

بررسی رابطه آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی با رویکرد مدل تعالی سازمان (EFQM) (مورد: شرکت توزیع برق استان یزد)

علیرضا ردایی^۱

استادیار و عضو هیئت علمی،

دانشگاه صنعتی مالک اشتر

محمدحسین طحاری مهرجردی*

کارشناس ارشد،

مدیریت صنعتی جهاد دانشگاهی یزد

فاطمه شاکری^۲

کارشناس ارشد،

مدیریت صنعتی شرکت توزیع برق استان یزد

دریافت: ۱۳۹۰/۱۰/۱۱ | پذیرش: ۱۳۹۱/۰۲/۱۳

فصلنامه علمی پژوهشی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
شاپا(چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱
شاپا(الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱
نمایه در SCOPUS، LISA و ISC
http://jipm.irandoc.ac.ir
دوره ۲۸ | شماره ۳ | صص ۶۴۳-۶۵۸
بهار ۱۳۹۲
نوع مقاله: پژوهشی

چکیده: هدف از این مطالعه، بررسی رابطه آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد است. جهت بررسی دقیق تر این موضوع، در این پژوهش از رویکرد مدل تعالی سازمانی، به منظور بررسی این هدف استفاده شده است. بدین ترتیب که از ابعاد توانمندساز این مدل، به منظور بررسی آمادگی سازمان جهت استقرار مدیریت دانش و از ابعاد نتایج این مدل، به منظور تهیه شاخص های عملکرد سازمانی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان حوزه بهره برداری شرکت توزیع برق استان یزد در سال ۱۳۹۰ است که برای محاسبه تعداد نمونه از جدول استاندارد مورگان استفاده شد. برای جمع آوری اطلاعات علاوه بر بهره گیری از منابع کتابخانه ای همچون کتب، مجلات، پایان نامه ها و خبرگان این حوزه، از پرسشنامه ۶۲ گویه ای استفاده شده است. همچنین، برای بررسی روایی پرسشنامه از روش تحلیل عاملی، برای بررسی رابطه میان هر یک از ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی قابلیت هر یک از ابعاد مدیریت دانش در پیش بینی عملکرد سازمانی از روش رگرسیون به صورت گام به گام استفاده شده است که تحلیل همه این موارد به کمک نرم افزار SPSS صورت گرفته است. یافته های کلی این پژوهش حاکی از آن بود که تمامی ابعاد میزان آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنی داری دارند.

کلیدواژه ها: مدیریت دانش، مدل تعالی سازمانی، شرکت توزیع برق استان یزد

1. Redaei@yahoo.com
*hooseintahari@yahoo.com
1. fatemahshakeri@yahoo.com

۱. مقدمه

سازمان‌های امروزی پیوسته تحت تأثیر عوامل محیطی اطراف خود قرار دارند به طوری که بیشتر این عوامل خیلی کم قابل کنترل این سازمان‌ها هستند. با توجه به چنین شرایطی، سازمان‌هایی موفق هستند که ضمن کسب دانش و شناخت کافی نسبت به این عوامل، زمینه پیشرفت و ارتقای سطح عملکرد خود را در محیط رقابتی امروزی بهبود و ارتقاء بخشند. امروزه، دانش به عنوان یک مزیت اصلی رقابتی برای سازمان‌ها مطرح است (Denning 2006). سازمان‌ها با تکیه بر دانش قادر خواهند بود تصمیم‌گیری‌های معقول‌تری در مورد مسائل مهم سازمانی داشته باشند. با توجه به این موضوع، در مقابل بحث دانایی، موضوع مهم‌تری به نام مدیریت دانایی وجود دارد. به همین دلیل، چندی است که مبحث مهمی به عنوان مدیریت دانش^۱ مطرح شده است. مدیریت دانش، رویکرد ساختاریافته‌ای است که با ایجاد شرایط خلق، تسهیم و کاربرد دانش، توانایی سازمان و سرعت اثربخشی در تحویل خدمات را افزایش داده و در سه سطح فردی، تیمی و سازمانی می‌تواند قرار داشته باشد (Du Plessis and Boon 2004). در سطح سازمانی، مدیریت دانش منافع زیادی از جمله ارتقای عملکرد سازمان از طریق کارایی، بهره‌وری، کیفیت، و نوآوری به همراه دارد. سازمان‌هایی که در بحث مدیریت دانش در سطح بالایی قرار دارند، بهتر قادرند در پاسخ به تغییرات سریع محیطی و گسترش ایده‌های نوآورانه در محصول و خدمات، عملکردشان را بهبود دهند (بیدختی و همکاران ۱۳۹۰). در سال‌های اخیر ارزش‌هایی مثل مشارکت، شهروندمحوری و دانش‌محوری در نظریه‌های جدید سازمان‌های دولتی، مدیریت دانش را برای بخش‌های دولتی ضروری ساخته است. سازمان‌های دولتی کشور به دلیل داشتن کارکنان با دانش و مستعد و سرمایه‌گذاری بسیار در زمینه پژوهش و توسعه، بستری سرشار از لحاظ آمادگی برای استقرار مدیریت دانش محسوب می‌شوند (شاکری ۱۳۹۰).

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین میزان آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش با عملکرد سازمانی با رویکرد مدل تعالی سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد است که تلاش می‌شود تا چگونگی ارتباط بین زیرساخت‌های مدیریت دانش و عملکرد سازمانی جستجو گردد و میزان اثرپذیری عملکرد سازمان از مدیریت دانش در شرکت توزیع برق مورد آزمون قرار گیرد. در شرکت‌های تابعه وزارت نیرو، به دلیل گستردگی فعالیت‌ها، حجم عظیمی از دانش با اجرای طرح‌های مختلف تولید شده است که قسمتی از این دانش در قالب اسناد و مدارک، گزارش‌ها، نرم‌افزارها، دستورکارها و غیره ثبت گردیده و قسمتی از آن نیز به صورت ناملموس

1. knowledge management

بوده و در قالب تجربیات، روابط، مهارت‌ها، بینش‌ها و غیره در ذهن افراد پنهان مانده است و شانس اندکی برای انتقال و به کارگیری مجدد می‌یابند. نظر به اهمیت فعالیت‌های شرکت‌های توزیع برق به لحاظ ارائه خدمات خود به تمام افراد جامعه در طی شبانه‌روز و اهمیت آن در رضایت کلی جامعه، در این مقاله نیز در نظر است عوامل زمینه‌ای مؤثر بر مدیریت دانش در حوزه‌های ارائه‌دهنده خدمات به مشترکان (شامل خدمات مشترکان، اتفاقات و عملیات، دیسپاچینگ^۱ و بهره‌برداری) شرکت توزیع برق استان یزد به دلیل آنکه در ارتباط بیشتری با مشتریان است و در اصل خروجی شرکت در آن نهفته شده است، با هدف نشان دادن زمینه‌های مثبت و قوی برای استقرار مدیریت دانش و نشان دادن نتیجه آن بر عملکرد این حوزه بررسی شود تا به نوعی این مطالعه انگیزه مدیران را در بها دادن هر چه بیشتر به این مقوله افزایش دهد.

۲. سابقه پژوهش

پیشینه پژوهش این مطالعه از دو جنبه قابل بررسی است. جنبه اول به عوامل و زیرساخت های لازم برای افزایش آمادگی سازمان جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش اشاره دارد. مدیریت دانش جنبه‌های فناورانه و انسانی یک سازمان را دربرداشته است (Alavi and Leidner 2001)، بنابراین زیرساخت‌های خاصی نیز برای آن در سازمان وجود دارد. به عنوان مثال، رهبری دانش، خلق دانش، فرهنگ، یادگیری مستمر، فناوری توسعه یافته و فرآیندهای نظام‌مند دانش سازمانی از جمله این زیرساخت‌ها معرفی شدند (Halsapple and Joshi 2000) و یا در پژوهش هالسابل و جوشی با مطالعه دلفی روی تعدادی عامل مستخرج از ادبیات موجود، سه گروه از عوامل مدیریتی، منابع و محیطی به عنوان عوامل مؤثر بر مدیریت دانش ارائه گردید. عوامل مدیریتی به مواردی چون هماهنگی، کنترل، مدیریت و رهبری، عوامل گروه منابع به منابع مالی، انسانی و مواد و عوامل محیطی به بازارها، فشار زمانی، جو اقتصادی و دولتی و ... اشاره داشته است (Halsapple and Joshi 2000). کوردیس و همکاران در مطالعه‌شان تعدادی عوامل را در پنج حوزه وظیفه‌ای سازمان، مورد تأکید قرار داده‌اند که این عوامل عبارت‌اند از: راهبرد، مدیریت منابع انسانی، فناوری اطلاعات، کیفیت و بازاریابی (Chourides, Longbattom, and Murphy 2003). کوردیس و همکاران در مطالعه دیگری نیز توانمندسازهای حامی موفقیت مدیریت دانش را در پنج طبقه شامل رهبری، فرهنگ، ساختار، نقش‌ها و مسئولیت‌ها، زیربنای فناوری اطلاعات و مدیریت قرار دادند.

۱. دیسپاچینگ (Dispatching) به مرکز راهبری و پایش شبکه برق گویند.

سازمان، تشکیلات سازمانی، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و نوع بینش مدیریت سازمان به مدیریت دانش را به عنوان عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان بیان کردند (Chang et al. 2009). میلز و اسمیت نیز به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی و نقش مؤثر مدیریت دانش بر روی عملکرد سازمانی پرداختند (Mills and Smith 2011).

مرور پژوهش‌های پیشین نشان داد که بیشتر این پژوهش‌ها به موضوع مدیریت دانش و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند. ولی نکته قابل توجه این است که این پژوهش‌ها بیشتر به بررسی رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، از چند بعد خاص پرداخته‌اند. در حالی که جهت بررسی دقیق‌تر این موضوع، یک سازمان باید از جنبه‌های گوناگون و به صورت جامع مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین به نظر می‌رسد استفاده از یک مدل جهان‌شمول جهت بررسی این رابطه مانند مدل تعالی سازمانی، می‌تواند راهنمایی بسیار اثربخش و کارا جهت بررسی این رابطه در شرکت توزیع برق استان یزد باشد. بنابراین، در این پژوهش از این چارچوب برای بررسی رابطه بین میزان آمادگی سازمان جهت استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی استفاده شده است.

۳. مبانی نظری پژوهش

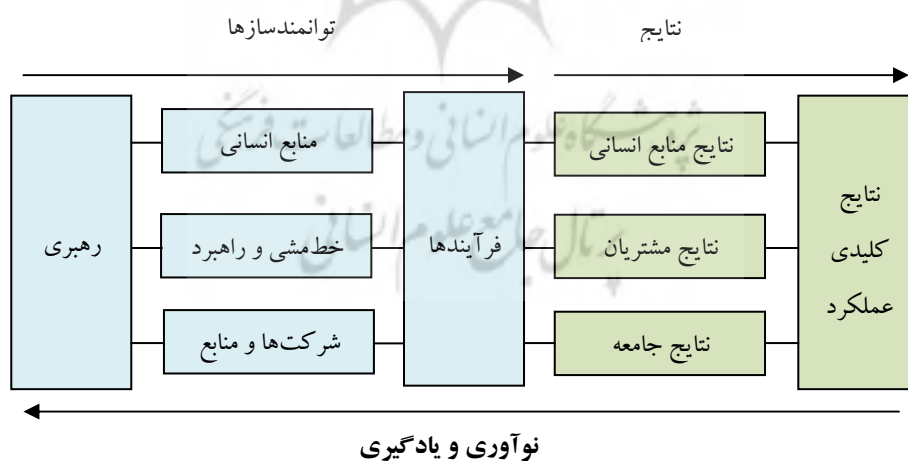
۳-۱. مدیریت دانش

معنی لغوی دانش، درک حاصل از تجارب، مشاهدات و یا مطالعات است (Oxford 2000). دانش را ترکیب سازمان‌یافته ایده‌ها، قوانین، رویه‌ها و اطلاعات نیز تعریف کرده‌اند (Bhatt 2000). نوناکا و تاکیوچی دانش را ساختار ذهنی شامل باورها، چشم‌اندازها، مفاهیم، قضاوت‌ها، انتظارات، روش‌شناسی‌ها و دانستن چگونگی‌ها با هدف پیش‌بینی نتایج آینده تعریف کردند (Nonaka and Takeuchi 1995). بیشتر پژوهش‌های انجام گرفته دانش را در دو بعد دانش ضمنی و صریح مورد توجه قرار دادند. دانش ضمنی، دانشی است که در مهارت افراد، حافظه-ها، ارزش‌ها، بینش‌ها و نگرش‌ها قرار دارد (Kakabadse, Kakabadse, and Kouzmin 2003). دانش صریح، دانشی است که قابل ثبت و ضبط، تدوین و آرشیو شدن است (Nonaka 1994). مدیریت دانش را مدیریت نظام‌مند دانش سازمانی که فرایندهای خلق، جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره، پخش، استفاده و بهره‌برداری از دانش را برای تولید ارزش‌های تجاری و جمع‌آوری نتایج رقابتی دربردارد، تعریف کرده‌اند (Chong and Choi 2005). مدیریت دانش را رویکردی

برای استفاده از دانش فردی، گروهی یا سازمانی برای بهبود نوآوری، کیفیت و اثربخشی تعریف کردند (Du Plessis and Boon 2004). از مزایای مدیریت دانش در سطح سازمانی، بهبود عملکرد سازمان از طریق افزایش کارایی، بهره‌وری، کیفیت، نوآوری و نیز بهره‌وری بالاتر، ساده کردن فرایندها، کم کردن دوباره‌کاری‌ها و افزایش یکپارچگی و همکاری نام بردند (Davenport and Prusak 1998).

۲-۳. مدل تعالی سازمانی (EFQM)

مدل تعالی سازمانی^۱، مشابه سایر مدل‌های جایزه‌ای همچون جایزه کیفیت ملی مالکوم بالدريج^۲ در آمریکا و جایزه دمیگ^۳ در ژاپن بر مبنای خودارزیابی قرار دارد. خودارزیابی به بررسی منظم گسترده فعالیت‌ها و نتایج سازمان بر اساس معیارهای مدل اشاره دارد. این مدل یک ابزار تشخیص برای خودارزیابی سلامتی حال حاضر سازمان است. از طریق خودارزیابی، سازمان به‌طور مؤثرتری قادر است در میان فرصت‌ها، تخصیص منابع و برنامه‌های کسب و کار واقعی تولیدی، توازن برقرار کند. مدل تعالی سازمانی شامل نه معیار است که پنج معیار آن مربوط به توانمندسازها (شامل رهبری، خط‌مشی و راهبرد، کارکنان، مشارکت‌ها، و منابع و فرآیندها) و چهار معیار آن مربوط به نتایج (شامل نتایج مشتری، نتایج کارکنان، نتایج جامعه، و نتایج کلیدی عملکرد) است (Davies 2008). چارچوب این مدل در شکل ۱ نشان داده شده است.



شکل ۱. الگوی مدل تعالی سازمانی

1. European Foundation for Quality Management (EFQM) 2. Malcolm Baldrige 3. Deming Prize

نوآوری و یادگیری باعث شده است که توانمندسازها ارتقاء یابد و ارتقای توانمندسازها، بهبود نتایج را به همراه خواهد داشت. لازم به اشاره است هر یک از معیارهای نه گانه مدل تعالی سازمانی شامل زیر معیارهایی است که ابعاد مختلف معیار را مشخص ساخته است (شاهین و ربانی مهر ۱۳۹۰).

۳-۳. دیدگاه یکپارچه به مدیریت دانش و مدل تعالی سازمانی

همان‌طور که پیشتر بیان شد، این پژوهش به دنبال بررسی رابطه بین میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی است. بدین منظور، برای طراحی ابزار جمع‌آوری داده‌ها از رویکرد مدل تعالی سازمانی استفاده گردید. اگرچه دانش مکتوب‌شده سازمان می‌تواند به عنوان شاخص‌های کمی در تولید دانش و مدیریت بر اطلاعات مورد توجه باشد، اما با توجه به دانش‌های پنهان و ضمنی که بخش قابل توجهی از دانش‌های سازمان‌ها را تشکیل می‌دهد، مستندات ثبت‌شده توسط کارکنان، فقط بخشی از دانش روشن سازمان‌ها را نشان می‌دهد و نمی‌تواند معیار کامل و دقیقی برای ارزیابی کل دانش و اطلاعات سازمان تلقی شود. به این منظور، استفاده از روشی که بتواند همزمان با دانش صریح و آشکار دانش ضمنی سازمان را نیز در ابعاد گوناگون آن شناسایی کند، از اهمیت بالایی برخوردار است. در این میان، یکی از روش‌هایی که از آن به منظور ارزیابی یک سازمان استفاده می‌شود، مدل تعالی سازمان است. برخورداری این مدل از دیدگاه نظام‌مند و فراگیر، مدیریت مبتنی بر فرآیندهای قابل بهبود، تبادل تجربیات درون و برون سازمانی با به‌کارگیری بهینه‌کاوی، استفاده از رویکرد خودارزیابی به منظور تعالی سازمان، ارزش‌ها و مفاهیم بنیادی تعالی سازمانی که بدون توجه به بخش و اندازه سازمان برای تمامی آن قابل کاربرد بوده و مدل تعالی سازمانی را پشتیبانی می‌کند، از مزایای کاربرد این مدل است (میرغفوری، میرفخرالدینی، و صادقی‌آرانی ۱۳۸۹).

در این پژوهش، با بهره‌گیری از معیارهای توانمندساز این مدل، مقیاس میزان آمادگی سازمان جهت استقرار مدیریت دانش و از معیارهای نتایج این مدل، مقیاس عملکرد سازمانی تنظیم شدند. در این روند، ابتدا با مروری بر ادبیات موجود در زمینه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، عوامل مطرح‌شده در این حوزه‌ها با توجه به معیارهای مدل تعالی سازمانی شناسایی شد، سپس عوامل شناسایی‌شده در هر کدام از حوزه‌ها با نکته‌های هر کدام از زیرمعیارهای مدل تطبیق داده شدند. ضمن اینکه از نظرات چند تن از اساتید دانشگاه، مسلط در حوزه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی نیز استفاده گردید. در ادامه، فرضیه‌های پژوهشی به صورت زیر ارائه گردید:

فرضیه اصلی: بین میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

- فرضیه اخص ۱: بین بعد رهبری مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- فرضیه اخص ۲: بین بعد منابع انسانی مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- فرضیه اخص ۳: بین بعد خط مشی و ... مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- فرضیه اخص ۴: بین بعد شراکت ها و منابع مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
- فرضیه اخص ۵: بین بعد فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

۴. روش پژوهش

روش های پژوهش، به شیوه های طراحی مطالعات پژوهشی و رویه های تجزیه و تحلیل داده ها اشاره دارد. پژوهش حاضر از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، توصیفی-تحلیلی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش ۱۵۹ نفر از کارکنان حوزه بهره برداری شرکت توزیع برق استان یزد در سال ۱۳۹۰ است. در این پژوهش، برای محاسبه تعداد نمونه از جدول استاندارد مورگان استفاده شده است. تعداد افراد جامعه آماری این پژوهش، ۱۵۹ نفر بوده است که طبق جدول مورگان، تعداد نمونه ۱۰۸ نفر است. قابل توجه اینکه تعداد نمونه بر اساس این جدول به صورت محافظه کارانه تعیین شده است و در صورتی که تعداد نمونه بر اساس فرمول های آماری محاسبه شود، به طور معمول عدد کوچکتری خواهد شد. همچنین، راهبرد نمونه گیری بر اساس روش تصادفی ساده قرار گرفته است.

برای جمع آوری اطلاعات علاوه بر بهره گیری از منابع کتابخانه ای همچون کتب، مجلات، پایان نامه ها و خبرگان این حوزه، از پرسشنامه ۶۲ گویه ای استفاده شده است که ۳۵ گویه آن برای مقیاس میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش (تعداد ۱۱ گویه برای بعد رهبری، ۶ گویه برای بعد منابع انسانی، ۶ گویه برای بعد راهبرد، ۶ گویه برای بعد منابع و شراکت ها و ۶ گویه برای بعد فرآیندها) و ۲۷ گویه آن برای مقیاس عملکرد سازمانی (تعداد ۶ گویه برای بعد کارکنان، ۶ گویه برای بعد جامعه، تعداد ۷ گویه برای بعد مشتریان و تعداد ۸ گویه برای بعد نتایج کلیدی عملکرد) است. در این پرسشنامه از افراد نمونه خواسته شد تا میزان تطابق شرکت را با هر کدام از گویه ها بر اساس طیف پنج تایی لیکرت از خیلی کم (۱) تا خیلی زیاد (۵) تعیین کنند. به منظور تضمین روایی ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه ای بر اساس مبانی نظری پژوهش، یعنی مدیریت دانش و مدل تعالی سازمانی تدوین گردیده که پس از مصاحبه با صاحب نظران، این پرسشنامه تعدیل و اصلاح شده است. استفاده از مبانی نظری پژوهش و

همچنین نظر خبرگان و صاحب نظران ضامن روایی پرسشنامه است. علاوه بر این، از تحلیلی عاملی نیز به منظور تشخیص و حذف مؤلفه‌های ناروا بهره برده شده است. در این راستا، پس از جمع آوری پرسشنامه‌های توزیع شده و محاسبه تحلیل عاملی با استفاده از نرم‌افزار SPSS15، نتایج نشان داده است که این مقدار برای تمامی مؤلفه‌ها بیش از ۰/۵ به دست آمده که باز هم مؤید روایی پرسشنامه است. پایایی پرسشنامه پژوهش با استفاده از آلفای کرونباخ به دست آمده است که ۰/۹۴۵ است که از کمترین حد قابل قبول (۰/۶) بیشتر بوده است، در نتیجه پایایی پرسشنامه نیز مورد تأیید قرار گرفت. لازم به اشاره است که از تعداد ۱۰۸ پرسشنامه توزیع شده، تعداد ۸۰ پاسخنامه برگشت داده شد و در تجزیه و تحلیل آماری به کمک نرم‌افزار SPSS15 مورد استفاده قرار گرفتند (نرخ بازگشت ۷۴ درصد).

۵. نتایج و یافته‌ها

پس از توزیع پرسشنامه‌ها و جمع آوری داده‌ها، تمام پرسشنامه‌ها دقیق مورد بررسی قرار گرفت و اطلاعات مورد نظر استخراج گردید. جزییات مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی در جدول ۱ خلاصه شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه مورد مطالعه

دپلم	۶	جنسیت	زن	۲۴
کاردانی	۱۴		مرد	۵۶
کارشناسی	۴۸		۱ تا ۵ سال	۳۰
کارشناسی ارشد	۱۲		۶ تا ۱۰ سال	۲۷
۲۰ تا ۳۰ سال	۲۹	سابقه کار	۱۱ تا ۱۵ سال	۵
۳۱ تا ۴۰ سال	۳۹		۱۶ تا ۲۰ سال	۷
۴۱ تا ۵۰ سال	۱۰		۲۱ سال به بالا	۱۱
۵۱ به بالا	۲			

در این پژوهش، برای بررسی رابطه میان هر یک از ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی از ضریب همبستگی پیرسون و برای بررسی قابلیت هر یک از ابعاد مدیریت دانش در پیش‌بینی عملکرد سازمانی از روش رگرسیون به صورت گام به گام^۱ استفاده شده است. در ادامه به بررسی فرضیه‌های پژوهش با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون پرداخته شده است.

1. stepwise

فرضیه اصلی: بین میزان آمادگی برای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

بین میزان آمادگی برای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود ندارد.
 $H_0: \rho \leq 0$

بین میزان آمادگی برای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.
 $H_1: \rho > 0$

همان طور که پیشتر بیان شد برای بررسی و تجزیه و تحلیل این فرضیه‌ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۲ خلاصه شده است.

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون بین میزان آمادگی برای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

ضریب همبستگی پیرسون	معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
۰/۶۹۹	۰/۰۰۰	۸۰	تایید فرضیه

ارتباط معنی داری میان میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد وجود دارد. با توجه به خروجی نرم افزار، ضریب همبستگی پیرسون بین این دو متغیر ۰/۶۹۹ است. مقدار معنی داری مشاهده شده برابر ۰/۰۰۰ بوده است که از سطح معنی داری استاندارد ۰/۰۵ کمتر است. در این صورت، فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود ارتباط میان این دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید نمی شود. با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین این دو متغیر دارای مقداری بیش از صفر است، بنابراین می توان گفت که ارتباط معنی دار و مثبتی میان میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون سایر فرضیه‌های اخص در جدول ۳ خلاصه شده است.

جدول ۳. ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

ابعاد مدیریت دانش	ضریب همبستگی پیرسون	معنی داری	تعداد	نتیجه آزمون
بعد رهبری مدیریت دانش	۰/۴۸۱	۰/۰۰۰	۸۰	تأیید فرضیه
بعد منابع انسانی مدیریت دانش	۰/۵۲۵	۰/۰۰۰	۸۰	تأیید فرضیه
بعد راهبرد مدیریت دانش	۰/۶۱۷	۰/۰۰۰	۸۰	تأیید فرضیه
بعد منابع و شراکت‌ها مدیریت دانش	۰/۶۱۸	۰/۰۰۰	۸۰	تأیید فرضیه
بعد فرآیند مدیریت دانش	۰/۷۹۴	۰/۰۰۰	۸۰	تأیید فرضیه

ارتباط معنی داری میان ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد وجود دارد. با توجه به خروجی نرم افزار، ضریب همبستگی پیرسون بین هر یک از ابعاد رهبری، منابع انسانی، راهبرد، منابع و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد سازمانی به ترتیب برابر با ۰/۴۸۱، ۰/۵۲۵، ۰/۶۱۷، ۰/۶۱۸ و ۰/۷۹۴ است. مقدار معنی داری مشاهده شده برای هر یک از فرضیه های اخص برابر ۰/۰۰۰ بوده است که از سطح معنی داری استاندارد ۰/۰۵ کمتر است. در این صورت، فرضیه صفر مبنی بر عدم وجود ارتباط میان هر یک از ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید نمی شود. با توجه به اینکه ضریب همبستگی بین هر یک از ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی دارای مقداری بیش از صفر است، بنابراین می توان گفت که ارتباط معنی دار و مثبتی میان هر یک از ابعاد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت توزیع برق استان یزد وجود دارد.

در ادامه، به منظور بررسی و پیش بینی متغیر عملکرد سازمانی بر اساس ابعاد میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش، از رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام استفاده شده است. در این تحلیل، ابعاد میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل و بعد عملکرد سازمانی به عنوان متغیر ملاک مدنظر قرار گرفته که در ادامه جداول مربوط به تحلیل واریانس و تحلیل رگرسیون ارائه شده است.

جدول ۴. جدول تحلیل واریانس برای بررسی رابطه بین متغیر ملاک و ابعاد مدیریت دانش

Sig	F	میانگین مجدورها	درجه آزادی	مجموع مجدورها	مدل
۰/۰۰۰	۱۳۲/۹۷۱	۵۸/۱۸۶	۱	۵۸/۱۸۶	اثر رگرسیون
		۰/۴۳۸	۷۸	۳۴/۱۳۱	باقیمانده
			۷۹	۹۲/۳۱۷	کل
۰/۰۰۰	۷۳/۲۳۸	۳۰/۲۵۴	۲	۶۰/۵۰۹	اثر رگرسیون
		۰/۴۱۳	۷۷	۳۱/۸۰۸	باقیمانده
			۷۹	۹۲/۳۱۷	کل

باتوجه به یافته های جدول ۴، تحلیل واریانس دارای مقدار معنی داری کمتر از ۰/۰۵ است که نشان می دهد مدل رگرسیون توانسته است تغییرات در متغیر وابسته را توضیح دهد. در ادامه، سهم هر یک از ابعاد میزان آمادگی برای استقرار مدیریت دانش در پیش بینی عملکرد سازمانی عملکرد آورده شده است.

جدول ۵. نتایج رگرسیون گام به گام ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی

مدل	متغیرها	استاندارد نشده		t	Sig	R	I	R
		Beta	Std. E					
مدل ۱	مقدار ثابت		۰/۲۷	۵/۱۶۳	۰/۰۰۰	۰/۶۳		۰/۷۹۴
	فرآیند	۰/۷۰۸	۰/۰۶۱	۱۱/۵۳۱	۰/۰۰۰			
مدل ۲	مقدار ثابت		۰/۲۹۹	۳/۵۰۳	۰/۰۰۱	۰/۶۵۵		۰/۸۱
	فرآیند	۰/۵۹۶	۰/۰۷۶	۷/۸۴۳	۰/۰۰۰			
	منابع	۰/۲۰۳	۰/۰۸۶	۲/۳۷۱	۰/۰۲			

با توجه به یافته‌های جدول ۵، الگوی رگرسیون با استفاده از روش گام به گام محاسبه شد و طی دو مرحله مشخص گردید که ابعاد فرآیند و منابع به صورت مثبت و معنی داری، عملکرد سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. علاوه بر این، بر اساس مقدار ستون نهم جدول ۵ یعنی R^2 برای مدل دوم، نشان می‌دهد که الگوی توسعه داده شده توانسته است بیش از ۶۵ درصد از تغییرات متغیر وابسته (عملکرد سازمانی) را توجیه نماید و مابقی سهم سایر متغیرهاست. بنابراین، مدل رگرسیونی مورد نظر به صورت زیر است:

$$\text{(بعد منابع مدیریت دانش } \times 0/203) + \text{(بعد فرآیند مدیریت دانش } \times 0/596) + 1/049 = \text{عملکرد سازمانی}$$

۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

با وجود اهمیت فزاینده مدیریت دانش در بخش دولتی، بیشتر پژوهش‌ها در زمینه مدیریت دانش و سرمایه ذهنی در دهه گذشته در بخش خصوصی صورت گرفته است، در حالی که جهانی شدن و ارزش‌هایی مثل مشارکت، شهروندمحوری و دانش‌محوری در نظریه‌های جدید سازمان‌های دولتی، مدیریت دانش را برای بخش‌های دولتی نیز ضروری ساخته است. بنابراین، با توجه به این ضرورت، ایده بررسی رابطه بین میزان آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش با عملکرد سازمانی، سرلوحه کار پژوهشگران این مطالعه قرار گرفت. از طرفی با توجه به مرور پژوهش‌های پیشین مشاهده شد که بیشتر این پژوهش‌ها به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانیاز چند بعد خاص پرداخته‌اند. در حالی که جهت بررسی دقیق‌تر این موضوع، یک سازمان باید از جنبه‌های گوناگون و به صورت جامع مورد بررسی قرار گیرد. بنابراین، در این پژوهش از رویکرد مدل تعالی سازمانی، به منظور بررسی این هدف استفاده شد. بدین ترتیب که از ابعاد توانمندساز این مدل، به منظور بررسی میزان آمادگی سازمان جهت

استقرار مدیریت دانش و از ابعاد نتایج این مدل، به منظور تهیه شاخص‌های عملکرد سازمانی استفاده شده است.

یافته‌های کلی این پژوهش حاکی از آن بود که تمامی ابعاد میزان آمادگی سازمان برای استقرار مدیریت دانش با عملکرد سازمانی ارتباط مثبت و معنی‌داری دارند. بعد فرآیند مدیریت دانش با ضریب همبستگی معادل ۰/۷۹۴، بیشترین ارتباط مثبت و معنی‌دار با عملکرد سازمانی را نشان داد. به دنبال آن ابعاد منابع و شراکت‌های دانش، راهبرد مدیریت دانش، منابع انسانی مدیریت دانش و رهبری مدیریت دانش به ترتیب بیشترین ارتباط مثبت و معنی‌دار با عملکرد سازمانی داشتند. همچنین، ابعاد فرآیند با ضریبی معادل ۰/۵۹۶ و منابع مدیریت دانش با ضریبی معادل ۰/۲۰۳، به عنوان مهم‌ترین ابعاد در پیش‌بینی عملکرد سازمانی شناخته شدند.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های رجایی‌پور و رحیمی (۱۳۸۷)، مدهوشی و ساداتی (۱۳۹۰)، گولد و همکاران (Gold, Malhorta, and Segars 2001)، مونتنا و چارنو (Montana and Charnov 2008)، تزنگ (Tseng 2008) و میلز و اسمیت (Mills and Smith 2011)، مبنی بر وجود رابطه معنی‌دار بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، همخوانی دارد. از طرفی، نتایج پژوهش حاضر با اسناد موجود در شرکت توزیع برق استان یزد قابل تطبیق است. هم‌اکنون در حوزه مورد مطالعه که در این نمونه منظور حوزه‌هایی است که عامل ارائه خروجی‌های شرکت هستند و در ارتباط مستقیم با مشتریان قرار دارند، به بحث دانش‌محوری بسیار خوب توجه شده است هرچند جای کار و ارائه پیشنهادات جهت بهتر کردن اوضاع هم دارد. به عنوان مثال، یکی از مواردی که مورد توجه این شرکت است شناسایی دانش مورد نیاز کارکنان این حوزه است. بدین طریق که با ارزیابی‌های سالیانه و گرفتن نظر رؤسا و مدیران ادارات مختلف امور و واحدهای بهره‌برداری و دیسپاچینگ، نیازهای آموزشی کارکنان را شناسایی و با کوشش هر چه تمام در جهت رفع نیازها از طریق کلاس‌های آموزشی نظری و یا عملی، در اختیار گذاشتن فایل‌های آموزشی، کتاب و ... قدم برداشته‌اند.

از طرفی، با وجود پراکندگی بخش‌ها و واحدهای شرکت توزیع برق استان یزد به شکل سه امور (خدمات مشترکین، اتفاقات و عملیات، دیسپاچینگ و بهره‌برداری) در سطح استان و بخش‌های شهرستان‌های مختلف، بخش فناوری اطلاعات این شرکت امکانات بسیار مناسبی برای تسهیم دانش از طریق ایجاد سامانه پیشنهادات، پورتال داخلی شرکت، دسترسی به اینترنت، برقراری اینترنت داشته است و بدین ترتیب، تمام بخش‌های پراکنده شرکت به هم متصل و در ارتباط با یکدیگر کار می‌کنند. از طرفی، برگزاری جلسات رفع اشکالات فرآیندهای کاری،

سامانه‌ای، تبادل ایده‌ها و نظرات برای کارکنان واحدهای مختلف به صورت مرتب تشکیل و فرآیندهای کاری ضمن هماهنگ شدن، اصلاح و پیشنهادات داده شده جهت بررسی در کمیته پیشنهادات منتقل می‌گردد. جلسات ضمن اینکه برای واحدهای مشابه امورها و بخش‌ها برگزار می‌شود، برای واحدهایی که کارهایی در ارتباط با هم دارند نیز تشکیل می‌گردد.

نقطه تمایز این پژوهش نسبت به پژوهش‌های گذشته، بررسی جامع این رابطه در چارچوب مدل تعالی سازمانی بود، در حالی که در پژوهش‌های گذشته بیشتر از چند بعد خاص و محدود، به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی پرداخته بودند. در ادامه، پیشنهادات ذیل در راستای عملکرد بهتر مدیریت دانش در شرکت توزیع برق استان یزد قابل توجه است:

- به سمت‌هایی که به دلایلی چون بازنشستگی و یا انتقال کارکنان در حال خالی شدن هستند، توجه و تمهیدات آموزشی لازم برای افراد جایگزین اندیشیده شود.
- به یقین توجه بیشتر به عوامل زمینه‌ای مدیریت دانش این موفقیت را تسهیل خواهد کرد. بی‌شک توجه به حفظ وضعیت و بهبود عواملی که ارتباط قوی در مقیاس مدیریت داشتند و تلاش در جهت تقویت عوامل ضعیف‌تر، عملکرد شرکت را در جایگاه بهتری قرار خواهد داد. در حال حاضر، توجه جدی رؤسای ادارات و مدیران امور شرکت توزیع یزد به ایجاد جو باز جهت تبادل ایده‌ها و گرفتن نظرات و پیشنهادات کارکنان بارز است. البته چنانچه مدیران امور وقوف بیشتری به موضوع مدیریت دانش داشته باشند، به نحو بهتری توانایی هدایت دانش سازمانی را دارند چراکه در پاره‌ای از موارد اقدامات آنان هم‌راستا نبوده، یعنی به نوعی تلاش‌های آنها برای تشویق افراد به تولید دانش و یا تسهیم آن به خاطر تناقضات ساختاری به بن‌بست خورده است. بنابراین، لازمه آن حرکت به سوی داشتن راهبرد تدوین شده استقرار مدیریت دانش است.
- استفاده از گردش شغلی، کار گروهی، ایجاد اجتماعات کاری، برگزاری کمیته‌های پیشنهادات به منظور بهره‌گیری از تجارب افراد از مهم‌ترین فعالیت‌ها در زمینه حفظ دانش ضمنی افراد شرکت است.
- لازم است پژوهش‌های آینده به‌طور خاص به هر کدام از عوامل تأثیرگذار مدیریت دانش و عملکرد سازمانی بپردازند تا بدین ترتیب دربرگیرنده نتایجی باشند که صنعت برق را در راستای تعالی پیش ببرند. استفاده از این روش‌شناسی در شرکت توزیع برق در سراسر کشور قادر است نتایج کاربردی‌تری در مسیر حرکت به سمت نظام ملی مدیریت دانش در صنعت برق داشته باشد.

۷. منابع

- ادب، حسین، و محمد شفیع خانی. ۱۳۸۶. نیل به سرآمدی با ابزار مدیریت دانش. ماهنامه تدبیر ۱۸ (۱۸۲): ۱۶-۱۹.
- امین بیدختی، علی اکبر، شاهرخ مکوند حسینی، و زهرا احسانی. ۱۳۹۰. بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهرستان سمنان. فصلنامه راهبرد ۲۰ (۵۹): ۱۹۱-۲۱۶.
- رجایی پور، سعید، و حمید رحیمی. ۱۳۸۷. بررسی رابطه بین فرآیند تبدیل مدیریت دانش و عملکرد اعضای هیئت علمی دانشگاه اصفهان. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت ۸ (۴): ۵۹-۷۶.
- شاکری، فاطمه. ۱۳۹۰. تحلیلی بر میزان آمادگی شرکت توزیع برق یزد جهت استقرار مدیریت دانش با رویکرد چارچوب ارزیابی عمومی. در مجموعه مقالات بیست و ششمین کنفرانس بین المللی برق.
- شاهین، آرش، و مانده ربانی مهر. ۱۳۹۰. اولویت‌بندی توانمندسازهای EFQM. فصلنامه مطالعات راهبردی مدیریت ۵: ۱۳۱-۱۴۸.
- مدهوشی، مهرداد، و عبدالرحیم ساداتی. ۱۳۹۰. بررسی اثرگذاری فرآیند مدیریت دانش بر کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی: کسب و کارهای کوچک و متوسط شرق مازندران). توسعه کارآفرینی ۳ (۱۲): ۷-۲۶.
- میرغفوری، سید حبیب‌اله، سید حیدر میرفخرالدینی، و زهرا صادقی آرانی. ۱۳۸۹. ارزیابی دانشکده‌های دانشگاه یزد از نظر به کارگیری مدیریت دانش با استفاده از رویکرد ترکیبی EFQM و TOPSIS فازی. فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران ۲ (۴): ۸۳-۱۱۱.
- Alavi, M., and D.E. Leidner. 2001. Review: Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly* 25 (1):107-136.
- Bhatt, G.D. 2000. Organizing knowledge in the knowledge development cycle. *Journal of Knowledge Management* 4: 15-26.
- Chang, M., Y. Hung, D.Yen., and P. Tseng. 2009. The research on the critical success factors of knowledge management and classification framework project in the Executive Yuan of Taiwan Government. *Expert Systems with Applications* 36: 5376-5386.
- Chong, S.C., and Y.S. Choi. 2005. Critical factors of knowledge management implementation success. *Journal of Knowledge Management Practice*. <http://www.tlinc.com/article90.htm> (accessed 25 May 2011).
- Chourides, P., D Longbottom, and W. Murphy. 2003. Excellence in KM: an empirical study to identify critical factors & performance measures. *Measuring business excellence* 7 (2): 29-45.
- Davenport, T.H., D.W., De Long, and M.C. Beers., 1998. Successful KM projects. *Sloan Management Review* 39 (2): 43-57.
- Davies, J. 2008. Integration: is it the key to effective implementation of the EFQM Excellence Model? *International Journal of Quality & Reliability Management* 25 (4): 383-399.
- Denning, S. 2006. Ten steps to get more business value from knowledge management. *Strategy and Leadership* 34: 11-16.
- DuPlessis, M., and J.A. Boon. 2004. The role of knowledge management in ebusiness and customer relationship management: South African case study findings. *International Journal of Information Management* 24(1): 73-86.
- Gold, A., A. Malhotra, and A. Segars. 2001. Knowledge management: an organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems* 18 (1): 185-214.
- Halsapple, C.W., and K.D. Joshi. 2000. An investigation of factors that influence the management of KM in organizations. *Strategic Information System* 9 (2): 235- 261.

- Kakabadse, N. K., A. Kakabadse, and L. Kouzmin. 2003. Reviewing the knowledge management literature: Towards taxonomy. *Journal of Knowledge Management* 7 (4): 75–91.
- King, W.R., T.R., Chung, and M.H. Haney. 2008. Knowledge management and organizational learning. *Omega* 36 (2): 167-172.
- Lee, K., S. Lee, and I. Kang. 2005. KMPI: Measuring knowledge management performance. *Information & Management* 42: 469-482.
- Mills, A., and T. Smith. 2011. Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of Knowledge Management* 15 (1): 156-171.
- Montana, P., and B. Charnov. 2008. *Management*. (4thed). NY Barrons Educational Series. Hauppauge.
- Nonaka, I. 1994. A dynamic theory of organizational knowledge creation. *Organization Science* 5 (1): 14-37.
- Nonaka, I., and H. Takeuchi. 1995. *The knowledge creating company: How japanesecreate the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.
- Oxford Dictionary. 2002. Oxford University Press.
- Pan, S., and H. Scarbrough. 1998. A socio-technical view of knowledgesharing at Buckman Laboratories. *Journal of Knowledge Management* 2 (1): 55–66.
- Tseng, S. M. 2008. Knowledge management system performance measure index. *Expert Systems with Applications* 34: 734–745.
- Wig, K.M. 2002. Knowledge management in public administration. *Knowledge management* 6 (3): 224-239.

پروپشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

Analysis relationship between the organizational readiness for deployment of knowledge management with organizational performance by European Foundation for Quality Management Approach (Case study: The Power Distribution Company of Yazd province)

Alireza Redaei¹

Assistant professor, Malk Ashtar University of Technology

Mohammad Hossein Tahari Mehrjardi*

M.S. Industrial Management, Jahad Daneshgahi Institute

Fatemah shakeri²

Regional electricity Distribution Company of Yazd Province

Iranian Journal of
**Information
Processing &
Management**

Iranian Research Institute
For Science and Technology
ISSN 2251-8223
eISSN 2251-8231
Indexed in LISA, SCOPUS & ISC
Vol.28 | No.3 | pp: 643-658
Spring 2013

Abstract: The purpose of this study is regarding the organizational readiness for deployment of knowledge management with organizational performance in The Power Distribution Company of Yazd province. So in this research is used the EFQM approach to verify this objective. Thus is used the enabling dimensions of this model for assess organizational readiness for knowledge management and the results dimensions of this model for provide indicators of organizational performance. Statistical Society of this study is the operation staff of The Power Distribution Company of Yazd province in year 2011 that table standard Morgan was used for calculating the number of Sample. For collect information is used of the questionnaire. Also is used of the factor analysis for the validity analysis of questionnaire, to examine the relationship between each of the dimensions of knowledge management and organizational performance of the Pearson correlation coefficient, to investigate the potential of each of the dimensions of knowledge management on the organizational performance prediction of the Stepwise regression method. The overall results of this study were to demonstrate that all aspects of the organization's readiness for deployment of knowledge management are significant and positive relationship with organizational performance.

Keyword: knowledge management, European Foundation for Quality Management (EFQM), The Power Distribution Company of Yazd province

1. Redaei@yahoo.com *Corresponding author: Hoosentahari@yahoo.com

2. fatemahshakeri@yahoo.com