

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس

احمد عسکری^۱

چکیده:

هدف از پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس است. روش تحقیق این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس ماهیت گردآوری داده ها توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش متشکل از کلیه کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس به تعداد ۸۰۰ نفر می باشد. نمونه آماری مورد استفاده با فرمول کوکران ۲۶۰ نفر تعیین گردید. داده های مورد نیاز پژوهش از طریق پرسشنامه های استاندارد مدیریت دانش بهات (۲۰۰۱) و پرسشنامه کیفیت کاری از الگوی والتون (۱۹۷۵) جمع آوری گردیده است. به منظور روایی پرسشنامه از نظر خبرگان که در این زمینه روایی ظاهری مورد تایید قرار گرفته است. برای تایید پایایی پرسشنامه از آزمون الفای کرونباخ استفاده شده است. یافته ها نتایج نشان داد که مدیریت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر مثبت و معناداری دارد. ابعاد مدیریت دانش شامل کسب دانش، خلق دانش، کاربرد دانش، انتقال دانش، ثبت دانش بر کیفیت کاری کارکنان تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتیجه آنکه می توان اذعان داشت که توجه ویژه به مدیریت دانش و تلاش جهت بهبود مستمر آن به عنوان یک مزیت رقابتی، سازمان ها را جهت رسیدن به اهداف خود و سوق دادن به سمت افزایش ظرفیت های کیفیت کاری سازمانی و بهبود فرایندهای جاری سازمان بیش از پیش موفق خواهد نمود.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، کیفیت کاری، اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس.

مقدمه

امروزه مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی ترین مباحث مدیریت محسوب می شود. در واقع مدیریت دانش به عنوان واکنشی نسبت به تغییرات فزاینده محیط پیرامون سازمان های کنونی محسوب می شود. تغییر در عملکردهای مدیریت امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. انواع مؤسسه ها و سازمان ها به منظور بقا و توسعه خویش و انطباق با تغییرات محیط رقابتی پیرامون، نیازمند اجرای اثر بخش راهبرد مدیریت دانش هستند. (Ahmadi Renani, 2019) از آنجا که دانش و فرآیندهای دانش با عملیات، ساختار، فرهنگ و هدف یک سازمان پیوند خورده اند، یک راهبرد مدیریت دانش کارآمد به مجموعه هایی نیاز دارد که فهم عمیقی از قلمرو دانش و چگونگی استفاده از آن در سازمان بزرگ ترشان داشته باشند و کارکنان باید فراتر از نقشی که همواره در آن درخشیده اند به سمت ایجاد و مدیریت دانش حرکت کنند. تعریف مساله می تواند هم مسایل و مشکلات موجود در وضعیت جاری و هم تلاش برای دست یابی به حالات آرمانی سازمان را در بر گیرد. نیروی انسانی هر جامعه سرمایه جاودان و فعال تولید، آفرینش، فن آوری، رفاه مادی و نیل به اهداف معنوی و تعالی انسان است و دیگر عوامل سرمایه و تکنولوژی، مؤلفه های تبعی هستند، این نیروی انسانی است که سرمایه ها را متراکم و تکنولوژی را خلق می کند و جامعه را در مسیر توسعه و برخورداری قرار می دهد. بی تردید جامعه ای که در تربیت و بهره گیری متناسب از نیروی انسانی ناکارآمد باشد، قادر به توسعه هیچ چیزی جز فقر و بدبختی نخواهد بود. (Todaro, 2014) هر سازمانی درصدد است از تمامی توانایی ها و ظرفیت های کارکنان خود استفاده کند و استعداد بالقوه آنان را به بالفعل درآورد، برای این منظور بایستی فرصت ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان به وجود آورد. این امر جز با شناخت واقعی شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که باعث افزایش بهره وری و بهبود عملکرد آن ها می شود مقدور نمی باشد. به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یک سری اقدامات سازنده ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان در سازمان را فراهم آورد. در غیر این صورت نه تنها کارائی آن افزایش نمی یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان کیفیت کاری مورد بحث قرار می گیرند. (Khadivari & Oliyaeei, 2017) کیفیت کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری

^۱ استادیار گروه مدیریت، واحد لامرد، دانشگاه آزاد اسلامی، لامرد، ایران: Askari0048@yahoo.com

ارتباطی باز و مناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که برای شغل هایشان به طور ویژه و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد تعریف شده است. ناراحتی از کیفیت کاری اثرات منفی بر کارکنان دارد. از آنجا که کیفیت کاری اهمیت زیادی در سازمان دارد، بسیاری از مدیران روش هایی برای کاهش نارضایتی حتی در سطوح مدیریت جستجو می کنند. یکی از این روش ها مدیریت دانش است. امروزه اثربخشی همه سازمان ها به ویژه سازمان های بین المللی متأثر از میزان اتکای آن ها به فعالیت های مدیریت دانش است. (Kießling, Richey, Meng & Dabic, 2016) به زعم پیتر دراگر بنیان سازمان قرن ۲۱ پول، سرمایه و حتی فناوری نیست بلکه دانش است. بنابراین، تمامی فرایندها و برون دادهای مختلف هر سازمان به شدت متأثر از میزان تحقق مدیریت دانش در آن سازمان است. هر چند میزان تأثیرپذیری آن با توجه به نوع سازمان می تواند متفاوت باشد. مدیریت دانش اگرچه پارادایم نسبتاً جدیدی در زمینه ی سازمان و مدیریت است، اما دارای ادبیات وسیعی بوده و مطالعات تجربی زیادی به این حوزه معطوف گشته است. (Khakpor, 2017) کیفیت کاری که سازمان ارائه می دهد از متغیرهای سازمانی است که می تواند متأثر از فعالیت های مدیریت دانش باشد. کیفیت کاری هر سازمان و عملکرد شغلی کارکنان آن میزان پایداری آن را در محیط پر تغییر و رقابتی امروز مشخص می کند. بهره وری و اثربخشی کارکنان در سازمان متأثر از میزان درگیری در فعالیت های دانشی توسط کارکنان به ویژه نیروهای دانشی یا دانش گران سازمان می باشد. با توجه به مطالب بیان شده به دنبال بررسی این موضوع هستیم که آیا مدیریت دانش بر روی کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر دارد یا خیر؟

Rasoli & Abasi (2018) پژوهشی با عنوان کیفیت خدماتی با مدیریت دانش در مدارس متوسطه شهر یزد انجام دادند به این نتیجه رسیدن که مدارس که از کیفیت خدماتی بالای برخوردار باشد، بدون استثنا دارای مدیریت دانش بهتری است و دارای سطح کاری مناسبی هستند.

Molaei (2018) در پژوهشی که در شرکت لبنیات شهر اراک انجام داد، به این نتیجه رسید که کیفیت کاری در شرکت لبنیات از اطمینان بالایی برخوردار می باشد، کیفیت از لحاظ اقتصادی بیشترین سطح معناداری با مدیریت دانش دارد.

Fathi & Nasari (2018) به بررسی مدیریت دانش بر رفتار شهروندی سازمانی در بیمه تامین اجتماعی شهر تهران پرداخت. یافته ها نشان می دهد هرچه مدیریت دانش از سطح بالایی برخوردار باشد رفتار شهروندی سازمانی نسبت به ارباب رجوع بهتر است.

Benisi (2017) به بررسی مدیریت دانش بر کیفیت کاری در اداره امور مالیاتی در شهر استان مازنداران پرداخت. یافته ها حاکی از است که همه فرضیه های مدیریت دانش از سطح معناداری با اطمینان ۰/۹۹ بر کیفیت کاری برخوردار می باشد.

Ghorbani & Abrahami (2017) در پژوهشی به بررسی مدیریت دانش بر سلامت روانی کارکنان در آموزش و پرورش شهر سمنان پرداختند. یافته ها نشان داد بین کار گروهی و سلامت روانی رابطه وجود دارد. بین استراژی و سلامت روانی رابطه در حد پایین می باشد.

Zaied (2017) در پژوهشی در بهره برداری مدیریت دانش در موسسه آموزش فرانسه به این نتیجه رسیدند که با داشتن مدیریت بالای دانشی می توان بهره وری باکیفیتی داشت.

Tanriverdi & venkatramen (2016) به بررسی مدیریت دانش بر مزیت رقابتی در شرکت ها و سازمان ها اسپانیا پرداختند. یافته ها نشان می دهد که مدیریت دانش سرچشمه عوامل اقتصادی است و به تنهایی می تواند موجب ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت ها و سازمان ها شود.

Crossan (2015) در تحقیقی به بررسی رابطه مدیریت دانش و خلاقیت کاری کارکنان در دانشگاه های فرانکفورت پرداختند. نتایج نشان داد که با وجود بودن سطح مدیریت دانش کارکنان انگیزه چند برابری در خود پیدا می کنند و از خلاقیت بالایی برخوردار می شوند.

در توجیه اهمیت این تحقیق می توان گفت اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس جهت درک، انطباق پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون خود و در کسب و به کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات به ارباب رجوعان نیازمند به کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام مدیریت دانش است که برای فعالیت هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری ضروری است. بنابراین پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به سؤال های زیر است:

آیا مدیریت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

آیا کسب دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

آیا ثبت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

آیا انتقال دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

آیا کاربرد دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

آیا خلق دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر معنا داری دارد.

روش شناسی

روش تحقیق در علوم رفتاری با توجه به دو ملاک: الف) هدف تحقیق ب) نحوه گردآوری داده ها مشخص می گردد. تحقیقات علمی براساس هدف تحقیق به سه دسته تقسیم می کنند: تحقیقات بنیادی، کاربردی و تحقیق و توسعه (Sarmad, 2010). غالب مطالعات تحقیقی یک روش یا استراتژی را نشان می دهد که به سادگی قابل تشخیص است و شامل رویه های مشترک خاصی مانند بیان مساله، جمع آوری اطلاعات و نتیجه گیری اند. جزئیات این رویه های خاص تا حدود زیادی با روش تحقیق معین می شود. (Khaki, 2014) تحقیق حاضر از نظر هدف یک تحقیق کاربردی و بر مبنای روش یک تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی است. چرا که تحقیقات کاربردی با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق تحقیقات بنیادی فراهم شده، برای رفع نیازمندی های بشر و بهبود و بهینه سازی ابزارها، روش ها و الگوها در جهت توسعه رفاه و آسایش و ارتقای سطح زندگی انسان مورد استفاده قرار می گیرند. با استفاده از اطلاعات جمع آوری شده و تحلیل های انجام گرفته در این پژوهش راهکارهایی جهت افزایش کیفیت کاری با توجه به مدیریت دانش ارائه گردیده است. در این پژوهش برای توصیف عوامل مؤثر ابعاد رفتار مدیریت دانش در کیفیت کاری از روش تحقیق توصیفی پیمایشی استفاده گردید. در تحقیقات توصیفی، محقق علاوه بر تصویر سازی آنچه هست به تشریح و تبیین دلایل چگونه بودن و چرایی وضعیت مسئله و ابعاد آن می پردازد. یک جامعه آماری عبارت است از مجموعه ای از افراد یا واحد ها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشد (Sarmad, 2010). از آنجا که جوامع آماری از حجم و وسعت جغرافیائی زیادی برخوردارند و امکان مراجعه محقق به تمام آنها میسر نمی باشد، ناگزیر به انتخاب جمعی از آنها به عنوان نمونه و تعمیم نتایج آن به جامعه مورد مطالعه هستند. بنابراین محقق راه نمونه گیری را انتخاب می کند. نمونه عبارتست از تعدادی از افراد جامعه که صفات آنها با صفات جامعه مشابهت داشته، معرف جامعه بوده و از تجانس و همگنی با افراد جامعه برخوردار باشد. این تحقیق علمی با هدف بررسی تاثیر مدیریت دانش بر کیفیت کاری کارکنان اداره

کل آموزش فنی و حرفه ای فارس انجام شد. جامعه آماری در پژوهش حاضر کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس به تعداد ۸۰۰ نفر می باشد. که با استفاده از فرمول کوکران ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردید. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق:

پرسشنامه مدیریت دانش بر گرفته از الگوی بهات (۲۰۰۱) که دارای پنج بعد کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، کاربرد دانش و خلق دانش است که به ترتیب هر گویه از سوالات ۱ تا ۳۸ پرسشنامه مدیریت دانش را به خود اختصاص داده است. برای سنجش نظرات آزمودنی ها از طیف پنج گانه لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) استفاده شده است.

برای سنجش کیفیت کاری از پرسشنامه اقتباس شده از الگوی والتون (۱۹۷۵) استفاده گردیده است.

تجزیه و تحلیل داده ها شامل سه بخش آمار توصیفی، پیش پردازش ها و آمار استنباطی می باشد.

در بخش آمار توصیفی با استفاده از جدول فراوانی و نمودارها، شاخص مرکزی، شاخص های پراکندگی و شاخص های شکل توزیع به توصیف داده های تحقیق در خصوص ویژگیهای جمعیت شناختی، شاخص های پژوهش (سوالات) و متغیر های مدل پرداخته شد. پیش پردازش ها در بر گیرنده ۶ مرحله است که شامل: ۱- حذف آدمهای بی تفاوت ۲- شناسایی داده های پرت و مدیریت آنها ۳- شناسایی داده های مفقود و مدیریت آنها ۴- نرمال بودن توزیع داده ها ۵- آلفای کرونباخ ۶- آزمون کفایت حجم نمونه و کرویت آن است. همچنین با استفاده از روش های آمار استنباطی داده ها تجزیه و تحلیل و فرضیات تحقیق بررسی گردید.

نتایج و بحث

جدول (۱) آلفای کرونباخ متغیرها

	میانگین با حذف متغیر	واریانس با حذف متغیر	ضریب همبستگی کل اصلاح شده	آلفای کرونباخ با حذف متغیر
کیفیت کاری	53.9769	227.606	.846	.883
کسب دانش	85.7692	545.630	.743	.801
خلق دانش	85.5346	533.277	.697	.799
کاربرد دانش	85.9923	530.703	.770	.793
انتقال دانش	86.0885	537.208	.718	.799
ثبت دانش	85.0231	510.617	.785	.784

جدول (۲) شاخص های مرتبط با بررسی عدم هم خطی متغیرهای مستقل

ردیف	متغیرهای مستقل	تورش واریانس یا vlf	تحمل	مقدار ویژه	cl
۱	کسب دانش	۱,۷۹۵	.۵۵۷	.۱۳	۲۲,۲۸۴
۲	خلق دانش	۱,۸۰۹	.۵۵۳	.۰۱۰	۲۵,۲۵۲
۳	کاربرد دانش	۱,۴۴۶	.۴۵۵	.۰۳۸	۱۲,۳۲۴
۴	انتقال دانش	۱,۲۲۶	.۶۵۴	.۰۲۶	۱۵,۰۳۳
۵	ثبت دانش	۱,۸۳۰	.۵۴۸	.۰۱۹	۱۷,۵۳۱

جدول (۳) محاسبه دوربین واتسون متغیر مستقل اصلی

Model	ضریب همبستگی	مربع همبستگی	همبستگی اصلاح شده	انحراف معیار برآورد	دوربین واتسون
1	.941 ^a	.885	.882	6.41963	1.742

آزمون دوربین واتسون تنها آزمونی است که می تواند عدم همخط خطاهای مدل رگرسیونی را تشخیص دهد.

$$DW=2(1-R)$$

که R نشان دهنده ضریب همبستگی بین خطاها است. بهترین حالت ۲ و بدترین حالت بر این شاخص ۴ است و بازه ای که دوربین واتسون می تواند باشد برابر با ۲/۵ و ۱/۵ است اگر خارج از این بازه باشد خطاها با هم خطی دارند و از اعتبار خارج است. مقدر دوربین واتسون برابر با ۱/۷۴۲ است که این عدد بین بازه ۱/۵ و ۲/۵ قرار می گیرد و وقتی نزدیک به ۲ است یعنی عدم هم خطی کامل خطاها می باشد. بنابراین پیش فرض اجرای رگرسیون برقرار است.

جدول (۴) جدول واریانس تبیین شده و تبیین نشده

Model	ضریب همبستگی	مربع همبستگی	همبستگی اصلاح شده	انحراف معیار برآورد
1	.923 ^a	.852	.851	7.21372

جدول (۵) آزمون فرضیه اصلی

Model		ضریب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	ضریب ثابت	6.079	1.830		3.322	.001
	مدیریت دانش	.829	.022	.923	38.541	.000

فرض اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین مدیریت دانش و کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس به دلیل این که sig کمتر از ۰.۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱.۹۶- و ۱.۹۶ است در سطح احتمال ۹۵ درصد فرض H1 تایید می شود و فرض H0 رد می شود. بنابراین مدیریت دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار است.

جدول (۶) واریانس تبیین شده و تبیین نشده

Model Summary

Model	ضریب همبستگی	مربع همبستگی	همبستگی اصلاح شده	انحراف معیار برآورد
1	.941 ^a	.885	.882	6.41963

جدول (۷) تحلیل واریانس

ANOVA^b

Model		مربعات خطا	درجه آزادی	میانگین مربعات خطا	F	Sig.
1	Regression	80257.053	5	16051.411	389.487	.000 ^a
	Residual	10467.759	254	41.212		
	Total	90724.812	259			

تحلیل واریانس به معنی تحلیل تغییرات است. هر متغیری دارای منبع یا ریشه ای می باشد. در معادله رگرسیون منبع تغییرات اعداد و احتمالات در معادله رگرسیون و Residualها می باشند. در این جدول شاخص F یا فشر شاخصی است که می توان به کمک آن تا حدی کیفیت و برازش مدل رگرسیونی را سنجید، از آن جا که sig کمتر از ۵ درصد است در سطح اطمینان ۹۵ درصد شاخص فشر معنادار است. بنابراین مدل رگرسیونی در سطح اطمینان ۹۵ درصد دارای برازش مناسب می باشد.

جدول (۸) آزمون فرضیات

Model		ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	ضریب ثابت	4.846	1.644		2.947	.004
	کسب دانش	1.864	.131	.406	14.233	.000
	خلق دانش	.462	.120	.111	3.862	.000
	کاربرد دانش	1.090	.160	.215	6.797	.000
	انتقال دانش	.750	.097	.276	7.746	.000
	ثبت دانش	.433	.110	.141	3.952	.000

فرض فرعی اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین کسب دانش و کیفیت کاری کارکنان در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس ، به دلیل اینکه sig کمتر از ۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱,۹۶-و ۱,۹۶ است. بنابراین فرض H1 تایید می شود و فرض H0 رد می شود. بنابراین کسب دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار می باشد.

فرض فرعی دوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین خلق دانش و کیفیت کاری کارکنان در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس ، به دلیل اینکه sig کمتر از ۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱,۹۶-و ۱,۹۶ است. بنابراین فرض H1 تایید می شود و فرض H0 رد می شود. بنابراین خلق دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار می باشد.

فرض فرعی سوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین کاربرد دانش و کیفیت کاری کارکنان در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس ، به دلیل اینکه sig کمتر از ۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱,۹۶-و ۱,۹۶ است. بنابراین فرض H1 تایید می شود و فرض H0 رد می شود. بنابراین کاربرد دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار می باشد.

فرض فرعی چهارم پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین انتقال دانش و کیفیت کاری کارکنان در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس ، به دلیل اینکه sig کمتر از ۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱,۹۶-و ۱,۹۶ است. بنابراین فرض H1 تایید می شود فرض H0 رد می شود . بنابراین انتقال دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار می باشد.

فرض فرعی پنجم پژوهش مبنی بر وجود رابطه علی بین ثب دانش و کیفیت کاری کارکنان در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس ، به دلیل اینکه sig کمتر از ۵ درصد است و نیز مقدار T.value خارج از بازه ۱,۹۶-و ۱,۹۶ است. بنابراین فرض H1 تایید می شود و فرض H0 رد می شود. بنابراین ثب دانش بر کیفیت کاری در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس تاثیر گذار می باشد.

نتیجه گیری کلی

مدیریت دانش به مثابه راهبرد کلیدی برای دستیابی به موفقیت و بقای سازمانی در محیط پُررقابت و غیرقابل پیش بینی عصر حاضر توجه بسیاری را به خود جلب کرده است. بر اساس نتایج مشخص شد که مدیریت دانش و مولفه های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش اثر مثبت و معنی داری بر کیفیت کاری کارکنان دارد. فرضیه اصلی پژوهش بیان می دارد که بین مدیریت دانش و کیفیت کاری رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. با توجه به مدل ساختاری فرضیه اصلی در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری، چون عدد معناداری بین مدیریت دانش و کیفیت کاری، برابر ۳,۳۲۲ است و بزرگتر از ۱,۹۶ شده است. پس رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت کاری تایید می شود. نتایج بدست آمده از این تحقیق، با نتایج تحقیقات بنیسی (۲۰۱۷) همسو می باشد. امروزه دانش و اطلاعات به عوامل تعیین کننده های در موفقیت و قدرت رقابت پذیری سازمان ها تبدیل شده و مدیریت دانش به عنوان یکی از مباحث نوین سازمانی در علم مدیریت مطرح شده است. سازمان ها برای بهبود جایگاه رقابتی خود مجبور هستند برای نگهداری دانش موجود و نیز یادگیری دانش های نوین، مدیریت دانش را به کار گیرند. سازمان باید جهت بهبود عملکرد خود در برخی موارد دانش سازمانی خود را آگاهانه کنار بگذارند و دانش جدیدی را جایگزین نمایند. اشتراک دانش باعث یادگیری جمعی می شود و هم افزایی را در گروه ها افزایش می دهد و این خود باعث بهبود سهم دانش در دسترس اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس برای ارتقاء کیفیت کاری می شود. درحقیقت می توان گفت کیفیت کاری که در آن پرداخت منصفانه، فرصت رشد و محیط ایمن را جهت توسعه قابلیت های انسانی فراهم آورد می تواند فضای کلی زندگی را تحت تاثیر قرار داده و یکپارچگی و انسجام را به همراه داشته باشد. وجود چنین فضایی در سازمان احساس معناداری، شایستگی و موثر بودن را در افراد تقویت کرده و موجب مشارکت با یکدیگر می شود. بنابراین اداره کل آموزش فنی و حرفه ای فارس هنگامی می تواند به طور موثر وظیفه اصلی خود را انجام دهد که دانش را با یک روش مناسب و صحیح، استفاده و مدیریت نماید. بدین معنا که از منافع و ارزش افزوده های که مدیریت دانش به همراه می آورد، آگاه بوده و مجهز به حمایت ساختار اطلاعاتی کافی و مناسبی باشد.

پیشنهادات کاربردی:

برای فرض پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین کسب دانش و کیفیت کاری:

- ۱- شرکت فعالانه سازمان و اعضای آن در سیمینارها و دوره های آموزشی و حرفه ای.
- ۲- تخصیص بودجه به منظور خریداری دانش و اطلاعات مورد نیاز و نیز استخدام کارکنان با دانش و مهارت های مورد نظر.
- ۳ مدیریت ، کسب دانش و نوآوری در کارها را به عنوان ارزش تلقی کرده و کارکنان را جهت افزایش دانش و بهبود شایستگی ها تشویق کند.

برای فرض پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین ثبت دانش و کیفیت کاری:

- ۱- در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای، تیم دانش تشکیل شود و به جمع آوری و ثبت و گسترش دانش و نوآوری های کارآمد در سطح سازمان بپردازند.
- ۲-مدیریت و کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای بایستی تجارب و دانشی که به دست می آورند را ثبت و مورد استفاده قرار دهند.

۳- در خصوص فرایند تسهیم دانش، جمع آوری اطلاعات و ثبت وقایع مهم سازمانی، تمهیدات لازم انجام گیرد.

برای فرض پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین انتقال دانش و کیفیت کاری:

- ۱-دانش در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای بایستی به راحتی تبادل و منتشر شود. از طریق جلسات بحث گروهی، سوال و جواب با نخبگان و یا حتی ارسال ایمیل به اعضای اداره کل ، دانش مورد نیاز به کارکنان منتقل شود.
- ۲-مدیریت به تعاملات بین کارکنان دارای تجربه زیاد و کارکنان جدید ارج دهد و زمینه انتقال، ارتباط کاری و تعامل دانشی کارکنان را ایجاد کند و تسهیم دانش در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای تشویق شود.
- ۳-توصیه می شود مدیریت، فرهنگ مشارکتی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای را جهت انتقال دانش و توسعه کیفیت آن ارتقا بخشد.

۴- ایجاد سیستم پایگاه دانش، تا دانش ایجاد شده را ذخیره، انتقال و به اشتراک بگذارند.

- ۵- اداره کل آموزش فنی و حرفه ای به عنوان سازمان‌های دانش‌مدار، لازم است روش‌های مبتنی بر مدیریت دانش را به گونه‌ای جدی‌تر به کار ببرد تا به انتشار و کاربرد مؤثرتر دانش دست یابد.
- برای فرض پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین کاربرد دانش و کیفیت کاری:
- ۱- برای ارزیابی تاثیر کاربرد دانش در افزایش کیفیت کاری کارکنان سازمان، از سیستم های گوناگون ارزیابی دانش استفاده شود.
- ۲- توصیه می شود مدیران در بکارگیری ایده های نو در انجام کارها از کارکنان حمایت کنند و ارزش دهند.
- ۳- پیشنهاد می شود مدیریت روش انجام کارها را متناسب با دانش جدید و در جهت ارتقای کیفیت کاری کارکنان بروز دهد.
- برای فرض پژوهش مبنی بر وجود رابطه بین خلق دانش و کیفیت کاری:
- ۱- خلق در دانش سازمانی باید به عنوان فرآیندی در نظر گرفته شود تا دانشی را که افراد ایجاد کرده اند به طور ساختارمند و توسعه یافته به بخشی از شبکه دانش سازمانی درآید یا در جهت بهبود دانش موجود مفید واقع گردد.
- ۲- مدیران سازمان های مورد مطالعه باید تنها از طریق صرف هزینه، زمان و تلاش روی خلق دانش برای افزایش کیفیت کاری در حوزه فرایندهای داخلی کوشش نمایند.

Review the effect of Knowledge Management on Employees' Work Quality of Fars Technical General Education Dept

Abstract

The goal of the research is to review the effect of Knowledge Management on Employees' Work Quality of Fars Technical General Education Dept. The Research is based on the Goal, Application and the Descriptive- Correlation Data Mining [Characteristic](#). Statistical Population of the research is including all Employees of the Fars Technical General Education Department in numbers of 800 People. By the used Statistical Sample, 260 People were defined through the Cochran formula. Via the Distributed Standard [Questionnaire](#) of Bahat Knowledge Management (2001) and Work Quality [Questionnaire](#) from Walton Method (1975) among these people, the Required Data has been gathered for the Research. In order to validate the [Questionnaire](#), The professionals have approved the Apparent Validity in this regard, in terms of confirming the [Questionnaire](#) Reliability, the Cronbach's alpha test was used. The results indicate that the Knowledge Management is statistically significant and it has Positive Effect and on Employees of the Fars Technical General Education Department. The Knowledge Management Dimensions Management including Information's Acquisition, Application, Transition and Registration is statistically significant and it has Positive Effect on the Employees' Work Quality of Fars Technical General Education Dept. Based on the finding of the Research it can be acknowledged that the Special Attention to Knowledge management and attempt for Sustainable Improvement as a Competitive Advantage will make the organizations succeed more to approach their own Goals and step to develop the Organizational Work Quality Capacity as well as promote the Current Processes of the Organization.

Keywords: Knowledge management, Work Quality, Fars Technical General Education Dept.

منابع :

- 1- Ahmadi Renani, Z. (2019), Assessing the quality of work life of the staff of Iran Insurance Company in Tehran, Master Thesis, Shahid Beheshti University, Faculty of Education and Psychology. (Translated in Persian).
- 2- Bhatt, G. (2001). Knowledge management in organizations: Examining the interaction between technologies, techniques and people. Journal of Knowledge Management Retrieved from., 5 (1), 68-75.

- 3- Benisi,H, (2017),Investigating the relationship between knowledge management and emotional intelligence with quality of work life, *Journal of Marine Science Education*,4(2). (Translated in Persian).
- 4- Crossan, M. (2015). Examining the link between knowledge management, organizational learning and performance, *Organizational Learning and Knowledge*, 5th International Conference, LANCASTER University, June.
- 5- Fathi,F,Nasari,T,(2018), Knowledge management and work quality, Tehran: International Conference on Industrial Engineering and Management. (Translated in Persian).
- 6- Ghorbani,R,Abrahimi,F,(2017), The moderating role of the learning process in the relationship between intellectual capital and organizational performance, *Quarterly Journal of Public Management Research*. (Translated in Persian).
- 7- Khadivari,A,Oliyaei,H,(2017), Assessing the quality of work of the staff of the Islamic Azad University, Tabriz Branch, *Journal of Educational Sciences*,1(2). (Translated in Persian).
- 8- Khaki,Gh,(2014), Research method with a dissertation approach, Tehran: National Scientific Research Center. (Translated in Persian).
- 9- Khakpor,A,(2017), Knowledge management in police organizations with emphasis on social security, *Disciplinary knowledge*,4(3). (Translated in Persian).
- 10- Kiessling, T., Richey, G., Meng, J., & Dabic, M. (2016). Exploring knowledge management to organizational performance outcomes in a transitional economy. *Journal of World Business*.
- 11- Molaei,A,(2018), Desirable professional qualifications of elementary school student teachers, *Quarterly Journal of Educational Innovation*. (Translated in Persian).
- 12- Rasoli,R,Abasi,M,(2018), Investigating the effect of knowledge management and human resource development on the quality of work in the headquarters of the Management and Planning Organization, , Tehran: Fifth International Conference on Accounting and Management and Second Conference on Entrepreneurship and Open Innovation. (Translated in Persian).
- 13- Sarmad,Z,(2010), Research Methods in Behavioral Sciences, Tehran: Informed Publications. (Translated in Persian).
- 14- Todaro,M,(2014), Economic development in the Third World, Translated by Gholam Ali Farjadi, Tehran: Program and budget organization.
- 15- Tanriverdi, H., and venkatramen, V. (2016). Knowledge Relatedness and the Performance of Multibusiness firms, *Strategic Management Journal*, 26. pp. 97-119.
- 16- Walton, R. F. (1975). Quality of Work life: what is it? *Sloan Management Review*, fall.
- 17- Zaiied, A. H. (2017). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance, *Information Engineering and Electronic Business*, 5, pp. 27-35.