

فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی

سال دوازدهم، شماره سوم، تابستان ۱۴۰۰ (پیاپی ۴۸)

تأثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره‌وری سازمانی

کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه)

حمید اکبری^۱، اشرف جبلی^۲

چکیده

این پژوهش به بررسی نقش دانش ضمنی می‌پردازد که اثربخشی و بهره‌وری سازمانی را نشان می‌دهد. برای انجام این تحقیق و ارزیابی اعتبار مدل و فرضیه‌های آن، ۲۵۰ پرسشنامه به صورت نمونه برداری تصادفی با استفاده از فرمول Cochran در بین مدیران و کارمندان شعب مختلف بانک سپه در شهر تهران توزیع و تعداد ۲۱۰ پرسشنامه دریافت شد. فرمول Cochran با ۰.۰۵ درصد سطح خطا، ۹۵ درصد سطح دقت و اندازه نمونه بیشتر از ۱۹۶ در نظر گرفته شد. اعتبار پرسشنامه‌ها با استفاده از روش اعتبارپذیری محتوا مورد بررسی قرار گرفت. ضریب آلفای کرونباخ و قابلیت اطمینان پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS محاسبه شد. نتایج نشان می‌دهد که ضریب آلفا برای کل پرسشنامه دارای سطح بالای روایی ۰.۹۷۴ درصد است. همچنین اثبات شد که تأثیر مثبت این عوامل بر نوآوری و رقابت پذیری سازمانی منجر به سطح بالاتر بهره‌وری می‌شود و کارمندان متمرکز بر به اشتراک گذاری دانش ضمنی دارای اثرات مثبتی بر بهره‌وری هستند. در نهایت مطالعه حاضر به این نتیجه گیری می‌رسد که نه تنها بهره‌وری سازمانی در اثر اشتراک گذاری دانش افزایش می‌یابد، بلکه همچنین سهم نوآورانه کارکنان در نتیجه استفاده از دانش، تخصص و تجارب دیگران افزایش می‌یابد.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، بهره‌وری، فرهنگ سازمانی، دانش صریح، دانش ضمنی.

^۱. نویسنده مسئول: کارشناس ارشد مترجمی زبان انگلیسی، دانشگاه بین المللی امام رضا (ع)، مشهد، ایران.

^۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، سیستم‌های اطلاعاتی، دانشگاه آزاد تهران مرکز، تهران، ایران.

۱. مقدمه

دانش به دارایی ارزشمندی برای بیشتر سازمان ها تبدیل شده است و پژوهش در ارتباط با آن از محبوبیت ویژه ای در بین محققان و مدیریت برخوردار شده است. هدف اصلی مدیریت سازمانی تضمین استفاده موثر و کارآمد از منابع مختلف آن همانند نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات در پژوهش به منظور دستیابی به رقابت پذیری همانند افزایش بهره وری است که می بایست مدیریت شود. با توجه به تغییر سریع فناوری در روزگار امروز، شرکت ها برای حفظ مزیت رقابتی از طریق تمایز بازار با ارائه خدمات و محصولات برتر در حال مبارزه هستند. مدیریت در سازمان ها تمرکز خود بر دانش ضمنی (تلویحی) کارکنان، تجارب گذشته و تخصص در جستجو به منظور شتاب دهی دستیابی به هدف خود را به طور مداوم افزایش می دهند. به طور کوتاه، دانش به دارایی مهمی برای بیشتر عملکردهای سازمانی تبدیل شده است. مدیریت دانش امیدوار است تا ساختار مناسب و زیرساخت ضروری تکنولوژیکی در سازمان ها و قراگیری انسان محور را ایجاد کند.

هدف اصلی مدیریت سازمانی اطمینان از استفاده موثر و کارآمد از منابع مختلف خود همانند نیروی کار، سرمایه، مواد خام، انرژی و اطلاعات در جستجو برای دستیابی به رقابت پذیری همانند افزایش بهره وری است. اهداف سازمانی در ایران یک استثناء محسوب نمی شوند، چرا که آن ها به طور مشابه تلاش می کنند تا کارآمدی بالایی را از طریق نوآوری های مدیریت و انتشار سیاست ها حفظ کنند. با توجه به تغییرات سریع فناوری، شرکت ها منظور حفظ مزیت رقابتی از طریق تمایز بازار با ارائه محصولات و خدمات برتر به طور مداوم در حال مبارزه هستند. در بین روش های مختلف، مدیریت در سازمان ها تمرکز خود را بر دانش فنی، تجارب گذشته و تخصص کارمندان به منظور شتاب دهی در دستیابی به اهداف افزایش داده است. علاوه بر این، بهبود ارتباط در بین کارمندان همانند تغییر فرهنگ سازمان به منظور به اشتراک گذاری دانش در سازمان های امروزی از اهمیت زیادی برخوردار است.

دانش پس از مولفه های نیروی کار، زمین و سرمایه به دارایی یکپارچه ای در حوزه تولید تبدیل شده است (Sher & Lee, ۲۰۱۴). اگرچه برخی شکل های سرمایه گذاری فکری قابل انتقال است، اما دانش درونی-فردی به آسانی قابل جدایی، ردگیری، نگهداری، پخش و استفاده مجدد نیست. بر این اساس، دانشی که در ذهن کارکنان ایجاد شده است می تواند از دست برود در صورتی

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره‌وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۶۱ □

که آن‌ها تصمیم بگیرند سازمان را ترک کنند (Kovačić et al., ۲۰۱۶). اساس مدیریت دانش یافتن استراتژی است به طوری که دانش صحیح همراه با شکل مناسب در افراد مورد نظر قرار بگیرد (Milton et al., ۱۹۹۹).

پژوهش فعلی نشان می‌دهد که موفقیت سازمانی محصول عوامل مهم موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش (KM) است. بهره‌وری ترکیبی از دقت و استفاده بهینه از نیروی انسانی و منابع مادی موجود است و کارایی از طریق عملکرد تعیین می‌شود. راندمان و اثربخشی دو مولفه مهم بهره‌وری هستند و به طور معمول تحت تاثیر عوامل مختلفی قرار دارند. بهره‌وری به سادگی به صورت نسبت خروجی به ورودی به عنوان یک کسر نشان داده شده است، اما بهره‌وری در سازمان مجموعه‌ای از اقدامات هماهنگ و برنامه‌ریزی شده به منظور بهبود برنامه و استفاده بهتر از استعدادها، امکانات، فضاها و مکان‌ها است. طراحی و پیاده‌سازی این فعالیت‌ها در یک برنامه مدرن و پیشرفته انجام می‌شود (Tavari & Sokhakeian, ۲۰۱۸).

احدیان (۱۳۹۹) پیشنهاد می‌دهند که عناصر دانش ضمنی و صریح تاثیر مثبتی بر بهره‌وری سازمانی دارند، در حالی که حاجی امیری و زمزمی ستوده (۲۰۱۴) تلاش می‌کنند تا رابطه را اندازه‌گیری کنند و عوامل دیگر همانند اشتراک گذاری دانش را در نظر بگیرند.

۲. پیشینه پژوهش

ایمانی (۱۳۹۵) در پژوهش خود هرگونه ارتباط، تأثیرگذاری و تأثیرپذیری بین سه مبحث بسیار مهم «سلامت روانی»، «نیروی انسانی» و «بهره‌وری» را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به صورت علمی، ارتباطات کمی و کیفی بین آنها را تشریح، تحلیل و مورد بهره‌برداری قرار می‌دهد. بدیهی است که ارزش علمی و کارایی عملی این پژوهش، در سازمان حیاتی و عظیمی مانند نیروی انتظامی استان مرکزی که دارای کارکنان پرتعداد و در عین حال شرایط سخت و طاقت فرسای کاری و انواع و اقسام استرس‌های درونی و بیرونی و فشارهای روحی و روانی است، به خوبی مشهود و نمایان خواهد شد.

ایران زاده و همکاران (۱۳۹۴) به بررسی رابطه مولفه‌های مدیریت دانش و بهره‌وری (فرهنگ، فرایند عمل، سیاست‌ها و فناوری) با روش توصیفی-پیمایشی و نوع تحقیق کاربردی پرداخته‌اند.

۲۶۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

جامعه آماری این تحقیق را کارکنان موسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز تشکیل می دهند که از بین آنان ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه جمعیت شناختی، مدیریت دانش و پرسشنامه بهره وری منابع انسانی انتخاب شدند. جهت بررسی روابط علی بین متغیرها و نحوه ارتباط آنها از مدل معادلات ساختاری از طریق نرم افزار اکسل و لیزرل استفاده شده است.

نتایج تحقیق بیانگر میزان رابطه بین دو سازه و یا چگونگی هم تغییری آنها در مدل مفهومی پژوهش است. لذا معناداری روابط بین ابعاد مدیریت دانش تایید می گردد. در نتیجه، از مجموع هشت فرضیه ارائه شده در مدل پژوهش برای تمامی فرضیه های مطرح شده در مدل پژوهش، در سطح خطای ۵٪، شواهدی مبنی بر رد آنها به دست نیامده است و تاثیر ابعاد مدیریت دانش بر بهره وری نیروی انسانی تایید می گردد. بر اساس نتایج حقیق، بعد فرهنگ با میزان تاثیر ۰.۳۸٪ دارای بیشترین تاثیر بر بهره وری نیروی انسانی می باشد و ابعاد، فناوری، سیاست ها و فرایند عمل به ترتیب در اولویت های بعدی قرار دارند.

رئوف اسماعیلی و مشتاقیان ابرقویی (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر ۶ متغیر مستقل بر یک متغیر وابسته پرداختند که عبارت است از: تولید دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار یا توزیع دانش، کاربرد دانش، متغیرهای مستقل و بهره وری متغیر وابسته. در این پژوهش که از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش توصیفی و پیمایشی می باشد، به تحلیل توصیفی این متغیرها با توجه به مقادیر میانگین، میانه، انحراف معیار، مقدار چولگی و کشیدگی، مورد بررسی پرداخته می شود. فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه و ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن، فرضیه های پژوهش صورت می گیرد. جامعه آماری در این پژوهش ۵۳۰ نفر از کارکنان شرکت هواپیمایی هما در فارس میباشند که شامل کارگر، کارمند می باشند.

هلالیان مطلق و حسن زاده (۱۳۹۴) به بررسی نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره وری منابع انسانی می پردازند. روش پژوهش آنها توصیفی - پیمایشی و از نظر اهداف کاربردی است. جامعه آماری آنها را ۳۰۰ نفر از کارمندان شرکت مجتمع گازی پارس جنوبی تشکیل می دهد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است. روایی محتوای پرسشنامه با استفاده از نظر چند تن از متخصصان مدیریت، اساتید و استفاده از آن در چندین پژوهش محاسبه شد. جهت محاسبه پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که ضریب محاسبه شده برای کل پرسشنامه

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره‌وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۶۳ □

۰/۰۹۸ محاسبه گردید. در نهایت، به منظور بررسی و مقایسه توصیفی و استنباطی داده‌ها از شاخص‌های توصیفی و آزمون‌های استنباطی کلموگروف- اسمیرنوف، ضریب همبستگی، تحلیل رگرسیون و آزمون فرید من استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق آنها وجود رابطه مثبت و معنی‌داری بین ابعاد مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی با بهره‌وری منابع انسانی را نشان می‌دهد. از این میان بعد خلق دانش و بعد مکانیزم‌های نوآوری بیشترین رابطه را با بهره‌وری منابع انسانی دارد. همچنین بعد کاربرد دانش و بعد اعتقادات و فضای سازمان بیشترین تأثیر را بر بهره‌وری منابع انسانی دارند. در نهایت، بر اساس رتبه‌بندی ابعاد، بعد کاربرد دانش و بعد صلاحیت منابع انسانی دارای بیشترین اهمیت در بهره‌وری منابع انسانی است. این مطالعه نتیجه می‌گیرد که سازمان‌ها باید نسبت به بهبود بهره‌وری منابع انسانی در جهت تقویت و استفاده از دانش نیروی انسانی گام بردارند که مهم‌ترین عامل افزایش بهره‌وری است و از توانایی‌های ذهنی و فکری کارکنان در جهت تولید کالا و خدمات با کیفیت حمایت کنند.

هاشمی (۱۳۹۳) به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و بهره‌وری با نقش واسطه‌گری فرهنگ سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد می‌پردازد. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد بود که در این بین با استفاده از روش سرشماری نمونه‌گیری انجام شد و ۱۰۵ پرسشنامه عودت داده شده مورد بررسی قرار گرفت. روش پژوهش وی توصیفی-همبستگی و ابزار پژوهش شامل سه پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش است که با استفاده از تحلیل گویه و پایایی آن به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۶ و ۰/۸۷ محاسبه گردید.

نتایج حاصل از تحلیل سؤالات که بر اساس تحلیل رگرسیون انجام شد نشان می‌دهد که مدیریت دانش پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار فرهنگ سازمانی و بهره‌وری در دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد می‌باشد و همچنین مدیریت دانش با نقش واسطه‌گری فرهنگ سازمانی نیز می‌تواند به نحو مطلوبی بهره‌وری را پیش‌بینی نماید.

گرایلو و همکاران (۱۳۹۳) به بررسی تاثیر مدیریت دانش (نگهداری، توزیع، توسعه و اکتساب دانش) بر بهره‌وری کارکنان انتظامی استان گلستان می‌پردازد. نوع تحقیق توصیفی-تحلیلی است که با هدف کاربردی به صورت پیمایشی انجام گردیده است. بدین منظور نمونه مورد نظر به تعداد ۳۲۲ نفر از کارکنان نیروی انتظامی انتخاب شده است. روش جمع‌آوری اطلاعات از طریق پرسشنامه

۲۶۴ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

های استاندارد مدیریت دانش و بهره‌وری بوده و پس از جمع‌آوری اطلاعات حاصل شده داده‌ها وارد نرم‌افزار SPSS شده و با آزمون رگرسیون خطی آنالیز گردید.

نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان تاثیر مثبت دارد. همچنین طبق بررسی به عمل آمده از نتایج آزمون به طور کلی می‌توان گفت (نگهداری، توزیع، توسعه و اکتساب دانش) همگی بر بهره‌وری کارکنان تاثیر مثبت دارند. با توجه به یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمانی جریان دانش را تسهیل نموده و با از میان برداشتن موانع فعالیت‌های دانشی و ایجاد شرایط و امکانات و محیط مناسب، روحیه دانشی را برای کارکنان آن فراهم آورند. همچنین لازم است مدیران زمینه دانشی را که کارکنان قادر به توسعه آن نیستند، از متخصصان دریافت نموده و در سازمان بسط دهند.

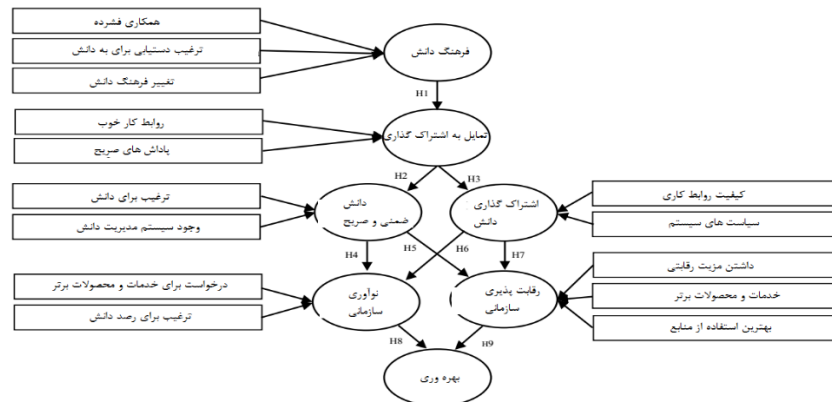
حسین پور و همکاران (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین مدیریت دانش بهره‌وری در کارکنان سازمان‌ها با شیوه تحقیق کتابخانه‌ای می‌پردازد و از نتایج مطالعات میدانی نیز استفاده گردیده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که بین مدیریت دانش و بهره‌وری رابطه معناداری وجود دارد.

نیکنام و کردلویی (۱۳۹۶) به بررسی تاثیر استفاده از مدیریت دانش بر بهبود بهره‌وری کارکنان اداره کل بهزیستی هرمزگان پرداختند. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از منظر گردآوری داده، روشی همبستگی است. جامعه آماری آن را کارکنان بهزیستی هرمزگان تشکیل می‌دهد. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه مدیریت دانش، مقیاس بهره‌وری نیروی انسانی هرسی و گلداسمیت است. نتایج این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار SPSS-۲۰ مورد بررسی قرار گرفت و نشان داد که بین مدیریت دانش و بهره‌وری کارکنان رابطه معنی‌داری ($p < 0.001$) وجود دارد.

۳. مدل پیشنهادی پژوهش و فرضیه‌ها

شکل ۱ مدل پیشنهادی پژوهش و عوامل مورد نظر تاثیرگذار بر فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۶۵ □



شکل ۱. مدل مفهومی پیشنهادی

مدل پیشنهادی بر اهمیت تغییر در فرهنگ دانش به عنوان سنگ بنای افزایش بهره وری در سازمان تاکید دارد. سازمان به منظور دستیابی به عملکرد می بایست فرهنگ افزایش ارتباط، تعامل چهره به چهره به عنوان ابزاری برای به اشتراک گذاری و تبادل دانش و اطلاعات را ارائه کند. پژوهشگران اثبات کرده اند که تکیه بر فرهنگ های قدیمی سازمانی با کارمندان خودخواه، سبب کاهش عملکرد و بهره وری سازمانی می شود. هنگامی که این فرهنگ ترویج داده شد و منتشر گردید، اعتقاد داریم که تمایل به اشتراک گذاری دانش افزایش می یابد. البته این یک محصول جانبی و نتیجه خودکار نیست بلکه با گذشت زمان و تقویت چنین فرهنگی می توانیم شاهد نتایج بهتری باشیم. اشتراک گذاری دانش مستقل از نوع دانش است چرا که سازمان ها می بایست دانش ضمنی را رصد کنند، آن را از طریق فرآیند رصد به صریح تبدیل کنند، پرورش دهند و در دسترس کارکنان قرار دهند. تعامل بین اشتراک گذاری و در معرض تخصص و دانش (صریح) گذشته قرار دادن می تواند منجر به افزایش نوآوری و عملکرد شود و در نتیجه بهره وری سازمانی را افزایش می دهد.

فرضیه های ذیل مطابق با ساختار ارائه شده در شکل ۱ توسعه داده شده است:

H^۱: فرهنگ دانش تاثیر مثبتی بر تمایل (قصد) کارکنان در به اشتراک گذاری دانش دارد. دانش در مغز افراد جای می گیرد و در فرآیندها، مستندات، محصولات، خدمات، امکانات و سیستم های سازمان کدگذاری می شود.

۲۶۶ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

H^۲: قصد کارمندان در به اشتراک گذاری بر دانش ضمنی و صریح تاثیر دارد. کارمندان با به اشتراک گذاری، بیشتر از آن که از دست بدهند، به دست می آورند. با اشتراک گذاری ایده با دیگر کارمندان، ایده بهبود و توسعه می یابد و در نهایت دانش ضمنی و صریح توسعه می یابد.

H^۳: تمایل کارکنان در اشتراک گذاری تاثیر مثبتی بر اشتراک گذاری دانش دارد. سازمان می بایست فرهنگی را برای ایجاد دانش از طریق توسعه روش های ترغیب کارمندان در اشتراک گذاری دانش و آگاه کردن آن ها از اهمیت اشتراک گذاری به افراد و سازمان توسعه دهد.

H^۴: دانش ضمنی و صریح تاثیر مثبتی بر نوآوری سازمانی دارد. دانش صریح پایه و اساس نوآوری است. دانش ضمنی دربرگیرنده بسیاری از آیتیم های دانش همانند تجربه، دیدگاه و ارزش ها است که بر ایده نوآورانه دلالت دارد.

H^۵: دانش ضمنی و صریح تاثیر مثبتی بر رقابت پذیری سازمانی دارد. این ها کلیدهای بنیادین فرهنگ ایجاد دانش در بیشتر سازمان ها است. دانش تنها مزیت رقابتی پایداری است که نتیجه یادگیری است. این چرخه دربرگیرنده ایجاد یا دستیابی به دانش است. ایجاد دانش دربرگیرنده توسعه دانش جدید است.

H^۶: اشتراک گذاری دانش تاثیر مثبتی بر نوآوری سازمانی دارد. به منظور افزایش بهره وری سازمانی، مدیریت دانش نقش کلیدی از طریق به اشتراک گذاری و انتشار دانش با ارائه پیشنهاد جایگاه برتر ارزش مبتنی بر این دانش دارد که منجر به نوآوری در سازمان می شود.

H^۷: اشتراک گذاری دانش تاثیر مثبتی بر رقابت پذیری سازمانی دارد. این فرضیه توانایی کارمند در توصیف دانش و آگاهی مرتبط با به اشتراک گذاری دانش فنی و تخصص وی را مورد بررسی قرار می دهد. این مهارت ها بر رقابت پذیری و بهره وری سازمانی تاثیرگذار است.

H^۸: نوآوری سازمانی به طور مثبت بر بهره وری سازمان تاثیرگذار است. با توجه به این حقیقت که بسیاری از سازمان ها قابلیت دسترسی به منابع یکسان را دارند، عامل کمک کننده به آن ها در استفاده بیشتر از همان منابع، ایده های نوآورانه است که منجر به روش های ثمربخش تر می شود.

H^۹: رقابت پذیری سازمانی تاثیر مثبتی بر بهره وری سازمان دارد. افزایش رقابت پذیری در بین کارکنان از طریق به اشتراک گذاری دانش فنی و در نتیجه رقابت پذیری کلی سازمانی تاثیر مثبتی بر بهره وری سازمان دارد.

۴. روش شناسی تحقیق

پرسشنامه‌ای به منظور ارزیابی اعتبار مدل و فرضیه‌های آن توسعه داده شده است. به منظور اطمینان از دقت آن بازخوردی از ۲۰ استاد دانشگاه و متخصص بانکداری جمع‌آوری شده است. سپس اصلاحات و تنظیمات همانند اصلاحات مبتنی بر نظرات آن‌ها انجام شده است. این پرسشنامه‌ها در بین مدیران و کارمندان شعب مختلف بانک سپه در شهر تهران توزیع شده است. ما تصمیم گرفتیم تا نمونه برداری تصادفی را به منظور تحلیل آماری بر اساس جامعه منتخب پیاده‌سازی کنیم. مدل نمونه برداری Cochran برای جامعه نمونه برداری مورد استفاده قرار گرفته است تا اطمینان حاصل شود که اندازه مناسب نمونه‌ها در نظر گرفته شده است و فرمول Cochran با ۰.۰۵ درصد سطح خطا و ۹۵ درصد سطح دقت در نظر گرفته شد و مشخص گردید که اندازه نمونه نبایستی کمتر از ۱۹۶ باشد. ما تعداد مناسبی از پرسشنامه‌ها را دریافت کردیم (۲۱۰ مورد) و این مساله در تضمین اعتبار داده‌ها بسیار حیاتی بود.

ما پرسش‌های تکراری و نقاط ضعف را از پرسشنامه‌ها حذف کردیم و به صورت آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار دادیم. اعتبار پرسشنامه‌ها با استفاده از روش اعتبارپذیری محتوا مورد بررسی قرار گرفت. قابلیت اعتبار محتوای یک ابزار اندازه‌گیری به پرسش‌های طراحی شده وابسته است. با در نظر گرفتن این حقیقت که تغییراتی را در پرسشنامه استاندارد اصلی ایجاد کرده ایم، اعتبار آن توسط متخصصان و بازبینی‌های ناظران اثبات شده است و البته بهبودهایی نیز ایجاد شده است و پرسشنامه‌هایی ارائه شده است. به منظور محاسبه ضریب آلفای کرونباخ^۱ و تعیین قابلیت اطمینان پرسشنامه، نرم افزار SPSS مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج نشان می‌دهد که ضریب آلفا برای کل پرسشنامه ۰.۹۷۴ بوده است که سطح بالای قابلیت اعتبار را نشان می‌دهد. سطح آلفا برای هر هر بخش از پرسشنامه مطابق با جدول ۱ است.

جدول ۱. سطح آلفا برای مقیاس‌های جزئی پرسشنامه

^۱. Cronbach alpha coefficient

اندازه نمونه	ضریب آلفا	مقیاس دقیق
196	0.900	تمایل کارمند به اشتراک گذاری
196	0.919	اشتراک گذاری دانش
196	0.892	دانش ضمنی و صریح
196	0.851	نوآوری سازمانی
196	0.935	رقابت پذیری سازمانی
196	0.863	فرهنگ دانش
196	0.867	بهره وری

۵. تحلیل داده ها

۵-۱ ماتریس همبستگی^۱

در تحلیل رابطه معنادار در بین ساختارهای پژوهشی، روش آماری ماتریس همبستگی مورد استفاده قرار گرفته است. برای اندازه گیری میزان نرمال بودن، ضریب همبستگی پیرسون^۲ در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفته است. خروجی این ماتریس همبستگی در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. ضریب همبستگی

Item	EIS	KS	E&TK	OI	OC	KC
EIS	1.00					
KS	0.936**	1.00				
E&TK	0.848**	0.907**	1.00			
OI	0.798**	0.836**	0.839**	1.00		
OC	0.749**	0.831**	0.884**	0.874**	1.00	
KC	0.835**	0.815**	0.827**	0.829**	0.875**	1.00
P	0.840**	0.927**	0.874**	0.894**	0.832**	0.768**

۵-۲ نتایج فرضیه ها

تحلیل این مطالعه اهمیت زیاد اساس نظری متغیرهای تحقیق را نشان می دهد و در نتیجه تمامی فرضیه ها با استفاده از روش رگرسیون چندتایی^۳ پشتیبانی می شوند. نتایج تحلیل متغیرها در جداول

^۱. Correlation matrix

^۲. Pearson correlation coefficient

^۳. Multiple Regression method

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۶۹ □

ذیل ارائه شده است. جدول ۳ درصد تغییرپذیری در آیتیم محاسبه شده توسط وابستگی ها را نشان می دهد.

جدول ۳. خلاصه ای از مدل فرضیه اول

خطای استاندارد تخمین	مربع R تنظیم شده	مربع R	R
0.50431	0.681	0.697	0.835

جدول ۴ تست F- را نشان می دهد و تناسب خوب برای داده را تایید می کند. مطابق با نتایج ارائه شده در این جدول نتیجه می گیریم که مقدار p- دارای تناسب خوبی است.

جدول ۴. تحلیل واریانس ANOVA

مدل	مجموع مربعات	Df	مربع میانگین	F	Sig
رگرسیون	10.548	1	10.548	41.475	0.000
باقیمانده	4.578	195	0.254		
مجموع	15.126	196			

جدول ۵ ضرایب بتا را نشان می دهد. پس از ارزیابی مقدار F- و R^۲، ارزیابی ضرایب رگرسیون بتا مهم است: استاندارد شده و استاندارد نشده. ضرایب بتا می توانند مثبت یا منفی باشند و دارای یک مقدار t- باشند و اهمیت آن مقدار t- به هر یک مربوط می شود. در صورتی که ضریب بتا از نظر آماری قابل توجه نباشد، آنگاه هیچ گونه اهمیت آماری از پیش بینی کننده قابل تفسیر نخواهد بود. در صورتی که ضریب بتای رگرسیون مثبت باشد، تفسیر این است که برای هر افزایش ۱ واحدی در متغیر پیش بینی کننده، متغیر وابسته توسط مقدار ضریب بتای استاندارد نشده افزایش می یابد.

جدول ۵. ضرایب بتا

مدل	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		T	Sig
	B	خطای استاندارد	B			
ثابت	1.113	0.446			2.496	0.022
F	0.823	0.128	0.835		6.440	0.000

نتایج مرتبط با فرضیه اول نشان می دهد که فرهنگ دانش تاثیر مثبت قابل توجهی بر تمایل کارمندان در اشتراک گذاری دانش داشته است. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی شده است (B) به

۲۷۰ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

میزان ۰.۸۳۳ در سطح $(p < 0,05)$. تمامی فرضیه ها نتایج مشابهی را نشان می دهند که در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج فرضیه ها

مدل	ضرایب غیر	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد شده	t	Sig	نتیجه
	استاندارد B	خطای استاندارد	B			
H1	0.823	0.128	0.835	6.440		پشتیبانی می شود.
H2	0.800	0.118	0.848	6.792	0.000	پشتیبانی می شود.
H3	0.854	0.076	0.936	11.265	0.000	پشتیبانی می شود.
H4	0.957	0.146	0.839	6.544	0.000	پشتیبانی می شود.
H5	0.946	0.131	0.884	8.010	0.000	پشتیبانی می شود.
H6	0.985	0.153	0.836	6.452	0.000	پشتیبانی می شود.
H7	0.917	0.161	0.831	6.335	0.000	پشتیبانی می شود.
H8	0.849	0.100	0.894	8.480	0.000	پشتیبانی می شود.

نتایج فرضیه دوم نشان می دهد که تمایل کارمندان به اشتراک گذاری تاثیر مثبت قابل توجهی بر دانش ضمنی و صریح داشته است. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۸۴۸ در سطح $(p < 0,05)$). نتایج فرضیه سوم نشان می دهد که تمایل کارمندان در اشتراک گذاری تاثیر مثبت قابل توجهی بر اشتراک گذاری دانش سازمان داشته است. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۹۳۶ در سطح $(p < 0,05)$). نتایج فرضیه چهارم نشان می دهد که دانش ضمنی و صریح دارای تاثیر مثبت قابل توجهی بر نوآوری سازمانی است. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۸۳۹ در سطح $(p < 0,05)$). نتایج فرضیه پنجم نشان می دهد که دانش ضمنی و صریح تاثیر مثبت قابل توجهی بر رقابت پذیری سازمانی داشته است. در نتیجه این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۸۴۴ در سطح $(p < 0,05)$).

نتایج فرضیه ششم نشان می دهد که اشتراک گذاری دانش تاثیر مثبت قابل توجهی بر نوآوری سازمانی دارد. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی می شود (B به میزان ۰.۸۳۶ در سطح $(p < 0,05)$). نتایج فرضیه هفتم نشان می دهد که اشتراک گذاری دانش تاثیر مثبت قابل توجهی بر رقابت پذیری سازمانی داشته است. در نتیجه این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۸۳۱ در سطح $(p < 0,05)$). نتایج فرضیه هشتم نشان می دهد که نوآوری سازمانی تاثیر مثبتی بر بهره وری سازمان داشته است. در نتیجه، این فرضیه پشتیبانی شده است (B به میزان ۰.۸۹۴ در سطح $(p < 0,05)$). روش رگرسیون چندتایی در این پژوهش برای اندازه گیری اعتبار فرضیه های فوق به کار گرفته شده

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره‌وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۷۱ □

است. در این روش، در صورتی که درجه اهمیت در بین مقیاس‌های استاندارد قرار داشته باشد، آنگاه فرضیه H_1 (به جای H_0) پذیرفته شده است و ارتباط قابل توجهی بین متغیرها وجود دارد.

۶. تجزیه و تحلیل داده‌ها

هدف این پژوهش بررسی این موضوع بوده است که آیا مدیریت دانش تاثیر مثبتی بر بهره‌وری سازمانی دارد یا خیر؟ ما یک پرسشنامه‌ای توسعه دادیم و نتایج حاصله پس از تحلیل، ویژگی‌های جدید ساختارهای مدیریت دانش بر مورد مطالعاتی بانک سپه را تایید کرده‌اند. این پژوهش مدلی را برای مدیریت دانش معرفی کرده است که شامل دو ساخت تست تجربی است (دانش ضمنی و صریح و اشتراک گذاری دانش). این مدل دربرگیرنده عواملی چون فرهنگ دانش و عوامل سازمانی است که در بخش مروری بر ادبیات تعریف شده‌اند. این مدل نه تنها اثبات می‌کند که ساختارهای معرفی شده معیارهای خوبی برای تعریف بهره‌وری سازمان هستند بلکه همچنین دربرگیرنده مقیاس قابل اندازه‌گیری است.

نتایج این پژوهش پیامدهای متعددی نیز داشته است. اول این که بازخورد از فعالیت کسب و کار از ساختار نظریه و فرضیه‌های پیشنهادی در پژوهش پشتیبانی می‌کند. مهم‌ترین یافته این است که مولفه‌های مدیریت دانش تاثیر مثبتی بر رقابت پذیری سازمانی و نوآوری دارد که منجر به بهبود بهره‌وری سازمانی می‌شود. به منظور وجود تاثیر مثبت بر بهره‌وری سازمانی، این مولفه‌ها می‌بایست شناسایی، معرفی، توسعه و مدیریت شوند و با فرآیندها و فعالیت‌های سازمانی یکپارچه شوند.

دوم، این پژوهش تجربی ثابت کرده است که مدیریت دانش به شدت به تمایل به اشتراک گذاری کارکنان و فرهنگ دانش موجود تکیه دارد. با این حال، فعال کسب و کار نشان می‌دهد که بسیاری از سازمان‌ها دشواری‌ها در استفاده موثر از فناوری‌های مدیریت دانش را تجربه کرده‌اند. به منظور داشتن تاثیر مثبت بر مولفه‌های دانش، فرهنگ سازمانی نیازمند معرفی از طریق تمایل به اشتراک گذاری کارکنان است. این به معنای آن است که معرفی فرهنگ دانش موفقیت آمیز است و تاثیر مثبتی بر مدیریت دانش دارد تنها اگر توسط تغییرات در نگرش افراد نسبت به تمایل به اشتراک گذاری دانش پشتیبان گیری شود. افزایش تمایل کارکنان برای به اشتراک گذاری به یک سازمان در بهبود فرآیندها کمک می‌کند. مدیریت موثر دانش بدون تغییر قابل توجه رفتاری و فرهنگی قابل

۲۷۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

پیاده سازی نیست. علاوه بر این، اثرات فرهنگ دانش که سازمان ها را از یکدیگر متمایز می کند، مرتبط با راندمان مدیریت دانش هستند. همچنین لازم به توجه است که اشتراک گذاری دانش بر نوآوری و رقابت پذیری سازمانی تاثیرگذار است.

سوم، اگرچه محققان بسیاری ساختارهای مختلفی برای ارزیابی بهتر بهره وری پیشنهاد داده اند، این پژوهش برای شناسایی دو مولفه انجام شده است که در یک بهره وری موفق نقش آفرینی می کنند: نوآوری سازمانی و رقابت پذیری. نتایج به طور واضح نشان می دهد که ساختارهای معرفی شده معیار خوبی را برای ساختار مدیریت دانش ارائه می کند. علاوه بر این، پرسشنامه ساخته شده و استفاده شده در این پژوهش می تواند به استاندارد برای اندازه گیری مفهوم مدیریت دانش تبدیل شود. سازمان ها می توانند از نتایج تحقیق به عنوان یک معیار استفاده کنند.

۷. نتیجه گیری ها

زمان تغییر سریع تکنولوژیکی برای بسیاری از سازمان ها همان زمان مبارزه مستمر برای حفظ یک مزیت رقابتی است. واضح است که دانش به آرامی در حال تبدیل شدن به مهم ترین عامل تولید پس از نیروی کار، زمین و سرمایه است. با این که برخی از شکل های سرمایه ذهنی (فکری) قابل انتقال است، اما دانش درون سازمانی به آسانی قابل انتقال و نسخه برداری نیست. این به معنای آن است که دانش قرار گرفته در ذهن کارکنان قابل از دست رفتن است در صورتی که آن ها تصمیم بگیرند که سازمان را ترک کنند.

مروری بر ادبیات عامل مهم موفقیت مدیریت دانش در بهره وری و رقابت پذیری سازمان را نشان می دهد. این مقاله در حوزه پژوهش مدیریت دانش از طریق درک آن عوامل، رابطه آن ها و نقش هدف دانش در به اشتراک گذاری در دستیابی به بهره وری بهتر کسب و کار سهیم است. همچنین نتایج تحقیقات تجربی نیز اثر مثبت قدرتمند ($B=0,936$) قصد کارکنان بر فعالیت های به اشتراک گذاری دانش سازمانی ($H3$) را تایید کرده است. علاوه بر این، یافته ها از تاثیر دانش ضمنی و صریح بر نوآوری سازمانی ($B=0,839$) و رقابت پذیری ($B=0,884$) پشتیبانی می کنند.

یافته های این پژوهش در بهبود فعالیت های مدیریت دانش سازمانی و موجودیت های دانش آن قابل استفاده است. در نهایت، ما اعتقاد داریم که مدل مفهومی معرفی شده مدیریت دانش و بهره

تاثیر به اشتراک گذاری مدیریت دانش ضمنی بر بهره‌وری سازمانی کارکنان (مورد مطالعاتی بانک سپه) ۲۷۳ □

وری نقطه شروع مفیدی برای دستیابی به دیدگاه عمیقتر برای مفاهیم سازمانی مدیریت دانش و تاثیر آن‌ها بر رقابت‌پذیری و نوآوری سازمانی است. علی‌رغم این که ادعاهایی مبنی بر ارتباط بین قصد به اشتراک‌گذاری و اشتراک‌گذاری دانش وجود دارد، محققان اندکی وجود رابطه بین دانش ضمنی و صریح همانند ماهیت این رابطه را به طور واقعی اثبات کرده‌اند. در این مقاله تاثیر مثبت این عوامل بر نوآوری و رقابت‌پذیری سازمانی که منجر به سطح بالاتر بهره‌وری می‌شود، بررسی و اثبات شده است. این نتیجه‌گیری به عنوان یک نقطه شروع برای مدیرانی قابل به کارگیری است که تمایل به پیاده‌سازی فعالیت‌های مدیریت دانش از طریق سازمان خود را دارند.

منابع

- احدیان، م. (۱۳۹۹). مقدمات تکنولوژی آموزشی. نشر بشری، چاپ ۴۵، تهران.
- ایران‌زاده، س.، و فخیمی‌آذر، س.، و جداری سفیدگری، ا. (۱۳۹۴). بررسی تاثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از روش تحلیل عاملی در موسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز. مدیریت بهره‌وری (فراسوی مدیریت)، ۹ (۳۳)، صص ۲۷-۴۵.
- ایمانی، ع. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سلامت روانی کارکنان نیروی انتظامی استان مرکزی با میزان بهره‌وری نیروی انسانی. فصلنامه دانش انتظامی مرکزی، سال ششم، شماره ۴، صص ۱۰۰-۶۳.
- رئوف اسماعیلی، م.، مشتاقیان ابرقویی، ح. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری سازمانها (مطالعه موردی شرکت هواپیمایی هما در فارس). اولین کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی، مطالعات فرهنگی و اجتماعی، شیراز.
- حسین‌پور، ع.، مصطفی‌پور، ر. حسینی قلقله، ش. (۱۳۹۲). تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی، دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین، گرگان.
- گرایلو، ن.، جعفری، م.، روضه‌ای، م. (۱۳۹۳). بررسی تاثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان انتظامی استان گلستان. فصلنامه علمی دانش انتظامی گلستان، دوره ۵، شماره ۱۸، صص ۴۲-۲۶.
- نیکنام، ح و کردلویی، ح (۱۳۹۶). بررسی تاثیر استفاده از مدیریت دانش بر بهبود بهره‌وری کارکنان اداره کل بهزیستی هرمزگان. ماهنامه پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره ۲، شماره ۱۵، صص. ۸۷-۴۶.

۲۷۴ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی - سال دوازدهم، شماره چهارم، تابستان ۱۴۰۰

- هلالیان مطلق، ف، حسن زاده، م. (۱۳۹۴). نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره‌وری منابع انسانی (مطالعه موردی: مجتمع گازی پارس جنوبی). فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، دوره ۱، شماره ۴، شماره پیاپی ۴، صص ۶۶-۵۱.
- هاشمی، س.ا. (۱۳۹۳). رابطه‌ی بین مدیریت دانش و بهره‌وری با نقش واسطه‌گری فرهنگ سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد. دوماهنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۲۰، شماره پیاپی ۲۰، صص ۱۲۸-۱۱۱.
- Haji Amiri, R., Zamzami Sotoudeh, M, R. (۲۰۱۴). The effect of knowledge management and information technology in education and human resources productivity. Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences, Volume ۴ (۱): pp. ۲۳۷-۲۴۵.
- Kovačič, A, V.V. Bosilj, and A. Lončar, A process-based approach to knowledge management. Economic Research ۲۰۱۶; ۱۹(۲): ۵۳-۶۶.
- Milton N., N. Shadbolt, H. Cottam, and M. Hammersley, Towards a knowledge technology for knowledge management. International Journal of Human-Computer Studies ۱۹۹۹; ۵۱(۳): ۶۱۵-۶۴۱.
- Sher, P.J. and V.C. Lee, Information technology as a facilitator for enhancing dynamic capabilities through knowledge management. Information & Management ۲۰۱۴; ۴۱(۸): ۹۳۳-۹۴۵.
- Tavari, M., M. Sokhakeian, and S.A. Mirnejad, Identification and prioritize the factors affecting the productivity of human resources with madm technique. Journal of Industry Management ۲۰۰۸; ۱(۱): ۱۰۲