

امکان سنجی استقرار مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان)

علی سنجرانی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۹ تاریخ چاپ: ۱۳۹۹/۰۹/۲۹

چکیده

ادبیات مدیریتی بر اهمیت نقش آفرینی عوامل مدیریت دانش در ارتقای عملکرد سازمانی تاکید دارند. با این حال، مطالعات نظری و تجربی بسیار اندکی در رابطه با عوامل موثر بر عملکرد سازمانی در بخش های مختلف ایران صورت گرفته است. این تحقیق حاصل کار پژوهشی در این خصوص است که سعی دارد این شکاف علمی را پر کند. جمع آوری اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته برای سنجش امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز انجام شد. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع روش از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد و جامعه آماری کارکنان شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان تشکیل می دهند. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل منتخب از دیدگاه جامعه منتخب بالاتر از حد متوسط است و بخش مذکور می تواند از طریق بکارگیری استراتژی ها و تاکتیک های پیشنهاد شده در بخش انتهایی مقاله حاضر امکان استقرار مدیریت دانش را فراهم آورد.

واژگان کلیدی

مدیریت دانش، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، سیستم های اطلاعاتی.

۱. کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زاهدان، زاهدان، ایران. (ali.sanjarani59@gmail.com)

مقدمه

اساس و بنیان رقابت پذیری سازمانی در اقتصاد معاصر از منابع فیزیکی و قابل محسوس به دانش تبدیل شده است. همچنین تمرکز اصلی سیستمهای اطلاعات نیز از مدیریت اطلاعات^۱ به مدیریت دانش^۲ تغییر یافته است. کسب و کارهایی که قادر به دستیابی دانش موجود در درون سازمان های خود بوده و آن را در عملیات، محصولات و خدمات خود تسری و گسترش دهند، نسبت به رقبای خود از مزیت ویژه برخوردار خواهند بود. در کشورهای توسعه یافته بسیاری از سازمان ها به عنوان کسب و کارهای دانش محور به شمار می آیند که در آنها مدیریت دانش امری ضروری میباشد.

امروزه به موازات درک سازمان ها از این نکته که رقابت پذیری بر پایه مدیریت موثر دانش استوار است، این علم در حال تبدیل شدن به فعالیت لاینفک کسب و کار سازمان ها می باشد. یکی از دغدغه های اصلی در خصوص مدیریت دانش، چگونگی اجرای آن می باشد. بسیاری از شرکت ها و سازمان هایی که در حال تلاش برای آغاز مدیریت دانش هستند در خصوص تعیین بهترین رویکرد به منظور پذیرش آن از اطمینان کافی برخوردار نمی باشند (موفت و همکارانش^۳، ۲۰۰۲). سازمانها با آگاهی از عوامل اصلی مدیریت دانش که پذیرش و اجرای آن را با موفقیت همراه می سازد، موجب هموار شدن مسیر پیش رو در دستیابی به رسالت های بنیادین خود خواهند شد.

از آنجا که توزیع نظام مند دانش و اطلاعات بین کارکنان، اصل اساسی دستیابی به درک مشترک از مشکلات و انجام هماهنگی های لازم بین سازمانی در هر بخش می باشد، گردآوری اطلاعات به صورت مستمر برای تدوین یک برنامه اجرایی به منظور آگاهی و شناخت بلایای طبیعی، موثر است. برخی مشکلات موجود در این خصوص عبارتند از:

- کمبود آموزش و اطلاع رسانی مناسب.
- کمبود ثبت و مدیریت اطلاعات گذشته.
- کمبود استفاده از فناوری های سطح بالا و تجهیزات پیشرفته
- ضعف وجود سیستم های اطلاعاتی
- محدودیت منابع
- وجود سیستم های برپایه تکنولوژی های قدیمی و منسوخ

لذا با توجه به اهمیت صنعت نفت در کشور ما که یکی از مهمترین صنایع پایه در توسعه اقتصادی اجتماعی به حساب آمده و بخش عمده ای در آمد ملی کشور از صنعت نفت تامین می شود، ضرورت دارد که مدیریت دانش به صورت جدی مورد توجه قرار گرفته و موانع موجود بر سر راه استقرار آن مورد بررسی قرار گیرد.

در چنین شرایطی اهمیت و ارزش تحقیقات در زمینه مدیریت دانش در سازمان مشخص شده و پژوهشگر می تواند نتایج پژوهش خود را در اختیار مدیران سازمانها و به طور اخص به شرکت ملی گاز ایران از شرکتهای تابعه صنعت نفت قرار دهد.

¹ Information management

² Knowledge management

³ moffett & adam & parkinson

مبانی نظری و ادبیات پژوهش

مفهوم مدیریت دانش و عوامل آن

براساس نظریه اسنودن (۲۰۰۰) مدیریت دانش عبارت است از: شناسایی، بهینه سازی و مدیریت فعال سرمایه های فکری (اسنودن، ۲۰۰۰). این دانش می تواند به شکل دانش صریح موجود در دست ساخته های انسان و یا دانش ضمنی در اختیار افراد باشد. میلر و لانگدون^۴ (۲۰۰۴) مدیریت دانش را به عنوان تأکیدی بر انجام کارهای درست به جای انجام درست کارها تعریف کرده و آنرا چارچوبی در نظر گرفته اند که در آن کلیه فرآیندهای سازمان برپایه مدیریت دانش می باشد (میلر و لانگدون، ۲۰۰۴).

طبق تعریف مرکز کیفیت و بهره وری آمریکا (APQC)^۵، مدیریت دانش عبارت است از یک استراتژی با هدف دراختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب (چاین تی سانگ^۶، ۲۰۰۸).

تعاریف بسیار دیگری نیز از مدیریت دانش وجود دارد که در ذیل به تعدادی از آنها اشاره می گردد:

- مدیریت دانش عبارتست از توانایی سازمان برای توسعه و استفاده از دارایی های فکری آن به گونه ای که برای رسیدن به اهداف استراتژیک موثر واقع گردد. (استف درو، ۲۰۰۳)

- مدیریت دانش فرآیندی است که سازمانها را در یافتن، گزینش، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات برای فعالیتهایی همچون حل مشکل، یادگیری پویا، برنامه ریزی استراتژیک و تصمیم گیری یاری می دهد (شائمی، سومین کنفرانس مدیریت).

براساس تعریف باکویتز، مدیریت دانش فرآیندی است که از طریق آن سازمان به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضا و دارایی های مبتنی بر دانش می پردازد (نقش و تاثیر رهبران در نهادینه سازی مدیریت دانش چنگ مینگ یو، ۲۰۰۵).

- مدیریت دانش یک دیدگاه برنامه ریزی شده و ساختارمند برای ایجاد، به اشتراک گذاری و ذخیره کردن دانش به عنوان یک دارایی سازمانی است که برای ارتقای توانمندی، سرعت و اثربخشی سازمان در ارائه محصولات یا خدمات برای مشتریان در راستای استراتژی کسب و کار می باشد (بهتری نژاد، ۹۰).

- مدیریت دانش تلاش استراتژیکی سازمان است که سعی می کند از راه کنترل و استفاده از سرمایه های فکری کارکنان و پشتیبان های سازمان در رقابت به برتری برسد. بدست آوردن / ذخیره و توزیع دانش سبب می شود که کارکنان سازمان هوشمندتر کار کرده و از دوباره کاری جلوگیری کنند و محصولات خلاقانه تری تولید نمایند که نیاز مشتریان را بهتر برآورده کنند. (سرلک و دیگران، ۱۳۸۹)

رابطه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات

یکی از موضوعات کلیدی در مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد. این مساله از دو منظر دارای اهمیت است:

- ICTs نقش اصلی و کلیدی در ادبیات اولیه مدیریت دانش دارد.
- ICTs نقش مهمی در بسیاری از ابتکارات مدیریت دانش اولیه داشت.

⁴ Miller & Langdon

⁵ American Productivity quality center

⁶ chin - t sang

ICTs: نوعی فناوری است که مدیریت و یا تسهیم دانش را امکان پذیر ساخته و آن را تسهیل می کند. این فناوری شامل انواع فناوری های ناهمگن مثل کامپیوتر، تلفن، پست الکترونیک، پایگاه داده، موتورهای جستجو، اینترنت، ویدئو کنفرانس و ... می باشد (سیف الهی و همکاران، ۱۳۸۷).

راگلس (۱۹۹۸) در گزارش خود در تحقیقی که در سال ۱۹۹۷ انجام داد به چهار نوع معروف از اجرای پروژه های مدیریت دانش شامل اینترنت، پایگاه های داده، ابزارهای تصمیم یار و گروه افزار اشاره کرد. (جعفری و دیگران، ۸۵) فناوری اطلاعات به عنوان یک ابزار قوی، موثر و کارآمد در تمام جنبه های مدیریت دانش از قبیل تسخیر، اشتراک و کاربرد عمل می کند. فناوری هایی مثل سیستم مدیریت بانک های اطلاعاتی مرتبط، سیستم مدیریت اسناد، اینترنت، اینترنت، سیستم های پشتیبانی تصمیم، پست الکترونیک، موتورهای جستجو، داده کاوی، ذخیره داده ها و ... می توانند نقش اساسی در تسهیل مدیریت دانش داشته باشند، اما فناوری اطلاعات فقط نقش پشتیبان را در مدیریت دانش ایفا می کند. فناوری اطلاعات به افراد کمک می کند تا اطلاعات مورد نظر خود را پیدا نمایند اما تنها خود افراد میتوانند تعیین کنند که آیا این اطلاعات مناسب نیاز آنها می باشد یا نه. (سرلک و دیگران، ۱۳۸۹) هنگام ایجاد ابزارهای فناوری اطلاعات، علاوه بر مدیریت دانش داخلی سازمان، مدیریت دانش در خارج سازمان نیز می بایست مد نظر قرار گیرد. (زاک^۷، ۲۰۰۷: ۱۲۵) براساس یک مطالعه که توسط بنت و گابریل (بنت و گابریل^۸، ۲۰۰۷) در خصوص مدیریت دانش انجام گرفت موارد ذیل به عنوان ضروریات جهت فناوری اطلاعات مورد نیاز مدیریت دانش سازمان بیان گردیده 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.

برطبق مطالعه فوق، فناوری اطلاعات یک تسهیل کننده و توانا ساز مهم برای مدیریت دانش می باشد. (بنت و گابریل، ۲۰۰۷) وانگ چی لو و همکاران^۹ (۲۰۰۸) برخی از فناوری های مورد استفاده در مدیریت دانش را شامل ابزار داده کاوی و انبار داده، اینترنت های سازمان، پست الکترونیک، برنامه های کاربردی تحت وب و ... می دانند. در سازمان، قبل از ذخیره اطلاعات و دانش در پایگاه داده، می بایست آنها را دسته بندی و اصلاح نمود. پایگاه داده شامل ترکیبی از دانش خارجی و داخلی سازمان است. (وانگ چی لو و همکاران، ۲۰۰۸)

فناوری اطلاعات با فراهم کردن فضای ارتباطی بر خط، کمک بسیاری در پیشبرد و تسریع اهداف پروژه مدیریت دانش می نماید. زیر ساختهای فناوری اطلاعات شامل سخت افزار، نرم افزار و شبکه افزار، پرتال ها و مخازن دانش از عوامل مهم و تاثیر گذار در این رابطه می باشند. (جعفری و همکاران، ۱۳۸۵)

رابطه مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی

براساس تعریف هوکزینسکی و بوچانان (۲۰۰۱، ۶۲۴) که یکی از کاملترین تعاریف درباره فرهنگ سازمانی^۲ می باشد فرهنگ سازمانی عبارتست از مجموعه ای نسبتاً یکنواخت از ارزش ها و اعتقادات، آداب و رسوم، سنت ها و شیوه های پایدار که توسط اعضای سازمان انتقال می یابد. (هوکزینسکی و دیگران، ۲۰۰۱)

⁷ Zack

⁸ Bennett & Gabriel

⁹ Wang

یکی از دیدگاههایی که دیدگاه اصلی در ادبیات مدیریت دانش می باشد عنوان می کند که فرهنگ سازمانی^{۱۰} می تواند برای تولید ارزش ها و رفتارهای مربوط به دانش تغییر کند. بر اساس این نظریه یکی از اقدامات کلیدی برای تقویت و تثبیت موفقیت مدیریت دانش، تغییر فرهنگ سازمانی بصورتی که نگرش ها و رفتارهای دانش، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد، می باشد. (سیف اللهی، ۱۳۸۷)

بر اساس نظر شریوگ، فرهنگ سازمانی نتیجه فرآیند یادگیری است که در فرآیند اجتماعی سازی به اعضای جدید سازمان سپرده می شود. فرهنگ سازمانی بیان کننده رفتار اعضای سازمان در کل و علایق آنها در اشتراک دانش به طور خاص می باشد. بر اساس نظر هافستد (۱۹۹۰) فرهنگ، اجتماع نامحسوسی از صفات است که یک گروه، سازمان یا جامعه را از دیگر گروهها متمایز می کند. (چاین تی سانگ ۲۰۰۸)

فرهنگ سازمانی به عنوان یکی از مولفه های اساسی موفقیت سازمان در یادگیری سریع سازمانی (چن ۱۹۹۳) و پیاده سازی سامانه مدیریت دانش (داونپورت^{۱۱}، ۱۹۹۸) می باشد که روی مولفه های مدیریت دانش و به طور خاص روی اشتراک دانش تاثیر مستقیم دارد. (اخوان ۸۹:۲۴)

تحقیقات و مطالعات نشان می دهد که فرهنگ نقش مهمی در تسهیل و یا جلوگیری از انتقال دانش در گروههایی که اعضاء آنها از گروههای مختلف هستند ایفا می کند. فرهنگ سازمانی یکی از مهمترین عوامل موفقیت مدیریت دانش می باشد، عواملی مثل درگیری و درک کارکنان، یادگیری مستمر، محیط سازمانی ریسک پذیر، ارتباطات و همکاری، ارزش گذاری برای کارکنان و مدیریت منابع سازمانی و انگیزش پرسنل در مقوله فرهنگ سازمانی قابل گنجاندن است. (جعفری و دیگران ۸۵)

فرهنگ سالم به عنوان مشوقی بمنظور تولید و اشتراک دانش می تواند مهم ترین عامل موفقیت مدیریت دانش باشد. اگر فرهنگ با مدیریت دانش سازگار نباشد تکنولوژی، دانش و یا مدیریت خوب یک پروژه باعث موفقیت سازمان نمی گردد. (شریعتی، ۱۳۸۸)

برخی محققین تغییر فرهنگ سازمانی به سمت تقویت اشتراک گذاری دانش را یکی از ارکان اساسی موفقیت مدیریت دانش برشمرده اند. تغییر فرهنگ هم به عنوان یکی از ملزومات مدیریت دانش و هم به عنوان یکی از نتایج و تاثیرات آن محسوب می شود. (حسن زاده ۸۸)

فرهنگ سازمانی به عنوان یک منبع تسهیل کننده فرایند مدیریت دانش (خلق، ذخیره سازی، انتقال و استفاده از دانش) مطرح می گردد؛ بنابراین رهبران و مدیران ارشد باید بتوانند خرده فرهنگ های موجود در سازمانها را مدیریت و آنها را با اهداف مدیریت دانش همسو نمایند. (سید نقوی و همکاران، ۱۳۸۷)

رابطه مدیریت دانش و ساختار سازمانی

به اعتقاد برخی پژوهشگران، پیاده سازی یک پروژه مدیریت دانش، نوعی اصلاحات محسوب می شود، لذا راهبری و پشتیبانی از پروژه مدیریت دانش توسط مدیران ارشد سازمان، بسیار مهم است. (چاین تی سانگ، ۲۰۰۸)

حمایت مدیریت ارشد از مدیریت دانش در سازمان و تعهد وی به پیگیری امور مرتبط و عزم راسخ جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان، از عوامل بسیار مهم در استقرار سیستم های مدیریت دانش در سازمان می باشد. (جعفری و همکاران، ۱۳۸۵)

¹⁰ Organizational Capture

¹¹ Dauenpor

بدون همکاری مدیران ارشد، هرگونه تلاشی برای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان، بی نتیجه خواهد بود. حمایت مدیریت ارشد در زمینه های مالی، منابع انسانی و فنی، ایجاد فرصت های آموزشی، تشویق و انگیزش کارکنان می تواند موثر باشد. بکارگیری مدیریت دانش زمانی با شکست مواجه می شود که رهبران ارشد، از ارائه و انتشار اطلاعات خودداری نموده و آنها را فقط به عنوان نیازهای اطلاعاتی و در هنگام درخواست مساعدت مجریان به اشتراک گذارند. در این هنگام، آنها تنها به دنبال تایید تصمیمات اخذ شده در گذشته هستند و سایر کارکنان در اطلاعات آنها سهیم نمی گردند. (گومن^{۱۲}، ۲۰۰۲)

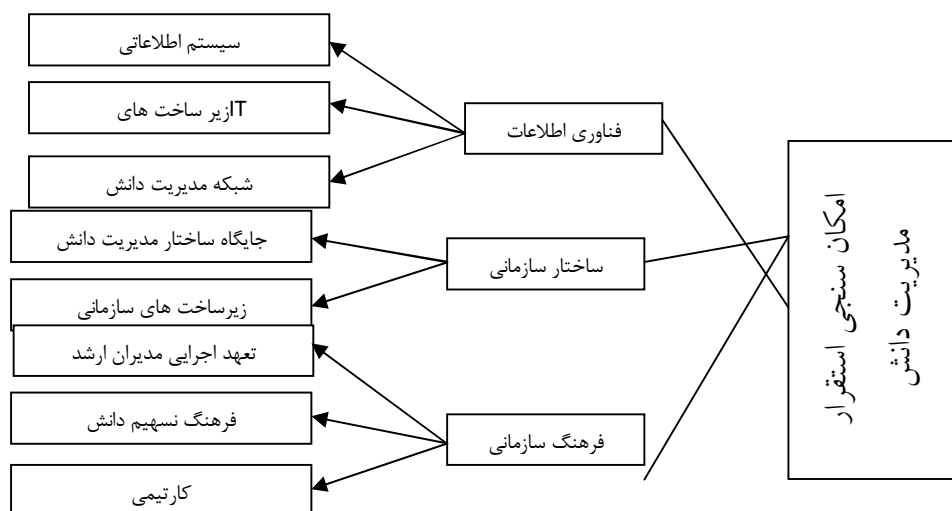
بطور کلی رهبر نقش اساسی و کلیدی در موفقیت سازمان دارد (حسنعلی، ۲۰۰۲). رهبران، فرآیندهای اولیه را بهبود بخشیده و از نظرات کارکنان در جهت پیشرفت سازمان حمایت می کنند، لذا نقش حامی و پشتیبان را برای کارکنان و تیم های کاری دارند. (فورکادل، ۲۰۰۲)

حمایت مدیران ارشد شامل موارد زیر می گردد: (موفت و همکاران، ۲۰۰۳)

- پذیرش سیستم مدیریت دانش
- تشویق عقاید جدید
- حمایت از پروژه های مدیریت دانش

چارچوب مفهومی

برای طرح سوالات تحقیق از چارچوبی استفاده خواهد شد که محقق قصد دارد امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان را شناسایی کند. بر این اساس، چارچوب مفهومی تحقیق، توسط محقق طراحی گردیده که در شکل شماره ۱ آمده است.



شکل ۱: چارچوب مفهومی تحقیق (پرابا نایر، ۲۰۰۹)

سوالات تحقیق

این مقاله به دنبال یافتن پاسخ به سوالات زیر در سازمان مورد مطالعه است:

- (۱) آیا امکان استقرار مدیریت دانش از لحاظ ابعاد زیر ساخت در شرکت گاز استان س و ب وجود دارد؟
- (۲) آیا مدل تحلیلی تحقیق از پردازش مناسب و قابل قبولی برخوردار است؟
- (۳) کدام مولفه از میان مولفه‌های در نظر گرفته شده در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش از اهمیت بیشتری نسبت سایر مولفه‌ها برخوردار است؟

روش تحقیق

قلمرو مکانی این تحقیق عوامل مدیریت دانش و امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان می باشد. در این تحقیق، برای گردآوری اطلاعات مورد نیاز از روش کتابخانه ای و غیر کتابخانه ای استفاده شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات عبارت بودند از فیش برداری جهت ارزیابی، استخراج و تدوین اطلاعات مربوط به موضوع و نیز پرسشنامه از سوالات تخصصی که ابعاد موضوع تحقیق را مورد سنجش قرار داده و شامل ۳۵ سوال می باشد. همچنین در این تحقیق از روش APA جهت مرجع نویسی استفاده گردیده است.

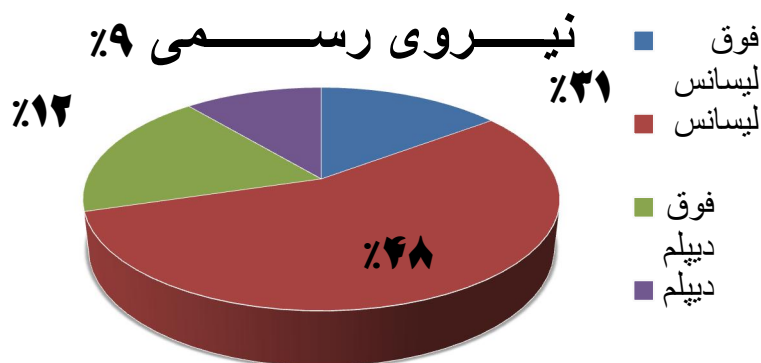
روایی: در این تحقیق، پس از مطالعات وسیع صورت گرفته و مشورت با اساتید گوناگون، پرسشنامه ای تهیه شد و سپس برای سنجش روایی پرسشنامه، پس از تأیید اساتید راهنما و مشاور، پرسشنامه میان ۱۰ نفر از خبرگان تحقیق، توزیع شده و سرانجام، پس لحاظ کردن نکات مورد نظر این افراد، نسخه نهایی پرسشنامه بدست آمد.

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 ۰,۸۱ که بیش از مقدار مقدار قابل قبول آن یعنی ۰,۷۰ است. یکی از رایج ترین مقیاس های نگرش سنجی در مدیریت، مقیاس لیکرت است. همانطور که اشاره شد، در این تحقیق برای اندازه گیری نگرش پاسخ دهندگان در خصوص امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان، جواب ها در طول یک طیف ۵ امتیازی رتبه ای لیکرت سنجیده می شوند. این طیف پاسخ سؤالات پرسشنامه از (خیلی زیاد) (زیاد) (متوسط) (کم) (خیلی کم) تشکیل گردیده و برای تحلیل آن به ترتیب کدهای (۱) (۲) (۳) (۴) (۵) در نظر گرفته شده است.

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

- از آزمون فریدمن جهت رتبه بندی و نحوه تاثیر ابعاد (مستقیم یا معکوس) از دید پاسخ دهندگان، استفاده می شود.
- آزمون T میزان معنی داری عوامل را از دید پاسخ دهندگان مشخص می کند.
- تحلیل عاملی: جهت تعیین روایی مدل و تاثیر ابعاد بر مفهوم از ضریب همبستگی R^2 استفاده می شود که با استفاده از نرم افزار Lisrel برازش مدل مورد بررسی قرار می گیرد.

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 Lisrel استفاده شده است.



شکل ۲: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب تحصیلات

آزمون سوالات

در این بخش از پژوهش با استفاده از فنون آمار استنباطی به آزمون سوالات پژوهش می پردازیم. پژوهش حاضر دارای سه سوال اصلی می باشد. در این بخش به آزمون سوالات اصلی خواهیم پرداخت.

آزمون سوال اصلی اول

جهت آزمون این سوال، از آزمون One-Sample T test استفاده می شود.

آیا امکان استقرار مدیریت دانش از لحاظ ابعاد زیر ساخت در شرکت گاز استان س و ب وجود دارد؟
راهنمایی: سطح اطمینان معنی داری آزمون ۹۵ درصد است و سوال اصلی 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 ۱. نتایج حاصل از بررسی انتظارات و ادراکات پاسخ دهندگان از امکان سنجی استقرار

مدیریت دانش

عامل سنجی استقرار مدیریت دانش	منتخب امکان	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار	انحراف میانگین	آماره T	سطح معنی داری
فناوری اطلاعات	۳/۸۰۶۷	۱/۱۵۸۸۰	۰/۱۶۳۸۸	۰/۸۰۶۶۷	۴/۹۲۲	۰/۰۰۰	
ساختار	۳/۶۵۳۳	۱/۱۸۹۴۵	۰/۱۶۸۲۱	۰/۶۵۳۳۳	۳/۸۸۴	۰/۰۰۰	
فرهنگ سازمانی	۳/۶۸۶۷	۱/۱۸۴۵۸	۰/۱۶۷۵۲	۰/۶۸۶۶۷	۴/۰۹۹	۰/۰۰۰	

نتایج جدول نشان می دهد که در سطح اطمینان ۰/۰۵، سوال اصلی اول پذیرفته می شود.

آزمون سوال اصلی دوم

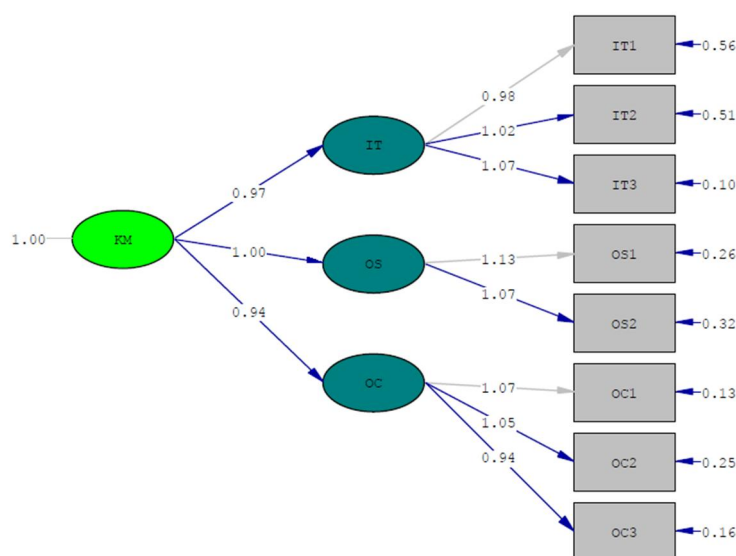
سوال اصلی دوم این تحقیق بیان می کند که:

(۱) آیا مدل تحلیلی تحقیق از پردازش مناسب و قابل قبولی برخوردار است؟

برای آزمون سوال فوق از تحلیل عاملی استفاده می کنیم و بررسی می کنیم که آیا سنجها مورد استفاده در این تحقیق از برازندگی مناسبی برخوردارند.

برای این منظور باید حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از ۳ باشد، شاخص برازندگی (GFI) و (AGFI) بیشتر از ۰/۹ و ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA، کمتر از ۰/۰۸ باشد تا مدل از برازش مناسب برخوردار باشد.

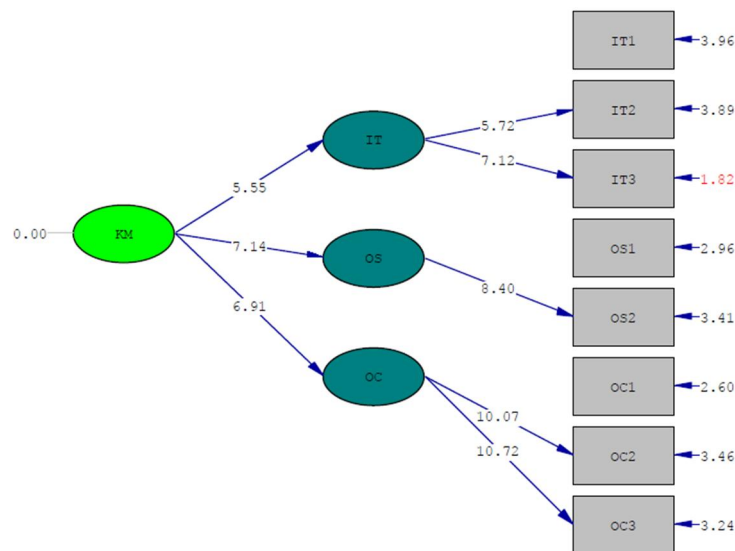
نمودار (۱): نمودار معادلات ساختاری (Estimate) عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش



Chi-Square=36.82, df=17, P-value=0.00356, RMSEA=0.078

نمودارهای (۱) نشان دهنده مقدار هم تغییری (R^2) بین عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش با یکدیگر می باشد و هر چه مقدار این عدد نزدیک به یک باشد، میزان تاثیر گذاری بعد فرعی بر بعد اصلی زیاد است، مثلاً ساختار در شرایط عادی دارای اثرگذاری زیادی نسبت به عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش دیگر است چون مقدار ضریب هم تغییری در ساختار (OS) برابر ۱/۰۰ است.

نمودار (۲): نمودار ضرایب معنی داری (T-value) مربوط به معادلات ساختاری و تحلیل عاملی



Chi-Square=36.82, df=17, P-value=0.00356, RMSEA=0.078

همچنین این موارد را می توان 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 می باشد.

جدول (۲): شاخص های برازندگی مربوط به تحلیل عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش

شاخص	مقدار گزارش شده
مجذور کای (درجه آزادی = ۱۷)	۳۶/۸۲
شاخص برازندگی GFI	۰/۹۶
شاخص تعدیل برازندگی AGFI	۰/۹۵
ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA	۰/۰۷۸

همانطور که ملاحظه می شود در جدول (۲) 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 بوده مدل عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش دارای برازش مناسب است. پس می توان گفت که سوال اصلی دوم این پژوهش به دلیل اینکه آنالیز واریانس معنی دار بوده و میزان معنی داری آن کمتر از ۰/۰۵ است، مورد قبول می باشد.

آزمون سوال اصلی سوم

سوال اصلی سوم این تحقیق بیان می کند که:

(۱) کدام مولفه از میان مولفه‌های در نظر گرفته شده در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش از اهمیت بیشتری نسبت سایر مولفه‌ها برخوردار است؟

راهنمایی: سطح اطمینان معنی داری آزمون ۹۵ درصد است و سوال اصلی سوم 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.

جهت آزمون این سوال، می توان آن را به صورت زیر بیان نمود:

نتایج حاصل از آزمون فریدمن جهت آزمون این سوال در جدول زیر خلاصه شده است.

جدول ۳: نتایج حاصل از رتبه بندی عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش

رتبه میانگین	عوامل در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش
۴/۱۳	فناوری اطلاعات
۳/۲۸	ساختار
۳/۸۰	فرهنگ سازمانی
$X^2 = 9.281 \text{ df} = 2 \text{ Sig.} = .028$	

با توجه به اطلاعات حاصل از آزمون فریدمن می توان گفت چون معناداری کمتر از ۰/۰۵ است و آزمون فریدمن معنادار است و در بین عوامل امکان سنجی استقرار مدیریت دانش، فناوری اطلاعات دارای بیشترین اهمیت در استقرار مدیریت دانش از دید پاسخ دهندگان است.

نتیجه گیری و پیشنهادات

نتایج سوال اصلی اول که به سه سوال فرعی تقسیم شده است نشان می دهد که از دید پاسخ دهندگان فاکتورهای منتخب امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان، همه بعنوان عامل مهم تاثیر گذار بر استقرار مدیریت دانش در جامعه مورد مطالعه تشخیص داده شده و این تاثیر با توجه معنی داری آماره T-value می باشد. به عبارت دیگر میانگین فاکتورهای منتخب مدیریت دانش جهت بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان دارای امتیاز بیشتر از متوسط بوده و معناداری بین انتظارات و ادراکات پاسخ دهندگان در مورد ارائه این ابعاد وجود دارد.

نتایج حاصل از میزان هم تغییری بین ابعاد، نشان می دهد که بین ابعاد و مفهوم مورد مطالعه (بررسی فاکتورهای منتخب مدیریت دانش در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان) معنی داری موجود بوده و با تغییر در هریک از ابعاد در سایر مفهوم هم تغییر مثبت و مستقیم ایجاد می شود. همچنین نتایج حاصل از برازندگی مدل، نشان می دهد 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

بوده مدل مورد نظر دارای برآزش مناسب است. باتوجه به مطالب ذکر شده به دلیل برآزش خوب و مناسب مدل می توان گفت که سوال دوم مورد قبول می باشد.

نتایج حاصل از میزان اهمیت هر یک از بررسی فاکتورهای منتخب مدیریت دانش در امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت گاز استان سیستان و بلوچستان براساس نظر پاسخ دهندگان نشان می دهد که بیشترین میزان اهمیت مربوط به عامل «فناوری اطلاعات» و کمترین میزان اهمیت مربوط به عامل «ساختار سازمانی» می باشد. اگر چه اهمیت بعد فرهنگ سازمانی از دید پاسخ دهندگان بسیار نزدیک به دوتای دیگر است می باشد ولی نتایج حاصل از بررسی میزان یکسان نبودن اهمیت این ابعاد، حاکی از وجود تفاوت معناداری بین آنها می باشد. بر این اساس می توان گفت که عامل فناوری اطلاعات بیشترین تأثیر را بر امکان استقرار مدیریت دانش دارا می باشد و عامل ساختار سازمانی کمترین تأثیر را بر امکان استقرار مدیریت دانش در جامعه مورد مطالعه دارد.

با توجه به اطلاعات حاصل از آزمون فریدمن دوم چون معناداری کمتر از ۰,۰۵ است، پس رتبه بندی فاکتورهای منتخب امکان سنجی استقرار مدیریت دانش از نظر درجه اهمیت معنی دار است و آزمون فریدمن مورد قبول است و می توان گفت در بین فاکتورهای منتخب امکان سنجی استقرار مدیریت دانش، سیستم های اطلاعاتی دارای بیشترین اهمیت و شبکه مدیریت دانش از اهمیت پایین تری در مقایسه با سایر فاکتورها برخوردار است. پس می توان گفت که فرضیه اصلی سوم معنی دار است.

محقق با توجه به نتایج حاصل از آزمون سوالات و با در نظر گرفتن مشاهدات و مصاحبه های صورت گرفته با خبرگان و با توجه به آشنایی محقق از وضعیت موجود و آشنایی با مسائل مربوط به عوامل منتخب امکان سنجی استقرار مدیریت دانش، برای توسعه و بهبود شرایط جهت استقرار مدیریت دانش، پیشنهاداتی مطرح کرده است، با این امید که بکار گیری این موارد باعث بهبود وضع فعلی این سازمان گردد.

برای استقرار مدیریت دانش می توان موارد زیر را مد نظر قرار داد.

در خصوص متغیر فناوری اطلاعات

- طراحی و ایجاد سیستم های اطلاعاتی مورد نیاز به عنوان زیر ساخت سیستم مدیریت دانش جهت استقرار موفق مدیریت دانش در سازمان.
- بکارگیری مناسب و موثر از فناوری اطلاعات بمنظور مستند سازی اطلاعات و دانش موجود در سازمان، ارتباط کارکنان با بخشهای مختلف درونی و بیرونی سازمان، تسهیم و به اشتراک گذاری دانش و دسترسی سریع به منابع دانش موجود در سازمان.
- تبدیل دانش موجود در سازمان به بسته های دانشی و قرار دادن این بسته ها در پایگاههای اطلاعاتی سازمان و شبکه مدیریت دانش موجود.
- توسعه فناوری اینترنت، بانک های اطلاعاتی و زیرساخت های IT جهت دسترسی آسان همه کارکنان سازمان.
- آموزش مناسب استفاده صحیح از فناوری اطلاعات در راستای مستند سازی و اشتراک گذاری دانش و تشکیل تیم های کاری، به کلیه کارکنان.

- ایجاد پایگاههای اطلاعات و شبکه مدیریت دانش در سازمان تا افراد بتوانند بدون نیاز به مواجهه چهره به چهره، از طریق ابزارهایی مثل پست الکترونیک، اتاق های گفتگو، کنفرانس های صوتی و تصویری، دانش خود را به اشتراک گذارند.

در خصوص متغیر ساختار

- استفاده از ساختارهای انعطاف پذیرتر و سامانه های مدیریتی ارتباطی مناسب بر اساس گروه های مختلف کاری جهت ارتقا سیستم های دانشی سازمانی.
- ایجاد واحد مستقل مدیریت دانش در سازمان و تعریف پست کارشناس ارشد مدیریت دانش بمنظور هماهنگی و پیگیری امور مربوط به مدیریت دانش سازمان.
- سنجش عملکرد کارکنان با استفاده از شاخص های استاندارد ارزیابی عملکرد.
- ایجاد واحد مشاوره کارکنان جهت بررسی و رفع مشکلات و مسائل کاری آنان.
- بازنگری دوره ای فرآیندها، دستورالعملها و ساختار جاری سازمان و بهبود آنها
- تخصیص منابع مالی مناسب از طرف سازمان جهت پیاده سازی موفق مدیریت دانش، توسعه دانش سازمانی و بهبود شرایط کاری سازمان.

در خصوص متغیر فرهنگ

- برگزاری دوره های آموزش و آشنایی با عوامل مدیریت دانش به منظور بهبود هرچه بهتر مدیریت دانش در سازمان.
- برگزاری دوره های آشنایی مفاهیم فرهنگ سازمانی جهت ایجاد جو مشوق مدیریت دانش در سازمان.
- همکاری با مراکز علمی - پژوهشی به منظور برقراری تعاملات دانشی و تشویق کارکنان جهت مشارکت در پژوهش های دانش محور سازمانی.
- افزایش آگاهی و اطلاع کارکنان از تغییرات و مزایای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان.
- بکارگیری نظام آموزشی منسجم، یکپارچه و کاربردی بمنظور تربیت و آموزش کارکنانی که مهارت کافی و لازم در زمینه مدیریت دانش داشته باشند.
- ایجاد نظام انگیزشی و تشویقی مناسب و نیز جبران خدمت و پاداش برای کارکنانی که در آموختن علم مدیریت دانش پیشگام بوده اند.
- درگیر کردن کارکنان در فرآیندهای ایجاد، خلق، تسهیم، کاربرد و ارزیابی دانش از طریق راهکارهای مناسب.
- مستند سازی تجربیات و آموخته های کارکنان و برگزاری جلسات منظم دوره ای جهت تسهیم و به اشتراک گذاری دانش آنان.
- آزادی عمل کارکنان در به اشتراک گذاری دانش فردی و سازمانی خود.
- تعامل بیشتر افراد دانشی و دانش محور و استفاده از سیستم دانشی برای انجام فعالیت های سازمانی.
- ایجاد شفافیت در اطلاع رسانی و ارتقا سیستم های ارتباطی بین افراد برای دسترسی به اهداف و انجام فعالیت های سازمان با استفاده از دانش شناختی کارکنان.

- تهیه و دردسترس قرار دادن دانش و معلومات مرتبط با حوزه مدیریت دانش در سازمان.
- تشکیل گروه های کاری با ترکیبی از مهارت های مکمل.
- پشتیبانی مدیران ارشد از شکل گیری گروه های کاری نزدیک و صمیمی.
- ایجاد فضای اعتماد در تیم های کاری با اتخاذ سیاست ها و راهبردهایی که به افراد کمک کند تا آزادانه نظرات و عقاید خود را بیان نمایند.
- جلب حمایت مدیران ارشد از اجرای مدیریت دانش و صدور مجوزهای لازم از جانب آنها جهت بکارگیری دانش.
- جایگزینی فرهنگ مدیریت مشارکتی و نظام پیشنهادات بجای مدیریت سنتی.
- بکارگیری سبک رهبری کارآمد در سازمان و ایجاد الگوی ارتباطی مناسب بین مدیر ارشد و کارکنان
- اتخاذ راهبردها و سیاست های کلان و جامع نگر توسط مدیران ارشد به جای اعمال هر نوع جزئی نگری و محدودیت در امر مدیریت دانش.
- ایده گرفتن مدیران ارشد از ایده های موجود در داخل و خارج سازمان.
- تعهد و پابندی مدیران ارشد به انجام کارها مطابق استاندارد تعریف شده.

منابع و مآخذ

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.
۲. اخوان، پیمان و باقری، روح اله، ۱۳۸۹، مدیریت دانش از ایده تا عمل، چاپ دوم، انتشارات آتی نگر.
۳. 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.
۴. جعفری، مصطفی و نورانی پور، الهام، بهمن ۸۷، الگوهای معماری مدیریت دانش، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۰۱، ص ۴۹-۵۵
۵. جعفری، مصطفی و اخوان، پیمان، بهار و تابستان ۸۵، 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.
۶. حسن زاده، محمد، تیر ۸۸، بررسی عوامل زیرساختی مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران، دو ماهنامه علمی - پژوهشی دانشور رفتار، سال شانزدهم، شماره ۳۵، ص ۱۱-۲۸
۷. رادینگ، آلن، ۱۳۸۳، مدیریت دانش و موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه: محمد حسین لطیفی، انتشارات سمت، چاپ اول.
۸. سیف اللهی، ناصر و همکاران، ۱۳۸۷، مدیریت دانش در سازمان ها، چاپ اول.
۹. سرلک، محمدعلی و مقدسان، محمدحسین و روستایی، محمد، فناوری اطلاعات تسهیل کننده ای برای ارتقاء مهارت های سازمان
۱۰. شائمی برزکی، علی، شاخص های اندازه گیری مدیریت دانش و سرمایه فکری، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت

11. Bennett.R.H.Gabriel.2007Organizational Factors and Knowledge Management within large marketingdepartment:an empirical study,Journal of Knowledge Management 3 (3),pp.212-225
12. Chan, Yolande E; Nevo, Dorit. 2007. "A Delphi study of knowledge management systems:scope and requirements.Information & management.44. PP5&3-597.
13. Chin- T sang. 2009. The relationship between knowledge management enablers and performance HO, Vol.109, No.1, PP.98-117.
14. Davenport,T.H. and Klahr,P. 1998."Managing Customer Support Knowledge",California Management Review,vol.40,No.3,pp.195-208
15. Davenport,T.H. Prusak,L. 2000. Working knowledge: how organization manage what they know. Harvard business school press.
16. Davenport,T.H.,DeLong,D.W.and Beers,M.C."Successful Knowledge Management Projects",Sloan Management Review,vol.39,No.2,1998,pp.43-57
17. Gomen,"Five reasons", 2002.
18. 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
19. Moffett,S.,MC Adam,R. and Parkinson,S. 2003,"An empirical Analysis of Knowledge Management applications"Journal of Knowledge Management,vol.7,No.3, pp.6-26
20. Wang,Juit (Ray). "Knowledge management cycle.Institue of technology management. National chung-Hsinh university
21. Wong,K.Y. 2005,"Critical Success Factors implementing Knowledge Management in small and medium enterprises",Industrial Management & Data Systems,vol.105(3), pp.79-261
22. Praba Nair (2009). APO KM frame work for the service sector, Kuala.Lum-pur, Malasiya 15-18.
23. Zack,MH.1999,Developing aKnowledge Strategy,California Management Review,vol.41 No.3,pp.125
24. Zack.M.H.2007,Developing a Knowledge Strategy.California management Review 41 (3),pp.125-145

Feasibility study of knowledge management deployment (Case study: Sistan and Baluchistan Gas Company)

Ali Sanjarani ¹

Date of Receipt: 2020/12/09 Date of Issue: 2020/12/19

Abstract

In relation to feasibility study of establishing knowledge management less than knowledge management, there have been done numerous comprehensive studies. On the other, we can recognize necessary fields for establishing it by studying key factors of knowledge management success and then take steps to do it. According to this, the purpose of the present study is to study feasibility of establishing knowledge management from different view of IT, culture and structure of Sistan and Baluchistan GAS Company. The present study is descriptive from the view of practical aim and gathering information. The population samples of the study are all the stuff of Sistan and Baluchistan GAS Company which among there 69 people have been selected. For analyzing data, the Friedman test is used for classifying them and how this dimension affect from the Respondents point of view and the T test is used for showing how meaningful are the factors and also factor analyzing is used for determination of justifiability of the model and for showing the effect of dimension on concept the R2 is used. The model is examined by lisarel software. The result obtained from the present study show from the point of view of the respondents the selected factors of feasibility study of establishing knowledge management in Sistan and Baluchistan GAS Company, all have been considered important and effective. from the point of view of respondents, the IT factor is the most important one and the structure of organization is considered the less. at the end, based on the result some suggestions for improving establishment is presented.

Key words

Knowledge management, feasibility study of establishing knowledge management, factors of knowledge management success, culture, structure, IT

1. MA in MBA, Islamic Azad University of Zahedan, Zahedan, Iran.
(ali.sanjarani59@gmail.com)