

امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت دانش در آموزش و پرورش شهر تهران

حیدر تورانی، استادیار پژوهشگاه مطالعات آموزش و پرورش، تهران، ایران.

مهری غنی‌زاده گرایلی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم

تحقیقات، تهران، ایران.

* زینب صادقی، دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، امکان‌سنجی استقرار سیستم مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهر تهران است. جامعه آماری پژوهش را کلیه مدیران و کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ تشکیل می‌دهد (۳۲۰ نفر) که با استفاده از جدول مورگان، ۱۷۵ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و بررسی شده‌اند. ابزار اندازه‌گیری این تحقیق، پرسشنامه محقق ساخته‌ای است که شامل ۶۱ سؤال است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از آزمون t تک نمونه‌ای استفاده شده است. نتایج به دست آمده درباره چهار مؤلفه اصلی پژوهش نشان می‌دهد که در زمینه ساختار سازمانی، وضعیت مناسبی برای استقرار مدیریت دانش در آموزش و پرورش شهر تهران وجود ندارد؛ اما مؤلفه فناوری اطلاعات از شرایط مناسب برخوردار است. سازمان از نظر مؤلفه منابع انسانی، وضعیت مناسبی برای استقرار مدیریت دانش دارد؛ اما مؤلفه فرهنگ سازمانی وضعیت مناسبی برای استقرار مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهر تهران ندارد.

کلیدواژه: مدیریت دانش، آموزش و پرورش، امکان‌سنجی.

* نویسنده مسئول: Zeinab_sadeghi1291@yahoo.com

پذیرش مقاله: ۹۲/۴/۳

دریافت مقاله: ۹۲/۲/۱۰

مقدمه

با گذر از دوران صنعتی و ورود به جامعه اطلاعاتی، موج سوم ساختار تمدن بشری مبتنی بر اطلاعات شد. در این تمدن جدید، اطلاعات منشأ اصلی ثروت و قدرت، و نادانی و جهل منشأ درماندگی و فقر گردید [۲۷]. موج چهارم حیات تاریخی انسان با ورود به عصر مجازی و مفاهیم تازه‌ای چون جامعه معرفتی، اقتصاد دانایی حور، مدیریت دانش و..... در حال شکل‌گیری است [۲]. پیتر دراگر^۱ از اصطلاح جامعه دانش برای جامعه موج چهارم استفاده می‌کند. به نظر او این نوع جامعه یا اقتصاد نوین از حیث کارکرد دانش در جامعه تفاوت اساسی با گذشته دارد. دراگر در کتاب *جامعه فرا سرمایه-داری* معتقد است که در اقتصاد نوین، دانش یکی از عوامل شناخته‌شده در امر تولید، همچون نیروی کار، سرمایه و زمین به شمار نمی‌رود؛ بلکه به مثابه تنها عامل اساسی در حوزه تولید ارزیابی می‌شود. او چنین استدلال می‌کند که ارزیابی دانش دلیل اصلی برتری جامعه نوین تلقی می‌شود و چون منبعی در کنار منابع دیگر نیست [۱۰]. تافلر^۲ با تأکید بر نظریات دراگر، می‌گوید که دانش، منبع بالاترین سطح کیفیت در نیروی کار و عامل اساسی در نیروی کار و جابه‌جایی نیروی است که در جریان فرایند تولید مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد. تافلر چنین استنتاج می‌کند که دانش از مجاورت نیروی سرمایه و نیروی انسانی خارج شده و به مثابه جوهر اصلی آن‌ها درآمده است؛ به همین دلیل، رقابت برای کنترل دانش و ابزار ارتباطی در عرصه جهانی بسیار شدید شده است. او همچنین معتقد است که دانش جایگزینی نهایی برای منابع دیگر به شمار می‌رود [۲۷]. جهانی شدن و به‌ویژه رشد سریع «صنعت دانش»^۳، نظام‌های آموزشی را شدیداً متحول

1. Druker
2. Toffler
3. Knowledge Industry

کرده است؛ زیرا این رشد سریع، موجب انتقال سریع‌تر و مقرون به صرفه‌تر اطلاعات، بیشتر و گسترده‌تر می‌شود. این پیشرفت‌ها مستلزم تغییر موقعیت و تغییر جایگاه دانش خواهد بود و سازمان‌های آموزشی به رقابت منطقه‌ای و جهانی خواهند پرداخت. برخی این موضوع را نوعی تهدید تلقی می‌کنند و برخی آن را فرصت جدیدی می‌دانند که برای سازمان‌های آموزشی این امکان را فراهم می‌آورد که از موقعیت منطقه‌ای خود پا فراتر گذارند [۲۹].

در عصری که دانش چنین با اهمیت انگاشته شده است، مدیریت دانش^۱ از بطن مدیریت اطلاعات برای اداره و سازماندهی دانش در سازمان زاده شد و به منزله رویکردی استراتژیک در علم مدیریت مطرح شد و تبدیل داده به اطلاعات سپس به دانش، محور اصلی مدیریت دانش قرار گرفت. این کار با این فرضیه اساسی آغاز می‌شود که گردآوری داده تحت تأثیر ارزش‌های اصلی سازمان قرار دارد و داده‌ها از طریق برخی فرایندهای تعامل انسانی و فناوری اطلاعات به مثابه اطلاعات معنا می‌یابند. سپس از طریق فرایندهای موجود در زمینه (محیط)، تجمع داده‌ها، معنا دادن (به اطلاعات) ترکیب، تفکر و تأمل، به دانشی مرتبط با تصمیم‌گیری در سازمان تبدیل می‌شود. این مرحله ممکن است متضمن یک گام عملی باشد یا با هیچ گام عملی همراه نباشد؛ اما با وجود این، اگر این داده‌ها نیازهای اداره‌کنندگان را تأمین کنند، فرایند تبدیل اطلاعات به دانش، بر جریان گردآوری داده‌ها برای تصمیم‌گیری نیز مؤثر خواهد بود [۱۴]. استقرار و کاربرد مدیریت دانش در هر سازمانی با توجه به پیچیدگی و کیفی بودن دانش نیازمند پیش‌زمینه و بسترهای سازمانی لازم است. به همین منظور، بررسی و شناخت وضعیت و آمادگی عناصر سازمانی مدیریت دانش برای کاربرد آن در هر سازمانی ضرورتی اساسی

1 . Knowledge Management

و انکارناپذیر است؛ این مسئله در خصوصسازمانی، مثل آموزش و پرورش، با توجه به ماهیت کار دانشی آن بسیار با اهمیت تر است و این بررسی را ضروری تر می کند.

اورنسون و نورمن اظهار می دارند که توافق روی تعریف مدیریت دانش وجود ندارد که بیشتر ناشی از پیچیدگی و ابهام در جزء دوم این ترکیب یعنی دانش است [۲۸]. تعاریف متعددی از مدیریت دانش ارائه شده است و به تعداد صاحب نظران و نویسندگان در زمینه مدیریت دانش تعریف وجود دارد.

تعاریف مدیریت دانش با انواع دانش مرتبط هستند. درکل، دو نوع دانش وجود دارد: دانش ضمنی و دانش عینی. دانش عینی طیف گسترده ای از کدهای نامفهوم (داده های خام) تا مفاهیم انتزاعی را در بر می گیرد. دانش ضمنی بیشتر شامل تجربیات و مهارت هاست و مدیریت آن مستلزم وضعیت مساعد در عوامل انسانی و گروه های کاری (انگیزش، باورها، جو و فرهنگ سازمانی) است. واژه دانش در دنیای مدیریت، موضوعات مختلفی را دربرمی گیرد. علت ایجاد چنین نگرشی، انتقال و حرکت سیستم های اقتصادی و تولیدی به سوی جوامع دانش محور است. در این نگرش، دانش در کنار منابعی مثل زمین، کار و سرمایه به منزله یک دارایی مطرح می شود [۲۳].

مدیریت دانش با کشف و ارتقای دارایی دانش یک سازمان، با دیدگاهی که پیش برنده اهداف سازمان است، مرتبط می شود؛ دانشی که مدیریت می شود، دانش آشکار و پنهان را دربرمی گیرد [۹].

در مفهومی کلی، مدیریت دانش عبارت است از مدیریت کل سرمایه فکری سازمان، خلق، کسب، تسهیم، نگهداری و به کارگیری دانش مناسب در سازمان از جانب نیروی انسانی. به عبارتی، دستاوردهای زیرساخت های فرهنگ و فناوری اطلاعات و ارتباطات، تولید ارزش از دارایی های ناملموس سازمان، حفظ مزیت رقابتی و روزآمدی و ایجاد سازمان یادگیرنده است [۲۵]. مدیریت دانش فرآیندی است که سازمانها به واسطه آن

در زمینه یادگیری، خلق، گسترش و کاربرد دانش، مهارت مورد نیاز را کسب می‌کند [۲۱].

ولی در کل، مدیریت دانش به فرایندهای مدیریتی مربوط به دانش اشاره دارد و می‌تواند به مثابه «فرآیند سازمانی خلق، کسب، سازماندهی و ایجاد ارتباط بین دانش ضمنی و آشکار تلقی شود، به طوری که دیگران برای اثربخشی و بهره‌وری بیشتر بتوانند از آن بهره‌گیرند» [۱۱].

علوی (۱۹۹۷) فرایندهای مدیریت دانش را به ترتیب بیان کرده است: خلق یا اکتساب دانش، ذخیره یا سازماندهی دانش، توزیع و کاربرد دانش [۲].

ویگ از متخصصان مدیریت دانش نیز فرایندهای زیر را برای مدیریت دانش بیان می‌کند:

خلق دانش شامل یادگیری، نوآوری، پژوهش و استفاده از دانش برتر؛ ضبط و ذخیره دانش برای دسترسی، گسترده و خلق آن؛ سازماندهی و تغییر شکل دانش برای دسترسی گسترده و خلق آن؛ استقرار دانش برای استفاده افراد، فناوری، تولیدات و خدمات؛ کاربرد و اعمال قدرت دانش برای عمل مستمر، اثربخش و توأم با موفقیت [۲].

به عقیده اسپکتر (۲۰۰۳)، مدیریت دانش (km) فرآیندی است که به سازمان یاری می‌دهد تا با کسب اطلاعات مهم، آنها را گزینش، سازماندهی و منتشر کند. مدیریت دانش تخصصی است که برای فعالیت‌هایی، چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری ضروری است [۲۶]. پیاده‌سازی مدیریت دانش مستلزم آن است تا عوامل سازمانی همچون ساختار، فرهنگ (فرهنگ تبادل و یادگیری مستمر)، فناوری، منابع انسانی به هم مرتبط و از ویژگی‌های خاصی برخوردار باشند [۳۰]. امروزه، در فرآیند جهانی شدن و به دلیل تشدید فضای رقابتی، کشورها و نیز سازمان‌ها در تصمیم‌گیری و اتخاذ استراتژی رقابتی خود، تنها به منابع محدود درون سازمانی یا

اطلاعات تصادفی کسب شده از فضای پیرامون اکتفا نمی‌کنند و در حقیقت داشتن اطلاعات صحیح، تأثیرگذار و به روز از محیط اطراف، یکی از ابزارهای قدرت در سطح ملی و محلی محسوب می‌شود؛ لذا برای استقرار مدیریت دانش، به فراهم‌سازی بسترهای فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون‌های دانش و فراهم آوردن بسترهای تکنولوژی نیاز است و توجه به زیرساخت‌های دانش اهمیت بسیاری دارد [۱۶]

. مبانی زیرساخت مدیریت دانش عبارت است از: ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی. به همین منظور بررسی و شناخت وضعیت و آمادگی عناصر سازمانی مدیریت دانش برای کاربرد آن در سازمان آموزش و پرورش با توجه به ماهیت کاردانشی آن ضرورتی اساسی و انکارناپذیر است. با توجه به ضرورت استفاده از مدیریت دانش در فضای رقابتی امروز و وجود انبوهی از داده‌ها و اطلاعات در سازمان‌ها و امکان تولید دانش یا بازتولید آن با استفاده از فرآیندها و فناوری‌های مناسب موجود، به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها امری مهم تلقی می‌شود؛ لذا به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها موجب تقویت رویکردها و بنیة علمی مدیریت و انتقال تجارب و دانسته‌هایشان به مدیران آینده خواهد شد. با توجه به این‌که در سند تحول راهبردی نظام تعلیم و تربیت رسمی و عمومی جمهوری اسلامی ایران، از جمله راهکارهای پیشنهادشده در مسیر پیشرفت و تعالی آموزش و پرورش؛ استقرار نظام مدیریت دانش و استفاده بهینه از دانش و تجربه نخبگان و پیش‌کسوتان آموزش و پرورش جامعه است؛ لذا رسالت آموزش و پرورش به منزله اصلی‌ترین نهاد فرایند یاددهی و یادگیری در جامعه برای مقابله با چالش‌های هزاره جدید این است که فراگیران را در جهت خلق دانش، بینش و درک چگونگی عمل دانش، به‌کار بستن دانش و استفاده از تکنولوژی نوین یاری کند تا خلاقیت و نوآوری، تفکر نقادانه، آموزش و

یادگیری، چگونه یاد گرفتن و چگونه زیستن را در عصر اطلاعات و ارتباطات تشویق کند و بهبود بخشد.

میرپور (۱۳۸۷) در پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد خود، تحت عنوان «بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در ستاد نظارت گمرکات استان بوشهر از دیدگاه مدیران و کارکنان» به این نتیجه رسیده است که سه عامل فرهنگ سازمانی، حمایت مدیران و آمادگی کارکنان به منظور پیاده‌سازی مدیریت دانش در ستاد نظارت گمرکات استان بوشهر تا حدود زیادی مهیا است و دو عامل ساختار سازمانی و عوامل تکنولوژیکی فنی در حد کمتری به آن توجه می‌شود [۱۸]. قلی‌زاد (۱۳۸۳)، در پژوهشی به بررسی جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی مشهد پرداخته است. نتایج این تحقیق میدانی که بر روی مدیران دانشگاه انجام شده است، نشان می‌دهد که میان فرهنگ سازمانی مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد [۱۲]. نتایج پژوهشی با عنوان «مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در شرکت برق منطقه ای غرب» نشان می‌دهد که سازمان‌ها باید دانش را برای دستیابی به بهره‌وری نیروی انسانی، تواناسازی کارکنان، کاهش زمان تصمیم‌گیری، اثربخشی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان، کاهش هزینه‌ها، مزیت رقابتی، افزایش خلاقیت و نوآوری، مدیریت و مدیریت دانش را در سازمان‌ها نهادینه کنند [۷].

عسگری (۱۳۸۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل سازمانی (ساختار، فرهنگ و تکنولوژی) وزارت کار و امور اجتماعی با استراتژی مدیریت دانش» به بررسی سه عامل کلیدی ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و تکنولوژی در ارتباط با مدیریت دانش پرداخته است. خلق دانش و انتقال آن به مثابه دو فعالیت اساسی و کلیدی مدیریت دانش در نظر گرفته شده‌اند که ارتباط آن‌ها با عوامل سازمانی مذکور بررسی شد. تجزیه و تحلیل نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین این عوامل سازمانی و

مدیریت دانش وجود دارد. بنابراین، برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش باید به سازمان منزله یک کل نگریست و به همه این عوامل توجه و وضعیت آنها را شناسایی و تحلیل کرد [۴].

ابطحی و صلواتی (۱۳۸۵) پژوهشی در زمینه مدیریت دانش در ایران انجام داده‌اند. این پژوهش با یک سؤال اصلی شروع شده است که پایه و اساس پژوهش را تشکیل می‌دهد: سؤال این پژوهشگران این است که «چگونه می‌شود دانش را در سازمان‌های دولتی ایران به گونه‌ای اثربخش مدیریت کرد و مدل مناسب برای مدیریت دانش کدام است؟». نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل سازمانی بر مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران تأثیر مستقیم می‌گذارند. شهروندان با تحت تأثیر قرار دادن عوامل سازمانی، بر مدیریت دانش سازمان‌های دولتی ایران تأثیر مستقیمی می‌گذارند. به عبارتی، عوامل محیطی با تحت تأثیر قرار دادن عوامل درون‌سازمانی بر مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران تأثیر مستقیم دارند [۱]. نتایج پژوهش بابازاده (۱۳۸۶)، نشان می‌دهد که در عنصر ساختار سازمانی برای هیچ کدام از فرایندهای مدیریت دانش قابلیت لازم وجود ندارد. در عنصر فرهنگ سازمانی به استثنای نشر دانش برای فرایندهای دیگر مدیریت دانش شرایط مطلوب نیست و در عنصر فناوری اطلاعات به استثنای سازماندهی، برای فرایندهای دیگر مدیریت دانش قابلیت لازم وجود دارد. در عنصر منابع انسانی شرایط برای تمامی فرایندهای مدیریت دانش مطلوب است [۶].

عرضه و همکاران (۱۳۸۷) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی رابطه تکنولوژی مورد استفاده سازمانی (پشتیبانی ICT و شناخت ICT) سازمان تربیت بدنی ایران با مدیریت دانش» دریافته‌اند که فناوری در موفقیت مدیریت دانش در سازمان نقش کلیدی دارد و باید به مثابه ابزار مؤثر جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال و اشاعه دانش مورد توجه قرار گیرد [۵].

لی و کیم (۲۰۰۱)، در مدل مفهومی چندمرحله‌ای خود بیان می‌کنند که ارزیابی وضعیت مدیریت دانش سازمان، از جمله فعالیت‌هایی است که در فاز اولیه توسعه مدیریت دانش سازمانی باید جزء تلاش‌های سازمان قرارگیرد تا سازمان به وضعیت جاری و نقاط قوت و ضعف خود در هر یک از مراحل مدیریت دانش پی ببرد [۱۵]. یافته‌های پژوهشی پاولین و ماوسون (۲۰۰۲) و بت (۲۰۰۱) نشان می‌دهد که مهمترین مانع برای اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها، عوامل فرهنگی و مدیریتی است [۲۴] و [۸].

یافته‌های پژوهشی حسن‌زاده (۱۳۸۵) نشان می‌دهد که بین سازمان‌های مختلف از نظر فراهم کردن عوامل زیرساختی مدیریت دانش (فناورانه و فرهنگی) تفاوت معناداری وجود دارد [۱۳].

نتایج مطالعات منوریان (۱۳۸۴) نیز بیانگر این است که فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، نیروی انسانی و آموزش، بر مدیریت دانش تأثیرگذار هستند و مهمترین عامل بر اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها، عامل فرهنگی است [۱۹].

نقیب (۲۰۰۳) در پژوهش خود مهمترین عامل برای اجرای مدیریت دانش راه، ترکیب درستی از مشارکت انسانی و ابزارهای فناورانه می‌داند و نشان می‌دهد که نگرش افراد به جنبه‌های مختلف مدیریت دانش پیش‌نیاز مهمی در طرح‌های مدیریت دانش محسوب می‌شود. طرح راهبردی مدیریت دانش دانشگاه ادینبورگ در سال ۲۰۰۴ انجام گرفته است. اهداف این طرح استراتژیک در مقدمه آن این گونه آمده است: ایجاد چارچوب کاربردی مدیریت دانش در دانشگاه ادینبورگ برای اداره کارآمدتر دانش؛ قرار دادن راحت و سریع اطلاعات مورد نیاز هر فرد در دانشگاه؛ طراحی فرایندهایی پشتیبانی‌کننده برای تأمین اطلاعات مورد نیاز و در دسترس افراد مناسب قرار دادن این اطلاعات به‌طور آسان و سریع [۲۲]. ویگ (۲۰۰۲)، نیز مطالعه جامعی در زمینه مدیریت

دانش در مدیریت عمومی انجام داده است. وی به این موضوع پرداخته است که چگونه مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در سازمان‌های عمومی ایفا کند [۳۱]. لیبویتر و چن (۲۰۰۳)، در مطالعه‌ای موضوع مدیریت دانش در سازمان‌های عمومی را بررسی کردند و در آن نحوه تأثیر فرهنگ تسهیم دانش بر استقرار و کارآمدی مدیریت دانش را در یک سازمان مورد توجه قرار دادند. مطالعات آنان نشان می‌دهد که تسهیم دانش در سازمان‌های دولتی چالش‌های منحصر به فردی دارد. این پژوهشگران اشاره می‌کنند که سازمان‌های دولتی نظام بوروکراتیک و سلسله مراتبی دارند که باعث ایجاد مشکل در تسهیم دانش در سازمان می‌شود. آنان به بی‌میلی افراد برای تسهیم دانش خود اشاره می‌کنند که ناشی از تصور آن‌ها در مورد دانش است که آن را ابزار حفظ قدرت خود در سازمان می‌پندارند [۱۷]. نوناکا و همکاران (۲۰۰۵)، در پژوهشی به بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانایی در شرکت هوندا ۲ پرداخته‌اند و نتیجه گرفته‌اند که تا فرهنگ سازمانی حاکم بر سازمان متحول نشود، ایجاد و هدایت دانایی‌های جدید نتیجه نخواهد داد [۲۳]. کارنیو (۲۰۰۶)، در مقاله‌ای به نقش منابع هوشمند در مدیریت دانش پرداخته است. این مقاله سعی دارد تا بینش عمیقی در خصوص فهم بستر مدیریت دانش در ارتباط با آن چیزی ارائه کند که مربوط به قادر ساختن سازمان‌ها برای دستیابی به سطوح بالاتر عملکرد و همچنین تجربه کردن راه حل‌های متعدد در قبال مشکلات رقابت است. در این مقاله اهمیت عوامل هوشمند، تکنولوژی اطلاعات و سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک به مثابه کمک بسیار مؤثری در اثربخشی مدیریت دانش مطرح می‌شود. شرف‌الدین و رولند در وزارت کارآفرینی مالزی پژوهشی در زمینه رابطه بین عناصر سازمانی و انتقال و خلق دارایی‌های دانشی انجام داده‌اند. این پژوهشگران رابطه بین فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تکنولوژی، منابع انسانی و خط مشی‌های سیاسی را به منزله عناصر سازمانی و متغیر مستقل بررسی کرده‌اند و با خلق دارایی‌های دانشی و

عملکرد انتقال دانش آن‌ها را به منزله متغیرهای وابسته مورد بررسی قرار داده‌اند [۳۰]. نورث^۱ (۱۹۹۸)، در پژوهشی با عنوان «مشکلات انجام مدیریت دانش در سازمان» چهار مشکل اصلی را نشان می‌دهد: کمبود حمایت‌های مستمر از سوی مدیریت سازمان، سمت‌گیری زیاد به سوی تکنولوژی و کمبود توجه به فاکتورهای انسانی، کم‌توجهی به تجربیات سازمان‌هایی با تجربه مدیریت دانش و مشکل استفاده از اطلاعات کلیدی [۳]. نتایج تحقیقی که در ۴۳۱ مؤسسه آمریکایی و اروپایی انجام شده است. اهم مشکلات پیش روی انجام مدیریت دانش در سازمان‌ها که عمدتاً به فاکتورهای نرم (انسانی- اجتماعی) مربوط است و کمتر به مشکلات تکنولوژیکی مربوط می‌شوند و نحوه توزیع این موارد با توجه به مدیریت دانش در رابطه با انسان، ساختار و فناوری به ترتیب زیر است: ۵۰ درصد مربوط به انسان؛ ۲۵ درصد مربوط به فرایند و ساختار و ۲۵ درصد مربوط به تکنولوژی. این اعداد بر نقش کلیدی منابع انسانی در مدیریت دانش تأکید دیگری دارند. از این رو، باید به مقوله انسان در اجرای موفق مدیریت دانش، توجه ویژه‌ای داشت [۳].

با توجه به مبانی نظری تحقیقات انجام شده در اینجا، این پرسش مطرح می‌شود که آیا امکان استقرار سیستم مدیریت دانش در آموزش و پرورش وجود دارد یا خیر که در این راستا سؤالات زیر مطرح می‌شود:

- ۱- آیا ساختار سازمانی آموزش و پرورش شهر تهران برای استقرار سیستم مدیریت دانش شرایط مناسبی دارد؟
- ۲- آیا شرایط فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش شهر تهران برای استقرار سیستم مدیریت دانش مناسب است؟
- ۳- آیا منابع انسانی آموزش و پرورش شهر تهران برای استقرار سیستم مدیریت دانش از شرایط مناسب برخوردار است؟

۴- آیا فرهنگ سازمانی آموزش و پرورش شهر تهران برای استقرار سیستم مدیریت دانش شرایط مناسبی دارد؟

روش شناسی

در این تحقیق با توجه به موضوع و اهداف آن، از روش تحقیق توصیفی - پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ تشکیل داده‌اند که تعداد آن‌ها ۳۲۰ نفر است. انتخاب نمونه از بین مدیران و کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران به صورت روش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. با توجه به جدول مورگان، چون جامعه آماری ۳۲۰ نفر است، تعداد ۱۷۵ نفر برای حجم نمونه انتخاب شده‌اند. پس از مشخص شدن نمونه مورد نظر و هماهنگی‌های لازم با سازمان آموزش و پرورش شهر تهران، توزیع پرسشنامه بین نمونه‌های این پژوهش به صورت حضوری و مستقیم انجام شده است. در این پژوهش به منظور امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش پرسشنامه‌ای بر پایه مدل نظری و پیشینه پژوهش و استادان صاحب‌نظر طراحی شده است. همچنین، از نظرات سایر متخصصان و صاحب‌نظران نیز که در موضوع پژوهشی مطالعاتی داشتند، استفاده شده است و در نهایت با راهنمایی متخصصان موضوعی سؤالات بررسی و اصلاح شده است. مؤلفه‌های اصلی پرسشنامه عبارتند از: ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات که زیر مؤلفه‌های مدیریت دانش (تولید، سازماندهی، نشر، کاربرد) مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای تعیین روایی ابزار از روش اعتبار محتوی بهره گرفته شده است، به این ترتیب که پرسشنامه‌ها بعد از تهیه، در اختیار ۱۰ نفر از متخصصان ذیربط قرار گرفت و بعد از اصلاحات لازم و تأیید نهایی استفاده شد. برای تعیین ضریب پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که در

این پژوهش ضریب پایایی پرسشنامه مذکور ۸۶٪ به دست آمد. در نهایت، داده‌های حاصل از پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS و با آزمون آماری t تک نمونه‌ای تجزیه و تحلیل شد.

یافته‌های پژوهش

با توجه به جدول ۱ ملاحظه می‌شود که درباره ساختار سازمانی مناسب برای تولید، سازمان‌دهی، نشر و کاربرد دانش، چون مقدار t سطح $\alpha = 0.05$ معنادار است و با توجه به این امر که مقدار میانگین تجربی کوچکتر از میانگین نظری است؛ وضعیت مناسب وجود ندارد.

جدول ۱: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در بررسی سؤال اول

سطح معناداری	مقدار t	انحراف معیار	میانگین	میانگین نظری	زیر مؤلفه‌ها	
.۰۰۰۱	-۵/۷۸۵	3/270	۲۰/۸۴۳	۲۴	تولید دانش	ساختار
.۰۰۰۱	-۱۵/۷۵۳	۳/۰۳	۸/۵۵	۱۲	سازمان‌دهی دانش	سازمانی
.۰۰۰۴	-۲/۱۹۰	۲/۳۲	۸/۵۸۳	۹	نشر دانش	
.۰۰۰۱	-۴/۶۴۵	۲/۶۸	۸/۴۲	۹	کاربرد دانش	
.۰۰۰۱	-۶/۷۶۶	۱۰/۸۶	۴۶/۸۲	۵۴	نمره کل	

تعداد: ۱۷۵ درجه آزادی: ۱۷۴

با توجه به جدول (۲) ملاحظه می‌شود که درباره فناوری اطلاعات مناسب برای تولید، نشر و کاربرد دانش، چون مقدار t سطح $\alpha = 0.05$ معنادار است و با توجه به این امر که مقدار میانگین تجربی بزرگتر از میانگین نظری است؛ بنابراین وضعیت مناسبی وجود دارد. در سازماندهی دانش با توجه به این که میانگین تجربی کوچکتر از میانگین نظری است، لذا وضعیت مناسب نیست.

مدیریت بر آموزش سازمانها

جدول ۲: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در بررسی سؤال دوم

سطح معناداری	مقدار t	انحراف معیار	میانگین		زیر مؤلفه‌ها	
			میانگین نظری	میانگین تجربی		
./۰۰۰۱	۵/۳۸۴	۲/۹۶	۱۲/۸۲۲	۱۲	تولید دانش	فناوری اطلاعات
۰/۰۰۲	-۲/۲۴۰	۱/۷۰۷	۵/۱۸	۶	سازمان‌دهی دانش	
./۰۰۰۱	۳/۸۶	۱/۶۹	۵/۵۸	۶	نشر دانش	
./۰۰۰۱	۳/۶۷۰	۱/۹۰	۶/۷۴	۶	کاربرد دانش	
./۰۰۰۱	۳/۸۲۲	۶/۵۴	۳۲/۲	۳۰	نمره کل	

تعداد: ۱۷۵ درجه آزادی: ۱۷۴

با توجه به جدول (۳) ملاحظه می‌شود که درباره منابع انسانی مناسب برای تولید، سازماندهی، نشر و کاربرد دانش، چون مقدار t سطح $\alpha = .05$ معنادار است و با توجه به این امر که مقدار میانگین تجربی بزرگتر از میانگین نظری است، بنابراین وضعیت مناسب وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در بررسی سؤال سوم

سطح معناداری	مقدار t	انحراف معیار	میانگین		زیر مؤلفه‌ها	
			میانگین نظری	میانگین تجربی		
./۰۰۰۱	۷/۳۱۲	۲/۰۲۵	۱۴/۲۱	۱۲	تولید دانش	نیروی انسانی
./۰۰۰۱	۵/۲۴۲	۲/۲۸۶	۱۷/۵۴	۱۵	سازمان‌دهی دانش	
./۰۰۰۱	۴/۳۲۵	۲/۱۷	۱۰/۳۴	۹	نشر دانش	
./۰۰۰۱	۹/۵۲۴	۴/۱۰	۲۰/۲۸	۱۸	کاربرد دانش	
./۰۰۰۱	۳/۷۲۵	۸/۶۵	۶۲/۲۱	۶۰	نمره کل	

تعداد: ۱۷۵ درجه آزادی: ۱۷۴

با توجه به جدول (۴) ملاحظه می‌شود که درباره ساختار سازمانی مناسب برای تولید، سازماندهی و کاربرد دانش، چون مقدار t سطح $\alpha = .05$ معنادار است و با

توجه به این امر که مقدار میانگین تجربی کوچکتر از میانگین نظری است، بنابراین وضعیت مناسبی وجود ندارد. در مؤلفه نشر دانش، چون میانگین تجربی بزرگتر از میانگین نظری است، لذا وضعیت فرهنگ سازمانی در زمینه نشر دانش برای استقرار مدیریت دانش مناسب ارزیابی می‌شود.

جدول ۴: نتایج آزمون t تک نمونه‌ای در بررسی سؤال چهارم

سطح معناداری	مقدار t	انحراف معیار	میانگین	میانگین نظری	زیر مؤلفه‌ها	
/۰۰۰۱	-۵/۰۳۳	۳/۶۴	۱۲/۷۷	۱۵	تولید دانش	فرهنگ سازمانی
/۰۰۰۱	-۱۲/۵۹۷	۳/۳۵	۸/۰۱	۹	سازمان‌دهی دانش	
/۰۰۰۱	۳/۲۵۴	۱/۸۰	۷/۸۱	۶	نشر دانش	
/۰۰۰۱	-۶/۷۹۹	۴/۲۱	۴۰۱	۱۵	کاربرد دانش	
			۱۳			
/۰۰۰۱	-۱۸/۲۳	۸/۱۵	۳۱/۴۵	۴۵	نمره کل	

تعداد: ۱۷۵ درجه آزادی: ۱۷۴

بحث و نتیجه‌گیری

در این مقوله سعی می‌شود تا با ارائه تصویری کلی از وضعیت عناصر سازمانی مورد بحث، شناخت مناسبی از نقاط ضعف و قوت سازمان برای طرح‌ریزی و اجرای راهبرد دانش حاصل شود تا بر اساس این شناخت استراتژی متناسب با وضعیت خاص سازمان برگزیده و اجرا شود. در این راستا و بر اساس این نتایج باید از نقاط قوت موجود بیشترین بهره را برد و با رفع نقاط ضعف زمینه را برای کاربرد مدیریت دانش آماده کرد. نتایج کلی نشان می‌دهد که در زمینه ساختار سازمانی وضعیت نامناسبی برای کاربرد مدیریت دانش وجود دارد. نتیجه به دست آمده با تحقیقات انجام شده عسگری [۴]،

حسن‌زاده [۱۳]، داوِنپورت [۹]، ویگ [۳۱] همسویی دارد. در سؤال دوم از نظر فناوری اطلاعات؛ در زیر مؤلفه سازماندهی شرایط مساعد نبود؛ ولی در سایر مؤلفه شرایط مناسبی حاکم بود. نتیجه به دست آمده با مبانی نظری ارائه شده در فصل دوم و همچنین با تحقیقات انجام شده عسگری [۴]، حسن‌زاده [۱۳]، ابطحی و صلواتی [۱]، برور [۷]، نورث (۱۹۹۸) به نقل از شرف‌الدین و رولند [۳۰]، عرضه و همکاران [۵] همسویی دارد. در سؤال سوم نیز منابع انسانی موضوع مورد نظر در سؤال پژوهشی بود که نتایج وضعیت مناسب این مؤلفه را نشان می‌دهد و با مبانی نظری ارائه شده در فصل دوم و با تحقیقات انجام شده برور [۷]، منوریان [۱۹]، ابطحی و صلواتی [۱]، بابازاده [۶]، ویگ [۳۱]، بت [۸]، شرف‌الدین و رولند [۳۰] همسویی دارد. در نهایت، در سؤال چهارم که فرهنگ سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفته بود، در زیر مؤلفه نشر دانش وضعیت مناسب است و در سایر مؤلفه شرایط مناسب برای کاربرد مدیریت دانش حاکم نیست که نتیجه به دست آمده با مبانی نظری ارائه شده در فصل دوم و همچنین با تحقیقات انجام شده قلی‌زاده [۱۲]، عسگری [۴]، منوریان [۱۹]، حسن‌زاده [۱۳]، میرپور [۱۸]، داوِنپورت [۹]، بت [۸]، پائولین و ماسون [۲۴] و نوناکو و همکاران [۲۳] همسو بود.

بر اساس نتایج به دست آمده در پژوهش ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی به مثابه ارکان اصلی و اساسی برای هر سازمان به خصوص در سازمان آموزش و پرورش به منزله موانع اصلی و اساسی کاربرد مدیریت دانش ارزیابی شده است. اگرچه در بعد فناوری و منابع انسانی شرایط مساعد ارزیابی شده است؛ رسیدن به هدفی عالی و جایگاه اصلی در حوزه دانایی و دانش هماهنگی و همسانی این عناصر با یکدیگر را می‌طلبد. به گونه‌ای که نقش اساسی و پراهمیت مدیریت دانش در سازمان‌ها کل‌نگری و یکپارچه‌سازی انسان، ساختار، فرهنگ و فناوری است؛ در حالی که در مدیریت اطلاعات تأکید صرف بر تکنولوژی و سیستم‌های فنی و سخت‌افزاری است و به نقش منابع انسانی در

سازمان توجهی نمی‌شود. مدیریت دانش با یکپارچه‌سازی سه منبع اصلی سازمان؛ یعنی افراد، فرایند و فناوری، سازمان را برای کاربرد و تسهیم کارآمدتر اطلاعات توانمند می‌کند. بنابراین، برای رفع نواقص موجود پیشنهاد می‌شود که اصلاح ساختار سازمانی و رفع نقاط ضعف در جهت متناسب‌سازی آن با مدیریت دانش و استفاده از تکنولوژی-هایی باشد که برقراری تعاملی پویا با شهروندان را بدون نیاز به مواجهه چهره به چهره امکان‌پذیر می‌کند. ایجاد بانک‌های نرم‌افزاری، شامل اطلاعات تولیدکنندگان دانش، منابع دانش و کاربران دانش و تشویق کارکنان به استفاده از کتابخانه‌های دیجیتالی و برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به منظور آشنایی بیشتر با فناوری‌های نوین الکترونیکی و نحوه استفاده از آن‌ها، تحقیق و پژوهش بیشتر در زمینه‌های گوناگون نوآوری‌های جدید، آموزش مداوم، توجه و حمایت مدیران، تشکیل تیم برای شناسایی، حفظ و نگهداری افراد تیزهوش، کنجکاو و دانش‌طلب، اصلاح و بازنگری نظام پاداش‌دهی کارکنان و به‌کارگیری نیروی انسانی انعطاف‌پذیر و انطباق‌پذیر با تغییرات محیط، بسترسازی فرهنگی در زمینه مدیریت دانش، مشارکت دادن بیشتر کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و نهادینه کردن فرهنگ نقد و بررسی در سازمان از طریق اطمینان دادن به کارکنان در برنامه‌ریزی‌های سازمانی نیز باید مد نظر قرار گیرد.

References

- 1- Abtahi.H. & Salavati, A.(2005). *Knowledge Management in organization*. Tehran: peivande now[persian].
- 2- Adli, F. (2005), *Knowledge Management: Moving beyond knowledge*. Tehran, Andisheh publicaition, first edition. [persian]
- 3- Afrazeh, A.(2005). *Knowledge Management, Contexts. Models, Measurment*. Tehran: Frazeh[persian].

- 4- Asgari, Naser (2005) *Studying the relations of organizational factors (structure, culture, technology) in the Iran's ministry of labor administration using knowledge management strategy*. Master's Thesis, Management faculty, Tehran University[persian].
- 5- Arze, Keywan. Seyed Ameri, & Mire Hasan. Mehrdad (2008) Studying the relation between the technology used by Iran's physical training organization (ICT support, understanding ICT) and knowledge management. An article of the sixth international conference of physical training and sports sciences, held in Kish Island[persian].
- 6- Baba zadeh, ali (2007). *Evaluating a possible application of knowledge management in Shahid beheshti university based on its faculty's views*. Master's Thesis, faculty of educational sciences, Shahid Beheshti University[persian].
- 7- Beror, Mohammad (2004). Studying and reviewing the implementation of knowledge management in an electricity company related to west city sector. Master's Thesis, Institute of management investigation and education[persian].
- 8- Bhatt, G.D, (2001). Knowledge Management in Organization: Examining the Interaction between Technology, Techniques and people, *Journal of Knowledge Management, Vol.5, No.1, pp.68-75*.
- 9- Davenport, I. H. (1998). *working knowledge: How organization manage what they know*, Master's Thesis, Harvard Business school press, Boston.
- 10- Drucker, Peter (1996). *Society after Capitalism*. (Tolo Nik. M, Trans.) Tehran, Institute of Rasa cultural services, second edition. [persian]
- 11- Gary, P.H. (2001). The Impact of Knowledge repositories on power and control in the workplace, *Information Technology & People, Vol.14 ,No. 4, pp.68-84*

- 12- Gholizaseh, mohammad (2004). Studying the place of knowledge management in Ferdosi University in Mashhad . Master's Thesis, IT management university course, Ferdosi University in Mashhad [persian].
- 13- Hasan zadeh, Mohammad (2007). *Studying the underlying factors of knowledge management in government administration*. Doctoral Dissertation, The ferdosi University in Mashhad [persian].
- 14- Jafari Moghadam, S. (2003), Knowledge management in school-based management system, *Management in Education*, No. 35 and 36. [persian]
- 15- Lee, Hawan -Jang, & Young – Gul Kim. (2001), A stage model of organizational knowledge management: a latent content analysis. *Expert Systems with Applications*, pp. 299 – 311.
- 16- Liebowitz, J. (2005). *Knowledge management, learning from knowledge engineering*, (Mohammad Hassanzadeh, Trans.), Tehran, Management and Planning for Higher Education Publication, First Edition. [persian]
- 17- Liebowitz, J. Chen, Y.(2003). Knowledge sharing proficiencies: The key to knowledge management, in Holsapple, C.W(ED.), *Handbook on knowledge management 1: Knowledge matters*, Springer- verlag, Berlin.pp 409-24.
- 18- Mirpour (2008). *Studying the effective factors in implementing knowledge management in the monitoring committee of customs administration in Booshehr province based on the managers and employee`s views*. Master's Thesis [persian].
- 19- Monaverian, Abbas and colleagues (2005). Wisdom oriented economy and management (3), argumentations series of economy and management, Tehran, The high institute of education and management investigation and planning[persian].

- 20- Moshabaki, A. Zarei, A (2002). Knowledge Management based on Innovation,
- 21- Malhotra, Yogesh, (2002) Role of organizational Learning in Knowledge Management. www.brint.com
- 22- Naghib, Ahmad. (2003) Effective Factors of Knowledge Management, Journal of Knowledge Management, Malezia, Vol.3, No.7 ,pp.10-22
- 23- Nonaco, B, J et al (2005), *Introduction to Organizational Culture*, New york press.
- 24- Pauleen, D. and Mason, D. (2002). Newzleand Knowledge Management :Barriers and drivers of Knowledge Management uptake, Journal of Knowledge Management, Vol.8 No.5, pp 23-54
- 25- Rabiei, Ali and Mooali, Mahnaz (2009). Offering a conceptual model for establishing knowledge management in Iranian administrations (a case study in Tehran oil refinery), *A Seasonal Publication and Humanitarian Sources*, No. 9, p. 79[persian].
- 26- Safaii Fakhri, Laila (2006). The application of knowledge management principals for the purpose of management development in a first year of high school physics class when used appropriately [persian].
- 27- Toffler, Alvin (1999). *Third wave*. (Kharazmy, Sh. Trans.) Tehran, science publication, thirteenth edition[persian].
- 28- Tofighy. J, Farasatkah. M (2002), Structural tools for scientific development. *Journal of Research and Planning of Higher Education*, No. 25. [persian]
- 29- Toroghy, J. (2005), Develop managers for tomorrow's university, *Kankash Publications*, Isfahan, first edition[persian].
- 30- Sharifuddin, S.O . Rowland, F.(2004). Knowledge Management in a public organization: a study on the relationship between organizational elements and the performance of

- knowledge transfer, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8 No. 2.
- 31- Wiig, K.M.(2002), Knowledge management in public administration, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6 No.3.