

ارائه الگوی ساختاری مدیریت دانش براساس کیفیت زندگی کاری در بانک تجارت

دکتر فتاح ناظم^{*}، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران.
آناهیتا معدنکار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن، ایران.

تاریخ وصول: ۹۲/۴/۲۰

تاریخ پذیرش: ۹۲/۷/۲۰

چکیده

هدف اساسی پژوهش حاضر ارائه الگوی ساختاری برای مدیریت دانش براساس کیفیت زندگی کاری در بانک تجارت است. جامعه آماری این پژوهش را مدیران و کارکنان بانک تجارت شهر تهران تشکیل می دهند. با روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای و طبقه ای تعداد ۶۰۰ کارمند از ۲۵۸۰ کارمند در تهران انتخاب شدند. ابزار سنجش عبارت بود از پرسش نامه های مدیریت دانش سالیس و جونز^۱ (۲۰۰۲) که مشتمل بر ۴۲ سؤال می باشد که دارای $\alpha = 0.98$ و پرسش نامه کیفیت زندگی کاری والتون^۲ (۱۹۷۳) شامل ۲۹ سؤال که دارای $\alpha = 0.93$ می باشد، توسط کارکنان بانک تجارت اجرا شد. نتایج حاصل از روش تحلیل مسیر نشان داد که: (۱) مدل ارائه شده از برآزش مطلوبی برخوردار است. (۲) ابعاد کیفیت زندگی کاری بر مدیریت دانش اثر مستقیم و مثبت دارد. (۳) عامل تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و قانون گرایی در سازمان که از ابعاد کیفیت زندگی کاری است، بر مدیریت دانش بیشترین تأثیر را دارند.

کلید واژه ها: مدیریت دانش^۳، کیفیت زندگی کاری^۴، بانک تجارت

مقدمه

در دنیای امروز بدون مدیریت و استفاده درست از منابع ارزشمند و استراتژیک دانش نمی توان با چالش های فراروی مدیران و سازمان ها مقابله کرد. دانش در این نگرش به عنوان یک منبع ارزشمند در کنار منابعی که قبلاً در اقتصاد مورد توجه بوده (کار- زمین- سرمایه) به عنوان یک دارایی محسوب می شود و از این رو ارزش افزوده در اغلب سازمان ها به شکل دانش ارائه می شود، نه به عنوان و شکل کالا (دراکر^۱، ۱۹۹۵). امروزه دانش جز لاینفک موفقیت سازمان ها محسوب می شود. این مسئله در سازمان های فرهنگی که سرمایه های فکری و دارایی های نامشهود در این نوع از سازمان ها بسیار با اهمیت می باشد، دانش نقش حیاتی می باشد. اگر روند تغییر و تحول های دانش در جامعه معاصر به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد، این نتیجه مهم حاصل می شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری های نیرو افزای خود را به فناوری های دانش افزای می دهند (داریانی، ۱۳۸۱). مدیریت دانش به سازمان ها کمک می کند تا فرایند دانش مؤثری داشته باشند. سازمان ها برای انتخاب بازار باید از دانش موجود و ایجاد دانش جدید بهره جویند و مدیریت دانش در این امر کمک شایانی به آنها می کند. اما شرکت ها باید در نظر داشته باشند که برقراری هر سیستم در سازمان با توجه به شرایط مختلف آن سازمان مقدمات خاص خود را می طلبد و در صورت عدم مهیا بودن آن، برقراری موفقیت آمیز آن امکان پذیر نیست. مدیریت دانش در عصر جدید تنها به دانش کد شده و مستند شده اکتفا نمی کند، بسیاری از سازمان ها و شرکت های جهان با تکیه بر دانش ضمنی و آشکار خود، درصدد ارتقای جایگاه رقابتی و افزایش اثربخشی و بهره وری خود هستند (بولگون و همکاران^۲، ۲۰۰۴). امروزه خلق و به کارگیری دانش برای رقابت گری و حیات سازمان ها و صنایع ضروری شناخته شده است. دانش نمی تواند به سادگی دیگر منابع، ذخیره و یا تصاحب شود؛ و نمی تواند به سادگی آنها، به طور نظام مند مدیریت و به کار گرفته شود. لیکن باید توجه داشت که فناوری پردازش اطلاعات، تنها مؤلفه مدیریت دانش نیست و تحول در فرایندهای تصمیم گیری، ساختار سازمانی و نحوه انجام امور از دیگر اجزای این مدیریت محسوب می شود. سازماندهی براساس دانش می تواند اساساً متفاوت با سازماندهی براساس مزیت های رقابتی سنتی باشد (سنگه^۳، ۲۰۰۱). شرکت های پیشرو دانش را خالق ثروت های کلیدی در هزاره بعدی می دانند و این موضوع را به رسمیت شناخته اند، سرمایه گذاری در توسعه مهارت ها و تکنیک برای شناسایی، طبقه بندی، به اشتراک گذاری و بهره برداری از شرکت های بزرگ مستلزم آگاهی به دانش سازمانی است، در اجرای یک برنامه مدیریت دانش تغییرات عمده ای در فرآیند، فرهنگ، زیرساخت و اندازه گیری ها، گزارش ها و ایجاد کسب و کار دانشی اجرا می شود (آنونی موس^۴، ۱۹۹۸). مدیریت دانش، شامل همه روش هایی است که سازمان، دارایی های دانش خود را اداره می کند، که شامل چگونگی جمع آوری، ذخیره سازی، انتقال، به کارگیری، به روزسازی و ایجاد دانش است (ویکراما سینگ^۵، ۲۰۰۷). در راستای اعتبار بخشی به دانش، اغلب تقابل مداوم بین فناوری، فنون و افراد برای سنجش اعتبار دانش مورد نیاز است (بات^۶، ۲۰۰۰).

فوائد و ویژگی های مدیریت دانش را این چنین بیان کرده اند:

* مدیریت دانش با به کارگیری دانش روز، به دانش بشر اعتبار می بخشد.

1. Drucker
3. Senge
5. Wickramasinghe

2. Balogun & et al
4. Anonymous
6. Bhatt

* هوش سازمانی را تقویت می کند.

* سازمان را در جهت انطباق با محیط و شرایط موجود توانمند می سازد.

* زمینه نوآوری پایدار و خلاقیت بخشی سازمان را فراهم می نماید.

* سازمان را به شناخت مسایل روز و پاسخ گویی آنها با راه حل های جدید قادر می سازد.

* با استفاده از روش های سیستمی به رفع اشتباه های و اصلاح انحراف های می پردازد.

* جو آزاداندیشی متناسب با سازماندهی و هدایت دانش جدید را خلق می نماید.

* جنبش نرم افزاری جهانی را گسترش می دهد.

* درک هدف های آرمانی و بلندمدت را در محیط آزادی افکار تسهیل می نماید.

* با ایجاد جو آزاد اندیشی و شکل گیری مدیریت دانش از فساد و تباهی جلوگیری می کند.

* محیط رشد پردازش اطلاعات و دانش را سرعت می بخشد (کریمی، ۱۳۸۵).

فرایند توسعه سازمانی زمانی به درستی جامه عمل می پوشد، که یکی از رکن های اساسی آن، یعنی دانش؛ جزئی از دارایی های سازمانی به حساب آید. نیروی انسانی مجهز به دانش قادر است، سازمان را در شرایط مختلف به سمت اهداف متعالی از پیش تعیین شده هدایت کند و در بزنگاه ها با تکیه بر دانش و مدیریت به آسانی و با کمترین هزینه از بحران ها عبور کند. مسلم است، که فقدان دانش موجب ایستایی، خمودگی و رفتاری حاصل در سازمان خواهد شد.

امروزه دانش، مهم ترین دارایی هر سازمانی به حساب می آید؛ به همین خاطر مدیریت دانش، به منزله کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی است، به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره و با دیگران مبادله نمود و در فرایند کارهای روزمره به کار گرفت. اهمیت مدیریت دانش، از آن جهت است، که به مهم ترین و ارزشمندترین سرمایه سازمانی، یعنی سرمایه های فکری مرتبط است. این نوع از مدیریت با تبدیل سرمایه های انسانی به دارایی های فکری سازمان یافته، موجبات پدید آیی ارزش سازمانی است! چرا که یکی از عناصر پیش برنده مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی متکی بر خلاقیت و نوآوری است (راهور خواجه، ۱۳۸۸).

مؤلفه های موفقیت مدیریت دانش را عوامل فنی و تکنولوژیکی، عوامل انسانی و فرهنگی و دسته سوم ترکیبی از عوامل یاد شده بیان می شود (ابطحی، ۱۳۸۵).

چهار عنصر کلیدی را برای معرفی سیستم مدیریت دانش موفق شناسایی کرد:

۱- شروع با گروهی ایثارگر و فداکار که به پروژه اعتقاد دارند و خواهان آن هستند.

۲- به کارگیری کارکنان و مدیریت دانش از طریق تعلیم و درک مزایای آن برای افراد و سازمان.

۳- صبور بودن به خاطر آن که توسعه سیستم های مدیریت دانش زمان بر است.

۴- بررسی کارکنان قبل و بعد از اجرای مدیریت دانش به منظور سنجش موفقیت پروژه مدیریت با خط مبنا. شاخص

های دیگر عبارت است از: بودجه پروژه موجود هدف گذاری و آماده بودن برای تغییر است (رای^۱، ۲۰۰۸).

اساسی ترین چالش های مدیریت دانش، تولید دانش نیست بلکه تصرف دانش و اشاعه آن است. یکی از دیگر چالش های واقعی مدیریت دانش، تدوین تجربیان و عقاید کارکنان به صورتی قابل استفاده برای دیگران است (رحمان

سرشت، ۱۳۷۹). امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است (لوتانز^۱، ۱۹۹۸). در حالی که در دهه‌های گذشته، فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر^۲، ۲۰۰۶). برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود (فلیپو^۳، ۱۹۹۸). اگرچه در بعضی از متون، کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده‌اند، لیکن بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی در این نکته است که رضایت شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است (سیرگی و همکاران^۴، ۲۰۰۱). کیفیت زندگی کاری که در بسیاری از موارد، از تغییر نظام پرداخت گرفته تا تصویب قانون حقوق کارکنان، آزادی اندیشه، آزادی بیان، فرآیند ارضای نیازها، و برخورد عادلانه و برابر را برای آنان تضمین می‌کند. از نگاهی دیگر، کیفیت زندگی کاری را می‌توان به دو صورت زیر تعریف نمود:

۱) تعریف عینی از کیفیت زندگی کاری عبارت است از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار در یک سازمان مانند میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشت و ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، مردم‌سالاری، سرپرستی، تنوع و غنی بودن مشاغل و... (ممی زاده، ۱۳۷۵).

۲) تعریف ذهنی در یک تعریف کلی می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و درک و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است. طبعاً با توجه به تعریف ارایه شده در هر جامعه یا در هر منطقه از یک کشور، به ویژه مناطق مختلف کشور خودمان دارای خرده فرهنگ‌های گوناگون با تصورات ذهنی مختلف درباره زندگی و کار است، شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری متفاوت خواهد بود. والتون اجزای اصلی کیفیت زندگی کاری را به چهار قسمت تقسیم می‌کند. از نظر وی عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری عبارت‌اند از: معنادار و با مفهوم بودن کار؛ تناسب سازمانی و اجتماعی کار؛ چالشی، غنی و پربار بودن کار؛ به صورتی جزئی‌تر نیز مطرح کرده است: پرداخت منصفانه و کافی؛ شرایط کاری ایمن و بهداشتی؛ فرصت مناسب برای توسعه قابلیت‌های انسانی؛ فرصت مناسب برای رشد و امنیت مداوم؛ اهمیت کار در جامعه؛ قانون‌مندی کار؛ تناسب اجتماعی کار (جزنی، ۱۳۷۵). در حالی که به عقیده جزبی، موانع و محدودیت‌های برنامه‌های کیفیت زندگی کاری را می‌توان تغییرات در رهبری یا مدیریت که باعث از بین رفتن تداوم برنامه‌ها می‌شود، دانست. علاوه بر موانع ذکر شده عواملی مانند؛ مداخله‌های نامناسب و ضعیف، حمایت مدیریت سطح بالا، مقاومت مدیریت سطح متوسط، فقدان استانداردهای سنجش بهره‌وری و دوام تغییرات به عنوان مهم‌ترین موانع برنامه‌های کیفیت زندگی کاری بیان شده‌اند (متقی، ۱۳۸۷). رشمه (۱۳۹۱)، پژوهشی در زمینه "بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۸"، انجام داده است، دریافت که: بین ابعاد مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۸ رابطه معناداری وجود دارد. متقی (۱۳۹۰)، در پژوهشی با موضوع، مقایسه کیفیت زندگی کاری در بیمارستان‌های آموزشی و غیرآموزشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان و رابطه آن با مدیریت دانایی از دیدگاه پرستاران بیمارستان‌ها، دریافت که: تفاوت چشم‌گیری میان کیفیت زندگی کاری در بیمارستان‌های آموزشی و غیرآموزشی دانشگاه

علوم پزشکی کاشان مشاهده نشد و رابطه کیفیت زندگی کاری و مدیریت دانش در هر دسته از مراکز مثبت ارزیابی گردید. اسپکتور^۱ (۲۰۰۰) و وبر و پلیسکین^۲ (۲۰۰۴) بیان می کنند که، فرهنگ سازمانی که از ابعاد مدیریت دانش است، اگر ضعیف، دارای جو بسته باشد منجر به آشفتگی و فشار روانی می شود که نشانه های آن به صورت نارضایتی شغلی خود را نشان می دهند، افرادی که این حالت را تجربه می کنند بیشتر به ترک کار یا جابجایی و غیبت تمایل دارند. همچنین سیکورسا^۳ (۲۰۰۵) در تحقیق خود فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی را پیش بینی کننده خوبی در تعهد به اهداف سازمانی می داند، و لی آن هو^۴ (۲۰۱۲) در پژوهش خود دریافت که اعتماد در محیط کاری می تواند باعث افزایش اشتراک گذاری دانش در سازمان گردد.

هدف از انجام پژوهش حاضر، ارائه الگوی ساختاری مدیریت دانش براساس کیفیت زندگی کاری در بانک تجارت می باشد. سؤالات تحقیق عبارتند از:

۱- الگوی ساختاری مدیریت دانش براساس کیفیت زندگی کاری کدام است؟

۲- کدام عامل کیفیت زندگی کاری بیشترین تأثیر را بر مدیریت دانش دارد؟

روش شناسی

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، نوع کاربردی و از نظر روش، نوع همبستگی چندمتغیری است. بر کشف وجود رابطه بین دو گروه از اطلاعات تاکید می شود، اینها اطلاعاتی است که در خصوص دو یا چند متغیر در یک جامعه تهیه شده است. هدف بررسی رابطه هم زمانی متغیرها است به عبارت دیگر میزان هماهنگی تغییرات دو متغیر است. جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش را مدیران و کارکنان بانک تجارت تشکیل می دهند که در سال ۱۳۹۰ در شهر تهران مشغول به کار بودند. به منظور برآورد حداقل حجم نمونه از فرمول کوکران $n = \frac{z^2 \sigma^2}{d^2}$ استفاده شد. با توجه به حداقل نمونه مورد نیاز، ۶۰۰ نفر کارمند انتخاب شد. پرسش نامه های کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) و مدیریت دانش سالیس و جونز (۲۰۰۲) روی آنها اجرا شد. به منظور انتخاب نمونه مورد نیاز، از روش تصادفی مرحله ای و طبقه ای استفاده شد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش جمع آوری اطلاعات به شرح زیر صورت گرفته است:

الف) روش کتابخانه ای و اسنادی: استفاده از کتب، پایان نامه ها، نشریات و فصلنامه ها؛

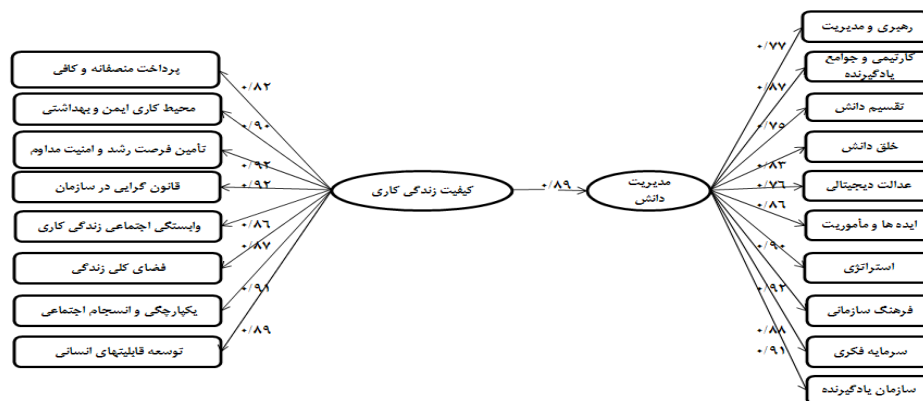
ب) روش میدانی: ابزار گردآوری داده ها در این بعد شامل پرسش نامه مدیریت دانش سالیس و جونز (۲۰۰۲) که مشتمل بر ۴۲ سؤال می باشد که دارای ابعاد رهبری و مدیریت در سازمان (سؤال های ۶-۱)، کار تیمی و جوامع یادگیرنده در سازمان (سؤال های ۷-۱۰)، تقسیم دانش در سازمان (سؤال های ۱۱-۱۳)، خلق دانش در سازمان (سؤال های ۱۴-۱۶)، بی عدالتی دیجیتالی در سازمان (سؤال های ۱۷-۲۰)، ایده ها و مأموریت در سازمان (سؤال های ۲۱-۲۳)، استراتژی در

سازمان (سؤال های ۲۷-۲۴)، فرهنگ سازمانی در سازمان (سؤال های ۳۲-۲۸)، سرمایه عقلانی در سازمان (سؤال های ۳۶-۳۳)، سازمان یادگیرنده (سؤال های ۴۲-۳۷) می باشد.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) شامل ۲۹ سؤال که دارای ابعاد پرداخت منصفانه و کافی (سؤال های ۳-۱)، محیط کاری ایمن و بهداشتی (سؤال های ۶-۴)، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم (سؤال های ۱۰-۷)، قانون گرایی در سازمان (سؤال های ۱۴-۱۱)، وابستگی اجتماعی زندگی کاری (سؤال های ۱۶-۱۵)، فضای کلی زندگی (سؤال های ۲۰-۱۷)، یک پارچگی و انسجام اجتماعی (سؤال های ۲۴-۲۰)، توسعه قابلیت های انسانی (سؤال های ۲۹-۲۵) می باشد. اعتبار و روایی هر دو پرسش نامه مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری توسط محققان در پژوهش های مختلف انجام شده است، بنابراین از نظر محتوایی دارای روایی است که برای تعیین اعتبار آنها از ضریب آلفای کرباخ استفاده شده است که به ترتیب هر پرسش نامه مدیریت دانش $\alpha = 0/98$ و کیفیت زندگی کاری $\alpha = 0/93$ می باشد.

یافته ها

در پژوهش حاضر تعداد ۶۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند که از میان آنها ۳۲۰ نفر مرد، ۲۸۰ نفر زن، ۴۰ نفر کمتر از ۵ سال، ۷۲ نفر سابقه بین ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰۹ نفر سابقه بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۰۳ نفر سابقه بین ۱۵ تا ۲۰ سال و ۱۷۶ نفر سابقه بالاتر از ۲۰ سال، ۸۲ نفر دیپلم و فوق دیپلم، ۳۳۱ نفر لیسانس، ۱۸۲ نفر فوق لیسانس و بالاتر هستند و ۹۸ نفر مجرد، ۵۰۲ نفر متأهل هستند.



نمودار ۱: الگوی ساختاری مدیریت دانش براساس کیفیت زندگی کاری

میزان لامبدای (میزان بارگذاری یا تأثیر) متغیر پنهان بیرونی ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل «پرداخت منصفانه و کافی» $0/82$ ، «محیط کاری ایمن و بهداشتی» $0/90$ ، «تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم» $0/92$ ، «قانون گرایی در سازمان» $0/92$ ، «وابستگی اجتماعی زندگی کاری» $0/86$ ، «فضای کلی زندگی» $0/87$ ، «یکپارچگی و انسجام اجتماعی» $0/91$ ، «توسعه قابلیت های انسانی» $0/89$ ، که از تجمیع این شاخص ها متغیر کیفیت زندگی کاری شکل می گیرد و در مجموع $0/89$ ضریب تأثیرگذاری دارد، به عبارت دقیق تر ۸۹ درصد از تغییرات متغیر وابسته مدیریت دانش توسط مجموعه ای از این شاخص ها پوشش داده شده و بقیه موارد پیش بینی، توسط سایر متغیرها پیش بینی می شود. متغیر تأمین فرصت رشد و امنیت

مداوم و قانون گرایی در سازمان بیانگر بالاترین شدت انسجام درونی در متغیر پنهان بیرونی را نشان می دهد.

میزان لامبدای متغیر پنهان درونی برای ابعاد مدیریت دانش شامل «رهبری و مدیریت» ۰/۷۷، «کار تیمی و جوامع یادگیرنده» ۰/۸۷، «تقسیم دانش» ۰/۷۵، «خلق دانش» ۰/۸۳، «عدالت دیجیتال» ۰/۷۶، «ایده ها و مأموریت» ۰/۸۶، «استراتژی» ۰/۹۰، «فرهنگ سازمانی» ۰/۹۲، «سرمایه فکری» ۰/۸۸، «سازمان یادگیرنده» ۰/۹۱، که از تجمیع این شاخص ها متغیر مدیریت دانش شکل می گیرد. متغیر فرهنگ سازمانی بیانگر بالاترین و متغیر تقسیم دانش، کمترین رقم شدت انسجام درونی در متغیر پنهان درونی را نشان می دهد.

از آنجا که مقدار «شاخص نیکویی برازش» این مدل برابر ۰/۹۲ می باشد، می توان بیان کرد که این مدل، برازش قابل قبولی با واقعیت دارد. میزان ضریب به دست آمده بیانگر اثر مستقیم کیفیت زندگی کاری بر مدیریت دانش می باشد. هم چنین مدل فوق بیانگر این است که بیشترین اثر مستقیم را می توان تحت عنوان اثر مستقیم تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و قانون گرایی در سازمان در بعد کیفیت زندگی کاری بر متغیر فرهنگ سازمانی در بعد مدیریت دانش عنوان نمود.

جدول ۱: معرف شاخص های مرتبط با برازش مدل ارائه شده توسط محقق می باشد

تفسیر	میزان	شاخص
برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)	۰/۹۱	تاکر- لوئیز (شاخص برازش غیرنرم)
برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)	۰/۹۱	بونت- بنتلر (شاخص برازش نرم شده)
برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۷۰)	۰/۷۱	هولتر
برازش عالی (ملاک کمتر یا مساوی ۰/۰۵)	۰/۰۲۹	ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب RMSE
برازش عالی (ملاک بیش از ۰/۹۰)	۰/۹۲	GFI

با تأکید بر پنج شاخص نیکویی برازش می توان به برازش مدل تدوین شده از یک سو و داده های تجربی از سوی دیگر، تأکید داشت. بنابراین انطباق مطلوبی بین مدل به تصویر درآمده و یا مدل ساختاری شده با داده های تجربی فراهم گردیده و برازش مطلوب معرف الگویابی معادل های ساختاری با تأکید بر کیفیت زندگی کاری با مدیریت دانش است. در جمع بندی نهایی پژوهش حاضر، مطرح می شود که مدل پیشنهادی پژوهشگر، از برازش کاملی برخوردار است زیرا، شاخص برازش غیرنرم تاکر- لوئیز^۱ (۰/۹۱) و شاخص برازش نرم شده بونت بنتلر^۲ (۰/۹۱)، بالاتر از ۰/۹۰ بوده است. علاوه بر آن، شاخص هولتر^۳ (۰/۷۱) بالاتر از ۰/۷۰ بوده و برازش مطلوب را نشان می دهد. هم چنین، ریشه خطای میانگین مجذوره های تقریب (۰/۰۲۹)، کمتر از ۰/۰۵ بوده و معرف برازش مدل محقق است.

بحث و نتیجه گیری

براساس یافته پژوهش حاضر مدل پیشنهادی از برازش مطلوبی برخوردار است و یافته ها نشان می دهد که کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن بر مدیریت دانش تأثیر دارد و این یافته پژوهشی با یافته های افرادی چون رشمه (۱۳۹۱) و متقی

1. Tucker – Lewis
3. Halter

2. Bentler

(۱۳۹۰) که در پژوهش های خود دریافتند که رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت زندگی کاری رابطه ای مثبت و معنادار است، اسپکتور (۲۰۰۰)، وبر و پلیسکین (۲۰۰۴) و سیکورسا (۲۰۰۵) که فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی رابطه معناداری با یکدیگر دارند و علاوه بر این، یافته های لی آن هو (۲۰۱۲) که اعتماد در محیط کاری می تواند باعث افزایش اشتراک گذاری دانش در سازمان گردد، همسویی دارد.

در جامعه امروز، دانش به یک منبع کلیدی تبدیل شده است و سازمان ها در مدیریت دانش با چالش های بی شماری مواجه هستند. از آنجا که بخشی از دانش، به وسیله سازمان و بخشی به وسیله افراد نهاده می شود، لذا راهبردهای مدیریتی متفاوتی را می طلبد. در مدیریت دانش جدید، دانش فردی در جهت اهداف سازمان هدایت می شود و این مستلزم ایجاد محیطی مشارکتی برای به اشتراک گذاشتن و تعامل میان افراد است. یکی از راه هایی که سازمان ها می توانند به دانش کارکنان خود عمق ببخشند و حتی موجبات خلق دانش جدید را فراهم سازند، ایجاد محیط و جو مشارکتی، و هماهنگی های غیررسمی است. با توجه به این مطلب که در مدیریت معاصر مفهوم دانش و کیفیت زندگی کاری به یک موضوع اجتماعی و اساسی در سراسر جهان تبدیل شده است، و با توجه به یافته های پژوهش حاضر پیشنهاد می شود که با تقویت عامل های کیفیت زندگی کاری در جهت توسعه مدیریت دانش اقدام شود، علاوه بر آن با توجه به این که عامل تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و قانون گرایی در سازمان بیشترین تأثیر را در مدیریت دانش دارد، پیشنهاد می شود که:

۱- امکان رشد ظرفیت و توانایی های بالقوه برای کارکنان فراهم آید؛

۲- امکان بکارگیری مهارت های آموخته شده برا یکارکنان فراهم آید؛

۳- امنیت شغلی در سازمان بیشتر مد نظر قرار گیرد؛

۴- امنیت دریافت حقوق و مزایا بیشتر مد نظر گرفته شود؛

۵- نحوه رفتار مدیران با کارکنان توأم با انصاف باشد؛

۶- امکان بیان نظرات بدون ترس و وا همه به کارکنان داده شود؛

۷- در محیط کار یک آرامش نسبی فراهم آید؛

۸- یک روش مدرن برای اقامه شکایت ها پیش بینی شود.

منابع

فارسی

ابطحی، س. ح؛ صلواتی، ع. (۱۳۸۵). **مدیریت دانش در سازمان**. چاپ اول، تهران: نشر پیوند نو.

احمدپورداریانی، م. (۱۳۸۱). **کارآفرینی: تعاریف، نظریات، الگوها**، تهران: مؤلف.

جزنی، ن. (۱۳۷۵). **مدیریت منابع انسانی**. چاپ سوم، تهران: نشر نی.

دانپورت، ت. **مدیریت دانش**. (حسین رحمان سرشت، مترجم، ۱۳۷۹)، تهران: ساپکو.

راهورخواجه، ا. (۱۳۸۸). **اهمیت مدیریت دانش را در اداره سازمان جدی بگیریم**. نشریه اصلاح و تربیت،

شهریور ۱۳۸۸، شماره ۸۸، صفحه ۳.

رشمه، ج. (۱۳۹۰). بررسی رابطه ابعاد مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری اعضای هیأت علمی دانشگاه

آزاد اسلامی منطقه ۸. اولین همایش ملی مدیریت دانش در سازمانهای آموزشی، تهران.

کریمی پور، م؛ داوودی، ر. (۱۳۸۵). مدیریت دانش و جو آزاداندیشی. نشریه اسرار، دی ماه ۱۳۸۷، شماره ۱۸۷، صفحه ۲۵.

متقی، م. (۱۳۹۰). مقایسه کیفیت زندگی کاری در بیمارستان های آموزشی و غیر آموزشی دانشگاه علوم پزشکی کاشان و رابطه آن با مدیریت دانایی از دیدگاه پرستاران بیمارستان ها، همایش ملی رفتار سازمانی در پرستاری، سال ۱۳۹۰.

متقی، م. (۱۳۸۷). کیفیت زندگی کاری، مجله موفقیت، فروردین ۱۳۸۸، شماره ۱۸۹، ص ۷۵-۷۳.

ممی زاده، ج. (۱۳۷۵). توسعه سازمانی: دانش مهارت و نوسازی سازمان، تهران: نشر روایت.

انگلیسی

Akder, M., (2006), **Improving quality of work life implications for human resources business review**, 1(173).

Anonymous., (1998), **Key knowledge management lessons from an International study of leading best practice**, *Management Services , Enfield*, 42(6), 1-3

Balogun, O., Hawisa, H., Tannock ,J., (2004), **Knowledge Management for Manufacturing: The Product and Process Database**, *Journal of Manufacturing Technology Management*, 25(7), PP. 245-260.

Bhatt, Ganesh., (2000), **knowledge Management in organizations: Examining the interaction Between Technologies, Techniques, and People**, *Journal of Knowledge Management , 5 (1)*, 75-98.

Drucker, Peter F., (1995), **Managing in a Time of Great Change**, *New York: Truman Talley Books/Dutton*.

Flippo, E B., (1998), **Personnel Management**, sixth edition. mc graw-Hill Publishing.

Li, A., Tsung, H., Binshan, L., (2012), **How Social identification and trust influence organizational online knowledge sharing**. *Internet Research*. 22(1), 4.

Lutans, F., (1998), **Organizational Behavior**, *Mc Graw-HILL*.

Ray, I., (2008), **Requirement for Knowledge management: business driving information technology**, *Journal of Knowledge Management*, 12(3), retrieved from www.emerald.com.

Senge, P., Scharmer, O., (2001), **Community action research: Learning as a Community of Practitioners**, *Cosultants and Reserchers, London: Sage Publication*.

Sikorska, S, E., (2005), **Predictors of Organizational Commitment among staff in assisted living** .*The Gerontologist* ,45 , 196-205.

Sirgy, M., Joseph, D.E., Fraty. P.S., Bond, J.L., (2001), **A new measure of Quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories**, *Social Indicators Research*, 55, 247.

Spector, A., (2000), **Factors related to nursing burnout: A review of empirical knowledge**, *Issue Mental Health Nursing*, 15(4).jul,(331-358).

Weber. X., Pliskin, N., (2004), **The effects of information system integration and organizational culture on a firm's effectiveness**, *Information and Management*, 2(30).

Wickramasinghe, N., Dag von, L., (2007), **Knowledge-Based Enterprise: Theories and Fundamentals**, *Idea Group Publishing*.