

بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی: نقش میانجی

سبک‌های مدیریتی

محمد مهدی هانفی¹، علیرضا روستا²

تاریخ دریافت: 97/08/11

تاریخ پذیرش: 97/12/18

از صفحه 231 تا 252

پژوهش‌نامه نظم و امنیت انتظامی، سال دوازدهم،
شماره اول (پیاپی چهل و پنجم)، بهار 1398

چکیده

مقدمه: در عصر حاضر شرکت‌ها و سازمان‌ها در پی دستیابی به ابزارهایی هستند که موجب رشد و تعالی شده که یک مزیت رقابتی توسعه مدیریت دانش در سازمان است. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک‌های مدیریتی انجام شد.

روش: برای این منظور یک نمونه 400 نفری از کارکنان شرکت‌های وابسته به صدا و سیما انتخاب شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسش‌نامه استفاده شد. همچنین در این پژوهش از سبک رهبری نیز به‌عنوان متغیر میانجی استفاده شده است تا بررسی شود کدام سبک مدیریت در این میان بیش‌ترین تأثیر را دارد. رویایی پرسش‌نامه با استفاده از روش‌های آمار توصیفی داده‌های به‌دست‌آمده از پرسش‌نامه تجزیه و تحلیل شده و نتایج آن با استفاده از جداول و نمودارهای آماری نشان داده شده است. برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است و نرمال بودن داده‌ها تأیید شده است. برای بررسی فرضیه‌های در نظر گرفته شده در این پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

یافته‌ها: نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که از بین متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده یادگیری سازمانی بیش‌ترین تأثیر را بر عملکرد سازمان دارد و در ارتباط بین فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمان سبک مدیریتی کارمدار بیش‌ترین تأثیر را دارد.

نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که از بین متغیرهای مستقل در نظر گرفته شده یادگیری سازمانی بیش‌ترین تأثیر را بر عملکرد سازمان دارد و در ارتباط بین فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمان سبک مدیریتی کارمدار بیش‌ترین تأثیر را دارد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، سبک مدیریت، عملکرد سازمان، مهارت‌های کارکنان.

1- گروه مدیریت، واحد صفادشت، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران. m_mahdi_h2000@yahoo.com
2- گروه مدیریت، واحد بین‌المللی کیش، دانشگاه آزاد اسلامی، جزیره کیش، ایران. (نویسنده مسئول): alirezarousta@yahoo.com



مقدمه

در دنیای امروز کسب و کار بخش زیادی از فعالیت‌های مبتنی بر اطلاعات هستند و زمان کمتری برای کسب تجربه و به‌دست آوردن دانش در دسترس است در این شرایط سازمان‌ها بر اساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند محصولات و خدمات سازمان‌ها هر روز پیچیده‌تر و سهم اطلاعات در آنها بیشتر می‌شود در این میان مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم، فرصت خوبی برای بهبود در عملکرد و هم‌چنین ایجاد مزیت رقابتی فراهم می‌کند (جعفرنژاد و سفیری¹، 1386). اهمیت توجه به دانش در سازمان‌ها در بیست سال اخیر چه در حوزه تئوریک و چه در عمل به‌طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است دانش همواره یک دارایی با ارزش در ساختن قابلیت‌های افراد و شرکت‌ها مطرح است. سازمان‌ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط پرفراز و نشیب نیاز دارند تا از راهبردهای قابل انطباق و هوشمندی مشتعل بر رویه‌ها و فرایندهای مدیریت دانش بهره‌جویی کنند. براین اساس مدیریت دانش به‌عنوان یکی از راه‌های دستیابی عملکرد مطلوب در سازمان‌ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط امروزی الزامی است (استانی و همکاران، 1391). امروزه اهمیت مدیریت دانش به‌عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان‌ها به رسمیت شناخته شده است و نتایج پژوهش‌های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می‌باشد به‌طوری که اگر کیفیت دانش سازمانی خوب باشد می‌توان انتظار داشت که عملکرد سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد. محققین معتقدند مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر بهبود بخشد (زید و همکاران، 2012). هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود از مجموعه دانشی استفاده می‌کنند که نزد تک افراد و در ذهن آن‌ها انباشته شده است در صورت عدم استفاده از این دانش‌ها می‌توان شکست سازمان یا بالا بودن هزینه‌های ناشی از تکرار برخی از فرایندهای تصمیم‌گیری عدم استفاده مطلوب از سوابق تجربی را انتظار داشت به همین دلیل سازمان‌های پیشرو اقدام به جمع‌آوری دانش نهفته نزد پرسنل و گروه‌های کاری می‌کنند که به آن سرمایه دانش گفته می‌شود. امروزه سرمایه‌های واقعی یک سازمان تنها سرمایه‌های مالی و فیزیکی

1- Jafar Nejad and Ambassador

نیست بلکه سرمایه دانش افراد مهم‌تر از آن دو بوده و باید بیش‌تر مورد توجه مدیران قرار گیرد (گاتچاک، 2007). هدف سازمان از مدیریت دانش در حقیقت همان هدف راهبرد سیستم مدیریت دانش است، یعنی بهبود توانایی پاسخ‌گویی و یادگیری سازمان با استفاده از سیستم مدیریت دانش، هم‌چنین افزایش دانش و استعداد فکری کارکنان و از همه مهم‌تر بهبود بهره‌وری تولید و هم‌چنین افزایش سودآوری از طریق سیستم مدیریت دانش است (یاری و ودادی، 1395). با توجه به اهمیت و اثراتی که مدیریت دانش بر سازمان دارد همواره می‌بایست اثرات سیستم مدیریت دانش بر عملکرد سازمان سنجیده و اندازه‌گیری شود. عملکرد سازمان می‌توان دست‌یابی و یا فراتر رفتن از اهداف سازمانی، اجتماعی و انجام مسئولیت‌هایی که فرد برعهده دارد و با اندازه‌گیری نتایج تعریف کرد (رضاییان، 1372). وردر و دیویس¹ معتقدند ارزیابی عملکرد فرآیندی است که عملکرد مشاغل با آن اندازه‌گیری می‌شود و هنگامی که درست انجام شود، کارکنان، سرپرستان، مدیران و نهایتاً سازمان از آن بهره‌مند خواهد شد (رحیمی، 1385). ارزیابی عملکرد سیستم مدیریت دانش می‌توانند منعکس‌کننده وضعیت مدیریتی دانش سازمان و روند توسعه سازمانی در آینده و هم‌چنین راه حل مناسبی در آگاهی سازمان از سطح دانش خود باشند. مدیران می‌توانند از مشکلات موجود در فرایند اکتساب، اشتراک، نوآوری و به‌کارگیری دانش آگاهی یابند و براساس آن می‌تواند اقداماتی برای بهبود آن‌ها انجام دهند. هم‌چنین می‌توانند اصول مدیریت دانش را ارزیابی کند و مسائل جدید را که نیاز به حل شدن دارد را بیابد. بنابراین باعث ارتقاء و بهبود توسعه علم مدیریت دانش سازمان می‌شود ارزیابی دقیق و عینی سطح عملکرد مدیریت دانش در نظارت مؤثر برای موفقیت در مدیریت دانش و هم‌چنین توسعه سازمانی و یافتن عوامل کلیدی مؤثر در بهبود عملکرد اهمیت زیادی دارد (یاری و ودادی، 1395). یکی از متغیرهای مهم که می‌تواند به‌عنوان میانجی در ارزیابی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان موردنظر قرار گرفته شود، سبک‌های مختلف مدیریت می‌باشند که براساس این سبک‌ها روش‌های تصمیم‌گیری‌ها نیز در سازمان می‌تواند متفاوت باشد. در این پژوهش سعی بر آن است که ارتباط میان مدیریت مدیریت دانش و عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن سبک‌های مختلف مدیریت بررسی شود.



«در این پژوهش سعی بر آن است که در یک مطالعه موردی اثر این ارتباط و تأثیرپذیری مورد سنجش قرار بگیرد و نقش میانجی سبک‌های مدیریتی بر روابط بین ایجاد دانش و عملکرد سازمان مشخص شود.»

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

در قرن حاضر که عصر اطلاعات و اقتصاد دانش‌محور است، اطلاعات، دانش و اهمیت این دو به‌عنوان منابع سازمان، به سرعت در حال افزایش است. در نتیجه مدیریت سازمان از مدیریت کالا به سمت مدیریت دانش و اطلاعات تغییر یافته (موسی‌خانی و نادى، 1390). مدیریت دانش شامل تمام فرایندهای مربوط به شناسایی، اشتراک و تولید دانش و مستلزم نظامی برای تولید و نگهداری از مخازن دانش هم‌چنین ترویج و تسهیل اشتراک دانش و یادگیری سازمانی است. بنابراین امروزه سازمان‌ها در تلاش هستند تا دانش به‌طور موثرتر و کاراتری مدیریت کنند تا عملکردشان بهبودی یابد (ضیایی و همکاران، 1389). هدف نهایی مدیریت دانش شامل تسهیم دانش میان کارکنان، به‌منظور ارتقاء ارزش افزوده دانش موجود در سازمان بوده و نقش کلیدی در توسعه و بهبود خلاقیت، نوآوری، بهره‌وری و سوددهی سازمان ایفا می‌کند (رجبی فرجاد، 1395).

مدیریت دانش

مدیریت دانش فرآیندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می‌پردازد (تاکوچی¹، 1995). هم‌چنین در تعریف مدیریت دانش مالهورا، بیان می‌دارد که مدیریت دانش، فرآیندی است که به‌واسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی‌کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش)، توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند (ابطحی و صلواتی، 1385). هم‌چنین بلانت معتقد است مدیریت دانش فرآیند است که سازمان‌ها از آن طریق اطلاعات جمع‌آوری شده خود را به کار می‌گیرند (ابطحی و صلواتی، 1385). رویکردها به مدیریت دانش وابسته به چشم انداز

1- Takeuchi
2- Blunt

مدیریت می‌باشد. تفاوت‌ها می‌تواند ناشی از چشم‌اندازهای اطلاعات بنیان، فناوری بنیان و فرهنگ بنیان باشد (گاتچالک¹، 2005).

ساختار سازمانی و مدیریت دانش

در ادبیات مدیریت دانش به اهمیت ساختار سازمانی در اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش تأکید شده است چونگ (2006) اجرای موفق راهبرد مدیریت دانش به ساختار منعطف و شیوه‌های کنترل و نظارت نوین وابسته است. اولین گام برای ایجاد یک سامانه کامل انتقال دانش (عمودی و افقی) در سازمان، توسعه تیم‌های دانش از طریق استفاده از دانش‌گران² در حوزه‌های میان‌وظیفه‌ای سازمان است. بدین صورت که از طریق تیم‌های دانش شرایطی فراهم می‌شود که انتقال دانش به حوزه‌های وظیفه‌ای راحت‌تر صورت می‌گیرد. اکثر اوقات این ایده که یک دایره وظیفه‌ای سازمان به‌وسیله جمعی از دانش‌گران که دانش و تخصص در حوزه موردنظر را دارند جایگزین شود، در سازمان‌ها حاکم است در حالی که ممکن است دانش ضمنی دیگری نیز برای تصمیم‌گیری بهتر در یک حوزه وظیفه‌ای یک تیم دانش، لازم باشد. اجتماعی از تجربه‌ها، عنصری مهم در ساختار سازمانی تلقی می‌شود به‌طوری که اعضای تیم دانش را قادر می‌سازد تا تعاملی با اعضای سایر تیم‌های دانش که زمینه علاقه‌ای و رقابتی مشابه دارند، داشته باشند. مضافاً تسهیم تجربه‌ها (دانش) به‌عنوان یک راهبرد برای بهبود عملکرد سازمانی مطرح می‌شود. اجرای مقدماتی ساختار دانش ممکن است منطبق بر سلسله مراتب سازمانی باشد اما در نهایت این تیم‌های دانش هستند که به‌جای تقسیمات وظیفه‌ای در پروژه‌ها نقش بازی می‌کنند. به هر حال عملکرد برخی از بخش‌ها با جنبه‌های وظیفه‌ای مرتبط است و فضایی می‌بایست فراهم شود تا به تسهیم بیش‌تر دانش کمک کند (حسینی و علوی راد، 1395).

شبکه‌های مدیریت

مدیران در هر سطحی که باشند و در هر نوع سازمانی که فعالیت کنند باید به مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی مجهز شوند تا بتوانند در نیل به اهداف تعیین شده

1- Gottschalk

2- Knowledge Workers



سازمان را یاری رسانند (فقهی فرهنگ، 1390). با وجود این که همه مدیران امر رهبری و هدایت گروهی را برای رسیدن به اهدافی معین برعهده دارند این روند را با شیوه‌های مختلفی ممکن است پیش ببرند که هر یک از این شیوه‌ها به‌عنوان یک سبک مدیریتی خاص زیر طبقه بندی می‌شوند (فقهی فرهنگ، 1390). در یک طبقه‌بندی کلی در بسیاری از پژوهش‌ها نیز سبک‌های مدیریت یا رهبری در سازمان را به دو گروه سبک رابطه‌مدار یا کارمدار تقسیم‌بندی کردند.

پیشینه پژوهش

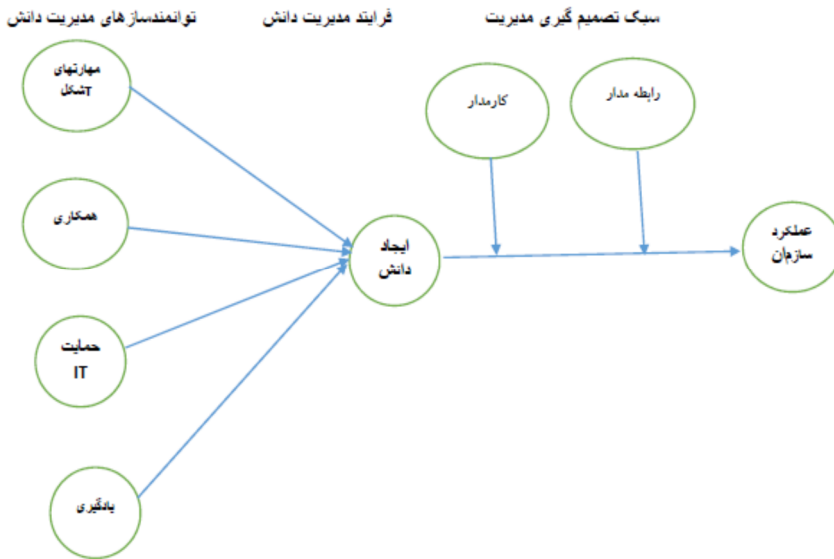
تسنگ (2014) پژوهشی در مورد تأثیر توانمندی‌های مدیریت دانش و مدیریت ارتباط تأمین‌کنندگان انجام داد و نتیجه‌گیری کرد که توانمندی‌های مدیریت دانش روی عملکرد شرکت تأثیر مثبت دارد. بیراس ناو (2014) پژوهشی در مورد مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت خدمات انجام داد و نتیجه‌گیری کرد که ارتباط توانمندسازهای مدیریت دانش با شاخص‌های عملکردی مدیریت دانش مثبت و معنادار است هم‌چنین ارتباط مثبتی بین شاخص‌های عملکردی مدیریت دانش و شاخص‌های عملکردی مالی دارد. لای و لی (2007) پژوهشی با عنوان ارتباط بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکردی مالی داشت. فتاحی و نثاری (1395) پژوهشی به بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در اداره امور مالیاتی پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ضریب هم‌بستگی مثبت و معناداری وجود داد. رسولی و همکاران (1395) پژوهشی در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور انجام دادند و نتیجه‌گیری کردند که بین مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی با عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت وجود داد. آقا داود و بنی‌طالبی (1395) به بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتری بر بهبود عملکرد سازمانی در بانک مهر اقتصاد پرداختند نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد مدیریت دانش مشتری بر ارتقای رضایت مشتریان-رضایت کارکنان و عملکرد تأثیر مثبت و معناداری دارد. ها و

همکاران (2016)¹ در پژوهشی در کشور مالزی بر روی شرکت‌های کوچک و متوسط این کشور انجام دادند و نتایج نشان داد بین قابلیت‌ها و فرایندهای مدیریت ان با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کروسان و باپوچی (2003) در پژوهشی در کشور کانادا به بررسی ارتباط میان مدیریت دانش-یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی در چهار کشور پرداختند نتایج نشان داد که بین مدیریت دانش و فرایندهای آن با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. خلیفا و همکاران (2008) در پژوهشی به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی انجام دادند. آن‌ها چابکی و ابتکار کارکنان را به‌عنوان متغیرهای میانجی در این رابطه معرفی کردند و نتایج نشان داد که به‌کارگیری مدیریت دانش هم به‌صورت غیرمستقیم از طریق متغیرهای میانجی و هم به‌صورت مستقیم بر عملکرد سازمانی مؤثر است. ابوبکر و همکاران (2017) در پژوهش مفهومی با بررسی موضوع مدیریت دانش، سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمان پرداختند و ابعاد مختلف بین این متغیرها تشریح شد. نتایج نشان می‌دهد که فقط در یک پژوهش به‌صورت مفهومی بررسی رابطه بین مدیریت دانش، سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی پرداخته شده و پژوهشی کاربردی در این مورد انجام نشده است و در این پژوهش برای اولین بار به بررسی رابطه بین این متغیرها به‌صورت کاربردی و مطالعه موردی پرداخته می‌شود.

مدل مفهومی پژوهش

براساس مقاله ابوبکر و همکاران (2017) مدل مفهومی این پژوهش به‌صورت زیر ارائه می‌شود:

1- Ha, S. T., Lo, M. C., and Wang, Y. C



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

براساس این مدل متغیرهای این پژوهش عبارتند از:

- مهارت‌های T شکل؛
- همکاری؛
- حمایت فناوری اطلاعات؛
- یادگیری؛
- ایجاد دانش؛
- سبک‌های مختلف مدیریت؛
- خروجی سازمان (عملکرد سازمان).

همان‌طور که از مدل مفهومی استنباط می‌شود توانمندسازهای مختلف مدیریت دانش وجود دارند که با مدیریت آن‌ها می‌توان دانش به‌وجود آورد و بعد از ایجاد دانش این سبک‌های مدیریتی هستند که بر استفاده از این دانش تأثیر دارند و عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

روش پژوهش

همانند سایر بحث‌ها در علوم انسانی، در مورد روش پژوهش نیز نظرها و دیدگاه‌های متفاوتی عنوان شده است (ظهوری، 1378). در کلی‌ترین تقسیم‌بندی، روش پژوهش را کتابخانه‌ای و میدانی در نظر گرفته‌اند که در پژوهش حاضر از هر دو این روش‌ها استفاده شده است. و با توجه به ویژگی آزمایشی و یا غیر آزمایش بودن پژوهش‌ها، روش پژوهش حاضر از نوع روش غیرآزمایشی پیمایشی محسوب می‌شود. در مجموع این‌که، چنان‌چه طبقه‌بندی پژوهش‌ها بر حسب هدف را مدنظر قرار دهیم، پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار دارد، چنان‌چه طبقه‌بندی انواع پژوهش‌ها بر اساس ماهیت و روش مدنظر قرار گیرد، روش پژوهش حاضر از لحاظ ماهیت در زمره پژوهش‌های توصیفی و غیرآزمایشی (میدانی و پیمایشی) قرار داشته و از نظر روش نیز در دسته پژوهش‌های هم‌بستگی محسوب می‌شود. ضمن این‌که در فرآیند این پژوهش از روش‌های کتابخانه‌ای و میدانی نیز به‌عنوان اجزاء جدا نشدنی پژوهش‌های علمی بهره‌برداری شده است.

روش جمع‌آوری اطلاعات

روش‌های گردآوری اطلاعات در این پژوهش را به‌طور کلی می‌توان به دو دسته کتابخانه‌ای و میدانی تقسیم کرد. درخصوص جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوع و پیشینه پژوهش از روش‌های کتابخانه‌ای (مطالعه کتاب‌ها و مقاله‌های مرتبط با موضوع پژوهش) و درخصوص جمع‌آوری اطلاعات برای تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش از روش میدانی و توزیع پرسش‌نامه استفاده شده است.

ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها

همان‌طور که بیان شد در پژوهش حاضر از دو روش کتابخانه‌ای و میدانی جهت جمع‌آوری داده‌های پژوهش استفاده شده است؛ که از روش کتابخانه‌ای برای جمع‌آوری اطلاعات در زمینه ادبیات موضوع پژوهش و همچنین پیشینه و مطالعات گذشته استفاده شد؛ ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری این دسته از اطلاعات مدارک و اسناد



موجود می‌باشد که در این رابطه از کتاب‌ها، مجله‌ها، پایان‌نامه‌ها و پژوهش‌های داخلی و خارجی بهره گرفته شد.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش برای دریافت نظرات مشتریان توزیع 400 پرسش‌نامه در نظر گرفته شد چرا که پیش‌بینی می‌شد بخشی از پرسش‌نامه‌ها برگشت داده نشوند. در پایان، 331 پرسش‌نامه کامل بررسی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر جنسیت

جدول شماره 1: وضعیت متغیر جنسیت در نمونه آماری

فرآوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی	
261	79	79	مرد
70	21	100	زن
331	100		مجموع

مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر سن

جدول شماره 2: وضعیت متغیر سن در نمونه آماری

فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی	
106	32/02	32/02	20-30
162	48/94	81/14	31-40
56	16/91	98/05	41-50
7	1/95	100	بالتر از 50
331	100		مجموع

همان‌گونه که نشان داده شده است از مجموع 331 نمونه آماری، تعداد 106 نفر، دارای سن بین 20-30 سال، 162 نفر بین 31-40 سال، 56 نفر بین 41-50 سال، و در پایان 7 نفر بیش از 50 سال می‌باشند. به عبارت دیگر، می‌توان بیان کرد که از مجموع اعضای نمونه آماری 32/02% آن‌ها در سن بین 20-30 سال، 48/98% بین 31-40 سال، 16/91% بین 41-50 سال، و 1/95% آن‌ها در بیش از 50 سال قرار دارند.

مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر میزان تحصیلات

جدول شماره 3: وضعیت متغیر میزان تحصیلات در نمونه آماری

فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	
12/08	12/08	40	دیپلم و پائین تر
45/91	33/83	112	کاردانی
93/94	48/03	159	کارشناسی
99/04	5/1	17	کارشناسی ارشد
100	0/96	3	دکتر
	100	331	مجموع

همان‌گونه که در جدول شماره سه نشان داده شده است از مجموع نمونه آماری 331 نفری، 40 نفر دارای تحصیلات دیپلم و پائین‌تر، 112 نفر دارای تحصیلات کاردانی، 159 نفر دارای تحصیلات کارشناسی، 17 نفر دارای تحصیلات کارشناسی ارشد، و 3 نفر دارای تحصیلات دکتر می‌باشند. به عبارت دیگر می‌توان بیان کرد که اعضای نمونه آماری متشکل از 12/08% دارای تحصیلات دیپلم و پائین‌تر، 33/83% دارای تحصیلات کاردانی، 48/03% دارای تحصیلات کارشناسی، 5/1% دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و 0/96% دارای تحصیلات دکتر می‌باشند.

مطالعه توصیفی نمونه آماری با توجه به متغیر تجربه کاری

جدول شماره 4: وضعیت متغیر تجربه کاری در نمونه آماری

فراوانی تجمعی	درصد فراوانی	فراوانی	
21/14	21/14	70	زیر 5 سال
60/11	38/97	129	5-10 سال
79/14	19/03	63	11-15 سال
93/12	13/98	46	16-20 سال
100	6/88	23	21 سال به بالا
	100	331	مجموع

همان‌گونه که نشان داده شده است از مجموع 331 نفر نمونه آماری، تعداد 70 نفر دارای تجربه کاری زیر 5 سال، 129 نفر دارای تجربه کاری بین 5-10 سال، 63 نفر بین 11-15 سال، 46 نفر دارای تجربه کاری بین 16-20 سال، 23 نفر دارای تجربه کاری بین



21 سال به بالا می‌باشند. به عبارت دیگر می‌توان بیان کرد که اعضای نمونه آماری متشکل 21/14٪ افراد دارای زیر 5 سال تجربه کاری، 38/97٪ افراد دارای تجربه کاری بین 5-10 سال، 19/03٪ افراد دارای تجربه کاری بین 11-15 سال، 13/89٪ افراد دارای تجربه کاری بین 16-20 سال، 6/88٪ افراد دارای تجربه کاری 21 سال به بالا می‌باشد.

آزمون نرمالیته

برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده می‌کنیم.

فرض آماری

فرض صفر: داده‌ها نرمال هستند.

فرض یک: داده‌ها نرمال نیستند.

جدول شماره 5: آزمون نرمال بودن برای متغیرها

Sig	کولموگروف اسمیرنوف	تعداد نمونه	عوامل مدل
0/070	0/16	331	مهارت‌های T شکل
0/058	0/17	331	همکاری
0/055	0/121	331	ایجاد دانش
0/069	0/190	331	حمایت فناوری اطلاعات
0/055	0/188	331	یادگیری
0/073	0/177	331	سبک‌های مختلف مدیریت
0/069	0/190	331	عملکرد سازمان

با توجه به جدول شماره پنج نظر به این که مقدار سطح معناداری برای متغیرها بیش‌تر از 0/05 شده است فرض H_0 که فرض نرمال بودن داده‌ها است، پذیرفته می‌شود. بنابراین، نتیجه می‌گیریم که داده‌ها نرمال هستند.

تحلیل نتایج آزمون‌های آماری (آمار استنباطی) با استفاده مدل معادلات ساختاری

یکی از اهداف اصلی در استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، شناخت میزان هم‌خوانی بین داده‌های تجربی با مدل مفهومی و نظری است. برای شناخت میزان هم‌خوانی داده‌های تجربی و مدل مفهومی از شاخص‌ها و معیارهایی استفاده می‌شود که به آن‌ها شاخص‌های نیکویی برازش می‌گویند. در مدل‌سازی معادلات ساختاری از

شاخص‌های متفاوتی برای حصول اطمینان از نیکویی برازش مدل استفاده می‌شود. در مدل‌های اندازه‌گیری پرسشی که پژوهش‌گر به دنبال جواب آن می‌باشد، این است که آیا متغیرهای قابل مشاهده، سازه‌ای پنهان و یا متغیری پنهان را اندازه‌گیری می‌کنند یا خیر؟ چنانچه داده‌های گردآوری شده، مدل مفهومی پژوهش را حمایت کنند، در آن صورت معیارهای برازش مدل وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند. برای بررسی روابط موجود در مدل مفهومی پژوهش از روش مدل معادلات ساختاری¹ استفاده شد که برای برازش مدل مذکور از نرم‌افزار لیزرل مورد استفاده قرار گرفت. شمای مدل ریاضی با استفاده از ترسیم روابط بین متغیرهای پژوهش تدوین شده، سپس شاخص‌های برازندگی مدل اندازه‌گیری مورد محاسبه و ارزیابی قرار گرفت. شاخص‌های برازندگی² از قبیل مجذور کای، مجذور کای نرم‌شده (χ^2/df) مورد استفاده قرار گرفت که اغلب صاحب‌نظران مجذور کای نرم‌شده بین 1 تا 5 را نشان‌دهنده برازندگی مناسب مدل تلقی می‌کنند (گیلز، 2002). مقادیر به‌دست آمده برای شاخص‌ها در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول شماره 6: شاخص‌های برازندگی مدل

مقادیر شاخص‌ها	شاخص‌های برازندگی
1485	χ^2
0/000	sig
591	df
2/51	χ^2/df
0/091	RMSEA
0/94	GFI
0/93	AGFI
0/96	CFI
0/95	NFI
0/96	NNFI
0/84	PNFI
0/94	RFI

1- SEM :Structural Equation Modeling

2- Fit index



بر اساس جدول شماره شش، شاخص‌های برازندگی مورد بررسی نشان داد، مجذور کای نرم‌شده برای مدل اندازه‌گیری در این پژوهش 2/51 می‌باشد که بیان‌کننده برازندگی قابل قبول مدل با داده است. شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) بالاتر از 0/9 و شاخص برازندگی (GFI) برابر 0/94 و شاخص تعدیل‌شده برازندگی (AGFI) نیز 0/93 و هم‌چنین RMSEA برابر با 0/091 بوده که بر اساس مقادیر به‌دست آمده برای مابقی شاخص‌ها می‌توان گفت مدل مطالعه حاضر برازش مناسبی با داده‌ها دارد.

شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	برازش قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	سطح تحت پوشش کای دو	Chi-Square	بزرگتر از ۵ درصد
	شاخص نیکویی برازش	GFI	>0.9
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص نیکویی برازش تعدیل‌شده	AGFI	>0.9
	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	>0.9
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	>0.9
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	>0.9
	شاخص برازش نسبی	RFI	>0.9
	شاخص برازش فزاینده	IFI	0-1
شاخص برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	>0.5
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	<0.1
	کای مربع بهنجار شده	CMIN	مقداری بین ۱ تا ۳

در ادامه تأثیرات اشاره شده بالا با عنایت به مدل مفهومی پژوهش و خروجی نرم‌افزار لیزرل پرداخته می‌شود:

1. مهارت‌های کارکنان سازمان تأثیر مثبتی بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان دارد.

جدول شماره 7: میزان تأثیر مهارت‌های کارکنان بر فرایند ایجاد دانش

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضرایب مسیر	t	نتیجه
مهارت‌های کارکنان (T شکل)	ایجاد دانش	0/23	2/58	تأیید فرضیه

جدول شماره هفت، ضریب مسیر، t و سطح معناداری را نشان می‌دهد. تأثیر مستقیم مهارت‌های کارکنان بر فرایند ایجاد دانش مثبت و معنادار می‌باشد. علت اینکه این تأثیرها معنادار است، به دلیل عدد معناداری (t) بزرگتر 1/96 می‌باشد.

2. همکاری اعضای سازمان تأثیر مثبتی بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان دارد.

جدول شماره 8: میزان تأثیر همکاری اعضای سازمان بر ایجاد دانش

نتیجه	t	ضرایب مسیر	متغیروابسته	متغیرمستقل
تأیید فرضیه	0/52	0/28	ایجاد دانش	همکاری اعضای سازمان

جدول شماره هشت نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم همکاری اعضای سازمان بر ایجاد دانش مثبت و معنادار می‌باشد.

3. پشتیبانی فناوری‌های اطلاعاتی تأثیر مثبتی بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان دارد.

جدول شماره 9: میزان تأثیر پشتیبانی فناوری‌های اطلاعاتی بر ایجاد دانش

نتیجه	t	ضرایب مسیر	متغیروابسته	متغیرمستقل
تأیید فرضیه	2/62	0/42	ایجاد دانش	پشتیبانی فناوری‌های اطلاعاتی

جدول شماره نه نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم پشتیبانی فناوری‌های اطلاعاتی بر ایجاد دانش مثبت و معنادار می‌باشد.

4. یادگیری سازمانی تأثیر مثبتی بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان دارد.

جدول شماره 10: میزان تأثیر یادگیری سازمانی بر ایجاد دانش

نتیجه	t	ضرایب مسیر	متغیروابسته	متغیرمستقل
تأیید فرضیه	2/52	0/52	ایجاد دانش	یادگیری سازمانی

جدول شماره ده نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم یادگیری سازمانی بر ایجاد دانش مثبت و معنادار می‌باشد.

5. فرایند ایجاد دانش تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارد.

جدول شماره 11: میزان تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان

نتیجه	t	ضرایب مسیر	متغیروابسته	متغیرمستقل
تأیید فرضیه	2/12	0/68	عملکرد سازمان	ایجاد دانش

جدول شماره یازده نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان مثبت و معنادار می‌باشد.

6. ایجاد دانش تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارد با نقش میانجی سبک مدیریتی

کارمدار.



جدول شماره 12: میزان تأثیر ایجاد دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی کارمدار

مستقل	میانجی	وابسته	ضریب مسیر	t
ایجاد دانش	سبک مدیریتی کارمدار	عملکرد سازمان	0/38	2/92

جدول شماره دوازده نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی کارمدار مثبت و معنادار می‌باشد.

7. ایجاد دانش تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان دارد با نقش میانجی سبک مدیریتی رابطه‌مدار.

جدول شماره 12: میزان تأثیر ایجاد دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی

رابطه‌مدار

مستقل	میانجی	وابسته	ضریب مسیر	t
ایجاد دانش	سبک مدیریتی رابطه‌مدار	عملکرد سازمان	0/21	2/05

جدول شماره دوازده نشان می‌دهد که تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی رابطه‌مدار مثبت و معنادار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک‌های مدیریتی در سازمان واحدهای مختلف صدا و سیما در تهران انجام شد. برای ارزیابی نظرات کارکنان و پاسخ به سؤالات پژوهش، با توجه به ادبیات موضوع و موارد دخیل در مدل مطرح شده و نیز با توجه به مقالات مشابه لاتین، داخلی و هم‌چنین مشورت با متخصصین امر اقدام به توزیع پرسش‌نامه‌های استاندارد مربوط به متغیرهای مدل مفهومی شد. با توجه به این که سؤالات پرسش‌نامه جهت پاسخ‌گویی در مورد بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با نقش سبک‌های مدیریتی در سازمان صدا و سیما بوده است، جامعه آماری پژوهش کلیه واحدهای سازمانی صدا و سیما در شهر تهران انتخاب شدند. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، در پایان 331 پرسش‌نامه برگشت داده شد. بعد از کدگذاری و استخراج داده‌های پرسش‌نامه، اطلاعات به نرم‌افزار اسپس‌اس و لیزرل انتقال یافت و به تجزیه و تحلیل داده‌ها پرداخته شد.

همان‌گونه که در بخش یافته‌های پژوهش به تفصیل توضیح داده شد، به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده، به ارزیابی قابلیت اجرای آن در دنیای واقعی پرداخته شده است که نتایج به‌دست آمده به‌صورتی مختصر ذیلاً می‌آیند: برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. با توجه به نتایج نظر به این که مقدار سطح معناداری برای متغیرها بیشتر از 0/05 شد، فرض H_0 که فرض نرمال بودن داده‌ها بوده است، پذیرفته شد و نتیجه بر آن شد که داده‌ها نرمال هستند. برای بررسی روابط موجود در مدل مفهومی پژوهش نیز از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شد. بر اساس نتایج به‌دست آمده شاخص‌های برازندگی نشان داد که مجذور کای نرم‌شده برای مدل اندازه‌گیری در این پژوهش 2/51 می‌باشد که بیان‌کننده برازندگی قابل قبول مدل با داده است. شاخص برازندگی تطبیقی (CFI) بالاتر از 0/9 و شاخص برازندگی (GFI) برابر 0/94 و شاخص تعدیل‌شده برازندگی (AGFI) نیز 0/93 و RMSEA برابر با 0/091 بوده که بر اساس مقادیر به‌دست آمده برای مابقی شاخص‌ها نتیجه گرفته شد که مدل مورد مطالعه برازش مناسبی با داده‌ها دارد.

نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری به‌شرح ذیل می‌باشد:

1. تأثیر مستقیم مهارت‌های کارکنان سازمان بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان؛
2. تأثیر مستقیم همکاری اعضای سازمان بر ایجاد دانش و عملکرد سازمان؛
3. تأثیر مستقیم پشتیبانی فناوری‌های اطلاعاتی بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمان؛
4. تأثیر مستقیم یادگیری سازمانی بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمان؛
5. تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان؛
6. تأثیر مستقیم ایجاد دانش بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی کارمدار؛
7. تأثیر مستقیم ایجاد دانش تأثیر مثبتی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی سبک مدیریتی رابطه‌مدار هم‌چنین نتایج نشان می‌دهد سبک مدیریتی کارمدار تأثیر بیش‌تری بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمان دارد. هم‌چنین متغیر یادگیری سازمانی در بین توانمندسازهای مدیریت دانش بیش‌ترین نقش و تأثیر را دارد.



پیشنهادها

در پژوهش‌های کاربردی، تحلیل‌گر علاوه بر پیشنهاد پژوهش‌های تکمیلی به‌ویژه در موضوع‌های جدید، پیشنهادهایی برای سایر پژوهش‌گران ارائه می‌دهد. در این راستا پیشنهاد‌های ذیل ارائه می‌شود.

- انجام پژوهش مشابه با در نظر گرفتن سبک‌های دیگر مدیریتی.
- شناسایی عناصر مؤثر دیگری به جز موارد ذکر شده در تأثیرگذاری مدیریت دانش و بر عملکرد سازمان.
- بررسی تأثیر فرایند مدیریت دانش بر عملکرد سازمان به‌صورت یک مدل شبیه‌سازی.
- در نظر گرفتن سطح بلوغ کارکنان در پژوهش‌های مشابه علاوه بر متغیرهای ذکر شده.
- با توجه به این که سبک رابطه‌مدار بیش‌ترین تأثیر را در استفاده سازمان از مدیریت دانش دارد از این‌رو پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی نقش فرهنگ نیز در این رابطه در نظر گرفته شود.
- با توجه به این که در این پژوهش متغیر یادگیری سازمانی در بین توانمندسازهای مدیریت دانش بیش‌ترین نقش و تأثیر را دارد از این‌رو در مطالعات آتی پژوهش در مورد رابطه این متغیر با مدیریت دانش توصیه می‌شود.

منابع

- آقاداتود، سیدرسول؛ بنی طالبی، مهدی(1395). «بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتری بر بهبود عملکرد سازمان مطالعه موردی: بانک مهر اقتصاد استان چهارمحال و بختیاری»، نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادایم‌های نوین، مدیریت هوشمند تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- ابطحی، حسین؛ صلواتی، عادل(1385). «مدیریت دانش در سازمان»، تهران، انتشارات پیوند نو.
- استانی، محمدی؛ شعبانی، مرتضی؛ رجایی‌پور، احمد (1391). «وضعیت استقرار مدیریت دانش بین کتاب‌داران» دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله آموزش در علوم پزشکی، شماره 12، صص 167-175.
- اسفیدانی، محمدرحیم؛ محسنین، شهریار(1393). «معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم‌افزار Smart-PLS»، آموزشی و کاربردی، مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- الوانی، سیدمهدی؛ دانایی‌فرد، حسن(1385). «تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)»، ترجمه، تهران: نشر صفار، چاپ دوازدهم.
- رجبی فرجاد، حاجیه(1395). «بررسی نقش میانجی قابلیت‌های مدیریت دانش در ارتباط بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و نوآوری»، دوره 8، شماره 3، پیاپی 25، صص 239-265.
- رحیمی، غلامرضا؛ وظیفه‌دمیرچی، قادر(1391). «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه 13»، مجله علمی مهندسی مدیریت، سال اول، شماره 8، صص 97-113.
- رسولی، رضا؛ الفت‌پور، نادعلی؛ قربانی، سالار(1395). «بررسی تأثیر مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی بر عملکرد سازمانی»، در ستاد مرکزی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، تهران.
- رضاییان، علی(1386). «مبانی سازمان و مدیریت»، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها، انتشارات سمت.
- سکاران، اوما(1386). «روش‌های تحقیق در مدیریت»، ترجمه (محمد صائبی؛ محمود شیرازی)، انتشارات: مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی.
- فایرستون، جوزف؛ اروی، مارک(1386). «مباحث کاپدی در مدیریت دانش جدید» ترجمه (احمد جعفرنژاد، خدیجه، سفیری) تهران، انتشارات مهربان.
- فقهی فرهمند، ناصر(1392). «اولویت‌بندی سبک‌های مدیریت برای ارتقای عملکرد کارکنان سازمان‌های خدماتی». مدیریت بهره‌وری، سال هفتم، شماره 27.
- کریمی، تورج(1385). «مدل‌های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی»، مجله تدبیر، شماره 171.



- لطیفیان، احمد (2008). «فرایند مدیریت دانش در نظام آموزشی غیررسمی دانشگاه‌ها بر اساس نظریه نوناکا و تاکوچی»، همایش بین‌المللی آموزش و یادگیری غیررسمی مشهد، ایران.
- مقیمی، سیدمحمد (1386). «روش‌شناسی موردکاوی و کاربردهای آن در علوم انسانی»، روش‌شناسی علوم انسانی، سال 13 شماره 50.
- هاجران، بهناز؛ عباس‌زاده، زهرا؛ قاسمی قشلاق، مهسا (1395). «تاریخچه مدیریت دانش»، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران، شرکت خدمات برتر.
- یاری، زهرا؛ ودادی، احمد (1395). «تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان در شرکت پارس خودرو»، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری دوره 2، شماره 2، تابستان 1395، صص 243-253.
- Abubakar, A. M., et al. (2017), Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*.
- Byounggu, Choi (2002). Knowledge Management Enablers, Processes, and Organizational Performance: An Integration and Empirical Examination ; Korea Advanced Institute of Science and Technology (Division of Management Engineering).
- Crossan, M. M., and Bapuji, H. B. (2003). Examining the link between knowledge management, organizational learning and performance, *Organizational Learning and Knowledge*, 5th International Conference, LANCASTER University, June
- Davenport, T. H. & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What the Know*. Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.
- Glenn H (2012) The application of QFD Design a course TQM Institute USA PP.65-104.
- Gottschalk Petter, (2005). *Strategic Knowledge Management Technology*. Idea Group Publishing.
- Gottschalk, P. (2007). *Sharing Knowledge in Law Firms*. *International Journal of Innovation and Learning*, 4(3), 255-273.
- Ha, S. T., Lo, M. C., and Wang, Y. C. (2015). Relationship between knowledge management and organizational performance: A Test on SMEs in Malaysia, *Procedia-Social and Behavioural Science*, 224, pp.184-189.
- Khalifa, M., Yan Y. & Ning S. (2008). Knowledge management systems success: a contingency perspective. *Journal of Knowledge Management*, 12 (1): 59-69.
- Moosākhani, M. & Nadi, F. (2011). Evaluating the performance of knowledge management system based on balanced cards by applying fuzzy integrated

- assessment method (Case study: Transportation Ministry), *IT Management Quarterly*, 3(9): 139-162. (In Persian)
- Noam G.G., Hauser S.T., Santostefano S., Garrison W., Jacobson A.M., Powers S.I., Mead M. (2010). Ego development and psychopathology: A study of hospitalised adolescents. *Child Development*, 55(1), 185-194.
 - Zaied, A., Soliman Hussein, G& . Hassan, M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 4 (5), 27-35
 - Ziāee, M. S., Monavariyan, A. & Kazemikofrani, E. (2011). Considering the relationship between social investment and the extent of organizational preparation to establish knowledge management: Case study: Iranian steel-making Co, *Public Management Journal*, 3(8): 179-198. (In Persian).

Archive of SID