

Analytical study of the status of Knowledge Management Components in of Yazd Municipalities

Mohammad Reza Rezaei¹-, Somayeh Ahmadinejad², Mohammad Hossein Sarai³, Davood Andalib Ardakani⁴,

1- Associate Professor of Geography and Urban Planning, Yazd University, Yazd, Iran

2- Ph.D. Student of Geography and Urban Planning, Yazd University, Yazd, Iran

3- Associate Professor of Geography and Urban Planning, Yazd University, Yazd, Iran

4- Assistant Professor of Industrial Management, Yazd University, Yazd, Iran

Received: 6 July 2020

Accepted: 9 November 2020

Extended Abstract

Introduction

Nowadays, the importance and management of knowledge in organizations is undeniable. In the age of organizational competitions, an organization's survival and ability to cope with environmental changes is contingent on its ability to employ new management tools and approaches. Knowledge management is no exception and the increasing literature on knowledge management in recent years reflects the efforts of organizations to apply it. Managers of large organizations have found that knowledge management is the only competitive advantage of today's organizations in the long run. In recent years, similar to other organizations, municipality has considered knowledge management as a strategic issue. Accordingly, measures such as specialized meetings to document the experiences of managers, putting knowledge management on the list of research priorities of the organization, etc. have been performed. Therefore, the need to pay attention to knowledge management in the municipality is well understood. The Municipality of Yazd as part of our country's extensive municipal complex as well as an organization striving to reform and improve its structures and processes so that it can play a role in the improvement and beautification of the city and the provision of civil, green space, beautification, finance, social and cultural services effectively and successfully. Knowledge management is one of the most important tasks that can help improve the level of performance of the organization in the current situation. In this regard, by identifying the administrative structure and structure of Yazd municipality and determining opportunities and threats to this organization, it is proposed to present a strategic model of knowledge management and its effectiveness by promoting urban management development. Due to the importance and practicality of the subject under study, it is an important hypothesis that in the important and influential organization and decision makers such as Yazd municipality, applying knowledge management and its components including information technology (IT), category leadership, organizational culture, human resources (HR), mechanism and process, organizational structure are effective on increasing and improving management development. Therefore, to what extent can this issue improve the conditions for management development in Yazd Municipality?

Methodology

The present applied study employed "descriptive-analytical and correlational" research methods

– . Corresponding Author (Email: mrezaei@yazd.ac.ir)

due to the nature of the subject and its components. The data collection was done via two "documentary and survey (Questionnaire) techniques. The statistical population consisted of managers, deputies and experts of municipalities of Yazd (287 individuals). A sample size of 102 participants was selected based on the Cochran formula. In this study, to determine the reliability of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient was calculated by using of SPSS software with preliminary studies for a sample size of 30 and the alpha value for knowledge management questionnaire was 0.964. SEM, second-order confirmatory factor analysis, one-way ANOVA, and one-sample t-test were used to analyze the data.

Results and discussion

First, to confirm the status of knowledge management (6 factors), the confirmation model of the second multivariate factor in the software environment (PLS) was drawn and studied. The results showed that factor loadings of knowledge management components and regression coefficients of each component were positive and significant. It is also acceptable that the confirmatory factor model is higher than the regression coefficients of organizational structure, HR infrastructure and organizational culture relative to other sub-components. To investigate whether there is a significant difference between the components of knowledge management in Yazd municipality, one-way ANOVA was employed. The results indicated that six districts of Yazd municipality with significant organizational culture and mechanism and process variables as well as knowledge management variable itself are significant. Using analysis of variance, only significant differences can be calculated, not differences among the districts, so Duncan's test was used for differences among districts. Duncan's test results showed that in terms of "organizational culture" component, district 3 was higher than other districts and ranked first and other districts ranked last. In terms of the "mechanism and process" component in the old district has the highest rank and the rest are in the last rank. Also, in terms of knowledge management variables, districts 4 and 3 are in the highest and the other districts are in the last ranks. To investigate the conditions of knowledge management in Yazd municipalities, one sample t-test was used, indicating that knowledge management was lower than average in all districts of Yazd City.

Conclusion

Knowledge management is one of the most critical factors in improving employee performance, the success or failure of managers, and the competitive advantage of organizations in the third millennium of development. Knowledge management is a prominent management strategy that can succeed in all organizational structure through optimal use of the extensive knowledge available in organizations. In particular, the technology age has created an opportunity for local government agencies (municipalities) to demonstrate the character of a knowledge-based organization, which is summarized in the knowledge competence of its employees. The results of the data analysis showed that city municipalities do not have good knowledge management process. The differences revealed that there is a large difference between municipalities in the components of knowledge management. According to the significance of knowledge in the age of technology competition, organizations such as the municipality need the training of knowledgeable and elite people to better manage and develop the today's cities where many problems are involved. Based on the results, the variable condition of knowledge management in all municipalities of Yazd was lower than average which requires more and better attention of competent managers and deputies. The results are consistent with those of Roland and Seyedehsan (2004), Gold (2012), Pour Jafari (2011), Rahman Seresht (2010), Lee and Kim (2001), Vatani (2008).

Keywords: Knowledge Management, Knowledge, Information, Municipality, Yazd City.

ارزیابی وضعیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در شهرداری‌های شهر یزد

محمد رضا رضایی^۱ - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران
سمیه احمدی نژاد - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران
محمد حسین سرایی - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد، یزد، ایران
داود عندلیب اردکانی - استادیار مدیریت صنعتی، دانشگاه یزد، یزد، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۱۶

چکیده

مدیریت دانش یکی از حیاتی‌ترین عوامل بهبود عملکرد کارکنان، موفقیت یا شکست مدیران و مزیت رقابتی سازمان‌ها در هزاره سوم توسعه است. هدف پژوهش حاضر ارزیابی وضعیت مؤلفه‌های مدیریت دانش در مناطق شهرداری‌های شهر یزد است. پژوهش حاضر از نوع مطالعات «کاربردی» است و با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر آن مجموعه‌ای از روش‌های «توصیفی - تحلیلی و همبستگی» است. جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها به دو صورت «اسنادی و پیمایشی (پرسشنامه)» انجام پذیرفته است. مدیران، معاونین و کارشناسان شهرداری‌های شهر یزد (۲۸۷ نفر) جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند، تعداد حجم نمونه ۱۰۲ نفر بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS با مطالعات مقدماتی برای حجم ۳۰ نمونه محاسبه شده و مقدار آلفا برای پرسشنامه مدیریت دانش برابر با ۰/۹۶۴ به دست آمده است و همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد آماری مدل‌سازی معادله‌های ساختاری (SEM) و آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری حاکی از آن است که ضرایب رگرسیونی ساختار سازمانی، زیرساخت منابع انسانی و فرهنگ سازمانی نسبت به سایر زیر مؤلفه‌ها بالاتر است. نتایج تحلیل واریانس نشان داد که دو مؤلفه فرهنگ سازمانی و مکانیسم و فرآیند که از عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در همه شهرداری‌های شهر یزد در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشند. نتایج آزمون دانکن نشان داد که شهرداری‌های مناطق (۱، ۲، ۳ و ۴) به لحاظ مدیریت دانش دارای کمترین میانگین رتبه‌ای می‌باشند؛ همچنین شهرداری‌های منطقه قدیم و منطقه جدید دارای میانگین رتبه‌ای بالاتری هستند. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای نشان داد که وضعیت مدیریت دانش در همه شهرداری‌های شهر یزد پایین‌تر از حد متوسط است.

واژگان کلیدی: دانش، مدیریت دانش، شهرداری، شهر یزد.

مقدمه

پیچیده شدن مسائل شهری، گسترش و دگرگونی زیادی در حوزه توسعه مدیریت شهری به وجود آورده است. توسعه مدیریت شهری در کشور، امروزه سخت نیازمند اطلاعات و شناخت میزان تأثیرگذاری هریک از مقوله‌های اطلاعاتی در فرآیند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری و اداره امور است. به این منظور تلاش در جهت کسب و گردآوری اطلاعات و پردازش آن، در این حوزه بسیار ضروری و مفید است (Bruce Shretes, 2010:67). طی دو دهه اخیر، افزایش حجم اطلاعات و به دنبال آن افزایش دانش و سرمایه فکری و لزوم استفاده مؤثر از آن در تصمیم‌های سازمانی، موجب پیدایش اصول و مهارت‌های مدیریتی نوینی به منظور مقابله با چالش‌ها و پیچیدگی‌های محیط پیرامون خویش شده است که از جمله مهم‌ترین آن‌ها، مدیریت دانش است (حجازی و همکاران، ۱۳۹۵). مدیریت دانش شیوه جدید برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان است که سبب بهبود مزیت رقابتی سازمان، بهبود مشتری‌مداری، بهبود روابط کاری، بهبود خلاقیت و کاهش هزینه‌ها در سازمان می‌شود (عبدی دانشپور و همکاران، ۱۳۹۳). مدیریت دانش به سازمان‌هایی مانند شهرداری اجازه می‌دهد تا دانش و اطلاعات خود را به مجموعه اقدامات جدید تبدیل کنند تا شیوه‌های تغییر را آگاه سازند (Ramsey & Barkhuizen, 2011). با توجه به گفته‌های کنگ و پانديا، به چهار دلیل زیر نیاز به مدیریت دانش وجود دارد: اول اینکه در اقتصاد دانش‌محور دولت‌ها با سازمان‌های خارجی که با افزایش رقابت در ارائه خدمات و سیاست‌گذاری مشابه، چه در سطح ملی و بین‌المللی، روبرو هستند. ثانیاً، مشتریان از سازمان‌های دانش‌محور محصولات سفارش شده بیشتری می‌خواهند و دریافت می‌کنند، بنابراین انتظار دارند که مزایای مشابهی از خدمات عمومی داشته باشند. سوم، بازنشستگی کارمندان دولت و نقل‌وانتقال مکرر کارمندان دانش در اداره دولتی، چالش‌های جدیدی را در زمینه حفظ دانش ایجاد می‌کند، از این رو نیاز به آموزش کارمندان جدید است. نهایتاً، امروزه مشاغل بیش از مهارت دستی به دانش کارکنان بستگی دارد. متعاقباً، تمام این اهداف حکایت از اهمیت مدیریت دانش در بخش دولتی است؛ ارزش نهفته مدیریت دانش در شکستن موانعی است که مانع جریان و اشتراک دانش در دولت محلی می‌شود (Akbar et al, 2012). در عصر رقابت سازمان‌ها، بقای سازمان و توانایی مقابله با تغییرات محیطی به قابلیت آن در استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین و روش‌های نو وابسته است. مدیریت دانش از این امر مستثنی نبوده و افزایش ادبیات در زمینه مدیریت دانش در سال‌های اخیر نشان‌دهنده تلاش سازمان‌ها در به‌کارگیری آن است. مدیران سازمان‌های بزرگ به این امر پی برده‌اند که مدیریت دانش تنها مزیت رقابتی سازمان‌های امروزی در بلندمدت است. طی چند سال اخیر، در سازمان شهرداری نیز مانند سایر سازمان‌ها به مدیریت دانش به‌عنوان موضوعی استراتژیک توجه شده است. بر این اساس اقداماتی مانند نشست‌های تخصصی در راستای مستندسازی تجربیات مدیران، قرار دادن مدیریت دانش در فهرست اولویت‌های پژوهشی این سازمان و ... انجام گرفته است؛ بنابراین ضرورت توجه به مدیریت دانش در شهرداری به‌خوبی درک شده است. با بررسی اهمیت و ویژگی‌های دانش در حیطه عملکرد سازمان‌ها می‌توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمان‌ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه معاصر به‌دقت مورد ارزیابی واقع شود، این نتیجه حاصل می‌شود که جامعه فرا صنعتی امروز جامعه‌ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری‌های نیروافزا جای خود را به فناوری‌های دانش‌افزا می‌دهند. بنابراین مدیریت سازمان‌ها باید با تکیه بر دانش امکان اتخاذ تصمیمات معقول‌تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کند. شهرداری یزد در حال حاضر دارای درجه ۱۱ می‌باشد و با حدود ۹۹ کیلومترمربع محدوده خدماتی و نظارتی با همکاری چهار منطقه، یک ناحیه ویژه تاریخی و ۱۰ سازمان فعالیت می‌نماید. این شهرداری ۵۶۷ نفر پرسنل دارد که از این تعداد، ۲۱۵ نفر کارمند و ۲۳۰ نفر کارگر هستند. همچنین ۳۶ نفر از بخش خصوصی در قسمت‌های اداری و خدماتی شهرداری مشغول بکار می‌باشند (پورتال شهرداری شهر یزد، ۱۳۹۹). شهرداری یزد به‌عنوان جزئی از مجموعه گسترده شهرداری‌های کشور و نیز به‌عنوان یک سازمانی است که در تلاش است تا با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرآیندهایش بتواند نقش خود را در بهسازی و زیباسازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، مالی،

اجتماعی و فرهنگی به نحو مؤثر و موفقیت‌آمیز ایفا نماید. مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین وظایفی است که می‌تواند در شرایط موجود به ارتقاء هرچه بیشتر سطح عملکرد این سازمان کمک کند. در این رابطه سعی بر آن داریم که با شناسایی ساختار اداری و بدنه شهرداری شهر یزد و همچنین شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات موجود بر سر راه این سازمان به ارائه مدل استراتژیک مدیریت دانش و اثربخشی آن با ارتقای توسعه مدیریت شهری پردازیم. شهرهای امروزی ایران با توجه به حجم عظیم مشکلات داخلی و بیرونی توان مقابله با این همه مشکلات را ندارند؛ لذا برای خروج این شهر از این معضلات و مشکلات نیاز مبرم به استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌های مدیریت شهری هستیم. از مدیریت دانش با توجه به پتانسیل و توانمندی که در زمینه ارائه اطلاعات به‌روز و کارآمد دارد می‌توان انتظار داشت که مدیران شهری با استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها ضمن پاسخگویی سریع به مشکلات و برطرف کردن انتظارات شهروندان، شهر درخور و شأن مردم ایجاد کنند. پیاده‌سازی مدیریت دانش در شهرداری‌ها (کلان‌شهرها و شهرهای کوچک و متوسط) متفاوت از دیگر سازمان‌هاست؛ به‌طوری‌که دانش در این سازمان‌ها می‌بایست تأثیر مستقیمی در افزایش و ارتقاء سرمایه هویتی شهر (ایجاد شخصیت شهری متمایز) بگذارد. مدیریت دانش می‌بایست توانایی یک شهر در پاسخ‌گویی به حوادث را تقویت کند. با توجه به افزایش جمعیت شهرنشینی به‌ویژه شهرهای صنعتی از جمله یزد، نیازمند به نگاه جدید در مبحث مدیریت شهری هستیم که این مستلزم استفاده از مدیریت دانش در عصر حاضر است که با توجه به خصوصیات و ویژگی‌های این شکل از مدیریت، بتواند مشکلات کنونی شهرها به‌ویژه شهر یزد را حل کند. درواقع، بخشی از نتایج کاربردی این پژوهش در سطح ملی برای ارگان‌هایی مانند وزارت کشور، سازمان شهرداری‌های کشور، شهرداری‌های مختلف کلان‌شهرها و... بسیار کاربردی می‌باشد؛ به‌گونه‌ای که می‌توان از نتایج این پژوهش، جهت مدیریت بهتر در سطح ملی در راستای توسعه پایدار و مدیریت سیستماتیک استفاده نمود. کاربرد دیگر نتایج این پژوهش در سطح محلی مطرح می‌باشد؛ بدین‌صورت که از یافته‌ها و نتایج، مسلماً شناخت بهتری در اختیار مدیران و برنامه‌ریزان محلی در راستای مدیریت شهر یزد قرار می‌دهد.

در زمینه مدیریت دانش مدل‌های گوناگونی ارائه شده است که برای شش مؤلفه بکار رفته در پژوهش حاضر، از مدل مسی^۱ و همکاران (۲۰۰۲) و مدل لیندزی^۲ (۲۰۰۲) استفاده شده است. هر یک از این مدل‌ها به شیوه خاص خود با دانش رفتار می‌کنند، از این‌رو شیوه‌های مدیریت دانش متفاوت می‌باشند. مسی و همکاران، مدلی از مدیریت دانش ارائه داده‌اند. این مدل نشان می‌دهد که موفقیت مدیریت دانش به آگاهی سازمان، کاربران دانش و چگونگی استفاده آنان از دانش بستگی دارد. همچنین نشان می‌دهد که مدیریت دانش یک فرایند تغییر سازمانی است و موفقیت مدیریت دانش نمی‌تواند جدای از موفقیت تغییر سازمانی باشد. در نتیجه موفقیت مدیریت دانش اساس آن با بهبود سازمانی یا کارایی فرآیندها تعریف می‌شود. مؤلفه‌های کلیدی این مدل عبارت‌اند از: راهبرد مدیریت دانش (منابع دانش، کاربران دانش، ماهیت دانش و زیرساخت‌های تکنولوژی برای ذخیره دانش)؛ اثرات مهم مدیریتی (حمایت مدیریت از طریق رهبری، تخصیص و مدیریت منابع پروژه، و نظارت بر سیستم مدیریت دانش از طریق هماهنگی و کنترل منابع و استفاده از معیارهایی جهت ارزیابی موفقیت سیستم مدیریت دانش)؛ اثرات منابع کلیدی (منابع مالی و منابع دانشی موردنیاز برای ایجاد سیستم مدیریت دانش)؛ اثرات محیطی بااهمیت (نیروهای بیرونی که محرک سازمان در بهره‌برداری از دانش خود برای حفظ موقعیت رقابتی خود هستند). لیندزی مدلی از مدیریت دانش ارائه داده است که این مدل، اثربخشی مدیریت دانش را با توجه به دو سازه اصلی تعیین می‌کند: ۱- قابلیت زیرساخت‌های دانش و ۲- قابلیت پردازش دانش. ساختار باقابلیت پردازش داده، تحت تأثیر یک وظیفه دانشی قرار می‌گیرد. قابلیت زیرساخت‌های دانش؛ نشان‌دهنده سرمایه اجتماعی و رابطه بین منابع دانش و کاربران آن است که از طریق تکنولوژی، ساختار (روابط) و فرهنگ (زمینه‌ای که در آن دانش ایجاد و استفاده می‌شود) عملیاتی می‌گردد. قابلیت پردازش دانش، نشان‌دهنده یکپارچه‌سازی فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان است که از طریق اکتساب (کسب دانش) تبدیل (در دسترس قرار دادن دانش کسب‌شده) و کاربرد (میزانی که

1. Massey

2. Lindsey

دانش مفید و سودمند است) قابل استفاده می شود. وظایف فعالیت های انجام شده توسط واحدهای سازمانی است و نشان دهنده نوع و دامنه دانشی است که مورد استفاده قرار می گیرد. وظایف اطمینان می دهند که دانش صحیح و مناسب کسب می شود و مورد استفاده قرار می گیرد. موفقیت مدیریت دانش با ترکیبی از رضایت سیستم مدیریت دانش و اثربخشی فرآیندهای مدیریت دانش سنجیده می شود (Jennex, 2008: 34-35; Schwartz & Teeni, 2011: 765-766). با توجه به اهمیت و کاربردی بودن موضوع مورد مطالعه، این سؤال مطرح است که در سازمان مهم و تأثیرگذار و تصمیم گیرنده ای چون شهرداری یزد، به کارگیری مقوله مدیریت دانش و مؤلفه های تشکیل دهنده آن شامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات)، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرآیند و ساختار سازمانی چگونه به افزایش و بهبود توسعه مدیریت اثربخش کمک می کند و این مسئله تا چه میزان می تواند موجب بهبود شرایط در توسعه مدیریت سازمان شهرداری شود؟

در زمینه مدیریت دانش و نقش آن در مدیریت، پژوهش های خارجی و داخلی زیادی صورت گرفته است که در این پژوهش به صورت مختصر به آن ها پرداخته شده است. کیچین^۱ و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش درون شهرداری می تواند ارائه خدمات را بهبود بخشد. مدیریت دانش می تواند به ایجاد، اعمال، ذخیره و به اشتراک گذاری دانش در شهرداری، توانمندسازی کارکنان و بهبود خدمات کمک نماید. مدیریت دانش مؤثر همچنین اجازه می دهد تا اموری که مشاوران انجام می دهند ذخیره شده و در فعالیت های آینده بکار گرفته شوند، در نتیجه موجب کاهش وابستگی درازمدت به مشاوران شود. اوزلن^۲ (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی مقایسه اتخاذ سیستم های مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری ترکیه پرداخته است. نتایج به دست آمده چنین نشان می دهند که محیط تصمیم گیری و وظایف مربوط به آن برای کارکنان پیشخوان های دفتر ارتباطات مردمی نسبت به سایر کارمندان شهرداری پیچیده تر می باشند. لذا از طریق توسعه مدیریت دانش در بین کارکنان، می توان بحث مدیریت را در شهرداری ها توسعه داد. اسوارد^۳ (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر فرهنگ اطلاعاتی بر مدیریت اطلاعات/ دانش در شهرداری های بلژیک پرداخته است. یافته های پژوهش چنین نشان می دهند که فرهنگ سازمانی نحوه مدیریت دانش/اطلاعات را تحت تأثیر قرار می دهند؛ از این رو سرمایه گذاری هایی که در سیستم های اطلاعاتی انجام گیرند باید به منظور تسهیل بخشی و مدیریت دانش/اطلاعات انجام بگیرند. شات و بارخیزون (۲۰۱۵) در مقاله ای به بررسی مدیریت دانش و به اشتراک گذاری در دولت محلی: نظریه هویت اجتماعی نشان می دهد که تکنیک ها و ابزارهای مدیریت دانش (KM) می تواند در سیستم های دولت محلی مورد استفاده قرار گیرد تا خدمات ارائه شده را بهبود بخشد. علاوه بر این، نظریه هویت اجتماعی می تواند نشان دهد که چگونه مقامات دولت محلی خود را در محیط درون سازمانی طبقه بندی می کنند و به عنوان یک گروه برجسته مدیریت و اشتراک دانش عمومی را تحت تأثیر قرار می دهند. درست و برنس^۴ (۲۰۱۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که شهرداری ها در شهر سوئد برای مقابله با چالش های پیش روی خود از آمادگی کافی برخوردار نمی باشند. تا به امروز، شهرداری ها به جای استفاده از رویکردهای استراتژیک و برنامه ریزی شده در هنگام برنامه ریزی های پی در پی از رویکردهای پراکنده استفاده نموده اند. در واقع، یافته های پژوهش چنین نشان می دهند که سازمان دهی به هم خورده ناشی از این رویکردهای غالب در شهرداری ها می باشند. بر اساس یافته های پژوهش برخی از پیشنهادها هم برای شهرداری ها در هنگام مواجهه با شرایط مشابه و هم برای سیاست گذاران برای تهیه پیش نویس های سیاسی مناسب برای سازمان های دولتی مانند شهرداری ها، ارائه شده اند. اُد و آیوو^۵ (۲۰۱۹) در پژوهشی به طور تجربی رابطه بین شیوه های مدیریت دانش و نوآوری شرکت در زمینه شرکت های خدماتی در کشورهای در حال توسعه را بررسی کردند. این پژوهش الگوی مفهومی تهیه کرده است که نشان می دهد رابطه مثبت و معناداری بین تولید دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش و نوآوری شرکت وجود دارد. این پژوهش با استفاده از پرسشنامه و با نمونه ای از ۲۹۳ شرکت خدماتی در نیجریه انجام گرفته است. یافته ها نشان می دهد که شیوه های مدیریت دانش، به طور مستقیم و غیرمستقیم به نوآوری شرکت

1. Kechin
2. Ozlen
3. Svård
4. Durst & Bruns
5. Ode & Ayavoo

کمک می‌کنند. نتایج نشان می‌دهد که تولید، ذخیره و کاربرد دانش تأثیر معنادار و مثبتی بر نوآوری شرکت دارد. یافته‌ها همچنین حاکی از آن است که کاربرد دانش واسطه ارتباط بین تولید دانش، انتشار، ذخیره‌سازی و نوآوری شرکت است. در واقع، شیوه‌های مدیریت دانش به‌عنوان یک سلسله‌مراتب به نوآوری کمک می‌کنند. آنتونس و پینه‌یرو (۲۰۲۰) در پژوهشی به درک ارتباط و تکامل بین مفاهیم مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و حافظه پرداخته‌اند. به دنبال شفاف‌سازی بهتر مفاهیم و درک تکامل آن‌ها از میان دو پایگاه داده بین سال‌های ۱۹۶۰ و ۲۰۱۷، ۲۵۱۱ مقاله علمی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و به دو مطالعه تقسیم شدند. یادگیری سازمانی به‌عنوان یک فرآیند پویا بر اساس دانش دیده می‌شود و از طریق سطوح مختلف فعالیت ترجمه می‌شود. توانایی یک سازمان برای استفاده و بهره‌گیری از دانش به‌شدت به منابع انسانی آن وابسته است که به‌طور مؤثری در ایجاد، اشتراک و استفاده از این دانش قرار دارد. مدیریت دانش به‌عنوان مدیریت فرآیندهای ایجاد، ذخیره‌سازی، دسترسی و انتشار منابع فکری یک سازمان تلقی می‌شود. سازمان‌ها باید هدف اصلی یعنی افزایش ظرفیت افراد و افزایش دانش سازمانی را بدانند. مدیران باید توجه بیشتری به دانش عمومی مرتبط با زمینه سازمان داشته باشند؛ زیرا از معرفی انواع مختلف نوآوری پشتیبانی می‌کند. دانش را می‌توان با مجموعه‌ای از شیوه‌های مشارکتی مدیریت منابع انسانی تشویق کرد. عقیفی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران پرداخت است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که در رابطه با مؤلفه‌های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی، در سطح اطمینان ۰/۹۹ مشخص شد؛ به‌کارگیری این مؤلفه‌ها با مدیریت شهری رابطه دارند. طلایی‌شکری و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله‌ای به تبیین عوامل زمینه‌ای استقرار مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران (مورد مطالعه سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران) پرداختند. بر اساس داده‌های منتج شده با توجه به دیدگاه کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران مهم‌ترین عامل برای استقرار مدیریت دانش بودن فرهنگ سازمانی درست و حامی برای استقرار آن است، چرا که در صورتی ما تمامی زیرساخت‌های مرتبط با استقرار مدیریت دانش را در یک سازمان فراهم کنیم ولی فرهنگ سازمانی که شامل عناصر مشارکت در تصمیم‌گیری، حمایت مدیریت و حس تعلق سازمانی می‌باشد، در سازمان نباشد، مدیریت دانش مستقر نخواهد شد. رجبی‌فرجاد و همکاران (۱۳۹۷) پژوهشی تحت عنوان تأثیر مدیریت دانش بر رفتار کارآفرینانه کارکنان در سازمان (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران) انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که داده‌های به‌دست‌آمده تأثیر ۵ بعد مدیریت دانش (اکتساب دانش، ایجاد دانش، ذخیره دانش، توزیع دانش و نگهداری دانش) را بر ابعاد رفتار کارآفرینانه با ۵ بعد (کاهش کاغذبازی، تغییر در رفتار کارکنان، بینش استراتژیک، ایجاد یک محیط کاری پرنرزی و محیط حمایتی) را در ۲۱۳ نفر از کارکنان شاغل در سازمان شهرداری منطقه ۹ شهر تهران، موردسجش قرار می‌دهد. نتایج تحلیل تأثیر مدیریت دانش بر رفتار کارآفرینانه کارکنان در سازمان را تأیید می‌کند. این یافته‌ها بدان معناست که در شهرداری منطقه ۹ تهران، به‌کارگیری مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در بروز رفتار کارآفرینانه کارکنان در سازمان داشته باشد؛ لذا بایستی در سازمان توجه ویژه‌ای به آن شود. پیلوار و همکاران (۱۳۹۸) پژوهشی با عنوان شناسایی مؤلفه‌های توسعه کارآفرینی سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش (مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی قزوین) انجام دادند. بر اساس یافته‌ها، ۱۸ مقوله بنیادی برای تبیین مدل توسعه کارآفرینی سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی قزوین به دست آمد. الگوی پارادایمی این پژوهش بدین شرح می‌باشد: شرایط زمینه‌ای و بستر (مهارت‌ها و ویژگی‌های فردی، شرایط فرهنگی و اجتماعی، ساختار سازمانی، شرایط سیاسی و قانونی)، شرایط علی: (مدیریت دانش؛ کسب و ایجاد، حفظ و نگهداری، تبدیل و انتقال، به‌کارگیری)، شرایط مداخله‌گر: (فرهنگ سازمانی و منابع انسانی)، مقوله مرکزی: (مدل توسعه کارآفرینی سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی قزوین)، پیامدها: (رفتاری، ساختاری و محتوایی) و راهبرد آن توسعه سازمانی می‌باشد.

واکاوی ادبیات پژوهش در منابع و مقالات خارجی نشان داده است که برنامه‌های مدیریت دانش از نظر اقتصادی سودمند بوده و به دنبال ساز کارهای تشویقی و یافتن موانع مربوط به مدیریت دانش و اجرای برنامه‌های آن و رفع این موانع می‌باشند. همچنین توجه جدی به مؤلفه‌های مدیریت دانش به‌ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌تواند در مراحل یاریگر اجرای مدیریت دانش باشد نیزار نقاط توجه پژوهش‌های انجام‌شده می‌باشد. همچنین نتایج پیشینه پژوهش نشان

می‌دهند که مدیریت دانش درون شهرداری می‌تواند ارائه خدمات را بهبود بخشد. مدیریت دانش می‌تواند به ایجاد، اعمال، ذخیره و به اشتراک‌گذاری دانش در شهرداری، توانمندسازی کارکنان و بهبود خدمات کمک نماید. مدیریت دانش مؤثر همچنین اجازه می‌دهد تا اموری که مشاوران انجام می‌دهند ذخیره‌شده و در فعالیت‌های آینده بکار گرفته شوند، در نتیجه موجب کاهش وابستگی درازمدت به مشاوران شود. می‌توان گفت مطالعات صورت گرفته در کشورهای خارجی در زمینه مدیریت دانش در مدیریت شهری همیشه با موفقیت و پیروزی همراه نبوده و مشکلات و معضلاتی هم داشته است و به‌طور قطعی نمی‌توان گفت که در این کشورها مدیریت دانش خیلی موفق بوده است. ولی استفاده از مدیریت دانش در این کشورهای موانع و مشکلات اصلی خود را برطرف کرده و در مسیر کمک هر چه بیشتر به سازمان‌ها و ارگان‌های مدیریت شهری است. یک نتیجه‌گیری کلی از مطالعات خارجی می‌توان گرفت که در این کشورها مؤلفه‌های مدیریت دانش با بسترهای ایجاد مدیریت در سازمان‌های مربوطه رابطه معنی‌داری دارد. بسیاری از پژوهش‌ها با نگاهی کلی به بررسی فعالیت‌های مدیریت دانش در ارتباط با مدیریت شهری و عوامل مؤثر بر آن پرداخته‌اند و تعداد کمی از تحقیقات به بسترهای لازم جهت اجرای مدیریت دانش در مدیریت شهری اشاره کردند و از طرف دیگر سیستم‌های مدیریت دانشی که سازمان‌ها جهت اشتراک دانش باید به آن‌ها مجهز باشند نیز کمتر مورد توجه قرار گرفته است.

مبانی نظری

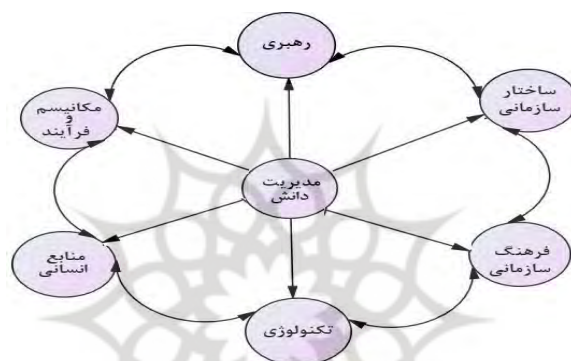
شهرداری‌ها، به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین و اثرگذارترین سازمان‌های کشور، تلاش دارند با بهره‌برداری مؤثر از منابع دانش سازمانی خود در جهت تعالی بیشتر گام بردارند و با تبدیل شدن به سازمانی دانش‌محور، از دانش موجود در ساختار، فرآیندها و ذخیره منابع انسانی خود برای دستیابی به چشم‌انداز موردنظر بهره ببرند. از این‌رو، توسعه و بهره‌برداری مؤثر از منابع دانشی سازمان به یکی از اهداف راهبردی این شرکت‌ها تبدیل شده است (اسفندیاری و آدایی، ۱۳۹۵: ۱۲)، به همین خاطر بررسی و پژوهش در زمینه مدیریت دانش و مؤلفه‌های مربوط به آن شایان توجه می‌باشد. براین اساس، صاحب‌نظرانی همچون نوناکا (۱۹۹۴) توضیح می‌دهد در شرایط امروزی که تنها اطمینان، اطمینان نکردن است، مدیریت دانش ضامن موفقیت و بقای سازمان‌ها است (مدهوشی و ساداتی، ۱۳۹۰؛ به نقل از رجبی فرجاد و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۴۶). اکتساب دانش اشاره به شناسایی یک‌سری دانش دارد؛ از جمله اینکه دانش می‌تواند برای سازمان‌ها مفید واقع شود که در محیط‌های پویا و نوآورانه و برای تداوم آن‌ها نیازمند دانش اضافی برای مکمل ساختن ائتلاف دانش شرکت‌ها با یکدیگر می‌باشد (Ortiz et al, 2016؛ به نقل از رجبی فرجاد و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۴۶). گلد و همکاران (۲۰۰۱) بیان می‌کنند که پیاده‌سازی مدیریت دانش در صورتی اثربخش است که فرهنگ سازمانی آن را تقویت نماید و چنین فرهنگی باید اعتماد، همکاری و یادگیری را در بین کارکنان سازمان تشویق نماید (رجبی فرجاد و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۴۶). با توجه به بررسی‌ها و مطالعات انجام گرفته شده درباره مدیریت دانش و عوامل تأثیرگذار بر آن، بایستی اذعان داشت که هر پژوهشی باید چارچوب مفهومی دقیق داشته باشد تا بتوان اعتبار نقشه راه پژوهش و قدم‌های برداشته شده برای گردآوری داده و دانش تولیدشده از پژوهش و مناسب بودن آن‌ها برای پرسش و هدف پژوهش را به‌صورت علمی قضاوت کرد. در غیر این صورت درباره ابزارها و روش‌های استفاده‌شده برای گردآوری داده، جامعه یا منبع داده انتخاب‌شده برای پژوهش و بالاخره دقت، صحت و اعتبار داده‌ها و نتایج پژوهش ناممکن است و پژوهش‌شکننده است؛ چون معلوم نیست پرسش پژوهش چگونه پاسخ داده‌شده است و چقدر پاسخ ارائه‌شده اعتبار، دقت و جامعیت دارد. به همین دلیل پژوهش‌هایی که فاقد مدل مفهومی یا چارچوب نظری هستند، بسیار شکننده و غیرقابل اعتماد هستند و دفاع از اعتبار و تکرارپذیری آن‌ها تقریباً ناممکن است.

در زمینه مدیریت دانش مدل‌های گوناگونی ارائه شده است. هر یک از این مدل‌ها به شیوه خاص خود با دانش رفتار می‌کنند، از این‌رو شیوه‌های مدیریت دانش متفاوت می‌باشند. لیندزی^۲ (۲۰۰۲) مدلی از مدیریت دانش ارائه داده است که این مدل اثربخشی مدیریت دانش را با توجه به دو سازه اصلی تعیین می‌کنند: ۱- قابلیت زیرساخت‌های دانش و ۲-

1 .Gold

2 .Lindsey

قابلیت پردازش دانش. ساختار باقابلیت پردازش داده، تحت تأثیر یک وظیفه دانشی قرار می‌گیرد. قابلیت زیرساخت‌های دانش؛ نشان‌دهنده سرمایه اجتماعی و رابطه بین منابع دانش و کاربران آن است که از طریق تکنولوژی، ساختار (روابط) و فرهنگ (زمینه‌ای که در آن دانش ایجاد و استفاده می‌شود) عملیاتی می‌گردد. قابلیت پردازش دانش، نشان‌دهنده یکپارچه‌سازی فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان است که از طریق اکتساب (کسب دانش) تبدیل (در دسترس قرار دادن دانش کسب‌شده) و کاربرد (میزانی که دانش مفید و سودمند است) قابل استفاده می‌شود. وظایف فعالیت‌های انجام‌شده توسط واحدهای سازمانی است و نشان‌دهنده نوع و دامنه دانشی است که مورد استفاده قرار می‌گیرد. وظایف اطمینان می‌دهند که دانش صحیح و مناسب کسب می‌شود و مورد استفاده قرار می‌گیرد. موفقیت مدیریت دانش با ترکیبی از رضایت از سیستم مدیریت دانش و اثربخشی فرآیندهای مدیریت دانش سنجیده می‌شود. بر اساس مطالعات انجام‌گرفته در زمینه انواع مدل‌های مدیریت دانش، مدل مفهومی ارائه‌شده در زیر به‌عنوان چارچوبی برای انجام پژوهش حاضر بوده است که در مرحله اول ارتباط مؤلفه‌های مدیریت دانش با یکدیگر و در مرحله دوم ارتباط مدیریت دانش با ابعاد که شامل: رهبری، تکنولوژی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و در نهایت مکانسیم می‌باشند، نشان داده‌شده است.



شکل شماره ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش پژوهش

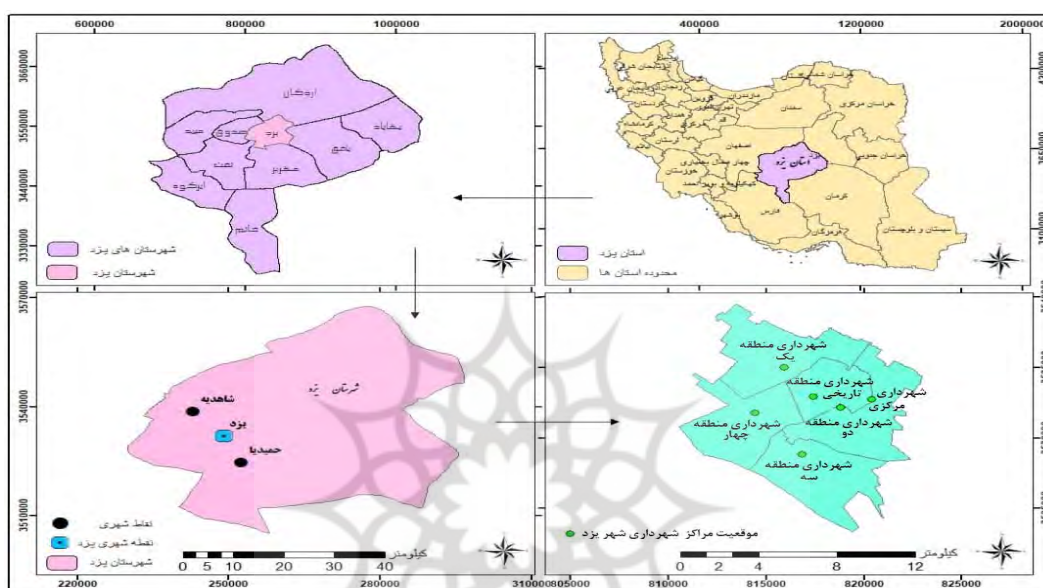
پژوهش حاضر از نوع مطالعات «کاربردی» است و با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های موردبررسی، رویکرد حاکم بر آن مجموعه‌ای از روش‌های «توصیفی - تحلیلی و همبستگی» است. جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها به دو صورت «اسنادی و پیمایشی (پرسش‌نامه)» انجام پذیرفته است که تأکید اصلی پژوهش و تحلیل‌های صورت گرفته بر روی اطلاعات گردآوری‌شده به‌وسیله پرسش‌نامه می‌باشد و همچنین، در این مطالعه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد آماری مدل‌سازی معادله‌های ساختاری (SEM) و آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مدیران، معاونین و کارشناسان شهرداری‌های مناطق مختلف شهر یزد (۲۸۷ نفر) را تشکیل می‌دهند، تعداد حجم نمونه ۱۰۲ نفر تعیین شده که بر اساس اصل «تسهیم‌به‌نسبت» در شهرداری‌های شش‌گانه شهر یزد تقسیم شده است.

جدول شماره ۱. جامعه و نمونه آماری پژوهش

منطقه	حجم جامعه	درصد نمونه	حجم نمونه
منطقه ۱	۴۱	۱۴	۱۵
منطقه ۲	۵۰	۱۸	۱۸
منطقه ۳	۴۶	۱۶	۱۶
منطقه ۴	۴۱	۱۴	۱۴
بخش تاریخی	۴۹	۱۷	۱۷
بخش مرکزی	۶۰	۲۱	۲۱
مجموع	۲۷۸	۱۰۰	۱۰۲

محدوده مورد مطالعه

شهر یزد با حدود ۱۱۰ کیلومترمربع وسعت، بزرگترین واحد سکونتگاهی استان یزد است که در قسمت مرکزی فلات ایران در حاشیه دشت‌های کویر لوت قرار دارد. این شهر از نظر موقعیت جغرافیایی بین عرض‌های ۳۱ درجه ۴۸ دقیقه تا ۳۱ درجه ۵۵ دقیقه شمالی و طول ۵۴ درجه ۲۶ دقیقه تا ۵۴ درجه ۱۵ دقیقه شرقی واقع شده است. ارتفاع متوسط این شهر از سطح دریا ۱۲۳۰ متر است. آب‌وهوای یزد به علت قرار داشتن بر روی کمربند خشک دارای زمستان‌های سرد و نسبتاً مرطوب و تابستان‌های گرم و طولانی و خشک است. جمعیت شهر یزد طبق سرشماری رسمی سال ۱۳۹۵ برابر با ۶۵۶۴۷۴ نفر و تعداد خانوار آن ۱۹۵۱۳۴ می‌باشد (مرکز آمار، ۱۳۹۵).



شکل شماره ۲. نقشه معرفی منطقه مورد مطالعه

بحث و یافته‌ها

داده‌های موردنظر از طریق عملیات میدانی و به کمک ابزار پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است. پرسشنامه مزبور از دو مقوله (مدیریت دانش و مدیریت شهری) همراه با گویه‌های موردنظر طراحی و مطابق جدول شماره ۱ به‌طور تصادفی و در نمونه‌ای به حجم ۱۰۲ نفر در بین مناطق شش‌گانه، بر اساس اصل تسهیم‌به‌نسبت تکمیل گردید. محتوای پرسشنامه در برگرفته چهار زیر مؤلفه برای مدیریت دانش و ۵ زیر مؤلفه مدیریت شهری است. گویه‌ها و متغیرهای پردازش شده نهایی پژوهش همراه با سنجش اعتبار و توصیف اولیه آن‌ها در جدول شماره ۲ گزارش شده‌اند. شایان‌ذکر است تمامی گویه‌ها در قالب طیف پنج‌قسمتی لیکرت و هر کدام از گویه‌ها یا متغیرهای ترکیبی نیز به‌صورت میانگین گویه‌ها و سؤال‌های مربوطه به‌دست آمده است.

جدول شماره ۲. بارهای عاملی زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت شهری

زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش	بار عاملی	علامت اختصاری	زیر مؤلفه‌های مدیریت شهری	بار عاملی	علامت اختصاری
تکنولوژی	۰/۷۳۰	R	کیفیت زندگی	۰/۸۳۹	K
رهبری	۰/۷۷۲	T	مشارکت شهروندان	۰/۸۰۴	MSH
فرهنگ‌سازمانی	۰/۷۹۹	F	شهر هوشمند	۰/۸۸۶	SHH
ساختار سازمانی	۰/۸۱۱	S	تقویت سازمان‌های غیردولتی	۰/۷۴۹	TS
زیرساخت منابع انسانی	۰/۸۲۰	Z	حکمرانی شهری	۰/۹۲۰	H
مکانیسم و فرآیند	۰/۷۵۵	M	-	-	-

بارهای عاملی از اجرای مدل در جدول (۲) نشان داده است که همه زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت شهری،

دارای بار عاملی مناسب می‌باشند.

جدول شماره ۳. توصیف کلی مؤلفه‌ها به تفکیک زیرمؤلفه‌های مورد مطالعه

مؤلفه‌ها/ آلفای کرونباخ	زیرمؤلفه‌ها/ آلفای کرونباخ	تعداد گویه	میانگین	انحراف معیار
	رهبری (۰/۷۶۷)	۸		
	تکنولوژی (۰/۷۹۸)	۶		
مدیریت دانش (ضریب آلفا: ۰/۹۶۴)	فرهنگ سازمانی (۰/۸۰۸)	۹	۳/۵۷	۰/۶۱۴
	ساختار سازمانی (۰/۷۴۵)	۶		
	زیرساخت منابع انسانی (۰/۸۲۳)	۷		
	مکانیسم و فرآیند (۰/۸۴۵)	۶		

در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS با مطالعات مقدماتی برای حجم ۳۰ نمونه محاسبه شده و مقدار آلفای پرسشنامه مدیریت دانش برابر با ۰/۹۶۴ به دست آمده است و همچنین برای تمام زیر مؤلفه‌ها مقدار آلفای مورد نظر از اعتبار قابل قبولی برخوردار بودند.

جدول شماره ۴. مقادیر روایی همگرا مدل اندازه‌گیری پژوهش

مؤلفه‌ها	AVE \geq 0/5
مدیریت دانش	۰/۶۱۱
مدیریت شهری	۰/۷۰۹

مدل اندازه‌گیری این پژوهش از روایی همگرایی مطلوبی برخوردار است؛ چرا که مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای تمامی سازه‌ها بیشتر از ۰/۵ است. روایی واگرا سومین معیار سنجش برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی است. در این پژوهش از روش فورنل و لارکر که میزان رابطه یک سازه با شاخص‌هایشان در مقایسه رابطه آن سازه با سایر سازه‌ها است استفاده گردید. بررسی روایی واگرا به وسیله یک ماتریس صورت می‌گیرد و در صورتی قابل قبول است که اعداد مندرج در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیشتر باشد. به عبارتی دیگر مقدار ریشه دوم واریانس استخراج شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

جدول شماره ۵. روایی واگرا در سطح مؤلفه‌ها با استفاده فورنل و لاکر

مدیریت دانش	۰/۸۸۲
مدیریت شهری	۰/۷۸۲

جدول (۵) نشان داده است که روایی واگرای مدل مورد تأیید می‌باشد و می‌توان روایی واگرای مدل در سطح سازه از نظر فورنل و لاکر نتیجه گرفت.

جدول شماره ۶. مقدار معیار R

مؤلفه	مقدار معیار R
مدیریت شهری	۰/۷۷۸

مقدار R² تنها برای سازه‌های درون‌زای (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا، مقدار این معیار صفر است. سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳، ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می‌شود. با توجه به جدول بالا، مقدار R² حکایت از برازش قوی دارد.

جدول شماره ۷. مقدار R

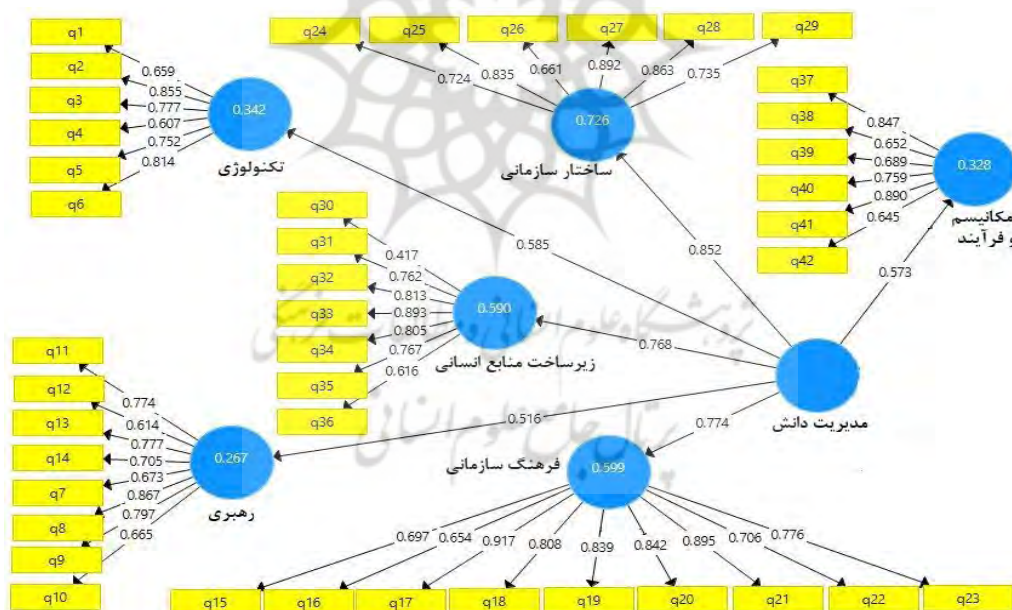
مؤلفه	مقدار معیار R ²
مدیریت شهری	۰/۲۵۱

این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و در صورتی که مقدار 0.02 ، 0.15 و 0.35 را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه‌ها را نشان می‌دهد. این مقدار تنها برای سازه‌های درون‌زای (وابسته) مدل محاسبه می‌شود. با توجه به جدول زیر، مقادیر $Q2$ پیش‌بینی متوسط را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۸. مقدار Q

میانگین	مؤلفه
۰/۷۷۸	معیار Q
۰/۴۳۰	مقادیر اشتراکی
۰/۵۷۸	GOF

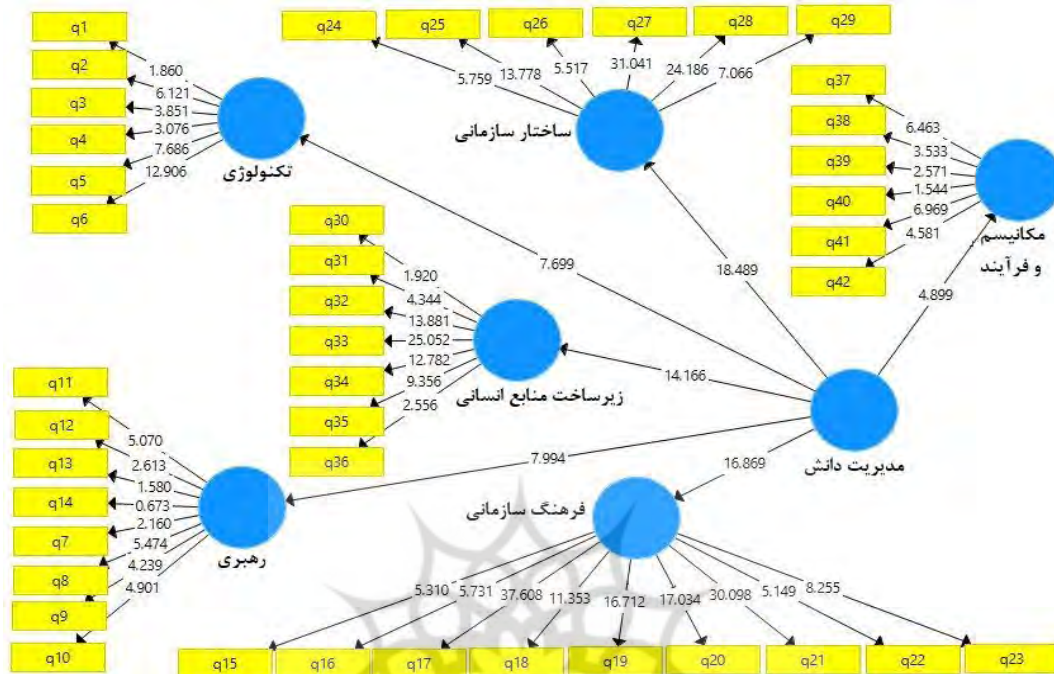
GOF شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود و تنها یک معیار به نام جی.ا. اف دارد. مقادیر 0.01 ، 0.20 و 0.36 به ترتیب ضعیف، متوسط و قوی توصیف شده است. مطابق جدول بالا، حاصل شدن مقدار 0.578 برای این معیار نشان‌دهنده برازش قوی مدل کلی می‌باشد. پژوهش حاضر از نوع مطالعات «کاربردی» است و با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر آن مجموعه‌ای از روش‌های «توصیفی - تحلیلی و همبستگی» است. جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها به دو صورت «اسنادی و پیمایشی (پرسشنامه)» انجام پذیرفته است که تأکید اصلی پژوهش و تحلیل‌های صورت گرفته بر روی اطلاعات گردآوری شده به وسیله پرسش‌نامه می‌باشد و همچنین، در این مطالعه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد آماری مدل‌سازی معادله‌های ساختاری (SEM) و آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است. نخست برای بررسی وضعیت مدیریت دانش (۶ عامل) مدل تأییدی مرتبه دوم چندعاملی در محیط نرم‌افزار (PLS) ترسیم و مطالعه شد.



شکل شماره ۳. مدل عاملی تأییدی مرتبه دوم ۶ عاملی همراه با بارهای عاملی هر مؤلفه

همان‌طور که در شکل (۳) قابل مشاهده است بارهای عاملی زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و ضرایب رگرسیونی هر مؤلفه مثبت و معنادار می‌باشد و نشان‌دهنده قابل قبول بودن مدل عاملی تأییدی می‌باشد و ضرایب رگرسیونی ساختار سازمانی، زیرساخت منابع انسانی و فرهنگ سازمانی نسب به سایر زیرمؤلفه‌ها بالاتر است. در ادامه، مدل مفهومی پژوهش برحسب مقادیر t -value جهت معناداری ضرایب مسیر ارائه شده است که مقادیر بالاتر از $(1/96)$ نشان‌دهنده معنادار بودن ضرایب تأثیر می‌باشد.

شکل (۴) نشان‌دهنده مقادیر t -value جهت معنادار بودن ضرایب مسیر زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش می‌باشد. مقدار t -value همه زیرمؤلفه‌های مدیریت بالاتر از $1/96$ است؛ بنابراین مدل برازش حکایت از معناداری همه زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش دارد.



شکل شماره ۴. مقدار t -Value جهت معنادار بودن زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش

بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در بین شهرداری‌های شهر یزد

جهت بررسی این سؤال که آیا تفاوت معناداری بین مناطق شهرداری شهر یزد از لحاظ مؤلفه‌های مدیریت دانش وجود دارد؟ پرداخته شده است. بنابراین با استفاده از روند آماری تحلیل واریانس و با کمک مدل خطی عمومی تک متغیره، تحلیل واریانس یک‌طرفه (F فیشر) بر روی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در بین مناطق دارای شهرداری مورد مطالعه محاسبه گردید. بدین ترتیب برای همه شاخص‌های مورد بررسی آزمون تحلیل واریانس انجام شد تا مشخص شود که شهرداری‌های مورد مطالعه در کدام یک از مؤلفه‌های مورد نظر دارای تفاوت معناداری با یکدیگر می‌باشند. در آزمون تحلیل واریانس (جدول شماره ۹)، از آنجاکه برای مؤلفه‌های مورد مطالعه، واریانس بین گروه‌ها بسیار بزرگ‌تر از واریانس درون گروه‌ها است، نسبت F (که نسبت تغییرپذیری بین گروه‌ها به درون گروه‌ها می‌باشد) بزرگ و میزان یا سطح معناداری (Sig) آزمون F کوچک است ($P < 0/05$). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که نتایج (اختلاف) احتمالاً برحسب تصادف نیست. یعنی متغیر مستقل بر روی متغیرهای وابسته مورد مطالعه دارای اثر می‌باشد. پس معلوم می‌گردد که اثر کلی F برای عوامل مستقل گروه‌بندی شده بین آزمودنی‌های ۶ منطقه دارای شهرداری در شهر یزد، با متغیر فرهنگ سازمانی و مکانیسم و فرآیند معنادار است. به این معنا که حداقل میانگین یکی از مناطق دارای شهرداری مورد مطالعه، متفاوت از دیگر مناطق می‌باشد لذا با توجه به آن، فرضیه صفر (H_0) تساوی میانگین مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش رد شده و فرضیه مخالف (H_1) پذیرفته می‌شود. پس از بررسی وضعیت مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده متغیر مدیریت دانش در مناطق دارای شهرداری مورد مطالعه، در این مرحله به بررسی متغیر مدیریت دانش مناطق دارای شهرداری بر اساس نتایج جدول شماره ۹ پرداخته شد. همان‌طور که مشاهده می‌شود (جدول شماره ۹)، بین متغیر مدیریت دانش و مناطق دارای شهرداری شهر یزد رابطه معناداری وجود دارد. به عبارتی حداقل میانگین مدیریت دانش یکی از مناطق دارای شهرداری شهر متفاوت از دیگر مناطق می‌باشد. با توجه به آن، فرضیه صفر (H_0) تساوی میانگین مدیریت دانش رد شده و فرضیه

مخالف (H1) پذیرفته می‌شود.

جدول شماره ۹. مقادیر محاسبه شده با استفاده از تحلیل واریانس برای مؤلفه‌های مدیریت دانش

شاخص‌ها	واریانس	مجموع مربعات	Df	میانگین مربعات	F	sig
تکنولوژی	بین گروهی	۳/۰۲۰	۵	۰/۳۱۳	۱/۲۸۲	۰/۰۹۲
	درون گروهی	۵۷/۱۵۳	۹۶	۰/۶۱۱		
	مجموع	۶۰/۱۷۴	۱۰۱			
رهبری	بین گروهی	۷/۵۹۷	۵	۱/۸۹۹	۱/۶۳۵	۰/۰۸۹
	درون گروهی	۱۱۲/۶۷۹	۹۶	۱/۱۶۲		
	مجموع	۱۲۰/۲۷۶	۱۰۱			
فرهنگ سازمانی	بین گروهی	۴/۹۴۳	۵	۱/۲۳۶	۲/۱۵۰	۰/۰۵۰
	درون گروهی	۵۵/۷۴۷	۹۶	۰/۵۷۵		
	مجموع	۶۰/۶۹۱	۱۰۱			
ساختار سازمانی	بین گروهی	۱/۷۴۳	۵	۰/۴۳۶	۰/۷۹۳	۰/۱۲۳
	درون گروهی	۵۲/۲۲۲	۹۶	۰/۵۵۰		
	مجموع	۵۳/۳۶۵	۱۰۱			
زیرساخت منابع انسانی	بین گروهی	۱/۶۲۴	۵	۰/۴۰۶	۰/۹۰۱	۰/۰۷۸
	درون گروهی	۴۲/۸۰۳	۹۶	۰/۴۵۱		
	مجموع	۴۴/۴۲۷	۱۰۱			
مکانیسم و فرآیند	بین گروهی	۷/۶۰۶	۵	۱/۹۰۲	۴/۱۴۹	۰/۰۱۲
	درون گروهی	۴۳/۵۴۵	۹۶	۰/۴۵۸		
	مجموع	۵۱/۱۵۱	۱۰۱			
مدیریت دانش	بین گروهی	۱/۹۲۵	۵	۱/۲۳۱	۲/۱۰۰	۰/۰۴۰
	درون گروهی	۳۷/۲۳۱	۹۶	۰/۳۸۴		
	مجموع	۳۹/۱۵۶	۱۰۱			

همان‌طور که در جدول ۹ مشاهده می‌شود با استفاده از تحلیل واریانس مشخص شد که بین مناطق مورد مطالعه از نظر مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش مناطق شهرداری دارای تفاوت معناداری در سطح ۰/۰۵ درصد وجود دارد. اما تنها با استفاده از تحلیل واریانس نمی‌توان مشخص نمود که این تفاوت‌ها بین کدام مناطق می‌باشد. در این مطالعه برای مشخص اختلاف بین مناطق مورد مطالعه از نظر مؤلفه‌های مؤثر بر مدیریت دانش و خود متغیر مدیریت دانش، همان‌طور که در جدول شماره ۱۰ و ۱۱ مشاهده می‌شود، از آزمون دانکن استفاده شده است.

جدول شماره ۱۰. طبقه‌بندی مناطق در گروه‌های همگن بر اساس مؤلفه‌های مدیریت دانش

تکنولوژی	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵		رهبری	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵	
	تعداد	سطح آلفا ۰/۰۵		تعداد	سطح آلفا ۰/۰۵
منطقه ۳	۱۶	۲/۴	منطقه مرکزی	۲۱	۱/۹
منطقه ۲	۱۸	۲/۵	منطقه ۲	۱۸	۲/۱
منطقه ۱	۱۵	۲/۵	منطقه ۱	۱۵	۲/۲
منطقه ۴	۱۵	۲/۵	منطقه ۳	۱۶	۲/۳
منطقه قدیم	۱۷	۲/۶	منطقه ۴	۱۵	۲/۵
منطقه مرکزی	۲۱	۲/۸	منطقه قدیم	۱۷	۲/۶
فرهنگ سازمانی	تعداد	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵	ساختار سازمانی	تعداد	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵
	۲۱	۲/۱		۱۸	۲/۶
منطقه مرکزی	۲۱	۲/۱	منطقه ۲	۱۸	۲/۶

منطقه ۱	۱۵	۲/۲	منطقه قدیم	۱۷	۲/۶
منطقه ۲	۱۸	۲/۵	منطقه ۱	۱۳	۲/۷
منطقه قدیم	۱۷	۲/۵	منطقه مرکزی	۲۱	۲/۸
منطقه ۳	۱۶	۲/۷	منطقه ۴	۱۵	۲/۸
منطقه ۴	۱۵	۲/۹	منطقه ۳	۱۶	۲/۹
زیرساخت منابع انسانی	تعداد	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵	تعداد	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۰۵	
	۱	۱	۲	۲	
منطقه ۴	۱۵	۲/۴	منطقه ۳	۱۶	۲/۳
منطقه ۳	۱۶	۲/۶	منطقه ۴	۱۵	۲/۳
منطقه ۲	۱۸	۲/۶	منطقه ۲	۱۸	۲/۳
منطقه قدیم	۱۷	۲/۶	منطقه ۱	۱۳	۲/۵
منطقه ۱	۱۳	۲/۷	منطقه قدیم	۱۷	۲/۶
منطقه مرکزی	۲۱	۲/۷	منطقه مرکزی	۲۱	۳/۰۶

نتایج آزمون دانکن نشان داد که به لحاظ مؤلفه "فرهنگ‌سازمانی" منطقه ۳ با توجه به رتبه بالاتر از دیگر مناطق بوده و در رتبه اول قرار می‌گیرد و مناطق دیگر در رتبه آخر قرار دارند. از نظر مؤلفه "مکانیسم و فرآیند" منطقه قدیم بالاترین رتبه و بقیه مناطق در رتبه آخر قرار دارند. جدول ۱۰ و شکل‌های ۵ و ۶ همچنین بر اساس جدول ۱۱ و شکل ۷ برای خود متغیر "مدیریت دانش" مناطق ۴ و ۳ بالاترین رتبه و مناطق دیگر در رتبه آخر قرار دارند.



شکل شماره ۵. نقشه طبقه‌بندی مناطق در گروه‌های همگن بر اساس مؤلفه مکانیسم و فرآیند



شکل شماره ۶. نقشه طبقه‌بندی مناطق در گروه‌های همگن بر اساس مؤلفه فرهنگ‌سازمانی

جدول شماره ۱۱. طبقه‌بندی مناطق در گروه‌های همگن بر اساس متغیر مدیریت دانش

شاخص	تعداد	معناداری طبقات در سطح آلفا ۰/۵
مدیریت دانش	۱	۲
منطقه ۲	۱۸	۲/۴
منطقه ۱	۱۵	۲/۵
منطقه ۳	۱۶	۲/۵
منطقه ۴	۱۵	۲/۶
منطقه مرکزی	۲۱	۲/۸
منطقه قدیم	۱۷	۳/۰



شکل شماره ۷. نقشه طبقه‌بندی مناطق در گروه‌های همگن بر اساس مؤلفه مدیریت دانش

بررسی سطح مدیریت دانش در شهرداری‌های شهر یزد

برای بررسی سطح مدیریت دانش در شهرداری‌ها از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. از آزمونی تی تک نمونه‌ای برای آزمون فرضیه برابری میانگین یک نمونه با میانگین جامعه که دارای توزیع نرمال است بکار می‌رود. همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌گردد، تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده نشان می‌دهد که میانگین سنجش مدیریت دانش در شهرداری‌های شهر یزد کمتر از حد متوسط است و از آنجاکه مقدار خطای آلفای (Sig) آزمون T برای این متغیر کوچک‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، در نتیجه می‌توان استدلال کرد که میزان رضایتمندی از مدیریت دانش از نظر کارشناسان شهرداری‌ها کمتر از متوسط بوده و نارضایتی نسبی در این خصوص مشاهده می‌شود.

جدول شماره ۱۲. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای وضعیت شاخص مدیریت دانش

متغیر	آماره t	میانگین	درجه آزادی	سطح	اختلاف	سطح اطمینان ۹۵ درصد
مدیریت دانش	-۷/۰۲	۲/۵۷	۱۰۱	معنی‌داری	میانگین	حد بالا
				۰/۰۰۰	-۰/۴۲۷	حد پایین
					-۰/۳۰۶	-۰/۵۴۷

نتیجه‌گیری

شاخص مدیریت دانش از شش مؤلفه (تکنولوژی، رهبری، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، زیرساخت منابع انسانی و مکانیسم و فرآیند) تشکیل شده است. نتایج حاکی از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار (PLS) نشان داده است که ضرایب رگرسیونی ساختار سازمانی، زیرساخت منابع انسانی و فرهنگ سازمانی نسبت به سایر زیرمؤلفه‌ها بالاتر است. نتایج تحلیل واریانس نشان داد که دو مؤلفه فرهنگ سازمانی و مکانیسم و فرآیند که از عوامل مؤثر بر مدیریت دانش است در همه شهرداری‌های شهر یزد در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشند. پس می‌توان عنوان نمود که عوامل

مؤثر بر مدیریت دانش در همه شهرداری‌ها مورد مطالعه برابر نبوده بلکه سطح تأثیرگذاری آن‌ها متفاوت می‌باشند. نتایج کلی تحلیل واریانس مدیریت دانش نشان داد که این شاخص در همه شهرداری‌ها در سطح ۰/۰۵ معنادار هستند. نتایج آزمون دانکن نشان داد که شهرداری‌های مناطق (۱، ۲، ۳ و ۴) به لحاظ مدیریت دانش دارای کمترین میانگین رتبه‌ای است که نیاز به توجه بیشتر مدیران به بحث دانش و مدیریت دانش دارد. همچنین شهرداری‌های منطقه قدیم و منطقه جدید دارای میانگین رتبه‌ای بالاتری هستند. نتایج آزمون تی تک‌نمونه‌ای نشان داد که وضعیت مدیریت دانش در همه شهرداری‌های شهر یزد پایین‌تر از حد متوسط است. بنابراین، با توجه به اطلاعات به‌دست‌آمده از یافته‌های استنباطی می‌توان بحث نمود که وضعیت مدیریت دانش در شهر یزد بر اساس شش شاخص تکنولوژی، رهبری، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، زیرساخت منابع انسانی و مکانیسم و فرآیند، پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد که این امر نیازمند به بازنگری بیشتر در زمینه مؤلفه‌های مدیریت دانش می‌باشد تا اینکه ما بتوانیم شاهد افزایش عملکرد کارکنان شهرداری‌های شهر یزد در مناطق قدیم و جدید باشیم که در ادامه جلوه‌های بی‌نظیر مدیریت دانش و رهبری شایسته دانش در سراسر شهر یزد حکم‌فرما شود.

بر اساس مدل لیندزی (۲۰۰۲) که در چارچوب نظری به آن اشاره گردید و مدل مفهومی پژوهش که طبق الگوبرداری از این مدل و مطالعه مدل‌های مدیریت دانش تنظیم گردید، می‌توان شاخص‌های مدیریت دانش را این‌گونه توضیح داد که رهبری دانش علاوه بر دارا بودن توانایی جهت ایجاد فرآیندهای قابل پیش‌بینی و پایدار، بایستی به تشویق خلاقیت و نوآوری بپردازد. بنابراین رهبران دانش باید درک درستی از افراد، فرآیندها، سیستم‌ها و اصول کسب‌وکار که شکل‌دهنده تصمیم‌گیری‌های سازمانی است، داشته باشد (Debowski, 2006). رهبران دانش، اعضای سازمان را از طریق تماس و ارتباط مستمر با اعضای سازمان، برقراری ارتباط به رسمیت شناختن مشارکت افراد و ارائه فرصت‌هایی برای رشد و توسعه مشارکت تشویق می‌کنند (Ritchie & Martin, 1999).

- فناوری اطلاعات (تکنولوژی) در اجرای مدیریت دانش هدف نیست، بلکه وسیله‌ای است برای رسیدن به هدف اصلی مدیریت دانش که همان کاربرد دانش سازمانی است. پس توجه صرف به ترتیب دادن امکانات تکنولوژیکی جهت اجرای مدیریت دانش می‌تواند برنامه تبدیل به اشتراک دانش را از هدف اصلی خود منحرف کند. از فناوری اطلاعاتی جهت افزایش ارتباط کارکنان با هم استفاده می‌شود تا فرایند تبادل دانش بین آن‌ها به شکل مؤثرتری انجام شود.

- ساختار سازمانی می‌تواند مشوق و یا مانع موفقیت مدیریت دانش باشد (Nonaka & Tacheuchi, 1995). دامنه و توزیع دانش باید با شکل سازمان و سیاست‌های پرسنل آن تناسب داشته باشد. هرچه ساختارهای سازمانی انعطاف‌پذیر باشد، اهمیت توزیع دانش و ایجاد محدودیت‌های خاص در اموال فکری بیشتر می‌شود. ساختارهای سازمانی به آن‌گونه ساخته نمی‌شوند که مناسب نیازهای مدیریت دانش باشند. موانع جغرافیایی یا کارکردی که در گذشته شرکت توسعه یافته‌اند، ممکن است که توزیع دشوار یا غیرممکن سازند. شرکت‌ها علاوه بر ساختارهای کارکردی و جغرافیایی به ساختارهایی نیاز دارند که بر اساس علایق یا موضوعات ویژه‌ای مانند مراکز قابلیت یا صحنه‌های یادگیری پایه‌ریزی شوند (Probst et al, 2000).

- گریس آرگریس (۱۹۶۷) فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می‌خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می‌سازند، راهی که بر پایه آن به‌طور واقعی می‌اندیشند و احساس می‌کنند، و شیوه‌ای که به‌طور واقعی باهم رفتار می‌کنند، تعریف می‌کند. اثر گسترده فرهنگ بر طیف وسیعی از نتایج و گزینه‌های فردی، گروهی و سازمانی مدیریت دانش تا حد بسیار زیادی پذیرفته شده است و این پذیرش به‌صورت خرد جمعی درآمده است (Pauleen & Murphy, 2005).

- تغییر فزاینده محیط سازمانی، افزایش ابهام در مرزهای سازمانی، تعریف جدید سازمان و کار در شکل هر زمانی و هر مکانی، نیاز به تفکر مجدد را درباره کارگران دانش (منابع انسانی) الزامی کرده است. کاردانشی مستلزم هماهنگی سه مؤلفه نوآوری، کارآفرینی و دانش است به‌عبارت‌دیگر دانش کاران با توجه به ماهیت جدید سازمان و کار باید به‌طور

همزمان نوآور، کارآفرین و دارای دانش باشند در کنار توانایی‌های فوق، منابع انسانی جدید سازمان یا دانش کاران باید دارای توانایی‌های منحصر دیگری همچون تسلط بر تکنولوژی پیشرفته و استفاده از آن در فرایندهای گوناگون سازمانی، توانایی قضاوت و تصمیم‌گیری صحیح، به دلیل برخورداری از گنجینه عظیم اطلاعات و دانش سازمانی، توانایی یادگیری خلاق و توانایی خودکنترلی، خود یادگیری و خود راهبری باشند (عدلی، ۱۳۸۴: ۱۳۴).

نتایج این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌هایی بدین شرح مطابقت دارد: طبق مدل مفهومی معرفی شده توسط پژوهش انصاری و همکاران (۲۰۱۲) عوامل حیاتی نظیر؛ ابعاد فرهنگ‌سازمانی، استراتژی و رهبری، ساختار سازمانی، زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و منابع انسانی معرفی نمودند که به‌عنوان متغیرهای مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش در شهرداری‌ها شناسایی شده است. نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش کلوبر و همکاران (۲۰۱۶) نشان می‌دهد که پارامترهای مدیریت تغییر، فرهنگ‌سازمانی، منابع انسانی، فناوری اطلاعات و فرهنگ‌سازمانی به ترتیب دارای ضریب همبستگی ۰/۷۳۹، ۰/۷۱۷، ۰/۶۳۵، ۰/۵۸۶ و ۰/۴۸۴ با مدیریت دانش می‌باشند و همچنین نتایج به‌دست‌آمده از رگرسیون چنین نشان می‌دهند که مدیریت تغییر، فرهنگ‌سازمانی و منابع انسانی بهترین تخمین زن‌های مقدمات اجرای مدیریت دانش در شهرداری‌ها می‌باشند. یافته‌های حاصل از پژوهش بلیده (۱۳۹۰) حاکی از آن است که منابع انسانی بیشترین و ساختار سازمانی کمترین تأثیر را بر متغیر وابسته مدیریت دانش داشته است؛ که نتایج این پژوهش در زمینه معناداری منابع انسانی با مدیریت دانش با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد ولی در مورد معناداری ساختار سازمانی با مدیریت دانش مطابقت ندارد. همچنین نتایج پژوهش مهرآرا و رجیب‌سنگتراشانی (۱۳۹۲) با یافته‌های پژوهش حاضر از نظر مؤلفه‌هایی همچون: فرهنگ‌سازمانی، ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، رهبری و حمایت رهبری، راهبردهای سازمانی در استقرار و پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش (KM) در شهرداری ساری مؤثر است و با بهبود وضعیت هر یک از این متغیرها، آمادگی سازمان در پیاده‌سازی سیستم موردنظر، ارتقاء می‌یابد.

به‌طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش از اهمیت حیاتی در حفظ و تقویت عملکرد و پایداری شهرداری‌ها برخوردار است. مدیریت دانش همچنین در ارائه خدمات برتر در شرایط جهانی امروز که به‌سرعت در حال تغییر است، نقش مهمی را ایفا می‌کند. (Lai et al, 2014). با استفاده از مدیریت دانش، مؤسسات و دولت‌های محلی قادر خواهند بود که فرایندهای قابل تنظیم خود را امکان‌پذیر کنند (Mannie et al, 2013; Mogotsi et al, 2011). بنابراین، مدیریت دانش یکی از حیاتی‌ترین عوامل بهبود عملکرد کارکنان، موفقیت یا شکست مدیران و مزیت رقابتی سازمان‌ها در هزاره سوم توسعه است. مدیریت دانش برای موفقیت نیازمند زیرساخت‌هایی است که با عنوان توانمند ساز شناخته می‌شوند. توانمند سازهای مدیریت دانش، مجموعه‌ای از مشخصه‌ها، شرایط یا متغیرهایی است که اگر درست مدیریت شوند، می‌توانند اثر قابل ملاحظه‌ای بر بهبود موضع رقابتی شهرداری‌های شهر یزد داشته باشند. مدیریت دانش یک راهبرد برجسته مدیریتی است که می‌تواند با موفقیت در کلیه ساختار سازمانی از طریق استفاده بهینه از دانش گسترده موجود در سازمان‌ها اقدام کند. به‌طور خاص، عصر تکنولوژی این فرصت را برای مؤسسات دولتی محلی (شهرداری‌ها) ایجاد کرده است تا شخصیت یک سازمان دانش‌محور، که در صلاحیت دانش کارکنان خود خلاصه می‌شود، را نشان دهد. با مطالعه پژوهش‌های انجام‌شده داخلی می‌توان به این نتیجه رسید که هنوز مدیریت دانش در سازمان‌های مربوطه نتوانسته است به‌صورت رسمی جزء برنامه‌های مدیریتی سازمان قرار گیرد. در سطح کلان هنوز بسترهای مدیریت دانش فراهم نیست و فرهنگ‌سازمانی حاکم بر بسیاری از سازمان‌های مدیریت شهری به‌خصوص سازمان‌های دولتی به‌سوی رقابت بین افراد و حفظ دانش فردی است. از طرفی فرهنگ‌سازمانی رابطه مستقیمی با فرایند مدیریت دانش داشته و نقش تعیین‌کننده‌ای را در این زمینه ایفا می‌کند. از این رو، برای ارتقای مدیریت دانش در شهرداری‌های یزد، می‌توان پیشنهاد نمود که با در نظر گرفتن زمینه و فرصت‌های لازم باید پژوهش‌هایی بیشتر در این زمینه انجام پذیرد؛ با توجه به اینکه عملی کردن فرآیند مدیریت، تبدیل و اشتراک دانش در نهایت به ایجاد مدیریت بهتر در سطح ملی، توسعه پایدار و مدیریت سیستماتیک و همچنین در ارائه خدمات بهتر به شهروندان نقش بسزایی خواهد داشت.

تقدیر و تشکر

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

منابع

- ۱) اسفندیاری، محمدجواد و آدایی، حمیدرضا (۱۳۹۵) بررسی رابطه بین مدیریت دانش و توانمندسازی روان‌شناختی منابع انسانی در شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، دوره ۸، شماره ۲۵، صص. ۲۴-۱۲.
- ۲) پیلوار، نگار؛ بدیع‌زاده، علی؛ حسینی، سید رسول؛ زابلی، روح‌الله (۱۳۹۸) شناسایی مؤلفه‌های توسعه کارآفرینی سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش (مورد مطالعه: دانشگاه علوم پزشکی قزوین)، فصلنامه مدیریت بهداشت و درمان، دوره ۱۰، شماره ۳، صص. ۳۱-۴۲.
- ۳) حجازی، یوسف؛ کرمی دارابخانی، رؤیا؛ رضوان‌فر، احمد (۱۳۹۵) بررسی ارتباط فرهنگ‌سازمانی و فرآیند مدیریت دانش در دانشکده‌های کشاورزی غرب کشور، مجله تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، دوره ۴۷، شماره ۴، صص. ۸۳۸-۸۲۵.
- ۴) رجبی فرجاد، حاجیه؛ میرسپاسی، نیلوفر؛ عیسی‌پور، حمیدرضا (۱۳۹۷) تأثیر مدیریت دانش بر رفتار کارآفرینانه کارکنان در سازمان (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری منطقه ۹ تهران)، فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت، دوره ۲۹، شماره ۳، صص. ۱۶۰-۱۴۶.
- ۵) طلایی‌شکری، شهاب؛ طبرسا، غلامعلی؛ صادقی، احمد (۱۳۹۵) تبیین عوامل زمینه‌ای استقرار مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران مورد مطالعه سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران، فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی، دوره ۲، شماره ۷، صص. ۱-۲۰.
- ۶) عبدی‌دانشپور، زهره؛ ابراهیم‌نیا، وحیده؛ محمودپور، نسرین (۱۳۹۳) تدبیر چارچوب مدیریت دانش برای سیاست‌گذاری یکپارچه در کلان‌شهر تهران، مجله هنرهای زیبا-معماری و شهرسازی، دوره ۱۹، شماره ۱، صص. ۷۰-۵۷.
- ۷) عقیقی، رامین (۱۳۹۵) اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران، مطالعات مدیریت شهری، دوره ۷، شماره ۲۳، صص. ۹۱-۷۸.
- ۸) قاضی‌زاده فرد، ضیاء‌الدین و عطائی، شکور (۱۳۹۲) مدیریت دانش عامل اثربخشی سازمان‌ها (تحلیلی بر نقش اکتساب دانش و تجربه در سازمان‌ها)، فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، دوره ۸، شماره ۲۷، صص. ۱۵۸-۱۳۷.
- ۹) مرادی، محمود (۱۳۹۰) نقش مدیریت دانش و سیستم‌های مدیریت دانش در مدیریت اثربخش شهری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه گیلان.
- ۱۰) مدهوشی، مهرداد و ساداتی، عبدالرحیم (۱۳۹۰) بررسی اثرگذاری فرآیند مدیریت دانش بر کارآفرینی، توسعه کارآفرینی، دوره ۳، شماره ۳، صص. ۲۶-۷.
- 11) Akbar, R. & Pilcher, R. & Perrin, B. (2012) Performance measurement in Indonesia: the case of local government, *Pacific Accounting Review*, Vol.24, No.3, pp.262-291.
- 12) Antunes, H.d.J.G. & Pinheiro, P.G. (2020) Linking knowledge management, organizational learning and memory, *Journal of Innovation & Knowledge*, No.5. pp. 140-149.
- 13) Baker, M. & Barker, M. & Thorne, J. & Dutnell, M. (1997) Leveraging human capital, *Journal of Knowledge Management*, Vol.1, No.1, pp.63-74.
- 14) Bessick, J. & Naicker, V. (2013) Barriers to tacit knowledge retention: An understanding of the perceptions of the knowledge management of people inside and outside the organization, *SA Journal of Information Management*, Vol.15, No.2, pp.1-8.
- 15) Cong, X. & Pandya, K. (2003) Issues of KM in the public sector, *Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol.1, No.2, pp.25-33.
- 16) Chetty, L. & Mearns, M. (2012) Using communities of practice towards the next level of knowledge- management maturity, *SA Journal of Information Management*, Vol.14, No.1, pp.1-9.

- 17) Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998) *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Boston: Harvard Business School Press.
- 18) De Angelis, C.T. (2013) A knowledge management and organization intelligence model for public administration, *International Journal of Public Administration*, No.36, pp.807-819.
- 19) Durst, S. & Bruns, G. (2016) Sustaining the Future of the Public Sector: Insights into a Swedish Municipality's Dealing with Knowledge Management and Succession Planning, *Journal of Information & Knowledge Management*, Vol.15, No.2, pp.20-32.
- 20) Ghafoor, S. & Cloete, F. (2010) Knowledge management in local government: The case of Stellenbosch municipality, *SA Journal of Information Management*, Vol.12, No.1, pp.1-7.
- 21) Gold, Malhotra. A. & Segars, A.H. (2001) Knowledge management: an organization capabilities perspective, *Journal of Management Information System*, Vol.18, pp. 185-214.
- 22) Kitchin, F. & Ovens, W. & Turpin, M. (2013) Capacity building through knowledge management: a toolkit for South African municipalities, Conference Cape Town.
- 23) Lai, Y. & Hsu, M. & Lin, F. & Chen, Y. & Lin. Y. (2014) The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance, *Journal of Business Research*, Vol.67, No.5, pp.734-739.
- 24) Mannie, A. & Van Niekerk, H. & Adendorff, C.M. (2013) Significant factors for enabling knowledge sharing between agencies within South Africa, *SA Journal of Information Management*, Vol.15, No.2, pp.1-8.
- 25) Mavodza, J. & Ngulube, P. (2012) Knowledge management practices at an institution of higher learning, *SA Journal of Information Management*, Vol.14, No.1, pp.1-8.
- 26) Mogotsi, I.C. & Boon, I. & Fletcher, L. (2011) Knowledge sharing behavior and demographic variables amongst secondary school teachers in and around Gaborone, Botswana, *SA Journal of Information Management*, Vol.13, No.1, pp.1-6.
- 27) Municipal Institute of Learning (2010) *EThekweni Knowledge Strategy and Implementation Plan 2010-2014*.
- 28) Noman, M.H. & Aziz, A.A. (2011) Decision Making Framework Supported By Knowledge Management Activities, *Journal of Knowledge Management Practice*, Vol.12, No.3, pp.20-30.
- 29) Ozlen, M.K. (2013) Comparison of the Adoption of Knowledge Management Systems among the Employees of a Turkish Municipality, *Journal Practical Communitarian Positive*, No.1, pp.112-129.
- 30) Ode, E. & Ayavoo, R. (2019) The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation, *Journal of Innovation & Knowledge*, pp.1-9.
- 31) Ortiz, Donate M. J. & Guadamillas, F. (2016) Relational and cognitive social capital: their influence on strategies of external knowledge acquisition, *Procedia Computer Science*, Vol.99, pp.91-100.
- 32) Ramsey, M. & Barkhuizen, E.N. (2011) Organizational design elements and competencies for optimizing the expertise of knowledge workers in a shared services center, *South African Journal of Human Resource Management*, Vol.9, No.1, pp.1-11.
- 33) Sook-Ling, L. CHoo-K. & Razak, S.F.A. (2013) The knowledge management activities for achieving competitive: A conceptual framework, *International Journal of Business Management*, Vol.8, No.23, pp.1-12.

- 34) Svärd, P. (2014) The impact of information culture on information/records management: A case study of a municipality in Belgium, *Records Management Journal*, Vol.24, No.1, pp.5-21.
- 35) Wong, K.Y. & Tan, L.P. & Lee, C.S. & Wong, W.P. (2013) Knowledge Management performance measurement: Measures, approaches, trends and future directions. *Inf. Dev*, Vol.31, No.3, pp. 23-45.
- 36) Xuan, L. & Zhang, X.Q. & Zhang, X.H. (2014) Research on growth mechanism of enterprise knowledge talents based on ecosystem management theory, *Journal of Chemical and Pharmaceutical Research*, Vol.6, No.1, pp.375-382.

