

تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی چابکی سازمانی

رسول رضایی^۱، داود قراخانی^{۲*}

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت اجرایی، قزوین، ایران

^۲ مربی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، گروه مدیریت، قزوین، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

تاریخ دریافت: تیر ۱۳۹۵، اصلاحیه: مرداد ۱۳۹۵، پذیرش: مهر ۱۳۹۵

چکیده

در عصر حاضر شرکت‌ها و سازمان‌ها در پی دستیابی به ابزارهایی هستند که موجب رشد و تعالی شده و یک مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند. یکی از ابزارهای دستیابی به این مزیت رقابتی، توسعه مدیریت دانش در سازمان است. این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی چابکی سازمانی در امور مالیاتی استان قزوین انجام شده است. جامعه آماری پژوهش ۵۵۰ نفر بوده که ۲۲۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه مدیریت دانش لاوسون، پرسشنامه عملکرد سازمانی و چابکی سازمانی گابریل و ناوارو استفاده شده است. روایی سازه پرسشنامه‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی و تأیید شد. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش تحلیل مسیر و نرم‌افزار lisrel 8.80 استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که: مدیریت دانش با ضریب مسیر ۰/۳۱+ تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد سازمانی دارد؛ همچنین مدیریت دانش به واسطه نقش میانجی چابکی سازمانی با ضریب مسیر ۰/۴۳+ تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد سازمانی دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، چابکی سازمانی، امور مالیاتی

۱- مقدمه

مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می‌باشد، به طوری که اگر کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می‌توان انتظار داشت که عملکرد سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد [۳۲]. محققین معتقدند مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر، بهبود بخشد [۳].

هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود، از مجموعه‌ی دانشی استفاده می‌کند که نزد تک افراد و در ذهن آنها انباشته شده است. در صورت عدم استفاده از این دانش‌ها، می‌توان شکست سازمان یا بالا بودن هزینه‌های ناشی از تکرار برخی فرایندهای تصمیم‌گیری و عدم استفاده مطلوب از سوابق تجربی را انتظار داشت. به همین دلیل، سازمان‌های پیشرو اقدام به جمع‌آوری دانش نهفته نزد پرسنل و گروه‌های کاری می‌کنند که به آن سرمایه دانش^۱ گفته می‌شود. امروزه سرمایه‌های واقعی یک سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیست، بلکه سرمایه دانش افراد مهمتر از آن دو بوده و بیشتر مورد توجه مدیران قرار می‌گیرد [۱۸].

سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برتری بلند مدت خود را در عرصه رقابت حفظ کنند. پژوهشگران در مطالعات خود یافته‌اند که مدیریت

در دنیای امروز کسب و کار، بخش اعظمی از فعالیت‌ها مبتنی بر اطلاعات هستند و زمان کمتری برای کسب تجربه و به دست آوردن دانش در دسترس است. در این شرایط سازمان‌ها بر اساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند. محصولات و خدمات سازمان‌ها هر روز پیچیده‌تر و سهم اطلاعات در آنها بیشتر می‌شود. در این میان مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم، فرصت خوبی برای بهبود در عملکرد و همچنین ایجاد مزیت رقابتی، فراهم می‌کند [۳]. اهمیت توجه به دانش در سازمان‌ها در بیست سال اخیر چه در حوزه تئوریک و چه در عمل، به طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است. دانش همواره یک دارایی با ارزش در ساختمان قابلیت‌های افراد و شرکت‌ها مطرح است [۲۴]. سازمان‌ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط پر فراز و نشیب، نیاز دارند تا از استراتژی‌های قابل انطباق و هوشمندی، مشتمل بر رویه‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش بهره‌جویی نمایند. بر این اساس مدیریت دانش به‌عنوان یکی از راه‌های دستیابی به عملکرد مطلوب در سازمان‌ها برای موفقیت و رقابتی بودن در محیط امروزی الزامی است [۱۰].

امروزه، اهمیت مدیریت دانش به‌عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان‌ها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش‌های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر

* davoodgharakhany@yahoo.com

1-Knowledge capital

دانش برخلاف مدیریت‌های دیگر زودگذر نیست بلکه اثرات ماندگاری دارد. حفظ مزیت رقابتی و بقاء سازمان به کمک مدیریت دانش در صورتی امکان پذیر است که سازمان بتواند به‌طور مستمر به خلق دانش‌های نو بپردازد [۳۱].

مدیریت دانش می‌تواند با یکپارچه‌سازی سرمایه‌های دانشی سازمان‌ها در بخش‌های مختلف و تاثیرگذاری بر مفاهیمی مانند مشتری‌مداری، یادگیری سازمانی، ارتقاء فرهنگ سازمانی، رهبری و تصمیم‌گیری هوشمندانه، باز طراحی فرایندها، تولید دانش جدید و تبدیل دانش ذهنی و ضمنی به دانش مستند شده و صریح زمینه ارتقاء سطح فعالیت‌ها و رسیدن به اهداف مورد نظر را به همراه داشته باشد [۱۹]. سازمان‌ها بدون داشتن بستر مناسب مدیریت دانش نمی‌توانند بهره‌ای از این کارکردها داشته باشند، بنابراین باید در این خصوص سیاست‌های اثر بخشی تدوین گردد [۲۸].

امروزه رقابت برای چابک‌سازی سازمان و بهبود کیفیت خدمات به‌عنوان یک مسئله راهبردی برای سازمان‌هایی که در بخش خدمات فعالیت می‌کنند، شناخته شده است. سازمان‌هایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می‌یابند، سطوح بالاتری از رضایتمندی مشتریان را به عنوان مقدمه‌ای برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت [۹]. بسیاری از محققان معتقدند که چابکی فرصتی برای افزایش تولید در قرن بیست و یکم است. آنها چابکی را قابلیت تعریف کرده‌اند که مستلزم بهره‌گیری فعالانه از مزایا و فرصت‌ها و مواجهه مثبت با تهدیدات رقابتی است که همه آنها ناشی از تغییرات مکرر و گاهی بزرگ و غیرقابل پیش‌بینی هستند. بنابراین فقدان چابکی می‌تواند منجر به ضررهای قابل توجه و از دست رفتن فرصت‌ها شود [۲۳].

سازمان‌های کنونی در محیطی فعالیت می‌کنند که تغییرات سریع آن، آنها را ملزم به داشتن استراتژی‌های انطباق‌پذیر می‌کند. واقع این مشکل که سازمان‌ها چگونه می‌توانند در محیطی پویا و غیر قابل پیش‌بینی موفق شوند، موضوعی است که به‌عنوان مهمترین چالش دنیای امروز شناخته می‌شود. هرچند راهکارهای مختلفی مثل تولید بهنگام، مهندسی مجدد، سازمان‌های مجازی معرفی شده‌اند، اما چابک‌گشتن سازمان از محبوب‌ترین آنها است. در چنین محیطی، چابکی تبدیل به قابلیت مهمی شده که تأثیرات بسیاری بر عملکرد سازمان دارد [۱]. امروزه در فضای رقابتی، کسب و کارها در تلاش هستند تا با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقاء عملکرد سازمانی، رونق یابند و خود را با تغییرات انطباق دهند [۲۰]. سازمان‌ها اگر بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب رجوع‌ها را به‌درستی ایفا کنند، در این زمینه، وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمان برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دو چندان نموده است. در چنین شرایطی، سازمان‌ها ناگزیرند در جستجوی روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد باشند. در این راستا یکی از مناسب‌ترین راهبردها، تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است [۱۷].

امور مالیاتی استان قزوین به‌عنوان یک سازمان دولتی وظیفه دارد که منابع درآمدهای مالیاتی استان را شناسایی کند و مالیات‌های مستقیم و غیرمستقیم را همراه با کاهش هزینه‌های وصول مالیات و افزایش رضایت مؤدیان مالیاتی اخذ نماید. این سازمان بر اساس شرح وظایف سازمانی و به دلیل ارتباطات مستمر با مؤدیان مالیاتی نیازمند داشتن استراتژی‌های دقیق و انعطاف‌پذیری است تا ضمن بهبود مستمر عملکرد سازمانی، نیازهای مشتریان را نیز ارضا نماید. به‌کارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش به همراه چابک شدن سازمان می‌تواند سازمان را در نیل به اهداف خود یاری رساند. در این تحقیق بر اساس فرایندهای مدیریت دانش و مدل مفهومی ارائه شده به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین پرداخته شده است. بنابراین در این تحقیق ما به دنبال پاسخگویی به این سوال اساسی هستیم که: مدیریت دانش چه تأثیری بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد؟ و نقش چابکی سازمانی در این ارتباط چیست؟

۲- مبانی نظری پژوهش

۲-۱- مدیریت دانش

مدیریت دانش دارای پیشینه‌ای طولانی است. تقریباً ۵۰۰۰ سال قبل، در بین‌النهرین مردم هزاران لوح رسی که مربوط به ثبت قراردادهای حقوقی، برآورد مالیات‌ها، میزان فروش و قوانین بود را از دست دادند. راه‌حل این مسأله، شروع به کار نخستین مؤسسه اختصاصی برای مدیریت دانش یعنی کتابخانه بود. در کتابخانه‌هایی که مرکز شهر قرار داشتند، مجموعه‌ای از لوح‌ها، توسط مدیران حرفه‌ای دانش، مراقبت و نگهداری می‌شد [۲].

کارل اریک سیویبی^۱، حسابدار سوئدی، در دهه ۹۰ میلادی زمانی که مشغول ارزیابی ترازنامه مالی چند شرکت بزرگ بود، متوجه نکته جالبی شد. بسیاری از این شرکت‌ها پس از انجام عملیات طولانی حسابداری، ارزشی در حدود چند کرون سوئد را نشان می‌دادند. حال آنکه قیمت واقعی این شرکت‌ها که سهامداران حاضر به فروش آن بودند، بسیار بیشتر از قیمت‌هایی بود که سرمایه حسابداری نشان می‌داد. سیویبی پس از بررسی‌های مختلف متوجه شد که بخش اعظمی از این اختلاف به «سرمایه‌های دانشی» درون سازمان بر می‌گردد و برخاسته از توان دانشی سازمان در حل مسائل تخصصی است. اما نکته جالب توجه وارد نشدن این دارایی‌ها در ترازنامه‌های حسابداری بود، چرا که اساساً چیزی تحت عنوان «سرمایه‌های ناملموس^۲» وجود نداشت [۲۷].

تعریف مدیریت دانش مشکل است و تعریف مشخصی که به‌طور جهانی مورد توافق همگان باشد وجود ندارد. سختی ارائه تعریفی مشخص از مدیریت دانش موجب شده تا صاحب‌نظران بر اساس تجارب خود و دیدگاه‌های مختلف، تعاریف گوناگونی را بیان کنند. در جدول (۱) تعاریف مختلفی از صاحب‌نظران و محققین اخیر در مورد

1- Karl Eric Siveby

2- Intangible assets

مدیریت دانش آورده شده است.

جدول (۱): تعریف مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران

محققان	تعریف مدیریت دانش
گوتسچالک ^۱ (۲۰۰۷)	مدیریت دانش سیستمی جهت ایجاد جوی مساعد برای کسب و تسهیم دانش موجود، ایجاد فرصت‌هایی برای خلق دانش جدید و فراهم کردن ابزارهایی برای به‌کارگیری دانش در جهت دستیابی به اهداف سازمان است.
یانگ و همکاران (۲۰۱۰)	مجموعه فرآیندهایی است که از دانش به عنوان یک عامل کلیدی برای ایجاد ارزش استفاده می‌شود. مهمترین مؤلفه‌های مدیریت دانش شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش می‌باشند.
پریور ^۲ (۲۰۱۰)	مدیریت دانش، یک فرآیند سیستماتیک و یکپارچه شامل شناسایی، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، بازیابی و تبدیل اطلاعات به دانشی است که به‌منظور بهبود عملکرد سازمان به‌راحتی در دسترس باشد [۱۵].
فراست ^۳ (۲۰۱۰)	مدیریت دانش، مدیریت نظام‌مند دارایی‌های دانشی یک سازمان است و به‌منظور ایجاد ارزش و تعیین نیازهای تاکتیکی و استراتژیکی شامل ابتکارات، فرآیندها، استراتژی‌ها می‌باشد. همچنین مدیریت دانش شامل سیستم‌های حفظ، ذخیره‌سازی، ارزیابی، به اشتراک‌گذاری، پالایش، و ایجاد دانش است [۱۵].
رسولا و همکاران (۲۰۱۲)	فرآیندی است که از طریق خلق، گردآوری، سازماندهی و استفاده از دانش برای دستیابی به اهداف و افزایش عملکرد سازمانی کمک می‌کند.
روز ^۴ (۲۰۱۳)	مدیریت دانش به عنوان یک مفهومی است که سازمان بطور آگاهانه و جامع، دانش خود را در مورد منابع، اسناد و مدارک، و مهارت‌های افراد جمع‌آوری، سازماندهی، اشتراک‌گذاری، و تجزیه و تحلیل می‌کند [۱۵].
فادیا و کامل (۲۰۱۴)	مدیریت دانش رویکردی برای دستیابی به اهداف سازمانی از طریق استفاده بهتر از دانش است، یا "انجام چیزی که برای دریافت خروجی بیشتر از منابع دانش نیاز است".

دانش شخصی وقتی در بافت سازمانی به کار می‌رود دانش جدیدی خلق شده که می‌توان آن را دانش سازمانی نامید [۶]. دانش از تجربیات و مهارت‌های کارکنان ناشی می‌شود. دانش توسط افراد با مشخص کردن شیوه‌های جدید انجام کارها یا توسعه علم، خلق می‌شود. گاهی اوقات چنانچه دانش در سازمانی وجود نداشته باشد دانش بیرونی وارد سازمان می‌شود. همه سازمان‌ها در قالب عملکردها و فعالیت‌های سازمانی، دانش را خلق و از آن استفاده می‌کنند. ایجاد دانش به توانایی سازمان‌ها در بسط ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین و مفید اشاره دارد. هر سازمانی با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و فعلی با روش‌های مختلف به خلق واقعیت و معناهای جدید می‌پردازد [۱۱].

۲-۱-۲ اکتساب دانش

کسب دانش برای پاسخگویی به نیازهای فعلی و قابل پیش‌بینی آینده و تحقق اثربخش اهداف ضروری است. دانش را می‌توان از مکانیزم‌های مختلفی کسب کرد. به‌منظور شناسایی مکانیزم اکتساب دانش می‌توان آن را در دو طبقه قرار داد: منبع درون سازمان و منبع بیرون از سازمان. منبع درونی اکتساب دانش، ذهن کارکنان (دانش تلویحی و مستتر) یا پایگاه داده سازمان که به شکل اطلاعات کدگذاری شده است. منبع بیرونی اکتساب دانش الگوبرداری و همکاری بین سازمانی است [۶]. اکتساب دانش شامل به‌دست آوردن دانش برای استفاده داخل سازمان، از طریق دانش برون سازمانی است که در دسترس دیگران قرار دارد [۱۴]. به عقیده یانگ^۶ و همکاران در سال ۲۰۱۰، کسب دانش به معنای به دست آوردن دانش جدید از منابع مختلف به ویژه شرکای خارجی بوده و در بسیاری از سازمان‌ها به مثابه یک اهرم رقابتی به شمار می‌رود [۷]. کسب دانش عبارت است از فرآیند بازیابی دانش صریح^۷ و هم دانش نهان^۸ [۱۳].

۲-۱-۳ سازماندهی دانش

دانشی که ایجاد شده باید به شکل اولیه‌اش در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره شود. بسیاری از سازمان‌ها از انواع مختلف منابع، جهت ضبط و نگهداری دانش استفاده می‌کنند [۱۱].

در این فرآیند، سازمان مجموعه عظیم دانش را بعد از ورود به پایگاه دانش، برای کاربرد باید ذخیره و سازماندهی کند. هدف نهایی این مرحله، کمک به اعضای سازمان جهت دسترسی به دانش لازم در فرآیندهای اخذ تصمیم است [۶].

فرآیند سازماندهی در هر کجای سازمان ممکن است صورت گیرد مانند:

- حافظه سازمانی و حافظه افراد
- فرهنگ سازمانی

6- Yang

۷- دانشی که از طریق کتاب‌ها، اسناد مشابه و فایل‌ها که افراد کمی ممکن است از آن

آگاه باشند، قابل دستیابی است

۸- دانشی که از طریق افراد، محصولات و اشخاص سازمان قابل دستیابی است.

در این پژوهش فرآیندهای مدیریت دانش دارای پنج مولفه خلق دانش، اکتساب دانش، سازماندهی دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش است که از مدل مدیریت دانش شرون لائوسون^۵ (۲۰۰۳) اقتباس شده است.

۲-۱-۱ خلق دانش

خلق دانش، اولین مرحله از مراحل وسیع فرآیند مدیریت دانش است؛ دانش در سازمان در دو چرخه متمایز شخصی و گروهی خلق می‌شود.

- 1- Gottschalk
- 2- Prior
- 3- Frost
- 4- Rouse
- 5- Lawson

- روش‌های یادگیری، درک، تفکر، احساس، سهیم‌سازی و انتقال
- بین‌اعضای سازمان
- فرآیند و رویه‌ها
- محل‌های فیزیکی
- بایگانی‌ها (دیجیتالی و کاغذی)

۲-۱-۴ انتشار دانش

دانش باید در دسترس هر کسی در سازمان قرار گیرد تا در هر زمان و مکانی که نیاز است آن را مورد استفاده قرار دهد. فناوری‌های جدید مانند کارهای گروهی، اینترنت، اینترنت و دیگر فناوری‌ها به انتشار دانش کمک می‌کند. انتشار دانش، مستلزم برداشتن دوگام است: ارسال، فرستادن یا عرضه دانش به گیرنده‌ای بالقوه و جذب آن توسط شخص. منظور از انتشار دانش، افزایش توانایی سازمان در انجام کارها و در نهایت بالابردن ارزش آنهاست. فقط ایجاد تغییر در رفتار می‌تواند گویای انتقال مؤثر دانش باشد. صرف در دسترس بودن دانش به معنای انتشار آن نیست [۱۱].

۲-۱-۵ کاربرد دانش

از دیدگاه اکثر پژوهشگران مهمترین فرآیند مدیریت دانش است. آنها بیان می‌کنند، مزیت رقابتی متعلق به سازمان‌هایی که بهترین دارایی‌های دانش را دارند نیست، بلکه متعلق به سازمان‌هایی است که به بهترین صورت از دانش خود در عمل استفاده می‌نمایند. اگر دانش تبدیل به عمل نشود و فعالیت‌های سازمانی بر اساس دانش سازمان نباشد همه فعالیت‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش، عقیم و بی‌اثر است [۶]. به‌کارگیری دانش شامل فعالیت‌هایی است که از دانش در فرایندهای کسب و کار استفاده می‌کنند. به‌منظور توسعه کاربرد دانش در مجموعه‌های دولتی می‌توان در ساختار سازمانی رسمی سازمان، جایگاهی را برای مدیریت دانش در نظر گرفت که به‌صورت کاملاً تخصصی، فعالیت تسهیم و استفاده از دانش را رهبری کرده و پایه‌های فکری افراد را در این زمینه اصلاح کرد [۱۱]. کاربرد دانش فرایندی است که تضمین می‌کند، سازمان دانش به‌دست آمده را به‌درستی استفاده می‌کند. از منظر دیگر کاربرد دانش بیانگر جمع‌آوری دست‌و‌عوامل‌ها و فرایندهای حل مساله است که در تصمیم‌گیری‌ها به کار می‌رود [۱۴]. کاربرد دانش عبارت است از فرایند استفاده از دانش برای حل مسائل کسب و کار و اخذ تصمیمات کاری که شامل بازیابی و به‌کارگیری دانش می‌باشد [۱۳].

۲-۲ چابکی سازمانی

کلمه چابک در فرهنگ لغت، به معنای: حرکت سریع، چالاک، فعال، و چابکی توانایی حرکت به صورت سریع و آسان و قادر بودن به تفکر به صورت سریع و با یک روش هوشمندانه است. در محیط امروزی، هر سازمانی باید توان تولید هم‌زمان محصولات متفاوت و با طول عمر کوتاه، طراحی مجدد محصولات، تغییر روش‌های تولید، و توان واکنش کارآمد به تغییرات را داشته باشد تا به نام "سازمان چابک" خوانده شود [۱]. چابکی به عنوان توانایی سریع یک سازمان در پاسخگویی به تغییر در بازار و تقاضای مشتریان و کارمندان است. واژه چابک بیانگر سرعت و قدرت

پاسخگویی هنگام مواجه با رویدادهای داخلی و خارجی سازمان است [۹]. چابکی سازمانی بیانگر قابلیت‌های سازمان برای تغییر و سازگاری سریع در مواجه با تغییرات محیطی می‌باشد [۱۴]. چابکی سازمانی توانایی سازمان برای توسعه و بهره‌برداری از ساختارهای دانش به منظور رقابت موفقیت‌آمیز در محیط‌های نامعین و غیر قابل پیش‌بینی است (همان منبع، ۲۰۱۵).

اولین تلاش‌ها برای شکل‌گیری مفهوم چابکی را می‌توان به فعالیت‌هایی که از اواخر دهه ۱۹۸۰ تا اواسط دهه ۱۹۹۰ انجام پذیرفت، نسبت داد. در آن سال‌ها، ایالت متحده آمریکا به این نتیجه دست یافت که رقابت دیگر از طریق پارادایم‌های سنتی امکان‌پذیر نبوده و سازمان‌ها و صنایع نیازمند رویکردی جدید برای حفظ و بقاء هستند. برای اولین بار، در پی نشست بسیاری از متخصصان علمی و اجرایی صنعت، پارادایمی جدید در گزارشی تحت عنوان "راهبرد بنگاه‌های تولیدی در قرن ۲۱" و دیدگاه متخصصان صنعتی به وسیله موسسه یاکوکا^۱ منتشر و به همگان معرفی شد، بلافاصله پس از آن نیز، عبارات تولید چابک به‌طور مشترک با انتشار این گزارش مورد استفاده عمومی قرار گرفت. البته پیش از تهیه این سند راهبردی، دانشگاه لی‌های^۲ با حمایت مالی نیروی دریایی ایالات متحده آمریکا به همراه موسسه یاکوکا مطالعاتی را بر روی ۱۳ سازمان تولیدی بزرگ مانند جنرال موتور، جنرال الکتریک، آی‌بی‌ام، و... انجام داده بودند. هدف از این مطالعات پاسخ به این سوال بود که سازمان‌های مورد بررسی، در سال‌های قرن ۲۱ دارای چه ویژگی‌هایی خواهند بود. پس از آن، بیش از یکصد سازمان دیگر نیز مورد مطالعه قرار گرفتند و در سال ۱۹۹۱ این نتایج و یافته‌های سایر تحقیقات به‌صورت گزارشی انتشار یافت. بعدها در سال ۱۹۹۵ نتایج تحقیقات فوق در کتاب استیون گلدمن^۳، تایجل و پریس^۴ با عنوان "رقبای چابک و سازمان‌های مجازی"^۵ منتشر شد. از جمله نتایج تحقیقات مذکور را می‌توان به این موارد اشاره نمود: [۱۷]

- ۱- محیط رقابتی جدید تحولات بسیاری در میان سیستم‌های تولیدی و سازمان‌ها به وجود آورده است.
 - ۲- سازمان‌هایی که در محیط جدید دارای مزیت رقابتی باشند و به سرعت بتوانند محصولات را مطابق با نیاز مشتریان تولید نمایند، چابک و پیشرو هستند.
 - ۳- لازمه کسب چابکی، وجود سیستم تولید انعطاف‌پذیر، دارا بودن نیروی کار دانش‌پذیر و ساختار مدیریتی مشوق نوآوری تیمی (چه در داخل و چه در بین سازمان) است.
 - ۴- اگر سازمان‌ها نتوانند به سمت تولید چابک حرکت نمایند، استاندارد زندگی در کشور با خطر جدی مواجه خواهد شد [۱۷].
- لی و همکارانش (۲۰۰۸) معتقدند چابکی یک مفهوم پیچیده و چند بعدی که شامل توانایی احساس تغییرات محیطی و پاسخگویی سریع به تغییرات غیرقابل پیش‌بینی است [۳۰].

1- Iacocca Institute

2- Lee Hai

3- Steven Goldman

4- Tigel Wepress

5- Agile competitors and virtual organizations

بهره‌وری چه در کشورهای پیشرفته و چه در کشورهای در حال توسعه امری حیاتی است. اهمیت عملکرد سازمانی با توجه به گسترش سطح رقابت، پیچیدگی فناوری، سرعت تبادل اطلاعات، تنوع سلیقه‌ها بر کسی پوشیده نیست. امروزه افزایش عملکرد و کارایی جایگاه ارزشمندی در نزد مدیران دارد و همه در جستجوی کارایی بیشتر و اثربخشی فزون‌تر هستند و تلاش آنان نیز در همین راستا شکل می‌گیرد تا ثبات سازمان را در دنیای پر رقابت تضمین کند. افزایش عملکرد به شکل فزاینده‌ای مبتنی بر دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های عقل انسان آموزش دیده است. بهبود عملکرد سازمان، زمینه‌ای حرفه‌ای در فعالیتهای اجتماعی و پژوهش در عمل است. بهبود عملکرد سازمان، طیف وسیعی از فعالیت‌هایی با تحولات بی‌پایان را در بر می‌گیرد. بهبود عملکرد سازمان، کاربرد نظامند دانش رفتاری در تحول سازمان از پیش طراحی شده، بهبود و تقویت مجدد راهبردها، ساختارها و فرآیندهای است که به اثربخشی سازمان می‌انجامد [۸].

فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به‌عنوان "اجرا، به کار بستن، انجام دادن هر کار منظم یا تعهد شده" تعریف می‌کند. این تعریف علاوه بر اینکه با ستاده‌ها و بروندها مرتبط است، نشان می‌دهد که عملکرد با کار و نتایج آن ارتباط تنگاتنگ دارد. بنابراین عملکرد را می‌توان به‌عنوان "رفتار" تلقی کرد [۱۲].

عملکرد سازمانی نشان می‌دهد که یک سازمان چگونه به رسالت و اهداف مربوط به خود می‌رسد، عملکرد سازمانی دلالت بر شروع از یک وضعیت معین و رسیدن به یک هدف دقیق دارد که این ممکن است شامل چندین نقطه هدف از قبیل سهم بازار، حجم فروش، انگیزش کارکنان، رضایت مشتری، سطح کیفیت و غیره باشد. عملکرد برتر در عرصه رقابت مستلزم ترکیب اثربخش همه عناصر داخل سازمان است. این ترکیب ما را قادر می‌سازد که با تغییر سریع ترجیحات مشتریان و عوامل پویای بازار هماهنگ شویم [۸].

عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان، مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست. متناسب با عملکرد که از دریچه‌های مختلف مورد مطالعه قرار می‌گیرد، اهداف نیز از دریچه‌های مختلفی بروز می‌کند. عملکرد را می‌توان توانایی سامانه سنجش در دستیابی به نتایج مرتبط با اهداف سنجش بیان کرد [۲۵]. عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام مأموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج انجام آنها اطلاق می‌شود [۱۲].

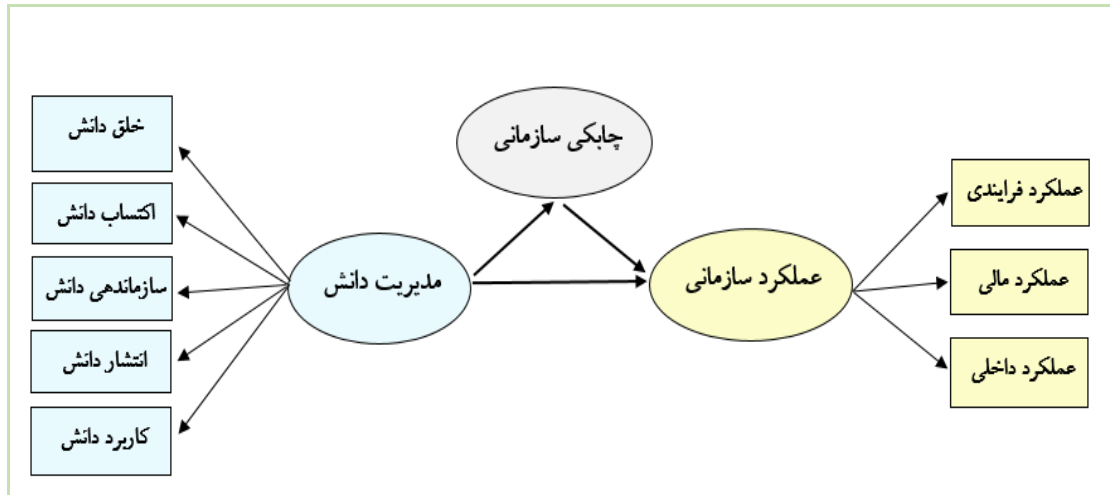
هر چند تعاریف موجود از چابکی با یکدیگر متفاوت هستند اما همه آنها بر سرعت و انعطاف‌پذیری به عنوان دو عامل اساسی جهت رسیدن به چابکی تأکید می‌کنند [۱]. در جدول (۲) تعاریف مختلفی از صاحب‌نظران و محققین در مورد چابکی سازمانی آورده شده است.

جدول (۲): تعریف چابکی از دیدگاه صاحب‌نظران [۴].

منبع تعریف	تعاریف مربوط به چابکی
تالن (۲۰۰۶)	سهولت و سرعتی که با هر یک از این دو سازمان‌ها می‌توانند فرایندها را برای پاسخگویی به تهدیدات یا فرصت‌هایی که در بازارها هستند اصلاح نمایند یا تغییر دهند.
آتوز کانسالتینگ (۲۰۰۷)	چابکی یعنی انعطاف‌پذیری و توانایی واکنش نشان دادن در برابر تغییرات محیطی است.
سیتیا و همکاران (۲۰۰۸)	توانایی یک سازمان برای کشف فرصت‌های رقابتی و سودآور جدید و آماده نمودن و فراهم کردن دانش، دارایی‌ها و روابط موجود برای جمع‌آوری این فرصت‌ها و سازگاری با تغییرات ناگهانی در موقعیت‌های کسب و کار.
اوسترهوت (۲۰۱۰)	چابکی به عنوان توانا بودن برای تغییر کسب و کار و فرآیندهای کسب و کار فراتر از سطح معمول از انعطاف‌پذیری تعریف شده است.
ریمینه (۲۰۱۱)	چابکی توانایی یک سازمان در یک محیط متغیر بازار که به طور مفید از فرصت‌های بازار بهره‌برداری کرده و در قبال نیازهای مشتریان خود سریع، منعطف و پاسخگوست و از لحاظ کیفیت و تحمیل کمترین هزینه و استفاده از راه‌حل‌های نوآورانه و مشارکت و همکاری با مصرف‌کنندگان آنها را خشنود و راضی می‌کند.
لا آنتی (۲۰۱۱)	انعطاف‌پذیری ساختارهای سازمانی، مدل‌های کسب و کار و محصولاتی که از عملیات انعطاف‌پذیر، وضعیت‌های خاص فرآیندها و ابزارهای منعطف پیاده‌سازی شده و افراد خلاق و نوآور به سمت فرصت‌های محرک و نوین خلق استراتژیهای کسب و کار به منظور ایجاد مزیت و ارزش تمایز جدید برای مشتریان و سازمان هدایت می‌شوند.
رابرتز و گراور (۲۰۱۲)	درجه توانایی تشخیص و پاسخگویی یک سازمان برای نوآوری و عمل رقابتی.

۲-۳ عملکرد سازمانی

از آنجا که منابع یک کشور عموماً محدود است، افزایش عملکرد به عنوان یک ضرورت اساسی برای ارتقاء استاندارد زندگی یک ملت، اهمیت پیدا می‌کند. در جهان امروز، با توجه به محدودیت عوامل مختلف تولید، نیاز به



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

۳- چابکی سازمانی تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد.

۴- چابکی سازمانی در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد امور مالیاتی استان قزوین نقش میانجی دارد.

۵- روش شناسی تحقیق

تحقیق به دو منظور انجام می‌شود. نخست بررسی و حل مشکلاتی که در حال حاضر سازمان‌ها درگیر آن هستند و دوم، یافتن نتایج تحقیق در مطالعات آتی و افزودن به مجموعه‌ی دانش بشری. با توجه به اینکه نتایج یافته‌های تحقیق برای استفاده مدیران و کارکنان امور مالیاتی استان قزوین، به منظور بهبود عملکرد و حل مسائل موجود سازمانی به کار برده می‌شود، لذا تحقیق از حیث هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌ها از نوع تحقیقات پیمایشی و از نظر روش انجام تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی است.

۱-۵ جامعه آماری تحقیق

مجموعه ویژگی‌ها، افراد و واحدهایی که حداقل یک صفت مشترک داشته باشند، یک جامعه آماری را مشخص می‌سازد و معمولاً آنها را با N نمایش می‌دهند [۵]. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران و کارمندان امور مالیاتی استان قزوین که بر اساس اعلام واحد کارگزینی امور مالیاتی ۵۵۰ نفر است.

۲-۵ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه آماری عبارت است از مجموعه‌ای از نشانه‌ها که از یک قسمت، یک گروه یا جامعه‌ای بزرگتر انتخاب می‌شود به طوری که این مجموعه معرف کیفیات و ویژگی‌های آن قسمت، گروه یا جامعه بزرگتر باشد و معمولاً آن را با n نمایش می‌دهند [۵]. در این تحقیق، نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده انجام گرفت؛ بدین معنی که احتمال یکسانی برای انتخاب شدن همه اعضای نمونه وجود دارد. با استفاده از فرمول کوکران

لوپز و مرونو (۲۰۱۱) سه بعد را برای عملکرد سازمانی تبیین کرده‌اند که عبارت است از:

۱- بعد فرایندی:

بعد فرایندی، اشاره به کیفیت محصولات و خدمات ارائه شده، رضایت مشتریان، استفاده بهینه از منابع و بهره‌وری سازمان دارد [۲۱].

۲- بعد مالی:

در بعد مالی به شیوه‌های هزینه کردن منابع مالی سازمان توجه می‌شود که از طریق اندازه‌گیری میزان سود، جریان نقدینگی، بازگشت سرمایه صرف شده، ارزش افزوده اقتصادی، بازده مجموع دارایی‌ها و نسبت‌های مالی به دست می‌آید [۲۲].

۳- بعد داخلی:

بعد داخلی مربوط به توانایی‌های فردی کارکنان سازمان می‌شود؛ نظیر رضایت کارکنان، خلاقیت، رشد و یادگیری [۲۱].

۳- مدل مفهومی تحقیق

در قالب هدف کلی تحقیق که به دنبال تعیین تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان و نقش میانجی چابکی سازمانی در این ارتباط است و بر اساس مرور ادبیات تحقیق و مطالعات مرتبط، مدل مفهومی به صورت شکل (۱) استخراج و مطرح می‌شود.

۴- فرضیه‌های تحقیق

مطابق با آنچه که در ادبیات پژوهش بیان شد و براساس مدل مفهومی، فرضیه‌های تحقیق مطرح می‌گردد.

۱- مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد.

۲- مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر چابکی امور مالیاتی استان قزوین دارد.

۴-۵ پایایی پرسشنامه عملکرد سازمانی

گابریل و ناوارو پایایی پرسشنامه عملکرد سازمانی را برای سه مولفه عملکرد فرایندی، عملکرد مالی و عملکرد داخلی از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آورده‌اند. محقق نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه عملکرد سازمانی را محاسبه نمود که ۰/۸۵۱ حاصل گردید و نتایج ضریب آلفای مؤلفه‌های عملکرد سازمانی برابر جدول (۴) می‌باشد.

جدول (۴): آلفای کرونباخ برای پرسشنامه عملکرد سازمانی

مؤلفه‌های عملکرد سازمانی	عملکرد فرایندی	عملکرد مالی	عملکرد داخلی
ضریب آلفای کرونباخ	۰/۹۰۷	۰/۸۲۵	۰/۸۶۱

۴-۴ پایایی پرسشنامه چابکی سازمانی

گابریل و ناوارو پایایی پرسشنامه چابکی سازمانی را از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۶ به دست آورده‌اند. محقق نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، پایایی پرسشنامه عملکرد سازمانی را محاسبه نمود که ۰/۸۶۵ به دست آمد.

۶- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در تجزیه و تحلیل جمعیت‌شناختی جامعه آماری ۵۷٪ جنسیت کارکنان را مردان تشکیل داده‌اند. ۵۲٪ سطح تحصیلات کارکنان کارشناسی ارشد و ۳۶٪ کارشناسی است. سن ۶۸٪ کارکنان کمتر از ۴۰ سال و ۲۳٪ از کارکنان در رده سنی ۴۰ تا ۵۰ سال قرار دارند. بیشترین آمار سابقه خدمت مربوط به کارکنانی است که بین پنج الی ۱۰ سال سنوات دارند و از طرفی بیش از ۷۵٪ از کارکنان کمتر از ۱۵ سال خدمت کرده‌اند. نوع استخدام ۵۶٪ کارکنان "رسمی" است و ۶۴٪ کارکنان امور مالیاتی استان قزوین متأهل هستند.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف پرداخته شد. نتایج آزمون مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول (۵) حکایت از نرمال بودن توزیع داده‌ها دارد.

جدول (۵): نتایج حاصل از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

متغیر	N	میانگین	مقدار K-S	p-value	نتیجه
خلق دانش	۲۲۷	۳/۵۰	۱/۱۵۱	۰/۱۴۱	نرمال
کسب دانش	۲۲۷	۳/۳۸	۰/۹۲۷	۰/۳۵۷	نرمال
سازماندهی دانش	۲۲۷	۳/۳۶	۰/۷۰۷	۰/۶۹۹	نرمال
انتشار دانش	۲۲۷	۳/۳۳	۰/۹۵۹	۰/۳۱۷	نرمال
کاربرد دانش	۲۲۷	۳/۴۰	۰/۸۷۴	۰/۴۳۰	نرمال
مدیریت دانش	۲۲۷	۳/۳۹	۰/۶۷۶	۰/۷۵۰	نرمال
چابکی سازمانی	۲۲۷	۳/۲۵	۰/۷۷۷	۰/۵۸۲	نرمال
عملکرد فرایندی	۲۲۷	۳/۱۷	۰/۹۵۶	۰/۳۲۰	نرمال

که در رابطه (۱) بیان شده، حجم نمونه تعداد ۲۲۷ نفر محاسبه و منظور شده است. در این محاسبه خطای مورد نظر ۵٪ و ضریب اطمینان ۹۵٪ در نظر گرفته شده است. (p=q=0.5)

$$n = \frac{Nt^2pq}{Nd^2 + t^2pq} \quad (1)$$

$$n = \frac{550(1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}{550 \times 0.05^2 + (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)} = 226.42$$

۳-۵ روش گردآوری و ابزار گردآوری داده‌ها

روش گردآوری داده‌های تحقیق شامل دو بخش است:

۱- مطالعات کتابخانه‌ای: برای بررسی ادبیات موضوعی تحقیق به طور عمده از اطلاعات مکتوب کتابخانه‌ها (کتاب‌ها، مقالات، مجلات تخصصی و مرتبط) استفاده شده است.

۲- تحقیقات میدانی: به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نظر و سنجش متغیرهای تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده که شامل: پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش لاوسون (۲۰۰۳)، پرسشنامه عملکرد سازمانی و پرسشنامه چابکی سازمانی گابریل و ناوارو (۲۰۱۵) است.

۴-۵ روایی و پایایی پرسشنامه

متغیرهای این تحقیق از طریق پرسشنامه مدیریت دانش با ۲۰ گویه، پرسشنامه چابکی سازمانی با ۶ گویه و پرسشنامه عملکرد سازمانی با ۹ گویه مورد سنجش قرار گرفته است.

باتوجه به استاندارد بودن پرسشنامه‌ها و استفاده آنها توسط پژوهشگران مختلف، به نظر می‌رسد ابزار گردآوری داده‌ها از روایی مناسبی برخوردار باشد ولی به منظور اطمینان بیشتر، روایی سازه سه پرسشنامه با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی اخذ شد که بار عاملی کلیه سوالات پرسشنامه‌ها بین ۰/۵۳ و ۰/۹۲ به دست آمده که نشان از مناسب بودن سوالات برای سنجش متغیرها است.

۴-۵-۱ پایایی پرسشنامه مدیریت دانش

شرون لاوسون پایایی پرسشنامه مدیریت دانش را برای پنج مولفه خلق، کسب، سازماندهی، انتشار و کاربرد دانش از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ به دست آورده است. محقق نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه مدیریت دانش را محاسبه نمود که ۰/۹۳۱ حاصل گردید و نتایج ضریب آلفای مؤلفه‌های مدیریت دانش نیز برابر جدول (۳) به دست آمده است.

جدول (۳): آلفای کرونباخ برای پرسشنامه مدیریت دانش

مؤلفه‌های مدیریت دانش	خلق دانش	اکتساب دانش	سازماندهی دانش	انتشار دانش	کاربرد دانش
ضریب آلفا	۰/۷۶۹	۰/۷۷۰	۰/۸۰۸	۰/۷۷۳	۰/۸۳۶

با توجه به جدول (۶) که نتایج آمار توصیفی متغیرهای تحقیق را نشان می‌دهد، میانگین مدیریت دانش در سازمان امور مالیاتی قزوین ۳/۳۹ است و از بین مؤلفه‌های مدیریت دانش، فرایند خلق دانش با مقدار ۳/۵۰ بیشترین میانگین را دارد، بنابراین سازمان در فاز ایجاد دانش در وضعیت مناسبی قرار دارد. از طرفی کمترین میانگین مؤلفه‌های مدیریت دانش مربوط به انتشار و اشتراک‌گذاری دانش با مقدار ۳/۳۳ است. میانگین عملکرد سازمانی امور مالیاتی قزوین ۳/۶۰ است و از بین مؤلفه‌های عملکرد سازمانی، عملکرد مالی با مقدار ۳/۹۸ بیشترین میانگین را دارد، بنابراین سازمان در فاز عملکرد مالی در وضعیت مناسبی قرار دارد. میانگین چابکی سازمانی امور مالیاتی قزوین ۳/۲۵ است.

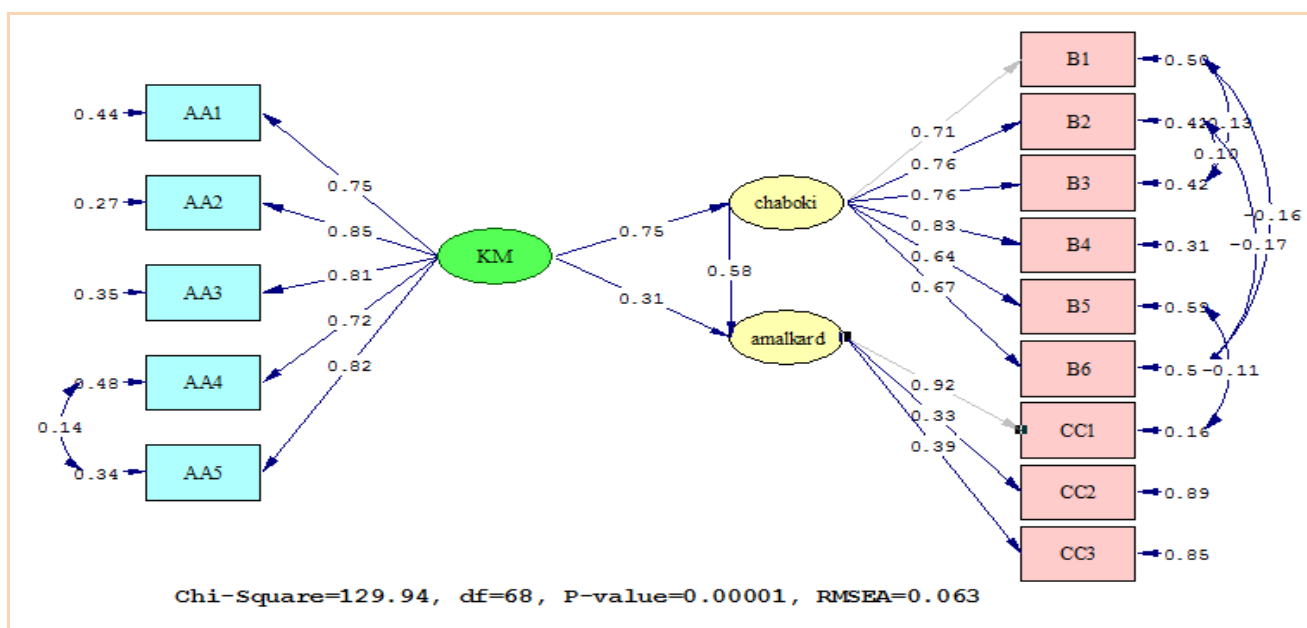
۶-۱ آزمون فرضیه‌ها

برای آزمون فرضیه‌های تحقیق ابتدا مدل معادلات ساختار یافته را رسم نموده و سپس با آزاد کردن روابط بین متغیرها به شاخص‌های مناسب و کامل می‌رسیم و در نهایت با استفاده از مقدار آماره t به بررسی معنی‌دار بودن آن پرداخته می‌شود. نمودار مدل معادلات ساختاریافته با ضرایب استاندارد در شکل (۴) و مدل معادلات ساختاریافته با ضرایب معنی‌داری در شکل (۵) به‌منظور بررسی فرضیه‌های تحقیق نشان داده شده است.

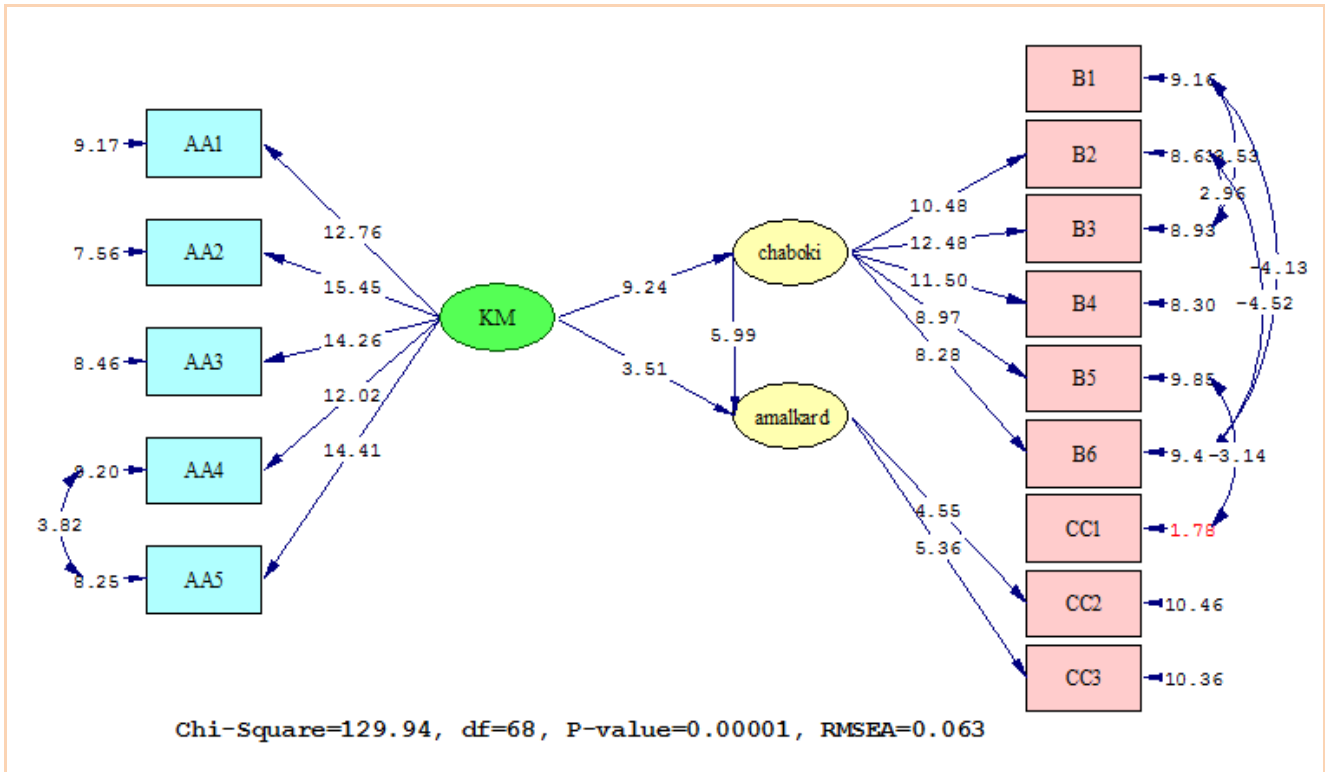
عملکرد مالی	۲۲۷	۳/۹۸	۰/۶۷۶	۰/۷۵۱	نرمال
عملکرد داخلی	۲۲۷	۳/۶۵	۰/۶۸۸	۰/۷۳۱	نرمال
عملکرد سازمانی	۲۲۷	۳/۶۰	۰/۸۱۶	۰/۵۱۹	نرمال

جدول (۶): جدول آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد نمونه	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
خلق دانش	۲۲۷	۳/۵۰	۰/۷۸	۱/۵۰	۵/۰۰
کسب دانش	۲۲۷	۳/۳۸	۰/۷۵	۱/۰۰	۵/۰۰
سازماندهی دانش	۲۲۷	۳/۳۶	۰/۷۸	۱/۰۰	۵/۰۰
انتشار دانش	۲۲۷	۳/۳۳	۰/۸۶	۱/۵۰	۵/۰۰
کاربرد دانش	۲۲۷	۳/۴۰	۰/۷۸	۱/۰۰	۵/۰۰
مدیریت دانش	۲۲۷	۳/۳۹	۰/۶۶	۱/۳۵	۵/۰۰
چابکی سازمانی	۲۲۷	۳/۲۵	۰/۸۳	۱/۵۰	۵/۰۰
عملکرد فرایندی	۲۲۷	۳/۱۷	۰/۹۵	۱/۰۰	۵/۰۰
عملکرد مالی	۲۲۷	۳/۹۸	۰/۸۲	۱/۰۰	۵/۰۰
عملکرد داخلی	۲۲۷	۳/۶۵	۱/۰۴	۱/۰۰	۵/۰۰
عملکرد سازمانی	۲۲۷	۳/۶۰	۰/۶۸	۱/۰۰	۵/۰۰



شکل (۴): مدل معادلات ساختاریافته در حالت ضرایب استاندارد



شکل (۵): مدل معادلات ساختاریافته در حالت ضرایب معنی داری

۳/۵۱+ است. نظر به اینکه میزان آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است، در نتیجه فرضیه اول تحقیق تایید می‌گردد.

۶-۱-۲ آزمون فرضیه دوم

در فرضیه دوم بیان شد "مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر چابکی امور مالیاتی استان قزوین دارد". باتوجه به مدل معادلات ساختاری مطرح شده در شکل (۴)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر مدیریت دانش بر چابکی سازمان، برابر ۰/۷۵+ و میزان آماره t آن، برابر ۹/۲۴+ است. نظر به اینکه میزان آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است، در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تایید می‌گردد.

۶-۱-۳ آزمون فرضیه سوم

در فرضیه سوم بیان شد "چابکی سازمانی تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد". باتوجه به مدل معادلات ساختاری مطرح شده در شکل (۴)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر چابکی سازمانی بر عملکرد سازمان، برابر ۰/۵۸+ و میزان آماره t آن، برابر ۵/۹۹+ است. نظر به اینکه میزان آماره t از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است، در نتیجه فرضیه سوم تحقیق تایید می‌گردد.

۶-۱-۴ آزمون فرضیه چهارم

در فرضیه چهارم بیان شد "چابکی سازمانی در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد امور مالیاتی استان قزوین نقش میانجی دارد". باتوجه به مدل معادلات ساختاری مطرح شده در شکل (۴)، ضریب مسیر استاندارد شده

نتایج نیکویی برازش مدل معادلات ساختاریافته تحقیق در جدول (۷) آورده شده که با توجه به حد مطلوبیت، مدل ارائه شده از برازش مناسبی برخوردار است.

جدول (۷): نتایج نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری

شاخص برازندگی	حد مطلوب	نتایج پژوهش
RMR	نزدیک به صفر	۰/۰۴۰
SRMR	نزدیک به صفر	۰/۰۴۵
GFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۲
NFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۷
NNFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۸
IFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۸
CFI	۰/۹ و بالاتر	۰/۹۸
RMSEA	۰/۱ و کمتر	۰/۰۶۳
X2/df	کمتر از ۳	۱/۹۱

۶-۱-۱ آزمون فرضیه اول

در فرضیه اول بیان شد "مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد". با توجه به مدل معادلات ساختاری مطرح شده در شکل (۴)، ضریب مسیر استاندارد شده متغیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان، برابر ۰/۳۱+ و میزان آماره t آن، برابر

۲۰۱۵، رسولا و همکاران در سال ۲۰۱۲، زبیده و همکاران در سال ۲۰۱۲، میخاییل و همکاران در سال ۲۰۰۹، خلیفا و همکاران در سال ۲۰۰۸، چن و محمد در سال ۲۰۰۷ و گلد و همکاران در سال ۲۰۰۱ همسو است و کاملاً همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه دوم تحقیق نشان داد که مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر چابکی امور مالیاتی استان قزوین دارد. در بین تحقیقات انجام شده، نتایج این فرضیه با یافته‌های قنبری و همکاران در سال ۱۳۹۳ و گابریل و ناوارو در سال ۲۰۱۵ کاملاً همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه سوم تحقیق نشان داد که چابکی سازمانی تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های گابریل و ناوارو در سال ۲۰۱۵ و شین و همکاران در سال ۲۰۱۵ همسو و کاملاً همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه چهارم تحقیق نشان داد که چابکی سازمانی در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد امور مالیاتی استان قزوین نقش میانجی دارد. نتایج این فرضیه با یافته‌های گابریل و ناوارو در سال ۲۰۱۵ همسو است و کاملاً همخوانی دارد.

نتایج حاصل از فرضیه‌های تحقیق نشان داد که به‌طور کلی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن شامل خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد. بدین معنی که هر اندازه وضعیت مدیریت دانش در سازمان مطلوبتر باشد به تبع آن سازمان از نظر عملکرد در وضعیت بهتری قرار دارد. همچنین نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر چابکی امور مالیاتی استان قزوین دارد. بدین معنی که استمرار فرایندهای مدیریت دانش ضمن بهبود عملکرد سازمانی، سازمان را قادر می‌سازد در مواجهه با تغییرات محیطی انعطاف‌پذیر و چالاک باشد و نسبت به چالش‌های محیطی سریعاً عکس‌العمل مناسب نشان دهد.

۷-۱- پیشنهادها

با عنایت به تأثیر مدیریت دانش بر چابکی و عملکرد سازمانی که نشان می‌دهد استقرار مدیریت دانش و تقویت فرایندهای مدیریت دانش تأثیر مستقیم، مثبت و معنی‌داری بر چابکی و عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- مدیران برای اجرای علمی مدیریت دانش یک استراتژی مبتنی بر دانش تعیین کنند و چشم‌انداز، اهداف بلندمدت و کوتاه‌مدت را مشخص نموده، مسیر حرکت، منابع و چارچوب‌های مورد نظر را تعیین نمایند و مبنایی برای سنجش عملکرد در نظر بگیرند.
- مدیران سازمان برای خلق دانش جدید، برنامه مدونی جهت تبادل ایده‌های کارکنان تهیه نماید و از منابع مختلف دانشی مانند ایده و افکار کارمندان، مشتریان و سازمان‌های وابسته استفاده کنند.
- مدیران برای ایجاد انگیزه کارکنان به منظور خلق دانش جدید و بهبود عملکرد سازمانی نسبت به تشویق کارکنان اقدام و برنامه‌های تشویقی ساختارمند تهیه نمایند.

متغیر مدیریت دانش بر چابکی سازمان برابر $0.75+$ است؛ همچنین میزان ضریب مسیر استاندارد شده متغیر چابکی سازمانی بر عملکرد سازمان برابر $0.58+$ است، بنابراین میزان ضریب مسیر استاندارد شده غیرمستقیم متغیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان از طریق چابکی برابر $0.435+$ و میزان آماره t متناظر با آن برابر 7.52 و از مقدار بحرانی 1.96 بزرگتر است، در نتیجه فرضیه مطرح شده تأیید می‌گردد.

۷- نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج وضعیت جمعیت‌شناختی جامعه آماری، مدرک تحصیلی 88% از کارکنان کارشناسی و بالاتر است. بنابراین کارکنان از دانش صریح بالایی برخوردارند، از این رو فعالیت مؤثرتری در زمینه خلق دانش، کسب دانش و انتشار دانش می‌توانند داشته باشند. سازمان می‌تواند از این پتانسیل با توجه به سطح تحصیلات و پویایی اطلاعاتی کارکنان در جهت تقویت مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمانی استفاده بهینه داشته باشد. سن 68% کارکنان کمتر از 40 سال است پس می‌توان نتیجه گرفت که سازمان از نیروهای جوان بیشتری سود می‌برد و این نیروهای جوان می‌توانند موفقیت مدیریت دانش را در سازمان تسهیل و منجر به ارتقا سطح عملکرد سازمانی گردند.

با توجه به آمار توصیفی متغیرهای تحقیق که در جدول (۶) قابل مشاهده است، میانگین مدیریت دانش امور مالیاتی قزوین 3.39 است و میانگین مؤلفه‌های مدیریت دانش، در حد مطلوبی قرار دارند.

میانگین عملکرد سازمانی امور مالیاتی قزوین 3.60 است و از بین مؤلفه‌های عملکرد سازمانی، عملکرد مالی با مقدار 3.98 بیشترین میانگین را دارد، بنابراین سازمان در فاز عملکرد مالی در وضعیت بسیار مناسبی قرار دارد. از این رو می‌توان نتیجه گرفت سازمان به مهم‌ترین هدف و برنامه خود که همانا افزایش درآمدهای مالیاتی، کاهش هزینه‌های وصول مالیات، افزایش رضایت مؤدیان مالیاتی است دست یافته است. از طرفی کمترین میانگین مؤلفه‌های عملکرد سازمانی مربوط به عملکرد فرایندی با مقدار 3.17 است که البته در وضعیت نسبتاً خوبی قرار دارد، ولی سازمان برای ارتقاء عملکرد خود ناگزیر است زیرساخت‌های فناوری اطلاعات توسعه و فرایندهای ارتباطی با مؤدیان را بهبود بخشد.

میانگین چابکی سازمانی امور مالیاتی قزوین 3.25 است که بیانگر وضعیت نسبتاً خوبی است. سازمان برای ارتقاء چابکی سازمانی باید پاسخگویی و رسیدگی به پرونده‌های مالیاتی را تسریع بخشد و همگام با تغییرات محیطی بازار از انعطاف‌پذیری بیشتری برخوردار باشد.

نتیجه آزمون فرضیه اول تحقیق نشان داد که مدیریت دانش تأثیری مثبت و معنی‌دار بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد. در بین تحقیقات داخلی انجام شده، نتایج این فرضیه با یافته‌های محققانی همچون بیدختی و همکاران در سال ۱۳۹۴، قلیچلی و اقتصاد در سال ۱۳۹۴، رضایی و همکاران در سال ۱۳۹۳، محمودزاده و صداقت در سال ۱۳۹۲، صفرزاده و همکاران در سال ۱۳۹۱، اعرابی و موسوی در سال ۱۳۸۸ و شاهقلیان در سال ۱۳۸۵ همسو و کاملاً همخوانی دارد. در بین تحقیقات خارجی، نتایج این فرضیه با یافته‌های گابریل و ناوارو در سال

- مدیران برای اکتساب دانش مورد نیاز سازمان، به ایده‌های جدید کارکنان پاسخ مثبت دهند و ساز و کار مناسب برای مستندسازی ایده‌های کارکنان و مشتریانش داشته باشند.
- مدیران برای ایده‌ها و دانش جدید کارمندان خط‌مشی مناسبی تهیه نمایند و اجازه دهند کارمندان، بدون ترس و تمسخر ایده‌های خود را بیان کنند.
- مدیران سازمان نسبت به مصاحبه با کارکنانی که خدمت آنها رو به پایان است اقدام نمایند و تجربیات آنها را مستند و مکتوب نموده تا بتوان از دانش ضمنی آنها به عنوان مهمترین سرمایه سازمان استفاده کرد.
- مدیران برای به‌روزرسانی دانش، مستندسازی و ساختارمند نمودن دانش کسب شده برنامه‌ریزی نمایند و از دانش ضمنی و آشکار کارکنان برای حل مشکلات و چالش‌های سازمان استفاده کنند.
- مدیران به‌منظور انتشار و اشتراک‌گذاری دانش، امکانات مناسب همچون استفاده از نشریات تخصصی، کتب، مجلات، کنفرانس‌های مختلف (ویدئویی، صوتی، تصویری و حضوری)، اینترنت و غیره را فراهم آورند.
- مدیران سازمان حداکثر تلاش خود را برای نمایش دانش ضمنی و آشکار کارکنان از طریق انتشار کتب، مقالات، نشریات و برگزاری سمینارهای آموزشی داشته باشند و برای تبادل دانش، گروه‌هایی‌ها، سخنرانی‌ها، کنفرانس‌ها و جلسات آموزشی منظمی برگزار نمایند.
- کارکنان برای نیازهای ضروری سازمان، دانش کسب شده را به کار گرفته و از منابع دانش به سرعت برای حل مشکلات سازمان استفاده کنند.
- مدیران نسبت به نیاز سنجی دانش جدید اقدام کنند و افرادی را به عنوان مسئول تحقیق و توسعه دانش مورد نیاز سازمان مشخص نمایند تا از ورود و به‌کارگیری دانش غیرضروری جلوگیری به عمل آید.
- با توجه به تأثیر چابکی سازمانی بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین که نشان می‌دهد سرعت عمل، پاسخگویی و انعطاف‌پذیری تأثیر مستقیم، مثبت و معنی‌داری بر عملکرد امور مالیاتی استان قزوین دارد، پیشنهاد‌های زیر ارائه می‌گردد:
- با توجه به اینکه رضایت مشتریان (مؤدیان مالیاتی) باعث ارتقاء عملکرد سازمانی می‌شود، بنابراین مدیران بایستی در خصوص نیازهای مالیاتی مراجعه‌کنندگان پاسخگویی سریع داشته باشند.
- مدیران باید خدمات خود را منطبق بر پیشرفت فناوری تنظیم نمایند و با تغییرات محیطی بازار از روش‌های متنوعی برای افزایش خدمات به مشتریان در کمترین زمان ممکن استفاده کنند.
- باتوجه به حجم عظیم پرونده‌های مالیاتی، مدیران باید سرعت عمل را سرلوحه کار قرار دهند.
- مدیران در تدوین استراتژی‌های خود سرعت عمل، پاسخگویی، انعطاف‌پذیری و ارائه خدمات منطبق با نیازهای جدید مشتریان را لحاظ نمایند.
- سازمان برای تسریع امور مالیاتی حداکثر تلاش خود را برای استقرار برنامه‌های مالیاتی بر اساس استفاده از امکانات الکترونیکی و فضای مجازی داشته باشد و مراجعات حضوری را به حداقل ممکن برساند.
- مدیران سازمان آموزش‌های تخصصی را به صورت عمومی برگزار کنند و تلاش شود کارکنان چند مهارت‌تربیت کنند تا در پست‌های مختلف به‌راحتی بتوان از آنها استفاده کرد.
- مدیران در کارکنان حس پاسخگویی به نیازهای مشتریان را القا کنند و به کارکنان توصیه شود به نظرات و پیشنهادات مشتریان ارزش قائل شوند و به انتقادات آنها توجه نمایند.

منابع و مأخذ

- [۱] آذر، عادل. پیشدار، مهسا. (۱۳۹۰). شناسایی و اندازه‌گیری شاخص‌های چابکی سازمانی. پژوهش‌های مدیریت، سال ۱۱، ش ۱۱، ص ۲۰-۵.
- [۲] برگرون، برایان. (۱۳۸۷). اصول مدیریت دانش، ترجمه منوچهر انصاری، تهران، موسسه کتاب مهربان نشر چاپ اول.
- [۳] جعفرنژاد، احمد. سفیری، خدیجه. (۱۳۸۶). مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، جوزف فایرستون و مارک مک‌الروی، تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر.
- [۴] حسن‌پور، اکبر. حمیدی، ناصر. سیاه‌بانی، مهدی. (۱۳۹۳). رتبه‌بندی ابعاد چابکی سازمان‌های دولتی (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی استان قزوین)، فصلنامه توسعه و تحول، ش ۱۹، ص ۶۰-۴۷.
- [۵] خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۱). روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی. تهران: فروزان.
- [۶] دهقان نجم، منصور. (۱۳۸۸). مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی. ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، سال اول، ش ۱۰، ص ۵۲-۴۷.
- [۷] رضائی، روح‌اله. صلاحی مقدم، نفیسه. شعبانعلی فمی، حسین. (۱۳۹۳). بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز، سال ۷، ش ۴، ص ۹۱-۷۷.
- [۸] زارعی، عظیم. فارسزاده، حسین. سیاه‌سران کجوری، محمدعلی. دهقانی سلطانی، مهدی. (۱۳۹۴). تأثیر هوش سازمانی بر عملکرد سازمان با بهره‌گیری از ظرفیت‌های بازاریابی، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، سال ۷، ش ۱۳، ص ۶۴-۳۹.
- [۹] قنبری، سیروس. اردلان، محمدرضا. نصیری، فخرالسادات. بهشتی‌راد، رقیه. (۱۳۹۳). ارزیابی اثر فرایندی و زیرساختی مدیریت دانش بر چابک‌سازی سازمان، پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ۷، ش ۲۳، ص ۵۲-۲۷.
- [۱۰] محمدی استانی، مرتضی. شعبانی، احمد. رجایی‌پور، سعید. (۱۳۹۱). وضعیت استقرار مدیریت دانش بین کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی، ش ۱۲، ص ۱۷۵-۱۶۷.
- [11] Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. Journal leadership organization; 22(9): 225-238

- [12] Busi, M . (2006). **Collaborative performance mangament: present gaps and future research**, International Journal of Procutivity and Performance Management, Vol 55. No. 10 .
- [13] Fadia M. Hegazy, Kamel E. Ghorab. (2014). **The Influence of Knowledge Management on Organizational Business Processes' and Employees' Benefits**. International Journal of Business and Social Science.5(1):148-172
- [14] Gabriel, J& Navarro, C. (2015). **Structured knowledge processes and firm performance:The role of organizational agility**. Journal of Business Research, retrieved from <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.10.014>
- [15] Girard, J.P., & Girard, J.L. (2015). **Defining knowledge management: Toward an applied compendium**, Online Journal of Applied Knowledge Management:3(1), 1-20
- [16] Gold, A., Malhotra, A. and Segars, A. (2001). **"Knowledge management: an organizational capabilities perspective"**. Journal of management information systems (18:1),PP: 185-214.
- [17] Goldman, S. L. , Nagel, R. N, & Preiss,K. (1995) **Agile Competitors and Virtual Organizations: Strategy for Enriching the Customer**, Van Nostrand, Reinhold, New York, and NY.
- [18] Gottschalk, P. (2007). **Sharing Knowledge in Law Firms**. International Journal of Innovation and Learning, 4(3), 255-273 .
- [19] Kebede, G. (2010). **Knowledge Management: An Information Science Perspective**. International Journal of Information Management, 30 (5), 416-424.
- [20] Liu sy, wu si . (2010). **The performance measurement perspectives and causal relationship for iso-certified companies a case of opto-electronic industry**. International journal of quality & reliability management: 27 (1): 27-47.
- [21] Lopez-Nicolas, C., & mer no-Cerdan, A. (2011). **Strategic knowledge management, innovation and performance**. International Journal of Information Management: 31,502-509.
- [22] Milis, K. and R. Mercken (2004). **The use of the balanced scorecard for the evaluation of formation and communication technology projects**. Vol 22, pp: 87-97.
- [23] Qin Ruwen ,Nembhard David A. (2010) **Workforce Agility for Stochastically diffused conditions-A real options Perspective**.Int.J.Production Economics, 125 (2010) ,324-334
- [24] Rasmussen, P. Nielsen, P. (2011), **knowledge management in the firm: concepts and issues**, International journal of manpower, Vol. 32, No. 5 / 6, PP. 479-493.
- [25] Rus, C.L; Ranas, G & Baban, A. (2012), **"an analysis of environmental changes, resources and performance: an internal police organization perspective"**, procedia- social and behavioral, vol. 33, pp. 727-731
- [26] Rasula, J. Bosilj, V. Indihar, M. (2012). **the impact of knowledge management on organisational performance**. economic and business review. vol 14 .no. 2 pp: 147-168
- [27] Sveiby, K.E. (1997), **The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge- Based Assets**, San Francisco, Berrett-Koehler.
- [28] Xu, J. & Quaddus, M. (2012). **Examining a Model of Knowledge Management Systems Adoption and Diffusion: A Partial Least Square Approach**. Knowledge-Based Systems journal, 27, 18-28
- [29] Yang, H., Phelps, C., & Steensma, H. (2010) .**Learning from what others have learned from you: The positive effects of technological spillovers on originating firms**. Academy of Management Journal, 53(2),371-389 .
- [30] Yang, CH., & Liu, H. M. (2012). **Boosting firm performance via enterprise agility and network Structure**. Management Decision, 50 (6), 3 – 30
- [31] Yun E.K. **Predictors of attitude and intention to use knowledge management system among Korean nurses**. Nurse Education Today. (2013; 33(12): 1477-81.
- [32] Zaided, A., Soliman Hussein, G& . Hassan, M. (2012). **The role of knowledge management in enhancing organizational performance**. International Journal of Information Engineering and Electronic Business, 4 (5), 27-35