (زمینه‌ای) دارای بیشترین تأثیر بر پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش بودند. در پژوهشی دیگر محمدی احمر و پرویزی (۱۳۹۵) گزارش کردند که از بین عوامل زیرساختی مؤثر در پیاده‌سازی مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمان، فرایندها و منابع در وضعیتی مناسب و نیروی انسانی و فناوری در وضعیت نامناسب قرار داشتند. در میان عوامل مذکور توسعه منابع انسانی در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش نقش بیشتری در مقایسه با سایر عوامل داشت. همچنین پیترو و همکاران (۲۰۱۶) ضمن پژوهشی بیان کردند که باید درونی کردن فرهنگ یادگیری سازمان که موجب تشخیص مداوم، طبقه‌بندی، انسجام و اشتراک دانش می‌شود را توسعه داد. در پژوهشی دیگر ادیتیا و سانیل (۲۰۱۶) گزارش کردند که مدیریت زنجیره تأمین فرایندی پیچیده است که اکثر فرایندها را شامل می‌شود و مدیریت این فرایندها در واقع وظیفه‌ای چالش‌انگیز است.

با توجه به تأثیر هر شش عامل بر اجرایی شدن نظام مدیریت دانش می‌توان گفت که با بهبود وضعیت هر شش عامل یعنی عوامل فرایند دانشی، یادگیری سازمانی، ارتباطات، منابع انسانی، محیط و اقدامات انگیزشی آمادگی سازمان برای اجرایی کردن سیستم مدیریت دانش ارتقاء می‌یابد. همچنین موثرترین عامل یا عاملی که رتبه اول را داشت، فرایند دانشی بود، بنابراین برای اجرایی شدن نظام مدیریت دانش ابتدا باید وضعیت فرایند دانشی را ارتقاء بخشید و سپس به دنبال بهبود وضعیت سایر عوامل بود. پس لازم است در تدوین اهداف سازمان برنامه‌ریزی دقیقی توسط متخصصان خبره و کارآزموده انجام شود و در انجام چنین برنامه‌ریزی‌هایی به نقش عوامل مؤثر در نظام مدیریت دانش بر اساس نتایج این پژوهش و پژوهش‌های مشابه انجام شود تا سازمان بتواند با طراحی اهداف درست با کمترین هزینه و صرف انرژی به اهداف خود دست یابد. در دنیایی که بسیاری آن را جامعه دانشی می‌نامند، فشار رقابت در بازارهای جهانی چنان فزاینده است که بهبود کیفیت، کاهش هزینه، برطرف کردن به موقع انتظارات مشتریان و شهروندان و پاسخگویی مدیریتی نه یک گزینه، بلکه یک ضرورت راهبردی محسوب می‌شود. محیط جهانی و رقابتی شدید سبب شده است که موضوعاتی مانند مدیریت ارتباط با مشتری، الگوگیری، مهندسی مجدد، مدیریت کیفیت فراگیر، کوچک‌سازی و برون‌سپاری، برنامه‌ریزی راهبردی، یادگیری سازمانی و مدیریت دانش کانون توجه سازمان‌ها باشد (هادیزاده مقدم و همکاران، ۱۳۸۹).

منابع

- احمدی، سیدعلی اکبر. (۱۳۸۳). مدیریت دانش در سازمان‌های فکری. **مجله پیک نور**، ۲(۱)، ۳۵-۴۵.
- جلیلی، فریبا و فامیل روحانی، سیدعلی اکبر. (۱۳۹۵). بررسی و مقایسه امکان‌سنجی پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاه شهر کرمانشاه و اصفهان بر اساس مدل بکوویتز و ویلیامز. **سومین کنفرانس بین‌المللی علوم و مهندسی**، موسسه مدیران ایده‌پرداز پایتخت ویرا، ۴۶۳-۴۴۹.
- جوهری کامل، مهدی؛ اسعدی، علی و کوثرنشان، محمدرضا. (۱۳۸۸). مدیریت دانش در تحقیقات پلیس. **دوماهنامه توسعه انسانی پلیس**، ۶(۲۳)، ۱۰۷-۱۳۵.
- حسینیان، شہامت و فراهانی، ابراهیم. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه‌شاخگی. **مجله دانش حسابرسی**، ۱۵(۶۲)، ۴۵-۶۲.
- حسینی شاوون، امین؛ یوزباشی، علیرضا و نسل سراجی، رؤیا. (۱۳۹۴). وضعیت مدیریت دانش و عوامل مؤثر بر استقرار آن در دانشگاه علوم پزشکی تهران. **فصلنامه راهبرد فرهنگ**، ۸(۳۰)، ۱۳۷-۱۵۹.
- حیدری، مهدیه؛ مقیمی، سیدجعفر و خنیفر، حسین. (۱۳۹۲). بررسی عوامل حیاتی موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش. **فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی**، ۱۱(۱)، ۱۴۹-۱۸۴.
- فدائی، غلامرضا؛ حسن‌زاده، محمد و ذراتی، ماشاءالله. (۱۳۹۰). بررسی مفهوم نظام مدیریت دانش. **تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی (پیام کتابخانه)**، ۱۷(۴)، ۵۸۰-۵۵۳.
- محمدی احمد، مریم و پرویزی، مریم. (۱۳۹۵). بررسی و شناسایی عوامل مؤثر در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش و نقش آن در مراکز تربیت معلم. **دومین همایش ملی تربیت بدنی**، دانشگاه فرهنگیان اصفهان، ۱۴۲-۱۳۰.
- محمدی استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد و فروگذار، حامد. (۱۳۹۲). سنجش و رتبه‌بندی دانشگاه‌های شهر شیراز در اجرای مدیریت دانش از دید کتابداران با استفاده از روش ANP-TOPSIS. **مجله پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی**، ۳(۲)، ۷۳-۹۰.
- محمودزاده، سیدمجتبی و صداقت، مریم. (۱۳۹۲). رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل‌داری. **فصلنامه مطالعات مدیریت گردشگری**، ۸(۲۴)، ۸۹-۱۱۹.
- هادیزاده مقدم، اکرم؛ رامین‌مهر، حمید و حیدری، حامد. (۱۳۸۹). ارائه الگوی توفیق مدیریت دانش. **مجله چشم‌انداز مدیریت دولتی**، ۱(۴)، ۸۳-۱۰۰.
- Aaditya, D., & Sunil, R. (2016). Knowledge management for downstream supply chain management of Indian public sector oil companies. **Procedia Computer Science**, 79, 1021-1028.
- Barao, A., DeVasconcelos, J. B., Rocha, A., & Pereira, R. (2017). A knowledge management approach to capture organizational learning networks. **International Journal of Information Management**, 37(6), 735-740.

- Chen, L., & Fong, P. W. (2015). Evaluation of knowledge management performance: An organic approach. **Information & Management**, 52(4), 431-453.
- Colomo-Palacios, R., Fernandes, E., Soto-Acosta, P., & Larrucea, X. (2018). A case analysis of enabling continuous software deployment through knowledge management. **International Journal of Information Management**, 40, 186-189.
- Hellebrandt, T., Heine, I., & Schmitt, R. H. (2018). Knowledge management framework for complaint knowledge transfer to product development. **Procedia Manufacturing**, 21, 173-180.
- Kanke, V. A. (2016). The metascientific foundations of nuclear knowledge management. **Nuclear Energy and Technology**, 2(4), 267-271.
- Kebede, G. (2010). Knowledge management: An information science perspective. **International Journal of Information Management**, 30(5), 416-424.
- Kolonari, M., & Fassoulis, K. (2017). Knowledge management perceptions in academic libraries. **The Journal of Academic Librarianship**, 43(2), 135-142.
- Litvaj, I., & Stancekova, D. (2015). Knowledge Management Embedment in Company, Knowledge Repositories, Knowledge Management Significance and Usage in Company. **Procedia Economics and Finance**, 23, 833-838.
- Martinsons, M. G., Davison, R. M., & Huang, Q. (2017). Strategic knowledge management failures in small professional service firms in China. **International Journal of Information Management**, 37(4), 327-338.
- Merlo, T. R. (2016). Factors influencing knowledge management use in technology enterprise in Southern United States. **Procedia Computer Science**, 99, 15-35.
- Miklosik, A., & Zak, S. (2015). Framework for effective removal of knowledge management implementation barriers. **Procedia Economics and Finance**, 30, 513-521.
- Nowacki, R., & Bachnik, K. (2016). Innovations within knowledge management. **Journal of Business Research**, 69(5), 1577-1581.
- Peter, B., Friedrich, B., Marcel, H., & Markus, W. (2016). Classification of company-specific influence factors as part of a knowledge management system for ramp-up projects. **Procedia CIRP**, 51, 44-50.
- Salo, N. (2009). The implications of Knowledge management sustainability for leadership in an organization: an exploration and analysis of leadership theories and knowledge management practices in Bangwita Flores, Indonesia. **Journal of NTT Studies**, 1(2), 95-135.
- Stankovic, N., & Micic, Z. (2018). Innovating and management of the knowledge base on the example of IT applications. **Telematics and Informatics**, 35(5), 1461-1472.
- Thannhuber, M. J., Bruntsch, A., & Tseng, M. M. (2017). Knowledge management: managing organizational intelligence and knowledge in autopoietic process management systems: ten years into industrial application. **Procedia CIRP**, 63, 348-389.
- Wang, J., Ding, D., Liu, O., & Li, M. (2016). A synthetic method for knowledge management performance evaluation based on triangular fuzzy number and

- group support systems. **Applied Soft Computing Journal**, 39, 11-20.
- Weinreich, R., & Groher, I. (2016). Software architecture knowledge management approaches and their support for knowledge management activities: A systematic literature review. **Information and Software Technology**, 80, 265-286.
- Wibowo, M. A., & Waluyo, R. (2015). Knowledge management maturity in construction companies. **Procedia Engineering**, 125, 89-94.