

رابطه‌ی مدیریت دانش با کیفیت خدمات و عملکرد شغلی (مطالعه موردی: کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه)

عباس خاکپور^۱، اعظم عجمی^۲

چکیده

این پژوهش به منظور شناسایی و تبیین روابط متغیرهای مدیریت دانش و متغیرهای کیفیت خدمات و عملکرد شغلی کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه انجام شده است. روش پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه به تعداد ۱۵۱ نفر می‌باشد. حجم نمونه‌ی پژوهش با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران، ۱۱۳ نفر محاسبه شده است که به روش تصادفی از بین کارکنان انتخاب گردیده‌اند. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل پرسشنامه‌های مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی (۱۹۸۳)، کیفیت خدمات پاراسومن (۱۹۸۸) و عملکرد شغلی کول کوئیت و همکاران (۲۰۱۱) می‌باشد. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بین متغیرهای مدیریت دانش و میزان کیفیت خدمات و عملکرد شغلی کارکنان رابطه‌ای معنادار وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه نشان می‌دهد که متغیرهای مدیریت دانش ۴۰ درصد از واریانس کیفیت خدمات را تبیین می‌نمایند. همچنین، بر اساس نتایج رگرسیون گام‌به‌گام متغیر کسب دانش بیشترین تأثیر را بر میزان کیفیت خدمات داشته $(\beta = 0/383)$ و انتقال دانش و کاربرد دانش هم در گام‌های بعدی پیش‌بینی کننده معتبری از کیفیت خدمات هستند. بر اساس یافته‌های پژوهش، متغیرهای مدیریت دانش حدود ۳۳ درصد از واریانس عملکرد شغلی را تبیین می‌کنند. در مقایسه‌ی میزان پیش‌بینی کنندگی متغیرهای مدیریت دانش از متغیر عملکرد شغلی، متغیر کاربرد دانش بیشترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان داشته $(\beta = 0/442)$ و پس از آن کسب دانش و خلق دانش هم به‌طور معناداری پیش‌بینی کننده معتبری از عملکرد شغلی کارکنان می‌باشند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، کیفیت خدمات، عملکرد شغلی، اداره‌ی بنادر و دریانوردی

تاریخ دریافت مقاله: ۹۷/۰۱/۲۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۷/۰۷/۱۱

۱ استادیار گروه علوم تربیتی دانشگاه ملایر (نویسنده مسئول): khakpour@malayeru.ac.ir

۲ کارشناس HSE اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه

مقدمه

بنادر و دریاها امروزه سهم بسیار مهمی در اقتصاد یک کشور دارند. بالغ بر ۹۰ درصد از تجارت جهانی از طریق حمل و نقل دریایی انجام می‌شود، زیرا این نوع حمل و نقل دارای مزایای بسیاری همچون قیمت ارزان، انتقال حجم و وزن انبوه کالا، انتقال سریع و بی‌خطر کالاهاست و این مزایا موجب شده تا حمل و نقل دریایی و راه‌های آبی از توجه ویژه‌ای برخوردار شوند. حمل و نقل دریایی ارزان‌ترین و مؤثرترین سیستم حمل و نقل در مقایسه با سایر سیستم‌های حمل و نقل است. بنادر نقش مهمی را در اقتصاد بازی کرده و رابط بین دریا و حمل و نقل زمینی هستند. به همین دلیل، اکثر صنایع در کشورهای مختلف در کمربند ساحلی ایجاد می‌شوند. پژوهش‌هایی که بر روی برخی بنادر مهم جهان انجام شده است، نشان می‌دهند که بنادر نقش مهمی در توسعه اقتصادی داشته‌اند (داراکیش و سلیم،^۱ ۲۰۱۵).

امروزه موفقیت و اثربخشی همه سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های بین‌المللی متأثر از میزان اتکای آن‌ها به فعالیت‌های مدیریت دانش است. به‌زعم پیتراک (۲۰۰۰) بنیان سازمان قرن بیست و یکم پول، سرمایه و حتی فناوری نیست بلکه دانش است؛ بنابراین، تمامی فرایندهای و برون‌دادهای مختلف هر سازمان، به‌شدت متأثر از میزان تحقق مدیریت دانش در آن سازمان است. هر چند میزان تأثیرپذیری آن با توجه به نوع سازمان می‌تواند متفاوت باشد.

مدیریت دانش اگرچه پارادایم نسبتاً جدیدی در زمینه‌ی سازمان و مدیریت است، اما دارای ادبیات وسیعی بوده و مطالعات تجربی زیادی به این حوزه معطوف گشته است (خاکپور، ۲۰۱۳). پیتراک در کتاب نشانه‌های فردا^۲ (۱۹۵۹) به اهمیت روزافزون دانش در امور سازمانی، پیدایش نیروهای دانشگر و ضرورت مدیریت سرمایه‌های دانشی توجه نموده است. وی همچنین، در مقاله‌ی عصر تحولات اجتماعی (۱۹۹۵) پیدایش دانشگران را پیش‌بینی نمود. با مطرح شدن مدیریت دانش به‌عنوان راهبردی برای افزایش مزیت رقابتی در سازمان‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات مختلف نسبت به پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش اقدام نموده و تلاش‌هایی را جهت مدیریت فعالیت‌های دانشی انجام دادند. (نوناکا و تاکوچی^۳، ۱۹۹۵) جز اولین افرادی هستند که به مطالعه‌ی مدیریت دانش در سازمان‌ها و نقش آن‌ها در نوآوری و خلاقیت پرداخته‌اند. آن‌ها بر این باورند که موفقیت شرکت‌های ژاپنی نتیجه و بازتاب مهارت‌ها و تخصص این شرکت‌ها در زمینه‌ی خلق دانش، به‌ویژه نوآوری‌های مستمر است.

کیفیت خدماتی که سازمان ارائه می‌دهد و عملکرد شغلی کارکنان از متغیرهای سازمانی است که می‌تواند متأثر از فعالیت‌های مدیریت دانش باشد. کیفیت خدمات هر سازمان و عملکرد شغلی کارکنان آن میزان پایداری آن را در محیط پر تغییر و رقابتی امروز مشخص می‌کند. بهره‌وری و اثربخشی کارکنان در سازمان متأثر از میزان درگیری در فعالیت‌های دانشی توسط کارکنان به‌ویژه نیروهای دانشی یا دانشگران سازمان می‌باشد؛ به عبارت دیگر، بنیان رقابت و پایداری سازمان امروز بستگی به میزان اتکای آن‌ها به دانش و به‌ویژه دانش رقابتی است. سازمان‌های بنادر و دریانوردی اولاً یکی از سازمان‌های مهم در توسعه اقتصادی هر کشوری محسوب شده و ثانیاً عملکرد آن‌ها به‌شدت در حال تغییر و رقابتی شدن بوده و پایداری آن‌ها مستلزم مدیریت بهینه‌ی دانش سازمانی است. از کیفیت تعاریف بسیاری به‌عمل آمده ولی در یک تعریف جامع می‌توان گفت که کیفیت، مجموع رضایتمندی تعداد زیادی از مشتریان برای تعداد زیادی از خدمات می‌باشد. مفهوم کیفیت با مفهوم عملکرد پیوند ناگسستنی دارد. عملکرد سازمان‌ها که در واقع فلسفه‌ی وجودی آن‌ها را توجیه می‌کند، نتیجه و بازتاب عملکرد فردی و تیمی کارکنان یک سازمان است. تعاریف متعدد از عملکرد کارکنان نشان‌دهنده‌ی این است که عملکرد از دیدگاه‌های مختلف نگریسته می‌شود. عده‌ای عملکرد را همان رفتارهای شغلی می‌دانند. این رفتارها به دو صورت مستقیم یا غیرمستقیم به‌عنوان شاخص‌هایی برای عملکرد در نظر گرفته می‌شوند و شیوه‌ی ارزیابی عملکرد مبتنی بر رفتار فلسفه وجودی خود را از این دیدگاه می‌گیرند. برخی عملکرد را میزان دستیابی به

1 Dwarakish & Salim

2 Landmarks of Tomorrow

3 Nonaka & Takeuchi

هدف می‌دانند. در این دیدگاه، میزان کالاها یا خدماتی که فرد تولید می‌کند، عملکرد او محسوب می‌شود. ارزیابی عملکرد بر مبنای اهداف متأثر از این نگرش نسبت به عملکرد است.

پژوهش‌های مختلفی در زمینه‌ی مدیریت دانش و نقش آن در نتایج و پیامدهای سازمانی و اثربخشی و کارایی سازمان‌های مختلف انجام شده است. از زمان مطرح‌شده مدیریت دانش توسط (نوناکا و تاکوچی، ۱۹۹۵)، پژوهش‌ها و نظریه‌های مختلفی در این حوزه انجام شده است. برخی از این پژوهش‌ها به ارتباط مؤلفه‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی کارکنان و کیفیت خدمات متمرکز گشته است، موضوعی که هدف اصلی این پژوهش را در بر می‌گیرد.

به لحاظ تئوریک، پیوند فعالیت‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی با این مفروضه انجام می‌شود که افراد جهت انجام بهتر عملکرد، دانش را جمع‌آوری، تطبیق و تسهیم می‌نمایند یا به‌منظور افزایش کیفیت از دانش جدید برای بهبود کالا و خدمات استفاده می‌نمایند. هدف اصلی تسهیم دانش انتقال دوسویه دانش در بین اعضای سازمان و تیم‌های کاری و شبکه‌ی اجتماعی است و مطابق با تئوری شبکه‌ی اجتماعی، تعاملات بین افراد با نتایج و پیامدهای عملکرد مرتبط هستند (بارت، ۱۹۹۲) از طرف دیگر بین تعامل افراد و آمادگی برای تغییر ارتباط وجود دارد و آمادگی برای تغییر با عملکرد شغلی می‌تواند پیوند داشته باشد. البته با وجود نقش بنادر در توسعه‌ی اقتصادی در سطح جهانی، تأثیر آن در سطح منطقه‌ای مبهم است (فراری و همکاران^۱، ۲۰۱۰).

(لی و همکاران^۲، ۲۰۰۹) در پژوهشی روابط بین جهت‌گیری کارآفرینانه، فرایندهای خلق دانش و عملکرد شغلی را با استفاده از داده‌های پیمایش در ۱۶۵ موسسه مطالعه نمودند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد که جهت‌گیری کارآفرینانه با عملکرد شرکت رابطه دارد و فرایندهای خلق دانش این رابطه را تعدیل می‌نماید. مدیریت دانش از طریق توسعه‌ی خلاقیت بر عملکرد شغلی، سازمانی و کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد، زیرا منجر به ایجاد ایده‌های جدید و محصولات بهتر می‌شود. (چانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۴) در پژوهشی به مطالعه‌ی نقش خلق دانش در کیفیت محصولات جدید پرداختند. مطالعه‌ی آن‌ها نشان داد که خلق دانش با کمک به پژوهش و توسعه منجر به خلق محصولات جدید و متناسب می‌شود که موفقیت این محصولات را افزایش می‌دهد. تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از تیم‌هایی که محصولات پیشرفته‌ی فناورانه را تولید می‌کنند، نشان می‌دهد که روابط کاری و تعاملات شغلی دارای بار عاطفی بالا در میان اعضای تیم، دسترسی به دانش حیاتی، مبادله دانش و ادغام دانش را تسهیل نموده و موجب افزایش نتایج عملکرد پروژه (زمان تحویل، کیفیت، کارکرد) و عملکرد مدیریت پروژه (بودجه) می‌شوند (کاملی و استیفنز^۴، ۲۰۱۴). نتایج پژوهش (اخوان و همکاران^۵، ۲۰۱۴) نشان می‌دهد که بین اخلاق و عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و قوی وجود دارد، رابطه‌ی بین اخلاق و خلق دانش هم مثبت بوده اما در پژوهش آن‌ها رابطه‌ی معناداری بین عملکرد شغلی و خلق دانش مشاهده نگردید.

امروزه موفقیت بنادر و عملکرد و کیفیت خدمات آن‌ها بیش از هر چیزی به استفاده از دانش و نیروهای دانشگر دارد. نتایج برخی پژوهش‌ها همچون (لی و سانگ^۶، ۲۰۱۵)، نشان می‌دهد که سطح بالای دانش کشتیرانی تأثیر مثبتی بر نوآوری سازمانی دارد و در این میان مدیریت جذب دانش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

(آکسوی و همکاران^۷، ۲۰۱۶) در پژوهشی به مطالعه روابط اخلاق، تسهیم دانش و عملکرد شغلی پرداختند. نتایج پژوهش آنان نشان می‌دهد که تسهیم دانش بر عملکرد شغلی تأثیر مثبتی دارد، اما رفتارهای اخلاقی این رابطه را تعدیل می‌کنند. با وجود شواهد متعدد در زمینه‌ی نقش مدیریت دانش در عملکرد شغلی و سازمانی برخی پژوهش‌ها رابطه‌ی معناداری را بین متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد شغلی تأیید نمی‌کنند. مطالعه‌ی (گراهام و آدامز^۸، ۲۰۱۶) نشان می‌دهد خلق

1 Ferari,.

2 Li

3 Camelli & stephens

4 Chang

5 Akhavan

6 Lee & Song

7 Aksuy

8 Grahame & Adams

دانش جدید بر عملکرد مالی تأثیر مثبتی دارد و شرکت‌ها باید جهت فرایندهای نوآورانه در صدد هماهنگی فرایندهای داخلی و عملیاتی- که بیشترین تأثیر را بر توانایی ادغام منابع با شرکای خارجی دارد- باشند. (ماساده و همکاران^۱، ۲۰۱۷) در پژوهشی به مطالعه روابط بین متغیرهای مدیریت دانش (شناسایی دانش، خلق دانش، گردآوری، سازمان‌دهی، ذخیره، توزیع و کاربرد دانش) و عملکرد شغلی در بین اساتید دانشگاه پرداختند. آن‌ها دریافتند که بین فعالیت‌های مدیریت دانش و عملکرد شغلی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

(سالاریان و کیاکجوری، ۱۳۹۴) در پژوهشی نقش مدیریت دانش را در عملکرد کارآفرینانه سازمانی در سازمان بنادر و دریانوردی استان مازندران مورد بررسی قرار دادند که نتایج پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن با کارآفرینی سازمانی رابطه‌ی مثبت و معناداری وجود دارد.

نتایج پژوهش (صادقی و همکاران، ۱۳۹۵) در سازمان بنادر و دریانوردی استان تهران نشان داد که مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن با اثربخشی عملکرد سازمانی رابطه مثبتی دارند و فعالیت‌های مدیریت دانش موجب ارتقاء عملکرد سازمانی می‌گردند.

نتایج پژوهش (بنیسی، ۱۳۹۶) نشان می‌دهد که بین مدیریت دانش با کیفیت زندگی کاری رابطه‌ی معناداری وجود دارد و مدیریت دانش ۶۷/۱ درصد از تغییرات کیفیت زندگی کاری را از طریق ابعاد خلق دانش، ذخیره‌ی دانش، سازمان‌دهی دانش، کسب دانش، کاربرد دانش و انتشار دانش تبیین می‌کند. از طرفی، نتایج برخی پژوهش‌ها (پارسا و همکاران، ۱۳۹۳، رحیمیان و نجفی، ۱۳۹۴، بخشی و کلانتری، ۱۳۹۵) نشان می‌دهند که کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی رابطه‌ی معنادار دارند و مدیریت دانش می‌تواند از طریق تأثیر بر کیفیت زندگی کاری، عملکرد شغلی را هم تحت تأثیر قرار دهد.

نتایج پژوهش (داداش زاده و نصری، ۱۳۹۶) نشان می‌دهد که در حال حاضر، مدیران و فرماندهان نادجا در تصمیم‌گیری خود از شاخص‌های خلق، اشتراک و به‌کارگیری دانش بهره نمی‌گیرند ولی از مؤلفه‌ی ذخیره‌ی دانش بهره می‌گیرند. همچنین، برابر نظر خبرگان این تحقیق، بیشترین تأثیرگذاری در تصمیم‌گیری را مؤلفه‌ی تسهیم دانش دارد و تأثیر نظام مدیریت دانش بر تصمیم‌گیری کارکنان نظامی بیشتر از کارکنان سایر سازمان‌هاست. در نتایج به‌دست‌آمده، بین نظرات دارندگان تحصیلات لیسانس با فوق‌لیسانس و دکترا در به‌کارگیری دانش و تسهیم دانش و بین گروه جمعیتی بیش از ۲۵ سال سن و کارکنان زیر ۲۵ سال سن و در نهایت بین کارکنان عملیاتی و سایر مشاغل نادجا در به‌کارگیری مدیریت دانش در تصمیم‌گیری تفاوت معناداری وجود دارد.

همان‌گونه که اشاره شد پژوهش‌های مختلف نشان می‌دهند که مدیریت دانش نقش مهمی در عملکرد و کیفیت خدمات سازمان‌ها دارد اما در این مورد که بنادر تا چه حد از فعالیت‌های مدیریت دانش استقبال و استفاده نموده و فعالیت‌های دانشی چه سهمی در بهبود عملکرد و کیفیت خدمات بنادر داشته، پژوهش‌های زیادی وجود ندارند. لذا، این پژوهش در راستای این ضرورت انجام‌شده تا نقش مدیریت دانش را در عملکرد شغلی و کیفیت خدمات سازمان بنادر و دریانوردی مورد مطالعه قرار دهد.

روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی می‌باشد و هدف آن تعیین رابطه‌ی بین مدیریت دانش با کیفیت خدمات و عملکرد شغلی کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه است. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کارکنان اداره بنادر و دریانوردی شهرستان بندرلنگه می‌باشد که در سال ۹۴ تعداد آن‌ها با استعلام از آن اداره ۱۵۷ نفر مشخص شده است. نمونه‌ی آماری پژوهش با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران با خطای نمونه‌گیری پنج‌صدم، ۱۱۳ نفر محاسبه شده است. همچنین، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده جهت انتخاب نمونه‌ی آماری استفاده شده است. در این پژوهش متغیرهای مدیریت دانش (ثبت دانش، انتقال دانش، کسب دانش، کاربرد دانش) به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین (مستقل) و متغیرهای عملکرد شغلی و کیفیت خدمات به‌عنوان متغیرهای ملاک (وابسته)

می‌باشند. به منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز، از سه پرسشنامه استفاده شده است. (۱) پرسشنامه‌ی کیفیت خدمات (سرکوال): این پرسشنامه توسط (پاراسورامان، ۱۹۸۸) ساخته شده و مشتمل بر ۲۲ گویه در طیف لیکرت است. (۲) پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی: این پرسشنامه مشتمل بر ۱۲ گویه برگرفته از (کول کوئیت و همکاران، ۲۰۱۱) است که در طیف لیکرت طراحی گردیده است. (۳) پرسشنامه‌ی مدیریت دانش: این پرسشنامه برگرفته شده از مدل (نوناکا و تاکوچی) بوده و شامل ۳۳ گویه در طیف لیکرت می‌باشد و شامل پنج متغیر (کسب دانش- ثبت دانش- انتقال دانش- خلق دانش- کاربرد دانش) می‌باشد. به منظور اعتبار یابی پرسشنامه‌های پژوهش از نظریات متخصصان و اساتید بهره گرفته شد. همچنین، جهت تعیین میزان پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شد که به ترتیب برای پرسشنامه‌ی کیفیت خدمات، مدیریت دانش و عملکرد شغلی ۰/۸۹، ۰/۸۱ و ۰/۹۱ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها ابتدا شاخص‌های توصیفی متغیرهای مستقل (مدیریت دانش) و وابسته (عملکرد شغلی و کیفیت خدمات) ارائه گردیده است. سپس روابط بین متغیرها با استفاده از آزمون‌های همبستگی و روش‌های رگرسیون هم‌زمان (Enter) و سلسله مراتبی (Stepwise) تحلیل و تبیین گردیده است.

یافته‌های تحقیق

بر اساس تحلیل داده‌های مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی، از مجموع کارکنان نمونه مورد مطالعه (۱۱۳)، تعداد ۹۱ نفر از کارکنان مرد و ۲۱ نفر شامل زنان بودند. بیشتر کارکنان متأهل بوده به طوری که ۸۵ درصد از کارکنان مورد مطالعه متأهل و تنها ۱۵ درصد مجرد بوده‌اند. کارکنان دارای سنین ۲۰ تا ۳۰ بیشترین فراوانی را داشته و ۳۶ درصد کارکنان مورد مطالعه در این گروه سنی قرار داشتند. به لحاظ متغیر تحصیلات بیشتر کارکنان دارای تحصیلات عالی بوده و ۷۷ درصد دارای تحصیلات تکنسی (فوق دیپلم) و لیسانس بودند. ۲۲ درصد از کارکنان نیز دارای مدرک تحصیلی دیپلم بودند.

توزیع فراوانی متغیرهای وابسته

در مورد متغیرهای پژوهش مطابق با قواعد نمره‌گذاری مقیاس عملکرد شغلی همان‌گونه که در جدول شماره ۱ ارائه شده است: ۵۱ درصد کارکنان از میزان عملکرد شغلی بالا، ۲۷ درصد دارای عملکرد شغلی متوسط و ۲۲ درصد هم از میزان عملکرد شغلی پایین برخوردار بوده‌اند. همچنین، نتایج ارزیابی میزان کیفیت خدمات نشان می‌دهد، ۴۹ درصد کارکنان کیفیت خدمات اداره مربوطه را در حد بالا، ۳۵ درصد در حد متوسط و ۱۶ درصد هم کیفیت خدمات را در حد پایین (ضعیف) ارزیابی نموده‌اند.

شاخص‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار و واریانس) متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. با توجه به اینکه گویه‌های پرسشنامه در طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت طراحی شده‌اند، کمینه و بیشینه‌ی نمره به ترتیب یک و پنج می‌باشد که بر اساس مقیاس لیکرت عدد ۵ نشان‌دهنده‌ی وضعیت بسیار خوب و عدد ۱ نشان‌دهنده‌ی وضعیت بسیار ضعیف می‌باشد و حاصل ضرب نمره ۳ در تعداد گویه‌ها، میانگین یا وضعیت متوسط یا میانگین مورد انتظار برای هر متغیر است.

جدول (۱) توزیع فراوانی عملکرد کارکنان و کیفیت خدمات اداره بنادر و کشتیرانی بندرلنگه

متغیر	گروه	فراوانی	درصد	درصد فراوانی تجمعی
عملکرد شغلی	پایین	۲۵	۲۲	۲۲
	متوسط	۳۰	۲۷	۴۹
	بالا	۵۸	۵۱	۱۰۰
	جمع	۱۱۳	۱۱۳	---
کیفیت خدمات	پایین	۱۸	۱۶	۱۶
	متوسط	۳۹	۳۵	۵۱
	بالا	۵۶	۴۹	۱۰۰
	جمع	۱۱۳	۱۰۰	---

همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد متغیرهای مدیریت دانش در وضعیت متوسطی قرار دارند. وضعیت کاربرد دانش نسبت به سایر متغیرها بهتر بوده و بالاتر از میانگین مقیاس می‌باشد. بیشترین اختلاف بین میانگین مشاهده شده و میانگین مورد انتظار در بین متغیرهای مدیریت دانش مربوط به کاربرد دانش و کمترین آن مربوط به متغیر انتقال دانش می‌باشد. مقایسه‌ی میانگین مشاهده شده (وضعیت موجود) خدمات و عملکرد شغلی با میانگین مقیاس با استفاده از آزمون تی تک نمونه نشان می‌دهد که هر دو مؤلفه به‌طور معناداری بالاتر از میانگین ارزیابی شده اند.

جدول (۲) شاخص‌های توصیفی و آزمون تی تک نمونه‌ای متغیرهای پژوهش

sig	T	میانگین مورد انتظار	واریانس	انحراف استاندارد	تعداد گویه	میانگین	سازه‌ها و متغیرهای تحقیق	
۰,۰۹۹	۱/۲۵	۲۱	۴/۶۳	۲/۱۵	۷	۲۱/۲۶	کسب دانش	مدیریت دانش
۰,۲۱۲	۰/۹۴	۱۸	۱۳/۳۹	۳/۶۶	۶	۱۸/۳۲	ثبت دانش	
۰,۲۹۷	۰/۸۱	۱۸	۱۹/۳۶	۴/۴۰	۶	۱۷/۶۶	انتقال دانش	
۰,۰۳۷	۲/۲۲	۲۷	۹/۸۷	۳/۱۴	۹	۲۸/۵۸	خلق دانش	
۰,۰۰۰	۵/۴۴	۱۵	۲/۰۲۷	۱/۴۲	۵	۱۹/۱۳	کاربرد دانش	
۰,۰۰۰	۸/۱۷	۶۶	۹۰/۰۸	۹/۴۹	۲۲	۷۳/۷۸	کیفیت خدمات	
۰,۰۰۰	۱۷/۶۵	۳۶	۲۱/۵۴	۴/۶۴	۱۲	۴۳/۲۴	عملکرد شغلی	

آزمون فرضیه‌ها

قبل از آزمون فرضیه‌ها در صورت استفاده از آزمون‌های پارامتریک رعایت پیش‌فرض‌هایی الزامی است که در مورد رگرسیون آزمون نرمال بودن توزیع متغیرها و استقلال باقیمانده‌ی خطاها ضروری است. در این پژوهش برای نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگوروف-اسمیرونف استفاده گردید که نتایج این آزمون نشان داد، متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند. برای بررسی استقلال خطاها نیز از آزمون دوربین - واتسون استفاده گردید. مقادیر آماره آزمون دوربین واتسون در مورد روابط بین متغیرها مدیریت دانش و کیفیت خدمات (۱/۹۳) و مدیریت دانش و عملکرد شغلی (۲/۱۱) بوده که می‌توان گفت که همبستگی معناداری بین خطاها وجود ندارد.

فرضیه ۱) بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات رابطه معنادار وجود دارد.

برای آزمون فرضیه شماره ۱ ابتدا همبستگی دو متغیری متغیرهای مدیریت دانش و کیفیت خدمات به‌وسیله روش همبستگی گشتاوری پیرسون مورد تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان داد که هر پنج متغیر مدیریت دانش رابطه‌ی معناداری را با متغیر کیفیت خدمات دارند. همچنین، بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون به روش هم‌زمان (اینتر) در مورد میزان تبیین متغیر کیفیت خدمات توسط متغیرهای مدیریت دانش همان‌گونه که در جداول شماره ۲ دیده می‌شود، بیش از چهل درصد ($\text{Adjusted R Square} = 0.401$) از واریانس کیفیت خدمات توسط متغیرهای پیش‌بین مدیریت دانش (کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، خلق دانش، کاربرد دانش) تبیین می‌شود و چون مقدار F به‌دست‌آمده از F بحرانی بزرگ‌تر است، آزمون رگرسیون معنادار است.

جدول (۲) تحلیل رگرسیون متغیرهای مدیریت دانش و کیفیت خدمات

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	خطای استاندارد	Durbin-Watson
Inter	۰/۶۳۹	۰/۴۰۸	۰/۴۰۱	۷/۴۷۲	۱/۹۳

مطابق با نتایج جدول شماره ۲ متغیرهای مدیریت دانش پیش‌بینی کننده معتبری از کیفیت خدمات هستند اما اینکه کدام یک بیشترین تأثیر مستقیم را دارد و کدام متغیر اثرگذار نیست، نیازمند تحلیل سلسله مراتبی یا گام‌به‌گام (Stepwise) می‌باشد. در روش تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی گام‌به‌گام، متغیرهای کسب، انتقال و کاربرد دانش در معادله‌ی رگرسیونی باقی‌مانده و رابطه‌ی آن‌ها با متغیر میزان کیفیت خدمات به‌عنوان متغیر وابسته تحلیل شده است. در مقایسه‌ی بین متغیرهای مدیریت دانش، متغیر کسب دانش با مقدار بتا برابر با $(\beta = 0/383)$ بیشترین تأثیر را بر میزان کیفیت خدمات داشته است. انتقال دانش و کاربرد دانش هم به‌طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی معتبری از کیفیت خدمات بوده و به ترتیب در گام بعدی قرار می‌گیرند. دو متغیر دیگر (ثبت و خلق دانش) از معادله خارج و مشخص گردید که این متغیرها تأثیر مستقیم معنی‌داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته (کیفیت خدمات) نداشته و پیش‌بینی کننده‌ی معتبری از متغیر کیفیت خدمات نیستند.

جدول (۳) ضرایب متغیرهای پیش‌بین باقیمانده در مدل رگرسیون به روش گام‌به‌گام

متغیرها	B	انحراف معیار	Beta	T	Sig
کسب دانش	۱/۶۹	۰/۳۳۹	۰/۳۸۳	۴/۹۹	۰/۰۰۰
انتقال دانش	۰/۷۲۲	۰/۱۶۵	۰/۳۳۵	۴/۳۶	۰/۰۰۰
کاربرد دانش	۱/۹۶	۰/۴۹۸	۰/۲۹۵	۳/۹۵	۰/۰۰۰

فرضیه ۲) بین مدیریت دانش و عملکرد شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

برای آزمون فرضیه شماره ۲ ابتدا همبستگی دو متغیری متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد شغلی با استفاده از همبستگی گشتاوری پیرسون مورد تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان داد که هر پنج متغیر مدیریت دانش رابطه معناداری را با متغیر عملکرد شغلی دارند. همچنین، بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون به روش هم‌زمان (اینتر) در مورد میزان تبیین متغیر عملکرد شغلی توسط متغیرهای مدیریت دانش همان‌گونه که در جداول شماره ۴ دیده می‌شود، بیش از سی درصد ($\text{Adjusted R Square} = 0.311$) از واریانس عملکرد شغلی کارکنان بنادر و دریانوردی، توسط متغیرهای پیش‌بینی مدیریت دانش (کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، خلق دانش، کاربرد دانش) تبیین می‌شود.

جدول (۴) تحلیل رگرسیون متغیرهای کیفیت زندگی دانشجویان دانشگاهی و اهمال کاری آکادمیک

مدل	R	R ²	R ² تعدیل شده	خطای استاندارد	Durbin-Watson
Inter	۰/۵۷۴	۰/۳۲۹	۰/۳۱۱	۳/۸۹	۲/۱۱

مطابق با نتایج جدول شماره ۴ متغیرهای مدیریت دانش پیش‌بینی کننده معتبری از متغیر عملکرد شغلی کارکنان بوده، اما اینکه کدام یک بیشترین تأثیر مستقیم را بر عملکرد شغلی داشته و کدام متغیر اثرگذار نیست، نیازمند تحلیل رگرسیون به روش گام‌به‌گام (Stepwise) می‌باشد. در روش تحلیل رگرسیون به شیوه‌ی گام‌به‌گام (جدول شماره ۵)، متغیرهای کسب دانش، انتقال دانش و کاربرد دانش در معادله‌ی رگرسیونی باقی‌مانده و رابطه‌ی آن‌ها با متغیر عملکرد شغلی کارکنان به‌عنوان متغیر وابسته تحلیل شده است. در مقایسه‌ی بین متغیرهای مدیریت دانش، متغیر کسب دانش با مقدار بتا $(\beta = 0/442)$ بیشترین تأثیر را بر عملکرد شغلی کارکنان داشته و پس از آن انتقال دانش و کاربرد دانش هم به‌طور معناداری پیش‌بینی کننده‌ی معتبری از عملکرد شغلی کارکنان می‌باشند. دو متغیر دیگر (انتقال دانش و ثبت دانش) از معادله خارج و مشخص گردید که این متغیرها تأثیر مستقیم معنی‌داری در تبیین تغییرات متغیر وابسته (عملکرد شغلی کارکنان) نداشته و پیش‌بینی کننده‌ی معتبری از این متغیر نیستند.

جدول شماره (۵) ضرایب متغیرهای پیش‌بین باقیمانده در مدل رگرسیون به روش گام‌به‌گام

متغیرها	B	انحراف معیار	Beta	T	Sig
کسب دانش	۱/۴۱	۰/۲۶۱	۰/۴۴۲	۵/۵۱	۰/۰۰۰
انتقال دانش	۰/۶۲۱	۰/۱۷۴	۰/۲۸۸	۳/۶۰	۰/۰۰۰
کاربرد دانش	۰/۳۴۶	۰/۱۱۹	۰/۲۳۴	۲/۹۰	۰/۰۰۴

بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج پژوهش متغیرهای مدیریت دانش در وضعیت متوسطی قرار دارند. البته لازم است در مورد این نتایج تأمل بیشتری صورت بگیرد. وضعیت متوسط مقیاس به معنای وضعیت خوب نیست، زیرا امروزه صنعت دریانوردی و کشتیرانی کاملاً رقابتی و دانش‌محور تلقی می‌شود، لذا مطابق با نتایج پژوهش با توجه به قدرت پیش‌بینی‌کنندگی متغیرهای مدیریت دانش از کیفیت خدمات و عملکرد شغلی، سازمان‌های بنادر و دریانوردی و به‌ویژه مدیران عالی آن‌ها باید بسترها و اقدامات لازم را متناسب با الزامات مدیریت دانش فراهم نموده و درگیری کارکنان در فعالیتهای دانشی را تحریک و تشویق نمایند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای مدیریت دانش پیش‌بینی‌کننده‌ی معتبری از عملکرد شغلی هستند و متغیرهای کاربرد دانش، کسب و خلق دانش ارتباط مستقیمی با عملکرد شغلی دارند. این یافته با یافته‌های (گراهام و آدامز، ۲۰۱۶) که نشان می‌دهد خلق دانش جدید بر عملکرد مالی تأثیر مثبتی دارد، همخوانی دارد. (لی و همکاران، ۲۰۰۹) نیز رابطه‌ی معناداری را بین فرایندهای خلق دانش و عملکرد گزارش کرده‌اند. روابط بین متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد شغلی در مطالعه‌ی (ماساده و همکاران، ۲۰۱۷) نیز معنادار بود اگرچه در پژوهش (اخوان و همکاران، ۲۰۱۴) رابطه‌ی معناداری بین عملکرد شغلی و خلق دانش مشاهده نگردید.

بر اساس نتایج پژوهش میزان کیفیت خدمات متأثر از فعالیتهای مدیریت دانش است و متغیرهای مدیریت دانش حجم وسیعی از واریانس کیفیت خدمات را تبیین می‌نمایند. در این میان متغیر کسب دانش بیشترین تأثیر را بر میزان کیفیت خدمات داشته و انتقال و کاربرد دانش هم به‌طور معناداری پیش‌بینی‌کننده‌ی معتبری از کیفیت خدمات می‌باشند. (چانگ و همکاران، ۲۰۱۴) نیز در پژوهشی دریافتند که خلق دانش با کمک به پژوهش و توسعه منجر به خلق محصولات جدید و متناسب می‌شود و موفقیت این محصولات را افزایش می‌دهد و بر کیفیت خدمات تأثیر می‌گذارد، زیرا منجر به ایجاد ایده‌های جدید و محصولات بهتر می‌شود. تحلیل داده‌های جمع‌آوری‌شده از تیم‌هایی که محصولات پیشرفته‌ی فناورانه را تولید می‌کنند، نیز این فرضیه را تأیید می‌کند (کاملی و استیفنز، ۲۰۱۴).

به‌طور کلی نتایج این پژوهش نقش پراهمیت و روزافزون کاربرد مدیریت دانش را در عملکرد سازمان و کیفیت خدمات، مورد تأیید قرار داد. با وجود نقش پررنگ مدیریت دانش در توسعه‌ی سازمان، میانگین متغیرهای مدیریت دانش در سازمان مطلوب نیست. اگرچه این میانگین از میانگین فرضی (مقیاس) بیشتر است، اما برای سازمانی همچون سازمان بنادر و دریانوردی که باید به‌شدت از سرمایه‌ها و فعالیتهای دانشی جهت توسعه‌ی مزیت رقابتی استفاده کند، مطلوب نیست.

برای توسعه‌ی فعالیتهای دانشی در سازمان بنادر و دریانوردی، قبل از هر چیزی لازم است، به شیوه‌های مختلف (همچون شرح شغل، نیازهای نوظهور، روند تغییرات، فعالیت رقبا برتر و...) دانش مورد نیاز تشخیص داده شود و سپس این دانش جذب و تسخیر گردد. بهسازی منابع انسانی سازمان از طریق گوناگون و متنوع (همچون اعطای فرصت‌های تجربه‌پذیری و پژوهشی به کارکنان سازمان در بنادر توسعه‌یافته، دوره آموزشی کارگاهی، تشویق کارکنان به حضور در دوره‌های بلندمدت دانشگاهی در زمینه‌های مورد نیاز سازمان و...) بهترین رویکرد برای جذب دانش به‌ویژه دانش ضمنی و تجربه است. همچنین، تجهیز بانک‌های اطلاعاتی و کتابخانه‌ی سازمان نیز در جذب و توسعه‌ی دانش عینی مؤثر است. مدیریت عالی

سازمان باید در نظر داشته باشد که تمایل کارکنان باتجربه برای اشتراک‌گذاری تجارب و دانش ارزشمندشان، به‌شدت تحت تأثیر سبک رهبری و مدیریت آنان به‌ویژه سیستم حقوق و مزایا و سیستم مدیریت انگیزش است. برداشتن موانع مدیریت دانش از اهمیت زیادی برخوردار است. مطابق با نتایج پژوهش یانگ و همکاران^۱ (۲۰۰۹) محرک‌های مدیریت دانش همچون ساختار و فرهنگ سازمانی که تأثیر معناداری بر عملکرد و نوآوری دارند، باید مورد توجه قرار گیرند. همچنین، مطابق با نتایج پژوهش (لیانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۲)، پیاده‌سازی سیستم ذخیره‌سازی و داده‌کاوری از بعد فناوریانه مهم‌ترین الزام مدیریت دانش در بنادر می‌باشد.

با وجود نتایج ارزشمند پژوهش در برجسته‌سازی نقش مدیریت دانش در سازمان بنادر، این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بوده که دقت در تعمیم نتایج را ضروری می‌سازد. این پژوهش با رویکرد کمی انجام شده و لذا محدودیت‌های پژوهش کمی (همچون عدم مطالعه عمیق، مشکلات ابزار و ...) را دارا است، لذا مطالعه بیشتر با رویکردهای دیگر (کیفی- آمیخته) می‌تواند در تکمیل نتایج و یا تفسیر آن کمک نموده و اطاعات کامل‌تر و مفیدتری را جهت تصمیمات سازمانی در این زمینه فراهم سازد.

منابع

- بخشی احسان و کلانتری رضا. (۱۳۹۵). بررسی کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد شغلی در کارکنان مراکز بهداشتی درمانی، مجله‌ی مهندسی بهداشت حرفه‌ای، ۳(۶)، ۳۷-۳۱
- بنیسی، پریناز. (۱۳۹۶). بررسی رابطه‌ی بین مدیریت دانش و هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری (مورد مطالعه کارکنان دانشگاه علوم دریایی امام خمینی) فصلنامه‌ی علمی- پژوهشی آموزش علوم دریایی، ۴(۲)، ۹۸-۸۸
- بهنام‌فر، رضا و راستی، اعظم. (۱۳۹۴). رگرسیون خطی، نرمال بودن توزیع مقادیر خطا یا نرمال بودن توزیع متغیر وابسته. مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ۱۵، ۲۶۳-۲۶۵
- پارسا، شلر؛ کسرائی، شکوفه؛ عبدی، رضا؛ رادمنش، منصور و قاسم زاده، ابوالفضل. (۱۳۹۳). رابطه کیفیت زندگی کاری، عملکرد، فشار روانی و رضایت شغلی با رفتار شهروندی کارکنان بیمارستان اشنویه، رفاه اجتماعی، ۱۴ (۵۴)، ۶۱-۸۳.
- خاکپور، عباس. (۱۳۹۱). مدیریت دانش در سازمان‌های پلیسی با تأکید بر امنیت اجتماعی، دانش انتظامی: ۴(۳)، ۹۰-۶۵
- داداش زاده، جواد و نصری، فرامرز. (۱۳۹۶). بررسی اثر سامانه‌ی مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر قدرت تصمیم‌گیری مدیران و فرماندهان و ارائه الگوی بهینه سامانه مدیریت دانش برای مدیران نادجا، فصلنامه علمی- پژوهشی آموزش علوم دریایی، ۴(۱)، ۵۵-۸۰.
- رحیمیان، حمید و نجفی، علی. (۱۳۹۴). بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد مدیران میانی شرکت ملی گاز ایران، مدیریت بهره‌وری، ۹(۳۵)، ۱۱۰-۸۳
- سالاریان، محسن و کیاچجوری، داود. (۱۳۹۴). بررسی رابطه‌ی مدیریت دانش و کارآفرینی سازمانی (مطالعه موردی اداره بنادر و دریانوردی استان مازندران)، صنعت حمل‌ونقل دریایی، ۱(۲۱)، ۷۳-۶۵
- صادقی، ام‌البنین؛ مهدی‌خانی، رسول؛ ناظم، فتاح و ناظم، امیرحسین. (۱۳۹۵). بررسی نقش میانجی مدیریت دانش بر رابطه بین هوش سازمانی با اثربخشی سازمانی در سازمان بنادر و دریانوردی استان تهران، فصلنامه علمی- پژوهشی آموزش علوم دریایی، ۴(۳)، ۵۲-۶۴.

Akhavan, P., Ramezan, M., Yazdi Moghaddam, J., & Mehralian, G. (2014). Exploring the relationship between ethics, knowledge creation and organizational performance: Case study of a knowledge-based organization. VINE: The journal of information and knowledge management systems, 44(1), 42-58.

Akram, F., & Bokhari, R. (2011). The role of knowledge sharing on individual performance, considering the factor of motivation-the conceptual framework. International journal of multidisciplinary sciences and engineering, 2(9), 44-48.

1 Yang
2 Liang

- Aksoy, Y., Ayranci, E. & Gozukara, E. (2016), A Research on the Relationship between Knowledge Sharing and Employee Performance: The Moderating Role of Unethical Behaviors in Organizational Level, *European Scientific Journal* February 2016 edition, 12(4), 335-352
- Bhargava, A., Franzini, L., & Narendranathan, W. (1982). Serial correlation and the fixed effects model. *The Review of Economic Studies*, 49(4), 533-549.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance, The meaning for personnel selection research. *Human Performance*, 10, 99-110
- Carmeli, A., & Stephens, J. P. (2014). Knowledge creation and project team performance, The role of emotional carrying capacity. In *Academy of Management Proceedings*, 2014(1), 12811
- Cochran, W. G. (2007). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- Drucker, P. F. (2000). Knowledge work, *Executive Excellence*, 17(4), 11-12
- Drucker, Peter (1957). *Landmarks of Tomorrow*. New York: Harper & Row.
- Drucker, Peter (December 1995). "The Age of Social transformation". *The Atlantic* .
- Du, R., Ai, S., & Ren, Y. (2007). Relationship between knowledge sharing and performance: A survey in Xi'an, China, *Expert systems with Applications*, 32(1), 38-46.
- Dwarakish, G. S., & Salim, A. M. (2015). Review on the Role of Ports in the Development of a Nation. *Aquatic Procedia*, 4, 295-301.
- Ferrari, C., Percoco, M., & Tedeschi, A. (2010). Ports and local development: Evidence from Italy. *International Journal of Transport Economics/Rivista internazionale di economia dei trasporti*, 9-30.
- Graham, K. W., & Adams, F. G. (2016). Knowledge Creation and Firm Performance: The Role of Process Integration in Collaborative Relationships, In *Let's Get Engaged! Crossing the Threshold of Marketing's Engagement Era* (pp. 215-216). Springer, Cham.
- Hsu, I. C. (2008). Knowledge sharing practices as a facilitating factor for improving organizational performance through human capital: A preliminary test, *Expert Systems with applications*, 35(3), 1316-1326.
- Kwong, J. Y., & Cheung, F. M. (2003). Prediction of performance facets using specific personality traits in the Chinese context. *Journal of Vocational Behavior*, 63(1), 99-110.
- Lee, E. S., & Song, D. W. (2015). The effect of shipping knowledge and absorptive capacity on organizational innovation and logistics value, *The International Journal of Logistics Management*, 26(2), 218-237.
- Li, Y. H., Huang, J. W., & Tsai, M. T. (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process. *Industrial marketing management*, 38(4), 440-449.
- Liang, G. S., Ding, J. F., & Wang, C. K. (2012). Applying fuzzy quality function deployment to prioritize solutions of knowledge management for an international port in Taiwan, *Knowledge-Based Systems*, 33, 83-91.
- Masa'deh, R. E., Masa'deh, R. E., Shannak, R., Shannak, R., Maqableh, M., Maqableh, M., ... & Tarhini, A. (2017). The impact of knowledge management on job performance in higher education: The case of the University of Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, 30(2), 244-262.
- Nonaka, I. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford university press.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64 (1): 12-40.
- Yang, C. C., Marlow, P. B., & Lu, C. S. (2009). Knowledge management enablers in liner shipping. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 45(6), 893-903.