

رابطه دانش سازمانی کارکنان و توان رقابتی بانک سرمایه (مورد مطالعه: شعب شمال شهر تهران)

* هادی رزقی شیرسوار

** حسین محمدسمسار

پذیرش: ۹۸/۴/۴

دریافت: ۹۷/۸/۱۱

چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه دانش سازمانی کارکنان و توان رقابتی بانک سرمایه (مورد مطالعه شعب شمال شهر تهران) می‌باشد. تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل ۲۷۰ نفر از کارمندان و مدیران و مسئولان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران می‌باشد. حجم نمونه ما در این تحقیق ۱۶۰ نفر (طبق جدول مورگان) می‌باشد و در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده اقدام به انتخاب نمونه مورد پژوهش شده است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه ۱۹ سوالی دانش سازمانی و پرسشنامه ۱۱ سوالی توان رقابتی می‌باشد. روایی ابزار پژوهش بصورت صوری مورد تأیید واقع شده است. پایایی پرسشنامه‌های پژوهش نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ بالاتر از ۰٫۷ بدست آمد و به تأیید رسید. نتایج حاصل از اجرای پژوهش نشان داد بین مؤلفه‌های سه گانه دانش سازمانی و توان رقابتی رابطه مثبت و مستقیم وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از اجرای معادلات ساختاری نشان داد بالاترین ضریب مسیر مربوط به توانمندی فناورانه و توان رقابتی و در جایگاه دوم توانمندی ساختاری با توان رقابتی و در نهایت توانمندی فرهنگی و توان رقابتی می‌باشد.

واژگان کلیدی: توان رقابتی، توانمندی ساختاری، توانمندی فناورانه، توانمندی فرهنگی.

* استادیار، گروه مدیریت آموزشی، واحد گرمسار، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: rezghih@yahoo.com

** کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، واحد الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

عصر کنونی که به عصر اطلاعات و دانش موسوم شده است، مزیت اصلی آن در سرمایه دانشی نهفته است. هم‌اکنون بزرگ‌ترین سازمان‌های دنیا، برتری اصلی خود را نه در دارایی‌های انباشته، بلکه در «دانش در جریان فرآیندهای کاری خود» می‌دانند. سازمان‌ها در طی سال‌ها و با انجام فعالیت‌های مختلف به تجارب و دانشی دست پیدا می‌کنند که بسیار ارزشمند است و در آینده آنها را جهت انجام هرچه بهتر فرآیندهای سازمانی یاری می‌کند. این دانش که اصطلاحاً دانش سازمانی نامیده می‌شود، ناشی از انجام پروژه‌ها و طرح‌های مختلف، روبه‌رو شدن با مشکلات و موقعیت‌های جدید حرفه‌ای و یا ابتکارات انجام شده در جهت تسریع یک روند کاری است؛ بنابراین دانش سازمانی از سرمایه‌های اصلی هر سازمان محسوب می‌شود و نیازمند مدیریت است و بیشترین تأثیر را بر جلوگیری از تکرار اشتباهات گذشته دارد (قاسمی، ۱۳۹۲). راهبرد مدیریت دانش یک شرکت باید منعکس‌کننده مزیت رقابتی باشد. راهبردی که انتخاب می‌شود باید منجر به خلق ارزش برای مشتریان و ایجاد سودآوری شود و متمرکز بر این باشد که کارکنان شرکت چگونه به خلق ارزش و ایجاد تمایز کمک کنند. بهترین راه تحقق شایستگی در بازارهای جهانی برنامه‌ریزی و ارتقای شایستگی‌های محوری است. اقتصاد دانش‌محور نه تنها تجارب کارکنان را دچار تغییر کرده است بلکه سازمان‌ها و کشورها نیز باید درمورد راهبردهای اقتصادی و رقابتی خویش تجدیدنظر کنند. اینکه چگونه یک فرد، یک سازمان، یک صنعت و یک کشور قادر باشد، دانش را به دست آورد و به کار بندد، به عاملی کلیدی در رقابت تبدیل شده است. دراکر به درستی خاطر نشان ساخت که ارزشمندترین دارایی شرکت‌ها در قرن بیست‌ویکم، دانش و دانشکاران^۱ آنها هستند. در چنین محیطی، توانایی شرکت در بهره‌گیری از دارایی‌های ناملموس، بسیار مهم‌تر و حیاتی‌تر از توانایی‌اش در مدیریت و سرمایه‌گذاری پیرامون دارایی‌های ملموس و فیزیکی است (زندحسامی، آشتیانی‌پور و نساپور، ۱۳۹۳).

خوب مدیریت کردن دانش سازمانی این قابلیت را دارد تا

ارزش زیادی خلق کند؛ اما فقط به شرط اینکه با راهبرد کلان و تصمیمات راهبردی شرکت، مرتبط باشد. مدیریت دانش، آخرین راهبرد در افزایش قدرت رقابتی سازمان است. داستان استفان دنینگ^۲ در مورد بانک جهانی، نمونه بارز چنین ارتباطی است. وی شرح می‌دهد که چگونه یک سازمان عظیم‌الجثه و به شدت بوروکراتیک، دانش را به کار گرفت و تمام راهبردهایش را تغییر داد. این تغییر راهبرد از یک سازمان مالی به یک سازمان دانش‌محور نمونه‌ی بارزی است که تغییرات حاصل از پذیرفتن و به کار گرفتن مدیریت دانش را به خوبی به تصویر می‌کشد. مفهوم در نظر گرفتن و مواجهه با دانش سازمانی به مثابه یک دارایی راهبردی ارزشمند، اخیراً به شدت رایج شده است. اقدامات در زمینه مدیریت دانش، ابتدا بر توسعه کاربردهای جدید در فناوری اطلاعات متمرکز بود و ارتباط بین دانش و راهبرد تجاری معمولاً نادیده گرفته می‌شد (مهديه، ۱۳۸۹). از دیدگاه نوآوری، در سازمان‌های امروزی، خلاقیت و نوآوری نقش مهمی در تدوین استراتژی کسب‌وکار دارد. در سناریوهای امروز سازمان، تنها حفظ منابع و قابلیت‌ها، مبنای مزیت رقابتی نیست؛ بلکه توانایی ترکیب منابع از طریق روش‌های جدید و متفاوت برای خلق قابلیت‌های بنیادین، ملاک و معیار تلقی خواهد شد. این عمل تنها از طریق تفکر خلاق و نوآوری حاصل خواهد شد. این نوآوری‌ها نتیجه به کارگیری دانش است (محمدی فاتح، سبحانی و محمدی، ۱۳۸۹). با وجود اینکه دانش، منبعی برای بقای سازمان‌ها به نظر می‌رسد؛ اما هنوز هم بسیاری از سازمان‌ها به طور جدی به مدیریت آن توجه نکرده‌اند. براین اساس توجه به دانش کارکنان سازمان، از اهمیت بالایی برخوردار است. مشارکت در دانش افرادی که در سازمان مشغول به کار هستند، یکی از راهبردهای مهم و مؤثر در افزایش بهره‌وری سازمانی به شمار می‌آید. مدیریت کردن دانش یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شرکت‌ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان‌ها دانش خود را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه‌بندی شرکت‌ها در گزارش خود گزارش می‌کنند (عربی، ۱۳۹۰). گرانت^۳ سعی کرد تا دیدگاه

^۱. Grant

^۱. Knowledge worker

^۲. Stephen Denning

با محوریت دانش را اجرا می‌کند و به جای ساختارهای سنتی و خشک، ساختارهایی را توسعه می‌دهند که مشوق و توسعه دهنده نگرش‌های نوآوری، وظیفه‌ای و مشارکتی می‌باشند. استفاده از اطلاعات، معلومات و دانش سازمانی کارکنان در بخش‌های مختلف فرایندهای سازمانی باعث ارتقا عملکرد و افزایش توان رقابتی موسسات و بنگاه‌های اقتصادی می‌شود. از این میان اطلاعات و دانش درون و برون سازمانی مهمترین منبعی است که همواره چرخ سازمان‌ها به دست آن می‌چرخد و پیشرفت و تداوم سازمان‌ها به میزان توانمندی و کاربردی نمودن آنان بستگی دارد. در واقع توانمندی‌سازی بر آن است که با ایجاد علاقه و انگیزش و آموزش قابلیت‌ها و شایستگی‌های کارکنان را بیرواند و تحقق اهداف سازمان را بر عهده افراد توانمند بگذارد. پیتر دراگر (۱۹۹۸) معتقد است که عصر حاضر، عصر کارهای دانش بر است و با ارزشترین دارایی یک سازمان در عصر حاضر دانش سازمانی آن سازمان به عنوان یک عامل استراتژیک دانشگران مطرح هستند (زارعی، ۱۳۹۱). بیشتر مدیران، دانش را عامل اساسی بقای سازمان قلمداد می‌کنند (قلیچلی و حکیمی‌تهرانی، ۱۳۹۲؛ شینگ و دیگران، ۲۰۱۳). نقش رقابتی دانش به اهمیت مدیریت دانش افزوده است؛ به طوری که بیشتر کشورهای توسعه یافته، دانش را عامل دستیابی به قدرت می‌دانند و وجود آن را جزء شاخص‌های توسعه‌یافتگی خود به حساب می‌آورند (رستمی‌گومه، ۱۳۹۲؛ جوهانیسن و اولسن^۲، ۲۰۰۹). باید اذعان داشت در فضای رقابتی امروز، شاید وظیفه‌های حساس‌تر و حیاتی‌تر از مدیریت دانش سازمانی برای مدیران وجود نداشته باشد (مکی، ۱۳۸۵). مدیریت دانش، شامل خلق دانش، کسب دانش، ذخیره‌سازی دانش، انتشار و به اشتراک‌گذاری دانش و بالاخره به کارگیری دانش است (شرکت مشاوران توسعه آینده، گروه مدیریت دانش، ۱۳۸۸؛ کیوی، ۲۰۰۰). مدیریت دانش، رشته‌ای است علمی که با تکیه بر حمایت دوجانبه (رقابت و حمایت هم‌زمان عرضه شده و دریافت‌کننده اطلاعات و دانش) ایجاد، تصرف، سازماندهی و استفاده از اطلاعات را تشویق و تقویت می‌کند. توانایی سازمان برای خلق، تسهیم کردن و به کارگیری دانش موجود در محصولات، فرآیندها و نیروی انسانی به منظور

دانش محور به شرکت را توسعه دهد و دانش را آن چیزی که دانسته می‌شود، تعریف کرد. وی معتقد است نقش اصلی شرکت آن است تا دانش کارکنان را با کالاها و خدمات ادغام و یکپارچه نماید، در نتیجه وظیفه اصلی مدیریت، هماهنگ کردن فرایند یکپارچه‌سازی دانش است (قلیچلی و حکیمی‌تهرانی، ۱۳۹۲).

نتیجه دیدگاه منبع محور به شرکت، توسعه دیدگاه دانش محور^۱ به شرکت است که فرض می‌کند دانش (چیستی و چرایی دانش^۲)، مهم‌ترین منبع شرکت است. این دیدگاه مفاهیم دانش فردی، یادگیری سازمانی، تبدیل یک شکل دانش به دیگری و رویه‌های ثابت و تکراری سازمانی را به مثابه عوامل بالقوه خلق مزیت رقابتی، بازنگری می‌کند. این دیدگاه، توجه خاصی به تسهیم دانش دارد و اذعان می‌دارد که تسهیم دانش ضمنی که اساس مزیت رقابتی است، بسیار دشوار است. دیدگاه دانش محور به شرکت، دیدگاه تازه‌ای به تجزیه و تحلیل و درک تشریک مساعی درون سازمانی دارد و منافع بیشتری را نسبت به رویکرد سنتی هزینه مبادلات به همراه دارد. به علاوه دیدگاه دانش محور به شرکت، آموزه‌هایی را نیز برای مسائل راهبردی و مدیریتی که از این تشریک مساعی نشأت می‌گیرند، پیشنهاد می‌کند (مه‌دیه، ۱۳۸۹). مهمترین عامل بهره‌وری در سازمان‌ها و در نهایت کل جامعه استفاده از دانش و مدیریت دانش در سازمان‌هاست. تردیدی نیست که شکوفایی هر جامعه‌ای در بهبود و پرورش دانش سازمانی نهفته است. و بدین سبب است که مسئولان سازمان‌ها با یاری متخصصان حوزه‌های فناوری اطلاعات و مدیریت دانش توجه خاصی را به کاربردی نمودن دانش در درون سازمان‌ها و بهره‌گیری در امور برون سازمانی مبذول می‌دارند. سراسر زندگی امروزی انسان توأم با تحولات و دگرگونی‌های شگفت‌انگیز و پیچیده می‌باشد. در این محیط جدید و دایم‌التغییر سازمان‌ها به عنوان زیر مجموعه‌ای از این محیط تحت تأثیر این تحولات و دگرگونی‌ها قرار می‌گیرند و برای اینکه بتوانند در این دنیای رقابتی خودشان را حفظ کنند و از گردونه رقابت‌ها خارج نشوند عنصر اصلی مدیریت دانش در سازمان می‌باشد. اکنون مدیریت منابع اطلاعاتی و دانش‌ساز شيوه‌های نوین مدیریت

^۲. Johannessen & Olsen

^۱. knowledge- based view of the firm

^۲. know-how and know- what

دانش؟ به طور خودکار و همزمان، دانش پیشرفته را همه فرآیندها بدون نیروی خاص مدیریت دانش، وارد، جذب و صادر می‌کند. جاسینسکاس، اسواگزینه و سیماناویکوس^۷ (۲۰۱۵) در تحقیقی با نام «تأثیر مدیریت دانش بر توان رقابتی شرکت‌های لتونیایی» با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه، ۱۰۹ نفر از کارکنان دو شرکت در لیتوانی اظهار داشتند که مدیریت دانش اثر مثبتی بر توان رقابتی کارکنان و شرکت‌ها دارد؛ به ویژه در خصوص کارکنان، بیشترین تأثیر را بر خدمات و محصولات تولید شده دارد؛ در واقع دانشی که کارکنان از خدمات و محصولات تولیدی دارند، باعث بالا بردن توان رقابتی شرکت‌ها می‌شود؛ همچنین این دانش و مهارت‌ها رابطه مستقیمی با رضایت و نیاز مشتریان دارند. از مؤلفه‌های مدیریت دانش، ساختار و فرهنگ سازمانی و منابع انسانی بیشترین تأثیر را بر توانایی رقابتی شرکت‌ها دارد. یافته‌های دیگر در خصوص انواع دانش نشان داد، که دانش ضمنی تأثیر بالایی بر توان رقابتی شرکت‌ها دارد. حسین و دیگران (۲۰۱۵) در پژوهشی تحت عنوان «اولویت‌های رقابتی و مدیریت دانش: ارزیابی تجربی شرکت‌های تولیدی در امارات متحده عربی» که ابزار پرسشنامه و با استفاده از روش‌های تصمیم‌گیری چند معیاره (فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، ای.اچ.پی.)، ویژگی‌های مدیریت دانش را به منظور قابلیت‌های رقابتی شرکت‌های تولیدی کوچک و بزرگ آلومینیوم شناسایی کردند. ویژگی‌های مدیریت دانش در این پژوهش، «دانستن-چه چیزی»^۸، «دانستن-چرا»^۹ و «دانستن-چطور»^{۱۰} و اولویت‌های رقابتی عملیاتی، هزینه، کیفیت، انعطاف‌پذیری و تحویل هستند. یافته‌های حاصل از این پژوهش گویای آن است که هر دو شرکت‌های بزرگ و کوچک دانش سازمانی را اولویت رقابتی خود می‌دانند؛ اما شرکت‌های تولیدی بزرگ، تأکید زیادی به ویژگی‌های دانش «دانستن-چرا» از میان همه چهار اولویت‌های رقابتی به منظور جلب توجه مشتریان دارند. در حالی که شرکت‌های تولیدی کوچک تأکید بیشتری بر ویژگی دانش «دانستن-چه چیزی» با تمرکز بر دو اولویت رقابتی

افزایش بهره‌وری محیط کار و کاهش فعالیت‌هایی که سبب دوباره‌کاری می‌شوند، مدیریت دانش سازمانی نام دارد. این موضوع در حال حاضر، تبدیل به یکی از مهم‌ترین مسئله بسیاری از سازمان‌های موفق شده است (مکی، ۱۳۸۵). سازمانی که به خوبی این فرآیندها را مدیریت می‌کند، سازمانی دانشی یا دانش‌محور است. در چنین سازمانی، ارزش پرسنل سازمان دیگر به قدرت بدنی یا حتی نظم و انضباط کاری نیست، بلکه به توانایی آنها در انجام فعالیت‌های دانشی است. به این نوع پرسنل، عنوان کلی دانش کار، کارکنان دانش‌گر یا دانش‌محور^۱ اطلاق می‌شود (شرکت مشاوران توسعه آینده، گروه مدیریت دانش، ۱۳۸۵). دانش کارکنان ممکن است موجب ایجاد رقابت میان آنها شود؛ بنابراین با توجه به اهمیت دانش و مدیریت دانش سازمانی، این پژوهش بر آن است رابطه میان دانش سازمانی و توان رقابتی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه را ارزیابی نماید. لی، چن و چن^۲ (۲۰۱۵) در مقاله‌ای با نام «اشکال مناسب سازمانی برای مدیریت دانش به منظور به دست آوردن مزیت رقابتی پایدار در صنعت انرژی تجدیدپذیر» در سطوح مختلف زنجیره تأمین در پنج سازمان در چین را با استفاده از پرسشنامه ارائه دادند. این اشکال در پنج چرخه دانش جریان در سازمان که بر مزیت رقابتی سازمان‌ها تأثیرگذارند، عبارتند از: ۱. عملکرد مدیریت دانش متوالی^۳؛ شامل چهار مرحله کسب، فراهم‌آوری، ایجاد و گسترش دانش ۲. عملکرد مدیریت دانش اصلی^۴؛ (مأموران ارشد دانش) تیمی از متخصصان که همه فعالیت‌های مربوط به مدیریت دانش را برای پروژه‌ها انجام می‌دهند. ۳. نیروی کار مدیریت دانش پروژه‌های غیرمتمرکز؛ اختصاص دادن فعالیت‌های مرتبط به مدیریت دانش به سطح‌های مختلف پروژه و قرار دادن مدیری برای هر وظیفه به نام تحلیل‌گر پروژه. ۴. سلول‌های کارکردی مدیریت دانش جا افتاده^۵؛ واحد سازمانی رسمی برای فرآیند مدیریت دانش وجود ندارد و رئیس کارکردی بخش‌های ویژه که مسئولیت گسترش دانش را به عهده دارند. ۵. عملکرد ماتریس مدیریت

۶. Matrix KM function

۷. Jasinskis, Svagzdiene & Simanavicius

۸. Know-What

۹. Know-Why

۱۰. Know-How

۱. Knowledge Worker

۲. Lee, Chen & Chen

۳. Sequential KM function

۴. Central KM function

۵. Functionally located KM cells

کیفیت و انعطاف‌پذیری دارند. کوشوها و راثو^۱ (۲۰۱۵) در تحقیقی تحت عنوان «نقش تلفیق زیرساخت مدیریت دانش و راهبرد مدیریت دانش برای تقویت رقابت فردی: مفهوم‌سازی توانمند فرآیند دانش» روابط میان زیرساخت مدیریت دانش، راهبرد مدیریت دانش، فرآیند مدیریت دانش و رقابت فردی را در متون مربوطه یا روش مرور نظام‌مند ارزیابی کردند. زیرساخت‌های مدیریت دانش، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات و منابع انسانی هستند که از طریق ابعاد فرعی همکاری، اعتماد، فرهنگ یادگیری، تمرکز، رسمیت و پشتیبانی فناوری اطلاعات، فرآیندهای مدیریت دانش را تقویت می‌کنند. یافته‌های حاصل از این تحقیق بیانگر آن است که تلفیق فرآیندهای مدیریت دانش و عناصر آن به قابلیت‌های رقابتی افراد می‌افزاید. راهبردها، فرآیندها و فناوری‌های مختلف، منجر می‌شود که قابلیت‌های دانش، اهرم مؤثری در سازمان‌ها شوند. احمد، بوسا و اسچپرس^۲ (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «حمایت کردن از مزیت رقابت سازمانی: دیدگاه ریزشی^۳ دانش» در یک مطالعه میدانی و به روش کیفی و با مصاحبه از مدیران ارشد، بررسی کردند که چطور و تا چه میزان این مکانیسم‌ها در ۱۱ سازمان دانش متمرکز^۴ متوسط تا بزرگ در استرالیا مستقر شدند. یافته‌های این پژوهش نشان داد، هیچ شواهدی از رویکرد مدیریت جامع و نظام‌مند برای شناسایی و حمایت از دارایی‌های سازمان وجود ندارد. رویکردهای موجود، اغلب اتفاقی و از پایین به بالا بود که مسئولیت آن به صاحبان شخصی دانش واگذار می‌شد. دومین یافته، نگرانی‌ها دربارهٔ محرمانه بودن داده‌های عملیاتی سازمان (مانند اطلاعات مشتریان) است که اغلب توجه مدیریتی به حمایت کردن دارایی‌های اطلاعاتی و دانشی خود سازمان را رد می‌کند. در حمایت از دارایی‌های اطلاعاتی و دانشی سازمان، چهار مکانیزم با هم آمیخته شدند که عبارتند از: ابتکارات مدیریت در سطح نظام‌مند، فرآیندهای حمایتی دانش در سطح عملیاتی، زیرساخت‌های فناوری و ساختارهای حقوقی. این مکانیزم‌ها براساس ماهیت عملیاتی سازمان‌ها و منابع رقابتی آنها متفاوت است. دسی و

همکارانش^۵ (۲۰۱۴) در مقاله‌ای با نام «چگونه کسب‌وکار متعلق به خانواده‌های کوچک ممکن است با فروشگاه‌های بزرگ خرده‌فروشی به رقابت بپردازند: دانش ضمنی و تطابق ادراکی در میان صاحبان-مدیران و مشتریان» در دو شرکت متعلق به خانواده‌های کوچک در ایتالیا، به این نتیجه رسیدند که دانش ضمنی مدیران و صاحبان ابزار مهم رقابتی برای این کسب‌وکارهای کوچک خانوادگی هستند؛ آنها با استفاده از این دانش، قادر خواهند بود نیازهای مشتریان را پیش‌بینی نمایند و منجر به تولید محصولات جدید و در نتیجه جذب مشتریان جدید خواهد بود. آندریوا و کیانتو^۶ (۲۰۱۲) در تحقیقی با نام «آیا مدیریت دانش، موضوع مهمی است؟ ارتباط مدیریت دانش، رقابت و کارایی اقتصادی» سعی دارند، رابطهٔ بین فعالیت‌های مدیریت دانش، رقابت سازمان‌ها و کارایی اقتصادی را با استفاده از مدل معادلات ساختاری در ۲۳۴ شرکت از سه کشور فنلاند، روسیه و چین بررسی نمایند. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که چهارچوب و مؤلفه‌های مدیریت دانش، شامل مدیریت منابع انسانی، فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی است. فرضیه‌های پژوهش نشان داد، مؤلفه‌های نام‌بردهٔ مدیریت دانش، ارتباط بسیار قوی و تأثیر چشم‌گیری بر کارایی اقتصادی و رقابت سازمان‌ها دارد. آرزمجو، قاسمی‌نژاد و طیار (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «اثر توانمندی‌های سازمانی بر عملکرد رقابتی با توجه به نقش میانجی مدیریت دانش»، نقش و تأثیر توانمندی‌ها با در نظر گرفتن نقش میانجی مدیریت دانش در ارتقای عملکرد رقابتی سازمان تشریح و بررسی شده است. جامعه آماری تحقیق شامل مدیران و کارشناسان ستادیک شرکت بیمهٔ خصوصی به تعداد ۲۰۰ نفر است که از روش تمام‌شماری و ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. به‌منظور آزمون فرضیات و برازش مدل تحقیق از روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. یافته‌های تحقیق تأثیر میانجی مدیریت دانش را تأیید می‌کند. زندحسامی، آشتیانی و پورخلیل (۱۳۹۳) در مقالهٔ خود تحت عنوان «بررسی میزان تأثیر ابعاد مدیریت دانش در ارتقای قدرت رقابت‌پذیری سازمان‌های کوچک و

^۴. Knowledge-intensive Organizations

^۵. Dessi

^۶. Andreeva & Kianto

^۱. Kushwaha & Rao

^۲. Ahmad, Bosua & Scheepers

^۳. knowledge leakage perspective

با توجه به عنوان تحقیق اهداف و فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

هدف اصلی

بررسی رابطه بین دانش سازمانی و توان رقابتی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران

اهداف فرعی

بررسی رابطه بین مؤلفه توانمندی فرهنگی و توان رقابتی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران

بررسی رابطه بین توانمندی ساختاری و توان رقابتی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران

بررسی رابطه بین توانمندی فناورانه و توان رقابتی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران

فرضیه اصلی

بین دانش سازمانی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران و توان رقابتی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

بین مؤلفه توانمندی فرهنگی و توان رقابتی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین مؤلفه توانمندی ساختاری و توان رقابتی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

بین مؤلفه توانمندی فناورانه و توان رقابتی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

روش پژوهش

تحقیق حاضر از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل ۲۷۰ نفر از کارمندان و مدیران و مسئولان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران می‌باشد. حجم نمونه ما در این تحقیق ۱۶۰ نفر (طبق جدول مورگان) می‌باشد و در این تحقیق از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه ۱۹ سوالی دانش سازمانی و پرسشنامه ۱۳ سوالی توان رقابتی می‌باشد.

متوسط» به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر رقابت‌پذیری در سطح سازمان‌های کوچک و متوسط پرداختند. این پژوهش با هدف کشف رابطه مدیریت دانش و رقابت‌پذیری سازمان به استخراج ابعاد مختلف مدیریت دانش پرداخته و با بررسی میزان تأثیر آنها بر ابعاد رقابت‌پذیری و همچنین اولویت‌بندی این ابعاد به ضرورت توجه به مدیریت دانش برای ارتقای رقابت‌پذیری اشاره کرده است. براساس یافته‌های پژوهش، مدیریت دانش و ابعاد آن بر رقابت‌پذیری شرکت‌های کوچک و متوسط مؤثر بوده است. فتاحیان و همکارانش (۱۳۹۳) در تحقیقی با نام «رابطه بین توانمندی‌سازها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه‌های دولتی منتخب استان اصفهان)»، رابطه بین توانمندی‌سازها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد دانشگاه‌های دولتی منتخب استان اصفهان را بررسی کردند. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه اعضای هیات علمی دانشگاه‌های دولتی منتخب استان اصفهان بوده است که تعداد ۲۰۳ نفر از آنها انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش شامل پرسشنامه‌های توانمندی‌سازهای مدیریت دانش لی و چوی (۲۰۰۳)، پرسشنامه فرآیندهای مدیریت دانش پارک (۲۰۰۶)، پرسشنامه عملکرد کاپلان و نورتون (۲۰۰۱) بوده است. در این پژوهش از آزمون ضریب همبستگی و رگرسیون چندگانه استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد، رابطه بین توانمندی‌سازها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد دانشگاه‌ها مثبت و معنادار بوده است. هم‌چنین بررسی نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌های مربوط به تعیین سهم مؤلفه‌های توانمندی‌سازهای مدیریت دانش در پیش‌بینی ابعاد عملکرد دانشگاه‌ها، به ترتیب ۶۴/۶ درصد از واریانس دیدگاه مالی، ۴۵/۵ درصد از واریانس دیدگاه مشتری، ۵۱/۱ درصد از واریانس دیدگاه درون سازمان، ۴۹/۴ درصد از واریانس دیدگاه رشد و نوآوری بوده و سهم فرآیندهای مدیریت دانش در پیش‌بینی ابعاد عملکرد دانشگاه‌ها به ترتیب ۵۱/۷ درصد از واریانس دیدگاه مالی، ۳۷/۲ درصد از واریانس دیدگاه مشتری، ۴۴/۱ درصد از واریانس دیدگاه فرآیندهای درون سازمانی، ۴۹/۲ درصد از واریانس دیدگاه رشد و نوآوری بوده است.

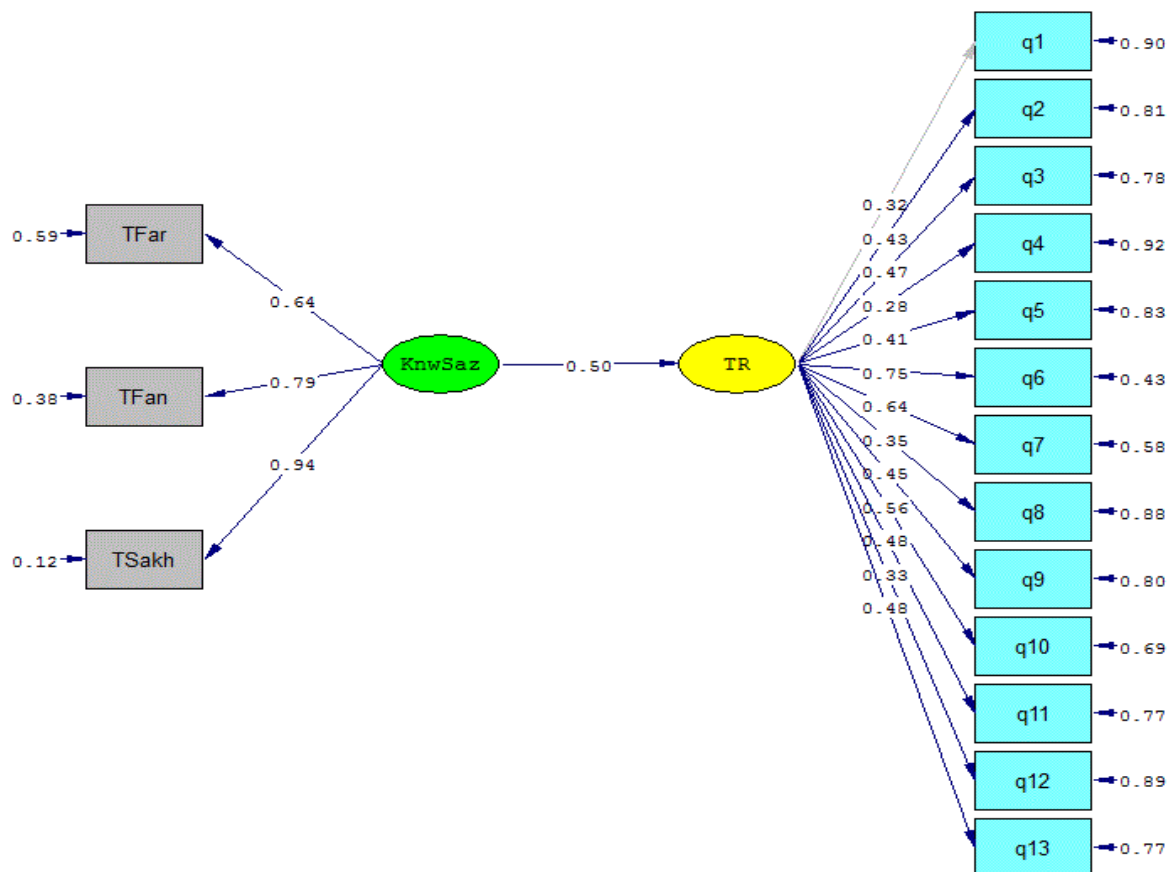
جدول شماره ۱: بررسی پایایی ابعاد پرسشنامه

نام بعد	آلفای کرونباخ	تعداد آیتم ها
توانمندی فرهنگی	۰,۷۸۲	۷
توانمندی ساختاری	۰,۷۲۲	۸
توانمندی فناوریانه	۰,۷۲۵	۴
توان رقابتی	۰,۷۸	۱۳

آزمون‌های آماری پژوهش

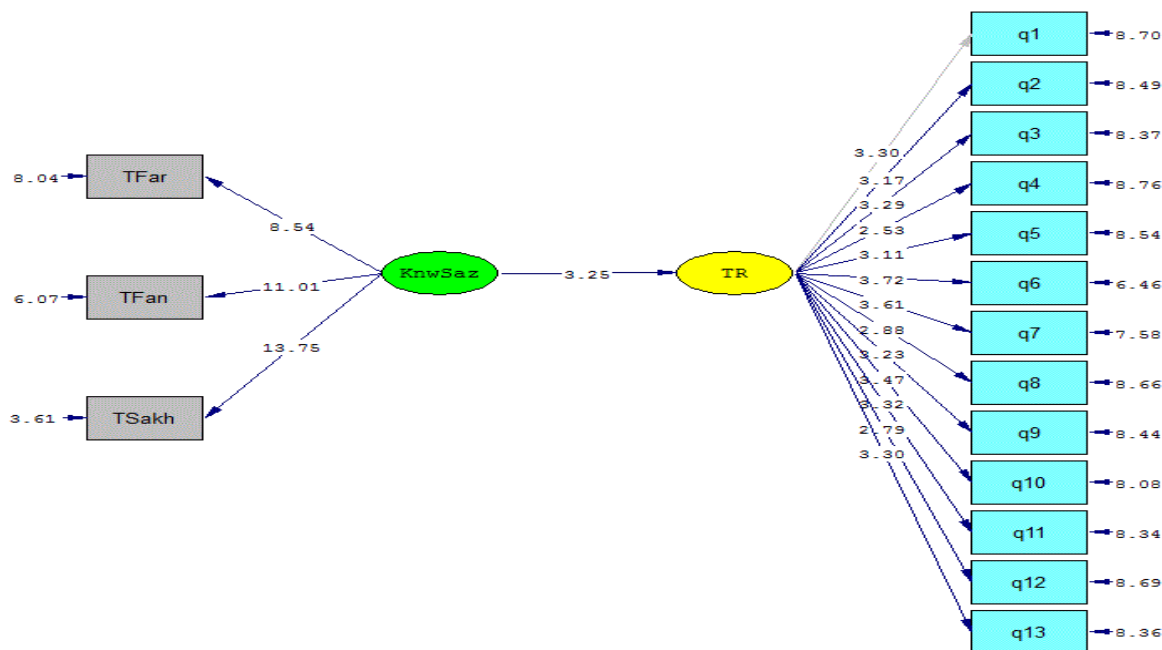
بین دانش سازمانی کارکنان شعب شمال بانک سرمایه در شهر تهران و توان رقابتی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مدل معادلات ساختاری نهایی برای سنجش رابطه متغیرهای

پژوهش استفاده شده است. مدل نهایی فرضیه اصلی تحقیق در نمودار شماره ۱) ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برونداد نرم‌افزار لیزرل ترسیم شده است. نتایج حاصل از سنجش معناداری داده‌های مدل نیز در نمودار شماره ۲) ارائه شده است.



Chi-Square=362.29, df=103, P-value=0.00000, RMSEA=0.201

نمودار شماره ۱: تأیید مدل نهایی ارتباط بین دانش سازمانی و توان رقابتی



Chi-Square=362.29, df=103, P-value=0.00000, RMSEA=0.201

نمودار شماره ۲: آماره t-value نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین دانش سازمانی و توان رقابتی

محاسبه می گردد:

$$\frac{\chi^2}{df} = \frac{362.29}{103} = 3.517$$

همچنین از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریباً (RMSEA) برابر ۰/۲۰۱ می باشد، مدل از برازندگی خوبی برخوردار است. همچنین سایر شاخص های نیکویی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته اند که در جدول شماره ۲ آمده است.

براساس محاسبات انجام شده:

بار عاملی استاندارد سازه سیستم دانش سازمانی و توان رقابتی برابر ۰/۵ بدست آمده است که نشان می دهد این رابطه بسیار مطلوب و قوی است. بار عاملی آماره t نیز ۳/۲۵ بدست آمده است که نشان می دهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین دانش سازمانی بر توان رقابتی تأثیر دارد و فرضیه اصلی تحقیق تأیید می گردد. بر این اساس مقدار شاخص خی-دو بهنجار طبق فرمول زیر

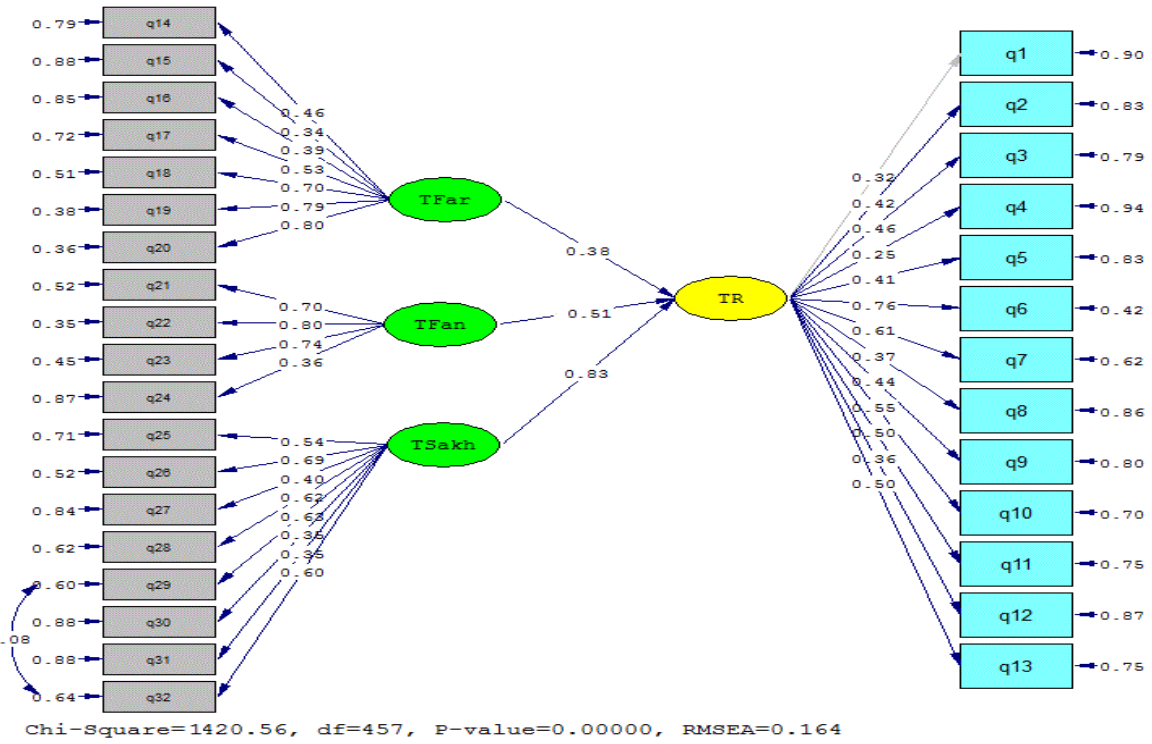
جدول ۲: شاخص های نیکویی برازش مدل ساختاری مدل نهایی تحقیق

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	SRMR	شاخص برازندگی
۰-۱	۰,۹>	۰,۹>	۰,۹>	۰,۹>	۰,۵<	۰,۱<	مقادیر قابل قبول
۰,۹۵	۰,۹۳	۰,۹۱	۰,۹۲	۰,۹۱	۰,۲۰۱	۰,۰۶۱	مقادیر محاسبه شده

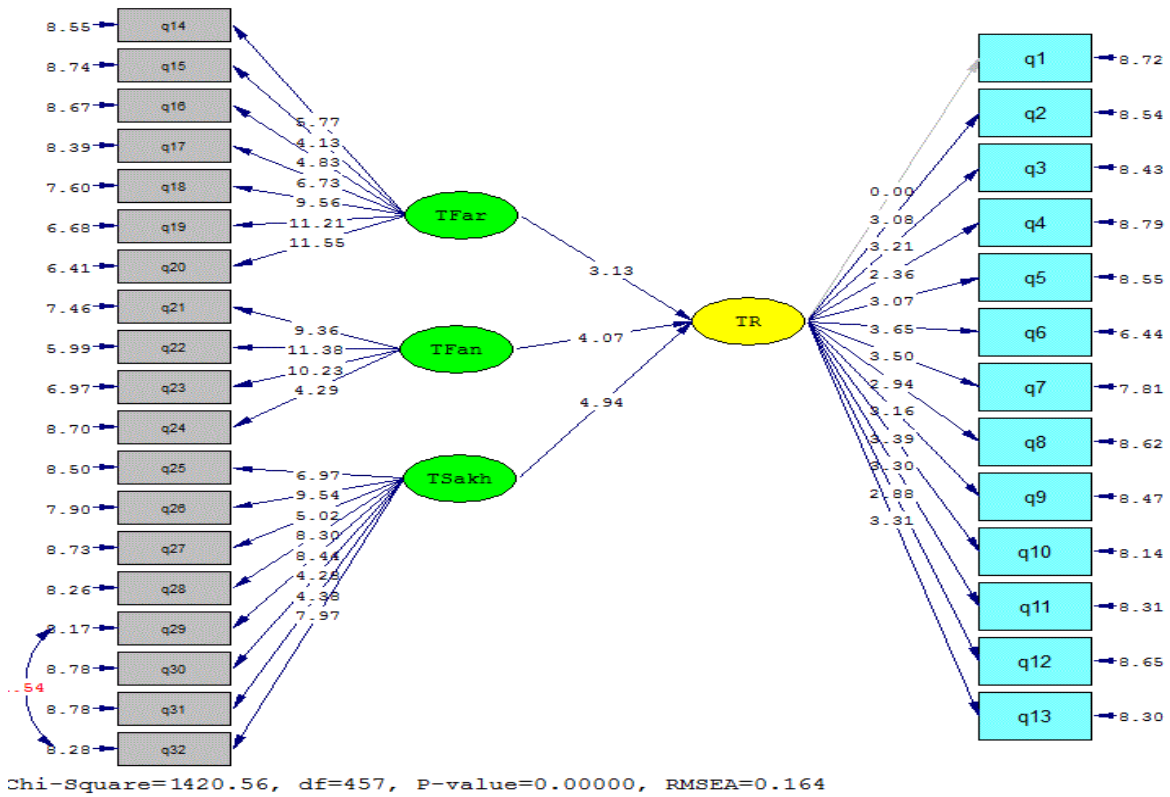
شماره ۳ و ۴ ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برون داد نرم افزار لیزرل ترسیم شده است. بین مؤلفه های سه گانه دانش سازمانی و توان رقابتی رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

جهت بررسی فرضیات فرعی تحقیق از مدل معادلات ساختاری برای سنجش رابطه متغیرهای پنهان دانش سازمان و توان رقابتی استفاده شده است. مدل نهایی در نمودارهای



نمودار شماره ۳: نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین متغیرهای پنهان دانش سازمانی و توان رقابتی



نمودار شماره ۴: آماره t-value نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین دانش سازمانی و توان رقابتی

جدول شماره ۲: شاخص‌های نیکوئی برازش مدل ساختاری مدل نهایی تحقیق

IFI	NNFI	NFI	AGFI	GFI	RMSEA	SRMR	شاخص برازندگی
۰-۱	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	>۰,۹	<۰,۵	<۰,۱	مقادیر قابل قبول
۰,۹۴	۰,۹۳	۰,۹۲	۰,۹۴	۰,۹۵	۰,۱۶۴	۰,۰۸۴	مقادیر محاسبه شده

پیشنهاد‌های پژوهش

براساس نتایج به دست آمده از فرضیه‌های پژوهش به ویژه توانمندی‌های (فرهنگی، فناورانه و ساختاری) مؤثر نام برده بر توان رقابتی کارکنان، پیشنهاد‌های ذیل در سه دسته توانمندی‌ها داده می‌شود:

توانمندی فرهنگی:

* حمایت سازمان به ویژه مدیران از دانش هر یک از کارکنان و انتقال و اشتراک دانش میان آنها؛
* در نظر گرفتن دانش هر یک از کارکنان به منزله ارزشی افزوده برای سازمان؛

* تدوین و اجرای برنامه‌های انگیزشی در زمینه دانش سازمانی افراد (از قبیل افزایش سطح و جایگاه فرد، متمایز کردن دانش کاران موفق و دستمزد مبتنی بر دانش و غیره)؛
* ارزشیابی کارکنان در سازمان براساس دانش و تخصص شخصی هر فرد؛

* تشویق کارکنان سازمان به کار و یادگیری تیمی و اشتراک دانش و کسب تجربه و دانش جدید و در نظر گرفتن جایگاه (مادی و معنوی) ویژه برای آنان؛

* ایجاد جو و فرهنگ سازمانی مناسب مانند اعتماد متقابل، شکیبایی در برابر اشتباهات یکدیگر، احترام گذاشتن به نظرات افراد صاحب دانش و غیره؛

توانمندی فناورانه:

* ایجاد زیرساخت‌های فناورانه مناسب و امن برای ذخیره و اشتراک دانش هر یک از کارکنان در سازمان؛

* ایجاد سیستم‌های مدیریت اسناد و مدارک جهت ذخیره و طبقه‌بندی اطلاعات و دانش ثبت شده در سازمان؛

* سیستم‌هایی جهت شناسایی و استخراج فرآیندهای تخصصی و دانشی سازمان؛

* در این خصوص در نهایت پیشنهاد می‌شود که سیستم‌های

مدیریت دانش خریداری و به کار گرفته و اطلاع‌رسانی و آموزش در سازمان برای آن اجرا شود.

توانمندی ساختاری

* طراحی سازوکارهایی مانند گردش شغلی یا غنی‌سازی شغلی جهت کشف دانش جدید در سازمان؛

* طراحی ساختاری برای حفظ حقوق مالکیت معنوی (دانش شخصی افراد) کارکنان در سازمان؛

* در نظر گرفتن سیستم‌های پرداخت پاداش جهت اشتراک دانش با کارکنان سازمان؛

* طراحی نقشه دانشی که بیانگر این باشد، کدام پرسنل، در کجا و در چه زمانی و تا چه حدی امکان همکاری دارد؛

* تدوین مقررات سازمانی و آیین‌نامه‌هایی جهت انتقال و اشتراک دانش در سازمان؛

* برگزاری کلاس‌ها، دوره‌های بازآموزی، همایش‌ها و غیره برای ارتقای دانش و مهارت کارکنان؛

درخصوص همه توانمندی‌ها نام‌برده، مدیران سازمان‌ها (شعب بانک سرمایه) نقش مهمی در این مورد خواهند داشت؛ لذا گماشتن مدیران روشنفکر در رأس سازمان مادر و سایر شعب تأثیر بسیار مهمی خواهد داشت.

منابع و مآخذ

- آرزمجو، ه.، قاسمی‌نژاد، ی. و طیار، ش. (۱۳۹۳). "اثر توانمندی‌های سازمانی بر عملکرد رقابتی با توجه به نقش میانجی مدیریت دانش"، پژوهشنامه بیمه. ۲۹(۳)، صص. ۱۲۵-۱۵۱.
- زارعی، س. (۱۳۹۱). "بررسی تأثیر پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی (شرکت‌های حمل و نقل: مطالعه موردی شرکت ملی نفتکش ایران)"، (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد). دانشگاه پیام نور، دانشکده مدیریت، اقتصاد و حسابداری، واحد بین‌المللی قشم، گروه مدیریت.
- زندحسامی، ح.، آشتیانی‌پور، ز. و پورخلیل، ن. (۱۳۹۳). "بررسی میزان تأثیر ابعاد مدیریت دانش در ارتقاء قدرت رقابت‌پذیری سازمان‌های کوچک و متوسط"، مدیریت صنعتی. ۹ (ویژه‌نامه مدیریت دانش)، ۲۷.
- عربی، پ. (۱۳۹۰). "بررسی رابطه بین هوش سازمانی و مدیریت دانش سازمانی در معاونت اقتصادی بانک مرکزی ج.ا.ا."، (پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت دولتی.
- فتاحیان، س.، هویدا، ر.، سیادت، س.ع. و طالبی، ه. (۱۳۹۳). "رابطه بین توانمندی‌سازها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه‌های دولتی منتخب استان اصفهان)"، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۴(۵)، صص. ۱-۱۸.
- قاسمی، ح. (۱۳۹۲). "مبانی مدیریت دانش سازمانی و کارکنان دانشگر"، قسمت دوم. بیمه سلامت. (۵۲)، صص. ۴۶-۵۲.
- قلیچ‌لی، ب. و حکیمی‌تهرانی، د.آ. (۱۳۹۲). "تسهیم دانش کیفیت خدمات واحدهای سازمانی (مورد مطالعه: بانک پارسیان)"، چشم انداز مدیریت دولتی. ۱(۴)، صص. ۸۵-۱۰۶.
- محمدی فاتح، ا.، سبحانی، م.ص. و محمدی، د. (۱۳۸۹). "مدیریت دانش: رویکردی جامع (استراتژی، فن‌آوری، رفتار و تولید)"، تهران: برابند پویش.
- مکی، م. (۱۳۸۵). "دام‌های فراروی مدیریت دانش سازمانی"، مدیریت. (۱۰۸-۱۰۷)، صص. ۵۳-۵۶.
- مهديه، ا. (۱۳۸۹). "مدیریت دانش و راهبرد رقابتی شرکت نقش نقاط مرجع راهبردی"، رشد فناوری. ۶ (۲۳)، ۱۵.

Ahmad, A., Bosua, R. & Scheepers, R. (2014). "Protecting organizational competitive advantage: A knowledge leakage perspective", *Computers & Security*, 42, PP. 27-39. DOI: 10.1016/j.cose.2014.01.001.

Andreeva, T. & Kianto, A. (2012). "Does knowledge management really matter? Linking knowledge management practices, competitiveness and economic performance", *Journal of Knowledge Management*, 16(4), PP. 617-636. DOI: 10.1108/13673271211246185.

Dessi, C., Ng, W., Floris, M. & Cabras, S. (2014). "How small family-owned businesses may compete with retail superstores: Tacit knowledge and perceptive concordance among owner-managers and customers", *Journal Of Small Business And Enterprise Development*, 21(4), PP. 668-689. DOI: 10.1108/JSBED-02-2014-0025.

Hussain, M., Ajmal, M.M., Khan, M. & Saber, H. (2015). "Competitive priorities and knowledge management: An empirical investigation of manufacturing companies in UAE", *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(6), PP. 791-806. DOI: 10.1108/JMTM-03-2014-0020.

Jasinskas, E., Svagzdiene, B. & Simanavicius, A. (2015). "The Influence of Knowledge Management on the Competitive Ability of Lithuanian Enterprises. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191, PP. 2469-2475. DOI: 10.1016/j.sbspro.2015.04.305.

Kushwaha, P. & Rao, M.K. (2015). "Integrative role of KM infrastructure and KM strategy to enhance individual competence: Conceptualizing knowledge process enablement.", *VINE*, 45(3), PP. 376-396. DOI: 10.1108/VINE-02-2014-0014.

Lee, A.H.I., Chen, H.H. & Chen, S. (2015). "Suitable organization forms for knowledge management to attain sustainable competitive advantage in the renewable energy industry", *Energy*, 89, PP. 1057-1064. DOI: 10.1016/j.energy.2015.06.047.

The Relationship between Organizational Knowledge of Employees and Competitive Power of Capital Bank (Case Study: of Northern Branches of Tehran)

* Hadi Rezghi Shirsavar

** Hossein Mohammad Semsar

Abstract

The main objective of this research is to investigate the relationship between employees' knowledge of knowledge and competency of capital bank (studied in north of Tehran). The purpose of this study is to use applied research and in terms of collecting data, a descriptive correlation type is used. The statistical population of the present study consists of 270 employees, managers, and officials of the Northern Branch Bank of Capital in Tehran. The sample size in this study is 160 people (according to Morgan table). In this research, simple random sampling method was used. The tool used in this study was 19 questionnaire of organizational knowledge and 11 questions of competitive ability questionnaire. The research tool has been verified formally. The results of the questionnaires were also calculated by calculating Cronbach's alpha higher than 0.7 and confirmed.

The results of the research showed that there is a positive and direct relationship between the three components of organizational knowledge and competitive ability. Also, results of structural equation implementation indicated that the highest path coefficient is related to technological capability and competitive power and in the second place structural power with competitive ability and ultimately cultural capability and competitive power.

Key Words: Competitive ability, Structural Capacity, Technological Capacity, Cultural Capacity.

* Assistant Professor, Department of Educational Management, Garmsar Unit, Islamic Azad University, Semnan, Iran (Corresponding Author), Email: rezghih@yahoo.com

** Master of Educational Management, Electronic Unit, Islamic Azad University, Tehran, Iran