

تحلیل مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار و تأثیر آن بر روند تصمیم‌گیری

امید بهشتی

کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار موسسه آموزش عالی عقیق، اصفهان، ایران
omidbeheshti921@gmail.com

مینا حجاری

دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران
minahaajri65@gmail.com

محمد فرقانی

دانشجوی دکترای مدیریت و برنامه ریزی فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران
mohammad.aut1989@gmail.com

1

چکیده

مدیریت دانش در دنیای رقابتی امروز، نه تنها برای رشد سازمان‌ها، بلکه برای بقای آنها ضرورتی انکارناپذیر است. سازمان‌های امروزی به مدیریت دانش در محصولات، خدمات و فرآیندها نیاز دارند و سازمانی که نمی‌تواند به طور مستمر دانش خود را به روز نماید، محکوم به شکست خواهد بود. تصمیم‌گیری مدیران نیز به عنوان یکی از مهارت‌های مدیریتی همواره به عنوان یک عامل اساسی پیشرفت در سازمان‌ها مورد توجه بوده است. بر همین اساس شناسایی عوامل موثر بر آن ضروری احساس می‌شود. در نتیجه هدف این پژوهش ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار به منظور تأثیر آن بر روند تصمیم‌گیری‌های مالی در شهرداری‌های استان اصفهان می‌باشد. در راستای هدف پژوهش، دو فرضیه اصلی تدوین شده است. این پژوهش از لحاظ ماهیت از نوع توصیفی-همبستگی است و در شمار پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری این پژوهش کارمندان شهرداری‌های استان اصفهان بود، تعداد اعضای جامعه آماری تحقیق برابر با 20000 نفر بود. نمونه‌گیری به روش تصادفی انجام شده و تعداد 400 پرسشنامه بین اعضای نمونه توزیع شد که از این تعداد 377 عدد پرسشنامه جمع‌آوری شده و به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شد. برای آزمون فرضیه‌های این پژوهش از آزمون‌های معادلات ساختاری در نرم افزار PLS استفاده شده است. ابزار گرده‌آوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد (ابوژایه و همکاران، 2021) می‌باشد که ضرایب پایایی برای پرسشنامه‌های پژوهش محاسبه گردید که همگی بالاتر از 0/7 بوده و نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش دارد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، مدیریت دانش رابطه مثبتی در مدیریت فرآیند کسب و کار دارد. همچنین نتایج نشان داد که ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم‌گیری مالی تأثیر قابل توجهی دارد. به عبارت دیگر، ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار می‌تواند تأثیر مثبتی بر فرآیند تصمیم‌گیری مالی داشته باشد. از جمله فواید انجام این پژوهش می‌توان به مدیران و مسئولان شهرداری‌های استان اصفهان نشان دهنده که در مدیریت فرآیند

کسب و کار سازمان خود به مدیریت دانش توجه داشته باشند، زیرا مدیریت دانش دربرگیرنده مزایای نظیر مدیریت استراتژیک موثرتر با توجه به شناخت بهترین راهبردها، تکنیک ها، شیوه ها و راه حل ها، افزایش بهره وری با همکاری بیشتر و استفاده از مناسب ترین فرایندها، افزایش کار تیمی، نوآوری و جستجوی خلاقانه راه حل ها، کاهش شکاف یادگیری و افزایش تجمع دانش در یک روش سیستماتیک، سرعت بخشیدن به منحنی بهره وری از طریق آموزش مستمر کارکنان جدید و دسترسی به داده ها، اطلاعات و دانش مورد نیاز و استاندارد سازی فرایندها و دسترسی سریعتر به اطلاعات که منجر به تصمیم گیری دقیق تر می شود، می باشد. از این رو بهبود فرایندهای کاری در شهرداری های استان اصفهان را می توان از طریق توسعه ظرفیت ایجاد و استفاده از مدیریت دانش اجرا نمود.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، مدیریت فرآیند کسب و کار، فرآیند تصمیم گیری های مالی

مقدمه

از آن جا که مدیریت دانش، مدیریت فرآیند کسب و کار، تصمیم گیری مدیران کاملاً با هم در ارتباط بوده و خاصیت هم افزایی دارند و هر سه موجب افزایش توانمندی منابع انسانی و بهره روی سازمانی و مدیریت راهبردی می شوند، بنابراین مدیران نمی توانند بدون توجه به هر یک از آن ها انتظار موفقیت در امور دیگر و در نهایت، تحقق مطلوب اهداف سازمانی را داشته باشند. از این رو، مدیران می بایست مفاهیم مدیریت را به طور کامل درک کنند و آن را نهادینه کنند و برای عملیاتی شدن آن ها در حوزه مدیریتی خود تلاش کنند (ابوژایه و همکاران، 2021). مدیریت و تصمیم گیری هر دو در یک راستا در انجام امور سازمان نقش دارند و بدون تردید تصمیم گیری مهمترین کار مدیران ارشد است که به آسانی نیز می توان در آن مرتکب اشتباه و خطا شد. اغلب مدیران تصمیم گیری را فرآیندی منفرد می پندارند که در یک لحظه مشخصی از زمان به وقع می پیوندد؛ اما در حقیقت تصمیم گیری فرآیند آمیخته با بازی نهایی قدرت، سیاست ها، اختلافات شخصی و تاریخچه سازمان است. رهبرانی که قدرت تشخیص این موضوع را دارند، تصمیماتی به مراتب بهتر از آن هایی می گیرند که کماکان بر این تصور پافشاری می کنند که تصمیمات رخدادی است تنها در کنترل ایشان، از همین رو است گفته می شود بعضی از فرایندهای تصمیم گیری موثرتر کارآمدتر از دیگر هستند. (یوسفی و امینی سابق، 1396) هنگام تصمیم گیری داشتن دانش مرتبط و صحیح عامل بسیار موثر است. به گونه ای که امروزه توانایی یادگیری، همکاری و نوآوری، با سرعتی بیشتر از سرعت رقبا، مزیت رقابتی پایدار سازمان محسوب می شود. این مهم از طریق مدیریت دانش مقدور می شود. مدیریت دانش علاوه بر کسب، ذخیره سازی و بهره برداری از دانش، می بایست شناسایی نیازهای دانشی و استفاده احسن از اطلاعات و دانش جدید را مقدور کند (مانوئل، 2014).

همچنین در سال های اخیر، کسب و کارها با چالش هایی نظیر تغییرات سریع محیط ها روبه رو هستند. چرا که محیط ها از حالت تمرکز و محصور، به بخش ها تغییر یافته و از طریق فرآیندهای کسب و کار گشوده شده اند. این فرآیندها به دلیل ارتباطات متقابل مولفه های داخلی شان و تأثیرات متقابل خود با محیط، پیچیدگی بسیاری را نشان می دهند؛ بنابراین، سازمان ها برای وفق یافتن با محیط های پیچیده امروزی، به قابلیت های مدیریت فرآیند کسب و کار توجه بیشتری نشان می دهند. عموماً، مدیریت فرآیند کسب و کار، به مفهوم توسعه موارد کاربردی کسب و کار که مستقیماً منطبق اجرای فرآیندهای زیربنایی را دنبال می کنند، مطرح شده است. مدیریت فرآیند شامل تعیین، تجزیه و تحلیل، اندازه گیری و بهبود مستمر فرآیندها از طریق مشارکت تمامی فرآیندهاست. مدیریت فرآیند، از طریق درگیر کردن مدیریت و کارکنان تمامی سطوح سازمانی در فرآیندها، ایجاد می شود. (بحرینی و جهان میری، 1399) مدیریت فرآیند، نه تنها شامل مستند سازی فرآیندها و مشتری گرایی می شود، بلکه در برگیرنده شناسایی و اولویت بندی فرآیندهای سازمان، انطباق فرآیندها با راهبرد سازمان و کنترل فرآیندها به کمک شاخص های اندازه گیری است. در نهایت بهبود مستمر فرآیندها به همراه اندازه گیری فرآیندها، سازمان را به سمت مدیریت فرآیند

هدایت خواهد کرد که نتیجه آن بهبود روند تصمیم‌گیری مدیریت و به تبع فعالیت‌های تجاری سازمان خواهد بود. (دوک و ال-گیار، 2008) در این بین می‌توان با ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار روند تصمیم‌گیری را ارتقا بخشید (ابوزایه و همکاران، 2021). (مانوئل، 2014) معتقد بود که ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار زمانی مهم است که یک سازمان قصد دارد نیازهای مشتریان خود را با کسب و کار خود هماهنگ کند. این کار با تبدیل داده‌های سازمانی که از فناوری بهره‌گیری می‌کند و فعالیت‌های سیستم‌یادگیری جدید خود را به عنوان تجارت الکترونیکی به کار می‌گیرد، انجام می‌شود. این ادغام سازمان را برای یک محیط رقابتی در صنعت آماده می‌کند و به سازمان اجازه می‌دهد تا نیازهای ذینفعان خود را برآورده کند. علاوه بر این، (مارجانویچ، 2010) بر اهمیت چنین ادغامی تأکید می‌کند زیرا او مدلی را ایجاد کرد که مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار را ادغام می‌کند. در این مدل، او بین سطوح مختلف پیچیدگی برای فرآیندها (ساده، پیچیده تر و بسیار پیچیده) تفاوت قائل می‌شود، کمترین سطح پیچیدگی فرآیند توسط کارکنان عادی انجام می‌شود، سطح بعدی توسط کارکنان دانش انجام می‌شود و در نهایت بالاترین سطح توسط کارشناسان انجام شد. این مدل بر هر دو مفهوم دانش ضمنی و صریح، شدت دانش، مدل‌سازی فرآیندهای کسب‌وکار، نظارت بر عملکرد فرآیند کسب‌وکار و روش‌شناسی بهبود فرآیند کسب‌وکار تمرکز دارد. مارجانویچ نشان می‌دهد که فرآیندهای مبتنی بر دانش مهم هستند، زیرا آنها رابطه مهمی با استراتژی رقابتی سازمانی دارند. علاوه بر این، این تحقیق ثابت می‌کند که سازمان‌ها از یک رویکرد کل‌نگر برای مدیریت فرآیند کسب و کار و یک رویکرد سازمان یافته برای پروژه‌های خود استفاده می‌کنند.

3

در زمینه مشابه، (پاسک و همکاران، 2018) اشاره کردند که دو نوع رابطه بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار وجود دارد. نوع اول زمانی است که مدیریت دانش در بالای مدیریت فرآیند کسب و کار قرار می‌گیرد، به این معنی که به مدیریت دانش سطح استراتژیک داده می‌شود. این به مدیریت دانش اجازه می‌دهد تا عملکرد مدیریت فرآیند کسب و کار را بهبود بخشد، زیرا مدیریت دانش برای تولید، تقویت و تسریع ایجاد ارزش استفاده می‌شود. نوع دیگر رابطه زمانی است که مدیریت فرآیند کسب و کار بالاتر از مدیریت دانش قرار می‌گیرد. یکی از دلایلی که ممکن است این اتفاق بیفتد این است که مدیریت دانش می‌تواند برای کمک به مدیریت ارتباط با مشتری استفاده شود. در این مورد، مدیریت دانش فرآیند کسب و کار را با داده‌ها و اطلاعات فراهم می‌کند، این یک پایگاه داده غنی از دانش ایجاد می‌کند که فرآیندهای کسب و کار را توسعه و تقویت می‌کند. به طور کلی، اعتقاد بر این است که مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار به شدت به یکدیگر متکی هستند زیرا دانش به شناسایی فرآیندهای جدید و توسعه فرآیندهای موجود کمک می‌کند. علاوه بر این، طبق گفته پاسک و همکاران، ادغام دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار، سازمان را برای بقا در یک محیط رقابتی حمایت می‌کند. علاوه بر این، برای توسعه روزافزون فرآیندهای کسب‌وکار، از فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی و رباتیک در حالی که مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب‌وکار را ادغام می‌کنند، استفاده می‌شود.

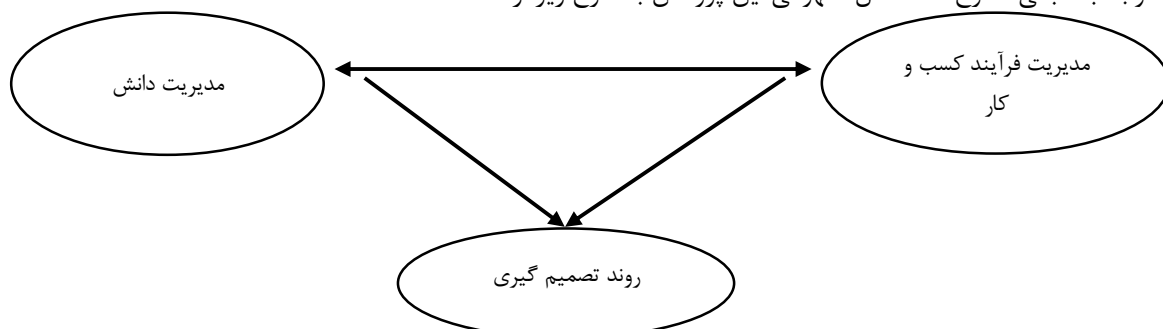
فرآیند تصمیم‌گیری ممکن است به طور قابل توجهی بر توانایی سازمان برای تولید، حفظ، شناسایی و همچنین استفاده از دانش تأثیر بگذارد (قره‌خانی و موسی‌خانی، 2012). (عبدالرحمن و پاپامخیل، 2013) بر این واقعیت تأکید کردند که مدیریت دانش و همچنین فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان‌های متعددی به طور غیرقابل انکاری مرتبط هستند. همواره سازمان‌ها دائماً دانش جدید تولید می‌کنند، بنابراین باید به طور مستمر به فرآیندهای مدیریت دانش به طور کارآمد دسترسی داشته باشند تا تخصص را حفظ کرده و تصمیم‌گیری را به طور مؤثر تسریع بخشند تا بتوانند آینده‌ای قابل دوام داشته باشند (چو و همکاران، 2011). بدون شک مدیریت دانش یکی از مهمترین عوامل در ارائه یک محیط عملیاتی بهینه است که در آن به دستیابی به موقع اطلاعات مربوطه بوده و در نتیجه به بهبود فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان‌ها کمک می‌کند (آلشوال و نگ، 2016) (مادوکا و همکاران، 2015). علاوه بر این، (ژانگ و لو، 2007) اهمیت گنجانیدن یک مدل مدیریت دانش را در فرآیندهای کسب و کار یک سازمان

برجسته می‌کنند، زیرا از کارکنان دانش در تصمیم‌گیری مؤثر و موفقیت‌آمیز پشتیبانی می‌کند. به عبارت دیگر، یک مدل مدیریت دانش بستری را ایجاد می‌کند که دانش را برای به اشتراک گذاشتن دانش و استفاده مؤثر و موفقیت‌آمیز از آن در کار روزانه شان آسان‌تر می‌کند. (مادوکا و همکاران، 2015) نشان دادند که اکثر چارچوب‌های پشتیبانی تصمیم در ادبیات، سهم مدیریت دانش در روند تصمیم‌گیری را نادیده می‌گیرند. همچنین (آلشوال و نگ، 2016) خاطرنشان کردند که پیچیدگی فرآیندها در پروژه‌های سازمانی و ناهماهنگی تمرین دانش توسط متخصصان منجر به مشکلاتی در روند تصمیم‌گیری می‌شود. تحقیقات فقط به سمت ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار از جمله برنامه ریزی، تجزیه و تحلیل، اجرا و استفاده انجام شده است. با این حال، هیچ یک از این رویکردها فرآیند کسب و کار را بررسی نکرده است که چارچوب مدیریت دانش را که منجر به توسعه فرآیند تصمیم‌گیری می‌شود، اتخاذ کند (ابوژایه و همکاران، 2021). سازمان‌ها با اجرای تعداد زیادی فرآیند که وظایف مشابه را انجام می‌دهند، با مشکل مواجه هستند. (هاگمن و همکاران، 2017) معتقد بودند که سازمان‌ها ممکن است در مدیریت پروژه‌ها دارای نقاط قوتی باشند، اما اغلب در سازماندهی فرآیندهای کسب و کار داخلی خود بسیار ضعیف‌تر هستند. علاوه بر این، سازمان‌ها به سختی می‌توانند از اشتباهات قبلی که در پروژه‌های قبلی مرتکب شده‌اند، درس بگیرند. بنابراین، هر گونه خطایی که قبلاً رخ داده است، احتمالاً تکرار می‌شود. بنابراین، برای برطرف کردن این خطاها نیاز است که دانش (و تجربه کسب شده قبلاً) و فرآیندهای کسب و کار ادغام شوند. مدیریت دانش ابزاری حیاتی برای موفقیت بلند مدت یک سازمان در مواجهه با رقابت است. مطالعات قبلی نشان داده‌اند که اگرچه نقش مدیریت دانش برای پشتیبانی تصمیم به درستی تشخیص داده شده است، ولی شکافی بین تئوری مدیریت دانش فعلی و عملکرد واقعی مدیریت دانش در روند تصمیم‌گیری فعلی وجود دارد. یکی از دلایل این امر می‌تواند فقدان مطالعات موردی برای نشان دادن چگونگی تأثیر مدیریت دانش بر تصمیم‌گیری باشد. با توجه به مبانی مطرح شده و پژوهش‌های انجام شده در خصوص موضوع پژوهش، می‌توان بیان کرد که تاکنون پژوهشی با عنوان ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار به منظور تأثیر آن بر روند تصمیم‌گیری‌های مالی در شهرداری‌های استان اصفهان انجام نشده است. لذا ضروری به نظر می‌رسد که به منظور پرکردن این شکاف تحقیقاتی، پژوهش با این عنوان در کل شهرداری‌های استان اصفهان انجام شود. نتایج انجام این پژوهش، انتظار می‌رود که مورد استفاده مدیران و سیاست‌گذاران شهرداری‌ها قرار گرفته و آنها بتوانند در جهت ارائه خدمات مطلوب‌تر و کمک به آحاد جامعه گامی مؤثر برداشته تا بدین وسیله به بهبود فرآیند تصمیم‌گیری در جامعه کمک کنند. لذا این پژوهش به بررسی عوامل مؤثر بر فرآیند تصمیم‌گیری از نظر مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در شهرداری‌های استان اصفهان می‌پردازد. لذا سوالات این پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

آیا بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار رابطه معناداری وجود دارد؟

آیا ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم‌گیری تأثیر قابل توجهی دارد؟

با توجه به مبانی مطرح شده مدل مفهومی این پژوهش به شرح زیر ارائه شده است:



شکل (1): مدل مفهومی پژوهش: برگرفته از پژوهش (ابوژایه و همکاران، 2021)

روش تحقیق

روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. این تحقیق از نوع پژوهش‌های توصیفی از شاخه پژوهش‌های پیمایشی محسوب می‌شود. به جهت اینکه هدف از این تحقیق ادغام بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار و تأثیر آن بر روند تصمیم‌گیری است و آنچه هست را توصیف می‌کند و به توصیف شرایط موجود می‌پردازد و با توجه به اینکه داده‌های پژوهشی به کمک پرسشنامه جمع‌آوری شده و به مشخصات افراد بطور خاص مورد توجه نیست بلکه با آمارهای کلی سروکار دارد، در شمار پژوهش‌های پیمایشی محسوب می‌شود.

جامعه آماری این تحقیق کارمندان شهرداری‌های استان اصفهان است. روش نمونه‌گیری در تحقیق حاضر به شکل روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌بندی انجام می‌گردد. برای به دست آوردن حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شد.

در پژوهش حاضر برای مشخص شدن پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ طبق فرمول زیر که یکی از روش‌های همسانی درونی است استفاده گردیده است. بدین منظور با استفاده از داده‌های بدست آمده از 30 پرسشنامه و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS23 میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه گردید.

ضرایب پایایی برای پرسشنامه‌های تحقیق و ابعاد آن‌ها در جدول (1) نشان داده شده است.

جدول (1): ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه‌ها

تعداد گویه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ	ابعاد پرسشنامه
7	0/853	مدیریت دانش
15	0/906	مدیریت فرآیند کسب و کار
9	0/885	روند تصمیم‌گیری‌های مالی

5

طبق یافته‌های جدول (1) ضرایب پایایی برای پرسشنامه‌های پژوهش محاسبه گردید که همگی بالاتر از 0/7 بوده و نشان از دقت بالای ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش دارد.

کلیه داده‌های جمع‌آوری شده از پرسشنامه‌ها، دسته‌بندی شد و وارد نرم‌افزار Excel خواهد گردید. سپس با استفاده از نرم‌افزار SPSS و PLS و روش‌ها و آزمون‌های آماری (توصیفی و استنباطی)، تجزیه و تحلیل داده‌ها صورت خواهد گرفت. از آمار توصیفی برای محاسبه میانگین، انحراف معیار و جداول فراوانی استفاده خواهد شد و برای آزمون فرضیه‌های این پژوهش، از آزمون‌های معادلات ساختاری در نرم‌افزار PLS استفاده خواهد شد.

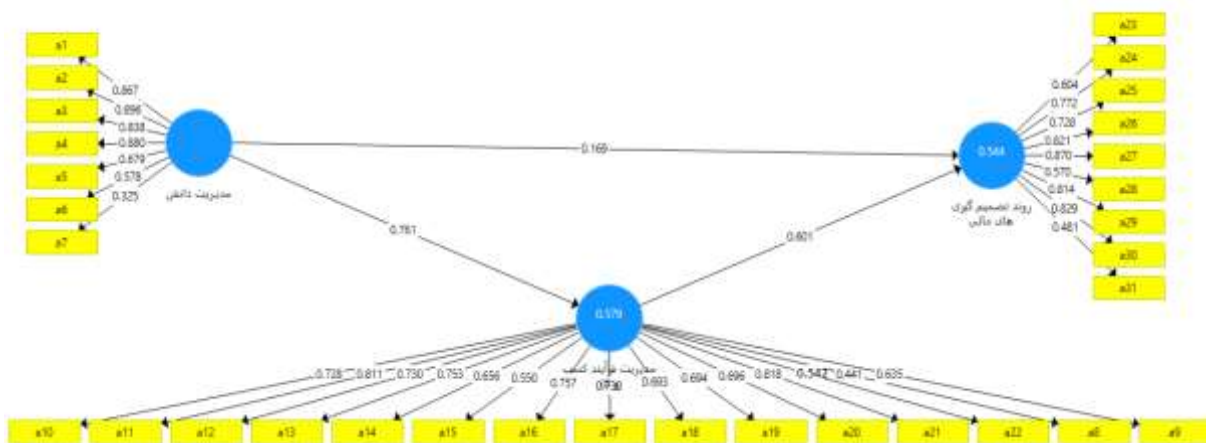
یافته‌ها

جهت بررسی نرمال بودن نمرات بودجه‌ای سرمایه‌ای و مسئولیت اجتماعی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد نتایج در جدول (2) آمده است.

جدول (2): آزمون کولموگروف اسمیرنوف نمرات متغیرهای اصلی پژوهش

متغیرها	آماره	سطح معنی‌داری
مدیریت دانش	0/173	0/086
مدیریت فرآیند کسب و کار	0/127	0/076
روند تصمیم‌گیری‌های مالی	0/198	0/071

نتایج جدول (2) آزمون کولموگروف اسمیرنوف مدیریت دانش، مدیریت فرآیند کسب و کار و روند تصمیم گیری های مالی را نشان می دهد. نتایج حاکی از آن است که همه متغیرها نرمال هستند. همانگونه که در شکل (2) مشاهده می شود ضرایب بارهای عاملی بالاتر از 0/3 است پس مدل اندازه گیری پایایی مورد قبول را داراست.

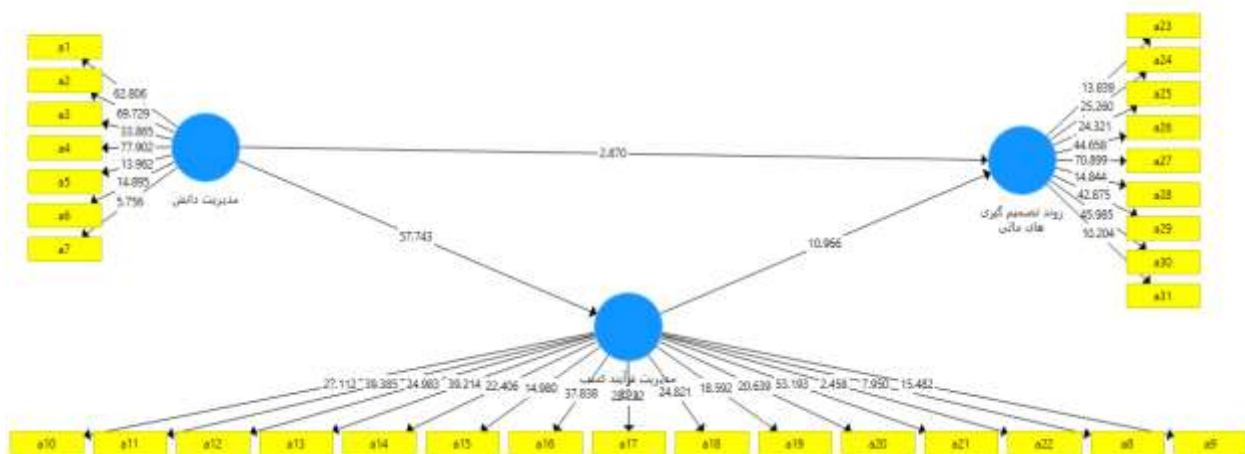


6

شکل (2): ضرایب بارهای عاملی تاثیر مدیریت دانش، مدیریت فرآیند کسب و کار و روند تصمیم گیری های مالی

نتایج آزمون فرضیه ها

در این قسمت نتایج مربوط به آزمون فرضیه های پژوهش ارائه شده است:



شکل (3): مقادیر تی تاثیر مدیریت دانش، مدیریت فرآیند کسب و کار و روند تصمیم گیری های مالی

فرضیه اول: ارتباط معناداری بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار وجود دارد.

جدول (3): ضریب همبستگی بین مدیریت دانش با مدیریت فرآیند کسب و کار

مدیریت فرآیند کسب و کار		متغیر ملاک		شاخص آماری متغیر پیش بین
سطح معناداری	تی	مجذور ضریب تاثیر	ضریب تاثیر	
0/001	57/743	0/579	0/761**	مدیریت دانش

p<0/ 05

یافته های جدول (3) نشان می دهد ضریب همبستگی بین مدیریت دانش بر مدیریت فرآیند کسب و کار معنی دار است. یعنی بین مدیریت دانش با مدیریت فرآیند کسب و کار ($\beta=0/761$) رابطه دارد. بر اساس ضریب تعیین (r^2) 57/9 درصد واریانس مدیریت دانش با مدیریت فرآیند کسب و کار مشترک بوده است. لذا فرضیه اول مبنی بر این که بین مدیریت دانش با مدیریت فرآیند کسب و کار رابطه معنی داری دارد، تأیید می گردد.

فرضیه دوم: ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم گیری مالی تأثیر قابل توجهی دارد.

7

جدول (4): ضریب تاثیر نقش واسطه ای مدیریت فرآیند کسب و کار در رابطه بین مدیریت دانش با روند تصمیم گیری های مالی

روند تصمیم گیری های مالی		متغیر ملاک		شاخص آماری متغیر پیش بین
سطح معناداری	تی	مجذور ضریب تاثیر	ضریب تاثیر	
0/001	11/228	0/209	0/457**	مدیریت دانش* مدیریت فرآیند کسب و کار

p<0/ 05

یافته های جدول (4) نشان می دهد ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم گیری مالی ($\beta=0/457$) معنی دار است. بر اساس ضریب تعیین (r^2) 20/9 درصد واریانس ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم گیری مالی مشترک بوده است. لذا فرضیه دوم مبنی بر این که ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم گیری مالی تأثیر قابل توجهی دارد، تأیید می گردد.

بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش بررسی ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار به منظور تأثیر آن بر روند تصمیم گیری های مالی در شهرداری های استان اصفهان می باشد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها نشان داد که بین مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که ادغام مدیریت دانش و مدیریت فرآیند کسب و کار در فرآیند تصمیم گیری مالی تأثیر قابل توجهی دارد.



منابع

- یوسفی، مریم و امینی سابق، زین‌العابدین، 1396. اثر سامانه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر قدرت تصمیم‌گیری مدیران و ارائه الگوی بهینه برای مدیران سازمان‌های دولتی، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت منابع انسانی در نیروی انتظامی 5(3): 79-95.
- بحرینی، علی و جهان‌میری، محمد حسام 1399. بررسی تأثیر قابلیت‌های فناوری اطلاعات بر عملکرد شرکت از طریق متغیر مدیریت فرآیند کسب‌وکار، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری 4(49): 79-93.
- Abuezhayeh, S.W., Ruddock, L. and Shehabat, I. (2021), "Integration between knowledge management and business process management and its impact on the decision making process in the construction sector: a case study of Jordan", *Construction Innovation*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/CI-02-2020-0021>
- Manuel, E.G. (2014), "Business process management (BPM) and knowledge management (KM), available at: <https://ssrn.com/abstract=1577828> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1577828>.
- Deokar, A.V. and El-Gayar, O.F. (2008), "Business process management systems for supporting individual and group decision making", *Encyclopedia of Decision Making and Decision Support Technologies*, No. 2, p. 61.
- Marjanovic, O. (2010), "A case study of BPM and KM integration: from process automation to knowledge intensive business processes", *Proceedings of the ITI 2010, 32nd International Conference on Information Technology Interfaces*, IEEE, pp. 237-242.
- Paschek, D., Ivascu, L. and Draghici, A. (2018), "Knowledge management – the foundation for a successful business processmanagement", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*. 238, 182-191.
- Gharakhani, D. and Mousakhani, M. (2012), "Knowledge management capabilities and SMEs' organizational performance", *Journal of Chinese Entrepreneurship*, Vol. 4 No. 1.
- Ibrahim, G. (2022). The Impact of Knowledge Management on Decision-making Capacity of PRCS Managers. *International Humanities Studies* . 8(1), 56-57
- Abdelrahman, M.M. and Papamichail, K. (2013), "Knowledge sharing to support decision making processes in multinational corporations", *26th European Conference on Operational Research*, Rome, Italy.
- Chu, K.W., Wang, M. and Yuen, A.H.K. (2011), "Implementing knowledge management in school environment: teacher's perception", *Knowledge Management and E-Learning: An International Journal*. 3(2), 139-152.
- Alashwal, A.M. and Ng, W.S. (2016), "Knowledge utilization and decision making in construction projects in Malaysia".
- Maduka, N., Udejaja, C. and Greenwood, D. (2015), "The use of a knowledge management approach in delivering sustainable retrofitted building projects: a conceptual decision support system for key stakeholders", *Proceedings of 2nd International Sustainability Building Symposium (ISBS)*, (Ankara, Turkey).