

رتبه‌بندی عوامل مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

مطالعه موردی شرکت‌های دانش‌بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان

محبوبه حقی

دانشگاه صنعتی اصفهان، اصفهان، ایران
haghi.mahbubeh@yahoo.com

مرتضی راستی برزگی (نویسنده مسئول)

استادیار دانشگاه صنعتی اصفهان، اصفهان، ایران
rasti@cc.iut.ac.ir

حمید مهدوی

پارک علم و فناوری شیخ بهایی، اصفهان، ایران
hmahdavi@istt.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۶/۱۶

تاریخ اصلاحات: ۱۳۹۳/۰۹/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۰۸

چکیده

مدیریت دانش یکی از راه‌حل‌های مناسب برای کسب سودمندی و کارایی در سازمان‌ها به شمار می‌آید. روند اوج یافتن نقش دانش در اداره سازمان‌ها موجب شده است تا مقوله مدیریت دانش در قلب سیاست‌های راهبردی سازمان‌ها جای گیرد. بر این اساس، توجه ویژه به مدیریت دانش و شناخت مهم‌ترین عوامل مؤثر در اجرای موفق آن از جهت تحقق اهداف سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد. در این تحقیق با مطالعه مقالات مختلف ۳۰ عامل فرعی در قالب ۷ عامل اصلی رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع و نیروی انسانی، فناوری اطلاعات، ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد، راهبردها، فرایندها و فعالیت‌ها که همان عوامل مؤثر در اجرای موفق مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان می‌باشند شناسایی شده است و توسط مدیران شرکت‌های مختلف دانش‌بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان رتبه‌بندی شده‌اند. بر این اساس اولویت عوامل اصلی در اجرای موفق مدیریت دانش به صورت منابع و نیروی انسانی، رهبری، راهبردها، فرهنگ سازمانی، فرایندها و فعالیت‌ها، فناوری اطلاعات و ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد تعیین شده است. از بین عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش به ترتیب استخدام کارکنان واجد شرایط، برخورداری از یک چشم‌انداز مشترک، ایجاد فضا و زمان مناسب برای بارش افکار و برخورداری از اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت شفاف برای مدیریت دانش بالاترین اهمیت را در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان کسب کرده‌اند.

واژگان کلیدی

دانش؛ مدیریت دانش؛ موفقیت اجرای مدیریت دانش؛ شرکت‌های دانش‌بنیان؛ عوامل موفقیت.

مقدمه

سازمان به شمار می‌رود. در سازمان‌ها علی‌رغم وجود حجم بسیار بالایی از اطلاعات و دانش و نیز به کارگیری فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، اطلاعات لازم و کافی در اختیار متقاضیان قرار نمی‌گیرد. از این رو، با مشارکت بخش‌های مختلف در فرایندهای نوآوری و مدیریت دانش، می‌توان گام‌های مؤثری در انتقال صحیح و به موقع دانش به محققان و مدیران از لحاظ توسعه تحقیقات برداشت.

امروزه به گفته دانشمندان، بقای سازمان به کمک مدیریت دانش ممکن است و شرکت‌هایی موفق خواهند بود که از دارایی دانش خود به طور کارآمد بهره‌برند. در سالهای اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل شده است تا جایی که لوی و لیندر عامل موفقیت شرکت‌ها را در عصر حاضر، مدیریت دانش می‌دانند که شامل خلق، به کارگیری، تسهیم و ذخیره‌سازی دانش است.

در عصر حاضر که عصر اطلاعات است، مزیت اصلی در سرمایه دانش نهفته است. دانش در دنیای پیشرفته امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابت اصلی سازمان‌ها می‌باشد. دانش می‌تواند فرصت مناسبی برای سازمانی باشد که به خوبی آن را شناخته و مدیریت می‌کند و در عین حال، تهدیدی جدی برای سازمانی قلمداد شود که تحولات محیط را نمی‌شناسد و یا نمی‌خواهد بشناسد. شناخت دانش به عنوان یک منبع سازمانی، نظریه‌های رشد و نیز ظهور سازمان‌های دانش‌بنیان، همگی کمک کردند تا حوزه جدیدی از مدیریت دانش در نظام‌های اطلاعاتی به وجود آید. این پیشرفت‌ها نشان می‌دهد که دانش در شکل‌های مختلف، دارایی و سرمایه‌ای انسانی است و سرمایه‌گذاری در آن مستقیماً به کالاها و خدمات یا فناوری بالا منجر می‌شود. در کنار سایر عوامل تولید، دانش و قابلیت‌های ایجاد شده توسط آن نیز یکی از درآمدهای در حال افزایش

◀ مدیریت دانش شامل فرایند ترکیب بهینه دانش و اطلاعات در سازمان و ایجاد محیطی مناسب به منظور تولید، اشتراک و بکارگیری دانش و تربیت نیروهای انسانی خلاق و نوآور است. [۶]

◀ مدیریت دانش، مدیریت اطلاعات و داده به همراه مهارت‌های تجربیات ضمنی و نهایی افراد جهت تسهیم، استفاده و توسعه توسط سازمان است که به بهره‌وری بیشتر سازمان منجر می‌گردد.

◀ مدیریت دانش به مثابه چتری است که مباحث متعدد مربوط به ارزش دانش به عنوان یک عامل تولیدی را در بر می‌گیرد.

◀ مدیریت دانش، فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، نگهداری، ارزیابی و بکارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند میان منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می‌پذیرد. [۷]

مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

هدف اصلی پارک‌های علمی و تحقیقاتی حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان به منظور توسعه و خلق دانش و فناوری است. [۸] این شرکت‌ها نقش مهمی در اثربخشی تولید و دانش در محصولات داشته و با خلق دانش و فناوری به ایجاد ارزش در فضای رقابتی می‌پردازند. [۱] در واقع این شرکت‌ها، شرکت‌های حقوقی هستند که با ایجاد کسب و کار دانش محور برای تبدیل دانش به ثروت ایجاد می‌شوند و فعالیت‌های اقتصادی آنها مبتنی بر فعالیت‌های تحقیق و توسعه در زمینه‌های فناوری پیشرفته است و به توسعه اقتصاد دانش‌محور در جامعه کمک می‌کنند [۹]

مطالعات آلبینو و همکاران، مودامبی و آگاروال، گویای این واقعیت است که این شرکت‌ها از دانش و اطلاعات استفاده می‌کنند تا با تحلیل دقیق، پاسخ مناسبی برای همگام شدن با شتاب و تحول در مؤلفه‌های محیطی بازار، همچنین سلیقه‌ها و نیازهای مشتریان ارائه دهند [۱۱]

مطالعاتی که به بررسی پیامدهای مدیریت دانش در شرکت‌ها پرداخته است نشان می‌دهد با تقویت مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان موفقیت سازمانی افزایش می‌یابد. [۱۰]

در واقع هرچه شرکت دانش‌بنیان از دانش در ساختارهای خود بیشتر بهره برد ارزش بیشتری بدست خواهد آورد و چرخه تکامل یافته‌تری از بلانگی به وجود خواهد آورد. به عبارتی دیگر توجه به مدیریت دانش منجر به بهره‌وری و اثربخشی این شرکت‌ها می‌شود و دانش نقش مهمی را در فعالیت‌های افراد و سازمان‌ها ایفا می‌نماید و سرمایه‌های فکری به تدریج جایگزین سرمایه‌های قابل لمس در کسب و کارها می‌گردد. در همین راستا و با اهمیت یافتن روز افزون توجه به ایده‌ها، خلاقیت و نوآوری‌ها، سازمان‌های مختلف به ویژه شرکت‌های دانش‌بنیان باید با بکارگیری مدیریت دانش شانس ماندگاری خود را در عرصه صنعت و جامعه بیشتر نمایند. [۱]

در این تحقیق برآنیم تا مهم‌ترین عوامل مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان را شناسایی و آنها را از حیث تأثیر و اهمیت، رتبه‌بندی نماییم.

تعریف مدیریت دانش

بیش از ده سال از عمر ابداع مفهوم کلی مدیریت دانش می‌گذرد و در این مدت، تعاریف گوناگونی در این خصوص ارائه گردیده که هر یک ابعدی از این موضوع را نمایش می‌دهند. در ذیل به بیان مهم‌ترین این تعاریف می‌پردازیم:

◀ مدیریت دانش، فرایند نظام‌مند منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوری‌های اطلاعاتی و تعامل انسانی را به کار می‌گیرد تا سرمایه‌های اطلاعاتی سازمان را شناسایی، مدیریت و تسهیم کند. این دارایی‌ها شامل پایگاه‌های اطلاعاتی، اسناد، سیاست‌ها و رویه‌ها می‌شود. علاوه بر این هم دانش آشکار و هم دانش ضمنی کارکنان را در بر می‌گیرد و از روش‌های متنوع و گسترده برای تصرف، ذخیره‌سازی و تسهیم دانش در داخل یک سازمان استفاده می‌کند.

◀ مدیریت دانش، کسب دانش درست برای افراد مناسب در زمان صحیح و مکان مناسب است به گونه‌ای که آنان بتوانند برای دستیابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند.

◀ مدیریت دانش، بنایی سنجیده، صریح و اصولی برای تجدید و استفاده از دانش در جهت افزایش تأثیر و بازگشت دانش مربوط به سرمایه دانش است.

◀ تعریف مدیریت دانش، اغلب حوزه‌های تخصصی نویسندگان مقالات وابسته است. مدیریت دانش را به صورت فرایند مستمر اطمینان از توسعه تجربی سازمان‌ها در جهت بهبود قابلیت حل مشکلات سازمانی و حمایت از مزیت رقابتی تعریف می‌کنند.

◀ فرایند خلق، انتشار و بکارگیری دانش به منظور دستیابی به اهداف سازمانی. [۴]

◀ فلسفه‌ای که شامل مجموعه‌ای از اصول، فرایندها، ساختارهای سازمانی و فناوری‌های بکارگرفته شده که افراد را به منظور اشتراک و بکارگیری دانش‌شان جهت مواجهه با اهداف آنها یاری می‌رساند.

◀ مدیریت دانش مجموعه فرایندهایی است که خلق، نشر و کاربری دانش را کنترل می‌کنند.

◀ مدیریت دانش رسمی‌سازی و دسترسی به تجربه، دانش و دیدگاه‌های استادانه را که قابلیت‌های جدید، قدرت کارایی بالاتر، تشویق نوآوری و افزایش ارزش مشتری را در پی داشته باشند، هدف قرار می‌دهد.

◀ مدیریت دانش، دانستن ارزش دانش، فهم اطلاعات سازمان، استفاده از سیستم‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور حفظ، استفاده و کاربرد دوباره دانش می‌باشد. [۵]

عوامل موفقیت اجرای مدیریت دانش

دامنه وسیعی از عواملی که می‌توانند اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار دهند در ادبیات موضوع مشاهده می‌شود. برای مثال عوامل فرهنگ، فناوری اطلاعات و رهبری به عنوان ملاحظات مهم در خصوص اجرای مدیریت دانش مطرح می‌باشند. هرچند، هیچ‌گونه کار نظام‌مندی در خصوص مشخص نمودن مجموعه‌ای منسجم از عوامل اصلی موفقیت برای اجرای مدیریت دانش در حوزه سازمان‌های دانش‌بنیان را نمی‌توان مشاهده نمود.

تعیین یک مجموعه مناسب از عوامل اصلی موفقیت که مربوط به سازمان‌های دانش‌بنیان می‌باشند به این سازمان‌ها کمک خواهد کرد موارد مهمی که در هنگام طراحی و اجرای مدیریت دانش با آن مواجه می‌شوند را مدنظر قرار دهند.

این عوامل در صورتی که در سازمان وجود دارند باید حمایت و به هنگام نگاه داشته شوند و در صورت عدم وجود می‌بایست هرچه زودتر در جهت ایجاد آنها اقدام کرد. مجموعاً از بررسی دقیق مقالات و تحقیقات مورد نظر نتیجه گرفته شد که عوامل متعددی در اجرای مدیریت دانش مهم دانسته شده‌اند. از آنجا که یکی از اهداف این پژوهش تعیین عوامل اصلی اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در سازمان‌های دانش‌بنیان است، لذا از طریق مطالعه و مقایسه تطبیقی عوامل اصلی ارائه شده از سوی صاحب‌نظران و نویسندگان گوناگون در نهایت ۷ عامل اصلی که دارای بیشترین فراوانی در مقالات و همچنین بیشترین اعتبار جهانی بوده‌اند، از ادبیات موضوع استخراج شدند که این عوامل به شرح زیر می‌باشند: [۲]

➤ رهبری: رهبری نقشی مهم و اساسی در موفقیت اجرای مدیریت دانش در سازمان دارد [۱۱]. رهبر با ایجاد روحیه در کارکنان، تشویق کارکنان به تسهیم دانش، هدایت فرایند تحول سازمانی و... می‌تواند سازمان را در رسیدن به موفقیت اجرای مدیریت دانش یاری کند. [۱۲] [۱۳].

➤ فرهنگ سازمانی: وجود یک فرهنگ سازمانی منسجم بیانگر این است که سازمان باید از یک بنیان و اساس فرهنگی مبتنی بر توجه و علاقه به دانش پیروی کند و این عامل در موفقیت اجرای مدیریت دانش نقشی اساسی دارد [۱۴].

➤ فناوری اطلاعات: فناوری همانطور که وانگ و اسپینوال بیان می‌کنند تنها یک ابزار است. [۳] فناوری اطلاعات در تسهیم و ارتباطات دانش نقش مهمی ایفا می‌کند و یاری‌دهنده مدیریت دانش در سازمان است.

➤ ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد: در اجرای مدیریت دانش برای اطمینان حاصل کردن از حرکت صحیح در رسیدن به اهداف، وجود یک سیستم ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد ضروری است. [۱۵]

➤ منابع و نیروی انسانی: وجود منابع انسانی در اجرای مدیریت دانش بسیار ضروری است و این افراد هستند که سازمان را

می‌سازند. [۱۶] سازمان با فراهم آوردن فرصت‌های شغلی و توسعه حرفه‌ای برای کارکنان، می‌تواند از ترک کارکنان برجسته از سازمان جلوگیری کند و نقش کلیدی در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش ایفا نماید. [۱۷]

➤ راهبردها: وجود یک راهبرد منسجم برای شفاف نمودن فلسفه مدیریت دانش و اهداف سازمان، سازمان را در تبدیل شدن به یک سازمان دانش محور هدایت می‌کند. [۱۸] [۱۹]

➤ فرایندها و فعالیت‌ها: سازمان برای رسیدن به موفقیت در اجرای مدیریت دانش باید یک دیدگاه فرایندگرا داشته باشد. هولس اپل و جوشی اظهار می‌دارند که هماهنگی فرایندهای مدیریت دانش که سازمان قصد اجرای آنها را دارد بسیار حیاتی است. [۳]

پس از تعیین معیارهای اصلی و زیرمعیارهای مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش، جداول مربوطه تشکیل شده و از مدیران شرکت‌های مختلف دانش‌بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان خواسته شد تا به هریک از عوامل، امتیازی در دامنه ۱ تا ۱۰۰ اختصاص دهند، جامعه آماری این تحقیق مدیران شرکت‌های دانش‌بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان می‌باشند که برای این منظور ۵۰ پرسشنامه در اختیار این صاحب‌نظران قرار گرفت و در نهایت ۱۷ پرسشنامه کامل و مورد استناد برای آمارگیری جمع‌آوری شد که نتایج به دست آمده از پاسخ‌دهی صاحب‌نظران در بخش بعد آورده شده است.

رتبه‌بندی عوامل اصلی موفقیت اجرای مدیریت دانش

به منظور تعیین اهمیت و اولویت عوامل اصلی موفقیت اجرای مدیریت دانش برای هریک از این عوامل میانگین امتیاز محاسبه شد، که نتایج حاصل به همراه انحراف معیار آنها در جدول ۱ نشان داده شده است.

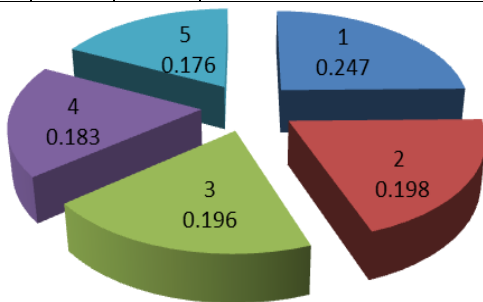
جدول ۱- رتبه‌بندی عوامل اصلی موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل اصلی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	منابع و نیروی انسانی	۸۹.۰۶۳	۰.۱۷	۷.۹۴۹
۲	رهبری	۸۵	۰.۱۶	۱۱.۳۱۹
۳	راهبردها	۸۳.۹۸۶	۰.۱۶	۱۱.۰۴۲
۴	فرهنگ سازمانی	۷۴.۶۸۸	۰.۱۴۲	۱۴.۰۸۳
۵	فرایندها و فعالیت‌ها	۷۲.۵	۰.۱۳۸	۱۴.۱۴۲
۶	فناوری اطلاعات	۶۲.۵	۰.۱۱۹	۱۹.۵۲۶
۷	ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد	۵۷.۱۸۸	۰.۱۰۹	۱۳.۱۰۶

با رجوع به جدول ۱ مشاهده می‌شود که میانگین امتیازها از ۵۰ که میانگین نمره است بیشتر است. لذا تمامی عوامل بر اساس امتیازات داده شده در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش بسیار مهم می‌باشند. همچنین مشاهده می‌شود که انحراف استاندارد آنها نیز با توجه به دامنه امتیازدهی ۱ تا ۱۰۰ قابل چشم‌نیست.

جدول ۲- رتبه‌بندی عوامل فرعی منابع و نیروی انسانی، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	استخدام کارکنان واجد شرایط	۹۲.۵	۰.۲۴۷	۷.۵
۲	مشارکت، پذیرش و یادگیری فناوری	۷۴.۰۶۳	۰.۱۹۸	۱۲.۱۴۷
۳	پاداش‌دهی و ایجاد انگیزش کارکنان به منظور کسب دانش و اجرای مدیریت دانش	۷۳.۱۲۵	۰.۱۹۶	۱۴.۹۸۷
۴	آشنایی با مدیریت دانش و تمایل به مدیریت دانش	۶۸.۴۳۸	۰.۱۸۳	۱۰.۲۶۵
۵	فراهم کردن فرصت‌های پیشرفت شغلی برای کارکنان	۶۵.۸۱۳	۰.۱۷۶	۱۵.۳۸۸



نمودار ۲- رتبه‌بندی عوامل فرعی منابع و نیروی انسانی، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

رهبری

با مراجعه به جدول ۳ مشاهده می‌شود که میانگین امتیازات عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش بسیار بالاست و از ۵۰ بیشتر است. از بین عوامل مربوط به رهبری، همان‌طور که مشاهده می‌شود، عامل مشارکت و حمایت مدیریت ارشد و ارائه رفتار مطلوب از سوی مدیریت از اهمیت بیشتری برخوردارند، از آنجا که تفاوت زیادی بین میانگین امتیازات وجود ندارد، لذا می‌توان گفت همه این عوامل در موفقیت اجرای مدیریت دانش نقش بسزایی دارند. همچنین مشاهده می‌شود که انحراف استانداردها نیز چشمگیر نیست.

جدول ۳- رتبه‌بندی عوامل فرعی رهبری، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

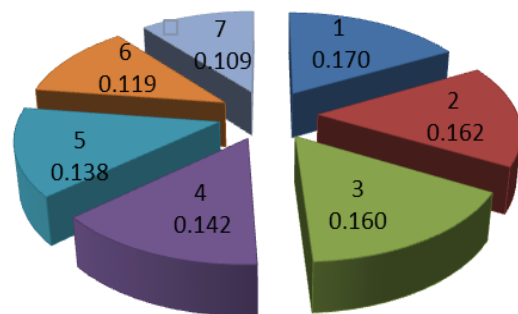
ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	مشارکت و حمایت از طرف مدیران ارشد	۷۸.۱۲۵	۰.۲۱۴	۹.۳۳۳
۲	ارائه رفتار مطلوب و مناسب از سوی مدیریت	۷۵.۵۶۳	۰.۲۰۷	۱۴.۳۹۶
۳	تشویق رهبران به خلق، تسهیم و استفاده از دانش	۷۲.۵	۰.۱۹۹	۱۲.۸۷
۴	پشتیبانی از طرح‌های دانش محور از سوی مدیریت	۶۹.۵۶۳	۰.۱۹۱	۱۶.۸۱۹
۵	مدیریت تغییر سازمانی جهت پذیرش اجرای مدیریت دانش از سوی کارکنان	۶۹.۰۶۳	۰.۱۸۹	۹.۵۵۶

کسب رتبه اول توسط عامل منابع انسانی بیانگر این موضوع است که در اختیار داشتن کارکنان قوی و متخصص و مدیریت صحیح آنها از اهمیت بالایی در شرکت‌های دانش‌بنیان برخوردار است.

دومین عامل مهم از نظر مدیران، وجود رهبری قوی است که بیانگر این موضوع است که مانند اجرای هر سیستم دیگری در سازمان‌ها، اجرای موفق مدیریت دانش نیز نیازمند مشارکت و حمایت همه جانبه مدیر است. در واقع مدیران باید بر همکاری و تسهیم هر چه بیشتر دانش در سازمان تأکید کنند و بستری مناسب برای اجرای مدیریت دانش فراهم آورند. سومین عامل مهم برای اجرای موفق مدیریت دانش داشتن یک راهبرد منسجم و منطقی مدیریت دانش است تا سازمان را در جهت تبدیل شدن به سازمان دانش محور کمک نماید.

دیگر عامل مهم فرهنگ سازمانی است که برخورداری از فرهنگ مناسب مبتنی بر توجه و علاقه به دانش نقش اساسی در موفقیت مدیریت دانش دارد. در واقع می‌بایست در سازمان احساس اعتماد، همکاری، مشارکت و صداقت میان مدیران و کارکنان برقرار باشد.

سه عامل فرایندها و فعالیت‌ها، فناوری اطلاعات و ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد نیز همانطور که در بخش قبل شرح داده شد از عوامل مهم در اجرای موفق مدیریت دانش هستند. که طبق اطلاعات جمع‌آوری شده از اهمیت کمتری نسبت به چهار عامل اول برخوردارند.



نمودار ۱- رتبه‌بندی عوامل اصلی موفقیت اجرای مدیریت دانش

رتبه‌بندی عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش

منابع و نیروی انسانی

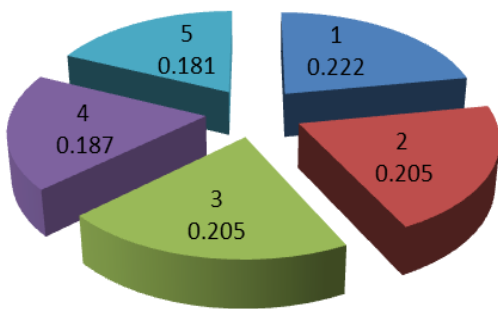
با توجه به جدول ۲ مشاهده می‌شود که استخدام کارکنان واجد شرایط از اهمیت بسیار بالاتری برخوردار است و مشارکت و ایجاد انگیزش در کارکنان در رتبه‌های بعدی جای گرفته‌اند. از طرفی میانگین نمرات همه عوامل از میانگین بالاتر است و این، نشان‌دهنده اهمیت این عوامل در موفقیت اجرای مدیریت دانش است.

فرهنگ سازمانی

با مراجعه به جدول ۵ مشاهده می‌شود که میانگین امتیازات عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش بسیار بالاست و از ۵۰ بیشتر است. از بین عوامل مربوط به فرهنگ سازمانی، همان‌طور که مشاهده می‌شود عامل ایجاد فضا و زمان مناسب برای بارش افکار و تشویق کارکنان به الگوبرداری از تجارب سایر سازمان‌های موفق از تأثیر بیشتری برخوردارند. از آنجا که تفاوت زیادی بین میانگین امتیازات وجود ندارد، لذا می‌توان گفت همه این عوامل در موفقیت اجرای مدیریت دانش نقش بسزایی دارند. [۲۰].

جدول ۵- رتبه‌بندی عوامل فرعی فرهنگ سازمانی، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

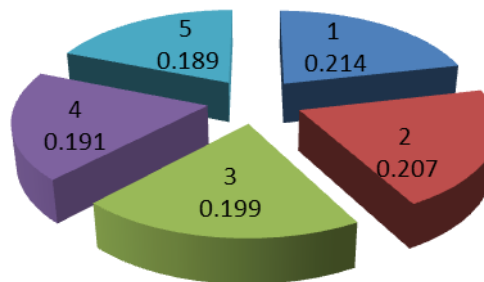
ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	ایجاد فضا و زمان مناسب برای بارش افکار	۸۲.۶۲۵	۰.۲۲۲	۱۱.۴۳۹
۲	تشویق کارکنان به الگوبرداری از تجارب سایر سازمان‌های موفق	۷۶.۵۶۳	۰.۲۰۵	۱۲.۳۳۹
۳	تشویق به انجام کارهای تیمی بین کارکنان	۷۶.۲۵	۰.۲۰۵	۱۱.۷۹۲
۴	تشویق کارکنان به سؤال کردن و یادگیری	۶۹.۸۱۳	۰.۱۸۷	۱۶.۳۱۴
۵	برخورداری از سطح بالای اعتماد بین کارکنان برای تسهیم دانش	۶۷.۵	۰.۱۸۱	۱۲.۳۷۴



نمودار ۵- رتبه‌بندی عوامل فرعی فرهنگ سازمانی، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

فرایندها و فعالیت‌ها

با توجه به جدول ۶ مشاهده می‌شود که خلق ایده‌های جدید از اهمیت بیشتری برخوردار است. هرچند که دو عامل دیگر نیز امتیازی نزدیک به عامل اول دارند و با داشتن میانگین بالاتر از ۵۰ از اهمیت بالایی در موفقیت اجرای مدیریت دانش برخوردارند.



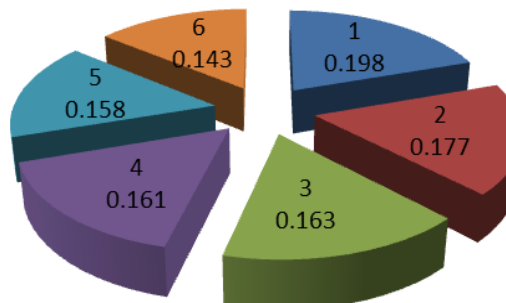
نمودار ۳- رتبه‌بندی عوامل فرعی رهبری، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

راهبردها

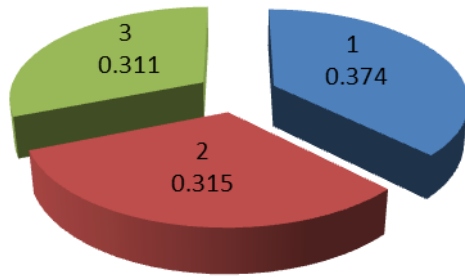
با توجه به جدول ۴ مشاهده می‌شود که وجود یک چشم‌انداز مشترک و تعیین اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت شفاف برای مدیریت دانش از اهمیت بالایی برخوردارند و سایر عوامل در رتبه پایین‌تری از نظر اهمیت قرار دارند. هر چند عوامل دیگر نیز با داشتن امتیاز بالاتر از ۵۰ از اهمیت برخوردارند.

جدول ۴- رتبه‌بندی عوامل فرعی راهبردها، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	برخورداری از یک چشم‌انداز مشترک	۹۱.۷۵۰	۰.۱۹۸	۸.۹۹۷
۲	برخورداری از اهداف بلندمدت و کوتاه مدت شفاف برای مدیریت دانش	۸۲.۱۸۸	۰.۱۷۷	۱۴.۵۷۴
۳	تعیین یک فرد به عنوان مسئول یا مدیر دانش	۷۵.۳۱۳	۰.۱۶۳	۱۴.۵۲
۴	تعیین نقش‌ها و مسئولیت‌ها بویژه برای انجام وظایف مدیریت دانش	۷۴.۶۸۸	۰.۱۶۱	۱۲.۸۰۵
۵	تشکیل یک تیم مخصوص برای انجام مدیریت دانش	۷۳.۰۶۳	۰.۱۵۸	۱۹.۱۲۳
۶	آموزش مهارت‌هایی از قبیل تفکر خلاق، مفاهیم دانش و ارتباطات و... به کارکنان	۶۶.۲۵	۰.۱۴۳	۹.۹۲۲



نمودار ۴- رتبه‌بندی عوامل فرعی راهبردها، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان



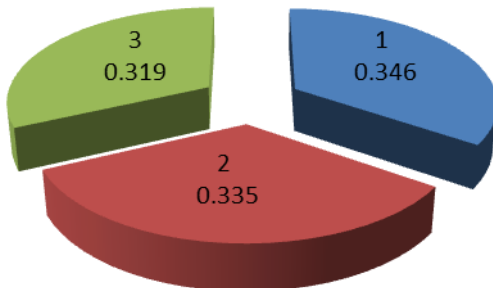
نمودار ۷-رتبه‌بندی عوامل فرعی فناوری اطلاعات، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد

با توجه به جدول ۸ مشاهده می‌شود که از بین این زیرمعیارها، ایجاد یک سیستم برای مدیریت ارزیابی مدیریت دانش از اهمیت بیشتری برخوردار است. هرچند دو عامل دیگر نیز امتیازی نزدیک به عامل اول دارند.

جدول ۸-رتبه‌بندی عوامل فرعی ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	ایجاد سیستمی برای مدیریت ارزیابی مدیریت دانش	۶۲.۸۱۳	۰.۳۴۶	۱۵.۱۰۱
۲	ارزیابی تأثیر اجرای مدیریت دانش بر عملکرد سازمان	۶۰.۹۳۸	۰.۳۳۵	۱۳.۷۱۸
۳	پیگیری و پایش میزان پیشرفت اجرای مدیریت دانش	۵۸	۰.۳۱۹	۱۴.۷۰۵



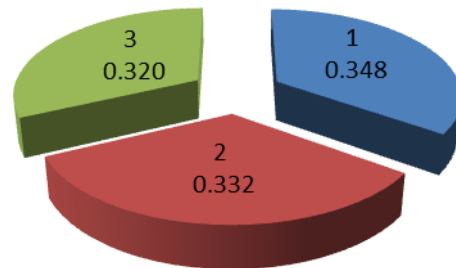
نمودار ۸-رتبه‌بندی عوامل فرعی ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

جمع‌بندی

در این تحقیق با مطالعات مختلف در زمینه عوامل موفقیت برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان، در نهایت ۷ عامل اصلی که شامل ۳۰ عامل فرعی می‌باشند، در قالب پرسشنامه تعیین شده و توسط مدیران شرکت‌های مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی

جدول ۶-رتبه‌بندی عوامل فرعی فرایندها، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	وجود منابع انسانی فناوری اطلاعات	۸۰.۲۵	۰.۳۷۴	۱۲.۴۸۷
۲	بکارگیری اینترنت و اینترانت	۶۷.۵	۰.۳۱۵	۱۴.۶۸۴
۳	سهولت استفاده از تکنولوژی‌های در دسترس	۶۶.۵۶	۰.۳۱۱	۱۶.۱۷۵



نمودار ۶-رتبه‌بندی عوامل فرعی فرایندها و فعالیت‌ها، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

فناوری اطلاعات

با توجه به جدول ۷ مشاهده می‌شود که وجود منابع انسانی آشنا با تکنولوژی و فناوری اطلاعات از اهمیت بسیاری برخوردار است. در ضمن زیرمعیارهای مربوطه، میانگین امتیازی بالاتر از ۵۰ دارند که این نشان دهنده اهمیت این عوامل در موفقیت اجرای مدیریت دانش است. در تفهیم عامل سوم یعنی سهولت استفاده از فناوری اطلاعات می‌توان بیان نمود که مهمترین اشکال تکنولوژی مدیریت دانش، ورودی‌های دانش مثل اینترنت، اینترانت، اکسترانت و ... هستند. در کاربرد فناوری باید به این اصل توجه نمود که فناوری باید در خدمت کاربر باشد، بنابراین باید ساده و قابل استفاده باشد و کارکنان بدون استفاده از متخصصان فناوری اطلاعاتی بتوانند از آن استفاده کنند.

جدول ۷-رتبه‌بندی عوامل فرعی فناوری اطلاعات، مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

ردیف	عوامل فرعی مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش	میانگین نمرات	ضرایب اهمیت	انحراف معیار
۱	ایجاد و خلق ایده‌ها و دانش جدید	۸۷.۱۲۵	۰.۳۴۸	۱۱.۱۶۳
۲	وجود ارتباطات اثربخش بین کارکنان	۷۴.۵	۰.۳۳۲	۱۲.۲۹۸
۳	فرایندهای استاندارد و روشن برای پروژه مدیریت دانش	۷۱.۸۷۵	۰.۳۲	۱۴.۳۴۸

4. Rastogi, P. N, Knowledge management & intellectual capital- The new virtuous reality of competitiveness, Human Systems Management, Vol. 9, no, 1, pp: 39-49, 2000.
5. Wiig, K. and chairman, KM: An introduction & perspective, the journal of KM, vol1, No1, 1997.
6. Oliver, S. Kandadi, K. R, How to develop knowledge culture in organizations? A multiple case study of large distributed organizations, Journal of Knowledge Management, Vol. 10, no. 4, pp: 6-24, 2006.
7. Cambridge Dictionary. "Knowledge" in Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus. Retrieved 25 April 2012 from: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/British/knowledge=knowledge>, 2011.
8. Gridding, S. R. Marketing for incubator managers and guidelines to assist their clients in their marketing, workshop on science and technology parks: market and planning, Isfahan, 2005.
9. Davis, S. Becoming a knowledgebase business. International Journal of Technology Management, 14, 60-73. 2009.
10. Migdadim, "Knowledge management enabler and outcomes in the small and medium sized enterprises", Journal of Industrial management & data systems. 109.No. 6, 2009
11. Bass, B. M, from transactional to transformational leadership: learning to share the vision, Organizational dynamics, 1990.
12. Islam, M., Ahmed, S. Hasan, I. Ahmed, S., Organizational culture and knowledge sharing: Empirical evidence from service organizations, African Journal of Business Management, Vol. 5(14), pp. 5900-5909, 2011.
13. Hung, C.Y. Ming Hung, S. Pin Lin, Quo. Tsai, M. Ling., "Critical Factors in Adopting a Knowledge Management System For The Pharmaceutical Industry ", Industrial Management & Data Systems, vol.105, No.2, pp.164-183, 2005.
14. Santoro, M. and Gopalakrishnan, S., "The Institutionalization of Knowledge Transfer Activities Within Industry-University Collaborative Ventures", Journal of Engineering Technology Management, Vol.17, pp.299-319, 2000.
15. Arora, R., "Implementing KM - a balanced score card approach", Journal of Knowledge Management, Vol. 6 No. 3, pp. 240-9, 2002.
16. Wickert, A. and Herschel, R., "Knowledge-management issues for smaller business", Journal of Knowledge Management, Vol.5 No. 4, pp.329-37, 2001.
17. Finn, W. and Philips, T., "Know your assets", Director, Vol. 55 No. 11, pp.80-4, 2002.
18. Soliman, F. and Spooner, K., "Strategies for implementing knowledge management: role of human resources management", Journal of Knowledge Management, 2000.
19. Liebowitz, J. and Suen, C.Y., "Developing knowledge management metrics for measuring intellectual capital", Journal of Intellectual Capital, Vol. 1 No. 1, pp. 54-67, 2000.
20. Arnott, C, Trust: current thinking & future research, European Journal of Marketing. 41 (9/10), pp: 981-987, 2007.

اصفهان امتیازدهی شده است. بر اساس این تجزیه و تحلیل، منابع انسانی، رهبری، راهبردها، فرهنگ سازمانی، فرایندها و فعالیت‌ها، فناوری اطلاعات و ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد، به ترتیب به عنوان مهم‌ترین عوامل اصلی اجرای موفق مدیریت دانش تعیین شدند. شناخت این مجموعه عوامل اصلی و زیرمعیارها می‌تواند برای مدیران شرکت‌های دانش‌بنیان سودمند باشد.

همچنین این مجموعه عوامل مؤثر در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش می‌تواند به عنوان یک راهنما برای شرکت‌ها در جهت اولویت‌بندی و تنظیم فعالیت‌های مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرد.

پیشنهادهای

۱. با توجه به اینکه عوامل مختلفی در موفقیت اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان نقش دارند، توجه صرف به یک عامل نمی‌تواند سازمان را در استقرار مدیریت دانش یاری کند.
۲. باید به صورت کلی و همه‌جانبه با توجه به اولویت عوامل مؤثر در موفقیت اجرای مدیریت دانش، به عوامل مذکور توجه شود.
۳. در صورتی که هریک از این عوامل در سازمان وجود ندارد بایستی ایجاد شده و در صورت وجود، توسعه و ارتقا داده شود.
۴. همانطور که از نتایج بدست آمده قابل استنباط است عامل نیروی انسانی نقش زیادی در موفقیت مدیریت دانش دارد. بنابراین بهتر است پیش از اجرای مدیریت دانش کارکنانی ماهر و واجد شرایط استخدام نمود.
۵. همانطور که در این مقاله مشاهده شد عامل فناوری اطلاعات صرفاً ابزاری برای موفقیت مدیریت دانش است و برای جلوگیری از شکست پروژه مدیریت دانش پیش از پیاده‌سازی آن لازم است سایر زیرساخت‌های مورد نیاز فراهم گردند.

تشکر و قدردانی

در خاتمه از کلیه مدیران و کارشناسان شرکت‌های مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان که با تکمیل پرسشنامه ما را در تهیه این مقاله یاری نمودند تشکر و قدردانی می‌نماییم.

منابع

۱. ایزدیان، زینب؛ عبداللهی، بیژن؛ کیانی، ولی مراد؛ مدیریت دانش الگویی جهت مدیریت شرکت‌های دانش‌بنیان مستقر در پارک‌های علم و فناوری، فصلنامه رشد فناوری، سال دهم، شماره ۳۷، زمستان ۱۳۹۲.
۲. حسنقلی‌پور، طهمورث؛ عابدی جعفری، حسن؛ خطیبیان، ندا؛ بررسی عوامل مؤثر بر موفقیت پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها، فصلنامه رشد فناوری، سال پنجم، شماره ۱۸، بهار ۱۳۸۸.
۳. والمحمدی، جنگیز؛ تعیین و اولویت‌بندی عوامل اصلی اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در سازمان‌های کوچک و متوسط کشور، فصلنامه مدیریت، سال هشتم، شماره ۱۶، زمستان ۱۳۸۸.