

## واکاوی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهر یزد)

سمیه احمدی نژاد - دانشجوی دکتری جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد  
محمدحسین سرایی\* - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد  
محمدرضا رضایی - دانشیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه یزد  
رضا مستوفی‌الممالکی - استادیار جغرافیای انسانی، دانشگاه یزد

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۴/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۳۱

### چکیده

مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری، و اطلاعاتی است. شناخت مدیریت دانش، به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی و اثربخشی در توسعه مدیریت شهری، ضروری است. پژوهش حاضر از نوع مطالعات کاربردی است. با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر آن مجموعه‌ای از روش‌های «توصیفی-تحلیلی و همبستگی» است. اطلاعات و داده‌ها به دو صورت اسنادی و پیمایشی (پرسش‌نامه) جمع‌آوری شده است. مدیران، معاونان و کارشناسان شهرداری‌های شهر یزد (۲۸۷ نفر) جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند، که با استفاده از فرمول کوکران تعداد حجم نمونه ۱۰۲ نفر تعیین شده که بر اساس اصل «تسهیم به نسبت» در شهرداری‌های شش‌گانه شهر یزد تقسیم شده است. در این پژوهش، برای تعیین پایایی پرسش‌نامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که با استفاده از پیش‌آزمون بر روی سی پرسش‌نامه مقدماتی، آلفای پرسش‌نامه مدیریت دانش برابر با ۰/۹۶۴+ و پرسش‌نامه مدیریت شهری برابر ۰/۹۵۷+ به‌دست آمد. همچنین، برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد آماری مدل‌سازی معادله‌های ساختاری (SEM) و آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است. نتایج حاکی از آن است که مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری و بسیار زیادی در مدیریت شهری دارد که مقدار آن برابر با ۰/۸۸+ است و حدود ۷۷ درصد از واریانس مدیریت دانش را تبیین می‌کند.

کلیدواژه‌ها: شهرداری‌ها، شهر یزد، مدیریت دانش، مدیریت شهری.

## مقدمه

مدیریت دانش به‌عنوان نیازی استراتژیک برای مؤسسات، سازمان‌ها، و نهادهای خدماتی مطرح است. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری، و اطلاعاتی است. بحث مدیریت دانش یکی از مباحث نوظهور در مدیریت است که به‌شدت دانشمندان علم سازمان و مدیریت شهری از آن استقبال و به آن توجه کرده‌اند و اثربخشی آن در مدیریت شهری رکنی مهم به‌شمار می‌آید. شناخت مدیریت دانش، به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی و اثربخشی در توسعه مدیریت شهری، ضروری است (پرهیزکار و افتخاری، ۱۳۸۴). با توجه به اهمیت مدیریت شهری و چگونگی پرداختن به این موضوع و افزایش ارتقا و بهبود آن، به‌نظر می‌رسد اجرای اصول و مفاهیم مدیریت دانش در زمینه توسعه مدیریت شهری می‌تواند به نحو چشم‌گیری ما را در رسیدن به این هدف یاری کند. شهرداری‌ها در سطح جهانی از جمله سازمان‌هایی هستند که نقش مهمی در توسعه کشورها و گسترش عرصه‌های مدنی دارند. این سازمان‌ها در ایران از جایگاه اصلی خود، که برنامه‌ریزی و مدیریت امور شهری است، دور مانده و به سازمان‌هایی با نیروی انسانی ناکارآمد و خدمات نه‌چندان باکیفیت، به‌ویژه در شهرهای متوسط و کوچک تبدیل شده‌اند. جدایی عرصه‌های علمی و عملی در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران سبب شده است جستارهای آکادمیک چندان در بند مسائل و مشکلات داخلی به‌ویژه امور مربوط به شهرداری‌ها نباشند و از این مسائل فاصله بگیرند. اجرای مدیریت دانش در شهرداری‌ها (کلان‌شهرها و شهرهای کوچک و متوسط) متفاوت از دیگر سازمان‌هاست؛ به طوری که دانش در این سازمان‌ها باید تأثیر مستقیمی در افزایش و ارتقای سرمایه‌های هویتی شهر (ایجاد شخصیت شهری متمایز) بگذارد. مدیریت دانش باید توانایی یک شهر در پاسخ‌گویی به حوادث را تقویت کند. شهرداری‌ها با ذی‌نفعان گوناگونی در ارتباط‌اند که باید تبادلات و ارتباطات دانشی میان آن‌ها مدیریت شود. از دیگر تجارب مهم شهرهای دانشی برتر دنیا در استفاده از راهکارهای مدیریت دانش در توسعه شهری پاسخ‌گویی به سؤالاتی است از جمله: بررسی اینکه چقدر دانش می‌تواند در اقتصاد شهر تأثیرگذار باشد و موجب رونق کسب و کار و ایجاد شرکت‌ها و کارخانه‌های جدید شود و اینکه شهرداری‌ها چقدر توانسته‌اند بر دانش شهروندان یک شهر بیفزایند.

شهرداری یزد در حال حاضر دارای درجه ۱۱ است و با حدود ۹۹ کیلومتر مربع محدوده خدماتی و نظارتی با همکاری چهار منطقه، یک ناحیه ویژه تاریخی و ۱۰ سازمان فعالیت می‌کند. کارکنان این شهرداری ۵۶۷ نفرند، که از این تعداد ۲۱۵ نفر کارمند و ۲۳۰ نفر کارگرد. همچنین، ۳۶ نفر از بخش خصوصی در قسمت‌های اداری و خدماتی شهرداری مشغول به‌کارند (پورتال شهرداری شهر یزد، ۱۳۹۶). شهرداری یزد جزئی از مجموعه گسترده شهرداری کشورمان و نیز سازمانی است که تلاش می‌کند، با اصلاح و بهسازی ساختارها و فرایندهای خود، نقش خود را در بهسازی و زیباسازی شهر و ارائه خدمات عمرانی، فضای سبز، زیباسازی، مالی، اجتماعی، و فرهنگی شهر به نحو مؤثر و موفقیت‌آمیز ایفا نماید. مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین وظایفی است که می‌تواند در شرایط موجود به ارتقای هرچه بیشتر سطح عملکرد مدیریت شهری این سازمان کمک کند. در این رابطه، نگارندگان بر آن‌اند، با شناسایی ساختار اداری و بدنه شهرداری شهر یزد و همچنین شناسایی فرصت‌ها و تهدیدات موجود بر سر راه این سازمان، به ارائه مدل استراتژیک مدیریت دانش و اثربخشی آن با ارتقای توسعه مدیریت شهری بپردازند. با توجه به اهمیت و کاربردی بودن موضوع مورد مطالعه، این سؤال مهم مطرح است که در سازمان مهم و تأثیرگذار و تصمیم‌گیرنده‌ای چون شهرداری یزد به‌کارگیری مقوله مدیریت دانش و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن شامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات)، مقوله رهبری، مقوله فرهنگ سازمانی، مقوله منابع انسانی، مقوله مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی به افزایش و بهبود توسعه مدیریت شهری اثربخش است و این مسئله تا چه میزان می‌تواند موجب بهبود شرایط در توسعه مدیریت شهری سازمان شهرداری شود؟

## مبانی نظری

طی دو دهه اخیر، افزایش حجم اطلاعات و به دنبال آن افزایش دانش و سرمایه فکری و لزوم استفاده مؤثر از آن در تصمیم‌های سازمانی موجب پیدایش اصول و مهارت‌های مدیریتی نوینی به‌منظور مقابله با چالش‌ها و پیچیدگی‌های محیط پیرامون خویش شده است که از جمله مهم‌ترین آن‌ها مدیریت دانش است. بنابراین، مدیریت دانش مجموعه فعالیت‌ها، ابتکارها، و استراتژی‌هایی است که سازمان‌ها برای تولید، ذخیره، انتقال، و به‌کارگیری دانش به‌منظور بهبود عملکرد سازمانی به‌کار می‌برند (دوناته و سانچز دو پابلو، ۲۰۱۵). در واقع، مدیریت دانش مفهومی جدید نیست، ولی در عین حال به‌تازگی اهمیت خود را در سازمان‌ها پیدا کرده و توجه بسیاری از صاحب‌نظران را به خود جلب کرده است. ارائه تعریف مفهومی واحد برای مدیریت دانش بسیار دشوار است، زیرا مفهومی وسیع است که فرایندهای متفاوتی را دربر می‌گیرد. اما، با توجه به تعاریف مختلف، به تعریف مرکز کیفیت و بهره‌وری امریکا<sup>۱</sup> (APQC)، مدیریت دانش راهبردی با هدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب است (مجله بین‌المللی اطلاعات، امنیت و مدیریت سیستم، ۲۰۱۳). فرهنگ سازمانی و رهبری از اجزای مهم مدیریت دانش به‌شمار می‌روند (لایندر و والد، ۲۰۱۰). لائوسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) مدیریت دانش در سازمان را تحت تأثیر فرهنگ سازمانی می‌داند و آن را متشکل از مؤلفه‌های دانش‌آفرینی، جذب دانش، ذخیره دانش، سازمان‌دهی دانش، به‌کارگیری دانش، و انتشار دانش ذکر می‌کند. مدیریت دانش فرایندی است شامل خلق دانش، ارزش‌یابی دانش، ارائه دانش، توزیع دانش، و کاربرد دانش. سازمان‌ها برای تبدیل دانش به کالایی سرمایه‌ای، باید در جهت ایجاد تعادل میان فعالیت‌های مدیریت دانش بکوشند، ولی موانع متعددی بر سر راه خلق و به‌کارگیری دانش در سازمان‌ها وجود دارد. وظیفه مدیریت دانش آن است که این موانع را شناسایی و رفع نماید (گلوکر و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت دانش می‌تواند با تقویت شاخص‌های توانمندسازی در سازمان‌های درگیر با مدیریت شهری مثل شهرداری‌ها آن‌ها را در تأثیرگذاری بیشتر و تقویت مدیریت اثربخش در حوزه توسعه مدیریت شهری یاری رساند.

پیچیده‌شدن مسائل شهری گسترش و دگرگونی زیادی در حوزه توسعه مدیریت شهری به‌وجود آورده است. توسعه مدیریت شهری در کشور امروز سخت‌نیازمند اطلاعات و شناخت میزان تأثیرگذاری هر یک از مقوله‌های اطلاعاتی در فرایند برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری و اداره امور است. به این منظور، تلاش در جهت کسب و گردآوری اطلاعات و پردازش آن در این حوزه بسیار ضروری و مفید است (کلویر و همکاران، ۲۰۱۶). مدیریت شهری شهر را به‌مثابه بخشی از سلسله‌مراتب سیستم فضایی و تقسیمات سیاسی و جغرافیایی هر کشور بر اساس مؤلفه‌های مختلفی مانند نوع حکومت، مدیریت، سطح آگاهی، علاقه‌مندی اجتماعی، و مشارکت مردم در نظام تصمیم‌گیری و غیره شکل می‌دهد. مدیریت شهری با هدف اداره مطلوب امور شهر سعی دارد روابط میان عناصر شهری را هماهنگ کند (هال و همکاران، ۲۰۱۶). شهر مرکز فرصت و محیطی برای ارائه توانایی‌های بالقوه انسانی است. تمرکز روزافزون در نواحی شهری و رشد سریع شهرنشینی در نتیجه مهاجرت و نیز افزایش طبیعی جمعیت شهر مشکلاتی در ارائه خدمات متناسب با میزان افزایش نیازهای شهری به‌وجود آورده است و یکی از موانع اصلی اجرای وظایف و ارائه خدمات شهری به شهروندان تلقی می‌شود. این امر هم‌زمان با عدم رغبت مردم برای مشارکت در فعالیت‌های عمران شهری، که تا حد بالایی ریشه در شیوه نظام اداری متمرکز دارد، از عواملی است که توانایی مسئولان را در تأمین نیازهای شهری با مشکل مواجه می‌کند و سلاح رقابتی سازمان‌های امروزی توسعه حرفه‌ای کارکنان آن‌هاست که بتوانند زمینه‌های ایجاد مشارکت شهروندان را در

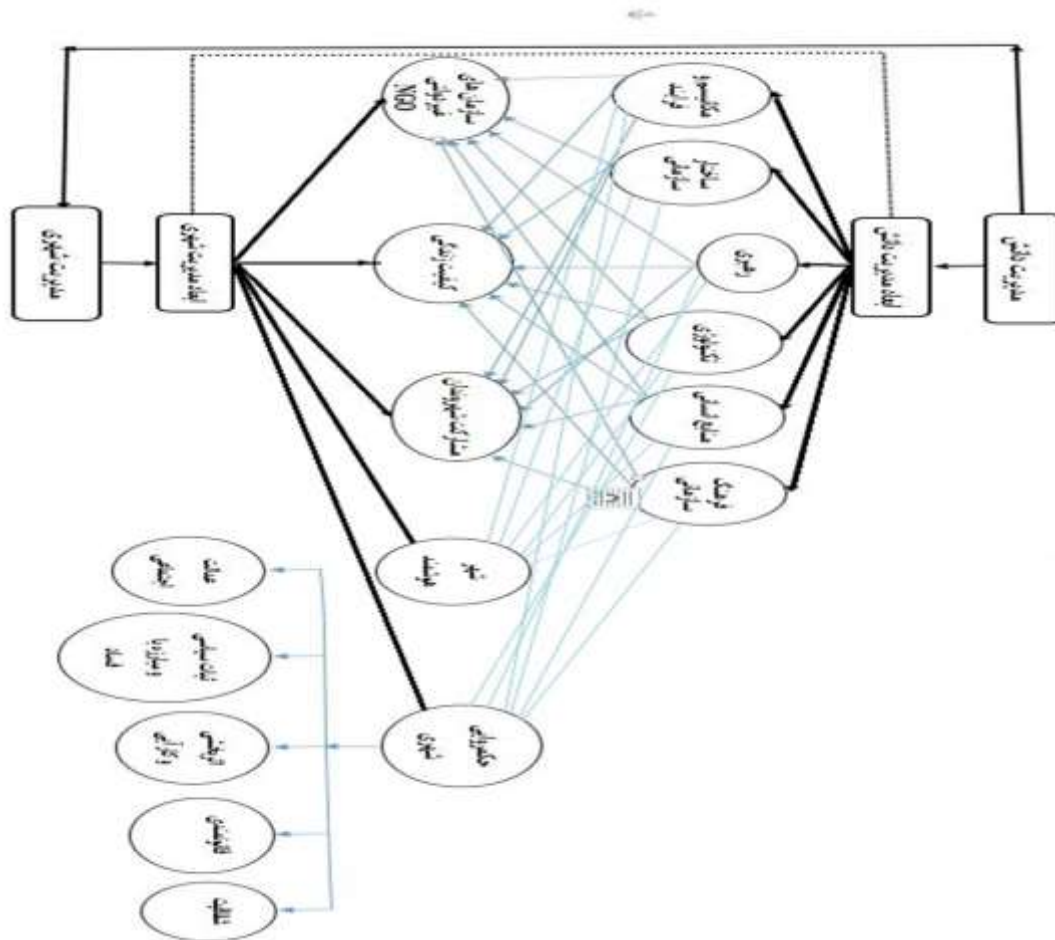
مدیریت شهری فراهم کنند (پورتینگا، ۲۰۱۷). بنابراین، ضرورت کارکرد مدیریت شهری کارآمد، که یک نهاد مدیریتی فراگیر و درگیر با موضوع‌ها و پدیده‌های بسیار گسترده متنوع شهر و شهرنشینی است موجب می‌شود تا در نهایت دستیابی به توسعه انسانی پایدار در شهر میسر شود و برای درک مفهوم مدیریت شهری شناسایی بخش‌های این ترکیب اهمیت ویژه‌ای دارد (مگینسون و ویتاگر، ۲۰۱۷). از این رو، باید به مسائل و مشکلات آن‌ها توجه بیشتر و دقیق‌تری کرد، زیرا در حالتی که برنامه‌ریزی دقیق و درست سبب رشد اقتصادی، تثبیت سیاسی، و افزایش مشارکت شهروندان در امور شهرها می‌شود، شکست در حل مشکلات شهری و مسائل شهری سبب رکود اقتصادی، نارضایتی‌های اجتماعی و سیاسی، فقر، بیکاری، و تخریب محیط زیست خواهد شد. ترکیب مدیریت و شهر مفهوم سامان‌دهی امور مربوط به برنامه‌ریزی، سامان‌دهی و بسیج منابع و امکانات، و هدایت و کنترل محدوده شهر را تداعی می‌کند (بلا و همکاران، ۲۰۱۶). در زمینه مدیریت دانش و نقش آن در مدیریت، پژوهش‌های خارجی و داخلی زیادی انجام گرفته است. در این پژوهش به صورت مختصر به آن‌ها پرداخته شده است. پژوهش خارجی انجام گرفته:

غفور و کلوتی (۲۰۱۰) در پژوهشی درباره مدیریت دانش در شهرداری استانبول به بررسی نحوه اجرای کارآمد رویکردهای مدیریت دانش در دولت‌های محلی (شهرداری‌ها) تحت عنوان ابزار استراتژیک برای دستیابی به اهداف عملیاتی و خدمات ارائه‌شده پرداخته‌اند. در طی این بررسی چندین استراتژی برای دستیابی به اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در شهرداری استانبول به شرح توسعه توانمندسازهای مدیریت دانش، که در سازمان مدنظر به صورت فعالانه موجود است و همچنین حمایت از اجرای موفقیت‌آمیز ابتکارات مربوط به مدیریت دانش در داخل سازمان، بیان شده است. کیچین و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که مدیریت دانش درون شهرداری می‌تواند ارائه خدمات را بهبود بخشد. مدیریت دانش می‌تواند به ایجاد، اعمال، ذخیره، و به‌اشتراک‌گذاری دانش در شهرداری، توانمندسازی کارکنان، و بهبود خدمات کمک نماید. مدیریت دانش مؤثر همچنین اجازه می‌دهد تا اموری که مشاوران انجام می‌دهند ذخیره شود و در فعالیت‌های آینده به کار گرفته شود. در نتیجه، موجب کاهش وابستگی درازمدت به مشاوران شود. اوزلن (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی مقایسه اتخاذ سیستم‌های مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری ترکیه پرداخت. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که محیط تصمیم‌گیری و وظایف مربوط به آن برای کارکنان پیشخوان‌های دفتر ارتباطات مردمی نسبت به سایر کارمندان شهرداری پیچیده‌تر است. بنابراین، از طریق توسعه مدیریت دانش در بین کارکنان، می‌توان بحث مدیریت را در شهرداری‌ها توسعه داد. اسوارد (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی تأثیر فرهنگ اطلاعاتی بر مدیریت اطلاعات/ دانش در شهرداری‌های بلژیک پرداخت. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد فرهنگ سازمانی نحوه مدیریت دانش/ اطلاعات را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ از این رو، سرمایه‌گذاری‌هایی که در سیستم‌های اطلاعاتی انجام می‌گیرد باید به‌منظور تسهیل بخشی و مدیریت دانش/ اطلاعات انجام گیرد. شات و بارخیوزن (۲۰۱۵) در مقاله‌ای به بررسی مدیریت دانش و به‌اشتراک‌گذاری در دولت محلی، نظریه هویت اجتماعی، نشان می‌دهند که از تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت دانش (KM) می‌توان در سیستم‌های دولت محلی استفاده کرد تا خدمات ارائه‌شده را بهبود بخشید. علاوه بر این، نظریه هویت اجتماعی می‌تواند نشان دهد که چگونه مقامات دولت محلی خود را در محیط درون سازمانی طبقه‌بندی می‌کنند و به‌عنوان یک گروه برجسته مدیریت و اشتراک دانش عمومی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. درست و برنس (۲۰۱۶) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که شهرداری‌ها در شهر سوئد برای مقابله با چالش‌های پیش روی خود از آمادگی کافی برخوردار نیستند. تا به امروز، شهرداری‌ها به جای استفاده از رویکردهای استراتژیک و برنامه‌ریزی‌شده در هنگام برنامه‌ریزی‌های پی‌درپی از رویکردهای پراکنده استفاده کرده‌اند. در واقع، یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سازمان‌دهی به‌هم‌خورده ناشی از این رویکردهای غالب در شهرداری‌هاست. پژوهش‌های داخلی: مرادی

و همکاران (۱۳۹۰) در پژوهشی به بررسی نقش مدیریت دانش و سیستم‌های مدیریت دانش در مدیریت اثربخش شهری پرداختند. بر اساس نتایج این پژوهش، وضعیت برای استقرار مدیریت دانش در شهرداری رشت مناسب شناسایی شد. اما فرایندهای مدیریت دانش در شهرداری رشت به‌درستی اجرا نمی‌شود و میزان توجه مدیریت شهری به مدیریت دانش در شهرداری رشت مناسب نیست. قاضی‌زاده فرد و همکاران (۱۳۹۲) در تحقیقی به بررسی مدیریت دانش عامل اثربخشی سازمان‌ها پرداختند. نتایج حاکی از آن است که مرحلهٔ اکتساب دانش و تبدیل دانش فنی به دانش صریح برای هم‌افزایی سایر مراحل مدیریت دانش بسیار مهم بوده و در نتیجه بر اثربخشی سازمان‌ها تأثیر بسزایی دارد. در این پژوهش همچنین به راه‌های شناسایی و استخراج دانش موجود در سازمان با تحلیل نیازها و موجودی دانش پرداخته و ابزارها و روش‌های اکتساب دانش، ضرورت و اهمیت اکتساب دانش و تجربه تشریح می‌شود. عبدی دانشپور و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با ردیابی ابعاد یکپارچگی در سیاست‌گذاری کلان‌شهر تهران به‌منظور کمک به تدبیر چارچوبی انگاشتی برای تسهیل اثر مدیریت دانش در دستیابی به سیاست‌گذاری یکپارچه در برابر سیاست‌گذاری بخشی، پاره‌پاره، و غیریکپارچه بیان شده است و برای دستیابی به آن روشی با مسیر دوگانهٔ توصیفی-تحلیلی با ردیابی چگونگی یکپارچگی در سیاست‌گذاری و تحلیلی-تجویزی به‌منظور ارتقای یکپارچگی اطلاعات، دانش، و سیاست‌گذاری اختیار شده است. عقیقی (۱۳۹۴)، در پژوهشی به بررسی اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقهٔ یک شهر تهران پرداخت. یافته‌های این پژوهش نشان داد در رابطه با مؤلفه‌های تکنولوژی، رهبری، فرهنگ سازمانی، منابع انسانی، مکانیسم و فرایند، ساختار سازمانی در سطح اطمینان ۰/۹۹ مشخص شد؛ به‌کارگیری این مؤلفه‌ها با مدیریت شهری رابطه دارند. در مطالعهٔ طلایی شکری و همکاران (۱۳۹۵)، بر اساس داده‌های منتج‌شده از دیدگاه کارکنان سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران، مهم‌ترین عامل برای استقرار مدیریت دانش بودن فرهنگ سازمانی درست و حامی برای استقرار آن است، زیرا در صورتی که همهٔ زیرساخت‌های مرتبط با استقرار مدیریت دانش در یک سازمان فراهم شود، ولی فرهنگ سازمانی، که شامل عناصر مشارکت در تصمیم‌گیری، حمایت مدیریت، و حس تعلق سازمانی است، در سازمان نباشد، مدیریت دانش مستقر نخواهد شد.

### مدل مفهومی پژوهش

در این مدل نخست به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت شهری پرداخته شده است. مرحلهٔ دوم ارتباط بین ابعاد مدیریت دانش-شامل رهبری، تکنولوژی، منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، و مکانیسم و فرایند-است. مدیریت شهری ابعاد مشارکت شهروندان، کیفیت زندگی و سازمان‌های غیردولتی یا همان NGOها، شهر هوشمند، و حکمروایی شهری را شامل می‌شود.

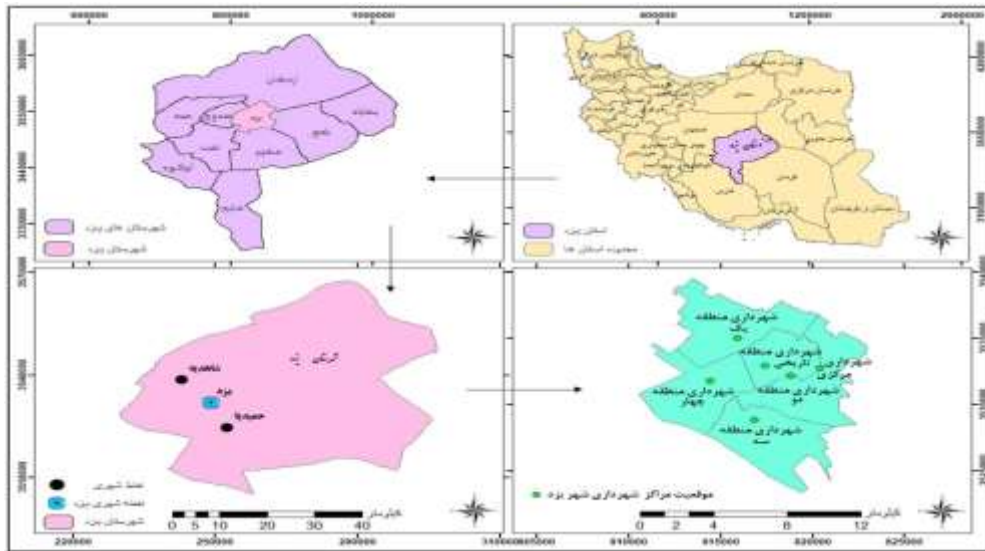


شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش تحقیق

## داده‌ها و روش‌ها

### معرفی محدوده مورد مطالعه

شهر یزد با مختصات جغرافیایی ۵۴ درجه و ۲۲ دقیقه طول شرقی و ۳۱ درجه و ۵۳ دقیقه عرض شمالی بزرگ‌ترین واحد تاریخی استان یزد و مرکز اداری آن است. ارتفاع متوسط این شهر از سطح دریا ۱۲۳۰ متر است و این شهر در میانه فلات داخلی ایران واقع شده است. این شهر از شمال به شهرستان اردکان و از شرق به شهرستان بافق و از جنوب به شهرستان تفت و از غرب به استان اصفهان محدود شده است. آب و هوای یزد به‌علت قرارداشتن بر روی کمربند خشک دارای زمستان‌های سرد و نسبتاً مرطوب و تابستان‌های گرم و طولانی و خشک است. شهرستان یزد مرکز استان در فاصله ۶۷۷ کیلومتری پایتخت قرار دارد. جمعیت شهر یزد در سال ۱۳۹۵ برابر است با ۶۵۶۴۷۴ نفر و تعداد خانوار آن ۱۹۵۱۳۴ است (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵).



شکل ۲. نقشه معرفی منطقه مورد مطالعه  
 مأخذ: شهرداری یزد، ۱۳۹۵

## روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع مطالعات کاربردی است و با توجه به ماهیت موضوع و مؤلفه‌های مورد بررسی، رویکرد حاکم بر آن مجموعه‌ای از روش‌های «توصیفی-تحلیلی و همبستگی» است. اطلاعات و داده‌ها به دو صورت اسنادی و پیمایشی (پرسش‌نامه) جمع‌آوری شده است که تأکید اصلی پژوهش و تحلیل‌های انجام گرفته بر اطلاعات گردآوری شده به وسیله پرسش‌نامه است و همچنین، در این مطالعه برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از رویکرد آماری مدل‌سازی معادله‌های ساختاری (SEM) و آزمون تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم استفاده شده است.

## جامعه و نمونه آماری تحقیق

مدیران، معاونان، و کارشناسان شهرداری‌های شهر یزد (۲۸۷ نفر) جامعه آماری تحقیق حاضر را تشکیل می‌دهند. تعداد حجم نمونه ۱۰۲ نفر تعیین شده که بر اساس اصل «تسهیم به نسبت» در شهرداری‌های شش‌گانه شهر یزد تقسیم شده است.

جدول ۱. جامعه و نمونه آماری تحقیق

منطقه	حجم جامعه	درصد نمونه	حجم نمونه
منطقه ۱	۴۱	۱۴	۱۵
منطقه ۲	۵۰	۱۸	۱۸
منطقه ۳	۴۶	۱۶	۱۶
منطقه ۴	۴۱	۱۴	۱۴
بخش تاریخی	۴۹	۱۷	۱۷
بخش مرکزی	۶۰	۲۱	۲۱
مجموع	۲۷۸	۱۰۰	۱۰۲

مأخذ: شهرداری یزد، ۱۳۹۵

## داده‌ها، ابزار گردآوری، و متغیرهای پژوهش

داده‌های مورد نظر از طریق عملیات میدانی و به کمک ابزار پرسش‌نامه جمع‌آوری شده است. پرسش‌نامه مزبور از دو مقوله تحقیق (مدیریت دانش و مدیریت شهری) همراه گویه‌های مورد نظر طراحی شد و مطابق جدول ۱ به‌طور تصادفی و در نمونه‌ای به حجم ۱۰۲ نفر در بین مناطق شش‌گانه بر اساس اصل تسهیم به نسبت تکمیل شد. محتوای پرسش‌نامه دربرگیرنده چهار زیرمؤلفه برای مدیریت دانش و پنج زیرمؤلفه مدیریت شهری است. گویه‌ها و متغیرهای پردازش‌شده نهایی تحقیق همراه سنجش اعتبار و توصیف اولیه آن‌ها در جدول ۲ گزارش شده است. شایان ذکر است همه گویه‌ها در قالب طیف پنج‌قسمتی لیکرت و هرکدام از گویه‌ها یا متغیرهای ترکیبی نیز به صورت میانگین گویه‌ها و سؤال‌های مربوطه به‌دست آمده است.

جدول ۲. توصیف کلی مؤلفه‌ها به تفکیک زیرمؤلفه‌های مورد مطالعه

انحراف معیار	میانگین	تعداد گویه	علامت اختصاری	زیرمؤلفه‌ها/ آلفای کرونباخ	مؤلفه‌ها/ آلفای کرونباخ
		۸	R	رهبری (۰٫۷۶۷)	
		۶	T	تکنولوژی (۰٫۷۹۸)	
۰٫۶۱۴	۳٫۵۷	۹	F	فرهنگ سازمانی (۰٫۸۰۸)	مدیریت دانش
		۶	S	ساختار سازمانی (۰٫۷۴۵)	(ضریب آلفا: ۰٫۹۶۴)
		۷	Z	زیرساخت منابع انسانی (۰٫۸۲۳)	
		۶	M	مکانیسم و فرایند (۰٫۸۴۵)	
		۶	K	کیفیت زندگی (۰٫۷۷۹)	
۰٫۶۵۹	۲٫۶۲	۵	MSH	مشارکت شهروندان (۰٫۷۸۳)	مدیریت شهری
		۵	TS	تقویت سازمان‌های غیردولتی (۰٫۸۰۳)	(ضریب آلفا: ۰٫۹۵۷)
		۳	SHH	شهرهوشمند (۰٫۸۱۸)	
		۱۴	H	حکمروایی شهری (۰٫۷۹۸)	

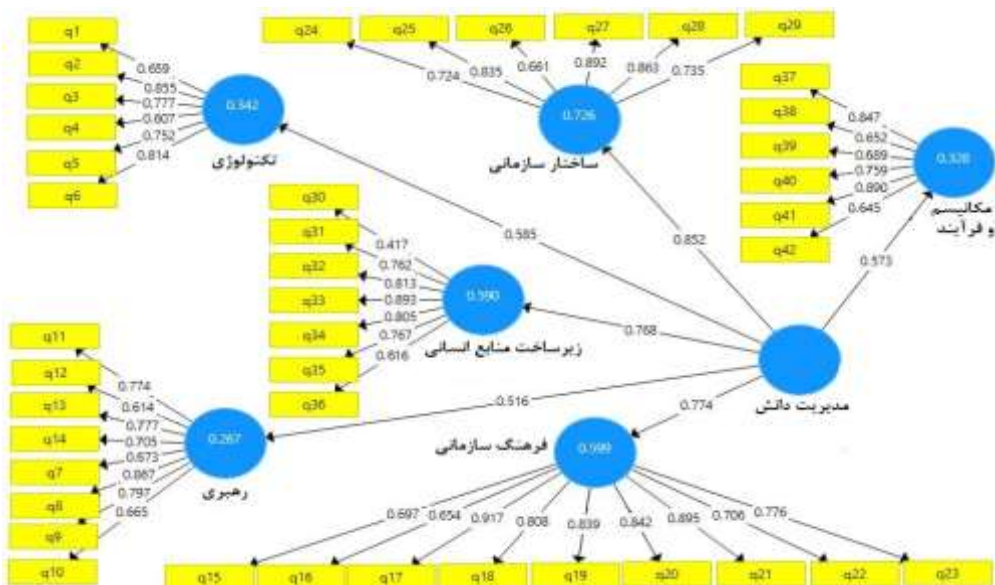
مأخذ: یافته‌های تحقیق

در این پژوهش برای تعیین پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ با استفاده از نرم‌افزار SPSS با مطالعات مقدماتی برای حجم ۳۰ نمونه محاسبه شد و مقدار آلفا برای پرسش‌نامه مدیریت دانش برابر با ۰٫۹۶۴ و پرسش‌نامه مدیریت شهری برابر ۰٫۹۵۷ به‌دست آمده است. همچنین، برای همه زیرمؤلفه‌ها مقدار آلفای مورد نظر از اعتبار قابل قبولی برخوردار بودند.

## نتایج و بحث

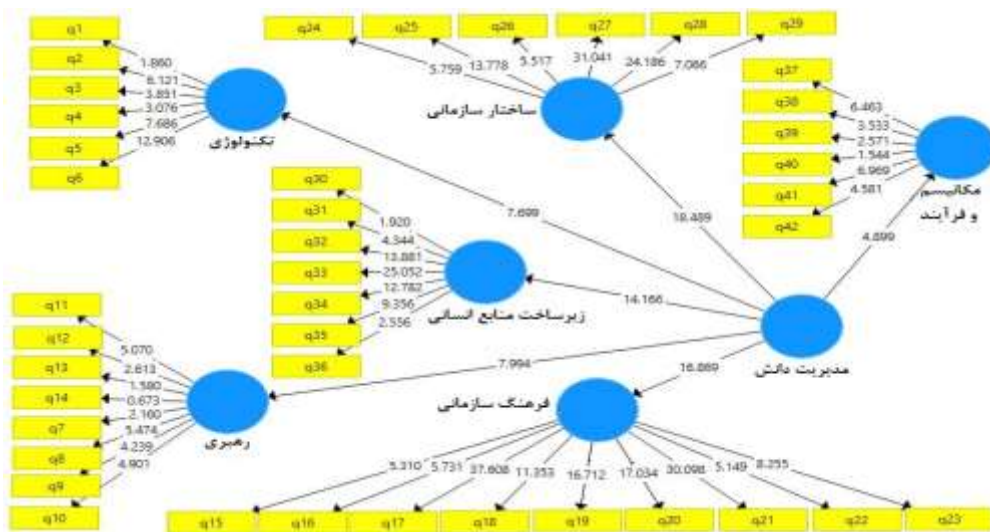
نخست برای بررسی وضعیت مدیریت دانش (۶ عامل) و مدیریت شهری (۵ عامل) مدل‌های تأییدی مرتبه دوم چندعاملی در محیط نرم‌افزار (PLS) ترسیم و مطالعه شد.





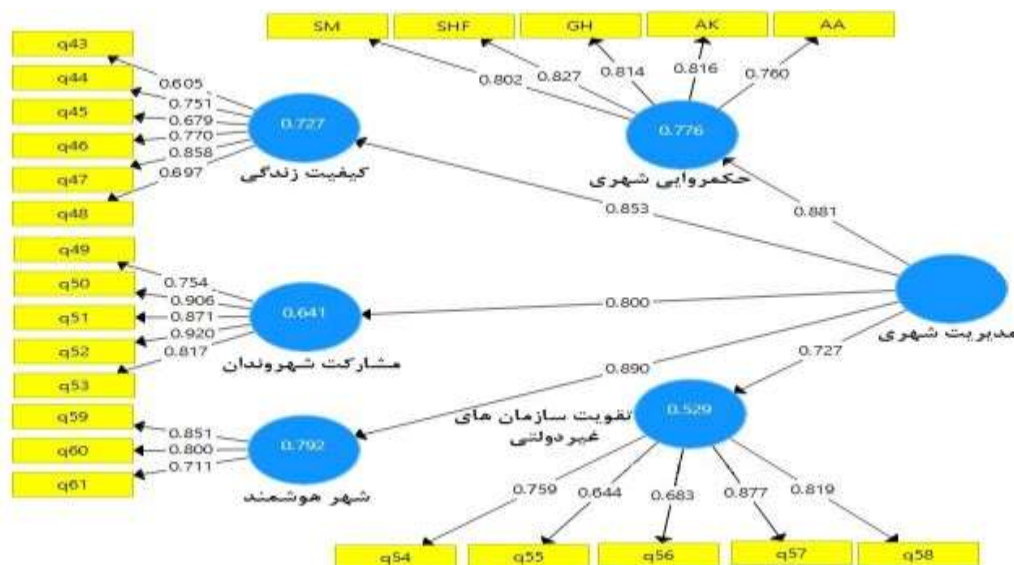
شکل ۳. مدل عاملی تأییدی مرتبه دوم ۶ عاملی همراه بارهای عاملی هر مؤلفه

همان‌طورکه در شکل ۳ قابل مشاهده است، بارهای عاملی زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و ضرایب رگرسیونی هر مؤلفه مثبت و معنادار و نشان‌دهنده قابل قبول بودن مدل عاملی تأییدی است و ضرایب رگرسیونی ساختار سازمانی، زیرساخت منابع انسانی، و فرهنگ سازمانی نسبت به سایر زیرمؤلفه‌ها بالاتر است. در ادامه، مدل مفهومی پژوهش بر حسب مقادیر t-value جهت معناداری ضرایب مسیر ارائه شده است که مقادیر بالاتر از ۱٫۹۶ نشان‌دهنده معنادار بودن ضرایب تأثیر است. شکل ۴ نشان‌دهنده مقادیر t-value جهت معنادار بودن ضرایب مسیر زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش است. مقدار t-value همه زیرمؤلفه‌های مدیریت بالاتر از ۱٫۹۶ است. بنابراین، مدل برازش از معناداری همه زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش دارد.

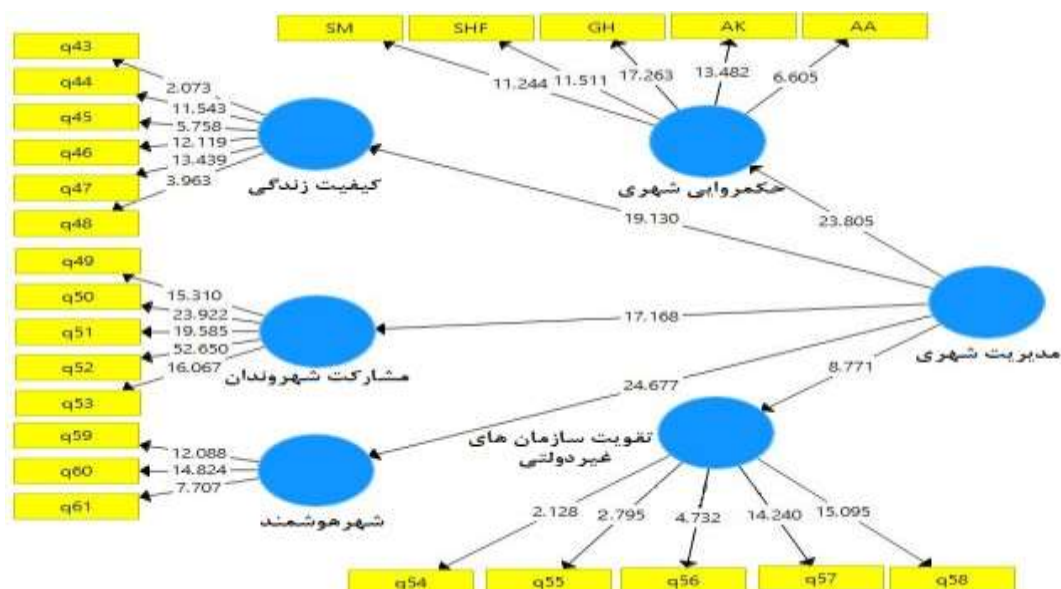


شکل ۴. مقدار t-Value برای معنادار بودن زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش

همان‌طور که در شکل ۵ مشاهده می‌شود، مدیریت شهری شامل پنج زیرمؤلفه است: کیفیت زندگی، مشارکت شهروندان، شهر هوشمند، شفافیت، اثربخشی و کارایی، عدالت اجتماعی، قانونمندی و ثبات سیاسی، و مبارزه با فساد. نتایج به‌دست‌آمده از شکل ۵ حاکی از آن است که بارهای عاملی و ضرایب معنادار زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری قابل قبول و در حد بالایی است که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل است. از زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری مؤلفه شهر هوشمند بیشترین تأثیر (۰/۸۹۰) و مؤلفه تقویت سازمان‌های غیردولتی کمترین تأثیر (۰/۷۲۷) را دارند.

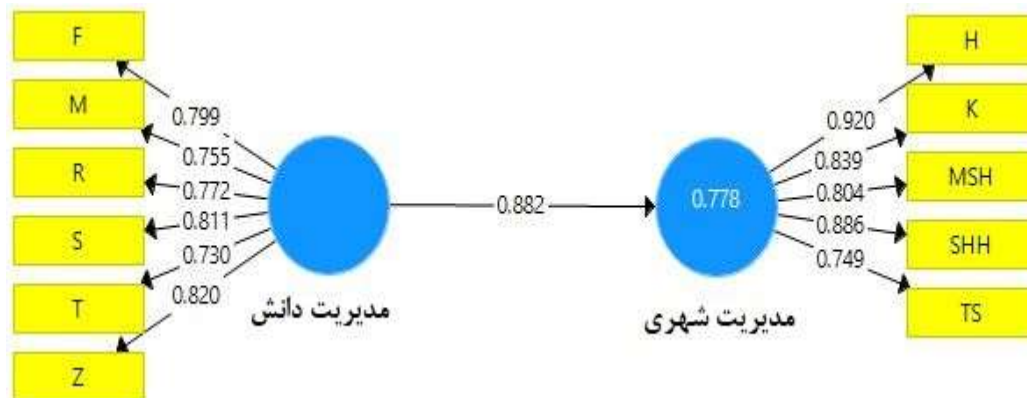


شکل ۵. مدل عاملی تأییدی مرتبه دوم همراه بارهای و عاملی و ضرایب رگرسیونی مدیریت شهری



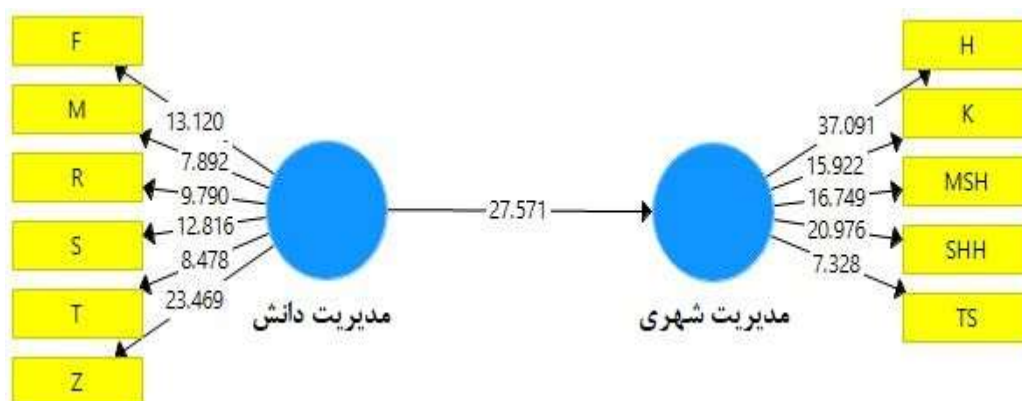
شکل ۶. مقدار t-Value برای معنادار بودن زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری

شکل ۶ نشان‌دهنده مقادیر t-value برای معناداربودن ضرایب مسیر زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری است. مقدار t-value همه زیرمؤلفه‌های مدیریت بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین، مدل برازش حاکی از معناداری همه زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری است. برای بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و مدیریت شهری در مناطق شهرداری شهر یزد از مدل‌سازی معادله ساختاری استفاده شده است.



شکل ۷. تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت شهری همراه ضرایب رگرسیونی و بارهای عاملی هر مؤلفه

شکل ۷ نشان‌دهنده تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت شهری از دیدگاه مدیران، معاونان، و کارشناسان شهرداری‌های شهر یزد است. نتایج حاکی از آن است که مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری در حد نسبتاً زیادی در مدیریت شهری دارد که مقدار آن برابر با ۰/۸۸ است و حدود ۷۷ درصد از واریانس مدیریت دانش را تبیین می‌کند. بنابراین، می‌توان گفت با افزایش مدیریت دانش میزان توسعه مدیریت شهری نیز افزایش می‌یابد. در ادامه، مدل مفهومی بر حسب مقادیر t-value برای معناداری ارتباط بین متغیرها ارائه شده است که مقادیر بالاتر از ۱/۹۶ نشان‌دهنده معناداربودن ارتباط بین متغیرها و بارهای عاملی است.



شکل ۸. مقدار t-value برای معناداری تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت شهری

مقدار t-value در شکل ۸ برابر با ۲۷/۵۷۱ و بالاتر از ۱/۹۶ است؛ بنابراین، تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت شهری معنادار است و با اطمینان ۹۵ درصد مدل پژوهش تأیید می‌شود. در روش حداقل مربعات جزئی برای تأیید مدل پژوهش نیاز به ارزیابی مدل‌های اندازه‌گیری دارد که برازش مدل را تأیید کند.

## ارزیابی مدل اندازه‌گیری

### پایایی (بارهای عاملی، آلفای کرونباخ، و پایایی ترکیبی)

ابتدایی‌ترین معیار پایایی بررسی بارهای عاملی است که باید بالای ۰/۵ باشد تا تأیید شود. بارهای عاملی از اجرای مدل در جدول ۳ نشان داده است که همه زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت شهری دارای بار عاملی مناسب‌اند.

**جدول ۳. بارهای عاملی زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت شهری**

زیرمؤلفه‌های مدیریت دانش	بار عاملی	علامت اختصاری	زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری	بار عاملی	علامت اختصاری
تکنولوژی	۰/۷۳۰	R	کیفیت زندگی	۰/۸۳۹	K
رهبری	۰/۷۷۲	T	مشارکت شهروندان	۰/۸۰۴	MSH
فرهنگ سازمانی	۰/۷۹۹	F	شهر هوشمند	۰/۸۸۶	SHH
ساختار سازمانی	۰/۸۱۱	S	تقویت سازمان‌های غیردولتی	۰/۷۴۹	TS
زیرساخت منابع انسانی	۰/۸۲۰	Z	حکمرانی شهری	۰/۹۲۰	H
مکانیسم و فرایند	۰/۷۵۵	M	-	-	-

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

آلفای کرونباخ شاخصی برای تحلیل پایایی و نشان‌دهنده یک‌یک سنت قوی در معادلات ساختاری است که برآوردی برای پایایی بر اساس همبستگی درونی معرف‌ها ارائه می‌دهد و مقدار مناسب برای آن بزرگ‌تر از ۰/۷ است. به منظور بررسی پایایی، معیار دیگری نیز وجود دارد که برتری‌هایی نسبت به روش سنتی محاسبه آلفای کرونباخ را همراه دارد و به آن پایایی ترکیبی گفته می‌شود. برتری پایایی ترکیبی در آن است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق، بلکه با توجه به همبستگی سازه‌هایشان با یکدیگر محاسبه می‌شود. همچنین، برای محاسبه آن، شاخص‌هایی با بار عاملی بیشتر اهمیت زیادتتری دارند. در نتیجه، برای سنجش بهتر پایایی از هر دوی این معیارها استفاده می‌شود.

### جدول ۴. آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مؤلفه‌های مدیریت دانش و مدیریت شهری

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ بالای ۰/۷	پایایی ترکیبی بالای ۰/۷
مدیریت دانش	۰/۸۷۴	۰/۹۰۴
مدیریت شهری	۰/۸۹۶	۰/۹۲۴

مأخذ: یافته‌های تحقیق، ۱۳۹۸

در مورد آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی، مقادیر بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل قبول مدل اندازه‌گیری است. مدل پایایی پژوهش از نظر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد تأیید است.

### روایی (روایی همگرا و روایی واگرا)

از فورنل و لاکر معیار متوسط واریانس استخراج‌شده برای سنجش روایی همگرا در سطح مؤلفه‌ها استفاده شد. این میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد که مقدار بحرانی آن عدد ۰/۵ است. جدول ۵ روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری را نشان می‌دهد.

## جدول ۵. مقادیر روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری پژوهش

مؤلفه‌ها	AVE $\geq$ 0,5
مدیریت دانش	۰,۶۱۱
مدیریت شهری	۰,۷۰۹

مأخذ: یافته‌های پژوهش

مدل اندازه‌گیری این پژوهش از روایی همگرایی مطلوبی برخوردار است؛ زیرا مقدار متوسط واریانس استخراج شده برای همه سازه‌ها بیشتر از ۰,۵ است.

روایی واگرا معیار دیگر سنجش برازش مدل‌های اندازه‌گیری در روش حداقل مربعات جزئی است. روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که مقدار ریشه دوم واریانس استخراج شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه‌های دیگر در مدل باشد.

## جدول ۶. روایی واگرا در سطح مؤلفه‌ها با استفاده از فورنل و لاکر

مدیریت دانش	۰,۸۸۲	
مدیریت شهری	۰,۷۸۲	۰,۸۴۲

مأخذ: یافته‌های تحقیق

جدول ۶ نشان داده است که روایی واگرای مدل مورد تأیید است و می‌توان روایی واگرای مدل در سطح سازه از نظر فورنل و لاکر نتیجه گرفت.

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

اطلاعات و دانش یکی از ارزشمندترین دارایی‌های سازمان‌هاست. دانش به‌عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضروری است و شرط موفقیت سازمان‌ها دستیابی به یک دانش و فهم عمیق در همه سطوح است. در عصر رقابت سازمان‌ها، بقای سازمان و توانایی مقابله با تغییرات محیطی به قابلیتش در استفاده از ابزارهای مدیریتی نوین و روش‌های نو وابسته است. مدیریت دانش از این امر مستثنا نبوده و افزایش ادبیات در زمینه مدیریت دانش در سال‌های اخیر نشان‌دهنده تلاش سازمان‌ها در به‌کارگیری آن است. مدیران سازمان‌های بزرگ به این امر پی برده‌اند که مدیریت دانش تنها مزیت رقابتی سازمان‌های امروزی در بلندمدت است. طی چند سال اخیر، در سازمان شهرداری نیز مانند سایر سازمان‌ها به مدیریت دانش به‌عنوان موضوعی استراتژیک توجه شده است. بر این اساس، اقداماتی مانند نشست‌های تخصصی در راستای مستندسازی تجربیات مدیران، و قراردادن مدیریت دانش در فهرست اولویت‌های پژوهشی این سازمان انجام گرفته است. بنابراین، ضرورت توجه به مدیریت دانش در مدیریت شهری به‌ویژه در سازمان شهرداری به‌خوبی درک شده است. شاخص مدیریت دانش از شش مؤلفه (تکنولوژی، رهبری، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، زیرساخت منابع انسانی، و مکانیسم و فرایند) تشکیل شده است. نتایج حاکی از مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار (PLS) نشان داده است که ضرایب رگرسیونی ساختار سازمانی، زیرساخت منابع انسانی، و فرهنگ سازمانی نسبت به سایر زیرمؤلفه‌ها بالاتر است. مدیریت شهری شامل پنج زیرمؤلفه است: کیفیت زندگی، مشارکت شهروندان، شهر هوشمند،

تقویت سازمان‌های غیردولتی، و حکمروایی شهری که خود دارای پنج زیرمؤلفه است: شفافیت، اثربخشی و کارایی، عدالت اجتماعی، قانونمندی و ثبات سیاسی، و مبارزه با فساد. نتایج به‌دست‌آمده حاکی از آن است که بارهای عاملی و ضرایب معنادار زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری قابل قبول و در حد بالایی است که نشان‌دهنده برآزش مناسب مدل است. از زیرمؤلفه‌های مدیریت شهری مؤلفه شهر هوشمند بیشترین تأثیر (۰/۸۹۰) و مؤلفه تقویت سازمان‌های غیردولتی کمترین تأثیر (۰/۷۲۷) را دارند. همچنین، در بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و مدیریت شهری از دیدگاه مدیران، معاونان، و کارشناسان شهرداری‌های شهر، نتایج حاکی از آن است که مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری در حد نسبتاً زیادی بر مدیریت شهری دارد که مقدار آن برابر با ۰/۸۸ است و حدود ۷۷ درصد از واریانس مدیریت دانش را تبیین می‌کند. بنابراین، می‌توان گفت با افزایش مدیریت دانش میزان توسعه مدیریت شهری نیز افزایش می‌یابد. در این زمینه پیشنهادهای زیر می‌تواند به توسعه بهتر مدیریت شهری کمک کند:

- تشکیل بانک داده از پروژه‌ها و اقدامات انجام‌شده توسط شهرداری‌های شهر یزد؛
- تشکیل واحد مدیریت دانش در شهرداری‌های شهر یزد؛
- تشکیل جلسات بررسی و نقد پروژه‌های اجرایی و در حال اجرا؛
- توجه به کارشناسان و مدیران خلاق و همچنین ارائه مزایا به آن‌ها در شهرداری‌های شهر یزد.

## منابع

۱. پرهیزکار، اکبر و کاظمیان، غلامرضا، ۱۳۸۴، رویکرد حکمروایی شهری و ضرورت آن در مدیریت کلان‌شهری تهران، پژوهش‌های اقتصادی، ۱۶، ۴۰-۵۸.
۲. شهرداری شهر یزد، ۱۳۹۵، *اطلاعات جامع شهرداری شهر یزد*.
۳. طلایی شکری، شهاب؛ طبرسا، غلام‌علی و صادقی، احمد، ۱۳۹۵، تبیین عوامل زمینه‌ای استقرار مدیریت دانش در سازمان مدیریت بحران مورد مطالعه سازمان مدیریت بحران شهرداری تهران، فصل‌نامه مطالعات دانش‌شناسی، ۲ (۷)، ۱-۲۰.
۴. عبدی دانشپور، زهره؛ ابراهیم‌نیا، وحیده و محمودپور، ته‌سرن، ۱۳۹۳، تدبیر چارچوب مدیریت دانش برای سیاست‌گذاری یکپارچه در کلان‌شهر تهران، مجله هنرهای زیبا- معماری و شهرسازی، ۱۹ (۱)، ۵۷-۷۰.
۵. عقیقی، رامین، ۱۳۹۵، اثربخشی مدیریت دانش بر مدیریت شهری از نظر مدیران شهرداری منطقه یک شهر تهران، مطالعات مدیریت شهری، ۷ (۳۳)، ۷۸-۹۱.
۶. مرادی، محمود؛ شاه‌بهرامی، اسدالله، مهدوی؛ مهرگان و بهجتی‌نژاد، آمنه، ۱۳۹۰، نقش مدیریت دانش و سیستم‌های مدیریت دانش در مدیریت اثربخش شهری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه گیلان.
۷. مرکز آمار ایران، ۱۳۹۵، سرشماری ۱۳۹۵.
8. Blau, G.; Hill, T. L.; Snell, C.; Atwater, C.; Halbert, T. and Zuckerman, M. M., 2016, Testing the relationship of gender and business major to professional development behaviors and expected employment. *Journal of Education for Business*, 91(5), 274-279.
9. Donate, M. J. and Sánchez de Pablo, J. D., 2015, The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation, *Journal of Business Research*, 68, 360-370.
10. Durst, S. and Bruns, G., 2016, Sustaining the Future of the Public Sector: Insights into a Swedish Municipality's Dealing with Knowledge Management and Succession Planning. *Journal of Information & Knowledge Management*, 15(2), 20-32.
11. Gaffoor, S. and Cloete, F., 2010, Knowledge management in local government: the case of Stellenbosch Municipality: original research. *South African Journal of Information Management*, 12 (1), 1-7.
12. Glückler, J.; Lazega, E. and Hammer, I., 2017, Knowledge and Networks, *Knowledge and Space*, No. 11, ISBN 978-3-319-45023-0, Springer Open, Cham, <http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-45023-0>.
13. Hall, R. D.; Hall, R. D.; Rowland, C. A. and Rowland, C. A., 2016, Leadership development for managers in turbulent times. *Journal of Management Development*, 35(8), 942-955.
14. Kitchin, F.; Ovens, W. and Turpin, M., 2013, *Capacity building through knowledge management: a toolkit for South African municipalities*.
15. Kolvir, A. K.; Ghorbani, N. and Deray, M., 2016, Considering the influence of factors affecting implementation of knowledge management (case study: central department of Rasht's municipality-Guilan, *Asian Journal of Research in Banking and Finance*, 6(2), 65-75.
16. Lawson, S., 2003, *Examining the relationship between organizational culture and knowledge management*. Doctoral dissertation, Nova Southeastern University.
17. Lindner, F. and Wald, A., 2010, Success factors of knowledge management in temporary organizations, *International Journal of Project Management*, 1-12.
18. Megginson, D. and Whitaker, V., 2017, *Continuing professional development*. Kogan Page Publishers.
19. Ozlen, M. K., 2013, Comparison of the Adoption of Knowledge Management Systems among the Employees of a Turkish Municipality. *Jurnalul Practicilor Comunitare Pozitive*, 1, 112-129.
20. Poortinga, Y. H., 2017, The organization of continued professional development. *Roczniki Psychologiczne/Annals of Psychology*, 18(2), 221-223.
21. Schutte, N. and Barkhuizen, N., 2015, Knowledge Management and Sharing in Local Government: A Social Identity Theory Perspective. *Electronic Journal of Knowledge Management*, 13 (2), 130-141.
22. Svärd, P., 2014, The impact of information culture on information/records management: A case study of a municipality in Belgium. *Records Management Journal*, 24(1), 5-21.