



پیشایندها و پسایندهای نظام مدیریت دانش در سازمان هلال احمر غرب کشور

ادریس مرادی

دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران

کیومرث احمدی (نویسنده مسؤل)

استادیار مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران

Email: ahmadi.kumars@gmail.com

عادل صلواتی

استادیار مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۲۴ * تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۳/۰۱

چکیده

در سال‌های اخیر مدیریت دانش به موضوعی مهم و حیاتی تبدیل شده است. مدیریت دانش مهم‌ترین ابزار توسعه سازمان است و هر سازمانی باید قادر باشد تا به سرعت روش‌ها و شیوه‌های بنیادین و نوین مدیریت دانش را بیابد و آن‌ها را به کار گیرد. هدف این پژوهش شناسایی و بررسی پیشایندها و پیامدهای مدیریت دانش در سازمان‌های هلال احمر غرب کشور است. این پژوهش از نظر هدف توسعه‌ای - کاربردی و از لحاظ ماهیت پژوهش کیفی - کمی می‌باشد. جامعه آماری شامل مدیران و معاونان سازمان‌های هلال احمر که با روش نمونه‌گیری از نوع هدفمند و گلوله برفی، که با توجه به اصل کفایت داده‌ها، در مجموع با ۱۶ نفر مصاحبه شد. روش تجزیه و تحلیل، تحلیل محتواست است که از طریق مصاحبه عمیق گردآوری شدند. برای بررسی اعتبار پیشایندها و پیامدهای استخراج شده از روش دلفی و برای بررسی روابط بین پیشایندهای استخراج شده با مدیریت دانش و مدیریت دانش با پیامدها از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. پیشایندها شامل: همکاری درون و برون سازمانی، تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان، ایجاد انگیزه در سازمان، توانمندسازی اعضا، تخصصی سازی و پیامدها شامل عوامل وظیفه‌ای، عوامل فرا وظیفه‌ای، عوامل ارزشی است.

کلمات کلیدی: تحلیل محتوا، پیشایندها مدیریت دانش، پیامدهای مدیریت دانش، مدیریت دانش.

۱- مقدمه

در سال‌های اخیر مدیریت دانش به موضوعی مهم و حیاتی تبدیل شده است. امروزه دیدگاه سازمان‌ها و شرکت‌ها درباره مدیریت دانش تغییر کرده است. سازمان‌ها کارکنان را تشویق می‌کنند که دانش خود را به اشتراک بگذارند (Koivisto, 2018: 21). پاسخ به‌موقع به تغییرات محیطی به یکی از مهم‌ترین مسائل سازمان‌ها بدل شده است. پاسخگویی به تغییرات نیازمند انعطاف‌پذیری و سرعت عمل بالا است، چنین سرعت عملی از توانمندی سازمان در خلق، حفظ و به‌کارگیری دانش در جهت گسترش توانمندی‌های منحصر به فرد، ناشی می‌شود (Mohammadi Moghaddam, 2011). یقیناً مدیریت دانش یک منبع ارزشمندی برای تمام سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های خدمات محور بسیار مهم است و به رشد و توسعه آن‌ها کمک می‌کند (Javaheri, 2016). چانگ و چوانگ (۲۰۰۹) معتقدند که مدیریت دانش مهم‌ترین ابزار توسعه سازمان است و هر سازمانی، باید قادر باشد تا به‌سرعت روش‌ها و شیوه‌های بنیادین و نوین مدیریت دانش را بیابد و آن‌ها را به کار گیرد. آن‌ها همچنین بیان کردند با اتخاذ یک شیوه اثربخش مدیریت دانش، سازمان می‌تواند به عملکرد مطلوب دست یابد (Chang & Chuang, 2009). سینتوبلی و همکاران (۲۰۱۷) مدیریت دانش را به‌عنوان یک ترکیبی از اقدامات مدیریت دانش برای حمایت از عملیات سازمانی در نظر گرفته‌اند (Centobelli et al, 2017). مدیریت کارا و اثربخش دانش اهمیت زیادی دارد؛ چراکه سازمان‌ها برای موفقیت و عملکرد مؤثر در محیط رقابتی باید از تمامی منابع خود به‌طور مؤثری استفاده کنند و این مهم نیازمند برخورداری از سیستم مدیریت دانش است (Tatiana & Tatiana, 2012).

بررسی‌ها در سازمان‌ها نشان می‌دهد که تنها ۲۱٪ از دانش صریح و آشکار بوده و ۸۱٪ مابقی آن ضمنی و نهفته است. آنچه در سازمان‌ها حائز اهمیت است، تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح (با توجه به ظرفیت‌های سازمان) می‌باشد که این مطلب، نیاز به اعمال مدیریت دانش در سازمان‌ها را بیش از پیش ضروری می‌سازد (Javaheri, 2016). همچنین پژوهش‌های اخیر نشان داده که مدیریت دانش، عملکرد شرکت را با ارائه چارچوبی مؤثر به سازمان‌ها برای پیاده‌سازی استراتژی نوآوری خود تحت تأثیر قرار داده است (Moustaghfir & Schiuma, 2013; Ciabuschi & Martin, 2012). سازمان‌های دانش‌محور با دانش و فناوری بالایی سر و کار دارند. بنابراین برخی از وظایف در این سازمان‌ها به‌گونه‌ای است که کارمندان، مهارت و توانایی انجام وظایف انفرادی را نخواهند داشت (Saadabadi, Taleghani, & Golchin, 2013). یک نظر کلی در میان اندیشمندان مدیریت دانش وجود دارد که اجرای برنامه‌های دانش موفق، نیاز به‌نوعی از برنامه‌ریزی دارند به همین دلیل است که مفهوم مدیریت دانش برای برنامه‌ریزی بلندمدت منابع سازمانی، مدیریتی و فنی در نظر گرفته می‌شود و به‌طور فزاینده مورد توجه پژوهشگران قرار می‌گیرد (Coakes, Amar & Luisa Granados, 2010).

در حوزه مدیریت دانش پژوهش‌های متعددی انجام گرفته است. از جمله داخل کشور می‌توان به پژوهش‌های صلواتی و حق‌نظر (۱۳۸۸)، محمدی‌مقدم (۱۳۹۰)، صلواتی و همکاران (۱۳۹۳)، جواهری (۱۳۹۶)، اخوان (۱۳۹۶)، شیرعلی و دانایی (۱۳۹۷) اشاره کرد از پژوهش‌های خارجی می‌توان به لینگ و همکاران (۲۰۱۴)، مک‌فادن و همکاران (۲۰۱۴)، زهو و همکاران (۲۰۱۸) و لی (۲۰۱۹) اشاره کرد اما هیچ کدام به‌صورت کیفی به بررسی پیشایندها و پیامدهای مدیریت دانش در سازمان‌ها و به‌طور خاص سازمان هلال احمر نپرداخته‌اند که به‌عنوان یک خلأ دیده شده است. از طرف دیگر متأسفانه کشور ایران در منطقه‌ای از جغرافیا واقع شده است که بسیار حادثه‌خیز و مستعد بلایای طبیعی مانند زلزله، سیل، آتش‌سوزی، حوادث جاده‌ای و ... قرار دارد. و سالانه بسیاری از این حوادث جان شماری از هم‌وطنان ایرانی را می‌گیرد. حال با توجه به این مسئله، نقش سازمان هلال احمر در حوادث طبیعی، بسیار کلیدی است. بر این اساس هر چه این سازمان بتوانند وظیفه خود را به‌درستی انجام رساند و خدمات مناسب امدادی را ارائه نمایند، تلفات حوادث و بلایای طبیعی کمتر خواهد شد. همچنین نقش مدیریت دانش در ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان هلال احمر امری مهم و کلیدی است. بنابراین به توجه اهمیت مدیریت دانش و به‌کارگیری آن در سازمان، هدف این پژوهش شناسایی پیشایندها و پیامدهای مدیریت دانش در سازمان هلال احمر است. امید است نتایج پژوهش بتواند

به به کارگیری بهتر مدیریت دانش در سازمان هلال احمر کمک نماید و این سازمان بتواند با بهره‌گیری بهتر از دانش بتواند خدمات ارزنده‌تری را به جامعه ارائه کند.

۲- روش شناسی پژوهش

این بخش به دو قسمت تقسیم شده است. در ابتدا مفهوم مدیریت دانش تشریح می‌شود سپس به بررسی روش انجام کار پرداخته شده است.

مفهوم مدیریت دانش؛ مدیریت دانش از دهه ۱۹۹۰ توجه بسیاری از دانشمندان را به خود جلب کرده است (Koivisto, 2018: 11). مطالعه نانوکا و تاکوچی (۱۹۹۵) نشان داد که چگونه دانش در سازمان‌ها خلق، استفاده و تسهیم می‌شود و چگونه چنین دانشی به توزیع نوآوری کمک می‌کند شماری از محققان با درک اهمیت سنجش سرمایه‌های فکری، به اهمیت روزافزون دانش سازمانی به‌عنوان یک دارایی سازمانی پی بردند. مسیر زمانی مشخص شده توسط موسسه انتویشن بیانگر مجموعه‌ای از رشته‌ها و حوزه‌هاست که به ظهور مدیریت دانش کمک کرده‌اند. نظریه‌پردازان مدیریت که به‌طور قابل ملاحظه‌ای به تکامل مدیریت دانش کمک کرده‌اند عبارت از پیتر دراگر، پیترسنگه، نانوکا، تاکوچی و توماس استوارت (Dehghani, 2016). مدیریت دانش، شامل همه‌ی روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانش خود را اداره می‌کند که شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، بکارگیری، به‌روز سازی و ایجاد دانش است (Wickramasinghe, 2007) پس از گذشت چندین سال از شروع مباحث مدیریت دانش، افراد زیادی با توجه به زمینه کاری خود، تعاریف گوناگونی از آن ارائه داده‌اند اما هنوز تعریف واحدی از مدیریت دانش در مجامع علمی بیان نشده است. یکی از چالش‌های اساسی در مدیریت دانش، فهم دقیق مفهوم دانش می‌باشد، به‌طور کلی دانش، اطلاعاتی است که فرد در ذهن خود شکل داده است (Alavi & Leidner, 2005) مدیریت دانش به مجموعه فرآیندهایی اطلاق می‌شود که در نتیجه آن‌ها دانش کسب، نگهداری و استفاده می‌شود و هدف از آن بهره‌برداری از دارایی‌های فکری به‌منظور افزایش بهره‌وری، ایجاد ارزش‌های جدید و بالا بردن قابلیت رقابت‌پذیری است. مدیریت دانش مفهومی است برای جمع‌آوری، اشتراک و تجزیه و تحلیل دانش افراد و گروه‌های سازمان؛ که اثرات مستقیمی بر عملکرد سازمان دارد. مدیریت دانش به افراد سازمان کمک می‌کند تا با هم مرتبط شده و اطلاعات را در اختیار هم قرار دهند. مدیریت دانش روی راه‌های توزیع و نگهداری دانش و راه‌های افزایش سرعت، کارایی و شایستگی افراد در یک سازمان برای سودآوری و منافع بیشتر متمرکز می‌شود (Rezaeian, 2006: 174). در جدول زیر برخی از تعاریف مدیریت دانش ارائه شده است.

جدول شماره (۱): تعاریف مدیریت دانش

تعریف	نویسنده (سال)
مدیریت دانش فرآیندی است که به مجموعه‌ای از زیر فرآیندها شامل ایجاد، اشتراک و کاربرد دانش اشاره دارد.	De Winne and Sels, 2010
مدیریت دانش عبارت است از اینکه افراد و سازمان‌ها از شیوه‌ها و روش‌های ترکیب سرمایه فکری، فرآیندهای کسب و کار و راه‌حل‌های فناوری اطلاعات ابزار عملیاتی یک سازمان مؤثر و کارآمد را فراهم نمایند.	Chen, 2013
ایجاد مخازن دانش به‌منظور بهبود دسترسی به دانش و به‌منظور ارتقاء دانش در سازمان.	Ling et al, 2014
فرآیند ایجاد، اشتراک‌گذاری، استفاده و مدیریت دانش و اطلاعات سازمان.	Girard & Girard, 2015
مدیریت دانش عبارت است از تولید، اکتساب، ذخیره‌سازی و اهرم کردن دانش است.	Costa and Monteiro, 2016
مدیریت دانش یک فعالیت مدیریتی است که قصد دارد استراتژی‌هایی که تضمین می‌کند جریان صحیح دانش به افراد درست در زمان و مکان مناسب برسد را فرمول‌بندی، اجرا و ارزیابی نماید.	Shujahat et al, 2017
مدیریت دانش فرآیند جمع‌آوری، مدیریت و اشتراک‌گذاری سرمایه دانشی کارکنان در سرتاسر سازمان است.	Gunjal, 2019

روش انجام پژوهش؛ پژوهش حاضر از نظر هدف، توسعه‌ای - کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها با توجه به ماهیت پژوهش، از نوع کیفی - کمی است. در این پژوهش از روش تحلیل محتوا استفاده شد. برای بررسی و تحلیل داده‌ها در این روش از نوع کدگذاری استفاده شد. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته با مدیران و معاونان سازمان هلال احمر

غرب کشور (استان کرمانشاه، کردستان، همدان، ایلام) استفاده شد که از طریق نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شدند. جامعه آماری پژوهش در برگزیده کلیه مدیران ارشد، مدیران و معاونان سازمان هلال احمر بود و نمونه‌گیری تا حصول «کفایت نظری» ادامه یافت. کفایت نظری به وضعیتی اشاره دارد که در آن هیچ داده بیشتری یافت نمی‌شود که پژوهشگر به‌وسیله آن بتواند ویژگی‌های مقوله را رشد دهد (Rezapor Nasrabadi, 2017: 494). در این تحقیق، ۱۶ مصاحبه صورت گرفته بود که در فرایند مصاحبه از نفر ۱۴ تا ۱۶ هیچ کد جدیدی به دست نیامده بود به همین دلیل محقق فرایند مصاحبه را با توجه به مفهوم کفایت نظری خاتمه داده بود. در این پژوهش برای سنجش قابلیت اعتبار از شاخص‌های «تناسب» و «کاربردی بودن» استفاده شد. در شاخص تناسب نتایج پژوهش باید برای مشارکت‌کنندگان قابل قبول باشد. در بعد کاربردی بودن نیز یافته‌های پژوهش باید هم به دانش موجود در حوزه مورد مطالعه بیفزاید و هم بتوان از آن برای درک و مدیریت عملی موقعیت‌های پیشرو در حوزه مربوط استفاده کرد، برای این منظور، پس از اتمام پژوهش، برای بررسی اعتبار مدل از روش دلفی استفاده شد که در مرحله اول برای ۳۰ نفر از مدیران و معاونان سازمان هلال احمر و اساتید دانشگاه ارسال شد که ۲۳ مورد دریافت شد و پس از بررسی مرحله اول و انجام اصلاحات لازم در دور دوم دلفی برای ۲۳ نفر ارسال شد که ۱۸ نفر دریافت گردید در پایان با استفاده از تحلیل عامل تأییدی مدل استخراج شده با جمع‌آوری داده از بین ۸۵ نفر از مدیران، معاونان و کارشناسان مورد بررسی قرار گرفت.

۳- نتایج و بحث

در ابتدا نتایج پژوهش تشریح می‌شود و سپس درباره نتایج بحث خواهد شد. داده‌های پژوهش با استفاده از کدگذاری بررسی و تحلیل شدند. در مرحله اول کدهای باز انتخاب شدند و در مرحله دوم این کدها دسته‌بندی شدند. نتایج حاصل از کدگذاری و دسته‌بندی آن برای پیشایندها در جداول زیر ارائه شده است.

جدول شماره (۲): کدهای استخراج مرحله اول

کد افراد	گفتارهای کلیدی	کد استخراج شده
P1 P13	در هر سازمانی تفکر و ایده مدیر سازمان در مدیریت دانش نقش اساسی دارد که افراد تصمیم‌گیرنده می‌تواند آن را به وجود آورند. در واقع تفکرات مدیریت نقش اساسی در اجرای برنامه‌های سازمان دارد و مدیران برای اجرای مدیریت دانش نقش مهمی ایفا می‌کنند.	ایده و تفکر مدیر سازمان
P1 P9	علاوه بر مدیران، انگیزه کارکنان می‌تواند نقش اساسی داشته باشد این کارکنان می‌توانند تجارب خود را جمع‌آوری و در اختیار همه افراد قرار دهند. در صورتی که کارکنان انگیزه لازم را داشته باشند برنامه‌های سازمان به شیوه‌ای موفقیت‌آمیزی اجرا خواهد شد.	انگیزه کارکنان
P1 P16	ایجاد فضای مناسب و دوستانه می‌تواند نقش اساسی در ایجاد سیستم مدیریت دانش داشته باشد. در صورتی که جوی سازمان مناسب و دوستانه باشد اجرای برنامه‌های با سرعت بیشتری اجرا خواهد شد.	ایجاد فضای مناسب و دوستانه
P12	برون‌سازمانی، شامل تشکلهایی با دستگاه‌های دیگر است شامل شورای هماهنگی مدیریت بحران که می‌توان از تجربیات آن‌ها استفاده کرد که می‌توان با همدیگر همکاری و مانورهای مختلفی برگزار کنیم.	همکاری با سایر سازمان‌ها
P2 P14	درون‌سازمانی شامل حوزه‌های مختلف که بتوانند تعامل خوبی با همدیگر داشته باشند شامل معاونت و نجات و بحران که بتوانند تجارب خود را در اختیار همدیگر قرار دهند. ارتباط و همکاری درون سازمان باعث تسهیل در انجام امور مربوط به دانش خواهد شد.	همکاری درون سازمان
P3	سازمان هلال احمر به‌طور خاص به در بخش معاونت آموزش به دنبال مدیریت کردن دانش هستند و حوزه امور اداری توجه خاصی به مدیریت دانش می‌شود که بتواند کارکنان مختلف را در بخش‌های خاص بکار بگیرد.	همکاری معاونت آموزش
P2 P15	برخورد مؤثر کارکنان می‌تواند در اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش نقش اساسی داشته باشد. در صورتی که کارکنان با همدیگر هماهنگ باشند در اجرا و پیاده‌سازی برنامه‌ها خللی ایجاد نخواهد شد.	همکاری کارکنان در اجرا و پیاده‌سازی
P2 P16	مدیران در بین کارکنان نباید تبعیضی در مراحل اجرا و پیاده‌سازی قرار ندهند تبعیض باعث از بین رفتن انگیزه کارکنان سازمان می‌شود.	عدم تبعیض بین کارکنان

تشویق کارکنان که دانش خود را افزایش داده‌اند می‌تواند در پیاده‌سازی مدیریت دانش مؤثر باشد. مدیران می‌توانند با در نظر گرفتن برنامه‌های پاداش و تشویق کارکنان را به یادگیری و اشتراک‌گذاری دانش تشویق کنند.	P5	تشویق کارکنان به افزایش دانش
مدیریت باید از بالا به پایین باشد و باید از مدیران عالی شروع و کارکنان اجرایی ختم شود و آنچه اهمیت دارد سیاست حمایتی مدیران ارشد در به‌کارگیری مدیریت دانش است که به‌کارگیری آن قطعاً به سود آنان خواهد بود.	P6 P13 P15	حمایت مدیران ارشد
مدیران ارشد و مدیران میانی با تصمیماتی که می‌گیرند بیشترین نقش را بر مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی دارند. تصمیمات اجرایی مدیران در سازمان و قاطعیت آن‌ها می‌تواند در اجرای امور کمک کننده باشد.	P5	تصمیمات مدیران ارشد
روابط و ارتباطات کارکنان نقش مهمی دارند و باعث تسهیل فرایندهای انجام کار می‌شود. در صورتی که کارکنان با همدیگر ارتباط برقرار نمایند می‌توانند برنامه‌ها را به شیوه بهتری اجرا نمایند.	P5 P8	ارتباطات کارکنان
رشد فکری کارکنان از جمله عوامل اساسی کسب دانش در سازمان‌های امدادی است. هر چه کارکنان از لحاظ فکری در سطح بالایی قرار داشته باشند و ایده‌های بهتری داشته باشند بهتر می‌توانند به سازمان در حوزه دانش کمک کنند.	P6 P10	رشد فکری کارکنان
هدف اصلی سازمان به‌کارگیری عواملی انسانی و تأکید بر تجربه و آموزش کارکنان نقش اساسی دارند. آموزش کارکنان باعث بهبود عملکرد کارکنان در اجرای برنامه‌های مدیریت دانش می‌شود.	P6 P7 P14	آموزش کارکنان
روندهای سازمانی تأثیر زیادی بر مدیریت دانش دارد اگر روندهای مناسبی بر سازمان حاکم باشد تأثیر آن را مدیریت دانش خواهد داشت. هر چه فرایندها و رویه‌های سازمانی ساده‌تر باشد اجرای آن‌ها آسان‌تر خواهد بود.	P8 P11	فرآیندهای سازمانی
فرد چگونه مدیریت دانش را اجرا نماید. اگر فردی که مسئول اجرای مدیریت دانش است مسئولیت‌پذیر، متخصص، متعهد، با تجربه و ... باشد بهتر می‌تواند مدیریت دانش را اجرا نماید.	P8 P9 P16	به‌کارگیری افراد متخصص
تصمیمات مدیران که بر محیط سازمان و پرسنل تأثیر می‌گذارد و می‌تواند فرایندها و منابع لازم برای اجرای پروژه‌های مرتبط با مدیریت دانش را فراهم نماید.	P8 P13	تصمیمات مدیران
مدیران سازمان در هنگام طراحی و برنامه‌های راهبردی سازمان می‌توانند پیش‌بینی نمایند که برای اجرای مدیریت دانش موفق در سازمان به چه عواملی نیاز دارند	P9 P10	تدوین برنامه راهبردی
منابع انسانی سازمان می‌تواند با برگزاری دوره‌های آموزشی به اجرا و بهبود مدیریت دانش کمک نماید. برگزاری دوره‌های آموزشی باعث آمادگی کارکنان در حوزه‌های مختلف می‌شود.	P10 P15	برگزاری دوره‌های آموزشی
مدیر سازمان بر مدیریت دانش سازمان نقش دارد. هر چه مدیری با تجربه تر باشد به موفقیت سازمان کمک بیشتری خواهد کرد. تجربه مدیریت در اجرای برنامه‌های مدیریت دانش موفقیت در اجرای آن‌ها را به دنبال خواهد داشت.	P11 P12	تجربه مدیران
در صورتی که سازمان منابع مادی و امکانات لازم و کافی برای اجرا و به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان داشته باشد می‌تواند بسیار موفق عمل نماید.	P11 P16	منابع مادی کافی

جدول شماره (۳): کدگذاری مرحله دوم پیشایندها

عامل	کدهای سطح ۲	کدهای سطح ۱
		همکاری با سایر سازمان‌ها
	همکاری درون و برون سازمانی	همکاری درون سازمانی
		همکاری معاونت آموزش
		همکاری کارکنان در اجرا و پیاده‌سازی
		ایده و تفکر مدیر سازمان
پیشایندها	تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان	تدوین برنامه راهبردی تصمیمات مدیران ارشد
		توجه مدیران به رویه‌های سازمانی
		انگیزه کارکنان
	ایجاد انگیزه در سازمان	تشویق کارکنان به افزایش دانش ایجاد فضای مناسب و دوستانه

عدم تبعیض بین کارکنان	
حمایت مدیران	
منابع مادی کافی	
ایجاد حس تعلق سازمانی	
رشد فکری کارکنان	توانمندسازی اعضا
آموزش کارکنان	
به کارگیری کارکنان متخصص	تخصصی سازی
به کارگیری مدیران با تجربه	

نتایج حاصل از کدگذاری و دسته‌بندی آن برای پیامدها در جداول زیر ارائه شده است.
جدول شماره (۴): کدهای استخراج مرحله اول

کد افراد	گفتارهای کلیدی	کد استخراج شده
P1	مدیریت بهتر دانش باعث می‌تواند باعث تغییر رفتار افراد شود	تغییر رفتار کارکنان
P1 P13	همچنین مدیریت دانش باعث مدیریت بهتر پایگاه‌های امدادی منجر شود.	مدیریت بهتر پایگاه-های امدادی
P1	مدیریت دانش باعث می‌شود که امدادگران بتوانند خدمات بهتری ارائه دهند.	ارائه خدمات بهتر
P1	در صورتی که رفتار و عمل امدادگران در نجات و ارائه خدمات بهتر باشد رضایت روانی را برای اعضای سازمان به‌عنوان یک نهاد دولتی به دنبال خواهد داشت.	رضایت روانی افراد بعد از خدمات
P3 P14	هر اندازه مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی و هلال احمر بکار گرفته شود نتایج آن را می‌توان در کاهش تلفات انسانی در حین عملیات از دیدگاه سازمان و نجات جان انسان‌ها از دیدگاه مردم مشاهده کرد.	کاهش تلفات انسانی
P5	با مدیریت دانش هلال احمر به اهداف خدمت بشردوستانه دست پیدا می‌کند و می‌تواند از امکانات موجود حداکثر استفاده را نماید.	حداکثر استفاده از امکانات
P4 P8	در اختیار گرفتن دانش موجود در سازمان باعث می‌شود تا از دانش موجود بهتر استفاده نمایند و برای آموزش مجدد هزینه‌ای پرداخت ننمایند.	کاهش هزینه آموزش
P5 P7 P13	با مدیریت کردن دانش سازمان‌های امدادی می‌توانند از بهترین الگوها و ابزارها استفاده نمایند و باعث شود اثربخشی در فرآیندهای مختلف سازمان افزایش یابد.	افزایش اثربخشی سازمان
P2 P13	با مدیریت دانش هلال احمر به اهداف خدمت بشردوستانه دست پیدا می‌کند	دستیابی به اهداف بشردوستانه
P3	در صورتی که مدیریت دانش در سازمان به‌درستی انجام گیرد نتیجه آن را می‌توان در عملکرد و در رفتار امدادگران در پایگاه‌ها مشاهده کرد ب	بهبود عملکرد
PA3	مدیریت کردن دانش نه تنها باعث افزایش سطح آگاهی اعضای سازمان می‌شود	افزایش سطح آگاهی کارکنان
P3 P16	باعث می‌شود که عملکرد امدادگران بهتر شود و در نتیجه باعث نجات بیشتر افراد آسیب دیده شود.	کاهش تلفات انسانی
P3	در صورتی که رفتار و عمل امدادگران در نجات و ارائه خدمات بهتر باشد رضایت روانی را برای اعضای سازمان به‌عنوان یک نهاد دولتی به دنبال خواهد داشت.	افزایش رضایت روانی
P4	هر اندازه مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی و هلال احمر بکار گرفته شود نتایج آن را می‌توان در کاهش تلفات انسانی در حین عملیات از دیدگاه سازمان و نجات جان انسان‌ها از دیدگاه مردم مشاهده کرد.	کاهش تلفات انسانی
P7 P16	هر اندازه سازمان‌های امدادی از آمادگی بیشتری برخوردار باشد می‌تواند عملکرد مثبتی از خود به‌جای بگذارد. عدم آگاهی و کمبود دانش در سازمان برای کارکنان می‌تواند باعث افزایش تلفات در زمان بحران‌ها شود.	عملکرد بهتر
P7	تجربه و دانش سازمانی خیلی عامل مهمی در تمام سازمان‌های امدادی اهمیت ویژه‌ای دارد و مدیریت کردن دانش	افزایش دانش و تجربه

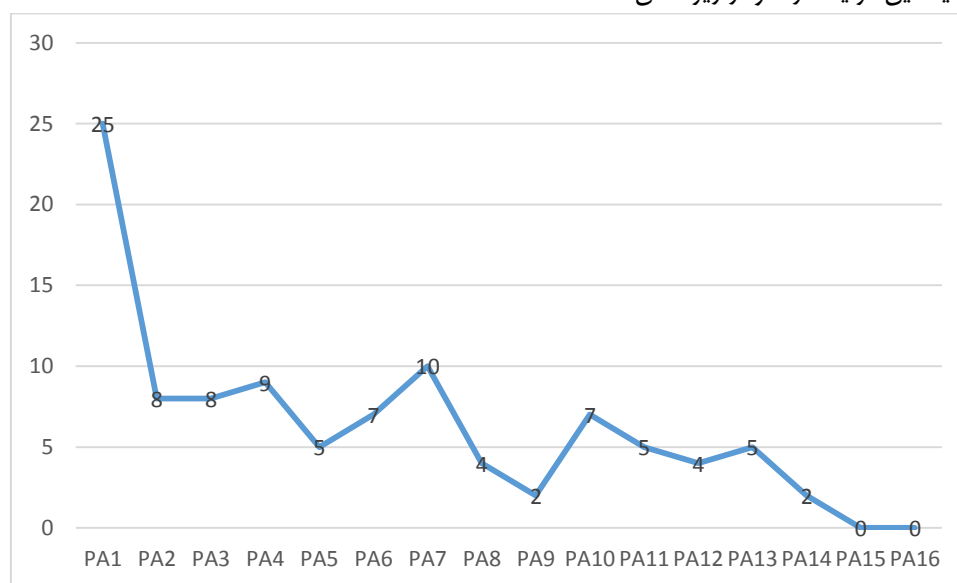
می‌تواند باعث افزایش تجربه و دانش سازمانی شود.

P9	مدیریت دانش باعث بهبود یادگیری و انتقال دانش و تجربه خواهد شد.	بهبود یادگیری
P12	مدیریت دانش باعث جلوگیری از دوباره کاری و تکرار شیوه‌های انجام کار می‌شود و در وقت پرسنل صرفه‌جویی خواهد کرد.	جلوگیری از دوباره کاری
P13	به‌کارگیری مدیریت دانش در سازمان باعث بهبود عملکرد اعضای سازمان می‌شود و همچنین باعث کاهش خطا در	بهبود عملکرد
P14	حین عملیات خواهد شد.	کاهش خطای انسانی

جدول شماره (۵): کدگذاری مرحله دوم پیامدها

عامل	کدهای سطح ۲	کدهای سطح ۱
عوامل وظیفه‌ای	ارائه خدمات بهتر	کاهش خطای انسانی
		جلوگیری از دوباره کاری
		کاهش تلفات انسانی
		مدیریت بهتر پایگاه‌ها
پیامدها	افزایش اثربخشی سازمان	بهبود عملکرد
	عوامل فرا وظیفه‌ای	کاهش هزینه‌ها
		حداکثر استفاده از امکانات
		افزایش سطح دانش و تجربیات کارکنان
عوامل ارزشی	بهبود یادگیری	رضایت روانی افراد پس از خدمات
		دستیابی به اهداف بشردوستانه

برای بررسی اشباع نظری پژوهش، محقق پس از انجام هر مصاحبه بلافاصله آن را تحلیل کرده و کدها را استخراج نموده است و با استفاده از تحلیل‌های استخراج شده مصاحبه‌های بعدی خود را غنا بخشیده است. همچنین در هر مصاحبه کدهایی استخراج گردید که برخی از این کدها تکراری و برخی دیگر جدید بودند و با ادامه مصاحبه‌ها از تعداد کدهای جدید کاسته شد و محقق به اشباع نظری رسید. این فرآیند در نمودار زیر نشان داده شده است.



نمودار شماره (۱): کدهای جدید استخراج شده در هر مصاحبه و رسیدن به اشباع نظری

پس از پایان مرحله کدگذاری و استخراج مدل برای بررسی مدل از روش دلفی استفاده گردید که پرسشنامه‌ای در مرحله اول طراحی و برای ۳۰ نفر از مدیران و معاونان سازمان‌های امدادی در استان‌های غربی ایران ارسال شد که ۲۳ پرسشنامه برگشت داده شد و مورد بررسی قرار گرفت که با توجه به طیف لیکرت ۵ تایی معیار مورد نظر میانگین بالای ۳ و انحراف معیار کمتر از ۱ بود و کدهایی که میانگین آن‌ها ۳ و کمتر یا انحراف معیار آن‌ها بیشتر از ۱ بود برای دور دوم از پرسشنامه‌ها حذف شدند. نتایج آزمون رتبه‌های دلبیو کندال (ضریب توافق W) در جدول زیر آمده است. با توجه به آنکه مقدار آزمون کای دو که در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است لذا با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها معنی‌دار است. با توجه به اینکه ضریب توافق که ۰/۵۴ است که نشان می‌دهد اتفاق نظر متوسط است. پس باید این آزمون مجدداً و با اصلاحاتی اجرا گردد.

جدول شماره (۶): نتایج آماری دور اول دلفی

N	۲۳
Kendalls	۰/۴۵
Chi-Square	۱۴۱/۴۵۰
Df	۱۱۴
Asymp. Sig.	۰/۰۳۲

پس از تحلیل نتایج مرحله اول و در نظر گرفتن برخی از اصلاحات و مشورت با اساتید و خبرگان پرسشنامه مرحله دوم تدوین و ارسال گردید. نتایج آزمون رتبه‌های دلبیو کندال (ضریب توافق W) برای مرحله دوم در جدول زیر آمده است. با توجه به آنکه مقدار آزمون کای دو که در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار است لذا با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان بیان داشت که تفاوت میانگین رتبه‌ها معنی‌دار است. با توجه به اینکه ضریب توافق که ۰/۷۲ است که نشان می‌دهد اتفاق نظر زیادی میان اعضا وجود دارد.

جدول شماره (۷): نتایج آماری دور دوم دلفی

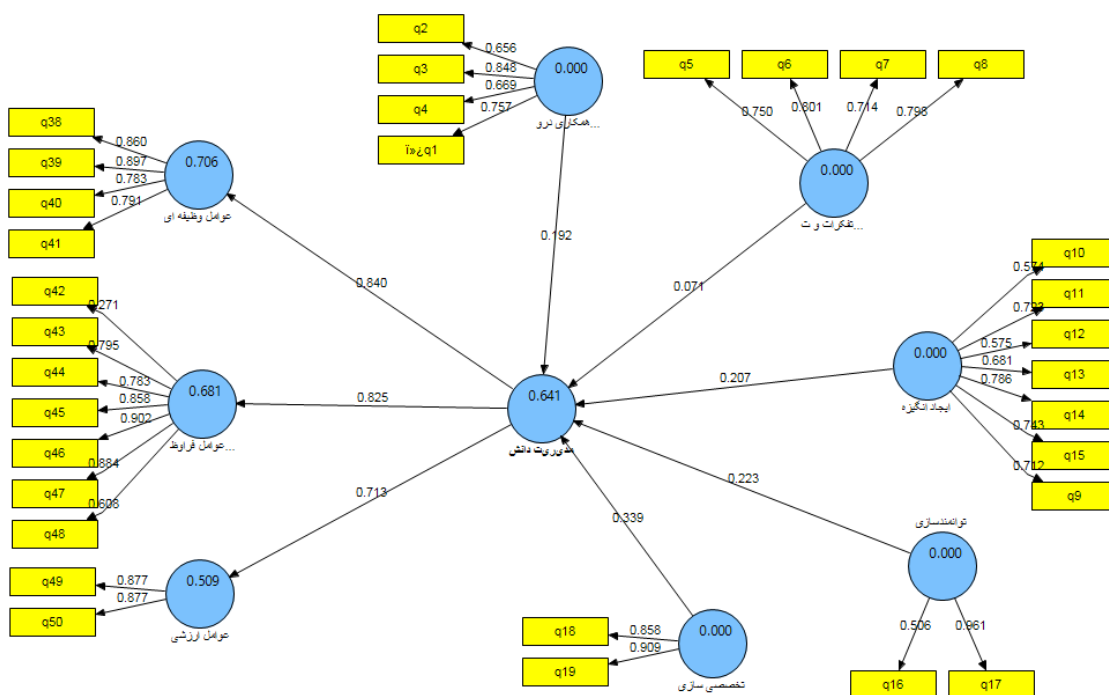
N	۱۸
Kendalls	۰/۷۲
Chi-Square	۱۳۱/۴۶۷
Df	۱۱۲
Asymp. Sig.	۰/۰۰۲

پس از تأیید مدل توسط اساتید به بررسی روابط بین پیشایندها و پیامدهای مدیریت دانش پرداخت شده است. بنابراین برای این بررسی فرضیه‌های زیر تدوین شده است.

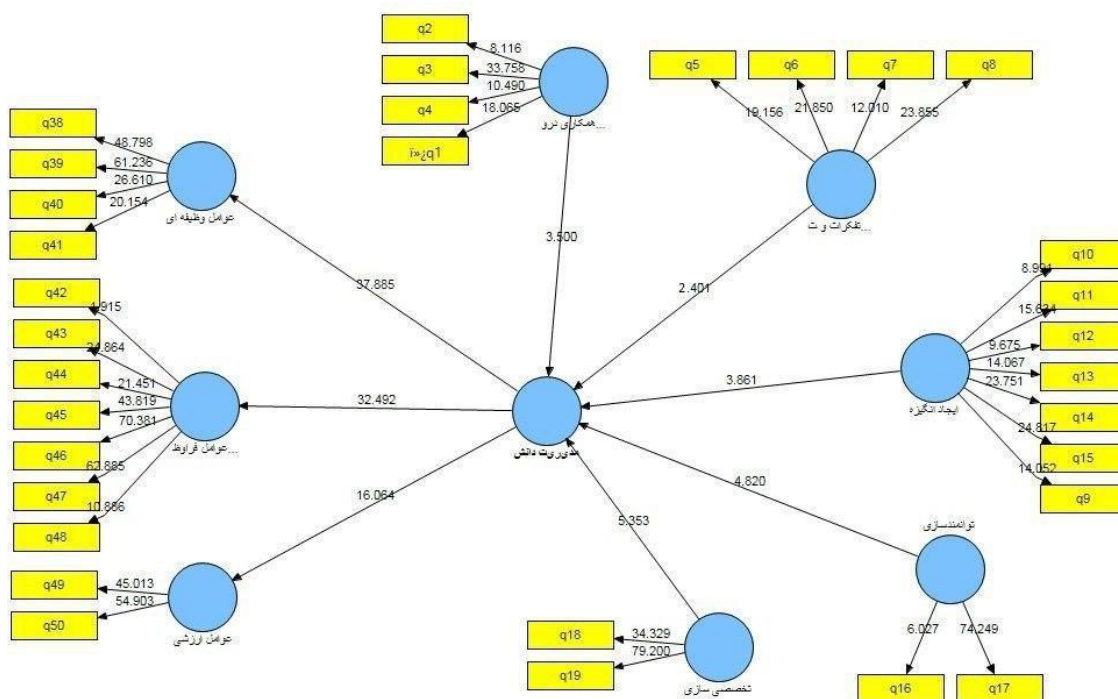
- همکاری درون و برون‌سازمانی با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارد.
- تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارد.
- ایجاد انگیزه در سازمان با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارد.
- توانمندسازی اعضا با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارد.
- تخصصی سازی با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری دارد.

برای بررسی روابط بین آن‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار اسمارت پی ال اس استفاده شد. می‌توان گفت بار عاملی بیانگر همبستگی بین یک متغیر مکنون با متغیر مشاهده شده مربوط به آن است و هرچه میزان بار عاملی بیشتر باشد این همبستگی بالاتر خواهد بود. درباره اینکه مقدار بار عاملی حداقل چقدر باشد بحث بسیار است، اما آنچه به عنوان حداقل قابل قبول از آن یاد می‌شود مقدار ۰/۳ و آنچه توصیه می‌شود مقدار بیشتر از ۰/۵ می‌باشد (Mansourfar, 2009: 304). جدای از مقدار بار عاملی معنادار بودن آن نیز حائز اهمیت است. در این پژوهش بار عاملی بالای ۰/۵ مدنظر بوده که می‌بایست در سطح اطمینان ۹۵٪ با مقدار آماره t برابر ۱/۹۶ معنادار باشد. تک‌تک متغیرهای این تحقیق در زیر از این نظر مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در این بخش،

با استفاده از نتایج حاصل از نرم افزار SMART-PLS صحت سنجش سازه‌ها مورد بررسی قرار خواهد گرفت. پس از اینکه اطمینان حاصل شد بین مشاهدات و متغیرهای مکنون مربوطه همبستگی و رابطه معقولی برقرار است نوبت به تجزیه و تحلیل بااهمیت دیگری می‌رسد که از آن طریق روابط آماری پژوهش حاضر بررسی خواهد شد. از آنجا که ماهیت تحقیق حاضر چند متغیر می‌باشد، استفاده از تحلیل‌های دو متغیری که هر بار تنها یک متغیر وابسته را مورد آزمون قرار می‌دهد از روش‌های معادلات ساختاری (SEM) استفاده می‌گردد تا روابط بین متغیرهای مدل به صورت هم‌زمان مورد بررسی و آزمون قرار گیرد. این آزمون‌ها توسط نرم افزار Smart-PLS نسخه ۲ انجام گرفته است. این نرم افزار برای این منظور از تکنیک حداقل مربعات جزئی (PLS) بهره می‌برد که روشی مبتنی بر واریانس بوده و دارای مزایای خاص خود می‌باشد. در زیر نتایج این تحلیل ارائه شده است. همان‌طور که در نگاره‌های زیر مشاهده می‌شود.



شکل شماره (۱): ضرایب مسیر



شکل شماره (۲): مقدار تی

در جدول زیر نتایج فرضیه‌ها ارائه شده است.

جدول شماره (۸): نتایج فرضیه‌ها

نتیجه	ضریب مسیر	مقدار تی	فرضیه
تأیید فرضیه	۰/۱۹۲	۳/۵۰۰	همکاری درون و بیرون سازمانی با مدیریت دانش
تأیید فرضیه	۰/۰۷۱	۲/۴۰۱	تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان با مدیریت دانش
تأیید فرضیه	۰/۲۰۷	۳/۸۶۱	ایجاد انگیزه در سازمان با مدیریت دانش
تأیید فرضیه	۰/۲۲۳	۴/۸۲۰	توانمندسازی اعضا با مدیریت دانش
تأیید فرضیه	۰/۳۳۹	۵/۳۵۳	تخصصی سازی با مدیریت دانش
تأیید فرضیه	۰/۸۴۰	۳۷/۸۸۵	مدیریت دانش با عوامل و وظیفه‌ای
تأیید فرضیه	۰/۸۲۵	۳۲/۴۹۲	مدیریت دانش با عوامل فرا وظیفه‌ای
تأیید فرضیه	۰/۷۱۳	۱۶/۰۶۴	مدیریت دانش با عوامل ارزشی

سازمان‌های امروزی اهمیت بیشتری برای درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط اطراف سازمان قائل شده‌اند و به دنبال کسب و به‌کارگیری دانش و اطلاعات به‌روز به‌منظور بهبود عملیات و عرضه خدمات مطلوب‌تر هستند. مدیریت دانش، کمک می‌کند تا سازمان‌ها برای حل معضلات، یادگیری پویا، تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی استراتژیک، بر روی کسب، ذخیره و بهره‌برداری از دانش متمرکز شود. نقش مدیریت دانش در ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان هلال احمر امری مهم و کلیدی است. پیشایندها شامل همکاری درون و بیرون سازمانی، تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان، ایجاد انگیزه در سازمان، توانمندسازی اعضا و تخصصی سازی است. بنابراین مدیران سازمان هلال احمر برای اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش نیاز دارند که به این عوامل، که به وجود آورنده مدیریت دانش هستند توجه ویژه‌ای نمایند. آن‌ها نیاز دارند به همکاری اعضای سازمان با همدیگر در درون و بیرون سازمان توجه نموده و برنامه‌هایی را برای تقویت این همکاری به‌کارگیرند. همکاری درون سازمانی میان اعضا صورت می‌گیرد و باعث تسریع در انجام فعالیت‌های سازمانی و بهبود تصمیمات سازمانی می‌شود. همکاری بیرون سازمانی به سازمان کمک می‌کند که در حین عملیات امدادی هماهنگی و همکاری بهتری با آن‌ها داشته باشند. مدیران سازمان هنگام

تدوین راهبرد و برنامه‌های سازمانی عوامل موردنیاز (مالی و مادی) را برای اجرای آن در نظر بگیرند. ایده و تفکر مدیران باعث ارتقا سازمان می‌شود و مسیر آینده سازمان را مشخص می‌کند. تصمیمات مدیران سازمان در رابطه با دانش سازمانی منجر به مدیریت بهتر آن می‌شود. یکی دیگر از عوامل بسیار مهم انگیزه کارکنان است در صورتی مدیران بتوانند انگیزه کارکنان را تقویت نمایند اجرای مدیریت دانش در سازمان با موفقیت بیشتری همراه خواهد شد. زمانی که کارکنان انگیزه لازم را داشته باشند در حوزه دانش به فعالیت بیشتری می‌پردازند که نیازمند ایجاد شرایط مساعدی در سازمان است که در آن کارکنان یک فضای دوستانه را در سازمان لمس نمایند. همچنین عدالت بیشتری بر سازمان حکم فرما باشد. مدیران نیاز دارند که برای اجرای برنامه‌های مدیریت دانش به آموزش کارکنان بپردازند و همچنین با به‌کارگیری افراد متخصص در پست‌های مهم به موفقیت مدیریت دانش کمک نمایند. توانمندی سازمان باعث می‌شود که کارکنان دارای مهارت‌های بیشتر و کلیدی باشند. توانمندی اعضا از طریق فعالیت‌های آموزشی سازمان ایجاد می‌شود و باعث ارتقای مهارت‌های اعضا می‌شود. همچنین نیازمند وجود محیطی است که در آن کارکنان علاوه بر مهارت‌های کاری به رشد فکری کارکنان نیز منجر شود. تخصصی‌گرایی باعث می‌شود که در بکارگماری افراد به تخصص آن‌ها توجه ویژه‌ای شود و افرادی که دارای مهارت‌های تخصصی هستند در سایر حوزه بکارگرفته نشوند و فقط در مسیر تخصصی حوزه بکار گرفته شوند و ارتقا یابند.

پیامدها نیز شامل عوامل وظیفه‌ای، عوامل فرا وظیفه‌ای و عوامل ارزشی است. پیامدهای وظیفه‌ای، وظایفی هستند که اعضای سازمان بصورت روزمره انجام می‌دهند. در صورتی که مدیریت دانش در سازمان بصورت موفق اجرا شود به ارائه خدمات بهتر منجر خواهد شد. در حین فعالیت‌ها و امدادها، خطای انسانی آنان کاهش خواهد، از دوباره کاری جلوگیری خواهد کرد. پیامدهای فراوظیفه‌ای، آنهایی هستند که فراتر از وظیفه اعضای سازمان است. به عبارت دیگر این وظایف جز وظایف رسمی سازمان برای اعضا نیستند اما اعضای سازمان در انجام آن‌ها به فعالیت‌های سازمان کمک خواهند کرد. این فعالیت‌ها باعث بهبود عملکرد سازمان، کاهش هزینه‌های سازمان، افزایش اثربخشی سازمانی، افزایش دانش و تجربیات کارکنان و افزایش یادگیری اعضا می‌شود. در نهایت پیامدهای ارزشی، پیامدهای هستند که به بعد معنوی سازمان و اعضای آن‌ها برمی‌گردد و به نوعی به با انجام این فعالیت‌ها، رضایت درونی در افراد حاصل می‌شود. این فعالیت در نهایت منجر به افزایش فعالیت‌های بشر دوستانه منجر می‌گردد. در بخش کمی با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شد. نتایج نشان داد که همکاری درون و برون‌سازمانی رابطه مثبت و معناداری با مدیریت دانش دارد. هر اندازه همکاری درون و برون‌سازمانی قوی‌تر باشد احتمال موفقیت مدیریت دانش بیشتر است. همچنین تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان، ایجاد انگیزه در سازمان، توانمندسازی اعضا و تخصصی سازی نیز رابطه مثبت و معناداری با مدیریت دانش دارند. بنابراین هر چه این عوامل در سازمان هلال احمر در وضعیت بهتری باشد احتمال موفقیت مدیریت دانش بیشتر است. مدیریت دانش با پیامدهای آن (عوامل وظیفه‌ای، فرا وظیفه‌ای و عوامل ارزشی) رابطه مثبت و معناداری دارد در نتیجه هر چه مدیریت دانش در سازمان هلال احمر به صورت کامل‌تر و بدون نقص باشد وظایف و مسئولیت‌های شغلی و انسانی به شیوه بهتری انجام می‌شود.

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به این قضیه اشاره کرد که پژوهش فعلی سازمان هلال احمر برخی از استان‌های غرب کشور (کرمانشاه، کردستان، همدان، ایلام) را مورد بررسی قرار داده است و بنابراین پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی استان‌های بیشتری مد نظر قرار گیرد یا این موضوع در سایر بخش‌های ایران انجام شود و نتایج آن با این پژوهش مقایسه گردد. مدیریت دانش در هر سازمانی با توجه به فعالیتی که آن سازمان دنبال می‌کند یک موضوع منحصر به فرد است و هر سازمانی برای بهبود وضعیت مدیریت دانش باید برنامه‌های منحصر به فرد خود را دنبال نمایند. بنابراین به مدیران و تصمیم‌گیران سازمان هلال احمر برای بهبود مدیریت دانش توصیه می‌شود به موارد زیر توجه بیشتری نمایند:

- ✓ همکاری با سایر سازمان‌ها و نهادها جهت پیشبرد برنامه‌های سازمان
- ✓ برگزاری درون‌های آموزشی برای موفقیت برنامه مدیریت دانش
- ✓ توجه به فعالیت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش در برنامه راهبردی و برنامه‌ریزی در کوتاه‌مدت و بلندمدت
- ✓ تهیه و تدوین برنامه‌هایی برای تشویق و تنبیه افراد به منظور افزایش انگیزش
- ✓ گردآوری دانش افراد با تجربه و اشتراک‌گذاری آن در سازمان

✓ به کارگیری و استخدام افراد متخصص در پست‌های تخصصی

۴-منابع

1. Alavi, M., & Leidner, D. E. (2005). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
2. Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2017). Knowledge management in startups: Systematic literature review and future research agenda. *Sustainability*, 9(3), 361.
3. Chang, T. C., Chuang, S. H. (2009). "Performance effects of knowledge management corporate management characteristics and competitive strategy enablers". *Asian Journal of Management and Humanity Sciences*, 4(4), pp: 181-199.
4. Chen, E. T. (2013). An observation of healthcare knowledge management. *Communications of the IIMA*, 13(3), 7.
5. Ciabuschi, F., & Martin Martin, O. (2012). Knowledge ambiguity, innovation and subsidiary performance. *Baltic Journal of Management*, 7(2), 143-166.
6. Coakes, E., Amar, A. D., & Luisa Granados, M. (2010). Knowledge management, strategy, and technology: a global snapshot. *Journal of Enterprise Information Management*, 23(3), 282-304.
7. Costa, V., & Monteiro, S. (2016). Key knowledge management processes for innovation: a systematic literature review. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 46(3), 386-410.
8. De Winne, S., & Sels, L. (2010). Interrelationships between human capital, HRM and innovation in Belgian start-ups aiming at an innovation strategy. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(11), 1863-1883.
9. Dehghani, M. (2016). *Feasibility study and design of effective model of knowledge management establishment*. PhD Thesis, Sistan and Baluchestan University. (in persion).
10. Girard, J., & Girard, J. (2015). Defining knowledge management: Toward an applied compendium. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(1), 1-20.
11. Gunjal, B. (2019). Knowledge management: why do we need it for corporates. *Malaysian Journal of Library & Information Science (ISSN: 1394-6234)*.
12. Javaheri, S. (2017). *Designing a Knowledge Management Model to Promote Human Resource Productivity in Resistance Economy (Case Study: Tehran Municipality)*. M.Sc. Thesis, Payame Noor University, North Tehran Center. (in persion).
13. Koivisto, E. K. (2018). Knowledge management and sharing of internal best practices in the global service business. Master Thesis, Lappeenranta University of Technology.
14. Ling, N. E., Bakar, R., & Islam, A. (2014). Awareness of knowledge management among higher learning institutions: a review. *Advances in Environmental Biology*, 436-440.
15. Ling, N. E., Bakar, R., & Islam, A. (2014). Awareness of knowledge management among higher learning institutions: a review. *Advances in Environmental Biology*, 436-440.
16. Mansourfar, K. (2009). *Advanced Statistical Statistical Methods with Computer Programming*. Tehran, Tehran University Press, Second Edition (in persion).
17. McFadden, K. L., Lee, J. Y., Gowen III, C. R., & Sharp, B. M. (2014). Linking quality improvement practices to knowledge management capabilities. *Quality Management Journal*, 21(1), 42-58.
18. Mohammadi Moghaddam, Y. (2011). *Model of Police Knowledge Management in NAJA*. Doctoral dissertation, Allameh Tabataba'i University, Faculty of Management and Accounting (in persion).
19. Moustaghfir, K., & Schiuma, G. (2013). Knowledge, learning, and innovation: research and perspectives. *Journal of knowledge management*, 17(4), 495-510.

20. Rezaeian, A. (2006). *Organization Theory and Management*. Khome Publications, Tehran, Ninth Edition (in persian).
21. Rezapour N. R. (2017). Validity and Reliability Criteria in Qualitative Research. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 6 (4): 493-499 (in persian).
22. Saadabadi, A. A., Taleghani, G., & Golchin, A. (2013). Identifying and examining barriers to teamwork in knowledge-based organizations and science and technology parks with a fuzzy approach. *Quarterly Journal of Public Organization Management*. No. 3:82-65 (in persian).
23. Salavati, A., & Hagh, Nazar. F. (2009). An Analytical Study of the Factors Affecting the Implementation of Knowledge Management System in Headquarters of National Iranian Oil Company. *Journal of Productivity Management*, Volume 3, Number 10: 77- 104 (in persian).
24. Salavati, A., Rostami Noroozabad, M., Kamangar, F., & Rahmani Noroozabad, S. (2014) Systematic Thinking and Knowledge Management Implementation. *Strategic Management Studies*, No. 18: 73-99 (in persian).
25. Shir Ali., M., & Danaei, A. (2018). Investigating the Relationship between Knowledge Management and Information Technology Adoption in Semnan Education Organization. *Third National Conference on New Approaches in the Humanities, Challenges and Solutions* (in persian).
26. Shujahat, M., Ali, B., Nawaz, F., Durst, S., & Kianto, A. (2017). Translating the impact of knowledge management into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker satisfaction. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 28(4), 200-212.
27. Tatiana. G., Tatiana, A. (2012). Knowledge elicitation techniques in acknowledge management context". *Journal of Knowledge Management*, 16(4), 523-537.
28. Wickramasinghe, N. (Ed.). (2007). *Knowledge-Based Enterprise: Theories and Fundamentals: Theories and Fundamentals*. Igi Global.
29. Zhou, L., Zijlstra, T., & Lu, X. (2018). Embracing Knowledge Management as a New Perspective for Librarianship. under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Antecedents and Consequences of the Knowledge Management System in the West Red Crescent Organization

Adris Moradi

Ph.D. Student in governmental management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran

Kumars Ahmadi (Corresponding Author)

Assistant Prof., Department of Public Administration, Sanandaj branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran

Email: ahmadi.kumars@gmail.com

Adel Salavati

Assistant Prof., Department of Public Administration, Sanandaj branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran

Abstract

In recent years, Knowledge management has become an important issue. Knowledge management is the most tool for the development of organization and every organization should be able to quickly find the basic and new method of knowledge management and apply them. The purpose of this research is to identify and investigate the antecedents and consequences of knowledge management in the western Red Crescent organizations. This research is an applied-developmental and qualitative- quantitative research in nature. The statistical population consisted of managers and assistants of Red Crescent organizations who were interviewed using a purposive and snowball sampling method, which according to the principle of the adequacy of data, 16 individuals were interviewed. The analytical method is the content analysis. Delphi method was used to confirm the extracted model and confirmatory factor analysis was used to examine the relationships between them. Antecedent is include: Organizational Internal and External Collaboration, organizational managers' thinking and decisions, create the motivation in organization, empowering members, specializing and consequence is include: task factors, extra duty factors, value factors.

Keywords: knowledge management, knowledge management antecedents, knowledge management consequence, content analysis.