



بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری منطقه ۱۷)

عباس حیدری^۱

مهدی کریمی زند^۲

پریسا قربانی*^۳

چکیده

فرهنگ سازمانی موضوعی است که اخیراً به دانش مدیریت و قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است. در بررسی انجام شده توسط گروهی از اندیشمندان علم مدیریت، فرهنگ سازمانی یکی از مؤثرترین عوامل پیشرفت و توسعه کشورها شناخته شده است؛ به طوری که بسیاری از پژوهشگران بر این باور هستند که موفقیت کشور ژاپن در صنعت و مدیریت به دلیل توجه آن‌ها به فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی در راه پیشرفت به شمار آید که باید بررسی شود. هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» بود که بدین منظور ۱۳۷ نفر از کارکنان این سازمان به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند و به پرسشنامه برگرفته از مقاله هربرت نولد (۲۰۱۲) پاسخ دادند. روایی صوری این پرسشنامه به تأیید چند تن از متخصصان این حوزه رسید و میزان پایایی آن نیز به کمک آزمون آلفای کرونباخ تأیید شد. در پایان نتایج پرسشنامه‌های پژوهش به کمک آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی دومتغیره مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی و ابعاد آن با فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$) وجود دارد.

واژگان کلیدی: فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش، عملکرد سازمانی، شهرداری شهر تهران.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱۲/۲۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۳/۲/۲۸.

۱. استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۲. استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۳. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.

۱. مقدمه

فرهنگ سازمانی (مجموعه باورها و ارزش‌هایی که افراد به آن پایبندند) بر نگرش افراد به شغل و سازمان آن‌ها تأثیر می‌گذارد و احساس نگرش کارکنان به شغل و سازمان، ادراک و رفتار کارکنان و همچنین رفتار سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. برخی نظریه‌ها نشان داده است که اگر اساس و معیار رضایت شغلی به بالاترین حد خود برسد لازم است بین نیازهای فردی و فرهنگ سازمانی تجانس وجود داشته باشد (شجاعی، ۱۳۹۰).

فرهنگ سازمانی موضوعی است که اخیراً به دانش مدیریت و قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است. به دنبال نظریه‌ها و پژوهش‌های جدید در مدیریت، فرهنگ سازمانی اهمیت روزافزونی یافته و به یکی از مباحث اصلی و کانونی مدیریت تبدیل است. جمعیت‌شناسان و جامعه‌شناسان و اخیراً روان‌شناسان و حتی اقتصاددانان توجه خاصی به این مبحث نو و مهم مبذول داشته‌اند و در شناسایی نقش و اهمیت آن نظریه‌ها و پژوهش‌های زیادی انجام داده‌اند و در حل مسائل و مشکلات مدیریت به کار گرفته‌اند (سرداری، ۱۳۸۲).

جهانی‌شدن و تنوع نیروی کار، پویایی‌های محیط کار امروزی را متحول کرده است. قواعد تسهیم دانش سنتی، یادگیری و آموزش در سازمان‌ها در حال تغییر است (Bose, 2003). دانش سازمانی معمولاً به دانش ضمنی و دانش آشکار تقسیم می‌شود (Nonaka, 1994). دانش آشکار می‌تواند مکتوب، منتقل و به اشتراک گذاشته شود (Jarrar, 2002) و در منابع دانش ذخیره شود (کالست، ۱۳۸۲). این دانش بر پایه معیارهای عینی است و مشخصه کالاهای عمومی را دارد (کرمی، ۱۳۸۴). نمونه‌های دانش آشکار، پایگاه‌های داده و کتاب‌های راهنما هستند (Duffy, 2000)؛ اما تفسیر و انتقال دانش ضمنی دشوار است (غلامیان و خواجه افضل، ۱۳۸۵)؛ زیرا در ذهن، رفتار و ادراک افراد جای گرفته است (دافی، ۲۰۰۰). این بُعد از دانش در اقدامات ماهرانه ظاهر می‌شود (طیبی و همکاران، ۱۳۹۰). نمونه‌های نوعی دانش ضمنی شهود، بصیرت، عقاید و ارزش‌ها هستند (Cummings, 2003). دانش موجود در اذهان اعضای یک سازمان یکی از مهم‌ترین منابع آن است (نقی‌زاده و الهی، ۱۳۸۹). شماری از پژوهشگران حتی معتقدند که خود سازمان بدنه دانش است (Grant & Baden, 2004) و اهمیت آن فراتر از سایر دارایی‌های مادی همچون منابع طبیعی و مالی است (Quinn et al, 1996). این دارایی‌ها برای هر کسی با شرایط یکسان فراهم است (محمدی استانی و همکاران، ۱۳۹۱) و بنابراین تنها مزیت رقابتی موقتی را ایجاد می‌کنند.

مدیریت دانش عبارت است از: یک فرآیند سازمانی و سامانمند ویژه که در آن هر کسی مجاز به یافتن، سازمان‌دهی، نگهداری، به‌کاربردن، توزیع کردن، انتشار دادن و از نو خلق کردن هر دو نوع دانش ضمنی و آشکار برای کارکنان برای ارتقای عملکرد سازمانی و خلق ارزش است (Alavi &

Leidner, 2001)؛ بنابراین با در نظر گرفتن موارد ذکر شده و همچنین اهمیت عملکرد کارکنان در محیط «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» برای عملکرد بالاتر و ارائه خدمات بهتر، شناسایی تأثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی ضروری به نظر می‌رسد و می‌توان ادعا کرد که دغدغه اصلی پژوهشگر در پژوهش حاضر است و پژوهشگر درصدد آن است تا تأثیر فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی را بررسی کند.

امید است این پژوهش با شناسایی رابطه فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی، افزایش عملکرد کارکنان «شهرداری منطقه ۱۷» و رضایت شهروندان این منطقه را فراهم آورد؛ بنابراین مسئله اصلی پژوهش به صورت زیر است:

آیا بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه معناداری وجود دارد؟

اهداف پژوهش به شرح زیر است:

هدف اصلی: بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران».

اهداف فرعی:

۱. بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران»؛
۲. بررسی رابطه بین آموزش و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران»؛
۳. بررسی رابطه بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران»؛
۴. بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران»؛
۵. بررسی رابطه بین آموزش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران»؛
۶. بررسی رابطه بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران».

فرضیه‌ها

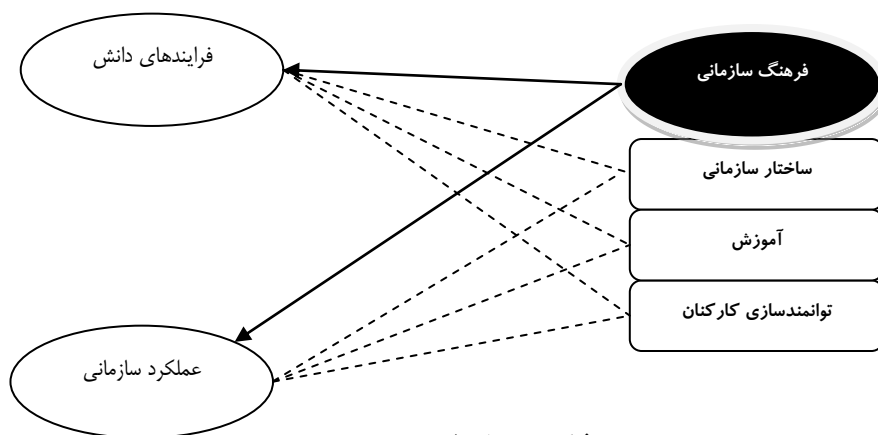
فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد؛
۲. بین آموزش و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد؛
۳. بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد؛
۴. بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد؛

۵. بین آموزش و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد؛
 ۶. بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد.

مدل: مدل پژوهش حاضر به صورت شکل ۱ است.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

جامعه آماری: جامعه آماری عبارت است از: مجموعه‌ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. صفت مشترک صفتی است که در میان همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایزکننده جامعه آماری از سایر جوامع باشد (آذر و مومنی، ۱۳۸۷). جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» است که تعداد آن‌ها ۲۱۲ نفر است؛ بنابراین جامعه آماری دارای ساختاری متجانس و یکپارچه است.

روش‌های بررسی و تحلیل داده‌ها: بررسی و تحلیل داده‌های پژوهش شامل دو بخش به شرح زیر است:

الف. آمار توصیفی: برای توصیف یافته‌ها، از جدول‌ها و نمودارهای فراوانی استفاده می‌شود؛ همچنین به منظور توصیف بهتر داده‌ها از شاخص‌های مرکزی و شاخص‌های پراکندگی بهره گرفته خواهد شد.

ب. **آمار استنباطی:** در این پژوهش از آزمون کلموگروف اسمیرونوف برای تأیید یا عدم تأیید توزیع نرمال بودن داده‌ها به منظور سنجش متغیرها استفاده می‌شود. در این قسمت نتایج تحلیل استنباطی فرضیه‌های پژوهش، به تفکیک گزارش می‌شود. برای استفاده از آزمون‌های پارامتریک در تحلیل داده‌های پژوهش، این داده‌ها باید دارای شرط نرمال بودن توزیع متغیرها باشند که این فرض با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرونوف تحلیل شد و نتایج آن به شرح جدول‌های ۱ است.

جدول ۱: آماره‌های مربوط به آزمون کولموگروف اسمیرونوف

متغیر	فرهنگ سازمانی	فرایند دانش	عملکرد سازمانی
مقداره گولموگروفاسمیرنوف	۱/۰۷۵	۱/۰۲۵	۰/۹۴۳
Sig.	۰/۱۹۸	۰/۲۴۴	۰/۳۳۶

نتایج آزمون کولموگروفاسمیرنوف نشان می‌دهد که توزیع متغیرهای پژوهش نرمال است و در تحلیل فرضیه‌های پژوهش می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. برای مطالعه ارتباط بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن به صورت جدول ۲ است.

جدول ۲: رابطه بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی

متغیرها	۱	۲	۳
فرهنگ سازمانی	۱		
فرایندهای دانش	۰/۶۸۱**	۱	
عملکرد سازمانی	۰/۵۵۱**	۰/۶۸۰**	۱
			P<0/01**

جدول ۲، ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی ۰/۵۵۱ و بین فرهنگ سازمانی و عملکرد سازمانی ۰/۶۸۰ (P=۰/۰۱) است که این آماره‌ها نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» ارتباط مثبت و معناداری (P<0/01) وجود دارد. مثبت بودن

رابطه بین این متغیرها بدین معنا است که با افزایش سطح فرهنگ سازمانی در سطح فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» نیز افزایش روی داده و برعکس این قضیه نیز صادق است.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد: برای پیش‌بینی تغییرات فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷ تهران» از طریق توانمندسازی کارکنان و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۳ و ۴ و نمودار ۱، است.

جدول ۳: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷ تهران

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل‌شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۵۴۴	۰/۳۹۶	۰/۲۹۱	۵۶/۷۷۴	۰/۰۰۰

جدول ۳، ضریب همبستگی بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷ را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، ۰/۵۴۴ و دارای سطح معناداری (P=۰/۰۰۰) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده (۰/۲۹۱)، توانمندسازی کارکنان تأثیر معناداری (P<0/01) بر فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷ تهران» دارد.

جدول ۴: ضریب رگرسیونی توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی‌داری
ضریب ثابت	۱/۶۷۱	۰/۱۷۶		۹/۴۹۳	۰/۰۰۰
توانمندسازی کارکنان	۰/۳۶۹	۰/۰۴۹	۰/۵۴۴	۷/۵۳۵	۰/۰۰۰



نمودار ۱: تأثیر رگرسیونی متغیر توانمندسازی کارکنان بر فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷»

به ازای یک واحد افزایش در میزان توانمندسازی کارکنان، ۰/۳۶۹ واحد در فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله توانمندسازی کارکنان تنظیم کرد:

$$\text{توانمندسازی کارکنان} = ۱/۶۷۱ + (۰/۳۶۹) \times \text{فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷}$$

۲. **بین آموزش و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد:** برای پیش‌بینی تغییرات فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» از طریق آموزش و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۵ و ۶ و نمودار ۲، است

جدول ۵: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر آموزش بر فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل‌شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۵۷۷	۰/۳۳۳	۰/۳۲۸	۶۷/۴۱۵	۰/۰۰۰

جدول ۵، ضریب همبستگی بین آموزش و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷ را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، ۰/۵۷۷ و دارای سطح معناداری ($P=۰/۰۰۰$) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده (۰/۳۲۸)، آموزش تأثیر معناداری ($P<0/01$) بر فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» دارد.

جدول ۶: ضریب رگرسیونی آموزش و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معناداری
ضریب ثابت	۱/۶۸۸	۰/۱۶۰		۱۰/۵۵۴	۰/۰۰۰
آموزش	۰/۳۹۴	۰/۰۴۸	۰/۵۷۷	۸/۲۱۱	۰/۰۰۰



نمودار ۲: تأثیر رگرسیونی متغیر آموزش بر فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

به ازای یک واحد افزایش در میزان آموزش، $0/394$ واحد در فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله آموزش تنظیم کرد:

$$\text{آموزش } (0/394) + 1/688 = \text{فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷}$$

۳. بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد. برای پیش‌بینی تغییرات فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» از طریق ساختار سازمانی و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۷ و ۸ و نمودار ۳، است.

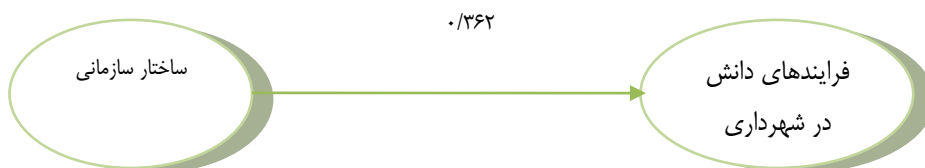
جدول ۷: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر ساختار سازمانی بر فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل‌شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۵۴۳	۰/۲۹۵	۰/۲۹۰	۵۶/۴۸۳	۰/۰۰۰

جدول ۷، ضریب همبستگی بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷ را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، $0/543$ و دارای سطح معناداری $(P=0/000)$ است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده $(0/290)$ ، ساختار سازمانی تأثیر معناداری $(P<0/01)$ بر فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» دارد.

جدول ۸: ضریب رگرسیونی ساختار سازمانی و فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معناداری
ضریب ثابت	۱/۹۸۸	۰/۱۳۶		۱۴/۶۶۸	۰/۰۰۰
ساختار سازمانی	۰/۳۶۲	۰/۰۴۸	۰/۵۴۳	۷/۵۱۶	۰/۰۰۰



نمودار ۳: تأثیر رگرسیونی متغیر ساختار سازمانی بر فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷

به ازای یک واحد افزایش در میزان ساختار سازمانی، $۰/۳۶۲$ واحد در فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله ساختار سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{ساختار سازمانی} = ۱/۹۸۸ + (۰/۳۶۲) \times \text{فرایندهای دانش در شهرداری منطقه ۱۷}$$

۴. بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد: برای پیش‌بینی تغییرات عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» از طریق توانمندسازی کارکنان و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۹ و ۱۰ و نمودار ۴، است.

جدول ۹: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل‌شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۴۲۹	۰/۱۸۴	۰/۱۷۸	۳۰/۴۴۰	۰/۰۰۰

جدول ۹، ضریب همبستگی بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی در «شهرداری

منطقه ۱۷» را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، $0/429$ و دارای سطح معناداری $(P=0/000)$ است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده $(0/178)$ ، توانمندسازی کارکنان تأثیر معناداری $(P<0/01)$ بر عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» دارد.

جدول ۱۰ ضریب رگرسیونی توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معنی‌داری
ضریب ثابت	۱/۳۵۵	۰/۲۲۷		۵/۹۶۷	۰/۰۰۰
توانمندسازی کارکنان	۰/۳۴۹	۰/۰۶۳	۰/۴۲۹	۵/۵۱۷	۰/۰۰۰



نمودار ۴: تأثیر رگرسیونی متغیر توانمندسازی کارکنان بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

به ازای یک واحد افزایش در میزان توانمندسازی کارکنان، $0/349$ واحد در عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله توانمندسازی کارکنان تنظیم کرد:

$$\text{توانمندسازی کارکنان } (0/349) + 1/355 = \text{عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷}$$

۵. **بین آموزش و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد:** برای پیش‌بینی تغییرات عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» از طریق آموزش و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۱۱ و ۱۲ و نمودار ۵ است.

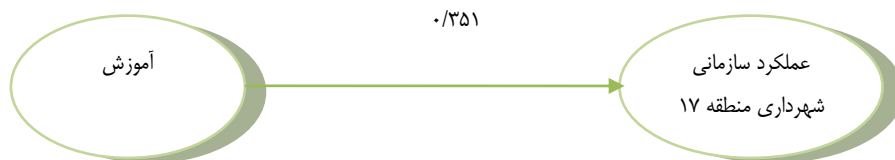
جدول ۱۱: مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر آموزش بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۴۲۹	۰/۱۸۴	۰/۱۷۸	۳۰/۴۶۴	۰/۰۰۰

جدول ۱۱، ضریب همبستگی بین آموزش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، $0/429$ و دارای سطح معناداری ($P=0/000$) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل‌شده ($0/178$)، آموزش تأثیر معناداری ($P<0/01$) بر عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» دارد.

جدول ۱۲ ضریب رگرسیونی آموزش و عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

سطح معناداری	T	بتای استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب رگرسیون	شاخص آماری مدل
$0/000$	۶/۷۹۳		$0/212$	$1/440$	ضریب ثابت
$0/000$	۵/۵۱۹	$0/429$	$0/064$	$0/351$	آموزش



نمودار ۵: تأثیر رگرسیونی متغیر آموزش بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

به ازای یک واحد افزایش در میزان آموزش، $0/351$ واحد در عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷ افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله آموزش را تنظیم کرد:

$$\text{آموزش } (0/351) + 1/440 = \text{عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷}$$

۶. بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد: برای پیش‌بینی تغییرات عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» از طریق ساختار سازمانی و به‌منظور بررسی رابطه بین آن‌ها از رگرسیون خطی دومتغیره استفاده شد که نتایج آن به شرح جدول‌های ۱۳ و ۱۴ و نمودار ۶ است:

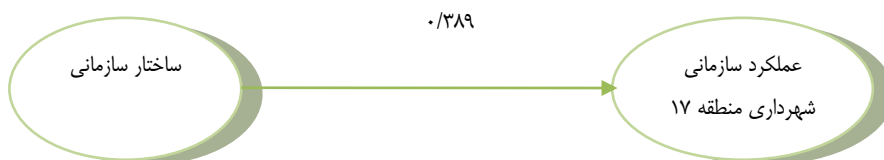
جدول ۱۳: مشخص کننده‌های کلی تحلیل رگرسیونی تأثیر ساختار سازمانی بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل رگرسیون	ضریب همبستگی	R^2	R^2 تعدیل شده	F	سطح معناداری
۱	۰/۴۸۷	۰/۲۳۷	۰/۲۳۱	۴۱/۹۶۶	۰/۰۰۰

جدول ۱۳، ضریب همبستگی بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» را نشان می‌دهد. ضریب همبستگی بین این دو متغیر، ۰/۴۸۷ و دارای سطح معناداری (P=۰/۰۰۰) است. با توجه به مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۲۳۱)، ساختار سازمانی تأثیر معناداری (P<0/01) بر عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» دارد.

جدول ۱۴: ضریب رگرسیونی ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

شاخص آماری مدل	ضرایب رگرسیون	خطای استاندارد	بتای استاندارد	T	سطح معناداری
ضریب ثابت	۱/۵۲۸	۰/۱۶۹		۹/۰۴۳	۰/۰۰۰
ساختار سازمانی	۰/۳۸۹	۰/۰۶۰	۰/۴۸۷	۶/۴۷۸	۰/۰۰۰



نمودار ۶: تأثیر رگرسیونی متغیر ساختار سازمانی بر عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷

به ازای یک واحد افزایش در میزان ساختار سازمانی، ۰/۳۸۹ واحد در عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» افزایش رخ خواهد داد. می‌توان معادله خط رگرسیونی زیر را برای پیش‌بینی عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷»، به‌وسیله ساختار سازمانی تنظیم کرد:

$$\text{ساختار سازمانی} (۰/۳۸۹) + ۱/۵۲۸ = \text{عملکرد سازمانی در شهرداری منطقه ۱۷}$$

نتایج

فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ تهران» رابطه وجود دارد.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین فرهنگ سازمانی، فرایندهای دانش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات گودرزی و همکاران، (۱۳۸۸)، فضلی و علیشاهی (۱۳۹۱)، هولوزکی (۲۰۰۲)، وی هنگ (۲۰۰۵)، لیدنر و همکاران (۲۰۰۶) و لای و همکاران (۲۰۰۷) هم‌راستا است.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد: امروزه توانمندسازی یکی از ابزارهای سودمند ارتقای کیفی کارکنان و افزایش اثربخشی سازمانی تلقی می‌شود. برای کسب موفقیت در محیط در حال تغییر کسب‌وکار امروزی، سازمان‌ها به دانش، نظر، انرژی و خلاقیت کلیه کارکنان، اعم از کارکنان خط‌مقدم تا مدیران سطح بالا، نیازمندند. برای تحقق این امر، سازمان‌ها از طریق توانمندسازی کارکنان به‌منظور تشویق آنان به ابتکار عمل بدون اعمال فشار، ارج نهادن به منافع جمعی سازمان با کمترین نظارت و انجام وظیفه به‌عنوان مالکان سازمان، اقدام می‌کنند. توانمندسازی، مخصوصاً در محیط‌های کاری مجازی که اعضای سازمان از تعاملات رودررو محروم هستند و مجبورند که به‌طور مستقل عمل کنند، بسیار مهم است؛ همچنین توانمندسازی برای حفظ امید و وابستگی کارکنان باقیمانده در زمان‌های کوچک‌سازی سازمان حائز اهمیت است. توانمندسازی، کارکنان را قادر می‌سازد تا در مواجهه با مشکلات و تهدیدها، مقاومت و انعطاف‌پذیری بیشتری داشته باشند که این مهم می‌تواند بر فرایندهای دانش سازمانی تأثیرگذار باشد. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین توانمندسازی کارکنان و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2 \text{adj.} = 0/291$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات رحیمیان و شامی زنجانی (۱۳۹۰)، رستگار (۱۳۸۸) و فیلد (۲۰۰۸) همسو است.

۲. بین آموزش و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد: به‌طور کلی موضوع آموزش کارکنان و اهمیت آن در علوم اداری و مدیریت بعد از جنگ جهانی دوم مورد توجه قرار گرفت. تا آن زمان سازمان‌های معدودی بودند که برای تعلیم و تربیت کارکنان خود سعی کافی مبذول می‌داشتند. در ایران، آموزش کارکنان به شیوه نوین در اواسط دهه ۱۳۱۰ مطرح شد؛ هرچند قبل از آن نیز آموزش کارکنان به‌صورت موردی و پراکنده وجود داشته است. راه‌آهن در سال ۱۳۱۴ و «وزارت پست و تلگراف و تلفن» در سال ۱۳۱۸ آموزشگاه‌هایی را تأسیس کردند تا اینکه در سال ۱۳۲۷ آموزش ضمن خدمت جزو وظایف دولت قرار گرفت و در سال ۱۳۴۲ با تأسیس «شورای عالی اداری کشور»، آموزش ضمن خدمت و تربیت نیروی انسانی وضعیت بهتری پیدا کرد و تا به امروز

تلاش‌هایی در این حوزه صورت می‌گیرد که این مهم نشان‌دهنده اهمیت آموزش کارکنان است. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین آموزش و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2_{adj.} = 0/328$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات بیگزاد و دودمانی ملکی (۱۳۹۰) و لی و چویی (۲۰۰۳) هم‌راستا است.

۳. بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش رابطه وجود دارد: ساختار سازمانی، راه یا شیوه‌ای است که به‌وسیله آن، فعالیت‌های سازمانی تقسیم، سازمان‌دهی و هماهنگ می‌شوند. سازمان‌ها ساختارهایی را به‌وجود می‌آورند تا فعالیت‌های عوامل انجام کار را هماهنگ کرده و اعمال اعضا را کنترل کنند. ساختار سازمانی در نمودار سازمانی نمایان می‌شود. نمودار سازمانی نیز یک نماد قابل‌رویت از کل فعالیت‌ها و فرایندهای سازمان است. متغیرهای زیادی به‌عنوان ابعاد ساختار سازمانی نام برده شده است؛ از آن جمله می‌تواند به اجزای اداری، استقلال، تمرکز، پیچیدگی، تفویض اختیار، تفکیک، رسمیت، انسجام، حرفه‌ای‌شدن، حیطه نظارت، تخصص‌گرایی، استانداردسازی و سطوح سلسله‌مراتب عمودی اشاره کرد. از میان این عوامل، اغلب دانشمندان بر سه بُعد پیچیدگی، رسمیت و تمرکز به‌عنوان ابعاد اصلی سازمان اتفاق نظر دارند و معتقدند که به‌نوعی دیگر ابعاد ساختار سازمانی را دربرمی‌گیرند. این ابعاد می‌تواند باعث تغییر در فرایندهای سازمانی شوند. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین ساختار سازمانی و فرایندهای دانش در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2_{adj.} = 0/290$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات حسینی و همکاران (۱۳۸۹) هم‌سو است.

۴. بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد: با توجه به دگرگونی‌های سریع دانش و معلومات بشری، همه چیز به‌شدت در حال تغییر و تحول است. سازمان‌ها به‌عنوان یک سیستم باز با محیط در تعامل بوده و برای تداوم حیات نیازمند پاسخگویی به تغییرات محیطی هستند. از آنجاکه منابع انسانی مهم‌ترین عامل و محور سازمان‌ها محسوب می‌شوند، تجهیز و آماده‌سازی منابع مزبور برای مواجهه با تغییرات، اهمیت ویژه‌ای دارد و کلیه سازمان‌ها با هر نوع مأموریتی باید بیشترین سرمایه، وقت و برنامه را به پرورش و توانمندسازی انسان‌ها در ابعاد مختلف اختصاص دهند زیرا این مهم باعث بهبود عملکرد سازمانی خواهد شد. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین توانمندسازی کارکنان و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2_{adj.} = 0/178$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات کرمی (۱۳۸۴)، داونپورت و همکاران (۱۹۹۵) و گوپتا و گوین دارجان (۲۰۰۰) هم‌راستا است.

۵. **بین آموزش و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد:** آموزش کارکنان برای تسهیل یادگیری در آنان است. از یادگیری تعریف‌های زیادی ارائه شده است؛ اما تعریفی که در این میان شناخته‌تر است، بیان می‌دارد که یادگیری فرآیند ایجاد تغییر نسبتاً پایدار در رفتاری که حاصل تجربه است. این مهم باعث بهبود عملکرد سازمانی شرکت‌ها و سازمان‌ها خواهد شد. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین آموزش و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2 \text{adj.} = 0/178$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات حسینی (۱۳۸۵) همسو است.

۶. **بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد:** ساختار سازمانی، تجلی تفکر سیستمی است. سازمان مرکب از عناصر، روابط بین عناصر و ساختار روابط به‌عنوان یک کلیت است که یک واحد را تشکیل می‌دهد و نوع و ساختار آن بر عملکرد سازمان تأثیرگذار خواهد بود. نتایج پژوهش حاضر نیز نشان داد که بین ساختار سازمانی و عملکرد سازمانی در «شهرداری منطقه ۱۷» رابطه مثبت و معناداری ($P < 0/01$; $R^2 \text{adj.} = 0/231$) وجود دارد. این یافته با نتایج مطالعات دی لانگ و فاهی (۲۰۰۰) همراستا است.

پیشنهادها

پیشنهادهای اجرایی

۱. کارکنان سعی کنند در کارهای خود درگیر و فعال بوده و به موفقیت‌های سازمانی خود و همکاران متعهد باشند؛
۲. در سازمان، کارکنان ویژه‌ای مسئول کسب دانش از منابع خارجی شوند؛
۳. برنامه‌ریزی کاری مداوم شود و همه تا اندازه‌ای در دستیابی به موفقیت، درگیر شوند.

پیشنهادهای پژوهشی

۱. درباره عوامل مؤثر بر ساختار سازمانی «کارکنان شهرداری منطقه ۱۷» مطالعه‌ای صورت پذیرد.
۲. درباره تأثیر فرایندهای دانش بر ریسک‌پذیری مالی مدیران «شهرداری منطقه ۱۷» مطالعه‌ای صورت پذیرد.

محدودیت‌ها: جامعه مورد مطالعه حاضر تنها شامل کارکنان «شهرداری منطقه ۱۷ شهر تهران» است و تعمیم نتایج باید با احتیاط صورت پذیرد؛ همچنین پرسشنامه خود یک محدودیت تلقی می‌شود؛ زیرا نگرش افراد را بررسی می‌کند و نه واقعیت را.

منابع

۱. ایران نژاد پاریزی، مهدی، (۱۳۷۸). *روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی*، تهران، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۲. آذر، عادل و مؤمنی، منصور، (۱۳۸۷). *آمار و کاربرد آن در مدیریت*، جلد دوم، تهران، انتشارات سمت.
۳. سرداری، احمد (۱۳۸۲). «بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی در مراکز علمی-پژوهشی و استنباط وزارت علوم»، *تحقیقات و فناوری. کمال مدیریت*، ۲(۳)، ۵-۱۴.
۴. شجاعی، مرضیه. (۱۳۹۰). «تعاونی‌ها و آسیب‌شناسی موانع و مشکلات». *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۲۶(۵)، ۱۳۸-۱۲۱.
۵. طیبی، سیدجمال الدین؛ نصیری پور، امیراشکان؛ آقابابا، سارا؛ نبی پورجعفرآباد، نسیم. (۱۳۹۰). «مطالعه ارکان مدیریت دانش در بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی ایران». *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۸(۴) (پیاپی ۲۰)، ۴۶۹-۴۷۸.
۶. علی احمدی، علیرضا، (۱۳۸۳). *شناخت فرهنگ، فرهنگ سازمانی و مدیریت بر آن*. نشر تولید دانش.
۷. علی احمدی، علیرضا؛ سعید نهایی، وحید. (۱۳۸۶). *توصیفی جامع از روش‌های تحقیق*. تهران: انتشارات تولید دانش.
۸. غلامیان، محمدرضا؛ خواجه افضل، مریم. (۱۳۸۵). *مدیریت دانش در ارتباط با مشتری*. ماهنامه تدبیر، شماره ۱۷۸.
۹. کرمی، ابوالفضل، (۱۳۸۴). «تدوین ابزار سنجش راهبردهای یادگیری و مطالعه و تعیین رابطه آن با پیشرفت تحصیلی». *مجله روانشناسی*، ۳۶، ۳۹۹-۴۱۱.
۱۰. محمدی استانی، مرتضی؛ شعبانی، احمد؛ رجایی پور، سعید. (۱۳۹۱). «وضعیت استقرار مدیریت دانش بین کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان». *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی*، ۱۲(۳) (پیاپی ۴۱)، ۱۶۷-۱۷۵.
۱۱. نقی‌زاده، رضا؛ الهی، شعبان. (۱۳۸۹). «مدیریت دانش فن نوآوری؛ چارچوبی جدید برای مدیریت یکپارچه دانش، فناوری و نوآوری، (مطالعه موردی از صنایع دارویی و پوشاک)». *توسعه فناوری صنعتی*، ۵(۱۶)، ۳۹-۴۸.
12. Alavi, M., Leidner, D. (2001). "Knowledge management and knowledge management systems :conceptual foundations and research issues". *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
13. Bose , S. (2003). "Application of Knowledge Management Techniques in Customer relationship Management". *Journal of Knowledge and Process Management* ,10(1), 3 – 17.
14. Cummings, J. (2003). "Knowledge sharing: a review of the literature". available at:<http://inweb18.worldbank.org/oed/oeddoelib.nsf/DocUNIDView> (accessed March 12).
15. Duffy, J. (2000). "Something funny is happening on the way to knowledge management". *Information Management Journal*, 34(4), 64-8.

16. Grant, R (1999). "Toward a knowledge based theory of the firm". *Strategic Management Journal*, 17, .109-23.
17. Grant, R.M., Baden-Fuller, C. (2004). "A knowledge accessing theory of strategic alliances". *Journal of Management Studies*, 41(1), 61-84.
18. Nonaka & Takeuchi (1995). **The Knowledge-Creating Company**. Oxford University Press.
19. Nonaka, I. (1994). "A dynamic theory of organizational knowledge creation". **Organization Science**, 5(1), 14-37.
20. Nonaka, T. (1994). **The Knowledge-Creating Company**. Oxford University Press.
21. Queen, R.E. (1985). "Transformation Of Organizational Culture: A Competing Values Perspective", In P. Frost, et, al. (Eds), *Organizational Culture*, Sage Publications. Inc, Beverly Hill, CA.
22. Quinn, J., Andersen, P., Finkelstein, S. (1996). "Managing professional intellect: making the most of the best". **Harvard Business Review**, 74(2), 73-80.