

رابطه مدیریت دانش با رضایت شغلی مدیران ارشد شهرداری منطقه یک شهر تهران

احسان شاملو محمودی

کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، مدیر اداره برنامه ریزی و توسعه شهری معاونت فرهنگی و اجتماعی شهرداری منطقه یک.

نام نویسنده مسئول:

احسان شاملو محمودی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۴/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۶/۳۰

چکیده

نظر به اهمیت مدیریت استراتژیک در سازمان ها و شرکت های دولتی و خصوصی و فعالیت های صورت گرفته در راستای ارتقا و بهبود هر چه بهتر این مقوله از سوی مراجع و تصمیم گیرندگان، از جمله ارائه راهکار در ایجاد فضای نوین مدیریت در خصوص افزایش رضایتمندی مدیران و تبع آن کارکنان و مراجعان سازمان ها از موضوعات پر اهمیت در این زمینه می باشد. یکی از عوامل تعیین کننده در افزایش رضایتمندی مدیران در سازمان اجرا و پیاده سازی مدیریت دانش و مولفه های آن است. در همین خصوص با توجه به اهمیت سازمان تاثیرگذار شهرداری تهران پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه مدیریت دانش با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران آغاز شد. روش مطالعه این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. پرسشنامه محقق ساخته ای در جهت سنجش مولفه های مدیریت دانش و پرسشنامه استاندارد سنجش رضایت شغلی ابزار مناسب برای تحقق این هدف است. جامعه آماری این پژوهش را ۵۰ نفر از مدیران ارشد بخش های مختلف شهرداری منطقه یک شهر تهران تشکیل می دهد که به روش تصادفی ساده انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج حاصله، با استفاده از بسته های کامپیوتری SPSS به این شرح است: نتایج حاصل از اجرای این آزمون روی نمونه فوق نشان داد آزمون از ۶ عامل اشیاع شده است. که عبارتند از: به کارگیری مقوله تکنولوژی، به کارگیری مقوله رهبری، به کارگیری مقوله فرهنگ سازمانی، به کارگیری مقوله منابع انسانی، به کارگیری مقوله مکانیسم و فرآیند، به کارگیری مقوله ساختار سازمانی. در رابطه با متغیرهای مورد پژوهش، پس از انجام شناسایی آماری و استفاده از روش همبستگی پیرسون در سطح اطمینان ۹۹٪ معناداری رابطه هر ۶ مولفه مدیریت دانش با میزان رضایت شغلی مدیران ثابت شد. بر طبق نظرات پاسخگویان به ترتیب اولویت مولفه ها به شرح زیر می باشد: در رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران بیش از هر مساله تکنولوژی و به ترتیب عواملی همچون فرهنگ سازمانی، رهبری، مکانیسم و فرایند، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی با میزان رضایت شغلی مدیران رابطه دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش - رضایت شغلی.

مقدمه

در آستانه هزاره سوم مدیریت دانش به عنوان یک نیاز استراتژیک برای موسسات، سازمان ها و نهاد های خدماتی مطرح است. مدیریت دانش تضمین کننده برتری های بلند مدت برای سازمان ها و جوامع و میزان بهره گیری آن ها از سرمایه های انسانی، فکری و اطلاعاتی است.

بحث مدیریت دانش یکی از مباحث نوظهور در مدیریت است که به شدت مورد استقبال و توجه دانشمندان علم سازمان و مدیریت واقع شده و مهمترین رکن مدیریت دانش پیاده سازی و اثر بخشی آن می باشد که شناخت مدیریت دانش به عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی برای پیاده سازی آن ضروری است.

از طرفی رضایت شغلی کارکنان یکی از مسایل رفتاری بسیار مهم در حوزه انسانی سازمان بوده که خود تعیین کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. مطالعات متعدد نشان داده است که رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، افزایش کمیت و کیفیت کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار و بالا بردن روحیه کارکنان است. به صورت ساده می‌توان گفت «رضایت شغلی میزانی است که مردم شغلشان را دوست دارند» گینزبرگ و همکارانش که رضایت شغلی را از دیدگاه‌های گوناگون مورد توجه قرار داده‌اند، به دو نوع رضایت شغلی اشاره می‌کنند: رضایت درونی که از دو منبع حاصل می‌شود. نخست احساس لذتی که انسان تنها از اشتغال و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت یا انجام برخی مسؤولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها و رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد و رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر و تحول است.

با توجه به اهمیت رضایت شغلی کارکنان و به خصوص مدیران بخش های مختلف سازمان ها پرداختن به موضوع چگونگی ایجاد و افزایش میزان رضایت شغلی در مدیران ادارات، از موضوعات پر اهمیت می باشد. در همین رابطه به نظر می رسد اجرای اصول و مفاهیم مدیریت دانش در سازمان ها می تواند به نحو چشمگیری ما را در رسیدن به این هدف یاری کند. در این تحقیق چالش های موجود بر سر راه پیاده سازی فرآیند مدیریت دانش در ۶ محور ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، رهبری شایسته، فرهنگ سازمانی، مکانیسم و فرآیند و منابع انسانی در شهرداری منطقه یک شهر تهران به عنوان یکی از گزینه های قابل مطالعه در زمینه پیاده سازی و اجرای مقوله مدیریت دانش مورد بررسی قرار می گیرد و در این رابطه به بررسی نقاط قوت و ضعف، فرصت ها و تهدیدات می پردازیم و در ادامه مدلی برای نمایش رابطه مدیریت دانش و بهبود و افزایش میزان رضایتمندی شغلی مدیران منطقه یک شهر تهران ارائه می شود. الگوریتم پیشنهادی می تواند در سازمان های مشابه قابلیت تعمیم پذیری داشته باشد و در هر سازمانی با روش سنجش مشابه با این پژوهش جهت بهبودسازی رضایت شغلی مدیران بکار رود.

بیان مساله

منابع انسانی و بهره‌گیری به‌جا و شایسته از آن، از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است. نیروی انسانی با قابلیت‌ها و توانایی‌های بالقوه خود چنانچه به خوبی مورد توجه قرار گیرد می تواند نقش مهم و اساسی را در راستای رسیدن به رشد و توسعه اقتصادی ایفا کند. در بین مباحث علوم رفتاری، یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته، و از دگرسو در تمام سطوح مدیریت و منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است. به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. در حقیقت به اعتقاد بسیاری از پژوهشگران مانند پورتر (۱۹۷۶)، لافکوئیست و دیویس (۱۹۶۹)، این اختلاف مفهوم اصلی رضایت شغلی را تشکیل می دهد. در همین راستا، گتی (۱۹۸۹)، لافکوئیست و دیویس بر این اعتقادند که رضایت شغلی کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزشهای حرفه ای فرد و نظام تقویت کننده کار است.

بسیاری از سازمان ها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه گذاری در زمینه اجرای اثر بخش مولفه های آن به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش هستند و تلاش می کنند با پیاده سازی اثر بخش مدیریت دانش عملکرد خود را بهبود بخشند. مدیریت دانش موضوعی سیستماتیک است مقوله ای که اجرای اثر بخش آن نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عوامل مختلف سازمانی است. اجرای اثر بخش وظیفه مدیریت دانش در سازمان های مدرن امروزی مستلزم ویژگی های خاص از جمله ساختار مطلوب ، مکانیسم متناسب ، فناوری اطلاعات بهینه، رهبری شایسته ، و فرهنگ سازمانی است که وجود شکاف و ناهماهنگی در بین این عوامل مانع پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش خواهد بود.

در اکثریت سازمان ها از جمله شهرداری تهران بیشتر کارکنان و به ویژه مدیران از رویه ها و دانش و تجارب گذشته استفاده می کنند که باعث کاهش عملکرد در سازمانها می شود و زیان آن متوجه تمام جامعه می باشد. شهرداری منطقه یک شهر تهران به عنوان یک سازمان غیر دولتی با اجرای اثر بخش این وظیفه نقش موثرتری را در بهبود وضعیت اشتغال جامعه، امور اقتصادی و اجتماعی نیروی کار و ارتقاء توانمندی های نیروی کار متناسب با شرایط جدید اقتصادی و پیشرفتهای تکنولوژیکی ایفا می کند.

با توجه به اهمیت و کاربردی بودن موضوع مورد مطالعه، این سوال مهم مطرح است که در سازمان مهم و تاثیرگذار و تصمیم گیرنده ای چون شهرداری تهران به کارگیری مقوله مدیریت دانش و مولفه های تشکیل دهنده آن شامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات)، مقوله رهبری، مقوله فرهنگ سازمانی، مقوله منابع انسانی، مقوله مکانیسم و فرآیند، ساختار سازمانی به افزایش و بهبود رضایتمندی شغلی مدیران به چه میزان رابطه دارد و این مساله تا چه میزان می تواند موجب بهبود شرایط در سازمان شهرداری و افزایش رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری خصوصا شهرداری منطقه یک شهر تهران شود؟

اهمیت و ضرورت مساله

بطور اساسی رضایت شغلی عبارت است از حد احساسات و نگرشهای مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. (بروس شرترز، ۲۰۱۰)

رضایت شغلی عبارت است از احساس رضایت (به مفهوم لذت روحی ناشی از ارضای نیازها و تمایلات و امیدها) که فرد از کار خود به دست می آورد. رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس ها، به کار خود می نگرند. هر سازمانی با نیروی انسانی ایجاد و بدون آن هیچ سازمانی قادر به ادامه حیات نخواهد بود. بنابراین شناخت نیازها، انگیزه ها، تمایلات، عوامل رضایت و عدم رضایت کارمندان نه تنها لازم است بلکه جهت اتخاذ سیاست های صحیح، راهبردهای مناسب و برنامه های مؤثر ضروری می باشد. رضایت شغلی یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می کند. رضایت شغلی حالتی مطبوع و خوشایند، عاطفی و مثبت که حاصل از رضایت از شغل است، مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

مدیریت دانش شیوه جدید برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان است مدیریت دانش اشاره به فرآیند سیستماتیکی دارد که به هماهنگ کردن فعالیتهای کسب، ایجاد، ذخیره، تسهیم، انتشار، توسعه و به کار گیری دانش سازمان بوسیله افراد و گروهها که در جهت تحقق اهداف سازمانی است می پردازد. (راستگی ۲۰۰۰)

مدیریت دانش سبب بهبود مزیت رقابتی سازمان، بهبود مشتری مداری، بهبود روابط کاری، بهبود خلاقیت و کاهش هزینه ها در سازمان می شود. (اکسیریم و ادمینسون ۱۹۹۷)

شهرداری منطقه یک شهر تهران به عنوان جزئی از مجموعه گسترده شهرداری کشورمان و نیز به عنوان یک سازمانی که در تلاش می باشد تا با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرآیند های خود بتواند نقش خود را در بهسازی و زیبا سازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، زیباسازی، مالی، اجتماعی و فرهنگی شهر به نحو موثر و موفقیت آمیز ایفا نماید. مدیریت دانش یکی از مهمترین وظایفی است که می تواند در شرایط موجود به ارتقاء هر چه بیشتر سطح عملکرد و افزایش رضایتمندی شغلی این سازمان کمک کند. در این پژوهش به دنبال آن هستیم تا با شناسایی ساختار اداری و بدنه شهرداری منطقه یک شهر تهران و همچنین شناسایی فرصت ها و تهدیدات موجود بر سر راه این سازمان به ارائه مدل استراتژیک مدیریت دانش و رابطه آن با افزایش رضایتمندی شغلی مدیران و در نتیجه احتمالا افزایش رضایتمندی کارکنان و و بهبود کیفیت کاری این سازمان پردازیم.

فرضیه های پژوهش

در این تحقیق با توجه به ثمر ثمر بودن مدیریت دانش و شاخص های مختلف و متعدد آن، و بررسی کاربرد سیستم مدیریت دانش، در سازمان شهرداری تهران و رابطه آن بر میزان رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری، خصوصا شهرداری منطقه یک شهر تهران می پردازیم. هدف اساسی تحقیق حاضر بررسی "رابطه مدیریت دانش با میزان رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران" است. با توجه به این هدف، فرضیه اصلی مطرح شده در این پژوهش بدین قرار است:

مدیریت دانش با رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.

فرضیه های فرعی پژوهش به این شرح است:

مقوله تکنولوژی (فناوری اطلاعات) بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.
مقوله رهبری بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.
مقوله فرهنگ سازمانی بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.
مقوله منابع انسانی بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.
مقوله مکانیسم و فرآیند بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.
مقوله ساختار سازمانی بر افزایش رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارد.

مبانی نظری

شغل، به کار واداشتن کسی است و آنچه مایه مشغولیت می باشد، از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت می کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می دارد. شغل عبارت است از گروهی از موقعیت های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می توانند این موقعیت ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند. رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. محیط کار هر انسانی خانه دوم اوست، چه بسیار افرادی که عمده ساعات شبانه روز خود را مجبورند در محیط کاری خود بگذرانند. ساده پیداست که این محیط نیز همچون خانه باید برآورنده حداقلی از نیازهای روحی و روانی افراد باشد تا آنها بتوانند ضمن کسب درآمد به ارتقای دانش حرفه ای خود پرداخته و خدمتی صادقانه ارائه دهند. عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می توانند ایجاد کننده رضایت شغلی در افراد باشد. چه بسا تنها نبود یک عامل از مجموع این عوامل می تواند از ایجاد رضایت در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی فرد از شغل خود از مهمترین عوامل ایجاد رضایت شغلی در افراد است (طوسی، ۱۳۸۹).

فیشر^۱ و هانا^۲ رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند، یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد تامین کند، او از شغلش راضی است. به نظر هاپاک^۳ رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. از تعاریف ارائه شده درباره رضایت شغلی، چنین برمی آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد (الوانی، ۱۳۸۵).

عوامل رضایت شغلی

محققان مدت هاست در جست و جوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره هستند. تاکنون آنها توانسته اند به رشته ای از عوامل ثابت و مرتبط با ضایت شغلی دست یابند، می توان به اختصار به چند عامل که در این زمینه از اهمیت بیشتری برخوردارند، اشاره کرد. پورتر^۴ و استیرز^۵ به چهار عامل ذیل اشاره کرده اند:

عوامل سراسری سازمان؛ یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیش تر کارکنان صدق می کند؛ مثل حقوق و فرصت های ارتقا. عوامل بلافصل محیط شغلی؛ متغیرهایی که گروه های شغلی را تشکیل می دهد؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار.

عوامل محتوایی یا فعالیت های بالفعل شغلی؛ مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤولیت) و وضوح نقش.

عوامل فردی؛ ویژگی هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ) (فتوت، ۱۳۸۷).

جورج و جونز چهار عامل اساسی را در میزان و سطح رضایت شغلی مؤثر می دانند:

۱. شخصیت و صفات شخصیتی ۲. ارزش ها ۳. موقعیت کار و شغل ۴. تاثیر اجتماعی.

¹ V.E.Fisher

² J.V.Hanna

³ R.Hoppock

⁴ W. Porter

⁵ M.Steers

وودمن^۶ و هل ریجل^۷ در کتاب خود، در بحث عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، به این عوامل اشاره می کنند: صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار، و روابط انسانی کار.

شرتزر^۸ عوامل ذیل را در رضایت مندی شغلی مؤثر می داند: حقوق، امنیت کاری و ثبات شغلی، شرایط کاری خوب، امکان پیشرفت و ترقی، و روابط انسانی.

کورمن این عوامل مؤثر را به دو دسته تقسیم می کند:

۱. عوامل محیطی؛ مثل سطح شغل، محتوای شغل، رهبری ملاحظه کار، دستمزد و فرصت های ترفیع. ۲. عوامل شخصی؛ مثل سن، سطح تحصیلات و جنسیت. هر قدر شغل از لحاظ سطح، مسؤولیت، استقلال و تنوع بالاتر باشد، مطلوب تر است، هر چند به نسبتی که فرد در سطح بالاتری قرار داشته باشد (بر حسب تحصیلات، توانایی ها و مانند آن)، سطح لازم این خصوصیات برای کسب خشنودی باید بالاتر باشد (شکرکن، ۱۳۹۰).

همان گونه که ملاحظه می شود، صاحب نظران بسیاری به ذکر عوامل مؤثر در رضایت شغلی پرداخته اند. با نظری اجمالی به نوشته های اینان، چنین به نظر می رسد که بسیاری از این عوامل مشترک می باشد. بنابراین، در جمع بندی، این عوامل را می توان چنین ذکر کرد:

عامل اجتماعی (ناشی از جامعه و محیطی که فرد در آن زندگی می کند و نشانگر سطح فرهنگ و دیدگاه های مورد قبول جامعه اوست)؛ مانند میزان ارزش و مقام اجتماعی کارگر و کارمند

نفس کار (عامل محتوایی کار که مربوط به ذات کار می باشد و از احساس علاقه به شغل مورد نظر ناشی می شود)
محیط کار (هر عاملی که با محیط کاری و فضای کاری سر و کار دارد؛ مثل ساختمان فیزیکی محل کار و آب و هوا) (پرهیزکار، ۱۳۸۶)

نتایج مهم رضایت از شغل عبارت است از:

الف - رضایت و ترک خدمت: رضایت از شغل و ترک خدمت با یکدیگر رابطه دارند. وروم^۹ پی برد اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به رها کردن شغل خود مبادرت می ورزند.

ب - رضایت از شغل و غیبت از کار: شواهد نشان می دهد که رابطه ای معتدل و معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار خود وجود دارد.

ج - رضایت و عملکرد: استیرز و پورتر در کتاب خود می گویند: هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر باشد و هر قدر نگرش او به شغلش مثبت تر باشد (از کارش راضی تر باشد)، عملکرد او نیز در سطحی بالاتر خواهد بود.

د - تاثیر رضایت شغلی بر سازمان: ارزیابی ها نشان می دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثر بخش و مفید در خواهد آمد (حسینی زاده، ۱۳۸۹).

نظریه های رضایت شغلی

نظریه امید و انتظار: این نظریه با نام های نظریه انتظارات و نظریه احتمال نیز مطرح می باشد. انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل تر حاصل می شود. این نظریه معتقد است که رضایتمندی شغلی به وسیله انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت های فرد تعیین می شود، درحالی که نارضایتی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است. در این نظریه، هر قدر احتمال وقوع موفقیت در انجام کار در حد بالاتری قرار گیرد، هر قدر میزان تطابق و هماهنگی میان توانایی های فرد و نیازها و انتظارات شغلی او بیش تر گردد، هر قدر پاداش های خارجی و داخلی در سطح بالاتری قرار گیرد و مهم تر از همه، هر اندازه ادراک او از منصفانه بودن پاداش ها در سطح بالاتری باشد، احتمال بقای او در سازمان بیشتر می شود (میرسپاسی، ۱۳۸۶).

نظریه ارزش: این نظریه مدعی است رضایتمندی شغلی به وسیله این پدیده تعیین می گردد که آیا شغل به فرد امکان حفظ ارزش های خصوصی و شخصی را می دهد یا نه. این نظریه می رساند که اگر شغل با حفظ ارزش های خصوصی و شخصی شاغل سازگار باشد، او از شغل خود رضایت دارد. ولی چنانچه شغلش با ارزش های خصوصی او در تعارض و تناقض باشد، رضایت شغلی برایش حاصل نخواهد شد.

⁶ W. Woodman

⁷ Don Hellriegel

⁸ Bruce. E. shertzer

⁹ V. H. Vroom

نظریه بریل^{۱۰}: اگر فرد با فکر و تصمیم خود، شغلش را انتخاب کند، به طور طبیعی، از آن رضایت خواهد داشت. اما اگر با اجبار و یا اضطرار آن را انتخاب کند، به احتمال قوی، از شغل خود ناراضی خواهد بود.

نظریه نقشی: در این نظریه، به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود. در جنبه اجتماعی، تاثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می گیرد. این عوامل همان شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می شود. جنبه روانی رضایت شغلی بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می شود. به عبارت دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسؤولیت های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی او را مشخص می نماید. رضایت کلی نتیجه ای است که فرد از ترکیب در جنبه اجتماعی و روانی عایدش می گردد (پارساییان، ۱۳۸۵).

نظریه هرزبرگ^{۱۱}: او به نوع نیاز - یعنی نیازهای بدنی و نیازهای روانی - اشاره می کند. هرزبرگ و میرز معتقدند که رضایت بالا، عملکرد بالا را به دنبال می آورد. از این رو، برای ایجاد آن باید به اقداماتی از قبیل توسعه شغلی، غنای شغلی، چرخش شغلی و مانند آن متوسل شد. به نظر هرزبرگ، واحدهای صنعتی و خدماتی در صورتی موفق می شوند افراد را به خوبی جذب کنند و نیازهای آنان را ارضا کنند که بتوانند کاری به آن ها عرضه کنند که رضایتشان را جلب کند و همچنین کار را با توجه به چگونگی ارضای نیازهای سطح سوم (نیاز به رشد و شکوفا شدن استعدادهای فکری و نیروهای بالقوه در فرد) در نظر بگیرند. هرزبرگ به این نتیجه رسید که اگر این گونه نیازهای افراد ارضا گردد گفته می شود که از کار خود رضایت دارند. و اگر ارضا نشوند، در رابطه با سازمان و کارشان اظهار نارضایتی می کنند.

هالند نظریه خود را بر مبنای دو اصل مهم استوار نموده است. انتخاب شغل و حرفه با نوع شخصیت فرد بستگی دارد و انتخاب شغل و حرفه رابطه مستقیمی با طرز تلقی و گرایش فرد دارد. معنای ضمنی این نظریه چنین است که اگر فردی شغل خود را متناسب با صفات شخصیتی اش انتخاب کند و نسبت به این شغل گرایش و نگرش مثبتی داشته باشد، از شغلش راضی است و در غیر این صورت، از شغل خود رضایتی نخواهد داشت (علاقه بند، ۱۳۸۶).

زمینه های شکل گیری مدیریت دانش

مدیریت دانش و مفاهیم استراتژیک مربوطه، به عنوان اجزا و عناصر مهم بقای سازمان و حفظ موقعیت رقابتی آن مورد توجه قرار گرفته اند (مارتنسون، ۱:۲۰۰۲). به عنوان نمونه مکالروی (۲۰۰۲) معتقد است که دانش و کارکنان دانشی عواملی کلیدی سازمان در دستیابی به توسعه پایدار قلمداد می شوند و در زمره اصلی ترین منابع رقابتی آینده شرکتها قرار دارند. افزون بر این مارتنسون (۲۰۰۰) مدعی است که مدیریت دانش پیش نیاز قطعی برای بهره وری و انعطاف پذیری سازمانهای خصوصی و دولتی است و از این رو توجه به آن از وظایف و مسؤولیتهای مدیران و مجریان است.

مارتنسون (۲۰۰۲) معتقد است که عامل اساسی برای بقای سازمانها دانش است. در حقیقت، همانطور که بیچرز (۲۰۰۰) مطرح می سازد، دانش عاملی است که بر اساس آن، مدیران می توانند خود را از رقیبانشان متمایز سازند. افزون بر این، دانش ابزاری است که با آن محیط تجاری به شکل ضعیف سازمان یافته را می توان به خوبی سازمان داد، و از این طریق دنیای پیچیده قابل مدیریت می شود و می توان مسایل نامشخص را تفسیر کرد. دانش در واقع، دارایی کلیدی شرکت محسوب می شود. تافلر (۱۹۹۳) معتقد است: ارزش واقعی شرکتها بیشتر به عقاید، دیدگاهها و اطلاعات واقع در ذهن کارکنان و در بانکهای اطلاعاتی و حق اختراعات بستگی دارد تا به مواد و خطوط مونتاژ و سایر دارایی های فیزیکی که ممکن است در اختیار داشته باشند. بنابراین اکنون سرمایه متکی بر عواملی است که عمدتاً نامشهودند.

دانش بزرگترین مزیت رقابتی کشورها در عرصه اقتصاد جهانی نیز به شمار می رود. رقابت جهانی، دگرگونی شتابان، افزایش رقابت های ملی، منطقه ای و بین المللی جوامع در حال توسعه را وادار می دارد تا در پی کسب و حفظ مزیت هایی پایدار باشند و در پی یافتن راه حلی بنیادی تر، تجربه پذیر و حیاتی در خصوص ارتقاء عملکرد خود، گام بردارند. امروزه بسیاری از جوامع برای رسیدن به درک بهتری از آنچه می دانند، آنچه باید بدانند و اینکه در این باره چه باید بکنند در تکاپو هستند (استیسی، ۳:۲۰۰۱).

در تلاش برای پاسخ به این سؤال که «دانش چیست» مارتنسون (۲۰۰۰) این نکته را مطرح می سازد که گرچه فلاسفه صدها سال است که در رابطه با این موضوع بحث می کنند، ولی تلاش برای یافتن یک تعریف رسمی همچنان ادامه دارد. در همین رابطه، بیچرز (۲۰۰۰) معتقد است که برای تعریف دانش، ابتدا باید دید که چه چیزی دانش «نیست». وی در ادامه چنین توضیح می دهد که مطمئناً دانش را نمی توان معادل مجموعه ای از داده ها قلمداد کرد. مهمتر از آن، دانش را نمی توان معادل اطلاعات قلمداد کرد.

¹⁰ A. A. Brill

¹¹ F. Herzberg

گروالیز (۲۰۰۱) معتقد است که «تمایز داده‌ها» و «اطلاعات» مشکل است، و تنها از طریق مفاهیم بیرونی یا از دیدگاه کاربر می‌توان بین «داده‌ها» و «اطلاعات» و «دانش» تفاوت قائل شد، معمولاً داده به عنوان مواد خام، اطلاعات به عنوان مجموعه سامان یافته‌ای از داده و دانش به عنوان اطلاعات با مفهوم شناخت می‌شود.

از این رو تعاریف ارائه شده از دانش در قالب یک جدول جمع‌آوری و در ذیل ارائه شده است.

جدول شماره (۱): تعاریف دانش

نویسنده	تعریف دانش
توربان (۱۹۹۸)	دانش اطلاعاتی است سازماندهی شده که برای امر تصمیم‌گیری و حل مسائل سازمانی قابل استفاده و کاربردی شده است
استین و واز (۲۰۰۴)	مجموعه‌ای از تجربیات پیوسته
پنتلند (۲۰۰۵)	محصول مجموعه اقدامات مداومی است که در ساختارهای فیزیکی و اجتماعی سازمان قرار دارند
لئونارد-بارتون (۲۰۰۶)	اطلاعاتی که مرتبط، کاربردی و تا حدی مبتنی بر تجربه هستند
اسپک و اسپیروک (۲۰۰۷)	مجموعه‌ای از تجربیات، بینش‌ها و قوانین
بکمن (۲۰۰۷)	داده و اطلاعاتی است مستدل که سبب بهبود عملکرد، حل مسائل سازمانی و تصمیم‌گیری بهتر می‌شود
روگل (۲۰۰۸)	مجموعه‌ای از اطلاعات، ارزشها، تجربیات و قوانین
آدل و گریسون (۲۰۱۰)	آنچه افراد پیرامون مشتریان، تولیدات، فرآیند، اشتباهات و کامیابی‌ها می‌دانند
دانشگاه کنتاکی (۲۰۱۱)	یک منبع حیاتی می‌باشد که در واقع، ماده اولیه در حال ساخت و کالای ساخته شده در حال تصمیم‌گیری است.
وینهاون (۲۰۱۱)	مجموعه‌ای از تجربیات پیوسته یا مفهوم‌سازیهایی انتزاعی
باک (۲۰۱۲)	عقاید و نظرات افراد پیرامون چگونگی حل مسائل سازمانی
داونپورت و پروساک (۲۰۰۸)	مخلوط سیالی از تجربیات، ارزشها، اطلاعات موجود و نگرشهای کارشناسی نظام یافته است که چهارچوبی را برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید بدست می‌دهد.
یمین فیروز (۲۰۱۲)	درک، آگاهی یا شناختی است که در خلال مطالعه، تحقیق، مشاهده یا تجربه نسبت به جهان بیرونی در فرد ایجاد می‌شود.

نقش دانش در مدیریت دانش

ادلسن می‌گوید: «مردم همواره دانش داشته‌اند و از آن استفاده کرده‌اند». (۲۲) اما دقیقاً دانش چیست؟ دانش، دانستنی است که در تجربیات، مهارت‌ها، قابلیت‌ها، توانایی‌ها، استعدادها، افکار، عقاید طرز کارها، الهامات و تصورات افراد موجود است و به شکل مصنوعات ملموس، فرآیندهای کاری و امور روزمره یک شرکت خود را آشکار می‌سازد.

مدیریت دانش، فرآیند گسترده‌ای است که امر بررسی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد. امروزه دانش مهم‌ترین دارایی سازمانها محسوب می‌شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت. (پاکسرشت، ۱۳۸۲، ص ۲۷).

مدیریت دانش، موضوع مهمی است، زیرا به مهمترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه‌های فکری مربوط می‌شود. مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته باری سازمان ایجاد ارزش می‌کند. مدیریت دانش مستلزم وجود رهبری آگاه و تأثیرگذار در سازمان است. از عناصر جلو برنده مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی متکی بر خلاقیت و نوآوری است. برای توسعه مدیریت دانش در سازمان باید تغییراتی که منجر به تعامل وی را بازسازی دانایی می‌گردند، به طور نظام‌مند تشویق و حمایت شوند.

به اعتقاد اسکیرم (۱۹۹۹) مدیریت دانش بر گسترده‌ای از مفاهیم شامل درک و دانش از مشتریان، تولیدات و خدمات، افراد، فرآیندها و روابط را در بر می‌گیرد. و به اعتقاد لی و چوی (۲۰۰۳) برای توصیف آن از واژگان گوناگونی بهره گرفته شده است شامل مدیریت سرمایه‌های فکری، مدیریت سرمایه‌های دانشی و قدرت مغز یا IQ شرکت. آنها معتقدند تعریف مدیریت دانش به دلیل مفاهیم چندسطحی

آن مشکل است. و هنوز در تعریف مدیریت دانش اتفاق نظر وجود ندارد (آذری، ۱۳۸۰: ۴۷). الوانی (۱۳۸۷) معتقد است که در اغلب تعاریفی که از مدیریت دانش ارائه شده است، فرآیند استفاده از دانش^{۱۲} بیش از همه مورد استفاده قرار گرفته و کمتر به خلق دانش به عنوان عنصر اصلی پرداخته شده است. در حالیکه مدیریت دانش زمانی می تواند نقش مؤثری در جامعه ایفا کند که در تولید و خلق دانش توفیق داشته باشد. تعاریف مختلفی از مدیریت دانش وجود دارند که بعضی متمرکز بر فرآیندهای مدیریت دانش هستند و برخی بر اهداف آن توجه دارند (پارک، ۲۰۰۷: ۲۰).

جدول شماره (۲): تعاریف مدیریت دانش

نویسنده	تعریف مدیریت دانش
بارون (۲۰۰۰)	یک رویکرد نظام یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و تسهیم شدن در تجربیات و تخصص های مدون و نامدوم موجود در سازمان
بیلی، کسلر و کریستیفن (۲۰۰۰)	استراتژی ارائه دانش مورد نیاز و به موقع افراد در زمان درست می باشد که به آنها کمک می کند که اطلاعات را به اشتراک گذارند و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند.
بیهاکت (۲۰۰۰)	فرآیند خلق، نشر، توزیع و کاربرد دانش
تیلور (۲۰۰۰)	حرکت و جنبشی است که عصر آینده را مسخر خود خواهد ساخت
راستگی (۲۰۰۰)	فرآیند سیستماتیکی که به هماهنگ کردن فعالیت های کسب، ایجاد، ذخیره، تسهیم، انتشار، توسعه و بکارگیری دانش سازمان بوسیله افراد و گروهها، که در جهت تحقق اهداف سازمانی است می پردازد
مارتنسون (۲۰۰۰)	روشی برای بهبود عملکرد، بهره وری و رقابت پذیری، بهبود کارآمد کسب، تسهیم و استفاده از اطلاعات درون سازمان، ابزاری برای تصمیم گیری بهبود یافته، طریقی برای بدست آوردن بهترین روشها، راهی برای کاهش هزینه ها و دیر کردهای پژوهشی و روشی برای سازمان نوآورتر شدن
هندلی (۲۰۰۰)	یک توصیف کلی از فرهنگ، فرآیندها، زیرساخت ها و فناوری موجود در یک سازمان است که جذب، رشد و بهینه سازی سرمایه دانشی سازمان برای تحقق اهداف راهبردی را ممکن می سازد.
باک (۲۰۰۱)	برنامه مدیریتی که مجموعه ای از فرآیندهای دانشی نظیر کسب، خلق و تسهیم دانش را در سازمان مدیریت می کند.
برادوک (۲۰۰۱)	استفاده و کاربرد یک سلسله مفاهیم و چارچوب های علمی
کوزمین (۲۰۰۲)	فرآیند جذب و اخذ دانش بوسیله متخصصان، کارشناسان، و افراد حرفه ای در سازمان است که نتیجتاً موجب می شود این گروه در مقابل مدیریت سازمان از قدرت، اعتبار و استقلال برخوردار شوند و دانش خود را در برابر ما به ازای مناسبی در اختیار مدیریت قرار دهند.
استازکوسکی (۲۰۰۳)	مدیریت سرمایه های فکری در جهت بهبود عملکرد سازمانی
توربان و همکارانش (۲۰۰۳)	خلق و ذخیره دانش، و توزیع آن به گونه ای که بهره برداری از آن در سازمان امکان پذیر باشد
جکسون و همکارانش (۲۰۰۳)	سیستمی شامل جمع آوری، نگهداری و مستندسازی داده ها، اطلاعات و تجربه ها است که در آن تعاملات گروهی و اجتماعی برای مبادله دانش نهفته و صریح تسهیل و ترویج می شوند.
جعفری مقدم (۱۳۸۱)	فرآیند ایجاد، تسهیل و تقویت یادگیری سازمانی، میسر کردن زمینه های توزیع، تسهیم و استفاده از دانش سازمانی، استفاده مجدد از دانش سازمانی بازیابی شده و به روز کردن حافظه سازمانی است.

جنکس و همکارانش (۲۰۰۶)، اسملینک و کروسدل (۲۰۰۶)، ژنگ (۲۰۰۵) ولی و چوی (۲۰۰۲)، معتقدند که هدف نهائی مدیریت دانش، بهبود عملکرد سازمانی است. چوچان وی (۱۹۹۹)، هدف اصلی و پیام مدیریت دانش را در بهره وری پایدار جوامع اعلام نمود. در اوایل سال ۲۰۰۰ شعار مدیریت دانش، خلق، اشاعه، استفاده از دانش و اطلاعات با کیفیت بالا به منظور دستیابی اهداف و یادگیری فردی و سازمانی مطرح شده است.

نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵) دانش را به دو نوع ضمنی^{۱۳} و صریح^{۱۴} طبقه بندی کردند و ماتریس چهار مرحله ای خلق دانش را که حاصل تبدیل انواع دانش به یکدیگر است را طراحی کردند. دانش نهفته یا ضمنی (پنهان) مجموعه ای از تجارب، مهارت ها، دیدگاه های حرفه ای و کاری، الگوهای ذهنی در درون فرد است که به طور ساده قابل انتقال نیست و کاملاً جنبه شخصی و فردی دارد. دانش صریح یا آشکار، دانش مدونی است که با واژه ها و لغات و کلمات به سادگی قابل بیان و انتقال باشد.

امانتی (۱۳۸۱) دانش را به چهار نوع طبقه بندی می کند: دانش نیروی انسانی که در مغز اعضای سازمان وجود دارد. دانش مکانیزه که حامل وظایف ویژه یکپارچه در سخت افزار ماشین است. دانش مستند که به شکل بایگانی، کتاب، سند، دفتر کل، دستورات و نمودارها، و ... ذخیره می شود. دانش خودکار (اتوماتیک) که به طور الکتریکی ذخیره شده و بوسیله برنامه های رایانه ای که وظایف خاص را پشتیبانی می کند قابل دسترسی است.

لال و تاکار (۲۰۰۷) دانش را به سه قسم می دانند: دانش صریح، دانش ضمنی و دانش فرهنگی که شامل مفروضات و عقایدی است که برای درک و توضیح و تشریح واقعیات به کار می رود.

دانش از نظر جورنا: رنه جورنا در مقاله ای با عنوان «انواع دانش و اشکال مختلف سازمان» سه نوع دانش را نام می برد: دانش نهان: که مقابل مشاهده نبوده و در تجارب، فرهنگ و ارزش های یک فرد یا سازمان نهفته است. دانش صریح: آشکار و کدگذاری شده است. دانش نظری یا تئوریک: دانشی است که از تخصص های عمیق افراد سرچشمه می گیرد.

موفقیت مدیریت دانش مستلزم نگرش سیستمی است که کلیه عوامل و اجزا و فرآیندهای مدیریتی دانش را مدنظر قرار دهد. هرگونه جزء نگری ممکن است چالش های جدی بر سر راه موفقیت برنامه های مدیریت دانش به وجود آورد. بسیاری از سازمان ها بر این باور هستند که دانش مهمترین دارایی آنهاست، اما در عمل کمتر به آن پایبندند. یکی از دلایل عمده این امر آن است که سازمانها نمی دانند چگونه به سراغ مدیریت دانش بروند. برای این منظور در این فصل مدلهای مختلف مدیریت دانش مورد بررسی قرار می گیرد. براساس نگرش و رویکردی که صاحب نظران نسبت به مدیریت دانش اتخاذ کرده اند، مدلهای مختلفی شکل گرفته است. اثربخشی هر کدام از این مدلها موقعیت و جایگاهی نیستگی دارد که سازمان در آن قرار گرفته است.

علل پیدایش مدیریت دانش

افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می کند و به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می انجامد. (باریگر روش، ۱۳۸۲)

از نظر داونپورت و پروساک (۱۹۹۸) مدیریت دانش اهداف ذیل را دنبال می کند:

۱- تدوین راهبردهایی مشخص برای تحقق مبادلات خلق الساعه دانش. مبادله دانش می تواند از طریق مشارکت در دانش، تدوین و برقراری روابط استاد-شاگردی تحقق پذیرد.

۲- سرعت انتقال دانش

۳- تبدیل مدیریت دانش به جزئی از کار کارکنان از طریق انجام وظیفه تمام وقت تعدادی از کارکنان ستادی دانشور که می تواند به پدیده ای فراگیر تبدیل شود.

۴- فرهنگ سازمانی، فرهنگی فوق العاده است تا دانش، آزادانه و راحت بر سازمان مسلط شود.

۵- مدیریت دانش مستلزم انجام کارهای جالب و جدید است.

۶- شکلهای خاصی از دانش را سازمان داده و فعالیت های ویژه مربوط به دانش را بهبود می بخشد.

۷- مدیران دانش بر اعمال مدیریت پروژه، مدیریت تغییر و مدیریت فناوری تسلط دارند. (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸: ۳۴).

روش پژوهش

جهت مطالعه بررسی، این پژوهش بر اساس طبقه بندی بر مبنای هدف در زمره تحقیقات کاربردی است و از حیث روش جزء تحقیقات توصیفی - پیمایشی به شمار می آید. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده ها توصیفی و از نوع

¹³ - Tacit

¹⁴ - Explicit

همبستگی است. همچنین پژوهش حاضر بر مبنای نوع داده های گردآوری شده نیز از نوع کمی می باشد که در این راستا پرسشنامه های برای دریافت نظرات توزیع خواهد شد.

جامعه مورد مطالعه این پژوهش را، مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران تشکیل می دهد، که بر طبق تحقیقات صورت گرفته در مجموع در تعداد مدیران این مجموعه ۱۵۰ نفر تعیین می گردد که در مجموع پاسخنامه ۵۰ نفر از مدیران ارشد و معاونین اداری مشغول در شهرداری منطقه یک شهر تهران که به روش نمونه گیری تصادفی ساده از بین جامعه آماری به عنوان گروه نمونه انتخاب شدند بررسی شود.

پس از گردآوری اطلاعات و انجام مطالعات، پرسشنامه ای شامل ۳۰ گزاره جهت سنجش متغیرهای مطرح شده توسط پژوهشگر تهیه شد و جهت بررسی روایی محتوایی یا سازه پرسشنامه به سمع و نظر اساتید و متخصصان این رشته، رسید و مورد تایید ایشان قرار گرفت. مجموعه ای ۳۰ سواله که در ۶ بخش به بررسی اثربخشی مدیریت دانش بر بهبود رویکرد مدیریت استراتژیک در شهرداری منطقه یک شهر تهران که شامل سنجش میزان مولفه تکنولوژی، سنجش میزان مولفه رهبری، سنجش میزان مولفه فرهنگ سازمانی، سنجش میزان مولفه منابع انسانی، سنجش میزان مولفه مکانیسم و فرایند، سنجش میزان مولفه ساختار سازمانی می پردازد، ارزشگذاری هر سوال بر مبنای لیکرتی دارای پنج گزینه کاملاً مخالف، مخالف، بی نظر، موافق و کاملاً موافق بوده که با مقیاس ۵ درجه ای نمره گذاری شده است. بنابر این حداقل نمره کسب شده ۳۰ و حداکثر نمره ۱۵۰ می باشد. برای بررسی اعتبار داده ها از فرمول ضریب همبستگی آلفا کرونباخ استفاده شد که میزان همگونی درونی را نشان می دهد و برای به دست آوردن روایی آن از روش تحلیل مولفه های اصلی استفاده شده است. بر این اساس کفایت نمونه برداری (KMO، کیسر-مایر-اولکین) جهت بررسی مقادیر همبستگی، مورد سنجش قرار گرفته که برابر ۰.۸۷۸ است و از میزان معناداری ۰.۷ بالاتر است و این کفایت گزینه ها را برای تحلیل عاملی نشان می دهد. تعداد عامل های استخراجی در این پژوهش ۶ عامل اصلی تحت عناوین مولفه تکنولوژی، مولفه رهبری، مولفه فرهنگ سازمانی، مولفه منابع انسانی، مولفه مکانیسم و فرایند، مولفه ساختار سازمانی به صورت محتوایی گنجانده شده است

جهت سنجش میزان رضایت شغلی مدیران ارشد شهرداری منطقه یک شهر تهران از پرسشنامه استاندارد رضایت شغلی ورث استفاده شد. این پرسشنامه متشکل از ۱۹ سوال می باشد و ارزشگذاری هر سوال بر مبنای لیکرتی دارای پنج گزینه کاملاً مخالف، مخالف، بی نظر، موافق و کاملاً موافق بوده که با مقیاس ۵ درجه ای نمره گذاری شده است. بنابر این حداقل نمره کسب شده ۱۹ و حداکثر نمره ۹۵ می باشد. و پرسشنامه با توجه به کلید تصحیح و آزمودنی ها بر حسب میزان رضایت شغلی طبقه بندی شدند.

جهت بررسی فرضیه های پژوهش مورد مطالعه و بررسی رابطه احتمالی متغیرها، و استفاده از آماره همبستگی پیرسون ابتدا به بررسی پیش فرض های امکان استفاده از این آماره پرداختیم بدین معنا که پیش فرض توزیع نرمال داده ها، مورد سنجش قرار گرفت که معناداری نرمال بودن توزیع داده ها با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف در سطح ۹۹٪ اطمینان تایید می شود.

پس از تایید توزیع نرمال داده ها به تحلیل و بررسی فرضیه های مورد پژوهش می پردازیم.

فرضیه ۱: به کارگیری مقوله های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی، با میزان رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک رابطه دارد.

متغیرها	حجم گروه نمونه	انحراف استاندارد	میانگین	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معناداری
تکنولوژی	۵۰	89۱۴.6۲	00۱۴.۲۶	**۸۳۱.	0۴.0
رهبری	۵۰	2۴۷۱۳.۲	0۵۴۰.۲۸	**۷۵۳.	۰۰۰ .
فرهنگ سازمانی	۵۰	۲۵۴۷.3۱	۴۲۱.0۲۵	**۶۴۴.	.000
منابع انسانی	۵۰	8۷۵۴۱2.	0۵۴۱.۲۷	**۷۲۱.	۲۷.0
مکانیسم و فرایند	۵۰	۳,۵۷۴۱۱	0۴۵۴.۲۸	**۸۳۹.	۰۰۰.
ساختار سازمانی	۵۰	۵۱۴۴۱2.	0۱۴۱.۲۳	**۶۲۴.	۰۰.0

در رابطه با خرده مقیاس های های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی رهبری؛ در سطح اطمینان ۰/۹۹ مشخص شد؛ کلیه مولفه های مدیریت دانش با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک رابطه دارد.

با توجه به معناداری رابطه تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی رهبری؛ در سطح اطمینان ۰/۹۹ مشخص شد؛ کلیه مولفه های مدیریت دانش با رضایتمندی شغلی مدیران، جهت بررسی میزان این معناداری از آماره رگرسیون استفاده می شود:

تحلیل رگرسیون بر اساس مدل Enter انجام شده است (تمام داده ها در بررسی پیش بینی وارد شده اند).

انحراف استاندارد	R^2 میزان درستی	R^2	R	مدل درستی
2.67014	.132	.145	.380 ^a	1

با توجه به R^2 (۰/۹۹) می توان نتیجه گرفت که ۹۹ درصد از واریانس متغیر وابسته (رضایتمندی شغلی مدیران) به کمک یک ترکیب خطی تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمان؛ مدیران قابل تبیین است.

سطح معناداری.	F	مجذور میانگین	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل درستی
.000 ^a	11.055	78.821	۵	236.463	رگرسیون 1

با توجه به F (۱۱/۰۵۵) می توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۰/۰۵ درصد واریانس تبیینی محاسبه شده $[R^2 (۰/۹۹)]$ معنی دار است.

VIF	حد توان	سطح معناداری	T	Beta	انحراف استاندارد	B
7.959	.126	26۰.	9.081	۳۶۴.	.946	8.594
4.054	.247	47۰.	5.353	.423	.106	.567
3.450	.290	29۰.	2.100	-.172	.093	.195
6.629	.143	14۰.	3.058	-.245	.090	.276
.573	2.836	.000	4.949	۳۲۵.	.573	2.836
.۳۲.	.562	.000	8.242	.587	.068	.562

با توجه به جدول t تکنولوژی (۹،۰۸۱)، رهبری (۵،۳۵۳)، ساختار سازمانی (۲،۱۰۰)، منابع انسانی (۳،۰۵۸)، t منابع انسانی (۴،۹۴۹)، مکانیسم و فرایند (۸،۲۴۲)، در سطح اطمینان ۰/۰۵ معنادار بوده در نتیجه همگی وارد معادله رگرسیون می شوند. نیز ضریب تحمل VIF تکنولوژی (۷،۹۵۹)، رهبری (۴،۰۵۴)، ساختار سازمانی (۳،۴۵۰)، فرهنگ سازمانی (۶،۶۹۲۹)، منابع انسانی (۰،۵۷۳) و مکانیسم و فرایند (۰،۰۳۲) کوچکتر از ۱۰ بوده در نتیجه مدل با ثبات است و قدرت برآورد رگرسیون وجود دارد.

معادله پیش بینی مدل گرایش به رسانه ملی عبارت است از:

گرایش به رسانه ملی = ۸،۵۹۴ تکنولوژی + ۰،۵۶۷ رهبری + ۰،۱۹۵ ساختار سازمانی + ۰،۲۷۶ فرهنگ سازمانی + ۲،۸۳۶ منابع انسانی + ۰،۵۶۲ مکانیسم و فرایند

به این معنا که با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران بیش از هر مساله تکنولوژی رابطه و به ترتیب عواملی همچون فرهنگ سازمانی، رهبری، مکانیسم و فرایند، فرهنگ سازمانی و ساختار سازمانی با میزان رضایت شغلی رابطه دارند..

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر به منظور بررسی " رابطه مدیریت دانش با میزان رضایت شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران " و با هدف ساخت یک پرسشنامه استاندارد برای سنجش این مقوله آغاز شد. در اجرای این پژوهش گروهی با حجم ۵۰ نفر از مدیران ارشد شهرداری منطقه یک شهر تهران که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و پرسشنامه بر روی آنها اجرا گردید.

ابزار پژوهش پرسشنامه محقق ساخته ای مبنی بر 30 گزاره بر مبنای لیکرتی در پنج گزینه کاملاً مخالف، مخالف، بی نظر، موافق، کاملاً موافق تنظیم و در مقیاس ۵ درجه ای نمره گذاری شده است. روایی محتوایی مجموعه با کمک نظر اساتید و کارشناسان مورد ارزیابی

قرار گرفت و عوامل به دست آمده بر اساس روایی محتوایی و کمک گرفتن از نظریه ادگر (۲۰۰۳) نام گذاری و اعتبار آنها هم از طریق آلفا کرونباخ سنجیده شد، میزان اعتبار عوامل پرسشنامه در حد قابل قبول و به شرح زیر می باشد: عامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات) دارای اعتبار ۰,۸۴۵، عامل رهبری دارای اعتبار ۰,۸۱۱، عامل فرهنگ سازمانی دارای اعتبار ۰,۷۲۳، عامل منابع انسانی دارای اعتبار ۰,۷۳۲، عامل مکانیسم و فرآیند دارای اعتبار ۰,۶۲۱، عامل ساختار سازمانی دارای اعتبار ۰,۸۱۴ می باشد. ۶ عامل به دست آمده در مجموع ۶۷,۲۱۱ درصد واریانس را تبیین می کند.

در رابطه با مولفه های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی، در سطح اطمینان ۰/۹۹ مشخص شد؛ به کارگیری این مولفه ها با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران رابطه دارند.

بر طبق نظرات پاسخگویان به ترتیب اولویت مولفه ها به شرح زیر می باشد:

با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران بیش از هر مساله تکنولوژی رابطه دارد و به ترتیب عواملی همچون فرهنگ سازمانی، رهبری، مکانیسم و فرایند، منابع انسانی و ساختار سازمانی با رضایت شغلی مدیران ارشد شهرداری منطقه یک رابطه دارند.

پارک (۲۰۱۳): در یک مطالعه اکتشافی که در زمینه مدیریت دانش در مدیریت بخش دولتی انجام گرفته به مقایسه اعمال و اقدامات مدیریت دانش در بخش دولتی با بخش خصوصی پرداخته است. وی در این مطالعه دریافت که بین برخی از اقدامات و اعمال مدیریت دانش در بخش خصوصی با بخش دولتی تفاوت های فاحشی وجود دارد. بخش خصوصی بیشتر از بخش دولتی بر مراحل فرآیندهای مدیریت دانش متمرکز است و بیش از بخش دولتی از رویکرد کدگذاری بهره می برد.

رونالدو سیداحسان (۲۰۱۳): در یک مطالعه تجربی که در سازمان های عمومی مالزی انجام دادند به بررسی قابلیت دسترسی مدیریت دانش در وزارت توسعه کارآفرینی مالزی پرداختند. همچنین آنها به بررسی ارتباط منابع انسانی، مسائل، مسئولیتها و ابعاد تکنولوژیکی با مدیریت دانش در سازمان پرداخته اند. این مطالعه به این نتیجه رسیده که وزارتخانه مذکور از استراتژی مدیریت دانش خاصی برخوردار نیست. البته این مطالعه نشان داده که در این وزارتخانه دانش وجود دارد و این دانش در روبه ها و خط مشی های وزارتخانه، فرآیندهای کاری و پایگاه های اطلاعاتی ظهور پیدا می کند.

پژوهش گلد: این پژوهش با عنوان پژوهش «طراحی مدلی برای اثربخشی مدیریت دانش» در سال ۲۰۱۲ انجام شده است. این پژوهش در پی طراحی مدلی برای اثر بخشی مدیریت دانش بوده است و با هدف ۱- نوآوری در محصول ۲- افزایش توانایی در تعیین فرصت های بازار ۳- شناخت مشتری (۱-۳) رضایتمندی مشتری و ۳-۲- حفظ مشتری) و ۴- رهبری محصول ۵- رضایتمندی مدیران و مشتریان انجام شد. از بین عوامل مذکور در مدل گلد رضایت مدیران و مشتری در عوامل بازار، فرهنگ سازمانی در فراساختارهای سازمانی و توانایی بکارگیری دانش در فرآیندهای مدیریت دانش، بیشترین اثر را بر مدیریت دانش داشته اند.

پژوهش پورجعفری در سال ۱۳۹۰ در دانشکده بازرگانی دانشگاه تهران در خصوص ارتباط بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی انجام شده است.

فرضیه های پژوهش: مدل این پژوهش مبتنی بر سه فرضیه اصلی است:

مدیریت دانش از طریق اثرگذاری بر کیفیت هدف گذاری، بر اثربخشی سازمانی تأثیر می گذارد.

مدیریت دانش از طریق اثرگذاری بر منابع دانش بر اثربخشی سازمانی تأثیر می گذارد.

مدیریت دانش از طریق اثرگذاری بر دانش مدیران بر اثربخشی سازمانی تأثیر می گذارد.

مدیریت دانش از طریق اثرگذاری بر اثر بخشی سازمانی تأثیر می گذارد.

مدیریت دانش از طریق اثرگذاری بر موقعیت بازار بر اثربخشی سازمان اثر می گذارد.

مهمترین عوامل سازمانی در این پژوهش عبارتند از: فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، رهبری دانش و حافظه سازمانی، یافته پژوهش حاکی از ارتباط مثبت و معنی دار بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی بوده است. فرضیه های این پژوهش مورد تأیید قرار گرفته اند

دکتر حسین رحمان سرشت (۱۳۸۹) در پژوهش خود در خصوص مدیریت دانش به این نتایج تکیه می کنند: وجود کارکنان و مدیران دانشگر برای اجرای برنامه های مدیریت دانش ضروری است. نقش مدیران دانشگر از اهمیت بیشتری برخوردار است. آنها باید دانش و یادگیری آن را تبلیغ و حمایت کنند، روابط خود را با عرضه کنندگان اطلاعات و دانش به خوبی تنظیم نمایند، فرآیندهای ایجاد و استفاده از دانش را تقویت نمایند و از تدوین راهبرد و چشم انداز دانش در سازمان حمایت کنند این امر موجب رضایتمندی شغلی مدیران، کارکنان و فراتر از آن مشتریان خواهد شد.

لی و کیم (۲۰۱۲): به مطالعه ای تجربی در زمینه مدیریت دانش در بخش دولتی پرداخته اند. آنها در این مطالعه رابطه ای معناداری را بین عوامل سازمانی (فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، تکنولوژی اطلاعات) و توانمندی فرآیند تسهیم دانش در دولت الکترونیک مشاهده کردند. از محدودیتهای این مطالعه ای تجربی کوچک بودن نمونه ای آماری نسبت به کل جامعه آماری است.

علی وطنی، ۱۳۸۷ بررسی عوامل مؤثر در افزایش رضایتمندی کاربران از امکانات مدیریت دانش در شرکت الکترونیک زعیم استان گلستان پرداخت، محقق به این نتایج رسید که میزان رشد و سرعت ارتباطات، کاهش زمان در رسیدگی به درخواست ها، کمتر شدن زمان اختصاص داده شده به انجام کارها منجر به افزایش رضایتمندی آنان شده است.

عسگری (۱۳۸۹) به مطالعه تجربی در زمینه مدیریت دانش در بخش دولتی دست زده است. وی در این مطالعه به بررسی رابطه بین عوامل سازمانی و استراتژی مدیریت دانش در وزارت کار و امور اجتماعی پرداخته است. وی به این نتیجه رسید که بین عوامل سازمانی و استراتژی مدیریت دانش (خلق و انتقال دانش) رابطه معناداری وجود دارد. وی بیان می کند که استقرار موفقیت آمیز استراتژی مدیریت دانش مستلزم وجود ویژگی های خاص و انسجام و هماهنگی در عوامل سازمانی است.

چکیده پژوهش های انجام یافته در خارج و داخل نشانگر این واقعیت است که گسترش و بهبود وضعیت متغیرهای مدیریت دانش در سازمان ها با رضایت شغلی مدیران رابطه دارد.

پیشنهادهای پژوهشی

- ۱- با توجه به اثبات معناداری رابطه شش مقوله تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، ساختار سازمانی مکانیسم و فرایند سازمانی مدیریت دانش با رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران پیشنهاد می شود در جهت پیاده سازی و گسترش بیش از پیش اهداف و مفاهیم مدیریت دانش در سازمان اقدامات جدی را اتخاذ نمود تا با حصول رضایتمندی شغلی مدیران شهرداری بتوان به اهداف غایی و بلند مدت سازمان سریع تر و راحت تر دست یافت.
- ۲- بر طبق نتایج به دست آمده سیاست های کلی شهرداری تهران با نوع مدیریت و رهبری شهرداری مناطق رابطه دارد. حال می توان پیشنهاد کرد که شهرداری تهران سیاست های حمایتی خود از مدیران بخش های مختلف در شهرداری را با فراهم آوردن تسهیلات بیش از پیش و ارائه اختیارات لازم و کافی جهت انتخاب نوع مدیریت افزایش و یا اصلاح نماید
- با توجه به اثبات معناداری متغیرهای مورد مطالعه بر رضایتمندی شغلی مدیران پیشنهاد می شود با در نظر گرفتن استقبال مدیران در اجرای مدیریت دانش در بدنه شهرداری تهران با انتخاب افراد آگاه، تحصیل کرده، شایسته و توانمند در پست های مدیریتی در جهت تسهیل مسیر اجرای مدیریت دانش در سازمان تلاش نمود.

منابع و مراجع

- [۱] دیویس، کیت جان نیواستورم، ترجمه محمد علی طوسی (۱۳۸۹)، رفتار انسانی در کار: رفتار سازمانی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم.
- [۲] رابینز، استیفن، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد (۱۳۸۵) تئوری سازمانی، انتشارات مروارید.
- [۳] فتوت، احمد رضا. مقاله روانشناسی صنعتی و سازمانی (۱۳۸۷) نشریه علمی، پژوهشی، اطلاع رسانی مدیریت انجمن مدیریت ایران شماره ۳۵ سال نهم اردیبهشت.
- [۴] اخوان، پیمان، جعفری، مصطفی. (۱۳۸۴). ناکامی مدیریت دانش در سازمان، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۶۱.
- [۵] افزاره، عباس. (۱۳۸۴). مدیریت دانش (مفاهیم، مدل ها، اندازه گیری و پیاده سازی)، چاپ اول، تهران، انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر.
- [۶] الوانی، سیدمهدی. (۱۳۸۹). افق های نو در مدیریت دولتی، فصلنامه مدیریت دولتی، شماره ۵۰.
- [۷] آبراهام کورمن، روان شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه: حسین شکرکن (۱۳۹۰)، تهران: رشد.
- [۸] برور، محمد. (۱۳۸۳). پایان نامه: مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در شرکت برق منطقه ای غرب.
- [۹] پرهیزکار، کمال (۱۳۸۶). روابط انسانی در مدیریت. تهران: انتشارات اشراقی.
- [۱۰] جان بست، حسن پاشا شریفی، نرگس طالقانی، روش های تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری، ویرایش ۲ تهران ۱۳۹۱، انتشارات رشد.
- [۱۱] خرقانی، سعید، کریمی صمدی، علیرضا. (۱۳۸۷). نقش نرم افزارها در فرآیند مکانیزه مدیریت دانش، فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، شماره ۲۹-۲۸، ۱۲-۱۰.
- [۱۲] خوش سیمیا، غلامرضا، ابراهیمی نژاد، مهدی، فلاح لاجیمی، حمیدرضا. (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و اثربخشی مدیریت دانش، فصلنامه مدیریت صنعتی، شماره ۹.
- [۱۳] دانایی فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی، آذر، عادل. (۱۳۸۵). روش شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع، چاپ اول، تهران، انتشارات صفار.
- [۱۴] داوینپورت، توماس، پروساک، لارنس. ترجمه حسین رحمان سرشت. (۱۳۸۵). مدیریت دانش، چاپ اول، تهران، شرکت طراحی مهندسی و تأمین قطعات خودو (ساپکو).
- [۱۵] دیویس، استانی. ترجمه ناصر میرسپاسی و پریچهر معتمد گرجی. (۱۳۸۶). مدیریت فرهنگ سازمان، چاپ اول، تهران، انتشارات مروارید.
- [۱۶] رابینز، استیفن بی، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۵)، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
- [۱۷] رابینز، استیفن. ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی فرد. (۱۳۸۶). تئوری سازمان، چاپ نوزدهم، تهران، انتشارات صفار.
- [۱۸] رابینز، استیفن. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۶). مبانی رفتار سازمانی، تهران، انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی.
- [۱۹] رادینگ، آلن، ترجمه محمدحسین لطیفی. (۱۳۸۵). مدیریت دانش، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت.
- [۲۰] رحیمی، حمید، نجفی، محمد. (۱۳۸۶). مدیریت دانش در سازمانهای آموزشی، چاپ اول، تهران، انتشارات جاودانه.
- [۲۱] ساپینگتون، اندرو؛ ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی (۱۳۸۹)، بهداشت روانی، تهران، نشر روان.
- هافمن، کارل و دیگران؛ ترجمه سیامک نقش بندی و دیگران (۱۳۸۹)، روان شناسی عمومی (از نظریه تا کاربرد)، تهران، ارسباران. - طارق، سیدمحمد اعرابی و داوود یزدی. (۱۳۸۷). مدیریت تکنولوژی، چاپ اول، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی.
- [۲۲] طوسی، محمدعلی. (۱۳۸۴). فرهنگ سازمانی، چاپ اول، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۲۳] فایرستون، ژوزف، مک الروی، مارک. ترجمه احمد جعفرزاده و خدیجه سفری. (۱۳۸۷). مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، چاپ اول، تهران، مؤسسه کتاب مهربان.

- [۲۴] کوهن، آرتور. تغییر نگرش و تاثیر اجتماعی، ۱۳۸۸، ترجمه علیرضا کلدی، تهران: انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی.
- [۲۵] مارتنس، ماریا. ترجمه منصور مجدم. (۱۳۷۹). بررسی نقادانه مدیریت دانش به عنوان ابزار مدیریتی، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱۰.
- [۲۶] محمدلو، مسلم علی. (۱۳۸۳). مدیریت دانش و استعدادها، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴۷، ۳۳-۲۹.
- [۲۷] هرسی، پال و بلانچارد، کنت. ترجمه علی علاقه‌بند (۱۳۸۶). مدیریت رفتار سازمانی و کاربرد منابع انسانی، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- [۲۸] هیوز، آون. ترجمه سیدمهدی الوانی و سهراب شورینی و غلامرضا معمارزاده. (۱۳۹۰). مدیریت دولتی نوین، چاپ سوم، تهران، انتشارات مروارید.

[29] English References

- [30] Aggestam, E. (2006). Learning organization or knowledge Management: which came first, the chicken or Egg?. Information technology and control, Vol. 35, No.3. Available on <http://www.itc.KTu.it>
- [31] Akdere Mesut (2006). "Improving Quality of Work Life Implications for Human Resources". Business Review, vol.1, p.173.
- [32] Anantatmula, V. (2006). Criteria for Measuring knowledge management efforts in organization. Available on <http://www.proquest.umi.com>
- [33] Anothayanon, w. (2006). knowledge Management and task characteristics. Available on <http://www.proquest.umi.com>
- [34] Belenky, M., Clinchy, B., Goldberger, N., Tarule, J. (1986). Four Types of knowledge. Available on <http://www.projects.ischool.Washington.edu>
- [35] Berg, Linda & others. (1990). "New wave QWL", journal of Qualities participation.
- [36] Bradish, C.L. (2003). An Examination of the relationship between sport commissions and organizational structure. Available on <http://www.proquest.umi.com>
- [37] Bryant, S.E. (2002). A field study on the Impact of peer Mentoring on organizational knowledge creation and sharing. Available on <http://www.proquest.umi.com>
- [38] Chaitantipongse, J. (2005). The Technological Imperative of Newspaper-publishing companies in thailand: Routine Technology and organizational structure. Available on <http://www.proquest.umi.com>
- [39] Chase R. (1997). "The knowledge based organization: an international survey",
- [40] Cong, x., Pandya, L. (2003). Issues of knowledge management in the public sector. Available on <http://www.ejkm.com>
- [41] Connelly, C. (2010). Predictors of knowledge sharing in organizations. Available on <http://www.business.mcmaster.ca>
- [42] Daoust, D. (2004). Types of knowledge. Available on <http://www.Bizmechanix.com>
- [43] Davel, R., & Snyman, M. (2007). Influence of corporate culture on the use of knowledge management techniques and technologies, Department of Information Knowledge Management, University of Johannesburg. 6-17.
- [44] Delone, w., Mclean, E. (2009). The Delone and Mclean Model of Information systems success: A Ten-Year update. Available on <http://www.homepages.ius.edu>
- [45] Dooley, K. (2012). Organizational complexity. Available on <http://www.eas.asu.edu/~kdooley>
- [46] Eva M. Pertusa-ortega, Patrocinio Zaragoza-Saes, & Enrique Claver-Cortes. (2009). "Can formalization, complexity, and centralization influence knowledge performance", Journal of Business Research, 1-11.
- [47] Gold, A.H., Malhotra, A., Segars, A.H. (2001). Knowledge Management: An organizational perspective. Journal of Management Information systems, Vol. 18, No.1, 185-217.
- [48] Gorelik, A. (2002). Knowledge process in ukrain organizations: The top performers of the machine building Industry. Available on <http://www.proquest.umi.com>

- [49]Holowetzki, A.(20۱2). The Relationship Between knowledge management and organizational culture: An Examination of cultural factors that support the flow and management of knowledge within an organization. Availble on [http: www.aim.uoregon.edu](http://www.aim.uoregon.edu)
- [50]Hsu, H.Y. (2006). Knowledge management and Intellectual capital. Available on [http: www.proquest.umi.com](http://www.proquest.umi.com)
- [51]Ismail, M.B., Yousof, Z.M. (2006). Factors Affecting knowledge sharing In public organizations in Malaysia. Available on [http: www.kmice.uum.edu.my](http://www.kmice.uum.edu.my)
- [52]Jennex, M., Smolnik, S., Croasdell, D.(2006). Knowledge Management success. Available on [http: www.igi-global.com](http://www.igi-global.com)
- [53]Jennex, M., Zakharova, I.(2005). Knowledge Management success/ effectiveness Models. Available on www.management.com.ua
- [54]Kakabadse, N.K., Kakabadse, A., Kouzmin, A.(2003). Reviewing the knowledge management literature: towards a taxonomy. Journal of knowledge management, vol 7, No.4, pp.5-91. Available on [http: www.brint.com](http://www.brint.com)
- [55]Kawai chan & Thomas A. Wyatt, (2009). Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China Asia Pacific. Chapel Hill, NC: Cecil G. Sheps Center
- [56]Kim, S., Lee, H. (2004). Organizatinal Factors Affecting knowledge sharing capabilities in E-Government: An Empirical study. Available on [http:www.dgrc.org](http://www.dgrc.org)
- [57]Martensson, M.(2002). A Critical Review of knowledge management as a management tool. Available on [http:www.emeraldinsighting.com](http://www.emeraldinsighting.com)
- [58]Nonaka, I., Takeuchi, H.(1995). The knowledge creating company: How Japanese companies creat the dynamics of Innovation. First edition, New yourk, oxford university press.
- [59]Ortizlaverde, M., Baragano, F., Dominguez, J.(2003). Knowledge processes: on overview of the principal models. Available on [http:www.providersedge.com](http://www.providersedge.com)
- [60]Park, S. (2007). The comparison of knowledge Management practices between public and private organizations: An Exploratory study. Available on [http: www.proquest.umi.com](http://www.proquest.umi.com)
- [61]Patman, (2012). Study of Quality of Work Life (QWL). Iranian J Publ Health, 35(4): pp.8-14.