

«مدیریت بهره‌وری»

سال نهم - شماره ۳۳ - تابستان ۱۳۹۴

ص ص ۴۵ - ۲۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۰۱/۲۰

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۴/۰۵/۱۹

بررسی تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی با استفاده از روش تحلیل عاملی در مؤسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز

دکتر سلیمان ایران زاده^۱

دکتر سیروس فخمی آذر^۲

ایوب جداری سفیدگری^۳

چکیده

امروزه رقابت موجود در کسب و کار، توجه به بهره‌وری، رضایتمندی مشتری و انطباق با خواسته‌های او را بیش از پیش دارای اهمیت ساخته است. در این راستا تلاش سازمانها در جهت مرتفع ساختن این الزام بر بهبود فرایندهای موجود در سازمانها بنا نهاده شده است و فلسفه‌های بهبود مختلفی نیز مطرح شده‌اند. در این مقاله نقشه‌برداری مدیریت دانش به عنوان ابزاری جهت بهبود فرایند با توجه به مفاهیم بهره‌وری پرداخته شده است. در این مقاله به بررسی رابطه مؤلفه‌های مدیریت دانش (فرهنگ، فرایند عمل، سیاست‌ها و فناوری) و بهره‌وری پرداخته شده است. روش تحقیق حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و نوع تحقیق کاربردی است، جامعه آماری تحقیق را کارکنان مؤسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز می‌باشد که از بین آنان ۱۹۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. به منظور گردآوری اطلاعات از پرسشنامه جمعیت‌شناختی، مدیریت دانش و پرسشنامه بهره‌وری منابع انسانی استفاده شد. جهت بررسی روابط علی بین متغیرها و نحوه ارتباط آنها از مدل معادلات ساختاری از طریق نرم افزار اکسل و لیزرل استفاده شده است. نتایج بیانگر میزان رابطه بین دو سازه و یا چگونگی هم‌تغییری آنها در مدل مفهومی پژوهش است. لذا معناداری روابط بین ابعاد مدیریت دانش تأیید می‌گردد. در نتیجه، از مجموع هشت فرضیه ارائه شده در مدل پژوهش برای تمامی فرضیه‌های مطرح شده در مدل پژوهش، در سطح خطای ۵٪، شواهدی مبنی بر رد آنها به دست نیامده است و تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی تأیید می‌گردد. بر اساس نتایج، بعد فرهنگ با میزان تأثیر ۰/۳۸ دارای بیشترین تأثیر بر بهره‌وری نیروی انسانی می‌باشد و ابعاد، فناوری، سیاست‌ها و فرایند عمل به ترتیب در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

واژه‌های کلیدی: بهره‌وری، مدیریت دانش، فرهنگ، فرایند عمل، سیاست‌ها، فناوری

^۱- دانشیار، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. iranzadeh@iaut.ac.ir (نویسنده مسئول)

^۲- عضو هیأت علمی، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. fakhimiazar@iaut.ac.ir

^۳- باسگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

مقدمه

تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات، هدف تمامی مدیران سازمانهای اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی می‌باشد. وجود ساختار سازمانی مناسب، روشهای اجرایی کارآمد، تجهیزات و ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهمتر نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی می‌باشند که برای نیل به بهره‌وری مطلوب باید مورد توجه مدیران قرار گیرد. مشارکت کارکنان در امور و تلاشهای هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهره‌وری و تعمیر برای بهبود بهره‌وری بویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تأثیر گذارد. روح فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان نیروی انسانی هسته مرکزی را تشکیل می‌دهد (دانپورت و پروساک، ۱۳۸۹).

بهره‌وری مفهوم گسترده‌ای است که در سطوح مختلف و از دیدگاه‌های گوناگونی به آن توجه شده است که هر یک از این دیدگاه‌ها اصول راهنما و روش خاص خود را دارد. درک، دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی موجب تعریف و تفسیر آنها از بهره‌وری به شیوه‌های مختلف شده است. بیشتر تعاریف بهره‌وری شامل کارایی، اثر بخشی، سودآوری، کیفیت، نوآوری، کیفیت زندگی، فرهنگ و مانند آن است. در کل برای اینکه به اندیشه بهره‌وری مجهز گردیم، لازم است دانش آن را در جامعه گسترش دهیم. دانش و توسعه اثر متقابل بر هم دارند. در جامعه توسعه یافته دانش نیز توسعه می‌یابد (کارنیو^۱، ۲۰۱۰).

در این مقاله به صورت خلاصه به تعاریف، اهمیت بهره‌وری، مدیریت دانش، مولفه‌های مدیریت دانش و همچنین به بررسی رابطه مولفه‌های مدیریت دانش و تأثیر آنها بر بهره‌وری می‌پردازیم.

بهره‌وری عبارت است از به حداکثر رساندن استفاده از منابع، نیروی انسانی و تمهیدات به طریق علمی به منظور کاهش هزینه‌ها و رضایت کارکنان، مدیران و مصرف‌کنندگان. تعاریف دیگر، بهره‌وری نیروی انسانی را حداکثر استفاده مناسب از نیروی انسانی به منظور حرکت در جهت اهداف سازمان با کمترین زمان و حداقل هزینه داشته‌اند. بر اساس دیدگاه سازمان بهره‌وری ملی ایران، بهره‌وری یک نگرش عقلانی به

^۱- carneiro

کار و زندگی است. این مشابه یک فرهنگ بوده که هدف آن هوشمندانه تر کردن فعالیتها برای یک زندگی بهتر و متعالی است. بهره‌وری عبارت است به دست آوردن حداکثر سود ممکن از نیروی کار، توان، استعداد و مهارت نیروی انسانی، زمین، ماشین، پول، تجهیزات زمان، مکان و... به منظور ارتقای رفاه جامعه، به گونه‌ای که افزایش آن به عنوان یک ضرورت، در جهت ارتقای سطح زندگی انسانها و ساختن اجتماعی همواره مدنظر صاحب نظران سیاست، مدیریت و اقتصاد قرار دارد (رمضانی، ۱۳۹۱).

در تعیین عوامل مؤثر بر بهره‌وری نظرات متفاوتی وجود دارد و هر یک از دانشمندان و صاحب‌نظران عواملی را به عنوان عامل مؤثر مشخص کرده‌اند و به طور اجمال عواملی چون آموزش شغلی مستمر مدیران و کارکنان، ارتقای انگیزش میان کارکنان برای کار بهتر و بیشتر، ایجاد زمینه‌های مناسب بطور ابتکار و خلاقیت مدیران و کارکنان، برقراری نظام مناسب پرداخت مبتنی بر عملکرد و برقراری نظام تنبیه و تشویق، وجدان کاری و انضباط اجتماعی تحول در سیستم و روشها که نقش حساس و کلیدی دارند، تقویت حاکمیت و تسلط سیاستهای سازمان بر امور، صرفه‌جویی به عنوان وظیفه ملی در بهره وری مؤثر می‌باشد (بلم، ۲۰۰۹) ولی تمام مؤلفان این رشته تقریباً در این باب اتفاق نظر دارند که برای افزایش سطح بهره وری تنها یک علت خاصی را نمی‌توان ارائه نمود بلکه عنوان می‌کنند که ارتقاء بهره‌وری را باید معلول ترکیبی از عوامل گوناگون دانست (ناردی، شوارزت، ۲۰۱۲).

مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. دانش، نه داده است و نه اطلاعات، هرچند به هردو مربوط بوده و تفاوت آنها لزوماً ماهوی نیست و صرفاً از نظر مراتب با هم متفاوتند. داده، اطلاعات و دانش مفاهیمی نیستند که بتوان آنها را به جای هم مورد استفاده قرار داد. درک این سه واژه و چگونگی رسیدن از یکی به دیگری، اهمیت زیادی در موفقیت کارهای علمی دارد (رمضانی، ۱۳۹۱).

مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها یاری می‌کند اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است که برای فعالیت‌هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری ضروری است. تعریف

¹- Blom

²- Nardi &Schwarz

اسوان از مدیریت دانش یکی از بهترین تعاریف قلمداد می‌شود: مدیریت دانش هرگونه فرایند یا عمل تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه‌پذیری و کاربرد آن است، در هرجایی که دانش استقرار یابد، یادگیری و عملکرد سازمان را افزایش می‌دهد. کویتز مدیریت دانش را چنین تعریف می‌نماید: فرایندی که از آن طریق سازمان به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضا و دارایی مبتنی بر دانش می‌پردازد.

سازمان‌های دولتی و خصوصی و محیطی که این سازمان‌ها در آن به فعالیت مشغولند، شدیداً تغییر یافته‌اند. سازمان‌ها ناگزیرند برای سازگاری با محیط متغیر و پر از رقابت، در ساختار خود تجدید نظر کرده و بدین منظور بایستی در مقابل تغییرات محیط انعطاف‌پذیری بیشتری از خود نشان دهند و همچنین برای مدیریت سرمایه‌های دانشی خود به روش‌ها و فنون پیچیده‌تری نیاز دارند (دانپورت^۱، ۲۰۱۱).

گرچه تاکنون سیستم‌های مدیریت دانش زیادی پا به عرصه وجود نهاده‌اند و همچنان در حال به وجود آمدن هستند، اما آنها تنها به میزان بسیار اندکی توانسته‌اند نیازهای افراد و سازمان‌ها را در رابطه با دانش سازمانی برآورده نمایند. اغلب این سیستم‌ها از رویکردهای سنتی مدیریت دانش تشکیل شده‌اند و تنها توانسته‌اند از یکی از اجزای چرخه دانش (طبقه‌بندی دانش، ذخیره‌سازی دانش و اصلاح دانش) حمایت موثر به عمل آورند. این چنین سیستم‌هایی دارای سه محدودیت می‌باشند که در ذیل به توضیح مختصر این محدودیت‌ها می‌پردازیم:

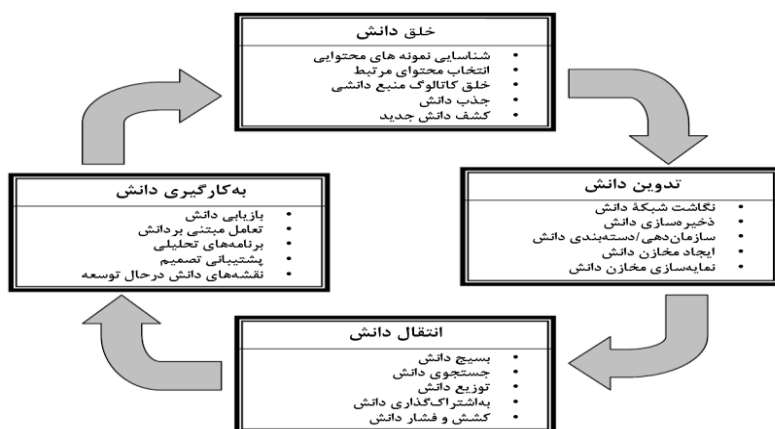
- ۱- محدودیت مربوط به مدیریت دانش ضمنی
- ۲- محدودیت مربوط به توانایی درگیر ساختن استفاده‌کنندگان دانش در یک مبادله پویا، فعال و مداوم دانش.
- ۳- محدودیت مربوط به حمایت از هر کاربر (استفاده‌کننده از دانش) و همچنین توجه داشتن به تأثیر متقابل نقش ویژه هر کاربر در سازمان با شایستگی‌ها، سبک شناختی، علایق و انگیزه‌های کاربر (دره^۲، ۲۰۱۰).

فرایند مدیریت دانش: چرخه دانش و یا به عبارتی، فرایند مدیریت دانش از چهار بخش اصلی تشکیل شده است:

^۱- Davenport

^۲- Dore

در مرحله اول می‌باید دانش موجود در سطح سازمان و موانع آن (اعم از دانش صریح و ضمنی نزد افراد، بانک‌های اطلاعاتی، مستندات) مورد شناسایی واقع شده و سپس اخذ و کسب گشته به صورت مناسبی ذخیره‌سازی گردد. سپس برای این که دانش با ارزش شده، به هم افزایی و زایش مجدد دانش منجر گردد. باید دانش موجود نزد افراد به اشتراک گذاشته شده و تسهیم گردد. پس از طی این مراحل، اکنون باید از دانش کسب شده در جهت اهداف عالی سازمان استفاده کرد. خلق دانش شامل ورود اطلاعات جدید به سیستم و حاصل به اشتراک‌گذاری و تسهیم دانش نزد افراد است. خلق دانش خود شامل اکتساب، کشف و توسعه دانش است (چنگ مینگ، ۱۳۸۸).



شکل شماره (۱): فرایند مدیریت دانش (چرخه دانش)

مؤلفه‌های مدیریت دانش: داون پورت مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش را شامل موارد زیر می‌داند (ناردی، شوارزت^۱، ۲۰۱۲):

- ۱- فرهنگ: شامل ارزش‌ها و اعتقادات اعضای سازمان در ارتباط با مفاهیم اطلاعات و دانش می‌باشد.
- ۲- فرایند عمل: در حقیقت افراد چگونه از اطلاعات و دانش در موسسات خود بهره‌گیری می‌نمایند.

¹- Nardi &Schwarz

۳- سیاست‌ها: شامل موانعی که در فرایند تسهیم دانش و اطلاعات در سازمان پدید می‌آید.

۴- فناوری: چه سیستم‌های اطلاعاتی در مؤسسه موجود است.

فرهنگ و ساختار سازمانی باید پشتیبان سیستم مدیریت دانش در سازمان باشد. فرهنگ سازمانی که در آن خلاقیت و نوآوری یک ارزش محسوب می‌شود یکی از ابعاد پیش برنده مدیریت دانش است (کارل، ۱۳۹۲).

فرهنگ (باورها و تصورات)، توسط اعضای سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. ارزش‌های سازمان، اصول و مقررات نانوشته و روش‌های اجرایی، منابع فرهنگی دانش را تشکیل می‌دهند. محتوای فرهنگ سازمان، به عنوان منبع دانش می‌تواند توسط افراد، دستورالعمل‌ها، روش کار و دستگاه‌های رایانه‌ای سازمان تقویت شود. بنابراین، یادگیری و رشد فردی و سازمانی باید یک ارزش تلقی شود، تمامی کارکنان سازمان در تمامی سطوح و در هر موقعیتی، براین باورند که باید دانش و اطلاعات خود را، جهت رشد و موفقیت سازمان، با یکدیگر به اشتراک گذارند و این تفکر در سازمان تشویق و حمایت می‌شود (دره^۱، ۲۰۱۰).

به کارکنان اجازه سعی و خطا، تجربه و یادگیری داده می‌شود. در چنین فرهنگ سازمانی، تفکر، اتلاف وقت تلقی نمی‌شود بلکه تشویق هم می‌گردد. فضای حاکم بر سازمان به گونه‌ای است که تمام افراد با شوروشوق تمام در پی یادگیری و انتقال آموخته‌هایشان به دیگران هستند. ارتباطات به مرزهای تیمی، بخشی و حتی سازمانی محدود نمی‌شود و جریان آزاد اطلاعات، دانش و ایده‌ها برقرار است. تمامی افراد سازمان براساس سهمی که در رشد دانش سازمان داشته‌اند مورد ارزیابی و تشویق قرار می‌گیرند. افراد به سادگی می‌توانند به خیرگان و متخصصان دسترسی داشته باشند و از دانش آنها بهره‌مند شوند. ساختار و فضای کاری به گونه‌ای است که افراد می‌توانند بدون ایجاد مزاحمت برای دیگران و بدون محدودیت، در فضای غیررسمی به بحث و گفت‌وگو بپردازند. جلسات به گونه‌ای مدیریت می‌شود که هرگز یک نفر بر جلسه حاکم نیست و گفت‌وگوی آزاد و چند جانبه، با مشارکت همگان وجود دارد. محیط سازمانی مشخصه‌های زیادی دارد که منبع دانش بالقوه هستند (آذری، ۱۳۸۹).

¹- Dore

بنابراین از طریق ارتباط با این مشخصه‌ها، یک سازمان می‌تواند منابع دانش خود را پیدا کند. این موضوع می‌تواند به صورت منبع دانش مجازی که می‌تواند در دسترس باشد یا از محیط کسب شود، مورد توجه قرار گیرد. برای مثال شبکه گسترده جهانی اینترنت یک منبع دانش مجازی است که به طور نسبی ساده و کم‌هزینه است (تیباوت، کلی^۱، ۲۰۰۷).

بهره‌وری و مدیریت دانش: یکی از اساسی‌ترین سؤاها در زمینه استراتژی منابع انسانی که برای مدیران مؤسسه مطرح می‌شود اینست که مدیریت منابع انسانی هر سازمان چگونه می‌تواند کارآمدتر شود؟ به این منظور جهت بهبود عملکرد شرکت در صنعت مربوطه و حتی به دست آوردن مزیت رقابتی پایدار چه کارهایی در مدیریت منابع انسانی می‌توان انجام داد؟ در هر سازمان بهره وری از جمله ساز و کارهایی است که دائمی باید مورد توجه و نظر سازمان باشد. این بخاطر این است که در بهره‌وری مزیت رقابتی حاصل می‌شود. آنچه که در سازمان اساس بهره وری است انسانهای فرهیخته و دانش آفرین است که با درایت و توان تبدیل فکر به کالا و محصول و خدمت را دارند. زیرا اساس بهره‌وری در سازمان، بهره‌وری در فکر و اندیشه است (دانپورت^۲، ۲۰۱۱).

امروزه مزیت رقابتی سازمانها در منابع انسانی فرهیخته و توسعه یافته است و این به خاطر آنست که تجهیزات مواد و امکانات فیزیکی، دارای حد مشخصی است و قابلیت تبدیل شدن آن به مزیت پایدار محدود است ولی آنچه دارای قابلیت نامحدود بوده و ماندگاری پایدار در بازار رقابت تضمین می‌کند منابع انسانی است (عدلی، ۱۳۸۹).

در سازمان‌ها، کارکنان زیادی وجود دارند و در صورتی که قابلیتها، تفکر، ذهنیت و مجموعه توانمندی های کارکنان به عملکرد مطلوب تبدیل شود. سازمان شاداب، سودآور و برتر خواهد بود. سرآمدی سازمانها در گرو سرآمدی کارکنان است یعنی برای داشتن سازمانی متعالی و سرآمد ابتدا بایستی کار را سرآمد و متعالی نمود تا با این کارکنان تعالی یافته، راه تعالی سازمان را شروع و ادامه دهند. تعالی و سرآمدی کارکنان، پرورش مجموعه توانمندیهای ذهنی، فکری، نگرشی و دانشی حاصل می‌شود. بر این اساس لازم است سازمانها، کار توسعه منابع انسانی را به صورت نظام دار، جهت دار و کاربردی دنبال نمایند (نوروزیان، ۱۳۸۷).

1- Thibaut & Kelley

2- Davenport

یکی از این روشها، به کارگیری اصول مدیریت دانشی در سازمانهاست که از این طریق بتوان انسانهایی توسعه یافته و بالنده پرورش داد که بتوانند مزیت‌های پایدار برای سازمان ایجاد نمایند چون در فرایند بهره‌وری آنچه نقش اساسی در بهره‌وری دارد، نمودن کارکنان است که بتواند ظرفیت‌های جدید ایجاد نمایند (دانپورت، ۲۰۱۱). زمانی که کارکنان از بالندگی لازم برخوردار باشند، بهره‌وری نهادی شده و بهبود نمی‌یابد در فرایند توسعه منابع انسانی کارکنان سازمان به مجموعه‌ای از کیفیت مجهز می‌شوند که این کیفیت موجب جامع‌نگری و متعادل عمل کردن می‌گردد. یکی از شاخصهای انسان توسعه یافته، بهره‌ور عمل کردن آن است و این بدان معناست که توسعه یافتگی در تخصصی عمل کردن نیست بلکه در این است که فرد از تخصص خود به شکل بهره‌ور در سازمان دانشی و مفاهیم استراتژی مرتبط به عنوان اجزاء مهم و ضروری برای سازمانها به منظور بقا و حفظ توان رقابتی‌تر جمع می‌شوند. توجه به مدیریت دانشی توسط مدیران ضروری شده است. برای جنبش خصوصی و دولتی هر دو، مدیریت دانشی به عنوان پیش شرط بهره‌وری و انعطاف بیشتر محسوب می‌شود (دانپورت و پروساک، ۱۳۸۹).

سازمانها دریافته‌اند که مزیت‌های رقابتی تکنولوژی محور گذرا هستند و تنها مزیت‌های رقابتی پایداری که دارند کارکنانشان هستند این توان باعث منتخب‌دار شدن منحنی‌های یادگیری گردیده زیرا سازمانها برای تطبیق سریع، پاسخگویی سریع‌تر، شکل‌دهی پیش‌نگرانه صنایع خود در حال تلاش مضاعف هستند (همان منبع، ۱۳۸۹).

خیرالله سربلند و سیدصادق عزیزی (۱۳۹۱) در مقاله‌ای به بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش با بهره‌وری نیروی انسانی شعب بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی جنوب تهران پرداخته‌اند، نتایج حاصل از تحلیل متغیرهای تحقیق نشان داد که بین بلوغ مدیریت دانش و ابعاد آن و بهره‌وری نیروی انسانی شعب بیمه‌ای سازمان تأمین اجتماعی جنوب تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. علیرضا اسلامی‌فر و محمد مرادزهی (۱۳۸۹) در مطالعه‌ای به بررسی نقش مدیریت دانش در بهره‌وری منابع انسانی سازمانها در ایران پرداخته است، نتایج مطالعه نشان می‌دهد سازمانها برای انجام پروژه‌های مدیریت دانش در بهره‌وری منابع انسانی نیازمند یک الگو یا مدل مفهومی مدیریت دانش به طور جداگانه هستند. یعقوب بدری آذرین، میرحسن سیدعامری و علی ایمانیپور (۱۳۹۰) در مطالعه‌ای به تحلیل رگرسیونی رابطه بین اجزای مدیریت دانش

و عملکرد منابع انسانی پرداخته‌اند، نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه معادله پیش‌بینی عملکرد منابع انسانی برابر با ۵۹/۶۹، تشخیص دانش ۰/۲۰۱، تحصیل دانش ۰/۴۲۸ و تسهیم دانش ۰/۰۱۶ به دست آمد. نبود دیگر متغیرها در مدل به معنی این است که بقیه متغیرها به طور معنادار در مدل نقش ندارند. از بین سه متغیر بیشترین تأثیر را در پیش‌بینی میزان عملکرد منابع انسانی در اداره کل تربیت بدنی استان تحصیل دانش در مدل، متغیر آذربایجان شرقی دارد. تیموتی (۲۰۰۹) در مطالعه خود بیان داشت، شرکتها از طریق افزایش احتمال نوآوریهای موفق می‌توانند به منابع دانش بیشتری دسترسی داشته باشند و سطح وسیعی از اهداف نوآورانه و منابع دانش با نوآوری موفق ارتباط دارند، همچنین مدیریت دانش تأثیر مثبتی بر بروندهای سازمان، بهبود محصولات و پیشبرد کارکنان دارد. پاربخ (۲۰۰۱) در تحقیقی اظهار می‌کند مدیریت دانش نقش مهمی در بهبود کارایی و اثربخشی و در نهایت توسعه بهره‌وری دارد. لذا در این تحقیق سعی گردیده است تا به بررسی روابط بین مؤلفه‌های مدیریت دانش و تأثیر آنها بر بهره‌وری نیروی انسانی در موسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز پرداخته شود.

ابزار و روش‌ها

انتخاب رویکرد پژوهش براین اساس است که چون قبل از این پژوهش مطالعه‌های دیگری هم در این زمینه وجود داشته است و چارچوب‌هایی هم در رابطه بین استراتژی و عملکرد مطرح شده است؛ بنابراین این پژوهش از نظر برخورد با نظریه کمی است. این پژوهش، بر اساس هدف از پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود؛ زیرا به توسعه دانش کاربردی در زمینه بهره وری می‌پردازد و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نیاز، توصیفی و از نوع همبستگی است که در آن رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می‌شود. برای جمع آوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای (مراجعه به کتب، مقالات، کتابخانه‌ها و...) و اطلاعات میدانی با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته جمع‌آوری شده است. پرسش نامه این تحقیق از سه بخش تشکیل شده است: بخش اول اطلاعات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان، بخش دوم شامل ۲۰ سؤال مربوط به مؤلفه‌های مدیریت دانش و بخش سوم شامل ۱۵ سؤال مربوط به متغیر بهره وری می‌باشد. ابزار تحقیق که شامل پرسش نامه ای با دو بخش است که پایایی

هر یک از بخش‌های مربوط به مدیریت دانش و بهره‌وری از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید که به ترتیب مقادیر $0/85$ و $0/812$ و ضریب آلفای کرونباخ کل پرسش-نامه $0/84$ می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان کلیه موسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز می‌باشد که مطابق با جدول مورگان و چرسی (تقی زاده و تاری، ۱۳۸۶). حجم نمونه با توجه به جامعه آماری یاد شده ۱۹۵ نفر انتخاب گردید.

جهت بررسی روابط علی بین متغیرها و نحوه ارتباط آنها از مدل معادلات ساختاری از طریق نرم افزار اکسل و لیزرل استفاده شده است. برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش می‌بایست اعتبار روایی و پایایی سازه‌های موجود در مدل را بررسی کرد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که تمامی شاخصهای مفروض برای سنجش یک مکتون از نظر آماری دارای بارهای معناداری باشند. طبق اصلاحات انجام شده شاخص‌های باقیمانده برای سنجش سازه‌های موجود در سطح خطای 5% معنی‌دار هستند که نشانه اعتبار همگرایی قوی در مدل اندازه‌گیری می‌باشد. همچنین به منظور ارزیابی پایایی شاخص‌ها، تعداد و شماره شاخص‌های موجود در مدل اصلاح شده به همراه ضریب پایایی هر سازه در جدول (۲) به صورت کامل آمده است، که طبق نتیجه حاصله تمامی سازه‌های موجود در مدل اصلاح شده پژوهش از نظر پایایی (سازگاری درونی) در وضعیت مطلوبی می‌باشند. زیرا ضریب آلفای تمامی سازه‌های مذکور در دامنه مطلوبیت (بیش از 70%) می‌باشند.

اهداف این تحقیق شامل دو بخش می‌باشد. در هدف کلی به دنبال بررسی مدیریت دانش و بهره‌وری در مؤسسات مالی و اعتباری شهرستان تبریز هستیم و همچنین در اهداف فرعی به بررسی رابطه مؤلفه‌های مدیریت دانش (فرهنگ، فرایند عمل، سیاست‌ها و فناوری) و تاثیر آنها بر بهره‌وری در مؤسسات مالی و اعتباری می‌پردازیم.



شکل شماره (۲): مدل مفهومی پژوهش

ارزیابی و اعتبارسنجی مدل کلی تحقیق: در این بخش هدف اصلی پاسخگویی به این سوال است که آیا مدل پژوهش در مجموع برازش مناسبی دارد؟ برای پاسخ به این سوال می‌توان از معیارهای مختلفی از جمله مقدار X^2 یا c^2/df استفاده کرد. بر اساس نتایج حاصل از اجرای اولیه مدل شاخص‌های برازش (جدول ۱) ارایه شده، مدل کلی تحقیق از برازش مناسب برخوردار نیست لذا به منظور بهبود برازش مدل کلی تحقیق می‌بایست اصلاحاتی اعمال گردد.

یکی از رایج‌ترین معیارها برای ارزیابی اعتبار شاخص‌ها مقادیر آزمون تی می‌باشند، به این صورت که مقادیر بین ۱/۹۶ و ۱/۹۶- نشان دهنده عدم معناداری شاخص مربوط در سطح خطای ۵٪ بوده و در نتیجه می‌توان شاخص مربوط را حذف نمود، تا علاوه بر روایی سازه مربوط، برازش مدل کلی تحقیق نیز افزایش یابد. علاوه بر معیار آزمون تی می‌توان مقادیر ماتریس باقیمانده استاندارد شده را بررسی کرد. بدین صورت که مقادیر استاندارد شده نشان‌دهنده میزان برازش شاخص‌های مربوط بوده و همچنین معیاری جهت اعمال اصلاحات در مدل تحقیق می‌باشد، بطوریکه برازش میان ماتریس کواریانس نمونه مشاهده شده و ماتریس کواریانس تخمینی بهبود یابد.

معمولا به سه دلیل روش شناختی ممکن است متغیرهای خطا با یکدیگر دارای همبستگی باشند. اول اینکه مقیاس‌های اندازه‌گیری دو شاخص یکسان باشند، دوم اینکه دو شاخص در واقع یکی باشند که در دو زمان مختلف اندازه‌گیری شده اند. سوم اینکه

دو شاخص اصلی دارای همبستگی بالایی با یکدیگر باشند به نحوی که انتظار می‌رود عوامل تاثیرگذار بر آنها که در مدل پژوهش لحاظ نشده است، تا حد زیادی مشابه باشند. لذا با توجه به یکسانی مقیاسهای اندازه‌گیری شاخص‌ها در پرسشنامه تدوین شده، ایجاد همبستگی میان شاخص‌های مدل می‌توان اصلاحاتی را در مدل پژوهش اعمال نمود. معیارهای برازش کلی مدل پژوهش برای مدل اولیه پژوهش اعمال نمود. معیارهای برازش کلی مدل پژوهش برای مدل اولیه پژوهش و مدل اصلاح شده پژوهش در جدول (۱) قابل مشاهده می‌باشد. طبق نتایج ارائه شده در این جدول، تمامی معیارهای برازش کلی در مدل اصلاح شده، بهبود قابل ملاحظه‌ای نسبت به مدل اولیه یافته‌اند، به طوری که مدل اصلاح شده برازش مناسبی دارد زیرا اکثریت معیارهای پذیرش مانند مقادیر NNFI, CFI و سایر شاخصهای برازش بالای ۹۰٪ می‌باشند. در نتیجه با توجه به برازش مناسب مدل تحقیق، مدل اصلاح شده مستعد آزمون فرضیه‌های تحقیق، یعنی ارتباط میان سازه ارائه شده در قسمت ساختاری (مفهومی) مدل می‌باشد.

جدول شماره (۱): شاخص‌های برازش مدل جامع تحقیق

شاخص برازش	معیار مطلوبیت	معیار مقبولیت	آماره‌های مدل اولیه پژوهش	آماره‌های مدل اصلاح شده پژوهش
χ^2 کای مربع	$2df \leq \chi^2 \leq 0$	$\chi^2 \leq 3df$	$\chi^2=412/25, df=622$	$\chi^2=518/05, df=241$
χ^2/df نسبت کای مربع به درجه آزادی	$2df \leq \chi^2/df \leq 0$	$\chi^2/df \leq 3$	۶/۲۵۴	۲/۵۳۲
$RMSEA^2$ ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	$0 \leq RMSEA \leq 0.05$	$RMSEA \leq 0.07$	۰/۱۴۵	۰/۰۶۷
$SRMR^2$ ریشه میانگین مربعات باقیمانده استاندارد شده	$0 \leq SRMR \leq 0.05$	$SRMR \leq 0.1$	۰/۱۴	۰/۰۷۵
$NNFI^4$ شاخص برازش هنجار یافته	$0/94 \leq NNFI \leq 1$	$\leq 0/90 NNFI$	۰/۷۵	۰/۹۴
CFI^5 شاخص برازش تطبیقی	$0/94 \leq CFI \leq 1$	$0/90 \leq CFI$	۰/۷۶	۰/۹۵
GFI^6 شاخص نیکویی برازش	$0/94 \leq GFI \leq 1$	$0/81 \leq GFI$	۰/۴۹	۰/۸۴
$AGFI^7$ شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	$0/94 \leq AGFI \leq 1$	CLOSE TO GFI	۰/۴۴	۰/۷۵
Hoelter Critical N شاخص حجم نمونه هولتر			$45N(\text{Of sample}) \leq N=193$	$102N(\text{Of sample}) \leq N=193$

ارزیابی و اعتبار سنجی مدل اندازه‌گیری تحقیق: برای ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش، می‌بایست روایی و پایایی سازه‌های موجود در مدل را مورد بررسی قرار داد. روایی همگرا زمانی وجود دارد که تمامی شاخصهای مفروض برای سنجش یک متغیر مکنون (سازه) از نظر آماری دارای بارهای معنی‌داری باشند.

طبق اصلاحات انجام شده در مرحله قبل شاخصهای باقیمانده برای سنجش سازه‌های موجود در سطح خطای ۵٪ معنادار هستند که نشانگر اعتبار همگرایی قوی در مدل اندازه‌گیری می‌باشد. همچنین، به منظور ارزیابی پایایی شاخص‌ها، تعداد و شماره شاخص‌های موجود در مدل اصلاح شده، به همراه ضرایب پایایی هر سازه در جدول شماره (۲) به طور مبسوط آمده است.

جدول شماره (۲): وضعیت شاخص‌های موجود در مدل پژوهش

ضریب آلفا	سوالات اضافه شده	سوالات حذف شده	تعداد شاخص موجود	ضریب آلفا	تعداد شاخص اولیه	بعد مربوط
۰/۸۶	۹-۱۹	۱۷-۱۱-۵	۱۸	۰/۸۴	۲۰	مدیریت دانش
۰/۸۴	-	۵	۸	۰/۸۶	۵	فرهنگ
۰/۸۵	۹	-	۱۱	۰/۸۴	۵	فرایند عمل
۰/۸۹	-	۱۱	۱۲	۰/۸۷	۵	سیاست‌ها
۰/۸۸	۱۹	۱۷	۹	۰/۸۹	۵	فناوری
۰/۸۲	-	۳۲-۲۸-۲۵	۹	۰/۸۱	۱۵	بهره وری
۰/۹۱	-	-۱۷-۱۱-۵ ۳۲-۲۸-۲۵	۲۷	۰/۸۷	۳۵	مجموع سازه‌ها

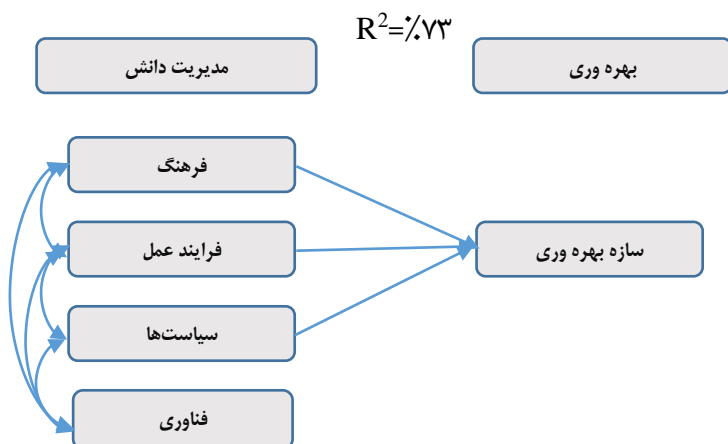
طبق نتایج حاصل در جدول (۲)، تمامی سازه‌های موجود در مدل اصلاح‌شده پژوهش از نظر پایایی (سازگاری درونی) در وضعیت مطلوبی هستند، زیرا مقدار ضریب آلفای تمامی سازه‌های مذکور در دامنه مطلوبیت (بیشتر از ۰/۷) می‌باشند.

آزمون فرضیه تحقیق (ارزیابی و اعتبار سنجی مدل ساختاری تحقیق): بعد از تأیید مقبولیت شاخص‌های مربوط به برآزش کلی مدل و همچنین اعتبار مدل اندازه‌گیری، ارزیابی مدل ساختاری آغاز می‌گردد. به طور کلی چنانچه مقدار t بیش از ۱/۹۶ یا ۲/۵۷ شود ارتباط میان دو سازه مورد نظر به ترتیب در سطح خطای ۵٪ و سطح خطای ۱٪ از نظر آماری معنادار می‌باشد. نتایج مربوط به آزمون فرضیه‌های پژوهش در جدول (۳) خلاصه شده است.

جدول شماره (۳): وضعیت ارتباط میان سازه مطرح شده در مدل پژوهش

مقادیر آزمون			فرضیه‌های مدل پژوهش	
نتیجه آزمون	ضریب تاثیر	عدد معناداری	ابعاد مدیریت دانش و بهره‌وری	
پذیرش	۰/۳۲	۴/۲۳	فرهنگ ← بهره‌وری	فرضیه ۱:
پذیرش	۰/۲۶	۳/۲۱	فرایند عمل ← بهره‌وری	فرضیه ۲:
پذیرش	۰/۲۱	۳/۴۵	سیاست‌ها ← بهره‌وری	فرضیه ۳:
پذیرش	۰/۳۱	۲/۲۱	فناوری ← بهره‌وری	فرضیه ۴:
نتیجه آزمون	ضریب همبستگی	عدد معناداری	ابعاد مدیریت دانش بر ابعاد مدیریت دانش	
پذیرش	۰/۶۴	۱۳/۰۱	فرهنگ ← فرهنگ	فرضیه ۵:
پذیرش	۰/۵۹	۱۳/۲۸	فرایند عمل ← فرایند عمل	فرضیه ۶:
پذیرش	۰/۷۴	۱۷/۶۳	سیاست‌ها ← سیاست‌ها	فرضیه ۷:
پذیرش	۰/۸۱	۲۲/۲۱	فناوری ← فناوری	فرضیه ۸:

در جدول (۳) ستون ضریب تاثیر نشانگر یک سازه بر سازه دیگر در مفهومی پژوهش می‌باشد. در واقع، ضریب تاثیر، نشانگر میزان تأثیر متغیر بر دیگر متغیرها و یا تعیین‌کنندگی آنهاست. همچنین، ستون ضریب همبستگی نشانگر میزان رابطه بین دو سازه و یا چگونگی هم‌تغییری آنها در مدل مفهومی پژوهش است. ستون عدد معناداری نیز، نشانگر معناداری مربوط به هر رابطه می‌باشد. در نتیجه، از مجموع هشت فرضیه ارائه شده در مدل پژوهش برای تمامی فرضیه‌های مطرح شده در مدل پژوهش با توجه به نمونه جمع‌آوری شده، در سطح خطای ۵٪، شواهدی مبنی بر رد آنها به دست نیامده است و با توجه به نتایج حاصل شده از آزمون فرضیه‌های مدل می‌توان مدلی مطابق با شکل (۳) را پیشنهاد کرد. در شکل فوق‌الذکر، مقادیر R^2 نشانگر میزان واریانس تبیین شده در سازه‌های درونزای مدل پژوهش می‌باشد.



شکل شماره (۳): مدل پیشنهادی پژوهش

ارزیابی و رتبه بندی سازه های تحقیق

با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش، می توان سازه های موجود در مدل را بر اساس میزان تاثیرشان رتبه بندی نمود. در جدول (۴) میزان تاثیر هر یک از ابعاد مدیریت دانش بر بهره وری مشخص گردیده است.

جدول شماره (۴): رتبه بندی سازه های مرتبط با بهره وری

مقادیر مربوط به رتبه بندی		مدیریت دانش ← بهره وری
اولویت (رتبه عامل)	میزان تاثیر گذاری	
۱	۰/۳۸	فرهنگ
۲	۰/۳۵	فناوری
۳	۰/۳۲	سیاستها
۴	۰/۲۸	فرایند عمل

بر اساس نتایج جدول (۴)، بعد «فرهنگ» با میزان تاثیر ۰/۳۸ دارای بیشترین تاثیر بر بهره وری می باشد و ابعاد، فناوری، سیاستها و فرایند عمل به ترتیب در اولویت های بعدی قرار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به مدل استاندارد شده، مدل معادلات ساختاری و داده‌های خروجی نرم افزار لیزرل که آثار مستقیم و غیرمستقیم، آثار کل و آزمون X^2 و همچنین مقدار t را نشان می‌دهند مشخص است که با توجه به مقدار t مربوط به جدول (۳) (فرهنگ=۰/۳۸، فناوری=۰/۳۵، سیاستها=۰/۳۲ و فرایند عمل با ۰/۲۸) که معناداری اعداد را نشان می‌دهند، تمامی عناصر مدیریت دانش بر بهره‌وری رابطه مثبت و معنی‌داری دارند.

نتایج بررسی فرضیه شماره ۱ تحقیق نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه فرهنگ مدیریت دانش و بهره‌وری وجود دارد که با تحقیقات سنگ جان در هنگ‌کنگ و ماریانا و جاکوزمایرس در بلغارستان مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیه شماره ۲ نیز نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه فناوری مدیریت دانش و بهره‌وری وجود دارد که با تحقیقات ایهان و دمیر در دانشگاه استانبول ترکیه و چان هوانگ در تایلند مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیه شماره ۳ تحقیق نیز نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه سیاستهای مدیریت دانش و بهره‌وری وجود دارد که با تحقیقات ایهان و دمیر در دانشگاه استانبول ترکیه و سنگ جان در هنگ‌کنگ مطابقت دارد.

نتایج بررسی فرضیه شماره ۴ تحقیق نیز نشان می‌دهد که رابطه مثبت و معناداری بین مؤلفه فرایند عمل مدیریت دانش و بهره‌وری وجود دارد که با تحقیقات ماریانا و جاکوزمایرس در بلغارستان، ایهان و دمیر در دانشگاه استانبول ترکیه و سنگ جان در هنگ‌کنگ مطابقت دارد.

همچنین نتایج بررسی فرضیه‌های ۵، ۶، ۷ و ۸ تحقیق نیز حاکی از رابطه مثبت و معناداری بین تمامی مؤلفه‌های مدیریت دانش بر یکدیگر است.

با توجه به نتایج به دست‌آمده پیشنهادهای ذیل ارائه می‌گردد:

- ۱- جهت افزایش بهره‌وری در سازمانها ضروری است تا مدیران نسبت به ایجاد فرهنگ دانش‌افزایی و به‌کارگیری روشهای یادگیری سازمانی اقدام کنند.
- ۲- با توجه به نتایج به دست‌آمده سازمانها باید خود را به فناوریهای نوین جهت افزایش بهره‌وری سازمانی و رضایت مشتری مجهز نمایند.

۳- مدیران باید نحوه دسترسی کارکنان خود به اطلاعات و دانش روز دنیا با برگزاری دوره های آموزشی ضمن خدمت و یا با ایجاد مشوق هایی کارکنان خود را به کسب علوم جدید تشویق کنند.

۴- مدیران باید موانعی که در فرایند تسهیم دانش و اطلاعات در سازمان وجود دارند را از میان بردارند. مانند اجازه دادن به کارکنان جهت مطالعه در زمانهای بیکاری، اجازه داشتن کارکنان جهت به کارگیری خلاقیت و ابتکارات فردی در حیطه شغلی خود بدون ترس از توبیخ و تنبیه.

منابع:

- Azari, M. (2010), "Knowledge Management, Actions and Challenges", Tadbir Magazine, N 411.
- Eslami Far, A and moradzechi, M. (2010), "Investigating the Role of Knowledge Management in Human Resource Efficiency of Organizations in Iran", The First Regional Conference on Research and Development in Accounting and Management.
- Badri Azin, Y; Ameri H, Imanpur, A. (2011), "Sport management", N 15, 35- 50.
- Changh, M., U. (2009), "The role and influence of organizational leaders in institutionalizing knowledge management", translation of Laleh Jamshidi, Higher Education, N 81.
- - Donport, M and Prosec, J. (2009), "Knowledge Management", Translation, Rahman Sarsht, Tehran: Sopko Publishing, V 1.
- Ramezani, E. (2011), "Knowledge Management Process", Tadbir Magazine, N 761.
- Sarboland, K and azizi, S. (2011), "Investigating the Relationship between Knowledge Management Maturity and Human Capital Productivity of Social Insurance Organization Branches of South Tehran", First National Conference on Business Management.
- Adli, F. (2009), "Knowledge Management Movement beyond Knowledge", Tehran: Andosophy Metacognition Publishing.
- Carl, C. (2012), "Knowledge Management from the Perspective of a Business Strategy", Translation: Sedigheh, Ahmadi, Information Sciences Quarterly, N 8.
- NOruziyan, M. (2007), "Application of knowledge management in the public sector", Tadbir Magazine, N 651.

-
- Blom,J. (2009), “A Theory of personalized Recommendations: Proceedings:CHI 02 conference on Human factors in computing systems, 540-541 Minneapolis, Minnesota, USA, Acm press New York,NY, OSA.
 - carneiro,Alberto. (2010), “The Role of Intelligent Resources in Knowledge Management”, Journal of Knowledge Management, Volume 5.Numbers 4,pp.358-367
 - Davenport,T.H(2011),some principles of knowledge Management, www.Bus. U texas.Edu/Kman/Kmprin.Htm.
 - Dore,L(2010),Winning Though knowlege:How to succeed in the Knowlege Economy,Special Report by the financial world.The chartered Institue of Bankers in Association with Xerox.
 - Nardi,B,Whittaker,s,Schwarz,H. (2012), “Its Not what you know,Its not what You know:work in the Information Age”, First Monday, May.<http://www.firstMonday.org>
 - Timothy, S Kiessling.(2010), “Expploring knowledge management to organizational performance outcomes in a transitional economy”. Journal of World Business, Vol.44, Iss.4, p: 421.
 - Thibaut, J.w. Kelley, H.H (2007), “The social psychology Groups”. New York:wley