Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

فصلنامه علمی- پژوهشی
فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران

سال هفتم، شماره‌های ۲۵ و ۲۶، پاییز و زمستان ۱۳۹۴
صص:۸۷- ۹۸

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 دریافت: ۱۳۹۲/۰۷/۱۳ تاریخ پذیرش:۱۳۹۵/۰۴/۰۸

چکیده

در این تحقیق عوامل زمینه ساز 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 زمینه ساز مدیریت دانش، رابطه بین هریک از عوامل فرهنگ سازمانی، نظام فرآیندهای دانش و نظام فناوری اطلاعات با مدیریت دانش ضمن استفاده از نتایج بدست آمده و با به کار گیری 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 می باشد. یافته های 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 می باشد. 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 دراستقرار مدیریت دانش در رتبه اول، دوم و سوم قرار دارند.

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

۱ – مقدمه

امروزه یکی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های هر سازمانی، دانش است. دانش یک نیرو محرکه برای رشد سازمانی است (آن[1] و همکاران، ۲۰۰۹). پیتر دراکر در کتاب خود تحت عنوان جامعه پسا سرمایه داری عنوان می کند که دانش مهم‌ترین منابع است (رادینگ[2]، ۱۳۸۳). دانش در سازمان های مدرن، مهم‌ترین عامل در مزیت رقابتی و موفقیت آن‌ها شناخته شده است (پیروی، ۱۳۸۶). دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمآنها ضروری است و شرط موفقیت سازمآنها دستیابی به دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح است. بنابراین مدیریت سازمآنها باید با تکیه بر دانایی برتر، امکان اتخاذ تصمیمات معقول تر و موضوعات مهم و بهبود عملکرد مبتنی بر دانش را پیدا کنند (پروبست[3]، ۱۳۸۵).

1. Ahn & Park & Gung
2. Rading
3. probst

نویسندهٔ عهده‌دار مکاتبات : حسین مومیوند hos5431@yahoo.com

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

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 سازمآنها از اهمیت ویژه‌ای 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 پیچیدگی‌های روزافزون سازمآنها و عدم توانایی‌های این سازمآنها در پیش بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی هاست. سازمآنها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی، ناچارند ظرفیت‌ها و توانمندی‌های 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 سازمان ها 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[۴] 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 فرآیند هایی 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، خرَد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پیاده سازی، بازیابی و نگهداری دانش، به عنوان دارایی های سازمان است. به گفته پیتر دراکر[۵] «راز موفقیت سازمآنها در قرن ۲۱، همان مدیریت دانش است». مدیریت دانش سازمانی می تواند از طریق توسعه منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی مورد استفاده قرارگیرد. در عصر کنونی که عصر دانایی نام گرفته، بایستی با به کار گیری دانش از شیوه‌های مختلف به مزیت های رقابتی پایدار دست یافت و در راه استفاده بهینه از منابع در اختیار سازمان، گام نهاد. (مارتنسون[۶]، 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[۷]، ۲۰۰۳، اورمزدی، ۱۳۸۶). مدیریت دانش یک راه حل کلیدی جهت ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمآنها ی کسب و کار می‌باشد. (آرچیولی[۸]، و ون یون[۹]، ۲۰۰۹).

مدیریت دانش شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات، جهت خلق دانش می‌باشد 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، لااقل 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).

4. Knowledge Management
5. Peter Druker
6. Martentsoon
7. Glasser
8. Ardichvili
9. Wonyoon

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

زیر ساخت دانش ساز و کاری است که سازمان از طریق آن دانش را مدیریت می کند و افراد در بخش‌های متفاوت آن، دانش خود را از طریق این زیر ساخت تسهیم می کنند 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 سازمان ها و شرکت ها و موسسات آموزشی به چالش توسعه استراتژی‌ها برای مدیریت دانش و استقرار آن پرداخته اند.

هر چند در حال حاضر سازمآنهای بسیاری در زمینه توسعه دانش در سطوح مختلف سرمایه گذاری کرده و موفق بوده اند، اما سازمان های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده اند. فقدان ساز و کار های صحیح ارزیابی و پیاده سازی مدیریت دانش، این سرمایه گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل کرده است. از این رو سازمآنها 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 زمینه ساز جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان نمایند (فایرستون و مک ال روی، ۱۳۸۷). از جمله عوامل زمینه ساز می‌توان فرهنگ سازمانی، فرآیند های دانش و فناوری اطلاعات را نام برد. به عنوان مطالعه موردی بررسی عوامل زمینه ساز استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه یک نیاز اساسی و مبرم می باشد که در این پژوهش مورد مطالعه و تجزیه و تحلیل قرار می گیرد.

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 بهره گیری از راهبرد کارآمد مدیریت دانش می باشد.

با توجه به اینکه مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه، هنوز نتوانسته است جایگاه خود را بیابد لذا بستر سازی و شناسایی عوامل زمینه‌ای برای استقرار مدیریت دانش در این سازمان لازم و ضروری به نظر می رسد. به این ترتیب مسأله اساسی این پژوهش پاسخ به این سوال است که چه عواملی زمینه ساز استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه درسال ۹۲-۱۳۹۱ می باشد.

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، مهمترین متغیر رشد همه جانبه سازمان ها دانش است. امروزه دانش یک سرمایه تلقی می شود. سازمان توسعه و همکاری اقتصادی[10]، بر اقتصاد دانش محور و نقش دانش در پیشرفت های اقتصادی در هزاره سوم تاکید کرده است.

تجربه چندین دهه سازمان ها 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 (دانش محور) 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 دانایی محور 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 نمی توان 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. پیاده- سازی مدیریت دانش در هر سازمان مستلزم وجود زمینه‌هایی است که این زمینه ها 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 می شود. 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 زمینه 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

10. OECD

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

نماید. همچنین از طریق این تحقیق می توان به معرفی مزایا و منافع استقرار مدیریت دانش در سازمان ها پرداخت و توجه و انگیزه لازم را برای استفاده از آن در سازمان ها جلب نموده و با به کاربستن یافته هایی که از این تحقیق به دست خواهد آمد بسیاری از مشکلات سازمان را بر طرف ساخت وسایر شرکت های مخابرات استان های دیگر نیز می توانند از نتایج آن استفاده نمایند. لذا تحقیق حاضر از این جهت دارای کارکرد کاربردی می باشد. این تحقیق همچنین می تواند به شناخت و درک بیشتر مفهوم مدیریت دانش، زیرساخت‌های آن، فرآیندها، و چرخه- ی 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 می توان به شناسایی عوامل زمینه ساز مدیریت دانش و لزوم اجرای نظام مدیریت دانش و فوائد حاصل از آن درشرکت مخابرات استان کرمانشاه دانست. علاوه بر این در شرکت مخابرات استان کرمانشاه که اهمیت دانش و سرمایه‌های دانشی در آن نهفته نیز مشهود می باشد، متأسفانه تا کنون برغم اینکه در سایر جوانب سرآمد شرکت های مخابرات سایر استان ها می باشد، 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 جزیی از سرمایه‌های حیاتی و با ارزش خود قلمداد نماید و در صدد حفظ، نگهداری، ارتقاء کشف وانتشار دانش خود باشد. همچنین اهداف فرعی نیز در این تحقیق به شرح زیر مورد انتظار است.

۱ ـ تبیین ارتباط بین نظام فرایندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.

۲ ـ تبیین ارتباط بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.

۳ ـ تبیین ارتباط بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه.

۴ ـ 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 می گردد.

۳- مفاهیم واصطلاحات

فرآیندهای دانش : منظور از فرآیند ها در مدیریت دانش، جمع آوری و سازماندهی دانش سازمانی و بهره برداری از این سرمایه های دانشی است (اورمزدی، ۱۳۸۶).

فرهنگ سازمانی : سیستمی از درک مشترک اعضا نسبت به سازمان می باشد و همین ویژگی سازمان را از سایر سازمان های دیگر متمایز می کند. در این سیستم اعضا درک یکسان و مشترکی از سازمان دارند (رابینز[11]، ۱۳۸۵).

فناوری اطلاعات : فناوری اطلاعات شامل محدوده ی وسیعی از اختراعات و رسانه های ارتباطی است که سیستم های اطلاعاتی و افراد را به یکدیگر مرتبط می کنند و عبارتند از : پست صدا ـ پست الکترونیکی، کنفرانس صوتی، کنفرانس ویدیویی، اینترنت، نرم افزار ها، سخت افزار ها و مانند آن. سیستم های اطلاعات و فناوری اطلاعات غالباً در هم پیچیده هستند و معمولاً برای اشاره به آنها، اصطلاح فناوری اطلاعاتی را به کار می برند (تی سنگ[12]، ۲۰۰۲).

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[13]، ۱۳۸۳).

۴- روش تحقیق

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

11. Robbins
12. Tsang
13. Rading

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

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

۵- جامعه آماری تحقیق

جامعه آماری عبارتست ازکلیه افراد، وقایع یا چیز هایی که محقق می خواهد به تحقیق درمورد آنها بپردازد، به طوری که حداقل دریک صفت مورد نظر مشترک باشند (سکاران، ۱۳۸۱، ۲۹۶). باتوجه به قلمرو مکانی تحقیق شرکت مخابرات استان کرمانشاه، جامعه آماری شامل کارکنان دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم به بالای این شرکت می باشد که با استعلام از معاونت اداری وبرنامه ریزی این شرکت، تعداد آنها برابر با ۳۷۰ نفر می باشد. ترکیب جنسی، سنی، سطح تحصیلات و سابقه کار پاسخ دهندگان به شرح زیر است:

- زنان ۱۳٪ نمونه مورد نظر ومردان ۸۷٪ نمونه مورد نظر را تشکیل داده اند .
- ازنظرسن بیشترین درصد فراوانی (۶۲/۳۳درصد) مربوط به گروه سنی ۵۰-۴۱ و کمترین درصد فراوانی (۳/۸۹درصد) مربوط به گروه سنی ۳۰ – ۲۰ سال می باشد.
- ازنظر سطح تحصیلات بیشترین درصد فراوانی (۵۳/۲۴درصد) مربوط به دارندگان مدرک لیسانس وکمترین فراوانی (۱۸/۱۸درصد) مربوط به دارندگان مدرک فوق لیسانس می باشد.
- ازنظر سابقه کار بیشترین درصد فراوانی (۶۶/۲۳درصد)، مربوط به افرادی است که بین ۳۰-۲۱ سال سابقه دارند و کمترین درصد فراوانی (۹/۱۰ درصد) مربوط به افرادی است که بین ۱۰- ۱ سال سابقه داشته اند.

همچنین محدویت های 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 گویه ها.
- با توجه به این که تحقیق حاضر در سطح کارکنان شرکت مخابرات استان کرمانشاه انجام شده است، پاسخگویی به سوالات پرسشنامه نوعاً با محدودیت ها و مشکلات خاص خود همراه بود.
- ویژگی های شخصیتی متفاوت کارکنان وتأثیر این ویژگی ها در تکمیل پرسشنامه.
- خستگی، مشغله کاری وبی انگیزه بودن افراد در هنگام پاسخ دادن به سوالات و تکمیل پرسشنامه.

۶- روش نمونه گیری و نمونه آماری تحقیق

در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده می گردد و از آنجا که چارچوب جامعه آماری ما محدود و در دسترس می باشد، حجم نمونه آن متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از فرمول کوکران محاسبه می شود.

فرمول

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

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 می باشد.

۷- ابزار جمع آوری اطلاعات

در این تحقیق برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه به عنوان یکی از متداول ترین ابزار های جمع آوری اطلاعات درتحقیقات پیمایشی، عبارتست از مجموعه ای از پرسش های هدف دار که با بهره گیری از مقیاس های گوناگون، نظر، دیدگاه و بینش یک فرد پاسخگو را مورد سنجش قرار می دهد.

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

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

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

جدول ۱ : نحوه امتیاز دهی به پاسخ‌ها ۱

گزینه ها	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	**./۸۷۸**

این طیف یک مقیاس فاصله ای است که از تعدادی عبارت وگزینه های جوابیه تشکیل شده است. از طریق این مقیاس می توان 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 متغیر های پژوهش

در این پژوهش عوامل زمینه ساز به عنوان متغیرمستقل و استقرار مدیریت دانش متغیر وابسته می باشد. متغیرهای مربوط به عوامل زمینه ساز استقرار مدیریت دانش شامل: فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات می باشند.

۹- روایی

چون دراین تحقیق، ابزار جمع آوری اطلاعات و اندازه گیری متغیر ها، پرسشنامه است، روایی پرسشنامه از اهمیت خاصی برخوردار است. طرح پرسش های 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 دراین تحقیق درابتدا 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 وسوالات نامناسب حذف و سوالات دیگری جایگزین آنها شد و در بین تعدادی از افراد جامعه آماری توزیع وجمع آوری شد. بدین وسیله روایی پرسشنامه مشخص گردید و بارها اصلاحاتی درآن صورت گرفت در نهایت پس از اطمینان از این که پاسخ گویان سوالات را درک کرده اند و مشکلی در پرسشنامه نیست، پرسشنامه نهایی جهت اجرا در جامعه آماری تهیه گردید.

۱۰- پایایی

یکی از ویژگی های ابزار اندازه گیری (که در این تحقیق پرسشنامه است) پایایی آن است. مفهوم یادشده با این امر سروکار دارد که ابزار اندازه گیری درشرایط یکسان تاچه اندازه نتایج یکسانی بدست می دهد.

برای محاسبه ضریب قابلیت پایایی، شیوه های مختلفی بکار برده می‌شود که از آن جمله می توان 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 اندازه گیری پایایی (اعتبار) ابزار اندازه گیری (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 می شود، دامنه ۷۰ درصد قابل قبول و بیش از۸۰ 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 بسیارخوبی است که این خود مبین پایایی تحقیق است.

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

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	مقدارآماره آزمون کولموگروف اسمیرنوف
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۵۹۷	۰/۳۹۳	مقدار سطح معناداری (Sig. (2-tailed

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

۱۱- روش تجزیه وتحلیل دادها

تجزیه و تحلیل اطلاعات حاصل از اجرای آزمون (پرسشنامه پژوهشی) به دو صورت توصیفی وتحلیلی (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 تعین کنندگی 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 فرض های اساسی در تجزیه تحلیل داده ها و بررسی فرضیات پژوهش، بررسی فرض نرمال بودن یا نرمال نبودن توزیع داده های 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 از۰/۰۵ باشد متغیر نرمال نیست و اگر بیشتر از ۰/۰۵ باشد متغیر نرمال است.

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 می دهد که:

$H0 : r \leq 50$

$H1 : r > 50$

H0=بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

H1= 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 می-دهد که رابطه معنادار بین نظام فرآیندهای دانش و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه وجود دارد.

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

۱۳- تجزیه و تحلیل فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش

تجزیه وتحلیل 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 می دهد که :

$H0: r \leq 50$
$H1: r > 50$

H0= بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

H1= 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 می دهد که :

$H0: r \leq 50$
$H1: r > 50$

H0= بین نظام فناوری اطلاعات و استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در حد متوسط رابطه وجود دارد.

H1= بین نظام فناوری اطلاعات 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 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 می دهد که:

$H0: \mu1=\mu2=\mu3$
$H1: \mu1\neq\mu2\neq\mu3$

H0= 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.

H1= 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 می دهد 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

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

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 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.

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 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 متغیر های مستقل نظام فرآیندهای دانش، فرهنگ سازمانی، نظام فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه در آزمون کروسکال- والیس

میانگین رتبه	متغیر های مستقل
۴۹/۶۵	فرآیند های دانش
۱۳۴/۰۶	فناوری اطلاعات
۱۶۴/۲۹	فرهنگ سازمانی

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

۱۶- نتیجه گیری

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 درشرکت مخابرات استان کرمانشاه را فراهم نماید و هرچه پردازش و تبادل دانش در این شرکت بهتر صورت بگیرد زمینه استقرار مدیریت دانش درآن نیز بیشتر فراهم می شود.

۲ - بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش، همبستگی بسیار خوبی(r = /۹۱۵) وجود دارد. یعنی وجود فرهنگ سازمانی درشرکت مخابرات استان کرمانشاه می تواند زمینه استقرار مدیریت دانش درآن 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 درشرکت مخابرات استان کرمانشاه می تواند زمینه استقرار مدیریت دانش درآن 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.

مقادیر میانگین رتبه ای متغیر های مذبور 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 دراستقرار و پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت مخابرات استان کرمانشاه دارد.

۱۷- پیشنهادات

با توجه به اهمیت وضرورت 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.

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، مهادت 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،ص۷ .

۷.حسن زاده، محمد. (۱۳۸۳الف). نقش کتابداران واطلاع رسانان در مدیریت دانش سازمان ها. فصلنامه کتاب شماره ۵۹ ،ص۱۰۳.

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

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026

۹.رادینگ، آلن. (۱۳۸۳) مدیریت دانش، ترجمه محمد حسین لطیفی، چاپ اول، تهران: انتشارات سمت .

۱۰. رحیمی، حمید و نجفی، محمد. (۱۳۸۶). مدیریت دانش درسازمان 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، ص۱۸-۴.

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 اصفعان .

۱۳.مارتنسون، ماریا. (۱۳۸۰). بررسی نقادانه مدیریت دانش به عنوان ابزار مدیریت. ترجمه م، مجدم، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱، ص ۱۰۳ -۸۶..

۱۴.رادینگ، آلن. (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 Metropoliation City. Advances in Developing. Hutuman Resources, Sanfrancisco. 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, Sanfrancisco. 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 managemet systems and organizationl knowledge processing. Challenges: A Filed 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, Journalof Management, , Vol3.No 7.pp. 10-22.

Downloaded from jor.iranaict.ir at 18:35 +0330 on Sunday November 22nd 2026