



The Effect of Knowledge Management on Nonfinancial Functions of Financial Organizations through the Moderating Role of Decision Making Styles

Rohollah Tavallaei¹ Zeinab Karimi^{2*} Navid Nezafati³

Abstract

Given the new approaches to the information age regarding the critical position of knowledge management and decision making strategies in organizations, this study focuses on the procedural implications of knowledge management, discussing their role in improving organizational performance through the moderating role of decision making styles. This research is mainly intended to assess of the impact of KM on non-financial performances of organizations, and to consider the moderating role of decision making styles in the relationship between the two variables. This research also seeks to address the theoretical and investigative deficiencies in relation to three variables of knowledge management, organizational functions and decision making styles. This is an applied research which covers banks and financial organizations. The statistical population includes managers and experts of the central offices of two banks experienced in knowledge management. The results indicated that knowledge management positively and significantly affected organizational performance and decision making styles. As a moderating variable, it can improve the relationship between the two variables.

Keywords: knowledge management, psychology, non-financial performance, financial organizations, decision making styles.

1. Assistant professor, Department of Information Technology Management, Faculty of Management and Economics, Imam Hussein University, Tehran, Iran.

2. Corresponding author, M.Sc. Department of Information Technology Management, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. z.karimi86@gmail.com

3. Assistant professor at Department of Information Technology Management, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran.

بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکردهای غیرمالی در سازمانهای مالی با نقش تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری

روح‌اله تولایی*، زینب کریمی** و نوید نضافتی***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۴/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۷/۱۱

چکیده

با عنایت به رویکردهای نوین در عصر اطلاعات بابت جایگاه حیاتی راهبردهای تصمیم‌گیری و مدیریت دانش در سازمان، این مطالعه با تمرکز بر روی مفاهیم فرایندی مدیریت دانش، نقش آنها را در بهبود عملکرد سازمان با نقش تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری مورد بحث و بررسی قرار داده است. لذا هدف اصلی این مقاله تعیین تأثیر مدیریت دانش بر عملکردهای غیرمالی سازمان‌های مالی و همچنین تعیین نقش تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری در رابطه بین این دو است. همچنین این پژوهش به دنبال رفع خلأ نظری و پژوهشی در زمینه ارتباط بین سه متغیر مدیریت دانش، عملکردهای سازمان و سبک تصمیم‌گیری است. این پژوهش بر اساس نوع هدف، جزء تحقیقات کاربردی است و قلمرو مکانی مورد مطالعه، سازمانهای مالی و بانکها انتخاب شد. نمونه آماری پژوهش، شامل ۱۷۵ نفر از مدیران و کارشناسان شاغل در ادارات مرکزی بانک ملت و پارسیان بودند که در حوزه مدیریت دانش دارای آشنایی هستند. روش تجربه و تحلیل داده‌های این تحقیق نیز تحلیل رگرسیون است. نتایج نشان می‌دهد، فرایند مدیریت دانش (خلق، اشتراک و کاربرد دانش) بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت و معناداری دارد و سبک تصمیم‌گیری به عنوان متغیر تعدیلگر می‌تواند شدت ارتباط بین این دو مؤلفه را ارتقا دهد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، روانشناختی، عملکردهای غیرمالی، سازمانهای مالی، سبک تصمیم‌گیری.

* استادیار، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، تهران، ایران.

** نویسنده مسئول، کارشناسی ارشد، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی،

تهران، ایران.
z.karimi86@gmail.com

*** استادیار، گروه مدیریت فناوری اطلاعات، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

مقدمه

بررسی مطالعات نشان می‌دهد که مدیریت دانش و راهبردهای تصمیم‌گیری، عوامل مهمی برای سازمانها است (ابوبکر^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت چیزی جز تصمیم‌گیری نیست. تصمیم‌گیری، مهمترین وظیفه مدیر تلقی می‌شود (داون یانکوینگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۲). تصمیم‌گیری به معنی فرایند انتخاب یک گزینه از میان گزینه‌های گوناگون به منظور دستیابی به یک هدف یا اهداف متعدد است (لیانگ^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). در واقع تصمیمی که بر مبنای ۹۰ درصد اطلاعات و ۱۰ درصد قضاوت شهودی گرفته می‌شود، تصمیمی خوب به شمار می‌آید. بر همین اساس میزان دسترسی به اطلاعات در مراحل مختلف فرایند تصمیم‌گیری، مبین میزان اتکا و اطمینان به تصمیمات است (فیضی و همکاران، ۱۳۸۴). بر همین اساس تصمیم‌گیری مناسب نیازمند این است که تصمیم‌گیرنده اطلاعاتی در مورد وضع فعلی و آینده حوزه مورد نظر و همچنین راه فرموله کردن پاسخهای مناسب آنها داشته باشد (مایکل زک^۴، ۲۰۰۷).

در واقع مدیریت دانش کلیدی‌ترین عنصر در بحث تفاوت سازمانها در کسب مزیت رقابتی شناخته شده است (دایان و همکاران، ۲۰۱۷). امروزه دانش پایه اصلی رقابت است و در حال حاضر، کلید اصلی در رقابت‌پذیری سازمانها تلقی شده است (فتحیان و همکاران، ۱۳۹۳)؛ لذا سازمانها همواره برای توسعه دانش به عالیترین سطح به منظور دستیابی به اهداف سازمانی خود تلاش می‌کنند (شو می^۵، ۲۰۱۴). به طور کلی، دانش این توانایی را دارد که از طریق پاسخگویی مناسب سازمان به موقعیت‌های جدید بر ارتقای ارزش سازمان نیز تأثیر بگذارد. در همین راستا، شواهد بیانگر این است که سازمانها پیوسته به دنبال سرمایه‌گذاری در حوزه مدیریت دانش و استقرار سامانه‌های مدیریت دانش هستند تا از این طریق بتوانند در کسب و بهره‌برداری هرچه

۱. Abubakar, A.M

۲. Duan, Yanqing

۳. Liang

۴. Zack, Michael

۵. Shu-Mei

بهرتر از این منبع از رقبا پیشی بگیرند (شمس مورکانی و همکاران، ۱۳۸۹ و تن ریوندی، ۲۰۰۵). توانایی اکتساب، سازماندهی و انتشار دانش به سازمانها در کیفیت تصمیم گیری، کارایی هزینه‌ها، رضایت مشتریان و کنترل هزینه‌ها کمک می‌کند (جامی پور و شرکت، ۱۳۹۳). در همین راستا، (لیو^۱ و همکاران، ۲۰۰۴) در مطالعه خود به این نتیجه رسیده‌اند که توان مدیریت دانش در سازمان نه تنها به بحث در مورد توانایی سازمان در اکتساب دانش و اطلاعات محدود نمی‌شود، بلکه یک موضوع سازمانی است که سعی در تشویق کارکنان به استفاده از این توان به‌عنوان ابزاری برای بهبود کارایی دارد.

با عنایت به ضرورت‌های اجرا و آثار مطلوب مدیریت دانش در سازمان در عصر حاضر و همچنین عواملی که سازمانها برای غنا بخشیدن به فعالیتهای خود به منظور افزایش سود و رضایت مشتری نیاز دارند از جمله ضرورت بهبود عملکرد سازمان، که به تأمین مزیت رقابتی سازمان در حفظ سودآوری و بقای آن در جهان پر رقابت امروز منجر می‌شود، ضرورت پژوهش در این زمینه به چشم می‌خورد.

اگرچه تاکنون مطالعات مختلفی نظیر سنگری و همکاران (۲۰۱۵) درباره فرایندهای مدیریت دانش و تأثیر آن بر عملکرد سازمان صورت پذیرفته، نقش سبک تصمیم گیری در این زمینه مورد غفلت قرار گرفته است. بر همین اساس، این پژوهش در تلاش است تا با تمرکز بر مفاهیم فرایندهای مدیریت دانش و سبک تصمیم گیری، نقش آنها را در بهبود عملکرد سازمان مورد بحث و بررسی قرار دهد. سبک تصمیم گیری مورد بررسی در این پژوهش در قالب دو سبک منطقی و شهودی طبقه‌بندی شده است. در نتیجه پژوهش سعی در پاسخگویی به دو سؤال زیر به‌عنوان سؤالات اصلی پژوهش دارد:

- الف) مدیریت دانش به همراه مفاهیم فرایندی خود بر عملکرد سازمان چه تأثیری دارد؟
- ب) سبک تصمیم گیری در سازمان در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان چه تأثیری دارد؟

۱. Liu

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدیریت دانش

یکی از موضوعات مهم در دوره اخیر، مدیریت دانش است. مدیریت دانش رویکردی است که سرعت در حال تکامل و پیشرفت است و بر افزایش کارایی و بهبود اثربخشی فرایندهای سازمانی، همراه با نوآوری مستمر، توجه زیادی دارد. نیاز به مدیریت دانش از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که دانش در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود (گارسیا و همکاران^۱، ۲۰۱۴). دانش در واقع همان اطلاعاتی است که از مجرای ترکیب با تجربه، ارزشها و بینش‌ها شکلی متفاوت یافته است (داون پورت و همکاران^۲، ۱۹۹۸). تعاریف متعددی برای مدیریت دانش شده است. جونز^۳ (۲۰۰۳) مدیریت دانش را رویکردی نظام‌مند به منظور تشخیص، مدیریت و تسهیم تمام داراییهای فکری شامل پایگاه‌های داده، مستندات، سیاستها و تجربه‌ها تعریف می‌کند. از نظر اودل^۴ (۱۹۹۶) و هولم^۵ (۱۹۹۵) مدیریت دانش رویکردی نظام‌مند، برای کشف، درک و استفاده از دانش به منظور خلق ارزش است. تعریف دیگر بیان می‌کند که مدیریت دانش سازوکاری آگاهانه با هدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب است (چانگ و همکاران^۶، ۲۰۰۹). مدیریت دانش نه تنها از زوال داراییهای فکری و مغزی جلوگیری می‌کند، بلکه پیوسته بر این ثروت می‌افزاید.

۱. Garsia, J.C & Moralz, JC

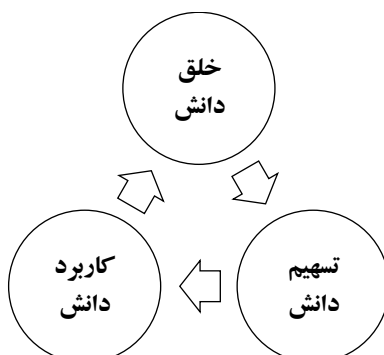
۲. Davenport T. H., Prusak L

۳. Jones D.

۴. O'Dell C

۵. Holm P

۶. Chang T. H., Wang T. C



شکل ۱. فرایند مدیریت دانش

عملکرد سازمانی

می‌توان عملکرد را رفتار یا روشی تلقی کرد که سازمانها، گروه‌ها و افراد انجام می‌دهند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیست، بلکه به نوعی خود نتیجه به‌شمار می‌آید و می‌توان جدای از نتایج در مورد آنها قضاوت کرد. این تعریف از عملکرد به این نتیجه‌گیری منجر می‌شود که همگام مدیریت عملکرد، گروه‌ها و افراد، هم ورودیها (رفتارها) و هم خروجیها (نتایج) باید در نظر گرفته شود. هارتل^۱ این الگو را الگوی ترکیبی مدیریت عملکرد می‌نامد. این الگو سطوح توانایی یا شایستگی و موفقیت‌ها را همانند هدفگذاری و بازبینی اهداف پوشش می‌دهد (آورد و فاوست، ۲۰۱۱). در واقع کیفیت، زمان، توانایی، هزینه و انعطاف‌پذیری را می‌توان ابعاد کلیدی عملکرد دانست.

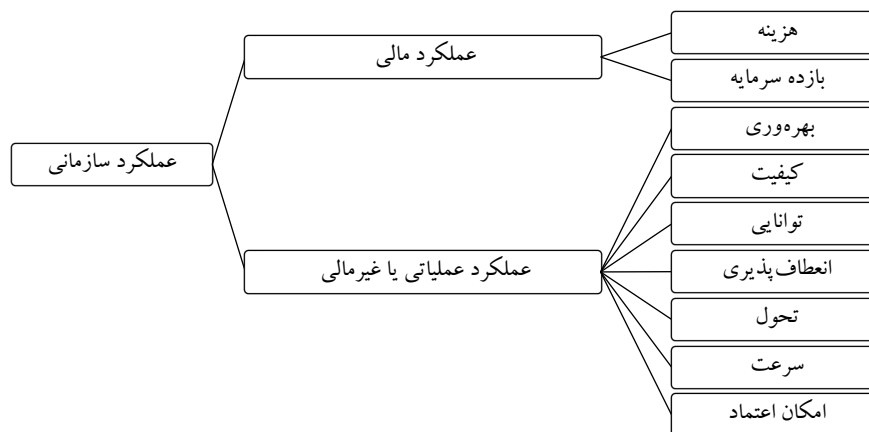
امروزه شرکتها برای بهبود عملکرد و رویارویی با رقبا، باید دارای مزایای رقابتی باشند تا بتوانند در اوضاع پیچیده و متحول، عملکردی برتر داشته باشند و خود را در بازارها حفظ کنند (شیخی، ۱۳۹۰).

در واقع سازمانها به سامانه‌های مدرن و جامع سنجش عملکردی نیاز دارند که با در نظر گرفتن راهبرد مناسب سازمان با دیدی جامع‌نگر آن را مورد ارزیابی قرار دهند (حقیقت منفرد و

۱. Hartle

همکاران، ۱۳۸۹). یکی از موضوعات اصلی در تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد است و بهبود آن نیز مستلزم اندازه‌گیری است و از این رو سازمانی بدون سامانه ارزیابی عملکرد قابل تصور نیست (آلرد و فاوست، ۲۰۱۱).

عملکرد سازمانی تقریباً شامل تمامی اهداف رقابت‌پذیری و تعالی تولید است و به هزینه، انعطاف‌پذیری، سرعت، امکان اعتماد یا کیفیت مربوط می‌شود که مفهومی چندوجهی است. توجه به این نکته، تمایز بین دو شاخص عملکرد سازمانی یعنی عملکرد عملیاتی یا غیرمالی (مانند بهره‌وری و کیفیت) و عملکرد مالی (مانند بازده سرمایه) است؛ هم‌چنین عملکرد سازمانی حاصل فرایندهای اجرایی و تحقق اهداف سازمان است. در نهایت می‌توان گفت عملکرد سازمانی به نتیجه رساندن وظایفی است که از سازمان بر عهده نیروی انسانی گذاشته شده است.



شکل ۲. شاخصهای سنجش عملکرد سازمان

در واقع، عملکرد هر سازمان تعریف خاص خود را دارد. در هر سازمان دولتی عرضه خدمات بهتر و توسعه رفاه و ثروت عمومی جامعه به عنوان هدف، مطرح است و از جمله شاخصهای عملکرد سازمان به شمار می‌آید؛ اما در شرکتهای تولیدی شاخص عملکرد، علاوه بر

۱. Allred, C.R., Fawcett, S.F., wallin, C

رضایت مشتریان سازمان و حفظ منافع جامعه دربرگیرنده سود و رضایت سهامداران و کارکنان سازمان نیز هست (افجه و محمودزاده، ۱۳۹۰).

از میان شاخصها و عوامل مطرح شده در میان پژوهشها، می توان دسته بندی شکل ۲ را ارائه کرد.

تصمیم گیری در سازمان

تصمیم گیری به معنی فرایند انتخاب یک گزینه از میان گزینه های گوناگون به منظور دستیابی به یک هدف یا اهداف متعدد است (داون یانکوینگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۲). ساختار داخلی سازمان و درجه ثبات محیط خارجی سازمان نیز بر تصمیم گیری سازمانی مؤثر است (راجاگوپالان و همکاران^۲، ۱۹۹۳). تاکنون پژوهشگران، طبقه بندیهای مختلفی از سبکهای تصمیم گیری ارائه کرده اند که هر کدام از این طبقه بندیها با توجه به اینکه کدام دسته عوامل فردی، سازمانی و محیطی را به چگونگی واکنش و رفتار افراد در رویارویی با وضعیت تصمیم گیری دخیل می دانند با یکدیگر متفاوت است (تاتوم و همکاران^۳، ۲۰۰۳). اسکات و بروس از پژوهشگرانی هستند که در سال ۱۹۹۵ پنج سبک تصمیم گیری مدیران را مطرح کردند که تحت تأثیر ویژگیهای درونی و شخصیتی افراد است. این سبکها شامل تصمیم گیری عقلایی، شهودی، اجتنابی، آبی و وابسته است که در ادامه به اختصار به سبکهای تصمیم گیری عقلایی و شهودی اشاره می شود.

سبک تصمیم گیری عقلایی

این سبک بیانگر تمایل تصمیم گیرنده به شناسایی تمامی راهکارهای ممکن، ارزیابی نتایج هر راهکار از جنبه های مختلف و در نهایت انتخاب راهکار بهینه و مطلوب توسط تصمیم گیرنده هنگام رویارویی با شرایط تصمیم گیری است (اولیوریا^۴، ۲۰۰۷)؛ به عبارتی فرد تصمیم گیرنده در این سبک تصمیم گیری از فرایندی ثابت و کاملاً مشخص به منظور انتخاب و اجرای بهترین راه حل

۱. Duan, Yanqing

۲. Rajagopalan, Nandini, Abdul MA Rasheed, and Deepak K. Datta

۳. Tatum, Ch. Eberlin, R. Kottraba, C & Bradberry, T

۴. Oliveira, Arnaldo

و دستیابی به اهداف پیروی می‌کند (فلوپ و همکاران^۱، ۲۰۰۶). افرادی که از سبک تصمیم‌گیری عقلایی استفاده می‌کنند، تصمیمات خود را براساس جستجو و تجزیه و تحلیل کامل و همه‌جانبه تمامی اطلاعات موجود هم از منابع درونی و هم از منابع بیرونی قرار می‌دهند (سینگ و جفری^۲، ۲۰۰۴). هنگامی تصمیم‌گیری عقلایی است که تصمیم‌گیرنده: ۱. درباره موضوع تصمیم‌گیری اطلاعات کامل دارد. ۲. می‌تواند خواسته‌ها و اولویتهای خود را بر حسب مطلوبیت و مفید بودن آنها به ترتیبی منطقی درجه‌بندی کند. ۳. می‌تواند از میان شقوق و راه‌حلهای مختلف، راهی را برگزیند که مطلوبیت او را به حداکثر می‌رساند (هاموند و همکاران^۳، ۲۰۱۵).

سبک تصمیم‌گیری شهودی

این سبک، فرایند ناخودآگاه تصمیم‌گیری است که در سایه تجربه‌های استنتاج شده به‌دست می‌آید و بر احساسات و یادگیری ضمنی افراد مبتنی است و الزاما سواى تجزیه و تحلیل معقول عمل نمی‌کند؛ بلکه این دو مکمل یکدیگر است. در این شیوه، تصمیم‌گیرنده از یک روش نظام‌مند استفاده نمی‌کند و هنگام تصمیم‌گیری از تجربه و آگاهی‌های ضمنی خود سود می‌جوید (پارسائیان و اعرابی، ۱۳۸۵).

الگوی مفهومی

با مرور مطالعات پیشین و همچنین ادبیات نظری مربوط به موضوع این پژوهش، چنین دریافت شد که می‌توان برای متغیرهای اصلی مطالعه، متغیرهای فرعی زیر را در نظر گرفت:

۱. خلق دانش، اشتراک دانش و کاربرد دانش برای متغیر اصلی مدیریت دانش
۲. عوامل عقلایی و عوامل روانشناختی برای متغیر تعدیلگر تصمیم‌گیری در سازمان
۳. انعطاف‌پذیری، تحول، کیفیت خدمات و رضایت مشتری برای متغیر اصلی عملکرد غیرمالی سازمانهای مالی

بنابراین این الگوی مفهومی، که در شکل ۳ منعکس شده است برای مطالعه در نظر گرفته

۱. Fulop, Janos, David, Roth, Schweik and Charles

۲. Singh, Romila, and Jeffrey H. Greenhaus

۳. Hammond, John S., Ralph L. Keeney, and Howard Raiffa

می شود.

به منظور توضیح چرایی انتخاب متغیرهای اصلی و فرعی در الگوی مفهومی لازم به ذکر است که متغیرهای این پژوهش براساس الگوی مفهومی ارائه شده در مقاله پایه انتخاب شده است. در مورد متغیر عملکرد سازمانی باید اشاره کرد که عملکرد سازمانی به دو دسته کلی عملکرد مالی و غیرمالی دسته بندی می شود که عملکرد مالی سازمانهای مالی به فراوانی در مطالعات دیگری مورد بررسی قرار گرفته بود و از حیث نوآوری پژوهش، عملکرد غیرمالی در نظر گرفته شد؛ ضمن اینکه طبق مطالعات به نظر می رسد بررسی تأثیر مدیریت دانش بر انعطاف پذیری، تحول، کیفیت خدمات و رضایت مشتری بر شاخصهای عملکرد غیرمالی سازمان در میان پژوهشها کمتر مورد بررسی قرار گرفته است؛ از این رو فرضیه های اصلی پژوهش به صورت ذیل تعریف می شود:

- فرضیه اصلی ۱. مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر می گذارد.

- فرضیه اصلی ۲. تصمیم گیری در سازمان در رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمان نقش

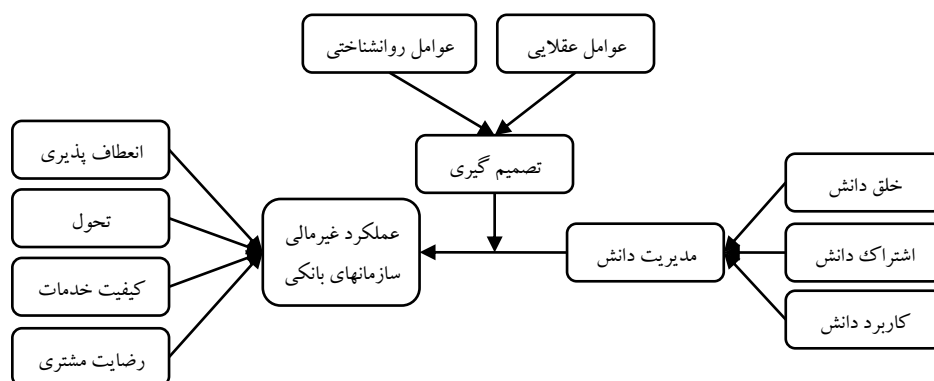
تعدیلگر دارد.

فرضیه های فرعی نیز عبارت است از:

- فرضیه فرعی ۱. خلق دانش بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.

- فرضیه فرعی ۲. اشتراک دانش بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.

- فرضیه فرعی ۳. کاربرد دانش بر عملکرد سازمان تأثیر دارد.



شکل ۳. الگوی مفهومی پژوهش (ساخته پژوهشگر)

در این بخش به بررسی و ارزیابی برخی مطالعات داخلی و خارجی در زمینه موضوع پژوهش پرداخته می‌شود.

جدول ۱. خلاصه‌ای از مطالعات داخلی و خارجی

منبع	عنوان	خلاصه تحقیق
(لیو ^۱ و همکاران، ۲۰۰۴)	بررسی رابطه بین قابلیت مدیریت دانش و مزیت رقابتی در صنایع تایوان	در این پژوهش توانایی مدیریت دانش در قالب چهار بخش اصلی شامل اکتساب دانش، اصلاح دانش، ثبت دانش و در نهایت تسهیم و به اشتراک‌گذاری دانش در نظر گرفته شده است. هم‌چنین در این پژوهش وضعیت سازمان در قالب سه بخش اصلی شامل ویژگیهای سازمانی، ویژگیهای فناوری، و هم‌چنین مقیاس و اندازه سازمان به عنوان متغیر تعدیلگر مورد توجه قرار گرفته است. نتایج این پژوهش بیانگر رابطه مثبت و مستقیم میان توان مدیریت دانش و مزیت رقابتی در سازمان است.
(تسنگ ^۲ و همکاران ۲۰۱۴)	تأثیر توان مدیریت دانش و مدیریت روابط تأمین‌کنندگان بر عملکرد شرکت	در این پژوهش توان مدیریت دانش در قالب دو بخش اصلی شامل تبدیل دانش و حفاظت دانش مورد توجه قرار گرفته است. هم‌چنین در این پژوهش به منظور سنجش عملکرد شرکت از دو رویکرد مالی و غیرمالی بهره گرفته شده است. در این مطالعه، مدیریت روابط تأمین‌کنندگان در قالب دو بخش اصلی شامل همکاری و خدمات سفارشی در نظر گرفته شده است. از جمله نتایج این پژوهش می‌توان به تأثیر مثبت و مستقیم توان مدیریت دانش بر عملکرد سازمان اشاره کرد. علاوه بر این، متغیر مدیریت روابط تأمین‌کنندگان به عنوان متغیر تعدیلگر تا حدودی نقش خود را در رابطه توان مدیریت دانش و عملکرد سازمان ایفا می‌کند.
(کوهن و اولسن ^۳ ۲۰۱۴)	توان مدیریت دانش و عملکرد سازمان	در این پژوهش، توانایی مدیریت دانش در قالب دو بخش اصلی شامل سرمایه انسانی مدیریت دانش و تدوین مدیریت دانش طبقه‌بندی شده است. هم‌چنین در این پژوهش رویکردهای اقتضایی، تکاملی و همه جانبه مورد توجه قرار گرفته است؛ به عنوان مثال در رویکرد اقتضایی موضوع راهبرد کسب‌وکار به عنوان متغیر مداخله‌گر در پژوهش مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج این پژوهش بیانگر این واقعیت است که رویکرد اقتضایی رویکردی پشتیبان در مورد ارتباط مثبت توانایی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان است.
(ابوبکر و همکاران ^۴ ۲۰۱۷)	مدیریت دانش، سبک تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی	نظریه‌های مختلف در عصر اطلاعات نشان می‌دهد مدیریت دانش و راهبردهای تصمیم‌گیری، عوامل حیاتی و مهم سازمان است. این پژوهش الگوی تازه‌ای از رویکرد متقابل فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را با عوامل سبک تصمیم‌گیری منطقی و شهودی به‌عنوان تعدیل‌کننده در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ارائه می‌کند.
(حاجی کریمی و	بررسی و تبیین نقش	این پژوهش به بحث درباره مدیریت دانش مشتری شامل سه بخش اصلی دریافت داده‌های مشتری، توسعه

۱. Liu

۲. Tseng

۳. Cohen, Jason F., and Karen Olsen

۴. Abubakar, A.M., Elrehail, H., Alatailat, M.A. and Elçi, A

منبع	عنوان	خلاصه تحقیق
تالیان (۱۳۹۱)	مدیریت دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی	دانش مشتری، و پردازش داده‌های مشتری و تأثیر آنها بر عملکرد سازمان پرداخته و الگوی مفهومی در همین رابطه ارائه کرده است. جامعه آماری این پژوهش ۳۶۳ نفر از کارکنان بانک تجارت و روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، استفاده از آزمون تحلیل رگرسیون چندمتغیره بوده است. نتایج این پژوهش بیانگر این است که دریافت داده‌ها، توسعه دانش و مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر بسزایی بر عملکرد سازمانی از خود برجای می‌گذارد. علاوه بر این، دریافت داده‌ها، پردازش داده‌ها و توسعه دانش مشتری بر مدیریت ارتباط با مشتری تأثیر گذار است.

ادامه جدول ۱. خلاصه‌ای از مطالعات داخلی و خارجی

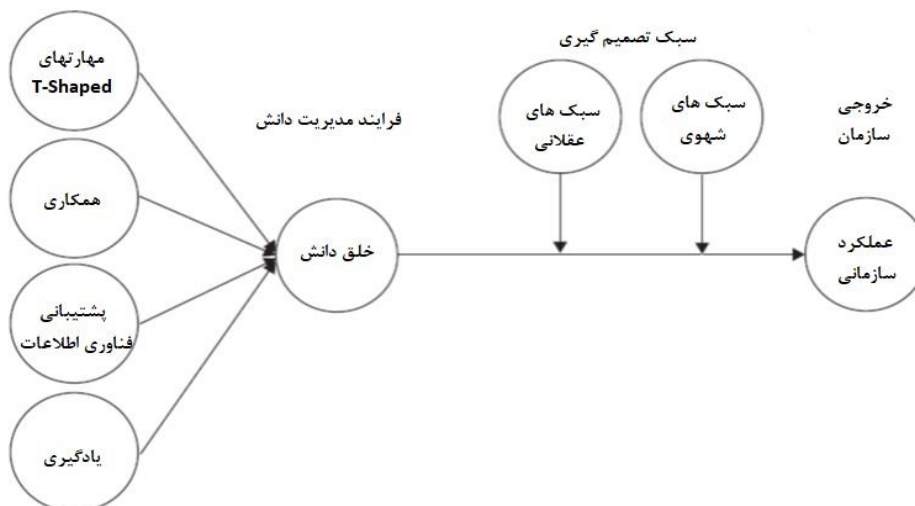
منبع	عنوان	خلاصه تحقیق
(اللهی و همکاران (۱۳۹۳)	بررسی تأثیر توان فرایندی مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری با اثر میانجی فرایند نوآوری در سازمانها با فناوری پیشرفته	این پژوهش به بحث در زمینه توانایی فرایندی مدیریت دانش شامل اکتساب، تبدیل، به کارگیری و حفظ دانش و تأثیر آنها بر عملکرد نوآوری سازمان پرداخته است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۲۸۵ شرکت دارای فناوری پیشرفته در سطح شهر تهران و واحدهای تحقیق و توسعه هر یک از آنها است. روش تحلیل داده‌های این پژوهش بر شیوه تحلیل مسیر مبتنی است. از جمله نتایج این پژوهش می‌توان به تأثیر مثبت و معنادار فرایندهای مدیریت دانش بر فرایند نوآوری و عملکرد نوآوری اشاره کرد. با این حال، ارتباط فرایند نوآوری و عملکرد نوآوری مورد تأیید قرار نگرفته است.
(صنوبر و همکاران (۱۳۹۳)	تأثیر مؤلفه‌های رهبری دانش بر بهبود عملکرد سازمانی با بررسی نقش میانجی مدیریت دانش مشتری	در این پژوهش، مدیریت دانش در قالب ۴ بخش اصلی شامل ذخیره، تسهیم، به کارگیری و اکتساب دانش تعریف شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۳۰۰ نفر از مدرسان و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی زنجان بوده است. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در این پژوهش شامل استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری است. نتایج این پژوهش بیانگر این است که به کارگیری سطح بالایی از فرایندهای رهبری دانش، تأثیر مثبتی در به کارگیری صحیح و اثربخش فرایند مدیریت دانش و بهبود عملکرد سازمان در پی دارد.
(بیدختی و کیانی فر (۱۳۹۴)	بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در شرکتهای بین‌المللی (مورد مطالعه: صنایع شیمیایی و مواد غذایی)	در این پژوهش فرایندهای مدیریت دانش شامل به کارگیری، نگهداری، تشخیص، تحصیل، اشتراک و توسعه تعریف شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل شرکتهای بین‌المللی فعال در بورس اوراق بهادار تهران در صنایع شیمیایی و مواد غذایی است. نتایج این پژوهش بر ارتباط اجزای مدیریت دانش و عملکرد سازمان صحه گذاشته است. از دیگر یافته‌های این پژوهش می‌توان به ارتباط زیاد بعد تحصیل دانش با عملکرد سازمانی و هم‌چنین ارتباط ضعیف توسعه دانش با عملکرد سازمان اشاره کرد.

همان‌طور که مطالعات پیشین نشان می‌دهد در زمینه ارتباط بین سه متغیر مدیریت دانش، عملکردهای سازمان و سبک تصمیم‌گیری در سازمان خلأ نظری و پژوهشی هست که این پژوهش به دنبال رفع آن است و پژوهشهای مختلف روابط و جوانب متفاوتی را در نظر گرفته است. این خلأ در ایران و بویژه در سازمان مورد مطالعه پررنگتر است و پژوهشهای بسیار

محدودی به روابط متغیرهای مورد نظر در این پژوهش پرداخته است؛ لذا این پژوهش هم به لحاظ قلمرو موضوعی و هم به لحاظ قلمرو زمانی و مکانی از جنبه نوآوری و جدید بودن برخوردار است.

به منظور مقایسه پژوهش با پژوهشهای پیشین می‌توان به الگوی مفهومی مقاله ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) در شکل زیر اشاره کرد. این پژوهش الگوی تازه‌ای از رویکرد متقابل فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را با عوامل سبک تصمیم‌گیری منطقی و شهودی به عنوان تعدیل‌کننده در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ارائه می‌کند:

توانمندسازهای مدیریت دانش



شکل ۴. الگوی مفهومی حاصل از مقاله ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷)

الگوی فوق‌نمای جزئی از دنیای فشرده دانش را نشان می‌دهد؛ اگرچه معتبر است، کمی از پیچیدگی فرایندهای تجاری را نادیده می‌گیرد که بشدت به انسان وابسته است.

روش‌شناسی پژوهش

انتخاب روش تحقیق به هدفها، ماهیت موضوع تحقیق و امکانات اجرایی آن بستگی دارد. هدف انتخاب روش پژوهش این است که پژوهشگر مشخص کند با چه روش و شیوه‌هایی می‌تواند دقیقتر به پاسخ پرسشهای تحقیق، دست یابد. این پژوهش از لحاظ هدف از نوع کاربردی، از لحاظ نوع روش، میدانی، و هدف آن بررسی تأثیر مدیریت‌دانش بر عملکردهای غیرمالی در سازمانهای مالی با نقش تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری است. لذا از لحاظ روش گردآوری اطلاعات، روش پژوهش مورد نظر، راهبرد پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش، تمام مدیران و کارشناسان شاغل در ادارات مرکزی بانک ملت و پارسیان شهر تهران است. تعداد مدیران و کارشناسان شاغل مورد مطالعه در این پژوهش ۳۲۰ نفر هستند که با استفاده از فرمول کوکران ۱۷۵ نفر به عنوان نمونه و به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روشهای آماری در قالب نرم‌افزار PLS استفاده شده است که به این شرح است:

آمار استنباطی

تصمیم‌گیرندگان با استفاده از آماره‌ها که حاصل سنجش نمونه‌های انتخاب‌شده است به استنباط ویژگیهای مشخصی از جامعه آماری می‌پردازند. این بخش از مهمترین بخشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها است که نتایج پژوهش را نشان می‌دهد.

آزمون کولموگروف اسمیرنف

آزمونهای حوزه آماری شامل آزمونهای پارامتریک و ناپارامتریک است که هر کدام کاربردها و موارد خاص خود را دارد. یکی از شرایطی که لازم است از آزمونهای پارامتریک استفاده کرد، عادی بودن داده‌های مورد بررسی است. در این راستا از آزمون کولموگروف اسمیرنف استفاده می‌شود.

تحلیل رگرسیون

در الگوهای آماری، تحلیل رگرسیون، فرایند آماری، تخمین روابط متغیرها است. تحلیل

رگرسیون به تصمیم‌گیرندگان این امکان را می‌دهد که تعیین کنند چه میزان از تغییرات در هر متغیر (که آنها را متغیر وابسته می‌نامند) می‌تواند به دلیل تغییر در متغیر یا متغیرهای دیگر (که آنها را متغیر وابسته می‌نامند) به وجود آمده باشد.

جدول ۲ خلاصه‌ای از جوانب مختلف روش‌شناسی مورد استفاده در این پژوهش را نشان

می‌دهد.

جدول ۲. روش‌شناسی پژوهش

انتخاب پژوهش	رکن پژوهش
اثبات‌گرایی	فلسفه
به لحاظ هدف، کاربردی؛ به لحاظ نتیجه، تبیینی؛ ماهیت داده‌ها، کمی و کیفی	جهت‌گیری
استقرایی	رویکرد پژوهش
پیمانی	نوع پژوهش بر حسب هدف
بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد در سازمان و تشویق مدیران به استقرار مدیریت دانش	هدف و افق پژوهش
مکانی: ادارات مرکزی بانکهای ملت و پارسیان در شهر تهران، زمانی: بهار ۱۳۹۷	قلمرو
۱۷۰ نفر در بانک ملت و ۱۵۰ نفر در بانک پارسیان (مجموعاً از هر دو بانک ۳۲۰ نفر) از میان رده‌های مدیریتی و کارشناسان متخصص و آشنا با حوزه مدیریت دانش	جامعه آماری*
تصادفی طبقه‌ای	روش نمونه‌گیری
با استفاده از معادله کوکران، تعداد افراد مورد بررسی برابر با ۱۷۵ نفر ارزیابی شد.	حجم نمونه
مطالعه کتابخانه‌ای شامل مستندات علمی و پژوهشی لاتین و فارسی، به روش پیمایشی مقطعی و پرسشنامه ساخته پژوهشگر	گردآوری داده‌ها
روایی محتوایی، پایایی (با اتکا بر ضریب آلفای کرونباخ، مدیریت دانش: ۰/۹۲۷، عملکردهای غیرمالی: ۰/۹۴۶، تصمیم‌گیری در سازمان: ۰/۹۲۹)	ارزیابی ابزار گردآوری داده‌ها
تحلیل آماری توصیفی، تحلیل آماری استنباطی (با کمک نرم‌افزار Smart PLS) شامل تحلیل عادی بودن داده‌ها از مقادیر چولگی و کشیدگی و آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، آزمون فرضیات پژوهش با استفاده از آزمون برازش الگو	تحلیل داده‌ها

* نوع الگوی تحقیق به صورتی است که به منظور مقایسه بهتر و اطمینان از نتایج پرسشنامه، مجموعه‌ای از سازمانها

باید جامعه آماری در نظر گرفته شود. بنابراین با عنایت به اینکه امکان توزیع پرسشنامه در بانک ملت و پارسیان فراهم شد، بانکهای ملت و پارسیان جامعه آماری انتخاب شدند.

یافته‌های پژوهش

پرسشنامه پژوهشگر ساخته در ۳۹ سؤال تنظیم شد که ۱۴ سؤال به متغیر مدیریت دانش، ۱۷ سؤال به متغیر عملکردهای غیرمالی و ۸ سؤال به متغیر تصمیم‌گیری در سازمان مربوط بود. از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی عادی بودن توزیع داده‌ها بهره گرفته شده است. نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (عادی بودن توزیع)

متغیر	مؤلفه	مقدار آزمون	درجه آزادی	سطح معناداری
مدیریت دانش	خلق دانش	۰/۲۵۱	۱۷۴	۰/۲۶۶
	اشتراک دانش	۰/۱۹۶	۱۷۵	۰/۷۰۵
	کاربرد دانش	۰/۲۰۳	۱۷۵	۰/۵۶۰
عملکردهای غیرمالی	انعطاف‌پذیری	۰/۲۷۰	۱۷۵	۰/۵۱۸
	تحول	۰/۲۶۴	۱۷۵	۰/۳۸۱
	کیفیت خدمات	۰/۲۶۵	۱۷۵	۰/۴۰۱
	رضایت مشتری	۰/۲۹۰	۱۷۵	۰/۹۴۷
تصمیم‌گیری در سازمان	عوامل عقلانی	۰/۲۱۹	۱۷۵	۰/۲۵۲
	عوامل روانشناختی	۰/۲۲۶	۱۷۵	۰/۷۵۴

آزمون فرضیات پژوهش

آزمون فرضیات با روش الگوسازی معادلات ساختاری^۱ با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS انجام شده است. نتایج آزمون ضرایب بارهای عاملی نشان داد که تمامی بارهای عاملی شاخصها

۱. SEM

بیشتر از ۰/۵، و مطلوب است. در ادامه میزان آلفای کرونباخ و مقدار پایایی ترکیبی برای متغیرهای مورد مطالعه، محاسبه، و در جدول ۴ گزارش شد. به منظور بررسی روایی همگرایی الگو از میانگین واریانس استخراج شده^۱ استفاده شد. مقادیر این معیار برای الگوی تحقیق به شرح جدول ۳، است.

جدول ۴. میزان آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی الگو و روایی همگرایی آن

متغیر	آلفای کرونباخ (بیشتر از ۰/۷)	معیار پایایی ترکیبی (بیشتر از ۰/۷)	معیار همگرایی الگو (بیشتر از ۰/۵)
مدیریت دانش	۰/۹۲۷	۰/۹۳۷	۰/۵۱۶
عملکردهای غیرمالی	۰/۹۴۶	۰/۹۵۲	۰/۵۴۳
تصمیم‌گیری در سازمان	۰/۹۲۹	۰/۹۴۲	۰/۶۷۰

به منظور بررسی روایی واگرایی الگو از معیار فورنل و لارکر استفاده شده که مقادیر آن در جدول ۵ گزارش شده است.

جدول ۵. روایی واگرایی الگو

متغیر	مدیریت دانش	عملکردهای غیرمالی	تصمیم‌گیری در سازمان
مدیریت دانش	۰/۷۱۸		
عملکردهای غیرمالی	۰/۷۰۹	۰/۷۳۶	
تصمیم‌گیری در سازمان	۰/۷۰۷	۰/۶۹۵	۰/۸۱۸

برای ارزیابی الگوی ساختاری از چند معیار استفاده شد که در ادامه به هر کدام از آنها پرداخته شده است. نتایج T-value گزارش شده از نرم‌افزار، همگی از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که در سطح معناری ۹۵ درصد، تمام سؤالات الگوی معادلات ساختاری

۱. Average Variance Extracted (AVE)

مدنظر قرار می‌گیرد و به حذف هیچ یک از سؤالات از الگو نیازی نیست. معیار R^2 نشاندهنده تأثیری است که هر متغیر مستقل بر متغیر وابسته می‌گذارد. جدول ۶، مقدار R^2 متغیر وابسته تحقیق را نشان می‌دهد. روش دیگر برای ارزیابی الگوی ساختاری، بررسی توانایی الگو در پیش‌بینی کردن است. معیار غالب برای رابطه پیش‌بینی شاخص Q^2 است که این مقدار برای متغیر وابسته الگو در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. مقدار R^2 و Q^2 متغیر وابسته الگو

متغیر وابسته	مقدار R^2	مقدار Q^2
عملکرد غیرمالی	۰/۸۴۳	۰/۳۱۷

به منظور ارزیابی الگوی کلی از شاخص GOF استفاده شده است. مقدار این شاخص برای الگوی تحقیق با استفاده از رابطه زیر محاسبه شده است.

$$GoF = \sqrt{(Communalities \times R^2)} \quad (1)$$

به طوری که $Communalities$ از میانگین مقادیر اشتراکی متغیرهای مستقل و وابسته الگو به دست می‌آید. R^2 نیز میانگین مقادیر R^2 متغیر وابسته الگو است. مقادیر اشتراکی^۱ و R^2 متغیر وابسته الگو و نیز میانگین این دو معیار به صورت جدول ۷ ارائه می‌شود.

جدول ۷. مقادیر اشتراکی و R^2 متغیرهای وابسته الگو

متغیر	مقادیر اشتراکی	R^2
مدیریت دانش	۰/۷۱۵	-
عملکردهای غیرمالی	۰/۷۲۱	۰/۸۴۳
تصمیم‌گیری در سازمان	۰/۸۳۱	-
میانگین	۰/۷۵۶	۰/۸۴۳

۱. Communality

بررسی فرضیات پژوهش

مطابق با الگوریتم تحلیل داده‌ها در نرم‌افزار Smart PLS، برای بررسی روابط متغیرها از دو شاخص اعداد معناداری t و ضریب مسیر^۱ (ضریب استاندارد شده بار عاملی مربوط به مسیرهای الگوی مفهومی) استفاده می‌شود. برای ارزیابی فرضیه‌های اصلی از الگوسازی معادلات ساختاری استفاده شد که نتایج آن در جدول ۸ مورد تحلیل قرار گرفته است.

۱. Path Coefficient

جدول ۸. تحلیل مسیر از الگوسازی معادلات ساختاری

نتیجه فرضیه	مقدار ضریب معناداری	مقدار بار عاملی	مسیر		
			متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه‌های اصلی پژوهش
پذیرش فرضیه	۴/۰۹۹	۰/۶۸۷	-	مدیریت دانش	فرضیه اصلی اول: مدیریت دانش بر عملکرد غیرمالی تأثیر می‌گذارد.
پذیرش فرضیه	۶/۰۲۶	۰/۴۴۶	سبک تصمیم‌گیری عقلانی	مدیریت دانش	فرضیه اصلی دوم: سبک تصمیم‌گیری عقلایی در سازمان در رابطه مدیریت دانش و عملکرد غیرمالی نقش تعدیلگر دارد.

با عنایت به جدول می‌توان به این نتایج رسید:

- مدیریت دانش به میزان ۰/۶۸۷ بر عملکرد غیرمالی اثر دارد؛ یعنی اگر مدیریت دانش به میزان ۱ واحد افزایش یابد به احتمال ۹۵ درصد مقدار عملکرد غیرمالی به میزان ۶۸/۷ واحد افزایش می‌یابد. بارهای عاملی نیز از کیفیت بسیار مناسبی در تبیین سازه خود برخوردار است؛ چرا که آنها مقداری بیشتر از ۰/۵۰ است.

- مقدار ضریب معناداری t رابطه متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد غیرمالی در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با ۴/۰۹۹ شده که از ۱/۹۶ بیشتر است و این مورد حاکی از معنی‌دار بودن مدیریت دانش بر عملکرد غیرمالی است. از لحاظ شدت این تأثیر هم باید گفت که مقدار ضریب مسیر ۰/۶۸۷، حاکی از تأثیر بیش از ۵۰ درصد و مستقیم و قوی متغیر مدیریت دانش بر عملکرد غیرمالی است.

- هم‌چنین ضریب معناداری رابطه تعدیلگری متغیر سبک تصمیم‌گیری عقلایی در رابطه مدیریت دانش و عملکرد غیرمالی برابر با ۶/۰۲۶ به دست آمده که از ۱/۹۶ بیشتر است؛ بنابراین می‌توان دریافت که متغیر سبک تصمیم‌گیری عقلایی نقش تعدیلگر دارد. از لحاظ شدت این تأثیر هم باید گفت که مقدار ضریب مسیر ۰/۴۴۶، حاکی از تأثیر مستقیم و متوسط متغیر تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری عقلایی بر رابطه مدیریت دانش بر عملکرد غیرمالی است.

برای ارزیابی فرضیه‌های فرعی از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدولهای ۹ تا ۱۲ مورد تحلیل قرار گرفته است. فرضیه فرعی اول: خلق دانش بر عملکرد غیرمالی تأثیر دارد.

جدول ۹. ضرایب پردازش مدل الگوی رگرسیونی برای فرضیه فرعی ۱

متغیر وابسته: عملکرد غیرمالی					متغیر مستقل
نتیجه	سطح معناداری	مقدار آمار آزمون t	انحراف معیار ضرایب	ضرایب	
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۳۶/۹۱	۰/۰۷۸	۰/۸۸۶	عرض از مبدأ
	۰/۰۰۰	۴/۵۸	۰/۰۲۷	۰/۱۲۵	خلق دانش
۲۰/۹۷۵			آماره F		آزمون
۰/۰۰۰			سطح معناداری آماره F		
۰/۰۵۵			ضریب تعیین		
۰/۰۵۳			ضریب تعیین تعدیل شده		
۲/۰۹۸			آماره دوربین - واتسون		
				تحلیل واریانس	
				توان تبیین	
				استقلال خطا	

به منظور آزمون این سؤال از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود. سطح معناداری آماره F ($\text{Sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$) از ۵ درصد کمتر است و نشان می‌دهد که فرضیه با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته شده است و بین خلق دانش و عملکرد غیرمالی رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین با توجه به ضریب تعیین (۰/۰۵۵) می‌توان گفت که الگو با دقت زیادی برازش شده و از سوی دیگر، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۰۵۳)، گواه بر آن است که متغیر مستقل در حدود ۵/۳ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند. مقدار آماره دوربین - واتسون (۲/۰۹۸) نیز چون بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بین متغیرها مشکل وجود خود همبستگی سریالی در اجزای اخلاقی رگرسیون وجود ندارد. سطوح معنی‌داری مقدار ضریب متغیر مستقل خلق دانش نشان می‌دهد که این متغیر مستقل در الگوی رگرسیونی ارائه شده بر متغیر وابسته عملکرد غیرمالی، تأثیرگذار است. از سوی دیگر، سطح معنی‌داری عرض از مبدأ نشان می‌دهد که الگوی رگرسیونی دارای عرض از مبدأ نیز هست. از سوی دیگر،

ضرایب عرض از مبدأ (۲/۸۸۶) و خلق دانش (۰/۱۲۵) با علامت مثبت گزارش شده و نشاندهنده رابطه مستقیم بین این ضرایب با متغیر وابسته است. فرضیه فرعی دوم: اشتراک دانش بر عملکرد غیرمالی تأثیر دارد.

جدول ۱۰. ضرایب پردازش الگوی رگرسیونی برای فرضیه فرعی ۲

متغیر وابسته: عملکرد غیرمالی				متغیر مستقل
نتیجه	سطح معناداری	مقدار آمار آزمون t	انحراف معیار ضرایب	
پذیرش فرضیه	۰/۰۰۰	۶۸/۸۸۶	۰/۰۴۵	عرض از مبدأ
	۰/۰۰۲	۳/۱۲۵	۰/۰۴۹	اشتراک دانش
	۹/۷۶۷		آماره F	آزمون
	۰/۰۰۰		سطح معناداری آماره F	
	۰/۰۲۷		ضریب تعیین	
	۰/۰۲۴		ضریب تعیین تعدیل شده	
	۲/۱۰۸		آماره دوربین - واتسون	

به منظور آزمون این سؤال از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود. سطح معناداری آماره F ($Sig = 0/000 < 0/05$) از ۵ درصد کمتر است و نشان می‌دهد که سؤال با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته شده است و بین اشتراک دانش و عملکرد غیرمالی رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین با توجه به ضریب تعیین (۰/۰۲۷) می‌توان گفت که الگو با دقت زیادی برازش شده و از سوی دیگر، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۰۲۴)، گواه بر این است که متغیر مستقل در حدود ۲/۴ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند. مقدار آماره دوربین - واتسون (۲/۱۰۸) نیز چون بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بین متغیرها مشکل وجود خود همبستگی سریالی در اجزای اخلاقی رگرسیون وجود ندارد. سطوح معنی‌داری مقدار ضریب متغیر مستقل اشتراک دانش نشان می‌دهد که این متغیر مستقل در الگوی رگرسیونی ارائه شده بر متغیر وابسته عملکرد غیرمالی، تأثیرگذار است. از سوی دیگر، سطح معنی‌داری عرض از مبدأ نشان می‌دهد که الگوی رگرسیونی دارای عرض از مبدأ نیز هست. از

سوی دیگر، ضرایب عرض از مبدأ (۳/۱۰۹)، اشتراک دانش (۰/۱۵۳) با علامت مثبت گزارش شده و نشان‌دهنده رابطه مستقیم بین این ضرایب با متغیر وابسته است. فرضیه فرعی سوم: کاربرد دانش بر عملکرد غیرمالی تأثیر دارد.

جدول ۱: ضرایب پردازش الگوی رگرسیونی برای فرضیه فرعی ۳

متغیر وابسته: عملکرد غیرمالی					متغیر مستقل
نتیجه	سطح معناداری	مقدار آمار آزمون t	انحراف معیار ضرایب	ضرایب	
پذیرش	۰/۰۰۰	۳۳/۴۷۴	۰/۰۹۲	۳/۰۶۶	عرض از مبدأ
فرضیه	۰/۰۷	۱/۸۱۸	۰/۰۴	۰/۰۷۲	کاربرد دانش
۳/۳۰۶			آماره F		تحلیل واریانس
۰/۰۰۰			سطح معناداری آماره F		
۰/۰۰۹			ضریب تعیین		توان تبیین
۰/۰۰۶			ضریب تعیین تعدیل شده		
۲/۰۹۷			آماره دوربین - واتسون		استقلال خطا

به منظور آزمون این سؤال از آزمون رگرسیون تک متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود. سطح معناداری آماره F ($\text{Sig} = ۰/۰۰۰ < ۰/۰۵$) از ۵ درصد کمتر است و نشان می‌دهد که سؤال با ۹۵ درصد اطمینان پذیرفته شده است و بین کاربرد دانش و عملکرد غیرمالی رابطه معناداری وجود دارد. هم‌چنین با توجه به ضریب تعیین (۰/۰۰۹) می‌توان گفت که الگو با دقت زیادی برازش شده و از سوی دیگر، مقدار ضریب تعیین تعدیل شده (۰/۰۰۶)، گواه بر این است که متغیر مستقل در حدود ۰/۶ درصد از تغییرات متغیر وابسته را تبیین می‌کند. مقدار آماره دوربین - واتسون (۲/۰۹۷) نیز چون بین ۱/۵ تا ۲/۵ است، پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بین متغیرها مشکل وجود خود همبستگی سریالی در اجزای اخلاقی رگرسیون وجود ندارد. سطوح معنی‌داری مقدار ضریب متغیر مستقل کاربرد دانش نشان می‌دهد که این متغیر مستقل در الگوی رگرسیونی ارائه شده بر متغیر وابسته عملکرد غیرمالی، تأثیرگذار است. از سوی دیگر، سطح معنی‌داری عرض از مبدأ نشان می‌دهد که الگوی رگرسیونی دارای عرض از مبدأ نیز هست. از

سوی دیگر، ضرایب عرض از مبدأ (۳/۰۶۶)، کاربرد دانش (۰/۰۷۲) با علامت مثبت گزارش شده و نشاندهنده رابطه مستقیم بین این ضرایب با متغیر وابسته است. در نهایت در میان فرضیات فرعی، می توان به این نتیجه رسید که خلق دانش به نسبت بقیه شاخصهای فرایند مدیریت دانش بر عملکردهای غیرمالی سازمان تأثیر بیشتری خواهد داشت.

تحلیل داده‌ها

نتایج تجزیه و تحلیل آماره‌های توصیفی نشان داد که سن ۱۴/۴ درصد از افراد پاسخگو ۲۰ تا ۳۰ سال، ۴۹/۱ درصد افراد ۳۰ تا ۴۰ سال، ۳۲/۹ درصد افراد ۴۰ تا ۵۰ سال و بقیه بیش از ۵۰ سال دارند. با توجه به نتایج می توان دریافت که بیشتر افراد مورد بررسی دارای سن بین ۳۰ تا ۴۰ سال هستند. ۴۸/۲ درصد از افراد پاسخگو زن و ۵۱/۸ درصد از افراد پاسخگو مرد هستند. با توجه به نتایج می توان دریافت که بیشتر افراد مورد بررسی مرد هستند. میزان تحصیلات ۴۲/۶ درصد افراد پاسخگو کارشناسی و ۵۷/۴ درصد افراد ارشد و بالاتر است. با توجه به نتایج می توان دریافت که مدرک بیشتر افراد مورد بررسی، ارشد و بالاتر است. میزان سابقه کار ۱۲/۳ درصد افراد پاسخگو بین ۱ تا ۵ سال، ۹/۹ درصد افراد پاسخگو بین ۵ تا ۱۰ سال، ۶۱/۴ درصد افراد پاسخگو بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۱۶/۴ درصد افراد پاسخگو بیش از ۲۰ سال است. با توجه به نتایج می توان دریافت که میزان سابقه کار بیشتر افراد مورد بررسی، بین ۱۰ تا ۲۰ سال است. سمت ۱۷/۴ درصد افراد پاسخگو، مدیر، ۱۹/۲ درصد افراد پاسخگو، معاون، ۵۱/۲ درصد افراد پاسخگو، کارشناس و ۱۲/۲ درصد افراد پاسخگو، کارمند است. نتایج نشان می دهد که بیشتر افراد پاسخگو، کارشناس هستند و بانک محل خدمت ۵۳/۱ درصد افراد پاسخگو بانک ملت و ۴۶/۹ درصد افراد پاسخگو بانک پارسیان بودند.

آنالیز آماری سؤالات پرسشنامه نشان می دهد که میزان مقبولیت هر نه متغیر مدیریت دانش (خلق دانش، اشتراک دانش و کاربرد دانش)، عملکردهای غیرمالی (انعطاف پذیری، تحول، کیفیت خدمات و رضایت مشتری) و تصمیم گیری در سازمان (عوامل عقلایی و عوامل

روانشناختی) از نظر افراد مورد پرسش در سطح متوسطی است؛ زیرا میانگین این متغیرها بیشتر از ۳ (برابر با متوسط در پرسشنامه) به دست آمده است. از سوی دیگر از آنجا که انحراف معیار این متغیرها کم است، می‌توان دریافت که جمع‌آوری داده‌ها از دقت کافی برخوردار است. پس از بررسی تجزیه و تحلیل آماره‌های توصیفی در مورد سؤالات جمعیت‌شناختی و سؤالات پرسشنامه به بررسی آماره‌های استنباطی پرداخته شد.

با توجه به نتایج چولگی و کشیدگی، مشاهده می‌شود که تمامی ارقام این دو کمیت در بازه مجاز است و بدین ترتیب، پیش شرط عادی بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود. از سوی دیگر، خروجی نرم افزار آماری درباره عادی بودن توزیع متغیرهای مدیریت دانش (خلق دانش، اشتراک دانش و کاربرد دانش)، عملکردهای غیرمالی (انعطاف‌پذیری، تحول، کیفیت خدمات و رضایت مشتری) و تصمیم‌گیری در سازمان (عوامل عقلایی و عوامل روانشناختی) نشان می‌دهد که در سطح معناداری ۵ درصد، فرض صفر رد شده و داده‌ها از توزیع عادی برخوردار است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکردهای غیرمالی در سازمانهای مالی با نقش تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری در ادارات مرکزی دو بانک بود. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد؛ لذا چنانچه زیرساختهای لازم در استقرار مدیریت دانش فراهم شود و مدیریت بانک، کارکنان را برای ثبت و تسهیم دانش نهفته خود تشویق کند و هم‌چنین از پیشنهادهای مرتبط با کار در سازمان حمایت شود در بهبود عملکردهای بانک تأثیر بسزایی بوجود خواهد آمد.

شایان ذکر است سازمان برای بهبود و تقویت نگرش، دانش، رفتار و مهارت نیروی انسانی می‌تواند از بهبود فرایند توسعه دانش در نظام مدیریت دانش بهره بگیرد. برای تقویت فرایند توسعه دانش پیش از همه باید نیازها و خواسته‌های مشتریان و دیگر ذی‌نفعان درک شود؛ سپس لازم است بین دانش سازمان و این خواسته‌ها و نیازها تطبیق صورت گیرد. در ادامه دانش

سازمان به محصولات و خدماتی مبتنی بر نیازها و خواسته‌ها تبدیل می‌شود؛ به سخن بهتر در مجموع لازم است که سازمان، دانش درون خود را با محیط بیرون منطبق کند تا میزان رضایتمندی ارتقا یابد.

نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که شاخصهای فرایند مدیریت دانش (خلق، اشتراک و کاربرد دانش) بر بهبود عملکرد سازمان تأثیر دارد؛ بنابراین در صورتی که کارکنان به استقرار مدیریت دانش تشویق، و هم‌چنین به غنی‌تر کردن دانش خود متمایل شوند، کیفیت خدمات قابل ارائه به مشتریان بهبود می‌یابد و می‌تواند در ارتقای رضایت مشتریان نقش مهمی را ایفا کند.

بدیهی است در صورتی که کارکنان باتجربه تشویق شوند تا نقش مرید و مربی را برای کارکنان کم‌تجربه‌تر و جدید ایفا کنند و دانش طرحهای مختلف برای تمام اعضای سازمان قابل دسترسی باشد (در واقع اشتراک دانش در سازمان نهادینه شود)، می‌توان به افزایش انعطاف‌پذیری کارکنان و بهبود اجرای طرحهای سازمانی امیدوار بود.

هم‌چنین مدیران بانک می‌توانند با برنامه‌ریزی و مدیریت صحیح مدیریت دانش و ابعاد آن از جمله "خلق دانش" (ارزیابی عملکرد افراد به صورت مستمر و دوره‌ای، بحث در مورد شکست‌ها و موفقیت‌های سازمان، استقبال از نظریات و پیشنهادها، بینشها و دانش جدید در سازمان، تشکیل گروه‌های یادگیری، سامانه پاداشدهی براساس خلق و توسعه دانش) و "اشتراک دانش" (توزیع دانش، برگزاری جلسات با موضوعات تخصصی، جابه‌جایی افراد در مشاغل مختلف) و "کاربرد دانش" (استفاده کردن از افکار مشتریان برای توسعه خدمات، استفاده از دانش و مهارت‌های افراد برای کاربردهای جدید، ارتقای دانش درونی سازمان با استفاده از کارکنان خلاق و نوآور) در نهایت بر عملکرد غیرمالی کارکنان خود تأثیرگذار باشند.

شایان ذکر است چنانچه تمام افراد سازمان از دانش تخصصی خلق شده در سازمان به منظور توسعه دانشهای جدید استفاده کنند و فرایند مدیریت دانش به صورت توسعه پایدار در سازمان استقرار یابد به ایجاد تحول مستمر در عملکرد سازمان منجر خواهد شد.

در پایان با عنایت به اینکه نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که تصمیم‌گیری در سازمان در

رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمان نقش تعدیلگر دارد، می‌توان به این نکته تأکید کرد که چنانچه تکیه بر دانش تخصصی کارکنان و تمرکز بر اهداف و راهبردهای سازمانی در تصمیم‌گیریهای سازمان به عنوان عوامل عقلایی مورد توجه قرار گیرد، قدرت تأثیر مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمان افزایش می‌یابد. هم‌چنین توجه به عوامل فرهنگی، سیاسی و اقتصادی و جلب اعتماد اجتماعی در فرایند تصمیم‌گیری به افزایش تأثیر مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمان منجر خواهد شد.

پیشنهادهای کاربردی

- برای ارتقای سامانه مدیریت دانش، پیشنهاد می‌شود مدیریت سازمان، کارکنان را به انتقال دانش تشویق کند تا با تشکیل گروه‌های تحقیقاتی، تجربیات خود و تفکرات جدید را با یکدیگر به اشتراک بگذارند.

- توجه به زیرساختهای فناورانه مانند مدیریت اسناد، پایگاه داده و به روز کردن سامانه‌های اطلاعاتی سازمان تا بتوان بهبود عملکرد سازمان و کارکنان را فراهم کرد.

- مدیران، افکار کارکنان را سازماندهی، و تجربیات و درسهای آموخته شده کارکنان را به صورت منسجم و مکتوب ثبت کنند تا بتوان عملکرد غیرمالی آنها را بهبود بخشید.

- پشتیبانی از توزیع و تسهیم دانش در سازمان و تشویق کارکنان برای انتقال تجربیات خود؛ در واقع مدیران سازمانها می‌توانند افراد باتجربه را شناسایی کنند و گروه‌هایی تشکیل دهند تا بتوانند از دانش آنها برای بهبود عملکرد غیرمالی سازمان استفاده کنند. برای این کار فراهم کردن زمینه لازم یادگیری مورد توجه جدی مدیران قرار گیرد.

پیشنهادهای پژوهشی

- استفاده از ابزارهایی همچون مصاحبه و مشاهده مستقیم برای عمق بخشیدن به تحقیق
- بررسی رابطه مدیریت دانش بر متغیرهایی که می‌تواند تأثیرات مثبتی بر کارکنان بانک و مشتریانش داشته باشد.

- مطالعه تأثیر دیگر متغیرهای سازمانی که بر عملکرد غیرمالی کارکنان تأثیرگذار است.

منابع

- الهی، صفورا؛ رستگار، عباس‌علی و شفیعی‌نیک‌آبادی، محسن (۱۳۹۳). بررسی تأثیر توانایی فرایندی مدیریت‌دانش بر عملکرد نوآوری با اثر میانجی فرایند نوآوری در سازمانها با فناوری پیشرفته. **فصلنامه مدیریت توسعه فناوری**. دوره ۱، ش ۴: ۱۰۵ - ۱۲۹.
- بیدختی، علی‌اکبرامین و کیانی‌فر، فرنوش (۱۳۹۴). بررسی رابطه مدیریت‌دانش با عملکرد سازمانی در شرکتهای بین‌المللی شده ایرانی. **مجله علمی پژوهشی تحقیقات بازاریابی نوین**. دوره ۵، ش ۱: ۶۳ - ۷۸.
- جامی‌پور، مونا و شرکت، محمدحسین (۱۳۹۳). چالش اجرای موفق سامانه‌های مدیریت‌دانش: بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش مدیریت‌دانش در سازمانهای ایرانی با رویکردی آمیخته. **نشریه مدیریت فناوری اطلاعات**. دوره ۷، ش ۲: ۴۲۹ - ۴۵۰.
- حاجی‌کریمی، عباسعلی؛ منصوریان، تالین (۱۳۹۱). بررسی و تبیین نقش مدیریت‌دانش مشتری در بهبود عملکرد سازمانی. **کاوشهای مدیریت بازرگانی**. ش ۴ (۸): ۷۵ - ۹۲.
- حقیقت‌منفرد، جلال؛ حضرتی، علی؛ میرزاده، حجت (۱۳۸۹). تأثیر تعهد سازمانی بر عملکرد کارکنان، **نشریه مدیریت کسب‌وکار**. دوره ۲، ش ۶: ۸۷ - ۱۱.
- رابینز، استیفن‌پی (۱۳۸۵). **رفتار سازمانی، مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها**. ترجمه علی پارسائیان و محمد اعرابی. دفتر پژوهشهای فرهنگی. ج اول، چ هشتم.
- شمس‌مورکانی، غلامرضا؛ صادقی، عبدالله (۱۳۸۹). بررسی تأثیر راهبرد مدیریت‌دانش بر عملکرد سازمانی. **مدیریت و برنامه‌ریزی در نظامهای آموزشی**. ش ۳ (۴): ۶۷ - ۹۷.
- شیخی، نرگس (۱۳۹۰). **تبیین نحوه اثرگذاری یکپارچگی زنجیره تأمین بر عملکرد شرکت**. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت بازرگانی. دانشگاه شهیدبهشتی.
- صنوبر، ناصر؛ صبوری‌فرد، محمد؛ شعاران، افرا و امینی، جعفر (۱۳۹۵). تأثیر مؤلفه‌های رهبری دانش بر بهبود عملکرد سازمانی با بررسی نقش میانجی مدیریت‌دانش مشتری. **فصلنامه علوم رفتاری**. ش ۲۸: ۱۰۱ - ۱۲۰.
- فتحیان، محمد؛ اخوان، پیمان؛ چراغعلی، سمیه (۱۳۹۳). بررسی تأثیر به‌کارگیری مدیریت‌دانش بر عملکرد سازمانی با استفاده از کارت امتیازی متوازن. **مهندسی صنایع و مدیریت**. ش ۱۲: ۱۳۹ - ۱۴۷.
- فیضی، کامران؛ مقدسی، علیرضا (۱۳۸۴). کاربرد سامانه‌های پشتیبان تصمیم در تصمیم‌گیری مدیران. **فصلنامه مطالعات مدیریت**. دوره ۱۲، شماره ۴۵: ۱۳۹ - ۱۶۱.

References

- Abubakar, A.M., Elrehail, H., Alatailat, M.A. and Elçi, A.(2017). Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of Innovation & Knowledge*.
- Allred, C.R., Fawcett, S.F., wallin, C. (2011). the evolving role of a collaboration orientation in mitigating functional and inter- organizational connnnflct. *Decis. Sci. J.* 42 (1), pp 129-161.
- Beckman T. J. (1999). The current state of knowledge management. In: *Knowledge Management Handbook*.
- Chang T. H., Wang T. C. (2009). "Using the fuzzy multi-criteria decision making approach for measuring the possibility of successful knowledge", *Management Information Sciences*, Vol. 175, p. 355–370.
- Cohen, Jason F., and Karen Olsen. (2015). "Knowledge management capabilities and firm performance: A test of universalistic, contingency and complementarity perspectives." *Expert Systems with Applications* 42, no. 3: 1178-1188.
- Dayan, Rony, Peter Heisig, and Florinda Matos. (2017). "Knowledge management as a factor for the formulation and implementation of organization strategy." *Journal of Knowledge Management* 21, no. 2 (2017): 308-329.
- Davenport T. H., Prusak L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School Press.
- Duan, Yanqing, Vincent Koon Ong, Mark Xu, and Brian Mathews. (2012). "Supporting decision making process with "ideal" software agents–What do business executives want?." *Expert Systems with Applications* 39, no. 5: 5534-5547.
- Fulop, Janos, David, Roth, Schweik and Charles. (2006). *What is Mean Decision Making In the Content of Eco-Informatics Laboratory of Operations Research and Decision Systems*. Computer and Automation Institute, Hungarian Academy of Sci, pp: 1-6.
- Garsia, J.C & Moralz, J.C. (2014). The transformational – transactional leadership in model leadership & organization. *development Journal*.vol.22, pp. 383-393.
- Holm P. (1995). "The dynamics of institution alisation: Transformation processes in Norwegian fisheries", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, pp. 398-422.
- Hals S. (2001). *Dimensions of knowledge and its management*, s.l.: s.n.
- Hisig P. (2009). "Harmonisation of knowledge management - comparing 160 KM frameworks around the globe", *Journal of Knowledge Management*, 13(4), pp. 4-31.
- Hammond, John S., Ralph L. Keeney, and Howard Raiffa. (2015). *Smart choices: A practical guide to making better decisions*. Harvard Business Review Press.
- Jones D. (2003). *Knowledge management and technical communication: A convergence of ideas and skills*, s.l: s.n .
- Liang, Ting Peng, Efraim Turban, and Jay E. Aronson. (2005). "Decision Support Systems and Intelligent Systems." Yogyakarta: Penerbit Andi .
- Liu, Pang-Lo, Wen-Chin Chen, and Chih-Hung Tsai. (2004). "An empirical study on the correlation between knowledge management capability and competitiveness in Taiwan's industries." *Technovation* 24, no. 12: 971-977.
- March, James G. (2014). *A Primer on Decision Making*; New York: Free Press, pp. 2-7.
- Nonaka I., Takeuchi H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. New York: Oxford University Press.

- O'Dell C. (1996). A current review of knowledge management best practice, London, s.n.
- Oliveira, Arnaldo. (2007). "A discussion of rational and psychological decision-making theories and models: The search for a cultural-ethical decision-making model". *Electronic journal of business ethics and organization studies* 12, no. 2: 12-13.
- Rajagopalan, Nandini, Abdul MA Rasheed, and Deepak K. Datta. (1993). "Strategic decision processes: Critical review and future directions." *Journal of management* 19, no. 2: 349-384.
- Sangari, Mohamad Sadegh, Reza Hosnavi, and Mohammad Reza Zahedi. (2015). "The impact of knowledge management processes on supply chain performance: An empirical study." *The International Journal of Logistics Management* 26, no. 3: 603-626.
- Singh, Romila, and Jeffrey H. Greenhaus. (2004). "The relation between career decision-making strategies and person-job fit: A study of job changers." *Journal of Vocational Behavior* 64, no. 1 198-221.
- Stone, Deborah A. (1997). *Policy paradox: The art of political decision making*. Vol. 13. New York: ww Norton.
- Tanriverdi, Hüseyin. (2005). "Information technology relatedness, knowledge management capability, and performance of multibusiness firms." *MIS quarterly* : 311-334.
- Tatum, Ch. Eberlin, R. Kottraba, C & Bradberry, T. (2003). *Leadership, Decision Making and Organization justice*. *Journal of Management Decision*.
- Tseng, Shu-Mei. (2014). "The impact of knowledge management capabilities and supplier relationship management on corporate performance." *International Journal of Production Economics* 154: 39-47.
- Zack, Michael H. (2007). "The role of decision support systems in an indeterminate world." *Decision Support Systems* 43, no. 4 (2007): 1664-1674.