

بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴

مرتضی عسگرانی^۱، مرتضی اصغری^۲

^۱ دکترای مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

(مسئول مکاتبات) (asgarani2020@yahoo.com)

^۲ کارشناس ارشد مدیریت دولتی، پردیس فارابی، دانشگاه تهران، ایران

(asghariavini@yahoo.com)

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴ صورت گرفت. روش پژوهش بر اساس هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری شامل کلیه کارشناسان و مدیران با تجربه و مطلع شهرداری منطقه چهار، به تعداد ۱۰۶۰ نفر بود که از میان آن ها با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه گیری تصادفی ساده ۲۸۵ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. روش جمع آوری داده ها بر اساس دو پرسشنامه استاندارد پرسش نامه مدیریت دانش فونگ و چوی (۲۰۰۹) و پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلد اسمیت (۱۹۸۱) صورت گرفت. پایایی این پرسش نامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای تمامی ابعاد پرسشنامه ها بیش از ۰٫۷ بدست آمد که نشان از پایایی مناسب ابزار پژوهش داشت. برای محاسبه روایی از روایی ظاهری و محتوایی استفاده شد که نتایج بیانگر روا بودن ابزار تحقیق بوده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، داده‌هایی که از اجرای پرسشنامه ها به دست آمد، با استفاده از نرم افزار SPSS در دو بخش توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در بخش توصیفی عملیات مربوط به اطلاعات جمعیت شناختی افراد نمونه آماری با استفاده از فرامین نرم افزار SPSS صورت گرفت. هم-چنین از جداول و نمودارهایی که حاوی میانگین، فراوانی، درصد تجمعی و... است، در این بخش استفاده شد. تست نرمال بودن نیز توسط آزمون K-S در نرم افزار SPSS انجام شد. در بخش استنباطی پژوهش تحلیل داده ها با استفاده از SPSS ۲۱ و تحت آزمون همبستگی (پیرسون) و رگرسیون چند متغیره انجام می شود. در نهایت نتایج نشان دهنده تاثیر معنادار و مثبت مدیریت دانش بر عملکرد شغلی کارکنان در جامعه مورد مطالعه بود.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش - انواع دانش - عملکرد شغلی کارکنان

مقدمه

سازمان‌ها در محیط پویای رقابت جهانی امروز با وجود تغییرات سریع جهانی، جهت بقا و دستیابی به موفقیت‌های رقابتی علاوه بر هماهنگی با تحولات جامعه امروزی باید بتوانند مسیر تغییرات و دگرگونی‌ها را در آینده پیش بینی کرده و قادر باشند که این تغییرات را جهت ایجاد عملکرد مطلوب کارکنان برای ساختن آینده ای بهتر هدایت کنند. امروزه سازمان‌ها در حال وارد شدن به اقتصاد مبتنی بر دانش هستند اقتصادی که در آن دانش و دارایی‌های نامشهود، به عنوان مهمترین عامل تولید و همچنین به عنوان مهمترین مزیت رقابتی سازمان‌ها جهت عملکرد بهتر سازمان و کارمندان آن شناخته شده است (ماسا و تستا، ۲۰۰۹).

بررسی های اخیر محققان نشان می دهد که باید چارچوبی برای اندازه گیری ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود عملکرد سازمان های یادگیرنده و تحول آفرین امروزی ایجاد شود. صاحب نظران و محققان معتقدند عملکرد موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمان است و مشکل می توان سازمان را تصور کرد که مشمول ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد. آنها توجه به عملکرد سازمان را باعث ایجاد نظریه سازمان می دانند و از عملکرد به مثابه موضوع اصلی در فضای علمی یاد می کنند (اکبری و همکاران، ۱۳۹۲) لذا سازمان ها جهت انطباق با دنیای متغیر و متحول امروزی برای بهینه کردن و بهبود عملکرد خود، بایستی قادر باشند استراتژی هایی را جهت هدایت و کنترل این تغییرات به مدد کمک از سبک های رهبری ر ایجاد نمایند (فرانکل و پی جی سی ام اس^۱، ۲۰۱۶).

سازمان ها برای ادامه حیات خود در بازارهای رقابت جهانی و پیدا کردن جایگاه در منظر مردم در مقایسه با دیگر سازمان ها بدنال راه حل مناسبی برای رفع معضلات خویش می گردند و بدنال پرورش خلاقیت، نوسازی و ایجاد تعهد به سازمان در بین کارکنان خود می باشند، به همین جهت نیاز به سبک رهبری متناسب با سازمان بیش از پیش احساس می شود (اپلبام، دگبو، مک دونالد و نوین-کویانگ^۲، ۲۰۱۵). مدیریت دانش، یکی از موضوعات مهم در مدیریت نوین امروزه محسوب می شود که در ارتباط با مزیت رقابتی و عملکرد بهتر سازمان نقش عمده ای را ایفا می نماید. پیتر دراگر^۳ بیان می کند که راز موفقیت سازمان ها در قرن جدید، همان بکارگیری موثر دانش است. پژوهشگران بسیاری اهمیت دانش را در نائل شدن به عملکرد بهتر سازمان و حفظ آن درک کرده اند (هسیه^۴، ۲۰۰۹). با توجه به گفته نوناکو^۵ (۱۹۹۴)، دانش منبعی بادوام از مزیت رقابتی است. برخی از پژوهشگران عقیده دارند که دانش بارزترین و پراهمیت ترین منبع تسخیر شده توسط سازمان و برای ادامه حیات سازمان ضروری است.

مدیریت دانش با ایجاد و توسعه دارایی های دانشی یک سازمان با نگرش فرا رفتن از اهداف سازمان مرتبط است و مستلزم تمام فعالیت هایی است که با شناسایی، تشریح و ایجاد دانش مرتبط هستند. این کار نیازمند سیستم هایی جهت ایجاد و نگهداری منابع دانش، پرورش و تسهیل دانش و یادگیری سازمانی است. در این خصوص سازمان هایی موفق هستند که دانش را به عنوان یک دارایی می نگرند و ارزش ها و هنجارهای سازمانی که موجب حمایت از ایجاد و تشریح دانش می شود را توسعه می دهند. مدیریت دانش به عنوان یک چرخه حیات تشبیه شده که شامل چهار مرحله ایجاد و کسب دانش (فعالیت هایی است که مرتبط با ورود دانش جدید به سیستم است)؛ ذخیره و نگهداری دانش (فعالیت هایی که دانش را در سیستم ماندگار می کند)؛ توزیع و انتقال دانش (فعالیت هایی که در ارتباط با جریان دانش از یک بخش یا یک نفر به بخش یا نفری دیگر است)؛ بکارگیری دانش (فعالیت هایی که در ارتباط با اجرای دانش در فرایندهای سازمانی هستند)، است. در واقع مدیریت دانش تلاش های استراتژیک ارزش افزا برای بهبود اثربخشی سازمان در تغییرات محیط کسب و کار و محیط اجتماعی است.

تحقیقات متعددی به روابط مدیریت دانش و ساختار سازمانی و همچنین مدیریت دانش بر خلاقیت کارکنان اشاره داشته اند که این تاثیرات می تواند باعث بهبود عملکرد سازمان شود. در ادامه به برخی از پژوهش هایی که در این زمینه صورت گرفته است اشاره خواهد شد:

راحیم لی^۶ (۲۰۱۲)، در پژوهشی با عنوان مدیریت دانش و مزیت رقابتی، بیان کرد که برای داشتن مزیت رقابتی پایدار، یک سازمان باید یاد بگیرد که چگونه دانش را ایجاد کرده، توزیع و از آن بهره برداری نماید و در نهایت آن را در فرایندهای سازمانی دنبال کند.

آزما و مصطفی پور (۲۰۱۱)، در پژوهششان تحت عنوان شناسایی مدیریت دانش و شاخص های یادگیری سازمانی و ارتباط آن ها با خلاقیت، نتیجه گرفتند که ارتباط و تاثیر مدیریت دانش بر یادگیری به وضوح دیده می شود. سپس آنها نشان دادند که هم مدیریت دانش و هم یادگیری سازمانی بر خلاقیت افراد نیز تاثیر مثبت و معناداری دارند (آزما و مصطفی پور^۷، ۲۰۱۱).

نوروزی و همکاران^۱ (۱۳۹۲)، در پژوهشی با عنوان ارتباط بین رهبری تحول آفرین، یادگیری سازمانی، مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، در شرکت های تولیدی نتیجه گرفتند که رهبران تحول آفرین می توانند تاثیر بسزایی در نوآوری سازمانی داشته باشند.

- Frankel & PGCMS
- Appelbaum, Degbe, MacDonald & Nguyen-Quang
- peter Druker
- Hsieh et al
- Nonako
- Rahimli
- Azma & Mostafapour

همچنین این رهبران می توانند از طریق دانش و افزایش سطح آن در سطح سازمان بر عملکرد سازمانی نیز تاثیر گذارده و آن را افزایش دهند.

انصاری و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهششان با عنوان ارائه مدل مفهومی تاثیر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکت ها، بیان کردند که مباحث مربوط به دانش و مدیریت آن در سطوح سازمانی مختلف، از مهمترین منابع راهبردی سازمان ها تبدیل شده و برای کسب مزیت رقابتی و موفقیت سازمان ها ضروری می باشد.

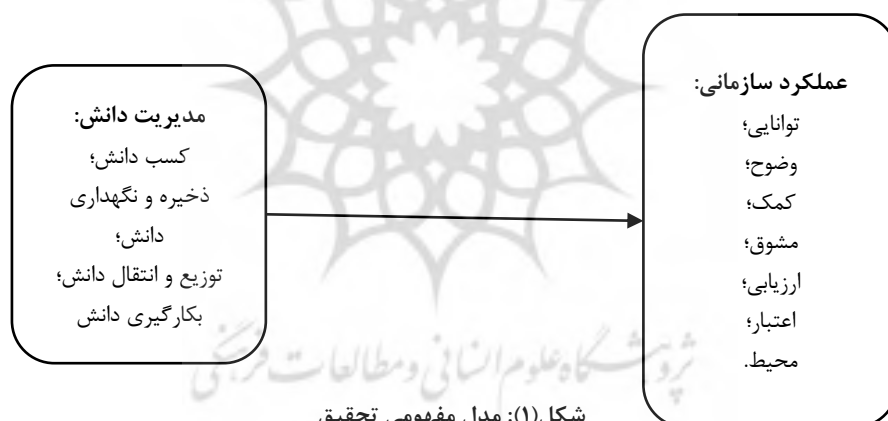
ایزدیان و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی، به بررسی تأثیر مدیریت دانش برای مدیریت شرکت های دانش بنیان مستقر در پارک های علم و فناوری پرداختند. براساس نتایج آنها، مدیریت دانش مبحثی است که در آن یک سازمان آگاهانه و به طور فراگیر دانش خود را به صورت منابع، اسناد و مهارت های انسانی، جمع آوری و سازماندهی میکند، به اشتراک میگذارد و تجزیه و تحلیل مینماید. آنها تصریح کردند که مدیریت دانش با استفاده از ذخایر پنهان و آشکار دانش و ایجاد فرهنگ مبتنی بر دانش، در پارک های علمی که محل تجمع سازمان های دانش بنیان هستند، میتواند یک ابزار و شیوه موفق در جهت هرچه کارا تر نمودن آنها به شمار آید.

لذا در این مقاله پس از مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش به دنبال بررسی این موضوع هستیم که چه رابطه ای بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ۴ وجود دارد؟ در این راستا فرضیه های اصلی و فرعی تحقیق به ترتیب زیر مطرح می گردند:

فرضیه اصلی (H_۱): بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۴ رابطه وجود دارد.

فرضیه فرعی: بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی از دیدگاه کارکنان شهرداری منطقه ۴ رابطه وجود دارد.

در نهایت به استناد به ادبیات و پیشینه از نظر اندیشمندان مدل مفهومی به شرح زیر می باشد



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

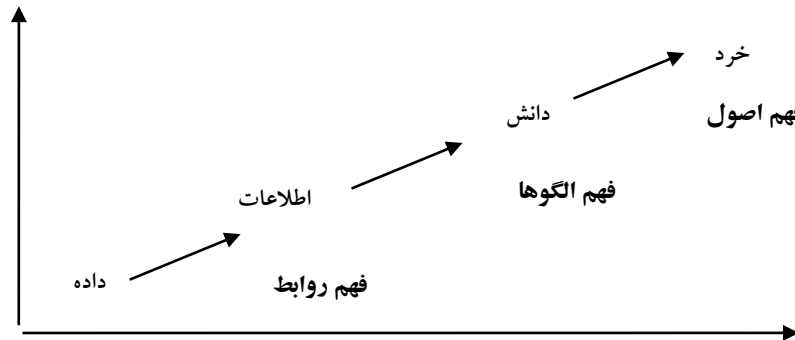
مبانی نظری پژوهش

دانش

در جامعه فراصنعتی امروز، دانش به یک منبع کلیدی تبدیل گردیده است. با وجود این، سازمان ها در پرورش و اداره دانش با چالش های بی شماری مواجه هستند. در عصر حاضر که عصر دانایی نامیده می شود، سازمان ها شاهد محیط هایی هستند که روز به روز پویاتر و چالش برانگیزتر می شوند. تغییر و تحول جزء جدایی ناپذیر دنیای امروزی است، به عبارت دیگر تنها جزء ثابت تغییر است.

علیرغم اهمیت دانش، عدم درک تفاوت بارز و فاحشی که بین داده و اطلاعات وجود دارد، باعث شده سرمایه گذاری های انجام شده بر روی تکنولوژی اطلاعات نتایج و منافع اقتصادی اندک و ضعیفی را برای سازمان ها در پی داشته باشد. گام بعدی حرکت از دانش به سمت خرد ۲ است، در واقع از درک دانش خرد حاصل می شود و چنانچه خرد خویش را به کار ببندیم، مهارت ۱ به دست می آید

و هنگامیکه مهارت خود را با دیگر مهارت‌ها تلفیق می‌کنیم، تخصص ۲ حاصل می‌شود و سرانجام زمانیکه بر تخصص خود تسلط پیدا کردیم، خبرگی ۳ می‌یابیم. به این ترتیب این فرآیند در شکل ۲، نشان داده شده است.



شکل ۲: ارتباط داده، اطلاعات، دانش و خرد. منبع: (فلین، ۲۰۰۴)

تعریف دقیق دانش به دلیل ماهیت مبهم و غیرملموس آن دشوار است. آنچه برای فردی دانش تلقی می‌شود، ممکن است برای فرد دیگری اطلاعات باشد. بنابراین، به دلیل عدم تضمین کسب بهره‌وری از دانش آزمون نشده، ارزیابی دانش مخاطره‌آمیز است. دانش، موتور محرکه توسعه دانایی محور بوده، توجه به آن نقش فزاینده‌ای در رشد سازمانها و جوامع خواهد داشت (پاولوسکی و بیک، ۲۰۱۵، ۴).

دانش ترکیبی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید بدست می‌دهد. بنابراین برخلاف داده و حتی اطلاعات، مشمول قضاوت نیز می‌شود. همچنین در برخورد با اطلاعات و موقعیت‌های جدید خود را پالایش و تصحیح می‌کند (پیو، ۲۰۰۵). نوناکا (۱۹۹۴)، دانش را اعتقادات موجه و مشروع تعریف می‌کند، جایی که اعتقادات برای توجیه منافع شخصی استفاده می‌شود. زمانی اطلاعات به دانش تبدیل می‌شود که از آن برای رسیدن به بازده بیشتر، ارزش افزوده یا خلق ارزش استفاده شود. یک دسته‌بندی جامع و کاربردی از دانش عبارت است از:

دانش عمومی و علمی: این دانش عبارت است از دانش عمومی و رسمی که در کتابهای درسی و مرجع و پایگاه‌های داده عمومی وجود دارد.

دانش تخصصی: یعنی دانش تخصصی در یک رشته خاص صنعتی که در بین متخصصین آن صنعت رواج دارد. دانش سازمانی: دانشی است که فقط در یک سازمان خاص وجود دارد و با تار و پود آن سازمان عجین شده است (امین‌مقدم و ستوده‌ریاضی، ۱۳۸۴).

دانش صریح یا آشکار: دانشی است که قابلیت به رمز در آورده شدن را داشته باشد. این رمز می‌تواند در قالب نوشته، رکورد کامپیوتری و یا به هر شکل دیگری باشد (گیسلر، ۲۰۰۹، ۶). دانش آشکار، مستند و عمومی است و می‌توان آن را از طریق تکنولوژی اطلاعات تسهیم کرد (بلومبرگ و همکاران، ۲۰۰۹، ۷). دانش آشکار را می‌توان کدگذاری کرد و جنبه عینی‌تر، عقلانی‌تر و فنی‌تر دارد (داده‌ها، سیاستها، روشها، نرم افزار، اسناد و...) و به طور معمول به خوبی قابل ثبت و دسترسی می‌باشد (کبده، ۲۰۱۰، ۸).

- . Competence
- . Expertise
- . Mastery
- Pawlowski & Bick
- . Pyo
- . Geisler
- . Blumenberg et al
- . Kebede

دانش ضمنی یا نهان: دانشی است که در سطح ذهن افراد وجود دارد و رسمی کردن، به رمز درآوردن و نوشتن آن به سختی امکان پذیر است. بینش‌های ذهنی، درک مستقیم و حس ششم در این دسته قرار دارند (لیانگ ۱ و همکاران، ۲۰۰۹). دانش ضمنی شخصی بوده و فرموله کردن آن بسیار مشکل است. این نوع از دانش که از طریق تسهیم تجربیات با مشاهده و تقلید اکتساب می‌شود، ریشه در اعمال، رویه‌ها، تعهدات، ارزشها و احساسات افراد داشته، قابل کد گذاری نبوده و از طریق یک زبان مخابره نمی‌شود. دانش ضمنی بصورت عنصری مجزا، قابل انتقال یا فروش در بازار نیست و به عقیده بسیاری از پژوهشگران این نوع دانش، اساسی برای مزیت رقابتی، نوآوری و خلاقیت در سازمان است (کبده، ۲۰۱۰). این دو دانش می‌توانند به صورتهای زیر به هم تبدیل شوند:

دانش ضمنی به دانش ضمنی (اجتماعی کردن).

دانش صریح به دانش ضمنی (درونی سازی).

دانش ضمنی به دانش صریح (بیرونی سازی).

دانش صریح به دانش صریح (ترکیب) (گیسلر، ۲۰۰۹).

دانش ضمنی و صریح، مکمل یکدیگرند و این بدین معناست که برای ایجاد دانش هر دوی آنها ضروری هستند، از این رو آنچه ما دانش می‌خوانیم از طریق تعامل بین دانش ضمنی و تصریحی و نه هر کدام به تنهایی ایجاد می‌شود. نوناکا و تاکوچی در کتاب مشهور خود، به نام شرکت دانش آفرین از این هم فراتر رفته اند و معتقدند که هر سازمان از دو نوع دانش صریح و ضمنی برخوردار است. به اعتقاد آنان دانش صریح دانشی است که در قالب نوشته‌ها و گفته‌ها درک می‌شود و دانش ضمنی دانشی است که افراد معمولاً قادر به انجام آن هستند، اما از توصیف و بیان آن ناتوانند. این دانش ضمنی تاکنون مورد توجه کافی قرار نگرفته است. سازمانها باید از منافع هر دو نوع دانش یاد شده آگاه باشند و بتوانند آنها را به شکلهای مختلف گردآوری و محافظت کنند (لیبویتز و فرانک ۲، ۲۰۱۶).

مدیریت دانش

لیانگ و همکاران ۳ (۲۰۰۹)، مدیریت دانش را نه تنها یک عمل تحت راهنمایی علوم فلسفه می‌دانند، بلکه آن را یک الزامی برای جهانی شدن و جامعه‌ای مبتنی بر دانش می‌دانند که در آن کارکنان به طور مداوم دانش شخصی‌شان را به دانش سازمانی انتقال داده و پس از آن دانش فردی‌شان را از طریق دانش سازمانی‌شان گسترش می‌دهند.

کینگ ۴ (۲۰۰۹)، مدیریت دانش را شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی و کنترل افراد، فرآیندها و سیستم‌ها در سازمان برای اطمینان از اینکه دارایی‌های دانش محور بهبود یافته و اینکه به طور اثربخش مورد استفاده قرار گیرند، می‌داند.

مدیریت دانش تلاش‌های استراتژیک ارزش افزا برای بهبود اثربخشی سازمان در تغییرات محیط کسب و کار و محیط اجتماعی است (جو و لی ۵، ۲۰۰۹).

مدیریت دانش می‌تواند به عنوان خلق، اکتساب، به اشتراک گذاری و بهره برداری از دانش برای ارتقای عملکرد سازمانی استفاده شود (رحمان و همکاران ۶، ۲۰۱۰).

مدیریت دانش عبارت است از تغییر داده به اطلاعات و سپس اطلاعات به دانش (واکارو و همکاران ۷، ۲۰۱۰).

همانگونه که از تعاریف مذکور مشخص است، پیچیدگی مفهوم دانش و نیز وجود رویکردهای مختلف در مورد مدیریت دانش، باعث شده است تا نگرش واحدی در مورد مدیریت دانش شکل نگیرد. سوکنان (۱۹۹۸)، به نقل از ابطحی و صلواتی، (۱۳۸۵: ۳۳)، می‌گوید برخی تعاریف از مدیریت دانش، به گونه‌ای است که آن را حتی تا سطح مدیریت داده‌ها تنزل داده است. مالهوترا، تعریف خود را از مدیریت دانش این‌گونه ارائه می‌دهد: «مدیریت دانش، فرایندی است که بواسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند (مالهوترا، ۲۰۰۰). هاینس، مدیریت دانش را فرایندی می‌داند که مبتنی بر چهار رکن است:

- . Liyanage
- Liebowitz & Frank
- . Liyanage et al
- . King
- . Joo and Lee
- . Rehman et al
- . Vaccaro et al

- (الف) محتوا: که به نوع دانش (آشکار یا نهفته بودن) مربوط می‌شود،
 (ب) مهارت: دستیابی به مهارت‌هایی جهت استخراج دانش،
 (ج) فرهنگ: فرهنگ سازمانها باید مشوق توزیع دانش و اطلاعات باشد،
 (د) سازماندهی: سازماندهی دانش موجود (هاینس ۱، ۲۰۰۱).

به طور خلاصه، مدیریت دانش در سازمان‌ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی و تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به مهارت‌های فردی و گروهی تبیین و روشن نماید. با بررسی و تحلیل 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. همانطور که از تعاریف ذکر شده مشاهده می‌شود، اغلب تعاریف، مدیریت دانش را به مثابه یک جریان و فرآیند در نظر گرفته‌اند که این نشأت گرفته از ماهیت سیال دانش است. در واقع حتی اگر ما آگاهانه به اداره نمودن دانش اقدام ننماییم، اما دانش وجود دارد، خلق می‌شود و به اشتراک گذارده می‌شود. بوسیله مدیریت بر آن، به این رویه یک ساخت عملیاتی داده می‌شود تا فرآیندهای دانش تحت کنترل و اداره ما قرار گیرند. دقت در تعاریف مشخص می‌کند که:

مدیریت دانش یک فرآیند مستمر بوده و همیشه بودن آن در سازمان یک ضرورت است.
 افراد به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان مورد توجه می‌باشند.
 فرصت‌طلبی و تیزهوشی برای کسب و کشف ایده‌های جدید حائز اهمیت می‌باشد.
 ارتباط مداوم و چندسویه با محیط نقش مهمی در فرآیند مدیریت دانش دارد.

اهمیت بکارگیری مدیریت دانش

برای ایجاد تغییرات در سازمانها به منظور ارتقا سطح کیفی مدیریت دانش، بررسی علمی مدیریت تغییر اجتناب ناپذیر است. برای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها باید دو بعد سخت و نرم سازمان ارزیابی شده و مطابق با نیازهای سازمان برنامه تحول در این دو بعد در سازمان تدوین گردد. با توجه به چنین رویکردی می‌توان مزایای ذیل را برای استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها تصور کرد:

- مدیریت دانش پتانسیل‌ها، نقاط ضعف و قوت دانش را شفافتر می‌کند.
- مدیریت دانش باعث ایجاد ارزش دانش محور می‌شود.
- مدیریت دانش انگیزه را از طریق مشارکت کارکنان افزایش می‌دهد.
- مدیریت دانش باعث ارتقای رقابت‌پذیری می‌شود.
- مدیریت دانش منجر به دستیابی به مزیت رقابتی پایدار می‌شود (امین‌مقدم و ستوده‌ریاضی، ۱۳۸۴).

عوامل حیاتی موفقیت برای اجرای سیستم‌های مدیریت دانش

مدیریت دانش، مانند هر موضوع دیگر از زوایای مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است. برخی از پژوهشگران، وجود زیرساخت‌های فنی و فناوری را به عنوان عامل کلیدی موفقیت، مورد تاکید قرار داده و برخی دیگر نیز بر اهمیت عوامل فرهنگی و اجتماعی تاکید کرده‌اند. آلازمی ۲ و زئیری ۳ (۲۰۰۳) به نقل از زمردیان و همکاران ۴ (۲۰۱۱)، از جمله پژوهشگرانی هستند که آرای صاحب‌نظران مختلف را در این خصوص مورد بررسی قرار داده‌اند. نتایج این بررسی به صورت خلاصه در جدول زیر نمایش داده شده است.

جدول ۱: مهمترین عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش

عوامل کلیدی موفقیت
فرایندهای مدیریت دانش، ایجاد سازماندهی، انتقال، تبدیل، نگهداری و بکارگیری دانش
زیرساخت های سازمانی و فنی، ساختار دانش، حاکمیت فرهنگ و جو دوستانه در سازمان، اهداف روشن و زبان مشترک وجود مسیرهای چندگانه برای انتقال دانش، حمایت مدیریت عالی، رفع موانع انگیزشی
فناوری، ایجاد دانش، انتقال دانش، مخازن الکترونیکی دانش، آموزش، فرهنگ و رهبری، اعتماد
در دسترس بودن دانش، درست بودن و بهنگام بودن دانش
تعهد مدیریت، ایجاد انگیزه برای توزیع دانش، فرهنگ، فناوری، آموزش و یادگیری
فرهنگ مناسب، توزیع اطلاعات و دانش، ایجاد دانش
راهبرد مدیریت دانش، حمایت مدیریت عالی، فرهنگ حمایت از مدیریت دانش، تشویق کارکنان به توزیع دانش، مخازن دانش، فناوری
گروه های دانش، نظارت بر محتوای دانش، حمایت های ساختاری و فناوری، بهسازی فرایندهای ایجاد و توزیع دانش
یادگیری، توزیع، اجرا و بکارگیری دانش
آموزش، مشارکت کارکنان در فرایندهای مدیریت دانش، تیم سازی توانمندسازی کارکنان، حمایت مدیریت عالی، اجبار سازمانی، ساختار دانش
داشتن یک چشم انداز الزام آور، رهبری دانش، فرهنگ توزیع دانش، یادگیری هوشمندانه و زیر ساختهای فنی

روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از آنجا که به بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد کارکنان شهرداری منطقه ۴ شهر تهران می‌پردازد؛ از نظر روش گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی- پیمایشی و از نظر روش تجزیه و تحلیل توصیفی- همبستگی می‌باشد؛ هم‌چنین این تحقیق از لحاظ هدف، کاربردی است زیرا از نتایج یافته‌های آن در جامعه مورد نظر استفاده می‌شود. در پژوهش حاضر جامعه آماری عبارتست از کلیه کارکنان شهرداری منطقه ۴ شهر تهران اتم از کاکنان و روسای بخش‌ها، معاونین، مدیران مالی، آموزشی، پژوهشی، و که تعداد آن‌ها ۱۰۶۰ نفر برآورد شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش تصافی طبقه‌ای بود. در این پژوهش طبقات شامل دو طبقه روسا و معاونین و کارمندان می‌باشد که از هر طبقه به نسبت تعداد افراد آن، به صورت تصادفی نمونه مورد نظر انتخاب می‌شود. این روش کمک خواهد نمود تا از تمامی طبقه‌ها نظرسنجی به عمل آید تا از جهت دهی به پاسخ‌ها توسط عده‌ای مخصوص از یک طبقه خاص جلوگیری شود. شایان ذکر است که برای جامعه ۱۰۶۰ نفری بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۸۵ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. در جدول زیر حجم جامعه و نمونه بر اساس هر طبقه آورده شده است.

جدول ۲: توزیع نمونه و جامعه آماری بر اساس هر طبقه

نمونه	جامعه	طبقات
۳۲	۱۱۷	مدیران، روسا و معاونین
۲۵۳	۹۴۳	کارمندان
۲۸۵	۱۰۶۰	جمع کل

در تحقیق حاضر اطلاعات مورد نیاز در دو مرحله جمع آوری گردیده است. در مرحله اول: با مراجعه به منابع کتابخانه‌ای شامل کتاب‌ها، مجلات و مقالات علمی معتبر، مطالب مربوط به ادبیات تحقیق جمع آوری شده است.

در مرحله دوم: در این تحقیق اطلاعات به شیوه میدانی با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع آوری شده است. پرسشنامه تحقیق از سه بخش تشکیل شده است. ابتدا مشخصات عمومی آزمودنی‌ها و سپس پرسش‌های مربوط به دو سازه مدیریت دانش و عملکرد کارکنان که شامل ۱۰۳ سوال میباشد. که ۳۶ مربوط به سبک‌های رهبری تحول آفرین و ۲۵ سوال مربوط به مدیریت دانش و ۴۲ سوال مربوط به عملکرد سازمانی کارکنان می‌باشد.

داده‌ها در سه بخش به شرح زیر جمع آوری شد.

الف) سوالات عمومی (جمعیت شناختی): در سوالات عمومی سعی شده است که اطلاعات کلی و جمعیت شناختی در رابطه با پاسخ دهندگان جمع آوری شود.

ب) سوالات تخصصی این بخش شامل ۸۳ سوال است. در طراحی این قسمت سعی گردیده است که سوالات پرسش‌نامه تا حد ممکن قابل فهم باشد.

در نهایت ابعاد و سوالات پرسشنامه پژوهش شناسایی و استخراج گردید که در جدول ۳ مشاهده می‌کنید.

جدول ۳: ابعاد و سوالات پرسشنامه‌های پژوهش

منبع	شماره سوالات	مؤلفه	بعد
فونگ و چوی (۲۰۰۹)	۵ تا ۱	کسب دانش	مدیریت دانش
	۷ تا ۶	دانش نگهداری و ذخیره	
	۱۲ تا ۸	انتقال دانش	
	۲۵ تا ۱۳	به کارگیری دانش	
هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۱)	۲۰-۳-۲-۱	توانایی	عملکرد سازمانی
	۳۹-۳۸-۸-۷-۶-۵-۴	وضوح	
	۱۵-۱۳-۱۲-۱۱-۹	کمک	
	۲۵-۲۲-۲۱-۱۹-۱۸-۱۶	مشوق	
	۳۵-۳۴-۳۳-۳۲-۳۱-۳۰-۲۳	ارزیابی	
	۳۷-۳۶		
	۲۹-۲۸-۲۷-۲۶-۲۴-۱۷	اعتبار	
۴۲-۴۱-۴۰-۱۴-۱۰	محیط		

جهت بالا بردن میزان روائی تحقیق سعی گردید تا سوالات مرتبط با موضوع طراحی گردد و حتی الامکان سلیس، روان و قابل درک برای پاسخگویان باشد. از طرف دیگر سعی گردید تا از پرسش‌های استاندارد قبلی که توسط محققان قبلی مورد استفاده قرار گرفته است، استفاده گردد. هم‌چنین در این تحقیق برای تأیید روایی پرسش‌نامه از شیوه‌های روائی ظاهری و محتوایی استفاده شده است. بدین صورت که پرسشنامه تحقیق در اختیار افراد خبره و متخصصان این امر و هم‌پنین استاد راهنما قرار گرفت و روائی ظاهری آن تأیید گردید. بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه حاضر از لحاظ محتوایی روان می‌باشد.

نظر به اینکه پرسش‌نامه به صورت طیف لیکرت طراحی شده و در واقع از نوع نگرش سنج می‌باشد، به همین جهت مناسب‌ترین روش برای محاسبه اعتبار، ضریب آلفای کرونباخ ۱ است. مقادیر آلفای کرونباخ سه سازه اصلی به همراه ابعاد آن‌ها همگی بیش‌تر از ۰/۷ شده است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که پرسشنامه‌های مورد استفاده از پایایی تحقیقی لازم برخوردار می‌باشد.

یافته‌های تحقیق

در این مرحله رابطه علت و معلولی بین مدیریت دانش همراه با ابعاد آن با عملکرد سازمانی سنجیده شده است. هم‌چنین داده‌های پژوهش با استفاده از روش‌های علمی مورد تحلیل و ارزیابی قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش در بخش آمار توصیفی (ویژگی‌های شرکت‌کنندگان) نشان داد که اکثر کارکنان در این مطالعه مرد و دارای تحصیلات لیسانس می‌باشند، و اغلب در دامنه بیشتر از ۴۰ سال قرار دارند. همچنین گستره سابقه کاری آزمودنی‌ها نشان داد که بیشتر سابقه خدمت کارکنان شرکت‌کننده در این مطالعه بین ۵ تا ۱۰ سال می‌باشد.

در جدول زیر، میانگین مربوط به چهار بعد متغیر پیش‌بین «مدیریت دانش» به همراه انحراف استاندارد و مقادیر کمینه و بیشینه آنها نمایش داده شده است.

جدول ۴: میانگین و انحراف استاندارد ابعاد مدیریت دانش

بیشینه	کمینه	انحراف استاندارد	میانگین	
۵	۱	۱,۳۳۴	۳,۶۶	کسب دانش
۵	۱	۱,۲۳۹	۳,۷۹	ذخیره و نگهداری دانش
۵	۱	۱,۱۸۳	۳,۶۷	توزیع و انتقال دانش
۵	۱	۰,۸۸۲	۳,۶۷	بکارگیری دانش
۵	۱	۰,۸۳	۳,۷۰	کل

اطلاعات جدول بالا نشان می‌دهد بالاترین میانگین مربوط به «ذخیره و نگهداری دانش» می‌باشد (۳,۷۹)، در حالی است که آزمودنی‌ها در «کسب دانش»، «توزیع و انتقال دانش» و «بکارگیری دانش» به ترتیب میانگین‌های ۳,۶۶، ۳,۶۷ و ۳,۶۷ بدست آورده‌اند. میانگین کل «مدیریت دانش» آزمودنی‌ها نیز ۳,۷۰ می‌باشد. مقایسه انحراف استانداردها نیز نشان می‌دهد که پاسخ‌های مربوط به «کسب دانش» دارای پراکندگی بیشتری نسبت به دیگر ابعاد مدیریت دانش است.

در جدول زیر مقادیر شاخص‌های پراکندگی و مرکزی متغیر ملاک «عملکرد سازمانی» آورده شده است.

جدول ۵: مشخصه‌های آماری عملکرد سازمانی

بیشینه	کمینه	کشیدگی	چولگی	انحراف استاندارد	میانگین	
۵	۱	۰,۲۶۲	-۰,۷۰۲	۰,۹۴۸	۳,۶۲	توانایی
۵	۱	۰,۰۵۸	-۰,۴۶۷	۰,۹۲۱	۳,۵۹	وضوح
۵	۱	-۰,۰۳۵	-۰,۴۲۰	۰,۹۲۷	۳,۴۴	کمک
۵	۱	-۰,۴۴۶	۰,۰۹۲	۱,۰۱۵	۳,۲۳	مشوق
۵	۱	۰,۳۹۶	-۰,۶۲۲	۰,۹۱	۳,۵۲	ارزیابی
۵	۱	-۰,۰۱۷	-۰,۶۴۶	۱,۰۵۶	۳,۶	اعتبار
۵	۱	۰,۳۹۹	-۰,۸۰۳	۱,۰۳۹	۳,۶۸	محیط
۵	۱	۰,۱۶۷	-۰,۶۲۳	۰,۷۱	۳,۵۳	کل

بر اساس اطلاعات جدول بالا، میانگین «عملکرد سازمانی» آزمودنی‌ها برابر با ۳,۵۳ با انحراف استاندارد ۰,۷۱ برآورد شده است. حداقل و حداکثر پاسخ افراد در این متغیر به ترتیب برابر با ۱ و ۵ می‌باشد. موقعیت چولگی و کشیدگی توزیع نسبت به هم به گونه‌ای است که شکل توزیع تقریباً متقارن است.

در جدول، زیر مقادیر همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین «مدیریت دانش» با متغیر ملاک «عملکرد سازمانی» مورد محاسبه قرار گرفته شده است.

جدول ۶: ماتریس همبستگی بین سبک رهبری تحول آفرین، مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

متغیرها	مدیریت دانش	عملکرد سازمانی
۱	۱	

بر اساس اطلاعات جدول بالا، بین مدیریت دانش و با عملکرد سازمانی و در سطح ۰,۰۵ رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، به عبارت دیگر با افزایش و «مدیریت دانش» بر میزان عملکرد سازمانی و افزوده می‌شود که شدت این رابطه در جدول فوق قابل مشاهده است.

نتیجه گیری

امروزه سازمان‌ها با مسائلی چون تغییر و تحولات سریع فن‌آوری، رقابت پیچیده، حس بی‌اعتمادی به روشهای سنتی در مدیریت سازمانی و میل کلی به کسب مزیت‌های رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی هستند. در این بین سازمان‌هایی می‌توانند قدرت رقابت داشته باشند که با بر عهده گرفتن نقشی فعال و تاثیر گذار، به دنبال بدست آوردن مزیت‌های رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی باشند (تن و سوسا^۱، ۲۰۱۵). در این میان، عده‌ای از محققین به نقش دانش در کسب مزایای رقابتی و عملکرد بهتر سازمان اشاره داشته‌اند و از آن به عنوان عامل تحریک و تقویت رقابت، نوآوری و تسهیل‌کننده تغییر یاد می‌کنند. به همین منظور دانش و ایجاد بستر مناسب برای مدیریت آن در تمامی سازمانها یکی از منابع حقیقی رقابت‌پذیری در دنیای امروز می‌باشد. سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم آورند که در کل سازمان، مدیریت دانش کارا و اثربخش حکمفرما شده و افراد بتوانند به طور فردی و گروهی، در سازمان به خلق و حفظ دانش بپردازند (شنگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۳). بدون شک یکی از مهمترین بسترها برای بدست آوردن عملکرد بهتر سازمان، کسب و بکارگیری دانش است. در این راستا، محققین بیان می‌دارند، عملکرد مطلوب پایدار تنها از طریق به کارگیری دانش برای نوآوری حاصل می‌شود. بنابراین، با توجه به ارتباط غیر قابل انکار دانش با نوآوری، درک نقش و تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مطلوب از اهمیت بسزایی برخوردار می‌باشد. (هریس^۳ و همکاران، ۲۰۱۳).

یافته‌ها نشان داد که مدیریت دانش پیش‌بینی‌کننده معنی‌دار عملکرد سازمانی است. عبارتی دیگر با بهبود و کاربرد مدیریت دانش شاهد بهبود عملکرد سازمانی خواهیم بود.

در واقع یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیریت دانش پیش‌بینی‌کننده معنی‌دار عملکرد سازمانی است، عبارتی دیگر در صورت توجه بیشتر به مدیریت دانش باید انتظار ارتقاء عملکرد در سازمان را داشت. در واقع مدیریت دانش به مدیریت کردن دانش فردی و سازمانی موجود در سازمان برای کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمانی می‌پردازد. عبارتی دیگر مدیریت دانش با مولفه‌های خود زمینه و بستر لازم جهت بهبود عملکرد سازمانی را فراهم می‌سازد. فعالیت‌های همچون کسب دانش که مرتبط با ورود دانش جدید به سیستم (سازمان) است و بهبود و اصلاح فرایندهای انجام کار در سازمان کمک شایانی می‌کند. همچنین ذخیره و نگهداری دانش از دیگر مولفه‌های عملکرد سازمانی باید تمامی کارکنان سازمان قابلیت دسترسی به دانش کسب شده را داشته باشند و از آن در جهت افزایش بهبود عملکرد خود و سازمان متبوع خود استفاده نمایند.

یافته‌های بدست آمده در خصوص فرضیه اصلی پژوهش که از فرضیه فرعی قابل استنباط و درک است نشان می‌دهد بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد، به عبارت دیگر با انتخاب و ترویج مدیریت دانش بر میزان عملکرد سازمانی افزوده می‌شود. مدیریت دانش نیز بدین دلیل که دارایی‌های ناملموسی را فراهم می‌کند که منحصر به فرد، غیرقابل تقلید و بی‌بدیل هستند می‌تواند در ارتقاء مزیت رقابتی و در پی آن عملکرد سازمانی نقش چشمگیری داشته باشد. از آنجا که سبک رهبری تحول‌آفرین به الگوهای رفتاری که رهبر به هنگام هدایت کردن فعالیت‌های دیگران از خود نشان می‌دهد اشاره دارد و این الگوهای رفتاری در تمامی ارکان سازمان از جمله عملکرد سازمانی اثرگذار است.

پیشنهاد‌های مبتنی بر یافته‌های تحقیق

از مکانیزم‌های همگانی جهت کار و مدیریت دانش جهت ارتقاء عملکرد استفاده شود که در این صورت ایجاد اینترانت داخلی و یا اینترنت مورد نیاز است.

هنگامی که اشتراک دانش یک هنجار برای سازمان محسوب شود، کارکنان سازمان باید آماده انتشار اطلاعات مربوطه بر اساس یک سیستم نوآوری باشند، برای این منظور پیشنهاد می‌گردد آنها چگونگی به اشتراک‌گذاری دانش در گذشته از طریق استفاده از

- Tan & Sousa
- Sheng
- Harris

موردکاوی و گزارش را فرا گرفته و همچنین برای کار با ابزار اشتراک‌گذاری دانش که در سازمان ارتباطات زیرساخت کشور مورد استفاده قرار می‌گیرد، آموزش لازم را ببینند.

منابع

۱. افجه، سید علی اکبر (۱۳۸۴). مبانی فلسفی و تئوری های رهبری و رفتار سازمانی. تهران: انتشارات سمت.
۲. اکبری، مینا؛ کارنما، اسداله؛ ملاحسینی، علی (۱۳۹۲)، بررسی رابطه ی بین تحول آفرین و عملکرد سازمانی؛ دوره دهم؛ ۶۳-۶۸؛ فصلنامه علمی ترویجی توسعه سازمانی پلیس
۳. امیرکبیری، علیرضا (۱۳۸۴). مفهوم و بالندگی رهبری تحول گرا و تبادل گرا. تهران: انتشارات ترمه.
۴. انصاری زمانی، قاسم؛ قاسمی نامتنی محمد (۱۳۸۸) ارزیابی اثر مدیریت دانش در خلق استراتژیک رقابتی. پژوهشنامه مدیریت دوره یک شماره ۲: ۱-۳۰
۵. ایزدیان، زینب؛ بیژن عبداللهی، مراد کیانی (۱۳۹۲). مدیریت دانش، الگویی جهت مدیریت شرکت های دانش بنیان مستقر در پارک های علم و فناوری. فصلنامه رشد فناوری، شماره ۳۷، ص ۶۴
۶. خلیلی شورینی، سهراب (۱۳۸۰). تئوری های رهبری و سازماندهی و کاربرد آن ها در نظام مدیریت. تهران: نشر قائم.
۷. Appelbaum, S. H., Degbe, M. C., MacDonald, O., & Nguyen-Quang, T. S. (۲۰۱۵). Organizational outcomes of leadership style and resistance to change (Part One). *Industrial and Commercial Training*, ۴۷(۲), ۷۳-۸۰.
۸. Bass, B. M., & Bass, R. (۲۰۰۸). *The bass handbook of leadership: theory, research, and managerial applications* (۴th ed.). New York: Free Press
۹. Frankel, A., & PGCMS, R. (۲۰۱۶). What leadership styles should senior nurses develop?. *nursing*, ۱۰, ۳۲.
۱۰. Ferrari, J. R., & Vaclavik, D. (۲۰۱۶). The leadership style of permanent deacons: Servant and transformational middle-aged ministers. *North American Journal of Psychology*, ۱۸(۱), ۱.
۱۱. Frankel, A., & PGCMS, R. (۲۰۱۶). What leadership styles should senior nurses develop?. *nursing*, ۱۰, ۳۲.
۱۲. Geisler, E., & Wickramasinghe, N. (۲۰۱۵). *Principles of knowledge management: Theory, practice, and cases*. Routledge.
۱۳. Harris, R., McAdam, R., McCausland, I., & Reid, R. (۲۰۱۳). Knowledge management as a source of innovation and competitive advantage for SMEs in peripheral regions. *The International Journal of Entrepreneurship and Innovation*, ۱۴(۱), ۴۹-۶۱.
۱۴. Hersey, P., Blanchard, K., Dewey, J. (۱۹۹۶). "Management of organizational behavior, New Jersey : Prentice ° Hall.
۱۵. Horwitz, I.B., Horwitz, S.K., Daram, P., Brandt, M. L., Brunicardi, F C., And Awad , S.S. (۲۰۰۸). "Transformational transactional , and passive-avoidant leadership characteristics of a surgical resident cohort; Analysis using the multifactor leadership questionnaire and implications for improving surgical education curriculums , *Journal of Surgical Research*, Vol. ۱۴۸, No.۱, pp:۴۹-۵۹.
۱۶. Hsiao, H.C; Chang, J.C. (۲۰۱۱). The role of organizational learning in transformational leadership and organizational innovation", *Asia Pacific Educ. Rev.* (۲۰۱۱) ۱۲:۶۲۱° ۶۳۱.
۱۷. Moriano, J. A. & Molero, F. (۲۰۱۱). The influence of transformational leadership and organizational identification on entrepreneurship. *Intentional entrepreneurship Management Journal*, DOI ۱۰.۱۰۰۷/s۱۱۳۶۵-۰۱۱-۰۱۹۶-x

۱۸. Pawlowski, J. M., & Bick, M. (۲۰۱۵). The global knowledge management framework: Towards a theory for knowledge management in globally distributed settings. *Leading Issues in Knowledge Management, Volume Two*, ۲, ۱۳۴.
۱۹. Liebowitz, J., & Frank, M. (Eds.). (۲۰۱۶). *Knowledge management and e-learning*. CRC press.
۲۰. Reid, J. (۲۰۱۶). The effects of leadership styles and budget participation on job satisfaction and job performance. *Asia-Pacific Management Accounting Journal*, ۳(۱).
۲۱. Sheng, M. L., Chang, S. Y., Teo, T., & Lin, Y. F. (۲۰۱۳). Knowledge barriers, knowledge transfer, and innovation competitive advantage in healthcare settings. *Management Decision*, ۵۱(۳), ۴۶۱-۴۷۸.
۲۲. Tan, Q., & Sousa, C. M. (۲۰۱۵). Leveraging marketing capabilities into competitive advantage and export performance. *International Marketing Review*, ۳۲(۱).
۲۳. Yusuf, A. F. (۲۰۱۶). Influence of Principals Leadership Styles on Students Academic Achievement in Secondary Schools. *Journal of Innovative Research in Management and Humanities*, ۳(۱).

