

بررسی رابطه بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه: ارائه راهکارهای عملی کاربرد مدیریت دانش در شرکت‌های دولتی

سیامک سلیمانی^۱، محمد سجاد رشید پور^۲، حسین منصوری^۳، عبدالحسین محمدی^۴

چکیده

در پژوهش حاضر با توجه به اهمیت کاربرد ابتکار جدید «مدیریت دانش» در سازمان‌ها، خصوصاً سازمان‌های خدماتی و لزوم ایجاد و پرورش «خلاقیت و نوآوری» در کلیه راهبردها، منجر به پرورش کارکنانی خلاق و پویا می‌گردد. در این پژوهش علاوه بر بررسی رابطه بین کاربرد مدیریت دانش توسط کارکنان با خلاقیت آنان، تعریف جامعی از مدیریت دانش به همراه مولفه‌های آن، چگونگی کاربرد مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی، همچنین بررسی چند جانبه خلاقیت و نوآوری و روش‌های آموزش و ایجاد خلاقیت مورد بحث قرار گرفته است. نمونه تحقیق شامل ۱۵۰ نفر از کارکنان است که به روش نمونه‌گیری «خوشه‌ای» و «تصادفی ساده» انتخاب شده‌اند. ابزار تحقیق مورد استفاده شامل پرسشنامه مدیریت دانش و پرسشنامه خلاقیت که توسط رندسپ تهیه شده است، می‌باشد. همچنین روایی هر دو پرسشنامه با چندین روش آماری مورد تأیید قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان دهنده آن است که بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان رابطه معناداری وجود دارد و مولفه‌های برداشت، پالایش، سازماندهی، اشاعه و کاربرد دانش بر خلاقیت کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد. بنابراین مولفه‌های مدیریت دانش می‌تواند بر میزان خلاقیت کارکنان آب منطقه‌ای کرمانشاه تأثیرگذار باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، اکتساب، خلاقیت، آب منطقه‌ای کرمانشاه.

^۱ مدرس دانشگاه علمی کاربردی مرکز اسلام آباد غرب، کارشناس آب منطقه‌ای کرمانشاه (نویسنده مسئول).

^۲ مدرس دانشگاه علمی کاربردی مرکز اسلام آباد غرب

^۳ کارشناس آب منطقه‌ای کرمانشاه

^۴ کارشناس آب منطقه‌ای کرمانشاه

مقدمه

دانش یک منبع کلیدی در هر سازمان است، انسان هر چه بیشتر بداند بهتر می‌تواند عمل کند. در دنیای امروزی، دانش نه تنها به عنوان یک سرمایه محسوب می‌شود؛ بلکه به عنوان مهمترین سرمایه نیز برای سازمان‌ها تلقی می‌شود، لذا در عصر دانایی که در آن دانش بسان مهمترین سرمایه محسوب می‌شود، سازمان‌ها احتیاج دارند که رویکرد مدیریتی متفاوتی نسبت به کارکنان و سازمان داشته باشند. حفظ و نگهداری کارکنان سازمان‌ها و پرورش ظرفیت یادگیری آنها نقش موثری در موفقیت و کسب مزیت رقابتی برای سازمان دارد. لذا همانند مدیریت منابع فیزیکی مانند پول، مدیریت دانش نیز باید بخشی از سیاست‌های استاندارد سازمان باشد. زمینه مدیریت دانش نیز باید بخشی از سیاست‌های استاندارد سازمان باشد. زمینه مدیریت دانش نیازمند ایجاد یک محیط جدید کاری می‌باشد که دانش و تجربه بتواند به راحتی تسهیم شوند برای تحقق این مقصود باید فناوری و فرایند را مدنظر قرار داد. رفتارهای سازمانی باید چنان هم راستا شوند که، اطلاعات و دانش ادغام شده و به افراد مناسب و در زمان مناسب برسد تا بتوانند با بهره‌وری بیشتر عمل کنند (انتظاری، ۱۳۸۵). ابتدایی‌ترین تعریف از مدیریت دانش عبارت است از یافتن راهی جهت خلق، شناسایی و توزیع دانش سازمانی به افراد نیازمند (عبدالکریمی، ۱۳۸۲). نشریه تخصصی کیفیت و دانش نیز تعریفی از مدیریت دانش ارائه داده که قابل تعمق است. مدیریت دانش، تمهید و تدبیری برای مقابله و رویارویی با مسائل حساس و بحرانی سازمان در زمینه سازگاری و بقا در شرایط متحول پیرامونی است. اساساً مدیریت دانش تبلور و تجسم مجموعه‌ای از فرایندهای سازمانی است که ترکیب و به کارگیری هم‌افزایی اطلاعات و داده‌ها و ظرفیت‌های اطلاعاتی و توانمندی‌های نوآوری و

خلاقیت اعضای سازمان را میسر می‌سازد. مسی مدیریت دانش را فرایند منظم یافتن، انتخاب، سازماندهی پالایش و ارائه اطلاعات به گونه‌ای می‌داند که موجب بهبود و افزایش درک اعضای سازمان و تقویت حافظه سازمانی شود و کمک کند تا سازمان از تجربیات خود به طور مستمر بیاموزد و خود را اصلاح کند (Masie, 2000). دانش، سرمایه هوشمندی انسان و وجه ممیزه آدمی از سایر موجودات است، سرمایه دانش با سایر سرمایه‌های بازار متفاوت است. زیرا این سرمایه زمانی که ایجاد شد می‌تواند به وسیله بسیاری مورد استفاده قرار گیرد بدون آنکه از قدر آن کاسته شود و می‌توان به نوعی آن را غیر انحصاری دانست. خلاصه آنکه مدیریت موثر بر سرمایه دانش در سازمان پایدارترین منبع برای توسعه محصول می‌شود. برای تولید دانش باید مجموعه انسانی را سازماندهی کنیم و دانشگاه‌ها و گروه‌های علمی را که جایگاه و پایگاه عالمان و دانش پژوهان دانش‌آفرین هستند در کانون توجه قرار دهیم و این هدف به بهترین وجه از طریق شبکه‌ای کردن روابط گروه‌های تخصصی با هم و با تلفیق مجازی گروه‌های همسان از دانشگاه‌ها و مراکز علمی مختلف تحقق می‌یابد با شبکه‌های دانش‌آفرین به منبعی سیال از دانش دست می‌یابیم که موجبات توسعه کشور را فراهم خواهد آورد (الوانی، ۱۳۸۹). در دورانی که آن را عصر دانش نام نهادند و سازمان‌های دانشی و دانشگران، بنیادهای توسعه پایدار جوامع محسوب می‌شوند. مدیریت دانش از اهمیت بالایی برخوردار شده است در حال حاضر برای توسعه، منابع اقتصادی، طبیعی و نیروی انسانی به تنهایی کارساز نیست و اگر منبع و عامل اصلی که همان دانش است، وجود نداشته باشد توسعه‌ای تحقق نخواهد یافت. اکنون توانایی به کارگیری دانش و توانمندی‌هایی چون هوشمندی و خلق راه حل‌های جدید برای رفع نیازهای بشری، جایگاهی والا در



مبانی نظری

الف) مدیریت دانش

آموزه کارکنان با دانش به عنوان مهمترین سرمایه‌های یک سازمان با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری، خلق فرایندهای سازمانی نوین، فناوری‌های جدید و توسعه محصولات و خدمات جدید، سازمان را به مزیت رقابتی پایدار رهنمون می‌کنند. تلاش‌های نوآورانه در سازمان نتیجه سرمایه‌گذاری هدفمند در فرایند یادگیری و ارتقاء مدیریت دانش است. مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیت‌هایی است که برای مدیریت، مبادله خلق یا ارتقای سرمایه فکری در سطح کلان به کار می‌رود (Drucker, 1993). مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند را شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نماید و این امر مدیریت سازمان‌ها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری‌های پویا به صورت کارا و موثر قادر می‌سازد (همان). مدیریت دانش، مدیریت صریح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرایندهای مربوط به ایجاد، سازماندهی، انتشار، استفاده و اکتشاف دانش است (Grover & Madhavi, 1998). مدیریت دانش را به عنوان یک استراتژی که باید در یک سازمان ایجاد شود تا اطمینان حاصل شود که دانش و افراد مناسب در زمان مناسب می‌رسد و آن افراد آن دانش را تسهیم کرده و از اطلاعات برای اصلاح عملکرد سازمان استفاده می‌کنند، تعریف می‌کند. از نظر بت (۲۰۰۱) مدیریت دانش، فرایند خلق تأیید، ارائه و توزیع و کاربرد دانش می‌باشد. مدیریت دانش فعالیت‌های سازمانی بوده که هدف آن ایجاد محیطی اجتماعی و زیربنایی فنی است که بتوان در این محیط، دانش تولید کرد، به آن دسترسی داشت

نظام جهانی پیدا کرده است و دانش و دانش آفرینی محور اصلی توسعه و پیشرفت در دنیا شده است. مزیت رقابتی سازمان‌ها و جوامع، دانش است و پیروزی کشورها بر هم با قدرت دانش رقم می‌خورد (الوانی، پیشین). از آنجایی که خلاقیت به عنوان یکی از عناصر مهم و کلیدی در سازمان‌ها محسوب می‌شود امروزه مدیریت دانش نیز در راستا با آن به عنوان یکی از وظایف و کارکردهای اصلی سازمان می‌باشد اگرچه این دو مقوله از هم مجزا می‌باشند اما یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران ارشد سازمان‌ها این است که از طریق کاربرد موثر مدیریت دانش به ایجاد، تحکیم و خلاقیت می‌پردازد.

بیان مسئله

در این عصر ضمن تلاش‌های بسیاری که در زمینه‌ی مدیریت دانش توسط سازمان‌ها انجام گرفته و در این راستا خلاقیت و تولید افکار و اندیشه‌های نو توسط مدیران و کارکنان سازمانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است امروزه سازمان‌ها موفق هستند و می‌توانند در دنیای پر رقابت ادامه حیات بدهند که دائماً افکار و اندیشه‌های جدید را در سازمان کاربردی سازند اما آیا سازمان‌ها شرایط و محیط مورد نیاز را ایجاد می‌کنند؟ آیا آنها با اهرم‌های مناسب جهت بهینه ساختن خلاقیت آشنایی دارند؟ نقش مدیریت دانش به عنوان یک اهرم کلیدی در سازمان برای ایجاد خلاقیت مورد توجه می‌باشد. با توجه به این مسائل این سوال مطرح می‌شود که آیا مدیریت دانش و ابعاد آن بر خلاقیت کارکنان آب منطقه‌ای کرمانشاه تأثیرگذار هستند؟

به توانایی سازمان‌ها در بسط ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین مفید اشاره کرد. هر سازمانی با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و فعلی از طریق روش‌های مختلف به خلق واقعیت و معناهای جدید می‌پردازد.

۲- ثبت دانش

دانشی که ایجاد شده باید به شکل اولیه‌اش در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره شود. بسیاری از سازمان‌ها از انواع مختلف منابع، جهت ضبط و نگهداری دانش استفاده می‌کنند.

۳- سازماندهی دانش

سازماندهی دانش شامل تمامی فعالیت‌هایی است که منجر به بقا و نگهداری دانش بعد از ورود آن به سیستم می‌شود. فعالیت حفظ، شامل رفتارهای متنوعی مانند: فعالیت‌های مربوط به اعتبار دانش، به روز کردن آن و سایر موارد می‌باشد. سازمان‌ها، مقدار زیادی اطلاعات را روزانه دریافت می‌کنند که باید آن را طبقه‌بندی، تقسیم و توزیع کنند (انگن، ۱۹۹۹؛ یعقوبی، پیشین: ۶۷). بر طبق نظر داو نپورت، سازماندهی و طبقه‌بندی دانش باید یک قابلیت اصلی برای سازمان‌های آینده باشد و وظیفه مدیریت منابع انسانی برای سازماندهی دانش شامل موارد زیر است:

- تصمیم‌گیری برای تشخیص اینکه چه دانشی مهم است؛
- ایجاد یک فرهنگ لغت دانشی؛
- ایجاد شاخص‌ها و ابزارهای جستجو؛
- طبقه‌بندی و پالایش مداوم دانش.

۴- پالایش دانش

دانش جدید باید در زمینه‌ای قرار گیرد که عملی شود، جایی که بینش‌های بشر یا دانش ضمنی ضبط شود و همراه با دانش صریح اصلاح گردد.

و دیگران را در آن سهیم ساخت (غنی زاده، ۱۳۸۵). دانش برخلاف دیگر منابع نامتناهی است و با استفاده بیشتر، حجم آن افزایش می‌یابد و در ذهن افراد جای دارد. تمرکز مدیریت دانش بر روی افراد است و بر افراد به عنوان منبع دانش تأکید دارد تلاش مدیریت دانش در آشکار کردن سرمایه‌های ذهنی و ناملموس و به کار بردن آنها برای بقای سازمان و مزیتی در عرصه رقابت سازمانی است. مدیریت دانش مستلزم وجود رهبری آگاه و تأثیرگذار در سازمان است. از عناصر توسعه دهنده مدیریت دانش فرهنگ سازمانی متکی بر خلاقیت است. مفهوم مدیریت دانش در سازمان‌ها به طور روزافزون مورد توجه قرار گرفته است اکثر سازمان‌ها به دنبال استقرار سیستم مدیریت دانش هستند تا هرچه بیشتر از دانش موجود خود در سیاست‌گذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین‌المللی نائل شوند.

ب) فرایند مدیریت دانش

مدیریت دانش فرایند ایجاد، ثبت، پالایش، انتشار و کاربرد دانش است. این پنج عامل در حوزه مدیریت دانش برای یک سازمان زمینه آموزش، بازخورد، آموزش مجدد را فراهم می‌آورد که معمولاً برای ایجاد، ثبت، پالایش، انتشار و احیاء قابلیت‌های سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. مراحل زیر که نشان دهنده فرایندهای مدیریت دانش است توسط بس بیان شده است: (یعقوبی، ۱۳۸۸: ۶۷).

۱- ایجاد دانش

دانش از تجربیات و مهارت‌های کارکنان ناشی می‌شود. دانش توسط افراد بامشخص کردن شیوه‌های جدید انجام کارها یا توسعه علم، خلق می‌شود. گاهی اوقات چنانچه دانش در سازمانی وجود نداشته باشد دانش بیرونی وارد سازمان می‌شود. همه سازمان‌ها در قالب عملکردها و فعالیت‌های سازمانی، دانش را خلق و از آن استفاده می‌کنند. ایجاد دانش



۵- انتشار دانش

خلاقیت

دانش باید در دسترس هرکسی در سازمان قرار گیرد تا در هر زمان و مکانی که نیاز دارد آن را مورد استفاده قرار دهد. فناوری‌های جدید مانند کارهای گروهی، اینترنت، اینترنت و دیگر فناوری‌ها به انتشار دانش کمک می‌کند. انتشار دانش، مستلزم برداشتن دو گام است: ارسال، فرستادن یا عرضه دانش به گیرنده‌ای بالقوه و جذب آن توسط شخص. منظور از انتشار دانش، افزایش توانایی سازمان‌ها در انجام کارها و در نهایت بالا بردن ارزش آنهاست. فقط ایجاد تغییر در رفتار می‌تواند گویای انتقال مؤثر دانش باشد. صرف در دسترس بودن دانش به معنای انتشار آن نیست.

۶- کاربرد دانش

به طور کلی دانش سازمانی باید در جهت محصولات، خدمات و فرایند سازمان به کار گرفته شود. اگر سازمانی نتواند به راحتی شکل صحیح دانش را در جای مناسب آن مشخص نماید در عرصه‌های رقابتی با مشکل مواجه خواهد شد. زمانی که نوآوری و خلاقیت راه پیروزی در جهان امروز است، سازمان باید بتواند دانش مناسب را در جای مناسب خود به کار گیرد. سازمان‌ها در بهره‌گیری از منابع دانش خود راه‌های مختلفی پیش رو دارند. به کارگیری دانش شامل فعالیت‌هایی است که از دانش در فرایند کسب و کار استفاده می‌کنند. به منظور توسعه کاربرد دانش در مجموعه‌های دولتی می‌توان در ساختار سازمانی رسمی سازمان، جایگاهی برای مدیریت دانش در نظر گرفت که به صورت کاملاً تخصصی، فعالیت تسهیم و استفاده از دانش را رهبری کرده و پایه‌های فکری و عقیدتی افراد را در این زمینه اصلاح می‌کند (بوس، ۲۰۰۴؛ یعقوبی، پیشین: ۶۸-۶۷).

خلاقیت از ویژگی‌های اساسی و سازنده انسان بشمار می‌آید که در رشد و تکامل فرد و تمدن بشری نقش موثری داشته و زیربنای اختراع‌ها و دستاوردهای علمی و هنری است. از خلاقیت تعاریف گوناگونی شده است که هر یک بیانگر دیدگاه ویژه‌ای است. نمونه‌ای از این تعاریف عبارتند: خلاقیت به معنای توانایی دستیابی به چیزی به شکل بدیع، فرایندی ذهنی است که در برگزیده عناصر انگیزشی و عاطفی است.

تونی پروکتور (۱۹۹۹) بیان می‌دارد خلاقیت عبارت است از توانایی نگاه جدید و متفاوت به یک موضوع و به عبارتی فرایند شکستن و دوباره ساختن دانش خود درباره یک موضوع و به دست آوردن بینش جدید نسبت به ماهیت آن می‌باشد. خلاقیت، پیدایش و تولید یک اندیشه و فکر جدید است، به عبارت دیگر خلاقیت اشاره به ایجاد اندیشه‌های نو دارد (الوانی، ۱۳۸۱). دانشمندان خلاقیت را با تعابیر مختلف و متنوعی تعریف کرده‌اند به طوری که گاهی هر تعریف فقط بیانگر یک بعد از ابعاد مهم فراگرد خلاقیت است. به اعتقاد هربت فوکس فراگرد خلاقیت عبارت است از هر نوع فراگرد تفکری که مسئله‌ای را به طور مفید و بدیع حل می‌کند همچنین به اعتقاد جرج سیدل توانایی ربط دادن، وصل کردن موضوع‌ها، صرفنظر از اینکه در چه حوزه یا زمینه‌ای انجام گیرد، از مبانی بهره‌گیری خلاق از ذهن است. اریک فروم نیز معتقد است که خلاقیت توانایی دیدن، آگاه شدن و پاسخ دادن است.

به این ترتیب می‌توان گفت که به طور کلی خلاقیت عبارت است از به کارگیری توانایی‌های ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید، از تعاریف فوق چنین استنباط می‌شود که بروز خلاقیت در هر فعالیتی قابل انتظار است و محدود به هیچ نوع خاصی از فعالیت‌ها نمی‌شود در برخی از موارد فوق در

ایجاد یک چیز جدید در فراگرد خلاقیت تأیید شده است. به هر حال آنچه در ایجاد فکر یا چیز جدید و بطور کلی در فراگرد خلاقیت اهمیت دارد تفکر است (رضاییان، ۱۳۸۵).

سازمان‌های زیستی یا ارگانیک نسبت به سازمان‌های ماشینی ساختار مناسبتری جهت خلاقیت و نوآوری دارند چون واجد شرایطی همچون ارتباطات موازی، انجام امور در سطوح مربوطه، تعهد به اهداف و وظیفه‌ای، مسطح بودن هرم سازمانی و ... دارد.

رابطه مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان

سازمان‌ها و شرکت‌ها ناگزیر هستند تا جهت حفظ بقاء و داشتن مزیت رقابتی، سازمانی خلاق و نوآور شوند؛ به گونه‌ای خود را در جهت مدیریت تغییرات شتابان و دگرگونی‌های ژرف جهانی آماده سازند. براساس این استدلال، کشورهای صنعتی بر آموزش خلاقیت تأکید بسیار داشته و در انتخاب افراد خلاق، نوآور و آینده‌نگر که رهیافت‌های بدیع و خلاقانه‌ای را برای مسائل پیچیده ارائه می‌دارند، توجه خاص مبذول داشته‌اند به طور کلی، در رابطه با مدیریت دانش خلاقیت منابع انسانی در سازمان دو راهبرد اساسی مطرح است؛ نخست استفاده بهینه از فناوری‌های موجود در سازمان جهت بکارگیری و کاربرد بهتر دانایی در داخل سازمان است. راهبرد دوم که گاهی نوآوری دانایی نامیده می‌شود، زمانی است که کارکنان از ارزش‌ها و معیارهای سازمان شناخت کافی داشته و قادر هستند ایده‌های خلاقانه خود را در جهت تولید محصول و خدماتی نو و ارزشمند به کار گیرند (چراغ چشم، ۱۳۶۸: ۲۷).

از دیدگاه داقفوس مدیریت دانش ترکیب فرایندهای اداره، کنترل، خلاقیت، کدگذاری، اشاعه و اعمال قدرت دانش در سازمان است و هدف اصلی آن اطمینان از این است که

شخص نیازمند به دانش موردنیاز خود، در زمان مقتضی دسترسی می‌یابد؛ به گونه‌ای که توانایی تصمیم‌گیری به موقع و درست برای او ممکن شود. دو رویکرد در مدیریت دانش وجود دارد؛ رویکرد تکنولوژی محور و رویکرد انسان محور. در آغاز مدیریت دانش بر رویکرد تکنولوژی محور بود در سال‌های اخیر به رویکرد انسانی توجه می‌شود. فرایند مدیریت دانش منجر به تغییر اساسی در ساختار و زمینه سازمان شده است (حاجی قلیخانی، ۱۳۹۰: ۸۰). سازمان‌هایی که مدیریت دانش را در قابلیت اصلی خود مستقر کردند تفاوت چشمگیری نسبت به سایر سازمان‌ها دارند از جمله این تغییرات، سرعت فرایندها، شناسایی و سازگاری با تغییرات، حفظ و رشد دارایی‌های فکری و مزیت رقابتی پایدار از طریق خلاقیت مستمر است. دانش، اطلاعات قابل عمل و فعال است؛ که توانایی انجام دادن کار یا قضاوت درباره حال یا آینده را برای افراد فراهم می‌کند. شخص برخوردار از دانش می‌تواند به دستکاری، انتزاع، کشف، توزیع و کاربرد امور و واقعیات بپردازد و مهمتر آنکه می‌تواند درباره‌ی موضوعات مختلف اظهار نظر کند و توانایی نگاه تازه به امور و واقعیات را کسب و بیانیه‌های جدید صادر کند. بدون تردید دانش مهمترین منبع سازمان است. بدیهی است چنین منبعی باید محافظت، بهسازی و اداره شود و از هر تکنیک و روشی که رشد بهتر آن را فراهم کند؛ استفاده شود و از اداره‌ی آن توسط شانس جلوگیری گردد. تغییر بنیانی در اقتصاد، از عصر رقابت بر مبنای منابع ملموس به منابع ناملموس ضرورت استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها را نشان می‌دهد. در حال حاضر بیش از ۸۸ درصد سازمان‌ها مدیریت دانش را به عنوان قابلیت اصلی خود قرار داده‌اند یا در حال انجام این کار هستند (درویش، ۱۳۸۸؛ حاجی قلیخانی، پیشین).

**پیشینه پژوهش**

۲۰۰۳). اولین بار پیتر دراگر (۱۹۶۴) اصطلاح کارکنان دانشی را ابداع کرد، پیتر سنگه در سال ۱۹۹۰ اصطلاح سازمان یادگیرنده را مطرح کرد، سازمانی که از تجارب گذشته ذخیره شده در سیستم‌های حافظه سازمانی یاد می‌گیرد. مطالعه نوناکا و تاکاچی (۱۹۹۵) نشان داد که چگونه دانش در سازمان‌ها خلق، استفاده و تسهیم می‌شود و چگونه چنین دانشی به توزیع نوآوری و خلاقیت منجر می‌شود.

مدیریت دانش مفهوم تازه‌ای نیست، در حقیقت مدیریت دانش بیشتر حاصل کار تمدن‌های قدیمی بوده است تا نوآوری‌های اخیر. کسب و کارهای سازمان یافته قدیمی، به این دلیل دنبال مزیت رقابتی بودند که به آنها اجازه می‌داد که تا حد امکان به شکل کارآمدتری به مشتریان خدمت کنند، سودها را به حداکثر برسانند، مجموعه‌ای از مشتریان وفادار داشته باشند و در صحنه رقابت باقی بمانند (برگر،

ردیف	نام محقق	سال تحقیق	موضوع تحقیق	نتایج تحقیق
۱	جورابچی	۱۳۸۷	بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد دبیران دوره متوسطه مدارس دخترانه تهران	از روش پژوهش نتایج زیر بدست آمده است. بین کشف دانش با عملکرد مدیران رابطه معنادار وجود دارد بدین صورت هر قدر از تجربیات قبلی خود برای ضبط، مستند سازی و ذخیره کردن تجربیات جدید در نزد دانش آموزان استفاده کنند از عملکرد درخشان تری بهرمنند خواهد شد. استفاده از تکنولوژی آمیخته با دانش مدرن با اینترنت، IT و CT می‌باشد.
۲	رزقی	۱۳۸۷	نقش مدیریت دانش بر عملکرد مدیران دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۸	نتایج پژوهش تاثیر مثبت بکارگیری مدیریت دانش در بهبود عملکرد مدیران را تایید نموده اما اختلاف فاحشی میان تفکر دانش محور میان مدیران پایه و ارشد وجود دارد که باید این نقیصه در جهت ارتقای مدیران پایه رفع گردد. عناصر اصلی مدیریت دانش در چرخه عملی و نظری آموزش، نهادینه شدن تا دانش به شکل واقعی خود در استانداردهای قابل قبول و قابل انتقال به نیازهای فعلی و آینده در دانشگاه آزاد درآید، ایجاد و بهبود نظام پاداش و تشویق در جهت توسعه ثبت دانش و بازرسی مستمر سیستم های مدیریت دانش و ارزیابی مستمر آن در سطح واحدهای دانشگاه آزاد افزایش یابد.
۳	عسگری	۱۳۸۹	رابطه ساختار و فرهنگ با مدیریت دانش در وزارت کار و امور اجتماعی	در این پژوهش محقق به بررسی رابطه ۲ فاکتور ساختار و فرهنگ با فاکتورهای خلق و انتقال دانش در وزارت کار و امور اجتماعی پرداخته است. نتیجه به دست آمده نشان داده است که رابطه معنا داری بین عوامل سازمانی مذکور با مدیریت دانش در وزارت کار و امور اجتماعی وجود دارد.
۴	ادوارد	۲۰۰۴	تعیین میزان اثربخشی مدیریت دانش در بهبود برنامه ریزی و تصمیم گیری در انواع مختلف سازمان های آموزشی عالی	پرداخت نتایج نشان داد عملکرد مدیریت دانش در موسسات آموزش عالی به اندازه شرکت های بازرگانی توسعه یافته نبود و اثر بخشی آن در بهبود برنامه ریزی و تصمیم گیری الگوی اجرایی و کاربردی در یک سطح متوسط را نشان می دهد.
۵	محمد فتحیان لیلا بیگ عاطفه قوامی فر	۱۳۸۴	نقش مدیریت دانش ضمنی در خلاقیت و نوآوری	نتایج نشان دهنده این است که دانش ضمنی نقش مهمی را در تمام مراحل فرایند نوآوری ایفا می کند بنابراین دانش ضمنی نقش مهمی را در هر مرحله از فرایند خلاقیت ایفا می کند.

اهداف تحقیق**الف) هدف اصلی**

تبیین و شناخت رابطه بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان در شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه

ب) اهداف فرعی

- ۱- بررسی و تعیین رابطه بین برداشت دانش و خلاقیت کارکنان.
- ۲- بررسی و تعیین رابطه بین پالایش دانش و خلاقیت کارکنان.

۳- بررسی و تعیین رابطه بین سازماندهی دانش و خلاقیت کارکنان.

۴- بررسی و تعیین رابطه بین اشاعه دانش و خلاقیت کارکنان.

۵- بررسی و تعیین رابطه بین کاربرد دانش و خلاقیت کارکنان.

فرضیه ها

فرضیه اصلی بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه فرعی

۱- بین برداشت دانش با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۲- بین پالایش دانش با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۳- بین سازماندهی دانش با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۴- بین اشاعه دانش با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

۵- بین کاربرد دانش با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

روش شناسی تحقیق

الف) جامعه آماری

جامعه آماری در این پژوهش عبارت است از کلیه کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه بوده که شامل ۳۲۰ نفر می باشد.

ج) نمونه و روش نمونه گیری

در تعیین حجم نمونه از روش «تعیین اندازه نمونه در مطالعات همبستگی»، (دلور، ۱۳۷۲: ۱۷۶) استفاده شده است، و اندازه نمونه برابر ۱۵۰ کارمند تعیین گردیده است. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

د) روش تحقیق

در این تحقیق به دنبال بررسی رابطه در وضعیت کنونی، بین کاربرد مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان می باشد، در نتیجه این تحقیق توصیفی و از نوع پژوهش پیمایشی می باشد. شیوه گردآوری اطلاعات به روش کتابخانه‌ای و استفاده از اینترنت و نیز روش میدانی بوده است. بطوری که پرسشنامه مدیریت دانش و پرسشنامه خلاقیت بین کارکنان توزیع شده است.

ه) ابزار تحقیق

اطلاعات مورد نیاز در این پژوهش از طریق اجرای ۲ پرسشنامه تهیه گردیده است.

پرسشنامه اول به منظور تعیین میزان کاربرد مدیریت دانش توسط کارکنان می باشد.

پرسشنامه دیگر به منظور تعیین میزان خلاقیت کارکنان می باشد که توسط رندسیپ تهیه و توسط محمد مقیمی ترجمه شده است.

پرسشنامه «مدیریت دانش»

این پرسشنامه دربردارنده ۲۹ سوال پیرامون تعیین میزان کاربرد مدیریت دانش است به شیوه مقیاس لیکرت طراحی شده و توسط کارکنان تکمیل می گردد که دارای یک طیف ۵گزینه‌ای شامل: خیلی زیاد، زیاد، تاحدودی، کم و خیلی کم می باشد.

**پرسشنامه «خلاقیت»**

بین کاربرد مدیریت دانش توسط کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه با خلاقیت آنان، رابطه معناداری وجود دارد.

به منظور سنجش خلاقیت کارکنان از ابزاری که توسط رندسیپ تهیه گردیده و آقای محمد مقیمی (۱۳۸۰) آنرا به فارسی ترجمه کرده‌اند، استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۵۰ عبارت از نوع لیکرت می‌باشد که کارکنان پس از مطالعه هر عبارت باید نظر خود را در قالب یک طیف ۵ گزینه‌ای شامل: کاملاً موافقم، موافقم، بی‌نظرم، مخالفم و کاملاً مخالفم ابراز دارند.

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
خلاقیت	۵/۲۲	۸/۴۵۳	۰/۲۵	۰/۲۰۰
مدیریت دانش	۱۰۲/۷۳	۱۵/۴۲۳		

بین کاربرد مدیریت دانش و خلاقیت رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۵ درصد وجود دارد.

بررسی نتایج تحقیق**الف) توزیع آزمودنی‌ها بر حسب سابقه خدمت**

بین برداشت دانش با خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه رابطه معناداری وجود دارد.

سابقه خدمت	فراوانی	درصد
کمتر از ۱۰ سال	۳۱	۱۹
بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۶۶	۴۴/۶
بیشتر از ۲۰ سال	۵۳	۳۶/۴
مجموع	۱۵۰	۱۰۰

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی دار
خلاقیت	۵/۱۲	۸/۳۲۴	۰/۲۲۸	۰/۰۰۱
برداشت دانش	۶۴/۷۶	۷/۹۸۱		

رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۵ درصد وجود دارد.

بین پالایش دانش با خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه رابطه معنی‌داری وجود دارد.

تنها ۱۹ درصد آزمودنی‌های دارای سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال هستند این نشان دهنده آنست که در این دو ناحیه نسبت افراد تازه کار (سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال) به افراد با سابقه بیشتر (باسابقه خدمت بیشتر از ۱۰ سال) مانند عدد ۱ به ۵ می‌باشد. بنابراین آب منطقه‌ای در شهر کرمانشاه به حد کافی از تعداد نیروهای تازه‌کار و جوان برخوردار نمی‌باشند.

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
خلاقیت	۵/۲۱	۸/۴۲۳	۰/۵۲۱	۰/۰۰۲
پالایش دانش	۵۲/۲۶	۷/۲۰۳		

رابطه معنی‌دار وجود دارد.



بین سازماندهی دانش با خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه رابطه معناداری وجود دارد.

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
خلاقیت	۵/۳۱	۸/۲۴۳	۰/۲۰۱	۰/۰۱۴
سازماندهی دانش	۱۶/۱۳	۲/۳۸۱		

بین کاربرد مدیریت دانش در دبیران مرد و خلاقیت آنان، رابطه مثبت معنی‌دار در سطح ۵ درصد وجود دارد و بین کاربرد مدیریت دانش در دبیران و خلاقیت آنان، رابطه معنی‌دار وجود ندارد.

بین کاربرد مدیریت دانش توسط کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه با خلاقیت آنان با توجه به سابقه خدمت، رابطه وجود دارد؟

مدیریت دانش	سابقه خدمت
کمتر از ۱۰ سال	خلاقیت ضریب همبستگی پیرسون ۰/۲۲۶
	سطح معنی داری ۰/۰۴۸
بین ۱۰ تا ۲۰ سال	خلاقیت ضریب همبستگی پیرسون ۰/۲۱۳
	سطح معنی داری ۰/۰۹۳
بیشتر از ۲۰ سال	خلاقیت ضریب همبستگی پیرسون ۰/۲۳۲
	سطح معنی داری ۰/۰۸۴

رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۰/۰۵ وجود دارد.

بین اشاعه دانش با خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه رابطه معناداری دارد.

متغیر	انحراف استاندارد	میانگین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی داری
خلاقیت	۹/۴۴۳	۵/۲۴	۰/۱۵۵	۰/۰۱۲
اشاعه دانش	۲/۹۲۲	۱۳/۳۹		

رابطه معنی‌دار وجود دارد.

بین کاربرد مدیریت دانش کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه با سابقه خدمت کمتر از ۱۰ سال و خلاقیت آنان، رابطه مثبت و معنی‌دار در سطح ۵ درصد وجود دارد.

بین کاربرد مدیریت دانش توسط کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای کرمانشاه با خلاقیت آنان با توجه به جنسیت رابطه وجود دارد.

بررسی تفاوت بین میانگین خلاقیت آزمودنی‌ها برحسب جنسی با استفاده از آزمون نمونه‌های مستقل

جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	T	سطح معنی داری
مرد	۴/۴۸	۹/۰۴۲	۱۴۸	-۱/۰۴۵	۰/۲۸۷
زن	۵/۹۲	۷/۷۹۲			

جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی پیرسون	مدیریت دانش
مرد	خلاقیت	۹/۴۴۳	۰/۱۵۵	۰/۳۱۲
	سطح معنی داری	۲/۹۲۲		۰/۰۰۵
زن	خلاقیت	۵/۲۴	۰/۱۵۵	۰/۲۰۱
	سطح معنی داری	۱۳/۳۹		۰/۰۸۱

تفاوت معنی‌داری بین کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای



بررسی تفاوت میانگین مدیریت دانش آزمودی ها با توجه به سابقه خدمت با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص گروه
۱۵/۷۴۵	۱۰۲/۷۳	۳۳	کمتر از ۱۰ سال
۱۵/۷۶۷	۱۰۱/۳۲	۶۴	بین ۱۰ تا ۲۰ سال
۱۴/۹۳۹	۱۰۴/۳۹	۵۳	بیشتر از ۲۰ سال

سطح معنی داری	f	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	منابع
۰/۵۶۷	۰/۰۵۷	۱۳۶/۵۲۵	۲	۲۷۳/۰۵۰	بین گروه
		۲۳۹/۴۵۰	۱۴۷	۳۵۱۹۹/۶۹	درون گروه
			۱۴۹	۳۵۴۷۲/۲۱۹	مجموع

یعنی تفاوت معنی داری بین مدیریت دانش توسط کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه با توجه به سابقه خدمت آنان وجود ندارد.

نتیجه گیری

هدف اصلی این تحقیق پاسخ به این سؤال اساسی است که آیا بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان در شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه رابطه معنا داری وجود دارد یاخیر؟ در همین راستا و بر مبنای فرض اصلی تحقیق، پنج فرضیه فرعی مورد بحث و بررسی قرار گرفت. باتوجه به قبول تمامی فرضیات تحقیق می توان اینگونه عنوان کرد که در شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان ارتباط مثبت و معنی داری یافت می شود، به این معنی که هرچقدر مدیریت دانش و ابعاد آن شامل (برداشت دانش،

کرمانشاه مرد و زن، در خلاقیت وجود ندارد. به عبارت دیگر جنسیت کارمندان در میزان خلاقیت آنان تأثیر ندارد.

بررسی تفاوت بین میانگین خلاقیت آزمودنی ها با توجه به سابقه خدمت با استفاده از آزمون تحلیل واریانس یکطرفه

انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	شاخص گروه
۸/۰۶۲	۶/۵۸	۳۱	کمتر از ۱۰ سال
۸/۸۲۲	۶/۵۷	۶۶	بین ۱۰ تا ۲۰ سال
۸/۲۶۲	۰/۰۲	۵۳	بیشتر از ۲۰ سال

سطح معنی داری	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	منابع
۰/۵۶۶	۰/۵۷۲	۴۱/۰۱۱	۲	۸۲/۰۲۲	بین گروه
		۷۱/۶۹۵	۱۴۷	۱۰۵۳۹/۱۵۱	درون گروه
			۱۴۹	۱۰۶۲۱/۱۷۳	مجموع

یعنی تفاوت معنی داری بین خلاقیت کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه با توجه به سابقه خدمت وجود ندارد.

بررسی تفاوت بین میانگین مدیریت دانش آزمودی ها بر حسب جنسیت، با استفاده از آزمون نمونه های مستقل

جنسیت	میانگین	انحراف استاندارد	درجه آزادی	t	سطح معنی داری
مرد	۱۰۴/۴۷	۱۴/۹۱۲	۱۴۸	۱/۴۰۵	۰/۱۶۲
زن	۱۰۰/۹۵	۱۵/۸۱۳			

تفاوت معنی داری بین مرد وزن در مدیریت دانش وجود ندارد. به عبارت دیگر جنسیت کارمندان در کاربرد مدیریت دانش آنان تأثیر ندارد.

فهرست منابع

فارسی:

- ۱- الوانی، مهدی (۱۳۸۹)، مدیریت عمومی، نشر نی، چاپ ۴۱.
- ۲- انتظاری، علی (۱۳۸۵)، مقایسه فرهنگ دانایی بین موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، دانشکده صدا و سیما و دانشکده صنعت هواپیمایی کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- ۳- حاجی قلی خانی، بی بی سعیده (۱۳۹۰)، بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت دبیران در مدارس متوسطه.
- ۴- چراغ چشم، عباس (۱۳۸۶)، بررسی تأثیر شیوه های تدریس مبتنی بر تکنیک های خلاقیت در آموزش و یادگیری دانش آموزان، تهران: بی جا.
- ۵- رضاییان، علی (۱۳۸۵)، مبانی سازمان و مدیریت، انتشارات سمت، چاپ نهم.
- ۶- زمردیان، غلامرضا و رستمی، علی (۱۳۸۹)، استقرار نظام مدیریت دانش مبتنی بر سرمایه اجتماعی.
- ۷- عبدالکریمی، مهوش (۱۳۸۲)، «مدیریت دانش، فن آوری خلاقیت و نقش آن در افزایش کارایی و اثر بخشی فرایندها»، پیام مدیریت موفق.
- ۸- غنی زاده، محمود (۱۳۸۵)، «تحقق سازمان های دانش محور در گرو استقرار دولت الکترونیک است»، نشریه برنامه، شماره ۲۳۷.
- ۹- یعقوبی، مریم و دیگران (۱۳۹۱)، «رابطه های بین مؤلفه های یادگیری سازمانی و مدیریت دانش در کارکنان بیمارستان های منتخب شهر اصفهان».

لاتین:

- 1- Davenport, P (1993), Post- Capitalist Society New York Harper Collins I Kujiro 1994, *A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation Organization Science*, vol.5, no. : 14-37.
- 2- Grover, R –Madhavam, R (1998), From Embedded Knoledge to Embodied Knowledge: New Product Development as Knowledge Management, *Journal of Marketing*:(۴)۶۲
- 3- Nonaka, I (1994), A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation, Testa, stefania a knowledge management approach to or organizational competitive advantage evidence, *From the food sector eurooan management journal*, NO.27,p.129-141.

پالایش دانش، سازماندهی دانش، اشاعه دانش، کاربرد دانش) ارتقاء یابد، میزان خلاقیت کارکنان نیز افزایش می یابد.

پیشنهادات پژوهش

در تحقیق حاضر باتوجه به اینکه بین مدیریت دانش و مؤلفه های آن با خلاقیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. لذا پیشنهادات زیر در جهت بالا بردن سطح دانش سازمان و افزایش خلاقیت کارکنان ارائه می گردد:

- فرهنگ خلاقیت جهت توسعه و اشاعه دانش در بین کارکنان شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه گسترش و توسعه یابد.

- به تربیت و آموزش کارکنان، مدیران و رهبران مدیریت دانش پرداخته شود. فرهنگ همکاری و تسهیم دانش در شرکت به وسیله آموزش مدیران و کارکنان و فرآیند مدیریت تغییر باید صورت گیرد.

- مدیران به مسأله مدیریت دانش و پیاده نمودن ابعاد آن در سازمان بیش از گذشته اهمیت دهند و زمینه را برای افزایش خلاقیت کارکنان فراهم آورند.

- ساختاری دانش محور در جهت بهبود وضعیت فعلی ایجاد و خلاقیت در تک تک افراد در محیط کار افزایش یابد.

- در سازمان، فضایی فراهم شود که موجب تسهیل تفکر، تعقل و یادگیری مشارکتی گردد و کارکنان اجازه یابند در این فضا خلاقیت های خود را بروز دهند.

- توجه دائمی به فناوری اطلاعات و ارتباطات و زیر

ساخت های آن می تواند به عنوان یکی از ابزارهای قوی در فرایند مدیریت دانش شرکت سهامی آب منطقه ای کرمانشاه مورد استفاده قرار گیرد.