

رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی با رویکرد مدیریت دانش (مورد مطالعه: سامانه شهرسازی شهرداری شهر تهران)

مهدی صمیمی^۱؛ سیدحسن حسینی^۲؛ سجاد فرهنگ^۳؛ هانی رضا قادری پناه^۴

چکیده

این پژوهش باهدف رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی با رویکرد مدیریت دانش (مورد مطالعه: سامانه شهرسازی شهرداری شهر تهران) انجام شده است، لذا روش تحقیق این پژوهش از نظر هدف توصیفی پیمایشی، از نظر نتایج کاربردی، از نظر فرآیند اجرای پژوهش کمی و از نظر زمانی مقطعی است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان شهرداری شهر تهران است که تعداد آن‌ها ۹۶۰۰۰ نفر است؛ بنابراین با استناد به فرمول کوکران تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان حجم نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی در نظر گرفته شد. روایی پرسشنامه با نظرات متخصصین و خبرگان و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ تأیید گردید. فرضیه‌های پژوهش توسط روش حداقل مربعات جزئی و با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که عوامل فرهنگی، عوامل فناوری اطلاعات، عوامل فرایندهای دانش و عوامل نیروی انسانی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر دارد.

کلمات کلیدی: ایرادات ساختاری، سامانه‌های شهرسازی، مدیریت دانش

۱. استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران. (نویسنده مسئول)،

Samimi_1385@yahoo.com

۲. دانشیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران.

۳. استادیار گروه علوم اجتماعی، دانشکده مدیریت، دانشگاه امام علی (ع)، تهران، ایران.

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی،

مقدمه

شهرنشینی مسئله‌ای است که امروزه مسئولان و برنامه‌ریزان شهری با آن مواجه هستند هر چه ماهیت اتفاقات در شهرها پیچیده‌تر می‌شود، باید مشی مدیریت آن‌ها نیز پیچیده‌تر شود. گستردگی و پیچیدگی مسائل شهری و رشد و توسعه روزافزون شهرها، مدیریت امور شهر را به وظیفه‌ای دشوار تبدیل نموده است تحولات شهری و جمعیت آن در جهان در دو دهه اخیر چالش‌هایی را برای سیاست مدیریت شهری به وجود آورده است که تا قبل از این، با این چالش‌ها مواجه نبوده است رشد سریع شهرها و پیشی گرفتن آن از توانایی‌ها و منابع مدیران شهری، ارائه خدمات شهری مناسب را برای مدیران شهری به یک چالش عظیم تبدیل نموده است.

الگوی مدیریتی یک شهر نشان‌دهنده وضعیت مدیریتی کل کشور است، وجود مشکل در چگونگی مدیریت و همچنین بی‌توجهی به سایر گروه‌هایی که بر شهر تأثیرگذار هستند موجب می‌شود که مدیریت شهر عملکردی مناسب و تأثیرگذار نداشته باشد (کلور^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). یکی از مشکلات سازمان‌های ایرانی پیاده‌سازی فرآیندهای مدیریت دانش است. مطالعات محققین نشان می‌دهد که بخشی از موانع پیاده‌سازی مرتبط با عدم ارتباط برنامه‌های مدیریت دانش و عوامل و زیرمجموعه آن با برنامه‌ریزی‌های کلان و به تعبیری استراتژی‌های اصلی سازمان است. همسویی برنامه‌های مدیریت دانش با استراتژی‌های سازمانی، با توجه به اینکه مدیریت دانش خود به یک چشم‌انداز سازمانی تبدیل می‌شود، علاوه بر تضمین برای اجرای مدیری دانش پیاده‌سازی آن را نیز تسهیل می‌نماید (رزاک^۲ و همکاران، ۲۰۱۶).

بررسی مطالعات نشان می‌دهد که مدیریت دانش و راهبردهای آن عوامل مهمی برای سازمان‌هاست که به‌عنوان یک نیاز استراتژیک برای مؤسسات، سازمان‌ها و نهادهای خدماتی مطرح است. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و مطالعاتی است. به طوری که می‌توان گفت یکی از مباحث نوظهور در مدیریت است که به‌شدت مورد استقبال و توجه دانشمندان علم سازمان و مدیریت واقع شده و مهم‌ترین رکن مدیریت دانش پیاده‌سازی و اثربخشی آن است که شناخت مدیریت دانش به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی برای پیاده‌سازی آن ضروری است. موفقیت مدیریت دانش مستلزم نگرش سیستمی است که کلیه عوامل و اجزا و فرآیندهای مدیریتی دانش را مدنظر قرار دهد. هرگونه جزءنگری ممکن است چالش‌های جدی بر سر راه

1 Clever

2 Razak

موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش به وجود آورد. بسیاری از سازمان‌ها بر این باور هستند که دانش مهم‌ترین دارایی آن‌هاست، اما در عمل کمتر به آن پایبندند. یکی از دلایل عمده این امر آن است که سازمان‌ها نمی‌دانند چگونه به سراغ مدیریت دانش بروند (مارکوز^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

مسئله و چالشی که منجر به انتخاب این موضوع گردید عدم توجه به ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی در سامانه شهرسازی شهرداری شهر تهران است به طوری که این مسئله به یکی از اولویت‌ها و دغدغه‌های مهم سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان این اداره تبدیل شده است. در رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی در شهرداری شهر تهران به‌عنوان یک سازمان خدماتی به یکی از داغ‌ترین مباحث در این سازمان مبدل گشته است در همین راستا محقق به بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی با عملکرد شغلی پرداخته است؛ بنابراین سال اصلی در پژوهش حاضر آن است که رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی با رویکرد مدیریت دانش، مورد مطالعه سامانه شهرسازی شهرداری شهر تهران چگونه است؟

مبانی نظری:

مدیریت دانش

مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به‌صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. دانش، نه داده است و نه اطلاعات، هرچند به هردو مربوط بوده و تفاوت آن‌ها لزوماً ماهوی نیست و صرفاً از نظر مراتب باهم متفاوت‌اند. داده، اطلاعات و دانش مفاهیمی نیستند که بتوان آن‌ها را به‌جای هم مورد استفاده قرار داد. درک این سه واژه و چگونگی رسیدن از یکی به دیگری، اهمیت زیادی در موفقیت کارهای علمی دارد (رمضانی، ۱۳۹۱).

مدیریت دانش رویکردی است که می‌تواند توسط مدیریت سازمانی منعطف اعمال شود و موجب رقابت در آینده، پیشرو بودن به سمت محصولات و خدمات جدید، فتح بازارهای جدید و ایجاد بازارهای جدید و حفظ دانش می‌شود (شاکیان و همکاران، ۱۳۹۵). دانش یک دارایی نامشهود است. این یک منبع رقابت برای سازمان‌ها و افراد است که رقبا برای تکرار آن مشکل دارند. دانش را می‌توان برای دستیابی به عملکرد شرکت و حفظ مزیت رقابتی انباشته کرد (فام و فام^۲، ۲۰۲۱). این شرکت همیشه از دانش استفاده می‌کند و مدیریت می‌کند تا بین اعضای شرکت به اشتراک گذاشته شود تا همکاری‌های کاری بهتری ایجاد کند. سیستم‌های مدیریت

1 Marques

2 Pham & Pham

دانش در کسب، انتقال و استفاده از دانش به کار می‌روند (پرز-لونو^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). مدیریت دانش می‌تواند به اشتراک‌گذاری اطلاعات را به‌عنوان یک فرآیند یادگیری برای بهبود عملکرد شرکت پل کند (آتیا و الدین، ۲۰۱۸؛ سوپراپتو^۲ و همکاران، ۲۰۱۷).

مدیریت دانش و عملکرد سازمان:

مدیریت دانش نقش مهمی در پایداری موفقیت و مزیت رقابتی سازمانی دارد (دانلی^۳، ۲۰۲۱). مدیریت دانش نشان‌دهنده هرگونه فرایندی است که شامل فعالیت‌های تولید دانش جدی د از طریق مشارکت و یا کشف، کسب دانش ارزشمند از منابع خارج از سازمان، انتخاب دانش موردنیاز منابع داخلی، تغییر وضعیت دانش از دانش ضمنی به دانش آشکار و استفاده از دانش موجود برای بهبود فرآیندهای سازمانی است (دلشاب^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). موخرجی^۵ و همکاران (۱۹۹۸) بیان می‌کنند که دانش یک دارایی مهم برای موفقیت رقابتی است؛ با این استدلال که ایجاد دانش جدید اثر خود روی دستیابی به اهداف سازمان می‌گذارد. این کار، از طریق ایجاد و تعریف اقدامات مدیریت دانش سازمان و بررسی رابطه آن با عملکرد سازمان صورت می‌گیرد. حتی اگر دانش به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یک منبع راهبردی در نظر گرفته شود، اثرات آن بر عملکرد کسب‌وکار هنوز شناخته نشده است. به نظر می‌رسد، سازمان‌ها قادر به برآورد ارزش تولیدشده به‌وسیله مدیریت دانش از نظر تأثیر بر عملکرد کسب‌وکار نمی‌باشند (هالسابل و وو^۶، ۲۰۲۱).

سازمان‌ها باید درک کنند که چگونه مدیران، فرآیند مدیریت دانش را به‌منظور افزایش توانایی یادگیری در تمام سطوح جهت بهبود عملکرد سازمانی پیاده نمایند (بیرسانا^۷، ۲۰۱۴). سیستم‌های سنجش عملکرد مبتنی بر عملکرد سازمانی یا مالکیت سهام، اهداف جمعی و همکاری‌های مشترک را که باید به سطوح بالاتری از تعهد لازم برای تبادل دانش منتج شوند، تقویت کنند؛ بنابراین، می‌توان بیان کرد که تأکید بیشتر بر سنجش عملکرد، منجر به میزان بیشتری از فرآیندهای مدیریت دانش می‌شود. همچنین، پژوهش‌های پیشین تأکید دارند که

1 Pérez-Luño

2 Suprapto

3 Donnelly

4 Delshab

5 Mukherjee

6 Holsapple & Wu

7 Birasnav

مدیریت دانش می تواند تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد و رقابت پذیری سازمان داشته باشد (هالساپل و وو، ۲۰۲۱).

مدیریت دانش برای شهرهای هوشمند:

شهرها و مناطق شهری همیشه مکان هایی بوده اند که بسیار نوآورانه در نظر گرفته شده اند. شهرها به عنوان انکوباتورهایی برای فناوری ها، محصولات و فرآیندهای جدید دیده می شوند که می توانند به پیشرفت اجتماعی و اقتصادی گسترده منجر شوند. این رابطه با توجه به پویایی فضایی نوآوری و تعامل بازیگران محلی در فرآیند نوآوری، اثرات مفید تراکم و اندازه شهری بالا، به طور گسترده ای از دیدگاه های مختلف مورد تحقیق قرار گرفته است؛ و در دسترس بودن محلی استعداد های خلاق. یکی دیگر از ویژگی های شهرها که نوآوری را تقویت می کنند این است که مراکز تولید دانش و مراکز اطلاعاتی را نشان می دهند. از آنجایی که نوآوری را می توان به عنوان ایجاد دانش و ایده برای تسهیل نتایج جدید توصیف کرد، شهرها با مردم، سرمایه و ایده های خود منبعی اساسی برای نوآوری فراهم می کنند (دوران تون و پوگا^۱، ۲۰۲۰).

مدیریت دانش در مقیاس شهر ابزاری برای حفظ و تقویت رقابت اقتصادی و افزایش کیفیت زندگی است. یکی از مهم ترین استراتژی ها برای بهینه سازی سیستم های شهری است زیرا اثربخشی سازمان ها بر پایه دانش فردی و جمعی بنا شده است (اسرالیدیدز^۲ و همکاران، ۲۰۲۱). از منظر حکمرانی، مدیریت دانش از طریق درک تأثیر زیست محیطی شهرها و بکارگیری استراتژی های مناسب برای اجرای سیاست، برنامه ریزی شهری و ساخت و ساز، پشتیبانی لازم را برای رسیدگی به نیازهای توسعه انسانی به اندازه کافی فراهم می کند. در این زمینه، شهرها و سیاست گذاران از فناوری های نوظهور و مفاهیم نوآورانه ای استفاده می کنند که می تواند به عنوان ابتکارات شهر هوشمند تعریف شود (نیلسن^۳، ۲۰۱۹).

مدیریت دانش می تواند به حل مشکلات کنونی در پیاده سازی و تکرار شهر هوشمند کمک کند: شکاف دانشی در درک این مفاهیم افزایش یافته بین متخصصان (شبکه های شهر و بازیگران شهری) و تحقیقات دانشگاهی وجود دارد. در مورد مدیریت سهامداران، مرحله ای که در آن شرکای مختلف باید در پروژه های شهر هوشمند مشارکت داشته باشند، نامشخص است. همچنین مشخص نیست که چگونه تنش ها را بین شرکا مدیریت کنیم و چگونه انگیزه ها و اهداف و منافع متضاد را هماهنگ کنیم (مورا^۴ و همکاران، ۲۰۲۳).

1 Duranton & Puga

2 Israilidis

3 Nilssen

4 Mora

پیشینه تحقیق:

روئس و لیندر^۱ (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی مدیریت دانش برای شهرهای هوشمند - استانداردسازی و تکرار به عنوان ابزار سیاستی برای تقویت اجرای راهکارهای شهر هوشمند پرداختند. تجزیه و تحلیل این فعالیت‌ها منجر به توسعه ۱۱ فرض شد که نقش استانداردسازی را به عنوان حامل دانش برای فعالیت‌های تکراری و به عنوان تسهیل کننده برای مشارکت ذینفعان نشان می‌دهد. این یافته‌ها تصمیمات سیاست انتخاب شده و آینده را تقویت می‌کند.

چن^۲ و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی یک مدل اکوسیستم شهری از طریق تجزیه و تحلیل دانش میان فرهنگی چینی و یونانی پرداختند. این مقاله ماهیت مفهومی دارد. نتایج نشان داد که درک نقش تفاوت‌های بین فرهنگی در مدیریت دانش و شیوه‌های اکوسیستم شهری فرصت‌هایی را برای بازاندیشی رویکرد تلفیقی به تعامل بین ابعاد اجتماعی، اقتصادی و زیست محیطی در محیط‌های شهری ارائه می‌دهد.

عبدالله و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی به بررسی مدیریت دانش در زمینه شهرهای هوشمند: دیدگاه فرهنگی سازمانی پرداختند. نتایج. یافته‌ها سه موضوع کلیدی را نشان دادند که عبارت‌اند از: دیدگاه‌های سازمانی شهرهای هوشمند. تغییر سازمانی، نوآوری و تحول دیجیتال؛ و رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش. این مقاله نتیجه می‌گیرد که تحول فرهنگی مورد نیاز برای توسعه شهرهای هوشمند نیاز به تسهیل توانایی ادغام، ایجاد و پیکربندی مجدد شایستگی‌های داخلی و خارجی برای مدیریت دانشی دارد که از درون و فراتر از مرزهای پروژه‌ها سرچشمه می‌گیرد. این مطالعه بینشی را در مورد سیاست‌گذاران شهری، برنامه ریزان و محققان ارائه می‌دهد تا برای چالش‌هایی که سازمان‌ها در تلاش برای مدیریت و اجرای موفقیت‌آمیز شهرهای هوشمند با آن مواجه هستند، آماده شوند.

آردیتو و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی نقش دانشگاه‌ها در مدیریت دانش پروژه‌های شهر هوشمند پرداختند. نتایج نشان می‌دهد که دانشگاه‌ها به عنوان واسطه‌های دانش، دروازه‌بان دانش، ارائه‌دهنده دانش و ارزیاب دانش عمل می‌کنند.

براری و سبحانی (۱۴۰۲) در پژوهشی به بررسی ارزیابی پایداری مدیریت پروژه طرح‌های خدمات شهری با رویکرد دانش مدیریت پروژه (PMBOK) (مطالعه موردی: شهرسازی) پرداختند. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش‌شناسی، توصیفی و تحلیلی است. نتایج نشان می‌دهد که در ۱۸ پروژه اجرایی طرح‌های خدمات شهری طی سال‌های ۹۹-

1 Ruess and Lindner

2 Chen

۹۸ مدیریت ریسک پروژه با بالاترین میانگین (۲/۹۱) در بهترین وضعیت و مدیریت زمان با میانگین (۲/۱۲) در بدترین وضعیت خود قرار داشتند. در نتیجه مدیریت زمان با انحراف نسبی ۴۷ به عنوان اولویت اول برای تغییر، شناسایی می شود. همچنین نتایج حاصل از دیمتل فازی نشان داد که مدیریت یکپارچه؛ مدیریت منابع انسانی؛ مدیریت ارتباطات و مدیریت ریسک به ترتیب با امتیاز (۰/۰۸۴)، (۰/۰۵۰)، (۰/۰۲۴) و (۰/۰۱۷) جز عوامل علی و سایر شاخص ها مانند مدیریت محدوده؛ مدیریت زمان؛ مدیریت هزینه؛ مدیریت کیفیت و مدیریت تدارکات با مقدار امتیاز به ترتیب (۰/۰۲۱)، (۰/۰۴۴)، (۰/۰۴۳)، (۰/۰۰۸) و (۰/۰۳۲) جز عوامل معلول محسوب می شوند و تحت تأثیر سیستم و عوامل علی هستند. در نتیجه مدیریت یکپارچه و مدیریت زمان به ترتیب جز اثرگذارترین و اثرپذیرترین شاخص ها در مدیریت پروژه طرح های خدمات شهری در شهر ساری می باشند.

رضایی اسحق وندی، (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی ارزیابی تأثیر شاخص های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهرداری های شهرداری کرمانشاه) پرداخت. در روند تهیه و تولید داده ها ابتدا عوامل مؤثر بر تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری شهرداری کرمانشاه با استفاده از نظرت ۲۰ نفر از متخصصین این موضوع و استادان و کارشناسان در سازمان های ذی ربط از طریق روش دلفی شناسایی شده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات ۱۰ عامل به عنوان عوامل تأثیرگذار قوی مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری، شهرداری های کرمانشاه از مدل سازی تفسیری-ساختاری ISM و سپس با نرم افزار MICMAC بهره گرفته شده است. نتایج پژوهش نشان داد معیار تکنولوژی، فرهنگ سازمانی، زیرساخت های منابع انسانی مجاز تأثیرگذارترین عوامل و پنج معیار رهبری، مکانیسم فرایند، مشارکت شهروندان، تقویت سازمان های غیردولتی و شهر هوشمند تأثیرپذیرترین عوامل به شمار می آیند و بین متغیرهای مدیریت دانش و مدیریت شهری رابطه دوسویه وجود دارد و تأثیر بسیاری بر همدیگر می گذارند. همچنین نتایج حاصل نشان می دهد اکثر عوامل جز متغیرهای پیوندی ای می باشند که از وابستگی بالا و قدرت هدایت بالا برخوردارند؛ و در خاتمه به ارائه پیشنهادی برای تقویت مدیریت دانش بر مدیریت شهری شهرداری کرمانشاه پرداخته شده است.

میرزمانی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی تدوین الگوی مدیریت دانش در شهرداری های کلان شهرهای ایران پرداختند. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نوع، توصیفی همبستگی است. نتیجه آزمون t تک نمونه ای نشان داد که بین وضعیت مطلوب و وضعیت موجود همه مؤلفه های الگوی مدیریت دانش در بین کارکنان شهرداری های

کلان‌شهرهای ایران، تفاوت وجود دارد و وضعیت موجود نسبت به وضعیت مطلوب در حد پایین‌تری ارزیابی شده است.

یاوری و حیدر نژاد (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی الگوی راهبردی مدیریت دانش در برنامه‌ریزی انتظامی شهری پرداخت. جامعه و نمونه آماری نیز از دو گروه نخبگان در سطح مدیران عالی شهری و انتظامی کلان‌شهرهای تهران بزرگ، کرج، اصفهان، شیراز، مشهد، تبریز و ارومیه به تعداد ۱۴ نفر برای مصاحبه عمیق در راستای کشف مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل و گروه دوم در سطح کارشناسان حوزه انتظامی و شهری کلان‌شهرهای مذکور به تعداد ۹۳ نفر برای ارزیابی مدل و تکمیل پرسشنامه‌های محقق ساخته انتخاب شدند. محققین در فرجام یافته‌های خود به تبیین نقش پنج مؤلفه اساسی مدیریت دانش در برنامه‌ریزی انتظامی شهری شامل؛ منابع انسانی، فناوری اطلاعات، فرهنگ، رهبری و ساختار پرداختند که برابر خروجی‌های مدل، ۸۵ درصد از تغییرات برنامه‌ریزی انتظامی شهری توسط این پنج متغیر تبیین می‌شود.

اسفندیاری و موسی خانی (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی طراحی مدل مدیریت دانش رصد اطلاعات شهری در شهرهای هوشمند پرداختند. جامعه آماری تحقیق مدیران و خبرگان در شهرداری قزوین است که بر این اساس در بخش کیفی با روش نمونه‌گیری نظری از نه نفر خبره مصاحبه به عمل آمد و پس از کدگذاری و تعیین مقوله‌ها مدل مفهومی تدوین شد. سپس در بخش کمی گویه‌ها در قالب پرسشنامه، در نمونه‌ای متشکل از ۸۰ نفر از مدیران و کارشناسان ارشد فعال در شهرداری قزوین که با نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، نتایج مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که مقوله‌های بعد محرک‌های زمینه‌ای با تأثیر بر مقوله فرآیندهای اصلی و با به‌کارگیری بعدهای بستر حاکم (عوامل ساختاری) و شرایط مداخله‌گر (عوامل سازمانی) مؤثر می‌باشند و نیز این عوامل بر بعد استراتژی و درنهایت بعد انتشار نتایج شهری مؤثر می‌باشند.

احمدی‌نژاد و همکاران (۱۴۰۰) در مقاله‌ی خود که به واکاوی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری شهر یزد پرداخته است نتایج حاکی از آن است که مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنادار و بسیار زیادی در مدیریت شهری دارد که مقدار آن برابر با ۸۸/۴ است و حدود ۱۱ درصد از واریانس مدیریت دانش را تبیین می‌کند. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلندمدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است. شناخت مدیریت دانش به‌عنوان یک روح حاکم بر اعمال سازمانی و اثربخشی که می‌توان بر توسعه مدیریت شهری داشته باشد، پیاده‌سازی آن ضروری است.

صدری (۱۳۹۹) در مقاله‌ی خود به شناسایی شاخص‌های اصلی موفقیت در استقرار مدیریت دانش در شهرداری منطقه ۵ تهران پرداخت. جامعه و نمونه آماری پژوهش حاضر را ۲۰ نفر از کارشناسان و مدیران ارشد شهرداری منطقه ۵ تهران و اساتید حوزه مدیریت دانش تشکیل می‌دهند. نتایج حاصل از وزن دهی به ابعاد با تکنیک فرآیند تحلیل شبکه‌ای نشان داد بُعد نیروی انسانی، رتبه اول و ابعاد: فرهنگی؛ فناوری اطلاعات و فرآیندهای دانش به ترتیب رتبه‌های دوم تا چهارم را از نظر اهمیت کسب نمودند. همچنین پیشنهاد مراحل اجرایی نمودن پیاده‌سازی مدیریت دانش در شهرداری منطقه پنج تهران ارائه گردیده است.

موسوی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهشی به بررسی ارزیابی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر در به‌کارگیری مدیریت دانش محور در شهرداری سبزوار پرداختند. جامعه آماری کارمندان شهرداری سبزوار در سال ۷۹۳۰ است. یافته‌ها بر اساس تحلیل عاملی گویه‌های پژوهش نشان داد که در راستای پژوهش‌های پیشین، مهم‌ترین عوامل زمینه‌ساز پیاده‌سازی مدیریت دانش در شهرداری سبزوار شامل منابع انسانی، ساختار سازمانی دانش‌محور، سرمایه اجتماعی سازمانی، رهبری، فناوری اطلاعات و منابع مالی است. نتایج نشان داد که وضعیت شهرداری سبزوار به لحاظ عوامل زمینه‌ساز تحقق مدیریت دانش اصلاً مناسب نیست و از میان عامل‌های فوق‌الذکر، تنها در حوزه سخت‌افزاری یعنی فناوری اطلاعات شهرداری توانسته است امتیازی در حد متوسط (البته نه خوب یا خیلی خوب) را کسب کند و در سایر عامل‌ها که عمدتاً ناظر بر بعد نرم‌افزاری موضوع می‌باشند، وضعیت شهرداری با امتیاز زیر میانگین در شرایط نامطلوبی قرار داشته است. بها توجه به تعداد اندک پژوهش‌ها در خصوص مدیریت دانش در شهرداری‌ها، پیشنهاد می‌گردد که مطالعات و بررسی‌های بیشتری در این خصوص بایستی صورت گیرد

روش پژوهش:

با توجه به اینکه تحقیق کنونی به بررسی ساخت‌های نظری در بافت‌ها و موقعیت‌های عملی و واقعی می‌پردازد، از نوع پژوهش کاربردی است. همچنین با توجه به اینکه محقق در تحقیق حاضر به دنبال «رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی با رویکرد مدیریت دانش (مورد مطالعه: سامانه شهرسازی شهرداری شهر تهران)» است و از نوع توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری شهر تهران است که تعداد آن‌ها ۹۶۰۰۰ نفر است. جهت محاسبه حجم نمونه آماری با توجه به اینکه تعداد جامعه آماری محدود است از روش تمام شمار استفاده شد بنابراین حجم نمونه نیز ۳۸۳ نفر بود. شایان ذکر است با توجه به همگن بودن جامعه آماری از روش نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شده است. به‌منظور گردآوری داده‌ها برای آزمون فرضیه و تجزیه و تحلیل داده‌ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. در این پژوهش با

استفاده از نرم افزار SPSS و با روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه برآورد می گردد. چنانچه این برآورد بالاتر از حداقل مقدار ۰/۷ باشد، بیانگر این است که پرسش نامه مورد استفاده از پایایی بالایی برخوردار است. در مقاله حاضر آلفای کرونباخ ۰/۸۷۵ به دست آمد که بیانگر پایایی بالایی بود. در بخش آمار استنباطی نیز برای بررسی توزیع داده های تحقیق آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (KS) به کمک نرم افزار Spss نسخه ۲۵ و برای بررسی فرضیات تحقیق از مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Smart PLS استفاده شد. همچنین آزمون سوبل جهت بررسی اثر میانجی گری متغیرها استفاده شد.

بحث و یافته ها:

معیار برازش مدل کلی

طبق ساختار مدل سازی مسیری PLS، محقق باید پس از بررسی برازش بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. از طرف دیگر مدل سازی مسیری PLS فاقد یک معیار بهینه سازی شده کلی است یعنی تابع کلی برای ارزیابی برازش مدل وجود ندارد.

بالین وجود، یک معیار کلی برای نیکویی برازش به وسیله تننهاوس^۱ و همکاران (۲۰۰۵) پیشنهاد گردیده است. به همین دلیل در این مرحله از شاخص نیکویی برازش^۲ (GOF) برای بررسی تناسب کلی مدل استفاده گردیده است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).

معیار نیکویی برازش

شاخص GOF هر دو مدل اندازه گیری و ساختاری را مدنظر قرار می دهد و به عنوان معیاری برای پیش بینی عملکرد کلی مدل به کار می رود. این شاخص طبق فرمول (۱) زیر محاسبه می گردد:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} \quad (1) \quad \text{فرمول}$$

به طوری که communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی^{۲۱} هر سازه (مرتبه اول) است که مطابق جدول (۱) به دست آمده است.

¹ Tenenhaus

² Goodness of Fit (GOF)

جدول (۱): مقادیر اشتراکی و ضرایب تعیین برای فرضیه تحقیق

متغیرها	شاخص اشتراکی (Communality)	ضریب تعیین (R^2)
رفع ایرادات ساختاری	0.745	0.625
فرایندهای دانش	0.809	-
فرهنگی	0.607	-
فناوری اطلاعات	0.507	-
نیروی انسانی	0.614	-
میانگین	0.656	0.625

درنهایت GOF مدل برای فرضیه‌های فرعی و فرضیه اصلی به شرح زیر است:

$$GOF = \sqrt{0/625 \times 0/656} = 0/641$$

وِترزِلِس و همکاران^۳ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GoF معرفی نموده‌اند. از آنجایی که مقدار GoF برای مدل حاضر برابر 0/641 محاسبه گردید، نشان از برازش کلی بسیار قوی مدل دارد.

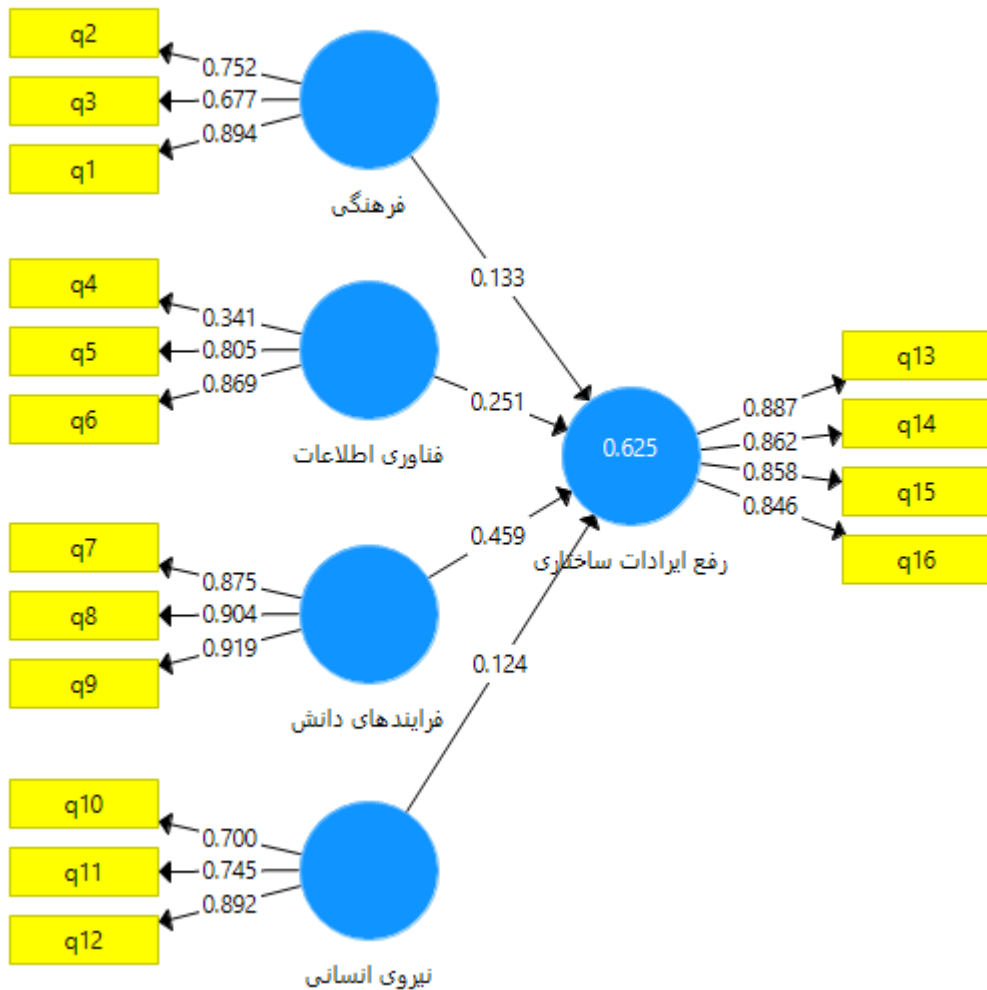
تحلیل استنباطی فرضیه‌های تحقیق

در این قسمت با انجام تحلیل‌های مناسب به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده است. برای آزمون فرضیات از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی با بهره‌گیری از نرم‌افزار آماری Smart-PLS3 استفاده شده است. در شکل (۲-۴) خروجی ضرایب مسیر مدل معادلات ساختاری که در مراحل قبل برازش آن نیز مورد تأیید قرار گرفته، ارائه گردیده است.

¹

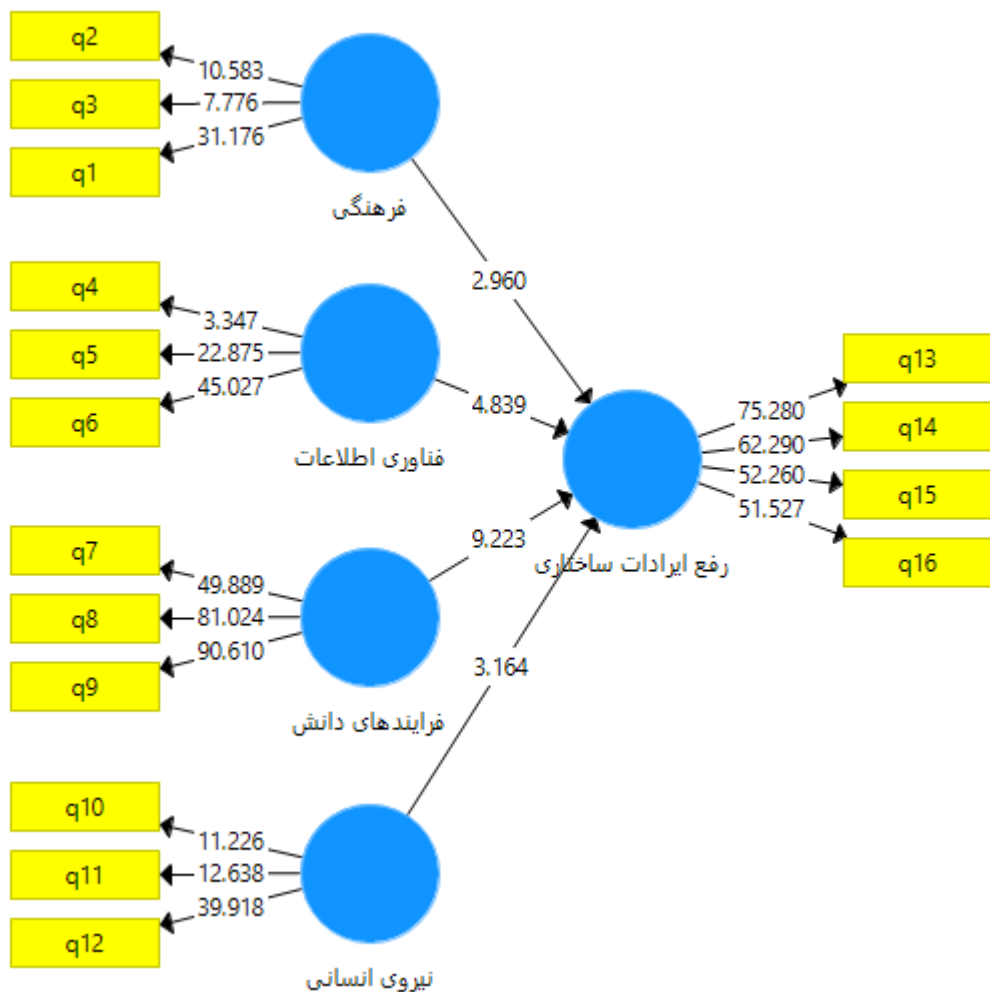
² Communality

³ Wetzels et al



شکل (۱): ضرایب مسیر مدل تحقیق

از آنجایی که از طریق بزرگی یا کوچکی ضرایب مدل تخمین استاندارد نمی‌توان در مورد معناداری آن ضرایب اظهار نظر کرد، جهت سنجش معنادار بودن ضرایب مسیر از مدل اعداد معناداری (T-value) استفاده می‌شود؛ و چنان چه در آن مقادیر معناداری بزرگ‌تر از قدر مطلق عدد ۱/۹۶ باشند، این روابط در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار هستند. در شکل (۳-۴) مدل اعداد معناداری مربوط به هر یک از مسیرها ارائه گردیده است.



شکل (۲): ضرایب معناداری مدل تحقیق

آزمون فرضیه اول

فرضیه اول: عوامل فرهنگی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه های شهرسازی تأثیر دارد.

با توجه به ضرایب معناداری در شکل ۳-۴ چون ضریب معناداری بین عوامل فرهنگی و رفع ایرادات ساختاری ۲,۹۶۰ به دست آمد که بیشتر از ۱,۹۶ است می توان به این نتیجه دست یافت که بین عوامل فرهنگی و رفع ایرادات ساختاری رابطه معناداری وجود دارد و از طرفی با توجه به شکل ۲-۴ چون ضریب مسیر بین عوامل فرهنگی و رفع ایرادات ساختاری ۰,۱۳۳ به دست آمده

می‌توان گفت به میزان (۱۳/۳) درصد عوامل فرهنگی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه فرعی دوم: عوامل فناوری اطلاعات بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر دارد.

با توجه به ضرایب معناداری در شکل ۳-۴ چون ضریب معناداری بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری ۴,۸۳۹ به دست آمد که بیشتر از ۱,۹۶ است می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری رابطه معناداری وجود دارد و از طرفی با توجه به شکل ۲-۴ چون ضریب مسیر بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری ۰,۲۵۱ به دست آمده می‌توان گفت به میزان (۲۵/۱) درصد عوامل فناوری اطلاعات بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه فرعی سوم: عوامل فرایندهای دانش بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر دارد.

با توجه به ضرایب معناداری در شکل ۳-۴ چون ضریب معناداری بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری ۹,۲۲۳ به دست آمد که بیشتر از ۱,۹۶ است می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری رابطه معناداری وجود دارد و از طرفی با توجه به شکل ۲-۴ چون ضریب مسیر بین عوامل فناوری اطلاعات و رفع ایرادات ساختاری ۰,۴۵۹ به دست آمده می‌توان گفت به میزان (۴۵/۹) درصد عوامل فناوری اطلاعات بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

فرضیه فرعی چهارم: عوامل نیروی انسانی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر دارد.

با توجه به ضرایب معناداری در شکل ۳-۴ چون ضریب معناداری بین عوامل نیروی انسانی و رفع ایرادات ساختاری ۳,۱۶۴ به دست آمد که بیشتر از ۱,۹۶ است می‌توان به این نتیجه دست‌یافت که بین عوامل نیروی انسانی و رفع ایرادات ساختاری رابطه معناداری وجود دارد و از طرفی با توجه به شکل ۲-۴ چون ضریب مسیر بین عوامل نیروی انسانی و رفع ایرادات ساختاری ۰,۱۲۴ به دست آمده می‌توان گفت به میزان (۱۲/۴) درصد عوامل نیروی انسانی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر مستقیم و معنادار دارد.

نتیجه گیری و پیشنهادات:

امروزه عملکرد مطلوب در شرکت‌ها با توجه به محیط رقابتی بین آن‌ها، با سختی‌هایی روبه‌رو است به همین دلیل شرکت‌ها باید با استفاده از قابلیت‌هایی مانند قابلیت‌های بازاریابی و بازاریابی الکترونیک عملکرد خود را بهبود بخشند در واقع می‌توان گفت قابلیت‌های بازاریابی به عنوان فرایند یکپارچه‌ای در نظر گرفته می‌شود که سازمان‌ها منابع ملموس و غیرملموس را برای رفع نیاز مشتریان و رسیدن به تمایز برتر رقابتی و در نهایت عملکرد مطلوب به کار می‌گیرند همچنین ساختار سازمانی و نیروی انسانی رکن اصلی یک سازمان می‌باشند. ساختار سازمانی مناسب نقش مهمی در بهره‌وری هر سازمان دارد و طرح‌ریزی صحیح هر ساختار، موجب بهبود عملکرد نیروی انسانی و بالا رفتن بهره‌وری در آن خواهد بود. در عصر حاضر برای بقا و حتی حفظ وضع موجود، باید جریان پویا و نوآوری را در ساختارهای سازمانی تداوم بخشید تا از رکود و نابودی سازمان جلوگیری شود. همه سازمان‌ها برای بقا نیازمند اندیشه‌های نو و نظرات بدیع و تازه‌اند.

از سویی می‌توان گفت که مدیریت دانش می‌تواند به حل مشکلات کنونی در پیاده‌سازی و تکرار شهر هوشمند کمک کند: شکاف دانشی در درک این مفاهیم افزایش یافته بین متخصصان (شبکه‌های شهر و بازیگران شهری) و تحقیقات دانشگاهی وجود دارد. در مورد مدیریت سهامداران، مرحله‌ای که در آن شرکای مختلف باید در پروژه‌های شهر هوشمند مشارکت داشته باشند، نامشخص است. همچنین مشخص نیست که چگونه تنش‌ها را بین شرکا مدیریت کنیم و چگونه انگیزه‌ها و اهداف و منافع متضاد را هماهنگ کنیم.

شهر به عنوان یک منبع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری در روند توسعه شهر و بهبود سوکنت گاه‌های شهری نقش بسیار مهم و تعیین کننده دارد. توسعه سریع شهری، در چند دهه معاصر از ابعاد مختلف اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی، سیاسی، محیطی و... زندگی بشر راتحت تأثیر قرار داده است. مطرح شدن توسعه پایدار، به عنوان شعار اصلی هزاره سوم نیز ناشی از اثرات شهرها برگسترده زیست کره و ابعاد مختلف زندگی انسانی است. بدون شک بحث از پایداری و توسعه پایدار بدون توجه به شهرنشینی بی معنی خواهد بود. طی صد سال اخیر، شهرها درصد زیادی از جمعیت جهان را به سوی خود جذب کرده اند. برای اولین بار در تاریخ تعداد کسانی در شهرها زندگی می کنند، به همان اندازه افراد ساکن در بیرون از شهرها رسیده است. توسعه پایدار و توسعه پایداری شهری طی دهه های اخیر به تدریج به پارادایم نوین و مسلطی در ادبیان نظری علمی رایج در باب توسعه و برنامه ریزی شهری تبدیل شده است مدیریت دانش می‌تواند به حل مشکلات کنونی در پیاده‌سازی و تکرار شهر هوشمند کمک کند: شکاف دانشی در درک این مفاهیم افزایش یافته بین متخصصان (شبکه‌های شهر و بازیگران

شهری) و تحقیقات دانشگاهی وجود دارد. در مورد مدیریت سهامداران، مرحله‌ای که در آن شرکای مختلف باید در پروژه‌های شهر هوشمند مشارکت داشته باشند، نامشخص است. همچنین مشخص نیست که چگونه تنش‌ها را بین شرکا مدیریت کنیم و چگونه انگیزه‌ها و اهداف و منافع متضاد را هماهنگ کنیم (مورا^۱ و همکاران، ۲۰۲۳).

در نهایت با توجه به نتایج گزارش شده می‌توان گفت عوامل فرهنگی، عوامل فناوری اطلاعات، عوامل فرایندهای دانش و عوامل نیروی انسانی بر رفع ایرادات ساختاری سامانه‌های شهرسازی تأثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات نتایج پژوهش حاضر با نتایج مطالعات براری و سبجانی (۱۴۰۲)، رضایی اسحق وندی، (۱۴۰۱)، میرزمانی و همکاران (۱۴۰۱)، یابوری و حیدر نژاد (۱۴۰۱)، معدنی (۱۴۰۱)، احمدی نژاد و همکاران (۱۴۰۰)، محمدزاده و سیدنصرتی (۱۳۹۹)، روئس و لیندر (۲۰۲۳)، چن و همکاران (۲۰۲۳)، تاجتاکو و اولجارو (۲۰۲۱)، عبدالله و همکاران (۲۰۲۰)، مارکوز و همکاران (۲۰۲۰) همسو است؛ بنابراین پیشنهادت پژوهشی به شرح زیر مطرح می‌گردد:

۱. سازمان به خدمات و معماری‌های مدیریت داده از جمله پایگاه‌های داده، انبار داده، در دسترس بودن داده، ذخیره‌سازی، دسترسی، اشتراک‌گذاری و ... بیش از پیش اهمیت دهد.
۲. سازمان اطلاعات معنی دار و به روز در مورد مشکلات و نیازهای مشتریان خود را در دسترس مدیران و کارکنان قرار دهد.
۳. به کارمندان اجازه صحبت کردن برای ارائه پیشنهادت و ایده‌های کارساز داده شود
۴. از ایده‌های سازنده که توسط کارکنان بیان می‌شود؛ قدر دانی شود
۵. مدیران با ایجاد کار گروهی کارکنان را به مشارکت ترغیب نمایند
۶. سرپرستان و مدیران از پیشنهادت کارکنان استقبال نمایند
۷. سرپرستان کارکنان را تشویق کنند تا نگرانی‌های خود را در مورد حوادث و خطرات کاری که می‌تواند برای سازمان مضر باشد، ابراز کنند
۸. کارکنانی که به ارائه ایده‌های خلاقانه می‌پردازند مورد تشویق قرار گیرند.
۹. کارکنان به منابع لازم برای کار دسترسی داشته باشند
۱۰. روش‌هایی مثل طوفان فکری، ترسیم جریان فرایند کاری و حل مساله به کارکنان آموزش داده شود
۱۱. وظایف و مسئولیت‌های افراد به طور واضح تعیین شود

¹ Mora

منابع

- اسفندیاری، محسن، موسی خانی، مرتضی. (۱۴۰۱). طراحی مدل مدیریت دانش رصد اطلاعات شهری در شهرهای هوشمند. مطالعات بین رشته‌ای دانش راهبردی، ۱۲(۴۶)، ۳۱-۶۰.
- براری، معصومه، & سبحانی، نویخت. (۱۴۰۲). ارزیابی پایداری مدیریت پروژه طرح‌های خدمات شهری با رویکرد دانش مدیریت پروژه (PMBOK) (مطالعه موردی: شهرسازی). توسعه پایدار محیط جغرافیایی، ۵(۸)، ۱۲۳-۱۳۸.
- رضایی اسحق وندی، ساره (۱۴۰۱). ارزیابی تأثیر شاخص های مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت شهری (مطالعه موردی: شهرداریهای شهرداری کرمانشاه). مطالعات توسعه پایدار شهری و منطقه ای. دوره ۳. شماره ۲. تابستان ۱۴۰۱.
- معدنی، جواد. (۱۴۰۱). ارائه مدلی جهت بررسی رابطه مدیریت دانش با مدیریت بحران و هوشمندسازی شهرها (مورد مطالعه: شهرداری شهر اشتهارد). دانش پیشگیری و مدیریت بحران. ۱۴۰۱؛ ۱۲ (۱): ۹۹-۱۱۳
- میرزمانی، سید محمد، ابادزی، زهرا، حریری، نجلا، ریاحی نیا، نصرت. (۱۴۰۱). تدوین الگوی مدیریت دانش در شهرداری‌های کلانشهرهای ایران. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۸(۲)، ۴۶۸-۴۸۳.
- Abdalla, Wala., Subashini Suresh & Suresh Renukappa. (2020) Managing knowledge in the context of smart cities: An organizational cultural perspective. Journal of ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT, and INNOVATION. Volume 16. Issue 4.
- Chen, Y., Chen, Q., Xu, Y., Arrigo, E. and Nespoli, P. (2023), "Towards an urban ecosystem model through a cross-cultural Chinese and greek knowledge analysis", Journal of Knowledge Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2023-0337>
- Clever Ndebele & Phellecy N.Lavhelani.(2017).Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. Journal of public Administriation.vol 52.Issue 2
- Marques, Juliano Martins Ramalho, et al. (2020). "The relationship between organizational commitment, knowledge transfer and knowledge management maturity." Journal of Knowledge Management, 23(3), 489-507.

- Muthuveloo, R., Shanmugam, N., & Teoh, A. P. (2017). The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia. *Asia Pacific Management Review*, 22(4), 192-201.
- Raudeliūnienė Jurg Vida Davidavičienė and Artūras Jakubavičius (2018) "Knowledge management process model." *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 5(3), 542-554.
- Razak, N.A., Pangil, F., Zin, M.L.M., Yunus, N.A.M., & Asnawi, N.H (2016). Theories of Knowledge Sharing Behavior in Business Strategy, *Procedia Economics and Finance*, 37, 545-553.