

بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران

دکتر نور محمد یعقوبی**

مریم نکودی*

چکیده

مدیریت دانش به عنوان یک رویکرد که بر اساس آن سازمان به شناسایی، خلق، دست یابی و بکارگیری دانش به منظور بهبود و ارتقاء بهره‌وری در سازمان می‌پردازد، معرفی می‌گردد. امروزه نقش و اهمیت مدیریت دانش بیش از پیش آشکار شده و اجرای موفق آن می‌تواند تأثیر بسزایی در افزایش کارایی و اثربخشی سازمان داشته باشد، از اینرو شناخت عواملی که باعث تسهیل در پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌گردد و نیز بکارگیری این عوامل، می‌تواند یک نقشه و راهنما برای مدیریت بهتر آن باشد. در این پژوهش عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران کشور و ادارات کل تابعه آن، با استفاده از متغیرهای فناوری اطلاعات، استراتژی، ساختار و فرهنگ، شناسایی و رتبه بندی گردیده‌اند برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از آزمون‌های همبستگی پیرسون، فریدمن، **One-sample T test** و تحلیل عاملی، استفاده شده است. بر اساس نتایج بدست آمده، از دید پاسخ دهندگان، در بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش، عوامل فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی برای تسهیل مدیریت دانش معنی دار بوده و در عوامل استراتژی و ساختار، بعنوان عامل تأثیرگذار بر تسهیل مدیریت دانش، معنی داری وجود ندارد. از میان چهار متغیر مورد بررسی، فرهنگ سازمانی مهمترین عامل تأثیرگذار جهت تسهیل مدیریت دانش و عامل استراتژی کمترین اهمیت را بر تسهیل مدیریت دانش دارند.

واژه‌های کلیدی: عوامل تسهیل کننده، فناوری اطلاعات، مدیریت دانش، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی

* نویسنده مسئول - کارشناس ارشد مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه سیستان و بلوچستان و کارشناس اداره کل مدیریت بحران استان

** دانشیار گروه مدیریت دانشگاه سیستان و بلوچستان yaghoobi@hamoon.usb.ac.ir

مقدمه

امروزه دانش بعنوان یک سرمایه مورد توجه مدیران قرار می‌گیرد. در دنیای پیچیده امروز، دانش سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی سازمانهاست. دانش سازمانی در دنیای پرشتاب معاصر، فرصت مناسبی است برای سازمان‌هایی که به خوبی آن را می‌شناسند و مدیریت می‌کنند و در عین حال تهدیدی جدی است برای سازمان‌هایی که به تحولات محیطی کم توجه بوده و آن را نمی‌شناسند. در خلال دهه گذشته این آگاهی حاصل گشته که سازمانها باید سرمایه معنوی و ابزارهای فنی خود را که در قلمرو اطلاعات قرار دارند به درستی مدیریت کنند. در این راستا مدیریت دانش یک متدولوژی برای تولید، حفظ و بهره‌برداری از تمام امکانات مجموعه عظیمی از دانش است که هر سازمان در فعالیتهای روزانه خود از آنها بهره می‌برد. مدیریت دانش فرآیندی است که سازمانها را در یافتن، گزینش، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات برای فعالیت‌هایی همچون حل مشکل، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری یاری می‌دهد. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی بوجود می‌آورد تا علاوه بر این که در محیط پیچیده رقابتی حیات مستمر داشته باشد، بتواند گوی سبقت را از سایرین ربوده و پیشتاز عرصه‌های مختلف فعالیت باشد.

بطور کلی تلاش مدیریت دانش در آشکار کردن سرمایه‌های ضمنی و ناملموس و به کار بردن آنها برای بقای سازمان و مزیتی در عرصه رقابت سازمانی است. بر اساس این مفاهیم، می‌توان مدیریت دانش را شامل فرآیند مدیریت دانش، فناوری، استراتژی و رفتار سازمانی دانست.

دولت جمهوری اسلامی ایران در برنامه چهارم توسعه کشور، توسعه مبتنی بر دانایی (دانش- محور) را به عنوان یکی از محورهای اساسی این برنامه قرار داده است (نوری، ۱۳۸۷). در قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی نیز بخش اول به رشد اقتصاد ملی دانایی محور و بخش چهارم به توسعه مبتنی بر دانایی اختصاص یافته است. براساس مطالعات و تحقیقاتی که توسط پژوهشگران انجام گردیده، تا کنون مدیریت دانش بصورت عملی، در سازمان مدیریت بحران کشور پیاده‌سازی نشده و بخش یا واحدی تحت عنوان مدیریت دانش در این سازمان وجود ندارد. همچنین تحقیق و یا مطالعه‌ای در زمینه موضوع مورد بحث این پژوهش در کشور انجام نگردیده است. با عنایت به جایگاه و اهمیت

سازمان مدیریت بحران، پرواضح است که در بحث سازمان‌های یادگیرنده، این سازمان باید پیشرو باشد.

از آنجا که برای دستیابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک عامل اساسی به شمار می‌رود، چنانچه دانش به صورت اصولی مدیریت نشود و دانش فردی به دانش جمعی تبدیل نگردد نمی‌توان دانش را به عنوان عامل توسعه قلمداد کرد. لذا برای این تحقیق دو هدف متصور است که به ترتیب عبارتند از: شناسایی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش و اولویت‌بندی و رتبه‌بندی عوامل تسهیل‌کننده مدیریت دانش.

مدیریت دانش

در حال حاضر مدیریت دانش یک مفهوم جدید محسوب می‌شود و به سازمانها کمک می‌کند تا اطلاعات و تخصصهای مهمی که بخشی از حافظه سازمان می‌باشد و بدون ساختار مشخص در سازمان وجود دارد را شناسایی، انتخاب، سازماندهی، توزیع و منتقل نماید. برای درک بهتر مفهوم مدیریت دانش ابتدا به تعریف واژه‌های داده، اطلاعات و دانش می‌پردازیم:

لیبویتز^۱ (۲۰۰۵) مفاهیم داده / اطلاعات / دانش و فرآیندهای سازمانی را در یک مدل نمایش داده که بر اساس آن داده به اطلاعات کاربردی تبدیل می‌گردد و اطلاعات به دانش منجر می‌شود و پس از آن از دانش برای بهبود فرآیندهای فردی و سازمانی استفاده می‌گردد (Mian M. Ajmal, 2009).

بر اساس تعریف بارنی^۲ (۱۹۹۹) داده‌ها همان اعداد خام اشکال بدون زمینه و تفسیر، نمودارها و سمبل‌هایی از واقعیت‌های عینی هستند که به تنهایی معنی‌دار نمی‌باشند. اطلاعات از معنا دادن به داده‌ها ایجاد می‌شوند. دانش همان اطلاعاتی است که بطور مرتبط معنی‌دار بوده و قابل اجرا می‌باشد (امیرخانی و دیگران، ۱۳۸۹).

نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) انواع دانش را به دو دسته دانش ضمنی و دانش صریح تقسیم کرده‌اند (nonaka & takeuchi, 1995). دانش ضمنی دانشی می‌باشد که در ذهن افراد وجود دارد و بیشتر برداشتهای ناگفته از پدیده‌هاست. این دانش از ارزش بالایی برخوردار می‌باشد و انتقال آن به دیگران مشکل است. زیرا برای دیگران ناشناخته است و

1- Leibowitz

2 -Barney

دسترسی به آن دشوار می‌باشد. پژوهشگران بر این عقیده‌اند که دانش ضمنی تا حدی شخصی و انتزاعی بوده و به سختی قابل بیان و توصیف است و به همین دلیل انتشار آن مشکل می‌باشد.

مفاهیم مدیریت دانش :

بر اساس نظریه اسنودن^۱ (۲۰۰۰) مدیریت دانش عبارت است از: شناسایی، بهینه‌سازی و مدیریت فعال سرمایه‌های فکری. این دانش می‌تواند به شکل دانش صریح موجود در دست ساخته‌های انسان و یا دانش ضمنی در اختیار افراد باشد. میلر و لانگدون^۲ (۲۰۰۴) مدیریت دانش را به عنوان تأکیدی بر انجام کارهای درست به جای انجام درست کارها تعریف کرده‌اند و آن را چارچوبی در نظر گرفته‌اند که در آن کلیه فرآیندهای سازمان بر پایه مدیریت دانش می‌باشد. طبق تعریف مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا^۳ (APQC)، مدیریت دانش عبارت است از یک استراتژی با هدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب (chin – Tsang, 2009).

ویگ^۴ (۱۹۹۴) مدیریت دانش را اینگونه تعریف کرده است: مدیریت دانش شامل فعالیتهایی برای بدست آوردن دید کلی از برخورد و سودبردن از حوزه‌هایی که احتیاج به توجه مدیریت دارد و شناسایی بدیل‌های برجسته، پیشنهاد روشهایی برای سرو کار داشتن با آنها و هدایت فعالیتهایی برای دستیابی به نتایج مطلوب می‌باشد (chan, 2007). تعاریف بسیار دیگری نیز از مدیریت دانش وجود دارد.

بر اساس تعریف جی لیوویتز، مدیریت دانش عبارت است از فرآیند خلق ارزش از دارائی‌های نامحسوس سازمان. دارائی‌های نامحسوس به عنوان سرمایه‌ی معنوی شامل سرمایه‌ی انسانی/ سرمایه‌ی ساختاری و سرمایه‌ی اعتباری می‌گردد.

- "مدیریت دانش یک دیدگاه برنامه‌ریزی شده و ساختارمند برای ایجاد، به اشتراک گذاری و ذخیره کردن دانش به عنوان یک دارائی سازمانی برای ارتقای توانمندی، سرعت و اثربخشی سازمان در ارائه محصولات یا خدمات برای مشتریان در راستای استراتژی کسب و کار می‌باشد" (بهتری نژاد، ۹۰).

1 -Snowden

2 -Miller & L

3 -American Productivity & Quality Center

4 -Wiig

- مدیریت دانش تلاش استراتژیک سازمان است که سعی می‌کند از راه کنترل و استفاده از سرمایه‌های فکری کارکنان و پشتیبان‌های سازمان در رقابت به برتری برسد. بدست آوردن / ذخیره و توزیع دانش سبب می‌شود که کارکنان سازمان هوشمندتر کار کرده و از دوباره کاری جلوگیری کنند و محصولات خلاقانه‌تری تولید نمایند که نیاز مشتریان را بهتر برآورده کنند (سرلک و دیگران، ۱۳۸۹).

فناوری اطلاعات :

فناوری اطلاعات به عنوان یک ابزار قوی، موثر و کارآمد در تمام جنبه‌های مدیریت دانش از قبیل تسخیر، اشتراک و کاربرد عمل می‌کند. فناوری‌هایی مثل سیستم مدیریت بانک‌های اطلاعاتی مرتبط، سیستم مدیریت اسناد، اینترنت، اینترانت، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم، پست الکترونیک، موتورهای جستجو، داده کاوی، ذخیره داده‌ها و ... می‌توانند نقش اساسی در تسهیل مدیریت دانش داشته باشند، اما فناوری اطلاعات فقط نقش پشتیبان را در مدیریت دانش ایفا می‌کند. فناوری اطلاعات به افراد کمک می‌کند تا اطلاعات مورد نظر خود را پیدا نمایند اما تنها خود افراد می‌توانند تعیین کنند که آیا این اطلاعات مناسب نیاز آنها می‌باشد یا نه (سرلک و دیگران، ۱۳۸۹).

وانگ چی لو و همکاران^۱ (۲۰۰۸) برخی از فناوری‌های مورد استفاده در مدیریت دانش را شامل ابزار داده کاوی و انبار داده، اینترانت‌های سازمان، پست الکترونیکی، برنامه‌های کاربردی تحت وب و ... می‌دانند. در سازمان، قبل از ذخیره اطلاعات و دانش در پایگاه داده، می‌بایست آنها را دسته بندی و اصلاح نمود. پایگاه داده شامل ترکیبی از دانش خارجی و داخلی سازمان است. (wang, 2008)

فناوری اطلاعات با فراهم کردن فضای ارتباطی بر خط، کمک بسیاری در پیشبرد و تسریع اهداف پروژه مدیریت دانش می‌نماید. زیر ساخت‌های فناوری اطلاعات شامل سخت افزار، نرم افزار و شبکه افزار، پرتال‌ها و مخازن دانش از عوامل مهم و تأثیرگذار در این رابطه می‌باشند (جعفری و همکاران، ۱۳۸۵).

هنگام ایجاد ابزارهای فناوری اطلاعات، علاوه بر مدیریت دانش داخلی سازمان، مدیریت دانش در خارج سازمان نیز می‌بایست مد نظر قرار گیرد (Zack, 2007).

بر اساس یک مطالعه که توسط بنت و گابریل (بنت و گابریل، ۲۰۰۷) در خصوص مدیریت دانش انجام گرفت موارد ذیل برای فناوری اطلاعات مورد نیاز مدیریت دانش سازمان ضروری دانسته شده است :

- ۱- متناسب با استراتژی سازمان باشد .
 - ۲- دستیابی به دانش بازار را تسهیل نماید .
 - ۳- پردازش دانش بیرونی (بازار) را تسهیل نماید .
 - ۴- دستیابی به زنجیره تامین را تسهیل نماید .
- بر طبق مطالعه فوق ، فناوری اطلاعات یک تسهیل کننده و توانا ساز مهم برای مدیریت دانش می باشد (Bennet & Gabriel, 2007).

استراتژی‌های دانش

استراتژی‌های دانش، استراتژی‌هایی است که مسیر اهداف دانشی را در سازمان مشخص می‌کند. سازمان‌هایی که می‌خواهند مدیریت دانش را اجرا نمایند ، علاوه بر اهداف معمولی سازمانی، باید اهداف دانشی خود را نیز معین نمایند و پس از آن با تعریف راهبردهای دانشی ، دستیابی به آن اهداف را مشخص کنند. با توجه به اینکه اهداف دانشی و به تبع آن راهبردهای دانشی با ساختارهای سلسله مراتبی و سنتی سازگار نمی‌باشد لذا توجه به فرآیندها در سازمان‌های دانش محور بسیار حائز اهمیت است. ساختارهای سلسله مراتبی با این نگرش کمتر همخوانی دارند و بیشتر وظیفه‌ها را پوشش می‌دهند تا فرآیندها را (خوان/، ۱۳۸۹: ۱۱۶).

برخی صاحب‌نظران میان استراتژی دانش و استراتژی مدیریت دانش تفاوت قائل شده‌اند. از دیدگاه «زک» استراتژی دانش به شکل خاص به استراتژی کسب و کار یک سازمان اشاره دارد که منابع و قابلیت‌های دانشی سازمان را نیز مورد نظر قرار داده است. این استراتژی شامل شناسایی کمبودها و مازادهای دانش می‌شود و سپس از طریق پیاده‌سازی استراتژی مدیریت دانش آن را مدیریت می‌کند تا عملکرد سازمان را ارتقا دهد (خوان/، ۱۳۸۹: ۱۶۶).

فرهنگ سازمانی

بر اساس تعریف هوکزینسکی و بوچانان (۲۰۰۱: ۶۲۴) که یکی از کاملترین تعاریف درباره فرهنگ سازمانی می‌باشد فرهنگ سازمانی عبارتست از مجموعه‌ای نسبتاً یکنواخت از

ارزش‌ها و اعتقادات، آداب و رسوم، سنت‌ها و شیوه‌های پایدار که توسط اعضای سازمان انتقال می‌یابد (هوکزینسکی و دیگران، ۲۰۰۱).

بر اساس نظر شریوگ^۱، فرهنگ سازمانی نتیجه فرآیند یادگیری است که در فرآیند اجتماعی‌سازی به اعضای جدید سازمان سپرده می‌شود.

فرهنگ سازمانی بیان‌کننده رفتار اعضای سازمان در کل و علایق آنها در اشتراک دانش به طور خاص می‌باشد. بر اساس نظر هافستد (۱۹۹۰) فرهنگ، اجتماع نامحسوسی از صفات است که یک گروه، سازمان یا جامعه را از دیگر گروهها متمایز می‌کند (Chin-Tsang, 2009).

فرهنگ سازمانی یکی از مؤلفه‌های اساسی موفقیت سازمان در یادگیری سریع سازمانی (چن، ۱۹۹۳) و پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش (Davenport, 1998) می‌باشد که روی مؤلفه‌های مدیریت دانش و به طور خاص روی اشتراک دانش تأثیر مستقیم دارد (اخوان ۱۳۸۹: ۲۴).

تحقیقات و مطالعات نشان می‌دهد که فرهنگ نقش مهمی در تسهیل و یا جلوگیری از انتقال دانش در گروه‌هایی که اعضاء آنها از گروه‌های مختلف هستند ایفا می‌کند. فرهنگ سازمانی یکی از مهمترین عوامل موفقیت مدیریت دانش می‌باشد، عواملی مثل درگیری و درک کارکنان، یادگیری مستمر، محیط سازمانی ریسک‌پذیر، ارتباطات و همکاری، ارزش‌گذاری برای کارکنان و مدیریت منابع سازمانی و انگیزش پرسنل در مقوله فرهنگ سازمانی قابل‌گنجاندن است (جعفری و دیگران، ۱۳۸۵).

برخی محققین، تغییر فرهنگ سازمانی به سمت تقویت اشتراک‌گذاری دانش را یکی از ارکان اساسی موفقیت مدیریت دانش برشمرده‌اند. تغییر فرهنگ هم به عنوان یکی از ملزومات مدیریت دانش و هم بعنوان یکی از نتایج و تأثیرات آن محسوب می‌شود (حسن‌زاده، ۱۳۸۸).

فرهنگ سازمانی به عنوان یک منبع تسهیل‌کننده فرایند مدیریت دانش (خلق، ذخیره‌سازی، انتقال و استفاده از دانش) مطرح می‌گردد. بنابراین رهبران و مدیران ارشد باید بتوانند خرده فرهنگ‌های موجود در سازمانها را مدیریت و آنها را با اهداف مدیریت دانش هم سو نمایند (سید نقوی و همکاران، ۱۳۸۷).

مدل‌های مدیریت دانش

برخی مدل‌های مدیریت دانش عبارتند از :

-سیکل پیاده سازی مدیریت بوکویتز و ویلیامز^۱ (۱۹۹۹)

بوکویتز و ویلیامز فرآیندهای مدیریت دانش را به ۲ دسته تاکتیکی و راهبردی تقسیم بندی نموده‌اند. فرآیندهای تاکتیکی شامل جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز روزانه برای کار، استفاده از دانش برای ایجاد ارزش، تسهیم و مبادله از طریق در دسترس قرار دادن دانش برای دیگران و فرآیندهای راهبردی می‌باشند (Sanghani, 2009).

در سطح تاکتیکی این چهارچوب شامل:

-کسب: جستجوی دانش بمنظور حل مساله، تصمیم‌گیری و نوآوری

-استفاده: ترکیب محتوا به روش‌های جدید و جذاب برای تقویت نوآوری در سازمان

یادگیری: یادگیری از تجارب

-تسهیم و مبادله: انگیزش کارکنان برای ارسال آموخته‌های به پایه دانش

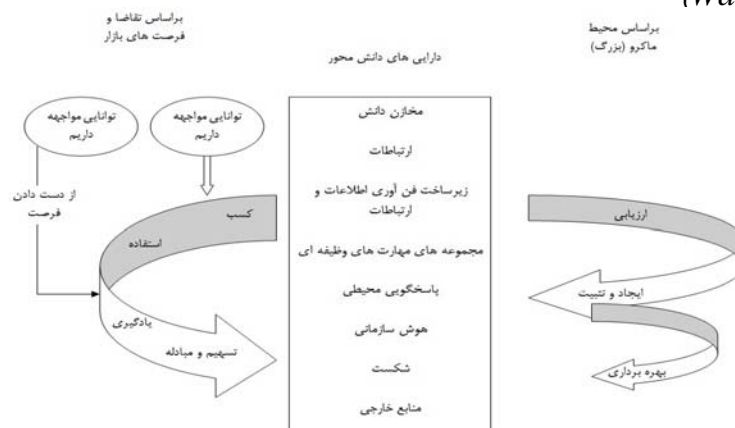
در سطح راهبردی شامل:

-ارزیابی: ارزیابی سرمایه فکری و معنوی

-ایجاد و تثبیت: تخصیص منابع برای نگهداری و بقای پایه دانش

-استفاده بهینه: نگهداشتن دارایی‌هایی که دیگر ارزش تجاری برای سازمان ندارند، می‌باشد

(Wang: 14-17)

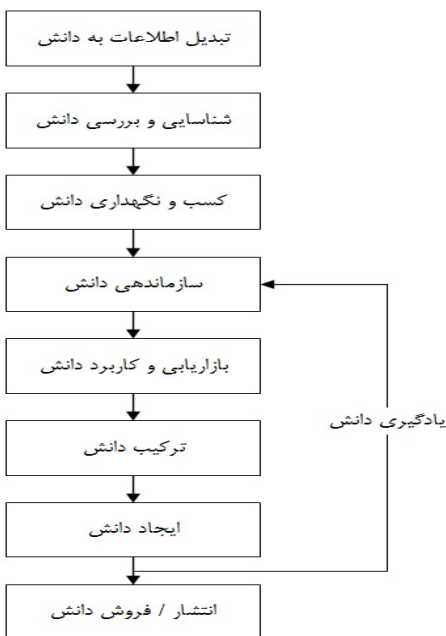


شکل ۱: سیکل پیاده سازی مدیریت بوکویتز و ویلیامز

-مدل مدیریت دانش لیبوویتز (۲۰۰۰)

سیکل مدیریت دانش ارائه شده توسط لیبوویتز بر اساس شکل زیر می باشد: (لیبوویتز،

۱۳۸۷ : ۳۸)



شکل ۲: مدل مدیریت دانش لیبوویتز

-مدل فیروستون و مک الروی (۲۰۰۵)

این مدل در سه لایه: محیط مدیریت، محیط پردازش دانش و محیط پردازش کسب و کار ارائه شده که هر کدام خروجی‌هایی دارند. نمونه‌هایی از این خروجی‌ها عبارتند از:

• خروجی‌های مدیریت دانش:

-استراتژی‌های پردازش دانش

-سیاست‌ها و قوانین پردازش دانش

-زیرساختارهای دانش

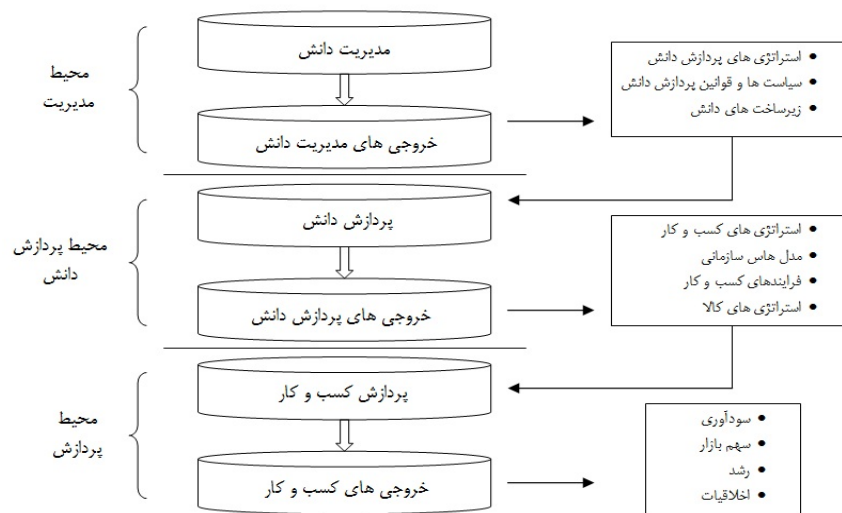
• خروجی‌های پردازش دانش

-استراتژی‌های کسب و کار

-مدل‌های سازمانی

- استراتژی‌های کالا
- فرآیندهای کسب و کار
- خروجی‌های کسب و کار
- سود آوری
- سهم بازار
- مطلوبیت محیط

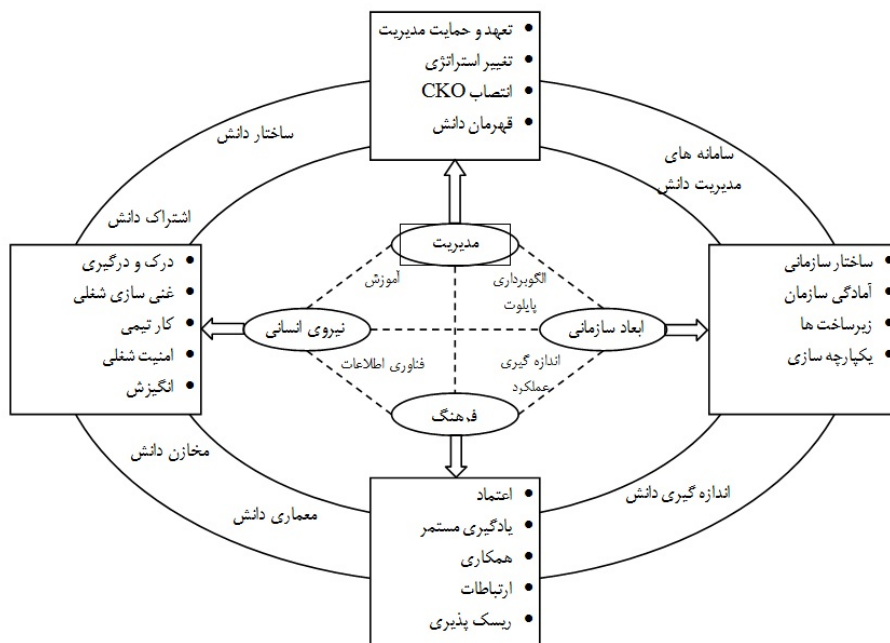
- حفظ مشتری (Firestone & McElroy, 2005)



شکل ۳: مدل فیرستون و مک الروی

-مدل مفهومی مدیریت دانش

جعفری و همکاران (۲۰۰۷) نیز به توسعه یک مدل مفهومی برای مدیریت دانش با تکیه بر عوامل کلیدی موفقیت پرداخته‌اند. این مدل برپایه فرهنگ سازمانی، مدیریت، نیروی انسانی، آموزش، ابعاد سازمانی، پایلوت، فناوری اطلاعات، اندازه‌گیری عملکرد، الگوبرداری و ابعاد مدیریت دانش شکل گرفته است (اخوان و دیگران، ۱۳۸۹).



شکل ۴: مدل مفهومی مدیریت دانش با تاکید بر عوامل کلیدی موفقیت (جعفری و همکاران ۲۰۰۷)

اهداف تحقیق

- ۱- شناسایی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش
- ۲- اولویت بندی و رتبه بندی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش

سوالات تحقیق

- ۱) آیا عوامل و منابع مورد مطالعه از دیدگاه خبرگان و پاسخ دهندگان در تسهیل مدیریت دانش موثر است؟
- ۲) آیا میزان همبستگی بین عوامل و منابع تسهیل مدیریت دانش معنی دار است؟
- ۳) آیا مدل عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دانش از برازش مناسب و قابل قبولی برخوردار است؟
- ۴) کدام عامل بین عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دانش دارای اهمیت زیادتری نسبت به بقیه است؟

۵) آیا تفاوت معنی‌داری در میانگین عوامل و منابع تسهیل‌کننده مدیریت از نظر شاخص‌های جمعیت‌شناختی سازمانی (میزان تحصیلات، مقام سازمانی، تجربیات یا سابقه و سن) وجود دارد؟

روش تحقیق

هدف از این مطالعه شناسایی عوامل و منابع تسهیل‌کننده مدیریت دانش می‌باشد. با توجه به عدم انجام مطالعه‌ای با این رویکرد، این مطالعه می‌تواند دستاوردهای جدیدی در زمینه مدیریت به دنبال داشته باشد. در عین حال، نتایج مطالعه از نظر کاربردی نیز می‌تواند از سوی سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان در حوزه‌های مدیریت دانش در سازمان‌های مدیریت بحران مورد بهره‌برداری قرار گیرد. بنابراین این مطالعه، بر اساس هدف تحقیق، از نوع کاربردی است.

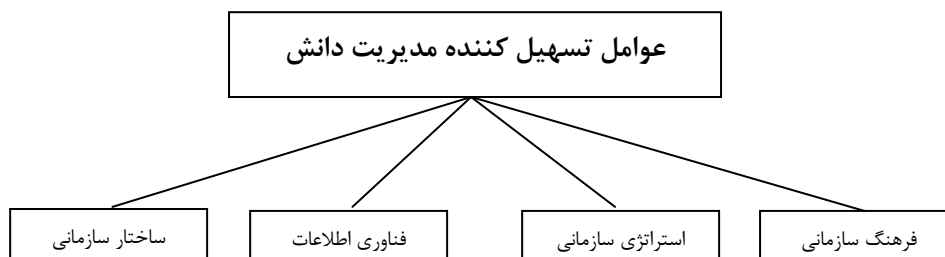
از طرف دیگر، روش این تحقیق از نوع پیمایشی است. در مطالعات پیمایشی، پژوهشگران متغیرها را دستکاری نکرده و روندهای درون داده‌ها را به جای ارائه با تبیین‌های دقیق توصیف می‌کند. این نوع پژوهش‌ها در حقیقت، برای درک بهتر ماهیت مسأله‌ای انجام می‌شوند که در مورد آن بررسی‌های بسیار اندکی شده است. همچنین در مطالعات پیمایشی، محققان داده‌های کمی و عددی را با استفاده از پرسشنامه یا مصاحبه گردآوری کرده و با استفاده از فنون آماری روندهای پاسخ‌های سؤال را توصیف و سؤال یا فرضیه را آزمون می‌کنند (دانیایی فرد، الوانی و آذر، ۱۳۸۷: ۱۵۰-۱۴۷).

جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این تحقیق، سازمان مدیریت بحران کشور و ادارات کل مدیریت بحران استانها می‌باشد. برای انتخاب نمونه در تحقیق، به دلیل اینکه واریانس جامعه و احتمال موفقیت یا عدم موفقیت در جامعه مورد مطالعه در دست نیست لذا از جدول مورگان جهت تعیین تعداد نمونه استفاده و نمونه بصورت تصادفی انتخاب گردیده است. تعداد مدیران و کارشناسان مرتبط و آشنا با موضوع در سازمان مدیریت بحران کشور و ادارات کل بحران استانها ۹۵ نفر بوده که با توجه به جدول مورگان حجم نمونه ۷۶ تعیین گردید. لذا تعداد ۷۷ پرسشنامه تهیه و در بین افراد توزیع و پس از تکمیل جمع‌آوری شد.

چارچوب مفهومی

برای طرح سوالات تحقیق از چارچوبی استفاده خواهد شد که محققان قصد دارد عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش را شناسایی کند. بر این اساس، چارچوب مفهومی تحقیق، در شکل شماره ۵ آمده است.



شکل ۵: چارچوب مفهومی تحقیق

مدل تحلیلی تحقیق

مدل تحلیلی تحقیق، بر اساس مطالعات انجام گرفته در جدول زیر آمده است:

جدول ۱: مدل تحلیلی تحقیق

Ray & Mebane (2003), Jafari <i>et al</i> (2007), Akhavan (2010), Mentzas. 1995	سیستم های اطلاعاتی	فناوری اطلاعات	عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش
Akhavan & jafari(2006), Wong(2005), Hung et al(2005), Ebgü (2004), Snyman,R. and kruger(2004), Moffett(1998), Wang(2002), Skyrme(1997) Amidon, Bixler (2002), Hsieh&chen(2000), skyrme(2000)	زیرساخت های IT		
Ray&Mebane (2003), Park& Kim(2005),	شبکه مدیریت دانش		
Ray&Mebane (2003), Jafari et al(2007), Akhavan(2010)	سخت افزار و نرم افزار		
Jafari et al(2007), Akhavan(2010), Moffett(1998),	استراتژی معماری دانشی	استراتژی	
Afrazee(2003), Davenport& Prusak,L. (2000), Eppler(2001),espeal(1999),	استراتژی نقشه دانشی		

Akhavan(2010), zack,(2007)	استراتژی مدیریت دانشی		
Drew,S. (1997),Moffett(1998), Day& Wendler (1998), Hung et al(2005), Akhavan&jafari(2006), Jafari et al(2007),	استراتژی بهینه کاوی		
Davenport& Klahr(1998), Buckman,R.(1998), Hasanali(2002), Hsieh&chen(2000), Hung et al(2005), Akhavan&jafari(2006), Jafari et al(2007)	جایگاه ساختار مدیریت دانش	ساختار	
Davenport et al(1998), Wong(2005), Skyrme(2000), Hasanali(2002), Forcadell,J.F.,Guadamillas(2002), Bixler (2002),Liebowitz(1999)	زیرساخت های سازمانی		
Davenport et al(1998), Wong(2005),Akhavan&jafari(2006), Tobin (2003), Hung(2005), Skyrme(2000),Hasanali(2002)	آموزش علم مدیریت به کارکنان	فرهنگ	
Akhavan(2010) کشاورزی (۱۳۸۶)، ادل و گری سان (۲۰۰۳)	فرهنگ تسهیم و به اشتراک گذاری دانش		
Akhavan&jafari(2006), Jafari& Akhavan(2007), Hung(2005), Moffett et al(2003)	کار تیمی		
Skyrme and Amidon(1997),Hsieh and chen(2000),Tobin (2003) Ebgü (2004), Snyman,R. and kruger(2004), Wong(2005),Akhavan&jafari(2006)	تعهد اجرایی و حمایت فکری و معنوی مدیران ارشد		

روش و ابزار گردآوری اطلاعات

در این تحقیق، از شیوه پرسشنامه استفاده شد. بطور کلی، در این تحقیق، هم از ابزارهای کتابخانه‌ای و هم از ابزارهای غیرکتابخانه‌ای (مانند پرسشنامه) برای گردآوری اطلاعات استفاده شده است.

پرسشنامه از دو قسمت اصلی تشکیل شده است. سوالات عمومی شامل جنسیت، میزان تحصیلات، سابقه شغلی، سن و سمت سازمانی بوده و سوالات تخصصی که ابعاد موضوع تحقیق را مورد سنجش قرار داده و شامل ۳۵ سوال می‌باشد.

روایی و پایایی پرسشنامه

روایی: در این تحقیق، پس از مطالعات وسیع صورت گرفته و مشورت با اساتید گوناگون، پرسشنامه ای تهیه شد و سپس برای سنجش روایی پرسشنامه، پس از تأیید اساتید راهنما و مشاور، پرسشنامه میان ۱۰ نفر از خبرگان تحقیق، توزیع شده و سرانجام، پس از لحاظ کردن نکات مورد نظر این افراد، نسخه نهایی پرسشنامه بدست آمد.

پایایی: به منظور بررسی میزان اعتبار و قابل اعتماد بودن پرسشنامه از نرم افزار SPSS با استفاده از آلفای کرونباخ استفاده شده است که میزان ضریب الفای بدست آمده ۰,۸۹ که بیش از مقدار مقدار قابل قبول آن یعنی ۰,۷۰ است.

مقیاس اندازه گیری تحقیق

یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های نگرش سنجی در مدیریت، مقیاس لیکرت است. همانطور که اشاره شد، در این تحقیق برای اندازه گیری نگرش پاسخ دهندگان در خصوص عوامل و منابع تسهیل‌کننده مدیریت دانش، جواب‌ها در طول یک طیف ۵ امتیازی رتبه‌ای لیکرت سنجیده می‌شوند. این طیف پاسخ سوالات پرسشنامه از (خیلی زیاد) (زیاد) (متوسط) (کم) (خیلی کم) تشکیل گردیده و برای تحلیل آن به ترتیب نمره های (۱) (۲) (۳) (۴) (۵) در نظر گرفته شده است.

تکنیک های آماری مورد استفاده

در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار استنباطی جهت آزمون فرضیه ها و سوالات تحقیق و تعمیم نتایج استفاده شده است. همچنین از آمار توصیفی به منظور تفسیر نتایج داده‌های تحقیق با استفاده از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی استفاده گردیده است.

- آزمون همبستگی پیرسون جهت تعیین ارتباط بین ابعاد استفاده شده و میزان تغییر یک بعد بر دیگر ابعاد را می‌سنجد .
- از آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی و نحوه تأثیر ابعاد (مستقیم یا معکوس) از دید پاسخ‌دهندگان ، استفاده می‌شود .
- آزمون T میزان معنی داری عوامل را از دید پاسخ دهندگان مشخص می‌کند .
- تحلیل عاملی : جهت تعیین روایی مدل و تأثیر ابعاد بر مفهوم از ضریب همبستگی R^2 استفاده می‌شود که با استفاده از نرم افزار Lizrel برازش مدل مورد بررسی قرار می‌گیرد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

اطلاعات بدست آمده با استفاده از فنون آمار استنباطی مانند فریدمن، میانگین، همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفته شده و میزان اهمیت هر یک از عوامل مشخص شده است. در این تحقیق، برای طبقه بندی و تجزیه تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و Lizrel استفاده شده است.

تجزیه و تحلیل و آزمون فرضیات

- سوال اول: آیا عامل‌های مورد مطالعه تسهیل کننده مدیریت دانش از دیدگاه خبرگان و پاسخ دهندگان در تسهیل مدیریت دانش موثر است؟ جهت آزمون این سوال، از آزمون One-Sample T test استفاده می شود. سطح اطمینان معنی داری آزمون ۹۵ درصد است و سوال فرعی اول زمانی مورد قبول است که مقدار معنی داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، در غیر این صورت سوال رد شده و این نشان دهنده عدم وجود رابطه معنی دار در ۹۵ درصد سطح اطمینان می باشد.

جدول ۲: نتایج حاصل از بررسی انتظارات و ادراکات پاسخ دهندگان از عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش (n=۷۰).

معنی داری	آماره T	اختلاف میانگین	خطای انحراف معیار	انحراف معیار	میانگین	عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دانش
۰/۰۰۰	۵/۷۰۴	۰/۳۷۶۹۲	۰/۰۶۶۰۸	۰/۵۵۲۸۷	۳/۳۷۶۹	فناوری اطلاعات
۰/۷۱۱	۰/۳۷۲	۰/۰۲۶۷۹	۰/۰۷۲۰۳	۰/۶۰۲۶۴	۳/۰۲۶۸	استراتژی
۰/۱۸۷	۱/۳۲۲	۰/۱۱۴۲۹	۰/۰۸۵۷۷	۰/۷۱۷۵۹	۳/۱۱۴۳	ساختار
۰/۰۰۰	۶/۱۷۰	۰/۴۸۶۹۱	۰/۰۷۹۳۶	۰/۶۶۳۹۶	۳/۴۸۹۶	فرهنگ سازمانی

نتایج جدول نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۵، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی در سوال اول پذیرفته می شود، چون مقدار معنی داری کمتر از ۰/۰۵ می باشد و می توان بیان کرد که طبق نظر پاسخ دهندگان فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی از عوامل و منابع مورد مطالعه در تسهیل کننده مدیریت دانش معنی دار و مقدارش بیشتر از متوسط است. ولی در مورد دو عامل دیگر یعنی استراتژی و ساختار، مقدار معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ می باشد در سطح ۹۵ درصد قابل قبول و معنی دار نیست.

– سوال دوم: آیا میزان همبستگی بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش معنی دار است؟ جهت بررسی این سوال، می توان از آزمون همبستگی پیرسون استفاده کرد، که نتایج در جدول زیر آمده است :

جدول ۳: همبستگی پیرسون، میزان رابطه بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش

عوامل تسهیل کننده	فناوری اطلاعات	استراتژی	ساختار
فناوری اطلاعات	۱		
استراتژی	۰/۵۳۴	۱	
ساختار	۰/۵۸۹	۰/۶۰۰	۱
فرهنگ سازمانی	۰/۴۹۸	۰/۶۵۲	۰/۴۵۲

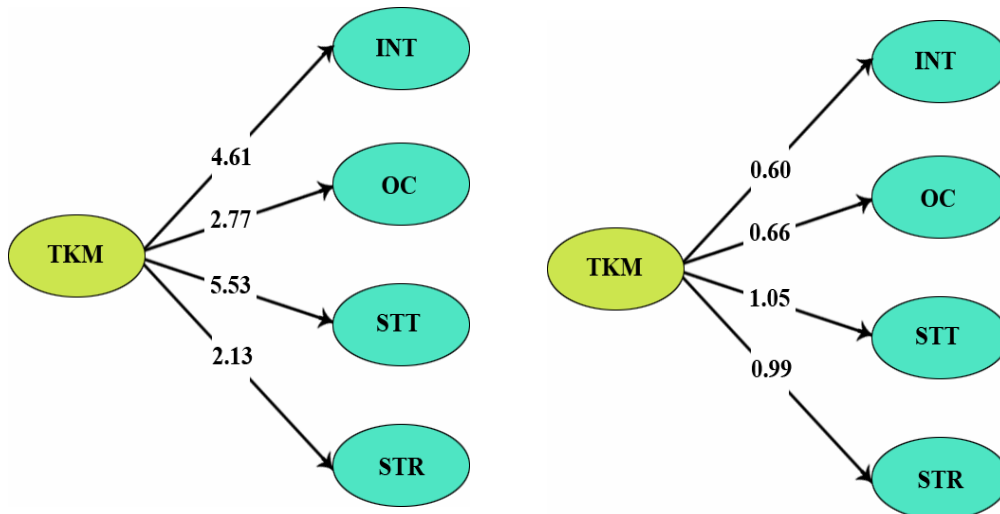
نتایج جدول نشان می دهد که در بین همه عوامل تسهیل کننده مدیریت رابطه معنی دار بوده و تغییر در هر کدام از عوامل باعث تغییر در دیگر عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش می شود، پس می توان نتیجه گرفت سوال دوم پذیرفته می شود.

– سوال سوم: آیا مدل بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش از برازش مناسب و قابل قبولی برخوردار است؟

برای آزمون سوال فوق از تحلیل عاملی استفاده شده است .

برای این منظور باید حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از ۳ باشد، شاخص برازندگی (GFI) و (AGFI) بیشتر از ۰/۰۹ و ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA، کمتر از ۰/۰۸ باشد تا مدل از برازش مناسب برخوردار باشد.

INT = فناوری اطلاعات، OC = فرهنگ سازمانی، STT = استراتژی، STR = ساختار سازمانی



نمودار (۲): نمودار معادلات ساختاری (T-)
Value) یا تحلیل عاملی عوامل و منابع
تسهیل کننده مدیریت

نمودار (۱): نمودار معادلات ساختاری (Estimate)
(Estimate) یا تحلیل عاملی عوامل و منابع
تسهیل کننده مدیریت

نمودار (۱) نشان دهنده مقدار هم تغییری (R^2) بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش با یکدیگر می‌باشد و هر چه مقدار این عدد نزدیک به یک باشد، میزان تأثیرگذاری بعد فرعی بر بعد اصلی زیادتر است، مثلاً استراتژی در شرایط عادی دارای اثرگذاری زیادی نسبت به عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دیگر است چون مقدار ضریب هم تغییری در استراتژی (STT) برابر ۱/۰۵ است. همچنین این موارد را می‌توان با توجه به نمودار (۲) هم ملاحظه کرد یعنی هر جا مقدار معنی داری (T-value) بیشتر از ۱/۹۶ و کمتر از ۱/۹۶- باشد مقدار هم تغییری زیاد و محسوس می‌باشد.

جدول ۴: شاخص های برازندگی مربوط به تحلیل عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش

مقدار گزارش شده	شاخص
۱۲۲۵/۹۳	مجذور کای (درجه آزادی = ۵۵۶)
۰/۹۳	شاخص برازندگی GFI
۰/۹۱	شاخص تعدیل برازندگی AGFI
۰/۰۶۲	ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA

همانطور که ملاحظه می شود در جدول ۴ می توان گفت، بدلیل اینکه ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA کمتر از ۰/۰۸ بوده و حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از ۳ می باشد و همچنین شاخص برازندگی GFI و AGFI بیشتر از ۰/۹۰ می باشد مدل عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دانش دارای برازش مناسب است. پس می توان گفت که برازندگی مدل پژوهش به دلیل اینکه آنالیز واریانس معنی دار بوده و میزان معنی داری آن کمتر از ۰/۰۵ است، مورد قبول می باشد.

-سوال چهارم: کدام عامل بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش دارای اهمیت زیادتری نسبت به بقیه است؟
برای آزمون این سوال، می توان از آزمون فریدمن استفاده و نتایج آن را به صورت زیر بیان نمود:

جدول ۵: نتایج حاصل از رتبه بندی عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت

رتبه میانگین	عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش
۲/۸۴	فناوری اطلاعات
۱/۸۱	استراتژی
۲/۱۴	ساختار
۳/۲۰	فرهنگ سازمانی
$X^2 = 51.061 \quad df = 3 \quad Sig. = .000$	

با توجه به اطلاعات حاصل از آزمون فریدمن می توان گفت چون معناداری کمتر از ۰,۰۵ است آزمون فریدمن معنادار است در بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی دارای بیشترین اهمیت در بهبود و تسهیل مدیریت دانش از دید پاسخ دهندگان است.

همچنین می توان ابعاد و عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش را در خرده عوامل تشکیل دهنده عوامل اصلی بقرار ذیل رتبه بندی کرد:

جدول ۶: نتایج حاصل از رتبه بندی عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت

رتبه میانگین	عوامل فرعی	عوامل اصلی
۵/۱۸	سیستم های اطلاعاتی	فناوری اطلاعات
۷/۵۴	زیر ساخت های IT	
۱۱/۶۶	شبکه مدیریت دانش	
۴/۵۹	سخت افزار و نرم افزار	
۶/۹۴	استراتژی معماری دانشی	استراتژی
۱۰/۰۵	استراتژی نقشه دانشی	
۸/۰۲	استراتژی مدیریت دانشی	
۷/۹۸	استراتژی الگوبرداری	
۷/۸۳	جایگاه ساختار مدیریت دانش	ساختار
۶/۵۸	زیر ساخت های سازمانی	
۸/۱۴	آموزش علم و مدیریت دانش	فرهنگ سازمانی
۵/۸۹	فرهنگ تسهیم و به اشتراک گذاری	
۵/۰۹	کار تیمی	
۹/۵۲	تعهد اجرایی و حمایت فکری	
$X^2 = 240.516 \quad df = 13 \quad Sig. = .000$		

با توجه به اطلاعات حاصل از آزمون فریدمن می‌توان گفت چون معناداری کمتر از ۰,۰۵ است و آزمون فریدمن معنادار است در بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش، شبکه مدیریت دانش دارای بیشترین اهمیت در بهبود و تسهیل مدیریت دانش از دید پاسخ‌دهندگان است.

–سوال پنجم: آیا تفاوت معنی داری در میانگین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش از نظر شاخص‌های جمعیت شناختی سازمانی (میزان تحصیلات، مقام سازمانی، تجربیات یا سابقه و سن) وجود دارد؟

سطح اطمینان معنی داری آزمون ۹۵٪ است و سوال پنجم زمانی مورد قبول است که مقدار معنی داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، در غیر این صورت سوال رد شده و این نشان دهنده عدم وجود رابطه معنی دار در ۹۵ درصد سطح اطمینان می باشد.

جدول ۷: آزمون ANOVA عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش بر اساس شاخص های جمعیت شناختی (n=70).

معنی داری	F آماره	مربعات میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات		
۰/۰۲۷	۴/۶۱۸	۰/۸۱۱	۳	۲/۱۱۲	بین گروه ها	میزان تحصیلات
		۰/۳۴۱	۶۷	۹۸/۳۴۲	درون گروه ها	
			۷۰	۱۰۰/۴۵۴	مجموع	
۰/۳۱۴	۱/۲۹۴	۰/۱۹۴	۲	۰/۵۹۱	بین گروه ها	مقام سازمانی
		۰/۱۶۸	۶۸	۹۹/۸۶۳	درون گروه ها	
			۷۰	۱۰۰/۴۵۴	مجموع	
۰/۴۹۳	۱/۱۱۵	۰/۱۷۲	۴	۰/۲۸۵	بین گروه ها	تجربه یا سابقه
		۰/۱۵۷	۶۶	۱۰۰/۱۶۹	درون گروه ها	
			۷۰	۱۰۰/۴۵۴	مجموع	
۰/۱۴۸	۰/۹۰۱	۰/۳۶۷	۴	۰/۹۲۶	بین گروه ها	سن
		۰/۲۹۶	۶۶	۹۹/۴۹۲	درون گروه ها	
			۷۰	۱۰۰/۴۵۴	مجموع	

اطلاعات مندرج در جدول شماره ۷ نشان می دهد که نگرش افراد مورد مطالعه بر اساس شاخص های جمعیت شناختی که عبارتند از پست سازمانی، تجربیات و سن نسبت به عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در سازمان های مورد مطالعه در شاخص های مقام سازمانی؛ تجربه یا سابقه خدمت و سن به دلیل بالا بودن معنی داری از ۰/۰۵ از تفاوت معنی داری برخوردار نبوده و در آیتم میزان تحصیلات به دلیل کمتر بودن معنی داری از ۰/۰۵، تفاوت معنی دار وجود دارد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها

نتایج سوال اول که به چهار سوال فرعی تقسیم شده است نشان می دهد که از دید پاسخ دهندگان در بین عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش، عوامل فناوری اطلاعات و

فرهنگ سازمانی برای تسهیل مدیریت دانش معنی‌دار بوده و در عوامل استراتژی و ساختار از دید پاسخ‌دهندگان بعنوان عامل مهم تأثیرگذار بر تسهیل مدیریت دانش معنی‌داری وجود ندارد. به عبارت دیگر میانگین عوامل فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی از عوامل منابع تسهیل کننده مدیریت دانش دارای امتیاز بیشتر از متوسط بوده و معناداری بین انتظارات و ادراکات پاسخ‌دهندگان در مورد ارائه این ابعاد وجود دارد.

نتایج حاصل از میزان همبستگی بین ابعاد، نشان می‌دهد که بین ابعاد همبستگی معنی‌دار و مثبت بوده و با تغییر در هر یک از ابعاد در سایر ابعاد هم تغییر مثبت و مستقیم ایجاد می‌شود. همچنین نتایج حاصل از برازندگی مدل، نشان می‌دهد بدلیل اینکه ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA کمتر از $0/08$ بوده و حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از 3 می‌باشد و همچنین شاخص برازندگی GFI و AGFI بیشتر از $0/90$ بوده مدل مورد نظر دارای برازش مناسب است. باتوجه به مطالب ذکر شده به دلیل برازش خوب و مناسب مدل می‌توان گفت که سوال سوم مورد قبول می‌باشد.

نتایج حاصل از میزان اهمیت هر یک از عوامل و منابع تسهیل کننده مدیریت دانش براساس نظر پاسخ‌دهندگان نشان می‌دهد که بیشترین میزان اهمیت مربوط به فرهنگ سازمانی ($3/20$) و کمترین میزان اهمیت مربوط به عامل استراتژی ($1/81$) می‌باشد. اگر چه اهمیت سایر ابعاد از دید پاسخ‌دهندگان بسیار بهم نزدیک می‌باشد ولی نتایج حاصل از بررسی میزان یکسان نبودن اهمیت این ابعاد، حاکی از وجود تفاوت معنی‌داری بین آنها می‌باشد. بر این اساس می‌توان گفت که عامل فرهنگ سازمانی بیشترین تأثیر را در تسهیل مدیریت دانش دارا می‌باشد و عامل استراتژی کمترین تأثیر را بر تسهیل مدیریت دانش دارد..

چارچوب نظری ارائه شده توسط این پژوهش مدل جامعی را در مورد عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران کشور نشان می‌دهد. از آنجاییکه مطالعات کمی در این زمینه وجود دارد، می‌توان یافته‌های حاصل از این پژوهش را با مفاهیمی که توسط صاحب نظران این حوزه بسط داده شده است مقایسه نمود.

به عنوان مثال یافته‌های این پژوهش با مفاهیمی که لوی ری (2008) مطرح کرده است مبنی بر اینکه فرهنگ سازمانی نقش کلیدی در پیاده‌سازی مدیریت دانش ایفا می‌نماید، همخوانی دارد. بطور کلی فرهنگ می‌بایست از طریق خلق، یادگیری و به

اشتراک‌گذاری دانش موجود در سازمان، در راستای دستیابی به منافع سازمان، ایجاد ارزش نماید (امیرخانی، ۱۳۸۹).

براساس یافته‌های این پژوهش، عامل استراتژی کمترین اثر را بر تسهیل مدیریت دانش دارد که این موضوع با نظر زاک (۱۹۹۹) که مهمترین عامل موفقیت مدیریت دانش را استراتژی سازمانی دانسته، همراستا نمی‌باشد. همچنین عوامل ویژه تأثیرگذار بر مدیریت دانش که توسط مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (APQC) (۱۹۹۹) شناسایی شده‌اند از قبیل فرهنگ، فناوری و استراتژی، در این پژوهش مورد تأکید قرار گرفته است.

منابع فارسی

- ۱- اخوان وهمکاران (۱۳۸۹) توسعه فرآیندهای مبتنی بر عوامل موثر بر موفقیت مدیریت دانش ، فصلنامه علمی-پژوهشی-سیاست علم و فناوری، سال سوم، شماره ۲، ص ۱۱۳-۱۰۱.
- ۲- اخوان ، پیمان و باقری ، روح اله (۱۳۸۹) مدیریت دانش از ایده تا عمل ، چاپ دوم ، تهران ، انتشارات آتی نگر .
- ۳- امیرخانی ، امیرحسین و عالی ، سلماز و عسکری ، فروغ (۱۳۸۹) نگاهی به مدیریت دانش و عوامل موثر بر آن، ماهنامه ارتباط علمی
- ۴-ال میر ولانگدون م(۱۳۸۳) نسل چهارم تحقیق و توسعه مدیریت دانش در برنامه ریزی منابع بنگاه برای موفقیت پروژه، اولین کنفرانس ، ۱۲، صفحات ۸-۱۱ .
- ۵-بهتری نژاد،الهام (۱۳۹۰) مطالعه نقش مولفه های راهبردی و تاکتیکی مدیریت دانش بر هوش سازمانی ، پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه سیستان و بلوچستان .
- ۶- جعفری ، مصطفی و اخوان ، پیمان ، طراحی مدل مفهومی مدیریت دانش با تاکید بر عوامل کلیدی موفقیت ، فصلنامه اطلاع رسانی - آموزشی و پژوهشی مدیریت فردا ، سال سوم ، شماره ۱۳ و ۱۴ ، ص ۲۳-۳۲ .
- ۷-حسن زاده ، محمد (۱۳۸۸) بررسی عوامل زیرساختی مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران ، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار ، سال شانزدهم ، شماره ۳۵ ، ص ۲۸-۱۱
- ۸-سرلک، محمدعلی و مقدسان، محمدحسین و روستایی، محمد (۱۳۸۹) فناوری اطلاعات تسهیل کننده‌ای برای ارتقاء مهارت‌های سازمان
- ۹-شفیع زاده،حمید (۱۳۸۶) مدیریت دانش ؛ نظریه‌ها، فناوری‌ها و رویکردها ، رشد فناوری ، شماره ۱۳ ، ص ۳۸
- ۱۰-لیبوتیز، ترجمه سید ناصر علوی (۱۳۸۷) مدیریت دانش،آموختن از مهندسی دانش. انتشارات دانشگاه شهید باهنر کرمان

منابع انگلیسی

- 1-APQC,Knowledge Management Executive Summary,Consortium Benchmarking Study Best-Practice Report,American Productivity & Quality Center,Houston,TX,(1999,accessed October,2003).
- 2-Bennett.R,H.Gabriel (2007) ,Organizational Factors and Knowledge Management within large marketingdepartment:an empirical study,Journal of Knowledge Management 3 (3) ,pp.212-225

- 3-Chin- T sang(2009), The relationship between knowledge management enablers and performance HO, Vol.109, No.1, PP.98-117.
- 4-Chan, Yolande E ; Nevo, Dorit(2007), "A Delphi study of knowledge management systems:scope and requirements.Information & management .44. PP5&3-597.
- 5-Davenport,T.H. and Klahr,P(1998),"Managing Customer Support Knowledge",California Management Review,vol.40,No.3,pp.195-208
- 6-Davenport,T.H., Delong,D.W and Beers,M.C.(1998) , "Successful Knowledge Management Projects",Sloan Management Review,vol.39 ,No.2,pp.43-57
- 7-Firestone,Joseph M;McElroy,Mark W(2005), "Doing Knowledge management. The Learning organization journal".Vol,12.No,2.
- 8-Jafari,M. , Akhavan, P. and Rezaee Nour, J(2007), "Knowledge management in Iran aerospace industries: a study on critical factors", Aircraft Engineering and Aerospace Technology: an international Journal, Vol.79, No.4, PP.375-389
- 9-Mian M. Ajmal , Tounokeka ie and Josu Takala(2009), Cultural impacts on knowledge.
- 10-Nakata I. , Takeuchi H. the knowledge creating company, 1995, : How Japanes companies Creat the Dynamics of Innovation. Oxford university press;
- 11-Sanghani,Parag.(2009). Knowledge management implementation: holistic frame work based on Indian study. Pacific asia conference on information systems (PACIS),PP.1-15
- 12-Snowden, D.(2000), "Liberating knowledge" , Liberation knowledge, 1 (1), PP. 6-19
- 13-Wiig, K.M.(1997), Integrating intellectual capital and knowledge management, Long range planning, Vol.30, No.3, PP.399-405
- 14-Wang,Juit (Ray). "knowledge management cycle.Institue of technology management. National chung-Hsinh university
- 15-Zack,MH.(1999), Developing a Knowledge Strategy, California Management Review ,vol.41 No.3,pp.125
- 16-Zack.M.H(2007),Developing a Knowledge Strategy.California management Review 41 (3),pp.125-145

