

## بررسی عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه

حسین مومیوند

کارشناس ارشد، مدیریت فناوری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۴/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۱۳

### چکیده

در این تحقیق عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش به صورت مطالعه موردی در شرکت مخابرات استان کرمانشاه طی انجام نظر سنجی‌های میدانی از کارکنان مربوطه مورد بررسی قرار گرفته است. پس از شناسایی عوامل زمینه‌ساز مدیریت دانش، رابطه بین هر یک از عوامل فرهنگ سازمانی، نظام فرآیندهای دانش و نظام فناوری اطلاعات با مدیریت دانش ضمن استفاده از نتایج بدست آمده و با به کارگیری برنامه آماری SPSS مورد تجزیه تحلیل آماری قرار گرفته است. شرکت مخابرات استان کرمانشاه دارای تعداد ۳۷۰ نفر بوده که از بین این جامعه، نمونه آماری مورد بررسی ۷۷ نفر می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین نظام فناوری اطلاعات، فرهنگ سازمانی، نظام فرآیندهای دانش با استقرار مدیریت دانش در حد قابل قبولی همبستگی وجود دارد که ضریب همبستگی (R) هر یک به ترتیب برابر ۰/۸۵۴، ۰/۹۱۵ و ۰/۸۱۲ می‌باشد. بین میزان تأثیر هر یک از متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه تفاوت وجود دارد، طوری که به ترتیب نظام فرآیندهای دانش، نظام فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی در استقرار مدیریت دانش در رتبه اول، دوم و سوم قرار دارند.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت دانش، فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات

### ۱ - مقدمه

موفقیت آن‌ها شناخته شده است (پیروی، ۱۳۸۶). دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمانها ضروری است و شرط موفقیت سازمانها دستیابی به دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح است. بنابراین مدیریت سازمانها باید با تکیه بر دانایی برتر، امکان اتخاذ تصمیمات معقول تر و موضوعات مهم و بهبود عملکرد مبتنی بر دانش را پیدا کنند (پروبت<sup>۳</sup>، ۱۳۸۵).

امروزه یکی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی، دانش است. دانش یک نیرو محرکه برای رشد سازمانی است (آن<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). پیتر دراگر در کتاب خود تحت عنوان جامعه پسا سرمایه داری عنوان می‌کند که دانش مهم‌ترین منابع است (رادینگ<sup>۲</sup>، ۱۳۸۳). دانش در سازمان های مدرن، مهم‌ترین عامل در مزیت رقابتی و

1. Ahn & Park & Gung  
2. Rading

3. probst

استفاده قرارگیرد. در عصر کنونی که عصر دانایی نام گرفته، بایستی با به کارگیری دانش از شیوه‌های مختلف به مزیت های رقابتی پایدار دست یافت و در راه استفاده بهینه از منابع در اختیار سازمان، گام نهاد. (مارتنسون<sup>۶</sup>، ۱۳۸۰)

در گذشته ای نه چندان دور، قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان یا یک جامعه انسانی، دسترسی بیشتر به منابع مادی محسوب می شد. اما اکنون شرایط به کلی متحول شده و در حال حاضر اصلی ترین مزیت رقابتی برای سازمان ها توان آنها در مدیریت دانش محسوب می شود (خوانساری، ۱۳۴۸). در واقع «مدیریت دانایی» مقوله ای مهم تر از خود دانایی محسوب می شود که در سازمان ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت های فردی و گروهی تبیین و روشن کند (گلاسر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳، اورمزدی، ۱۳۸۶). مدیریت دانش یک راه حل کلیدی جهت ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمان های کسب و کار می باشد. (آرچیولی<sup>۸</sup>، و ون یون<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹).

مدیریت دانش شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات، جهت خلق دانش می باشد که پس از آن توزیع می شود و سپس در دسترس دیگران قرار می گیرد تا برای خلق دانش بیشتر استفاده شود (رادینگ، ۱۳۸۳).

با برنامه ریزی و استفاده از نظام های نوین مانند مدیریت دانش، اگر نتوان به تمامی اهداف، کارآیی کارکنان، افزایش سطح دانش سازمانی، به روز شدن دانش، افزایش توانایی حل مسائل و مشکلات سازمانی و دهها هدف مورد نظر رسید، لاقلاً می توان بخشی از آنها را محقق ساخت، ولی برای استقرار مدیریت دانش، به فراهم سازی بستر های فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون های دانش و فراهم آوردن بستر های تکنولوژیک نیاز است و توجه به زیر ساخت های دانش حائز اهمیت می باشد. اساس یا بنیان های لازم برای ایجاد یک نظام، سازمان یا سازه را زیر ساخت می گویند (حسن زاده، ۱۳۸۶).

با توجه به تغییر و تحولات روزمره و پیشرفت علوم و فنون و فن آوری و برای جلوگیری از اتلاف منابع، بکارگیری مدیریت دانش در سازمانها از اهمیت ویژه ای برخوردار است و اجرای آن نیاز به برنامه و مطالعه دقیق دارد (بهیان و همکاران، ۱۳۸۴).

عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیر قابل پیش بینی است. وضعیت مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی های روزافزون سازمانها و عدم توانایی های این سازمانها در پیش بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی هاست. سازمانها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی، ناچارند ظرفیتها و توانمندی های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم نموده و به تقویت نقاط قوت بپردازند. مسائل و مشکلات مدیریت آن چنان پیچیده و درهم شده است که تشخیص مشکل به آسانی میسر نیست و ماهیت انسانی سازمانها و پیچیده بودن رفتارهای کارکنان، این پیچیدگی را مضاعف نموده است. در چنین شرایطی سازمان هایی موفق و کامیاب هستند که ضمن کسب دانش و آگاهی وسیع از عوامل محیطی برای حفظ بقاء و حیات خود، بتوانند زمینه رشد و پویایی و افزایش عملکرد سازمان را بهبود و ارتقاء بخشند (رحیمی و نجفی، ۱۳۸۶). یکی از راه های تحقق این امر مقوله مدیریت دانش<sup>۴</sup> است.

مدیریت دانش عبارت است از فرآیند های ایجاد، جمع آوری، سازماندهی، انتشار، پالایش دائمی و بهره برداری از دانش. مدیریت دانش در یک سازمان متشکل از راهبردها و فرآیندهایی است که قادرند نیازهای دانش کل سازمان، مشتریان و کارکنان را برآورده سازند (کرمانی القریشی، ۱۳۸۴). مدیریت دانش از اواخر دهه ۱۹۷۰ مطرح گردید. مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پیاده سازی، بازیابی و نگهداری دانش، به عنوان دارایی های سازمان است. به گفته پیتز دراکر<sup>۵</sup> «راز موفقیت سازمانها در قرن ۲۱، همان مدیریت دانش است». مدیریت دانش سازمانی می تواند از طریق توسعه منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی مورد

6. Martentsoon  
7. Glasser  
8. Ardichvili  
9. Wonyoon

4. Knowledge Management  
5. Peter Druker

که چه عواملی زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در سال ۹۲-۱۳۹۱ می‌باشد.

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، مهمترین متغیر رشد همه‌جانبه سازمان‌ها دانش است. امروزه دانش یک سرمایه تلقی می‌شود. سازمان توسعه و همکاری اقتصادی<sup>۱۰</sup>، بر اقتصاد دانش‌محور و نقش دانش در پیشرفت های اقتصادی در هزاره سوم تاکید کرده است.

تجربه چندین دهه سازمان‌ها گواه است که مدیریت دانش در کشور های پیشرفته در بخش خصوصی بیشتر از بخش دولتی مورد توجه قرار گرفته است، اما در کشور ایران هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی از آن غفلت شده است. به همین دلیل دولت جمهوری اسلامی ایران، توسعه مبتنی بر دانایی (دانش‌محور) را یکی از محور های اساسی برنامه چهارم توسعه کشور قرار داده است. در بخش اول قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (۱۳۸۳) نیز به رشد اقتصاد ملی دانایی‌محور و بخش چهارم به توسعه مبتنی بر دانایی اختصاص یافته است. برای دستیابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن است.

چنانچه دانش به طور اصولی مدیریت نشود و دانش فردی به دانش جمعی تبدیل نگردد نمی‌توان آن را به عنوان رکن توسعه قلمداد نمود (حسن زاده، ۱۳۸۶). اکنون، مناسب ترین فرصت برای توجه جدی به مدیریت دانش و استقرار آن در بخش دولتی است. پیاده‌سازی مدیریت دانش در هر سازمان مستلزم وجود زمینه‌هایی است که این زمینه‌ها اعم از اینکه فنی، علمی یا فرهنگی باشند بایستی به وجود آیند.

مبانی زیر ساخت مدیریت دانش، شامل نظام فناوری اطلاعات، فرآیند های دانش و فرهنگ سازمانی است که این مبانی به استفاده کامل از دانش منجر می‌شود. با توجه به اهمیت مدیریت دانش و فواید و مزایای فراوان استفاده از آن در سازمان های کشور، این تحقیق سعی بر آن دارد تا جهت توسعه و ارتقای عملکرد شرکت مخابرات استان کرمانشاه عوامل زمینه‌ساز ای استقرار مدیریت دانش در آن سازمان را مورد بررسی قرار داده و پیشنهاد های مناسبی را جهت بکارگیری آن به منظور ارتقاء توانمندی های سازمان ارائه

زیر ساخت دانش ساز و کاری است که سازمان از طریق آن دانش را مدیریت می‌کند و افراد در بخش‌های متفاوت آن، دانش خود را از طریق این زیر ساخت تسهیم می‌کنند به طوری که اعضاء بتوانند از آن دانش به طور کاملاً مؤثر استفاده نمایند. مبانی زیر ساخت مدیریت دانش عبارتند از: فرآیند های دانش، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی. متأسفانه به غم نمونه‌های بسیار در جهان کار، تعداد کمی از سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات آموزشی به چالش توسعه استراتژی‌ها برای مدیریت دانش و استقرار آن پرداخته‌اند.

هر چند در حال حاضر سازمان‌های بسیاری در زمینه توسعه دانش در سطوح مختلف سرمایه‌گذاری کرده و موفق بوده‌اند، اما سازمان‌های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده‌اند. فقدان ساز و کار های صحیح ارزیابی و پیاده‌سازی مدیریت دانش، این سرمایه‌گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل کرده است. از این رو سازمانها باید محیطی را برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضای خود به وجود آورند و افراد را در جهت با مفهوم کردن تعاملاتشان آموزش دهند و سعی در ایجاد بستر سازی و شناسایی عوامل زمینه‌ساز جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان نمایند (فایرستون و مک‌ال روی، ۱۳۸۷). از جمله عوامل زمینه‌ساز می‌توان فرهنگ سازمانی، فرآیند های دانش و فناوری اطلاعات را نام برد. به عنوان مطالعه موردی بررسی عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه یک نیاز اساسی و مبرم می‌باشد که در این پژوهش مورد مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد.

امروزه اغلب صاحب نظران معتقدند که شرکت مخابرات به عنوان اصلی ترین نهاد ارتباطات و فناوری اطلاعات، در جامعه به منظور مقابله با چالش های هزاره جدید، ناگزیر از ایجاد فرهنگ تسهیم دانش و بهره‌گیری از راهبرد کارآمد مدیریت دانش می‌باشد.

با توجه به اینکه مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، هنوز نتوانسته است جایگاه خود را بیابد لذا بستر سازی و شناسایی عوامل زمینه‌ساز برای استقرار مدیریت دانش در این سازمان لازم و ضروری به نظر می‌رسد. به این ترتیب مسأله اساسی این پژوهش پاسخ به این سوال است

10. OECD

۴ - تبیین تفاوت اثرگذاری فرهنگ سازمانی، نظام فرایندهای دانش و نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه. از نظر مکانی نیز، این تحقیق در شرکت مخابرات استان کرمانشاه که یکی از شرکت‌های زیر مجموعه شرکت مخابرات ایران است، اجرا می‌گردد.

### ۳- مفاهیم واصطلاحات

**فرآیندهای دانش:** منظور از فرآیندها در مدیریت دانش، جمع‌آوری و سازماندهی دانش سازمانی و بهره‌برداری از این سرمایه‌های دانشی است (اورمزدی، ۱۳۸۶).

**فرهنگ سازمانی:** سیستمی از درک مشترک اعضا نسبت به سازمان می‌باشد و همین ویژگی سازمان را از سایر سازمان‌های دیگر متمایز می‌کند. در این سیستم اعضا درک یکسان و مشترکی از سازمان دارند (رابینز<sup>۱۱</sup>، ۱۳۸۵).

**فناوری اطلاعات:** فناوری اطلاعات شامل محدوده‌ی وسیعی از اختراعات و رسانه‌های ارتباطی است که سیستم‌های اطلاعاتی و افراد را به یکدیگر مرتبط می‌کنند و عبارتند از: پست صدا - پست الکترونیکی، کنفرانس صوتی، کنفرانس ویدیویی، اینترنت، نرم‌افزارها، سخت‌افزارها و مانند آن. سیستم‌های اطلاعات و فناوری اطلاعات غالباً در هم پیچیده هستند و معمولاً برای اشاره به آنها، اصطلاح فناوری اطلاعاتی را به کار می‌برند (تی سنگ<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۲).

**مدیریت دانش:** شیوه‌شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌باشد که پس از آن توزیع می‌شود و سپس در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر استفاده شود (رادینگ<sup>۱۳</sup>، ۱۳۸۳).

### ۴- روش تحقیق

با توجه به مطالب بیان شده این تحقیق از لحاظ تقسیم‌بندی بر مبنای هدف از نوع کاربردی بوده و برای انجام آن از روش نظری/کاربردی (توصیفی-پیمایشی) استفاده شده است. در زمینه جنبه‌های عملی مرتبط با موضوع و بررسی

نماید. همچنین از طریق این تحقیق می‌توان به معرفی مزایا و منافع استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها پرداخت و توجه و انگیزه لازم را برای استفاده از آن در سازمان‌ها جلب نموده و با به‌کار بستن یافته‌هایی که از این تحقیق به دست خواهد آمد بسیاری از مشکلات سازمان را بر طرف ساخت و سایر شرکت‌های مخابرات استان‌های دیگر نیز می‌توانند از نتایج آن استفاده نمایند. لذا تحقیق حاضر از این جهت دارای کارکرد کاربردی می‌باشد. این تحقیق همچنین می‌تواند به شناخت و درک بیشتر مفهوم مدیریت دانش، زیرساخت‌های آن، فرآیندها، و چرخه‌ی مدیریت دانش و سایر موارد مربوط به آن منجر شود که از این نظر می‌تواند به نهادینه کردن مدیریت دانش کمک نماید.

### ۲- اهداف تحقیق

از موارد مهم اهداف اصلی انجام این تحقیق می‌توان به شناسایی عوامل زمینه‌ساز مدیریت دانش و لزوم اجرای نظام مدیریت دانش و فواید حاصل از آن در شرکت مخابرات استان کرمانشاه دانست. علاوه بر این در شرکت مخابرات استان کرمانشاه که اهمیت دانش و سرمایه‌های دانشی در آن نهفته نیز مشهود می‌باشد، متأسفانه تا کنون برغم اینکه در سایر جوانب سرآمد شرکت‌های مخابرات سایر استان‌ها می‌باشد، در مقوله مدیریت دانش گامی برنداشته است و در ابتدای راه است. لذا نیاز است به این مقوله به صورت جدی پرداخته شود و دانش سازمانی را نیز جزئی از سرمایه‌های حیاتی و با ارزش خود قلمداد نماید و در صدد حفظ، نگهداری، ارتقاء کشف و انتشار دانش خود باشد. همچنین اهداف فرعی نیز در این تحقیق به شرح زیر مورد انتظار است.

- ۱ - تبیین ارتباط بین نظام فرایندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.
- ۲ - تبیین ارتباط بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.
- ۳ - تبیین ارتباط بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.

11. Robbins  
12. Tsang  
13. Rading

• با توجه به این که تحقیق حاضر در سطح کارکنان شرکت مخابرات استان کرمانشاه انجام شده است، پاسخگویی به سوالات پرسشنامه نوعاً با محدودیت‌ها و مشکلات خاص خود همراه بود.

• ویژگی‌های شخصیتی متفاوت کارکنان و تأثیر این ویژگی‌ها در تکمیل پرسشنامه.

• خستگی، مشغله کاری و بی‌انگیزه بودن افراد در هنگام پاسخ دادن به سوالات و تکمیل پرسشنامه.

#### ۶- روش نمونه‌گیری و نمونه آماری تحقیق

در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده می‌گردد و از آنجا که چارچوب جامعه آماری ما محدود و در دسترس می‌باشد، حجم نمونه آن متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه می‌شود.

$$n = \frac{N \times z^2 \alpha/2 \times p \times q}{\epsilon^2 \times (N - 1) + z^2 \alpha/2 \times p \times q}$$

فرمول

حجم نمونه

$$n = \frac{370 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2 \times 369 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} \approx 77$$

حجم نمونه تعیین شده با استفاده از فرمول یاد شده ۷۷ می‌باشد.

#### ۷- ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در این تحقیق برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه به عنوان یکی از متداول‌ترین ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات در تحقیقات پیمایشی، عبارتست از مجموعه‌ای از پرسش‌های هدف‌دار که با بهره‌گیری از مقیاس‌های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می‌دهد.

پرسشنامه این تحقیق که به صورت حضوری توزیع گردید شامل ۴۴ سوال می‌باشد.

برای مقیاس‌بندی پاسخ سوالات پرسشنامه در این تحقیق از طیف لیکرت استفاده شده است.

فرضیات از توزیع پرسشنامه و جمع‌آوری اطلاعات در جامعه آماری مورد نظر و توصیف نظرات استفاده شده است.

#### ۵- جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری عبارتست از کلیه افراد، وقایع یا چیزهایی که محقق می‌خواهد به تحقیق درمورد آنها بپردازد، به طوری که حداقل در یک صفت مورد نظر مشترک باشند (سکاران، ۱۳۸۱، ۲۹۶). با توجه به قلمرو مکانی تحقیق شرکت مخابرات استان کرمانشاه، جامعه آماری شامل کارکنان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم به بالای این شرکت می‌باشد که با استعلام از معاونت اداری و برنامه ریزی این شرکت، تعداد آنها برابر با ۳۷۰ نفر می‌باشد. ترکیب جنسی، سنی، سطح تحصیلات و سابقه کار پاسخ دهندگان به شرح زیر است:

○ زنان ۱۳٪ نمونه مورد نظر و مردان ۸۷٪ نمونه مورد نظر را تشکیل داده اند.

○ از نظر سن بیشترین درصد فراوانی (۶۲/۳۳ درصد) مربوط به گروه سنی ۴۱-۵۰ و کمترین درصد فراوانی (۳/۸۹ درصد) مربوط به گروه سنی ۲۰-۳۰ سال می‌باشد.

○ از نظر سطح تحصیلات بیشترین درصد فراوانی (۵۳/۲۴ درصد) مربوط به دارندگان مدرک لیسانس و کمترین فراوانی (۱۸/۱۸ درصد) مربوط به دارندگان مدرک فوق لیسانس می‌باشد.

○ از نظر سابقه کار بیشترین درصد فراوانی (۶۶/۲۳ درصد)، مربوط به افرادی است که بین ۲۱-۳۰ سال سابقه دارند و کمترین درصد فراوانی (۹/۱۰ درصد) مربوط به افرادی است که بین ۱-۱۰ سال سابقه داشته اند.

همچنین محدودیت‌های در رابطه با انجام تحقیق به شرح زیر قابل ذکر است:

• عدم آشنایی بسیاری از کارکنان با موضوع مدیریت دانش و همچنین عدم آشنایی بعضی از آنان با معنی و منظور برخی از گویه‌ها.

جدول ۱: نحوه امتیاز دهی به پاسخ‌ها ۱

گزینه‌ها	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
امتیازات	۱	۲	۳	۴	۵

جدول ۲: آلفای کرونباخ برای قابلیت اعتماد با استفاده از نرم افزار SPSS

تعداد	آلفای کرونباخ
۴۴	۰/۸۷۸

پاسخ‌گویان سوالات را درک کرده‌اند و مشکلی در پرسشنامه نیست، پرسشنامه نهایی جهت اجرا در جامعه آماری تهیه گردید.

#### ۱۰- پایایی

یکی از ویژگی‌های ابزار اندازه‌گیری (که در این تحقیق پرسشنامه است) پایایی آن است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تاچه اندازه نتایج یکسانی بدست می‌دهد.

برای محاسبه ضریب قابلیت پایایی، شیوه‌های مختلفی بکار برده می‌شود که از آن جمله می‌توان به اجرای دوباره (باز آزمایی)، روش موازی (همتا) روش تصنیف (دو نیمه کردن عبارت پرسشنامه و محاسبه همبستگی نمرات دو دسته) و روش آلفای کرونباخ اشاره کرد.

در این تحقیق برای اندازه‌گیری پایایی (اعتبار) ابزار اندازه‌گیری (پرسشنامه)، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه می‌گردد. هرچه قدر درصد بدست آمده به ۱۰۰ درصد نزدیکتر باشد، بیانگر قابلیت اعتماد بیشتر پرسشنامه است. قابل ذکر است که ضریب الفای کمتر از ۶۰ درصد معمولاً ضعیف تلقی می‌شود، دامنه ۷۰ درصد قابل قبول و بیش از ۸۰ درصد خوب تلقی می‌گردد. البته هرچند ضریب اعتماد به عدد یک نزدیکتر باشد، بهتر است (سکاران، ۱۳۸۱، ۳۸۵). آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS در جدول (۲) نشان داده شده است. مطابق جدول (۲) آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۷۸، است که ضریب پایایی بسیار خوبی است که این خود مبین پایایی تحقیق است.

این طیف یک مقیاس فاصله‌ای است که از تعدادی عبارت و گزینه‌های جوابیه تشکیل شده است. از طریق این مقیاس می‌توان حساسیت، نگرش، تعلق، باور و احساسات پاسخگو را تعیین کرد (خاکی، ۱۳۷۸: ۲۵۸). نحوه امتیاز دهی به پاسخ‌ها در جدول (۱) نشان داده شده است.

#### ۸- معرفی متغیرهای پژوهش

در این پژوهش عوامل زمینه‌ساز به عنوان متغیرمستقل و استقرار مدیریت دانش متغیر وابسته می‌باشد. متغیرهای مربوط به عوامل زمینه‌ساز استقرار مدیریت دانش شامل: فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات می‌باشند.

#### ۹- روایی

چون در این تحقیق، ابزار جمع‌آوری اطلاعات و اندازه‌گیری متغیرها، پرسشنامه است، روایی پرسشنامه از اهمیت خاصی برخوردار است. طرح پرسش‌های درست با عباراتی که ابهام آن به حداقل ممکن برسد، شرط اساسی برای روایی پرسشنامه است (بست ۲۳۵، ۱۳۷۱). بنابراین برای افزایش روایی ابزار پژوهش در این تحقیق در ابتدا متغیرهای تحقیق شناسایی و براساس آنها، پرسشنامه تهیه شد. بعد از تهیه پرسشنامه اولیه، با اساتید راهنما و مشاور، مشورت گردید و پس از دریافت نظرات و پیشنهادات اصلاحی، سوالاتی که نقص داشتند مورد اصلاح و بازبینی قرار گرفتند و سوالات نامناسب حذف و سوالات دیگری جایگزین آنها شد و در بین تعدادی از افراد جامعه آماری توزیع و جمع‌آوری شد. بدین وسیله روایی پرسشنامه مشخص گردید و بارها اصلاحاتی در آن صورت گرفت در نهایت پس از اطمینان از این که

جدول ۳: آزمون نرمال بودن و نرمال نبودن براساس آماره کولموگروف اسمیرنوف متغیرهای فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، فرآیندهای دانش و مدیریت دانش

فرهنگ سازمانی	فناوری اطلاعات	فرآیندهای دانش	مدیریت دانش
۳/۸۹۴	۲/۳۹۳	۰/۷۶۷	۰/۹۰۰
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۵۹۷	۰/۳۹۳

جدول ۴: ضریب همبستگی بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات کرمانشاه

متغیرها	تعداد N	ضریب همبستگی R	سطح معناداری
فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش	۷۷	۰/۸۵۴	۰/۰۱

#### ۱۲- تجزیه و تحلیل رابطه بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نظرات پاسخ‌دهندگان پیرامون وجود رابطه معنادار بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، که براساس آزمون فرض ضریب همبستگی اسپیرمن انجام شده است، نشان می‌دهد که:

$$H_0 : r \leq 50$$

$$H_1 : r > 50$$

$H_0$  = بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

$H_1$  = بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه بیش از حد متوسط رابطه وجود دارد.

بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه همبستگی قابل قبولی وجود دارد (جدول، ۴). با توجه سطح معناداری ۰/۰۱ یا همان سطح اطمینان ۰/۹۹، نتایج پاسخ دهندگان نشان می‌دهد که رابطه معنادار بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه وجود دارد.

#### ۱۱- روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از اجرای آزمون (پرسشنامه پژوهشی) به دو صورت توصیفی و تحلیلی (آماراستنباطی) صورت گرفته است. در پژوهش حاضر برای بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل (نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و نظام فناوری اطلاعات) و متغیر وابسته (مدیریت دانش)، از روش ضریب همبستگی اسپیرمن و برای بررسی نقش تعیین‌کنندگی و تفاوت تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش در استقرار مدیریت دانش، از آزمون کروسکال - والیس استفاده گردید. برای بررسی فرضیات پژوهش از نرم افزار SPSS استفاده شده و تحلیل‌های مربوطه صورت گرفته است.

یکی از پیش فرض‌های اساسی در تجزیه تحلیل داده‌ها و بررسی فرضیات پژوهش، بررسی فرض نرمال بودن یا نرمال نبودن توزیع داده‌های تحقیق است، لذا از روش کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین وضعیت نرمال بودن یا نبودن استفاده شد. مطابق جدول (۳) توزیع متغیرهای مدیریت دانش و فرآیندهای دانش نرمال است اما توزیع متغیرهای فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی در سطح معنی داری (۰/۰۱) نرمال نیست. اگر مقدار معنی داری آزمون کمتر از ۰/۰۵ باشد متغیر نرمال نیست و اگر بیشتر از ۰/۰۵ باشد متغیر نرمال است.

تحلیل آماری نتایج حاصل از تعداد ۷۷ نفر پاسخ دهندگان حاکی از آن است که در سطح معناداری ۰/۰۱ یا همان سطح اطمینان ۰/۹۹، رابطه قابل قبولی بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه وجود دارد (جدول، ۶).

#### ۱۵- تجزیه و تحلیل رابطه بین فرهنگ سازمانی، نظام فرآیندهای دانش و نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت-دانش

برای مقایسه تأثیر هر یک از متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس که معادل آنالیز واریانس در مبحث پارامتری است، استفاده شد. تحلیل نتایج براساس آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس نشان می‌دهد که:

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

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

$H_0$  = میزان تأثیر هر یک از متغیرهای (نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات) در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه برابر است.

$H_1$  = میزان تأثیر هر یک از متغیرهای (نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات) در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه نیست.

تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از نظرات پاسخ دهندگان پیرامون میزان تأثیر هر یک از متغیرهای (نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات) در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه براساس آزمون کروسکال - والیس مطابق جدول (۷) نشان می‌دهد که مقدار معنی داری آزمون برابر صفر است و چون این مقدار از ۰/۰۵ کمتر است در نتیجه فرض برابری میانگین تأثیر متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات) در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تأیید نیست. این مطلب بدان معنی است که اختلاف معناداری در بین میانگین نظرات پاسخ دهندگان پیرامون میزان تأثیر هر

#### ۱۳- تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش

تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از نظرات پاسخ دهندگان پیرامون وجود رابطه معنادار بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، که براساس آزمون فرض ضریب همبستگی اسپیرمن انجام شده است، نشان می‌دهد که:

$$H_0 : r \leq 50$$

$$H_1 : r > 50$$

$H_0$  = بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

$H_1$  = بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه بیش از حد متوسط رابطه وجود دارد.

تحلیل آماری نتایج حاصل از تعداد ۷۷ نفر پاسخ دهندگان حاکی از آن است که در سطح معناداری ۰/۰۱ یا همان سطح اطمینان ۰/۹۹، رابطه بسیار خوبی بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه وجود دارد (جدول، ۵).

#### ۱۴- تجزیه و تحلیل رابطه بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نظرات پاسخ دهندگان پیرامون وجود رابطه معنادار بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، که براساس آزمون فرض ضریب همبستگی اسپیرمن انجام شده است، نشان می‌دهد که:

$$H_0 : r \leq 50$$

$$H_1 : r > 50$$

$H_0$  = بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

$H_1$  = بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه بیش از حد متوسط رابطه وجود دارد.

اطلاعات به ترتیب برابر ۴۹/۶۵، ۱۳۴/۰۶ و ۱۶۴/۲۹ است (جدول، ۸). یعنی این که میزان تأثیر هر یک از متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه برابر نیست.

یک از متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه وجود دارد. مقادیر میانگین رتبه‌ای بدست آمده از آزمون کروسکال - والیس، برای متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری

جدول ۵: ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات کرمانشاه

متغیرها	تعداد N	ضریب همبستگی R	سطح معناداری Sig. (2-tailed)
فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش	۷۷	۰/۹۱۵	۰/۰۱

جدول ۶: ضریب همبستگی بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات کرمانشاه

متغیرها	تعداد N	ضریب همبستگی R	سطح معناداری
نظام فناوری اطلاعات و مدیریت دانش	۷۷	۰/۸۱۲	۰/۰۱

جدول ۷ - مقادیر آزمون کروسکال - والیس برای مقایسه تأثیر هر یک از متغیرهای نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه

مقدار $k_2$	درجه آزادی	مقدار معنی داری
۱۳۰/۷۵۱	۲	۰/۰۰

جدول ۸ - مقادیر میانگین رتبه‌ای متغیرهای مستقل نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در آزمون کروسکال - والیس

میانگین رتبه	متغیرهای مستقل
۴۹/۶۵	فرآیندهای دانش
۱۳۴/۰۶	فناوری اطلاعات
۱۶۴/۲۹	فرهنگ سازمانی

**۱۶- نتیجه گیری**

مقادیر میانگین رتبه ای متغیر های مذکور نشان دهنده میزان تأثیر هر یک از این متغیرها می باشد. بنابراین تأثیر سه متغیر فرآیندهای دانش، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی متفاوت است. نظام فرآیندهای دانش، بیشترین تأثیر و فرهنگ سازمانی، کمترین تأثیر را در استقرار و پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه دارد.

**۱۷- پیشنهادات**

با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع پیشنهاد می شود:

- ۱- تحقیق درباره این موضوع در سایر شرکت های مخابرات نیز صورت گیرد تا محدودیت تعمیم نتایج مرتفع گردد.
- ۲- تأثیرات برنامه های مدیریت دانش بر عملکرد شرکت بررسی شود.
- ۳- چار چوبی جهت پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت های مخابرات ارائه شود.
- ۴- مدل مناسبی جهت اجرای چرخه مدیریت دانش در شرکت های مخابرات طراحی شود.
- ۵- چالش های موجود در سر راه شرکت های مخابرات برای پیاده سازی مدیریت دانش بررسی شود.
- ۶- در انجام تحقیقات مشابه به محدودیت ها و مشکلات مطرح شده توجه شود.

۱- بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش همبستگی قابل قبولی ( $r = / ۸۵۴$ ) وجود دارد. وجود فرآیندهای دانش می تواند زمینه استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه را فراهم نماید و هرچه پردازش و تبادل دانش در این شرکت بهتر صورت بگیرد زمینه استقرار مدیریت دانش در آن نیز بیشتر فراهم می شود.

۲- بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش، همبستگی بسیار خوبی ( $r = / ۹۱۵$ ) وجود دارد. یعنی وجود فرهنگ سازمانی در شرکت مخابرات استان کرمانشاه می تواند زمینه استقرار مدیریت دانش در آن شرکت را فراهم نماید.

۳- همچنین بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش، همبستگی قابل قبولی ( $r = / ۸۱۲$ ) وجود دارد. یعنی وجود نظام فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات استان کرمانشاه می تواند زمینه استقرار مدیریت دانش در آن شرکت را فراهم نماید.

۴- مقادیر میانگین رتبه ای بدست آمده در آزمون کروسکال - والیس برای هر یک از متغیر های فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات به ترتیب برابر ۴۹/۶۵، ۱۳۴/۰۶ و ۱۶۴/۲۹ است.

**منابع**

۱. بهیان، مینا. (۱۳۸۴). تحلیلی بر میزان استفاده و تاثیر انواع آموزش ها در ارتقای دانش و مهارت کارکنان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.
۲. پروبست، گیلبرت، روب، استفان، مهداد و کای. (۱۳۸۵). مدیریت دانش، ترجمه علی حسینی خواه، تهران: نشر یسطرون.
۳. پیروی، فرزاد. (۱۳۸۶). طراحی سیستم مدیریت دانش با استفاده از تکنولوژی سیستم های چند عاملی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران.
۴. حسن زاده، محمد. (۱۳۸۶). مدیریت دانش، مفاهیم وزیر ساخت ها، تهران نشر کتابدار.
۵. حسن زاده، محمد. (۱۳۸۵). بررسی زیر ساخت مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران، پایان نامه دکتری علوم کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه فردوسی مشهد.
۶. حسن زاده، محمد. (۱۳۸۴). مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش: رویکردی مقایسه ای، مجله اطلاع شناسی، شماره ۱۲، ص ۷.
۷. حسن زاده، محمد. (۱۳۸۳ الف). نقش کتابداران و اطلاع رسانی در مدیریت دانش سازمان ها. فصلنامه کتاب شماره ۵۹، ص ۱۰۳.
۸. خوانساری، جیران. (۱۳۸۴). بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه های تخصصی امور برق وزارت نیرو و ارائه الگوی پیشنهادی، پایان نامه دکتری کتابداری و اطلاع رسانی، واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی

۹. رادینگ، آ.ن. (۱۳۸۳) مدیریت دانش، ترجمه محمد حسین لطیفی، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت .
۱۰. رحیمی، حمید و نجفی، محمد. (۱۳۸۶). مدیریت دانش در سازمان های آموزشی، تهران: انتشارات جاودانه، جنگل.
۱۱. فایرستون، ژوزف و مک الروی، مارک. (۱۳۸۷). مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، ترجمه احمد جعفر نژاد خدیجه سفیری، تهران: موسسه ی کتاب مهربان نشر، ص ۱۸-۴.
۱۲. کرمانی القریشی، محمد رضا. (۱۳۸۳). امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در صنعت فولاد کشور. مورد مطالعه: شرکت ذوب آهن اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان .
۱۳. مارتنسون، ماریا. (۱۳۸۰). بررسی نقادانه مدیریت دانش به عنوان ابزار مدیریت. ترجمه م، مجدم، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱، ص ۱۰۳-۸۶.
۱۴. رادینگ، آ.ن. (۱۳۸۳) مدیریت دانش، ترجمه محمد حسین لطیفی، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت.
15. Ahn, Y., Park, S. and Jung, Y. (2009). A case study on knowledge management of Busan Metropolitan City. *Advances in Developing Human Resources*, San Francisco. Vol.11, pp. 388-391.
16. Ardichvili, A., Yoon, S. and Won Yoon, A. (2009). Designing integrative knowledge management system: Theoretical considerations and practical application. *Advances in Developing Human Resources*, San Francisco. Vol.11, pp. 30-34.
17. Earl, M.J. and Scott, I.A. (2007). What is a chief knowledge officer? *Sloan Management Review*, Vol.11, No. 2, pp. 431- 442.
18. Hahn, J. and Wang, T. (2009). Knowledge management systems and organizational knowledge processing. *Challenges: A Field Experiment*. Krannert Graduate School of Management, Purdue University.
19. Martensson, M. (2000). A critical review of knowledge management as a management tool. *Journal of Knowledge Management*, Vol.4, No.3, pp. 68-89.
20. Yang, J. and Wan, C. (2003). Advancing organizational effectiveness and knowledge management implementation tourism management, *Journal of Management*, Vol.3, No 7, pp. 10-22.

