

theoretical research and its method is

Abstract

The purpose of this study is to design a model for establishing knowledge management in the General Registry Office of Bushehr Province. This research is a kind of theoretical research and its method is mixed with a sequential-exploratory approach according to the objectives of the research. The research method in the qualitative part was grounded theory. Both library and field methods were used to collect qualitative information. The required data were collected by semi-in-depth interview technique. To validate the results, the method of reliability, reliability and verification and to increase trust, two coders were used. The statistical population in this section consisted of all experts and specialists as well as experts and managers of the General Registry Office of Bushehr Province. Using purposive sampling method, 32 people were selected and the information required for the research was collected. Fluid, selective and selective services were used to analyze the data. The statistical population of the study in this section was all managers and experts in different fields of the General Registry Office of Bushehr Province, 92 people. Due to the limited research population, using the census sampling method, all employees and managers as a sample. Statistics of this section were selected. To analyze the data using the methods of The results showed that six components: staff, managers, laws and regulations, organizational structure, organizational culture and facilities and costs, are effective as components of the implementation of knowledge management system in the General Registry Office of Bushehr Province.

Keywords: knowledge management, Bushehr province registry, grounded theory, organizational structure

طراحی مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر

ناصر باغبان^۱حسین افلاکی فرد^۲حمیدرضا معتمد^۳مهرداد همراهی^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۶/۱۵

چکیده

هدف این تحقیق طراحی مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر می‌باشد. این پژوهش از نوع تحقیقات نظری و روش آن با توجه به اهداف پژوهش، آمیخته با رویکرد متوالی-اکتشافی می‌باشد. روش تحقیق در بخش کیفی گراند تئوری بود. از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت گردآوری اطلاعات کیفی استفاده شد. داده‌های مورد نیاز با تکنیک مصاحبه نیمه عمیق گردآوری گردید. جهت اعتباریابی نتایج از روش قابلیت باورپذیری، اطمینان‌پذیری و تأیید-پذیری و برای افزایش اعتماد، از دو کدگذار استفاده شد. جامعه آماری در این بخش را کلیه کارشناسان و متخصصان و همچنین صاحب‌نظران و مدیران اداره کل ثبت احوال استان بوشهر تشکیل می‌دادند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، تعداد ۳۲ نفر انتخاب و اطلاعات مورد نیاز پژوهش جمع‌آوری گردید. از کدگذاری‌های باز، محوری و گزینشی جهت تحلیل داده‌ها استفاده گردید. جامعه آماری پژوهش در این بخش، تمام مدیران و کارشناسان حوزه‌های مختلف اداره کل ثبت احوال استان بوشهر به تعداد ۹۲ نفر بود که با توجه به محدود بودن جامعه تحقیق، با استفاده از روش نمونه‌گیری سرشماری، همه کارکنان و مدیران به عنوان نمونه آماری این بخش انتخاب شدند. جهت تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی، آزمون تی، آزمون ضریب همبستگی کندال (W)، تحلیل مسیر و تحلیل کلی مدل و معناداری آزمون (P)، استفاده شد. نتایج نشان داد، شش مولفه: کارکنان، مدیران، قوانین و مقررات، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و امکانات و هزینه، به عنوان مولفه‌های پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر مؤثر هستند.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، ثبت احوال استان بوشهر، گراند تئوری، ساختار سازمانی

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، واحد کازرون، دانشگاه آزاد اسلامی، کازرون، ایران

ایمیل: baghban3500@gmail.com

^۲ (نویسنده مسئول) استادیار گروه علوم تربیتی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران

ایمیل: h.a.f.1352@gmail.com

^۳ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد کازرون، دانشگاه آزاد اسلامی، کازرون، ایران

ایمیل: hrmotamed@yahoo.com

^۴ استادیار گروه مدیریت آموزشی، واحد کازرون، دانشگاه آزاد اسلامی، کازرون، ایران

ایمیل: mehrdadhamrahi@gmail.com

امروزه سازمان‌ها با محیط‌های بسیار گسترده و همچنین اصرار بر جهانی شدن و افزایش رقابت‌پذیری بازار پویا مواجه هستند (باب ولدر، بورگان و هوبنر^۱، ۲۰۱۶). دانش یکی از مهمترین منابع سازمان‌ها و شرکت‌ها برای رسیدن به مزیت‌های رقابتی است و به دلیل پویا بودن، نیازمند مدیریت دقیق است (ماسا و تستا^۲، ۲۰۰۹). سازمان‌ها گرایش به توجه بیشتر به موضوع دانش پیدا کرده‌اند، بنابراین استراتژی کسب و کار به استراتژی دانش محور، تغییر جهت داده است (ونگ، گیو و فن^۳، ۲۰۱۴). مدیریت دانش از موضوعات در حال ظهور جوامع علمی و حرفه‌ای در بسیاری از زمینه‌های دانش از جمله علوم شناختی، جامعه‌شناسی، علوم مدیریت، علوم اطلاعات، مهندسی دانش، هوش مصنوعی و اقتصاد است (فرزین و همکاران^۴، ۲۰۱۴). دهه‌های اخیر اعتقاد به اینکه مدیریت دانش در درون سازمان‌ها فاکتور مهمی برای موفقیت تجاری است، افزایش یافته است و قبول این واقعیت که پیاده‌سازی مدیریت دانش درون سازمان، باعث ارتقا درک و ارتقا دانش ضمنی می‌شود (فلوید، لاوزان، شالو و کروز^۵، ۲۰۱۳). بعد از مطرح شدن مفاهیم مهندسی مجدد و مدیریت کیفیت جامع، مفهوم جدیدی به نام مدیریت دانش و به تبع آن سیستم‌های مدیریت دانش پا به عرصه وجود گذاشتند (بنفیلد^۶، ۲۰۰۹). مدیریت دانش با نوآوری‌ها و ابداعات در مهارت‌های مدیریتی و یادگیری سازمانی نقاط مشترک بسیاری دارد. ابتدا مدیریت دانش بر سیستم‌های اطلاعاتی متمرکز بود و سپس نیروی خود را به سوی توسعه مدیریت سرمایه فکری و مهارت‌های مدیریتی تغییر داد. با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی‌های آن در حیطه عملکرد سازمان‌ها، می‌توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات به‌روز برای ادامه حیات سازمان‌ها به یک ضرورت انکارناپذیر تبدیل شده است. به خصوص اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد، این نتیجه حاصل می‌شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه‌ای اطلاعاتی است که در آن به تدریج فناوری‌های نیرو افزا جای خود را به فناوری‌های دانش افزا می‌دهند (هاری هاران^۷، ۲۰۱۵).

در خصوص مدیریت دانش، تعاریف بسیاری ارائه شده اما در یک مفهوم کلی مدیریت دانش، مدیریت کل سرمایه فکری سازمان، خلق، کسب، تقسیم، نگهداری و بکارگیری دانش مناسب در سازمان توسط نیروی انسانی و زیرساخت‌های سازمانی، فرهنگی و فن آوری اطلاعات است که دستاورد آن تولید ارزش از دارایی‌های ناملموس سازمان، روزآمدی و ایجاد سازمان یادگیرنده می‌باشد (ربیع، معالی، ۱۳۹۱).

راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱، همان مدیریت دانش است. بنابراین مدیریت سازمان‌ها باید با تکیه بر دانایی برتر امکان اتخاذ تصمیمات متحول‌تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. در واقع مدیریت دانایی مقوله‌ای هم‌تراز خود دانایی محسوب می‌شود که در

^۱ Bubwolder, Burgahn & Hubner
^۲ Massa & Testa
^۳ Wang & Wang
^۴ Farzin
^۵ Floyde, Lawson, Shalloe & Cruz
^۶ Bonfield
^۷ Hariharan

سازمان‌ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت فردی، گروهی تبیین و روشن کند (طبرسا و اورمزدی، ۱۳۸۷). اگرچه پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش متفاوت از سیستم‌های اطلاعاتی سازمان سنتی است، پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش از سیستم‌های ساختار نیافته و تکنولوژی‌های غیرنوآور، مشکل و ریسکی است، بنابراین تلاش برای شناسایی عوامل موثر در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش نیاز است (ونگ و ونگ^۱، ۲۰۱۶).

بسیاری از سازمان‌ها برای پاسخگویی به چالش مدیریت دانش روی به تمرکز خاص و سرمایه‌گذاری بر روی سیستم‌های مدیریت دانش آورده‌اند، بنابراین استفاده و توجه به سیستم‌های مدیریت دانش موضوع مهمی برای سازمان می‌باشد (لی، لیو و لیو^۲، ۲۰۱۶).

رویکرد دولت در برنامه‌های پنج ساله توسعه و برنامه چشم انداز بیست ساله، اولویت دادن به دانایی محوری و حرکت به سمت اقتصاد دانش محور است تا ایران در افق ۱۴۱۴ به کشور نخست منطقه آسیا از تمامی ابعاد اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی تبدیل شود. از آن جایی که تحقق این آرمان تحولی، مشروط به آن است که برنامه‌های راهبردی، متناسب با محوریت دانایی تدوین و اجرا گردد و این امر مستلزم زیر ساخت‌های لازم می‌باشد و هم چنین به اهمیت این موضوع در بند ۱۶ سیاست‌های کلی نظام اداری کشور دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات اشاره شده است (سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، ۱۳۹۰). هم چنین راهبرد کلان چهارم از میان ۱۳ راهبرد در سند چشم‌انداز علم و فن آوری کشور در افق ۱۴۱۴ به امر مدیریت دانش و تاکید بر نهادینه کردن آن بر اساس الگوهای ایرانی- اسلامی در نهادهای علمی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و دفاعی امنیتی تدوین گردیده است (نقشه جامع علمی کشور، ۱۳۹۸). اما از آنجاییکه بر اساس تحقیقات انجام شده توسط نوناکا و تاکوچی دانش آفرینی و مدیریت دانش از سوی سازمان‌ها همواره در تحقیقات مدیریتی و به‌ویژه در سازمان‌های آموزشی مورد غفلت قرار گرفته شده است، پرداختن به موضوع مدیریت دانش در تمامی سازمان‌ها به دلیل اهمیت ویژه آن که عبارت است از: سازماندهی دانش به منظور توانمندسازی افراد و خود سازمان در انجام مؤثر فعالیت‌ها (تقی زاده، سلطانی فسقندیس و مهدی لوی، ۱۳۸۹)، تسهیم منابع فکری و خلاقانه سازمان و شیوه‌ای برای بهره‌وری، بهبود عملکرد و کاهش هزینه‌ها، بهینه‌سازی دانش سازمانی برای افزایش عملکرد از طریق روش‌های متفاوت، همچنین بهبود کیفیت کار، افزایش کارایی، داشتن اطلاعات به روز، افزایش اثر بخشی (گودرزی، ابوترابی، دستی گردی، دستی گردی، ۱۳۸۸)، ایجاد یک فرهنگ مشترک برای به حداکثر رساندن عملکرد نوآوری و همچنین برای ایجاد مزیت رقابتی (خو و لی^۳، ۲۰۰۹)، حائز اهمیت است.

همچنین تحقیقات حاکی از آن است که سازماندهی مدیریت دانش و ثبت و ضبط و به کارگیری

^۱ Wang & Wang
^۲ Li, Liu & Liu
^۳ xu & li

دانش، عملکرد فردی و تولیدی سازمان‌ها را بهبود می‌بخشد و انتشار دانش بر رضایتمندی مصرف‌کننده و اعتبار و کاهش هزینه‌های سازمانی تاثیرگذار است (رئیسی، حسینی، طالب‌پور و نظری، ۱۳۹۲). از طرف دیگر، بررسی پیشینه نظری و آرای صاحب‌نظران نشان می‌دهد که ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها انکارناپذیر است. عواملی مانند جهانی شدن، کوچک سازی دولت‌ها و شهروندمحوری موجب می‌شود که توجه ویژه‌ای به مدیریت دانش صورت گیرد. در سال‌های اخیر نیز بسیاری از سازمان‌ها به اجرای پروژه‌های مدیریت دانش پرداخته‌اند و این در واقع تلاشی برای بهبود و کسب مزیت رقابتی و باقی ماندن در عرصه رقابت است (سبحانی، هنری، شهلائی و احمدی، ۱۳۹۲).

در کشورهای توسعه یافته استقرار مدیریت دانش از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار است. شواهد نشان می‌دهد که سازمان‌های ما در زمینه‌ی مدیریت دانش در وضعیت مطلوبی به سر نمی‌برند، در واقع شکاف عمیقی بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب به چشم می‌خورد. کشور ما نیز باید همچون سایر کشورهای خواهان توسعه و پیشرفت در زمینه‌ی مدیریت دانش گام‌های استواری بردارد و باید آگاهی داشته باشد که غفلت از آن موجب عقب ماندگی و توسعه نیافتگی خواهد شد (قورچیان و لاهیجانیان، ۱۳۸۵). از آن جایی که مدیریت دانش به عنوان یک پارادایم در دانش مدیریت مطرح است و سازمان‌ها ناچارند که مفروضات الگوی مدیریت دانش را پیاده کنند و نیز از آنجایی که بدرستی برای سازمان‌ها مشخص نیست چه عواملی در موفقیت سیستم مدیریت دانش موثرند (حیدری، مقیمی، خنیفر، ۱۳۹۲)، لذا محقق بر آن شد تا این عوامل را بررسی کند و مشخص کند که در پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش چه عواملی تاثیرگذارند. در این زمینه می‌توان عوامل مختلفی را بررسی کرد، لذا افراد مختلف دسته‌بندی‌های متفاوتی را به کار برده‌اند و هرکدام به نتیجه‌ای رسیده‌اند که همگی آن‌ها قابل تامل می‌باشد.

یکی از مشکلات مهم سازمان‌های استان بوشهر از جمله اداره کل ثبت احوال استان بوشهر، به عنوان متولیان ارائه دهنده خدمت در سطح استان بوشهر با دارا بودن سابقه‌ای طولانی، نداشتن الگوی مناسب برای استقرار مدیریت دانش است. تحولات گسترده و پیوسته عصر حاضر سبب شده که سازمان‌های سلسله مراتبی همچون اداره کل ثبت احوال استان بوشهر امروزه در پاسخ به شرایط ناپایدار و متغیر موجود نیازمند استفاده بیشینه از دانش موجود خود باشد. تامین نیازهای سازمانی، اجرای ماموریت‌های واگذار شده، برآوردن نیازهای مشتریان و نیز بقا در محیط‌های پیچیده و پویای فعلی است که موجب شده است اداره کل ثبت احوال استان بوشهر، علاوه بر حرکت به سوی چابکی و انعطاف پذیری به سمت استفاده هر چه بیشتر از دانش موجود خود جهت‌گیری کند. این موضوع سبب شده است که اکنون مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال به موضوع مهمی تبدیل گردد، زیرا به مهمترین سرمایه ارزشی سازمان یعنی دانش مربوط می‌شود. این همه در کنار نقل و انتقالات افراد متخصص، تخصصی‌شدن امور حوزه فن‌آوری و ضمنی شدن بسیاری از دانش‌های مربوط به آن‌ها، تغییرات سریع فن‌آوری‌ها و لزوم هماهنگی با آن‌ها، لزوم کاهش هزینه‌های خرید دانش، خروج کارکنان متخصص و فرصت‌های شغلی بهتر در خارج سازمان، ضرورت پیش‌بینی رویارویی با شرایط عدم اطمینان مانند عدم توزیع مناسب خدمات به مناطق تحت پوشش، از جمله دلایلی است که لزوم شناسایی عوامل موثر بر مدیریت دانش برای بهره‌گیری هر چه بیشتر و کارآمدتر از دانش این مجموعه

و جلوگیری از هدر رفتن سرمایه گذاری‌های سنگین صورت گرفته برای کسب دانش از طریق گوناگون را ضروری می‌نماید. همچنین با توجه به خیل عظیم اربابان رجوع اداره کل ثبت احوال و مراجعه مکرر آن‌ها به نظر می‌رسد که استقرار مدیریت دانش می‌تواند در جلب و جذب و وفاداری مشتریان تاثیر بسیار زیادی داشته باشد.

لذا با توجه به آنچه ذکر شد لازم است اداره کل ثبت احوال، برنامه جامع و فراگیری در زمینه مدیریت دانش داشته باشد و به همه عوامل موثر بر موفقیت مدیریت دانش توجه نماید. از آنجا که پژوهش‌های چندانی در زمینه مدیریت دانش در حوزه ثبت احوال صورت نگرفته است و با توجه به تاکید دولت به اقتصادهای دانش محور در افق توسعه کشور و همچنین مزایای مدیریت دانش و شناخت بهتر عوامل موفقیت آن، که زمینه مناسب و بنیان مستحکمی برای اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش فراهم می‌سازد، انجام پژوهشی به منظور طراحی مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال ضروری به نظر می‌رسد و پرسش اصلی تحقیق این گونه مطرح می‌شود مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر چگونه است؟

روش تحقیق

با توجه به اینکه هدف این پژوهش؛ طراحی مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر می‌باشد، این پژوهش از نوع تحقیقات نظری و روش آن با توجه به اهداف پژوهش، به صورت روش تحقیق آمیخته رویکرد (متوالی - اکتشافی) می‌باشد. روش تحقیق کیفی، گرداند تئوری^۱ یا روش نظریه برخاسته از داده‌ها و روش کمی، تحلیل عاملی اکتشافی بود. از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت گردآوری اطلاعات بهره گرفته شد. یکی از ابزارهای اصلی مورد استفاده در این پژوهش مراجعه به اسناد و مدارک می‌باشد. این اقدام مبنای طراحی مدل اولیه و استخراج عوامل مرتبط با استقرار مدیریت دانش بود. همچنین، از تکنیک مصاحبه جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز استفاده گردید. برای انجام مصاحبه‌ها، پرسش‌نامه‌ای مشتمل بر ۵ سؤال باز مورد استفاده قرار گرفت. سوالات این مصاحبه بر اساس مرور ادبیات تحقیق تهیه شد و به منظور مناسب بودن و کفایت توسط چند نفر از استادان و صاحب‌نظران مورد بررسی و بازبینی قرار گرفت. داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها در فاصله کوتاهی پس از انجام مصاحبه‌ها نسخه برداری، دسته‌بندی و تحلیل شدند. در بخش کمی، با توجه به نتایج به دست آمده از مرحله مطالعات پیشین و مصاحبه با گروه هدف، پرسش‌نامه‌ای محقق ساخته تنظیم و مورد استفاده قرار گرفت.

برای اعتبار یابی یافته‌های به دست آمده از تحلیل داده‌های گردآوری شده به روش نظریه برخاسته از داده‌ها، داده‌ها در اختیار اساتید قرار داده شد تا نظرات خود را بیان نمایند، که پس از بررسی مورد تایید قرار گرفت. اعتباریابی داده‌ها با روش قابلیت باورپذیری، قابلیت انتقال پذیری، قابلیت اطمینان پذیری، قابلیت تأیید پذیری، صورت گرفت. برای افزایش اعتماد، در جریان کدگذاری‌ها از دو کدگذار استفاده شد. لازم به ذکر است که در تمام مراحل کدگذاری‌ها از راهنمایی استاد راهنما و سایر اساتید بهره برده و تناقضات در کلیه مراحل کدگذاری رفع گردید. به این صورت که برخی از گویه‌هایی که در یک زیرطبقه قرار داده شده بود با نظر اساتید به زیرطبقه دیگر و

^۱ Grounded Theory (GT)

حتی به مولفه دیگر منتقل شد. در بخش کمی نیز، با استفاده از آلفای کرونباخ ضریب پایایی پرسشنامه ۸۹/۱ برآورد گردید. جهت بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و محتوایی بهره گرفته شد. به این صورت که ابتدا پرسشنامه‌ی تدوین شده همراه با اهداف و فرضیه‌های پژوهش به تعدادی از اساتیدی که در موضوع پژوهش از تخصص و تجارب کافی برخوردار بودند داده تا درباره سوال‌ها و تناسب آن با اهداف و فرضیه‌های پژوهش قضاوت و داوری کنند سپس نظرات آن‌ها جمع‌آوری و پرسشنامه بعد از اصلاح بر روی آزمودنی‌ها اجرا شد.

جامعه آماری در بخش کیفی، کلیه کارشناسان و متخصصان و همچنین صاحب‌نظران و مدیران اداره کل ثبت احوال استان بوشهر تشکیل می‌دادند که با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، مدیران و متخصصانی که اطلاعات مورد نیاز پژوهش را در اختیار داشتند، انتخاب و از طریق مصاحبه عمیق، اطلاعات مورد نیاز پژوهش جمع‌آوری گردید. مصاحبه تا رسیدن اطلاعات به حد اشباع ادامه پیدا کرد و پس از مصاحبه با ۲۵ نفر از صاحب‌نظران، متوقف گردید. جامعه آماری در بخش کمی، تمام مدیران و کارشناسان حوزه‌های مختلف اداره کل ثبت احوال استان بوشهر به تعداد ۹۲ نفر بود که با توجه به محدود بودن جامعه تحقیق، با استفاده از روش نمونه‌گیری سرشماری، همه کارکنان و مدیران به عنوان نمونه آماری این بخش انتخاب شدند.

تجزیه و تحلیل داده‌ها در بخش کیفی کدگذاری‌های سه گانه (باز، محوری و گزینشی) بود. برای دستیابی به اهداف فرعی تحقیق، بر اساس رویکرد کیفی و با استفاده از روش تحلیل مضمون، مصاحبه‌های انجام شده مورد تحلیل قرار گرفته و مولفه‌های مدیریت دانش استخراج و دسته‌بندی شدند. به این منظور در این تحقیق اغلب مصاحبه‌ها به صورت دیجیتالی ضبط، سپس یادداشت برداری، مرور و کدگذاری شده و بلافاصله مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده‌ها، همزمان و به طور مستمر با جمع‌آوری داده‌ها انجام شد. در بخش کمی نیز، پس از جمع‌آوری داده‌ها و بررسی متغیرهای جمعیت شناختی، از روش‌های آمار توصیفی مانند میانگین، میانه، انحراف استاندارد، آزمون‌های استنباطی نیز مانند آزمون آلفای کرونباخ، تحلیل عاملی تأییدی، آزمون تی، آزمون ضریب همبستگی کندال (W)، تحلیل مسیر و تحلیل کلی مدل و معناداری آزمون (P)، بهره برده شده است.

برای رعایت ملاحظات اخلاقی، محقق علاوه بر معرفی خود و توضیح اهداف تحقیق به مشارکت‌کنندگان، اجازه ضبط صدا و یادداشت برداری از گفته‌های مشارکت‌کنندگان را گرفت. به مشارکت‌کنندگان اطمینان داده شد که در هنگام انتشار نتایج، کلیه اطلاعات فردی محرمانه باقی خواهد ماند و پس از گزارش نهایی، فایل‌های صوتی حذف خواهند شد.

یافته‌های تحقیق

ابتدا با استفاده از روش کتابخانه‌ای و به شیوه متون کاوی، مفاهیم مربوط به مولفه‌های موثر بر پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در منابع مطالعاتی مورد بررسی قرار گرفت و با استفاده از روش تحلیل مضمون، مفاهیم در قالب شبکه مضامین (پایه و فراگیر و سازمان‌دهنده) ترسیم گردید. نتایج نشان داد شش مولفه به عنوان مولفه‌های موثر بر پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر شناسایی گردید که عبارتند از کارکنان، مدیران، قوانین و مقررات، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی و امکانات و هزینه، براین اساس شبکه مضامینی برای این سوال تحقیق

ساخته و پرداخته شد که به خوبی ارتباط بین مضمون فراگیر و مضامین سازمان دهنده را نشان می‌دهد.

بخش دیگری از تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش در بخش کیفی براساس رویکرد نظریه مبنایی و طی سه مرحله کدگذاری انجام شده است. نظریه مبنایی یک روش پژوهش اکتشافی است و به پژوهشگر امکان می‌دهد در مواردی که امکان تدوین فرضیه وجود ندارد، به جای استفاده از تئوری‌های از پیش تعریف شده، خود به تدوین یک تئوری جدید بپردازد (استراوس و کوربین، ترجمه ۱۳۹۳). پس از انجام مصاحبه و ثبت تمامی اظهارنظرهای مشارکت‌کنندگان، همه موارد با دقت مورد مطالعه و بررسی قرار گرفت. پس از بازبینی‌های مکرر نکات مهم و برجسته هر مصاحبه یادداشت، و موارد مشابه و تکراری حذف گردید. سپس مفاهیم گردآوری شده هریک از پرسش‌ها به طور جداگانه و به ترتیب در جداول مربوطه تنظیم شده‌اند. سپس مراحل کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری گزینشی انجام شد. طی این فرآیند، ابتدا مفاهیم اساسی هر سوال به صورت جداگانه استخراج گردید. سپس کلیه مفاهیم مشابه و مشترک در یک جدول قرار گرفتند.

پژوهشگر در این مرحله براساس تجارب و برداشت خویش از پدیده محوری مدل پارادایمی کدگذاری محوری، همچنین با الهام گرفتن از متون و منابع مکتوب مرتبط با عنوان پژوهش (ادبیات نظری)، انجام مصاحبه‌های مجدد با شرکت‌کنندگان در مصاحبه‌های قبلی، دریافت راهنمایی‌ها و نظرات اصلاحی متخصصان و اساتید دانشگاه، اقدام به ترسیم نهایی الگوی مفهومی خود کرد. جهت ترسیم مدل مناسب عوامل موثر بر پیاده سازی نظام مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر، سوالات دیگری نیز مطرح و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تجزیه و تحلیل سوالات از طریق کدگذاری‌های سه گانه باز، محوری و گزینشی انجام گرفت. داده‌های گردآوری شده از مطالعات پیشین و مصاحبه‌ها، پژوهشگر را به سمت طراحی شبکه مضامین عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر رهنمون ساخت. بدین منظور، کلیه سوالات تحلیل شده مورد بررسی قرار گرفته و عوامل موثر بر استقرار این سیستم شناسایی و جهت احاطه محقق بر یافته‌ها، در قالب شبکه ای از مضامین ترسیم شد. این امر به محقق کمک نموده تا با دید گسترده تری به طراحی مدل مطلوب نظام مدیریت دانش در این اداره کل بپردازد. بنابراین شبکه مضامینی با هشت عامل شناسایی و به شرح زیر معرفی گردید: عامل مدیریت و رهبری، عامل ساختار سازمانی، عامل فرهنگ سازمانی، عامل منابع انسانی، عامل علم و دانش، عامل تکنولوژی و فناوری، عامل قوانین و مقررات، عامل برون سازمانی. بدین ترتیب، در آخرین گام نظریه داده‌بنیاد (نظریه مبنایی) با استفاده از فرآیند کدگذاری انتخابی الگوی پارادایمی مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر طراحی گردید. با توجه به تجزیه و تحلیل سوالات، مدلی طراحی گردید که شامل عناصری به شرح زیر می‌باشد:

شرایط علی: ارتقاء تکنولوژی سازمانی، حمایت مدیر ارشد، تقویت کارکنان سازمان، فرهنگ

سازمانی دانش محور

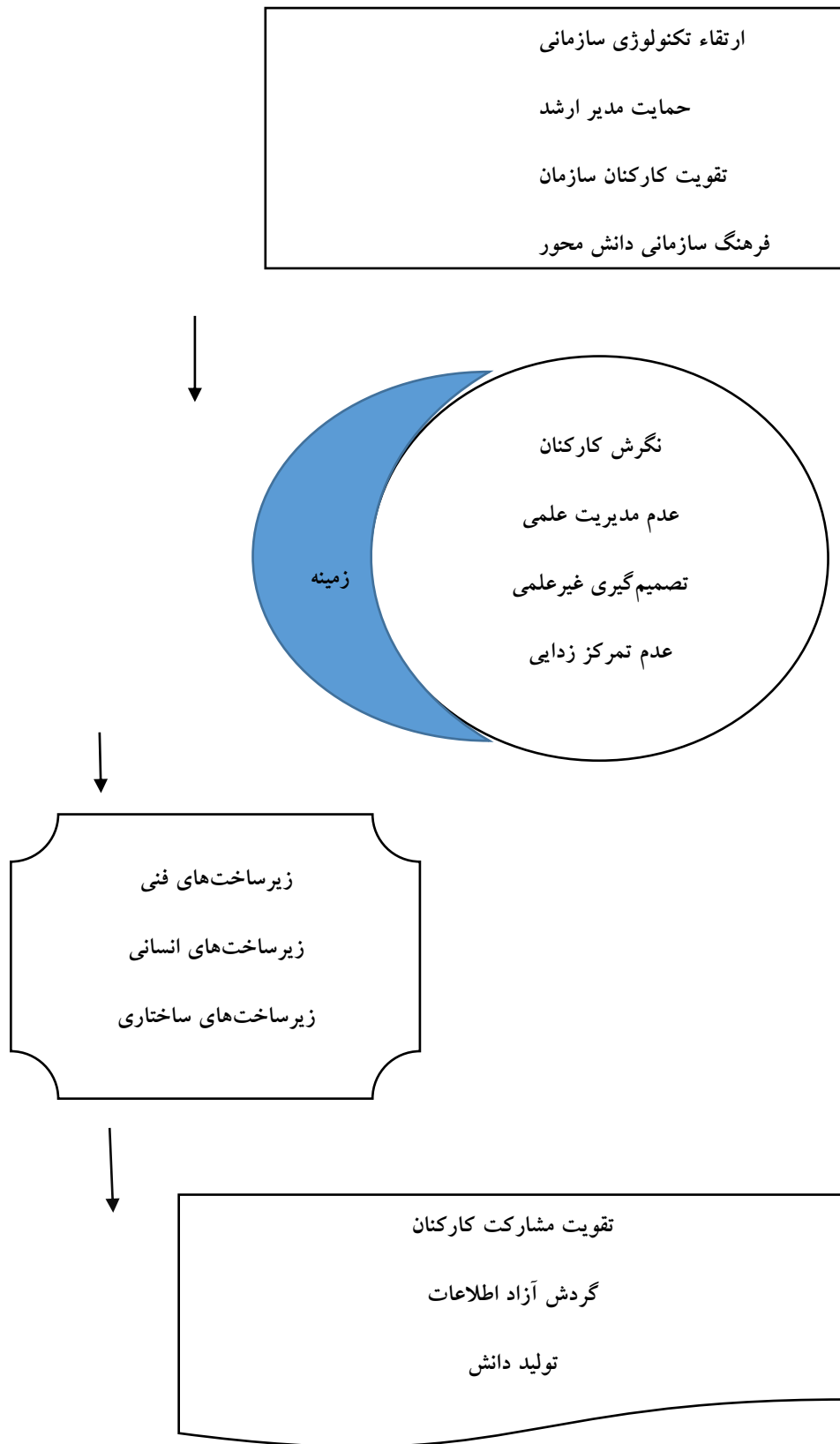
اصلاح ساختار سازمانی

شرایط مداخله گر: یادگیری سازمانی، مدیریت و رهبری سازمان، بکارگیری مدیریت دانش، قوانین و مقررات

شرایط زمینه: نگرش کارکنان، عدم مدیریت علمی، تصمیم گیری غیرعلمی، عدم تمرکز زدایی

پدیده: زیرساخت‌های فنی، زیرساخت‌های انسانی، زیرساخت‌های ساختاری

پیامد: تقویت مشارکت کارکنان، گردش آزاد اطلاعات، تولید دانش، بهبود فرهنگ سازمانی



شکل (۲) مدل نهایی پژوهش

پس از ترسیم مدل نهایی پژوهش، جهت گردآوری اطلاعات با هدف اعتبارسنجی از اقدامات انجام شده، پرسشنامه‌ای با ۲۱ گویه طراحی و در اختیار ۹۲ نفر از متخصصان قرار گرفت تا میزان موافقت خود را در مورد هریک از گویه‌ها و مولفه‌های مربوطه، اعلام نمایند. پاسخ‌های شرکت‌کنندگان تجزیه و تحلیل گردید، براساس نتایج، میزان رضایت شرکت‌کنندگان از مولفه‌ها، بالای ۹۴٪ بود و اعتبار اقدامات انجام شده مورد تایید قرار گرفت.

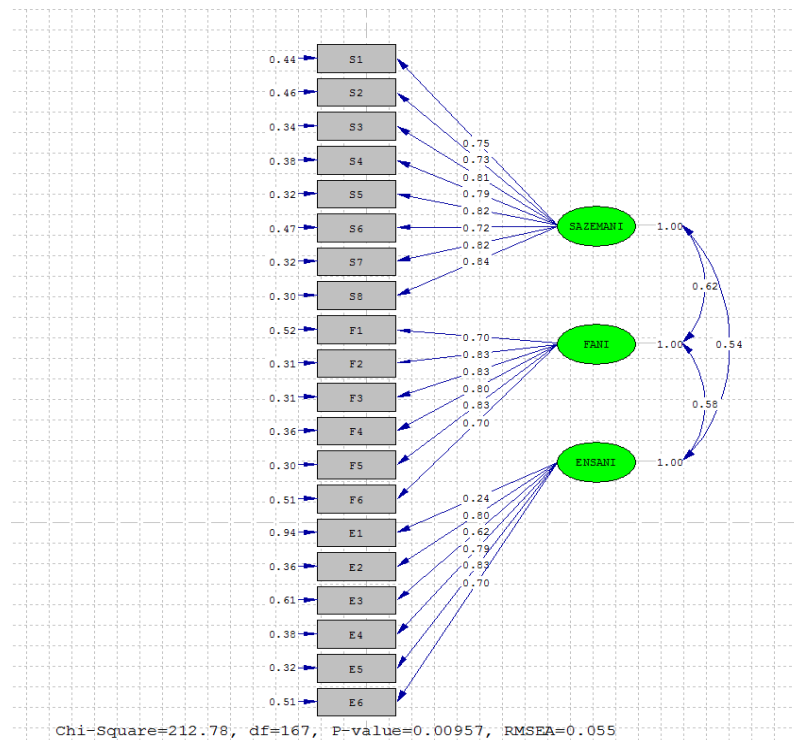
تحلیل عاملی تاییدی مرحله اول مدل اندازه‌گیری ابعاد مدیریت دانش

در تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از تحلیل مسیر بایستی آماره^۲ χ^2 و سایر معیارهای مناسب بودن برازش مدل مورد بررسی قرار گیرد. بدین صورت که مدلی مناسب است که دارای حالت‌های بهینه ذیل باشد. آزمون χ^2 هر چه کمتر باشد بهتر است، زیرا این آزمون اختلاف بین داده و مدل را نشان می‌دهد. آزمون^۱ GFI و^۲ AGFI از ۹۰ درصد بایستی بیشتر باشد. آزمون RMSR هر چه کمتر باشد بهتر است؛ زیرا این آزمون یک معیار برای میانگین اختلاف بین داده‌های مشاهده شده و داده‌های مدل است.

مدل اول مدل اندازه‌گیری ابعاد ساختار انسانی، فنی و سازمانی را در حالت تخمین استاندارد مطابق نمودار ۴ نشان می‌دهد. نتایج تخمین (قسمت زیرین شکل) حاکی از مناسب بودن مدل است. با توجه به خروجی لیزرل مقدار χ^2 محاسبه شده برابر با ۲۱۲.۷۸ می‌باشد که مقدار کم و مناسبی است (چنانچه نسبت χ^2 به df کوچکتر از ۳ باشد، میزان χ^2 مقدار مناسب و پایینی است و مدل از تناسب خوبی برخوردار است. هر قدر که میزان χ^2 کم تر باشد و به عبارت دیگر نسبت χ^2 به df پایین تر باشد مدل از برازش بهتری برخوردار است و مناسب تر می‌باشد. در این مدل این نسبت در حدود ۱/۲۷ می‌باشد). پایین بودن میزان این شاخص نشان دهنده تفاوت اندک میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده تحقیق است. همچنین خروجی میزان $RMSEA = 0.055$ را برای مدل نشان می‌دهد. علاوه بر χ^2 هرچه میزان شاخص $RMSEA$ کمتر باشد، مدل از برازش مناسب تری برخوردار است. به عبارت دیگر مدل از برازش و تناسب خوبی برخوردار است و لذا سایر شاخص‌ها که بیانگر کیفیت برازش مدل می‌باشند ارائه نشده‌اند. همچنین مدل‌های اندازه‌گیری در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه‌ها را در توضیح واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می‌دهد. برای عامل سازمانی ۸ سوال توانسته است واریانس عامل سازمانی را توضیح دهد. که سوال ۸ (۸۴) بیش از سایر سوالات توانسته است واریانس را توضیح دهد به عبارت دیگر همبستگی این سوال با عامل یاد شده و تاثیری که در آن دارد بیشتر از سایر سوالات دیگر است. همچنین برای عامل فنی سوالات ۲، ۳ و ۵ (۰/۸۳) بیش از سایر سوالات توانسته است واریانس را عامل فنی توضیح دهد. برای عامل انسانی سوال ۵ (۰/۸۳) بیش از سوالات دیگر توانسته است واریانس عامل انسانی سازمانی را توضیح دهد.

1. Goodness of Fit Index

2. Adjusted Goodness of Fit Index

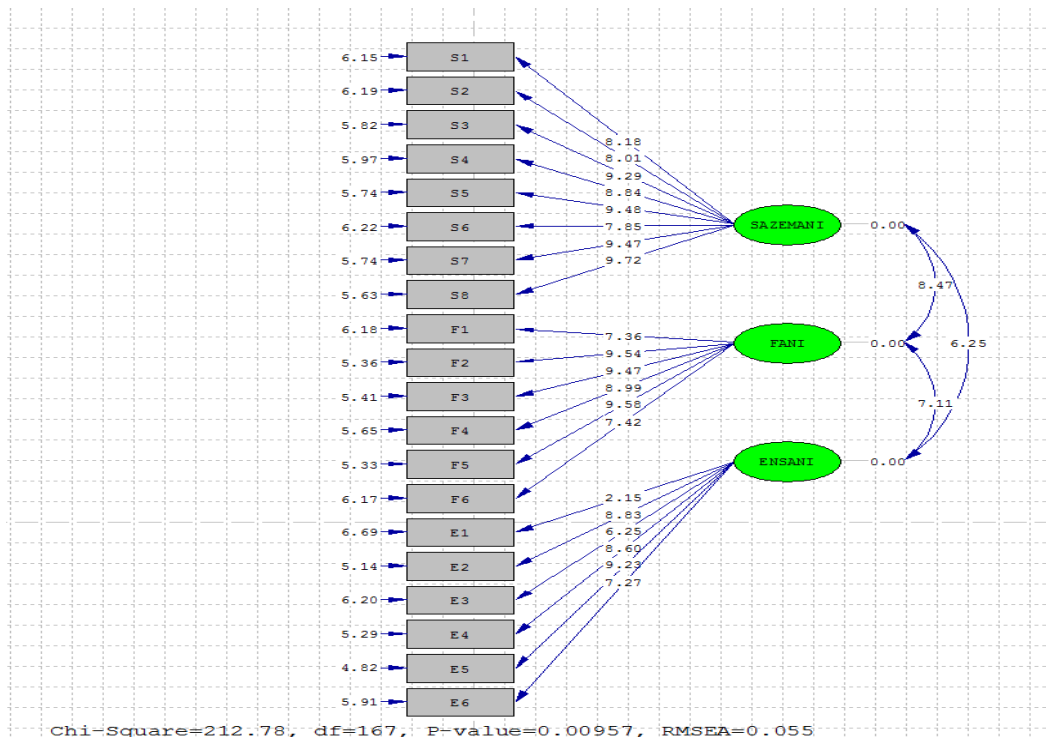


شکل (۳) مدل اندازه گیری در حالت تخمین استاندارد

خروجی بعدی نمودار ۵ قسمت معناداری ضرایب و پارامترهای بدست آمده مدل اندازه گیری ابعاد مدیریت دانش را در حالت معناداری نشان می دهد. نتایج حاصله نشان می دهد که تمامی ضرایب بدست آمده معنادار شده اند. زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آن ها از عدد ۲ بزرگتر است. معناداری این اعداد نشان دهنده معنادار بودن و تایید شدن مدل می باشد. به عبارت دیگر قرار گرفتن هر کدام از گویه ها در قالب هر کدام از عوامل سه گانه استخراج شده در مدل معنادار است. بنابراین نتایج اجرای مدل اندازه گیری ابعاد مدیریت دانش نشان دهنده تایید شدن و معنادار بودن مدل مفهومی تحقیق می باشد. میزان χ^2 و RMSEA پایین و مناسب این مدل ها برازش مناسب و انطباق مدل مفهومی پژوهش را با داده های مشاهده به خوبی نشان می دهد. سایر شاخص های برازش در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول (۳) شاخص‌های برازش مدل اصلی تحقیق در تحلیل عاملی مرحله اول

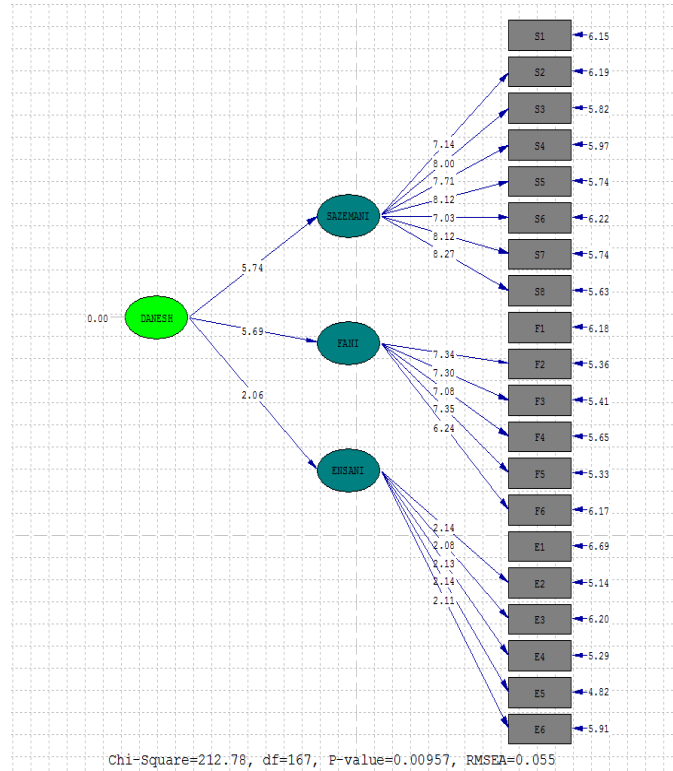
شاخص	مقدار گزارش شده	حد قابل قبول
ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۰۵۵	برابر یا کوچک‌تر از ۱
کای اسکوئر بهنجار شده (CMIN/DF)	۱/۲۶	برابر یا کوچک‌تر از ۳
شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۹۰	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص نیکویی برازش اصلاح شده (AGFI)	۰/۹۶	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۷	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش هنجار شده (NFI)	۰/۹۲	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹
شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۹۸	برابر یا بزرگ‌تر از ۰/۹



شکل (۴) مدل اندازه‌گیری در حالت معناداری

همان طوریکه مشاهده می‌شود، کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل معنادار شده است زیرا عدد معناداری آن‌ها از $1/96$ بزرگتر است. بنابراین مدل اندازه‌گیری نشان می‌دهد که شاخص‌های برازش ابعاد ساختار سازمانی، ساختار فنی و ساختار انسانی مناسب می‌باشند.

بنابراین نتایج اجرای مدل مفهومی مدیریت دانش (زیرساخت‌های سازمانی، زیرساخت‌های فنی و زیرساخت‌های انسانی) نشان‌دهنده تایید شدن و معنادار بودن مدل مفهومی تحقیق می‌باشد.



شکل (۶) مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم در حالت معناداری

همان‌طوریکه مشاهده می‌شود، کلیه اعداد معناداری مربوط به پارامترهای مدل معنادار شده است، زیرا عدد معناداری آن‌ها از $1/96$ بزرگتر است. بنابراین مدل اندازه‌گیری نشان می‌دهد که شاخص‌های برازش ابعاد مدیریت دانش همگی مناسب می‌باشند.

هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی مدل استقرار مدیریت دانش در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر بود. نتایج، هشت عامل را شناسایی و معرفی نمود. مدیریت دانش به دنبال تنظیم، هماهنگ سازی و سازماندهی محیطی است که بکارگیری، توسعه، تسهیم، ترکیب و ادغام دانش امکان پذیر باشد. بنابراین از اهداف مدیریت دانش، مدیریت بخشی از دانش با بالاترین درجه اهمیت، از طریق بکارگیری دانش جمع آوری شده و تواناسازی کلیه نیروهای موجود در سازمان برای دسترسی به آن و استفاده در جهت اهداف سازمانی است. از دیگر اهداف، ترکیب اطلاعات با تجارب موجود برای ایجاد پایگاه دانش قابل مدیریت، شناسایی و جمع آوری، دسته بندی و سازماندهی، ذخیره، اشتراک، اشاعه و در دسترس قرار دادن دانش در سطح سازمان و استفاده‌ی بهینه از منابع اطلاعاتی موجود و دیجیتال سازی منابع در راستای کاهش محدودیت‌های زمانی و مکانی استفاده از منابع می‌باشد. بنابراین انجام موفقیت آمیز مدیریت دانش در گرو شناسایی درست اولویت های عملکردی دانش، درک و تشخیص نیازها، مأموریت‌ها، و هدف‌های آن و فراهم ساختن حمایت‌های مدیریتی وابسته به سازمان می‌باشد. فرهنگ یکی از عوامل مکرر مورد اشاره در تسهیم دانش است. فرهنگ به عنوان قلب سازمان دانش محور موفق محسوب می‌شود. در این راستا یکی از مهم ترین قدمها این است که فرهنگ و نگرش مجموعه و تک تک کارکنان نسبت به اشتراک و تسهیم دانش " تغییر یابد و این فرهنگ (تسهیم دانش) نهادینه و درک شود. این کار مستلزم تصحیح درک نادرست کارکنان از مدیریت دانش و آشناسازی آنان با مزایای تسهیم دانش در سازمان است. در مدیریت دانش، تأکید بیش از حد بر عملکرد فردی، منجر به کاهش تمایل کارکنان به تسهیم دانش با دیگران می‌شود. در این حالت، فعالیت های مبتنی بر تسهیم دانش متوقف می‌گردد. زیرا افراد به دلیل ترس از دست دادن قدرت و جایگاهی که بواسطه‌ی دانش خود بدست آورده اند در تسهیم دانش خود با دیگران بی میلی نشان می‌دهند و احتمالاً از اینکه دانش خود را در اختیار دیگران قرار داده اند ولی پاداش به آنها تعلق نگرفته احساس ناخشنودی می‌کنند. تاسایی^۱ (۲۰۰۲) بیان می‌کند که تعامل اجتماعی، همبستگی مثبتی با تسهیم دانش درون سازمانی دارد. بنابر این، اثر بخشی فرهنگ سازمانی یکی از قابلیت‌های حیاتی است که موفقیت و بقای هر سازمانی را باعث می‌شود (یانگ و وان^۲، ۲۰۰۴). عدم وجود فرهنگ سازمانی که مشوق همکاری، اعتماد، اشتراک دانش، گوش دادن، یادگیری و خلاقیت باشد می‌تواند مانع اصلی توسعه و بکارگیری یک پروژه موفقیت آمیز مدیریت دانش باشد (آیتی و قرانی سیرجانی، ۱۳۸۹). در ارتباط با زیرساخت فناوری می‌توان گفت که گسترش سریع فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، و ترس از عدم توانایی در به کارگیری آنها موجب می‌شود تا افراد ناخواسته مهارت‌های تخصصی خود را با امکانات جدید هماهنگ نکرده و از امکان برقراری ارتباط با محیط محروم شوند. عدم اطلاع رسانی کافی از سوی سازمان سبب میشود افراد از وجود برنامه‌ها و مراحل انجام فعالیت‌ها غافل بمانند که نتایج مثبتی از پیاده‌سازی آن برنامه یا فعالیت به دست نخواهد آمد.

1. Tsai

2. Yang, J.T. & Wan, C.S.

لازمه‌ی اجرای موفق هر پروژه، پشتیبانی کامل و همه‌جانبه‌ی مدیریت از آن است (آیتی و قرآنی سیرجانی، ۱۳۸۹). قابلیت یا توانمندی مدیریت دانش به توانایی انتقال و بکارگیری منابع دانش همراه با دیگر منابع و قابلیت‌های سازمان جهت توانمندسازی و ارتقای فعالیت‌های مدیریت دانش اشاره می‌کند و دارای تأثیر بر مزیت رقابتی (چانگ^۱، ۲۰۰۴: ۴۵۹) و اثربخشی سازمانی است (گلد و همکاران^۲، ۲۰۰۱: ۱۸۵). مدیریت دانش نیازمند رهبری اثربخش است. به عبارت دیگر لازمه‌ی تحقق مدیریت دانش در سازمان‌ها، پیشرو بودن رهبران آن است تا بتوانند با نفوذ در پیکره‌ی سازمان بر همه فرایندها، کارکردها و فرهنگ و ارزش‌ها تأثیر گذاشته و اعضاء را در همه سطوح و بخش‌ها با خود همراه سازند و با تخصیص منابع مالی مناسب و استفاده از درآمدهای بالقوه‌ی تولید شده از مدیریت دانش، در جهت رشد دانش سازمانی تلاش کنند و با تبیین اهداف مدیریت دانش برای کارکنان و نزدیک کردن آنان به یکدیگر، تدوین استراتژی‌های کلان سازمان بر مبنای دانش، تسهیل کردن راه‌های انتقال، فراهم ساختن دسترسی به هوش سازمانی در تمام ابعاد و ایجاد جو اعتماد و اطمینان، عملکرد مطلوبی در تحقق مدیریت دانش داشته باشند (آتشک و ماهزاده، ۱۳۸۸).

بولیسانی و اسکارسو^۳ (۱۹۹۹) فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی را ابزارهای مفید و اثربخشی برای فعالیت‌های مربوط به تسهیم دانش می‌دانند. اس. او. اس و رولند^۴ (۲۰۰۴) معتقدند که فن آوری اطلاعات و ارتباطات و دانش چگونگی استفاده از آن دارای تأثیر قابل توجهی بر عملکرد تسهیم دانش است. راولی^۵ (۲۰۰۰) میزان آمادگی مؤسسات آموزش عالی برای اجرای مدیریت دانش و قابلیت اجرایی مفاهیم آن را در آموزش عالی انگلستان بررسی و چنین نتیجه گرفت که مدیریت دانش مؤثر و کارآمد نیازمند تغییرات مهم و جدی در فرهنگ و ارزش‌ها، ساختار سازمانی و سیستم‌های ارزش‌گذاری و پاداش‌دهی است. مارویک^۶ (۲۰۰۱) معتقد است مدیریت دانش مؤثر و کارآمد نوعاً نیازمند ترکیب مناسبی از ابتکارات سازمانی، اجتماعی و مدیریتی به همراه گسترش تکنولوژی مناسب است. مارتین و مارتین^۷ (۲۰۰۵) در بررسی نقش کلیدی رهبری در آموزش عالی، تأثیر رهبری را در مدیریت محیط، مدیریت شبکه، مدیریت زمان، مدیریت سیاست، مدیریت بحران، مدیریت شکاف دانش و آماده‌سازی رهبران آینده مطالعه کرده، نشان دادند عامل رهبری کنترل وسیعی بر روی محیط پردازشی دانش و مدیریت آن دارد. کامینگ و تنگ^۸ (۲۰۰۳) پافشاری کردند که فرهنگ یادگیرنده، تسهیم دانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بر حوزه‌ی گیرنده متمرکز است. انجام کار نزدیک و صمیمانه با همکاران و وجود آشنایی بین منبع و گیرنده، عامل بسیار مهم تسهیل دانش از طریق فهم و ادراک مشترک است (کو و همکاران^۹، ۲۰۰۵: ۵۹) در ایران نیز بررسی‌های خاکپور و همکاران (۱۳۸۸)، نشان داد فرهنگ‌های سازمانی مشارکتی، انعطاف‌پذیر (نوآورانه) و رسالتی رابطه مثبتی با تسهیم دانش در بین کارکنان دارند و فرهنگ‌های مبتنی بر ثبات، رابطه‌ای

1. Chung, S.H.

2. Gold, A.H. & A.Malhotra & A.H. Segars

3. Bolisani & Scarso

4. S.O.S & Rowland

5. Rowley

6. Marwick

7. Martin & Martin

8. Cummings & Teng

9. Ko & et al

با فرایندهای تسهیم دانش ندارند. در تحقیق آتشک و ماه زاده (۱۳۸۸)، دلایل عدم استقرار موفق مدیریت دانش در عدم حمایت‌های مدیریتی، عدم بهره‌مندی از استراتژی دانش، عدم وجود فرهنگ دانش مداری، عدم بهره‌مندی از زیرساختهای تکنولوژیکی لازم، عدم ساختار سازمانی مناسب، عدم استفاده اثربخش از ابزارهای مدیریت دانش، عدم تمرکز بر تمامی انواع دانش و تمام ابعاد مدیریت دانش توصیف شده است. فرآیند تولید و تسهیم دانش در سازمان‌ها از مهمترین اهداف آنها به شمار می‌آید. تولید و تسهیم دانش تصادفی نیست بلکه معلول اقدامات مدیریتی، سیستم‌های سازمانی و فرهنگی است (الوانی و همکاران، ۱۳۹۶). نتایج این تحقیق با تحقیقات اکبری و همکاران (۱۳۹۸) تحت عنوان مدل‌یابی معادلات ساختاری رابطه فرهنگ سازمانی با فرایند پیاده‌سازی مدیریت دانش، عباسعلی و جعفری (۱۳۹۸) تحت عنوان تاثیر قابلیت‌های زیرساختی مدیریت دانش و راهبرد کسب و کار بر عملکرد سازمان با در نظر گرفتن متغیر میانجی قابلیت‌های فرایندی مدیریت دانش، شوجاهت و همکاران^۱ (۲۰۱۹) با عنوان تبدیل تاثیر فرایندهای مدیریت دانش به نوآوری مبتنی بر دانش و مدیریت دانش استراتژیک در عصر دیجیتال، و فردریچ و همکاران^۲ (۲۰۱۹) تحت عنوان طراحی انگیزه و بازسازی برای مدیریت دانش، همسو می‌باشد.

پیشنهادات و محدودیت‌ها

در راستای پژوهش حاضر، پیشنهاد می‌شود، به مواردی از جمله، بررسی یکپارچه سازی سیستم مدیریت دانش این اداره کل با دیگر سیستم‌های سازمانی و بررسی استقرار دیگر سیستم‌های مدیریتی در اداره کل ثبت احوال استان بوشهر از قبیل سیستم اطلاعات مدیریت، شبکه عصبی مصنوعی و ... هم‌چنین، ترسیم فرایند استقرار مدیریت دانش در این اداره کل و امکان‌سنجی استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی پرداخته شود.

به طور کلی این پژوهش با محدودیت‌های مواجهه بوده است، سوگیری احتمالی برخی افراد در نحوه ارائه پاسخ به سوالات پژوهش در راستای تأمین اهداف شخصی خود و نحوه کنترل متغیرها، زمان و مکان انجام مصاحبه که مد نظر این پژوهش قرار نگرفتند که می‌توانند بر نتایج تأثیر بگذارند. و بدلیل اینکه جامعه آماری این تحقیق، کارشناسان و صاحب‌نظران اداره کل ثبت احوال استان بوشهر می‌باشند، امکان تعمیم نتایج به دیگر ادارات کل ثبت احوال کشور باید با احتیاط صورت گیرد. و عدم انگیزش نمونه تحقیق در پاسخ به سوالات با این تفکر که نتایج تحقیق برای آنان بی‌تاثیر یا موقعیت‌شغلی آنها را به خطر می‌اندازد.

منابع

1. Bubwolder, P., Burgahn, F., Hubner, M., & Werker, M. (2016). Classification of company-specific influence factors as part of a knowledge management system for ramp-up projects. *Procedia CIRP*, 51(13), 44-50.

1. Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., & Umer, M

2. Friedrich, J., Becker, M., Kramer, F., Wirth, M., & Schneider, M.

2. Massa, S., & Testa, S. (2009). A knowledge management approach to organizational competitive advantage: Evidence from the food sector. **European Management Journal**, 27(2), 129-141.
3. Wang, Y. M., & Wang, Y. C. (2016). Determinants of firms' knowledge management system implementation: An empirical study. **Computers in Human behavior**, 64, 829-842.
4. Farzin, M. R., Kahreh, M. S., Hesani, M., & Khalouei, A. (2014). A survey of critical success factors for strategic knowledge management implementation: applications for service sector. **Procedia-social and behavioral sciences**, 109(8), 595-599.
5. Floyde, A., Lawson, G., Shalloe, S., Eastgate, R., & D'Cruz, M. (2013). The design and implementation of knowledge management systems and e-learning for improved occupational health and safety in small to medium sized enterprises. *Safety science*, 60, 69-76.
6. Bonfield, S., Collins, S., Guishard-Pine, J., & Langdon, P. E. (2009). Help-seeking by foster-carers for their 'looked after' children: The role of mental health literacy and treatment attitudes. **British Journal of Social Work**, 40(5), 1335-1352.
7. Hariharan, A. (2015). *The strategic knowledge management handbook: Driving business results by making tacit knowledge explicit*. **ASQ Quality Press**.
8. Rabiee, A., Maali, M. (2012). Investigating the infrastructural barriers of knowledge management practices and presenting a model of improvement in higher education centers, *Science and Technology Policy Quarterly*, No. 17. (In Persian).
9. Tabarsa, Gh. A.; Ormazdi, Noushin (2008). Explaining and Assessing the Underlying Factors for Establishing Knowledge Management (Case Study in National Iranian Petroleum Products Distribution Company, Tehran Region) *Payam Management Journal*, No. 26. (In Persian).
10. Sobhani, Y.; Henry, H.; Shahlaei, J.; Ahmadi, A. (2013). The Relationship between Information Technology and Knowledge Management in Sports Federations, *Journal of Sports Management*, University of Tehran, Volume 5, Number 2. (In Persian). General policies of the administrative system and the Civil Service Management Law (2011). The latest amendments and related regulations, Publisher: Persian Knowledge Institute. (In Persian).
11. Li, J., Liu, M., & Liu, X. (2016). Why do employees resist knowledge management systems? An empirical study from the status quo bias and inertia perspectives. **Computers in Human Behavior**, 65, 189-200.
12. Comprehensive map of the country approved on 10/14/1398, Tehran: Supreme Council of the Cultural Revolution.
13. Taghizadeh, H.; Soltani Fasqandis, Gh; Mehdi Loy, R. (2010). Investigating the application of knowledge management process in a service organization (case study), *Quarterly Journal of Productivity Management*, Third Year, No. 12. (In Persian).
14. Goodarzi, M.; Abu Turabi, M; Dasti Gerdi, Dasti Gardi, K. (2009). The relationship between organizational culture and knowledge management of the staff managers of the Physical Education Organization, *Journal of Sports Management*, No. 2. (In Persian).
15. Xu, J., Li, Y., (2009). An empirical investigation of knowledge management and innovative performance: The case of alliances, *Research Policy*, 38, pp: 358-368.

16. Raisi, M.; Hosseini, E.; Talebpour, M.; Nazari, V. (2013). Fitting the regression equation of knowledge management and organizational effectiveness in selected sports organizations, *Journal of Sports Management (Movement)*, Volume 5, Number 4. (In Persian).
17. Ghorchiyan, N. Lahijanian, A. (2006). Study of knowledge management in the higher education system and presenting an appropriate model, PhD in Islamic Azad University, Tehran Research Sciences Branch. (In Persian).
18. Heydari, M; Moghimi, S.M.; Khanifar, H. (2013). Investigating the Critical Factors of Success in Implementing Knowledge Management, *Journal of Organizational Culture Management*, Volume 11, Number 1. (In Persian).
19. Strauss, A; Corbin, Juliet M. (2014). *Principles of Qualitative Research Methodology: Basic Theory, Procedures and Methods*, Institute of Humanities and Cultural Studies, No.3.
20. Tsai, W.(2002). Social Structure of Competition within a Multiunit Organization: Coordination, Competition and Infraorganizational Knowledge Sharing, *Organization Science*, 13(2), P. 179-190.
21. Yang, J.T. & Wan, C.S. (2004). Advancing Organizational Effectiveness and knowledge Management Implementation, *Tourism management*, 25(5), p.593-601.
22. Ayati, Mo. and Ghorani Sirjani, S. (2010). Improving the quality of curricula by using knowledge management in higher education. *Bi-Quarterly Journal of Program Studies in Higher Education*, First Year, No. 2, 153-172. (In Persian).
23. Chung, S.H. (2004). A Resource -Based Perspective on Knowledge Management Capability and Competitive Advantage: an Empirical Investigation, *Expert System with Application*, 27(3), p. 459-465.
24. Gold, A.H. & A.Malhotra & A.H. Segars.(2001). Knowledge Management: an Organizational Knowledge Capabilities Perspective, *Journal of Management Information System*, 18(1), p.21-185.
25. Atashk, M, Mahzadeh, P. (2009). Process methodology of knowledge management deployment models in order to provide an integrated method. *Proceedings of the National Conference on Knowledge Management and Information Science; Links and interactions*. Tehran: Librarian, pp. 417-447. (In Persian).
26. Bolisani, E. & Scarso, E.(1999). Information Technology Management: a Knowledge Based Perspective, *Technovation*, 19(4), p.209-217.
27. S.O.S.Seyd-Ikhsan & Rowland. (2004). Knowledge Management in Public Organization: a Study on the Relationship Between Organizational Elements and the performance of Knowledge Transfer, *Journal of Knowledge Management*, 8(2), p. 95-111.
28. Rowley, J. (2000). Is higher education ready for knowledge management? *The international journal of educational management Bradford*, 14(1): 325.
29. Marwick, A. D.(2001). Knowledge management and technology, *IBM Systems Journal*, Vol. 40, No. 4.
30. Martin, J.S., & martin, J.S.(2005). Higher education leadership roles in knowledge processing. *The lerating organization*, 12(2), pp. 101-140.

31. Cummings, J. L., & Teng, B. S. (2003). Transferring R&D knowledge: the key factors affecting knowledge transfer success. *Journal of Engineering and technology management*, 20(1-2), 39-68.
32. Ko, D. G., Kirsch, L. J., & King, W. R. (2005). Antecedents of knowledge transfer from consultants to clients in enterprise system implementations. *MIS quarterly*, 59-85.
33. Khakpour, A. Pardakhtchi, M.H. Ghahremani, M. and Abolghasemi, M. (2009). Investigating the relationship between organizational culture and knowledge management among faculty members. *Cultural Strategy Quarterly: Second Year, Vol. 5*, pp. 105-91. (In Persian).
34. Rastegar, A.A.; Jafari, T. (2019). The Impact of Knowledge Management Infrastructure Capabilities and Business Strategy on Organizational Performance by Considering the Mediating Variable of Knowledge Management Process Capabilities, *Journal of Organizational Knowledge Strategic Management*, No. 5. (In Persian).
35. Alwani, S. M; Danaeifard, H. (2017). *Discourses in the Philosophy of Theories of Government Organizations: Saffar Publications*. (In Persian).
36. Akbari, Hamid; Orei Yazdani, B. Yaqubi, N.M. (2019). Structural Equation Modeling The Relationship between Organizational Culture and the Knowledge Management Implementation Process (Research Sample: Zahedan Municipality). *Journal of Strategic Organizational Knowledge Management*, spring 2017, No. 4. (In Persian).