

مدیریت دانش پلیسی و بررسی تبادل دانش و اندوخته‌های علمی و تجربی در کارکنان انتظامی استان آذربایجان غربی

دریافت مقاله: ۹۱/۶/۲۲ پذیرش مقاله: ۹۱/۱۱/۱۰
اسدالله مالکی^۱، احمد نوری^۲، کاظم میرمقدم^۳

از صفحه ۵۵ تا ۷۶

چکیده

با مطرح شدن عنصر دانش و دانایی به عنوان اصلی‌ترین منبع و سرمایه سازمان‌ها، درجه‌ای نو در اداره امور و مدیریت سازمان‌ها گشوده شده است. امروزه مدیریت دانش به عنوان یک موضوع مهم و حیاتی در سازمان مطرح شده است. مدیریت دانش تلاش راهبردی سازمان است که طی آن تلاش می‌شود از راه مهار و استفاده کردن از دارایی‌های فکری که در نزد کارکنان سازمان وجود دارد، کارکنان سازمان هوشمندانه‌تر کار کنند و از دوباره کاری بکاهند و در نهایت خدمات خلاقانه‌تری ارائه کرده و نیاز مشتریان و ارباب‌رجوع را بهتر برآورده سازد. لذا نیروی انتظامی با توجه به وسعت و تعدد مأموریت‌ها برای برقراری نظم و امنیت در حد مطلوب، نیازمند تولید و بهره‌برداری مداوم از اندوخته‌های علمی و تجربی کارکنان است تا از یک سازمان بوروکراتیک به سازمانی دانش‌مدار تبدیل شود. هدف از انجام این پژوهش بررسی میزان توجه به تبادل دانش و اطلاعات و اندوخته‌های علمی و تجربی پلیسی در بین کارکنان است. روش تحقیق به صورت توصیفی-تحلیلی بوده و جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان انتظامی استان آذربایجان غربی و تعداد نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، ۳۸۵ نفر انتخاب که در نهایت ۳۸۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. برای گردآوری داده‌ها و سنجش متغیرهای تحقیق از پرسش‌نامه‌های باک و دیگران (۲۰۰۵)، کانکانهالی و دیگران (۲۰۰۵) و واسکو و فارج استفاده شد و برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها از آزمون همستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شده است. یافته‌های به دست آمده نشان می‌دهد که میزان توجه به تبادل دانش در بین افراد با گروه‌های سنی مختلف و سوابق خدمتی مختلف متفاوت است؛ به طوری که هرچه سن و درجه و رتبه کارکنان بالا می‌رود، تبادل دانش نیز بیشتر می‌شود. نتایج دیگر نشان داد: بین میزان توجه به تبادل دانش با نگرش فردی، احترام به نفس حرفه‌ای و بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد، انجام عمل متقابل، کارآمدی شخصی و شهرت حرفه‌ای رابطه معناداری وجود داشته و فرضیه‌هایی که متغیرهای فوق را داشتند، در سطح ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت داشتند و متغیر لذت بردن از کمک به دیگران حمایت لازم را دریافت نکرد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون چند متغیره و تحلیل مسیر نشان می‌دهد که متغیرهای مستقل، نگرش فردی، احترام به نفس حرفه‌ای، بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد و انجام عمل متقابل در مجموع ۲۰/۱ درصد از واریانس متغیر وابسته را تبیین می‌کنند و بقیه آن تحت تأثیر متغیرهای دیگری است.

کلیدواژه‌ها

دانش، مدیریت دانش، تبادل دانش، اندوخته علمی، دانش آشکار، دانش ضمنی، دانش پلیسی.

۱- کارشناس ارشد روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی (واحد علوم و تحقیقات) آذربایجان غربی

۲- مدرس دانشگاه علوم انتظامی امین

۳- مدرس دانشگاه علوم انتظامی امین

مقدمه

امروزه مدیریت دانش به عنوان یک موضوع مهم و حیاتی در سازمان مطرح شده است. سازمان‌ها بر این باورند که با به‌کارگیری سامانه‌های مدیریت دانش، می‌توانند به برتری بلندمدت خود در عرصه‌های رقابتی ادامه دهند. صاحب‌نظران مدیریت سازمانی، به این نکته اشاره دارند که اگر سازمانی به راحتی نتواند شکل صحیحی از سامانه‌های مدیریت دانش را در جایگاه مناسب خود به‌کاربرد، در عرصه‌های رقابت جهانی با مشکل مواجه خواهد شد.

در سال ۱۹۹۱ و برای اولین بار مطالبی درباره مدیریت دانش در مراکز انتشاراتی مشهور به چاپ رسید و این در حالی بود که کتابی تحت عنوان قدرت فکر نوشته آقای تام استوارت در مجله پرطرفدار فورلیون^۱ به چاپ رسید. شاید بتوان گفت که وسیع‌ترین کار تحقیقاتی در زمینه مدیریت دانش تا امروز در سال ۱۹۹۵ توسط آقایان ای کوجیرو نافوکا، هیرو تاکاتاکی شی در سازمان خلق دانش به نام چگونه شرکت‌های ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود می‌آورند؟ صورت پذیرفته است و در نهایت این که مدیریت دانش آمده است تا جایگاه خود را با ارایه راه‌حل‌های متنوع و متفاوت در مقابل مفاهیم اولیه مدیریت کیفیت جامع، مهندسی مجدد فرآیند کسب‌وکار باز کند؛ به طوری که امروزه شرکت‌های مشاوره‌ای معتبر و بزرگی همچون ارنست، یانگ، آرتور آندرسون، بوز آلن و هامیلتون کسب‌وکار وسیعی را در این زمینه به راه انداخته‌اند. علاوه بر این نیز، سازمان‌های بزرگ دنیا امروزه علاقمندند تا پیوندی را بین مدیریت دانش با مدیریت تغییر، مدیریت خطر، بررسی رقابتی و ... در جهت کسب تجربه بیشتر به وجود آورند (یاریگر روش، حسن، ۱۳۸۲).

لویین و الهومده درباره مدیریت دانش در پلیس، دو تعریف را مد نظر قرار داده‌اند. این دو تعریف از دانش (دانش آشکار و دانش ضمنی یا دانش غیر آشکار) دو دیدگاه اجرایی متفاوت را به وجود می‌آورند که به جای این که انحصاری و منحصر به فرد باشند

مکمل یکدیگر هستند (جوهری کامل، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش فرآیندی چالش‌برانگیز است؛ زیرا شناخت ارزش واقعی آن دشوار بوده و به‌کارگیری مطلوب آن به‌نحوی که برای سازمان ایجاد مزیت رقابتی کند دشوارتر است. اینک مدیران تلاش می‌کنند از طریق مدیریت دانش، دانش انباشته در ذهن اعضای سازمان را استخراج کرده و آن را در میان تمامی افراد سهیم کنند. در این حالت دانش ذخیره شده در سامانه، تبدیل به یک منبع قابل استفاده دائمی گشته و مزیت رقابتی پایدار جهت سازمان فراهم می‌کند (نعمتی و جمشیدی، ۱۳۸۶).

مدیریت دانش فرآیند ایجاد، جذب و به‌کارگیری مجدد دانش فردی و سازمانی است. بات^۱ مدیریت دانش را فرآیند ایجاد، تأیید، ارایه، توزیع و کاربرد دانش می‌داند. سوکومار مدیریت دانش را این‌گونه تعریف می‌کند: حرف‌هایی که هدف آن مهار و به‌کارگیری دانش و اطلاعات و ایجاد دسترسی بی‌کم‌وکاست به آن برای همه کارکنان در یک سازمان است؛ با این هدف که آنها کارشان را بهتر انجام دهند. در حقیقت مدیریت دانش یک فرآیند آگاهانه ایجاد دانش، اعتباربخشی به آن، توزیع و کاربرد آن است. در این تعریف اجزای اصلی مدیریت دانش عبارت‌اند از: اطلاعات، افراد و سیستم (زر آبادی پور و زرگر پور، ۱۳۸۶).

حسن‌زاده (۱۳۸۵) در پژوهشی با هدف بررسی زیرساخت مدیریت دانش در جمهوری اسلامی ایران، از ۲۹۴ نفر از ۴۲۰ مدیر کل مستقر در ۲۱ وزارتخانه و نیز سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی نظرخواهی کرد و دریافت که در خصوص نتایج و ارتباطات بین برنامه الکترونیک و میزان بودجه اختصاص یافته برای فناوری اطلاعات و ارتباطات و مدیریت دانش، بین اولویت مدیریت دانش در راهبرد سازمانی و دانش مداری مدیریت در جامعه مورد پژوهش رابطه وجود ندارد؛ اما بین فرهنگ سازمانی و سطح مدیریت دانش در سازمان‌ها رابطه وجود دارد.

صاحب‌نظران عوامل زیادی را در اهمیت و گرایش به مدیریت دانش شناسایی

کرده‌اند؛ در زیر به برخی از عوامل اشاره می‌شود:

- امروزه سازمان‌ها بر مبنای دانش رقابت می‌کنند و از کاربرد دانش منافع بیشتری کسب می‌کنند؛

- اکثر کالاها و خدمات، اطلاعات محور شده‌اند و آنها نیز به طور فزاینده‌ای پیچیده هستند؛

- یادگیری مادام‌العمر، واقعیت اجتناب‌ناپذیر زندگی سازمان شده است؛

- کاربرد مدیریت دانش منجر به افزایش سریع‌تر حل مسئله، پاسخ به تغییر و انطباق با آن، انعطاف‌پذیری بیشتر و... می‌شود (عدلی، ۱۳۸۵).

پژوهش حاضر قصد بررسی تبادل دانش و اندوخته‌های علمی و تجربی پلیسی را داشته و متغیرهای مختلفی از جمله سن، درجه و رتبه، بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد، لذت بردن از کمک به همکاران، انجام عمل متقابل، کارآمدی شخصی یا علمی، احترام به نفس حرفه‌ای، شهرت حرفه‌ای و نگرش کارکنان را مورد بررسی قرار داده است و میزان رابطه آنها را مورد سنجش قرار می‌دهد. در شکل‌گیری فرضیه‌های تحقیق نیز از ترکیب نظریه‌های مختلف صاحب‌نظران در حوزه‌های مختلف علم مدیریت به‌خصوص در حوزه مدیریت دانش بهره‌گیری شده است.

فرضیه‌های تحقیق

- ۱- بین بها دادن به حرفه‌ای بودن کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۲- بین لذت بردن از کمک به دیگران در کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۳- بین انجام عمل متقابل و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۴- بین کارآمدی شخصی کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۵- بین احترام به نفس حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۶- بین شهرت حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

- ۷- بین نگرش کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.
- ۸- میزان تمایل به تبادل دانش در بین گروه‌های سنی مختلف متفاوت است.
- ۹- میزان تمایل به تبادل دانش در بین افراد با درجه‌های مختلف متفاوت است.

مبانی نظری تحقیق

مفهوم دانش

به منظور درک و تعریف دانش، از جریان دانش^۱ می‌توان کمک گرفت. جریان دانش مجموعه فرآیندها، رویدادها و فعالیت‌هایی است که از طریق آن اطلاعات، دانش و فرادانش^۲ یا خرد از یک وضعیت به وضعیت دیگر تبدیل می‌شود؛ بدین ترتیب هرگونه بحث در زمینه دانش باید از داده‌ها آغاز شود (عدلی، ۱۳۸۴: ۲).

دانش مخلوط سیالی از تجربه‌ها، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربه‌ها و اطلاعات جدید ارایه می‌کند. دانش، در ذهن دانشور به وجود می‌آید و به کار می‌رود. دانش در سازمان ما نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه‌های کاری، فرآیندهای سازمانی، اعمال و هنجارها نیز مجسم می‌شود. دانش مجموعه‌ای از شناخت‌ها و مهارت‌های لازم برای حل یک مسئله است؛ لذا اگر اطلاعاتی که در دست است بتواند مشکلی را حل کند؛ می‌توان گفت دانش وجود دارد. ضمن آن که دانش باید امکان تبدیل به دستورالعمل اجرایی و عملی شدن را داشته باشد (رحمان سرشت، حسین، ۱۳۷۹).

با بیان دانش در قالب زبان و نشانه‌ها، دانش را می‌توان توزیع، نقد و تحلیل کرد و به طریق دیگر آن را افزایش داد. دانش ابزاری است که مردم با آن کنش نشان می‌دهند یا دانش جدید را به دست می‌آورند. دانش عبارت است از افکار و پندارها، فهم و

درس‌های آموخته شده در طول زمان، دانش فهمیده می‌شود و آن را از طریق تجربه، استدلال، بصیرت، یادگیری، خواندن و شنیدن به دست می‌آورند. هنگامی که دیگران دانش خود را با افراد تسهیم می‌کنند، دانش گسترش می‌یابد و هنگامی که دانش فرد با دانش دیگران ترکیب می‌شود، دانش جدیدی به وجود می‌آید (رادینگ، آلن، ۱۳۸۳).

مدیریت دانش

بات^۱ مدیریت دانش را فرآیند ایجاد، تأیید، ارایه، توزیع و کاربرد دانش می‌داند. سوکومار مدیریت دانش را این‌گونه تعریف می‌کند: حرف‌هایی که هدف آن مهار و به‌کارگیری دانش و اطلاعات و ایجاد دسترسی بی‌کم و کاست به آن برای همه کارکنان در یک سازمان است با این هدف که آنها کارشان را بهتر انجام دهند. در حقیقت مدیریت دانش یک فرآیند آگاهانه ایجاد دانش، اعتباربخشی به آن، توزیع و کاربرد آن است. در این تعریف اجزای اصلی مدیریت دانش عبارت‌اند از: اطلاعات، افراد و سیستم (زرآبادی پور و زرگر پور، ۱۳۸۶).

در مدیریت دانش تفکر دانایی محوری و مردم محوری جایگزین سرمایه محوری شده و تسهیم دانش و تجربه محور اصلی آن محسوب می‌شود (نعمتی و جمشیدی، ۱۳۸۶).

جاو و جانگ^۲ (۲۰۰۶) معتقدند مدیریت دانش مطالعه راهبردی فرآیند و فناوری اکتساب، انتخاب، سازمان‌دهی، به اشتراک گذاشتن و به کار بردن اطلاعات کلیدی و کسب‌وکار است (طالبی و همکاران، ۱۳۸۶).

مدیریت دانش تلاش راهبردی سازمان است که طی آن تلاش می‌شود از راه مهار و استفاده کردن از دارایی‌های فکری که در نزد کارکنان و مشتریان سازمان وجود دارد، در رقابت به برتری دست یابند. به دست آوردن، ذخیره‌سازی و توزیع دانش موجب

1. Batt

2. Zang and Zhao

خواهد شد کارکنان سازمان هوشمندانه‌تر کار کنند از دوباره‌کاری بکاهند و در نهایت تولیدات و خدمات خلاقانه‌تری ارائه کنند که نیاز مشتریان را بهتر برآورده سازد (امانی، ۱۳۸۶).

در مدیریت دانش تفکر دانایی محوری و مردم محوری جایگزین سرمایه محوری شده و تسهیم دانش و تجربه، محور اصلی آن محسوب می‌شود (نعمتی و جمشیدی، ۱۳۸۶).

داونپورت و پروساک^۱ (۱۹۹۸) می‌گویند: «مدیریت دانش عبارت است از تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی؛ به طوری که مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم‌گیری‌های شرکت دخیل هستند بتوانند از آن استفاده کنند».

مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها یاری می‌کند اطلاعات مهم را بیابد، گزینش و سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی برای فعالیت‌هایی چون درک مشاهده‌ها، آموختن پویا و تصمیم‌گیری ضروری است. مدیریت دانش عبارت است از مدیریت دانش سازمان که می‌تواند گستره‌ای از ویژگی‌های عملکرد سازمانی را - با قادر ساختن سازمان به عملکرد هوشمندانه‌تر - بهبود بخشد (ویگ^۲، ۱۹۹۳).

مدیریت دانش، راهبردی بهینه‌سازی کسب‌وکار است و به فناوری خاص محدود نمی‌شود. در بیشتر موارد فناوری‌های اطلاعات به خاطر صرفه‌جویی در زمان، در مقایسه با روش‌های دستی نقش کلیدی در مدیریت دانش بازی می‌کنند (طالبی و همکاران، ۱۳۸۶).

مدیریت دانش عبارت است از بهره‌برداری و توسعه دارایی‌های دانشی یک سازمان، در جهت تحقق اهداف سازمان. سازمان‌های موفق در مدیریت دانش، دانش را یک سرمایه سازمانی دانسته و ارزش‌ها و قوانین سازمانی را جهت پشتیبانی از تولید و

1. Davenport And Prusak

2. Wiig

اشتراک دانش توسعه می دهند (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸).

مدیریت دانش به مجموعه‌ای از فعالیت‌های منظم و سامانمند سازمانی اطلاق می‌شود که جهت دستیابی به ارزش بزرگ‌تر، از طریق دانش در دسترس صورت می‌پذیرد. دانش در دسترس، کلیه تجربه‌ها و آموخته‌های افراد یک سازمان و کلیه اسناد و گزارش‌ها در داخل یک سازمان را شامل می‌شود (مرویک، ۲۰۰۱).

نمونه‌ها و چارچوب‌های مدیریت دانش

نمونه نوناکا و تاکوچی

محققان مدیریت ژاپنی تأثیر زیادی بر مباحث مدیریت دانش داشته‌اند. مفهوم دانش پنهان و دانش آشکار توسط نوناکا و تاکوچی برای طرح‌ریزی نظریه‌سازمانی طبقه‌بندی شده است. در این نمونه پویا، نحوه استفاده و تبدیل دو نوع دانش آشکار و پنهان در چگونگی مدیریت آن، به صورت حرکتی مارپیچی (حلزونی) فرض شده است. همچنین در تفکر یاد شده فرض بر این است که تنها افراد، به وجود آورنده دانش هستند؛ بنابراین فرآیند تولید دانش سازمانی باید به عنوان فرآیند مستمری باشد که در آن، دانش ایجاد شده توسط افراد- به طور سازمان‌دهی شده‌ای- تقویت و هدایت شود. بر پایه الگوی نونوکا و تاکوچی مراحل زیر باید برای انتقال (تبدیل) این دو نوع دانش در سطوح گوناگون سازمان انجام شوند:

- ۱- اجتماعی سازی (پنهان به پنهان): انتقال دانش نامشهود یک فرد به فرد دیگر؛
- ۲- برونی سازی (پنهان به آشکار): تبدیل دانش نامشهود به دانش مشهود. در این حالت فرد می‌تواند، دانش خود را در قالب مطالب منظم شده (هم‌اندیشی- کارگاه آموزشی) به دیگران ارائه کند.
- ۳- ترکیب (آشکار به آشکار): در این مرحله، حرکت از دانش آشکار فردی به سمت دانش آشکار گروهی و ذخیره‌سازی آن انجام می‌شود. با توجه به استفاده از دانش

موجود، امکان حل مسایل از طریق گروه فراهم شده، به دنبال آن دانش توسعه می‌یابد؛ ۴- درونی سازی (آشکار به ضمنی): در این مرحله، دانش آشکار کسب شده در سازمان نهادینه می‌شود. همچنین گذراندن این مرحله برای افراد، آفرینش دانش ضمنی جدید شخصی را نیز در پی دارد. (نوناکا و تاکوچی، ۱۹۹۴، به نقل از زعفریان و همکاران، ۱۳۸۷).

نمونه پندلتون

مدیریت دانش در نمونه پندلتون به عنوان پنج راهبرد هدفمند طراحی شده است که عبارت‌اند از:

۱- خلق محیط نوآورانه؛ ۲- گرفتن دانش؛ ۳- تبادل دانش؛ ۴- کاربرد دانش؛ ۵- تولید دانش.

این نمونه مشخص می‌سازد که اداره پلیس دارای منابع زیادی از دانش غیر مکتوب و اغلب تخصصی است و به طور معمول تولید دانش از طریق اقدامات سازمانی که نقش حیاتی در چالش‌های امنیتی معاصر دارد، حاصل می‌شود. یکی از وظایف اساسی این نمونه تغییر شکل فنی است. دانش فنی بعد شناختی مهمی است و شامل نمونه‌های ذهنی، باورها و رویکردها است و از این رو به راحتی شناخته می‌شود. معنای ضمنی این نمونه شکل دادن به درک‌های ما از جهان پیرامون است. وقتی افراد به دانش، تجربه، مهارت، دانش فنی متخصصان و تجارب افراد خبره دسترسی داشته باشند و وقتی اقدامات آنها در سطح متخصصان بوده و اغلب اوقات اثربخش‌تر از آنها است، بهتر می‌توانند عمل کنند (بوکوو تیز و ویلیامز، ۱۹۹۹، به نقل از ابراهیمی قوام، ۱۳۹۰).

نمونه «بک من»

«بک من» هشت مرحله زیر را برای فرآیند مدیریت دانش پیشنهاد داده است:

- شناسایی کردن^۱: تعیین صلاحیت‌های درونی، منبع راهبردی، قلمرو دانش؛
- تسخیر کردن^۲: رسمی کردن دانش موجود؛
- انتخاب کردن^۳: تعیین ارتباط دانش، ارزش و دقت، رفع دانش‌های ناسازگار؛
- ذخیره کردن^۴: معرفی حافظه یکی شده در مخزن دانش با انواع الگوهای دانش؛
- پخش کردن^۵: توزیع دانش برای استفاده‌کنندگان به طور خودکار بر پایه علاقه و کار و تشریک مساعی دانش در میان گروه‌ها؛
- به کار بردن^۶: بازیافتن و استفاده دانش در تصمیم‌گیری‌ها، حل مسایل، خودکار کردن و پشتیبانی کار و مددکاری شغل و آموزش؛
- ایجاد کردن^۷: تولید دانش جدید در حین تحقیقات، تجربه کردن کار و فکر خلاق؛
- تجارت کردن^۸: فروش و معامله، توسعه و عرضه کردن دانش جدید به بازار در قالب محصولات و خدمات (افرازه، عباس، ۸۴).

چرخه مدیریت دانش هیسینگ:

نمونه هیسینگ (۲۰۰۰) از چهار مرحله زیر تشکیل شده است: خلق دانش که به توانایی یادگیری و ارتباط بر می‌گردد؛ ذخیره دانش که از طریق آن قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ای که امکان جست‌وجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارمندان دیگر و تسهیم مؤثر دانش فراهم می‌شود، نشر و به کارگیری دانش (حبیبی، ۱۳۸۷: ۵۳).

-
1. Identify
 2. Capture
 3. Select
 4. Store
 5. Share
 6. Apply
 7. Create
 8. Sell

روش‌شناسی تحقیق

روش تحقیق به صورت توصیفی-تحلیلی و جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان انتظامی استان آذربایجان غربی بوده و با عنایت به اینکه دسترسی به آمار دقیق مقدرور نبود؛ لذا برای به دست آوردن حجم نمونه از فرمول کوکران بهره گرفته شد که بر اساس آن حجم نمونه ۳۸۵ نفر به دست آمد؛ ولی با توجه به افت آزمودنی‌ها این مقدار به ۴۰۰ نفر افزایش یافت و در نهایت ۳۸۰ پرسش‌نامه جمع‌آوری شد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده بوده و برای گردآوری داده‌ها و سنجش متغیرهای تحقیق از پرسش‌نامه‌های باک و دیگران (۲۰۰۵)، کانکانهالی و دیگران (۲۰۰۵) و واسکو و فارج (۲۰۰۵) استفاده شد و متغیرهای تحقیق عبارت بودند از آرایه تصویر حرفه‌ای، لذت بردن از کمک به دیگران، انجام عمل متقابل، کارآمدی عملی، احترام به نفس حرفه‌ای، شهرت حرفه‌ای، نگرش فردی و میزان توجه به تبادل دانش که با استفاده از مقیاس لیکرت مورد سنجش واقع گردیده است. پایایی مقیاس‌ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه شد و برای سنجش میزان روایی، پرسش‌نامه در اختیار چند تن از اساتید در رشته‌های مدیریت قرار داده شد. پس از نقدهای ایشان مورد بازنگری نهایی قرار گرفت و برای توصیف متغیرهای جمعیت شناختی با استفاده از آمار توصیفی و برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش به تحلیل فرضیه‌های پژوهش با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون به سبب برقرار بودن پیش فرض‌های آزمون پرداخته می‌شود و جدول زیر نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱: نتایج آزمون همبستگی پیرسون فرضیه‌های پژوهش

سطح معناداری	ضریب همبستگی	فراوانی	نام فرضیه
۰/۰۰۰	۰/۳۱۶	۳۸۰	بها دادن به حرفه‌ای بودن کارکنان و تمایل به تبادل دانش
۰/۱۲۲	۰/۰۸۰	۳۸۰	لذت بردن از کمک به دیگران در کارکنان و تمایل به تبادل دانش
۰/۰۴۳	-/۰۴۰	۳۸۰	انجام عمل متقابل و تمایل به تبادل دانش
۰/۰۰۰	۰/۲۲۶	۳۸۰	کارآمدی شخصی کارکنان و تمایل به تبادل دانش
۰/۰۰۰	۰/۲۳۸	۳۸۰	احترام به نفس حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش
۰/۰۰۰	۰/۲۵۰	۳۸۰	شهرت حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش
۰/۰۰۰	۰/۳۹۴	۳۸۰	نگرش کارکنان و تمایل به تبادل دانش

فرضیه اول: بین بها دادن به حرفه‌ای بودن کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر بها دادن به حرفه‌ای بودن کارکنان و تمایل به تبادل دانش ($r = ۰/۳۱۶$) و مقدار p معادل آن ($۰/۰۰۰$) نشان‌دهنده معناداری رابطه بین متغیرهای این فرضیه بوده و این فرضیه با احتمال ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت کرده و تأیید می‌شود. از آنجاکه علامت ضریب همبستگی مثبت است نوع رابطه مستقیم است؛ یعنی هرچه به حرفه‌ای بودن کارکنان بها داده شوند، به همان اندازه تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر خواهد شد.

فرضیه دوم: بین لذت بردن از کمک به همکاران و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای این فرضیه ($r = ۰/۰۸۰$) و مقدار p معادل آن ($۰/۱۲۲$) نشان می‌دهد این میزان همبستگی در سطح ۵ درصد از نظر آماری معنادار نیست و فرضیه پژوهش حمایت لازم را دریافت نکرده و رد می‌شود و این بیانگر آن است رابطه بین این دو متغیر شاید به لحاظ مناسبات و

رفتارهای رسمی و یا فرهنگ‌سازمانی، در سازمان است.

فرضیه سوم: بین انجام عمل متقابل و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون، بین متغیر انجام عمل متقابل و تمایل به تبادل دانش ($r = 0/040$) و مقدار p معادل آن ($0/043$) نشان می‌دهد: این میزان همبستگی در سطح ۵ درصد از نظر آماری معنادار بوده و فرضیه پژوهش حمایت لازم را در سطح ۹۵ درصد دریافت کرده و تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم: بین کارآمدی شخصی کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر کارآمدی شخصی کارکنان و تمایل به تبادل دانش ($r = 0/226$) و مقدار p معادل آن ($0/000$) نشان‌دهنده معناداری رابطه بین متغیرهای این فرضیه بوده و این فرضیه با احتمال ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت و تأیید می‌شود. از آنجاکه علامت ضریب همبستگی مثبت است نوع رابطه مستقیم است؛ یعنی هرچه کارآمدی شخصی کارکنان بیشتر باشد، به همان اندازه تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر خواهد شد.

فرضیه پنجم: بین احترام به نفس حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای فرضیه پنجم ($r = 0/238$) و مقدار p معادل آن ($0/000$) نشان‌دهنده معناداری رابطه بین احترام به نفس حرفه‌ای و تمایل به تبادل دانش است و از آنجاکه علامت ضریب همبستگی مثبت است، نوع رابطه مستقیم می‌باشد؛ یعنی با افزایش یکی از متغیرها، متغیر دیگر نیز افزایش می‌یابد؛ لذا این فرضیه با احتمال ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت و تأیید می‌شود.

فرضیه ششم: بین شهرت حرفه‌ای کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرهای این فرضیه ($r=0/250$) و مقدار p معادل آن ($0/000$) نشان‌دهنده معناداری رابطه بین متغیرهای این فرضیه بوده و این فرضیه با احتمال ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت کرده و تأیید می‌شود.

فرضیه هفتم: بین نگرش کارکنان و تمایل به تبادل دانش رابطه وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول شماره (۱)، ضریب همبستگی پیرسون بین نگرش کارکنان و تمایل به تبادل دانش ($r=0/394$) و مقدار p معادل آن ($0/000$) نشان‌دهنده معناداری رابطه بین متغیرهای این فرضیه بوده و این فرضیه با احتمال ۹۵ درصد حمایت لازم را دریافت و تأیید می‌شود. از آنجاکه علامت ضریب همبستگی مثبت است نوع رابطه مستقیم است؛ یعنی هرچه نگرش کارکنان مثبت باشد به همان اندازه تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر خواهد بود.

فرضیه هشتم: میزان تمایل به تبادل دانش در بین گروه‌های سنی مختلف متفاوت است.

جدول شماره ۲: میزان تمایل به تبادل دانش در میان گروه‌های سنی مختلف

Sig	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	
0/000	23/020	5/561	2	11/302	تغییرات بین گروهی
		1/245	377	92/545	تغییرات درون گروهی
			379	103/846	کل

با توجه به اینکه سطح معناداری آزمون F برای کارکنان با گروه‌های سنی مختلف، از ۰.۰۵ کوچک‌تر است؛ لذا فرض متفاوت بودن تبادل دانش در بین گروه‌های سنی مختلف پذیرفته می‌شود. بر اساس نتایج آزمون توکی میانگین گروه‌های سنی مختلف با توجه به تبادل دانش متفاوت بوده و هرچه سن بیشتر می‌شود تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر می‌شود؛ بنابراین فرضیه هشتم نیز حمایت لازم را در سطح ۹۵ درصد دریافت و

تأیید می‌شود.

فرضیه نهم: میزان تمایل به تبادل دانش در بین افراد با درجه‌های مختلف متفاوت است.

جدول ۳: میزان تمایل به تبادل دانش در بین کارکنان با درجه و رتبه‌های متفاوت

Sig	F	میانگین مجزورات	درجه آزادی	مجموع مجزورات	
۰/۰۰۰	۶/۷۶۴	۱/۷۷۳	۳	۵/۳۱۸	تغییرات بین گروهی
		۱/۲۶۲	۳۷۶	۹۸/۵۲۹	تغییرات درون‌گروهی
			۳۷۹	۱۰۳/۸۴۶	کل

چنانچه ملاحظه می‌شود سطح معناداری آزمون F از ۰.۰۵ کوچک‌تر است؛ لذا فرض تفاوت میانگین تبادل دانش در میان کارکنان با درجه‌ها و رتبه‌های متفاوت پذیرفته می‌شود؛ بنابراین فرضیه نهم نیز حمایت لازم را در سطح ۹۵ درصد دریافت و تأیید می‌شود؛ یعنی هرچه درجه و رتبه بیشتر می‌شود تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر می‌شود.

تحلیل رگرسیون چندگانه

در تحلیل رگرسیون زیر از روش «ایتر^۱» استفاده شده است؛ لذا کلیه متغیرهای مستقل همزمان وارد نمونه شده‌اند. بر اساس جدول زیر، مقدار ضریب همبستگی (R) بین متغیرها ۰/۴۶۵ است که نشان می‌دهد بین مجموعه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته (تمایل به تبادل دانش) همبستگی متوسطی وجود دارد. مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۲۰۱) نشانگر این است که تنها ۲۰ درصد از کل تغییرات میزان تمایل به تبادل دانش، وابسته به متغیرهای مستقل به‌کاررفته در این تحقیق است.

جدول ۴: خلاصه نمونه

تعداد نمونه تشکیل شده	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۴۶۵	۱/۲۱۶	۰/۲۰۱	۰/۴۶۷۸۲

تحلیل مسیر

تحلیل مسیر از خانواده تحلیل رگرسیون است. اندیشه مکانیزم علی-معلولی در کاربرد این روش، نقش بارزی را ایفا می‌کند (ساعی، ۱۳۸۱: ۱۹۳). قاعده مکانیزم علی، معلولی کمک می‌کند که متغیر وابسته از طریق ترکیبی از متغیرهای مستقل تبیین شود. بر اساس تحلیل رگرسیونی که در قسمت قبل محاسبه شد، برای روابطی که معنادار شدند، به ترتیب بزرگ‌ترین β را داریم:

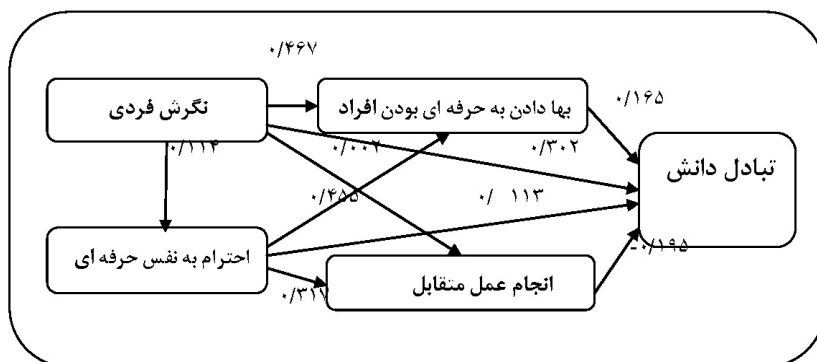
جدول ۵: متغیر وابسته: تمایل به تبادل دانش

سطح معناداری	مقدار بتا	نام متغیر
۰/۰۰۰	۰/۳۰۲	نگرش فردی
۰/۰۱۱	۰/۱۶۵	بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد
۰/۰۴۹	۰/۱۱۳	احترام به نفس حرفه‌ای
۰/۰۰۱	-۰/۱۹۵	عمل متقابل

لذا معادله رگرسیون را می‌توان به صورت زیر نوشت:

رگرسیون و ضرایب رگرسیونی تأثیر مستقیم متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته را نشان می‌دهند؛ اما تحلیل مسیر علاوه بر مشخص کردن تأثیر مستقیم متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته، تأثیرات غیرمستقیم متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته را نیز نشان می‌دهد. تحلیل مسیر همچنین، میزان کذب روابط میان متغیرها را نشان می‌دهد؛ یعنی چقدر از این روابط ناشی از متغیر مستقل مورد نظر است و چقدر ناشی از متغیرهای خارج از تحلیل ماست؛ لذا در مرحله بعد، بر اساس نمونه مفهومی تحقیق، متغیر نگرش که بیشترین تأثیر را بر متغیر تمایل به تبادل دانش دارد، به عنوان متغیر وابسته وارد معادله رگرسیونی می‌شود و تأثیر سایر متغیرهای مستقل بر آن مورد آزمون قرار می‌گیرد.

در نهایت نمودار تحلیل مسیر به صورت زیر شکل گرفت:



شکل ۱: نمودار نهایی تحلیل مسیر، همراه با ضرایب بتا

جدول ۶: مجموع آثار مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته

متغیر مستقل	آثار مستقیم	آثار غیرمستقیم	مجموع آثار مستقیم و غیرمستقیم هر متغیر
نگرش فردی	۰/۴۶۷	۰/۰۶۹	۰/۵۳۶
احترام به نفس حرفه‌ای	۰/۱۱۳	۰/۰۱۳	۰/۱۲۶
بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد	۰/۱۶۵	۰/۰۵۵	۰/۲۲
عمل متقابل	-۰/۱۹۵	-----	-۰/۱۹۵

تحلیل مسیر نشان داد از نه متغیر مطرح شده در نمونه، تنها چهار متغیر نگرش فردی، احترام به نفس حرفه‌ای، ارابه تصویر حرفه‌ای و انجام عمل متقابل در تحلیل رگرسیون معنادار بوده و در نمونه باقی ماندند؛ لذا بر اساس جدول (۶) نگرش فردی بیشترین تأثیر را بر متغیر وابسته داشته است؛ بنابراین بر اساس جدول (۴) و با توجه به ضریب تعیین به دست آمده که برابر (۰/۲۰۱) است؛ نتیجه می‌گیریم ۲۰ درصد از مجموع تغییرات متغیر وابسته توسط نمونه تحلیلی فوق تبیین می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

تبادل دانش در سطوح مختلفی در سازمان از جمله بین افراد، از فرد به منابع مشخص شده، از افراد به گروه‌ها، بین گروه‌ها و در نهایت از گروه به سازمان صورت می‌گیرد و یکی از مهم‌ترین مرحله مدیریت دانش در سازمان‌ها، انتقال آن به محل‌های مورد نیاز سازمان است و این کار ساده‌ای نیست؛ چرا که اغلب سازمان‌ها نمی‌دانند چه دانشی در اختیار دارند و چگونه آن را مدیریت کرده و به محل‌های مورد نیاز برسانند.

هدف پژوهش حاضر بررسی تبادل دانش و اندوخته‌های علمی و تجربی پلیسی بوده است. در این راستا یافته‌های پژوهش نشان داد که تبادل دانش در بین گروه‌های سنی مختلف و درجه یا رتبه‌های مختلف بر اساس آزمون ANOVA و نتایج آزمون توکی متفاوت بوده و هرچه سن و درجه بیشتر می‌شود، تمایل به تبادل دانش نیز بیشتر می‌شود.

یافته‌های دیگر پژوهش نشان داد که بین متغیرهای مستقل، بها دادن به حرفه‌ای بودن افراد یا بالا بردن وجهه و احترام، انجام عمل متقابل، کارآمدی شخصی یا علمی، احترام به نفس حرفه‌ای یا احساس ارزشمندی فرد، شهرت حرفه‌ای یا حسن شهرت فرد و نگرش مثبت کارکنان با متغیر وابسته میزان تمایل به تبادل دانش همبستگی وجود داشته و رابطه معناداری دارند ولی متغیر لذت بردن از کمک به دیگران معنادار نبود و حمایت لازم را دریافت نکرد.

رگرسیون و ضرایب رگرسیونی تأثیر مستقیم متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته را نشان می‌دهند؛ لذا در تحلیل رگرسیون چندگانه با توجه به اینکه مقدار ضریب همبستگی (R) بین متغیرها ۰/۴۶۵ است؛ نشان می‌دهد بین مجموعه متغیرهای مستقل و متغیر وابسته (تمایل به تبادل دانش) همبستگی متوسطی وجود دارد. در تحلیل مسیر سعی شد علاوه بر مشخص کردن تأثیر مستقیم متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته، تأثیرات غیرمستقیم متغیر مستقل بر روی متغیر وابسته را نیز مشخص و تعیین کنیم که چقدر از این روابط ناشی از متغیر مستقل مورد نظر است و چقدر ناشی از متغیرهای

خارج از تحلیل ماست. تحلیل مسیر نشان داد از هفت متغیر مطرح شده در نمونه، تنها چهار متغیر نگرش فردی، احترام به نفس حرفه‌ای، ارایه تصویر حرفه‌ای و انجام عمل متقابل در تحلیل رگرسیون معنادار بوده و در نمونه باقی ماندند. نتایج تحلیل نشان داد که متغیر نگرش فردی بیشترین تأثیر را بر متغیر وابسته داشته است و با توجه به ضریب تعیین به دست آمده که برابر (۰/۲۰۱) است؛ نتیجه می‌گیریم ۲۰ درصد از مجموع تغییرات متغیر وابسته توسط نمونه تحلیلی فوق تبیین می‌شود.

پیشنهادها

- ۱- ایجاد باور و اعتقاد در مدیران و درک ضرورت تغییر و مدیریت دانش در سازمان؛
- ۲- تدوین آیین‌نامه مناسب تغییرپذیری در سطوح مختلف سازمان؛
- ۳- تدوین آیین‌نامه مدیریت دانش و مشخص کردن وظایف هر یک از مدیران؛
- ۴- ایجاد فرهنگ تسهیم و تبادل دانش و فضای اعتماد؛
- ۵- تغییر فرهنگ سازمانی در یک برنامه بلندمدت؛
- ۶- تدوین نقشه‌های مدیریت دانش که در آن دانش سازمان، نیازهای سازمان، خبرگان، محل دانش، ارتباطات به خوبی تشخیص داده شود؛
- ۷- ایجاد پایگاه دانایی سازمان و استفاده از سامانه‌های فناوری مدیریت دانش و ایجاد مکان‌های توزیع و تبادل دانش؛
- ۸- انطباق راهبردهای مدیریت دانش با راهبردهای اصلی سازمان؛
- ۹- ایجاد جو مدیریتی باز و تشریک مساعی مدیران با کارکنان؛
- ۱۰- ایجاد رشته مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی امین.

منابع و مآخذ

- افزاره، عباس (۱۳۸۴). مدیریت دانش (مفاهیم، نمونه‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی).
دانشگاه صنعتی امیرکبیر، دانشکده مهندسی صنایع.

- امانی، مرتضی (۱۳۸۶). بررسی مقایسه‌ای میزان پیاده‌سازی فرآیند مدیریت دانش در مراکز دولتی و خصوصی، مقاله برگزیده اولین اجلاس ملی مدیریت دانش، بهمن ۱۳۸۶.
- طالبی، کامبیز و محمودی، حمیدرضا؛ رحیمی، مهدی (۱۳۸۶). رایه چارچوبی جهت پیاده‌سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط، مقاله برگزیده اولین اجلاس ملی مدیریت دانش، بهمن ۱۳۸۶.
- نعمتی، محمدعلی؛ جمشیدی، لاله (۱۳۸۶). بررسی رابطه و تأثیر فرآیند تسهیم دانش و تجربه بر توسعه سرمایه اجتماعی در میان اعضای واحدهای فناوری مرکز رشد دانشگاه شهید بهشتی، مقاله برگزیده اولین اجلاس ملی مدیریت دانش، بهمن ۱۳۸۶.
- زر آبادی پور، سعید؛ زرگرپور، حمید (۱۳۸۶). بررسی حاصل از تأخیر یک پروژه ملی با استفاده از مدیریت دانش، مقاله برگزیده اولین اجلاس ملی مدیریت دانش، بهمن ۱۳۸۶.
- ابطحی، سید حسین (۱۳۸۶). نگرشی آسیب شناسانه بر پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان، مقاله برگزیده اولین اجلاس ملی مدیریت دانش، بهمن ۱۳۸۶.
- ابراهیمی قوام، صغرا (۱۳۹۰). فصلنامه توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، سال ششم، شماره ۲۰، تابستان ۱۳۹۱، انتشارات دانشگاه علوم انتظامی امین.
- زعفریان، رضا (۱۳۸۷). فصلنامه توسعه کارآفرینی، سال اول شماره دوم زمستان، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- گاتچالگ، پیتر (۱۳۸۸). سامانه‌های مدیریت دانش در خدمت پلیس، ترجمه صدیقه نظری و مهدی نوروزی خیابانی، تهران: سازمان تحقیقات و مطالعات ناجا.
- حبیبی، علی (۱۳۸۷). پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های مهندسی، تهران: انتشارات ارگ.

- عدلی، فریبا (۱۳۸۴). مدیریت دانش، حرکت به سوی دانش، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.
- رادینگ، آلن (۱۳۸۳). مدیریت دانش، ترجمه دکتر محمدحسین لطیفی، تهران: انتشارات سمت.
- داوونپورت، پرساک (۱۳۷۹). مدیریت دانش، ترجمه دکتر حسین رحمان سرشت، تهران: انتشارات ساپکو.
- جواهری کامل، مهدی (۱۳۸۸). مدیریت دانش در تحقیقات پلیس، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، شماره ۲۳، خرداد و تیر ۱۳۸۸.
- *English references* Davenport, T.H. and. Prusak L. (1998), Working knowledge: How Organizations Manage What They Know, Harvard Business School Press-Boston, MA
- Marwick, A. D. (2001), Knowledge Management technology, IBM Systems Journal, vol. 4,no.4, pp814-829
- Wiig,k. (1993). Knowledge Management foundations: Arlington, tx: schema press.

