

الگوی ساختاری مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری کارکنان در بهداری کل ناجا

علی مجیدی¹، محبوبه شیرزاد²، هادی شیرزاد³، حامد اقدم⁴، شادی باقری⁵، ساره صمدی⁶

تاریخ دریافت: 91/12/7

تاریخ پذیرش: 92/2/2

از صفحه 35 تا 55

چکیده

یکی از آسیب‌های مهم مدیریت، توجه نکردن به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان است. این بی‌توجهی، اثربخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. هدف اساسی پژوهش حاضر، ارائه الگوی ساختاری مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری در بهداری کل ناجا است. روش تحقیق این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش‌های گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان بهداری کل ناجا تشکیل می‌دهند. نمونه مورد مطالعه نیز با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، به حجم 207 نفر از کارکنان اداره بهداری کل ناجا انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این مطالعه، پرسشنامه مدیریت دانش سالیس و جونز و پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری والتون است. نتایج این پژوهش نشان داد که متغیر کیفیت زندگی کاری در مدیریت دانش تأثیر داشته و عامل قانون‌گرایی در سازمان، از ابعاد کیفیت زندگی کاری بیشترین تأثیر را در مدیریت دانش دارد.

کلید واژه‌ها

مدیریت دانش، کیفیت زندگی کاری، ساختار مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، راهبرد، قانون‌گرایی، سرمایه فکری.

1- پزشک متخصص، جراح مغز و اعصاب، بهداری کل ناجا عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی.

2- کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، دانشگاه آزاد واحد رودهن، نویسنده مسئول، ایمیل: hamedaghdam@gmail.com

3- پزشک، متخصص، دکترای بیوتکنولوژی، عضو هیئت علمی دانشگاه امام حسین(ع)، رئیس پژوهشکده صنعت و فناوری انتظامی ساتحوم ناجا.

4- پزشک، متخصص طب اورژانس، دانشگاه تهران.

5- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد تهران.

6- کارشناس ارشد بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، بهداری کل ناجا.

امروزه مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت محسوب می‌شود. در واقع، مدیریت دانش به عنوان واکنشی نسبت به تغییرات فزاینده محیط پیرامون سازمان‌های کنونی محسوب می‌شود. تغییر در عملکردهای مدیریت امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. انواع مؤسسه‌ها و سازمان‌ها به منظور بقا و توسعه خویش و انطباق با تغییرات محیط رقابتی پیرامون، نیازمند اجرای اثربخش راهبرد مدیریت دانش هستند. از آنجا که دانش و فرآیندهای دانش به طور ناگشودنی با عملیات، ساختار، فرهنگ و هدف یک سازمان پیوند خورده‌اند، یک راهبرد مدیریت دانش کارآمد به مجموعه‌هایی نیاز دارد که فهم عمیقی از قلمرو دانش و چگونگی استفاده از آن در سازمان بزرگ‌ترشان داشته باشند و کارکنان باید فراتر از نقشی که همواره در آن درخشانده‌اند به سمت ایجاد و مدیریت دانش حرکت کنند. آنان باید فراتر از اینکه چیزهایی را برای دسترسی دیگران سازماندهی می‌کنند، حرکت کرده، دانش کاران واقعی شوند که از دانش به عنوان وجه برجسته کارشان استفاده کرده و واجد مهارت‌ها و دانش در سطوح بالا شوند. اجرای سیستم مدیریت دانش ترس کمی ندارد ولی به هر حال ریسک آن را می‌توان با پیاده سازی مرحله‌ای کاهش داد (قادری، 1389). مدیریت دانش را یک رویکرد نظام یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و سهیم شدن در تجربیات و تخصص‌های موجود مدون و نامدون در سازمان می‌داند (بارون، 2000¹). در طی سال‌های اخیر، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های راهبردی ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد دورنگر و گسترده است. این بدین معنا است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان برای مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی

می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی کاری یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بررسی، کنترل و شناسایی تمام جنبه‌های تأثیرگذار در کیفیت زندگی کاری کار پیچیده‌ای است (والتون،¹ 1973). سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر برخوردار خواهد بود و تعهد بیشتر نیروی کار یعنی، بهره‌وری بیشتر نیروی کار (ارگان،² 1988). اهمیت کیفیت زندگی کاری با توجه به پیچیدگی روزافزون جوامع و بازارهای کار و توجه بیشتر به ماهیت نیروهای انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. به عقیده تعدادی از صاحب نظران، بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورها، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علایق و اولویت‌های کارکنان پدید آمده است. کارکنان به دنبال آن هستند تا در کارشان نظارت و دخالت بیشتری بیابند. آنان میل دارند که مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ، به شمار نیایند. هدف اصلی این مطالعه، طراحی و ارائه الگوی ساختاری مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری در بهداری کل نیروی انتظامی است.

سؤال‌های تحقیق

- 1- الگوی ساختاری مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری کدام است؟
- 2- کدام عامل کیفیت زندگی کاری بیشترین تأثیر را بر مدیریت دانش دارد؟

چهارچوب نظری تحقیق

مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. فقدان یک توافق عمومی در ارائه تعریف مشخصی از این مفهوم، به ایجاد آشفتگی و اغتشاش منجر شده که در مطالعات مختلفی که در این زمینه انجام گرفته به خوبی منعکس شده است. بنابراین، به منظور درک بهتر مفهوم مدیریت دانش باید ابتدا به

1 - Walton

2- Organ



بررسی مفاهیم داده اطلاعات و دانش و تفاوت و ارتباط میان آنها پردازیم. عبارات اطلاعات و داده، اغلب به جای عبارت دانش به کار برده می‌شوند. اما در واقع آنها مفاهیم متفاوتی دارند و درک تفاوت آنها برای انجام یک کار دانش محور بسیار مهم و حیاتی است (نوروزیان، 1384). پروساک¹ (1998)، مدیریت دانش را تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمان، به طوری که مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم گیری‌ها دخیل هستند به این ثروت دسترسی داشته و بتوانند از آن استفاده کنند (خوانساری، 1384).

سالیس و جونز² (2002) در پژوهش خود عوامل مؤثر بر مدیریت دانش را شامل موارد زیر دانسته است:

کار تیمی: ایجاد و شروع یک سیستم مدیریت دانش نیازمند گستره وسیعی از مهارت‌ها در یک تیم متمرکز است. همه اعضای تیم مدیریت دانش به وسیله اهداف مشخص شده پروژه و اهداف شرکت منسجم می‌شوند، اما مهارت‌های اعضای آن متنوع است (چینگ یو،³ 1384).

تقسیم دانش: اساسی‌ترین چالش مدیریت دانش، اشتراک دانش است نه تولید دانش. دانشی که اشاعه داده نشود، ارزش بسیار محدودی برای سازمان دارد (اولسون،⁴ 2004).

راهبرد: بر پایه تمایز بین دو نوع دانش صریح و ضمنی، دو راهبرد متفاوت برای مدیریت دانش در سازمان پیشنهاد شده است. راهبردهای مدیریت دانش بر دو دیدگاه راهبرد مدیریت دانش صریح محور و ضمنی محور استوار است (کیس کین،⁵ 2005).

فرهنگ سازمانی: یکی از مهم‌ترین تواناسازهای مدیریت دانش، فرهنگ سازمان است که مشوق تعامل افراد با یکدیگر و تبادل نظرات و تجربیات و نقطه نظرات است و به

1 - Prusac
2 - Salis and Jones
3 - Ching U
4 - Olson
5 - Kis keen

کارکنان اجازه می‌دهد که بدون ترس از بازخواست، صدایشان را به گوش دیگران برسانند. موفقیت پروژه‌های مدیریت دانش بستگی به همکاری و اشتراک دانش بین همه افراد دارد و همه افراد باید فعالانه در گردآوری و ایجاد مضمون پروژه‌ها شرکت داده شوند. اگر کارمندان به خاطر اشتراک دانش شان به جای تشویق تنبیه شوند با پروژه مدیریت دانش همکاری نخواهند کرد. افراد غالباً به دلایل زیر از اشتراک دانش امتناع می‌ورزند (برگون،¹ 1386).

سرمایه فکری: شامل دانش، اطلاعات، دارائی فکری و تجربه است که می‌تواند برای ایجاد ثروت آفرینی مورد استفاده واقع شود. سرمایه فکری عبارت از توانایی ذهنی جمعی یا دانش کلیدی به صورت یک مجموعه است (استیوارت،² 1997).

سازمان یادگیرنده: سازمان یادگیرنده، تفکری است که مشوق رویکرد سیستمی، ارتباطات، ارتقای مهارت‌های فردی و فنی است، یادگیری بین اعضا خود را تسهیل و تشویق می‌کند و با کسب دانش و اطلاعات لازم آنها را قادر می‌سازد تا نسبت به تغییرات محیطی واکنش سریع و مؤثر نشان دهند (فیضی و قطریفی، 1389).

خلق دانش: خلق دانش را می‌توان فرآیند ایجاد دانش جدید یا جایگزینی و بهسازی دانش سازمانی موجود از طریق روابط اجتماعی و همکاری‌های سازمانی دانست. این فرآیند در سطوح فردی و سازمانی اتفاق افتاده و منجر به آفرینش دانش ضمنی یا صریح جدید می‌شود (آله وی و لیدنر،³ 2001).

رهبری و مدیریت: مدیریت، نظام همکاری و تعاون است و رهبری، موتور محرک آن است (بارنارد،⁴ 1966: 259).

1 - Burgon
2 - Stewart
3 - Ale Vy Welidner
4 - Barnard



ایده‌ها و مأموریت: ایده این است که سازمان بر مبنای علم روز پایه‌گذاری شده و سهام‌داران سازمان با این معلومات شریک شوند. مأموریت این است که باید این علم‌ها را تولید کنند و آنها را به یک راهبرد علمی تبدیل کرد (سالیس و جونز، 2002).

عدالت دیجیتال {رقمی}: عدالت دیجیتالی سازمان‌ها با سیر فناوری بر مبنای ساختارهای علمی در میان کارمندان رشد دهند و علم روز آنها را ارزیابی بخشند و همچنین سیستم‌ها با اجتماعات همکاری مجازی را پیاده کنند (همان منبع).

یکی از آفت‌های مهم مدیریت، بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان است. این بی‌توجهی، اثر بخشی و کارآیی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. به دلیل فقدان شناخت مدیران سازمان‌ها از کیفیت زندگی کاری، این مقوله، تناسب و اندازه‌های واقعی خود را در سازمان‌ها از دست داده است. کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از جالب‌ترین روش‌های ایجاد انگیزش و راه‌گشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل کارکنان است که ریشه در نگرش کارکنان و مدیران به مقوله انگیزش دارد (غلامی، 1388).

کیفیت زندگی کاری: کیفیت زندگی کاری یک برنامه جامع و فراگیر است که به ارتقای رضایت مندی کارکنان می‌پردازد و برای جذب و نگهداری کارکنان ضروری است (درگاهی، 2005). در همین رابطه والتون¹ (1973) عوامل کیفیت زندگی کاری را شامل موارد زیر دانسته است:

1. **پرداخت منصفانه:** پرداخت مساوی برای کار مساوی و نیز تناسب پرداخت‌ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و نیز تناسب آن با دیگر انواع کار.
2. **محیط کاری ایمن:** ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی.
3. **تأمین رشد و امنیت مداوم:** فراهم کردن زمینه بهبود توانایی‌های فردی، فرصت‌های پیشرفت، فرصت‌های به‌کارگیری مهارت‌های کسب شده و تأمین امنیت در زمینه درآمد و اشتغال.

1 - Walton

4. **قانون‌گرایی در سازمان:** فراهم بودن زمینه آزادی سخن بدون واهمه از عکس العمل مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی.
5. **وابستگی اجتماعی زندگی کاری:** نحوه پرداخت (ادراک) کارکنان درباره مسؤلیت اجتماعی در سازمان.
6. **فضای کلی زندگی:** برقراری توازن و تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی است.
7. **یکپارچگی و انسجام اجتماعی:** ایجاد جو و فضای کاری مناسب که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان هستند را تقویت کند.
8. **توسعه قابلیت‌های انسانی:** فراهم بودن فرصت‌هایی نظیر؛ استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارت‌های گوناگون و دسترسی به اطلاعات متناسب با کار (مورهد و گریفین، 1998 به نقل از میرکمال و نارنجی ثانی، 1387).

پیشینه تحقیق

در پژوهشی که توسط شفیع زاده (1386) تحت عنوان «مدیریت دانش: نظریه‌ها، فناوری‌ها و رویکردها» انجام گرفت به این نتیجه رسید که اگر مدیران اهمیت راهبردهای مدیریت دانش را نادیده بگیرند، سازمان آنها توفیق چندانی به دست نخواهد آورد. در مطالعه دیگری که توسط جواهری کامل (1388) با عنوان «مدیریت دانش در تحقیقات» انجام گرفت، به ارتباط بین سیستم‌های مدیریت دانش و تحقیقات پلیس و اهمیت دانش در کار پلیس پرداخته شده است. این مقاله چگونگی تأثیر سیستم‌های مدیریت دانش و عملکرد تحقیقات پلیس بر یکدیگر را بررسی می‌کند. این مقاله همچنین با تعیین مراحل رشد در سیستم‌های مدیریت دانش و تعیین مثال‌هایی از کاربردهای آن در تحقیقات پلیس کمک مهمی به برنامه‌ریزی راهبردی سیستم‌های مدیریت دانش در اجرای قانون می‌کند. طبق

الگوی پیشنهادی خوانساری (1384) بسیاری از سازمان‌ها، دانش موجود در سازمان را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و به عنوان شاخصی برای درجه‌بندی سازمانی در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند. ذولفقاری (1386) تأکید می‌کند که اجرای مدیریت دانش بر افزایش اثر بخشی آموزش و یادگیری تأثیر دارد و باعث بهتر شدن عملکرد کارکنان در سازمان می‌شود. شاه‌قلیان (1384) در پژوهشی با عنوان «طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران» به این موضوع پرداخته است و مطابق الگوی پژوهشگر در یک سازمان دانش محور، مؤلفه‌های مدیریت دانش، سطح دانش در سازمان را تغییر می‌دهند. خلیلی (1387) اظهار می‌دارد که تمامی هشت بُعد کیفیت زندگی کاری که شامل پرداخت کافی و منصفانه، محیط ایمن و بهداشتی، ایجاد فرصت رشد و امنیت مستمر، نقش قانون و قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی با جامعه‌پذیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

هاشمی (1389) پژوهشی تحت «عنوان ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی» را انجام داده است که نشان می‌دهد؛ سطح مدیریت دانش در ابعاد شش‌گانه آن در دانشگاه علوم انتظامی با وضعیت مطلوب فاصله به نسبت زیادی دارد؛ همچنین این دانشگاه در شرایط فعلی و به طور نسبی در بین ابعاد مدیریت دانش، بهترین وضعیت را در تشخیص دانش و ضعیف‌ترین وضعیت را در تحصیل دانش مورد نیاز خود دارد. خوش‌باور (1389) در پژوهش خود به این مطلب اشاره دارد که: هفت بُعد از ابعاد هشت‌گانه کیفیت زندگی کاری در سطحی پایین‌تر از میانگین قرار دارند و فقط بُعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان در سطحی معادل میانگین قرار دارد. همچنین مقایسه ابعاد کیفیت زندگی کاری بر حسب گروه‌های سنی، رشته شغلی و سابقه کاری، حاکی از وجود تفاوت‌های معناداری بود و سلمانی (1386) به این مطلب اشاره می‌کند که کیفیت زندگی کاری نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن، احساس مالکیت، خودگردانی و عزت نفس می‌کنند. این نتایج همچنین نشان

داد که کیفیت زندگی کاری باعث افزایش عملکرد و بهره‌وری در کارکنان می‌شود. در پژوهش دیگری ماری وود¹ (2003) نتایج خود را این‌گونه بیان می‌کند که میان رهبری مبتنی بر مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد.

چارچوب مفهومی تحقیق

مدیریت دانش: دانش، موتور محرکه توسعه دانایی محور بوده و توجه به آن نقش فزاینده‌ای در رشد سازمان‌ها و جوامع خواهد داشت. برای ارائه تصویری از سازمان‌ها و جوامعی که بیشترین استفاده و بهره‌را از دانش، در چرخه کامل آن می‌برند از اصطلاحات سازمان فراگیر (یادگیرنده) و در مقیاس بزرگ‌تر، جامعه فراگیر و ملت فراگیر استفاده می‌شود. سازمان یادگیرنده یا فراگیر، یک الگوی تغییر یافته برای سازمان‌ها و راهی نوین برای اندیشیدن درباره سازمان، در عصر دانش است. یک سازمان یادگیرنده دارای کمترین سلسله مراتب اختیارات، پاداشی برابر در برابر عملکرد یکسان، فرهنگ مشترک و ساختاری انعطاف‌پذیر و سازشکار است که می‌توان بدان وسیله از فرصت‌ها استفاده کرد و بحران‌ها را از بین برد. سازمان یادگیرنده، الگوی منحصر به فردی ندارد و به واقع نوعی نگرش یا فلسفه جدید درباره سازمان‌ها است که نقش‌های اصلی را به عهده اعضای سازمان می‌گذارد.

ذهنیت فلسفی: انسان همواره با چالش‌ها، موقعیت‌ها و شرایط مختلفی مواجه می‌شود که هر لحظه نیاز به تصمیم‌گیری به موقع و سنجیده دارد. لزوم مواجهه درست و اصولی با این مسایل برخورداری از تفکری خلاق و پویا است. یکی از روش‌های تفکر پویا، روش تفکر فلسفی است.

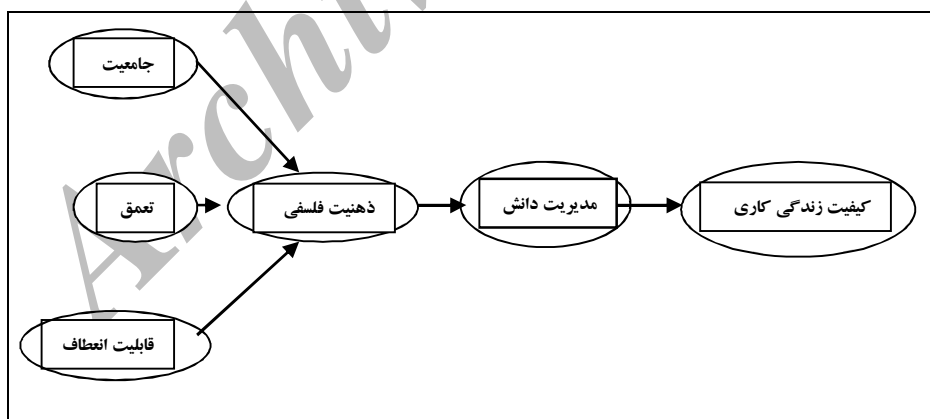
اسمیت (1370) از این نوع تفکر تحت عنوان ذهنیت فلسفی نام می‌برد. وی معتقد است که ذهنیت فلسفی الگویی از تفکر با سه بُعد جامعیت، تعمق و انعطاف‌پذیری است.



جدول 1: مدل ذهنیت فلسفی از دیدگاه اسمیت

مشاهده امور خاص با توجه به ارتباط آنها به یک زمینه وسیع	جامعیت	ذهنیت فلسفی
ارتباط دادن مسائل حاضر به هدف‌های دور		
به کار بردن قوه تعمیم		
توجه به جنبه‌های نظری	تعمق	
آنچه را دیگران مسلم و بدیهی تلقی می‌کنند مورد سؤال قرار دادن		
کشف امور اساسی و بیان آنها در هر موقعیت		
تعمق توجه به اشارات و امور مربوط به جنبه‌های اساسی در هر موقعیت		
قضاوت و حکم را به روش فرضیه‌ای - قیاسی قرار دادن	انعطاف پذیری	
رها ساختن خود از جمود روانی		
ارزش‌سنجی افکار و نظریات بدون توجه به منبع آنها		
توجه به مسایل مورد بحث از جهات متعدد		
پذیرفتن نظریه‌ها یا قضاوت‌های موقتی و شرطی		
علاقه به اتخاذ تصمیم در مواقع مبهم		

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال پنجم، شماره سوم (پیاپی نوزدهم)، پاییز 1391



نمودار 1: مدل مفهومی تحقیق

روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان بهداری کل ناجا تشکیل می‌دهند که به روش تصادفی ساده تعداد 207 نفر به عنوان نمونه، مورد مطالعه قرار گرفتند.

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش با توجه به متغیرهای اصلی، عبارت‌اند از:

الف) پرسش‌نامه 42 سؤالی مدیریت دانش (سالیس و جونز، 2002) که ابعاد آن عبارت‌اند از؛ رهبری و مدیریت، کار تیمی، تقسیم دانش، خلق دانش، عدالت دیجیتال، ایده‌ها و مأموریت، راهبرد، فرهنگ سازمانی، سرمایه فکری و سازمان یادگیرنده.

ب) پرسش‌نامه 29 سؤالی کیفیت زندگی کاری (والتون، 1973) که ابعاد آن عبارت‌اند از؛ پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن، تأمین رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت‌های انسانی.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

در این تحقیق از روش روایی صوری و محتوایی استفاده شد، بدین ترتیب که با نشان دادن فرضیه‌ها و پرسش‌نامه تنظیمی به اساتید متعدد و خبرگان و کارشناسان، همگی اذعان داشتند که وسیله اندازه‌گیری پرسش‌نامه (دقیقاً ویژگی‌های مورد نظر) فرضیه‌ها را اندازه‌گیری می‌کند. پس از بررسی دقیق سؤال‌های طراحی شده به وسیله اساتید راهنما و مشاور و افراد متخصص دیگر و حذف و اصلاح پاره‌ای از عبارات نامأنوس و مبهم، پرسش‌نامه نهایی، طراحی شد.

اعتماد یا پایایی، مسأله‌ای کمی و تکنیکی است و بیشتر ناظر به این سؤال است که ابزار اندازه‌گیری با چه دقت و صحتی پدیده یا صفت مورد نظر را اندازه‌گیری می‌کند. ضریب آلفای کرونباخ از عمومیت بیشتری در این روش برخوردار است. اصولاً این روش برای

محاسبه انسجام درونی ابزار اندازه‌گیری یا مقیاس‌ها به کار می‌رود. زمانی که مقیاسی از نوع لیکرت وجود داشته باشد و محقق بخواهد از طریق متغیرهای مختلف یک مفهوم پیچیده را اندازه‌گیری کند برای سنجش انسجام درونی مقیاس می‌توان از آماره آلفای کرونباخ استفاده کرد. اگر مقدار به دست آمده از آماره آلفای کرونباخ بیشتر از 0/70 باشد پایایی ابزار اندازه‌گیری، قابل قبول تلقی می‌شود. اما علاوه بر آلفای کرونباخ گزینه‌ای وجود دارد که نشان می‌دهد با حذف هر یک از متغیرها چه تغییری در مقدار آلفا ایجاد می‌گردد. از طریق بررسی مقادیر این بخش می‌توان تصمیم گرفت که در صورت حذف کدام متغیر یا متغیرها مقدار آلفا افزایش می‌یابد. این گونه متغیرها، مواردی هستند که با سایر متغیرها سازگار نبوده بنابراین با حذف آنها، دقت اندازه‌گیری مقیاس، افزایش می‌یابد. اگر مقدار به دست آمده کمتر از 0/70 باشد باید عمل حذف متغیرهای با آلفای پایین تا جایی ادامه یابد که مقدار آلفای نهایی به 0/7 یا بیشتر از آن برسد. مقدار ضریب آلفا برای ابزار سنجش کیفیت زندگی کاری 0/76، مدیریت دانش 0/87، ذهنیت فلسفی به میزان 0/95 اندازه‌گیری شد که از پایایی برخوردار است.

یافته‌های تحقیق

جدول 2: توزیع فراوانی و درصد آزمودنی‌ها به تفکیک جنسیت، تحصیلات، تأهل، سابقه

درصد	فراوانی	گزینه	
		زن	جنسیت
31/9	66	زن	جنسیت
68/1	141	مرد	
58/5	121	دیپلم و فوق دیپلم	تحصیلات
27/1	56	لیسانس	
14/5	30	فوق لیسانس و بالاتر	
15/5	32	مجرد	تأهل
84/5	175	متاهل	
16/4	34	کمتر از 5 سال	سابقه کاری
31/4	65	بین 6 تا 10 سال	
52/2	108	11 سال به بالا	

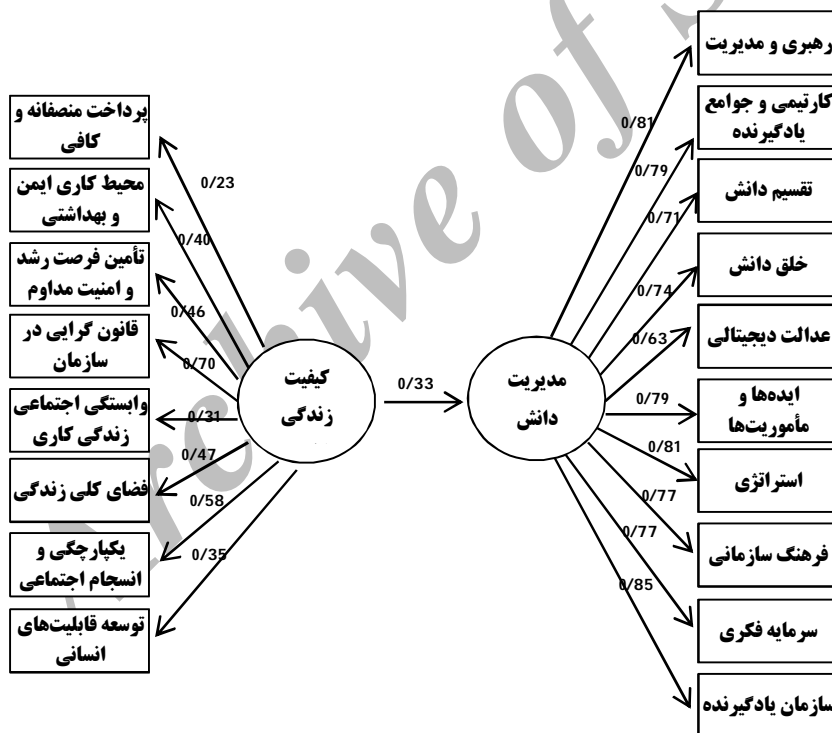
همان‌طور که در جدول 1 مشاهده می‌شود، در نمونه مورد مطالعه بیشتر افراد (68/1 درصد) مرد هستند. بیشتر افراد از تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم و سابقه کاری یازده سال به بالا، برخوردار بوده و متأهل هستند.

جدول 3: توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن

شماره کل	حداکثر نمره	حداقل نمره	دامنه تغییرات	انحراف معیار	نما	میانه	میانگین	شاخص آماری متغیر
25084	193	66	127	27/98044	118	121	121/1787	مدیریت دانش
3949	30	11	19	3/91832	17	18	19/0773	رهبری و مدیریت
2452	20	5	15	3/24191	12	11	11/8454	کارتیمی
1804	15	3	12	2/65690	6	8	8/7150	تقسیم دانش
1757	15	3	12	2/73038	6	9	8/4879	خلق دانش
2383	20	4	16	3/64020	10	11	11/5121	عدالت دیجیتالی
1764	14	3	11	2/74980	6	8	8/5217	ایده‌ها و مأموریت
2304	18	4	14	3/02536	8	11	11/1304	راهبرد
3120	25	5	20	4/33544	16	16	15/1208	فرهنگ سازمانی
2181	20	4	16	3/91008	8	10	10/5362	سرمایه فکری
3360	30	6	24	4/96339	12	16	16/2218	سازمان یادگیرنده

جدول 4: توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی متغیر کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن

شاخص آماری متغیر	میانگین	میانه	نما	انحراف معیار	دامنه تغییرات	حداقل نمره	حداکثر نمره	نمره کل
کیفیت زندگی کاری	90/5785	89	88	11/66397	61	63	124	18787
پرداخت منصفانه	9/6329	9	8	2/35048	10	5	15	1994
محیط کاری ایمن	9/4589	10	11	3/03811	12	3	15	1958
تأمین رشد و امنیت مداوم	11/5662	12	12	2/47783	11	7	18	2477
قانون‌گرایی در سازمان	14/2512	14	14	2/37395	14	6	20	2950
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	7/6570	8	8	1/58060	7	3	10	1585
فضای کلی زندگی	12/5604	13	13	2/31814	11	6	17	3600
یکپارچگی و انسجام اجتماعی	11/1159	11	12	3/14320	13	5	18	3201
توسعه قابلیت‌های انسانی	14/1159	14	11	3/31312	14	6	20	2922



الگوی مدیریت دانش بر اساس کیفیت زندگی کاری

نمودار 2: مدل تحلیل مسیر کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش

نمودار 2 الگوی ارتباط ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل؛ «پرداخت منصفانه و کافی»، «محیط کاری ایمن و بهداشتی»، «تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم»، «قانون‌گرایی در سازمان»، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری»، «فضای کلی زندگی»، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی»، «توسعه قابلیت‌های انسانی»، به عنوان متغیر مستقل با ابعاد مدیریت دانش شامل «رهبری و مدیریت»، «کارتیمی و جوامع یادگیرنده»، «تقسیم دانش»، «خلق دانش»، «عدالت دیجیتال»، «ایده‌ها و مأموریت»، «راهبرد»، «فرهنگ سازمانی»، «سرمایه فکری»، و «سازمان یادگیرنده» به عنوان متغیر وابسته اندازه‌گیری شده که با الگوی حقیقی داده‌ها متفاوت نیست. میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل؛ «پرداخت منصفانه و کافی» 0/23، «محیط کاری ایمن و بهداشتی» 0/60، «تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم» 0/46، «قانون‌گرایی در سازمان» 0/70، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری» 0/31، «فضای کلی زندگی» 0/47، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» 0/58، «توسعه قابلیت‌های انسانی» 0/35، که از تجمع این شاخص‌ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می‌گیرد و در مجموع 0/33، ضریب تأثیر گذاری دارد به عبارت دقیق‌تر 33 درصد از تغییرات متغیر وابسته مدیریت دانش توسط مجموعه‌ای از این شاخص‌ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش‌بینی، توسط سایر متغیرها پیش‌بینی می‌شود. متغیر قانون‌گرایی در سازمان بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می‌دهد.

میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل «رهبری و مدیریت» 0/81، «کارتیمی و جوامع یادگیرنده» 0/79، «تقسیم دانش» 0/71، «خلق دانش» 0/74، «عدالت دیجیتال» 0/63، «ایده‌ها و مأموریت» 0/79، «راهبرد» 0/81، «فرهنگ سازمانی» 0/77، «سرمایه فکری» 0/77 و «سازمان یادگیرنده» 0/85، که از تجمع این شاخص‌ها متغیر مدیریت دانش شکل می‌گیرد. متغیر سازمان یادگیرنده بالاترین و متغیر عدالت دیجیتال کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می‌دهد.

از آنجا که مقدار «شاخص نیکویی برازش» این مدل برابر 0/92 است، می‌توان بیان کرد که این مدل، برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر مدیریت دانش است. همچنین مدل فوق بیانگر این است که بیشترین اثر مستقیم را می‌توان تحت عنوان اثر مستقیم قانون‌گرایی در سازمان در بعد کیفیت زندگی کاری بر متغیر سازمان یادگیرنده در بعد مدیریت دانش عنوان کرد.

جدول 5: جدول زیر معرف شاخص‌های مرتبط با برازش مدل ارائه شده در تحقیق

تفسیر	میزان	شاخص
برازش عالی (ملاک بیش از 0/90)	0/91	تاکر - لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)
برازش عالی (ملاک بیش از 0/90)	0/90	بونت - بنتلر (شاخص برازش نرم شده)
برازش عالی (ملاک بیش از 0/70)	0/72	هولتر
برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی 0/05)	0/042	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب RMSE
برازش عالی (ملاک بیش از 0/90)	0/92	GFI

با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می‌توان به برازش مدل تدوین شده از یکسو و داده‌های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده یا مدل ساختاری شده با داده‌های تجربی فراهم شده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادلات ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش است. در جمع‌بندی نهایی پژوهش حاضر، مطرح می‌شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار بوده، زیرا شاخص برازش غیرنرم تاکر - لوئیز (0/91) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر (0/90)، مساوی 0/90 است. علاوه بر آن، شاخص هولتر (0/72) بالاتر از 0/70 بوده و برازش مطلوب را نشان می‌دهد. همچنین، ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (0/042)، کمتر از 0/05 بوده و معرف برازش مدل محقق است.

بحث و نتیجه گیری

اولین یافته پژوهشی حاضر آن است که بین کیفیت زندگی کاری کارکنان و مدیریت دانش آنها رابطه وجود دارد که این یافته با بخشی از یافته‌های پژوهشی افرادی همچون

شفیع زاده (1386) و سلمانی (1382) و هاشمی (1389) و همچنین جواهری کامل (1388) همسویی دارد. شفیع زاده (1386) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین اهمیت راهبردهای مدیریت دانش و توفیق سازمان‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، به عبارتی اگر مدیران راهبردهای مدیریت دانش را در سازمان‌ها جدی نگیرند، سازمان آنها به توفیق چندانی دست نخواهد یافت. سلمانی (1386) به این مطلب اشاره می‌کند که کیفیت زندگی کاری، نمایان‌کننده نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی و عزت نفس می‌کنند و در پژوهش خود به این نتیجه رسید که رابطه معناداری بین کیفیت زندگی کاری و فرهنگ سازمانی وجود دارد. همچنین جواهری کامل (1388) نتایج خود را این گونه بیان می‌کند که میان سیستم‌های مدیریت دانش با عملکرد و تحقیقات پلیس ارتباط معناداری وجود دارد. هاشمی (1389) می‌گوید؛ دانشگاه علوم انتظامی در هیچ کدام از ابعاد تشخیص، تحصیل، به کارگیری، اشتراک، توسعه و نگهداری دانش دارای وضعیت ایده‌آل نیست. بین ابعاد مدیریت دانش در این دانشگاه با سایر دانشگاه‌ها نیز تفاوت‌هایی وجود دارد.

دومین یافته پژوهشی حاکی از آن است که بین برخی از ابعاد کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد که بیانگر این مطلب است که بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و پرداخت منصفانه، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری و یکپارچگی و انسجام اجتماعی با مدیریت دانش ارتباط معناداری وجود دارد که این نتیجه هم‌سو با مطالعاتی است که در گذشته انجام شده است ((خوش باور و همکاران (1389)، خلیلی (1387)، اولسون (2004)، ماری وود (2003)، خوانساری (1384) و ذولفقاری (1386)). در این راستا خلیلی (1387) اظهار می‌دارد که تمامی هشت بعد کیفیت زندگی کاری که شامل؛ پرداخت کافی و منصفانه، محیط ایمن و بهداشتی، ایجاد فرصت رشد و امنیت مستمر، نقش قانون و قانون‌گرایی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی کاری، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه قابلیت‌های انسانی هستند با جامعه‌پذیری سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. طبق الگوی پیشنهادی خوانساری

(1384) بسیاری از سازمان‌ها، دانش موجود در سازمان را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و به عنوان شاخصی برای درجه‌بندی سازمانی در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند. ذولفقاری (1386) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که بین مدیریت دانش و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. خوش باور و همکاران (1389) در مطالعه خود اظهار می‌دارند که بُعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی از ابعاد کیفیت زندگی کاری در سازمان در سطحی معادل میانگین قرار دارد و این بعد در کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش بیشترین تأثیر را دارد. همچنین ماری وود (2003) نتایج خود را این گونه بیان می‌کند که، میان رهبری مبتنی بر مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. کوزمین¹ (2000) مدیریت دانش را فرآیند جذب و اخذ دانش حرفه‌ای به وسیله متخصصان، کارشناسان و افراد حرفه‌ای در سازمان می‌داند که نتایج آن موجب می‌شود تا این گروه از قدرت اعتبار و استقلال در مقابل مدیریت سازمان برخوردار گردند و دانش خود را به طور مناسبی در اختیار مدیریت قرار دهند. مدیریت دانش عرصه‌ای است که در آن، مدیران سازمان و نیروهای دانش‌ایفای نقش می‌کنند، اما حالت مطلوب زمانی به وجود می‌آید که این دانش در جهت اهداف سازمانی ذخیره، بازیابی و به کار گرفته شود (شاه‌قلیان، 1385). سطوح بالای کیفیت زندگی کاری برای سازمان ضروری است، از آن جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می‌کند و منجر به حفظ و نگهداری آنان در سازمان می‌شود (سندریک،² 2003). کیفیت زندگی کاری مشخصاً موجب کاهش غیبت از کار، حوادث محل کار، نارضایتی از کار و ترک شغل می‌شود (هاولویک،³ 1991).

پیشنهادها

در پایان پیشنهاد می‌شود، رؤسا و مدیران سازمان ناجا بیش از پیش منابع جدید دانش و افراد ماهر را شناسایی کرده، به زمینه‌های خلق دانش توجه بیشتری مبذول کنند و برای سرمایه‌های

1- Kowsmin
2 - Sandrik
3 - Howlovik

فکری کارکنان ارزش بیشتری قائل شوند. با به کارگیری این راهکارها ادارات ناجا قادر خواهند بود که با تمرکز بر اهداف بلند مدت از طریق کیفیت زندگی کارکنان به راهبرد مدیریت دانش توجه بیشتری کرده، سیاست‌های لازم در این خصوص را اتخاذ کنند.

با توجه به اینکه قانون‌گرایی در سازمان از ابعاد کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش رابطه دارد، پیشنهاد می‌شود:

- رفتار مدیران با کارکنان سازمان منصفانه باشد.
- کارکنان باید بدون وهمه و ترس نظرات خود را آزادانه بیان کنند.
- در محیط کار باید آرامش نسبی برقرار باشد.
- باید روشی مدرن برای رسیدگی به شکایات در سازمان ایجاد شود.

- اولسون، تئودور (2004). بررسی ارتباط بین خلاقیت با سبک تفکر مبتنی بر مدیریت دانش در مدیران رده بالای نیروهای نظامی. ترجمه محمد باقری، تهران: انتشارات سمت (نشر اثر اصلی 1998).
- بارون، جوناتان (2000). هدف گذاری مهمترین مهارت مدیران. ترجمه رضائیان، علی (1370)، تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- برگون، برایان (1386). مبانی مدیریت دانش ترجمه محمد قهرمانی و محمد باقری، کرج: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت (نشر اثر اصلی 2007).
- چینگ، یو (1384). نقش مدیریت دانش و تأثیر رهبران سازمانی مدیریت دانش در سازمان‌های کنونی. ترجمه محمد علی نعمتی، تهران: انتشارات سمت.
- خلیلی، مسعود؛ اعتباریان، اکبر (1387). رابطه کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با جامعه پذیری سازمانی (کارکنان سازمان تامین اجتماعی). دانش و پژوهش در روان شناسی، شماره 35، صص 81 - 106.
- خوانساری، جیران (1384). بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق و ارائه الگوی پیشنهادی. رساله دکتری کتابداری، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات.
- خوش‌باور، رحیمه؛ عنایتی، ترانه؛ صالحی، محمد (1389). بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره سوم.
- درگاهی، حسین؛ غریبی، میترا؛ گودرزی، مریم (2005). بررسی کیفیت زندگی کاری پرستاران در بیمارستان تهران.
- ذوالفقاری، امیر (1386). نقش مدیریت دانش و سیستم اطلاعات مدیریت دانش و سیستم مدیریت اطلاعات با استفاده از آی سی دی ال برای افزایش اثربخشی آموزش و یادگیری در وزارت نیرو. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، تهران: دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات، دانشکده مدیریت.
- سلمانی، داود (1382). کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن‌ها با عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها. دانش مدیریت، شماره 61-60، صص 73-97.
- شاه‌قلیان، کیوان (1385). طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران، رساله دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.
- شاه‌قلیان، کیوان (1384). طراحی الگوی ارزیابی سطح مدیریت دانش در سازمان‌های صنعتی ایران (مورد مطالعه صنعت خودرو). رساله دکتری، تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات.
- شفیعی زاده، حمید (1386). مدیریت دانش: نظریه‌ها، فناوری‌ها و رویکردها. فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، سال چهارم، شماره 13، زمستان 1386، ص 38.
- فیضی، طاهره؛ قطریفی، لیلا (1389). ارتباط مدیریت و مولفه‌های آن با ابعاد سازمان یادگیرنده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران. فصلنامه مدیریت صنعتی، سال اول، شماره اول.

- قادری، الهام (1389). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و سلامت سازمانی با کارآفرینی کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن.
 - غلامی، علیرضا (1388). عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره 24.
 - مارری، وود (2003). رابطه بین رهبری مبتنی بر مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی. ترجمه محمد مهمان نواز، 1383، مشهد: انتشارات دانشگاه فردوسی.
 - میرکمالی، سید محمد؛ نارنجی ثانی، فاطمه (1387). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره 48، صص 71-101.
 - مینگ یو، چینگ (1348). نقش و تأثیر رهبران سازمانی در نهادینه‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های کنونی. ترجمه محمد علی نعمتی. مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران.
 - نوروزیان، میثم (1384). کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی. ماهنامه تدبیر، سال شانزدهم، شماره 156.
 - هاشمی، صدیقه سادات (1389). ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، 5 (2) 183-214.
 - اسمیت، فیلیپ جی. (1370). ذهنیت فلسفی در مدیریت آموزشی. (ترجمه محمد رضا برنجی). چاپ اول، تهران: انتشارات گلچین.
-
- Barnard, Chester I. (1966). *The functions of the executive*: Cambridge, Massachusetts Harvard University Press.
 - Havlovic, S. J. (1991). Quality of work life and human resource outcome. *Industrial Relations*, 30 (3):469-479.
 - Keskin, Halit (2005). "The Relationship between explicit and tacit oriented knowledge strategy and firm performance" *Journal of American Academy of Business*. Vol.1
 - Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
 - Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How organizations manage what they know*, Harvard Business School Press, Cambridge.
 - Sallis, E. and Jones, G. (2002) *knowledge management in Education*. Kogan page London.
 - Sandrick, K. (2003). "Putting the Emphasis on Employees –As an Award – Winnig Employer", *Baptist Health care Has Distant Memories of the Work force Shortage*. *Trustee* January: 6-10.
 - Stewart, T. (1997), *Intellectual capital: The New Wealth of Organization*, Doubleday / Currency, New York, NY.
 - Walton, R. F. (1973). *Quality of Work life: what is it?* *Sloan Management Review*, fall.