

Research Article

Investigating the effect of knowledge management of managers on employee welfare in the workplace¹

Hossein Janatifar

Assistant Professor, Department of Management, Qom Branch, Islamic Azad University, Qom, Iran
(Corresponding Author). h.janatifar@ut.ac.ir

Masoud Bakhtiari

Assistant Professor, Department of Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran.
mbakhtiari1363@pnu.ac.ir

Abstract

Aim: The purpose of this study was to investigate the effect of managers' knowledge management on employee welfare in the workplace in Bani Chao Iranian Broadcasting Company. Conducting the present research can give new knowledge to the distribution managers of companies about knowledge management and employees' sense of well-being and examine whether it is useful or unhelpful. It can identify and solve potential problems that will arise in knowledge management.

Methodology: The present study is applied research in terms of purpose and a survey in terms of data collection and analysis. The statistical population of the present study is the employees of Bani Chao Iranian Broadcasting Company. In the present study, a standard questionnaire was used to collect the data required for the research model. The sampling method in this study included simple random sampling in a number appropriate to the size of the statistical population and the sample was selected based on Cochran's formula.

Findings: The validity of the questionnaire was confirmed by convergent validity, and the reliability of the questionnaire was confirmed by Cronbach's alpha (0.845). The results were analyzed using structural equation modeling and 22PSPSS and Smart PLS software. The results showed that the knowledge management of managers has an effect on the welfare of employees in the workplace in Bani Chao Iranian Broadcasting Company. Also, acquiring knowledge, sharing knowledge, creating knowledge, compiling knowledge, and maintaining knowledge have an impact on the well-being of employees in the workplace in Bani Chao Iranian Broadcasting Company. In a comparative analysis, it can be said that previous research on the concept and methods of knowledge management has been extensively studied. Besides, researchers in the past have shown that the process of knowledge consists of the exchange of knowledge and the cultivation and perception (result) of knowledge. Researchers also introduce knowledge creation and knowledge sharing as methods of knowledge management.

Conclusion: Although the structure of information systems is relatively good, but does not provide good statistical results and does not necessarily lead to improving knowledge management performance in organizations. It seems that the main challenge of knowledge management in the studied organizations is the optimal management of information to turn it into organizational knowledge. Applying the results is felt to develop and improve the performance of the organization. Knowledge management practices and employees 'sense of well-being at work are essential in any organization, and managers should combine knowledge management practices as a priority to improve employees' sense of well-being at work.

Keywords: Knowledge management, knowledge creation, Maintenance of knowledge, Welfare of employees.

بررسی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار^۱

حسین جنتی‌فر

استادیار، گروه مدیریت، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران (نویسنده مسئول)، h.janatifar@ut.ac.ir

مسعود بختیاری

استادیار، گروه حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. mbakhtiari1363@pnu.ac.ir

چکیده

هدف: هدف تحقیق حاضر، بررسی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان بوده است. انجام تحقیق حاضر می‌تواند دانش جدیدی به مسئولین پخش شرکت‌ها در مورد مدیریت دانش و احساس کارکنان از رفاه دهد و میزان مفید یا غیرمفید بودن آن را بررسی نماید. مشکلات احتمالی که در مدیریت دانش به وجود خواهد آمد را شناسایی و راه حل ارائه کند.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نظر هدف، تحقیق کاربردی بوده و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات، پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان است. در تحقیق حاضر به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز مدل پژوهش، از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده و به تعداد متناسب با حجم جامعه آماری و براساس فرمول کوکران انتخاب شد.

یافته‌ها: روایی پرسشنامه از طریق روایی همگرا و پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ (۰.۸۴۵) تأیید شد. نتایج با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزارهای SPSS۲۲ و Smart PLS مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد. همچنین کسب دانش، به اشتراک‌گذاری دانش، خلق دانش، تدوین دانش و حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد. در یک تحلیل مقایسه‌ای می‌توان بیان کرد تحقیقات قبلی بر روی مفهوم و شیوه‌های مدیریت دانش به طور گسترده، مطالعه کرده است. علاوه بر این محققین در گذشته نشان دادند که فرآیند دانش متشکل از تبادل دانش و پرورش و برداشت (نتیجه) دانش است. همچنین محققین، خلق دانش و به اشتراک‌گذاری دانش را به عنوان شیوه‌های مدیریت دانش، معرفی می‌کنند.

نتیجه‌گیری: هرچند ساختار سیستم‌های اطلاعاتی نسبتاً مناسب بوده است، اما نتایج آماری مطلوبی را به همراه ندارد و الزاماً منجر به بهبود عملکرد مدیریت دانش در سازمان‌ها نمی‌شود. به نظر می‌رسد چالش اصلی مدیریت

دانش در سازمان‌های مورد مطالعه، مدیریت بهینه اطلاعات به منظور تبدیل آن به دانش سازمانی باشد. در این زمینه تشکیل واحد مدیریت دانش که بتواند برنامه‌ریزی و طرح جامعی را برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات و به کارگیری نتایج در بهبود عملکرد سازمان تدوین و اجرا نماید، احساس می‌شود. شیوه‌های مدیریت دانش و حس کارکنان از رفاه در محیط کار، در هر سازمانی ضروری است و مدیران باید شیوه‌های مدیریت دانش را به عنوان یک اولویت با هم ترکیب کنند تا حس کارکنان از رفاه در محیط کار بهبود یابد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، تدوین دانش، حفظ و نگهداری دانش، رفاه کارکنان، شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان، خلق دانش.

۱. مقدمه

در دنیای امروز، سازمان‌ها دریافته‌اند که مهم‌ترین سرمایه‌های آنان منابع انسانی است که عامل مهمی در موفقیت و پیشرفت هر سازمان بوده و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد. ظهور و حاکمیت این دیدگاه که موفقیت و اثربخشی سازمان را در گرو هدایت صحیح منابع انسانی به ویژه منابع می‌داند، موجب شده تا در سال‌های اخیر به بررسی و مطالعه رفتارهای کارکنان، از جمله توانمندسازی آنان توجه قابل ملاحظه‌ای معطوف شود. آنچه می‌توان به طور صریح بیان کرد این است که حیات سازمانی، در گرو توانمندسازی کارکنان است. با توجه به مطالب گفته شده، کارکنان، نقش حیاتی و مهمی را در هر سازمانی ایفا می‌کنند. آنها بخشی از ذی‌نفعان سازمان هستند و بنابراین رفاه آنها باید به دقت بررسی شود تا مطمئن شد که سازمان به نحو مطلوبی، کارآیی و اثربخشی دارد (گران و همکاران^۱، ۲۰۰۷، ص ۵۲). سه بُعد رفاهی به خوبی این تعریف را پوشش می‌دهد، شامل: رفاه روانی، فیزیکی و اجتماعی. رفاه کارکنان نه تنها یک عامل تعیین‌کننده عملکرد فردی است، بلکه بر عملکرد سازمانی هم تاثیرگذار است (کیانتو و همکاران^۲، ۲۰۱۶، ص ۶۲۱). رفاه ضعیف یا پایین کارمندان، به چندین روش می‌تواند خود را نشان دهد، مانند عملکرد پایین، غیبت، مرخصی استعلاجی و گردش مالی بالا (باپتیست^۳، ۲۰۰۸، ص ۴۳۰). دانش برای همه سازمان‌ها ضروری می‌باشد. دانش یکی از کلیدهایی است که بر موفقیت کسب و کار یک سازمان اثرگذار بوده و کارمندان، با نوعی از اطلاعات درست و ضروری مجهز می‌شوند که این به سازمان مزیت رقابتی بهتری نسبت به رقبای خود، خواهد داد (هان و آنانتاتمول^۴، ۲۰۰۷، ص ۴۲۵).

در جستجوهای انجام شده، فقط چند مطالعه یافت شد که با توجه به موضوعات مدیریت دانش و حس کارکنان از رفاه، انجام گرفته است. مطالعات پیشین بر تاثیر تعامل کار، اعتیاد به کار، ارتباط محیط کار و تضاد کار- خانواده بر رفاه، بحث کرده است (کیسنز و همکاران^۵، ۲۰۱۴،

1. Grant & et al.
2. Kianto & et al.
3. Baptiste
4. Han & Anantatmul
5. Caesens & et al.

ص (۸۱۵).

به نظر می‌رسد یکی از متغیرهایی که مدیریت دانش روی آن تاثیرگذار است، رفاه کارکنان در محیط کار می‌باشد. براساس مطالعات اخیر، شاخص‌های رفاه عبارتند از رضایت شغلی، درک مسائل مربوط به خواب و استرس. این مطالعات تاثیر تعامل کاری و اعتیاد به کار را بر رفاه کارگران مورد مطالعه قرار دادند.

۲. بیان مسأله

رفاه کارکنان از موضوعات اصلی و فاکتورهای موفقیت شرکت‌ها می‌باشد. حتی بسیاری معتقدند که در درجه اول، کارکنان باید در رفاه باشند تا با رضایت خاطر به تولید و بهره‌وری پرداخته و در وهله بعد، میزبان مشتری باشند. وجود مشکلاتی از قبیل نبود تحقیقات کافی در زمینه پیاده‌سازی مدیریت دانش و اثرات آن بر احساس کارکنان از رفاه و نیاز کارکنان به عملکرد سریع و اتخاذ تصمیمات در کوتاه‌ترین زمان و لزوم روزآمد بودن کارکنان و نیاز به استفاده از تجربه یکدیگر، ایجاد نگرشی نو نسبت به مقوله مدیریت دانش در بین مدیران شرکت بانی چاو^۱ ضروری به نظر می‌رسد تا بتوانند با استفاده از نیروی انسانی و به‌کارگیری صحیح فن‌آوری و تجهیزات خود، بهره‌وری را در کارکنان افزایش داده، رفاه کارکنان ارتقاء یابد و قابلیت رقابت با بخش خصوصی نیز فراهم شود و بتوانند در آینده شاهد کاهش هزینه‌ها، افزایش درآمد، توسعه و پیشرفت و در نهایت بهبود رفاه و رفتار کارکنان خود باشند. همچنین با توجه به تغییرات سریع محیط کسب‌وکار و ورود رقبای جدید، شرکت بانی چاو برای متمایز ساختن خود از دیگر رقبا، نیازمند برنامه‌ریزی راهبردی هستند. از سوی دیگر، بررسی نیازهای کارکنان و تأمین انتظارات آن‌ها عنصر کلیدی در رفاه کارکنان است. دانش موجود در سازمان، دارایی ارزشمند و مهمی به حساب می‌آید. بنابراین، دانش، عاملی کلیدی برای ارتقای رفاه کارکنان در نظر گرفته می‌شود.

این مطالعه، کمک می‌کند تا تاثیر پنج مورد از شیوه‌های مدیریت دانش بر حس کارکنان از رفاه در شرکت پخش بانی چاو بررسی شود. پنج شیوه مدیریت دانش عبارتند از: کسب دانش، به اشتراک‌گذاری دانش، ایجاد دانش، تهیه و تدوین دانش و حفظ و نگهداری دانش. انجام تحقیق حاضر می‌تواند دانش جدیدی به مسئولین پخش شرکت‌ها در مورد مدیریت دانش و احساس

کارکنان از رفاه دهد و میزان مفید یا غیر مفید بودن آن را بررسی نماید. مشکلات احتمالی که در مدیریت دانش به وجود خواهد آمد را شناسایی و راه حل ارائه کند. مزایای احتمالی که مدیریت دانش در شرکت‌های پخش به وجود می‌آید را پیش‌بینی کند. نظر به وجود بازار رقابتی و توسعه بازارهای درون و برون مرزی، مطابق با چشم‌انداز آینده استراتژی شرکت، الزامی است که فرایندها و ابزارهای مورد استفاده در مدیریت دانش و نقش آن در احساس کارکنان از رفاه در شرکت بانی چاو، به خوبی شناسایی، اولویت‌بندی و به‌کارگیری شوند. بنابراین، سوال اصلی تحقیق حاضر این است که: مدیریت دانش مدیران، چه تأثیری بر رفاه کارکنان در محیط کار شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان دارد؟

۳. اهداف تحقیق

الف- اهداف اصلی

بررسی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو

ب- اهداف فرعی

۱) بررسی تأثیر کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان،

۲) بررسی تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو،

۳) بررسی تأثیر خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان،

۴) بررسی تأثیر تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان،

۵) بررسی تأثیر حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو.

۴. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، تحقیقی کاربردی بوده و از نظر شیوه گردآوری و تحلیل اطلاعات نیز توصیفی و از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان شرکت پخش

سراسری بانی چاو ایرانیان می‌باشد (تعداد ۲۲۱۴ نفر). روش نمونه‌گیری در این پژوهش از نوع نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده و به تعداد متناسب با حجم جامعه آماری و براساس فرمول کوکران انتخاب شد.

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1.96^2 (0.5 * 0.5)}{0.05^2}}{1 + \frac{1}{2214} \left(\frac{1.96^2 (0.5 * 0.5)}{0.05^2} - 1 \right)} = 327.26 \cong 327$$

در تحقیق حاضر به منظور جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز مدل پژوهش، از پرسشنامه استفاده شد. پرسشنامه مورد استفاده شامل ۵۸ سؤال بسته بوده که فرضیات تحقیق را می‌سنجد. سؤالات این بخش براساس طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) طراحی شده است.

جدول ۱- متغیرهای پژوهش

متغیرها	ابعاد	خرده مقیاس	منبع	ابزار	گویه‌ها	مقیاس
متغیر مستقل	مدیریت دانش	کسب دانش	Fung & Chi (2009)	پرسشنامه	۱۳ تا ۱۷	۱ تا ۵
		به اشتراک‌گذاری دانش	Newman & Conrad (2000)	پرسشنامه	۱۸ تا ۲۳	۱ تا ۵
		خلق دانش	Fung & Chi (2009)	پرسشنامه	۱ تا ۷	۱ تا ۵
		تدوین دانش	Newman & Conrad (2000)	پرسشنامه	۲۴ تا ۲۹	۱ تا ۵
		حفظ و نگهداری دانش	Newman & Conrad (2000)	پرسشنامه	۸ تا ۱۲	۱ تا ۵
متغیر وابسته	رفاه کارکنان	—	Argyle & Crossland (2002)	پرسشنامه	۳۰ تا ۵۸	۱ تا ۵

در بررسی کیفی روایی محتوا، از ۱۲ نفر از متخصصین شرکت و استاد دانشگاه درخواست شد پس از مطالعه دقیق ابزار، دیدگاه‌های اصلاحی خود را به صورت کتبی ارائه نمایند. همچنین تاکید شد که در ارزیابی کیفی روایی محتوا، موارد رعایت دستور زبان، استفاده از کلمات مناسب، اهمیت سؤالات، قرارگیری سؤالات در جای مناسب خود، زمان تکمیل ابزار طراحی شده را مدنظر قرار دهند. پس از جمع‌آوری نظرات متخصصین، تغییرات لازم در ابزار اعمال شد.

در پژوهش حاضر روایی همگرایی^۱ ابزار پژوهش محاسبه شده است. هرگاه یک یا چند خصیصه از طریق دو یا چند روش اندازه‌گیری شوند، همبستگی بین این اندازه‌گیری‌ها دو شاخص مهم اعتبار را فراهم می‌سازد. اگر همبستگی بین نمرات آزمون‌هایی که خصیصه‌ی واحدی را

اندازه‌گیری می‌کند، بالا باشد، پرسشنامه دارای اعتبار همگرا می‌باشد. وجود این همبستگی برای اطمینان از اینکه آزمون آنچه را که باید سنجیده شود، می‌سنجد، ضروری است. برای روایی همگرا میانگین واریانس استخراج^۱ و روایی مرکب^۲ محاسبه می‌شود و باید روابط زیر برقرار باشد:

$$CR > 0.7$$

$$CR > AVE$$

$$AVE > 0.5$$

جدول ۲- روایی همگرا و پایایی متغیرهای تحقیق

CR	AVE	
0.894	0.519	خلق دانش
0.883	0.602	حفظ و نگهداری دانش
0.836	0.706	کسب دانش
0.877	0.598	به اشتراک‌گذاری دانش
0.849	0.631	تدوین دانش
0.799	0.592	رفاه کارکنان

مقدار میانگین واریانس استخراج شده همواره بزرگ‌تر از ۰/۵ است. بنابراین، روایی همگرا نیز تایید می‌شود. مقدار روایی مرکب نیز بزرگ‌تر از AVE است.

در این تحقیق به منظور تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. این روش برای محاسبه هماهنگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند، به کار می‌رود. برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ ابتدا باید واریانس نمره‌های هر زیرمجموعه سؤال‌های پرسشنامه و واریانس کل را محاسبه کرد. آلفای کرونباخ به طور کلی با یکی از روابط زیر محاسبه می‌شود.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{\sigma^2} \right) \quad \text{or} \quad \alpha = \frac{k\bar{C}}{\bar{V} - (k-1)\bar{C}}$$

در این روابط k تعداد سوالات، S_i^2 واریانس سؤال i ام، σ^2 واریانس مجموع کلی سوالات، $\bar{C}$ میانگین کواریانس بین سوالات، و $\bar{V}$ واریانس میانگین سوالات می‌باشند.

1. Average Variance Extracted (Ave)

2. Composite Reliability (Cr)

جدول ۳- آلفای کرونباخ

آلفای کرونباخ	
0.843	خلق دانش
0.817	حفظ و نگهداری دانش
0.784	کسب دانش
0.847	به اشتراک گذاری دانش
0.806	تدوین دانش
0.781	رفاه کارکنان
0.845	کل

با توجه به اینکه آلفای کرونباخ محاسبه شده در تمامی مؤلفه‌ها بالاتر از ۰/۷ است، می‌توان گفت ابزار پژوهش از پایایی مناسبی برخوردار می‌باشد.

۵. فرضیه‌های تحقیق

الف- فرضیه اصلی

مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

ب- فرضیه‌های فرعی

(۱) کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

(۲) به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو تأثیر دارد.

(۳) خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

(۴) تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

(۵) حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو تأثیر دارد.

۶. اهمیت و ضرورت تحقیق

اهمیت تحقیق حاضر از این نظر می‌باشد که امروزه نقش مدیریت دانش با گذشته متفاوت

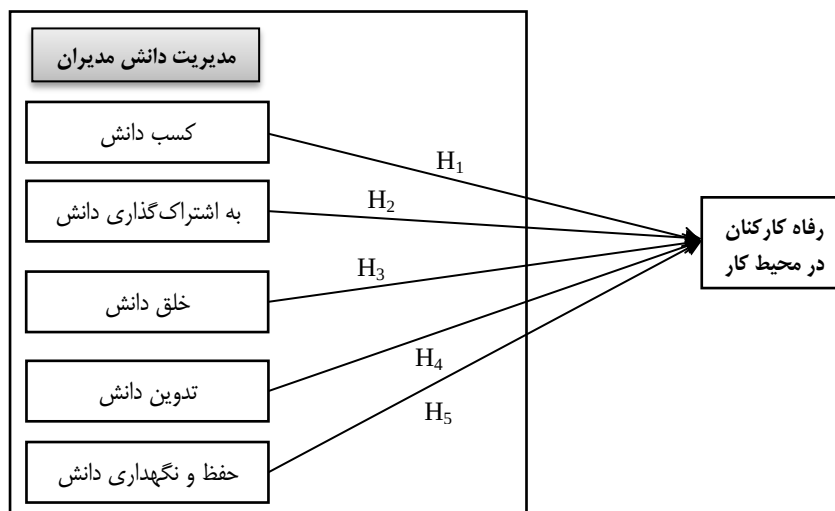
شده است، به طوری که اگر نگوییم بیشتر، حداقل به اندازه سایر بخش‌های سازمان، اهمیت پیدا کرده و وظایف و مسئولیت‌های مهم‌تری برای آن منظور شده و روزبه‌روز نیز بر نقش و اهمیت آن در سازمان افزوده می‌شود. در عصر حاضر، مدیران رده‌بالای سازمان به این نتیجه رسیده‌اند که بدون بکارگیری مدیریت دانش، رسیدن به هدف‌های سازمانی ممکن نخواهد بود. به عبارت دیگر، امروزه مدیران موفق بر این باورند که دارایی ارزشمندی که برای ما مزیت رقابتی ایجاد می‌کند، الگوی ارزش‌آفرینی بوده و تنها همین الگوها هستند که ما را در صحنه رقابت پیش‌تاز نگاه می‌دارند. سازمان‌ها امروزه به توان بالقوه و در حال ظهور راهبرد مدیریت دانش و نقش محوری و روزافزون دارایی‌های نامشهود و الگوهای ارزش‌آفرینی واقف شده‌اند.

مدیریت دانش اخیراً به عنوان رشته‌ای جدید مطرح شده است. با توجه به نو بودن آن، شاید هنوز در حال توسعه خاستگاه نظری خود باشد. ضمن پذیرش مدیریت دانش، توجه به این نکته ضروری است که ادبیات موجود، در مورد اینکه مدیریت موثر دانش واقعاً به چه معناست یا نتایج کمیت‌پذیر آن چه می‌تواند، باشد، رهنمودهای کمی دارد. شاید این کاستی به علت این باشد که شناسایی و اندازه‌گیری دانش و مدیریت دانش با توجه به ضمنی بودن بخش عمده‌ای از دانش و مولفه‌های مدیریت دانش، دشوار می‌باشد. با توجه به کمبود مطالعات در این رشته، اکنون روش‌های تحلیلی مورد نیاز است که بتواند در این رشته جدید مورد استفاده قرار گیرد.

ضرورت تحقیق حاضر نیز از این مسئله ناشی می‌شود که در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان میزان نوآوری خدمات ناچیز بوده و در این شرکت به منظور رضایت ارباب رجوع می‌بایست به مدیریت دانش روی آورد. بنابراین، مدیران ارشد شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان می‌بایست برای استفاده از ظرفیت‌های موجود در این صنعت، راه چاره‌ای را بیندیشند که با استفاده از مفهوم مدیریت دانش و رفاه کارکنان در محیط کار می‌توانند به آن دست یابند. در کل می‌توان ضرورت پژوهش حاضر را در نتایج آن به شرح زیر خلاصه کرد:

تاکنون پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان با توجه به متغیرهای پژوهش انجام نشده است. نتایج پژوهش حاضر می‌تواند به تدوین چارچوب‌های آموزشی به مدیران در جهت بهبود رفاه کارکنان شرکت کمک کند. همچنین نتایج این پژوهش می‌تواند به غنای متون نظری و پژوهشی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو

ایرانیان بیافزاید.

شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (براساس پژوهش مورنی^۱، ۲۰۱۸)

۷. چارچوب نظری پژوهش

مدیریت دانش به عنوان فرآیند شناسایی و تحت تاثیر قرار دادن دانش جمعی تعریف می‌شود که به مزیت رقابتی سازمانی کمک کرده و به سازمان‌ها برای رقابت در بازار عملیاتی کمک می‌کند. تحقیقات قبلی به طور گسترده روی مفهوم و شیوه‌های مدیریت دانش، مطالعه کرده و پیرامون بخشش و جمع‌آوری دانش بحث کرده‌اند. کیانتو و همکاران^۲ (۲۰۱۶)، نشان دادند که مدیریت دانش بر مسائل نرم انسانی اثرگذار است. مسائلی که در پژوهش‌های قبلی تا حد زیادی ناشناخته باقی مانده است. هر کدام از این ۵ شیوه مدیریت دانش به طور خلاصه در ادامه توضیح داده شده‌اند.

• **کسب دانش:** یکی از جنبه‌های مدیریت دانش است. کیانتو و همکاران (۲۰۱۶)، کسب دانش

را به عنوان مجموعه‌ای از منابع خارجی اطلاعات برای سازمان‌ها تعریف می‌کند. این تعریف توسط آیالا^۳ (۲۰۱۰)، مورد حمایت قرار گرفت، او بیان کرد که وظیفه کسب دانش، انتقال دانش از

1. Murni

2. Kianto & et al.

3. Ayala

یک یا چند منبع به دیگر کاربران است. کسب دانش، فرایند توسعه سیستم خبره است که شامل استخراج، ساختاردهی و سازماندهی دانش بوده و مبتنی بر چند منبع دانش است. از ادبیات فوق می‌توان فهمید که کسب دانش فرایند انتقال دانش خارجی است تا به حل مساله اقدام شود یا هر راه‌حل دیگری که برای مساله مطرح شده، شناسایی شود. در مورد تمرکز بر رابطه کسب دانش با حس رفاه کارگر کیانتو و همکاران (۲۰۱۶)، به این نتیجه رسیدند که از ۵ جنبه مدیریت دانش، کسب دانش با رضایت شغلی مرتبط نبوده و رفاه کارگر را در محل کار تحت تأثیر قرار نمی‌دهد. آنها این نکته را از مطالعات انجام شده در فنلاند، نتیجه گرفتند.

به اشتراک‌گذاری دانش: چندین ادبیات به طور کلی، به اشتراک‌گذاری دانش را به عنوان بخشی از فرایند مدیریت دانش مشخص کرده‌اند. مطالعه‌ای که توسط وانگ و نو^۱ (۲۰۱۰) انجام شد، نشان داد که چارچوب به اشتراک‌گذاری دانش در ۵ حوزه ایجاد شده است که به عنوان ۵ عامل در نظر گرفته می‌شود و به اشتراک‌گذاری دانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این ۵ حوزه عبارتند از: زمینه سازمانی، ویژگی‌های بین فردی و تیمی، ویژگی‌های فرهنگی، خصوصیات فردی و عوامل انگیزشی. از نظر بافت سازمانی، لی^۲ (۲۰۰۱) تأیید کرد که به اشتراک‌گذاری اطلاعات منجر به موفقیت برون‌سپاری می‌شود. ویژگی‌های فردی تأثیری قوی بر موفقیت اشتراک‌گذاری دانش دارد. متزلیر^۳ (۲۰۰۸)، ثابت کرد که همبستگی معناداری بین ویژگی‌های شخصیتی پایدار (موافقت، دیانت و باز بودن) و اشتراک‌گذاری اطلاعات در یک شرکت مهندسی وجود دارد. همچنین، جادین و همکاران^۴ (۲۰۱۳) ادعا کردند که سطح به اشتراک‌گذاری اطلاعات با توجه به صفات شخصیتی (گرایش به ارزش‌های اجتماعی، ایجاد گرایش، رهبری افکار) و همچنین تأثیر انگیزش متفاوت بوده و فقط گرایش به ارزش‌های اجتماعی را تحت تأثیر قرار می‌دهند. علاوه بر این، عوامل انگیزشی از قبیل کنترل نظارت و حمایت سازمانی، در به اشتراک‌گذاری دانش، تأثیر مثبتی دارند.

خلق دانش: هر کسب و کاری که در اقتصاد رقابتی و در حال رشد امروز وجود دارد، نیاز به

1. Wang & Noe
2. Lee
3. Matzler
4. Jadin & et al.

مدیریت دانش و خلق دانشی محکم خواهد داشت تا در سازمان راه‌اندازی شود، زیرا این امر تا حد قابل توجهی در میان بازیکنان هر صنعت مزیت رقابتی ایجاد کرده و به خلق فرصت کمک می‌کند تا استراتژی اقیانوس آبی در جهت حذف رقابت راه‌اندازی شود. کیانتو و همکاران (۲۰۱۶)، خلق دانش را جهت تشویق توسعه ایده‌ها و راه‌حل‌های جدید و مفید، به عنوان توانایی سازمان معرفی می‌کند. این امر دربرگیرنده فرهنگ خلاقیت و نوآوری در میان کارکنان است. خلق دانش در واقع به عنوان ستون فقرات سازمان می‌باشد که ایده‌های نوآورانه و جدید را خلق می‌کند. بنابراین، باید به اهمیت آن در روش‌ها و فرآیندهایی که با خلق دانش مرتبط هستند، اذعان کرد و امروزه برای توسعه هر سازمانی این امر ضروری است.

• **تدوین دانش:** می‌تواند به عنوان فعالیت‌های ذخیره‌سازی دانش نامیده شود که دانش را به شکل صریح تدوین می‌کند و همچنین در همان زمان نسخه مستند و روزآمدی از دانش را برای سازمان ارائه می‌دهد. گفته می‌شود که تدوین دانش، فرآیند تبدیل اطلاعات غیر مستند به اطلاعات مستند است. تهیه و تدوین دانش، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دسترسی به دانش بیشتر شود و همچنین برای فرآیند تصمیم‌گیری قابل استفاده باشد. همان طور که در مطالعات قبلی نشان داده شده است، تدوین دانش یکی از عواملی است که با رفاه کارگر در سازمان مرتبط می‌باشد. تدوین دانش، رفتار خلاقانه را در میان کارکنان بهبود می‌بخشد و تاثیر مثبتی بر رفاه کارکنان دارد.

حفظ و نگهداری دانش: به عنوان یک استراتژی در مقالات مدیریتی بسیاری برجسته بوده و به دنبال این است که مدیریت دانش شرکت‌ها ارتقاء یابد. در پژوهش دیگری، آگستام و همکاران^۱ (۲۰۱۴)، ثابت کردند که عامل اصلی موفقیت در حفظ و نگهداری دانش، شامل تمایل کارمند برای کمک، دسترسی به فرآیند کار و سیستم‌های فناوری اطلاعات و همچنین خود دانش سازمانی می‌باشد. براساس یافته‌ها و مطالعات قبلی، مطالعه فعلی، چارچوب پژوهشی مفهومی را توسعه داده و هدف آن، تاثیر شیوه‌های مدیریت دانش بر حس کارکنان از رفاه بود. این مرحله از دانش به ذخیره‌سازی و جاسازی دانش کسب یا تولید شده در حافظه سازمانی و حفظ و نگهداری و در عین حال روزآمدسازی آن اشاره دارد. ذخیره‌سازی دانش وابسته به انتخاب، سازماندهی یا طبقه‌بندی و نیز روزآمدسازی دانش است. سازمان‌ها باید این واقعیت را بپذیرند

1. Aggestam & et al.

که دانش سازمانی بسیار آسیب‌پذیر بوده و هر لحظه ممکن است به معنای واقعی، سازمان را ترک کند. چالش امروز سازمان‌ها گردآوری و محافظت از این دانش است. این نگهداری دانش را می‌توان حافظه سازمانی نامید. نظام حافظه سازمانی نظامی است که دانش سازمان را گردآوری و در قالب مناسب ذخیره می‌کند، به نحوی که سازمان بتواند در مواقع مورد نیاز، دانش یاد شده را بازیابی نموده و مورد استفاده مجدد قرار دهد. این مرحله از دانش به ذخیره‌سازی و جاسازی دانش کسب یا تولید شده در حافظه سازمانی و حفظ و نگهداری و در عین حال روزآمدسازی آن اشاره دارد. ذخیره‌سازی دانش وابسته به انتخاب، سازماندهی یا طبقه‌بندی و نیز روزآمدسازی دانش است. سازمان‌ها باید این واقعیت را بپذیرند که دانش سازمانی بسیار آسیب‌پذیر بوده و هر لحظه ممکن است به معنای واقعی، سازمان را ترک کند. چالش امروز سازمان‌ها گردآوری و محافظت از این دانش است. این نگهداری دانش را می‌توان حافظه سازمانی نامید. نظام حافظه سازمانی نظامی است که دانش سازمان را گردآوری و در قالب مناسب ذخیره می‌کند، به نحوی که سازمان بتواند در مواقع مورد نیاز، دانش یاد شده را بازیابی نموده و مورد استفاده مجدد قرار دهد.

۸. پیشینه پژوهش

جدول ۴- پیشینه پژوهش

سال	محققین	نتایج
۱۳۹۲	رضایی و همکاران	به‌طور کلی بین مدیریت دانش، سرمایه فکری و ابعاد آن با میزان کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مراجعه‌کنندگان رابطه مستقیم معناداری وجود دارد.
۱۳۹۳	پاک‌طینت و هجینی‌نژاد	نتایج رگرسیون بیانگر آن است که ابعاد: تشخیص دانش، بکارگیری دانش، توسعه دانش و نگهداری دانش، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر کیفیت خدمات داشته‌اند.
۱۳۹۴	پاشازاده، صادق فیضی و مهدوی	تأیید آزمون فرضیه‌ها، ارتباط مثبت و معنادار بلوغ مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات را به اثبات می‌رساند. همچنین سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان را نیز مشخص می‌کند.
۱۳۹۴	قلیچ لی و رحیمی	تأثیر مثبت ابعاد مدیریت دانش مشتری بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری در «بانک ملت» و «بانک ملی» استان‌های تهران و البرز تأیید شد.
۱۳۹۵	رزم آرا	مدیریت دانش (تسهیم دانش، خلق دانش، بکارگیری دانش و ذخیره‌سازی دانش) بر عملکرد نوآورانه (نوآوری اداری و نوآوری فنی) و منابع انسانی (کارمندیابی، یادگیری سازمانی، مشارکت کارکنان، ارزیابی عملکرد و جبران خدمات) تأثیر مثبتی دارند.

سال	محققین	نتایج
۱۳۹۵	حنیفی	رهبری دانش‌گرا به‌طور غیرمستقیم و با نقش میانجی خلق دانش، ذخیره دانش، انتقال دانش و بکارگیری دانش بر نوآوری تأثیر مثبتی دارد.
۱۳۹۵	میرغفوری و بهارستان	فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش تأثیر قوی، مستقیم و معنی‌داری دارد. همچنین مدیریت دانش بر زنجیره تأمین چابک تأثیر مثبت، مستقیم و معنی‌داری دارد. از طرف دیگر، مدیریت دانش می‌تواند نقش میانجی‌گری را در رابطه بین فناوری اطلاعات و زنجیره تأمین چابک ایفا نماید. در ضمن، فناوری اطلاعات می‌تواند به عنوان متغیر تعدیل‌کننده اثر مثبتی را که مدیریت دانش بر زنجیره تأمین چابک دارد، ارتقاء دهد.
۱۳۹۷	محمدی‌مقدم و همکاران	نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های تدوین شده، رابطه بین قابلیت مدیریت دانش و توسعه محصول جدید را مثبت و معنادار نشان می‌دهد. همچنین رابطه بین قابلیت مدیریت دانش و دانش مشتری و رابطه دانش مشتری و توسعه محصول جدید معنادار است.
۱۳۹۷	منافی شرف‌آباد	در این پژوهش پس از تبیین مفهوم مدیریت دانش، اهمیت و مزایای کارکردی مدیریت دانش پروژه، به بررسی محیط‌های پروژه‌های دانش محور و روش‌های مناسب سازمانی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش پروژه پرداخته شده است. در نهایت اقدامات مدیریت دانش بر اثربخشی عملکرد پروژه در سازمان‌های پروژه محور بررسی گردید.
۲۰۱۶	کیانتو و همکاران	۵ شیوه اصلی کسب دانش، خلق دانش، نگهداری دانش، تدوین دانش و روزآمدسازی دانش مهم هستند و مدیریت دانش بر مسائل نرم انسانی اثرگذار است. مسائلی که در پژوهش‌های قبلی تا حد زیادی ناشناخته باقی مانده است.
۲۰۱۶	گیبیرت ^۱ و همکاران	مدیریت دانش عامل موفقیت CRM می‌باشد. روش‌های مدیریت دانش با هدف پشتیبانی از فرآیندهای CRM باید فرآیندگرا باشند. بررسی‌ها نشان داد که KM و CRM پتانسیل هم‌افزایی زیادی دارند و باید با هم ترکیب شوند.
۲۰۱۸	مورنی ^۲	این پژوهش با هدف ایجاد یک چارچوب مفهومی که نشان‌دهنده کسب دانش، اشتراک دانش، خلق دانش، تدوین دانش و نگهداری دانش به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده از احساس رفاه کارکنان است، می‌باشد. پیش‌بینی می‌شود که این مطالعه، دامنه اهمیت مدیریت دانش برای مدیران را گسترش دهد تا رفاه کارکنان به عنوان اولویتی در سازمان، شناخته شود.

۹. یافته‌های تحقیق

۹-۱. تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

جهت تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق از پارامترهای مرکزی (میانگین، میانه و مد) و پارامترهای پراکندگی (انحراف معیار، واریانس و دامنه تغییرات) استفاده شده است.

جدول ۵- تحلیل توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیرها	تعداد	میانگین	میانه	مد	انحراف معیار	واریانس	دامنه تغییرات	کمینه	بیشینه
خلق دانش	۳۲۷	۳,۶۱۳	۳,۴۰۰	۳,۲۰۰	۰,۷۰۷	۰,۵۰۰	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
حفظ و نگهداری دانش	۳۲۷	۳,۷۰۱	۳,۵۰۰	۳,۵۰۰	۰,۷۱۸	۰,۵۱۵	۳,۷۵۰	۱,۲۵۰	۵,۰۰۰
کسب دانش	۳۲۷	۳,۴۲۳	۳,۶۰۰	۴,۰۰۰	۰,۶۹۷	۰,۴۸۶	۳,۸۰۰	۱,۲۰۰	۵,۰۰۰
به اشتراک گذاری دانش	۳۲۷	۳,۴۲۱	۳,۵۰۰	۳,۵۰۰	۰,۶۹۶	۰,۴۸۴	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
تدوین دانش	۳۲۷	۳,۶۶۹	۳,۳۳۳	۴,۰۰۰	۰,۸۴۸	۰,۷۱۹	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
مدیریت دانش	۳۲۷	۳,۵۱۸	۳,۳۳۳	۳,۳۳۳	۰,۷۷۶	۰,۶۰۳	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰
رفاه کارکنان	۳۲۷	۳,۴۱۰	۳,۳۳۳	۴,۰۰۰	۰,۸۶۰	۰,۷۳۹	۴,۰۰۰	۱,۰۰۰	۵,۰۰۰

۹-۲. آزمون نرمال بودن داده‌ها

قبل از آزمون فرضیات تحقیق، برای انتخاب نوع آماره به منظور آزمون فرضیات، لازم است فرض نرمال بودن داده‌ها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف مورد بررسی قرار گیرد. این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده‌های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می‌گیرد. فرض‌های آماری مربوط به توزیع نرمال به صورت زیر مطرح می‌شود:

H_0 : داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند. H_1 : داده‌ها دارای توزیع نرمال نیستند.

جدول ۶- آزمون نرمال بودن متغیرهای تحقیق

	خلق دانش	حفظ و نگهداری دانش	کسب دانش	به اشتراک گذاری دانش	تدوین دانش	مدیریت دانش	رفاه کارکنان
N	۳۲۷	۳۲۷	۳۲۷	۳۲۷	۳۲۷	۳۲۷	۳۲۷
میانگین	۳,۶۱۳	۳,۷۰۱	۳,۴۲۳	۳,۴۲۱	۳,۶۶۹	۳,۵۱۸	۳,۴۱۰
انحراف معیار	۰,۷۰۷	۰,۷۱۸	۰,۶۹۷	۰,۶۹۶	۰,۸۴۸	۰,۷۷۶	۰,۸۶۰
آماره ks	۱,۴۰۰	۱,۶۷۸	۱,۶۸۵	۲,۰۵۷	۳,۹۷۱	۳,۲۶۸	۳,۶۴۸
معناداری	۰,۰۰۴	۰,۰۰۹	۰,۰۰۰	۰,۰۰۲	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۱۲

براساس نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف، در تمامی موارد مقدار معناداری کوچک‌تر از سطح خطا (۰/۰۵) بدست آمده است. بنابراین، توزیع داده‌ها نرمال نیست. لذا، از معادلات ساختاری پی ال اس^۱ استفاده می‌شود.

۹-۳. تکنیک حداقل مربعات جزئی و آزمون فرضیه‌های تحقیق

روش معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) توسط وُلْد^۲ (۱۹۹۷) ابداع گردید و در ادامه نسخه پیشرفته‌تر این روش توسط لُمُولر^۳ (۱۹۹۸) ارائه شد. PLS-SEM یکی از رویکردهای نسل دوم مدل‌سازی معادلات ساختاری بوده و در مقایسه با روش‌های نسل اول که کواریانس محور بودند، مزیت‌هایی را دارد.

در این بخش از روش نسل دوم مدل‌سازی معادلات ساختاری^۴ یعنی روش‌های مولفه محور که بعداً به روش حداقل مربعات جزئی تغییر نام داده، استفاده شده است.

روش PLS از دو مرحله اصلی تشکیل شده است: (۱) بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی. (۲) آزمون روابط میان سازه‌ها.

هر یک از فرضیه‌های تحقیق به تفکیک با استفاده از تکنیک حداقل مربعات جزئی، تجزیه و تحلیل شدند. همچنین در نهایت مدل کلی تحقیق نیز با استفاده از همین تکنیک مورد آزمون قرار گرفت. در تکنیک حداقل مربعات جزئی چند نکته از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است:

۱. قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده بوسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد، رابطه، ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. بار عاملی بین ۰/۳ تا ۰/۶ قابل قبول بوده و اگر بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد، خیلی مطلوب است.

۲. زمانی که همبستگی متغیرها شناسائی گردید، باید آزمون معناداری انجام شود. برای بررسی معناداری همبستگی‌های مشاهده شده، از روش‌های خودگردان‌سازی (بوت استراپ)^۵ و یا برش

1. PLS structural equations

2. Wold

3. Lohmoller

4. Component-based SEM techniques

5. Bootstrap

مقاطع جک نایف^۱ استفاده می‌شود. در این مطالعه از روش خودگردان‌سازی استفاده شده که آماره t را به دست می‌دهد. در سطح خطای ۵٪، اگر مقدار آماره بوت استرپینگ t -value، بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، همبستگی‌های مشاهده شده معنادار است.

۴-۹. مدل بیرونی (مدل اندازه‌گیری)

همانطور که بیان شد، مدل بیرونی، هم‌ارز تحلیل عامل تاییدی است، یعنی جهت بررسی مدل، نخست برای سنجش روابط متغیرهای پنهان با گویه‌های سنجش آنها از مدل بیرونی استفاده شده است. مدل بیرونی ارتباط گویه‌ها یا همان سوالات پرسشنامه را با سازه‌ها مورد بررسی قرار می‌دهد. در واقع تا ثابت نشود سوالات پرسشنامه، متغیرهای پنهان را به خوبی اندازه‌گیری کرده‌اند، نمی‌توان روابط را مورد آزمون قرار داد. برای آنکه نشان داده شود متغیرهای پنهان به درستی اندازه‌گیری شده‌اند، از مدل بیرونی استفاده شده است.

جدول ۷- مدل بیرونی حداقل مربعات جزئی (مدل اندازه‌گیری)

	خلق دانش	حفظ و نگهداری دانش	کسب دانش	به اشتراک‌گذاری دانش	تدوین دانش	رفاه کارکنان
Q01	0.797					
Q02	0.649					
Q03	0.673					
Q04	0.603					
Q05	0.759					
Q06	0.794					
Q07	0.665					
Q08		0.614				
Q09		0.717				
Q10		0.806				
Q11		0.771				
Q12		0.586				
Q13			0.594			
Q14			0.799			
Q15			0.588			
Q16			0.742			
Q17			0.558			
Q18				0.671		

	خلق دانش	حفظ و نگهداری دانش	کسب دانش	به اشتراک گذاری دانش	تدوین دانش	رفاه کارکنان
Q19				0.649		
Q20				0.611		
Q21				0.541		
Q22				0.790		
Q23				0.683		
Q24					0.458	
Q25					0.561	
Q26					0.695	
Q27					0.662	
Q28					0.750	
Q29					0.620	
Q30						0.576
Q31						0.789
Q32						0.767
Q33						0.520
Q34						0.442
Q35						0.460
Q36						0.685
Q37						0.648
Q38						0.728
Q39						0.530
Q40						0.415
Q41						0.649
Q42						0.620
Q43						0.765
Q44						0.565
Q45						0.810
Q46						0.763
Q47						0.732
Q48						0.765
Q49						0.647
Q50						0.503
Q51						0.579
Q52						0.642
Q53						0.401
Q54						0.493
Q55						0.539
Q56						0.572
Q57						0.714
Q58						0.449

براساس نتایج مدل اندازه‌گیری مندرج در جدول شماره ۷، بار عاملی مشاهده در تمامی موارد مقداری بزرگ‌تر از $0/3$ دارد که نشان می‌دهد همبستگی مناسبی بین متغیرهای قابل مشاهده با متغیرهای پنهان مربوط به خود وجود دارد. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت هر متغیر اصلی به درستی مورد سنجش قرار گرفته است و با عنایت به یافته‌های حاصل از این مقیاس می‌توان به آزمون فرضیه‌های پژوهش پرداخت.

۹-۵. معیار R^2

معیاری است که برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیری دارد که یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا می‌گذارد. نکته اصلی این است که R^2 تنها برای سازه‌های درون‌زای (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا، مقدار این معیار صفر است. هرچه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد، نشان دهنده برازش بهتر مدل است. مقدار R^2 برای سازه 0.707 با توجه به سه مقدار ملاک مناسب بودن، برازش مدل ساختاری را تایید می‌کند.

۹-۶. برازش کلی مدل (معیار GOF)

این معیار مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که به وسیله این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. این معیار طبق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{Avg(Communalities) \times R^2}$$

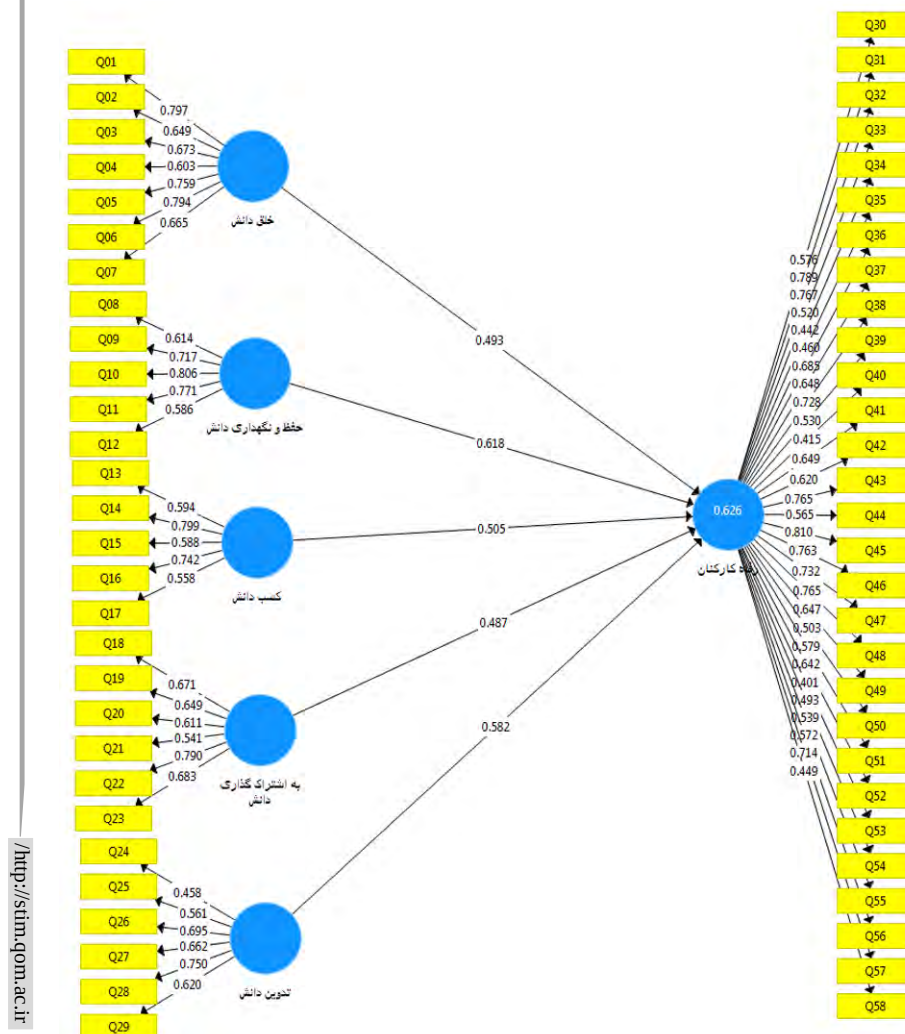
محاسبه معیار GOF:

$$R^2 = 0.707$$

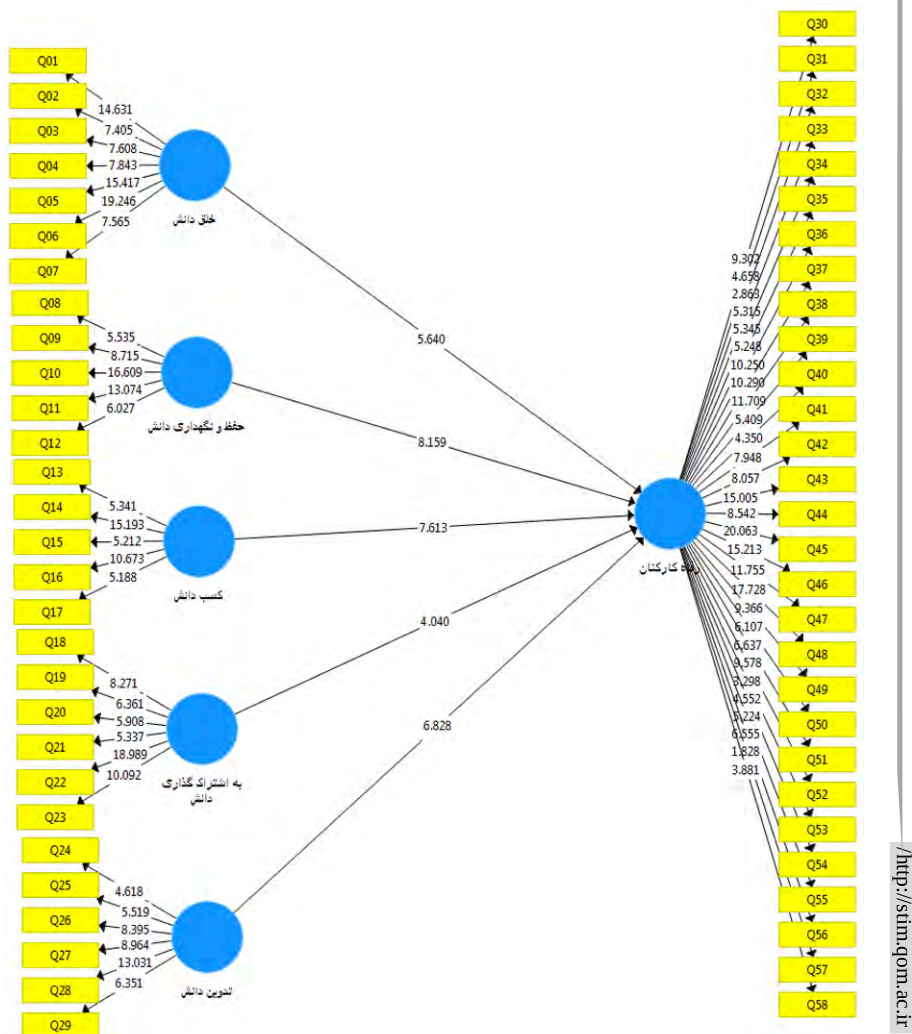
$$GOF = \sqrt{0.674 \times 0.707} = \sqrt{0.476} = 0.690$$

۹-۷. آزمون فرضیه‌های پژوهش

رابطه متغیرهای مورد بررسی در هر یک از فرضیه‌های تحقیق براساس یک ساختار علی با تکنیک حداقل مربعات جزئی PLS آزمون شده است. مدل اندازه‌گیری (رابطه هر یک از متغیرهای قابل مشاهده با متغیر پنهان) و مدل مسیر (روابط متغیرهای پنهان با یکدیگر) نیز محاسبه گردیدند. آزمون فرضیه‌های تحقیق براساس روابط هر یک از متغیرها نیز به تفکیک ارائه شد.



شکل ۱- تکنیک حداقل مربعات جزئی مدل کلی پژوهش



شکل ۲- آماره t-value مدل کلی پژوهش با تکنیک بوت استرپینگ

فرضیه ۱: کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر

دارد.

قدرت تأثیر متغیر کسب دانش بر رفاه کارکنان برابر ۰/۵۰۵ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز ۷/۶۱۳ بدست آمد که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪، یعنی

۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تاثیر دارد.

جدول ۸- تاثیر کسب دانش بر رفاه کارکنان

متغیرها	ضریب تاثیر	آماره t
کسب دانش بر رفاه کارکنان	۰,۵۰۵	۷,۶۱۳

فرضیه ۲: به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تاثیر دارد.

قدرت تاثیر متغیر به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان برابر ۰/۴۸۷ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز ۴/۰۴۰ بدست آمد که بزرگ‌تر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪، یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان ۹۵٪ به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تاثیر دارد.

جدول ۹- تاثیر به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان

متغیرها	ضریب تاثیر	آماره t
به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان	۰,۴۸۷	۴,۰۴۰

فرضیه ۳: خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تاثیر دارد.

قدرت تاثیر متغیر خلق دانش بر رفاه کارکنان برابر ۰/۴۹۳ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز ۵/۶۴۰ بدست آمد که بزرگ‌تر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵٪، یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان ۹۵٪، خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تاثیر دارد.

جدول ۱۰- تاثیر خلق دانش بر رفاه کارکنان

متغیرها	ضریب تاثیر	آماره t
خلق دانش بر رفاه کارکنان	۰,۴۹۳	۵,۶۴۰

فرضیه ۴: تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر

دارد.

قدرت تأثیر متغیر تدوین دانش بر رفاه کارکنان برابر $0/582$ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز $6/828$ بدست آمد که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% ، یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان 95% تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

جدول ۱۱- تأثیر تدوین دانش بر رفاه کارکنان

متغیرها	ضریب تأثیر	آماره t
تدوین دانش بر رفاه کارکنان	$0/582$	$6/828$

فرضیه ۵: حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو

ایرانیان تأثیر دارد.

قدرت تأثیر متغیر حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان برابر $0/618$ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز $8/159$ بدست آمد که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% ، یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان 95% حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

جدول ۱۲- تأثیر حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان

متغیرها	ضریب تأثیر	آماره t
حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان	$0/618$	$8/159$

فرضیه اصلی: مدیریت دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو

ایرانیان تأثیر دارد.

قدرت تأثیر متغیر مدیریت دانش بر رفاه کارکنان برابر $0/841$ محاسبه شد که مقدار قابل توجهی است. آماره آزمون نیز $25/549$ بدست آمد که بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای 5% ، یعنی $1/96$ بوده و نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین، با اطمینان 95% مدیریت دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.

جدول ۱۳- خلاصه نتیجه فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	بیان فرضیه	نتیجه فرضیه
اصلی	مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد
اول	کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد
دوم	به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد
سوم	خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد
چهارم	تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد
پنجم	حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، در شرکت پخش سراسری بانی چاو ایرانیان تأثیر دارد.	پذیرفته شد

در یک تحلیل مقایسه‌ای می‌توان بیان کرد تحقیقات قبلی بر روی مفهوم و شیوه‌های مدیریت دانش به طور گسترده، مطالعه کرده‌اند. علاوه بر این محققین در گذشته نشان دادند که فرآیند دانش متشکل از تبادل دانش و پرورش و برداشت (نتیجه) دانش است. همچنین محققین خلق دانش و به اشتراک‌گذاری دانش را به عنوان شیوه‌های مدیریت دانش، معرفی می‌کنند. در حالی که چندین مفهوم و طبقه‌بندی در شیوه‌های مدیریت دانش وجود دارد. این تحقیق نشان داد که مدیریت دانش می‌تواند به پنج شیوه اصلی تقسیم شود: کسب دانش، اشتراک‌گذاری دانش، خلق دانش، تدوین دانش و نگهداری دانش.

۱۰. نتیجه‌گیری

مطالعه حاضر، با بررسی تأثیر شیوه‌های مدیریت دانش بر رفاه کارکنان در محل کار، پژوهش بر روی شیوه‌های مدیریت دانش را بسط می‌دهد. حضور شیوه‌های مدیریت دانش در سازمان هم برای کارفرمایان و هم برای کارکنان مفید است. مفهوم رفاه، با دیدگاه فرد از تجربه زندگی خود، رضایت فردی و ویژگی‌های عاطفی، مرتبط است. بنابراین، این نکته مهم است که حس مثبت رفاه در میان کارکنان گسترش داده شود و این امر با اجرای شیوه‌های مدیریت دانش امکان‌پذیر خواهد بود. کارکنان ممکن است زمانی که در شیوه‌های موثر مدیریت دانش درگیر هستند، از داشتن جنبه‌های مثبت زیادی نفع ببرند. این امر به نوبه خود، بهره‌وری و عملکرد سازمانی را بهبود

می‌بخشد. به طور کلی، شیوه‌های مدیریت دانش و حس کارکنان از رفاه در محیط کار هر سازمانی ضروری است و مدیران باید شیوه‌های مدیریت دانش را به عنوان یک اولویت با هم ترکیب کنند تا حس کارکنان از رفاه در محیط کار بهبود یابد.

نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که هرچند ساختار سیستم‌های اطلاعاتی نسبتاً مناسب بوده است، اما نتایج آماری مطلوبی را به همراه ندارد و الزاماً منجر به بهبود عملکرد مدیریت دانش در سازمان‌ها نمی‌گردد. به نظر می‌رسد چالش اصلی مدیریت دانش در سازمان‌های مورد مطالعه، مدیریت بهینه اطلاعات به منظور تبدیل آن به دانش سازمانی باشد. در این زمینه تشکیل واحد مدیریت دانش که بتواند برنامه‌ریزی و طرح جامعی را برای جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات و به‌کارگیری نتایج در بهبود عملکرد سازمان تدوین و اجرا نماید، احساس می‌شود.

۱۱. پیشنهادهای کاربردی

با توجه به اهمیت موضوع پژوهش و همچنین نتایج حاصل، پیشنهاداتی ارائه می‌گردد.
- با توجه به نتیجه فرضیه اصلی مبنی بر تأثیر مدیریت دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار پیشنهاد می‌گردد، سیستم فناوری اطلاعات و برگزاری دوره‌های مختلف آشنایی با مدیریت دانش برای مدیران و به خصوص کارکنان، کارآمدتر شود. موانع به‌کارگیری و استفاده از ابعاد مدیریت دانش و مشخص شدن نقاط قوت و ضعف دانش کارکنان و ارائه راهکارهای مناسب در راستای رسیدن به حد مطلوب، شناسایی شود.

- با توجه به نتیجه فرضیه اول مبنی بر تأثیر کسب دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار پیشنهاد می‌گردد، کارگروهی جهت هماهنگی، سیاست‌گذاری، برنامه‌ریزی و تأمین منابع پیرامون مدیریت دانش و کسب دانش در سازمان تشکیل شود.

- با توجه به نتیجه فرضیه دوم مبنی بر تأثیر به اشتراک‌گذاری دانش بر رفاه کارکنان پیشنهاد می‌گردد، جلسات هفتگی میان تمام کارکنان جهت به اشتراک‌گذاری دانش، اطلاعات، دریافت نظرات و ایده‌ها و الزام آنها به انجام کار گروهی برگزار شود.

- با توجه به نتیجه فرضیه سوم مبنی بر تأثیر خلق دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، پیشنهاد می‌گردد، جوایز نقدی و غیر نقدی قابل توجهی در مقابل ارائه ایده‌های نو و خلق دانش جدید توسط کارکنان اعم از تولید خدمات جدید، هم‌راستا با استراتژی شرکت یا فرآیندی در جهت بهبود فعالیت‌های مدیریت دانش در جهت بهبود رفاه کارکنان قرار داده شود.

- با توجه به نتیجه فرضیه چهارم مبنی بر تاثیر تدوین دانش بر رفاه کارکنان در محیط کار، پیشنهاد می‌گردد، پاداش و تشویق مناسب برای بهره‌گیری، تدوین و به‌کارگیری دانش در بخش‌های مختلف سازمان برقرار شود.

- با توجه به نتیجه فرضیه پنجم مبنی بر تاثیر حفظ و نگهداری دانش بر رفاه کارکنان، پیشنهاد می‌گردد، از خارج شدن همیشگی افراد دانش‌مدار از سازمان توسط مدیران جلوگیری شده و بسترهای مناسب در جهت استفاده از دانش آنان فراهم گردد.

پیشنهاد به محققان آینده

در این بخش پیشنهادهایی برای ارائه نتایجی کامل‌تر در زمینه رابطه موضوع پژوهش ارائه می‌شود که عبارتند از:

در نظر گرفتن سایر ابعاد عملکرد مثل عملکرد نوآوری، کیفیت، بهره‌وری، مالی، بازاریابی و مشتری‌مداری، به عنوان متغیر وابسته.

در نظر گرفتن متغیرهای مستقل دیگری مانند فرهنگ سازمانی، کیفیت، بهره‌وری و استراتژی سازمان.

شناسایی عوامل درون‌سازمانی موثر بر مدیریت دانش در مراکز آموزشی و دانشگاهی

مطالعه و شناخت تاثیر فضای اخلاقی بر مدیریت دانش و تمایل به ترک خدمت آنها

بررسی تاثیر مدیریت دانش و حس رفاه کارکنان با نقش تعدیل‌گری ویژگی‌های سازمانی

برای بررسی‌های جامع‌تر، مطالعات مشابه با حجم نمونه بیشتر و در بازه‌های زمانی متفاوت

انجام شود.

امکان‌سنجی اجرای مدیریت دانش از دیدگاه همه کارکنان و مدیران در سطوح مختلف

انجام مطالعه تطبیقی در خصوص عوامل موثر بر اجرای مدیریت دانش در سازمان‌های ایران و

سایر کشورها

مقایسه امکان‌سنجی اجرای مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی و خصوصی از دیدگاه مدیران

ارشد و کارکنان

بررسی اثربخشی اجرای مدیریت دانش بر کیفیت عملکرد کارکنان سازمان.

منابع

۱. پاشازاده، ی.؛ صادق فیضی، ج.؛ مهدوی، ت. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات در بانک مسکن شهرستان ارومیه. در: اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی. دانشگاه پیام نور استان خوزستان.
۲. پاک طینت، ا.؛ هجینی‌نژاد، س. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و کیفیت خدمات در مراکز سازمان تامین اجتماعی شهر کرمان از دیدگاه کارکنان مربوطه. در: اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی. بابلسر: شرکت پژوهشی طرود شمال.
۳. حنیفی، ص. (۱۳۹۵). تأثیر سبک رهبری دانش‌گرا بر نوآوری سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش. دانشکده حسابداری و مدیریت، دانشگاه خاتم.
۴. رزم آرا، س. (۱۳۹۵). ارائه مدل مدیریت منابع انسانی بر مبنای مدیریت دانش با تأکید بر عملکرد نوآفرانه در شرکت‌های بزرگ. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور استان تهران.
۵. رضایی، غ.؛ رضایی، ح.؛ رضایی، ل.؛ منوچهری، ف. (۱۳۹۲). بررسی نقش مدیریت دانش و سرمایه فکری در بهبود کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: بیمارستان شهید فقیهی شیراز). حسابداری سلامت، ۲(۱): ۳۴-۲۰.
۶. قلیچ لی، ب.؛ رحیمی، ف. (۱۳۹۴). تأثیر مدیریت دانش مشتری و ابعاد آن بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری. چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، ۱۴(۴): ۱۵۴-۱۳۳.
۷. محمدی مقدم، ی.؛ شعبانی، ا.؛ منصوری محمدآبادی، س.؛ محمدی، خ. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر قابلیت مدیریت دانش بر فرایند توسعه محصول جدید. توسعه تکنولوژی صنعتی، ۱۶(۳۱): ۲۳-۳۲.
۸. منافی شرف آباد، ق. (۱۳۹۷). تأثیر اقدامات مدیریت دانش بر اثربخشی عملکرد پروژه در سازمان‌های پروژه محور. نخبگان علوم و مهندسی، ۲۳(۲): ۲۱۱-۲۲۲.
۹. میرغفوری، ح.؛ بهارستان، ا. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و مدیریت دانش بر چابکی زنجیره تأمین. مدیریت زنجیره تأمین، ۵۲: ۴۵-۵۹.
10. Aggestam, M. & et al. (2014). Conceptualizing entrepreneurial capital in the context of institutional change. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 10(1): 165-186.
11. Ayala, A.P. (2010). Acquisition, representation and management of user knowledge. *Expert Systems with Applications*, 37(3): 2255-2264.
12. Baptiste, N.R. (2008). **The symbiotic relationship between HRM practices and employee well-being: A corporate social responsibility perspective**. The Ashgate Research Companion to Corporate Social Responsibility.
13. Caesens, G., Stinglhamber, F. & Luypaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being. *Career Development International*, 19(7): 813-835.
14. Gibbert, M., Leibold, M. & Probst, G. (2016). Five styles of customer knowledge management, and how smart companies use them to create value. *European Management Journal*, 20(5): 459-469.
15. Grant, A.M., Christianson, M.K. & Price, R.H. (2007). Happiness, health, or relationships?

- Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *The Academy of Management Perspectives*, 21(3): 51-63.
16. Han, B.M. & Anantatmula, V.S. (2007). Knowledge sharing in large IT organizations: A case study. *VINE*, 37(4): 421-439.
 17. Jadin, T., Gnambs, T. & Batinic, B. (2013). Personality traits and knowledge sharing in online communities. *Computers in Human Behavior*, 29: 210-216.
 18. Kianto, A., Vanhala, M. & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4): 621-636.
 19. Lee, H. (2001). Knowledge Management enablers, Processes, and Organizational Performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1): 179-228.
 20. Matzler, K., Renzi, B., Muller, J., Herting, S. & Mooradian, T.A. (2008). Personality Traits and Knowledge Sharing. *Journal of Economic Psychology*, 29(3): 301-313.
DOI:10.1016/j.joep.2007.06.004.
 21. Murni, M. & Muhammad Asyul, M. (2018). **The Impact of Knowledge Management on Employee's Sense of Well-Being**. In: Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference: 59-368.
 22. Wang, S. & Noe, R.A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20: 115-131.

References

1. Aggestam, M. & et al. (2014). Conceptualizing entrepreneurial capital in the context of institutional change. *International Entrepreneurship and Management Journal*, 10(1): 165-186.
2. Ayala, A.P. (2010). Acquisition, representation and management of user knowledge. *Expert Systems with Applications*, 37(3): 2255-2264.
3. Baptiste, N.R. (2008). **The symbiotic relationship between HRM practices and employee well-being: A corporate social responsibility perspective**. The Ashgate Research Companion to Corporate Social Responsibility.
4. Caesens, G., Stinglhamber, F. & Luypaert, G. (2014). The impact of work engagement and workaholism on well-being. *Career Development International*, 19(7): 813-835.
5. Gibbert, M., Leibold, M. & Probst, G. (2016). Five styles of customer knowledge management, and how smart companies use them to create value. *European Management Journal*, 20(5): 459-469.
6. Grant, A.M., Christianson, M.K. & Price, R.H. (2007). Happiness, health, or relationships? Managerial practices and employee well-being tradeoffs. *The Academy of Management Perspectives*, 21(3): 51-63.
7. Han, B.M. & Anantatmula, V.S. (2007). Knowledge sharing in large IT organizations: A case study. *VINE*, 37(4): 421-439.
8. Hanifi, S. (2016). **The effect of academic leadership style on organizational innovation with the mediating role of knowledge management**. School of Accounting and Management,

- Khatam University. [In Persian].
9. Jadin, T., Gnambs, T. & Batinic, B. (2013). Personality traits and knowledge sharing in online communities. *Computers in Human Behavior*, 29: 210-216.
 10. Kianto, A., Vanhala, M. & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4): 621-636.
 11. Lee, H. (2001). Knowledge Management enablers, Processes, and Organizational Performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 20(1):179-228.
 12. Manafi Sharafabad, Q. (2018). The effect of knowledge management measures on the effectiveness of project performance in project-based organizations. *Elites of Science and Engineering*: 3(2): 211-222. [In Persian]
 13. Matzler, K., Renzi, B., Muller, J., Herting, S. & Mooradian, T.A. (2008). Personality Traits and Knowledge Sharing. *Journal of Economic Psychology*, 29(3): 301-313.
DOI:10.1016/j.joep.2007.06.004.
 14. Mir Ghafoori, H. & Baharestan, O. (2016). Investigating the effect of information technology and knowledge management on supply chain agility. *Supply Chain Management*, 52: 45-59. [In Persian]
 15. Mohammadi Moghadam, Y., Shabani, A., Mansouri Mohammadabadi, S. & Mohammadi, K. (2018). Investigating the effect of knowledge management capability on the new product development process. *Development of Industrial Technology*, 16(31): 23-32. [In Persian]
 16. Murni, M. & Muhammad Asyul, M. (2018). **The Impact of Knowledge Management on Employee's Sense of Well-Being**. In: Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference: 59-368.
 17. Pak Tint, I. & Hjinynejad, S. (2014). **Investigating the Relationship between Knowledge Management and Service Quality in Kerman Social Security Organization Centers from the Perspective of Relevant Employees**. In: First Conference on Economics and Applied Management with National Approach. Babolsar: Taroud Shomal Research Company. [In Persian]
 18. Pashazadeh, Y., Sadegh Feizi, J. & Mahdavi, T. (2015). **A Study of the Relationship between Knowledge and Innovation Management Maturity and Quality of Housing Bank Services in Urmia**. In: First International Conference on Management, Innovation and National Production. Payame Noor University, Khuzestan Province. [In Persian]
 19. Qelich Lee, B. & Rahimi, F. (2015). The effect of customer knowledge management and its dimensions on service quality and customer satisfaction. *Business Management Perspectives*, 14(4):154-133. [In Persian]
 20. Razmara, S. (2016). **Presentation of Human Resource Management Model Based on Knowledge Management with Emphasis on Innovative Performance in Large Companies. Master Thesis**. Faculty of Industrial Engineering, Payame Noor University, Tehran Province. [In Persian]

21. Rezaei, G., Rezaei, H., Rezaei, L. & Manouchehri, F. (2013). Investigation of the role of knowledge management and intellectual capital in improving the quality of service delivery (Case study: Shahid Faghihi Hospital in Shiraz). *Health Accounting Quarterly*, 2(1): 34-20. [In Persian]
22. Wang, S. & Noe, R.A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20: 115-131.

استناد به این مقاله:

DOI: 10.22091/stim.2020.5392.1383

جنتی‌فر، حسین؛ بختیاری، مسعود (۱۳۹۹). بررسی تأثیر مدیریت دانش مدیران بر رفاه کارکنان در محیط کار. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۶(۴): ۲۴۰-۲۰۹.