

## بررسی وضع موجود فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن ویژگی‌های مدیریت دانش

علی قرائی<sup>۱</sup>، مهدی حسین زاده<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۳/۰۳/۱۸

تاریخ پذیرش: ۹۳/۰۹/۱۷

فصلنامه علمی - تخصصی دانش انتظامی شرق استان تهران

سال اول، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۳

از صفحه ۶۵ تا ۸۰

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر، مشخص کردن اختلاف وضع موجود و مطلوب فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن ویژگی‌های مدیریت دانش است. روش پژوهش توصیفی، و از نوع زمینه‌یابی می‌باشد. ابزار این پژوهش، پرسش‌نامه مدیریت دانش دربرگیرنده ۲۵ سؤال بوده است. روایی این پرسش‌نامه به تأیید متخصصان رشته مدیریت رسیده بود و برای تعیین میزان پایایی آن در این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و نمره ۰/۹۲ به دست آمد. کلیه کلانتری‌ها و واحدهای انتظامی شهرستان قرچک جامعه آماری این پژوهش را تشکیل داده، که از بین آن‌ها ۱۱۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل سؤالات پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد که نتایج آن نشان داد، اختلاف معناداری بین وضع موجود و مطلوب فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن ویژگی‌های مدیریت دانش وجود دارد و نمونه مورد مطالعه هنوز با وضع مطلوب فاصله دارد.

### کلید واژه‌ها

مدیریت دانش، ایجاد دانش، تسهیم دانش، استفاده از دانش موجود، ذخیره دانش، نیروی انتظامی.

۱- کارشناس ارشد فرماندهی و ستاد، دانشگاه علوم انتظامی امین [Ali.garayi@yahoo.com](mailto:Ali.garayi@yahoo.com)

۲- دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه سمنان [mahdi\\_modiriat@yahoo.com](mailto:mahdi_modiriat@yahoo.com)



## مقدمه

صاحب‌نظران براین باورند که توانایی یادگیری سریع‌تر نسبت به رقبا، تنها مزیت رقابتی پایدار است. امروزه نیاز سازمان‌ها به یادگیری و تغییر، فزونی یافته است. اگر یک سازمان آهسته‌تر از محیط پیرامون خویش میل به یادگیری داشته باشد، محکوم به فناست. از این رو، تمامی سازمان‌های موجود بایستی یادگیرنده باشند. موفقیت شرکت‌ها در قرن ۲۱ با توجه به بازارهایی که هر روز رقابتی‌تر می‌شوند، منوط به استفاده از دانشی است که شرکت‌ها در فرایندهای کلیدی خود بدان نیاز دارند (ان.دی.لا، ۲۰۱۰: ۱۵۲). این‌که چگونه یک سازمان، دانش خود را مدیریت می‌کند، برای توسعه سازمانی بسیار با اهمیت است. مدیریت دانش به چگونگی اداره کردن دانش اشاره دارد. مدیریت دانش شامل فعالیت‌های ایجاد، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش است. این روزها دانش، بیشترین ارزش را در سازمان‌ها دارد (بریتو، کاردوسو و رامالهو، ۲۰۱۰: ۱۲۷). مدیریت دانش هنر یا علم جمع‌آوری داده‌های سازمانی، تبدیل آنها به اطلاعات قابل دسترس و مفید، به صورتی که قابل پخش باشد و از محصور شدن دانش در ذهن تعداد کمی از افراد جلوگیری می‌کند (امیری، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش بایستی با تمامی فرایندهای سازمان و رسالت اصلی آن یکپارچگی داشته باشد. وقتی یک فرد در سازمان مطلبی را فرا می‌گیرد، دانشی جدید به دست می‌آورد که امیدوار است بتواند آن را در حافظه شخصی خود ذخیره کرده، از آن، هم به شکل موجود (اولیه) و هم به عنوان مبنایی برای دانش جدید، استفاده کند. برای ایجاد انگیزه یادگیری در سایر اعضای سازمان، دانش را بایستی در حافظه سازمانی از جمله: کتاب‌ها، سندها، بانک‌های اطلاعاتی و غیره ذخیره کرد. یادگیری سبب می‌شود که دانش به صورت بالقوه قابلیت ذخیره داشته باشد و از این منظر درمی‌یابیم که یک سازمان قادر به یادگیری است. یادگیری سازمانی به یادگیری فردی بستگی دارد. وقتی یک فرد یاد بگیرد (آموخته شود)، یادگیری در کل سازمان رخ خواهد داد. این منطبق با تفکر نظام‌مند است.

نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران نیز به‌عنوان یک سازمان از این قاعده مستثنی نیست و برای عقب نماندن از قافله سایر سازمان‌ها می‌بایست خود را با تغییرات



محیطی سازگار نموده و پیوسته دانش موجود در محیط را کسب و یا تولید نماید تا بدان وسیله بتواند آن را در حافظه سازمانی خود نگهداری نماید و به کارکنان خود انتقال دهد و در مواقع لزوم به آن‌ها مراجعه نمایند. پلیس به واسطه اهداف و رسالت‌های عظیمی که بخاطر آن تشکیل شده و وظایفی که در در برقراری نظم و امنیت عمومی بر عهده دارد، از مهم‌ترین و راهبردی‌ترین سازمان‌ها در ایران، هم‌چنین سایر کشورهای دنیا می‌باشد؛ بنابراین می‌بایست حتی بیش از سازمان‌های دیگر به کسب و مدیریت دانش توجه نماید تا بتواند در دستیابی به اهداف خطیر خود موفق باشد و اثربخشی کافی در خدمت رسانی به مردم را دارا باشد.

### مبانی نظری

**مدیریت دانش:** تعریف مدیریت دانش کار آسانی نیست. نویسندگان مختلف از دیدگاه‌های مختلف و با رویکردهای متفاوت به تعریف مدیریت دانش پرداخته‌اند. از دیدگاه رابیتز (۱۳۸۵) مدیریت دانش، شامل همه روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانش خود را اداره می‌کند که شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، به‌کارگیری، به‌روزرسانی و ایجاد دانش است. پرز معتقد است، مدیریت دانش عبارت است از گردآوری دانش، قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت بازیابی برای آنها به عنوان یک سرمایه سازمانی. نیومن بر این باور بود که مدیریت دانش مجموعه‌ای از پدیده‌هایی است که پدیدآوری، اشاعه و به‌کارگیری دانش ذهنی و عینی در یک سازمان را دربر می‌گیرد (دهقان نجم، ۱۳۸۸: ۴۸-۴۹).

**یاددهی شرافتمندانه:** چرخه‌ای است که هر روز کارکنان را در سازمان‌های یاد دهنده زیرک‌تر، هم‌سوتر و پرنرزی‌تر می‌سازد و با درگیرسازی تعداد بی‌شماری از کارکنان، دانش را گسترش می‌دهد. چرخه یاددهی شرافتمندانه وقتی ایجاد می‌شود که رهبران سازمان متعهد به یاددهی می‌باشند و برای یادگیری خود و کمک به یادگیری فراگیران، شرایطی را ایجاد می‌کنند که همه اعتماد به نفس پیدا کنند. اجرای این چرخه مستمر یاددهی و یادگیری، مستلزم داشتن اعتماد به نفس و جرأت است. در چرخه یاددهی شرافتمندانه، رویدادها فرآیندی را آغاز می‌کنند تا چیزی بهتر و مفیدتر



از قبل را ایجاد کنند؛ در حالی که در یاددهی رذیلانه ۴، افراد ساکت تر شده و سرمایه علمی آنها تهی می‌گردد (تیچی، ۲۰۰۴).

مدیریت دانش، انشعابی از ادبیات سازمان یادگیرنده است. یادگیری در سازمان‌ها افراد را ملزم می‌کند که نسبت به انتقال اطلاعاتی که سایر افراد می‌توانند مورد استفاده قرار دهند، اقدام کنند. مدیریت دانش به فرایندی اشاره دارد که در آن سازمان‌ها داده‌ها و اطلاعاتی را که در دسترس آنها وجود دارد، ارزیابی می‌کنند و پاسخی به این نگرانی است که افراد بایستی قادر به تبدیل یادگیری خود به دانش قابل استفاده باشند. در طول فرایند مدیریت دانش، دانش دستخوش تغییرات مختلف می‌شود و بخشی از اطلاعات از بین می‌رود؛ بنابراین بایستی از روند اتلاف اطلاعات مفید، جلوگیری کرد

یادگیری سازمانی به مدیریت دانش نیاز دارد. یک سازمان یادگیرنده بر فرایند یادگیری تمرکز دارد و مدیریت دانش بر نتیجه و خروجی فرایند یادگیری متمرکز است. هدف مدیریت دانش، ایجاد ارزش برای سازمان است که شامل فعالیت‌هایی مانند: سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش است. بیشتر کارکنان سازمان که فعالیت‌های مدیریت دانش را انجام می‌دهند، لازم است که این فعالیت‌ها را در امور روزانه خود نیز اجرا کنند. یک سازمان دانش را فرا می‌گیرد، می‌آفریند و با مقاصد و روش‌های مختلف به ایجاد ساختار آن اقدام می‌کند. این مسئله که سازمان‌ها چگونه دانش، بینش و مهارت‌های ارزشمند را به مرور زمان می‌اندوزند، می‌توان به این شرح مورد بررسی قرار داد:

\* افراد: آموزش و تعلیم افراد به منظور انتقال مهارت‌ها، کاردانی‌ها و اصلاح شیوه‌های انجام وظایف.

\* ایجاد پایگاه اطلاعاتی: مستندسازی دانش و ایجاد پایگاه داده‌ها به منظور توزیع دانش.

\* جاسازی کردن: جاسازی (تعبیه) دانش در استانداردها، فناوری و عملیات اجرایی برای اصلاح و بهبود این فناوری و راه‌های استفاده از آن.

از منظر دانش به عنوان یک محصول تولیدی، فرض هر سه مورد یاد شده آن است که دانش شناسایی و تسخیر (در اختیار) شده است. آنها همچنین دارای نقاط مشترک بوده، ضمن همکاری یکدیگر را حمایت می‌کنند. همان‌گونه که در روش دوم اشاره شد، ایجاد و ساخت پایگاه‌های اطلاعاتی مستقل از افراد می‌تواند به عنوان حافظه



سازمانی با دو مورد دیگر همکاری کند. شما بایستی دانش را تسخیر کنید و به ذخیره آن در یک سامانه فناوری اطلاعات پردازید. در این صورت شما مقدمات فرایند مدیریت دانش را فراهم کرده‌اید. ایجاد دانش به معنی استفاده از اطلاعات برای یک هدف زاینده و در یک زمینه مشخص است. ایجاد (خلق) دانش جدید، یک عنصر حیاتی برای توانایی سازمان به منظور یادگیری و تطبیق با شرایط محیطی است.

مدیریت دانش به منظور برخورداری از کارکردی مؤثر و کارآمد در سازمان ناچار به تطبیق با شرایط محیطی سازمان و فرایندهای دانش است. مدیریت دانش بایستی یک چشم‌انداز داشته باشد. کدام یک هدف‌های سازمان بایستی به وسیله دانش مدون پشتیبانی شود؟ هدف‌گذاری، یک مبحث مدیریتی است و مدیریت دارای نقش محوری در مدیریت دانش است. فناوری اطلاعات، یک ضرورت جهت اثربخشی مدیریت دانش از نظر ذخیره، انتشار و تسهیم دانش است؛ بنابراین مدیریت دانش ترکیبی از عوامل انسانی و فنی است.

سازمان یادگیرنده به مدیریت دانش نیازمند است و به عکس. این موضوع به مثال مرغ و تخم مرغ شبیه است. پاسخ به این پرسش که کدامیک زودتر مطرح شده؟، غیر ممکن است. زیرا برای نیل به موفقیت، هر دو به هم نیازمندند. هر سازمان برای تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده، نیازمند توجه به مفاهیم مرتبط به سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش است. سازمان یادگیرنده و مدیریت دانش به یکدیگر وابسته هستند و مدیریت دانش می‌تواند به عنوان یک خرده سیستم از سازمان یادگیرنده مورد توجه قرار گیرد. تغییرات در مدیریت دانش منجر به تغییرات در سازمان و برعکس خواهد شد. ارتباط قوی که بین این دو وجود دارد، به طور کامل آشکار است و فرایند تبدیل سازمان، به یادگیرنده بایستی شامل مدیریت دانش نیز باشد. این شبیه مثال جوجه و تخم مرغ است. غیر ممکن است به این پرسش که کدامیک زودتر به وجود آمده‌اند؟ پاسخی داده شود.

به‌علاوه اگر از نگاه سازمان یادگیرنده، کل سازمان یک سیستم است، از دید مدیریت دانش چه چیزی سیستم است؟ پاسخ به این سؤال هم فرد است و هم دانش. هر دو (فرد و دانش) اشاره به این موضوع دارند که مدیریت دانش در سطحی جزئی‌تر نسبت به سازمان یادگیرنده قرار دارد (آجستام، ۲۰۰۶، ترجمه شمس الله جشنی).



مدیریت دانش، آگاهی از دانش موجود سازمانی، خلق، تسهیم و انتقال دانش، استفاده از دانش موجود، کسب دانش جدید و ذخیره و انباشت آن می‌باشد که این اقدامات در فرآیند یادگیری سازمانی و با توجه به فرهنگ و راهبردهای سازمان‌ها صورت می‌گیرد.

خلق دانش به معنای فراهم کردن قابلیت‌هایی در کل سازمان است که به کمک آن بتوان دانش جدیدی ایجاد، و سپس آن را در سرتاسر سازمان پخش کرد.

اکتساب دانش عبارت از فرآیند مارپیچی تعامل‌ها بین دانش نهان و آشکار که در چهار مرحله تبدیل به وجود می‌آید: اجتماعی‌سازی (۲) بیرونی‌سازی (۳) ترکیب (۴) درونی‌سازی

یادگیری سازمانی متشکل از مجموعه‌ای از تعاملات بین انطباق‌های فردی و گروهی و انطباق در سطح سازمانی است.

تسهیم و اشتراک دانش به صورت دو کنش در نظر گرفته می‌شود: (۱) انتقال (فرستادن یا عرضه دانش به یک گیرنده بالقوه) (۲) جذب دانش توسط آن فرد یا گروه.

کاربری دانش شامل فعالیت‌هایی در زمینه ایجاد دانش جدید از دانش موجود (مثلاً کشف علائق درونی مشتریان از روی رفتار آنها) و به‌کارگیری دانش فعلی (در زمینه‌هایی مثل کسب مشتریان جدید و ابقای مشتریان فعلی).

ذخیره (انباشت) دانش، فرآیندی که طی آن مواردی از تجربه‌های سازمانی که ارزش مراقبت و محافظت دارند، تعیین، شناسایی، و سپس در قالب حافظه سازمانی انبار می‌شوند.

تأثیری که مدیریت بر روح و روان همکاران خود دارد، اهمیت موقعیت تربیتی او را هر چه بیشتر می‌سازد. قرآن کریم حقیقتی را بیان می‌نماید که وقتی پیامبر اسلام مردم را دعوت به توحید و یکتا پرستی می‌کرد، آنها به-صراحت اعلام می‌کردند که تحت تأثیر بزرگان و مدیران اجتماعی سیاسی و آباء و اجداد خود هستند: «وقتی که به آنها گفته شود از آنچه خداوند به‌وسیله وحی بر شما نازل کرده پیروی کنید، می‌گویند ما از



روش‌های پدران خود پیروی می‌کنیم.» بر این اساس تأثیری که مدیران جامعه بر افراد دارند، بسیار زیاد است.

هیچ نقشه فنی برای ساختن یک سازمان یاد دهنده ایده آل وجود ندارد. شرکت‌ها دارای ارزش‌ها و اهداف متفاوت هستند؛ بنابراین رهبران نیز مشخصاً باید در فرآیندها حضور داشته باشند تا این اطمینان ایجاد شود که پیام‌ها به درستی منتقل می‌گردند. سازمان‌های یاددهنده با توسعه مؤثر مهارت‌های رهبری در تمام کارکنان، به طور مداوم خود را بهبود می‌بخشند، رهبران باتجربه آموزش را سرلوحه کار قرار می‌دهند و به یادگیری مشتاق هستند و از گذشته درس می‌گیرند.

رهبران در سازمان‌های یاددهنده دارای ویژگی‌های مشترک زیر هستند:

۱- **ایده‌ها:** رهبران از برنده شدن در بازار و چگونگی عملکرد سازمان ایده‌های واضحی دارند، آنها ایده‌هایشان را به روز می‌کنند تا با شرایط در حال تغییر هماهنگ شود و به دیگران کمک می‌کنند تا ایده‌هایشان را توسعه دهند.

۲- **ارزش‌ها:** رهبران و سازمان‌ها ارزش‌های قوی‌ای دارند که همه آنها را درک می‌کنند. ارزش‌ها از ایده‌های کسب و کار حمایت می‌کنند و عمیقاً در سازمان نفوذ کرده و همه، حتی در تصمیم‌ها و اقدامات جزئی روزانه به آنها متعهد هستند؛ ایجاد و تجدید حیات کردن ارزش‌ها یکی از مهم‌ترین و سخت‌ترین وظایف رهبران است.

۳- **انرژی:** رهبران نه تنها خودشان افراد بسیار پرانرژی هستند، بلکه فعالانه کار می‌کنند تا انرژی هیجانی مثبتی در دیگران ایجاد کنند؛ آنها با ساختاربندی سازمان به منظور رهایی از کارهای نامعقول و بوروکراتیک و با تشویق افراد این کارها را انجام می‌دهند.

۴- **قاطعیت:** حضرت علی(ع) فرموده است: «هنگامی که مسائل برایتان روشن شد، تصمیمی قاطع بگیرید.» (علی آقای، ۱۳۹۱) و در نهج البلاغه نیز آمده است: «هرگاه دانستید دنبال عمل باشید و هرگاه یقین پیدا کردید به موجب آن اقدام کنید؛» رهبران برنده مشتاق هستند که تصمیمات قاطع اتخاذ کنند، هم‌چنین هر کسی را که چنین کاری را انجام دهد، تشویق می‌کنند. شک نیست که



تغییرات انقلابی می‌تواند دردناک باشد، اما در تمام جنبه‌های زندگی از جمله کسب و کار، شخص باید تغییر را بپذیرد و با آن سازگار شود؛ برای روبرو شدن با تغییرات فزاینده، بزرگ، مشکل و مکرر در اقتصادها، جوامع و بازارها، سازمان‌ها نیاز به رهبرانی دارند که بتوانند انرژی‌های هیجانی زندگی را دوباره هدایت کنند. رهبران سازمانی، باید به‌طور مستمر اجازه دهند ایده‌ها و شیوه‌های قدیمی انجام کارها کنار گذاشته شوند و ایده‌ها و شیوه‌های جدید و بهتر را بپذیرند و باید بتوانند به کارکنان کمک کنند تا سطوح بالای انرژی مورد نیاز برای انجام همان کار را تولید نمایند (تیچی، ۲۰۰۴).

### نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

ایران در بیش از دو هزار سال قبل و در دوران سلسله هخامنشیان اولین بنیان‌گذار نظام حکومتی گسترده امپراطوری می‌باشد. از آنجا که هر حکومتی نیازمند به نظم و امنیت می‌باشد، در نتیجه کشور ما انواع نظام‌های ایجاد نظم و امنیت را در طی تاریخ مورد آزمایش قرار داده است.

اما نظام نوین ایجاد نظم و امنیت داخلی یعنی سازمان پلیس در ایران به حدود یکصد سال پیش مربوط می‌باشد. شاه قاجار ناصرالدین شاه در سفرهای سه‌گانه خود به اروپا و مشاهده پلیس نوین در آن کشورها و با استخدام یک مستشار بلژیکی به نام کنت دو بینو اولین نظام پلیسی جدید را در ایران پایه‌گذاری کرد. این پلیس در طی یکصد سال گذشته و تا پیروزی انقلاب اسلامی در بهمن سال ۱۳۵۷ از فراز و نشیب‌های متفاوت برخوردار بوده است. پلیس جدید ایران در سه بخش تقریباً مستقل فرماندهی، حفاظت و اطلاعات و سازمان عقیدتی سیاسی تشکیل شده است. حوزه فرماندهی و حفاظت و اطلاعات تقریباً در ساختار سازمان پلیس کلیه کشورهای جهان مشترک می‌باشد. اما وجود سازمان عقیدتی سیاسی از ویژگی‌های پلیس ایران محسوب می‌گردد. این سازمان موظف است تا در بعد اعتقادی، سیاسی نسبت به حفظ دستاوردهای ارزش‌های انقلاب و ایجاد روحیه دینداری و اخلاق متناسب با تعلیم دین اسلام که حفظ حرمت انسان‌ها از جمله اصول اساسی است، اقدام نماید.





## نیروی انتظامی در کلام مقام معظم رهبری

حضرت آیت‌الله خامنه‌ای فرماندهی کل قوا، در سخنانی درباره نیروی انتظامی فرموده‌اند: «نیروی انتظامی، آن سازمان رشید، آن بازوان توانا، آن شانه‌های پرتحملی است که می‌تواند و می‌خواهد این بار سنگین را بر دوش بگیرد و این خدمت بزرگ را برای مردم انجام دهد... نیروی انتظامی... باید با عزت... امانت... و کارایی خود در محیط زندگی مردم برود. آن ملتی که نیروی انتظامی خود را عزیز می‌داند و آن را با خود بیگانه می‌شمارد و به او اعتماد می‌کند، ملتی خوشبخت است. مردم نیروی انتظامی را باید از خود بدانند... مردم احساس آرامش می‌کنند که ببینند جوانان، مردان و زنان در این سازمان بزرگ و کارآمد، با انجام صحیح وظایف خود، می‌توانند آن چه از آنان متوقع است، آن را محقق کنند».

شغل پلیس به عنوان خطرناک‌ترین شغل در مطالعه اکسل برد (۱۹۸۱) معرفی شده است. در بسیاری از مطالعات دیگر، آن را هم سطح مشاغل پرفشاری مانند کنترل ترافیک هوایی و گاهی به عنوان پر فشارترین شغل شناسایی کرده‌اند. گذشته از ماهیت شغلی، پلیس به دلیل گستردگی ارتباطات اجتماعی و سازمانی، از نظر نوع ارتباط، سطح جغرافیایی تحت پوشش و انواع ارباب رجوع‌ها و مخاطبان، روان فشارهای فراوانی در این شغل شناسایی شده است.

روان فشارهای شغلی پلیس را به دو گروه کلی تقسیم کرده‌اند که به شرح زیر می‌باشد:

**الف) روان فشارهای سازمانی:** شامل عوامل ایجاد فشار روانی در سازمان می‌شوند مانند: سبک مدیریت، سطح و نوع حمایت سازمانی، کمبود نیروی انسانی، نوع ارتباطات درون سازمان و عوامل محیطی فیزیکی کار....

**ب) روان فشارهای عملیاتی:** این نوع از عوامل فشار روانی به جنبه‌های ماهیتی و ذاتی شغل پلیس مربوط می‌شود مانند قرار گرفتن در معرض خطرات جانی، تهدیدهای فیزیکی، رویدادهای آسیب‌زا (قتل، جنایت، کشتار) درگیری با مجرمان و جانپان خطرناک، کار طولانی، مأموریت‌های غیر مترقبه، شیفت‌های کاری شبانه و...

این دو دسته از مهم‌ترین عوامل ایجاد فشار روانی در کارکنان نیروی پلیس بوده‌اند البته این کارکنان به دلیل فشار کاری معمولاً به مشکلاتی هم در زمینه خانوادگی دچار



هستند. بروز بیماری‌های جسمی و روانی، هم‌چنین آمار رو به افزایش طلاق و خودکشی در میان نیروهای پلیس در کشورهای توسعه یافته از معضلات عمده این سازمان‌ها شناخته شده است.

برای مقابله با این معضلات و جلوگیری از بروز آن‌ها، مدیران نیروی انتظامی باید از روش‌ها و سبک‌های نوین مدیریت هم‌چون: مدیریت دانش استفاده نمایند تا علاوه بر جلوگیری از بروز این مشکلات، بازده کاری و عملکرد سازمانی افراد و کارکنان ناجا بالاتر برود. زیرا لازمه راه‌اندازی مدیریت دانش در سازمان‌ها، همکاری همه جانبه و مشارکت فعالانه کلیه کارکنان سازمانی در امر تصمیم‌گیری و انجام مأموریت‌ها می‌باشد. هنگامی که این امر محقق شود، خودبه‌خود احساس رضایت شغلی و تعهد سازمانی در افراد به وجود می‌آید و مشکلاتی از قبیل استرس، فشار روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان به وجود نمی‌آید؛ بنابراین بر پایه نکات یاد شده هدف این پژوهش این است که مشخص کند وضع موجود فرماندهی انتظامی و سازمان عقیدتی سیاسی ویژه غرب استان تهران پایین‌تر از میانگین معیار است یا خیر؟

برای این منظور فرضیه‌های زیر مطرح شده‌اند که در طول پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند:

**فرضیه اول:** وضع موجود فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن مدیریت دانش کمتر از میانگین مورد انتظار است.

**فرضیه دوم:** وضع موجود فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن ابعاد مدیریت دانش کمتر از میانگین مورد انتظار است.

### روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف تحقیق، از نوع کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها، از نوع توصیفی - هم‌بستگی می‌باشد. کلیه کارکنان فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک جامعه این پژوهش را تشکیل داده که از بین آن‌ها، تعداد ۱۱۲ نفر به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری اطلاعات از روش‌های میدانی و زمینه‌یابی استفاده شده است. ابزار این پژوهش، پرسش‌نامه مدیریت دانش است که از



۲۵ سؤال تشکیل شده و دارای چهار بعد ایجاد دانش، تسهیم دانش، استفاده از دانش موجود و ذخیره دانش می‌باشد. روایی این پرسش‌نامه به تأیید متخصصان رشته مدیریت رسیده است و برای تعیین میزان پایایی آن از آزمون آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و نمره ۰/۹۲ به دست آمد که نشان دهنده پایایی بالای این پرسش‌نامه است.

در این پژوهش، پرسش‌نامه به صورت تایپ شده و چند گزینه‌ای تهیه شده و در بین افراد نمونه توزیع شده و از آن‌ها خواسته شد تا با دقت به تمام سؤالات پاسخ دهند، پس از این مرحله، پرسش‌نامه‌ها جمع‌آوری شده و داده‌های آن برای تجزیه و تحلیل آماده شد. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش از شاخص‌های آمار توصیفی: فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، هم‌چنین شاخص‌های آمار استنباطی: آزمون‌های کولموگروف اسمیرنوف، آلفای کرونباخ و آزمون‌های  $T$  هم‌بسته بهره گرفته شد. در پردازش اطلاعات و آزمون فرضیه‌ها نیز از نرم افزار *SPSS* استفاده شد.

### یافته‌ها

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها از آزمون  $t$  وابسته یا تک گروهی استفاده شد که در ادامه به بررسی هر یک از آنها می‌پردازیم.

**فرضیه اول:** وضع موجود فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن مدیریت دانش کمتر از میانگین مورد انتظار است.

جدول (۱): اطلاعات به‌دست آمده از افراد نمونه از طریق آزمون  $t$  تک گروهی در مورد مدیریت دانش

متغیر	میانگین معیار	میانگین	تفاوت میانگین	$t$	$df$	سطح معنی‌داری	حد پایین	حد بالا
مدیریت دانش	۷۵	۶۵.۵۱	-۹.۴۸	-۶.۴۷	۱۱۱	۰/۰۱	-۱۲.۳۸	-۶.۵۷

اطلاعات جدول شماره ۱ بیانگر مقدار  $t$  به‌دست آمده از داده‌ها است که یک عدد منفی را نشان می‌دهد. همان‌طور که ملاحظه می‌گردد، مقدار  $t$  به‌دست آمده برای متغیر مدیریت دانش در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد و نشان می‌دهد که سازمان مورد مطالعه یعنی فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک نمره پایین‌تری از میانگین معیار کسب کرده‌اند؛ بنابراین با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت این سازمان از نظر مدیریت دانش



در سطح پایینی می‌باشد و با وضع مطلوب فاصله زیادی دارد؛ بنابراین فرضیه صفر رد شده و فرضیه اول پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه دوم: وضع موجود فرماندهی انتظامی شهرستان قرچک از نظر دارا بودن ابعاد مدیریت دانش کمتر از میانگین مورد انتظار است.

جدول (۲): اطلاعات به‌دست آمده از افراد نمونه از طریق آزمون  $t$  تک گروهی در مورد ابعاد مدیریت دانش

متغیرها	میانگین معیار	میانگین	تفاوت میانگین	$t$	$df$	سطح معنی‌داری	حد پایین	حد بالا
تولید دانش	۲۱	۱۷.۷۳	-۳.۲۶	-۷.۳۳	۱۱۱	۰/۰۱	-۴.۱۵	-۲.۳۸
تسهیم دانش	۱۸	۱۶.۳۷	-۱.۶۲	-۴.۱۳	۱۱۱	۰/۰۱	-۲.۴۰	-۰.۸۴
استفاده از دانش	۱۵	۱۳.۲۶	-۱.۷۳	-۵.۲۲	۱۱۱	۰/۰۱	-۲.۳۸	-۱.۰۷
ذخیره دانش	۲۱	۱۸.۱۴	-۲.۸۵	-۵.۷۲	۱۱۱	۰/۰۱	-۱.۸۶	-۳.۸۴

اطلاعات جدول شماره ۲ بیانگر مقدار  $t$  به‌دست آمده مرتبط به ابعاد چهارگانه مدیریت دانش می‌باشد. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، میزان میانگین به‌دست آمده از افراد نمونه در هر چهار متغیر پایین‌تر از میانگین معیار است و مقدار  $t$  به‌دست آمده برای همه متغیرها در سطح ۰/۰۱ معنادار می‌باشد و نشان می‌دهد که سازمان مورد بررسی در هر چهار متغیر نمره پایینی را کسب کرده است؛ بنابراین با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت فرماندهی نیروی انتظامی شهرستان قرچک از نظر تولید دانش، تسهیم دانش، استفاده از دانش و ذخیره سازی دانش در سطح پایینی می‌باشند و با وضع مطلوب فاصله بسیاری دارند؛ بنابراین فرضیه صفر رد شده و فرضیه دوم پژوهش نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در جوامع امروزی که جمعیت بشری بی‌شمار، ارتباطات انسانی نامحدود و بهره‌گیری از ابزار و فناوری در این قلمرو بی‌انتهای شده است، موضوعات مهمی چون امنیت را نمی‌توان به دست قضا و قدر سپرد؛ چرا که امنیت مبنای تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی برای آینده است و امید به تحقق اهداف در سایه برنامه‌ریزی، زمانی مفهوم می‌یابد که وجود امنیت در جامعه حتمی شده باشد.



در جمهوری اسلامی ایران نیروی انتظامی، سازمان مسئول تأمین امنیت بوده و در کنار دیگر سازمان‌هایی که در قلمرو اطلاعات - به عنوان یکی از شاخص‌های تأمین امنیت - کار می‌کنند، مسئول و پذیرای این مهم گشته است.

مسئولیت‌پذیری، قانون‌مداری و احساس توان‌مندی در اجرای وظایف محوله از سوی ملت و فرماندهی معظم کل قوا، شاخصه اصلی این نیرو است. رهبر فرزانه انقلاب، در بیانی بلند به ضرورت وجود نیروی انتظامی اشاره کرده و می‌فرماید: «مسئله نیروی انتظامی، البته یک مسئله اساسی و مهم است. اگر ما بخواهیم ضروریات زندگی بشر را در فصول عمده خلاصه کنیم، یک فصل از این چند فصل، فصل امنیت است.

بدون امنیت، نه خوراک لذتی می‌بخشد، نه خانواده انسی ایجاد می‌کند و نه شغل و درآمد فایده‌ای می‌بخشد. امنیت که نبود، هیچ چیز نیست... نیروی انتظامی باید پناه دل‌های خائف و ترسان و جان‌هایی که احساس می‌کنند از سوی یک انسان یا جمع و مجموعه‌ای تهدید می‌شوند، باشند. وجود نیروی انتظامی، باید اساس امنیت را در بیننده به وجود بیاورد. این شأن نیروی انتظامی در جمهوری اسلامی است»

سازمانی که چنین وظیفه خطیری بر عهده داشته باشد، نمی‌تواند امور خود را به دست اشخاصی بسپارد که از علم روز و شیوه‌های نوین مدیریتی بهره‌ای نبرده‌اند، بلکه مدیران این سازمان همواره باید خود را به روز کرده و از دانش‌های نوین مدیریتی بهره ببرند.

همان‌طور که بیان شد یکی از این شیوه‌های نوین بهره‌گیری از مدیریت دانش است که متأسفانه نتایج این پژوهش حاکی از فاصله بسیار زیاد نمونه مورد پژوهش از نظر دارا بودن ویژگی‌های مدیریت دانش با وضعیت مطلوب بود، این اختلاف زیاد می‌تواند ریشه در کاربست روش‌های سنتی و استفاده مدیران از روش‌های مدیریت کلاسیک داشته باشد. همان‌طور که می‌دانیم سبک‌های مدیریتی کلاسیک، قدرت خلاقیت را از زیردست‌ها گرفته و همین امر موجب می‌شود زیردستان به‌طور ناخودآگاه به این روش‌ها عادت کرده و نوعی روزمرگی در برخورد با مسائل پیش بگیرند و در نتیجه به عملکرد و اثربخشی مورد انتظار دست نیابند.

از طرف دیگر همان‌طور که می‌دانیم صنعتی شدن جوامع سبب شده تا نیروی شاغل غالباً بیش از نیمی از شبانه روز را در محیط کار سپری نمایند. چنین شرایطی به همراه



پیچیدگی‌های موجود در محیط‌های کاری سبب پررنگ‌تر شدن نقش انواع استرس، فشارهای روانی و اضطراب می‌شود. کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به جهت ماهیت و نوع کارشان در معرض فشارهای عصبی گوناگون قرار دارند و در نتیجه به منظور مقابله با چنین شرایطی و جلوگیری از وارد آمدن آسیب‌های جدی به کارکنان، همچنین جلوگیری از فرسودگی شغلی، مدیران مربوطه می‌بایست از شیوه‌های نوین مدیریتی که آزادی عمل بیشتری به زیردستان می‌دهد و منجر به کارایی و اثربخشی بالاتری می‌شوند، بهره بگیرند.

یکی از این شیوه‌ها، مدیریت دانش است که به وسیله آن سازمان می‌تواند دانش موجود در محیط را کسب نموده، یا حتی خود آن را تولید نماید. سپس آن دانش را بین کارکنان به اشتراک بگذارد و در تصمیم‌گیری‌ها مورد استفاده قرار دهند تا بدان وسیله هم به بهترین عملکرد دست پیدا کنند و هم در کارکنان احساس مفید بودن را فعال نموده و موجبات رضایت شغلی شان را فراهم نمایند.

بنابراین، بر اساس مباحث یاد شده نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به‌عنوان سازمانی که وظیفه برقراری نظم و امنیت عمومی را بر عهده دارد و نقشی بسیار کلیدی و پراهمیت در جامعه محسوب می‌شود باید حتی بیش از سایر سازمان‌ها در بهره‌گیری از دانش روز همت بگمارد و همواره می‌بایست خود را با تغییرات محیطی سازگار نماید تا بدین وسیله وظیفه خدمت رسانی به مردم را به نحو مطلوب‌تر و مؤثرتر انجام دهد.

بنابراین مسئولان امر باید به این موضوع توجه نموده و سازوکارها و مطالعاتی را جهت زمینه‌سازی برخورداری این سازمان از مدیریت دانش انجام دهند. مدیریت دانش سبب می‌شود. اول این‌که دانش به دست آمده و تولید شده، بین همه کارکنان توزیع شود. دوم این‌که در حافظه سازمان ذخیره گردد تا در مواقع لزوم به آن مراجعه شود. با این کار سازمان‌ها دیگر مجبور نیستند در مقابله با مشکلات و مأموریت‌ها، همواره دست به تجربه کردن راه‌های مختلف بزنند، بلکه از راه‌هایی بهره می‌گیرند که قبلاً امتحان خود را پس داده‌اند و موفقیت آن‌ها ثابت شده است.



## منابع

- امیری الهام، حیاتی منوچهری؛ فروردین و اردیبهشت ۱۳۸۷، « بهره‌وری، از اقتصاد یادگیرنده تا سازمان یاددهنده»، نشریه کار و جامعه، شماره ۹۴ و ۹۵.
- دهقان نجم، منصور(شهریور۱۳۸۸). "مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی"، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته شماره ۱۰.
- رابینز، استیون(۱۳۸۵). "مبانی رفتار سازمانی"، ترجمه فرزاد امیدواران، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- علی آقایی، پیروز، ۱۳۹۱، «مدیریت اسلامی»، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- Aggestam, Lena(۲۰۰۶), *Learning Organization Or Knowledge Management: Which Came First, The Chicken Or The Egg?, Information Technology and Control, vol ۳۵, No.۳.*
- Brito, E., Cardoso, L. and Ramalho, C.(۲۰۱۰). "Knowledge Management in Local Government Sector: the Role of the Quality Certification", *European Conference on Intellectual Capital ۲, Portugal, pp. ۱۲۷-۱۶۶.*
- Ndlela, M.N.(۲۰۱۰). "Knowledge Management in the Public Sector :Communication Issues and Challenges at Local Government Level", *European Conference on Knowledge Management.*
- Tichy Noel, cohen Eli; ۲۰۰۴, *The Cycle of leadership, Newyork, harpercollins publisher.*

