



Developing a knowledge Management Model in the Metropolitan Municipalities of Iran¹

Seyyed Mohammad Mirzamani

PhD. Student, Department of Information and Knowledge Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Mirzamani_55@yahoo.com

Zahra Abazari

Associate Professor, Department of Information and Knowledge Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran (**Corresponding author**). abazari391@yahoo.com

Najala Hariri

Professor, Department of Information and Knowledge Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. nadjlhariri@gmail.com

Nosrat Riahinia

Professor, Department of Information and Knowledge Management, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Kharazmi University, Tehran, Iran. Sara_purriahi@yahoo.com

Abstract

Purpose: The study aims to develop a knowledge management model in Iran's metropolitan municipalities.

Method: This research is applied in terms of purpose and descriptive survey type. The research population is 5000 employees from 5 provinces from the metropolitan municipalities. Based on Cochran's formula, 360 people were selected by the cluster research sampling method. The research tool is a questionnaire obtained from qualitative research analysis that includes seven components and 59 questions.

Results: The one-sample t-test showed a difference between the desired situation and the current situation of all components of the knowledge management model among the employees of metropolitan municipalities in Iran. The current situation is rated lower than the desired situation. Also, the factor load is more significant than 0.6, which is in a good and acceptable range. Because the t-value is more significant than 1.96, the significance of all knowledge management components in metropolitan municipalities is confirmed. Furthermore, a model with seven components is presented to the country's municipalities.

Conclusion: It is suggested to use new and creative methods for knowledge transfer in the municipal organization, develop electronic services in municipalities, encourage employees to transfer their learning to new municipal forces, and employees and managers to benefit from the implementation of knowledge management.

Keywords: Knowledge Management, Municipality, Metropolis, Application of Knowledge.

1. **Cite this article:** Mirzamani, S.M., Abazari, Z., Hariri, N. & Riahinia, N. (2022). Developing a knowledge Management Model in the Metropolitan Municipalities of Iran. *Sciences and Techniques of Information Management*, 8(2), 463-483. DOI: 10.22091/stim.2020.6084.1460

Received: 2020-10-14 ; **Revised:** 2020-11-15 ; **Accepted:** 2020-12-12 ; **Published online:** 2022-07-06

©2022 The Author(s).

Published by: University of Qom.

This is an open access article under the: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



تدوین الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای ایران^۱

سید محمد میرزمانی

دانشجوی دکتری، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

Mirzamani_55@yahoo.com

زهرا اباذری

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). abazari391@yahoo.com

نجلا حریری

استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. nadjlahariri@gmail.com

نصرت ریاحی‌نیا

استاد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. Sara_purriahi@yahoo.com

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر تدوین الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای ایران است.

روش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نوع، توصیفی همبستگی می‌باشد. جامعه پژوهش تعداد ۵۰۰۰ هزار نفر از کارکنان ۵ استان از شهرداری‌های کلانشهرهای کشور است. روش نمونه‌گیری پژوهش خوشه‌ای بوده که براساس فرمول کوکران ۳۶۰ نفر انتخاب شدند. ابزار پژوهش، پرسشنامه‌ای محقق ساخته بود که از تحلیل کیفی پژوهش بدست آمد که شامل هفت مؤلفه و ۵۹ سؤال می‌باشد.

نتایج: نتیجه آزمون t تک نمونه‌ای نشان داد که بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود همه مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری‌های کلانشهرهای ایران، تفاوت وجود دارد و وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب در حد پایین‌تری ارزیابی شده است. همچنین نتایج بار عاملی بزرگ‌تر از ۰/۶ بوده که در محدوده خوب و قابل قبول قرار دارد و با توجه به اینکه اعداد معنی‌داری یا همان t-value بزرگ‌تر از ۱/۹۶ است، معنی‌دار بودن همه مؤلفه‌های مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرها تأیید می‌گردد. بر این اساس، الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای ایران، از برآزش مناسبی برخوردار می‌باشد.

نتیجه‌گیری: پیشنهاد می‌شود در سازمان شهرداری‌ها از روش‌های جدید و خلاقانه برای انتقال دانش استفاده شود، توسعه خدمات الکترونیک در شهرداری‌ها صورت گیرد، کارکنان ترغیب شوند تا آموخته‌هایشان را به نیروی‌های جدید شهرداری انتقال دهند و کارکنان و مدیران از مزایای حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش اطلاع یابند.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، شهرداری‌ها، کلانشهرها، کاربرد دانش.

۱. **استناد به این مقاله:** میرزمانی، س.م.، اباذری، ز.، حریری، ن.، ریاحی‌نیا، ن. (۱۴۰۱). تدوین الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای

ایران، *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۲۸(۲)، ص ۴۶۳-۴۸۳. DOI: 10.22091/stim.2020.6084.1460

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۲۳؛ تاریخ اصلاح: ۱۳۹۹/۰۸/۲۵؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۹/۲۲؛ تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۰۴/۱۵

ناشر: دانشگاه قم

نویسندگان: © حق مولف

۱. مقدمه

در عصر حاضر، پاسخ‌گویی به نیازهای مشتریان و کارکنان تنها با اتکاء به دانش به‌روز و همگام با اطلاعات جهانی، استفاده از فناوری‌های جدید و صرفه‌جویی در زمان و منابع امکان‌پذیر است. نیاز کارکنان به همراه شدن با دانش روز دنیا و استفاده از پیشرفت‌های نوین علمی، شرط ماندگاری سازمان در دنیای متلاطم امروز است. چنانچه سازمان‌ها از اطلاعات و دانش نوین و مطابق با پیشرفت‌های جهانی برخوردار نباشند، قادر به اتخاذ تصمیمات درست و به‌هنگام نیز نخواهند بود. از این‌رو، دانش به‌عنوان نیروی محرکه پیشبرد کارها در سازمان، موجب شده است که مدیران به‌جای تکیه بر توان بدنی کارکنان، به قدرت دانش در سازمان تأکید نمایند. در چنین شرایطی خلق و ایجاد دانش در سازمان به‌تنهایی نمی‌تواند راهکاری برای دستیابی به اهداف و مأموریت‌های سازمان باشد. درواقع دانش ایجادشده باید در بدنه سازمان به گردش درآمده و به تمامی سطوح انتقال یابد (عبدی و صفایی، ۱۳۹۳).

از سوی دیگر، شهرها و مناطق شهری، سیستم‌های کالبدی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی بسیار پیچیده و پویایی هستند که کنترل و هدایت برنامه‌ریزی شده آن‌ها با دشواری‌های بسیاری روبرو است. با توجه به چنین ویژگی شناخته‌شده‌ای، نظریه‌پردازان و کارگزاران برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، برای دستیابی به کارایی و اثربخشی مورد انتظار در تحقق اهدافشان، پا به پای سیستم پیچیده موضوع خود یعنی شهر و منطقه، تلاش کرده‌اند سیستم متناظری با همان پیچیدگی‌ها برای برنامه‌ریزی و مدیریت آن ایجاد کنند تا از این طریق بتوانند برای هدایت توسعه یکپارچه و منسجم و نیز رفع مسائل بگرنج پهنه‌های جغرافیایی شهر اقدام مؤثرتری نمایند (میرمسعودی و منصوری ارمکی، ۱۳۹۷).

امروزه، شهرها از دو جنبه اهمیت یافته‌اند: یکی به‌عنوان مرکز تجمع گروه عظیمی از مردم؛ دیگری به‌عنوان عمده‌ترین بازیگر نقش اقتصادی، در کل اقتصاد ملی. از این‌رو، باید به مسائل و مشکلات آن‌ها، توجه بیشتر و دقیق‌تری کرد. از طرفی مدیریت شهری یکی از مسائل رفتاری بسیار مهم در حوزه مدیریت بوده که خود تعیین‌کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. چه اهداف و وظایفی بر سیستم مدیریت شهری مترتب است و این اهداف چگونه و از چه طریقی باید تحقق پیدا کند؟ پاسخ به این سؤال‌ها، در وهله اول مستلزم شناسایی و تبیین مسائل مبتلا به سیستم مدیریت شهری و در وهله دوم، شناخت مسائل حاکم بر آن است (کونلی^۱، ۲۰۱۰).

http://stjm.gom.ac.ir

در تحقیق حاضر چالش‌های موجود بر سر راه پیاده‌سازی فرآیند مدیریت دانش در محورهای موجود و در ادامه مدلی برای مدیریت دانش و بهبود مدیریت شهری از منظر متخصصین حوزه مدیریت شهری و مدیران شهرداری‌های کلان‌شهرها ارائه می‌شود. الگوریتم پیشنهادی می‌تواند در سازمان‌های مرتبط با مدیریت شهری، قابلیت تعمیم‌پذیری داشته باشد و در هر سازمانی با روش سنجش مشابه با این پژوهش، جهت بهبود مدیریت شهری به کار رود.

۲. بیان مسأله

مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرآیندها، عملکردها و نوعی فلسفه مدیریتی است که دانش سازمانی را جمع‌آوری، پردازش و ذخیره کرده و آن‌ها را در دسترس قرار می‌دهند تا بدین ترتیب سازمان‌های دولتی بتوانند مؤثرتر و رقابتی‌تر، در حوزه خدمات‌رسانی به فعالیت خود ادامه دهند (ای مکناب، ۱۳۹۰). شهرداری‌ها به‌عنوان جزئی از مجموعه گسترده سازمان‌های مدیریتی کشور و نیز به‌عنوان سازمانی هستند که با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرآیندهای خود بتوانند نقش خود را در بهسازی و زیباسازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، زیباسازی، مالی، اجتماعی و فرهنگی شهر به نحو مؤثر و موفقیت‌آمیز ایفا نمایند. مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین ابزارهایی است که می‌تواند در شرایط موجود به ارتقاء هرچه بیشتر سطح عملکرد مدیریت شهری این سازمان کمک کند. از این‌رو، مدیریت شهری، تحت تأثیر افزایش روزافزون مسائل و مشکلات مرتبط با اداره مناسب و بهینه شهر، نیازمند برنامه‌هوشمندانه‌ای جهت تهیه کلیه احتیاجات حال و آینده شهروندان و شهرنشینان است تا همسو با اندیشه‌های پارادایم غالب توسعه پایدار، موجبات کاهش مسائل و مشکلات شهری شود (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲).

پیچیده شدن مسائل شهری، گسترش و دگرگونی زیادی در حوزه مدیریت شهری به وجود آورده است. مدیریت شهری، امروز سخت‌نیازمند اطلاعات و شناخت میزان تأثیرگذاری هر یک از مقوله‌های اطلاعاتی در فرآیند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری و اداره امور است. به این منظور تلاش در جهت کسب و گردآوری اطلاعات و پردازش آن، در این حوزه بسیار ضروری و مفید است (اورتگا و مگرنوت^۱، ۲۰۱۱). با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی‌های آن در حیطه عملکرد سازمان‌ها، به‌خصوص شهرداری‌ها می‌توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات به‌روز،

برای ادامه حیات سازمان‌ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است (هاریهاران^۱، ۲۰۰۸، ص ۵۳). شهر دانش‌محور شهری است که از دانش به‌عنوان مهم‌ترین و قوی‌ترین اهرم جهت توسعه شهری استفاده می‌کند. شهرهای دانشی از طریق پژوهش، فناوری و تفکر دانش‌محور، قابلیت خلق ارزش افزوده برای ذینفعان خود را دارند و سرمایه‌های اجتماعی خود را از طریق تبدیل نمودن دارایی‌های مبتنی بر دانش به راه‌حل‌های نوآورانه، توسعه می‌دهند. پیاده‌سازی مدیریت دانش در شهرداری‌ها (کلان‌شهرها و شهرهای کوچک و متوسط) متفاوت از دیگر سازمان‌ها است؛ به‌طوری‌که می‌بایست دانش در این سازمان‌ها تأثیر مستقیمی در افزایش و ارتقاء سرمایه هویتی شهر (ایجاد شخصیت شهری متمایز) بگذارد. مدیریت دانش باید توانایی یک شهر در پاسخ‌گویی به حوادث را تقویت کند. شهرداری‌ها با ذینفعان گوناگونی در ارتباط هستند که می‌بایست تبادلات و ارتباطات دانشی میان آن‌ها مدیریت شود. مدیریت شهری و بهره‌گیری به‌جا و شایسته از آن، از کارآمدترین راه‌های رهایی از تنگناها و دشواری‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و آموزشی است. چنانچه مدیریت شهری با قابلیت‌ها و توانایی‌های بالقوه خود به‌خوبی مورد توجه قرار گیرد، می‌تواند نقش مهم و اساسی در راستای رسیدن به رشد و توسعه اقتصادی ایفا کند (پارک^۲، ۲۰۱۷). به اعتقاد بسیاری از صاحب‌نظران، تفاوت بین آنچه اداره شهر در حال حاضر دارد، با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از مدیریت شهری باشد. در حقیقت به اعتقاد پورتر^۳ (۱۹۸۵)، این اختلاف، مفهوم اصلی مدیریت شهری را تشکیل می‌دهد. بنابراین، مدیریت شهری کنشی از هماهنگی میان نیازها و ارزش‌های حرفه‌ای شهر و نظام تقویت‌کننده مدیریت است (به نقل از: عفیفی، ۱۳۹۵).

از دیگر نکات مهم شهرهای دانشی برتر دنیا در استفاده از راهکارهای مدیریت دانش در توسعه شهری، پاسخ‌گویی به سؤالاتی ازجمله: بررسی اینکه چقدر دانش می‌تواند بر اقتصاد شهر تأثیرگذار باشد و موجب رونق کسب‌وکار و ایجاد شرکت‌ها و کارخانه‌های جدید شود و اینکه شهرداری‌ها چقدر توانسته‌اند بر دانش شهروندان یک شهر بیافزایند و ده‌ها مسئله مهم دیگر. از این‌رو، بهره‌برداری مطلوب از مدیریت دانش در حوزه توسعه مدیریت شهری از اولویت‌های

شهرداری‌ها در سال‌های اخیر بوده است. به‌گونه‌ای که شهرداری‌ها، در فرآیند مدیریت شهرها به‌طور سیستماتیک و رسمی به فرایند توسعه مبتنی بر دانش متعهد شده‌اند. با توجه به این نکته که شهرداری‌ها ماهیتی کاملاً مستقل دارند و پیاده‌سازی مدیریت دانش در شهرداری نیز تا حدودی متفاوت از سازمان‌های دیگر است؛ بر این اساس پژوهش حاضر به این سؤال اصلی که مدل مناسب الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران چه می‌باشد؟ پرداخته است.

۳. اهمیت و ضرورت پژوهش

در آستانه هزاره سوم، مدیریت دانش به‌عنوان یک نیاز استراتژیک برای مؤسسات، سازمان‌ها و نهادهای خدماتی مطرح است. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است. بحث مدیریت دانش یکی از مباحث نوظهور در مدیریت بوده که به‌شدت مورد استقبال و توجه دانشمندان علم سازمان و مدیریت واقع شده و مهم‌ترین رکن مدیریت دانش، پیاده‌سازی و اثربخشی آن می‌باشد که شناخت مدیریت دانش به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی، برای پیاده‌سازی آن ضروری است.

مدیریت شهری یکی از مسائل رفتاری بسیار مهم در حوزه مدیریت بوده که خود تعیین‌کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. با توجه به اهمیت مدیریت شهری و چگونگی پرداختن به این موضوع و افزایش ارتقاء و بهبود آن، به نظر می‌رسد اجرای اصول و مفاهیم مدیریت دانش در زمینه مدیریت شهری می‌تواند به نحو چشمگیری ما را در رسیدن به این هدف یاری کند (عفیفی، ۱۳۹۵). مدیریت دانش شیوه جدیدی برای تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان بوده و به فرآیند سیستماتیک اشاره دارد که به هماهنگ کردن فعالیت‌های کسب، ایجاد، ذخیره، تسهیم، انتشار، توسعه و به‌کارگیری دانش سازمان به‌وسیله افراد و گروه‌ها که در جهت تحقق اهداف سازمانی است، می‌پردازد (هولووتسکی^۱، ۲۰۰۲). مدیریت دانش سبب بهبود مزیت رقابتی سازمان، بهبود مشتری‌مداری، بهبود روابط کاری، بهبود خلاقیت و کاهش هزینه‌ها در سازمان می‌شود (هانگ و همکاران^۲، ۲۰۰۷). امروزه غالب سازمان‌ها بر این باورند که

1. Holowetzki

2. Hung & et al.

سازمان‌ها باید به دنبال روش‌هایی مؤثر برای انتشار دانش سازمانی در میان سطوح مختلف نیروی انسانی در سراسر سازمان باشند. اگر در نظر بگیریم که در عصر جهانی‌شدن، مؤلفه اساسی در حفظ مزیت رقابتی سازمان‌ها، قدرت دانش آن‌ها است، آنگاه اهمیت مقوله مدیریت دانش چشمگیرتر می‌شود. علی‌رغم این‌که دانش به‌عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضروری و حیاتی است، اما باز هم بسیاری از سازمان‌ها هنوز به مدیریت دانش و یا به همه عناصر حیاتی مدیریت دانش به‌طور جدی توجه نکرده‌اند. تجربه بسیاری از سازمان‌ها در مورد پیاده‌سازی مدیریت دانش، به شکست انجامیده و این به آن جهت است که این سازمان‌ها نتوانسته‌اند شاخص‌های کلیدی استقرار مدیریت دانش را به‌درستی شناسایی کنند (خیری، ۱۳۹۷).

برخلاف گذشته، اکنون زندگی بسیار پیچیده و به میزان زیادی متنوع شده است. یکی از اهداف مدیریت شهری، تقویت فرایند توسعه شهری است؛ به‌نحوی که در سطح متعارف جامعه، زمینه و محیط مناسبی برای زندگی راحت و کارآمد شهروندان، به‌تناسب ویژگی‌های اجتماعی و اقتصادی فراهم شود (عفیفی، ۱۳۹۵). در این زمینه، مدیریت شهری، تحت تأثیر افزایش روزافزون مسائل و مشکلات مرتبط با اداره مناسب و بهینه شهر، نیازمند برنامه هوشمندانه‌ای جهت تهیه کلیه احتیاجات حال و آینده شهروندان و شهرنشینان است تا همسو با اندیشه‌های پارادایم غالب توسعه پایدار، موجبات کاهش مسائل و مشکلات شهری شود (زیاری و همکاران، ۱۳۹۲). شهرداری‌ها به‌عنوان جزئی از مجموعه گسترده سازمان‌های مدیریتی کشور و نیز به‌عنوان سازمانی که در تلاش است تا با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرآیندهای خود بتواند نقش خود را در بهسازی و زیباسازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، زیباسازی، مالی، اجتماعی و فرهنگی شهر به نحو مؤثر و موفقیت‌آمیز ایفا نماید؛ مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین ابزارهایی است که می‌تواند در شرایط موجود به ارتقاء هرچه بیشتر سطح عملکرد مدیریت شهری این سازمان کمک کند.

<http://stlm.gom.ac.ir>

۴. مرور پیشینه‌های پژوهش

اوده و ایانو^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان نقش میانجی کاربرد دانش در رابطه بین اقدامات مدیریت دانش و نوآوری، به‌طور تجربی رابطه بین اقدامات مدیریت دانش و نوآوری شرکت‌های خدماتی در کشورهای در حال توسعه را بررسی نمودند. نتایج نشان داد که تولید، ذخیره و کاربرد

دانش، تأثیر معنادار و مثبتی بر نوآوری دارد. یافته‌ها همچنین نشان داد که کاربرد دانش نقش میانجی در رابطه بین تولید، انتشار و ذخیره‌سازی دانش و نوآوری دارد. همچنین اقدامات مدیریت دانش به‌عنوان یک سلسله مراتب به نوآوری کمک کرده و این رابطه از طریق کاربرد دانش، بیشترین تأثیر را در نوآوری دارد.

ایمان و عبدالفتاح^۱ (۲۰۱۹)، در تحقیقی با عنوان فرهنگ سازمانی و فرآیندهای مدیریت دانش، نشان دادند که فرهنگ سازمانی توسعه‌گرا، که در آن یک سازمان با تأکید بر ابتکار عمل فردی و توانمندسازی کارکنان شناخته می‌شود، ممکن است لزوماً بر کلیه فرآیندهای مدیریت دانش تأثیر نگذارد. به طور خاص، در یک محیط دانشگاهی دولتی، عمدتاً فرهنگ یک سازمان بر روند خلق دانش و به دنبال آن تبادل دانش تأثیر می‌گذارد.

فلیسا کوردووا و گوتیرز^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان سیستم مدیریت دانش در شرکت‌های خدماتی، طرح یک سیستم مدیریت دانش استراتژی‌گرای جامع و تجاری را جهت پشتیبانی از بقاء، پایداری و بهبود فرایند تصمیم‌گیری مدیریت در بلندمدت، براساس دانش و تجربه، ارائه کردند. این تحقیق مدل‌ها، روش‌ها و ابزارهایی برای مدیریت افراد با تجربه، تیم‌های کاری و مدیران را پیشنهاد می‌دهد که اجازه حفظ و نگهداری دانش کار سازمانی در سازمان توسعه یافته را هم فراهم می‌کند. آن‌ها ایجاد یک مدل دانش استراتژیک با توجه به چهار مرحله تحول دانش شامل: اجتماعی شدن، خارج کردن، ترکیب و درونی‌سازی و همچنین عوامل فرهنگ، کشف فرصت‌ها که هدف آن سودمندی کامل از توانایی فناوری در سازمان بوده است را ارائه نمودند.

قربانی‌زاده، رودساز، شریف‌زاده و صادقی (۱۳۹۸) در پژوهشی با عنوان تأثیر مدیریت دانش فردی بر عملکرد سازمانی شهرداری تهران، تأثیر عوامل مدیریت دانش فردی بر عملکرد سازمانی در شهرداری تهران را بررسی کردند. یافته‌های پژوهش تأثیر مؤلفه‌های ارزیابی خودآموزی، مدیریت یادگیری خویشتن، سواد اطلاعاتی، هوشیاری دانشی، مهارت‌های خلاقانه، مهارت‌های مشارکتی و شبکه‌همیاری بر عملکرد سازمانی را تأیید کرد.

فلاح تفتی، حیدری کوشکنو و الماسی سروستانی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان شناخت مؤلفه‌های شهروند هوشمند در محیط شهری با رویکرد یادگیری فناورانه (مورد مطالعه: شهر یزد)،

1. Iman & Abdulfatah

2. Felisa & Gutiérrez

نشان دادند که شهروندان، نقش قانون‌مداری را در ویژگی‌های شهروند هوشمند، با اهمیت‌تر می‌دانند. از دید شهروندان، استفاده بهینه از فناوری اطلاعات و ارتباطات و شکل‌گیری شهر هوشمند، آثار مثبتی بر ابعاد گوناگون اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی شهر یزد دارد. بنابراین، ضمن توجه به ضرورت آموزش‌هایی با شیوه‌ها و محتوایی نوین، نقش ICT را در تجربه زندگی بهتر، با ارزش قلمداد می‌کنند.

ابتکاری (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان میزان به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی: مورد مطالعه آموزش و پرورش شهرستان رستم، استان فارس، نشان دادند که کاربرد و ذخیره دانش، شکل غالب مدیریت دانش در آموزش و پرورش شهرستان رستم است.

ربیعی مندجین و رمضانی میمی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مزیت رقابتی با تأکید بر نقش واسطه‌ای نوآوری فناوری در سازمان زیباسازی شهر تهران، نشان دادند که مدیریت دانش بر نوآوری فناوری و مزیت رقابتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نوآوری فناوری بر مزیت رقابتی تأثیر مثبت و معناداری دارد. مدیریت دانش تأثیر غیرمستقیم مثبت و معناداری بر مزیت رقابتی دارد.

عفیفی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران درصدد پاسخ به این سوال بود که در سازمان مهم و تأثیرگذار و تصمیم‌گیرنده‌ای چون شهرداری تهران، به‌کارگیری مقوله مدیریت دانش و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن شامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات)، مقوله رهبری، مقوله فرهنگ سازمانی، مقوله منابع انسانی، مقوله مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی به چه میزان در افزایش و بهبود مدیریت شهری اثربخش است و این مسئله تا چه میزان می‌تواند موجب بهبود شرایط در مدیریت شهری سازمان شهرداری خصوصاً شهرداری منطقه یک شهر تهران شود؟ یافته‌ها نشان داد که در رابطه با خرده‌مقیاس‌های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، به عقیده مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران، ساختار سازمانی و سبک‌های رهبری، در سطح اطمینان ۰/۹۹، کلیه مؤلفه‌های مدیریت دانش با مدیریت شهری رابطه دارد. در رابطه با مؤلفه‌های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی، در سطح اطمینان ۰/۹۹، مشخص شد به‌کارگیری این مؤلفه‌ها با مدیریت شهری رابطه دارند.

دانشفر (۱۳۹۲) در پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود با عنوان تعیین عوامل مؤثر در به‌کارگیری استراتژی مدیریت دانش (مطالعه موردی: شهرداری چالوس)، نشان داد که میان عوامل اثرگذار

بر استراتژی مدیریت دانش و مدیریت دانش، رابطه معناداری وجود دارد. بر مبنای نتایج آزمون فرضیات، از میان پنج شاخص متغیر مستقل، سه شاخص هماهنگی و یکپارچگی، مدیریت منابع انسانی و استراتژی دانش، با استراتژی مدیریت دانش رابطه معناداری دارند. همچنین با توجه به نتایج آزمون فرضیات، شاخص ساختار و فن آوری اطلاعات ارتباط معناداری را نشان نداده است.

خواجهی و ربیعی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان طراحی مدل پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی شهرداری تهران)، وضعیت شاخص‌های ساختار، فرهنگ، فناوری، منابع انسانی، فرایندهای دانشی و رهبری در شهرداری تهران را برای استقرار مدیریت دانش، بررسی کرد. نتایج نشان داد که وضعیت رهبری در شهرداری تهران، برای استقرار مدیریت دانش، مناسب ارزیابی شده و شاخص‌های منابع انسانی، ساختار، فرایندهای دانشی، فناوری و فرهنگ، در اولویت‌های بعدی قرار می‌گیرند.

با مرور پیشینه مدیریت دانش می‌توان دریافت که ادبیات پژوهش در زمینه مدیریت دانش خوب بوده و به نظر می‌رسد پژوهش‌هایی با اتکاء به نظرات صاحب‌نظران، مدیریت دانش را در سازمان‌ها مورد بررسی قرار داده‌اند، اما هیچ‌کدام از تحقیقات به‌طور اخص نتوانسته‌اند مدلی جامع از مدیریت دانش را برای شهرداری‌های کلانشهرها ارائه دهند. پژوهش حاضر تلاش دارد تا به این مهم دست یابد و این خود نوآوری در تحقیق می‌باشد.

۵. روش‌شناسی پژوهش

نوع پژوهش حاضر کاربردی بوده و روش پژوهش، پیمایشی و رویکرد مورد استفاده، تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش، شامل کارکنان شهرداری‌های ۵ کلان‌شهر کشور (مرکز شهر تهران، غرب شهر تبریز، شرق شهر مشهد، شمال شهر ساری و جنوب شهر اصفهان) بوده و تعداد ۵۰۰۰ نفر از کارکنان این شهرداری‌ها به‌عنوان جامعه پژوهش انتخاب شدند. براساس حجم جامعه و فرمول کوکران، تعداد ۳۶۰ نفر در این پژوهش مشارکت داشتند. ابزار گردآوری این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته است، که از بخش تحلیل کیفی، توسط خبرگان بدست آمده و شامل هفت مؤلفه (توزیع دانش در بین کارکنان، خلق دانش در بین کارکنان، تسهیم دانش در بین کارکنان، انتقال دانش در بین کارکنان، کاربرد دانش در بین کارکنان، مزیت رقابتی برای سازمان و دانش در سازمان) با ۵۹ پرسش است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آزمون

t تک نمونه‌ای، برای تحلیل وضعیت موجود و مطلوب از نرم‌افزار SPSS و برای ارائه مدل و تبیین فرضیه اصلی از نرم‌افزار معادلات ساختاری pls استفاده شده است. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ که برای تمامی مؤلفه‌ها بالاتر از حد تعیین شده ۰/۷ بود و روایی آن از طریق روایی محتوایی اکتشافی و تأییدی انجام شد. در قسمت روایی همگرا، از معیار میانگین واریانس استخراج شده استفاده شد. مقدار ملاک برای سطح قبولی میانگین واریانس استخراج شده^۱ بالاتر از ۰/۵ بود.

۶. یافته‌ها

آزمون فرضیه‌های پژوهش

- وضعیت‌های موجود و مطلوب مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران چگونه است؟

شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش در دو بخش وضع موجود و مطلوب که از طریق تحلیل عاملی اکتشافی استخراج شده، نمایش داده می‌شود. این اطلاعات شامل کم‌ترین، بیشترین، میانگین، انحراف معیار، چولگی و کشیدگی است.

جدول شماره ۱- شاخصه‌های توصیفی مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش
در وضع موجود (n=۳۶۰)

مؤلفه‌ها	کم‌ترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
کاربرد دانش در بین کارکنان	۱/۰۰	۳/۶۷	۲/۴۶	۰/۴۰	۰/۱۶۴	۰/۲۵
مزیت رقابتی برای سازمان	۱/۱۲	۳/۷۴	۲/۴۴	۰/۴۲	-۰/۲۳۵	۰/۹۶۳
تسهیم دانش برای کارکنان	۱/۰۳	۳/۵۰	۲/۴۳	۰/۴۱	-۰/۲۷۵	۰/۹۳۱
دانش در سازمان	۱/۰۰	۳/۶۸	۲/۴۸	۰/۴۳	۰/۱۳۵	۰/۱۰۴
توزیع دانش در بین کارکنان	۱/۲۹	۳/۶۷	۲/۵۱	۰/۴۸	-۰/۲۳۷	-۰/۱۸۰
خلق دانش برای کارکنان	۱/۱۵	۳/۱۵	۲/۵۳	۰/۴۵	-۰/۳۴۵	-۰/۲۶۰
انتقال دانش برای کارکنان	۱/۲۹	۳/۳۳	۲/۵۵	۰/۴۴	-۰/۲۳۹	۰/۲۶۵

http://stim.gom.ac.ir

براساس اطلاعات جدول شماره (۱) که شاخصه‌های توصیفی مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش در وضع موجود را نمایش می‌دهد؛ کم‌ترین مقدار برابر با ۱ برای متغیرهای کاربرد دانش در بین

1. Average variances extracted (AVE)

کارکنان و دانش در سازمان و بیشترین مقدار برابر با $3/74$ ، برای مزیت رقابتی برای سازمان است. در این جدول کمترین میانگین برابر با $2/43$ برای متغیر تسهیم دانش برای کارکنان و بیشترین میانگین برابر با $2/55$ ، برای متغیر انتقال دانش برای کارکنان است.

جدول شماره ۲- شاخصه‌های توصیفی مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش
در وضع مطلوب ($n=360$)

مؤلفه‌ها	کم‌ترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	چولگی	کشی‌دگی
کاربرد دانش در بین کارکنان	$3/45$	$4/63$	$4/64$	$0/31$	$-0/612$	$-0/725$
مزیت رقابتی برای سازمان	$3/43$	$4/57$	$4/62$	$0/21$	$-0/750$	$0/912$
تسهیم دانش برای کارکنان	$3/30$	$4/62$	$4/55$	$0/26$	$-0/378$	$-0/806$
دانش در سازمان	$3/36$	$4/58$	$4/51$	$0/23$	$-0/727$	$0/336$
توزیع دانش در بین کارکنان	$3/45$	$4/51$	$4/56$	$0/33$	$-0/332$	$-0/815$
خلق دانش برای کارکنان	$3/47$	$4/53$	$4/57$	$0/30$	$-0/250$	$-0/808$
انتقال دانش برای کارکنان	$3/41$	$4/55$	$4/53$	$0/32$	$0/412$	$-0/615$

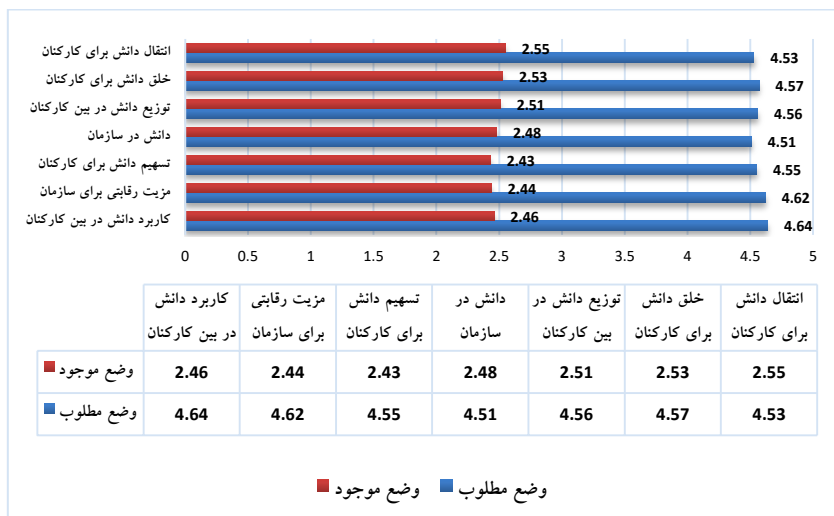
براساس اطلاعات جدول شماره (۲) که شاخصه‌های توصیفی مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش در وضع مطلوب را نمایش می‌دهد؛ کمترین مقدار برابر با $3/30$ برای متغیرهای تسهیم دانش برای کارکنان و بیشترین مقدار برابر با $4/63$ ، برای متغیر کاربرد دانش در بین کارکنان است. در این جدول کمترین میانگین برابر با $4/51$ برای متغیر دانش در سازمان و بیشترین میانگین برابر با $4/64$ ، برای متغیر کاربرد دانش در بین کارکنان است.

جهت آزمون مقایسه وضعیت‌های موجود و مطلوب مدیریت دانش در سازمان مربوطه، از آزمون t تک نمونه‌ای (T-test) استفاده شده است. نتیجه این آزمون در جدول شماره (۳) و نمودار شماره (۱) نمایش داده شده است. همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، سطح معنی‌داری محاسبه شده برای همه مؤلفه‌ها کوچک‌تر از $0/05$ است. بنابراین، بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود همه مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران، تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه کران بالا و پایین هر دو گروه مثبت می‌باشند؛ لذا، میانگین گروه اول از گروه دوم بیشتر است و می‌توان گفت که با احتمال ۹۵ درصد، وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب، در حد پایین‌تری ارزیابی شده و جهت دستیابی به وضع مطلوب، نیاز به تلاش بیشتری است.

جدول شماره ۳ - نتیجه آزمون مقایسه میانگین وضع موجود و مطلوب الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران

مؤلفه	میانگین تفاضل	انحراف معیار	خطای استاندارد میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪		آماره t	df	سطح معناداری
				کران پایین	کران بالا			
کاربرد دانش در بین کارکنان	۲/۴۶	۰/۴۰	۰/۰۲۷۵۱	۱/۳۱۱۲۳	۱/۸۳۸۲۸	۱۸/۹۴۷	۳۵۹	۰/۰۰۱
مزیت رقابتی برای سازمان	۲/۴۴	۰/۴۲	۰/۰۲۸۵۲	۱/۰۰۲۱۵	۱/۷۱۲۸۳	۲۰/۹۴۲	۳۵۹	۰/۰۰۱
تسهیم دانش برای کارکنان	۲/۴۳	۰/۴۱	۰/۰۲۷۲۳	۱/۴۷۱۰۸	۲/۲۱۶۴۲	۲۶/۷۰۴	۳۵۹	۰/۰۰۱
دانش در سازمان	۲/۴۸	۰/۴۳	۰/۰۳۱۸۰	۱/۱۱۴۹۲	۱/۷۹۸۸۲	۲۲/۳۴۳	۳۵۹	۰/۰۰۱
توزیع دانش در بین کارکنان	۲/۵۱	۰/۴۸	۰/۰۳۳۵۵	۱/۱۳۹۲۹	۱/۹۴۹۵۹	۱۹/۷۰۰	۳۵۹	۰/۰۰۱
خلق دانش برای کارکنان	۲/۵۳	۰/۴۵	۰/۰۲۹۳۰	۱/۴۰۴۱۶	۲/۲۷۷۱۷	۲۰/۴۱	۳۵۹	۰/۰۰۱
انتقال دانش در بین کارکنان	۲/۵۵	۰/۴۴	۰/۰۲۸۴۵	۱/۴۰۵۱۵	۱/۶۵۶۱۵	۲۲/۰۳۸	۳۵۹	۰/۰۰۱

نتیجه آزمون t تک نمونه‌ای در جدول شماره (۳) و نمودار شماره (۱) پژوهش نشان می‌دهد، بیشترین تفاوت بین وضعیت موجود با وضعیت مطلوب، مربوط به مؤلفه انتقال دانش در بین کارکنان (۲/۵۵) و کم‌ترین تفاوت بین وضعیت موجود با وضعیت مطلوب، مربوط به مؤلفه تسهیم دانش برای کارکنان (۲/۴۳) است.



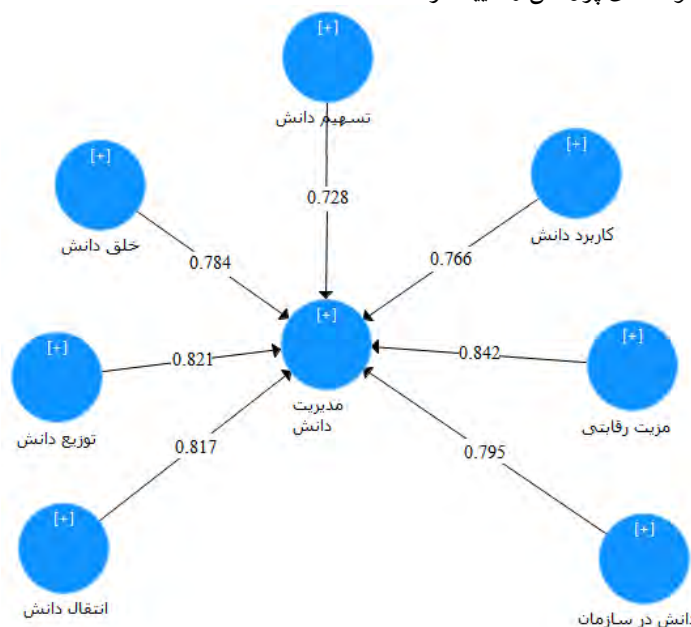
نمودار شماره ۱ - مقایسه وضع موجود و وضع مطلوب مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش

- مدل مناسب مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران چگونه است؟

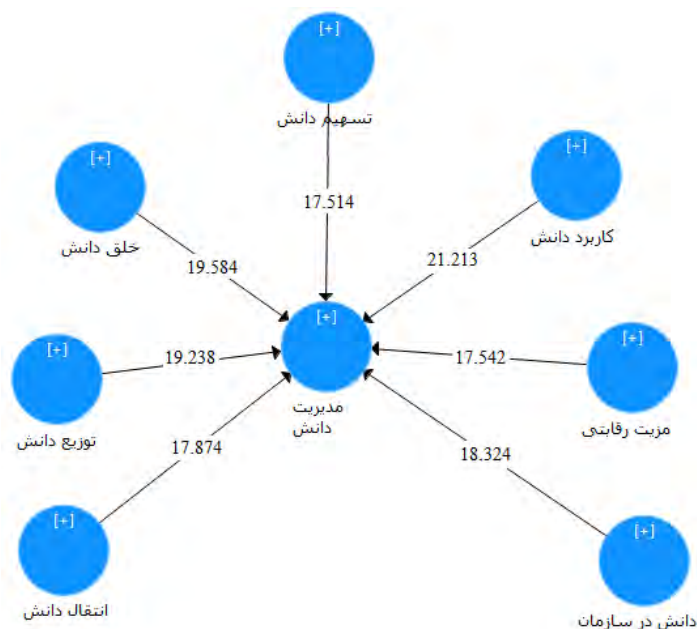
جدول شماره ۴ - برازش مدل‌های اندازه‌گیری مؤلفه‌های الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران

مؤلفه	ضریب آلفای کرونباخ (Alpha > 0.7)	ضریب پایایی ترکیبی (Alpha > 0.7)	میانگین واریانس استخراجی (AVE > 0.5)
توزیع دانش در بین کارکنان	۰/۸۸۰	۰/۹۶۷	۰/۶۸۷
خلق دانش برای کارکنان	۰/۸۳۷	۰/۸۶۸	۰/۶۷۴
تسهیم دانش در بین کارکنان	۰/۸۴۵	۰/۹۱۸	۰/۷۲۵
انتقال دانش در بین کارکنان	۰/۸۳۸	۰/۹۱۱	۰/۷۸۴
کاربرد دانش در بین کارکنان	۰/۸۱۵	۰/۹۴۴	۰/۶۳۶
دانش در سازمان	۰/۸۶۴	۰/۸۸۹	۰/۷۵۴
مزیت رقابتی برای سازمان	۰/۸۱۷	۰/۸۶۷	۰/۷۶۵

جدول شماره (۴)، معیارهای برازش بخش اندازه‌گیری الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران را نمایش می‌دهد. با توجه به اینکه مقدار مناسب برای آلفای کرونباخ ۰/۷، برای پایایی ترکیبی ۰/۷ و برای AVE برابر با ۰/۵ است، تمامی معیارها در مورد متغیرهای پنهان در محدوده مجاز و قابل قبولی قرار دارد. بنابراین، می‌توان مناسب بودن وضعیت برازش مدل‌های اندازه‌گیری مؤلفه‌های پژوهش را تایید کرد.



شکل شماره ۱ - بارهای عاملی مدل نهایی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران



شکل شماره ۲ - ضرایب معناداری (t-value) مدل نهایی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران

شکل‌های شماره (۱ و ۲)، مدل نهایی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران را براساس یافته‌های پژوهش حاضر نمایش می‌دهد. این مدل دارای هفت متغیر پنهان با نام‌های توزیع دانش در بین کارکنان، خلق دانش در بین کارکنان، تسهیم دانش در بین کارکنان، انتقال دانش در بین کارکنان، کاربرد دانش در بین کارکنان، مزیت رقابتی برای سازمان و دانش در سازمان است.

جدول شماره ۵ - نتایج مدل نهایی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران

متغیر	بار عاملی استاندارد	t-value
توزیع دانش در بین کارکنان	۰/۸۲۱	۱۹/۳۳۸
خلق دانش برای کارکنان	۰/۷۸۴	۱۹/۵۸۴
تسهیم دانش در بین کارکنان	۰/۷۲۸	۱۷/۵۱۴
انتقال دانش در بین کارکنان	۰/۸۱۷	۱۷/۸۷۴
کاربرد دانش در بین کارکنان	۰/۷۶۶	۲۱/۲۱۳
مزیت رقابتی برای سازمان	۰/۸۴۲	۱۷/۵۴۱
دانش در سازمان	۰/۷۹۵	۱۸/۳۳۴

جدول شماره (۵)، بارهای عاملی و اعداد معنی‌داری گویه‌های مؤلفه‌های مدیریت دانش در

شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران را نمایش می‌دهد؛ که همه مؤلفه‌ها بار عاملی بین صفر و یک دارند. اگر بار عاملی کم‌تر از $0/3$ باشد، رابطه ضعیف در نظر گرفته شده، بار عاملی بین $0/4$ تا $0/6$ قابل قبول است و اگر بزرگ‌تر از $0/6$ باشد، مطلوب در نظر گرفته می‌شود، که همگی بالاتر از $0/6$ هستند. بنابراین، در محدوده خوب و قابل قبول قرار دارند. با توجه به اینکه اعداد معنی‌داری یا همان t-value بزرگ‌تر از $1/96$ است، معنی‌دار بودن همه مؤلفه‌ها تأیید می‌گردد؛ بنابراین، نتایج تحلیل مناسب بودن مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران را تأیید می‌نماید.

۷. نتیجه‌گیری

شهرداری‌ها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه‌گذاری در زمینه اجرای اثربخش مؤلفه‌های آن، به دنبال دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش در سازمان خود هستند و تلاش می‌کنند با پیاده‌سازی اثربخش مدیریت دانش، عملکرد خود را بهبود بخشند. نتایج تحلیل این پژوهش که به ارائه مدل مناسب مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران پرداخته است، مدل پیشنهادی برای اجرای مناسب مدیریت دانش در شهرداری‌های کلان‌شهرهای ایران را تأیید می‌نماید. پیرامون نتایج به‌دست‌آمده از این مطالعه، محمدی استانی، شعبانی و رجایی‌پور (۱۳۹۰) در مطالعه خود نشان دادند که امکان پیاده‌سازی و کاربرد مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان وجود دارد. در این رابطه می‌توان گفت که کاربرد دانش، محیطی را برای ارزیابی و مشارکت دادن تجربه‌ها و اطلاعات تازه فراهم می‌نماید. کاربرد دانش محیطی را فراهم می‌کند تا کارکنان و مشتریان سازمان با یکدیگر تعامل بیشتری داشته باشند و دانش سازمان را در ارائه خدمات، مورد استفاده قرار دهند. کاربرد دانش همچنین به استفاده از سیستم‌ها و تکنولوژی جدید نیز اشاره دارد که خود موجب کاهش زمان انجام فرایندها و آگاهی و درک سریع‌تر در پاسخگویی می‌شود. این یافته‌ها همسو با مطالعه عبدی و صفایی (۱۳۹۳) است؛ مبنی بر اینکه آموزش و زیرساخت به‌عنوان عوامل تسهیل‌کننده و خلق دانش به‌شمار می‌روند. در همین راستا، زیاری و همکاران (۱۳۹۲) نشان دادند ضعف آموزش کارکنان در زمینه‌آشنایی با سیستم‌های الکترونیکی و روزآمد در شهرداری الکترونیک شهر قم وجود دارد. نتایج پژوهش حاضر همچنین همسو با مطالعه ربیعی مندجین و رضانی میمی (۱۳۹۶) و لی^۱ و همکاران (۲۰۱۶) است که بر رابطه بین مدیریت دانش با مزیت رقابتی تأکید

داشتند. در این رابطه می‌توان گفت مدیریت دانش یک مزیت رقابتی برای سازمان ایجاد می‌کند؛ زیرا سازمان از دانش به‌دست آمده، در جهت طراحی محصول مطابق با نیاز مشتری و انجام فعالیت‌های بازاریابی و حرکت به‌سوی رقابت‌پذیری در سازمان استفاده می‌کند. این نتایج همسو با مطالعه ابتکاری (۱۳۹۶) است که به میزان به‌کارگیری دانش، انتشار دانش و تولید دانش، در سازمان‌های دولتی اشاره کرده‌اند. مطالعه حاضر همچنین همسو با مطالعه ربیعی و خواجوی (۱۳۸۹) بود که نشان دادند وضعیت رهبری در شهرداری تهران برای استقرار مدیریت دانش مناسب ارزیابی شده است. عقیقی (۱۳۹۵) نیز در مطالعه‌ای نشان داد که کلیه مؤلفه‌های مدیریت دانش با مدیریت شهری رابطه دارد که همسو با یافته‌های مطالعه حاضر است. حسینیان و فراهانی (۱۳۹۵) نیز در مطالعه خود ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی را بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش مؤثر دانستند. مطالعه ذکر شده از این جهت که یکی از شاخص‌های مزیت رقابتی را تفاوت‌های موجود در ساختارها و فرایندهای شهرداری برشمرده است، با پژوهش حاضر همسو است. مجموعه این پژوهش‌ها بخشی از واقعیت را پیرامون مدیریت دانش و ضرورت‌های آن آشکار می‌سازد و چنانچه اراده‌ای برای بازنگری در برنامه‌های شهرداری‌ها و سازمان‌های خدماتی مشابه باشد، می‌توان از یافته‌های این پژوهش‌ها بهره برد. در پژوهش حاضر، تلاش شد مدل مناسبی برای مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای ایران ارائه شده و اهمیت هر یک از عوامل و مؤلفه‌های شناسایی شده، بررسی گردد. شهرداری‌ها به‌عنوان جزئی از مجموعه گسترده سازمان‌های مدیریتی کشور و نیز به‌عنوان سازمانی که تلاش می‌کند تا با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرایندهای خود بتواند نقش خود را در بهسازی و زیباسازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، زیباسازی، مالی، اجتماعی و فرهنگی شهر به نحو مؤثر و موفقیت‌آمیز ایفا نماید؛ مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین ابزارهایی است که می‌تواند در شرایط موجود به ارتقاء هرچه بیشتر سطح عملکرد مدیریت شهری این سازمان کمک کند.

براساس نتایج بدست آمده، به مدیران شهری در ایران پیشنهاد می‌گردد:

« با توجه به اینکه در مطالعه حاضر بیشترین تفاوت بین وضعیت موجود با وضعیت مطلوب، مربوط به مؤلفه انتقال دانش در بین کارکنان بود، پیشنهاد می‌شود در سازمان شهرداری‌ها از روش‌های جدید و خلاقانه برای انتقال دانش استفاده شود، توسعه خدمات الکترونیک در شهرداری‌ها صورت گیرد، کارکنان ترغیب شوند تا آموخته‌هایشان را به نیروی‌های جدید شهرداری انتقال دهند و کارکنان و مدیران از مزایای حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش اطلاع یابند.

« پیشنهاد می‌شود در شهرداری‌هایی که زمینه پژوهش و فرایند تولید دانش را دارند، در جهت کاربردی کردن دانش تولید شده و برنامه‌ریزی برای توزیع دانش در بین کارکنان عمل کنند تا خدمات درستی را به مراجعان ارائه داده و تسهیل نمایند.

« با استفاده از تکنیک‌های نیازسنجی، نیازها و خواسته‌های مراجعان سازمان مورد بررسی قرار گیرد؛ تا با دانش به‌دست آمده از این راه، فعالیت‌های خدماتی سازمان به‌سوی رقابت‌پذیری و بهبود خدمات سوق داده شود.

« پیشنهاد می‌شود برگزاری دوره‌های آموزشی برای مدیران عالی و مدیران ارشد برای شناخت و آگاهی از مدیریت دانش برای کارکنان و اهمیت آن در مزیت رقابتی، در بهبود خدمات نسبت به سایر سازمان‌ها صورت گیرد.

« پیشنهاد می‌شود چشم‌انداز شهرداری‌ها با توجه به مدیریت دانش تنظیم گردد.

« پیشنهاد می‌شود از مدیران شهری در جهت آموزش و آشنایی کارکنان با مدیریت دانش و اهمیت آن در سازمان حمایت نمایند.

« مدیریت دانش، یکی از موضوع‌های مهم در سازمان‌ها به‌شمار می‌رود که قابلیت بالایی برای پژوهش در این زمینه دارد. در این پژوهش به‌صورت کلان با هدف ارائه الگوی مناسب، این مقوله بررسی شد، لذا پیشنهاد می‌شود محققان آتی با دید جزئی‌نگر و تکنیک‌های پژوهشی، به بررسی ابعاد مختلف موضوع مدیریت دانش در شهرداری‌ها بپردازند.

« در مدل کیفی ارائه شده ممکن است بعضی عوامل و متغیرها در نظر گرفته نشده باشد، لذا، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی این مدل توسعه یابد و کامل‌تر شود.

منابع

- ابتکاری، م.ح. (۱۳۹۶). میزان به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی: مورد مطالعه آموزش و پرورش شهرستان رستم، استان فارس. *مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه*، ۱۳(۱).
- ای مکناب، د. (۱۳۹۰). مدیریت دانش در بخش دولتی: راهنمای نوآوری در دولت. ترجمه ن.م. یعقوبی، م. کاظمی و م. جمالی پاقله. سیستان و بلوچستان: دانشگاه سیستان و بلوچستان.
- حسینیان، ش.، فراهانی، ا. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه شاخگی. *دانش حسابرسی*، ۱۶(۶۲)، ۴۵-۶۲.
- خواججوی، ز.، ربیعی، ع. (۱۳۸۹). طراحی مدل پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی (مطالعه موردی شهرداری تهران). *پژوهش‌های مدیریت*، ۲(۶)، ۱۷۵-۱۵۹.
- خیری، م. (۱۳۹۷). پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش در سازمان. در: چهارمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی.
- دانشفر، ی. (۱۳۹۲). تعیین عوامل مؤثر در بکارگیری استراتژی مدیریت دانش (مطالعه موردی: شهرداری چالوس). پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد چالوس.
- ربیعی مندرجین، م.، رضایانی میمی، م. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مزیت رقابتی با تأکید بر نقش واسطه‌ای نوآوری فناوری در سازمان زیباسازی شهر تهران. *مدیریت شهری و روستایی*، ۱۶(۴۸)، ۱۸۷-۲۰۲.
- زیاری، ک.ا.، مهدی، ع.، مهدیان بهنمیری، م. (۱۳۹۲). مدیریت شهری الکترونیک، گامی نوین در تحقق پایداری شهری، بررسی وضعیت شهرداری الکترونیکی در کلانشهرها (مطالعه موردی شهر قم). *اقتصاد و مدیریت شهری*، ۳، ۱۰۹-۱۲۵.
- عبدی، م.ر.، صفایی، س. (۱۳۹۳). ارائه الگویی برای ایجاد و استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان امور مالیاتی کشور. *پژوهشنامه مالیات*، ۲۱(۶۹)، ۱۳۵-۱۵۸.
- عفیفی، ر. (۱۳۹۵). اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران. *مطالعات مدیریت شهری*، ۷(۲۳)، ۷۸-۹۱.
- فلاح تفتی، ح.، حیدری کوشکنو، م.، الماسی سروستانی، ر. (۱۳۹۷). شناخت مؤلفه‌های شهروند هوشمند در محیط شهری با رویکرد یادگیری فناورانه (مورد مطالعه: شهر یزد). *اقتصاد و مدیریت شهری*، ۷(۲۵)، ۵۱-۷۶.
- قربانی‌زاده و ا.، رودساز، ح.، شریف‌زاده، ف.، صادقی، م. (۱۳۹۸). تأثیر مدیریت دانش فردی بر عملکرد سازمانی شهرداری تهران. *اقتصاد و مدیریت شهری*، ۷(۲۶)، ۴۵-۵۸.
- محمدی استانی، م.، شعبانی، ا.، رجایی‌پور، س. (۱۳۹۰). امکان‌سنجی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اصفهان بر پایه مدل بکویتز و ویلیامز. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۱۱(۱)، ۳۳-۴۴.
- DOI: <https://doi.org/10.22067/riis.v1i1.8149>
- میرمسمودی، س.پ.، منصوری ارمکی، ر. (۱۳۹۷). بررسی راهکارهای تحقق مدیریت یکپارچه شهری در شهر تهران. *مطالعات مدیریت شهری*، ۱۰(۳۴)، ۴۵-۶۰.

References

- A Maknab, D. (2010). *Knowledge management in the government sector (innovation guide in the government)*. Translator N. M. Yacoubi, M. Kazemi & M. Jamali Paghaleh. Sistan and Baluchistan:

University of Sistan and Baluchistan. [in persian]

Abdi, M.R., Safayi, S. (2014). Providing a model for establishing and establishing a knowledge management system in the country's tax affairs organization. *Iranian National Tax Administration*, 21(69), 158-135. [in persian]

Adeinat, I.M. & Abdulfatah, F.H. (2019). Organizational culture and knowledge management processes: case study in a public university. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 49(1), 35-53. DOI: <https://doi.org/10.1108/VJIKMS-0041-2018-05>

Afifi, R. (2014). Effectiveness of knowledge management on urban management from the point of view of municipal managers of district one of Tehran. *Urban management studies*, 7(23), 78-91. [in persian]

Connelly, C. (2010). *Predictors of knowledge sharing in organizations*. Available at: <http://www.business.mcmaster.ca>

Córdova, F.M. & Gutiérrez, F.A. (2018). Knowledge Management System in Service Companies. *Procedia Computer Science*, 139, 392-400.

Daneshfar, Y. (2012). *Determining effective factors in the use of knowledge management strategy (Case study: Chalos Municipality)*. Master's thesis. Islamic Azad University, Chalous branch. [in persian]

Ebtokari, M.H. (2016). The extent of using knowledge management in government organizations under study of education in Rostam city, Fars province. *Applied studies in management and development sciences*, 3(1). [in persian]

Falah Tafti, H., Heydari Kushkono, M. & Almasi Sarvestani, R. (2017). Understanding the components of a smart citizen in an urban environment with a technological learning approach (case study: Yazd city). *Economy and urban management*, 7(25), 51-76. [in persian]

Ghorbanizadeh, V.A., Roudsaz, H., Sharifzadeh, F., Sadeghi, M. (2018). The effect of individual knowledge management on the organizational performance of Tehran municipality. *Economy and urban management*, 7(26), 45-58. [in persian]

Hariharan, A. (2008). Knowledge Management: Strategic Tool. *Journal of Knowledge Management Practice*, 2.

Holowetzki, A. (2002). *The Relationship between Knowledge Management and Organizational Culture: An examination of factors that support the flow and management of knowledge within an organization*. University of oregon, Applied Information Management Program.

Hosseini, S.H. & Farahani, E. (2015). Investigating the effective factors on the successful implementation of knowledge management in the National Audit Office using the three-pronged model. *Audit knowledge*, 16(62), 45-62. [in persian]

Hung, C.Y. & et al. (2007). Critical Factors in Adopting a Knowledge Management System for The Pharmaceutical Industry Industrial. *Management & Data Systems*, 105(2), 164-183. DOI: <https://doi.org/10.1108/02635570510583307>

Khairy, M. (2017). *Implementation and establishment of knowledge management in the organization*. In: The fourth international conference on management, entrepreneurship and economic development. [in persian]

Khajawi, Z. & Rabiei, A. (2018). Designing a knowledge management system implementation model

- in government organizations (case study of Tehran Municipality). *Management researches of the second year*, 2(6), 159-175. [in persian]
- Lee, V.H., Foo, A.T L., Leong, L.Y. & Ooi, K.B. (2016). Can competitive advantage be achieved through knowledge management? A case study on SMEs. *Expert Systems with Applications*, 65, 136-151.
- Mir Masoudi, S.P. & Mansouri Armaki, R. (2017). Examining the strategies for realizing integrated urban management in Tehran. *Urban management studies*, 10(34), 45-60. [in persian].
- Mohammadi Ostani, M., Shabani, A. & Rajaipour, S. (2019). Feasibility of establishing knowledge management in university libraries of Isfahan city based on Bekowitz and Williams model. *Librarianship and information research journal*, 1(1), 33-44. [in persian].
<https://doi.org/10.22067/riis.v1i1.8149>
- Ode, E.A. & Yavoo, R. (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 5(3), 210-218. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.08.002>
- Ortega- A.R. & MacGregot, F.I. (2011). Dusting-off the file: A review of knowledge on urban ornithology in Latin America. *Landscape and Urban Planning*, 101(1), 1-10.
- Park, S. (2017). *The comparison of knowledge Management practices between public and private organizations: An Exploratory study*. Available at:
www.etda.libraries.psu.edu/files/final_submissions/5529
- Porter, M.E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Simon and Schuster.
- Rabiei Mandjin, M. & Ramezani Mimi, M. (2016). Investigating the effect of knowledge management on competitive advantage with emphasis on the mediating role of technological innovation in Tehran beautification organization. *Urban and rural management*, 16(48), 187-202. [in persian]
- Ziari, K.A., Mahdi, A. & Mahdian Behnmiri, M. (2013). Electronic urban management, a new step in realizing urban sustainability, examining the status of electronic municipality in big cities (case study of Qom city). *Economy and urban management*, 1(3), 109-125. [in persian]