

**بررسی وضعیت مدیریت دانش بر اساس مدل بهات
(مطالعه موردی: شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی)**

ناهیده حیدرزاده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز

Heydarzadeh_n@yahoo.com:

چکیده:

این تحقیق با عنوان "بررسی وضعیت مدیریت دانش بر اساس مدل بهات (مطالعه موردی: شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی)" است. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران، رؤیسان، سرپرستان طرح، مدیران پروژه و کارشناسان بخش ستادی با تعداد ۱۰۰ نفر است که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول کرجسی مورگان، نمونه ای به حجم ۸۰ نفر انتخاب شده است. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است که شامل پرسشنامه محقق ساخته است و روایی صوری و محتوایی آن مورد تایید قرار گرفته است و پایایی پرسشنامه ۰/۷۶ است که می توان گفت از پایایی مناسبی برخوردار است. روش تحقیق حاضر از نوع تحقیقات میدانی بوده و برای آزمون فرضیه ها از آزمون t با استفاده از نرم افزار spss16 انجام گرفته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که شرکت مورد مطالعه از نظر وضعیت ابعاد ثبت دانش، خلق دانش، کاربرد دانش بالاتر از حد متوسط و ابعاد کسب دانش و انتقال دانش در حد متوسط قرار گرفته است و مدیریت دانش وضعیت مطلوبی دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، کسب دانش، ثبت دانش، خلق دانش، انتقال دانش، کاربرد دانش، مدل بهات

Abstract: The study is the "Survey of knowledge management based on Bhatt model (Case Study: District's East Azerbaijan province). The statistical population consists of 100 member of presidents, supervisors, project managers and experts that with Using simple random sampling method based on table Krejcie and Morgan, a sample size of 80 individuals has been selected. In order to collect data, a questionnaire has been used, the face and content validity has been confirmed and reliability of the questionnaire was approved by 76/0, we can say that the reliability is good. Method of this research is field research. In order to test the hypothesis, t-test was performed using the software spss16. The results of the study indicate that in the organization under study, the rate of applying the three stages of knowledge management contain knowledge record, knowledge creation, knowledge application is higher than average level and two stages of knowledge management contain knowledge obtaining and knowledge transfer is an average level and knowledge management has desirable status.

Key words: knowledge management, knowledge obtaining, knowledge record, knowledge creation, knowledge transfer, knowledge application, Bhatt model

مقدمه:

در سالهای اخیر، سازمانها و شرکت های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند و مفاهیم جدیدی چون کاردانشی، دانشکار، مدیریت دانش و سازمانهای دانشی، خبر از شدت یافتن این روند می دهند. پیتدراکر، با به کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمانها می دهد که در آنها به جای قدرت بازو قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه در آینده جوامعی می توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند (الوانی، ۱۳۸۰). امروزه در سازمان ها، مدیریت دانش موضوعی مهم و حیاتی می باشد و با به کارگیری سیستم های مدیریت دانش می توان مزیت رقابتی بلند مدت را استمرار بخشید. در دسته بندی نظریه های بعضی صاحب نظران کسب و کار، دهه ۱۹۸۰، دهه "جنبش کیفیت"، دهه ۱۹۹۰، دهه "مهندسی مجدد" و دهه ۲۰۰۰ هم دهه "مدیریت دانش" معرفی شده است. دانش موضوعی چند لایه، پیچیده، پویا و انتزاعی که در ذهن انسان نهفته است. بسیاری از دانشمندان دانش را به دانش فردی و دانش سازمانی تقسیم می کنند بهات چرخه مدیریت دانش را شامل فعالیت های کسب، ثبت، انتقال، خلق و کاربرد دانش در سازمان می داند. کسب دانش به مجموعه فعالیت هایی که به منظور کسب دانش از خارج سازمان صورت می گیرد. ثبت دانش به مجموعه فعالیت هایی که به منظور ثبت دانش موجود در سازمان صورت می گیرد. انتقال دانش شامل مجموعه فعالیت هایی که به منظور انتقال دانش سازمان میان اعضا صورت می گیرد. خلق دانش به فعالیت هایی که از طریق آن دانش جدید در سازمان خلق و تولید می شود، اطلاق می شود و کاربرد دانش شامل فعالیت هایی است که نشان می دهد که سازمان دانش خویش را به کار گرفته است. (Bhatt, 2001). برخی نیز دانش را فقط در دو طبقه آشکار و پنهان و یا صریح و ضمنی تقسیم می کنند. امروزه در همه سازمان ها، از مسئله حرکت در جهت جامعه مبتنی بر مدیریت دانش بحث می شود. با پیدایش تکنولوژی نوین و نفوذ آن به جنبه های مختلف زندگی انسان، پارادایم هایی جدید مطرح شده و زندگی بشر کاملاً تحول یافته است. در چنین موقعیتی، سازمان ها برای دستیابی به مزیت رقابتی و حفظ خود در محیطی متغیر به استفاده از ابزارهایی نوین مدیریتی و روش های جدید روی آورده اند. این روش، مدیریت دانش همچون یک نگرش نوین در سازمان ها منظور می شود. در واقع، "دانش و سرمایه های فکری"، پایه و اساس شایستگی های اصلی و نیز راهبردی برای عملکرد بهتر می باشد. پیتدراکر عقیده دارد "راز موفقیت سازمان ها در قرن بیست و یکم همان مدیریت دانش است". بنابراین، در سازمان های هزاره سوم اجرای "مدیریت دانش" ضروری شده و موسسات باید با برنامه ریزی برای اجرای آن اقدام کنند. مهمترین نقشی که می توان به مدیریت دانش نسبت داد این است که آن را به عنوان یک متدولوژی در نظر بگیرند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵). بر طبق بررسی ها (۲۰۰۰)، بعضی از انواع مدیریت دانش در حداقل هشتاد درصد از شرکت های مورد بررسی استفاده می شود و بیست و پنج درصد از این شرکت ها دارای یک مدیر ارشد دانش یا یک مدیر ارشد یادگیری می باشند. در بررسی دیگری که بوسیله موری (۱۹۹۹) انجام شده است، مشخص شده که پنجاه درصد از پانصد شرکتی که مجله فورچون همه ساله به عنوان شرکت های برتر معرفی می کند، دارای برنامه هایی برای استفاده از سیستم های مدیریت دانش می باشند. تقی زاده و همکارانش (۱۳۸۹)، میزان به کارگیری مدیریت دانش را در یک سازمان خدماتی انجام داده اند و مشخص شده است که این سازمان از نظر به کارگیری مدیریت دانش در حد متوسطی قرار دارد. مدلی که در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است مدل بهات می باشد.

اهداف تحقیق: اهدافی که در این در این تحقیق دنبال می شود به صورت زیر می باشد:

- تعیین وضعیت کسب دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی
- تعیین وضعیت ثبت دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی
- تعیین وضعیت خلق دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی
- تعیین وضعیت انتقال دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی
- تعیین وضعیت کاربرد دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی
- تعیین وضعیت مدیریت دانش در شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی

فرضیه های تحقیق:

- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت کسب دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت ثبت دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت خلق دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت انتقال دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت کاربرد دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.
- شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر فعالیت مدیریت دانش در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

روش تحقیق: این تحقیق از حیث هدف تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر روش انجام تحقیق از نوع تحقیقات میدانی است. جامعه آماری این تحقیق مدیران، رئیس، سرپرستان طرح و کارشناسان بخش ستادی شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی که برابر با ۱۰۰ نفر است و نمونه آماری آن طبق جدول کرجسی مورگان برابر با ۸۰ نفر می باشد. روش جمع آوری اطلاعات شامل روش کتابخانه ای برای به دست آوردن مبانی نظری تحقیق و روش میدانی برای جمع آوری اطلاعات از نمونه مورد مطالعه می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که به وسیله محقق ساخته شده و به وسیله اساتید مورد بررسی و بازنگری شده است و به این وسیله روایی صوری و محتوایی آن مورد تایید قرار گرفته است. و همچنین پایایی آن به وسیله آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است به طوری که

ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۷۸ به دست آمده است که با توجه به بزرگتر بودن آن از ۰/۷ پایایی آن نیز مورد تایید قرار می گیرد. داده های تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS16 مورد بررسی قرار می گیرد.

یافته های پژوهش

جدول توزیع فراوانی بر اساس مولفه های جنسیت، سن، تحصیلات، واحد سازمانی، سمت و سابقه به شرح زیر است:

جدول ۱

درصد فراوانی	فراوانی	مولفه ها	
66.25	53	مرد	جنسیت
33.75	27	زن	
10	8	20-30	سن
51.25	41	31-40	
21.25	17	41-50	
17.5	14	51-60	
48.75	39	لیسانس	تحصیلات
21.25	41	فوق لیسانس	
7.5	6	حوزه مدیریت عامل	واحد سازمانی
25	20	معاونت طرح و توسعه	
18.75	15	دفتر مطالعات پایه اب	
23.75	19	معاونت حفاظت و بهره برداری	
11.25	9	معاونت مالی و پشتیبانی	
13.75	11	معاونت برنامه ریزی و بهبود مدیریت	
57.5	46	کارشناس	سمت
6.25	5	رئیس	
5	4	مدیر	
13.75	11	سرپرست طرح	
17.5	14	مدیر پروژه	
12.5	10	کمتر و مساوی 5	سابقه
13.75	11	6-10	
21.25	17	11-15	
26.25	21	16-20	
15	12	21-25	
11.25	9	26-30	

آمار توصیفی تحقیق براساس پارامتر های تعداد نمونه آماری، کمترین مقدار، بیشترین مقدار، میانگین و انحراف معیار استاندارد به شرح جدول ۲ است:

جدول ۲: آمار توصیفی

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
کسب دانش	80	2.00	5.00	3.1208	.71254
ثبت دانش	80	1.33	5.00	3.4208	.99364
خلق دانش	80	2.50	4.60	3.4050	.45947
انتقال دانش	80	1.91	4.82	2.9341	.69731
کاربرد دانش	80	2.00	5.00	3.2900	.69421
مدیریت دانش	80	2.29	4.78	3.2342	.61028
تعداد	80				

قبل از انجام آزمون های آماری و برای انتخاب آزمون مناسب باید از توزیع داده ها آگاهی یافت بنابراین استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن داده ها مناسب است .

جدول ۳: آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

		کاربرد دانش	ثبت دانش	کسب دانش	خلق دانش	انتقال دانش
N		80	80	80	80	80
Normal Parameters ^a	Mean	3.2900	3.4050	3.1208	3.4208	2.9341
	Std. Deviation	.69421	.45947	.71254	.99364	.69731
Most Extreme Differences	Absolute	.100	.135	.174	.095	.142
	Positive	.100	.068	.174	.073	.142
	Negative	-.097	-.135	-.087	-.095	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		.895	1.204	1.559	.850	1.267
Asymp. Sig. (2-tailed)		.399	.110	.015	.465	.081

با توجه به خروجی آزمون که در جدول ۳ مشاهده می شود به علت بزرگتر بودن سطح معنی داری از ۰/۰۵ می توان نتیجه گرفت که داده ها از توزیع نرمال برخوردار بوده و استفاده از آمار پارامتریک مناسب می باشد. بنابراین از آزمون t استفاده می شود. با توجه به اینکه پرسشنامه در پنج طیف لیکرت طراحی شده است، امتیازات آن اعداد ۱ تا ۵ و میانگین آن برابر با عدد ۳ در نظر گرفته می شود و وضعیت مطلوب براساس مقدار میانگین یعنی مقادیر بزرگتر و مساوی ۳ در نظر گرفته می شود.

جدول ۴: آزمون تی

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
کسب دانش	1.517	79	.133	.12083	-.0377	.2794
خلق دانش	3.788	79	.000	.42083	.1997	.6420
ثبت دانش	7.884	79	.000	.40500	.3027	.5073
انتقال دانش	-.845	79	.400	-.06591	-.2211	.0893
کاربرد دانش	3.736	79	.000	.29000	.1355	.4445
مدیریت دانش	3.432	79	.001	.23415	.0983	.3700

همانطوریکه در جدول شماره ۴ مشاهده می شود مقدار آماره t برای کسب دانش برابر با ۱/۵۱۷، درجه آزادی برابر با ۷۹، سطح معنی داری برابر با ۰/۱۳۳ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری بزرگتر از ۰/۰۵ است بنابراین ادعای برابری میانگین کسب دانش با عدد ۳ رد نمی شود چون حد بالا مثبت و حد پایین، منفی است میانگین کسب دانش با عدد ۳ اختلاف معنی داری ندارد بنابراین می توان گفت که میانگین کسب دانش تقریباً برابر با مقدار آزمون است.

همانطوریکه در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره t برای ثبت دانش برابر با ۳/۷۸۸، درجه آزادی برابر با ۷۹، سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین ادعای برابری میانگین ثبت دانش با عدد ۳ رد می شود چون حد بالا و پایین، هر دو مثبت هستند، میانگین ثبت دانش با عدد ۳ اختلاف معنی داری دارد بنابراین با سطح اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که میانگین ثبت دانش بیشتر از مقدار آزمون است.

همانطوریکه در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره t برای خلق دانش برابر با ۷/۸۸۴، درجه آزادی برابر با ۷۹، سطح معنی داری برابر با ۰/۰۰۰ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ است بنابراین ادعای برابری میانگین خلق دانش با عدد ۳ رد می شود چون حد بالا و پایین، هر دو مثبت هستند، میانگین خلق کسب دانش با عدد ۳ اختلاف معنی داری دارد بنابراین با سطح اطمینان ۰/۹۵ می توان گفت که میانگین خلق دانش بیشتر از مقدار آزمون است.

همانطوریکه در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره t برای انتقال دانش برابر با $0/845$ ، درجه آزادی برابر با 79 ، سطح معنی داری برابر با $0/4$ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری بزرگتر از $0/05$ است بنابراین ادعای برابری میانگین انتقال دانش با عدد 3 رد نمی شود و از طرفی حد بالا مثبت و حد پایین منفی است بنابراین میانگین انتقال دانش با عدد 3 اختلاف معنی داری ندارد و تقریباً می توان گفت میانگین انتقال دانش برابر با 3 است.

همانطوریکه در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره t برای کاربرد دانش برابر با $3/736$ ، درجه آزادی برابر با 79 ، سطح معنی داری برابر با $0/00$ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری کوچکتر از $0/05$ است بنابراین ادعای برابری میانگین کاربرد دانش با عدد 3 رد می شود چون حد بالا و پایین، هر دو مثبت هستند، میانگین کاربرد دانش با عدد 3 اختلاف معنی داری دارد بنابراین با سطح اطمینان $0/95$ می توان گفت که میانگین کاربرد دانش بیشتر از مقدار آزمون است.

همانطوریکه در جدول فوق مشاهده می شود مقدار آماره t برای مدیریت دانش برابر با $3/432$ ، درجه آزادی برابر با 79 ، سطح معنی داری برابر با $0/01$ است، با توجه به اینکه سطح معنی داری کوچکتر از $0/05$ است بنابراین ادعای برابری میانگین مدیریت دانش با عدد 3 رد می شود چون حد بالا و پایین، هر دو مثبت هستند، میانگین مدیریت دانش با عدد 3 اختلاف معنی داری دارد بنابراین با سطح اطمینان $0/95$ می توان گفت که میانگین مدیریت دانش بیشتر از مقدار آزمون است.

بحث و نتیجه گیری:

توانایی مدیریت دانش در اقتصاد دانش محور امروز اهمیت حیاتی دارد. خلق و تسهیم دانش به عوامل مهم رقابتی شدن تبدیل شده اند. در آغاز، مدیریت دانش به عنوان فرایند به کارگیری یک رویکرد نظام مند برای کسب، ساختاردهی، مدیریت و توزیع دانش در سراسر یک سازمان به منظور انجام سریع تر کارها، استفاده مجدد از بهترین رویه ها، و کاهش دوباره کاری تعریف شد. در یک تعریف خوب، مدیریت دانش عبارت از تلفیقی از کسب و ذخیره سازی دانش آشکار، همراه با مدیریت سرمایه های فکری است (Davenport, 1998). در اقتصاد دانش حائز اهمیت است که اجازه داده شود استعداد شکوفا گردد. ساختارهای جدیدی لازم است که چنین افرادی پرورش یابند. ایده ها، نشر اقتصاد جدید هستند بنابراین سازمان ها نیاز دارند که به پرورش کارکنان توجه نمایند. دانش آنان از جنبه ذهنی، تلویحی و شخصی به تصریحی، محصولات و خدمات جدید انتقال می یابد. مدیران میانی در مرکز یک سازمان قرار گرفته و یک نقش واسطه ای بین سطوح بالا و پایین سازمان و نیز بین نیروهای داخلی و خارجی سازمان را ایفا می کنند. مهمتر اینکه آنها اغلب ایجاد کننده اصلی دانش هستند و به عنوان رهبران تیم و هماهنگ کنندگان گروه عمل و در مرکز مدیریت دانش قرار دارند، به صورتی که نقش آنان، آنها را در یک موقعیتی قرار می دهد که هم جریان افقی و هم جریان عمودی دانش را توزیع می نمایند (حمیدی زاده، ۱۳۸۹).

در این تحقیق نتایج نشان می دهد که ابعاد خلق دانش، ثبت دانش و کاربرد دانش بیشتر از حد میانگین وجود دارد و کسب دانش، انتقال دانش در حد متوسط می باشند و در حالت کلی می توان گفت که شرکت آب منطقه ای استان آذربایجان شرقی از نظر مدیریت دانش و ابعاد آن در وضعیت مطلوبی قرار دارد. بنابراین در راستای نتایج به دست آمده پیشنهاد می شود مدیران عالی سازمان برنامه های راهبردی در جهت استراتژی مدیریت دانش تدوین و اجرا نمایند. و همچنین برای ارزش آفرینی مدیریت دانش به تقویت مولفه های بنیادین مدیریت دانش بپردازند و همچنین برای بهبود هر چه بیشتر انتقال دانش باید از سیستم های اطلاعاتی درون سازمان بهره جست.



The Islamic Azad University
National Advanced Research Center
March 2013

منابع

- ابطحي، سيد حسين و عادل صلواتي (۱۳۸۵)، مدیریت دانش در سازمان، تهران، انتشارات پیوند نو، چاپ اول
- الوانی، مهدی (۱۳۸۵)، مدیریت عمومی، انتشارات نی، تهران، چاپ ۳۲
- تقی زاده، هوشنگ، سلطانی فسقندیس، غلامرضا و روح اله مهدی لوی (۱۳۸۹)، بررسی میزان بکارگیری مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی، تبریز، فصلنامه مدیریت، چاپ ۱۲
- حمیدی زاده، محمد رضا (۱۳۸۹)، مدیریت دانش و دانایی (ساختار، فرایندها و ساز و کارها)، تهران، انتشارات یاقوت، چاپ اول
- Bhatt, G.D. (2001), Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people, Journal of knowledge management, Vol.5, NO.1, PP.68-75
- Davenport, T.H. & L. Pruska (1998), Working knowledge: How organizations manage what they know, Boston, MA: Harvard business School Press.
- Hackett, B. (2000). Beyond knowledge management: new ways to work and learn, New York: The conference Board
- Murray G. (1999), the knowledge management facebook, International data corporation report.



The 1st
National Conference on
Recent Advances in Management
Islamic Azad University - Rasht Branch
March 2013