

# بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در آموزش عالی (مطالعه موردی دانشگاه تهران)

کمال درانی<sup>۱</sup>

هاشم ادیبان<sup>۲</sup>

مطالعات دانش‌شناسی  
سال اول، شماره ۴، پاییز ۹۴

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۲/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۷/۳۰

## چکیده

**هدف:** تعیین رابطه‌ی فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در دانشگاه تهران است. **روش:** از نوع کاربردی و به روش پیمایش با رویکرد توصیفی است و نمونه پژوهش شامل ۱۰۵ نفر از کارکنان دانشگاه تهران (۲۱ مرد و ۸۴ زن) از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به وسیله فرمول کوکران تعیین شد. داده‌های پژوهش با استفاده از فهرست واریس عملکرد و پرسشنامه مدیریت دانش گردآوری شد، تجزیه تحلیل اطلاعات با استفاده از روش‌های آماری (T مستقل، تحلیل واریانس، یومن وایتی، ضریب همبستگی پیرسون و میانگین) انجام شد. **یافته‌ها:** وضعیت مدیریت دانش در بین کارکنان پایین‌تر از میانگین فرضی (۳) و عملکرد شغلی بالاتر از میانگین می‌باشند و میزان مدیریت دانش و عملکرد شغلی در بین متغیرهای جمعیت شناختی: (جنس، سن، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت)، متغیر سن با مدیریت دانش؛ و سن و جنسیت با عملکرد شغلی تفاوت معناداری را نشان داد. **نتیجه‌گیری:** بین شاخص‌های مدیریت دانش با شاخص‌های عملکرد شغلی، تنها شاخص کسب دانش با شاخص‌های عملکرد شغلی (عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای) رابطه معناداری نشان داد و بین دیگر متغیرها رابطه معناداری یافت نشد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش؛ عملکرد شغلی؛ متغیرهای جمعیت شناختی؛ کارکنان؛

دانشگاه تهران؛ آموزش عالی

۱. استاد تمام گروه روش‌ها و برنامه درسی دانشگاه تهران، kdorrani@ut.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه تهران hashemadiban@ut.ac.ir

## مقدمه

ما در عصر اطلاعات و دانش زندگی می‌کنیم عصری که بزرگان آن معتقدند، که بااهمیت‌ترین سرمایه‌های هر سازمان کارکنان هوشمند<sup>۱</sup> و دانای آن هستند (باباغبیی و ازغندی، ۱۳۹۰). افراد در یک سازمان به وسیله نشر، اشتراک متقابل اندیشه‌ها، دانش و همچنین تجربه خود می‌توانند یافته‌های معمولشان را محک بزیند (یانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). سازمان‌هایی موفق هستند که از شیوه‌های نو و خلاق برای اصلاح ساختار و عملکردشان بهره برده‌اند و در نتیجه توانسته‌اند دانش خود را به گونه‌ای مناسب و مؤثر مدیریت کنند (اخوان و یزدی مقدم، ۱۳۹۲). میزان موفقیت سازمان‌ها در بهره‌گیری از دانش سازمانی تا حدودی به میزان آشنایی و اهمیت دادن به فرایند دانش بستگی دارد (خجسته پور و درویشی، ۱۳۹۲)؛ اما دانش چیست؟ دان پورت و پروساک<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) دانش را این گونه تعریف می‌کنند دانش جریان سیال و روان تجارب، ارزش‌ها، اطلاعات و بینش تخصصی است که از ذهن دارندگان آن سرچشمه می‌گیرد و در ذهن به کار گرفته می‌شود (هاشمی سادات، ۱۳۸۹). دانش از لحاظ عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود (پترووا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۲؛ درمول<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳)؛ و از لحاظ مشخصه ساختاری (هدف، کاربرد، مفهوم) به انواع مختلف تقسیم‌بندی کرده‌اند. نونوکا و تاکیومی<sup>۶</sup> (۱۹۹۵) به نقل از کیم، جاه و ناه<sup>۷</sup> (۲۰۱۴)، و کس کین<sup>۸</sup> (۲۰۰۵) دانش ضمنی و آشکار<sup>۹</sup> را به عنوان انواع دانش پیشنهاد داده‌اند. دانش ضمنی عبارت است از دانش ذهنی، نظری، شناختی و تجربی است که نزد هر کسی وجود دارد و در طول زمان از طریق آموزش و تجربه کسب شده است (ماکین و زک<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰). هانتر و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۰۲) نمونه‌هایی از

1. Smart employees
2. Yang
3. Don Port and Prousock
4. Petrova
5. Dermol
6. Nonaka and Taqmi
7. Kim, Jang & Noh
8. Kane case
9. Tacit knowledge is OPEN
10. Mackeen & Zack
11. Hunter et al.

دانش ضمنی را باورها، مهارت‌ها، هنرهای فردی و استفاده از قانون‌های سرانگشتی برای حل مسائل پیچیده می‌دانند. دانش آشکار (دانش مکتوب شامل محتواهای آموزشی، دستورالعمل‌ها، قوانین و مقررات و غیره است دانش صریح می‌تواند به زبان رسمی و روشمند بیان شود و نیز به راحتی و از طریق تدوین و تعبیه آن در دسته‌های متعدد می‌توان داده‌ها را به اشتراک گذاشت. استعمال دانش صریح کمی مشکل‌تر است زیرا بسیار شخصی و انفرادی است که در ذهن افراد جای گرفته است، این دانش ریشه در اقدامات رویه‌ها، تعهدات، ارزش‌ها و احساسات دارد (نونوکا، تویوما و کونو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). در واقع هر چه دانش، مهارت و قابلیت‌های فردی بیشتری به واسطه نشر دانش به سازمان منتقل شود، شاهد میزان بیشتری از قابلیت سازمانی در این حوزه‌ها هستیم (نیسی و نمکی، ۱۳۸۹). دانش خود بخش اعظم سرمایه و قدرتمندترین موتور تولید سازمان‌ها به شمار می‌رود و سازمان‌ها باید بر مدیریت آن تأکید کنند (گابریل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). جنبه‌های فرهنگ مبتنی بر دانش مانند همکاری، یادگیری و اشتراک‌گذاری می‌تواند باعث پویایی و تحرک در سازمان‌ها گردد و عامل کلیدی در ارتباط بین فرهنگ و عملکرد مبتنی بر دانش، فرایند مدیریت دانش است. (ناه، کیم و جانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴). علوی و لیدنر<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) مدیریت دانش را فرایند خلق<sup>۵</sup>، کسب<sup>۶</sup>، اشتراک<sup>۷</sup> و ذخیره<sup>۸</sup> دانش در سازمان از سوی افراد تعریف می‌کنند و آن را یک رویکرد نظام‌یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و تسهیم شدن در تجربیات و تحقیقات موجود مدون و نامدون در سازمان می‌دانند. دانیپورت، دلونگ و بیرس<sup>۹</sup> (۱۹۹۸) و کچالو، پترووا، اسمو کوین، کورنیکو و ارشوآ<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۴) معتقدند، اولین عنصر از مدیریت دانش کسب دانش است، این دانش به‌طور پیوسته در گروه‌های وابسته به سازمان یا شرکت‌ها از

1. Nonaka, Toyama, & Konno
2. Gabrill
3. Jang, Kim & Nah
4. Alavi & Leidner
5. Creation
6. Earn
7. Share
8. Remember
9. Davenport, DeLong, & Beers
10. Petrova, Smokotin, Kornienko, Ershova, Kachalov

طریق تعاملات افراد شکل می گیرد و توان سازمان را برای جذب تولید دانش که کلید ایجاد مزیت رقابتی و گسترش محصولات و خدمات جدید بالا می برد (فیلمون و اوریات<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ بابانکی، سیرکا و درمول<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). عنصر دوم تبدیل دانش است که در این عنصر از مفاهیم دانش ضمنی و آشکار استفاده می شود این فرایند پویا جوهر خلق دانش مفید و قابل استفاده در سازمان است این تعامل میان دو نوع دانش (ضمنی و آشکار) تعامل ایجاد می کند (گابریل، رامی و بلک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰)؛ و سومین عنصر یعنی کاربرد دانش به درجه ای اشاره دارد که سازمان منابع دانش را به اشتراک می گذارد به حل مسئله و بهبود کارایی سازمان می انجامد (لین<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). چهارمین عنصر مدیریت دانش ذخیره دانش است حفظ و موجود بودن دانش در سازمان را تضمین می کند، مهم ترین مراحل و اقدامات فرایند مدیریت دانش انتقال و توزیع دانش است (لی و چانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۰۷). هدف مدیریت دانش دستیابی به دانش ذخیره شده در درون سازمان است تا از این طریق توسعه خدمات، ایجاد و نوآوری، در نهایت حفظ مزیت رقابتی و شایستگی سازمانی حاصل گردد (مدهوشی و نیازی، ۱۳۹۰). اگر سازمانی نتواند شکل صحیح از سیستم مدیریت دانش را در جایگاه مناسب خود به کار گیرد در عرصه رقابت جهانی، با مشکل مواجه خواهد شد (ابونوری، نیازی و طاهری، ۱۳۹۰). ضرورت توجه به ابزار مدیریت دانش در بین کارکنان رسمی دانشگاه ها بر این اصل استوار است که به دلیل نبود یک نظام دانش محور و عدم شناسایی صحیح استعدادها و انتقال از سازمان یا اخراج، فوت، بازنشستگی افراد دانش اندوخته شده از نظام خارج شده و بازیافت آن نیاز به صرف زمان و هزینه دارد باید این تفکر بین افراد و کارکنان رواج یابد که آنچه باعث ماندگاری و پیشرفت علمی می شود اشتراک دانش تولید شده با دیگران است و عدم انتشار آن زیان بخش خواهد بود. مراکز آموزش عالی و دانشگاه ها نیز در راستای پیشبرد اهداف و رسالت های خود از این قاعده مستثنا نیستند و همچنین دیگر سازمان ها فرصت های قابل توجهی برای به کارگیری

- 
1. Filemon & Uriarte
  2. Babnik, Sirca, & Dermol
  3. Gabriele, Rami, Blake
  4. Lin
  5. Liea and Chang

تمرین‌های مدیریت دانش برای حمایت و تقویت هر بخش از مأموریت و رسالتشان دارند. این امر مستلزم شناسایی عوامل موفق کلیدی (توسعه منابع انسانی، فرهنگ مشارکتی، جهت‌گیری دانایی محور، زیرساخت‌های نظام‌های اطلاعاتی، ارزیابی و انتقال دانش و الگوپذیری) بوده و اقدام عملی بر مبنای عوامل تأثیرگذار در مراحل مختلف طراحی و استقرار مدیریت دانش است (محمدی و رهنورد، ۱۳۸۸). یکی از اجزای زیرساختی مدیریت دانش در سازمان‌ها دانش ورزان<sup>۱</sup> می‌باشند دانش ورز به کسی گفته می‌شود که دانش را برای انجام عملیات موردنیاز و برای رسیدن به هدف، مورد استفاده قرار دهد (دانپورت<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸)؛ و هدف اصلی این زیرساخت جریان دانش در رگ‌های فرایند سازمان است (طبرسا و اورمزدی، ۱۳۸۸). شناسایی دانش کارکنان یکی دیگر از ضروریات اصلی مدیریت دانش در سازمان است چراکه با شناسایی دانش ذخیره شده در اذهان کارکنان می‌توان ضمن بررسی نقاط ضعف و قوت آن‌ها برای رفع و نقایص و تعدیل دانش تخصصی افراد با دانش موردنیاز سازمان همت گمارد (کرمانی و علوی، ۲۰۰۵). دانش شکل گرفته از طریق مدیریت دانش می‌تواند تأثیر مثبتی بر بهبود و عملکرد کارکنان در سازمان داشته باشد (لیائو و وو، ۲۰۰۹<sup>۳</sup>). لی و چوی<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) سه جزء اصلی را برای مدیریت دانش در نظر گرفته‌اند جزء اول توانمندسازی که سازوکار اصلی مدیریت دانش است که فرایندهای درونی سازمان از طریق آن‌ها بهبود می‌یابد و باعث کارآمد سازی مدیریت دانش می‌شود جزء دوم فرایندهای مدیریت دانش است و جزء سوم عملکرد سازمانی است. پتروا (۲۰۱۲)، معتقد است موفقیت هر نهادی به ویژه دانشگاه‌ها تا حد زیادی به کارایی و عملکرد اعضای آن بستگی دارد. ماتاویدلو<sup>۵</sup> (۲۰۰۳) عملکرد را ارزش‌های کلی مورد انتظار زمان از تکه‌های مجزای رفتار می‌داند. مایر عملکرد کارکنان را تابع دو عامل توانایی و انگیزش می‌داند. اعتقاد بر آن است که عملکرد شغلی دو شاخص را در بر می‌گیرد، شاخص اول عملکرد وظیفه‌ای است که نیازمندی‌ها و الزامات شغلی را منعکس

1. Knowledge workers
2. Davenport
3. Liao & Wo
4. Lee & Choi
5. Motowidlo

می‌کند و شاخص دوم عملکرد زمینه‌ای است که فعالیت‌های تعریف‌نشده و نامشخص مانند، کارگروهی و حمایتی را در بر می‌گیرد (علیرضایی، مساح و اکرمی، ۱۳۹۲). افراد به چند طریق می‌توانند به وسیله زمینه کار بر عملکرد اثر بگذارند راه اول از طریق اثر بر دیگر افراد سازمان است، راه دیگر که زمینه کار بهبود می‌یابد از طریق افزایش آمادگی فردی هر شخص برای انجام رفتارهای ارزشمند سازمانی است، راه سوم از طریق اعمالی است که بر منابع محسوس سازمان اثر می‌گذارد، این سه شکل از عملکرد که ویژگی‌های عملکرد زمینه‌ای می‌باشند بر ویژگی‌های متفاوتی از زمینه‌های روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی کار تأکید می‌کنند (نامداری و کلنی، ۱۳۹۳). در کشور ما برای اولین بار در برنامه چهارم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی، توسعه مبتنی بر دانایی به عنوان یک راهبرد اصلی مطرح می‌شود که فعالیت سازمان‌های کشور ما تا چه حد مبتنی بر دانایی است؟ به‌ویژه که دانشگاه‌ها که محل تولید علم و دانش هستند آیا بستر لازم را برای دانایی مدار شدن دارند؟ در میان پژوهش‌های انجام‌شده در مورد مدیریت دانش تاکنون پژوهش و مطالعه‌ای در زمینه جنبه‌های فرایندهای مدیریت دانش بین کارکنان آموزشی (کارشناسان آموزش) دانشگاه‌ها صورت نگرفته است. نظر به این که در روند توسعه دانشگاه‌های کشور زیرساخت‌های فناورانه فراهم شده است لذا جهت بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد کارکنان آموزشی توجه خاص خود را می‌طلبد. با توجه به توضیحات فوق و تشریح چشم‌انداز ۱۴۰۴ برنامه چهارم توسعه نقشه راه علمی کشور و تدوین برنامه پنجم توسعه کشور یکی از محورهای اصلی توسعه، تربیت نیروی انسانی متخصص و ماهر برای تحقق اهداف جامعه است. در این راستا پژوهش حاضر در تلاش است به بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در دانشگاه تهران پردازد. در ایران مباحث نظری و مقالات متعددی در زمینه مدیریت دانش از جمله در دانشگاه‌ها منتشر شده است، ولی پژوهش و اقدام جدی در این زمینه صورت نگرفته است و نزدیک‌ترین پژوهش‌ها به پژوهش حاضر در خارج و داخل عبارت‌اند از: پتروا و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهش خود تحت عنوان "مدیریت دانش برای اداره امور" که معتقدند راهبرد مدیریت دانش می‌تواند به دانشگاه‌ها کمک کند تا به‌طور مؤثرتری اداره شوند و آن‌ها را قادر

می‌سازد تا وارد جهان رقابتی شوند و سبب رشد کیفی آن‌ها می‌شود. لمپرینی و ناسیپولوس<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان "راهبردهای مدیریت دانش در آموزش عالی" دانشگاه‌ها با استفاده از مدیریت دانش خدمات باکیفیت بالایی ارائه کرده و دانشی را فراهم می‌کنند که در بازار کار و مطابق نیازهای جامعه مورد استفاده واقع شود. تریولس<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در پژوهشی تحت عنوان "راهبرد مدیریت دانش در عملکرد سازمان‌ها" کارکنان دانشگاهی با سازمان‌دهی، تجزیه و تحلیل و ذخیره‌سازی دانش از طریق رویه‌های مناسب باعث اثربخشی و تقویت روابط می‌شود. از این رو، مدیریت دانش سبب توسعه رقابت‌های منحصر به فرد و انجام موفقیت‌آمیز راهبرد تحقیق و توسعه می‌شود که در نهایت بهبود عملکرد سازمانی را به دنبال دارد. یونسی فر و یونسی فر (۱۳۹۳) در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی پرداختند که نتیجه حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که ضریب همبستگی مثبت معناداری بین مدیریت دانش (ایجاد دانش، ثبت دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش) و عملکرد سازمانی وجود دارد. صفا موسوی نیا و شیروانی (۱۳۹۳) در پژوهش خود تحت عنوان "تأثیر مدیریت دانش بر خلاقیت کارکنان" به این نتایج دست یافتند که خلاقیت کارکنان کمتر از حد متوسط است و همچنین نتایج حاکی از آن است که نیمی از کارکنان دستگاه‌های اجرایی غیر خلاق یا دارای خلاقیت پائین تر از حد متوسط می‌باشند، در زمینه ابعاد چهارگانه مدیریت دانش، بالاترین میانگین به بخش ذخیره دانش اختصاص داشته است و کمترین نمره میانگین نیز مربوط به به‌کارگیری دانش است. تیرانداز، کلانتریان (۱۳۹۲) در پژوهشی به مدیریت دانش در سازمان‌ها پرداختند. نتایج حاصل از این پژوهش حاکی از آن است که شرط لازم برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان شناخت و آشنایی کافی با مفاهیم مدیریت دانش است اگر مدیریت دانش در سازمان بخواهد ماندگار شود باید با خلق ارزش اقتصادی و مدیریت رقابتی پیوند برقرار کند. یافته‌های پژوهش مراد، جندقی و زارعی (۱۳۹۲) حاکی از آن است که فرهنگ گروهی به سازمان‌ها کمک می‌کند تا ضمن دستیابی به بالاترین سطح کارآمدی و اثربخشی به اهداف مأموریت و حفظ موجودیت سازمان در بلندمدت

1. Lamprini & Nasiopoulos  
2. Trivellas

نائل گردند. نتایج پژوهش موسی خانی، حسین قلی و وظیفه (۱۳۹۲) حاکی از آن است که فرایندهای مدیریت دانش، شامل تولید دانش اشتراک و کاربرد و ذخیره دانش با تأثیرگذاری بر فرهنگ سازمان، ساختار و راهبرد دانش سازمان و فناوری می‌تواند سبب توسعه منابع انسانی شود. نتایج پژوهش محمدی استانی (۱۳۹۱) نشان داد که امکان استقرار مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی پایین‌تر از حد متوسط است و در وضعیت مناسبی قرار ندارد. یافته‌های پژوهش حسین زاده شعبانی و سیادات (۱۳۹۱)، حاکی از آن است که میزان کاربرد مدیریت دانش در بین کارکنان در حد بالاتر از متوسط است و شاخص‌های ذخیره دانش در حد پایین‌تر از متوسط است. با توجه به مطالب مطرح شده، این پژوهش در پی بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در آموزش عالی است و به اهداف زیر می‌پردازد.

- ۱- مشخص کردن وضعیت موجود هر یک از شاخص‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان دانشگاه تهران
- ۲- مشخص کردن وضعیت موجود مدیریت دانش در کارکنان بر اساس متغیرهای جمعیتی شناختی (جنسیت، سابقه کار، سن و تحصیلات).
- ۳- مشخص کردن وضعیت موجود عملکرد شغلی در کارکنان دانشگاه تهران بر اساس متغیرهای جمعیتی شناختی (جنسیت، سابقه کار، سن و تحصیلات).
- ۴- مشخص کردن همبستگی بین شاخص‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه تهران.

و با توجه به اهداف تعیین شده پژوهش درصدد پاسخگویی سؤالات زیر است:

- ۱- وضعیت موجود هر یک از شاخص‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان چگونه است؟
- ۲- وضعیت موجود مدیریت دانش در کارکنان بر اساس متغیرهای جمعیتی شناختی (جنسیت، سابقه کار، سن و تحصیلات) چگونه است؟
- ۳- وضعیت موجود عملکرد شغلی در کارکنان دانشگاه تهران بر اساس متغیرهای جمعیتی شناختی (جنسیت، سابقه کار، سن و تحصیلات) چگونه است؟



۴- آیا بین شاخص‌های مدیریت دانش عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه تهران رابطه وجود دارد؟

### روش

این مطالعه از نظر هدف یک پژوهش توصیفی، میدانی است که به توصیف پدیده مورد نظر می‌پردازد و بر اساس نوع استفاده می‌توان آن را در زمره تحقیقات کاربردی دانست و از بعد زمانی تحقیق مقطعی و از نظر نوع داده‌ها، پژوهش کمی محسوب می‌شود. ابزار سنجش

در این پژوهش دو پرسشنامه مدیریت دانش و عملکرد شغلی مورد استفاده قرار گرفته است، یک نسخه از پرسشنامه برای بررسی به استاد راهنما تحویل داده شده و در نهایت بعد از بررسی و تأیید پرسشنامه ۱۳۰، پرسشنامه توزیع گردید که در نهایت ۱۰۵ عدد جمع‌آوری شد.

فهرست واری‌های عملکرد: از دو بعد عملکرد وظیفه‌ای و زمینه‌ای مورد سنجش قرار گرفته است. عملکرد وظیفه‌ای از طریق فهرست واری‌های ۱۰ سؤالی، توسط بیرن<sup>۱</sup> و همکاران سنجیده شد (بیرن و همکاران، ۲۰۰۵). عملکرد زمینه‌ای نیز از طریق فهرست واری‌های ۱۷ سؤالی کنوای<sup>۲</sup>، مورد سنجش قرار گرفت (کنوای و همکارانش، ۱۹۹۹). روایی و پایایی این پرسشنامه‌ها در تحقیقات مختلفی چه در داخل و چه در خارج مورد تأیید قرار گرفته است، براتی و آبادی (۱۳۸۷) اعتبار این پرسشنامه را (۰/۷۱) گزارش کرده‌اند. علیرضایی و همکارانش (۱۳۹۲) اعتبار این ابزار را ۰/۸۸ گزارش کرده‌اند. آن‌ها همچنین پایایی این پرسشنامه را با روش آلفای کرونباخ برای عملکرد وظیفه‌ای (۰/۸۵) و برای عملکرد زمینه‌ای (۰/۸۱) گزارش کرده‌اند. نمره‌گذاری این پرسشنامه شامل ۲۷ سؤال از نوع پنج‌درجه‌ای لیکرت است، برای به دست آوردن نمره عملکرد کلی نمره‌ی هم‌ی عبارت‌ها با هم جمع می‌شود و برای نمره زیر مقیاس عملکرد وظیفه‌ای نمره‌ی سؤال‌های ۱ الی ۱۴ و برای زیر مقیاس عملکرد زمینه‌ای نمره‌ی سؤال‌های ۱ الی ۲۷ با هم جمع می‌شوند.

1. Byrne  
2. Conway et al

**پرسشنامه مدیریت دانش:** این پرسشنامه یک ابزار ۲۵ سؤالی با مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای است، این پرسشنامه به وسیله موسی خانی، حسنفلی پور و وظیفه (۱۳۹۲) ترجمه شده است و چهار بعد ۱- خلق دانش ۲- اشتراک دانش ۳- ذخیره دانش ۴- کاربرد دانش را اندازه‌گیری می‌نماید. روایی و پایایی این پرسشنامه به این شرح گزارش شده است: جهت آزمون روایی سؤالات هم از روش اعتبار محتوا و هم اعتبار عاملی استفاده شده است، برای بخش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات ۸ نفر از متخصصان و خبرگان اساتید استفاده شده است آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تائیدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل ۱۸/۵۵ انجام گرفته است. جهت پایایی پرسشنامه ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۲۰ پرسشنامه پیش‌آزمون گردید که میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ ۰.۸۸۴ گزارش شده است. ارزیابی پایایی پرسشنامه در این پژوهش پس از اجرای آن در یک نمونه ۳۰ نفری با استفاده از نرم‌افزار SPSS ضریب آلفای دو پرسشنامه را محاسبه کردیم که این ضریب برای هر یک از شاخص‌ها مدیریت دانش (کسب دانش ۰.۹۱ اشتراک دانش ۰.۹۴۸ کاربرد دانش ۰.۸۶۰ ذخیره دانش ۰.۹۳) و شاخص عملکرد شغلی (عملکرد وظیفه‌ای ۰.۸۷ و عملکرد زمینه‌ای ۰.۹۳) به دست آمد. برای پاسخ به سؤالات پژوهش بعد از رعایت پیش‌فرض‌های لازم (یکسانی واریانس، توزیع نرمال و...) نیز به توصیف و تحلیل داده‌های حاصل با استفاده از جدول توزیع فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد، آزمون T مستقل، تحلیل واریانس (آنوا) و آزمون یومن وایتنی پرداخته شد، در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان آموزشی (افرادی که سمت کارشناس آموزش را بر عهده دارند) دانشگاه تهران که به تعداد ۱۸۹ نفر بودند که از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای انتخاب نمونه (به دلیل اینکه چارچوب نمونه‌گیری یعنی تعداد دقیق زنان و مردان در دسترس نبود) استفاده شد، برای تعیین حجم نمونه از فرمول

$$n \geq \frac{z^2 \times N \times (v^2 x)}{(N-1) \times \epsilon^2 + z^2 \times (v^2 x)} = n \geq \frac{1.96^2 \times 189 \times \frac{713.186}{(184.8)^2}}{(189-1) \times 0.02^2 + 1.96^2 \times \frac{713.186}{(184.8)^2}} = \frac{15.102}{0.1515} = 100.68 \cong 101$$

101

که با توجه به مطالب و فرمول فوق حجم نمونه برابر است با ۱۰۱ نفر.

هدف اول: مشخص کردن وضعیت موجود هر یک از شاخص‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی در بین کارکنان.

جدول ۱. میانگین: انحراف معیار، کجی و کشیدگی مدیریت دانش و عملکرد شغلی

متغیرها	کشیدگی	کجی	میانگین	انحراف معیار
کسب دانش	-۰.۵۵۲	۰.۰۲۴	۲.۸۹	۰.۰۶۹
اشتراک دانش	-۰.۳۲۱	۰.۳۱۹	۲.۶۶	۰.۰۸۶
ذخیره دانش	-۰.۰۵۷۹	-۰.۰۸۹	۲.۸۹	۰.۰۸۳
کاربرد دانش	-۰.۰۲۸۱	۰.۰۸۶	۲.۹۱	۰.۰۷۶
عملکرد وظیفه‌ای	-۰.۰۷۰۳	۰.۰۵۸	۴.۱۱	۰.۰۴۹
عملکرد زمینه‌ای	-۰.۰۴۵۷	۰.۰۱۷۴	۳.۹۸	۰.۰۴۷

نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که بالاترین میانگین مربوط عملکرد وظیفه‌ای با میانگین (۴.۱۱) است و پس از آن به ترتیب عملکرد وظیفه‌ای با میانگین (۳.۹۸) است و این در حالی است که تسهیم دانش با میانگین (۲.۶۶)، ذخیره دانش و کسب دانش با میانگین (۲.۸۹) و کاربرد دانش با میانگین (۲.۸۹) به ترتیب کمترین میانگین را به خود اختصاص داده‌اند، شاخص‌های کجی و کشیدگی متغیرهای مشاهده‌شده‌ی حاضر در پژوهش را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، مقدار قدر مطلق کجی برای هیچ کدام از متغیرها، بزرگ‌تر از ۳ نیست. همچنین، مقدار قدر مطلق کشیدگی برای هیچ کدام از متغیرها، بزرگ‌تر از ۱۰ نیست؛ بنابراین، بر اساس نظر کلاین<sup>۱</sup> (۲۰۰۵)، می‌توان گفت انجام این تحلیل، از نظر نرمال بودن، اشکالی ندارد.

جدول ۲. بررسی وضعیت متغیرهای جمعیت شناختی در بین جامعه آمار

متغیرها	جنسیت	سابقه خدمت		سن			تحصیلات	
		تا ۶	تا ۱۱	تا ۲۰	تا ۳۱	تا ۴۱	۵۰ به بالا	لیسانس ارشد
شاخص‌ها	مرد زن	۵	۱۱	۲۱ به بالا	۲۰ تا ۳۰	۳۰ تا ۴۰	۴۰ تا ۵۰	۵۰ به بالا
فراوانی	۲۱ ۸۴	۱۱ ۱۶	۵۲ ۲۶	۹	۳۳	۵۵	۳۳	۷۱ ۳۴
درصد	۲۰ ۸۰	۱۰.۵ ۱۵.۲	۴۹.۵ ۲۴.۸	۸.۷	۳۱.۴	۵۲.۴	۳۱.۴	۶۷.۶ ۳۲.۴

در پژوهش حاضر در گام اول به بررسی درصد شرکت کنندگان از لحاظ جنسیت پرداختیم ۸۰ درصد نمونه مورد بررسی را زنان و ۲۰ درصد را مردان تشکیل می دهند، در گام دوم با بررسی سطح تحصیلات که نتایج نشان می دهد که ۶۷.۶ درصد از پاسخ دهندگان لیسانس و ۳۲.۴ درصد ارشد به بالا بوده اند، در گام سوم به بررسی وضعیت سابقه خدمت که افراد با سابقه خدمت ۵ سال ۱۰.۵ درصد، ۶ تا ۱۰ سال ۱۵.۲ درصد، ۲۰ تا ۱۱ سال ۴۹.۵ درصد، ۲۱ سال به بالا ۲۴.۸ درصد حجم نمونه آماری را تشکیل می دهند در گام چهارم به بررسی وضعیت سنی افراد پرداختیم که افراد ۲۰ تا ۳۰ سالگی ۸.۶ درصد ۳۱ تا ۴۰ سال ۵۲.۴ درصد، ۴۱ تا ۵۰ سال ۳۱.۴، ۵۰ سال به بالا ۷.۶ درصد از جامعه آماری را تشکیل می دهند

سؤال دوم: آیا بین سطوح متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سابقه کار) و مدیریت دانش تفاوت وجود دارد؟

جدول ۳. نتایج آزمون T به منظور بررسی وضعیت مدیریت دانش در بین زنان و مردان

متغیر	مرد		زن		معناداری	
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	سطح مقدار	T
مدیریت دانش	۳۰.۲۸	۰.۶۹۰	۲.۸۲	۰.۷۲	۰.۱۶۸	-۱.۱۷۶

بر اساس نتایج جدول ۲، میانگین نمرات مدیریت دانش در مردان از میانگین نمرات زنان بیشتر است. ولی اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر؟ بر اساس نتایج جدول بالا که مقدار معناداری از سطح ۰.۰۵ بیشتر است، این بدان معنی است که نمرات مدیریت دانش در بین زنان و مردان تفاوتی ندارد.

جدول ۴. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه مدیریت دانش در بین گروه های سنی مختلف

سنی	گروه های	فروانی	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد	گروه ها	مجموع مجذورات	آزادی درجه	مجموع مجذورات	میانگین	F	معناداری
۳۰ تا ۴۰	۲۰ تا ۳۰	۹	۳۰.۱	۵۸۹۰۰	۱۶۹۰۰	بین	۵۱۳۳۲	۲	۱۹۱	۴۰.۳	۰.۰۰۹	
۴۰ تا ۳۱	۳۱ تا ۴۰	۵۵	۲.۷۳	۰.۶۳۹	۰.۹۲۹۰۰	درون	۴۷۸۸	۱۰۱	۰.۴۷۷	-	-	

بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی ...

۵	۴۱ تا	۳۰	۲۰	۱۰	۵	۴	۳	۲	۱
بلا	۵۰	۲۰	۱۰	۵	۴	۳	۲	۱	۰
۵	۴۱ تا	۳۰	۲۰	۱۰	۵	۴	۳	۲	۱

همان گونه که جدول نشان می دهد میانگین نمره مدیریت دانش در گروه های سنی ۵۰ سالگی به بالا کمترین نمره و گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سالگی بیشترین نمره را دارا می باشند مقدار آزمون فیشر در سطح خطای کوچک تر ۰.۰۱ و با اطمینان ۰.۹۹ معنی دار است، نشان می دهد که تفاوت میانگین نمره های مدیریت دانش در بین گروه های مختلف سنی به لحاظ آماری معنی دار است، بدین معنی که گروه های سنی از نظر نمره میانگین مورد نظر با هم تفاوت دارند.

جدول ۵. نتایج آزمون T به منظور بررسی مقایسه مدیریت دانش در بین سطوح مختلف تحصیلی

معناداری		f		گروه آماری		
تحصیلات	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	۰.۹۴۹	۰.۳۴۵
لیسانس	۷۱	۲.۸۸	۰.۶۶	۰.۰۷۹	-	-
ارشد به بالا	۳۴	۲.۷۴۸	۰.۷۲۳	۰.۱۲۴	-	-

همان طور که از نتایج جدول بالا پیداست، میانگین نمرات مدیریت دانش در افراد دارای مدرک لیسانس از میانگین نمرات افرادی که مدرک تحصیلی ارشد به بالا دارند بیشتر است، حال اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر؟ بر اساس نتایج جدول بالا که مقدار معناداری از سطح ۰.۰۵ بیشتر است که نمرات مدیریت دانش در گروه های تحصیلی مقاطع مختلف تفاوتی ندارد.

جدول ۶. نتایج آزمون آنوا برای مقایسه مدیریت دانش در بین گروه های دارای سابقه شغلی مختلف

معناداری	f	مقدار آزمون (F)	تعداد آزمودنی	مجموعه	گروه	تاریخ آزمون	انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	سابقه کار
۰.۷۴۲	۰.۴۱۵	۰.۱۹۹	۳	۰.۵۹۸	بین	۰.۲۳۳	۰.۷۷	۲.۶۲	۱۱	۵ سال

سال ۱۰ تا ۶	۱۶	۲.۹۱	۰.۴۵۸	۰.۱۱۴	درون	۴۸.۴۲	۱۰۱	۰.۴۷۹	-	-
سال ۱۱ تا ۲۰	۵۲	۲.۸۶	۰.۷۲۸	۰.۱۰۱	کل	۴۰.۲۵۰	۱۰۴	-	-	-
۲۱ سال به بالا	۲۶	۲.۸۳۹	۰.۶۹۸	۰.۱۳۶	-	-	-	-	-	-
کل	۱۰۵	۲.۸۴	۰.۶۸۶	۰.۰۶۷	-	-	-	-	-	-

همان گونه که جدول نشان می دهد تفاوتی بین میانگین های مشاهده شده در گروه های مختلف، مشاهده نمی گردد. ولی اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر؟ به نتایج آزمون فیشر می پردازیم، با توجه با سطح معناداری ۰.۵ با درجه اطمینان ۰.۹۵ میانگین گروه های دارای سابقه مختلف تفاوت معناداری با یکدیگر ندارند هدف دوم: آیا بین سطوح متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، سابقه کار، سطح تحصیلات و سطوح سنی) و عملکرد شغلی تفاوتی وجود دارد؟

جدول ۷. نتایج آزمون یومن وایتنی به منظور مقایسه عملکرد شغلی در بین گروه های جنسی

عملکرد شغلی	پارامتر	رتبه میانگین	جنسیت
۶۶۱.۵۰۰	آماره من وایتنی	۴۲.۵۵۰	مرد
-۱.۷۶۶	Z	۵۵.۶۳	زن
۰.۰۷۷	معناداری		

با توجه به نتایج جدول سطح معناداری ۰.۱ با درجه اطمینان ۰.۹۹ میانگین نمرات عملکرد شغلی در بین زنان و مردان معنادار است بدین معنی زنان و مردان از لحاظ عملکرد شغلی با هم تفاوت دارند؛ اما میانگین رتبه عملکرد شغلی زنان بیشتر از مردان است.

جدول ۸. نتایج آزمون آنوا به منظور بررسی تفاوت عملکرد شغلی در بین گروه های سنی مختلف

معداری	۴	میانگین رتبه	رتبه آزادی	میانگین رتبه	گروه ها	میانگین رتبه	استاندارد خطای	استاندارد آنوا	میانگین رتبه	فراوانی	گروه سنی
۰.۰۷۵	۲.۳۷۳	۰.۴۱۱	۳	۱.۲۳۳	بین	۰.۰۹۶	۰.۲۹۰	۳.۷۴	۹	۳۰ تا ۲۰	
-	-	۰.۱۷۳	۱۰۱	۱۷.۴۸	درون	۰.۰۵۶	۰.۴۰۶	۴.۰۳	۵۵	۴۰ تا ۳۱	
-	-	-	۱۰۴	۱۸.۷۲	کل	۰.۰۸۶	۰.۴۶	۴.۱۰	۳۳	۵۰ تا ۴۱	
-	-	-	-	-	-	۰.۱۲۸	۰.۳۶	۴.۲۳	۸	۵۰ به بالا	
-	-	-	-	-	-	۰.۴۱۴	۰.۴۴۴	۴.۰۴۴	۱۰۵	کلی	

بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی ...

همان گونه که جدول نشان می دهد میانگین گروه های سنی ۲۰ تا ۳۰ سالگی کمترین نمره و گروه سنی ۵۰ سال به بالا بیشترین نمره از لحاظ میانگین دارا می باشند. ولی اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر؟ به نتایج آزمون F می پردازیم، با توجه به نتایج جدول مقدار آزمون فیشر در سطح خطای کوچک تر ۰.۰۱ و با اطمینان ۰.۹۹ معنی دار است، نشان می دهد که تفاوت میانگین نمره های عملکرد شغلی در بین گروه های مختلف سنی به لحاظ آماری معنی دار است، بدین معنی که گروه های سنی از نظر نمره میانگین مورد نظر با هم تفاوت دارند.

جدول ۹. آزمون آنوآ به منظور بررسی تفاوت عملکرد شغلی در بین گروه های دارای سابقه شغلی

مختلف

معماداری	f	میانگین نمره در نظر	میانگین نمره آزادی	میانگین نمره در نظر	میانگین نمره آزادی	گروه ها	استاندارد خطای	استاندارد	تفاوت	فرآوانی	تفاوت
۰.۷۰۲	۰.۴۷۲	۰.۰۸۶	۳	۰.۲۵۹	بین	۰.۱۱۳	۰.۳۷۷	۳.۹۳	۱	۵ سال	
-	-	۰.۱۸۳	۱۰۱	۱۸.۴۶	درون	۰.۰۳۹۳	۰.۳۶۳	۴.۰۳۳	۱۶	۶ تا ۱۰ سال	
-	-	-	۱۰۴	۱۸.۷۲	کل	۰.۰۶۵	۰.۴۷۲	۴.۰۸۸	۵۲	۱۱ تا ۲۰ سال	
-	-	-	-	-	-	۰.۰۷۵	۰.۳۸۳	۴.۰۱۱	۲۶	۲۱ به بالا	
-	-	-	-	-	-	۰.۰۴۱	۰.۴۲۴	۴.۰۴۴	۱۰۵	کل	

همان گونه که جدول نشان می دهد تفاوتی بین میانگین افراد دارای سابقه شغلی متفاوت دیده نمی شود، ولی اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر با توجه به نتایج آزمون فیشر با سطح معناداری ۰.۵ با درجه اطمینان ۰.۹۵ نمرات عملکرد شغلی در بین گروه های دارای مدرک تحصیلی (لیسانس و ارشد) معنادار نیست بدین معنی گروه های دارای مدرک تحصیلی مختلف عملکرد شغلی یکسانی دارند.

جدول ۱۰. نتایج آزمون T به منظور بررسی مقایسه مدیریت دانش در بین سطوح مختلف تحصیلی

معماداری	f	خطای استاندارد	انحراف	میانگین	فرآوانی	تحصیلات
۰.۳۴۵	۰.۹۴۹	میانگین	استاندارد	۰.۰۷۹	۰.۶۶	لیسانس
-	-	۰.۱۲۴	۰.۷۲۳	۲.۷۴۸	۳۴	ارشد به بالا

همان طور که از جدول ۹ پیداست، میانگین نمرات عملکرد شغلی در افراد دارای مدرک تحصیلی تقریباً یکسان است. ولی اینکه آیا تفاوت میانگین از نظر آماری معنی دار است یا خیر؟ با توجه به نتایج آزمون فیشر با سطح معناداری ۰.۵ با درجه اطمینان ۰.۹۵ نمرات عملکرد شغلی در بین گروه‌های دارای مدرک تحصیلی (لیسانس و ارشد) معنادار نیست، به این معنی افراد دارای مدرک تحصیلی مختلف عملکرد شغلی یکسانی دارند. هدف چهارم: آیا بین شاخص‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه تهران رابطه‌ای وجود دارد؟

جدول ۱۱. نتایج ضریب همبستگی بین فرایندهای مدیریت دانش و شاخص‌های عملکرد شغلی

آزمون همبستگی							
کاربرد	ذخیره	تسهیم	کسب	وظیفه	زمینه		
						۱	آزمون همبستگی پیرسون
					زمینه		معناداری دوطرفه
						۱۰۵	فراوانی
				۱		۰.۶۵۴	آزمون همبستگی پیرسون
					وظیفه		معناداری دوطرفه
						۰۰۰.	
				۱۰۵		۱۰۵	فراوانی
			۱			۰.۱۹۲	آزمون همبستگی پیرسون
					کسب		معناداری دوطرفه
						۰.۰۳۷	
				۱۰۵		۱۰۵	فراوانی
			۱			۰.۱۲۴	آزمون همبستگی پیرسون
					تسهیم		معناداری دوطرفه
						۰.۲۰۱	
				۱۰۵		۱۰۵	فراوانی
			۱			۰.۰۲۶-	آزمون همبستگی پیرسون
					ذخیره		معناداری دوطرفه
						۰.۵۶۸	
				۱۰۵		۱۰۵	فراوانی
			۱			۰.۱۰۴	آزمون همبستگی پیرسون
					کاربرد		معناداری دوطرفه
						۰.۲۸۵	
				۱۰۵		۱۰۵	فراوانی



با توجه به نتایج به دست آمده از جدول ماتریس همبستگی (می توان گفت که رابطه بین کسب دانش و عملکرد وظیفه‌ای با اطمینان ۰.۹۵ و خطای کمتر از ۰.۵ معنادار است از طرفی با توجه به مقدار ضریب همبستگی ۰.۱۹۲. رابطه بین دو متغیر به صورت مستقیم مثبت) در حد ضعیف است و مقدار ضریب تعیین (۰.۰۳۷) بیانگر آن است که ۰.۰۳۷ درصد از واریانس مشترک بین دو متغیر کسب دانش و عملکرد وظیفه‌ای وجود دارد، یا به عبارتی مقدار ضریب تعیین بیانگر هم‌تغییری دو متغیر است، به این معنی که با بالا رفتن کسب دانش عملکرد بهبود می‌یابد؛ اما رابطه کسب دانش با عملکرد زمینه‌ای (۰.۰۴۱۲،  $r=0.203$ ،  $n=105$ ،  $p=0.37$ ) می‌توان گفت که رابطه این دو متغیر با اطمینان ۰.۹۵ و خطای کمتر از ۰.۵ معنادار است از طرفی با توجه به مقدار ضریب همبستگی (۰.۰۲۰۳) رابطه بین دو متغیر مستقیم (مثبت) و در حد متوسط است که مقدار ضریب تعیین (۰.۰۴۱۲) که بیانگر واریانس بین دو متغیر است یا هم‌تغییری بین دو متغیر را بیان می‌کند به این معنی که با افزایش کسب دانش عملکرد زمینه‌ای هم بهبود می‌یابد؛ اما در مورد رابطه دیگر متغیرها با توجه به نتایج جدول ماتریس همبستگی که با اطمینان ۰.۹۵ و سطح خطای کوچک‌تر از ۰.۵ بین هیچ کدام از متغیرها (به جز دو متغیر بالا که توضیح داده شد) رابطه معناداری مشاهده نشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

تحقیق حاضر باهدف بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی کارکنان در دانشگاه تهران انجام شد. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهند که کارکنان سازمان مذکور از نظر فرایندهای مدیریت دانش (کسب دانش (۲.۸۹)، اشتراک دانش (۲.۶۷)، ذخیره دانش (۲.۸۹) و کاربرد دانش (۲.۹۱) در وضعیت ضعیفی قرار دارند. دلیل این امر مسائلی چون عدم انگیزش، عدم تحقیق و توسعه، مدرک‌گرایی، عدم تطابق رشته تحصیلی با شغل، عدم رواج کار تیمی، عدم شناخت کافی از مفاهیم مدیریت دانش را می‌توان نام برد، این یافته‌ها با نتایج یافته‌های صفا نیا، موسوی، (۱۳۹۳) کلانتریان، تیرانداز (۱۳۹۲) محمدی استانی (۱۳۹۱) حسن زاده، شعبانی و سیادت (۱۳۹۲) همخوانی دارد. برای مدیریت دانش مزایای زیادی برشمرده‌اند از جمله افزایش کارایی داخلی، هماهنگی و کیفیت خدمات‌دهی

به مشتریان، افزایش بهره‌وری کلی سازمان است، تربون و ارنسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) به نقل از موسوی وهمکاران، (۱۳۹۴)؛ معتقدند که دستیابی به میانگین بالا می‌تواند مزایای زیادی را برای سازمان فراهم کند؛ اما در مورد میانگین عملکرد شغلی در بین کارکنان که نتایج نشان داد کلیه شاخص‌های عملکرد شغلی در بین کارکنان بالای میانگین فرضی (۳) قرار دارند (عملکرد وظیفه‌ای ۴.۱۱ و عملکرد زمینه‌ای ۴.۰۳) که خود گویای آن است که کارکنان دانشگاه تهران از لحاظ عملکرد شغلی در وضعیت خوبی قرار دارند دلیل میانگین بالا را می‌توان در مسائلی چون تمایل قوی در کارکنان برای پیروی از سیاست‌ها و رویه‌های سازمان از جمله اجرای ضوابط دستوری و بخشنامه‌ای، ترس از جریمه شدن، زاویه نگاه در تصویب قوانین و مقررات حوزه کارمندی همیشه از بالا به پایین بوده است. به همین دلیل پیوسته تشخیص رئیس یا بالاترین مقام مدنظر است و کمتر نشانی از خود کارمند در تصمیم‌گیری‌ها مشاهده می‌شود. این یافته‌ها با نتایج یافته‌های کالون<sup>۲</sup> (۲۰۱۰)، شکرکن وهمکاران (۱۳۸۶)، علیرضایی، مساح، نامداری و کلنی، (۱۳۹۳) همخوانی دارد. همچنین متغیرهای جمعیت شناختی به جز متغیر سن هیچ کدام از متغیرها با مدیریت دانش تفاوت معناداری را نشان نداد، گروه‌های سنی از لحاظ برخورداری میزان مدیریت دانش در بین کارکنان متفاوت است، بر اساس نتایج، میانگین دامنه‌های سنی ۲۰ تا ۵۰ سال رو به افزایش است اما میانگین دامنه سنی ۵۰ به بالا رو به کاهش است، این خود نشان‌دهنده آن است شرایط سنی افراد در استفاده از مدیریت دانش در بین کارکنان مؤثر است. اما در مورد عدم تفاوت معنادار بودن در دیگر متغیرها جمعیت شناختی با مدیریت دانش می‌توان عواملی چون فقدان نظام پاداش، به‌روز نبودن اطلاعات افراد، یکنواخت بودن و تکراری بودن شرایط محیط کار، برگزار نشدن دوره‌های آموزشی لازم و متناسب با حوزه شغلی کارکنان را می‌توان برشمرد؛ اما در مورد همسو بودن با نتایج پژوهش‌های دیگر در پژوهشی که توسط یوسفی و غلامی، (۱۳۸۵) انجام شده که متغیرهای سن، جنسیت هم‌هنگ و با متغیرهای مدرک تحصیلی و سابقه خدمت ناهم‌هنگ است، دلیل ناهم‌هنگی این است که در بین کارکنان دانشگاه تهران مدرک تحصیلی زیر لیسانس وجود ندارد و

1. Tribune and Arneson  
2. Cullen

از لحاظ سابقه خدمت در دانشگاه تهران اکثریت دارای سابقه کار (۱۱ تا ۲۰) سال به پایین می‌باشند؛ اما از میان متغیرهای جمعیت شناختی متغیر (جنسیت، سن) تفاوت معناداری با عملکرد شغلی در بین کارکنان داشتند با توجه به نتایج تحقیق بین جنسیت و عملکرد شغلی تفاوت معناداری وجود دارد و مردان نسبت به زنان عملکرد بهتری دارند، این نشان‌دهنده این است که زنان در طی دهه‌های اخیر فرصت‌های بهتری برای ادامه تحصیل و ورود به مشاغل داشته‌اند، کثرت شاغلان زن نسبت به مردان، عملکرد شغلی زنان را نسبت به مردان به مسئله قابل اهمیتی تبدیل کرده است. هرزبرگ<sup>۱</sup> معتقد است کارمندانی که درباره شغلشان توقعات واقع‌بینانه‌ای دارند به نسبت کسانی که توقعاتشان واقع‌بینانه نیست راضی‌تر هستند؛ و شاید به این علت باشد با بالا رفتن سن سطح توقعات افراد پایین می‌آید؛ و دو متغیر (سابقه کار و تحصیلات) تفاوت معناداری در متغیر عملکرد شغلی نداشتند. یا به عبارتی میزان عملکرد شغلی در بین افراد دارای سوابق شغلی و مدرک تحصیلی یکسان است. بین گروه لیسانس و ارشد به بالا تفاوت معنادار یافت نشد، دلیل این امر را این‌گونه می‌توان بیان کرد که هر دو گروه دارای تحصیلات دانشگاهی می‌باشند وظایف و مهارت‌های شغلی یکسانی را انجام می‌دهند یا به عبارتی مدرک تحصیلی نتوانسته است تفاوتی در دانش، نگرش و مهارت کارکنان در عملکرد شغلی‌شان ایجاد کند. نتایج ضریب همبستگی بین فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد شغلی نشان داد شاخص کسب دانش با عملکرد شغلی رابطه معنادار مثبت دارد که با افزایش کسب دانش، عملکرد هم افزایش می‌یابد این نتیجه با یافته‌های پژوهش کرو<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) هماهنگ است چرا که او در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که ارتباط بسیار خوبی بین سبک دانش و وظایف کارکنان سازمان وجود دارد، به عقیده نونوکا (۱۹۹۵) هدایت دانش فردی در راستای اهداف سازمانی مستلزم ایجاد محیطی مبتنی بر شراکت دانش، تحول، تعامل بین اعضاء سازمان است و موقعیت هر سازمان مستلزم درگیر شدن جایگاه مدیریت دانش و رابطه‌ای آن با عملکرد شغلی می‌تواند چنین نتیجه گرفت کسب دانش در فرایندهای مدیریت دانش جایگاه بالاتری دارد با توجه به اینکه کسب دانش حاکی از تمایل افراد به یادگیری و ادامه تحصیل است. همچنین عدم

1. Herzberg  
2. croo

رابطه معناداری دیگر شاخص‌های مدیریت دانش بیانگر فقدان سازوکار لازم برای تبدیل، ذخیره و کاربرد دانش و اطلاعات کارکنان عدم وجود جایگاه مشخصی برای مستندسازی و نگهداری دانش کارکنان، عدم انگیزه برای تبادل اطلاعات در بین کارکنان، نبود خلاقیت و ایده جدید، در دسترس نبودن شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی مناسب، نداشتن سواد و اطلاعات کافی در استفاده از ابزارهای اطلاعاتی موجود است. به‌طور خلاصه مدیریت دانش مستلزم آن است که افراد و گروه‌ها تمایل داشته باشند با هم کار کنند و در راستای وظایف سازمانی خود دانشی را که در اختیار دارند با یکدیگر به اشتراک بگذارند. این امر روی نخواهد داد مگر اینکه کارکنان سازمان سطح بالایی از رفتار مشارکتی داشته باشند، تشویق کارکنان به خلاقیت و نوآوری امکان موفقیت اقدامات سازمان در زمینه مدیریت دانش را افزایش می‌دهد، از محدودیت‌های این پژوهش می‌توان عدم آشنایی پاسخ‌دهندگان با مدیریت دانش نام برد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود در حوزه مدیریت دانش آموزش عالی با تشویق افراد جهت اشتراک دانش و اطلاعات و تجربیات و مشارکت آن‌ها در امر تصمیم‌گیری، تدوین برنامه آموزشی بر اساس نیازسنجی آموزشی کارکنان، ارزشیابی مستمر از برنامه آموزشی و عملکردها، ارائه بازخورد مستمر و سریع در مکان‌های دارای جو صمیمی و بدون تنش برای بهره‌گیری از دوره‌های آموزشی، افزایش یادگیری، استقبال از پژوهش علمی دانشگاه‌ها و مراکز پژوهشی برای بالا بردن سطح دانش و اطلاعات کاری، برگزاری جلسات هفتگی برای تبادل تجربه‌ها میان مدیران و کارکنان و رفع ابهام‌ها و مشکلات کارکنان می‌تواند به ارتقاء این حوزه کمک کند.

### منابع

- ابطحی، حسین. (۱۳۷۷). مدیریت منابع انسانی و فنون امور استخدامی. تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی
- ابونوری، اسماعیل؛ نیازی، عیسی؛ و طاهری، محسن. (۱۳۹۰). اولویت‌بندی شاخص‌های مدیریت دانش در دانشگاه‌های منتخب. *کاوش مدیریت بازرگانی*، ۵۶-۷۳.

آتشک، محمد؛ ماه زاده، پروین. (آذر ۱۳۸۸). روش‌شناسی فرایند مدل‌های استقرار مدیریت دانش. مقاله ارائه شده در دومین کنگره مدیریت دانش. ایران. دانشگاه تهران. تهران.

اخوان، پویا؛ و باقری، رحمان. (۱۳۹۰). مدیریت دانش. تهران: آتی نگر.  
اخوان، پیمان؛ یزدی مقدم، جعفر. (۱۳۹۱). بررسی توأم نقش اصول اخلاقی و مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی. *اخلاقی در علوم رفتاری*، ۲۲، ۴۱-۵۹.

آزاد، ناصر. و رشیدی، صالح. (۱۳۸۸). توسعه مدیریت دانش با به کارگیری مدیریت فرایندهای منابع انسانی. *مهندسی مواد*، ۱، ۱-۱۰.  
بابا غیبی ازغندی، علیرضا. (۱۳۹۰). ارزیابی و بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها. *توسعه انسانی پلیس*، ۳۹، ۱-۶۱.

بروجرون، برن؛ و ترجمه ملک‌زاده، غلام حسین. (۱۳۸۶). مدیریت دانش. تهران: جهان فردا.

پروانه، مراد. جندقی، غلامرضا؛ و زارعی، حسن. (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمان. *پژوهشی در مسائل تعلیم و تربیت*، ۲۱، ۴۱، ۷-۲۰۲.

تیرانداز، محسن و کلانتریان، فریبا. (۱۳۹۲). مدیریت دانش در سازمان. *ماهنامه اجتماعی اقتصادی، علمی، فرهنگی کار و جامعه*، ۱۶۵، ۴۹-۴۵.

حاضری، ابوالقاسم. و صراف زاده، محمد. (۱۳۸۵). مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و نقش کتابخانه‌های دانشگاهی تهران. *مجله نما*، ۳۷-۲۳.

حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۶). مدیریت دانش: مفاهیم وزیر ساخت‌ها. تهران: کتابدار.  
حسین‌زاده، اکبر؛ شعبانی، احمد؛ و سیادات، علی. (۱۳۹۱). میزان کاربست مدیریت دانش در بین کارکنان کتابخانه‌های و دانشگاهی و بیمارستانی دانشگاه علوم پزشکی شهر تبریز. *مدیریت اطلاعات و سلامت*، ۱۹۲-۲۰۲.

حسین‌قلی‌زاده، ر. (۱۳۸۹). بررسی عوامل کلیدی مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش از دیدگاه دانشکاران آموزشی و سازمانی. *پژوهشنامه آموزش عالی*، ۹، ۱۴۱-۱۵۹.

حسینی، محمد. و خوش نظر، طاها. (۱۳۸۸). مدیریت دانش در سازمان‌های امروزی. سازمان برتر، ۲، ۴۲.

خجسته پور، ع. و درویشی، ج. (۱۳۹۲). بررسی شاخص‌ها و عوامل موفقیت طرح‌های مدیریت دانش. مدیریت کیفیت فراگیر، ۷، ۲۸-۱۹.

خیراندیش، محسن. دوستکام، کامران؛ و حسینیان، یاسر. (۱۳۹۰). نقش عوامل فناورانه در موفقیت مدیریت دانش سازمان. مدیریت نظامی، ۴۴، ۸۸-۶۹.

دهقان، حسین. (۱۳۹۳). نقش مدیریت دانش در نوآوری سازمان‌ها. فصلنامه رشد و فناوری اطلاعات، ۳۹، (۱۰)، ۵۲-۴۴.

رجایی پور، سعید و رحیمی، حامد. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین فرایند تبدیل مدیریت دانش و عملکرد اعضای هیأت علمی دانشگاه اصفهان. پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی، ۵۹-۷۶.

رهنورد، فرج‌الله؛ محمدی، اصغر. (۱۳۸۸). شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران. مدیریت و فناوری اطلاعات، ۳۷-۵۲.

شکر کن، حسین؛ نیسی، عبدالکاسم؛ نعیمی، عبدالرضا؛ و مهربانی زاده، مهناز. (۱۳۸۶). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی و عملکرد شغلی برخی کارخانه‌های اهواز. مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳-۲۴.

صباغیان، زهرا. و سلیمی، قاسم. (۱۳۸۸). ارزیابی راهبردی مدیریت دانش در محیط‌های آموزش عالی: مطالعه موردی دانشگاه خلیج فارس. دومین کنفرانس ملی مدیریت دانش.

صراف زاده، محمد. (۱۳۸۴). کتابداران و مدیریت دانش. اطلاع‌شناسی، ۲، ۳۶-۲۳. صیغ، محمد حسن. و کرمی، مقداد. (۱۳۸۳). مدیریت دانش از دیدگاه راهبرد تجاری، ماهنامه تدبیر.

طبرسا، غلامعلی؛ و اورمزدی، نوشین. (۱۳۸۸). تبیین و سنجش عوامل زمینه‌ای برای استقرار مدیریت دانش. پیام مدیریت، ۳۹-۶۹.

\_\_\_\_\_ بررسی رابطه فرایندهای مدیریت دانش با عملکرد شغلی ...

علیرضایی، نفیسه؛ مساح، هاجر؛ و اکرمی، ناهید. (۱۳۹۲). رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی. *اخلاق در علوم رفتاری*، ۲، ۱-۱۱.

فدائی، غلام حسین. حسن زاده، محمد؛ و ذراتی، ماشاءالله (۱۳۹۰). بررسی مفهوم نظام مدیریت دانش. *تحقیقات اطلاع‌رسانی*، ۴، ۵۵۳-۵۸۰.

فراهانی، سامان و عظیمی، پژمان. (۱۳۹۳). مدیریت دانش. *حمل و نقل و توسعه*، ۷۰، ۷۳-۶۴. قاسمی، حمید. (۱۳۹۳). مبانی مدیریت دانش سازمانی و کارکنان دانشگر. *بیمه سلامت*، ۵۲، ۵۲-۴۶.

کشاوری، علی حسین. و رضایی، یوسف. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین فرایندهای مدیریت دانش و شاخص‌های فرهنگ سازمانی از دیدگاه رایینز. *چشم‌انداز مدیریت دولتی*، ۳، ۴۴-۵۵.

مدهوشی، مهرداد؛ و نیازی، عیسی. (۱۳۹۰). ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه‌های منتخب. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۱۱۶-۱۳۷.

ممقانی، نسرین. اخوان، پژمان؛ و شفقی، فاطمه. (۱۳۹۰). توسعه فرآیندهای چرخه مدیریت دانش مبتنی بر عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش. *پژوهشگاه علوم فناوری اطلاعات ایران*، ۳، (۲۶)، ۱-۱۰.

منصوریان، علی رضا. خیراندیش، محمد. عسکری، ناهید. (۱۳۹۰). توسعه ابعاد ساختاری سازمان در تناسب با رویکردهای مدیریت دانش. *مدیریت فناوری اطلاعات*، (۳) ۱۳۳-۱۵۵.

موسوی، جعفر؛ صفانیا، علی محمد؛ و شیروانی، سمیه. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر خلاقیت کارکنان. *پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزش*، ۸۱-۹۵.

موسی خانی، محمد؛ حسنگلی پور، طهمورث؛ و وظیفه، زهرا. (۱۳۹۲). ارائه مدل تبیین رابطه فرایندهای مدیریت دانش با توسعه منابع. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۴۹-۷۱.

نامداری، کوروش؛ و کلنی، سیمین. (۱۳۹۳). نقش توانمندی‌های مذهبی در پیش‌بینی عملکرد شغلی و وظیفه‌ای زمینه‌ای. *روانشناسی دانشگاه اصفهان*، ۷۷-۹۳.

نیسی، عبدالحسین؛ و نمکی، ارسلان. (۱۳۸۹). بررسی رابطه نشر دانش و سطوح یادگیری سازمانی در بین کارکنان شهید چمران اهواز. علوم تربیتی (دانشگاه شهید چمران اهواز)، ۱۹۲-۱۷۱.

هاشمی سادات، صدیقه. (۱۳۸۹). ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی. مطالعات مدیریت انتظامی، ۱۸۳-۲۱۴.

یونسی فر، عزیز؛ و یونسی فر، علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی. مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی، ۲۷۶-۲۸۰.

Abzari, M., & Kermani Alghoreishi, M. (2005). Feasibility of establishing knowledge management in Iran steel industry. *Journal of Ministerial Sciences and Economy*, 51-62.

Alavi, M. & Leidner, D.E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, Vol 25 (1), 107-36.

Babnik, K., Sirca, N., & Dermol, V. (2014). Individuals learning in work teams: Support to knowledge management initiatives and an important source of organizational learning. *Procedia-Social and Behavioral*, 178-185.

Cullen, J. (2001). knowledge management. *American society for in formation science and technology*, 90-111.

Davenport, T.-H., DeLong, D., & Beers, M. (1998). Successful knowledge management projects. *Salon management review*, 43-58.

Dermol, V. (2013). Relationship between learning, knowledge creation and organizational performance. *Scientific Annals of theAlexandru Ioan Cuza" University of Iasi, Economic Sciences Section*, 67-82.

Filemon, A., & Uriarte, J.-r. (2008). Introduction to Knowledge Management. *National Academy of Science and Technology Government of Japan*, 94-109.

Gabriele, P., Rami, A., & Blake, I. (2000). Knowledge management in academia. *Information Technology and Management*, 229-245.

Keskin, H. (2005). The Relationship between explicit and tacit orientaed knowledge. *Journal of American Academy of Business*, 481-469.

Lamprini, L., & Nasiopoulos, K. (2014). Knowledge Management Strategy within the Higher Education. *Social and Behavioral Sciences*, 488-495.

Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 179-228.



- Liao, S., & Wu, C. (2009). The Relationship Among knowledge Management Organizational Learning and Organizational Performance. *International Journal of Business and Management*, 64-76.
- Lin, H. (2007). A Stage Model of Knowledge Management, an Empirical Investigation of. *Journal of Information Science*, 643-659.
- Motowidlo, J.-S. (2003). Job Performance. *Handbook of Psychology. Industrial and Organizational Psychology*, 39-55.
- Noh, m., Kim, H., & Jang, H. (2014). Learning performance and business performance of knowledge management organizations: The moderating effect of technological capability. *Information Development*, 1-17.
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2001). a conceptual framework for the continuous and self-transcending process of knowledge creation. *Knowledge Emergence, Social, Technical, and Evolutionary Dimensions of Knowledge Creation*, 13-29.
- Petrova, G., Smokotin, V., Kornienko, A., Ershova, I., & Kachalov, N. (2014). Knowledge management as a strategy for the administration. *Social and Behavioral Sciences*, 451-455.
- Trivellas, P. (2012). Investigating the impact of Research and Development Strategy on firm performance. *Key Engineering Materials*, 482-495.
- Tsoukas, H. (2003). Do we really understand tacit knowledge? *The Blackwell Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management, Blackwell*, 62-75.
- Yang, J.-t. (2004). The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness. *Human Resource development Quarterly*, 2, 83-90.