

## Research Paper

## Provide a comprehensive model of knowledge management in relief organizations with a disaster management approach (Case study: Western regions of Iran)

Edris Moradi, Kumars Ahmadi<sup>2\*</sup>, Adel Salavati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>: PhD student in Public Administration, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

<sup>2</sup>: Assistant Professor of Public Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran.

**Received:** 06 November 2020

**Accepted:** 15 December 2020

**PP:** 39-54

Use your device to scan and  
read the article online



### Keywords:

Disaster Management,  
Knowledge Management,  
Relief Organizations,  
Grounded theory, Factor  
Analysis.

### Abstract

In terms of regionalization regarding the occurrence of natural disasters, Iran is one of the countries that is located in a high-risk area of the planet, and natural disasters cause irreparable human and financial losses to the country every year. The main goal of the research is to design a model of knowledge management in relief organizations with the approach of managing natural and human disasters. This research is developmental-applicative in terms of purpose and qualitative-quantitative in nature. The statistical population includes managers and assistants of aid organizations, who were interviewed by purposeful sampling method (snowball), according to the principle of data sufficiency, and a total of 16 people were interviewed. The method of analyzing the collected data is based on the systematic approach. To validate the model extracted from the Delphi method, and to examine the relationships between them, the confirmatory factor analysis method was used. The obtained results confirm that the causal conditions include the strategic dimension and the executive dimension, the central phenomenon includes knowledge production, knowledge documentation, and knowledge application, the background conditions include legal institutions and volunteer institutions, and the intervening conditions include resource management and collaborative management. , the strategies also included managerial and non-managerial dimensions and the consequences of this research included organizational and extra-organizational dimensions. The results of fitting the presented model using the factorial factor analysis and SMART-PLS 2 software showed that the factor loadings are more than 0.5 and the value of the t statistic is more than 1.96. Also, all relationships are significant at the 5% error level and their path coefficients are positive and direct.

**Citation:** Moradi, E; Ahmadi, K; Salavati, A (2022): Provide a comprehensive model of knowledge management in relief organizations with a disaster management approach (Case study: Western regions of Iran), Journal of Regional Planning, Vol 12, No 47, PP39-54.

**DOI:** 10.30495/JZPM.2022.5412

\*Corresponding author: Kumars Ahmadi

**Address:** Assistant Professor of Public Management, Sanandaj Branch, Islamic Azad University, Sanandaj, Iran

**Tell:** +98-9188773831

**Email:** ahmadi.kumars@gmail.com

## Extended Abstract

### Introduction

In today's world, timely response to environmental change has become one of the most important issues for organizations. Responding to change requires flexibility and speed of action. Such practical speed stems from the organization's ability to create, retain, and apply knowledge in order to develop unique capabilities. Knowledge is an important source of competitive advantage. In the future, communities and organizations that expect a greater share of knowledge will expect progress. Certainly knowledge management is a valuable resource for all organizations, especially service-oriented organizations, and contributes to their growth and development. Providing suitable grounds for the interaction of ideas and gaining new experiences for scholars is the most important condition for the growth of knowledge capital in societies and organizations. Companies with superior knowledge management systems have the ability to synchronize and combine traditional resources and capabilities in new and distinct ways. In other words, in order to develop and take advantage of competitive advantages, organizations must have the capabilities to create valuable, unimaginable and scarce resources.

Unfortunately, Iran is located in a very accident-prone geographical area prone to natural disasters such as earthquakes, floods, fires, road accidents, etc., and many of these accidents kill a number of our compatriots every year. Given this issue, the role of relief organizations in Iran in providing relief in the field of natural disasters is very key. Accordingly, the more these organizations can perform their duties properly and provide appropriate relief services, the less casualties, injuries and damages will occur in natural disasters. The role of knowledge management in promoting and improving the performance of relief organizations in the country is important and key, but the lack of a comprehensive model of knowledge management in relief organizations is a big gap in this area. Finally, the dispersion and possibility of fragmentation of information and knowledge in various fields highlights the need for a more comprehensive knowledge

management system in relief organizations. Therefore, according to the above, the main questions of the present study are: Is it possible to present a knowledge management model in relief organizations with a disaster management approach in the western regions of the country? And If the model is presented, what are the causal conditions, phenomenon-oriented, contextual conditions, intervening conditions, strategies and consequences of the model in order to manage accidents?

### Methodology

The present study is developmental-applied in terms of purpose and qualitative-quantitative in terms of data collection due to the nature of the research. In this study, the data theory of the foundation with "Strauss and Corbin systematic approach" was used; Therefore, the central phenomena of knowledge management, causal conditions, contextual conditions, intervening conditions and finally reaction measures and implementation consequences were studied in the form of data foundation theory. Three types of open, axial and selective coding were used to analyze the data in this method. In order to collect data, semi-structured in-depth interviews with experts of relief organizations in the west of the country were used, which were selected through purposive sampling and snowballs. The statistical population of the study included all senior managers, managers and deputies of relief organizations. Sampling was continued until "theoretical adequacy" was achieved. Theoretical adequacy refers to a situation in which no further data can be found by which the researcher can develop the characteristics of the category. In this study, 16 interviews were conducted in which no new code was obtained from 14 to 16 people in the interview process. For this reason, the researcher had terminated the interview process according to the concept of theoretical adequacy

### Results and Discussion

Research findings showed The six main dimensions identified in the foundation data approach in this research are as follows. The first part, which included causal factors. Causal

factors are formed Strategic factors (Thoughts and decisions of managers, internal and external cooperation) and Executive (motivation in the organization, member empowerment, specialization). Therefore, managers and decision makers of relief organizations need to consider not only the strategic factors of knowledge management in strategic planning and planning. Rather, they need to pay attention to it in practice and in practice. A central phenomenon in this research include a Knowledge production (Training in the organization, creating new knowledge), Documentation (Documenting the hidden knowledge of members, recording the existing knowledge in the organization) and the application of knowledge (Use of knowledge, use of knowledge networks and technologies). Relief organizations must be ongoing Seeking to produce and document and preserve the experiences of individuals in the organization. In organizations, most of the knowledge is implicitly. Managers of the organization should be able to maintain this knowledge in the organization and apply it in the activities of the organization. Strategies include managerial factors (Human resource management activities, launching information resources system) and Non-managerial factors (upstream activities). Managers of relief organizations should pay more attention to the resources of the organization and try to employ specialized people in a suitable position. Also seek to set up an integrated system in the organization to share knowledge and information among all personnel. Interfering factors are included Resource management (Experimental resource documentation, resource provision) and Participatory management (Membership). Organizations need to provide the resources and facilities needed in various projects to improve the knowledge management situation in the organization and store the experiential

knowledge of individuals. Improving knowledge management requires the cooperation of all members of the organization. Underlying factors include a Legal institution (Government, Parliament) and Volunteer Institutions (People's Institutions). Legal institutions can help improve knowledge management by preparing and approving programs needed by aid organizations. Also These institutions can facilitate this by providing sufficient funding. On the other hand, people's committees are self-organized with activities and team formation Assist relief organizations in discussing knowledge management. Finally, the consequences are formed from organizational factors (Functional factors, extra-functional factors) and meta-organizational (value factors).

### Conclusion

Knowledge management in any organization according to the activity that that organization pursues Is a unique issue and organizations to improve the status of knowledge management, must follow their own unique plans. Therefore, managers and decision makers of relief organizations are recommended to improve knowledge management, Pay more attention to the following:

- ✓ Paying attention to the activities required for knowledge management in strategic and short-term and long-term planning
- ✓ Writing and preserving the tacit knowledge of people with a lot of work experience
- ✓ Establish a center for retirees and hold regular meetings with these people to preserve and transfer their experiences
- ✓ Paying attention to up-to-date knowledge related to rescue departments
- ✓ Evaluate people's performance and assign programs to encourage and punish people to increase motivation.

## ارائه مدل جامع مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی با رویکرد مدیریت سوانح (مورد مطالعه: مناطق غربی ایران)

ادریس مرادی<sup>۱</sup>، کیومرث احمدی<sup>۲</sup>، عادل صلواتی<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران.  
۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران.

### چکیده

به لحاظ منطقه‌بندی‌های انجام گرفته در خصوص بروز سوانح طبیعی، ایران از جمله کشورهای است که در منطقه پرخطر کره زمین واقع شده است و سالیانه بلاای طبیعی خسارات جانی و مالی جبران ناپذیری را بر کشور تحمیل می‌نمایند. هدف اصلی پژوهش طراحی الگوی از مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی با رویکرد مدیریت سوانح طبیعی و انسانی است. این پژوهش از نظر هدف توسعه‌ای - کاربردی و از لحاظ ماهیت، کیفی - کمی می‌باشد. جامعه آماری شامل مدیران و معاونان سازمان‌های امدادی است که با روش نمونه‌گیری هدفمند (گلوله برفی)، با توجه به اصل کفایت داده‌ها، در مجموع با ۱۶ نفر مصاحبه شد. روش تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده، تئوری داده بنیاد مبتنی بر رویکرد نظام‌مند است. برای تأیید مدل استخراج شده از روش دلفی و برای بررسی روابط بین آن‌ها از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. نتایج به دست آمده مؤید این است که شرایط علی شامل بعد راهبردی و بعد اجرایی، پدیده محوری شامل تولید دانش، مستندسازی دانش و به‌کارگیری دانش، شرایط زمینه‌ای شامل نهادهای قانونی و نهادهای داوطلب، شرایط مداخله‌گر شامل مدیریت منابع و مدیریت مشارکتی، راهبردها نیز شامل بعد مدیریتی و غیر مدیریتی و پیامدهای این پژوهش بعد سازمانی و فرا سازمانی بوده است. نتایج برازش مدل ارائه شده با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار SMART-PLS 2 نشان داد بارهای عاملی بیشتر از ۰/۵ بوده و مقدار آماره  $t$  نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین همه روابط در سطح خطای ۵ درصد معنی‌دار بوده و ضرایب مسیر آن‌ها مثبت و مستقیم است.

تاریخ دریافت: ۱۶ آبان ۱۳۹۹

تاریخ پذیرش: ۲۵ آذر ۱۳۹۹

شماره صفحات: ۵۴-۳۹

از دستگاه خود برای اسکن و خواندن مقاله به صورت آنلاین استفاده کنید



### واژه‌های کلیدی:

مدیریت سوانح، مدیریت دانش، سازمان‌های امدادی، نظریه داده بنیاد، تحلیل عاملی.

† **استناد:** مرادی، ادریس؛ احمدی، کیومرث؛ صلواتی، عادل (۱۴۰۱): ارائه مدل جامع مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی با رویکرد مدیریت سوانح (مورد مطالعه: مناطق غربی ایران)، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال ۱۲، شماره ۴۷، مردشت: صص ۳۹-۵۴.

DOI: 10.30495/JZPM.2022.5412

† نویسنده مسئول: کیومرث احمدی

نشانی: استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد سنندج، دانشگاه آزاد اسلامی، سنندج، ایران

تلفن: ۰۹۱۸۸۷۳۸۳۱

پست الکترونیکی: ahmadi.kumars@gmail.com

\*مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتر آقای ادریس مرادی با راهنمایی دکتر کیومرث احمدی و دکتر عادل صلواتی است.

## مقدمه

در اثر تعامل بدون برنامه و منفعت‌طلبانه جوامع بشری با منابع طبیعی و محیطی، امروزه با چالش‌ها و مخاطرات مختلف انسانی و طبیعی مواجه هستیم. تاجایی که بسیاری از سکونتگاه‌های انسانی و طبیعی در اثر بروز این چالش‌ها و مخاطرات، به سمت ناپایداری پیش می‌روند (Shamsodini et al, 2016) و این مهم بیش از پیش ضرورت توجه به مدیریت منابع طبیعی و انسانی را از طریق علوم و دانش نوین نمایان می‌سازد (Navabakhsh and Tavakolan, 2013; Motamediniya et al, 2013). با این شرایط دانش در زندگی بشر در مقابله با ناپایداری‌های محیطی نقش کلیدی را بر عهده خواهد داشت و به نظر می‌رسد وابستگی ابعاد و شئون مختلف زندگی به دانش در آینده افزایش خواهد یافت. این مهم به دلیل آن است که روند توسعه دانش، موجب بروز پیچیدگی و انبوهی از اطلاعات شده است که بهره‌برداری سریع و اثربخش آن را دچار چالش می‌سازد. در دنیای امروز پاسخ به موقع 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). دانش منبع مهمی برای کسب مزیت رقابتی در نظر گرفته شده است (Lee, 2018). در آینده جوامع و سازمان‌هایی انتظار پیشرفت خواهند داشت که سهم بیشتری از دانش را به خود اختصاص داده باشند (Cohen and Kaimenakis, 2007). یقیناً مدیریت دانش یک منبع ارزشمندی برای تمام سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های خدمات محور بسیار است و به رشد و توسعه آن‌ها کمک می‌کند (Javaheri, 2017). فراهم بودن زمینه‌های مناسب برای تعامل افکار و کسب تجربیات نو برای دانش‌گران مهم‌ترین شرط رشد سرمایه‌دانی و معرفت در جوامع و سازمان‌هاست. شرکت‌هایی که دارای سیستم مدیریت دانش برتر هستند توانایی هماهنگ‌سازی و ترکیب منابع سنتی و قابلیت‌ها به روش‌های نو و متمایز را دارند. به عبارت دیگر سازمان‌ها برای توسعه و بهره‌برداری از مزیت‌های رقابتی بایستی دارای قابلیت‌هایی باشند که خلق‌کننده منابع با ارزش، غیرقابل تقلید و کمیاب باشند (Barney, 1999).

اصطلاح مدیریت دانش قرن‌هاست با شیوه‌ها و با اسامی متفاوتی وجود داشته است. ظهور مدیریت دانش به‌عنوان یک فلسفه کاری نتیجه پیشرفت فناوری‌های اطلاعات و ارتباطی است که امروز در اختیار سازمان‌ها است. در عصر حاضر سازمان‌ها برای تحقق راهبردهای رقابتی، باید ظرفیت‌های خود را در بهره‌وری از دانش افزایش دهند و قابلیت‌های یادگیری بهتر نسبت به رقیبان داشته باشند (Dehghani, 2016). چانگ و چوانگ 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 and Chuang, 2009). مدیریت دانش یک مزیت رقابتی برای سازمان‌ها به شمار می‌رود و اغلب سازمان‌ها راهبردهای مدیریت دانش را به کار گرفته‌اند (Tatiana and Tatiana, 2012). سینتوبلی و همکاران مدیریت دانش را به‌عنوان یک ترکیبی از اقدامات مدیریت دانش برای حمایت از عملیات سازمانی توسعه مدیریت دانش در نظر گرفته‌اند (Centobelli et al, 2017). مدیریت کارا و اثربخش دانش اهمیت زیادی دارد؛ چرا که 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 and Tatiana, 2012). درصد عظیمی از دارایی‌های سازمان‌ها در مغز کارکنان آن نهفته است. بنابراین، یکی از مهم‌ترین اهداف هر برنامه مدیریت دانش، توانا کردن سازمان در به‌کارگیری این دارایی است. اینکه چگونه سازمان دانش نهفته و پنهان را به دانش آشکار تبدیل می‌کند، بیانگر سطح قابلیت مدیریت دانش در آن است (Clarke and Rollo, 2001). اگرچه در سال‌های اخیر تلاش‌های قابل توجه متعددی در محافل آکادمیک و تجاری برای کمک به فهم بهتر مدیریت دانش صورت گرفته است اما هنوز غلط رایجی که وجود دارد این است که مدیریت دانش با فن‌آوری اطلاعات مترادف فرض می‌شود. نتایج پژوهش‌های منتشر شده مؤید آن است که چنانچه دانش ضمنی در ایجاد مزیت رقابتی سازمان نقش اصلی را ایفا نماید، آنگاه سرمایه‌گذاری در فن‌آوری و استفاده از آن بدون توجه به این دانش موجب از دست رفتن سریع مزیت رقابتی یاد شده می‌گردد. از این‌رو سازمان‌ها نباید انتظار داشته

چاپارال استیل را به‌عنوان یک داستان موفقیت مدیریت دانش مستند کرد. مطالعه نانوکا و تاکوچی در سال 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 and 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 رقابت پذیری 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). در جدول زیر برخی از تعاریف مدیریت دانش ارائه شده است.

#### جدول ۱- تعاریف مدیریت دانش

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)
مدیریت دانش عبارت است از تولید، اکتساب، ذخیره‌سازی و اهرم کردن دانش است.	Costa and Monteiro (2016)

باشند که این نوع سرمایه‌گذاری منجر به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی برای آنان گردد. علیرغم اهمیت مدیریت دانش سازمان‌های دولتی هنوز هم بسیاری از خصوصیات امور اداری سنتی را دارا هستند و با توجه به تغییرات دنیای پیرامون تغییر چندان نکرده‌اند (Abtahi and Salavati, 2016). در چنین شرایطی اهمیت و ارزش پژوهش‌های در زمینه مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی می‌تواند نتایج ارزشمندی برای مدیران این سازمان‌ها داشته باشد (Salavati and Hagh Nazar, 2009). متأسفانه کشور ایران در منطقه جغرافیایی 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 را می‌گیرد. حال با توجه به این مسئله، نقش سازمان‌های امدادی در ایران در امداد رسانی در زمینه حوادث طبیعی، بسیار کلیدی است. بر این اساس هر چه این سازمان‌ها بتوانند وظیفه خود را به‌درستی به انجام رسانند و خدمات امدادی مناسبی را ارائه نمایند، تلفات، آسیب‌ها و صدمه‌های حوادث و بلایای طبیعی کمتر خواهد شد. نقش مدیریت دانش در ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های امدادی در کشور امری مهم و کلیدی است اما نبود مدل جامع مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی یک خلاء بزرگ در این زمینه است. در نهایت پراکندگی و امکان گسستگی اطلاعات و دانش در حوزه‌های مختلف ضرورت هر چه بیشتر یک نظام جامع مدیریت دانش را در سازمان‌های امدادی گوشزد می‌نماید. لذا با توجه به مطالب عنوان شده سوال‌های اساسی پژوهش حاضر عبارت است از: آیا می‌توان مدل مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی با رویکرد مدیریت سوانح را در مناطق غرب کشور ارائه نمود؟ و در صورت ارائه مدل مذکور، شرایط علی، پدیده محوری، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدهای مدل در راستای مدیریت سوانح کدامند؟

#### پیشینه تحقیق و مبانی نظری

اولین بار پیتر دراگر در سال ۱۹۶۴ اصطلاح کارکنان دانشی (Knowledge Workers) را ابداع کرد. پیتر سنگه در سال ۱۹۹۰ اصطلاح سازمان یادگیرنده (Learning Organization) را مطرح کرد؛ سازمانی که از تجارب گذشته خود در سیستم‌های حافظه سازمانی یاد می‌گیرد. لئونارد — بارتون در سال ۱۹۹۵،

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)

شد. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته با خبرگان سازمان‌های امدادی غرب کشور استفاده شد که از طریق نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی انتخاب شدند. جامعه آماری پژوهش در برگزیده کلیه مدیران ارشد، مدیران و معاونان سازمان‌های امدادی بود و نمونه‌گیری تا حصول «کفایت نظری» ادامه یافت. کفایت نظری به و ضعیبی اشاره دارد که در آن هیچ داده بیشتری یافت نمی‌شود که پژوهشگر به‌وسیله آن بتواند ویژگی‌های مقوله را رد دهد (Rezapour Nasrabad, 2017). 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 امدادی 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.

### بحث و یافته‌های تحقیق

داده‌های پژوهش با استفاده از سه نوع کدگذاری باز، محوری و گزینشی بررسی و تحلیل شدند. در مرحله اول کدهای باز انتخاب شدند که نتایج حاصل از آن برای عوامل علی به‌عنوان نمونه جدول زیر ارائه شده است.

امروزه اهمیت رویکردی سیستمی و جامع برافزایش و تولید دانش جدید بسیار درخور اهمیت است. از جمله داخل کشور می‌توان به پژوهش‌های (Ahmadi (2000)، Hosini (2001)، Barazande et al، Ranjbari and Mosharafi (2002)، (Amini et al (2013)، ... اشاره کرد. از پژوهش‌های خارجی می‌توان به (Montano et al، Johnson et al (1999)، (Lee et al (2013)، Aksana and Stahl (2013)، ... اشاره کرد (Salavati et al, 2014). اما هیچ کدام از آن‌ها یک مدل جامع به‌ویژه اینکه به صورت کیفی سیستماتیک باشد ارائه نکرده‌اند که پژوهش‌های جدید داخلی مانند (Javaheri (2017)، Shir Ali and Danaei (2018)، Akhavan et al (2017)، McFadden et al هم چنین پژوهش‌های خارجی جدید مانند (Lee (2018)، Zhou et al (2018) تأیید کننده این مسئله است. علیرغم اهمیت مدیریت دانش در خیلی از سازمان‌ها چالش‌های متعددی پیش روی استقرار و به‌کارگیری مؤثر مدیریت دانش وجود دارد. بخشی از چالش‌های مدیریت دانش را معمولاً مجریان و مشاوران مدیریت دانش ایجاد می‌کنند و بخشی دیگر در درون سازمان توسط مدیران و کارکنان که اطلاع چندانی از فرآیندها و مزیت‌های مدیریت دانش ندارند به وجود می‌آید. وجود نداشتن درک درستی از مدیریت دانش در سازمان‌ها یکی از چالش‌های بسیار مهمی است که در اکثر مواقع منجر به شکست پروژه‌های مدیریت دانش شده است.

### مواد و روش تحقیق

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 نظریه داده بنیاد یا «رهیافت نظام‌مند استراوس و کوربین» استفاده شد؛ بنابراین پدیده محوری مدیریت دانش، شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر و در نهایت اقدامات واکنشی و پیامدهای پیاده‌سازی، در قالب نظریه داده بنیاد، بررسی شدند. برای بررسی و تحلیل داده‌ها در این روش از سه نوع کدگذاری باز، محوری و انتخابی استفاده

جدول ۲- کدهای استخراج سطح اول

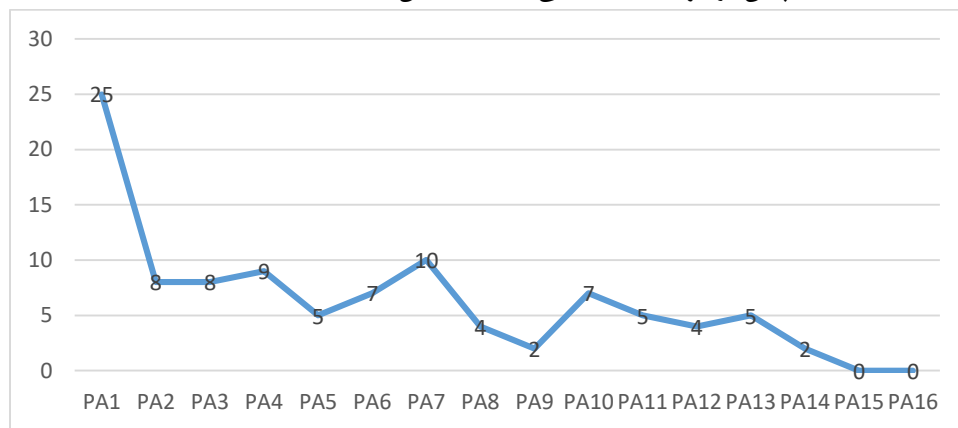
کد افراد	گفتارهای کلیدی	کد استخراج شده
P1 P13	در هر سازمانی تفکر و ایده مدیر سازمان در مدیریت دانش نقش اساسی دارد که افراد تصمیم‌گیرنده می‌توانند آن را بوجود آورند. در واقع تفکرات مدیریت نقش اساسی در اجرای برنامه‌های سازمان دارد و مدیران برای اجرای مدیریت دانش نقش مهمی ایفا می‌کنند.	ایده و تفکر مدیر 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	برون سازمانی، 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	درون سازمانی شامل حوزه‌های مختلف که بتوانند تامل خوبی با همدیگر داشته باشند شامل معاونت و نجات و بحران که بتوانند تجارب‌ها 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 به طور 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 متلف را در بخش‌های خاص بکار بگیرد.	همکاری معاونت آموزش
P2 P15	برخورد موثر 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
P5	تشویق کارکنان که دانش خود را افزایش داده‌اند می‌تواند در پیاده‌سازی مدیریت دانش موثر باشد. مدیران می‌توانند با در نظر گرفتن برنامه‌های پاداش و تشویق کارکنان را به یادگیری و اشتراک‌گذاری دانش تشویق کنند.	تشویق کارکنان به افزایش دانش
P6 P13 P15	مدیریت باید از بالا به پایین باشد و باید از مدیران عالی شروع و کارکنان اجرایی ختم شود و آنچه اهمیت اهمیت دارد سیاست حمایتی مدیران ارشد در بکارگیری مدیریت دانش است که بکارگیری آن قطعاً به سود آنان خواهد بود.	حمایت مدیران ارشد
P5	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 آن‌های می‌تواند در اجرای امور کمک کننده باشد.	تصمیمات مدیران ارشد
P5 P8	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.	ارتباطات کارکنان
P6 P10	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.	رشد فکری کارکنان
P6 P7 P14	هدف اصلی سازمان بکارگیری عواملی انسانی و تاکید بر تجربه و آموزش کارکنان نقش اساسی دارند. آموزش کارکنان باعث بهبود عملکرد کارکنان در اجرای برنامه‌های مدیریت دانش می‌شود.	آموزش کارکنان
P8 P11	روندهای سازمانی تاثیر زیادی بر مدیریت دانش دارد آگه روندهای مناسبی بر سازمان حاکم باشد تاثیر آن را مدیریت دانش خواهد داشت. هر چه فرآیندها و رویه‌های سازمانی ساده‌تر باشد اجرای آن‌ها آسان‌تر خواهد بود.	فرآیندهای سازمانی
P8 P9 P16	فرد چگونه مدیریت دانش را اجرا نماید. اگر فردی که مسئول اجرای مدیریت دانش است مسئولیت پذیر، متخصص، متعهد، با تجربه و ... باشد بهتر می‌تواند مدیریت دانش را اجرا نماید.	بکارگیری افراد متخصص
P8 P13	تصمیمات مدیران که بر محیط سازمان و پرسنل تاثیر می‌گذارد و می‌تواند فرایندها و منابع لازم برای اجرای پروژه‌های مرتبط با مدیریت دانش را فراهم نماید.	تصمیمات مدیران
P9 P10	مدیران سازمان در هنگام طرای و برنامه‌های راهبردی سازمان می‌توانند به پیش‌بینی نمایند که برای اجرای مدیریت دانش موفق در سازمان به چه عواملی نیاز دارند	تدوین برنامه راهبردی



برگزاری دوره‌های آموزشی	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
تجربه مدیران	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
منابع مادی کافی	در صورتی که سازمان منابع مادی و امکانات لازم و کافی برای اجرا و بکارگیری مدیریت دانش در سازمان داشته باشد می‌تواند بسیار موفق عمل نماید.	P11 P16

استخراج گردید که برخی از این کدها تکراری و برخی دیگر جدید بودند و با ادامه مصاحبه‌ها از تعداد کدهای جدید کاشته شد و محقق به اشباع نظری رسید. این فرآیند در نمودار زیر نشان داده شده است.

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



شکل ۱- کدهای جدید استخراج شده در هر مصاحبه و رسیدن به اشباع نظری

مداخله‌گر، عوامل زمینه‌ای و پیامدها که دارای شباهت بودند در یک دسته قرار گرفتند. نتایج حاصل کدگذاری مرحله دوم در جدول زیر نشان داده شده است.

در مرحله اول (کدگذاری باز) پس از اینکه مصاحبه‌ها مورد بررسی قرار گرفت و کدهای اولیه استخراج شد سپس کدهای مشابه در همدیگر ادغام گردید. در مرحله دوم (کدگذاری محوری) کدهای هر بخش شامل عوامل علی، پدیده محوری، راهبردها، عوامل

جدول ۳- نتایج کدگذاری سطح دوم (کدگذاری محوری)

عوامل	کدهای سطح ۲	کدهای ترکیب شده سطح ۱
	ایجاد دانش جدید	ایجاد و بهره‌برداری دانش
		خلایقت کارکنان در تولید دانش
		شناسایی دانش جدید
		برگزاری دوره‌های آموزشی مداوم
		برگزاری دوره‌های آموزشی کوتاه‌مدت
		آموزش افراد به وسیله افراد با تجربه
پدیده محوری	آموزش در سازمان	آموزش همگانی
		انتقال دانش و تجربه
		آموزش و پژوهش استان‌ها
		استفاده از افراد با تجربه
		استفاده از تجربیات کارکنان
	مستند کردن دانش پنهان اعضا	مستندسازی تجربیات

دانش و اطلاعات کارکنان	ثبت دانش موجود در سازمان	
دانش‌های تخصصی در سازمان		
دانش پیوسته	استفاده از دانش	
به‌کارگیری دانش در بهبود فرآیندها		
پشتیبانی از عملیات	استفاده از شبکه‌ها و فناوری‌های دانشی	
ایجاد شبکه همکاری میان اعضا		
استفاده از فناوری در مدیریت دانش		
<b>ادامه جدول ۳- نتایج کدگذاری سطح دوم (کدگذاری محوری)</b>		
کدهای ترکیب شده سطح ۱	کدهای سطح ۲	عوامل
همکاری با سایر سازمان‌ها	همکاری درون و برون سازمانی	عوامل علی
همکاری درون‌سازمانی		
همکاری معاونت آموزش		
همکاری کارکنان در اجرا و پیاده‌سازی		
ایده و تفکر مدیر سازمان	تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان	عوامل علی
تدوین برنامه راهبردی		
تصمیمات مدیران ارشد		
توجه مدیران به رویه‌های سازمانی		
انگیزه کارکنان	ایجاد انگیزه در سازمان	عوامل علی
تشویق کارکنان به افزایش دانش		
ایجاد فضای مناسب و دوستانه		
عدم تبعیض بین کارکنان		
حمایت مدیران	توانمندسازی اعضا	مداخله‌گر
منابع مادی کافی		
ایجاد حس تعلق سازمانی		
رشد فکری کارکنان		
آموزش کارکنان	تخصصی سازی	مداخله‌گر
به‌کارگیری کارکنان متخصص		
به‌کارگیری مدیران با تجربه		
جمع‌آوری تجربیات افراد داخل و خارج		
میزگردهای بعد از بحران	تدارک منابع	مداخله‌گر
وجود امکانات کافی		
وجود نیروهای کارآمد		
بودجه کافی		
وجود زمان کافی	مشارکت اعضا	زمینه‌ای
حذف نیروهای غیرمتخصص		
مشارکت مدیران و کارکنان		
مشارکت افراد آموزش‌دهنده و آموزش‌گیرنده		
سیاست‌های سالانه دولت	اقدامات دولت	زمینه‌ای
تأثیرگذاری دستگاه‌های دولتی		
تصمیمات نهادهای فرادست		
فشارهای خارجی از طرف نهادهای تأثیرگذار		
تصمیمات نمایندگان	اقدامات مجلس	زمینه‌ای
سیاست‌های تدوین بودجه در مجلس		
نقش نهادهای قانون‌گذار		
تیم‌های تخصصی مردمی		
به‌کارگیری انجمن‌های مردمی	نهادهای مردمی	راهبردها
اجرا و راه‌اندازی سیستم‌های مدیریت دانش توسط دولت		
ارائه منابع مالی توسط دولت		
الگوبرداری از سازمان‌های موفق توسط نهادهای فرادست		

جایگاه مناسب کارکنان	فعالیت های مدیریت منابع انسانی
دانش و تحصیلات مرتبط	
عملکرد مناسب منابع انسانی	
اهرم های تشویق و تنبیه	
تفویض اختیار به مدیران	
تقویت مربیان حوزه آموزش	راه اندازی سیستم منابع اطلاعاتی
دسترسی به دانش بروز و پیشرفته	

**ادامه جدول ۳- نتایج کدگذاری سطح دوم (کدگذاری محوری)**

عوامل	کدهای سطح ۲	کدهای ترکیب شده سطح ۱
عوامل و وظیفه های	کاهش خطای انسانی	ارائه خدمات بهتر
	جلوگیری از دوباره کاری	کاهش تلفات انسانی
	مدیریت بهتر پایگاه ها	افزایش اثربخشی سازمان
	بهبود عملکرد	کاهش هزینه ها
	عوامل فرا وظیفه ای	حداکثر استفاده از امکانات
عوامل ارزشی	رضایت روانی افراد پس از خدمات	افزایش سطح دانش و تجربیات کارکنان
	دستیابی به اهداف بشردوستانه	بهبود یادگیری
		بهبود یادگیری
		بهبود یادگیری

همدیگر در یک طبقه قرار داده شده است. نتایج حاصل از کدگذاری مرحله سوم در جدول زیر ارائه شده است.

در کدگذاری مرحله دوم، کدهای استخراج شده در مرحله اول که مرتبط با همدیگر بودند در یک دسته قرار داده شدند. در مرحله سوم (کدگذاری انتخابی) کدهای استخراج شده مرتبط با

**جدول ۴ - نتایج کدگذاری سطح سوم (کدگذاری انتخابی)**

عوامل	کدهای سطح ۳	کدهای ترکیب شده سطح ۲	
پدیده محوری	تولید دانش	آموزش در سازمان	
	مستندسازی دانش	ایجاد دانش جدید	
	به کارگیری دانش	مستند کردن دانش پنهان اعضا	ثبت دانش موجود در سازمان
		راهبردی	استفاده از دانش
علی	اجرائی	استفاده از شبکه ها و فناوری های دانشی	
		همکاری درون و برون سازمانی	
		تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان	
مداخله گر	مدیریت منابع	ایجاد انگیزه در سازمان	
	مدیریت مشارکتی	توانمندسازی اعضا	
زمینه ای	نهادهای قانونی	تخصصی سازی	
		مستندسازی منابع تجربی	
		تدارک منابع	
		مشارکت اعضا	
		دولت	

مجلس	
نهادهای داوطلب	نهادهای مردمی
مدیریتی	فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی
غیر مدیریتی	راه‌اندازی سیستم منابع اطلاعاتی
سازمانی	فعالیت‌های بالادستی
فرا سازمانی	عوامل وظیفه‌ای
	عوامل فرا وظیفه‌ای
	عوامل ارزشی

آزمون رتبه‌های دبلیو 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 ۵- نتایج آماری دور اول دلفی

N	۲۳
Kendalls	۰/۵۴
Chi-Square	۱۴۱/۴۵۰
Df	۱۱۴
Asymp. Sig.	۰/۰۴۲

نتایج آزمون رتبه‌های دبلیو 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 ۰/۷۲ است که نشان می‌دهد اتفاق نظر زیادی میان اعضا وجود دارد.

جدول ۶- نتایج آماری دور دوم دلفی

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

عوامل مداخله‌گر و پیامدها پرداخت شده است. برای بررسی روابط بین آن‌ها از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزار اسمارت پی ال اس

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

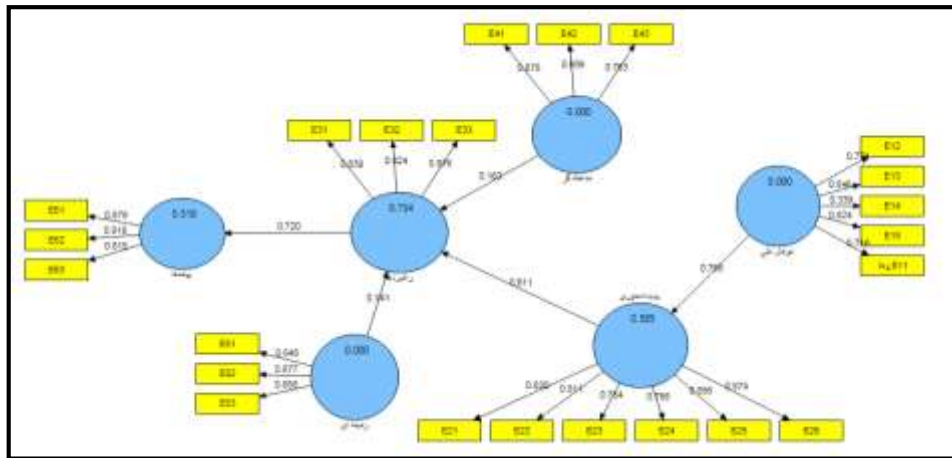
موارد تعدیل شده برای نظرسنجی دور بعدی به‌قرار زیر می‌باشد: حذف: در این بخش آموزش و پژوهش استان‌ها و حذف نیروهای غیرمتخصص به دلیل پایین بودن میانگین آن‌ها برای دور دوم حذف شدند.

ادغام: برخی از پیشنهادهایی که مطرح شده قابل اعمال نبودند زیرا بعد از دریافت پیشنهادها ادغامی، با چند تن از متخصصین مشورت صورت گرفته و آن‌ها رد کردند اما برخی قابل اعمال بودند به‌عنوان مثال تأثیرگذاری دستگاه‌های دولتی و تصمیمات نهادهای فرادست با همدیگر ادغام شدند.

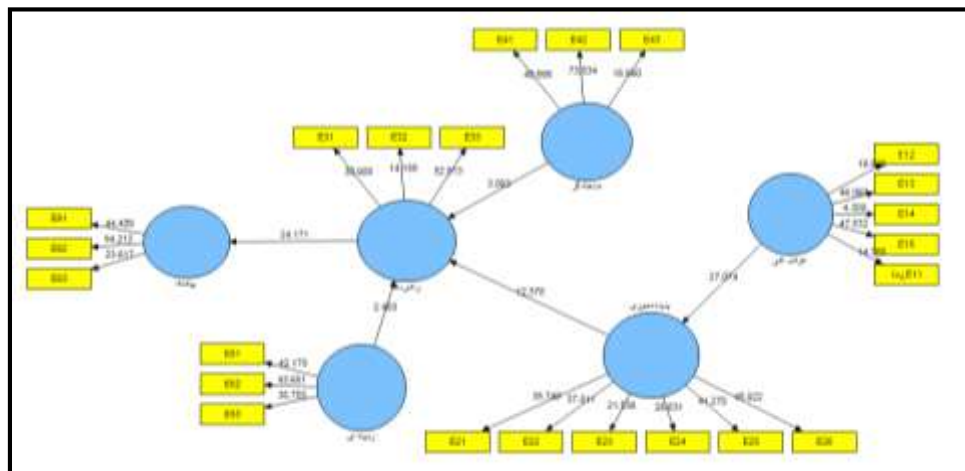
پس از تأیید مدل توسط خبرگان به‌صورت دلفی به بررسی روابط بین عوامل علی، پدیده محوری، راهبردها، عوامل زمینه‌ای،

حاصل از نرم‌افزار Smart-PLS 2 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 نرم‌افزار Smart-PLS نسخه ۲ انجام گرفته است (شکل ۲ و ۳).

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  $0/3$  و آنچه توصیه می‌شود مقدار بیشتر از  $0/5$  می‌باشد. (Mansourfar, 2019). جدای از مقدار بار عاملی معنادار بودن آن نیز حائز اهمیت است. در این پژوهش بار عاملی بالای  $0/5$  مدنظر بوده که می‌بایست در سطح اطمینان  $95\%$  با مقدار آماره  $t$  برابر  $1/96$  معنادار باشد. تک تک متغیرهای این تحقیق در زیر از این نظر مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در این بخش، با استفاده از نتایج



شکل ۲- ضرایب مسیر



شکل ۳- مقدار تی

مکنون نشان می‌دهد که همه روابط در سطح خطای ۵ در صد معنی دار است و ضرایب مسیر آن‌ها مثبت و مستقیم است.

### نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

همان‌طور که در شکل‌های بالا مشاهده می‌شود که بین متغیرهای مکنون و مشاهده‌های مقدار بار عاملی بالای  $0/5$  و همچنین مقدار تی بالاتر از  $1/96$  است. روابط بین متغیرهای

را تهیه نمایند و دانش تجربی افراد را ذخیره کنند. برای بهبود مدیریت دانش نیازمند همکاری همه اعضای سازمان هستند. عوامل زمینه‌ای شامل نهادهای قانونی (دولت، مجلس) و نهادهای داوطلب (نهادهای مردمی) است. نهادهای قانونی می‌توانند با تهیه و تصویب برنامه‌های مورد نیاز سازمان‌های امدادی به بهبود مدیریت دانش کمک نمایند و همچنین این نهادها می‌توانند با ارائه بودجه کافی این امر را تسهیل نمایند. از طرف دیگر کمیته‌های مردمی با فعالیت‌ها و تشکیل تیم‌ها خود سازمان‌دهی شده به سازمان‌های امدادی در بحث مدیریت دانش کمک نمایند. در نهایت پیامدها از عوامل سازمانی (عوامل وظیفه‌ای، عوامل فرا وظیفه‌ای) و فرا سازمانی (عوامل ارزشی) تشکیل شده است.

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به این قضیه اشاره کرد که پژوهش فعلی سازمان‌های امدادی 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 مدنظر 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 سازمان‌های امدادی برای بهبود مدیریت دانش توصیه می‌شود به موارد زیر توجه بیشتری نمایند:

- ✓ توجه به فعالیت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش در برنام‌های راهبردی و برنام‌های آموزشی در کوتاه مدت و بلندمدت
- ✓ مکتوب کردن و حفظ دانش ضمنی افراد با سابقه کار زیاد
- ✓ تشکیل کانونی برای افراد بازنشسته و برگزاری جلسات مستمر با این افراد برای حفظ و انتقال تجربیات آن‌ها
- ✓ توجه به دانش روز مرتبط با بخش‌های امداد و نجات
- ✓ ارزیابی عملکرد افراد و اختصاص برنامه‌های برای تشویق و تنبیه افراد به منظور افزایش انگیزش.

### سپاس‌گذاری

از کلیه همکاران محترم که نهایت همکاری و مساعدت را داشته‌اند، کمال تشکر و قدردانی بعمل می‌آید.

مدیریت دانش به‌عنوان راهبردی برای عملکرد بهتر است. هزاره سوم اجرای مدیریت دانش ضروری شده و سازمان‌ها باید با برنامه‌ریزی برای آن اقدام کنند. مدیریت دانش، کمک می‌کند تا سازمان 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 سازمان‌های امدادی در کشور امری مهم و کلیدی است. هدف این پژوهش تحلیلی جامع بر نظام مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی است. در واقع در این پژوهش به دنبال دستیابی به مدلی جامع شامل: عوامل علی، پدیده محوری، راهبردها، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر و پیامدها بوده است. محققان برای ارائه یک الگو از رویکرد داده‌بنیاد سیستمی در این پژوهش استفاده کرده‌اند. شش بعد اصلی شناسایی شده در رویکرد داده‌بنیاد در این تحقیق به شرح زیر بوده است، بخش نخست که شامل عوامل علی بوده است. عوامل علی از عوامل راهبردی (تفکرات و تصمیمات مدیران سازمان، همکاری درون و برون سازمانی) و اجرایی (ایجاد انگیزه در سازمان، توانمندی اعضا، تخصصی سازی) تشکیل شده است. بنابراین مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان‌های امدادی نیاز دارند که نه تنها در برنام‌های راهبردی و برنام‌های آموزشی عوامل به وجود آورنده مدیریت دانش را در نظر بگیرند بلکه نیاز دارند به صورت عملی و اجرایی نیز به آن توجه داشته باشند. پدیده محوری در این پژوهش، تولید دانش (آموزش در سازمان، ایجاد دانش جدید)، مستندسازی (مستند کردن دانش پنهان اعضا، ثبت دانش موجود در سازمان) و به‌کارگیری دانش (استفاده از دانش، استفاده از شبکه‌ها و فناوری‌های دانشی) را در برمی‌گیرد. سازمان‌های امدادی باید به‌طور مداوم به دنبال تولید و مستندسازی و حفظ تجربیات افراد در سازمان باشند. در سازمان‌ها بخش اعظمی از دانش به صورت ضمنی است مدیران سازمان باید بتوانند این دانش را در سازمان حفظ کرده و در فعالیت‌های سازمان بکار بگیرند. راهبردها شامل عوامل مدیریتی (فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی، راه‌اندازی سیستم منابع اطلاعاتی) و عوامل غیر مدیریتی (فعالیت‌های بالادستی) است. مدیران سازمان‌های امدادی به بخش منابع سازمان توجه بیشتری نمایند و سعی نمایند افراد متخصص را در جایگاه مناسب با خود به‌کارگیرند. همچنین به دنبال راه‌اندازی سیستمی یکپارچه در سازمان برای اشتراک‌گذاری دانش و اطلاعات همه بین همه پرسنل باشند. عوامل مداخله‌گر در برگیرنده مدیریت منابع (مستندسازی منابع تجربی، تدارک منابع) و مدیریت مشارکتی (مشارکت اعضا) است. سازمان‌ها نیاز دارند که برای ارتقای وضعیت مدیریت دانش در سازمان منابع و امکانات مورد نیاز در طرح‌های مختلف

## References

۱. Abtahi Seyed, H., and Salavati, A. (2006): Knowledge Management in Organizations. First Edition, New Link Publishing. (in Persian)
۲. Akhavan, P., Khaerkhah, M., and Hassani, R. (2017): Model of Measuring the Impact of Knowledge Management Effect on Improving the Performance Indicators of the Organization (Case Study: Suppliers of Niro Mohakekeh Industrial Company). Quarterly Journal of State Management Mission, 8(26): 78-61. (in Persian)
۳. Alavi, M., and Leidner, D. E. (2005): Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. MIS quarterly, 107-136.
۴. Barney, J. B. (1999): How a firm's capabilities affect boundary decisions. MIT Sloan Management Review, 40(3), 137.
۵. Centobelli, P., Cerchione, R., and Esposito, E. (2017): Knowledge management in startups: Systematic literature review and future research agenda. Sustainability, 9(3), 361.
۶. Chang, T. C., and 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.
۷. Chen, E. T. (2013): An observation of healthcare knowledge management. Communications of the IIMA, 13(3), 7.
۸. Clarke, T., and Rollo, C. (2001): Corporate initiative in knowledge management". Education and Training, 43, pp: 206-214.
۹. Cohen, S., and Kaimenakis, N. (2007): Intellectual capital and corporate performance in knowledge intensive SMEs. the Learning Organization, ۱۴(۳), pp: ۲۴۱-۲۶۲.
۱۰. Costa, V., and 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.
۱۱. De Winne, S., and 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.
۱۲. Dehghani, M. (2016): Feasibility study and design of effective model of knowledge management establishment. PhD Thesis, Sistan and Baluchestan University (in Persian)
۱۳. Gunjal, B. (2019): Knowledge management: why do we need it for corporates. Malaysian Journal of Library & Information Science (ISSN: 1394-6234).
۱۴. 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 Persian)
۱۵. Lee, J. (2018): The effects of knowledge sharing on individual creativity in higher education institutions: socio-technical view. Administrative Sciences, 8(2), 21.
۱۶. Ling, N. E., Bakar, R., and Islam, A. (2014): Awareness of knowledge management among higher learning institutions: a review. Advances in Environmental Biology, 436-440.
۱۷. Mansourfar, K. (2009): Advanced Statistical Methods with Computer Programming. Tehran, Tehran University Press, Second Edition. (in Persian)
۱۸. McFadden, K. L., Lee, J. Y., Gowen III, C. R., and Sharp, B. M. (2014): Linking quality improvement practices to knowledge management capabilities. Quality Management Journal, 21(1), 42-58.
۱۹. Mohammadi Moghaddam, Y. (2011): Model of Police Knowledge Management in NAJA. Doctoral dissertation, Allameh Tabataba'i University, Faculty of Management and Accounting. (in Persian)
۲۰. Motamediniya, Z., Mehdizade, H., and Popzan, A. (2013): Behavioral Attitude of Agricultural Enterprises to Environmental Pollution (Case Study: Kermanshah, Eslam Abad Gharb, Ilam, Ivan Gharb), Journal of rural Research, 4 (2), pp: 429-450. (in Persian)
۲۱. Navabakhsh, M., and Tavakolan, A. (2013): Strategic Planning to Organize the Urban Historic Fabric Emphasizing on the Environmental Concerns, Int. J. Environ. Res, 7 (3), pp: 523-532.
۲۲. Rezaeian, A. (2006): Organization Theory and Management, Khome Publications, Tehran, Ninth Edition. (in Persian).

۲۳. Rezapour Nasrabad, R. (2017): Validity and Reliability Criteria in Qualitative Research. *Journal of Qualitative Research in Health Sciences*, 6 (4): 493-499. (in Persian)
۲۴. Salavati, A., and 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*, 3(10): 77- 104. (in Persian).
۲۵. Salavati, A., Rostami Noroozabad, M., and Kamangar, F. (2014): Rahmani Noroozabad, Saman. Systematic Thinking and Knowledge Management Implementation. *Strategic Management Studies*, No. 18, 73-99. (in Persian).
۲۶. Shamsodini, A., Jamini, D., and Jamshidi, A. (2016): Measurement and Analyses of Social Stability in Rural Area (Case Study: Javanrood Township). *Journal of Rural Research*. 7(3), 486-503. (in Persian).
۲۷. Shir Ali, M. and 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)
۲۸. Shujahat, M., Ali, B., Nawaz, F., Durst, S., and 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.
۲۹. Tatiana. G., and Tatiana, A. (2012): Knowledge elicitation techniques in acknowledge management context". *Journal of Knowledge Management*, 16(4), pp: 523-537.
۳۰. Wickramasinghe, N. (2007): *Knowledge-Based Enterprise: Theories and Fundamentals: Theories and Fundamentals*. Igi Global.
۳۱. Zhou, L., Zijlstra, T., and 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>.