



## بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری سازمان‌ها (مطالعه موردی شرکت هواپیمایی هما در فارس)

ملیحه رئوف اسماعیلی<sup>۱</sup>، دکتر حجت مشتاقیان ابرقویی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup>دانشگاه علوم و تحقیقات فارس، raofmarzeye@ yahoo.com

<sup>۲</sup>دانشگاه پیام نور شیراز hojatmoshtaghian@gmail.com

### چکیده

پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش توصیفی و پیمایشی می‌باشد. در این تحقیق به بررسی تأثیر ۶ متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته می‌پردازیم که تولید دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار یا توزیع دانش، کاربرد دانش، متغیرهای مستقل و بهره‌وری متغیر وابسته ما می‌باشند. در این پژوهش به تحلیل توصیفی این متغیرها با توجه به مقادیر میانگین، میانه، انحراف معیار، مقدار چولگی و مقدار کشیدگی، مورد بررسی پرداخته می‌شود و فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه و ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن، فرضیه‌های پژوهش صورت می‌گیرد. جامعه آماری در این پژوهش ۳۵ نفر از کارکنان شرکت هواپیمایی هما در فارس می‌باشند که شامل کارگر، کارمند می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: تولید دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، کاربرد دانش، بهره‌وری سازمان

### مقدمه

ما اکنون در عصری زندگی می‌کنیم که حقیقتاً می‌توان آن را عصر دانش نامید (طارق خلیل، ۱۳۸۱). این روزها دانش بیشترین ارزش را در سازمان‌ها دارد. (بریتو<sup>۱</sup> و دیگران، ۲۰۱۰) موفقیت شرکت‌ها در قرن ۲۱ با توجه به بازارهایی که هر روز رقابتی تر می‌شوند منوط به استفاده از دانشی است که شرکت‌ها در فرایندهای کلیدی خود بدان نیاز دارند. (ان، دی للا<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۱) در این میان سازمان‌هایی که درجه بالایی از خلاقیت و عملکرد کاری دارند دانش خود را به صورت اثربخشی مدیریت می‌کنند (کورادو و راموس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰) مدیریت دانش رویکرد نظام‌مند خلق، دریافت، سازماندهی، دستیابی و استفاده از دانش و آموخته‌ها در سازمان است که در سازمان‌های آموزشی به بهبود تصمیم‌گیری، انعطاف پذیری بیشتر، کاهش بار کاری، افزایش بهره‌وری، ایجاد فرصت‌های جدید کسب و کار، کاهش هزینه و بهبود انگیزه کارکنان کمک می‌کند. مدیریت دانش یکی از ابزارها برای مقابله با مسایل جاری سازمان و موضوع مهمی است، زیرا به مهم‌ترین سرمایه ارزشمند سازمان یعنی سرمایه فکری مربوط می‌شود. (موحدزاده، ۱۳۸۷). مزیت این تحقیق در مجموعه هواپیمایی هما در فارس آشکارتر می‌باشد چرا که انجام این تحقیق

موجبات تکاپوی کارکنان و ارائه درخواست‌ها به مدیر کل محترم این شرکت و توجه و پیگیری جدی تر آموزش و ایمنی کارکنان از طرف ایشان شد.

### پیشینه تحقیق

گلد و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۱) در پژوهشی تأثیر فرایند دانش را بر عملکرد سازمانی بررسی کردند. آنها برای تأیید تجربی توانایی مدیریت دانش بر روی بهبود عملکرد سازمانی تلاش کردند. نتایج حاصل نشان می‌دهد جمع‌آوری و تسهیم دانش جدید می‌تواند برای سازمان مزیت رقابتی فراهم کند و در نهایت موجب عملکرد بهتر سازمان شود. روزدار (۱۳۸۲) تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مدیران را بررسی کرده است. محقق به این نتیجه رسید که بین مدیریت دانش و افزایش نوآوری در محیط کار و بهره‌وری و عملکرد و نیز بین مدیریت دانش و هر یک از شاخص‌های عملکرد رابطه وجود دارد. مارتنسون (۱۳۷۹) در مقاله‌ای تحت عنوان "بررسی نقاط مدیریت دانش به عنوان ابزار مدیریتی" توجه به مدیریت دانشی توسط مدیران را ضروری دانست و مدیریت دانشی را به عنوان پیش شرط بهره‌وری و انعطاف بیشتر دانست. جلیل‌زاده، ۱۳۹۴ در مقاله‌ای تحت عنوان مدیریت دانش و بهره‌وری به این نتیجه رسید که آنچه که سازمان‌ها را می‌تواند در صحنه رقابت و کسب و کار ابقا کند داشتن یک مزیت رقابتی پایدار و غیر قابل تقلید است که از نوآوری و خلاقیت منحصر به فرد ناشی می‌شود تنها در این حالت است که سازمان‌ها می‌توانند در صحنه رقابت حرفی برای گفتن داشته باشند و این امر جز بوسیله مدیریت دانش میسر نمی‌شود. در فصلنامه دانش انتظامی گلستان، ۱۳۹۲ آمده است بدون توجه به اصل مدیریت دانش و شناخت سازمان نسبت به آن نمی‌توان از آن در سازمان بهره‌گرفت بنابراین مدیریت دانش یک امر پایان ناپذیر است که همواره سازمان را در تغییرات یاری می‌کند و نیازمند پشتیبانی و توجه دائمی است. همچنین محیط متحول و متغیر سازمان‌ها در عصر کنونی مدیریت را بر آن می‌دارد تا هر چه بیشتر و بهتر به منظور استفاده از ابزاری به نام دانش بر ای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان و حفظ موقعیت و گسترش آن برآید. بهناز عرب، ۱۳۹۴ در مقاله‌ای تحت عنوان "مدیریت دانش ( مفاهیم، اصول، اهداف و مدل‌ها) " بر آن بوده است که زمینه‌آشنایی با مفاهیم مدیریت دانش، ابعاد، اهداف،

<sup>۱</sup> Brito, Cardoso, Ramalho

<sup>۲</sup> Ndlela

<sup>۳</sup> Curado, M. and ramos

<sup>۴</sup> Gold, Malhotra. and segars