

اولویت‌بندی و تحلیل معیارهای مؤثر در عملکرد سازمان‌های دانش‌بنیان با رویکرد مدیریت‌دانش در مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری شهر تهران

ناصر صفایی*

دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی، تهران، ایران
nsafaie@kntu.ac.ir

فرشته طالقانی‌نیا**

دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران
Tallferi92@gmail.com

فاطمه غلامیان***

دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی، تهران، ایران
fatemeh.gholamian89@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۳/۲۹

تاریخ اصلاحات: ۱۳۹۷/۰۷/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۹/۱۸

چکیده

امروزه موفقیت سازمان‌ها تا حد زیادی مبتنی بر مدیریت راهبردی دانش می‌باشد. پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت‌دانش با چالش‌هایی روبرو می‌باشد که باعث عدم کارایی مدیریت دانش در سازمان‌ها خواهد شد. از این‌رو شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار در اجرای موفق مدیریت‌دانش یکی از ضرورت‌های مدیریت دانش است که در این پژوهش به آن پرداخته شده است. در حال حاضر تعداد ۷ پارک علم و فناوری در شهر تهران و ۱۴۰۰ شرکت دانش‌بنیان در پارک‌ها مستقر می‌باشند. در این تحقیق روش‌های مطالعه موردی و گردآوری اطلاعات به صورت میدانی به کار گرفته شده است. به‌منظور سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه با استفاده از تکنیک لیکرت استفاده شده است که مشتمل بر ۳ عامل اصلی سازمان، نیروی انسانی و فناوری اطلاعات و ۱۱ معیار به شرح زیر می‌باشد؛ اهداف و چشم‌انداز، رهبری و راهبرد، چرخه مدیریت دانش، کاربرد، نرم‌افزاری، زیرساخت، فرهنگ و جو سازمانی، ایجاد انگیزه مالی، تشویق روحیه کارکنان، الگوبرداری از بهترین‌ها و مدیریت عملکرد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ مقدار ۰/۷۸ بدست آمد. آزمون‌های فریدمن و One sample T test با استفاده از نرم‌افزار SPSS و برازش مدل با استفاده از نرم‌افزار LISREL مورد بررسی قرار گرفت، براساس نتایج این عوامل برحسب میزان اهمیت، بدین ترتیب اولویت‌بندی می‌شود: ۱- اهداف و چشم‌اندازهای سازمان ۲- کاربرد فناوری اطلاعات ۳- زیرساخت فناوری اطلاعات ۴- چرخه مدیریت‌دانش سازمان ۵- فرهنگ و جو سازمانی ۶- ایجاد انگیزه مالی ۷- رهبری و راهبرد سازمان ۸- تشویق روحیه کارکنان ۹- مدیریت عملکرد ۱۰- الگوبرداری از بهترین‌ها ۱۱- نرم‌افزار فناوری اطلاعات.

واژگان کلیدی

مدیریت‌دانش؛ شرکت دانش‌بنیان؛ پارک‌های علم و فناوری؛ مراکز رشد؛ عوامل کلیدی مؤثر.

۱- مقدمه

و "دانش‌محور" را فراهم می‌سازند. تجربه کشورهای مختلف نشان می‌دهد که این شرکت‌ها در توسعه فناوری، رونق اقتصادی و ایجاد اشتغال مولد نقش اساسی دارند و به گفته اکثر صاحب‌نظران زیربنای اقتصاد دانش‌بنیان به شمار می‌روند [۱۰]. با توجه به تعابیر به کار رفته در خصوص مدیریت دانش، این نتیجه حاصل می‌شود که مدیریت دانش با استفاده از ذخایر پنهان و آشکار دانش و ایجاد فرهنگ و جو سازمانی مبتنی بر دانش در سازمان، در پارک‌های علمی که سازمان‌های دانش‌بنیان هستند، می‌تواند یک ابزار و شیوه موفق در جهت هرچه کارا تر نمودن آن‌ها به‌شمار آید، در حال حاضر تعداد ۷ پارک علم و فناوری در شهر تهران و ۱۴۰۰ شرکت دانش‌بنیان در پارک‌ها مستقر می‌باشند [۱]. در این تحقیق شرکت‌های مستقر در مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری شهر تهران مورد مطالعه قرار گرفته است، و پرسشنامه‌ای بین ۱۴۰ شرکت دانش‌بنیان توزیع گردید، که ۱۱۰ پرسشنامه بازگردانده شد. در این پژوهش ۳ عامل اصلی سازمان، نیروی انسانی و

در حالی که جوامع بشری با شتاب بی‌سابقه‌ای به سمت جامعه دانشی پیش می‌روند، شواهد و روندهای جهانی حاکی از آن است که رقابت‌پذیری کشورها به توانایی آن‌ها در ایجاد، به‌کارگیری و انتقال دانش به‌ویژه دانش فناورانه بستگی دارد. از این‌رو، در سطح جهان شاهد اتخاذ راهبردهای گوناگونی برای افزایش اثربخشی فعالیت‌های علمی و فناورانه و انتقال دستاوردهای آن به صنعت و بازار هستیم. یکی از این راهبردها اجرای برنامه‌های فناورانه با محور قراردادن یک مکان فیزیکی است که معمولاً تحت عنوانی همچون "پارک علمی"، "شهرک تحقیقاتی"، "مناطق فناورانه" و غیره به اجرا در می‌آیند. این مکان‌ها با جذب منابع انسانی، مالی و فیزیکی، از یک سو به توسعه و انتقال دانش فناورانه به بنگاه‌های صنعتی کمک می‌کنند و از سوی دیگر موجبات شکل‌گیری و رشد شرکت‌های جدید "فناوری‌محور"

* نویسنده مسئول - استادیار دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، دانشکده مهندسی

صنایع، تهران، ایران

** کارشناس‌رشد دانشگاه اصفهان، تهران، ایران

*** کارشناس‌رشد دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، دانشکده مهندسی صنایع،

تهران، ایران

ارتباط و تعامل آن با سایر فرایندهای سازمانی مشخص و تعریف شود و هم اینکه شاخص‌های اثربخشی و کارایی برای فرایند تعریف شود و مجموعه فعالیت‌هایی که باعث تبدیل ورودی‌های فرایند به خروجی‌های آن می‌شود و منابع و امکانات مورد نیاز برای این فعالیت‌ها، کاملاً مشخص شوند و در نتیجه بتوان با محاسبه و پایش شاخص‌ها در جهت هدف‌گذاری و بهبود فعالیت‌های دانش در سازمان اقدام نمود [۲]. در ادامه تعاریفی از مفاهیم پارک‌های علم و فناوری، مراکز رشد و شرکت‌های دانش‌بنیان ارائه می‌گردد.

پارک علمی جریان دانش و فناوری را در میان دانشگاه‌ها، مراکز تحقیق و توسعه، مراکز رشد خصوصی و بازار به حرکت انداخته و مدیریت می‌کند و شکوفایی شرکت‌های متکی بر نوآوری را از طریق مراکز رشد تسهیل می‌کند. از جمله اهداف مهم پارک‌ها، تجاری‌سازی نتایج تحقیقات و فرایندهای زایشی بخش‌های تحقیقاتی و تولیدی و خدماتی جامعه می‌باشد [۳]. مرکز رشد مکانی است که کسب و کارهای جدید در آن خلق می‌شوند. این مراکز از شرکت‌ها حمایت می‌کنند. کمک‌های این مراکز در قالب حمایت‌های مالی، اداری، بازاریابی، طراحی، آموزش‌های مدیریتی و ... است [۴]. پارک‌های علم و فناوری به گفته گریدینگز و دیویس به‌عنوان زیرساخت حمایتی با ایجاد شرایط لازم برای رشد و توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان و مؤسسات نوپای مبتنی بر فناوری و همچنین کاهش مخاطره آن‌ها، از افراد خلاق با ایده‌های نوآورانه حمایت می‌کنند. مأموریت اصلی پارک‌های علم و فناوری حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان و فناوری، به‌منظور توسعه فناوری‌های جدید و خلق دانش جدید است [۱۳]. کسب و کارهای دانش‌بنیان نقش مهمی در اثربخشی تولید و تبلور دانش در محصولات و خدمات جدید و ایجاد ارزش افزوده در یک جامعه ایفا می‌کنند و در واقع کسب و کارهای دانش‌بنیان مبتنی بر نشر، اشاعه و استفاده از اطلاعات، دانش و خلق آن را بنا می‌نهند. این گونه شرکت‌ها بیشتر از سایر شرکت‌ها خود را با تغییر و تحولات نوظهور در محیط کسب‌وکار همگام نموده و برای بقا در محیط‌های رقابتی تلاش می‌کنند [۱۴]. به اعتقاد سویبی، ارزش‌آفرینی برای مشتریان یکی از عوامل کلیدی موفقیت و بقای این شرکت‌هاست. همچنین این شرکت‌ها در تبیین و مدل‌سازی فرایندهای تولید، تحقیق و توسعه، غنی‌سازی علمی و فنی، آموزش، پرورش و توسعه انسانی، انتقال دانش و نشر و اشاعه نوآوری در هر کشور نقش مهم ایفا می‌کنند. با توجه به این که سرعت بالای تغییر و تحول در عرصه دانش و فناوری باعث افزایش تعداد محصولات و فناوری‌های کسب‌وکارهای دانش‌بنیان معرفی می‌شود و در عین حال این محصولات به سرعت منسوخ شده و از عرصه رقابت خارج می‌شوند، در نتیجه مداومت شرکت‌های دانش‌بنیان در فرایند توسعه محصول، ارتقاء دانش و توجه به عوامل مؤثر بر عملکرد مدیریتی در این کسب و کارها امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است [۱۵].

فناوری اطلاعات به‌همراه معیارهای آن‌ها در پارک علم و فناوری دانشگاه صنعتی شریف، پارک علم و فناوری دانشگاه تهران، مرکز رشد واحدهای فناوری دانشگاه علم و صنعت، مرکز رشد واحدهای فناور دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، پارک علم و فناوری مدرس، مرکز رشد واحدهای فناوری فرآورده‌های دارویی، مرکز فناوری و توسعه نوآوری دانشگاه امیرکبیر مورد بررسی قرار گرفت و با استفاده از ابزار پرسشنامه و تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS و LISREL اولویت‌بندی گردیدند.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مرور ادبیات

دانش به‌عنوان یک منبع راهبردی و یک شایستگی کلیدی برای سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از این‌رو امروزه برای استفاده صحیح از این منبع پر ارزش، موضوع مدیریت دانش در دستور کار سازمان‌های پیشرو قرار گرفته است. دانش براساس ماهیت آن، در سه دانش فردی، گروهی و سازمانی طبقه‌بندی می‌شود. دانش فردی به‌طور ساده دانش تحصیل شده توسط فرد است که معمولاً ضمنی است [۱۱]. مدیریت دانش به معنای فعالیت‌های خلق، کسب، اخذ، طبقه‌بندی و به‌کارگیری دانش برای افزایش سطح یادگیری و عملکرد سازمانی است. به عبارت دیگر، فرایندی است که سازمان طی آن از سرمایه‌های دانش و فکری خود و دیگران ارزش افزوده می‌آفریند. در تعریف مدیریت دانش آمده است: مدیریت دانش عبارت است از فرایند نظام‌مند جستجو، انتخاب، سازماندهی، پالایش و نمایش اطلاعات، به طریقی که درک کارکنان در زمینه خاص بهبود و اصلاح شود و سازمان بصیرت و درک بهتری از تجربیات خود کسب کند. فرایندهای مدیریت دانش، در حل مسأله، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی راهبردی، تصمیم‌گیری و جلوگیری از فرسودگی و تباهی به سازمان کمک می‌کند و منجر به انعطاف‌پذیری فزاینده و افزایش هوش سازمانی می‌شود [۱۲]. دقت در تعاریف مدیریت دانش نشان می‌دهد که در بیشتر آن‌ها مدیریت دانش به‌عنوان یک فرایند در نظر گرفته شده است که این فرایند مجموعه‌ای از فعالیت‌ها را در ارتباط با سایر فرایندهای سازمانی انجام می‌دهد. این فرایند موضوعات مختلف و متنوعی را شامل می‌شود که عمدتاً حول محور بهره‌وری بیشتر سازمان، تولید دانش، افزایش مزیت رقابتی، تشویق به یادگیری و نوآوری، بهبود تصمیم‌گیری در سازمان و ایجاد ارزش مشتری، دور می‌زند. اگر چه نتایجی همچون بهبود عملکرد کارکنان، حفظ، استفاده و کاربرد دوباره دانش در سازمان و بهبود و اصلاح درک کارکنان و انعطاف‌پذیری سازمانی نیز از جمله مواردی هستند که به‌عنوان نتیجه فرایند مدیریت دانش در سازمان مورد توجه نظریه‌پردازان قرار گرفته است. نگاه فرایندی به سیستم مدیریت دانش در سازمان، به‌ویژه در سازمان‌های مبتنی بر دانش، باعث می‌شود تا هم جایگاه این فرایند، متناسب با مأموریت سازمان، به خوبی و به‌درستی تعریف و تبیین شود و در نقشه فرایندهای سازمان به خوبی

۱-۱-۲- مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان

در بیشتر مطالعاتی که تاکنون انجام گرفته است، عوامل موفقیت مدیریت‌دانش و پیامدهای آن در سازمان‌های بزرگ مورد بررسی قرار گرفته است و مطالعات کمی به بررسی این عوامل در شرکت‌های کوچک و متوسط پرداخته است [۱۶]. هر چند شرکت‌های کوچک و متوسط از جهاتی مانند فرایندهای تولیدی، تأمین منابع و سبک‌های مدیریتی تقریباً شبیه به سازمان‌های بزرگ هستند اما باید در نظر داشت که این شرکت‌ها نسبت به تغییرات داخلی و خارجی حساسیت بالایی دارند و در مقایسه با سازمان‌های بزرگ برای تأمین منابع مالی و انسانی خود با مشکل روبرو هستند [۱۷]. یکی از راه‌حلهایی که این شرکت‌ها برای رویارویی با چالش‌های موجود در ۲۰ سال اخیر مورد توجه قرار داده‌اند، استفاده هوشمندانه از مدیریت‌دانش است. صاحب‌نظران معتقدند شرکت‌هایی با توانایی یادگیری بیشتر، شانس بهتری برای ماندگاری در بازار دارند. توسعه این دیدگاه و شواهد تجربی مبنی بر نقش مثبت مدیریت‌دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط، به تقویت مدیریت‌دانش به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت در این شرکت‌ها منجر گردیده است [۱۸].

۲-۲- پیشینه پژوهش

پژوهشگران در تحقیقی به شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت‌دانش در سازمان‌ها در شرایط اقتصاد مقاومتی می‌پردازند. در این پژوهش، ۱۵ متغیر شناسایی گردیده است و با استفاده از آزمون‌های TOPSIS^۱ و T تک نمونه‌ای، نتایج نشان داد که همه متغیرها به‌عنوان متغیرهای مؤثر بر موفقیت سیستم‌های مدیریت‌دانش در شرایط اقتصاد مقاومتی مطرح هستند، و وجود زیرساخت‌های فناوری اطلاعات بیشترین اهمیت و انجام ارزیابی‌های دوره‌ای کمترین اهمیت را داراست [۵].

در پژوهشی دیگر به شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت‌دانش مبتنی بر راهبردهای کسب و کار پرداخته شده است. در این راستا ۵۵ عامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت‌دانش استخراج شد و با استفاده از روش دلفی و اخذ نظرات خبرگان ارتباط آن‌ها با راهبردهای کسب و کار احصاء گردیده است که بر این اساس ۳۵ عامل مؤثر در شش بعد رهبری، راهبردی، زیرساخت، ساختار، فرهنگی و علمی مورد تأیید خبرگان قرار گرفت. در میان ابعاد شناسایی‌شده، بعد رهبری بیشترین اهمیت را نسبت به سایر ابعاد دارد [۶].

صفایی و همکاران در مقاله‌ای به بررسی و شناسایی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان پارک علم و فناوری دانشگاه تهران و تبیین میزان اهمیت هرکدام از این عوامل پرداخته‌اند. در این مقاله با استفاده از آزمون‌های فریدمن و One sample T test از

جمله عوامل تأثیرگذار بر اجرای موفق مدیریت‌دانش می‌توان به اهداف و چشم‌اندازهای سازمان به‌عنوان مهم‌ترین، و به ایجاد انگیزه مالی به‌عنوان کم‌اهمیت‌ترین معیار، اشاره کرد [۷].

تحقیقی دیگر تحت عنوان فرایندهای اصلی و عوامل کلیدی موفقیت مدیریت‌دانش را برشمرده است، به دنبال آن در یک اقدام پیمایشی و با بهره‌گیری از تکنیک آماری آزمون دوجمله‌ای، فرضیه‌های مربوط به هر یک از عوامل کلیدی موفقیت و فرایندهای اصلی مدیریت‌دانش را در جامعه آماری مورد نظر، در معرض آزمون و سنجش قرار داده است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که از میان شش شاخص مربوط به فرایندهای مدیریت‌دانش، فرایندهای تولید و ذخیره دانش و از میان ۹ شاخص مربوط به عوامل کلیدی موفقیت، شاخص‌های نوآوری، پاداش و ارزیابی عملکرد در وضعیت مطلوب قرار ندارد [۸].

همچنین در پژوهشی دیگر به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت پیاده‌سازی مدیریت‌دانش پرداخته شده است، که عوامل شناسایی شده شامل نیروی انسانی، رهبری، ساختار، خلق و کسب دانش، حفظ دانش، انتقال دانش و ابزار بروزرسانی دانش می‌باشند، و با استفاده از ANP Network^۲ در نرم‌افزار Super Decision Software رتبه‌بندی گردیده‌اند. سه اولویت اول این رتبه‌بندی‌ها عبارتست از نیروی انسانی، رهبری و ساختار و بالاخره نیروی انسانی [۱۹].

در کنفرانس بین‌المللی مدیریت‌دانش به شناسایی عوامل مؤثر مدیریت‌دانش شرکت‌های فناوری در آمریکای جنوبی پرداخته شده است، که این عوامل شامل: کیفیت دانش، سیستم دانشی، سرپرست، رهبری، کارکنان، انگیزه و رضایت کاربر می‌باشد [۲۰]. در ادامه رتبه‌بندی عوامل کلیدی مدیریت‌دانش در مقاله‌های پیشین در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱- رتبه‌بندی عوامل کلیدی مدیریت‌دانش در مقاله‌های پیشین

عنوان		شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت‌دانش در سازمان‌ها در شرایط اقتصاد مقاومتی [۵]	شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت‌دانش مبتنی بر راهبردهای کسب و کار [۶]
رتبه پارامترها	اهداف و چشم‌انداز		دوم
	مهندسی معکوس	دوم	
	کاربرد فناوری اطلاعات		
	زیرساخت فناوری اطلاعات	اول	
	چرخه مدیریت دانش		سوم
	فرهنگ و جو سازمانی		چهارم
	ایجاد انگیزه مالی	چهارم	
	رهبری سازمان		اول
الگوپردازی از بهترین‌ها	سوم		

^۲ Analytical Network Process^۱ Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution

نرم‌افزاری [۲۱،۲۹،۳۰،۳۱]، زیرساخت، فرهنگ و جو سازمانی [۲۶،۲۸،۳۲،۳۳]، ایجاد انگیزه مالی [۲۹،۳۴]، تشویق روحیه کارکنان، الگوبرداری از بهترین‌ها [۳۵،۳۶،۳۷] و مدیریت عملکرد [۲۲،۲۴،۲۵]؛ تقسیم می‌شود. مدل تحلیلی تحقیق در جدول ۲ آورده شده است:

جدول ۲- مدل تحلیلی مدیریت دانش

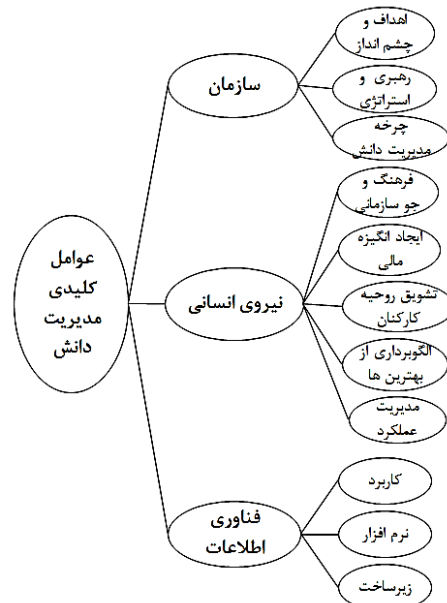
زیرساخت	معیارها	زیرمعیارها
رتبه پارامترها	اهداف و چشم‌انداز	ترسیم دورنما و هدفگذاری بلندمدت سازمان، مبتنی بر مدیریت دانش است.
	مهندسی معکوس	پیاده‌سازی مدیریت‌دانش به‌عنوان یکی از راهبردهای سازمان جهت رقابت با سازمان‌های دیگر است.
	کاربرد فناوری اطلاعات	اجرا و پیاده‌سازی مدیریت‌دانش برای تحقق دیگر اهداف راهبردی سازمان ضروری است.
سازمان	زیرساخت فناوری اطلاعات	پشتیبانی لازم نسبت به پیاده‌سازی مدیریت‌دانش از طرف مدیر ارشد صورت گرفته است.
	چرخه مدیریت‌دانش	بسترهای لازم و سازوکارهای استقرار مدیریت‌دانش در سازمان فراهم گردیده است.
	فرهنگ و جو سازمانی	منابع لازم با رویکرد ارتقای دانش تخصیص داده شده است.
نیروی انسانی	ایجاد انگیزه مالی	چرخه دانش در سازمان با موفقیت مستقر و اجرا شده است.
	رهبری سازمان	تجارب و نتایج پژوهش‌ها در سازمان به شکل مناسب مستندسازی می‌گردد.
	الگوبرداری از بهترین‌ها	انتقال دانش از سطح فردی به افراد دیگر در دیگر سطوح سازمانی صورت می‌پذیرد.
فناوری اطلاعات	فرهنگ و جو سازمانی	قوانین و دستورالعمل‌های سازمان به تسهیم دانش و ترویج فرهنگ خلاقیت و نوآوری در عملکرد پرسنل سازمان، تسهیل می‌بخشد.
	ایجاد انگیزه مالی	پرسنل، دانش کافی جهت استفاده و پیاده‌سازی مدیریت‌دانش و سیستم‌های فناوری اطلاعات مرتبط با آن را دارند.
	تشویق روحیه کارکنان	از سامانه‌های نرم‌افزاری در زمینه پیاده‌سازی مدیریت دانش استفاده می‌شود.
فرهنگ و جو سازمانی	تشویق روحیه کارکنان	سیستم‌های فعلی نرم‌افزاری برای پیاده‌سازی مدیریت‌دانش در سازمان لازم و کافی است.
	الگوبرداری از بهترین‌ها	سازمان پتانسیل لازم جهت راه‌اندازی و استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت‌دانش را دارا است.
	مدیریت عملکرد	سیستم‌های اطلاعاتی با تسهیم دانش، متناسب است.
نیروی انسانی	کاربرد	همکاری لازم میان کارکنان واحدهای مختلف در قالب پروژه‌های پژوهشی و آموزشی صورت می‌گیرد.
	نرم‌افزاری	فرایند تحقیق و شناسایی منابع دانشی درون و بیرون سازمان انجام شده است.
	زیرساخت	فرایند خلق دانش در سازمان اجرا شده است.
نیروی انسانی	فرهنگ و جو سازمانی	فرایند کسب دانش (فرایندی که طی آن دانش مورد نظر در اختیار سازمان قرار می‌گیرد) در سازمان اجرا شده است.
	ایجاد انگیزه مالی	فرایند توسعه دانش (دانش به‌کار گرفته‌شده بایستی
	تشویق روحیه کارکنان	

جدول ۱- رتبه‌بندی عوامل کلیدی مدیریت‌دانش در مقاله‌های پیشین (ادامه)

عنوان	شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران [۷]	شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت پیاده‌سازی مدیریت‌دانش [۸]
اهداف و چشم‌انداز	اول	
مهندسی معکوس		
کاربرد فناوری اطلاعات	دوم	
زیرساخت فناوری اطلاعات	چهارم	
چرخه مدیریت‌دانش	سوم	اول
فرهنگ و جو سازمانی		سوم
ایجاد انگیزه مالی		
رهبری سازمان		دوم
الگوبرداری از بهترین‌ها		

۳-۲- مدل مفهومی تحقیق

مدل مفهومی مورد استفاده در این پژوهش، با توجه به زیرساخت‌های مدیریت‌دانش و پرسشنامه طراحی شده براساس نظر خبرگان و تحقیقات پیشین، در شکل ۱ رسم گردیده است.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

۴-۲- مدل تحلیلی تحقیق

جهت بررسی عوامل تأثیرگذار در پیاده‌سازی مدیریت‌دانش، طبق نظر خبرگان و با استفاده از مطالعات پیشین، مدل تحلیلی برای ساخت پرسشنامه فراهم شد که شامل سه زیرساخت: نیروی انسانی - سازمان - فناوری اطلاعات بود و به معیارهای اهداف و چشم‌انداز [۲۲،۲۱،۱۹]، رهبری و راهبرد [۲۳،۲۴،۲۵]، چرخه مدیریت‌دانش [۲۶،۲۷،۲۸]، کاربرد

اولویت‌بندی و تحلیل معیارهای مؤثر در عملکرد سازمان‌های دانش‌بنیان با رویکرد مدیریت‌دانش در مراکز ... صفائی، طالقانی‌نیا و غلامیان

$$n = \frac{NZ\alpha/2\sigma^2}{Nd^2 + Z\alpha/2\sigma^2} = \frac{1400 \times 1.099}{1400 \times 0.01 + 1.099} = 109.12 \sim 110$$

$Z\alpha/2$: آماره z در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ است.

σ^2 : مقدار انحراف استاندارد مربوط به سؤالات پرسشنامه از روی یک نمونه کمکی ۰/۵۳۵ بدست آمده است.

d: مقدار خطای مجاز، که برابر ۰/۱ در نظر گرفته شده است.

جهت اطمینان، تعداد ۱۴۰ پرسشنامه در شرکت‌های دانش‌بنیان پخش گردیده است، و تحلیل آماری براساس ۱۱۰ پرسشنامه بازگشتی از سوی شرکت‌ها صورت گرفته است. برای نمونه‌گیری از روش تصادفی ساده استفاده شده است. پرسشنامه شامل سؤالات تخصصی مرتبط با موضوع تحقیق بوده که عوامل بهبود مدیریت‌دانش را در شرکت‌های دانش‌بنیان مورد بررسی قرار داده است. جهت تدوین آن از روش مصاحبه با عده‌ای از مدیران شرکت‌ها، جمع‌بندی مطالب از خبرگان و مباحث موجود در پیرامون تحقیق، استفاده شده است، که با توجه به مدل تحلیلی تحقیق شامل ۳۵ سؤال می‌باشد، که نحوه توزیع سؤالات برای زیرمعیارها به شرح جدول شماره ۲ می‌باشد.

۳-۱- پایایی و روایی پرسشنامه

در این تحقیق با استفاده از نظرات خبرگان و عده‌ای از مدیران فعال در مراکز رشد و فناوری شهر تهران، روایی پرسشنامه تأیید شد و جهت محاسبه پایایی پرسشنامه، با انتشار ۳۵ نسخه از پرسشنامه در بین مدیران شرکت‌های مستقر در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران و محاسبه آلفای کرونباخ در نرم‌افزار SPSS نتیجه مطلوب، ضریب آلفای ۰/۷۸ حاصل گردیده است.

۴-۱- یافته‌های پژوهش

۴-۱-۱ تجزیه و تحلیل داده‌ها

اهداف این تحقیق به شرح زیر تدوین گردیده است:

۱. شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان، مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری شهر تهران
۲. ارائه راه‌حل و راهکار برای بهبود اجرایی مدیریت‌دانش در شرکت‌های مذکور

سؤالات تحقیق نیز در ادامه آورده شده است: عوامل کلیدی برشمرده از دیدگاه خبرگان در اجرای مدیریت‌دانش مؤثرند یا خیر؟ مدل از برآزش قابل قبولی برخوردار است یا خیر؟ کدام عامل اهمیت بیشتری دارد؟ هریک از عوامل در چه حالتی هستند؟ مطلوب یا نامطلوب؟ جهت رتبه‌بندی عوامل کلیدی از آزمون فریدمن استفاده شده است. و از آزمون T برای میزان معنی‌داری عوامل از دید پاسخ‌دهندگان بهره گرفته شده است. و از تحلیل عملی، جهت برآزش قابل قبول مدل استفاده شده است و بالاخره جهت تعیین حالت مطلوب یا نامطلوب عوامل، از طیف لیکرت استفاده شده است. در پاسخ سؤال اول تحقیق که عوامل و منابع مورد مطالعه از دیدگاه

زیرساخت	معیارها	زیرمعیارها
		اثر خود را در افزایش اثربخشی یا افزایش بهره‌وری سازمان نشان دهد)، اجرا شده است.
		دانش و تجربیات تولیدشده پرسنل در طول ارائه خدمات، به دیگر پرسنل منتقل و مورد بهره‌وری قرار می‌گیرد.
		پرسنل سازمان، آموزش‌های لازم را در رابطه با مفاهیم و اجرای مدیریت‌دانش دیده‌اند.
		پاداش‌های مناسب مالی و غیرمالی در رابطه با فعالیت‌های مناسب در راستای پیاده‌سازی مدیریت‌دانش به کارکنان تعلق می‌گیرد.
		دانش آفرینی و انتقال دانش به دیگر پرسنل، تأثیر مستقیم در میزان ارزیابی عملکرد پرسنل دارد.
		استخدام افراد برمبنای صلاحیت‌های دانشی صورت می‌گیرد.
		به سازوکارهای انتشار نتایج تحقیقات و تجربیات علمی و فنی پرسنل اهمیت داده می‌شود.
		سازمان به پرورش و توانمندسازی منابع انسانی در راستای آشنایی و پیاده‌سازی مدیریت‌دانش اهمیت می‌دهد.
		پتانسیل و توانایی‌های بالقوه پرسنل در پیاده‌سازی مدیریت‌دانش مورد توجه قرار می‌گیرد.
		اشتراک‌گذاری دانش و تجارب میان افراد صورت می‌گیرد.
		کارها به صورت تیمی انجام می‌گیرد.
		در سازمان، فضای مورد اعتماد برای مشارکت پرسنل در ایده‌پردازی وجود دارد.
ایجاد انگیزه مالی	راهکارهای تشویقی مالی جهت ایجاد انگیزش پرسنل با هدف مشارکت در فرایند مدیریت‌دانش در نظر گرفته شده است.	
تشویق روحیه کارکنان	راهکارهای تشویقی معنوی جهت ایجاد انگیزش پرسنل با هدف مشارکت در فرایند مدیریت‌دانش در نظر گرفته شده است.	
الگوبرداری از بهترین‌ها	از تجارب مدیریت‌دانش خارج از سازمان به میزان مؤثر الگوبرداری صورت می‌گیرد.	
مدیریت عملکرد	سیستمی برای مدیریت‌میزی و ارزیابی مدیریت‌دانش و عملکرد واحدهای فناور در سازمان وجود دارد.	

۳- روش پژوهش

این تحقیق، براساس هدف از نوع کاربردی است، اما براساس روش انجام کار از نوع توصیفی پیمایشی می‌باشد از نظر مکان، میدانی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش، مدیران شرکت‌های مستقر در مراکز رشد و فناوری شهر تهران می‌باشد. جهت تعیین پایایی حجم نمونه اولیه ۳۵ تایی انتخاب شد و پس از تأیید پایایی و محاسبه میانگین و انحراف‌معیار پاسخ‌ها، تعداد نمونه آماری براساس فرمول تعیین حجم نمونه ۱۱۰ نفر تعیین گردید. لازم به ذکر است که N براساس تعداد شرکت‌ها (پرسشنامه توسط مدیران شرکت‌ها تکمیل گردیده است) برابر با ۱۴۰۰ است فرمول تعیین حجم نمونه و محاسبات آن به صورت زیر است:

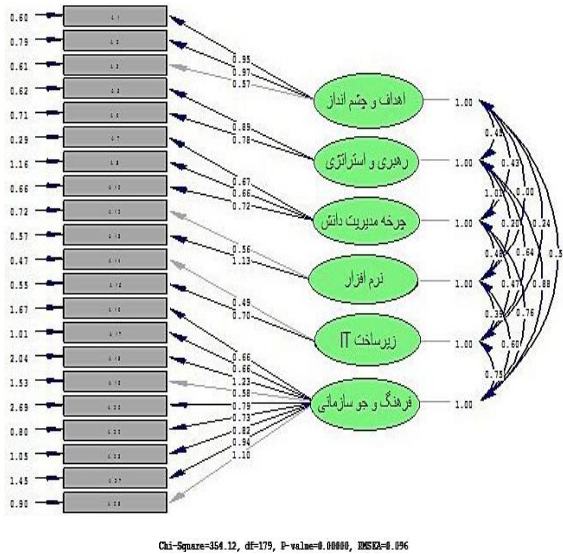
نتایج حاصل از بررسی نظرات پاسخ‌دهندگان از زیرساخت‌های بهبوددهنده مدیریت‌دانش در جدول شماره ۴ آورده شده است.

جدول ۴- نتایج آزمون One-Sample T test زیرساخت‌های کلیدی مدیریت‌دانش

معیارها	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	اختلاف میانگین	آماره T	معناداری
سازمان	۳/۵۶۸۵	۰/۶۵۹۹۳	۰/۰۶۳۸۰	۳/۵۶۸۵۴	۵۵/۹۳۵	۰/۰۰
فناوری اطلاعات	۳/۴۱۲۸	۰/۷۳۱۲۸	۰/۰۷۰۷۰	۳/۴۱۲۷۷	۴۸/۲۷۴	۰/۰۰
نیروی انسانی	۳/۲۰۲۷	۰/۷۰۵۲۶	۰/۰۶۸۱۸	۳/۲۰۲۷۳	۴۶/۹۷۴	۰/۰۰

به دلیل این که نتایج کلیه زیرساخت‌های مدیریت‌دانش، در سطح اطمینان ۰/۰۵ است، فرض H_0 رد شده و سطح معناداری در رابطه با همبستگی زیرساخت‌ها با پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش کم‌تر از ۰/۰۵ است و سؤال اول پذیرفته می‌شود.

در پاسخ به سؤال دوم تحقیق که مدل از برازش قابل قبولی برخوردار است یا خیر؟ برای آزمون این سؤال از تحلیل عاملی به‌وسیله نرم‌افزار LISREL استفاده شده است. به منظور برازش قابل قبول، مدل مورد نظر اصلاح گردیده است. در شکل ۲ مدل اصلاح شده، آورده شده است. به منظور اصلاح مدل، بارهای عاملی کمتر از ۰/۳ حذف گردیده است تا مدل از برازش قابل قبولی برخوردار گردد و همانطور که در شکل ۲ نشان داده شده است، تمامی بارهای عاملی بیشتر از ۰/۳ می‌باشد. همچنین باید حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از ۳ باشد، و ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA، بین ۰/۰۸ تا ۰/۱ باشد تا مدل از برازش قابل قبولی برخوردار باشد.



Chi-Square=354.12, df=179, P-value=0.00000, RMSEA=0.096

شکل ۲- نمای گرافیکی برازش مدل مفهومی مدیریت‌دانش

با توجه به مدل برازش‌شده عوامل اهداف و چشم‌انداز، رهبری و راهبرد، چرخه مدیریت‌دانش، نرم‌افزار، زیرساخت فناوری اطلاعات و فرهنگ‌و‌جو سازمانی، از برازش قابل قبولی برخوردار بوده‌اند اما عامل‌های

صاحب‌نظران در اجرای مدیریت‌دانش مؤثرند یا خیر؟ جهت آزمون این سؤال از آزمون One-Sample T test استفاده شده است. سطح اطمینان معنی‌داری آزمون ۹۵ درصد است و سؤال اول زمانی مورد قبول است؛ که مقدار معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، در غیر اینصورت سؤال رد می‌شود. فرضیات آزمون به شرح زیر است:

H_0 = بین معیارهای عوامل کلیدی مدیریت‌دانش و پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش در پارک‌ها و مراکز رشد و فناوری شهر تهران ارتباط معنادار وجود ندارد.
 H_1 = بین معیارهای عوامل کلیدی مدیریت‌دانش و پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش در پارک‌ها و مراکز رشد و فناوری شهر تهران ارتباط معنادار وجود دارد.
 نتایج حاصل از بررسی نظرات پاسخ‌دهندگان در رابطه با معیارهای بهبوددهنده مدیریت‌دانش در جدول شماره ۳ آورده شده است.

جدول ۳- نتایج آزمون One-Sample T test معیارهای کلیدی مدیریت‌دانش

معیارها	میانگین	انحراف معیار	خطای انحراف معیار	اختلاف میانگین	آماره T	معناداری
اهداف و چشم‌انداز	۴/۰۴۳۵	۰/۹۱۷۸۸	۰/۱۳۵۳۳	۳/۶۰۷	۵۱/۵۶۴	۰/۰۰
رهبری و راهبرد	۳/۳۳۳۳	۰/۸۷۵۶۰	۰/۱۲۲۶۱	۳/۴۴۲۹۹	۳۵/۱۲۵	۰/۰۰
چرخه مدیریت‌دانش	۳/۷۰۴۲	۰/۶۴۹۴۳	۰/۰۹۰۹۴	۳/۵۰۴۶۷	۴۶/۲۹۶	۰/۰۰
کاربرد	۳/۹۹۵۱	۰/۴۸۳۴۵	۰/۱۳۵۳۳	۳/۶۸۲۲۴	۳۳/۴۸۰	۰/۰۰
نرم‌افزاری	۳/۲۵۰۰	۰/۸۸۶۶۳	۰/۱۳۰۷۳	۳/۰۴۲۰۶	۳۱/۹۱۳	۰/۰۰
زیرساخت	۳/۵۴۳۵	۰/۹۰۵۷۰	۰/۱۳۳۵۴	۳/۵۱۴۰۲	۴۱/۳۹۶	۰/۰۰
فرهنگ و جو سازمانی	۳/۷۰۴۹	۰/۴۹۶۲۷	۰/۰۶۹۴۹	۳/۵۴۶۴۳	۶۳/۷۹۴	۰/۰۰
ایجاد انگیزه مالی	۳/۱۳۷۳	۱/۲۶۵۲۲	۰/۱۷۷۱۷	۳/۲۰۵۶۱	۲۵/۷۷۲	۰/۰۰
تشویق روحیه کارکنان	۳/۴۹۰۲	۱/۱۲۰۲	۰/۱۵۶۸۶	۳/۱۶۸۲۲	۲۶/۷۶۱	۰/۰۰
الگوبرداری از بهترین‌ها	۳/۳۵۲۹	۱/۰۱۶۳۴	۰/۱۴۲۳۲	۳/۰۳۷۳۸	۲۷/۷۵۳	۰/۰۰
مدیریت عملکرد	۳/۲۸۰۰	۱/۱۷۸۷۲	۰/۱۶۶۷۰	۳/۰۵۶۰۷	۲۸/۱۵۲	۰/۰۰

نتایج جدول شماره ۳ نشان می‌دهد که کلیه عوامل مدیریت‌دانش، اهداف و چشم‌انداز، رهبری و راهبرد، چرخه مدیریت‌دانش، کاربرد، نرم‌افزاری، زیرساخت، فرهنگ و جو سازمانی، ایجاد انگیزه مالی، تشویق روحیه کارکنان، الگوبرداری از بهترین‌ها و مدیریت‌عملکرد در سطح اطمینان ۰/۰۵ است، در نتیجه فرض H_0 رد شده است. در نتیجه می‌توان بیان کرد که طبق نظر پاسخ‌دهندگان، سطح معناداری در رابطه با همبستگی تک‌تک عوامل معیارها با پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش کم‌تر از ۰/۰۵ است. عوامل از دیدگاه صاحب‌نظران و پاسخ‌دهندگان در بهبود مدیریت‌دانش مؤثر است. فرضیات آزمون به شرح زیر می‌باشد:

H_0 = بین زیرساخت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش و پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش در پارک‌های فناوری تهران ارتباط معنادار وجود ندارد.
 H_1 = بین زیرساخت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش و پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش در پارک‌های فناوری تهران ارتباط معنادار وجود دارد.

جدول ۷- رتبه‌بندی زیرساخت‌های کلیدی مدیریت‌دانش

میانگین	زیرساخت‌های مدیریت‌دانش
۲/۳۵	سازمان
۲/۰۴	فناوری اطلاعات
۱/۶۱	نیروی انسانی
N=۱۱۰	df=۲ Sig=۰/۰۰۰

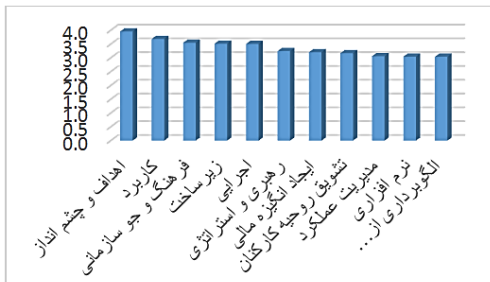
با توجه به جدول شماره ۷ حاصل معناداری کمتر از ۰/۰۵ است؛ آزمون فریدمن معنادار است. در بین زیرساخت‌های عوامل کلیدی مدیریت‌دانش، سازمان دارای بیشترین اهمیت و نیروی انسانی دارای کمترین اهمیت، از دیدگاه نظردهندگان است.

در پاسخ به سؤال چهارم مبنی بر مطلوب‌بودن یا نبودن عوامل کلیدی با استفاده از طیف لیکرت که در بازه صفر تا چهار قرار دارد و همین‌طور میانگین، در پاسخ به عوامل پرسشنامه‌ها، وضعیت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش مشخص گردیده است. عواملی که میانگین آن‌ها بیش‌تر از ۳ می‌باشد، در وضعیت مطلوب قرار دارند و عواملی که میانگین آن‌ها کمتر از ۳ هست در وضعیت نامطلوب قرار دارند. با توجه به میانگین عوامل در پرسشنامه‌های حاضر، میانگین کلیه عوامل بیش‌تر از ۳ می‌باشند و در وضعیت مطلوب قرار دارند. نتایج حاصل در جدول شماره ۸ آورده شده است.

جدول ۸- میزان مطلوبیت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش

میانگین	عوامل کلیدی مدیریت‌دانش
۳/۹۵۷۹	اهداف و چشم‌انداز
۳/۶۸۲۲	کاربرد
۳/۵۴۶۳	فرهنگ و جو سازمانی
۳/۵۱۴۰	زیرساخت
۳/۵۰۴۷	اجرایی
۳/۲۴۳۰	رهبری و راهبرد
۳/۲۰۵۶	ایجاد انگیزه مالی
۳/۱۶۸۲	تشویق روحیه کارکنان
۳/۰۵۶۱	مدیریت عملکرد
۳/۰۴۲۱	نرم‌افزاری
۳/۰۳۷۴	الگوبرداری از بهترین‌ها

با توجه به نتایج جدول شماره ۸، در ادامه نمای گرافیکی میزان مطلوبیت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش در شکل ۳ آورده شده است.



شکل ۳- نمای گرافیکی میزان مطلوبیت عوامل کلیدی مدیریت‌دانش

کاربرد فناوری اطلاعات، ایجاد انگیزه مالی، تشویق روحیه کارکنان، الگوبرداری از بهترین‌ها، مدیریت عملکرد حذف شده‌اند. قابل ذکر است، نتایج بدست‌آمده براساس نظرات پاسخ‌دهندگان می‌باشد و خبرگان براساس وضعیت موجود و در حال اجرا در شرکت‌های دانش‌بنیان به سؤالات پاسخ داده‌اند؛ با توجه به اهمیت این عوامل باید اجرای آنها بهبود یابد. همچنین در ادامه نتایج در جدول شماره ۵ آورده شده است.

جدول ۵- شاخص‌های برازندگی مربوط به تحلیل عوامل تسهیل‌کننده مدیریت‌دانش

شاخص	مقدار گزارش شده
مجذور کای (درجه آزادی: ۱۷۹)	۳۵۴/۱۲
ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA	۰/۰۹۶

همان‌طور که ملاحظه می‌شود، به دلیل این‌که ریشه دوم واریانس خطای تقریب RMSEA کمتر از ۰/۱ و حاصل تقسیم مجذور کای بر درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد، مدل عوامل و منابع تسهیل‌کننده مدیریت‌دانش دارای برازش قابل قبولی است.

در پاسخ به سؤال سوم که کدام عامل بین عوامل و منابع کلیدی مدیریت‌دانش دارای اهمیت زیادتری نسبت به بقیه است؟ آزمون فریدمن استفاده شده است، که نتایج آن در جدول شماره ۶ آورده شده است.

جدول ۶- رتبه‌بندی معیارهای کلیدی مدیریت‌دانش

میانگین	معیارها	زیرساخت
۸/۱۷	اهداف و چشم‌انداز	سازمان
۵/۴۹	رهبری و استراتژی	
۶/۴۴	چرخه مدیریت‌دانش	
۷/۱۷	کاربرد	فناوری اطلاعات
۴/۸۰	نرم‌افزاری	
۶/۵۵	زیرساخت	
۶/۳۶	فرهنگ و جو سازمانی	نیروی انسانی
۵/۵۷	ایجاد انگیزه مالی	
۵/۳۹	تشویق روحیه کارکنان	
۴/۹۶	الگوبرداری از بهترین‌ها	
۵/۰۹	مدیریت عملکرد	
N=۱۱۰	df=۱۰	

با توجه به اطلاعات حاصل از آزمون فریدمن در جدول شماره ۶ می‌توان گفت چون معناداری کمتر از ۰/۰۵ است؛ آزمون فریدمن معنادار است. در نتیجه می‌توان گفت؛ عوامل کلیدی مدیریت‌دانش، براساس میزان اهمیت، بدین ترتیب اولویت‌بندی می‌شود: ۱- اهداف و چشم‌اندازهای سازمان ۲- کاربرد فناوری اطلاعات ۳- زیرساخت فناوری اطلاعات ۴- چرخه مدیریت‌دانش سازمان ۵- فرهنگ و جو سازمانی ۶- ایجاد انگیزه مالی ۷- رهبری و راهبرد سازمان ۸- تشویق روحیه کارکنان ۹- مدیریت عملکرد ۱۰- الگوبرداری از بهترین‌ها ۱۱- نرم‌افزار فناوری اطلاعات. همچنین نتایج رتبه‌بندی زیرساخت‌های کلیدی مدیریت‌دانش در جدول شماره ۷ آورده شده است.

۴-۲- تحلیل و مقایسه نتایج

فناوری اطلاعات است. با توجه به مقاله‌ای با عنوان شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت‌دانش با رویکرد تحقق اقتصاد مقاومتی، زیرساخت فناوری اطلاعات بیشترین وزن را داراست [۵]. از طرفی ممکن است بالابودن این رتبه به این علت باشد که امروزه در اکثر شرکت‌ها تیم فناوری اطلاعات حضور دارند و آشنایی با این سیستم در بین بیشتر پرسنل فراگیر شده است؛ فعالیت‌ها تخصصی‌تر شده است و سازمان‌ها پتانسیل لازم را دارند. در این تحقیق، کاربرد فناوری اطلاعات و زیرساخت آن دارای رتبه دو و سه هستند؛ اما معیار نرم‌افزار فناوری اطلاعات اهمیت کمتری دارد، زیرا اجرای آن هزینه‌بر و زمان‌بر است و محدودیت‌های مالی و زمانی در این‌گونه شرکت‌ها که عمدتاً نوپا می‌باشند غیرقابل انکار است. شاید مهم‌ترین عامل بستر فرهنگی لازم جهت خلق و اشتراک دانش است که اگر نباشد، تحقق آن غیرممکن است. اگر زمینه‌های فرهنگی برای باروری طرح‌های مدیریت وجود نداشته باشد، هیچ فناوری، دانش و زیرساختی نمی‌تواند طرح را به موفقیت برساند [۹]. معیار مربوط به چرخه دانش رتبه چهارم را داراست، که مستلزم ارتقاء و بهبود اشاعه فرهنگ خلاقیت و نوآوری در خلق دانش، اشتراک و نشر آن است. طبق تحقیقات پاداش و تشویق کارکنان و در نتیجه ایجاد انگیزه لازم در کارکنان نقش بی‌بدیلی در موفقیت اجرای مدیریت دانش دارد [۳۹]. چرا که اگر کارکنان دارای روحیه لازم نباشند، عملاً شرکت‌ها فلج خواهند شد. در این تحقیق این عامل رتبه هشت دارد. پس باید مسأله تشویق روحیه کارکنان و ایجاد انگیزه مالی در آن‌ها بیشتر مورد توجه قرار بگیرد. یکی از وظایف مهم مدیریت ارشد سازمان‌های دانش‌بنیان، تبیین اهداف و چشم‌انداز برای کلیه کارکنان سازمان به میزان موردنیاز هر یک می‌باشد. بنابر این بدیهی است تعیین اهداف و چشم‌انداز، دارای بالاترین رتبه معیارها برای موفقیت مدیریت‌دانش از دیدگاه پاسخ‌دهندگان باشد. آشنایی کافی با راهبردها، اهداف، چشم‌انداز و مأموریت در چنین سازمان‌هایی چراغ راه برای واضح‌شدن اهداف عملیاتی و در پی آن تعهد بیشتر برای تحقق آن‌ها می‌باشد. الگوبرداری از بهترین‌ها که در این تحقیق رتبه دهم را دارد بدین معنی است که شرکت‌های دانش‌بنیان مزیت‌های رقابتی و گلوگاه‌های راهبرد خود را در مقایسه با رقبا بهتر درک کنند تا بتوانند برای دستیابی به اهداف و راهبردهای شرکت گام‌های مؤثر بردارند. در این مسیر شرکت‌های دانش‌بنیان باید از ثبات، که باعث افول و یا حتی انحلال می‌گردد پرهیز کنند و با ایجاد جو خلاقیت، پرورش استعدادها و ارج نهادن به پیشنهادات مطرح‌شده از سوی کلیه کارکنان به این مهم کمک نمایند.

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این مقاله شناسایی و رتبه‌بندی عوامل تأثیرگذار بر پیاده‌سازی مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان و مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری شهر تهران بوده است تا مدیران بتوانند با استفاده از تجارب

هدف از توزیع پرسشنامه در این تحقیق، بررسی عوامل مؤثر در اجرای مدیریت‌دانش در واحدهای مراکز رشد و پارک‌های علم و فناوری تهران بوده است؛ لازم به ذکر است که مقصود پژوهش در حین توزیع پرسشنامه به مدیران شرکت‌ها و پاسخ‌دهندگان توضیح داده شده است. لذا نتایج بدست آمده براساس اجرای معیارهای مدیریت‌دانش، در زمان کنونی است و نظرات پاسخ‌دهندگان براساس میزان اجرای هر یک از عوامل در وضعیت کنونی واحد مربوطه بوده است. به همین دلیل با میزان اهمیت رتبه معیارهای مدیریت‌دانش در یک سازمان ایده‌آل در نظر خبرگان، امکان مغایرت دارد. که این مسأله نشان‌دهنده ضعف در اجرای مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان مورد مطالعه است. به‌عنوان مثال رهبری رتبه هفتم را دارد. در صورتی که این معیار از اهمیت بالایی از دیدگاه خبرگان برخوردار است که در ادامه به تحلیل این نتایج پرداخته شده است. اکثر شرکت‌های دانش‌بنیان دارای محدودیت‌های منابع می‌باشند و اجرای فرایندهای مدیریت‌دانش در این شرکت‌ها دارای پیچیدگی و چالش‌های فناورانه خاص خود است [۳۸]. در نتیجه اجرای مدیریت‌دانش مستلزم رهبری کارآمدی است تا بتواند موفقیت اجرا را تضمین کند. در مقاله طلوعی و شیخ‌زاده (۲۰۱۳)، رهبری رتبه دوم را دارد. در نتایج بدست آمده تحقیق حاضر، رتبه معیار رهبری هفتم می‌باشد. بدین معنی که در شرکت‌های مورد نظر این پژوهش، معیار رهبری کمتر مورد توجه مدیران ارشد قرار می‌گیرد و این یک نقطه ضعف شرکت‌های دانش‌بنیان محسوب می‌شود و لزوم بسترسازی و تخصیص منابع به نحو بهینه‌تر احساس می‌گردد. فرایند مدیریت‌دانش هرگز پایان نمی‌یابد و طبقه‌بندی دانش در حال تغییر است. چرا که فناوری‌های جدید و رویکردهای مدیریت و موضوعات مربوط به مشتریان، دائماً در حال تکامل و تحول است [۱۹]. در نتیجه باید سیستم مدیریت‌دانش در شرکت‌ها بطور مستمر توسط یک مدیریت عملکرد کارا مورد ارزیابی و بهبود قرار گیرد؛ اما در تحقیق حاضر این معیار، رتبه نه را به خود اختصاص داده است که ناشی از بی‌توجهی سیستم مدیریت به این ابزار مهم منابع انسانی می‌باشد. لذا بدیهی است که شرکت‌ها از مزایای ارزشمند اعمال مدیریت عملکرد بی بهره خواهند ماند که باید روی آن تجدیدنظر گردد. با توجه به ترجمه کتابی با عنوان مبانی مدیریت‌دانش، در مورد ساختار سازمانی باید این نکته توجه شود که اجرای مدیریت‌دانش باید در تمام واحدها نهادینه گردد و مدیران برای تمام واحدها تیم دانشی و برای هر تیم سرگروه مناسب انتخاب کنند [۹]. در این پژوهش، فرهنگ و جو سازمانی رتبه پنج را دارد. لذا یکی از عوامل موردنظر برای موفقیت مدیریت‌دانش توجه بیش از پیش به مشارکت کلیه کارکنان در درک و پیاده‌سازی مفاهیم و مبانی یادگیری سازمانی و سازمان یادگیرنده گردد، که در نهایت منجر به پیاده‌سازی موفق مدیریت‌دانش می‌شود. یکی از معیارهای مهم در جهت پیاده‌سازی مدیریت‌دانش، داشتن دانش کافی پرسنل جهت استفاده از سیستم‌های

- 10- Massa, Silvia. Testa, Stefania, A knowledge management approach to organizational competitive advantage: Evidence from the food sector. *European Management Journal*. V. 27, Iss. 2; p. 129, 2009.
- 11- Hatch J. Defining organizational knowledge: Turning individual knowledge into organizational intellectual capital. Retrieved 24 April 2012 from: <http://knol.google.com/k/jamie-hatch/definingorganizationalknowledge/1pcw8flfr6sz5/2>, 2010.
- 12- Cambridge Dictionary. "Knowledge" in Cambridge Advanced Learner's Dictionary & Thesaurus. Retrieved 25 April 2012 from: <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/british/knowledge?q=knowledge>, 2011.
- 13- Griddings, 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.
- 14- Davis, S. Becoming a knowledgebase business. *International Journal of Technology Management*, 14, 60-73, 2009.
- 15- Sveiby, K. A knowledge-based theory of the firm to guide in strategy, formulation. *Journal of Intercultural Capital*, 2(4), 344-358, 2001.
- 16- Migdadi, m, "Knowledge management enabler and outcomes in the small and medium sized enterprises", *Journal of Industrial management & data systems*. 109. N. 6, 2009.
- 17- Martinez, Micael, Jimenez, Daniel, The effectiveness Of TQM: The key role of organizational learning in small in businesses, *International small business Journal*, V. 27, www.isb.sagepub.com, 2009.
- 18- Tipping, M.J & SOhi, R.S, IT competency and firm performance: Is organizational learning a missing link, *Strategic management Journal*, V. 24, N.8, 2003.
- 19- Toloei, A, Sheikh Zadeh Marand, M, *International Journal of Information, Security and System Management*, V.2, N.2, pp. 169-182, 2013.
- 20- Merlo, T, International conference on knowledge management, Vienna, Austria, 2016.
- 21- Greco, J. "Knowledge is Power": *Journal of Business Strategy*, 1999, Vol. 20, No. 2, pp. 18-22.
- 22- Greengard, S, "Will your culture support KM?" *Workforce*, 1998, Vol. 77 No. 10, pp. 93-114.
- 23- Nakata I., Takeuchi H. the knowledge creating company, How Japanes companies Creat the Dynamics of Innovation. Oxford university press; 1995.
- 24- Tynan, S. "Best Behaviors, Management Review", Vol. 88, No.10, pp. 8-61, 1999.
- 25- Moffett, S., McAdam, R. and Parkinson, S. "An Empirical Analysis of Knowledge Management Applications", *Journal of Knowledge Management*, 2003, Vol. 23 No. 3, pp. 6-26.
- 26- Frank Lindner, Andreas Wald, Success factors of knowledge management in temporary organizations, *International Journal of Project Management*, 2010.
- 27- Chourides, P., Longbottom, D., Murphy, W. "Excellence in knowledge Management: an Empirical Study to Identify Critical Factors and Performance Measures", *Measuring Business Excellence*, 2003, Vol. 7 No.2, pp. 29-45.
- 28- Gibbons, R, "Incentives in Organizations". *Journal of Economic Perspectives*, 1998, Vol.12, pp. 115-132.
- 29- Davenport, T., De Long, D. and Beers, M. "Successful Knowledge Management Projects", *Sloan Management Review*, 1998, Vol. 39 No. 2, pp.43-57.
- 30- Savary, M. "Knowledge Management and Competition in the Consulting Industry", *California Management Review*, 1999, Vol. 41 No. 2, pp. 95-107.
- 31- Lee, S.M. and Hong, S. "An Enterprise-wide Knowledge Management System", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 102, No.1, pp. 17-25, 2002.

پیشین، عوامل موفقیت و شکست پروژه مدیریت‌دانش را به‌درستی شناسایی کنند و با اولویت‌بندی این سیستم را به‌درستی در سازمان خود پیاده‌سازی نمایند. در این مقاله پرسشنامه‌ای طراحی شده، به‌منظور شناسایی عوامل موفقیت بر اجرای مدیریت‌دانش بین مدیران این شرکت‌ها توزیع شد، و عوامل رتبه‌بندی شدند. براساس یافته‌های تحقیق، از آنجایی که عوامل مختلفی بر موفقیت مدیریت‌دانش تأثیر دارند و توجه صرف به فناوری و یا دیگر موارد به تنهایی، نمی‌تواند کسب و کار را از مزایای مدیریت‌دانش بهره‌مند سازد. به مدیران کسب و کارها پیشنهاد می‌گردد با توجه به این که الگوبرداری از بهترین‌ها به‌عنوان عامل اساسی جدیدی در زمینه پیاده‌سازی مدیریت‌دانش مطرح می‌باشد، استفاده از این عامل جهت کسب و به‌کارگیری تجربیات نمونه‌های موفق موجود در محیط رقابتی می‌تواند برای سازمان مؤثر واقع شود. براساس اینکه هدف اصلی تأسیس شرکت‌های دانش‌بنیان، افزایش ثروت جامعه از طریق توسعه نوآوری مبتنی بر دانش و رقابت سازنده میان مؤسسات دانش‌محور است، که به‌عنوان حلقه واسط صنعت و دانشگاه نقش مهمی در یکپارچه‌سازی تولید دانش و تجلی آن در محصولات و خدمات ارائه شده، در جهت تحقق اقتصاد مقاومتی دارند و بنابر یافته‌های تحقیق حاضر، توجه به عوامل کلیدی اجرای موفقیت دانش نقش مهمی در درآمدزایی شرکت‌های دانش‌بنیان دارد که نهایتاً منجر به کارآفرینی و تولید ملی بیشتر می‌گردد، حمایت از این شرکت‌ها می‌تواند زمینه کاهش واردات و حمایت از کالای ملی را فراهم آورد.

۶- مراجع

- ۱- کارگاه ارزیابی و تشخیص صلاحیت شرکت‌های دانش‌بنیان و نظارت بر اجرا، قابل دسترس در <http://pub.daneshbonyan.ir>
- ۲- اعرابی، محمد، موسوی، سعید، الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقای عملکرد پژوهشگاه‌ها، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، ش ۵۱، ۱۳۸۸.
- ۳- مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، گزارش ملی آموزش عالی، تحقیقات و فناوری، قابل دسترس در www.lrphe.ir، ۱۳۸۶.
- ۴- باقری، کامران. بررسی حلقه‌های مفقوده ارتباط دولت، دانشگاه و صنعت در ایران براساس رویکرد سیستم نوآوری، مجموعه مقالات هفتمین کنگره دولت، دانشگاه و صنعت، ۸۷-۱۰۰، ۱۳۸۲.
- ۵- حجازی‌نیا، رؤیا. شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش با رویکرد تحقق اقتصاد مقاومتی، فصلنامه رشد فناوری، سال دوازدهم، شماره ۴۷، تابستان ۱۳۹۵.
- ۶- حسینی سعادت، حجت، ملک‌زاده، غلامرضا، عرفانیان خانزاده، حمید. شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش مبتنی بر راهبردهای کسب و کار، فصلنامه رشد فناوری، سال دوازدهم، شماره ۴۵، زمستان ۱۳۹۴.
- ۷- صفائی، ناصر، طالقانی، فرشته، کیامنش، احمد. شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی موفقیت مدیریت‌دانش در شرکت‌های دانش‌بنیان (مطالعه موردی پارک علم و فناوری دانشگاه تهران)، فصلنامه رشد فناوری، سال سیزدهم، شماره ۲، بهار ۱۳۹۶.
- ۸- سنجقی، محمدابراهیم، جنیدی جعفری، یاسر، سیدمحمدجواد غضنفری، سیدمحمدجواد. سنجش فرایندها و عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش (مطالعه موردی ستاد یک سازمان دفاعی امنیتی). فصلنامه پژوهش‌های حفاظتی امنیتی دانشگاه جامع امام‌حسین (علیه السلام)، سال دوم، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۲، ۷۷-۱۰۰.
- ۹- برگرن، براین. مبانی مدیریت‌دانش، ترجمه قهرمانی، محمد، باقری، محمد، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت تهران، ص ۲۰۵، ۱۳۸۶.

- 32- Leibowitz, Translate: Alavi, Naser, Knowledge management learn from knowledge engineering, PUB. Shahid Bahonar.
- 33- Hung, Y.C., Huang, S.M Lin, Q. Tsai, M.L. Critical Factors in Adopting a Knowledge Management System for the Pharmaceutical Industry, 2005, Vol.105, No.2, pp. 164-168.
- 34- Mathi, K. Key Success Factors for Knowledge Management, Master Thesis, MBA. International Business Management& Consulting, Germany: University of Applied Sciences, 2004.
- 35- Behtari Nejad, Elham, Study about operational component of knowledgement in organizational intelligence, Master Thesis, Managemet University of Sistan and baloochestan
- 36- Khalifa, M. and Liu, V. Determinants of Successful Knowledge Management Programs, Electronic Journal on Knowledge Management, Vol. 1, No.2, pp. 103-112, 2003.
- 37- Chin- T sang, The relationship between knowledge management enablers and performance HO, Vol.109, No.1, 2009, PP.98-117.
- 38- Prusak, L, Principles of Knowledge Management, Journal of Knowledge Management, Vo. 1, N.1, 1997.
- 39- Sadri, A, McCampbellet all, Knowledge Management: the newchallenge for the 21st, Journal of Knowledge Management, V. 3, N. 3, 1999.