

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی فن آوری نوین اطلاعات

(مطالعه موردی: شعب بانک سپه تبریز)

محمد جدالی^a، یعقوب علوی متین^b

^aدانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز- تبریز- ایران

^bاستادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز - گروه مدیریت- تبریز- ایران

نویسنده مسوول: محمد جدالی

چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر تعیین تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی فن آوری نوین اطلاعات در بانک سپه تبریز می باشد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از حیث روش توصیفی- پیمایشی است. در تحقیق حاضر برای بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی فن آوری نوین اطلاعات در بانک سپه تبریز، مدیریت دانش مدل نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)؛ فناوری نوین اطلاعات مدل درویشی (۱۳۹۳)؛ عملکرد سازمانی مدل کاپلان و نورتون (۲۰۰۱) چارچوب نظری در نظر گرفته شده است. در این راستا یک فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی تنظیم گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر مدیران و معاونان شعب بانک سپه در شهر تبریز می باشد که تعداد آن ها بر حسب تعداد شعب که ۱۲۰ نفر می باشد، ۲۴۰ نفر است. با توجه به محدود و در دسترس بودن جامعه آماری، نمونه آماری به صورت سرشماری انتخاب شدند، بدین ترتیب تعداد ۲۴۰ پرسشنامه توزیع گردید که پس از پیگیری های لازم تعداد ۲۱۸ پرسشنامه عودت گردید. ابزار جمع آوری اطلاعات سه پرسشنامه استاندارد پرسشنامه مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی (۰/۸۹۱)، پرسشنامه عملکرد سازمانی کاپلان و نورتون (۰/۷۸۹)، پرسشنامه فناوری نوین اطلاعات درویشی (۰/۸۸۳) است. برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش های آماری توصیفی و استنباطی و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمون همبستگی، رگرسیون خطی و آزمون معادلات ساختاری از نرم افزارهای spss و lisrel استفاده گردیده است. نتایج حاصل بیانگر آن است که فن آوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز نقش میانجی دارد؛ همچنین مدیریت دانش و فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تاثیر دارد.

کلید واژه ها: مدیریت دانش؛ فن آوری نوین اطلاعات؛ عملکرد سازمانی.

۱. مقدمه

تکنولوژی اطلاعات با محوریت دانش و خردگرایی انسان و اندیشه های به منظور بهره برداری از اندیشه و سپردن امور تکراری و غیر خلاق به ماشین و همچنین افزایش کارایی و آزادسازی مهارت های انسانی، در دهه های اخیر مورد توجه خاصی قرار گرفته است. از آنجائی که فناوری اطلاعات به عنوان محور توسعه جوامع و سازمان ها مطرح است، بنابراین طراحی ساختار آن نیازمند ژرفاندیشی و تأمل، همراه با ارائه مدل مناسب و بررسی مدل های موجود در سازمان های داخلی و خارجی است. فناوری اطلاعات که از تلاقی الکترونیک، پردازش داده ها و ارتباطات- مخابرات حاصل شده است، باعث از میان رفتن فاصله ها و در کنار هم قرار گرفتن کامپیوترها و کاربران و همچنین مکانیزه شدن سیستم های ارتباطی و افزایش ظرفیت های انتقال داده، شده است. این امر تمرکززدایی و ایجاد ابر شاهراه و افزایش سرعت و کیفیت تصمیم گیری و مدیریت کارا را فراهم ساخته است.

هر برنامه مدیریت عملکرد بر میزان قابلیت آن در اندازه گیری عملکرد بستگی دارد. نظام های سنتی ارزیابی عملکرد، کارایی لازم را برای ارتقای بهره وری نیروی کار ندارند؛ بنابراین به چرخش از این نوع نظام ها به سوی نظام های نوین مدیریت عملکرد نیاز است.

۲. بیان مساله

ویژگی سازمان‌های امروزی پویایی، پیچیدگی، ابهام و سنت‌گریزی است به‌گونه‌ای که دائماً از محیط اطراف خود تأثیر می‌پذیرند و تغییر را به‌عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر پذیرفته‌اند. به‌منظور غلبه بر اوضاع نامطمئن، پیچیده و پویا یکی از راه‌هایی که در عملکرد سازمانی مطلوب برای بقا و پیشرفت سازمان پیش روی مدیران قرار دارد، داشتن منابع انسانی توانمند است (روس و همکاران، ۲۰۱۲، ۷۳۰).

در عصر کنونی، تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی را اجتناب‌ناپذیر کرده است به‌گونه‌ای که نبودن ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها، یکی از نشانه‌های بیماری سازمان قلمداد می‌شود. هر سازمان به‌منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های خود به‌ویژه در محیط‌های پیچیده پویا به نظام ارزیابی نیاز مبرم دارد. (یوچ، ۲۰۱۰).

عوامل متعددی بر عملکرد سازمانی مؤثر هستند که در تحقیق حاضر به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی پرداخته می‌شود. در دنیای امروز، دانشی که از ذهن مشتریان و کارکنان سازمان ناشی می‌شود، به‌عنوان منبع حیاتی سازمان‌ها اهمیت پیدا کرده و برقراری زمینه‌هایی مناسب جهت مدیریت و استفاده بهینه از آن در سازمان‌ها ضرورت یافته است. در این شرایط، برخورداری از اطلاعات و دانش روزآمد به یک مزیت رقابتی در سازمان‌ها تبدیل شده و توان رقابت در بازار، منوط به کسب و توسعه دانش فردی و سازمانی است. مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات، دانش، تخصص و تجارب مهم را شناسایی، سازمان‌دهی و تسهیم کرده و در جهت به‌کارگیری و خلق مجدد دانش، تلاش کنند (دادخواه و همکاران، ۱۳۹۷).

فناوری‌های نوین اطلاعات نقش مهمی را در محیط به‌سرعت در حال تغییر ایفا می‌کنند (جیو و همکاران، ۲۰۰۸). فناوری اطلاعات به‌طور معمول عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سازمان را برای بهبود عملکرد کمک می‌کند (ریچارد و همکاران، ۲۰۰۹).

با رقابتی شدن بازارهای مالی و گسترش فعالیت بانک‌ها توجه به امر بازاریابی و بکارگیری تکنیک‌ها و استراتژی‌های بازاریابی در جذب مشتریان و افزایش سپرده از اهمیت بیشتری برخوردار شده است. آنچه که بیش‌ازپیش اهمیت دارد، ارزش افزوده‌ای است که یک محصول به واسطه بهره‌گیری از منابع و امکانات ایجاد می‌کند تا عملکرد بانک را بهبود بخشد، بدین ترتیب تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به سؤال زیر است: مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی فن‌آوری نوین اطلاعات در بانک سپه تبریز چه تأثیری دارد؟

۳- اهداف تحقیق

هدف اصلی: تعیین نقش میانجی فن‌آوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز.

اهداف فرعی:

۱. تعیین تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز.

۲. تعیین تأثیر فن‌آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز.

۴- فرضیه‌های تحقیق

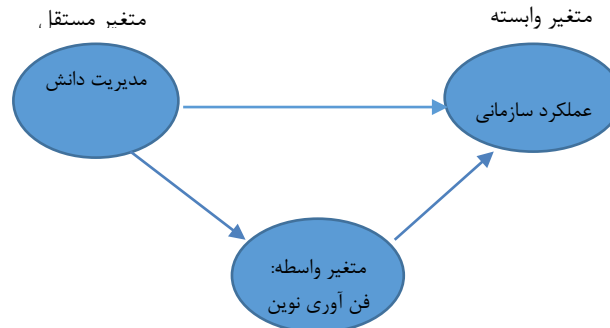
فرضیه اصلی: فن‌آوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز نقش میانجی دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

۲. فن‌آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

5. مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

6. مروری بر پیشینه تحقیقات انجام شده

. تحقیقات انجام شده در داخل کشور:

۱. خسروی و همکاران (۱۳۹۹) تحقیقی با عنوان ارائه چارچوبی برای کاربرد مدیریت دانش کارکنان در حال خروج از خدمت در بانک انصار انجام دادند، چارچوب نهایی نشان داد که مدیریت دانش کارکنان در حال خروج بانک سپه با ۳۲ کد و ۸ مفهوم از دو مقوله تشکیل شده است. مدیریت دانش کارکنان در حال خروج از خدمت بانک سپه در ۸ مقوله؛ ابزارهای انتقال دانش، افزایش تعامل، فرآیندها، آموزش، مشوق، سیستم‌ها، ارزش‌گذاری اطلاعات و ابزارهای ذخیره و نگهداری دانش شکل گرفت.
۲. طالقانی و همکاران (۱۳۹۵) تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد ابزارهای مدیریت منابع انسانی، بر عملکرد سازمانی در دانشگاه تهران تأثیر مثبت و معنادار دارند.
۳. معمارپور و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر فعالیت‌ها و کارکردهای بورس اوراق بهادار تهران بر اساس تجزیه و تحلیل روند انجام دادند، نتیجه تحقیق آن‌ها نشان داد که فناوری اطلاعات و ابعاد آن بر فعالیت‌های کارکردهای بورس اوراق بهادار تهران تأثیرگذار بوده است.

. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور :

۱. متیو و همکاران (۲۰۱۱) تحقیقی با عنوان نقش مدیریت ابتکارات مدیریت دانش در نوآوری سازمانی انجام دادند، آنها بیان کردند که ابتکار عمل شرکت‌ها برای تقویت دارایی دانشی خود در زیرسیستم‌های فرهنگ، ساختار و فناوری قرار می‌گیرند که هر سه آنها همبستگی بالایی دارند.
۲. رفیکی و همکاران (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان مدیریت ارتباط با مشتری و عملکرد سازمانی از شرکت‌های مخابراتی کویت انجام دادند، نتایج تحقیق نشان داد که حمایت مدیریت ارشد، اطلاعات مشتری و پردازش اطلاعات مشتریان با عملکرد سازمانی رابطه مثبت دارد، در حالیکه متغیرهای گرایش مشتری، جهت‌گیری آموزشی و ادغام مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر قابل توجهی در عملکرد سازمانی ندارد.

1. Rafiki et al

۳. استیفن استروهمیمر (۲۰۱۳) تحقیقی با عنوان تحقیق بخشی مزیت رقابتی مدیریت روابط کارکنان با استفاده از فناوری اطلاعات انجام داد، وی بیان کرد، مدیریت روابط کارکنان، روند نوظهوری را در رابطه با مدیریت منابع انسانی با ساخت و حفظ روابط فردی و متقابلاً ارزشمند با کارکنان مبنی بر فناوری اطلاعات تشکیل می‌دهد. بنابراین، مقاله پیش رو بر این تلاش استوار است تا مفاهیم و مضمونات این تحقیق را روشن و بیان سازد. به عنوان نتیجه، یک طرح کلی از مفهوم جالب و قابل توجه ارائه می‌گردد. بر اساس طرح مذکور، مفاهیم عمده برای جزییات مفهومی بیشتر، اساس تئوری و ارزیابی تجربی از مدیریت روابط کارکنان به‌منظور ارائه دستورالعمل‌هایی برای تحقیقات آتی بدست آمده است.

7. روش تحقیق

پژوهش حاضر، از حیث هدف، پژوهشی کاربردی است و از حیث روش انجام آن، در زمره پژوهش‌های پیمایشی از نوع تحلیلی قرار می‌گیرد. به این دلیل پیمایشی است که برای گردآوری داده‌ها از تعداد معینی از افراد که به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند خواسته می‌شود به پرسش‌نامه‌های استاندارد شده پاسخ دهند.

۱. جامعه نمونه آماری

جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان و کارشناسان شعب بانک سپه در تبریز و به تعداد ۲۴۰ نفر می‌باشد. با توجه به تعداد جامعه آماری و با استناد به جدول مورگان، تعداد نمونه آماری ۲۱۸ نفر برآورد می‌شود.

۲. روش گردآوری داده‌ها

در این پژوهش از روش‌های زیر برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شده است:

- بررسی و مطالعه کتاب‌هایی که متغیرها و سایر عوامل تحقیق در آن نگاشته شده است؛
- استفاده از مقالات داخلی و خارجی و پایان‌نامه‌هایی که مرتبط با موضوع تحقیق نگاشته شده است؛
- آموختنی‌های محقق و بررسی‌های میدانی صورت گرفته و مصاحبه با مدیران شعب

۳. ابزار گردآوری و اندازه‌گیری داده‌ها

به طور کلی در این پژوهش برای مطالعه و تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق جهت پشتیبانی از مدل تحقیق و تدوین پرسشنامه از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است در روش کتابخانه‌ای با مراجعه به کتب و مقالات فارسی و لاتین، بخشی از اطلاعات لازم جمع‌آوری گردیده و به علاوه از اینترنت به عنوان منبع اطلاعات روز علمی استفاده به عمل آمده و مقالات معتبر پژوهشی مورد استفاده قرار گرفت. در این تحقیق برای گردآوری اطلاعات و اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از سازه‌های مستخرج از پرسشنامه استفاده شد. بدین صورت که برای سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)، پرسشنامه عملکرد سازمانی کاپلان و نورتون (۲۰۰۱)، پرسشنامه فناوری نوین اطلاعات درویشی (۱۳۹۲) استفاده شده است.

۴. روایی ابزار اندازه‌گیری

در این تحقیق علی‌رغم استاندارد بودن پرسشنامه‌های مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، فناوری نوین اطلاعات برای تعیین روایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات از روایی محتوایی استفاده گردید. بدین ترتیب که پرسشنامه‌های مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، فناوری نوین اطلاعات در اختیار اساتید و صاحب‌نظران دانشگاهی رشته مدیریت قرار گرفت تا در رابطه با اینکه سؤالات مطرح شده، آنچه را که

مدنظر است، اندازه‌گیری می‌کند یا خیر؟ اظهارنظر نمایند. سپس نظرات اساتید و صاحب‌نظران در پرسشنامه لحاظ و تغییرات لازم در سؤالات به وجود آمد.

۵. پایایی تحقیق :

پایایی به معنی میزان اطمینان به نتیجه بدست آمده و احتمال تکرار همان نتیجه در صورت تکرار تحقیق است. در پایان نامه حاضر برای ارزیابی پایایی ابزار اندازه‌گیری، روش آلفای کرونباخ که عمومی‌ترین روش برای اندازه‌گیری پایایی می‌باشد، به تعداد ۲۰ نفر مناسب تشخیص داده شد، این روش بیانگر این موضوع است که تا چه حد گویه‌های یک متغیر معرف ابعاد آن متغیر می‌باشد. براساس این روش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS میزان پایایی پرسشنامه مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، فناوری نوین اطلاعات به ترتیب ۰/۸۹۱، ۰/۷۸۹ و ۰/۸۸۳ به دست آمد.

جدول ۳-۳ جدول شماره ۳-۵: آزمون پایایی سؤالات پرسشنامه مدیریت دانش :

تعداد سؤالات	آلفای کرونباخ
۲۶	۰/۸۹۱

جدول شماره ۳-۶: آزمون پایایی سؤالات پرسشنامه عملکرد سازمانی

تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
۱۷	۰/۷۸۹

جدول شماره ۳-۷: آزمون پایایی سؤالات پرسشنامه فناوری نوین اطلاعات

تعداد سوالات	آلفای کرونباخ
۴۰	۰/۸۸۳

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی می‌شود. در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون کولموگورف اسمیرنوف برای نرمال یا غیر نرمال بودن توزیع داده‌ها، و برای شدت تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته از آزمون معادلات ساختاری از نرم‌افزارهای SPSS و LISRE استفاده می‌شود.

۸. آزمون فرضیات تحقیق

بررسی نرمال بودن داده‌ها

با استفاده از آزمون کلموگروف- اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها را می‌توان بررسی کرد که ما در اینجا این آزمون را برای کل داده‌ها و نیز تک تک متغیرها انجام داده‌ایم که نتایج آن به صورت جدول شماره ۴-۱۳ نشان داده شده است. این آزمون در سطح اطمینان ۹۵٪ انجام می‌گیرد به عبارتی سطح معنی‌داری ما $\alpha = 0/05$ می‌باشد.

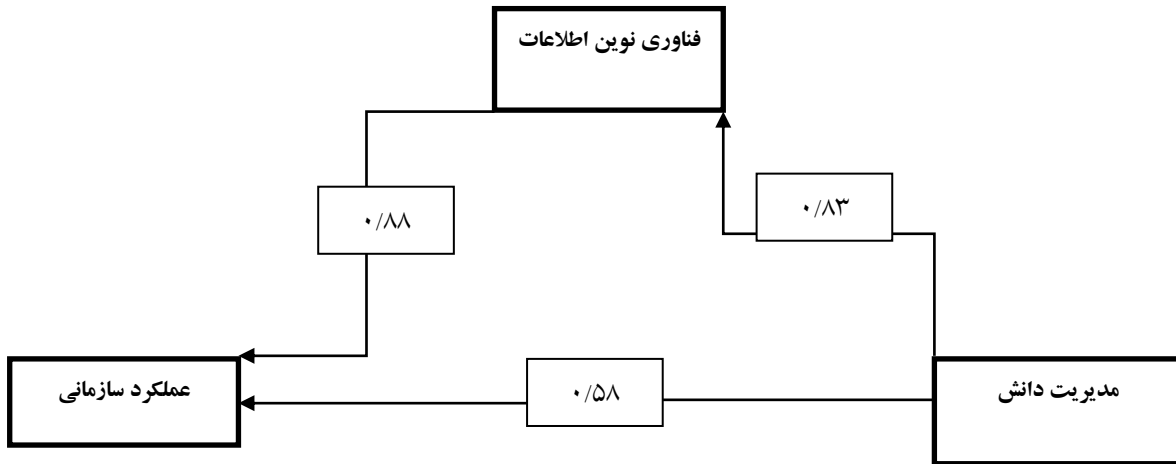
اگر p - مقدار بدست آمده (همان sig جدول) بزرگتر از $\alpha = 0/05$ باشد نرمال بودن داده‌ها را نتیجه می‌گیریم و در غیر اینصورت به نرمال بودن داده‌ها شک می‌کنیم.

جدول شماره ۴-۱۴: نتایج آزمون نرمال بودن مربوط به متغیرهای تحقیق

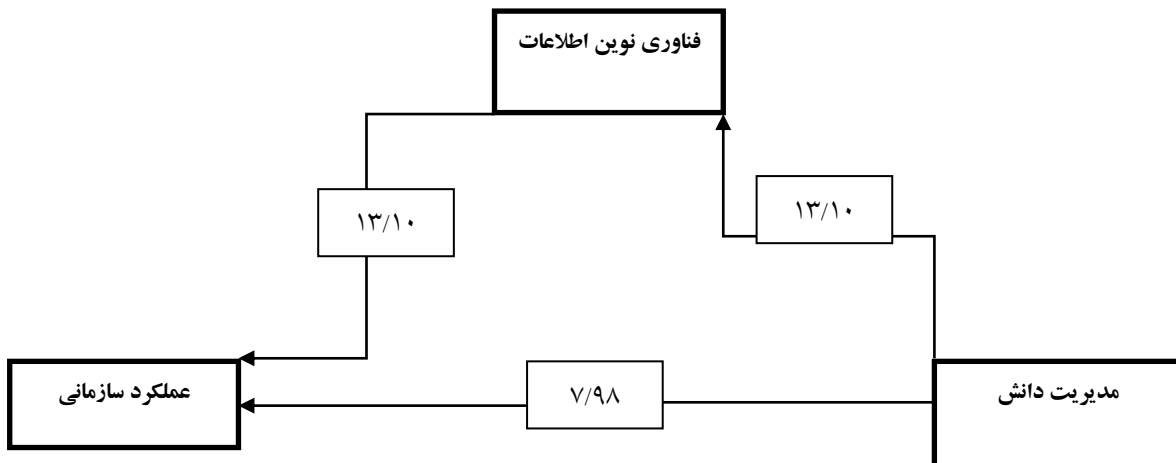
متغیرها	تعداد داده‌ها	آماره کلموگروف اسمیرنوف	p - مقدار	نتیجه (نرمال/غیرنرمال بودن توزیع)
مدیریت دانش	۲۱۸	۰/۰۶۴	۰/۲۳۰	نرمال
بیرونی سازی	۲۱۸	۰/۱۱۵	۰/۱۴۰	نرمال
ترکیب	۲۱۸	۰/۱۰۲	۰/۱۹۰	نرمال
درونی سازی	۲۱۸	۰/۱۲۱	۰/۱۱۳	نرمال
اجتماعی سازی	۲۱۸	۰/۱۱۹	۰/۱۳۲	نرمال
عملکرد سازمانی	۲۱۸	۰/۲۰۷	۰/۰۶۸	نرمال
مالی	۲۱۸	۰/۱۷۸	۰/۱۰۷	نرمال
مشتری	۲۱۸	۰/۱۵۶	۰/۱۳۹	نرمال
فرایندهای داخلی	۲۱۸	۰/۲۲۱	۰/۰۵۴	نرمال
یادگیری و رشد	۲۱۸	۰/۲۶۰	۰/۰۵۲	نرمال
فن آوری نوین اطلاعات	۲۱۸	۰/۰۸۷	۰/۲۰۱	نرمال
سخت افزار/نرم افزار	۲۱۸	۰/۱۹۶	۰/۱۰۶	نرمال
مغز افزار	۲۱۸	۰/۱۹۷	۰/۱۰۵	نرمال
اینترنت یا شبکه	۲۱۸	۰/۱۹۹	۰/۱۰۲	نرمال
سیستم‌ها	۲۱۸	۰/۱۲۶	۰/۱۳۷	نرمال
کاربران	۲۱۸	۰/۲۲۵	۰/۰۶۱	نرمال
مدیریت	۲۱۸	۰/۱۱۲	۰/۱۸۷	نرمال

آزمون فرضیه ۱. فن آوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز نقش میانجی دارد.

برای آزمون فرضیه فوق از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل استفاده شده است.



نمودار شماره ۴-۵: فناوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز بر اساس ضریب تأثیر



نمودار شماره ۴-۶: فناوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز بر اساس ضریب

معناداری

اثرات مستقیم:

اثر مستقیم موقعی روی می‌دهد که یک متغیر بر متغیر دیگر بدون بودن نکته متغیر سومی بین آن‌ها باشد، اثر داشته باشد (هومن، ۱۳۹۰، ۵۰). یعنی یک متغیر می‌تواند به تنهایی متغیر دیگری را پیش‌بینی نماید یا علت ایجاد آن باشد. با توجه به شکل شماره ۴-۵ بیشترین اثر معنی‌داری مربوط به اثر مستقیم فناوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی (۰/۸۸) می‌باشد که در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار می‌باشد. همچنین در جدول شماره ۴-۱۴ ضرایب اثرات مستقیم، آماره t و همچنین سطح معنی‌داری مربوط به هر مسیر گزارش شده است.

اثرات غیرمستقیم

یکی از ویژگی‌های روش تحلیل معادلات ساختاری، برآورد اثرات غیرمستقیم متغیرها بر یکدیگر است. این ویژگی به پژوهشگران این امکان را می‌دهد تا نقش میانجی متغیرها را در مدل مورد بررسی قرار دهند. یعنی، یک متغیر (X) علت متغیر دیگری (Z) است و این متغیر دوم (Z) نیز به نوبه خود بر متغیر سومی (Y) اثر دارد (هومن، ۱۳۹۰، ۵۹).

با توجه به جدول شماره ۴-۱۴ اثر غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار می‌باشد که از طریق نقش میانجی فناوری نوین اطلاعات (۰/۷۳۰) انجام می‌شود. به این ترتیب از نقش واسطه‌ای متغیر فناوری نوین اطلاعات در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز حمایت می‌شود. به این معنی که فناوری نوین اطلاعات ۷۳/۰۰ درصد عملکرد سازمانی را بهبود می‌بخشد.

آزمون فرضیه ۲: مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

H_1 مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

H_0 : مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر ندارد.

جدول شماره ۴-۱۸: آزمون F پیرسون برای تعیین همبستگی

بین مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

عملکرد سازمانی	مدیریت دانش		
۰/۵۹۴	۱	ضریب همبستگی F پیرسون	مدیریت دانش
		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
		تعداد	
۲۱۸	۲۱۸	ضریب همبستگی F پیرسون	عملکرد سازمانی
		سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
		تعداد	
۱	۰/۵۹۴		
	۰/۰۰۰		
۲۱۸	۲۱۸		

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۷ ملاحظه می‌گردد سطح معنی‌داری آزمون F پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری ۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی F پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۹۴ می‌باشد لذا رابطه معنی‌داری بین مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز وجود دارد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۱۹: تحلیل واریانس فرضیه ۳ مربوط به مدل

رگرسیونی متغیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

R		ضریب تشخیص (R ²)	ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR		خطای استاندارد	آزمون دوربین - واتسون
۰/۵۹۴		۰/۳۵۳	۰/۳۵۰		۰/۳۷۶	۱/۶۵
منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	F	سطح اطمینان	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۱	۱۶/۷۴۲	۱۶/۷۴۲	۱۱۷/۹۵۶	۰/۹۵	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۱۶	۳۰/۶۵۸	۰/۱۴۲			نتیجه آزمون:
کل	۲۱۷	۴۷/۳۹۹	-----			تأیید فرضیه H ₁

چنانچه در جدول شماره ۴-۱۸ ملاحظه می‌گردد که سطح معنی‌داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی‌دار می‌باشد. پس فرض H₁ تأیید و فرض H₀ رد می‌گردد. با توجه به ضریب تشخیص R² که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۳۵۳ می‌باشد. می‌توان بیان نمود که ۳۵/۳ درصد تغییرات عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز، توسط تغییرات در مدیریت دانش تبیین می‌گردد.

جدول شماره ۴-۲۰: ضرایب پارامتر فرضیه ۳ مربوط به

متغیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

عنوان متغیر	شیب خط β	t محاسبه شده	سطح معنی‌داری	نتیجه آزمون
عرض از مبدا	۱/۷۰۸	۱۱/۱۷۴	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه H ₁
مدیریت دانش	۰/۴۹۸	۱۰/۸۶۱	۰/۰۰۰	تأیید فرضیه H ₁

بنابراین رابطه ریاضی بین مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/708 + 0/498 X_1$$

می‌توان بیان نمود که یک واحد افزایش در مدیریت دانش باعث ۰/۴۹۸ واحد بهبود در عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز می‌شود. پس

می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد.

رگرسیون چندگانه تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز

گاهی دو یا چند متغیر تأثیر عمده‌ای روی متغیر وابسته دارند. در این وضعیت از رگرسیون چندگانه جهت پیش‌بینی متغیر وابسته

استفاده می‌شود.

برای مقایسه اثرات چهار مؤلفه موجود در مدل رگرسیون بر متغیر وابسته، فقط از ضرایب ستون استاندارد شده استفاده می‌شود، ستون

ضرایب ستون استاندارد شده نشان می‌دهد که بعد درونی سازی مدیریت دانش دارای بیشترین اثر بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز

می‌باشد، زیرا به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، ۰/۶۷۶ واحد تغییر در متغیر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز ایجاد می‌شود.

با توجه به ستون B و مقدار ثابت ارائه شده در جدول شماره ۴-۲۰ معادله رگرسیون چندگانه به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/1183 + 0/267X_1 + 0/262X_2 + 0/487X_3 + 0/325X_4$$

آزمون فرضیه ۳: فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

H_1 فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر دارد.

H_0 : فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز تأثیر ندارد.

جدول شماره ۴-۲۲: آزمون F پیرسون برای تعیین همبستگی بین

فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

عملکرد سازمانی	فن آوری نوین اطلاعات		
		ضریب همبستگی r پیرسون	فن آوری نوین اطلاعات
۰/۵۱۸	۱	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
۰/۰۰۰		تعداد	
۲۱۸	۲۱۸	ضریب همبستگی r پیرسون	عملکرد سازمانی
۱	۰/۵۱۸	سطح معناداری ۲ طرفه (sig)	
	۰/۰۰۰	تعداد	
۲۱۸	۲۱۸		

چنانچه در جدول شماره ۴-۲۱ ملاحظه می‌گردد سطح معنی‌داری آزمون F پیرسون ۰/۰۰۰ بوده و این سطح از حداقل سطح معنی‌داری

۰/۰۵ کوچکتر بوده و نیز با توجه به ضریب همبستگی r پیرسون محاسبه شده که ۰/۵۱۸ می‌باشد لذا رابطه معنی‌داری بین فن آوری نوین

اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز وجود دارد.

برای آزمون تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته این فرضیه از آزمون رگرسیون استفاده شده است.

جدول شماره ۴-۲۳: تحلیل واریانس فرضیه ۴ مربوط به مدل رگرسیونی

متغیر فن آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

R		ضریب تشخیص (R^2)	ضریب تشخیص تعدیل شده ΔR	خطای استاندارد	آزمون دوربین - واتسون
۰/۵۱۸		۰/۲۶۹	۰/۲۶۵	۰/۴۰۰	۱/۶۴
منبع تغییرات	درجه آزادی	مجموع مربعات	میانگین مربعات	F	سطح اطمینان
رگرسیون	۱	۱۲/۷۴۲	۱۲/۷۴۲		۰/۹۵
باقیمانده	۲۱۶	۳۴/۶۵۸	۰/۱۶۰	۷۹/۴۱۱	
کل	۲۱۷	۴۷/۳۹۹	-----		

نتیجه آزمون:
تأیید فرضیه H_1

چنانچه در جدول شماره ۴-۲۲ ملاحظه می‌گردد که سطح معنی‌داری آزمون مربوطه برابر ۰/۰۰۰ می‌باشد، می‌توان چنین ادعا نمود که آزمون فوق با خطای ۰/۰۵ یا سطح اطمینان ۰/۹۵ معنی‌دار می‌باشد. پس فرض H_1 تأیید و فرض H_0 رد می‌گردد. با توجه به ضریب تشخیص R^2 که عبارت است از نسبت تغییرات توضیح داده شده توسط متغیر X به تغییرات کل، ۰/۲۶۹ می‌باشد. می‌توان بیان نمود که ۲۶/۹ درصد تغییرات عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز، توسط تغییرات در فن‌آوری نوین اطلاعات تبیین می‌گردد.

جدول شماره ۴-۲۴: ضرایب پارامتر فرضیه ۴ مربوط به متغیر

فن‌آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز

نتیجه آزمون	سطح معنی‌داری	t محاسبه شده	β شیب خط	عنوان متغیر
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۱۴/۵۳۶	۲/۰۸۸	عرض از مبدا
تأیید فرضیه H_1	۰/۰۰۰	۸/۹۱۱	۰/۳۸۹	فن‌آوری نوین اطلاعات

بنابراین رابطه ریاضی بین فن‌آوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 2/088 + 0/389 X_1$$

می‌توان بیان نمود که یک واحد افزایش در فن‌آوری نوین اطلاعات باعث ۰/۳۸۹ واحد بهبود در عملکرد سازمانی در بانک سپه تبریز می‌شود.

پس می‌توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیونی این آزمون از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد.

رگرسیون چندگانه تأثیر ابعاد فناوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز

گاهی دو یا چند متغیر تأثیر عمده‌ای روی متغیر وابسته دارند. در این وضعیت از رگرسیون چندگانه جهت پیش‌بینی متغیر وابسته استفاده می‌شود.

برای مقایسه اثرات شش مؤلفه موجود در مدل رگرسیون بر متغیر وابسته، فقط از ضرایب ستون استاندارد شده استفاده می‌شود، ستون

ضرایب ستون استاندارد شده نشان می‌دهد که بعد کاربران فناوری نوین اطلاعات دارای بیشترین اثر بر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز

می‌باشد، زیرا به ازای یک واحد تغییر در این متغیر، ۰/۴۰۳ واحد تغییر در متغیر عملکرد سازمانی شعب بانک سپه تبریز ایجاد می‌شود.

با توجه به ستون B و مقدار ثابت ارائه شده معادله رگرسیون چندگانه به صورت زیر خواهد بود:

$$Y = 1/735 + 0/169X_1 + 0/164X_2 + 0/086X_3 + 0/095X_4 + 0/464X_5 + 0/081X_6$$

۹. پیشنهادها در راستای نتایج تحقیق

- ۱. مدیریت دانش
- با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان می‌دهد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی بانک سپه تأثیر دارد. لذا برای بهبود مدیریت دانش به‌منظور بهبود عملکرد سازمانی پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:
- ۲-۱. ایجاد فرهنگ مشارکتی از طریق تشکیل تیم و گروه برای حل مسائل و نوآوری در سطح بانک،

- ۳-۱. برگزاری جلسات منظم برای استفاده از تجربیات دیگران و الگو برداری از بانک‌های کشور.
- ۴-۱. ایجاد تیم دانش به منظور سازماندهی مجدد دانش در سازمان.
- ۲. فناوری نوین اطلاعات
- با توجه به اینکه نتایج تحقیق نشان می‌دهد فناوری نوین اطلاعات بر عملکرد سازمانی بانک سپه تأثیر دارد و همچنین به عنوان متغیر میانجی میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی است. لذا برای بهبود فناوری نوین اطلاعات به منظور بهبود عملکرد سازمانی پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:
- ۱-۲. به روز رسانی نرم افزارها و سخت افزارهای سازمانی جهت ارائه خدمات مطلوب و آنلاین به مشتریان.
- ۳-۲. آموزش کارکنان به منظور بروز رسانی اطلاعات آنها همراستا با تغییرات فناوری در سازمان با برگزاری آموزش های ضمن خدمت.
- ۴-۲. استفاده از سیستم‌های جزیره‌ای در واحد به منظور تبادل اطلاعات بین سیستم‌ها برای ارائه به کاربران فناوری اطلاعات

۱۰- فهرست منابع

- دادخواه، سپیده، عاصمی؛ عاصفه؛ عابدی، محمدرضا؛ مشهدی، فرشته (۱۳۹۷) ارزیابی میزان زیرساخت‌های مدیریت دانش در شرکت پالایش نفت اصفهان. مدیریت راهبردی دانش سازمانی. ۱(۳). ۱۸۴-۱۴۷.
- معمارپور، مهدی و واعظی، احسان و ابوالقاسم شیرازی، حسین و رجب زاده قطری، علی (۱۳۹۶) بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر فعالیت ها و کارکردهای بورس اوراق بهادار تهران بر اساس تجزیه و تحلیل روند. <https://civilica.com/doc/721364>.
- خسروی، ابوالفضل؛ سوری، محمد؛ عربی، محمد (۱۳۹۹) ارائه چارچوبی برای کاربست مدیریت دانش کارکنان در حال خدمت در بانک انصار. ارائه چارچوبی برای کاربست مدیریت دانش کارکنان در حال خروج از خدمت در بانک انصار. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند. ۸(۳۲). ۸۸-۶۵.
- طالقانی، غلامرضا؛ غفاری، علی؛ حقیقی محمد (۱۳۹۵) بررسی تاثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران، فصلنامه مدیریت دولتی، ۸(۲۵). ۱-۱۴.
- دربان آستانه، علیرضا؛ قدیری معصوم، مجتبی؛ فیروزی، محمدعلی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین عملکرد سازمانی و مهارت های کارآفرینی مدیران محلی روستایی (مطالعه موردی دهیاران استان قزوین). پژوهش های روستایی. ۳(۱). ۵۹.
- دفت، ریچارد. ال (۱۳۸۰) تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. دفتر پژوهش های فرهنگی. چاپ ۵. جلد اول
- ابوطالبی، نرگس (۱۳۹۸) بررسی تاثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد کارکنان دانشگاه فرهنگیان مازندران. آفاق علوم انسانی. ۳۰. ۱۰۱-۱۲۱.
- تهران انتشارات تولید دانش. - میر فاطمی، سید مهدی (۱۳۹۸) بررسی وضعیت ICT - احمدی، علیرضا (۱۳۸۸) برنامه‌ریزی استراتژیک اجرای راهبرد مدیریت دانش در کنترل بحران های اجتماعی. مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه. ۴(۲). ۱-۲.
- Rus, C.L; Ranas, G & Baban, A. (2012), "An analysis of environmental changes, resources and performance: an internal police organization perspective", Procedia- social and Behavioral, vol. 33, pp. 727-731.
- Milton, N. (2002). Knowledge Management (KM). Bound Guidance Notes Series, (5), 1-4.
- Yauch, Ch. (2010), "Measuring agility as a performance outcome", Journal of Manufacturing Technology Management, vol. 22, NO.3, pp.384-404.



- jiao, H. Chang, I. & Lu, Y. (2008, December). The relationship on information technology capability and performance: An empirical research in the context of China's Yangtze River delta region. In Industrial Engineering and Engineering Management, 2008. IEEM 2008. IEEE International Conference on (872-876).
- Richard, P. J. Devinney, T. M. Yip, G. S. & Johnson, G. (2009). Measuring organizational performance: Towards methodological best practice. Journal of management
- Abbas, J; Zhang, Q ; Hussain, I, Akram, S; Afaq, A; Afzal Shad, (2020) Sustainable Innovation in Small Medium Enterprises: The Impact of Knowledge Management on Organizational Innovation through a Mediation Analysis by Using SEM Approach Muhammad. Sustainability 2020, 12, 2407.1-19.
- Arvidsson, V; Holmströma, J, Lyytinen, K(2015) Information systems use as strategy practice: A multi-dimensional view of strategic information system implementation and use. Journal of Strategic Information Systems. 23. 45-61.
- Benbya, H. (2008). Knowledge Management, Systems Implementation: Lessons from the Silicon Valley. Oxford: Chandos Publishing.
- Bodicherla, S., Pamulapati, D. (2019). Knowledge Management Maturity Model for Agile Software Development.
- Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). "Successful knowledge management projects". Sloan Management Review, vol.39.No.2, pp:43-57.
- Fung, R. Y.K.; Pereira, A. C., Yeung, W. H. R.:(2009) Performance evaluation of a web-based information system. Logistics information management. Vol. 13, No. 4.
- Gupta, Babita., Dasgupta, Subhasish & Gupta, Atul. (2008). Adoption of ICT in a government