

ارائه مدل ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش و نوآوری باز

محسن احمدیان

کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش مدیریت تحول دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب

چکیده

از آنجایی که یکی از اهداف انقلاب اسلامی ایران توجه به توسعه و تحقیقات علمی در زمینه‌های مختلف از جمله حوزه سازمان‌های دولتی است. ارزیابی میزان موفقیت در رسیدن به این هدف است که لازمه‌ی آن وجود شاخص‌هایی است که به‌وسیله‌ی آن بتوان عملکرد سازمان را در جنبه‌های مختلف ارزیابی کرد. در این راستا هدف تحقیق حاضر ارائه مدل ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش و نوآوری باز بود. روش تحقیق از نوع مروری و تحلیلی می‌باشد. جهت گردآوری داده‌ها ابتدا با کلیدواژه‌های عملکرد سازمانی، مدیریت دانش، نوآوری باز به شناسایی مقالات مرتبط پرداخته شد. یافته‌ها نشان داد که ابعاد نوآوری باز شامل کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز و عوامل سیاسی/قانونی، فرهنگی، اقتصادی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمان‌ها است. ابعاد مدیریت دانش شامل کسب دانش، به‌کارگیری دانش، تسهیم دانش و حفظ دانش بود و در نهایت مشخص شد که ابعاد عملکرد سازمانی نتیجه‌گرایی، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت، توسعه مشارکت، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، مسؤولیت اجتماعی سازمان و خط‌مشی و راهبرد است که اجزای مدل مورد نظر را تشکیل دادند.

کلمات کلیدی: ارزیابی عملکرد، به‌کارگیری دانش، نوآوری، مدیریت دانش

مقدمه

دانش، دارایی و ثروت یک سازمان است؛ لذا حفظ و نگهداری این ثروت دارای اهمیت بالایی است. بدون مدیریت دانش، سازمان قادر به مدیریت منابع خود نیست و نمی‌تواند پاسخگوی مشتریان و یا مخاطبان خود باشد (Arduini, et al, 2024). در سالیان اخیر مدیریت دانش به‌عنوان یک حوزه راهبردی برای سازمان‌ها مطرح شده است و کاربردهایی در بخش‌های مختلف سازمان همچون مدیریت منابع انسانی، مدیریت تولید، مدیریت کیفیت، طراحی محصولات و خدمات، ارزیابی ریسک، مدیریت پروژه‌ها و غیره دارد. استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان موجب افزایش بهره‌وری و به‌کارگیری موثرتر سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی می‌شود، به نحوی که بسیاری معتقدند که شرکت‌هایی که بتوانند هر چه سریعتر دانش را کسب کنند و به مرحله کاربردی برسانند در بازار موفق‌تر خواهند بود. دانش به‌عنوان یک عامل رقابت کلیدی در اقتصاد جهانی امروز مطرح است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۵) تمامی سازمانها و شرکتهای نیازمند مدیریت دانش هستند؛ از سازمانهای بزرگ دولتی گرفته تا شرکتهای خصوصی، شرکتهای فناوری اطلاعات، بخش صنعت، کشاورزی، آموزش، بخشهای سازمانهای دولتی، آژانسهای اطلاعاتی، خیریه‌ها و مانند آن. به یک مفهوم هر کجا که دانشی تولید می‌گردد نیاز به مدیریت آن خواهد بود. از این دانش می‌توان برای آموزش کارکنان و یا انتقال اطلاعات به مشتریان استفاده کرد که در نهایت منجر به افزایش سطح رضایت و بازدهی کارکنان خواهد شد. حتی می‌توان از مدیریت دانش در راستای مدیریت دانایی فردی و شخصی نیز بهره جست (تولایی، ۱۴۰۳). مدیریت دانش چارچوب پایه کسب و کارهای موفق شده است و سازمانها در پاسخ به محیط شدیدا رقابتی در حال بررسی چگونگی سودآوری بهتر از داراییهای دانشی برای خلق ارزش هستند. شرکتهای با استفاده از دانش بیشتر می‌توانند سریع‌تر، ارزان‌تر و با کیفیت بالاتر از رقبایشان به نتایج مورد نظر خود برسند. سازمانها برای بقا، رشد و توسعه خود باید نوآوری داشته باشند و مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی در نوآوری سازمانی داشته باشد. یکی از مهم‌ترین عواملی که مدیریت دانش را پشتیبانی می‌کند نوآوری و ایده‌های خلاقانه است. (روت، ۲۰۱۸).

نوآوری، فرایند بکارگیری ایده‌های نوین ناشی از خلاقیت است که می‌تواند محصول جدید، خدمت جدید یا راه حل جدید انجام کارها باشد. نوآوری به‌عنوان یک عامل حیاتی برای شرکتهای در راستای ایجاد ارزش و حفظ مزیت رقابتی در محیط به شدت پیچیده و پویای امروزی قلمداد می‌شود. نوآوری باز معتقد است که دانش‌های مفید بسیار گسترده و توزیع شده هستند و حتی توانمندترین واحدهای تحقیق و توسعه سازمانی نیز باید به شناسایی، ایجاد ارتباط و به کار بردن منابع دانش‌های خارجی به‌عنوان یک فرآیند اصلی نگاه کنند. دانش دارایی ضروری برای افزایش نوآوری یک سازمان است (سینگه، ۲۰۱۹). فهمیدن آنکه چگونه می‌توان نوآوری‌ها را در سازمان به طور موفقیت آمیز مدیریت کرد، اهمیت بسیار زیادی دارد، آن هم در عصری که نوآوری به یک استراتژی الزامی برای بقا تبدیل شده است؛ به عبارت دیگر، هر دوی سازمانها و افراد، در چرخه زندگی خود نیاز دارند تا قابلیت‌های مدیریت نوآوری خود را افزایش دهند، چرا که می‌توانند از این طریق رقابت پذیری خود را ارتقا دهند (Agazu, B. G., & Kero, C. A., ۲۰۲۴).

تبدیل دانش عمومی به دانش خاص در دستیابی به این هدف ضروری است. برای افزایش نوآوری، سازمانها باید استفاده‌ی مؤثر و کارآمدی از دانش داشته باشد. طراحی دقیق زیرساخت‌های مدیریت دانش و استفاده درست از ابزارها و تکنیک‌های آن موجب می‌شود تا جریان دانش در داخل و خارج سازمان بهینه شود. تحلیل جریان دانش درونی و بیرونی منجر به شناسایی فرصت‌های بهبود سازمان شده و زمینه‌ساز خلق ایده و دانش جدید می‌شود. بسیار از سازمان‌های موفق علاوه بر مدیریت دانش کارکنان، رویکردهای متنوعی برای مدیریت دانش ذینفعان نیز دارند که جاری‌سازی این رویکردها موجب می‌شود تا اثربخشی نوآوری به شکل چشم‌گیری افزایش یابد (موتولو، ۲۰۱۷).

امروزه دانش به‌عنوان دارایی رقابتی کلیدی و ارزشمندی شناخته شده که مبنای رشد پایدار و رمز حفظ مزیت رقابتی ماندگار یک سازمان به شمار می‌رود. فرآیند نوآوری شدیدا به دانش وابسته بوده و مدیریت دانش و سرمایه انسانی باید عنوان یک عامل اساسی در هر نوع تجارتي مدنظر قرار گیرد. مدیریت دانش و نوآوری هر دو می‌توانند برای سازمان خلق ارزش کرده و عملکرد سازمانی را بهبود بخشند. شناخت رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی می‌تواند تضمین

کننده رشد، کارایی و اثر بخشی بالاتر بوده و نهایتاً رشد اقتصادی کشور را به دنبال داشته باشد. یک سازمان با مدیریت دانش از منابع خود به صورت کارا تر استفاده نموده و در نتیجه نوآورتر بوده و عملکرد بهتری خواهد داشت.

مبانی نظری

ارزیابی عملکرد سازمانی

هدف غایی تمام سازمان‌های امروزی بقاست و ارزیابی عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین مولفه‌ها برای بقای یک سازمان می‌باشد. بقای سازمان‌ها نیز در گرو درآمدزایی، رضایت مشتریان و کسب سهم بازار است (افضلی و همکاران، ۱۴۰۳). عملکرد سازمانی یک سازه ی کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. سازمانها برای حفظ حیات خود، و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد نیاز دارند. عملکرد به چگونگی انجام وظایف، فعالیتها و نتایج حاصله از آنها اطلاق میشود. (موتولو، ۲۰۱۷). ارزیابی عملکرد فرایندی است که به سنجش و اندازه‌گیری، ارزش‌گذاری و قضاوت درباره عملکرد طی دوره‌ای معین می‌پردازد. ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف اثربخشی فعالیت‌هاست. منظور از اثربخشی میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارا بودن فعالیت‌ها و عملیات است. ارزیابی عملکرد در بعد نحوه استفاده از منابع در قالب شاخص‌های کارایی بیان می‌شود (تولایی، ۱۳۸۶). اگر در ساده‌ترین تعریف، نسبت داده به ستاده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد. ارزیابی عملکرد عبارتست از اندازه‌گیری عملکرد از طریق مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب یا ایده‌آل براساس شاخص‌های از پیش تعیین شده که خود واجد ویژگیهای معین باشد. به طور کلی نظام ارزیابی عملکرد را می‌توان فرایند سنجش و اندازه‌گیری و مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب با معیارها و نگرش معین در دامنه و حوزه تحت پوشش معین با شاخص‌های معین و در دوره زمانی معین با هدف بازنگری، اصلاح و بهبود مستمر آن می‌باشد (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳). سازمانها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار می‌دهند (بختیاری، ۱۳۹۹). این اصل حاصل نمی‌شود، مگر اینکه زمینه دستیابی به آن با بهبود مدیریت عملکرد امکان‌پذیر شود. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخور لازم از محیط درونی و پیرامونی و تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصتها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت‌پذیری و جلب رضایت مشتری با ایجاد و به‌کارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب، این امکان را ایجاد خواهد کرد (حاجیان، ۱۳۹۲). به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و ماموریت سازمانها در محیط پویای امروزین کمک قابل توجه می‌نماید. ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد و توسعه آن به فرهنگ‌سازی و ارتقاء فرهنگ سازمانی نیاز دارد (تولایی، ۱۳۸۶).

مدل های ارزیابی عملکرد سازمانی

مدل سینک و تاتل

یکی از رویکردها به سیستم ارزیابی عملکرد مدل «سینک و تاتل» است که عملکرد یک سازمان ناشی از روابط پیچیده بین هفت شاخص عملکرد به شرح زیر است:

۱- اثر بخشی که عبارت است از «انجام کارهای درست، در زمان مناسب و با کیفیت مناسب». در عمل اثر بخشی با نسبت خروجی‌های واقعی بر خروجیهای مورد انتظار معرفی می‌شود.

۲- کارایی که معنای ساده آن «انجام درست کارها» است و با نسبت مصرف مورد انتظار منابع بر مصرف واقعی تعریف می‌شود.

۳- کیفیت که مفهومی گسترده دارد و برای ملموس تر کردن مفهوم کیفیت، آن را از شش جنبه مختلف بررسی و اندازه‌گیری می‌کنند.

۴- بهره‌وری که با تعریف سنتی نسبت خروجی به ورودی معرفی شده است.

۵- کیفیت زندگی کاری که بهبود آن کمک زیادی به عملکرد سازمان می‌کند.

۶- نوآوری که یکی از اجزای کلیدی برای بهبود عملکرد است.

۷- سودآوری که هدف نهایی هر سازمانی است. (بختیاری، ۱۳۹۹).

اگرچه نسبت به زمان ارائه این مدل تغییرات بسیاری در صنعت رخ داده است، اما همچنان این هفت شاخص از اهمیت بالایی در عملکرد سازمان برخوردارند. با وجود این، این مدل دارای یکسری محدودیتهای اساسی نیز هست. به عنوان مثال در این مدل به «انعطاف پذیری» که یکی از ضروریات بازارهای دهه اخیر است توجهی نمی شود. همچنین محدودیت دیگر مدل بی توجهی به مشتریان سازمان است. (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳).

ماتریس عملکرد

«کیگان» در سال ۱۹۸۹ ماتریس عملکرد را معرفی کرد که نقطه قوت این مدل آن است که جنبه های مختلف عملکرد سازمانی شامل جنبه های مالی و غیر مالی و جنبه های داخلی و خارجی را به صورت یکپارچه مورد توجه قرار می دهد؛ اما این مدل به خوبی و به صورت شفاف و آشکار روابط بین جنبه های مختلف عملکرد سازمانی را نشان نمی دهد. (وو و چانگ، ۲۰۱۳)

مدل نتایج و تعیین کننده ها

یکی از مدل هایی که مشکل ماتریس عملکرد را مرتفع می سازد، چارچوب «نتایج و تعیین کننده ها» است. این چارچوب بر این فرض استوار است که دو نوع شاخص عملکرد پایه، در هر سازمانی وجود دارد. شاخصهایی که به نتایج مربوط می شوند و آنهایی که بر تعیین کننده های نتایج تمرکز دارند. دلیل این جداسازی و تفکیک بین شاخصها، نشان دادن این واقعیت است که نتایج به دست آمده، تابعی از عملکرد گذشته کسب و کار بوده و با توجه به تعیین کننده های خاص حاصل می گردند. (صفری، ۱۳۸۲). به بیان دیگر، نتایج از نوع شاخصهای تاخیردار هستند در حالی که تعیین کننده ها شاخصهای اساسی و پیشرو هستند. شاخصهای مربوط به تدریج شامل عملکرد مالی و رقابت بوده و شاخصهای مربوط به تعیین کننده ها عبارتند از: کیفیت، قابلیت انعطاف، بکارگیری منابع و نوآوری (نوبین، ۲۰۰۸).

مدل هرم عملکرد

یکی از نیازهای هر سیستم ارزیابی عملکرد وجود یک رابطه شفاف بین شاخصهای عملکرد در سطوح سلسله مراتبی مختلف سازمان است، به گونه ای که هر یک از واحدها در جهت رسیدن به اهداف یکسان تلاش کنند. یکی از مدل هایی که چگونگی ایجاد این رابطه را در بر می گیرد مدل هرم عملکرد است. هدف هرم عملکرد ایجاد ارتباط بین استراتژی سازمان و عملیات آن است (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳). این سیستم ارزیابی عملکرد شامل چهار سطح از اهداف است که بیان کننده اثربخشی سازمان (سمت چپ هرم) و کارایی داخلی آن (سمت راست هرم) است. در واقع این چارچوب تفاوت بین شاخصهایی را که به گروههای خارج سازمان توجه دارند (مانند رضایت مشتریان، کیفیت و تحویل به موقع) و شاخصهای داخلی کسب و کار (نظیر بهره وری، سیکل زمانی و اتلافات) آشکار می سازد. (بختیاری، ۱۳۹۹).

ایجاد یک هرم عملکرد سازمانی با تعریف چشم انداز سازمان در سطح اول آغاز می شود که پس از آن به اهداف واحدهای کسب و کار تبدیل می شود (حاجیان، ۱۳۹۲). در سطح دوم، واحدهای کسب و کار به تنظیم اهداف کوتاه مدتی نظیر سودآوری و جریان نقدی و اهداف بلند مدتی نظیر رشد و بهبود وضعیت بازار می پردازند (مالی و بازر). سیستم های عملیاتی کسب و کار، پل ارتباطی بین شاخصهای سطوح بالا و شاخصهای عملیاتی روزمره هستند (رضایت مشتریان، انعطاف پذیری و بهره وری). در نهایت چهار شاخص کلیدی عملکرد (کیفیت، تحویل، سیکل کاری و اتلافها) در واحدها و مراکز کاری و به شکل روزانه استفاده می شوند. (تولایی، ۱۳۸۶)

مهمترین نقطه قوت هرم عملکرد تلاش آن برای یکپارچه سازی اهداف سازمان با شاخص های عملکرد عملیاتی است؛ اما این رویکرد هیچ مکانیسمی برای شناسایی شاخصهای کلیدی عملکرد ارائه نمی دهد و همچنین مفهوم

بهبود مستمر در این مدل وجود ندارد. (صفری، ۱۳۸۲).

مدل کارت امتیازدهی متوازن

یکی از مشهورترین و شناخته شده ترین مدل های سیستم ارزیابی عملکرد مدل «کارت امتیازدهی متوازن» است که توسط «کاپلن و نورتن» در سال ۱۹۹۲ ایجاد و سپس گسترش و بهبود یافته است. این مدل پیشنهاد می کند که به منظور ارزیابی عملکرد هر سازمانی بایستی از یک سری شاخصهای متوازن استفاده کرد تا از این طریق مدیران عالی بتوانند یک نگاه کلی از چهار جنبه مهم سازمانی داشته باشند. این جنبه های مختلف، پاسخگویی به چهار سوال اساسی زیر را امکان پذیر می سازد. (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳).

۱. نگاهها به سهامداران چگونه است؟ (جنبه مالی)
 ۲. در چه زمینه هایی بایستی خوب عمل کنیم؟ (جنبه داخلی کسب و کار)
 ۳. نگاه مشتریان به ما چگونه است؟ (جنبه مشتری)
 ۴. چگونه می توانیم به بهبود و خلق ارزش ادامه دهیم؟ (جنبه یادگیری و نوآوری). (وو و چانگ، ۲۰۱۳)
- کارت امتیازدهی متوازن شاخصهای مالی را که نشان دهنده نتایج فعالیتهای گذشته است در بر می گیرد و علاوه بر آن با در نظر گرفتن شاخصهای غیر مالی که به عنوان پیش نیازها و محرک عملکرد مالی آینده هستند آنها را کامل می کند. «کاپلن و نورتن» معتقدند که با کسب اطلاع از این چهار جنبه، مشکل افزایش و انباشت اطلاعات از طریق محدود کردن شاخصهای مورد استفاده از بین می رود. همچنین مدیران مجبور خواهند شد تا تنها بر روی تعداد محدودی از شاخصهای حیاتی و بحرانی تمرکز داشته باشند. به علاوه استفاده از چندین جنبه مختلف عملکرد، از بهینه سازی بخشی جلوگیری می کند. (نوبین، ۲۰۰۸).

مهمترین نقطه ضعف این رویکرد آن است که به منظور ارائه تصویری کلی از عملکرد به مدیران عالی سازمان طراحی شده است؛ بنابراین، نه تنها به سطوح عملیاتی سازمان نمی پردازد بلکه حتی این قابلیت را نیز ندارد. همچنین چارچوب کارت امتیازدهی متوازن به عنوان ابزاری کنترلی و نظارتی ایجاد شده است و به بهبود توجه ای ندارد. (لین و همکاران، ۲۰۱۴)

اگرچه کارت امتیازدهی متوازن چارچوب ارزشمندی است که نواحی مهم و حساس را برای ارزیابی ارائه می کند، اما در مورد اینکه چگونه می توان شاخصهای مناسب را پس از شناسایی معرفی کرد و در نهایت در جهت مدیریت سازمان به کار برد، حرفی به میان نمی آورد. همچنین این مدل به جنبه رقیب هیچگونه توجهی نمی کند و خواسته های تمامی ذی نفعان سازمان را در نظر نمی گیرد (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳).

مدل فرایند کسب و کار

چارچوبهای توضیح داده شده تا بدینجا سلسله مراتبی - مدار هستند. چارچوبهای دیگری نیز وجود دارند که مدیران را تشویق می کنند تا به جریانهای افقی مواد و اطلاعات در بین سازمان توجه بیشتری کنند. برای مثال می توان «فرایندهای کسب و کار» را نام برد که توسط «براون» در سال ۱۹۹۶ پیشنهاد شده است. این چارچوب بسیار مناسب و کاربردی است چرا که تفاوت بین شاخصهای ورودی، فرایند، خروجی و نتایج را برجسته کرده است. «براون» برای تشریح مدل خود از مثال «پختن کیک» استفاده کرده است. در این مثال، شاخص های ورودی عبارتند از: میزان آرد و کیفیت تخم مرغها و... شاخصهای فرایند نیز بر روی مواردی همچون دمای اجاق و مدت زمان پخت تمرکز دارند. شاخصهای خروجی مواردی همچون کیفیت کیک را شامل شده و شاخص های نتایج مواردی همچون رضایت خورنده آن را در بر می گیرد (صمدی، ۱۳۹۷). براساس این مدل در یک سازمان ورودیها، فرایند، خروجیها و نتایج برای تعیین شاخصها و ارزیابی عملکرد عبارتند از:

- ورودیها: کارمندان ماهر و بانگیزه، نیازهای مشتریان، موادخام، سرمایه و...
- سیستم پردازش: گواهی محصولات، تولید محصولات، تحویل محصولات و...
- خروجیها: محصولات، خدمات، نتایج مالی و...

• نتایج: برطرف کردن نیازهای مشتریان، جلب رضایت مشتریان و... (بختیاری، ۱۳۹۹).
 لذا به منظور ارزیابی عملکرد سازمان بایستی شاخصهای مناسب باتوجه به نواحی توضیح داده شده در بالا استخراج شود. اگرچه این مدل از نظر مفهومی مورد پذیرش است و بدون شک روشی مفید برای تشریح تفاوت بین شاخصهای ورودی، فرایند، خروجی و نتایج است اما این مدل در یک سر پیوستاری قرار گرفته است که از چارچوبهای متمرکز بر سلسله مراتب تا چارچوبهای فرایندی کشیده شده است، به عبارت دیگر در این مدل سلسله مراتب به کلی نادیده گرفته شده است (بختیاری، ۱۳۹۹).

مدل تحلیل ذی نفعان

طراحی سیستم ارزیابی عملکرد با شناخت اهداف و استراتژی های سازمان شروع می شود و به همین دلیل است که کارت امتیازدهی متوازن طراحی سیستم ارزیابی عملکرد را با این سوال شروع می کند که: «خواسته های سهامداران ما چیست؟». در واقع مدل کارت امتیازدهی متوازن به طور ضمنی فرض می کند که تنها سهامداران هستند که بر اهداف سازمان اثر گذارند و دیگر ذی نفعان در تعیین اهداف نقشی ندارند. به بیان دیگر، این مدل تاثیر دیگر ذی نفعان بر سازمان را نادیده گرفته است. بی توجهی به تفاوت های اثرگذاری ذی نفعان مختلف در محیط های مختلف یکی از دلایل اساسی عدم موفقیت برخی شرکتهای بزرگ در استفاده از این مدل است (لیمبرگ و مندز، ۲۰۱۵).

مدل تحلیل ذی نفعانی که توسط دکتر «لی» ارائه گردیده در این مدل ذی نفعان به دو گروه دسته بندی می شوند: ذی نفعان کلیدی و غیر کلیدی. ذی نفعان کلیدی بر سازمان کنترل مستقیم دارند و خواسته های آنها در اهداف سازمان متبلور می شود (مانند سهامداران) و ذی نفعان غیر کلیدی از مکانیسم های خارجی نظیر بازار و فرهنگ برای حفظ منافع خود استفاده می کنند و در هدفگذاری اثرگذار نیستند (گد، ۱۹۹۵).

اهداف سازمان نمایانگر انتظارات و تمایلات ذی نفعان کلیدی است و ذی نفعان کلیدی تمام قدرت را از طریق ساختار حاکمیت سازمان برای هدفگذاری اعمال می کنند و ذی نفعان غیر کلیدی چندان در هدفگذاری قدرتمند نیستند و در عوض از طریق مکانیسم های خارجی بر روی استراتژی های سازمان اثر گذارند و از این طریق چگونگی رسیدن به اهداف با توجه به محیط خارجی را مشخص می کنند. لذا سیستم ارزیابی عملکرد از استراتژی ها شروع شده و به عنوان پلی بین رفتار مدیران و انتظارات ذی نفعان عمل می کند. (لیمبرگ و مندز، ۲۰۱۵).

مدل تعالی سازمان

یکی دیگر از چارچوب های اندازه گیری شناخته شده که بصورت گسترده ای مورد استفاده قرار می گیرد مدل تعالی سازمان است. این چارچوب شامل دو دسته عوامل جدا از هم است که به صورت کلی به «توانمندسازها» و «نتایج» تقسیم می شوند. (زارا و همکاران، ۲۰۱۴). توانمندسازها عبارتند از: رهبری، کارکنان، سیاستها و استراتژی ها، منابع و ذی نفعان و فرایندها. همچنین نتایج عبارتند از: نتایج حاصل از افراد، نتایج حاصل از مشتریان، نتایج حاصل از جامعه و نتایج کلیدی عملکرد. تئوری سازنده و پشتیبان این چهارچوب است که توانمندسازها مانند اهرمهایی هستند که مدیران می توانند از آن برای رسیدن سریعتر به نتایج آتی استفاده کنند. یکی از نقاط ضعف این مدل مشکل عملیاتی کردن آن است، چرا که عبارتها و مفاهیم به کار رفته در این مدل به قدری کلی است که به گونه های مختلفی می توانند تفسیر شوند و هر سازمانی قادر خواهد بود با این سرعنوانها، شاخصهای ارزیابی متفاوتی را ایجاد کند (زینک، ۱۹۹۷).

شاخص های ارزیابی عملکرد سازمانی

با توجه به بررسی های صورت گرفته در مدل های ارزیابی عملکرد سازمانی با ترکیب و تجمیع شاخص های اشاره شده ۹ شاخص اصلی جهت ارزیابی عملکرد سازمانی مشخص شدند که عبارتند از:

۱. نتیجه‌گرایی

«سازمان‌های نتیجه‌گرا» فقط نهایت کار را می‌نگرند و فقط در این اندیشه‌اند که عاقبت چه خواهد شد؛ و چون زمان بین آغاز و انجام کار طولانی است، برای زمان حال برنامه‌ریزی خاصی صورت نمی‌دهند. فقط مترصد در انتظار نزدیک شدن زمان نتیجه‌گیری به سر می‌برند و سپس با دغدغه بالا و عجله زیاد جهت کسب نتیجه به تکاپو می‌افتند؛ و چه بسا به نسبت غفلت‌های گذشته و شتاب حاضر، به نتیجه مورد انتظار دست نمی‌یابند (بختیاری، ۱۳۹۹).

۲. رهبری و ثبات در مقاصد

امروز اکثر کشورهای دنیا با تکیه بر این مدلها جوایزی را در سطح ملی و منطقه‌ای ایجاد کرده‌اند که محرک سازمانها و کسب و کار در تعالی، رشد و ثروت آفرینی است. مدل‌های تعالی با محور قراردادن کیفیت تولید (کالا یا خدمات) و مشارکت همه اعضا سازمان می‌تواند رضایت مشتری را جلب و منافع ذینفعان را فراهم نموده و در عین حال یادگیری فردی و سازمانی را با تکیه بر خلاقیت و نوآوری تشویق و ترویج کند. (وو و چانگ، ۲۰۱۳).

۳. مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت

در دنیای رقابتی امروز رمز موفقیت در شناسایی و تمرکز بر عواملی است که برای مشتریان مهم است. مرحله بعد بهبود فرایندهای سازمان برای فراهم نمودن محصول یا خدمات با کیفیت مطلوب مشتریان است. برای تحقق این مهم، از رویکردها و ابزارهای مختلفی استفاده شده‌است؛ اما ایجاد هماهنگی و همراستا نمودن این فعالیت‌ها در جهت موفقیت سازمان بسیار مشکل و گاهی اوقات نیز با شکست روبرو شده‌است. در حقیقت آن چیزی که مورد نیاز است داشتن یک سازمان اثربخش برای ارائه محصولات و خدمات بیش از انتظارات مشتریان در هر زمان است (صفری، ۱۳۸۲).

۴. توسعه و مشارکت کارکنان

سازمان‌های امروزی در معرض فشارهای دائمی رقابت قرار دارند و روز به روز هم این رقابت سخت‌تر می‌شود. در چنین شرایطی، استفاده از تمامی ظرفیت‌های سازمانی، به‌خصوص مشارکت کارکنان، یک الزام کلیدی و تاثیرگذار است و خود تبدیل به یک مزیت رقابتی شده‌است. بررسی‌های محققان اثبات کرده‌است آنچه که بین سازمان‌ها تمایز ایجاد می‌کند مشارکت کارکنان پس از شروع هر کسب‌وکاری است، چرا که در نبود مشارکت کارکنان، امکان رشد و توسعه در هر کسب‌وکاری نمی‌تواند محقق شود. مشارکت کارکنان اگر در شروع یک کسب‌وکار تاثیر چندانی نداشته باشد، اما در ادامه مسیر قطعاً تعیین‌کننده است و کارآفرینی بدون مشارکت حیات زیادی نخواهد داشت (نوبین، ۲۰۰۸).

۵. یادگیری

یادگیری، عامل کلیدی مورد نیاز سازمانی است که می‌خواهد در دنیای جدید اقتصادی پا بر جا بماند. پیتر سنگه معتقد است که تنها منبع مزیت رقابتی پایدار در بلند مدت برای سازمان‌ها، یادگیری سریعتر نسبت به رقبا است و چنانچه سازمان به این امر نائل گردد، از سایر سازمان‌های رقیب اثر بخش‌تر و کارا تر خواهد شد. یادگیری از دیدگاه سازمانی زمانی اتفاق می‌افتد که اطلاعات، جمع‌آوری و به منظور تولید و گسترش حقایق جدید، تجزیه و تحلیل شوند، دیدگاه جدیدی را خلق کرده و آن را از طریق ارتباط، تدریس و گفتگو و تعامل به تمام سطوح سازمانی منتقل کند؛ و به عبارتی، یادگیری سازمانی به چگونگی وقوع یادگیری یا عنصر دانش در یک سازمان می‌پردازد (پیس و دلارگرد، ۲۰۱۳).

۶. نوآوری و بهبود مستمر

بهبود یعنی کایزن و نوآوری؛ هر شرکت و یا سازمانی برای بقا و پیشرفت و رشد خود بایستی هم از کایزن و هم از نوآوری استفاده کند. بنابراین کایزن به اصطلاحات جزئی به عمل آمده در وضع موجود از طریق تلاش‌های بی‌وقفه و نوآوری به

اصطلاحات کلی به عمل آمده در وضع موجود از طریق سرمایه گذاری وسیع در تکنولوژی یا تجهیزات جدید اطلاق می شود. پس از تعیین استاندارد های بالا تر مدیریت وظیفه دارد تا رعایت استاندارد های تازه را تحت نظارت قرار دهد. بهبود مستمر تنها از طریق رعایت استانداردهای بالاتر از سوی کارکنان امکان پذیر است. به این ترتیب نگهداری و بهبود برای اکثر مدیران ژاپنی به عنوان دو جز لاینفک (جدا نشدنی) درآمده اند. کایزن همراه با نوآوری: یکی از ویژگیهای جالب کایزن، عدم نیاز قطعی آن به تکنولوژی پیچیده یا آخرین دستاوردهای تکنولوژیک است. برای تحقق کایزن "عقل سلیم" همه آن چیزی است که مورد نیاز می باشد. در مقابل نوآوری اغلب به تکنولوژی بسیار و سرمایه گذاری عظیم نیاز دارد. تمام نوآوریها می توانند منعکس کننده یک تغییر باشند، در حالی که تمام تغییرها، نوآوری نیستند (حاجیان، ۱۳۹۲).

۷. توسعه شراکتها

شراکت دو یا چند شرکت وقتی حاصل می شود که یا شرکتی دیگر را امحا و در خود حل کند، یا دویا چند شرکت در هم حل شده، شرکت جدیدی از آن ها به وجود آید. در ادغام یا تجزیه، رضایت کلیه شرکایی که قصد ادغام و تجزیه را دارند ضروری است (لین و همکاران، ۲۰۱۴).

۸. مسؤولیت اجتماعی سازمان

شامل موضوعاتی مرتبط با رفتار سازمان در محیط اجتماعی بوده و فراتر از قلمروهای صرفا اقتصادی است که سازمانها به طور سنتی با آنها در ارتباط هستند. وقتی زمینه ای را در نظر می گیریم که به طور خاص اقتصادی نیست، کسب و کارها با مجموعه ای از حقوق و مسؤولیت های مرتبط با جامعه ای که آن ها را در بر گرفته است، روبرو می شوند که به آن ها اجازه نمی دهد تا تنها بروی مدیریت اقتصادی به منظور دستیابی به اهداف خود تمرکز نمایند. (نوبن، ۲۰۰۸).

۹. خط مشی و راهبرد

خط مشی یا همان سیاست های سازمان به صورت رسمی توسط مدیرعامل یا مدیریت ارشد یک سازمان تعیین می گردند. با تدوین سیاست های کلان سازمان این اطمینان فراهم می گردد، که از بروز تضاد یا تعارضی در تصمیمات مدیران سازمان ممانعت بعمل آید. به عبارت بهتر خط مشی، مسیر تفکر یا شیوه اندیشه اعضای سازمان را مشخص نموده؛ تا از این رهگذر شیوه اندیشیدن و تصمیم گیری مدیران با اهداف سازمان سازگار گردد، یا منافات نداشته باشد. (حاجیان، ۱۳۹۲).

مدیریت دانش

مدیریت دانش راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و برآورده ساختن انتظارات سازمان، مشتریان و کاربران در کل سازمان به وجود آورند. مدیریت دانش، فرایند گسترده ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می دهد. امروزه دانش مهم ترین دارایی سازمانها محسوب می شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرایند کارهای روزمره به کار گرفت (موتولو، ۲۰۱۷). مدیریت دانش، موضوع مهمی است، زیرا به مهم ترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه های فکری مربوط می شود (وانتیم و همکاران، ۲۰۱۶). مدیریت دانش با تبدیل سرمایه های انسانی به دارایی های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می کند. مدیریت دانش را فرآیندی مبتنی بر چهار رکن زیر می داند 1- محتوا: که به نوع دانش (آشکار یا نهفته بودن) مربوط می شود 2- مهارت: دستیابی به مهارت هایی جهت استخراج دانش 3- فرهنگ: فرهنگ سازمانها باید مشوق توزیع دانش و اطلاعات باشد 4- سازماندهی: سازماندهی دانش های موجود پیوند با عملکرد اقتصادی و ارزش صنعت؛ زیربنای فنی و سازمانی؛ ساختار استاندارد و قابل انعطاف؛ فرهنگ دانش دوستی؛ مقصد و زبان شفاف؛ ایجاد کانال و معبر برای انتقال دانش و حمایت مدیریت ارشد. (سینگه، ۲۰۱۹)

مدیریت دانش مستلزم تعیین فرصت ها و تهدیدات فراروی سازمان است. پس از آن که تعیین شکاف دانش سازمان که گواه بر فاصله بین وضع موجود دانش سازمانی و دانش مطلوب و مورد نیاز سازمان است، خلاء دانش سازمان را مشخص می کند. دانش ضمنی و آشکاری که در سازمان ها وجود دارد، باید شناسایی و سازماندهی شده، مورد استفاده صحیح قرار گیرد و انتقال یابد. مدیریت دانش همانند ذکاوت در امور مالی، مهارت است و مدیرانی در رقابت پیروز خواهند شد که این مهارت را یاد گرفته و آن را توسعه دهند (اود، ۲۰۲۰). دانش را می توان به شیوه های مختلفی مدیریت کرد: ایجاد شبکه های دانش، جابه جایی افراد در این شبکه ها و به کار گماردن مدیران و کارکنان. عامل انسانی در فرایند مدیریت دانش و سازمان های دانش محور از نقش اساسی برخوردار است. (بیراندو، ۲۰۱۴). توانایی افراد برای کار در شرایط جدید و بهره گیری از دانش و اطلاعات موجود و انتقال آن، عامل تعیین کننده در پیاده سازی راهبرد مدیریت دانش در سازمان است. ظرفیت یادگیری افراد در بهره گیری از دانش موجود برای بهبود مستمر عملکرد شغلی نیز در تبدیل شدن به سازمان یاد گیرنده از نقشی اساسی برخوردار است. سازمان های یاد گیرنده به طور مستمر در پی افزایش قابلیت های خود در زمینه خلاقیت، نوآوری و تحول هستند که عمده تاً از طریق آموزش و بهره ور ساختن نیروی انسانی میسر می گردد (موتولو، ۲۰۱۷). علل پیدایش مدیریت دانش به شرح زیر است:

دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه های یک سازمان اساساً سرمایه های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمانهایی که دارایی اصلی آنها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبرگی، توانایی و مدیریت برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است. ۲- افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می کند؛ زیرا به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می انجامد. ۳- تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگیهای جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده است. بسیاری از سازمانها دریافته اند که حجم زیادی از دانش مهم آنها در آستانه بازنشستگی است. این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر اندازه گیری و اقدام مناسب انجام نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می شود. ۴- تخصصی تر شدن فعالیتها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد (آلوبریا و همکاران، ۲۰۱۵).

ابعاد مدیریت دانش به شرح زیر هستند:

- ۱- **کسب دانش:** همه سازمان ها از ابزارهای مشارکتی جهت بدست آوردن دانش استفاده می کنند؛ و بخش اسناد به عنوان دانش، در این فرایند نقش مرکزی دارند (موتولو، ۲۰۱۷).
 - ۲- **به کارگیری دانش:** ایده ها و دانش بدست آمده، در صورت مفید و مناسب بودن مورد استفاده قرار می گیرند؛ و مهم نیست که چه کسی آن ها را مطرح کرده است (آلوبریا و همکاران، ۲۰۱۵).
 - ۳- **تسهیم دانش:** فرایند اشتراک گذاری دانش میان کارکنان سازمان است که یکی از حوزه های کلیدی مدیریت دانش محسوب می شود. پس از گردآوری، تولید و ذخیره دانش نوبت به فرایند اشتراک گذاری دانش می رسد. این فرایند سبب می شود تا دانش و اطلاعات همچون خون در رگ های سازمان جاری شود. (اود، ۲۰۲۰)
 - ۴- **حفظ دانش:** حفظ دانش امروزه برای سازمانها به یک دغدغه اساسی و غیر قابل چشم پوشی تبدیل شده است. افرادی که سازمان را پس از مدت ها کار و فعالیت رها می کنند و یا به هر دلیلی کنار گذاشته می شوند دانش تجربه و تخصص گرانقدری را از خود از سازمان خارج می کنند که اکتساب مجدد آنها نه تنها هزینه بسیاری را برای سازمان در بر خواهد داشت بلکه مستلزم صرف سالها زمان است. (بیراندو، ۲۰۱۴).
- روزانه اطلاعات و داده های فراوانی در یک سازمان کشف و یا تولید می گردد. این اطلاعات به سبب تجربه فردی، مواجهه با مشکلات و حل آنها، آموزش کارکنان و انتقال دانش و تجربه از افراد دارای مهارت به نیروی های تازه کار تولید می گردد. بدیهی است که از دست رفتن این اطلاعات مهم و کشف دوباره آنها برای هر سازمان بسیار پرهزینه خواهد بود. در این میان نقش مدیریت دانش هویدا خواهد شد (Farooq, R). (۲۰۲۴).

نوآوری باز

نوآوری باز مفهومی است که برای اولین بار توسط استاد دانشگاه برکلی کالیفرنیا، پروفیسور هنری چسبرو در سال ۲۰۰۳ مورد استفاده قرار گرفت. الگوی نوآوری باز در حقیقت در نقطه مقابل مدل‌های عمودی و سنتی است که در آن‌ها تولید یک محصول ناشی از تحقیق و توسعه در داخل شرکت‌ها می‌باشد. اگر بخواهیم مفهوم نوآوری باز را در یک جمله بیان کنیم، نوآوری باز یعنی استفاده از جریان‌های داخلی سودمند (دانش و ایده‌های داخلی) و دانش خارج از شرکت به منظور شتاب دادن به نوآوری داخلی (وانگ و همکاران، ۲۰۱۵).

نوآوری باز الگویی است که به شرکت‌ها توصیه می‌کند تا همان مقدار که به ایده‌های داخلی شرکت بها می‌دهند به ایده‌هایی که در دنیای بیرون از شرکت وجود دارند و در جریان هستند نیز اهمیت دهند تا از این طریق به بازارهای مختلف دسترسی پیدا کرده و این الگو باعث پیشبرد تکنولوژی شرکت‌ها شود. فرآیندهای نوآوری باز ایده‌های داخلی و خارجی را در غالب معماری‌ها و سیستم‌های مختلف با یکدیگر ترکیب می‌کند و با استفاده از مدل‌های کسب‌وکار به تعریف نیازمندی‌های معماری‌ها و سیستم‌ها می‌پردازد. این مدل کسب‌وکار از ایده‌های داخلی و خارجی برای ایجاد ارزش استفاده می‌کند در حالیکه در حال تعریف مکانیزم‌های داخلی برای مطالبه کردن بخشی از آن ارزش می‌باشد. نوآوری باز اعتقاد دارد که ایده‌های داخلی می‌توانند برای تولید ارزش از طریق مسیرهای خارجی و جدا از جریان داخلی کسب‌وکار شرکت به بازار عرضه شده و تجاری سازی شوند. (روت، ۲۰۱۸)

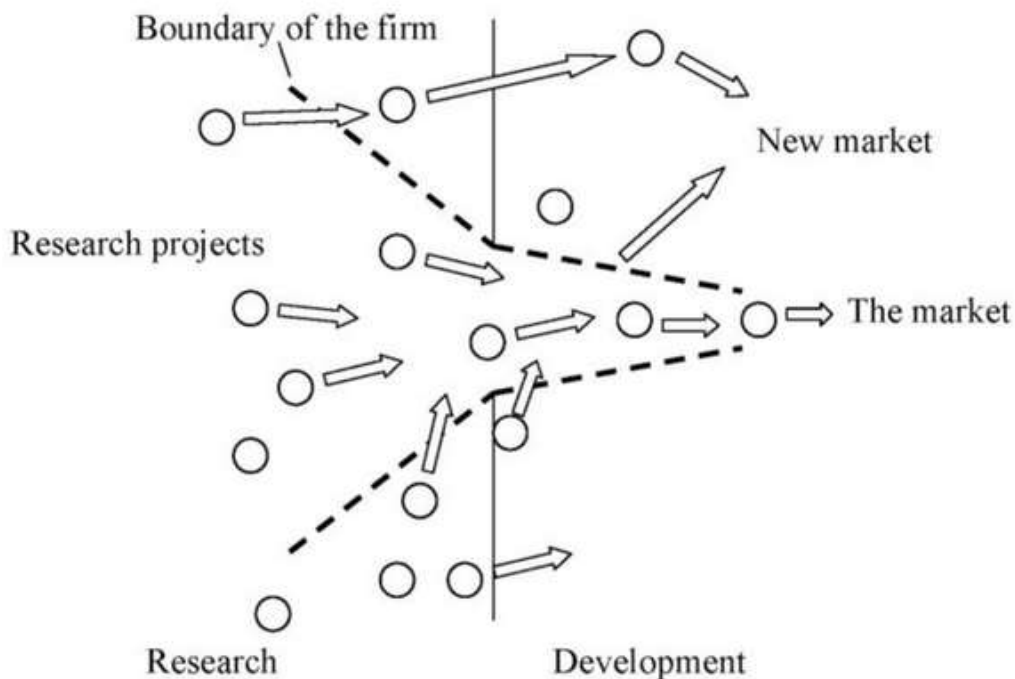
الگوی نوآوری باز به تحقیق و توسعه به‌عنوان یک سیستم باز نگاه می‌کند و معتقد است که ایده‌های ارزشمند می‌توانند از داخل یا خارج شرکت آمده باشند و همچنین این ایده‌ها می‌توانند از طریق شرکت یا خارج از شرکت تجاری سازی شوند. این روش ارزش یکسانی را برای ایده‌های داخلی و خارجی قائل است (سیسودا و همکاران، ۲۰۱۳).

نوآوری باز گاهی با جنبش متن باز که در زمینه تولید نرم‌افزار به راه افتاده اشتباه گرفته می‌شود. برخی از مفاهیم بین این دو یکسان هستند مانند ایده ایجاد منابع بزرگ اطلاعات خارجی برای ایجاد ارزش اما دارای تفاوت‌های اساسی نیز هستند. نوآوری باز، مدل کسب‌وکار را به‌عنوان منبعی برای ارزش آفرینی و ضبط ارزش در نظر می‌گیرد. مدل کسب‌وکار باعث حفظ موقعیت شرکت در زنجیره ارزش صنعت می‌شود و منافع اختصاصی شرکت را مورد توجه قرار می‌دهد، در حالیکه جنبش متن باز بر ارزش آفرینی در سراسر زنجیره ارزش یک صنعت متمرکز بوده و طرفداران این جنبش مخالف ضبط ارزش هستند (لیتچتتا و همکاران، ۲۰۰۹).

در واقع نوآوری باز معتقد است که دانش‌های مفید بسیار گسترده و توزیع شده هستند و حتی توانمندترین واحدهای تحقیق و توسعه نیز باید به شناسایی، ایجاد ارتباط و به کار بردن منابع دانش‌های خارجی به‌عنوان یک فرآیند اصلی نگاه کنند. ایده‌هایی که زمانی تنها در شرکت‌های بزرگ جوانه می‌زد حالا ممکن است در شرایطی متفاوت و در یک اختراع فردی یا یک استارت‌آپ با تکنولوژی بالا در سیلیکون‌ولی یا حتی در پژوهش‌های یک موسسه آموزشی متبلور شوند. این شرایط ممکن است در هر محیط کسب‌وکاری وجود نداشته باشد و افراد باید با نگاهی هوشمندانه مراقب زیربناها و شرایطی که باعث عدم پویایی نوآوری باز است باشند. نوآوری باز، توانایی جذب و استفاده از دانش‌های خارجی را یکی از مهمترین‌ترین قابلیت‌های هر شرکتی می‌داند. (وانگ و همکاران، ۲۰۱۵). توسعه نوآورانه تکنولوژی‌ها و محصولات جدید، مستلزم دانش عملی ویژه و زمان کافی برای ایجاد یک رابطه نزدیک با مشتری‌ها، مصرف‌کننده‌ها، سازمان‌های تحقیقاتی، دانشگاه‌ها، تامین‌کننده‌ها، رقبا، شرکا یا مشاورهای تکنیکی است تا پروژه‌های نوآورانه به خوبی و با دقت پیش بروند (Appio, F. P. et al 2024).

با توجه به بررسی‌های انجام شده در مبانی نظری می‌توان گفت که کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز (لیتچتتا و همکاران، ۲۰۰۹) و عوامل سیاسی/اقتصادی، فرهنگی، اقتصادی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمان‌ها (وانگ و همکاران، ۲۰۱۵) به‌عنوان مهم‌ترین عوامل خارجی تأثیرگذار بر نوآوری باز هستند. موفقیت در نوآوری شامل خلاقیت، سرعت و دانش تخصصی می‌باشد و شرکت‌ها دیگر نمی‌توانند به‌تنهایی و به کمک واحدهای تحقیق و توسعه، از پس مخارج نوآوری برآیند (حسین زاده و همکاران، ۱۴۰۲).

نوآوری باز یک مدل مدیریت کسب و کار برای نوآوری است که همکاری با افراد و سازمان‌های خارج از شرکت را ترویج می‌کند (پایان سانچز و همکاران، ۲۰۲۱). نوآوری باز به معنی باز کردن روند نوآوری فراتر از مرزهای شرکت به منظور افزایش پتانسیل نوآوری خود را از طریق استفاده استراتژیک فعال از محیط زیست است؛ بنابراین نوآوری از طریق تعامل ایده‌های داخلی و خارجی، فناوری‌ها، فرایندها و کانال‌های فروش با هدف شرکت به توسعه محصولات نوآورانه امیدوار کننده است (سانترو و همکاران، ۲۰۱۸). نوآوری باز، توصیف کننده جریان ورود و خروج دانش برای بهبود عملکرد نوآوری است، به طور گسترده‌ای به‌عنوان روشی مهم در مدیریت نوآوری شناخته می‌شود (پنگ و گی، ۲۰۲۲). بر این اساس نوآوری باز به معنای ورود و خروج آزادانه و عامدانه دانش به داخل و خارج صنعت و برای سرعت بخشیدن به فرایند نوآوری است و فرض می‌شود که شرکت‌ها می‌توانند علاوه بر ایده‌های داخلی، از ایده‌های برون سازمانی نیز بهره‌مند شوند (رادزیون و بوگرز، ۲۰۱۹). شکل (۱) بیانگر نوآوری باز است.



شکل ۱- نمای پارادایم نوآوری باز (رادزیون و بوگرز، ۲۰۱۹)

پیشینه پژوهش

متن‌ورخانی و همکاران (۱۴۰۳) مقاله‌ای با عنوان "تحلیل حساسیت تکنیک‌های نوآورانه در بهبود معیارهای نوین و سنتی عملکرد" چاپ کردند. در دنیای پیچیده و متغیر کنونی با توسعه دانش و فناوری از یک سو و تغییر الگوهای نیاز بازار از سوی دیگر، وجود تکنولوژی‌های پیشرفته به منظور تولید محصولات باکیفیت برای رفع نیازهای مشتریان به شدت مورد نیاز است. در پاسخ به این نیازها شرکت‌ها با بهره‌گیری از علوم روز درصدد بهبود کیفیت تولیدات و جلب رضایت هرچه بیشتر مشتریان‌شان می‌باشند. هدف از پژوهش حاضر، آزمون تحلیل حساسیت تکنیک‌های نوآورانه در بهبود معیارهای نوین و سنتی عملکرد می‌باشد. بر اساس حذف سیستماتیک ۸ شرکت به‌عنوان نمونه آماری انتخاب گردید. جمع‌آوری داده‌های شرکت‌های نمونه با مراجعه به صورت‌های مالی، یادداشت‌های توضیحی و ماهنامه بورس اوراق بهادار انجام پذیرفت. نتایج نشان دادند که دو ورودی، تعداد کل کارکنان و کل هزینه‌های حقوق و دستمزد و سه خروجی مدل، ارزش افزوده بازار، نرخ بازده دارایی‌ها و نرخ بازده حقوق صاحبان سهام تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر کارایی و عملکرد شرکتهای حوزه فاوا دارند و میتوان دو معیار تعداد کل کارکنان شرکت و کل هزینه‌های حقوق و دستمزد را به‌عنوان دو معیار مهم برای سنجش نوآوری شرکت‌ها معرفی کرد.

رواسی زاده و همکاران (۱۴۰۳) پژوهشی با عنوان "مطالعه کیفی تدوین شاخص‌ها و معیارهای ارزیابی عملکرد دفتر تربیت بدنی و فعالیت‌های ورزشی وزارت آموزش و پرورش" انجام دادند. مقدمه: هدف از این پژوهش مطالعه کیفی تدوین شاخص‌ها و معیارهای ارزیابی عملکرد ورزش دانش‌آموزی بود. روش پژوهش: روش از نظر هدف کاربردی و از نظر داده‌ها کیفی بود. داده‌ها از دو روش تحلیل محتوای اسناد و تحلیل تم برگرفته از مصاحبه‌ها و پرسش‌های نیمه‌باز تحلیل شد. مشارکت‌کنندگان شامل ۸ نفر از اساتید دانشگاه و ۲۰ نفر از کارشناسان و مدیران حوزه ستادی معاونت تربیت بدنی و سلامت بودند. داده‌ها به روش تحلیل محتوا و تحلیل تم تحلیل شدند. برای سنجش دقت تحقیق کیفی از چهار معیار اعتبار پذیری، انتقال پذیری، و تأیید پذیری استفاده شد. یافته‌ها: مدیریت سیستم مالی در ورزش دانش‌آموزی، تجهیزات و فضاهای استاندارد، مدیریت نیروی انسانی و ذی‌نفعان، توسعه برنامه درسی تربیت بدنی، ترویج فوق‌برنامه ورزشی مدارس، ارتباطات و مشارکت‌های سازمانی، ترویج تحقیق و توسعه، و بهره‌مندی از نیروی داوطلبی محورهای اصلی سیستم ارزیابی عملکرد ورزش دانش‌آموزی را تشکیل می‌دهند. نتیجه‌گیری: یافته‌های این پژوهش معیارها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد حوزه ورزش دانش‌آموزی را احصا و ارائه کرد که بر مبنای آن مدیران و متولیان مربوطه می‌توانند با بهره‌مندی از این معیارها و شاخص‌ها ساز و کارهای قانونی و ساختار مناسب برای سنجش و ارزشیابی عملکرد ورزش دانش‌آموزی را به‌عنوان بخشی از نظام تعلیم و تربیت رسمی عمومی فراهم کنند.

رستمی و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان "ارائه مدل توسعه کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز در پالایشگاه گاز ایلام" انجام دادند. هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی مدلی در راستای توسعه کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز در پالایشگاه گاز ایلام بوده است. برای نیل به هدف در پژوهش حاضر، از روش پژوهش کیفی استفاده شد که داده‌ها در دو مرحله جمع‌آوری شدند. داده‌های مورد نیاز از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۳۰ نفر از خبرگان در قالب رویکرد داده بنیاد جمع شدند. در این بخش به‌منظور بررسی روایی از ترکیب چارچوب چهار مرحله‌ای و مدل شش پرسش کلیدی و از روش توافق درون موضوعی برای بررسی پایایی استفاده شد که در نهایت داده‌ها جمع‌آوری و با استفاده از طرح نظام‌مند استراوس و کوربین کدها و مؤلفه‌های الگوی توسعه کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز به دست آمد و در قالب مدل مفهومی داده بنیاد تدوین گردید. جامعه مورد مطالعه پژوهش حاضر، خبرگان حوزه کارآفرینی و مدیریت نوآوری در دانشگاه رازی کرمانشاه و کادر مدیریت ارشد پالایشگاه گاز شهر ایلام بود. یافته‌های پژوهش حاکی از این است که شرایط علی شامل مؤلفه‌های رقابت‌تأهجمی، فرصت‌گرایی کارآفرینانه، اکتساب دانش، توسعه منابع نوآوری و کاهش هزینه تقلید، راهبردها نیز دارای مؤلفه‌های ارتقا مشارکت‌های داخلی و خارجی، توسعه شبکه‌های ارتباطی برون سازمانی بهبود عملکرد نوآورانه سازمان و حفظ و ارتقا عوامل پایدار مزیت رقابتی و ... جای گرفته است. بر اساس نتایج به دست آمده تحقق توسعه کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز نیازمند هم‌افزایی و مشارکت‌های بنیادی میان بازیگران کلیدی اکوسیستم نوآوری باز و تعدیل یا تقویت برخی از متغیرهای ساختاری است که تصمیم‌گیرندگان سازمان می‌توانند با در نظر گرفتن این موارد و اتخاذ سیاست‌های مطلوب در راستای بهبود شرایط لازم برای تحقق کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز اقدام کنند.

فر تاش و همکاران (۱۴۰۲) پژوهشی تحت عنوان "بررسی ابزارهای سیاستی حمایت از نوآوری باز در شرکت‌های دانش‌بنیان در ایران" منتشر کردند. در این مقاله تجربه پیاده‌سازی سیاست‌های نوآوری باز در قانون دانش‌بنیان - مهم‌ترین برنامه سیاستی ایران در دهه ۱۳۹۰ شمسی برای حمایت از بنگاه‌های نوآور و دارای توانمندی فناورانه - در بازه زمانی سال‌های ۱۳۹۱ تا ۱۴۰۱ مورد بررسی قرار می‌گیرد. با استفاده از روش تحقیق کیفی، داده‌های جمع‌آوری شده در ۱۵ مصاحبه نیمه ساختاریافته و اسناد مرتبط با ۱۰ ابزار سیاستی نوآوری باز (شامل ابزارهای درون‌سو، برون‌سو و دوسویه) در قانون یاد شده مورد تحلیل محتوا قرار گرفت. بر اساس یافته‌ها، دو ابزار رویدادها و شبکه‌ها و رفع نیازهای فناورانه شرکت‌های بزرگ در به‌هم‌رسانی و تبادل دانش و ایده میان طرف عرضه و تقاضا، عملکرد و کاربرد گسترده‌تری دارند. به علاوه، در مقایسه با ابزارهای نوآوری باز در تجارب موفق بین‌المللی، ابزارهای خلق و انتشار دانش، توسعه سرمایه انسانی و همکاری‌های پژوهشی مشترک به صورت محدودتر در ایران مورد حمایت سیاستی دولت قرار گرفته است. لزوم پیاده‌سازی سازوکار ارزیابی ابزارهای سیاستی

نوآوری باز، هماهنگی بین‌دستگاهی درون دولت برای حمایت از نوآوری باز، تشویق شرکت‌های بزرگ دولتی برای مشارکت در نوآوری باز از مهم‌ترین دلالت‌های اجرایی یافته‌های این مقاله محسوب می‌شود.

بختیاری (۱۳۹۹) مقاله ای با عنوان مدل‌سازی مولفه‌ها و ابعاد ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران انجام داد. بر همین اساس تدوین مدلی جهت ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران در جوامعی که خواهان حاکمیت ارزش‌های اخلاقی و معنوی در سازمان‌های خود هستند، ضروری است. روش پژوهش به صورت کیفی (مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته) و مبتنی بر نظریه‌پردازی داده بنیاد است. نمونه‌گیری، با روش گلوله برفی انجام شده که بر مبنای آن ۲۹ مصاحبه صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد بعد جدیدی تحت عنوان مسئولیت اجتماعی با رویکرد اسلامی به عنوان زیربنایی‌ترین عنصر در ارزیابی عملکرد سازمانی به ابعاد مدل سنتی اضافه شود. همچنین بر مبنای یافته‌های تحقیق، مدل پارادایمی پیشنهادی شامل عوامل علی (محیط ارزشی، تحقق اهداف استراتژیک، ارتقاء تصمیم‌گیری، مدیریت عملکرد)، عوامل مداخله‌گر (شرایط سازمانی، شرایط محیط کلان)، عوامل زمینه‌ای (جهان بینی اسلامی، فرهنگ عمومی کشور)، پدیده محوری (ارزیابی عملکرد سازمانی در شرایط محیطی ایران)، راهبردها (مسئولیت‌پذیری اجتماعی با رویکرد اسلامی، رشد و یادگیری، فرآیندهای داخلی، تکریم مشتریان و مالی) و پیامدها (رضایت الهی، تعالی انسان، تعالی سازمانی) است.

حسنوی (۱۳۹۹) مقاله ای با عنوان طراحی الگوی مدیریت دانش مبتنی بر رویکرد نوآوری باز در مراکز دانشگاهی انجام داد. با بهره مندی از ادبیات موضوع و نتایج به دست آمده از تحلیل اطلاعات، ابعاد و مؤلفه‌های کلیدی مدیریت دانش با رویکرد نوآوری باز در مراکز دانشگاهی مشتمل بر چهار بعد فناوری، فرآیند و ساختار، فرهنگ، سرمایه انسانی و کار، دوازده مولفه و چهل و چهار شاخص احصاء گردیده و با برقراری ارتباط منطقی میان این ابعاد و مؤلفه‌ها، الگوی تحقیق مشخص شد. نگارستانی (۱۳۹۸) مقاله ای با عنوان نقش سیستم مدیریت دانش و نوآوری باز در توسعه ظرفیت نوآوری انجام داد. نتایج نشان داد که سیستم مدیریت دانش بر نوآوری باز و ظرفیت نوآوری تاثیر دارد. همچنین؛ نوآوری باز، تاثیر سیستم مدیریت دانش بر ظرفیت نوآوری را میانجی‌گری می‌کند. بابایی فارسانی (۱۳۹۸) مقاله ای با عنوان بررسی تأثیر نوآوری باز بر اجرای مدیریت دانش با در نظر گرفتن فرآیندهای مدیریت دانش انجام داد. نتایج نشان داد که بیشترین تأثیر را نوآوری باز بر فرآیندهای مدیریت دانش داشته است. همچنین کمترین تأثیر را نوآوری باز بر اجرای مدیریت دانش داشته است. درنهایت، فرآیندهای مدیریت دانش به‌طور کامل، پشتیبانی نوآوری باز از اجرای مدیریت دانش را میانجی‌گری نموده است.

صمدی (۱۳۹۷) مقاله ای با عنوان ارزیابی عملکرد یک سازمان سازمان‌های دولتی براساس مدل سرآمدی‌سازمانی (EFQM) انجام داد. پژوهش حاضر، مطالعه‌ای توصیفی-پیمایشی است که به ارزیابی سرآمدی سازمانی یک سازمان سازمان‌های دولتی در سال ۱۳۹۵ پرداخته است. جامعه پژوهش شامل ۱۹۳ نفر از فرماندهان، مدیران یک سازمان سازمان‌های دولتی می‌باشد که به صورت نمونه‌گیری تصادفی سامان‌مند انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه مدل سرآمدی سازمانی (EFQM) که شامل ۴۷ سؤال است، استفاده شد، که پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۹۶ تأیید گردید. داده‌ها نیز علاوه بر استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی، از روش‌های آمار استنباطی نظیر تی-تک-نمونه ای و مدل-سازی معادلات ساختاری (SEM) تحلیل گردید. یافته‌ها مبتنی بر مدل معادلات ساختاری نشان داد، کلیت مدل ارائه شده با مقادیر شاخص‌های برازش (RMSEA=۰/۰۵۸ و NFI=۰/۹۶ و GFI=۰/۹۶)، مورد تأیید است. نتایج آزمون تی تک نمونه ای نیز تأیید کرد که از میان مؤلفه‌های اصلی مدل سرآمدی سازمانی، مؤلفه عملکرد در حوزه توانمندسازها دارای مطلوبیت نسبی، اما مؤلفه عملکرد در حوزه نتایج از وضعیت مناسبی برخوردار نمی‌باشد. در مجموع عملکرد سازمانی با توجه به مدل سرآمدی سازمانی نیز در وضعیت نامناسبی قرار دارد.

پژوهش جهرمی (۱۳۹۶) مقاله ای با عنوان نقش قابلیت‌های مدیریت دانش بر موفقیت نوآوری باز انجام داد. نتایج نشان میدهند که عملیات مبتنی بر فناوری اطلاعات و تعهد منابع انسانی شرکت به جریان درون ریز و برون ریز دانش، به شدت بر قابلیت‌های مدیریت دانش تاثیر می‌گذارند که به نوبه خود موجب بهبود نوآوری باز در شرکت می‌شود. قاسمی (۱۳۹۶) مقاله ای با عنوان بررسی نقش نوآوری استراتژیک و نوآوری باز بر عملکرد شرکت انجام داد.

حاجیان (۱۳۹۲) مقاله ای با عنوان مدل ارزیابی عملکرد سازمان‌های تحقیقات غیرصنعتی انجام داد. با توجه به جامعیت، مزیت‌ها و ویژگی‌های بارز مدل تعالی EFQM، به‌عنوان پایه و اساس مدل پیشنهادی مدنظر قرار می‌گرفت. سپس با به کارگیری عوامل و نقاط قوت مدل EFQM و سایر مدل‌های بررسی شده در ادبیات و هم‌چنین شناخت سازمان‌های مورد مطالعه، چارچوب پیشنهادی تحقیق برای بومی سازی و هم‌راستاسازی مدل با محیط، شرایط و سایر ویژگی‌های سازمان ارائه شد. مدل پیشنهادی تحقیق، شامل دو بعد توانمندساز و نتایج، ۹ معیار اصلی، ۳۱ زیرمعیار و ۲۴ شاخص مربوط به زیرمعیارهای نتایج به دست آمد؛ سپس از طریق پرسش‌نامه و نظرات خبرگان، وزن دهی و اولویت‌بندی ابعاد و معیارهای مدل، با استفاده از تکنیک AHP گروهی و زیرمعیارها و شاخص‌های مدل، با استفاده از روش مستقیم و محاسبه میانگین هندسی، صورت پذیرفت. در پایان، یکی از مراکز تحقیقات غیرصنعتی به‌عنوان مطالعه‌ی موردی تحقیق براساس مدل پیشنهادی مورد ارزیابی قرار گرفت.

محمود زاده (۱۳۹۱) مقاله ای با عنوان رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی انجام داد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بیشترین همبستگی میان رابطه مدیریت دانش و نتایج کارکنان و به‌کارگیری دانش و عملکرد سازمانی می‌باشد و متغیر مدیریت دانش بر نتایج مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد تاثیر مستقیم و معناداری دارد و هم‌چنین متغیرهای خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش و به‌کارگیری دانش بر عملکرد سازمانی تاثیر مستقیم و معنادار دارد. صفرزاده (۱۳۹۱) مقاله ای با عنوان بررسی تاثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی انجام داد نتایج تحقیق نشان می‌دهد که شخصی سازی دانش و کدگذاری دانش تاثیر مثبتی بر نوآوری و عملکرد سازمانی دارد و هم‌چنین این متغیرها از طریق نوآوری بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبتی می‌گذارند و بین نوآوری و عملکرد سازمانی نیز رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. یافته‌های تحقیق نشان داد که نوآوری استراتژیک و نوآوری باز تأثیر معناداری بر عملکرد شرکت‌ها دارند. در میان ابعاد نوآوری استراتژیک و نوآوری باز، سه بعد نوآوری ارزشی، نوآوری ورود به بازار و اشتراک دانش و تکنولوژی جدید بر عملکرد شرکت‌های فعال در منطقه ویژه اقتصادی بوشهر تأثیر مثبت و معناداری داشتند. علامه و زارع (۱۳۸۷) مقاله ای با عنوان بررسی رابطه بین مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی انجام داد. نتایج نشان می‌دهد مدیریت دانش و نوآوری رابطه مستقیمی با یکدیگر داشته و هر دو به صورت مستقیم و غیر مستقیم بر عملکرد سازمانی تاثیر می‌گذارند. مدل‌های مختلفی در ادبیات موضوع شاهد بر روابط عوامل فوق ارائه گشته که در این مقاله سعی شده است با تلفیقی از مدل‌های مذکور مدل کامل و جامعی که نشان‌دهنده رابطه بین مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی است استخراج گردد. ارائه این مدل می‌تواند در درک بهتر رابطه مدیریت دانش و نوآوری و عملکرد سازمانی چاره ساز باشد.

تولایی (۱۳۸۶) مقاله ای با عنوان رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمانها بیان داشت که سازمان‌ها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود، مگر اینکه زمینه‌دستیابی به آن با بهبود مدیریت عملکرد امکان پذیر شود. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخورد لازم از محیط درونی و پیرامونی، تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان، مسئولیت‌پذیری و جلب رضایت مشتری بوسیله ایجاد و به‌کارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی متناسب، ایجاد کرد. سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی متناسب به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و ماموریت سازمان‌ها در محیط پویای امروز کمک قابل توجهی می‌نماید. از همین جهت شناسایی رویکردهای نوین ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد و به‌کارگیری الگوی مناسب با وضعیت موجود سازمان، امری لازم و ضروری می‌باشد. در این مقاله به تعریف ارزیابی عملکرد از سه بعد کارکنان، استفاده از منابع و امکانات، و در قالب سازمانی می‌پردازیم و پس از معرفی دیدگاه‌های مختلف در زمینه ارزیابی عملکرد و هم‌چنین بیان فرایند کلی آن در سازمان‌ها، به معرفی مدل‌ها و الگوهای رایج ارزیابی عملکرد خواهیم پرداخت.

صفری (۱۳۸۳) مقاله ای با عنوان ارزیابی عملکرد سازمان براساس شاخص‌های جوایز کیفیت - رویکرد DEA انجام داد. در این مقاله با توجه به اهمیت ارزیابی عملکرد و دستیابی به عملکرد برتر سازمانی، سعی شده است با ترکیب دو رویکرد کیفی در ارزیابی، مدل‌های برگرفته از مدیریت کیفیت جامع تحت عنوان مدل‌های تعالی سازمانی (جوایز کیفیت) و مدل‌های ریاضی تحلیل پوششی داده‌ها، مدلی برای ارزیابی عملکرد سازمان ارائه گردد که ضمن دارا بودن مزایای هر دو روش، معایب

آن‌ها را به حداقل ممکن برساند. در این پژوهش با بررسی مدل‌های تعالی سازمانی (جوایز کیفیت) معیارهای مناسب جهت ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی و سپس همین معیارها و عناصر در رویکرد تحلیل پوششی داده‌ها که بیش‌تر با استفاده از ورودی و خروجی‌های مملوس (نهاده‌ها و ستاده‌ها) به ارزیابی سازمان‌ها می‌پردازد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

برتلو و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی تحت عنوان "نوآوری باز: وضعیت موجود و موجود - تجزیه و تحلیل یک زمینه تحقیقاتی" انجام دادند. نوآوری باز اکنون مفهومی پرکاربرد در دانشگاه، صنعت و سیاست‌گذاری است. بر اساس گزارش اخیر که توسط اکونومیست منتشر شده است، ۹۰ درصد سازمان‌ها یا اتخاذ کرده‌اند یا در حال برنامه‌ریزی برای اجرای شیوه‌های کلیدی نوآوری باز با باز کردن مرزهای سازمانی خود برای نوآوری مشارکتی در سه سال آینده هستند. با این حال، تغییرات اجتماعی و اقتصادی تحمیل شده توسط فرآیندهای نوظهور، گذار به سمت جامعه دیجیتال تر و پایدارتر، سؤالاتی را در مورد چگونگی تکامل حوزه مطالعات نوآوری باز برای برآوردن نیازهای جدید و نوظهور ایجاد می‌کند. این مطالعه با ترکیب تکنیک‌های کتاب‌سنجی و تحلیل محتوا، چگونگی تکامل این جامعه پژوهشی در ۱۲ سال گذشته را نشان می‌دهد. به طور خاص، این مطالعه یک تحلیل توصیفی از ادبیات نوآوری باز ارائه می‌کند، ساختار دانش آن را تعریف می‌کند و تصویری از چشم‌انداز نظری آن را نشان می‌دهد. تحلیل ما نشان می‌دهد که تلاش‌ها برای ادغام موضوعات و رویکردهای نظری تثبیت‌شده در این زمینه، همراه با ظهور گفتگوهای جدید درباره ابعاد ناشناخته نوآوری باز است.

لی و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی پیرامون تأثیر محتوای تالارهای گفتگو بر عملکرد نوآوری باز علوم داده: رویکرد یادگیری ماشینی مبتنی بر پویایی سیستم انجام دادند. نوآوری باز در علم داده عموماً به شکل مسابقات عمومی است که در آن تیم‌ها با رقابت و همکاری هم‌زمان پیام‌ها و راه‌حل‌ها را مبادله می‌کنند. رفتارهای تیمی از نظر عملکرد راه‌حل‌های آنها و مشارکت در ایجاد دانش به طور گسترده‌ای ناهمگون است. ما یک چارچوب تحقیقاتی جدید برای نوآوری باز با ادغام دینامیک سیستم و مدل‌سازی موضوعات ساختاری برای استخراج عوامل باز و اتخاذ یک برآورد در تفاوت‌های مبتنی بر یادگیری ماشینی برای درک تأثیر رفتار تیم بر عملکرد آنها با استفاده از داده‌های رقابت Kaggle ارائه می‌کنیم. نتایج ما چهار دسته رفتار تیمی - فعال، یادگیرنده، کمین‌کننده و منفعل - را در مسابقات نوآوری باز علوم داده شناسایی می‌کند که به عملکرد راه‌حل‌ها و اقدامات مربوط به ارسال و خواندن پیام‌ها در انجمن یا تالار گفتگو بستگی دارد. علاوه بر این، فعالیت‌های ارزیابی مدل، حمایت جامعه، و درک کسب‌وکار سه عامل مثبت و مهم مؤثر بر عملکرد تیم هستند. تحقیقات ما با برجسته کردن ارزش بازخورد انجمن و کاوش در فعالیت‌های علم داده در بحث تالارگفتگو، در رابطه با عملکرد نوآوری، به ادبیات کمک می‌کند تا درک تجربی نوآوری باز را غنی‌سازی کند. پیامدهای تحقیقاتی برای محققان و دست‌اندرکاران شرکت‌کننده، سازماندهی و حمایت از فعالیت‌های نوآوری باز علوم داده ارائه شده است.

ساهو و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهشی به موضوع "قابلیت‌های هوش مصنوعی، نوآوری باز و عملکرد تجاری - بینش تجربی از شرکت‌های چندملیتی B2B" پرداختند. برخلاف ماهیت عملیاتی شرکت‌های تجاری (B2C)، سازمان‌های تجاری (B2B) بر ارائه محصولات و خدمات تخصصی به مشتریان خود که همان کسب‌وکار هستند، تأکید دارند. با توجه به اینکه سازمان‌های B2B با ابرداده‌های پیچیده در یک زمینه تجاری در حال تغییر سر و کار دارند، فناوری‌های هوش مصنوعی (AI) دارای پتانسیل کمک به تجزیه و تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، ایجاد بینش‌های عملی، و فرمول‌بندی ایده‌های انقلابی، بهبود همکاری و نوآوری هستند. در نتیجه، این مطالعه یک رویکرد تحقیقاتی تجربی را برای تجزیه و تحلیل رابطه بین قابلیت‌های هوش مصنوعی، نوآوری باز و عملکرد تجاری، با تأکید بر شرکت‌های B2B، بر اساس مبانی نظری سیستم‌های فنی-اجتماعی و نظریه‌های احتمالی اتخاذ می‌کند. این مطالعه با استفاده از داده‌های نظرسنجی جمع‌آوری‌شده از ۳۹۸ شرکت چندملیتی B2B و مدل‌سازی معادلات ساختاری، رابطه بین قابلیت‌های هوش مصنوعی و شیوه‌های نوآوری باز، و همچنین تأثیر آنها بر عملکرد تجاری را بررسی کرد. یافته‌ها نشان می‌دهد که قابلیت‌های هوش مصنوعی تأثیر مطلوبی بر شیوه‌های نوآوری باز دارد که متعاقباً منجر به بهبود عملکرد تجاری می‌شود. بررسی اثر تعدیل‌کننده پویایی محیطی نشان می‌دهد که تأثیر قابل‌توجهی بر رابطه بین قابلیت‌های هوش مصنوعی و نوآوری باز دارد. با این حال، تأثیر تعدیل‌کننده قابل‌توجهی بر تعامل علی قابلیت‌های هوش مصنوعی بر عملکرد تجاری و نوآوری باز ورودی ندارد. پیامدهای این یافته‌ها برای مدیران و سیاست‌گذارانی

که علاقه مند به پرورش نوآوری و افزایش رقابت در بخش B2B هستند، قابل توجه است. نتایج بر نقش حیاتی پرورش قابلیت‌های هوش مصنوعی تاکید می‌کند.

اود (۲۰۲۰) مقاله ای با عنوان نقش میانجی کاربرد دانش در ارتباط بین شیوه های مدیریت دانش و نوآوری شرکت انجام داد. یافته‌ها نشان داد که کاربرد دانش تعدیل کننده رابطه بین تولید انتشار ذخیره دانش و نوآوری شرکت است. ثانیاً، یافته‌ها نشان می‌دهند که تمامی شیوه های مدیریت دانش به نوآوری شرکت نمی‌انجامند. به‌عنوان مثال در این تحقیق، صرفاً تولید، ذخیره سازی و کاربرد دانش، نوآوری شرکتی را ارتقا می‌دهند. انتشار دانش به صورت غیرمستقیم، از طریق کاربرد دانش روی نوآوری شرکت تاثیرگذار می‌باشد. یافته‌های این پژوهش تایید می‌کنند که نقطه کانونی مدیریت دانش، کاربرد دانش است. سینگه (۲۰۱۹) مقاله ای با عنوان ارزش دانش مدیریت ارشد، شیوه های اشتراک گذاری دانش و نوآوری باز انجام داد. یافته‌ها نشان داد که نوآوری باز شامل شناسایی انتخاب، بهره برداری و درونی سازی درونسوی ایده های نوین جاری شده به داخل شرکت از محیط بیرونی و تجاری سازی برون سوی ایده های توسعه یافته در داخل به محیط بیرونی شرکت ها می‌باشد. سنتوبلی (۲۰۱۸) مقاله ای با عنوان سازگاری سیستم های دانش سازمانی و مدیریت دانش برای بهبود کارایی و اثربخشی عملکرد انجام داد. نتایج نشان می‌دهد که سیستم پشتیبانی تصمیم گیری مدیریت دانش پیشنهادی به مدیران اجازه می‌دهد تا فرایندهای مدیریت دانش را ارزیابی کنند و مشخص کنند که کدام سیستم مدیریت محتوا برای بهبود هماهنگی با ماهیت دانش سازمانی خود و همچنین افزایش سطح کارایی و کارایی آن اقدام می‌کند. متوولو (۲۰۱۷) مقاله ای با عنوان تاثیر مدیریت دانش ضمنی بر عملکرد سازمانی انجام داد. نتایج نشان داد که نشان داد که هم مؤلفه کلی مدیریت دانش و هم ۴ مؤلفه مدیریت دانش سهم معناداری در تبیین واریانس متغیر وابسته عملکرد سازمانی داشتند و از بین این مؤلفه ها استراتژی مدیریت دانش بالاترین ضریب رگرسیونی را به دست آورده است. روتر (۲۰۱۸) مقاله ای با عنوان نوآوری باز و تاثیرات آن بر عملکرد نوآوری پایدار و اقتصادی انجام داد. این مقاله، در ادبیات نوآوری باز یا آزاد، با آشکار سازی اینکه کدام شریکان همکاری بهترین تناسب برای تقویت عملکرد نوآوری دارند، و با شفاف سازی رابطه بین عملکرد نوآوری اقتصادی و پایداری، در ادبیات پژوهشی مربوطه مشارکت می‌کند. مقدمه: افزایش پیچیدگی محصولات و خدمات، چرخه حیات کوتاه تر و تقاضای بازار سریعاً رو به افزایش نیاز به قابلیت ها و شیوه های مدیریتی مختلف برای توسعه نوآوری و حفظ مزیت رقابتی یک شرکت دارد. این قابلیت ها، شامل آن چیزی است که «نیوغ سازمانی» گفته می‌شود و شرکت را قادر می‌سازد تا از محیط خود یادگیری داشته باشد یا در مورد آن یادگیری داشته باشد.

آلبیاری و همکاران (۲۰۱۷) مقاله ای با عنوان بررسی اثر میانجی نوآوری باز بر رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که فرایند های مدیریت دانش تاثیر قوی بر روی عملکرد سازمانی و نوآوری باز دارند. ماتالو و همکاران (۲۰۱۷) مقاله ای با عنوان رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را انجام دادند. نتایج نشان داد که مدیریت دانش تاثیر قابل توجهی بر عملکرد سازمانی دارد و اجتماعی شدن، درون گرایی و برون گرایی و ترکیب دانش باعث بهبود عملکرد سازمانی خواهد شد. ها و همکاران (۲۰۱۶) مقاله ای با عنوان رابطه بین توانایی های مدیریت دانش و عملکرد سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که چهار فرایند توانایی های مدیریت دانش یعنی کسب دانش، تبادل دانش، کاربرد دانش و حفاظت از دانش بر روی عملکرد سازمانی تاثیر مثبتی دارد.

گریگو و همکاران (۲۰۱۶) مقاله ای با عنوان اثر نوآوری باز بر عملکرد سازمانی انجام دادند. نتایج نشان داد که وسعت جستجو در ارتباط کامل با اقدامات عملکرد نوآورانه مرتبط است. در حالی که عمق جستجو در بسیاری از مواقع باعث کاهش بازدهی می‌شود.

بیران ساو (۲۰۱۴) مقاله ای با عنوان مدیریت دانش و عملکرد سازمان در صنعت خدمات انجام داد. نتایج نشان می‌دهند رهبری تحول‌گرا تاثیرات قوی و مثبت بر فرایند مدیریت دانش و عملکرد سازمانی بعد از کنترل تاثیرات رهبری تعامل‌گرا دارد. علاوه بر این، فرایند مدیریت دانش تاحدی واسطه رابطه بین رهبری تحول‌گرا و عملکرد سازمانی بعد از کنترل تاثیرات رهبری تعامل‌گرا است. کاربردهای آتی و دستورالعمل‌ها برای تحقیقات آتی نیز بررسی شده‌اند. چن (۲۰۱۱) مقاله ای با عنوان استراتژی های تکامل دانش و عملکرد سازمانی انجام داد. نتایج حاکی از آن است که جهش دانش و تبادل دانش بر روی ابعاد

مختلف عملکرد سازمانی اثر دارد. به علاوه بسیاری از عوامل صنعتی نظیر تغییرات محیطی، تراکم دانش و عوامل سازمانی مانند ظرفیت فناوری اطلاعات و فرهنگ به اشتراک گذاری دارای اثرات واسطه ای می باشند. نتایج بدست آمده از این مطالعه به سازمان‌ها در انتخاب راهبرد صحیح و مناسب برای بهبود دانش و شفاف سازی مسیر های جدید برای تحقیقات بیشتر کمک می کند.

نوآوری و شکاف تحقیقاتی

بررسی های صورت گرفته در ادبیات تحقیق نشان میدهد که مدیریت دانش می تواند نقش مهمی در نوآوری باز و عملکرد سازمانی شرکت ها داشته باشد و تحقیقات قبلی نیز به صورت همبستگی و رابطه ای به تعیین روابط این متغیر ها پرداخته اند ولی هیچکدام جهت ارزیابی عملکرد سازمانی با توجه به مدیریت دانش و نوآوری باز توجه ای نداشته اند و از سوی دیگر در این تحقیق به صورت مروری با تجمیع کلیه یافته‌های تحقیقات قبلی یک مدل جامع ارزیابی عملکرد مبتنی بر مدیریت دانش و نوآوری باز به صورت مفهومی و تحلیلی ارائه شده است.

روش شناسی

مطالعه حاضر یک پژوهش ترویجی -تحلیلی نظاممند است. برای بررسی متون ابتدا با کلید واژه های ارزیابی عملکرد سازمانی، مدیریت دانش، نوآوری باز شناسایی مقالات مرتبط پرداخته شد که معیارهای خروجی مقالات شامل عدم دسترسی به متن، مقالات مروری و نامه به سر دبیر بود و معیارهای ورود مقالات در دسترس بودن تمام متن، توجه به متغیر های مورد بررسی، داشتن نوآوری است و پس از انتخاب مقالات، پژوهشگر در این مرحله به جمع آوری اطلاعات مربوط به حوزه مورد مطالعه و سپس ارائه یافته‌های پژوهش اقدام نمود.

یافته‌ها

در خصوص یافته‌های مربوط به نوآوری باز می توان بیان داشت که فرایند نوآوری در گذشته وابسته به منابع فکری درون سازمانی و تلاش برای توسعه و تجاری سازی آنها در درون سازمان بوده است. امروزه پارادایم نوآوری باز سازمانها را دعوت می کند در کسب و کار خود از ایده ها و فناوری های بیرونی بیشتر بهره ببرند و به دیگر سازمان‌های مرتبط، هم اجازه دهند از ایده های نوآورانه آنها بهره مند شوند. نوآوری باز موضوعی است که در سال های اخیر به شدت مورد توجه محققان و مدیران قرار گرفته است. نوآوری باز استفاده هدفمند از جریان های داخلی و خارجی دانش برای افزایش سرعت نوآوری داخلی و گسترش بازار برای استفاده خارجی از نوآوری تعریف شده است. عواملی از جمله کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز و عوامل سیاسی/قانونی، فرهنگی، اقتصادی، زیست محیطی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمان‌ها به‌عنوان مهم ترین عوامل خارجی تأثیرگذار بر نوآوری باز شناسایی شدند؛ بنابراین کارکنان، ساختار و فرآیند آن و منابع مالی در سازمان از عوامل درونی تأثیرگذار بر نوآوری باز می‌باشد. هرچه قدر کارکنان خصوصاً مدیران صفی و ستادی از نظر علمی و دانش و فناوری نوین ارتقاء یابند، نیاز به ساختار بزرگ و پیچیدگی فرآیندهای مأموریتی نمی‌باشد. لیکن بایستی منابع مالی سازمان به سمت استفاده از امکانات به روز رفته تا از روش های سنتی به سوی روش های نوین تر حرکت نمایند.

در خصوص یافته‌های مربوط به مدیریت دانش می توان بیان داشت که مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است؛ بنابراین به منظور درک بهتر مفهوم مدیریت دانش ابتدا به بررسی مفاهیم داده، اطلاعات و دانش و تفاوت و ارتباط میان آنها بپردازیم. 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. مدیریت دانش رویکردی استراتژیک در سازمان‌های امروزی است که در فضایی با نرخ سریع تغییرات و رقابت

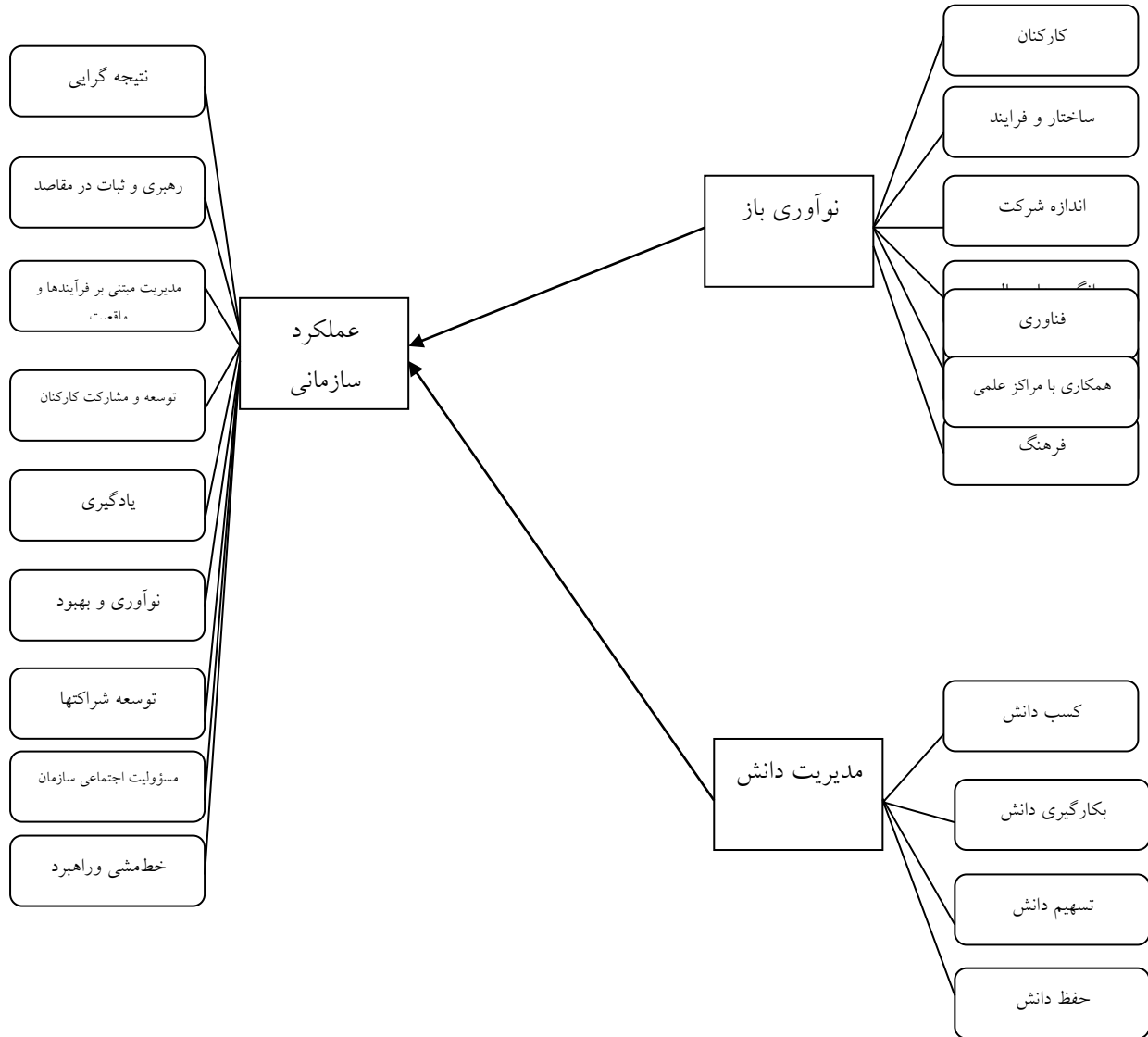
فزاینده فعالیت می‌کنند. در ضمن مدیریت دانش با محدودیت‌هایی نیز همراه است. گرچه تا کنون سیستم‌های مدیریت دانش زیادی پا به عرصه وجود نهاده‌اند و همچنان در حال به وجود آمدن هستند، اما آنها تنها به میزان بسیار اندکی توانسته‌اند نیازهای افراد و سازمان‌ها را در رابطه با دانش سازمانی برآورده نمایند. اغلب این 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.

در سازمان‌های دانشی، دانش به سادگی منتقل می‌شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می‌گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آن را معنادار نمایند. آنها می‌توانند روش‌های جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند، خلا دانش را جبران کنند، بهره‌وری را افزایش دهند و نهایتاً توان رقابت مؤثر را کسب کنند. مدیریت دانش به مسائلی همچون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت، مدیریت دانش در صدد ترکیب سینرژیک قابل پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانایی خلاقانه انسان‌هاست.

خلق دانش سازمانی به‌عنوان یک فرایند شامل دو بعد هستی‌شناسی و دانش‌شناسی می‌باشد. اولین بعد شامل یادگیری در سطح فردی، گروهی و سازمانی است و دومین بعد دو نوع دانش یعنی دانش ضمنی و صریح را مورد بررسی قرار می‌دهد. ماریچ خلق دانش از سطح فردی شروع می‌شود و به سطح گروهی و سازمانی حرکت می‌کند و در همان زمان فرایند تبدیل از دانش ضمنی به دانش صریح و بالعکس اتفاق می‌افتد. چندین مدل تبدیل دانش در ماریچ خلق دانش اتفاق می‌افتد: اجتماعی‌سازی، برونی‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی. همه این نتایج وابسته به یکپارچه شدن (تلفیق) مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در استراتژی دانش سازمانی است، به شرط آنکه سازمان واقعاً در حفظ مزیت رقابتی‌شان جدی باشند. هر چند وجود هر یک از مدل‌های انتقال دانش خود به صورت مجزا برای یادگیری سازمانی ضروری و هر کدام در شرایط و موقعیت خاص یادگیری می‌تواند مؤثر واقع گردد، ولیکن به طور کلی تعامل هر چهار حالت و یا از یک حالت به حالت دیگر لازمه یادگیری سازمانی است که این تعامل فرایند چرخشی بین دو یا تمامی حالت‌ها می‌باشد؛ بنابراین لازمه یادگیری در سازمان‌های یادگیرنده از حالت اجتماعی‌سازی شروع و با حالت درونی‌سازی تکمیل و ادامه می‌یابد. هر چند فرد با اندوخته تجارب، مدل‌های ذهنی، مهارت‌های فردی و... در کانون آن قرار دارد، ولیکن ضرورت یادگیری سازمانی در نتیجه تعامل افراد در گروه و یا تیم‌های کاری اتفاق می‌افتد.

در خصوص یافته‌های مربوط به ارزیابی عملکرد سازمانی می‌توان بیان داشت که در طراحی هر نظام ارزیابی جامع عملکرد سازمان مولفه‌هایی همچون دلایل اصلی ارزیابی (ماموریت و اهداف)، مبانی سنجش و اندازه‌گیری (معیارها و شاخصها)، منطلق مفهومی و استدلال پایه ای و تکنیک مورد استفاده جهت ارزشگذاری و قضاوت نهایی (الگو و مدل)، نحوه اجرای فعالیتهای ضروری در این نظام (فرایندهای تصمیم‌گیری و عملیاتی)، تبادل داده‌ها و اطلاعات (نظام اطلاعاتی)، ساختار تفکیک وظایف و تفویض اختیار و مسولیت‌های سازمانی (ساختار تشکیلاتی) و درنهایت همدلی و وفاق جمعی (فرهنگ سازمانی مشترک) بحث و تحلیل می‌شوند. با بررسی‌های انجام شده در ادبیات نظری و تجربی پژوهش مشخص شد که شاخص‌های متعددی در خصوص ارزیابی عملکرد سازمانی وجود دارند که با ترکیب آنها مولفه‌های نتیجه‌گرای، رهبری و ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرایندها و واقعیت، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکتها، مسؤولیت اجتماعی سازمان و خط‌مشی‌وراهبرد به‌عنوان ابعاد ارزیابی عملکرد سازمانی انتخاب شدند.

عواملی ازجمله کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز و عوامل سیاسی/قانونی، فرهنگی، اقتصادی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمان‌ها به‌عنوان مهم‌ترین عوامل خارجی تأثیرگذار بر نوآوری باز شناسایی شدند.



شکل ۲- مدل مفهومی تحقیق

۵- بحث و نتیجه گیری

سازمان باید بتواند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات و خدمات خود و بهبود فرایندهایشان را کسب نمایند، میان کارکنان خود نشر دهند، و در تمامی فعالیت های روزانه خود بکار گیرد. در اقتصاد دانش محور، سازمانها از مدیریت دانش به عنوان یک عامل حیاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر استفاده می نمایند و در این راستا مدیریت دانش و نوآوری باز نقش اساسی در بهبود عملکرد سازمانی ایفا می کنند. در این راستا هدف تحقیق حاضر ارائه مدل ارزیابی عملکرد سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش و نوآوری باز بود نتایج یافته‌ها نشان داد که ابعاد نوآوری باز در سازمان شامل کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز و عوامل سیاسی/قانونی، فرهنگی، اقتصادی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمانها است. ابعاد مدیریت دانش شامل کسب دانش، به‌کارگیری دانش، تسهیم دانش و حفظ دانش بود و در نهایت مشخص شد که ابعاد عملکرد سازمانی نتیجه گرایی، رهبری و

ثبات در مقاصد، مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت، توسعه و مشارکت کارکنان، یادگیری، نوآوری و بهبود مستمر، توسعه شراکتها، مسؤولیت اجتماعی سازمان و خطمشی و راهبرد است که اجزای مدل مورد نظر را تشکیل دادند.

این یافته‌ها با نتایج تحقیقات (لیتچتنا و همکاران، ۲۰۰۹) در ابعاد نوآوری باز کارکنان، ساختار و فرایند، اندازه شرکت و انگیزه‌های مالی در مطالعات عوامل درونی نوآوری باز و در عوامل سیاسی/قانونی، فرهنگی، اقتصادی، فناوری، همکاری دانشگاه و صنعت، همکاری با سایر سازمان‌ها با نتایج تحقیقات وانگ و همکاران (۲۰۱۵) همسو است. همچنین در بعد مدیریت دانش یعنی کسب دانش با تحقیقات (موتولو، ۲۰۱۷)، به‌کارگیری دانش با تحقیقات (آلوبریا و همکاران، ۲۰۱۵)، تسهیم دانش با تحقیقات (اود، ۲۰۲۰) و حفظ دانش با تحقیقات (بیراندو، ۲۰۱۴) همخوانی دارد. درنهایت در بعد ارزیابی عملکرد سازمانی در مولفه نتیجه‌گرایی با تحقیق (بختیاری، ۱۳۹۹)، در مولفه رهبری و ثبات در مقاصد با تحقیق (وو و چانگ، ۲۰۱۳)، در مولفه مدیریت مبتنی بر فرآیندها و واقعیت با تحقیق (صفری، ۱۳۸۲)، در مولفه توسعه و مشارکت کارکنان با تحقیق (نوبین، ۲۰۰۸)، در مولفه یادگیری با تحقیق پیس و دلارگرد، (۲۰۱۳)، در مولفه نوآوری و بهبود مستمر با تحقیق حاجیان، (۱۳۹۲)، در مولفه توسعه شراکتها با تحقیق لین و همکاران (۲۰۱۴)، در مولفه مسؤولیت اجتماعی سازمان با تحقیق نوبین (۲۰۱۸) و در مولفه خطمشی و راهبرد با تحقیق حاجیان (۱۳۹۲) همسو است.

در تبیین یافته‌ها می‌توان بیان داشت که امروزه سازمانها باید بتوانند دانش مورد نیاز برای نوآوری در محصولات خودو بهبود فرایندهایشان را کسب نمایند، میان کارکنانشان نشر دهند، و در تمامی فعالیت‌های روزانه خود بکار گیرند. در اقتصاد دانش محور، سازمانها از مدیریت دانش به‌عنوان یک عامل حیاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر استفاده می‌نمایند و در این راستا استراتژی‌های مدیریت دانش نقش اساسی در بهبود عملکرد سازمان ایفا می‌کنند... بقا و حیات سازمان‌ها وابسته به انعطاف‌پذیری آنها در محیط متغیر امروزی است. نوآوری یکی از عواملی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا واکنش لازم را در برابر تغییرات محیطی نشان دهند. در دنیای رقابتی امروز، طراحی مدل کسب‌وکار جدید به‌عنوان منبع مهمی برای نوآوری شرکت‌ها است. نوآوری در مدل کسب‌وکار، ایجاد و یا بازسازی مدل‌های کسب‌وکار موجود به‌واسطه‌ی پیشنهاد گزاره‌های ارزشی جدید، طراحی سیستم‌های ایجاد ارزش جدید و ساخت مکانیزم کسب ارزش اصلی است. عملکرد سازمانها به ویژه در بخش بهداشت و درمان مبنای توسعه کمی و کیفی هر کشور محسوب می‌گردد و مادامی که سازمانها در زمینه ارزیابی‌داری‌های دانشی خود، پیمایشی انجام ندهند، مدیریت دانش منجر به بهبود عملکرد و توسعه سازمانی نمی‌گردد. با توجه به اینکه اکثریات سازمان‌های هزاره سوم پژوهش و با شتاب روزافزون تحولات و دگرگونی‌ها- در دنیای کنونی که عصر ارتباطات و اطلاعات است و بدیل بی‌ثباتی و تعبیرپذیری و نیز غیر قابل پیش‌بینی بوده، این تغییرات آنچه که سازمان‌های عصر حاضر به شدت به آن نیازمندند تا بتوانند در بازارهای پویا و پیچیده امروزی جایگاهی داشته باشند و برای خود کسب مزیت رقابتی نمایند به توان تولید محصولات و خدمات جدیدی منحصر به فرد و قابل رقابت در بازارهای امروزی است و این میسر نمی‌شود مگر با نوآوری و خلاقیت مدیران و نیز تاثیر مدیران بر پرورش خلاقیت کارکنان که با کمک یکدیگر در جهت رشد و بالندگی سازمان خود بکوشند، پرواضح است استراتژی کسب و کار هر سازمان که جهت دهنده در این زمینه می‌باشد قشر مهمی در رسیدن سازمان به وضع مطلوب در بین رقبای دارد و چنانچه بیان شد خلاقیت و نوآوری نیز نقش اثرگذاری بر بهبود وضع سازمان و حفظ و بقاء بلند آن و ایجاد مزایای رقابتی برای سازمان دارد.

با توجه به یافته‌های پژوهشی می‌توان بیان داشت که برای ایجاد نوآوری باز لازم است تا کارکنانی توانمند در اختیار سازمان باشند که این امر از طریق تقویت فرهنگ کار تیمی، آموزش، ایجاد حس کنجکاوی و حس مالکیت معنوی و مادی نسبت به نوآوری‌ها صورت می‌گیرد و به‌عنوان یک عامل اصلی نقش مهمی در ارزیابی عملکرد سازمانی می‌تواند ایفا نمایند. همچنین با ایجاد فرهنگ دانش‌آفرینی در راستای توسعه خلاقیت و نوآوری در سازمان می‌توان به بهبود عملکرد سازمانی نیز دست یافت. سازمان‌ها باید از طریق ایجاد شبکه‌های ارتباطی و همکاری با یکدیگر بتوانند دانش و اطلاعات خود را با هم به اشتراک گذاشته و به بهبود عملکرد نواورانه خود کمک نمایند. توجه به توسعه زیر ساخت‌های تکنولوژیکی لازم از قبیل ارتباطات شبکه‌ای، مدیریت اسناد، پایگاه داده‌ای، موتورهای کاوش، بازیابی اطلاعات، به روز رسانی اطلاعات، یکپارچه‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی سازمان، تسهیل دسترسی کارکنان به دانش می‌تواند نقش مهمی در توسعه مدیریت دانش سازمانی و نوآوری

باز جهت بهبود عملکرد سازمانی داشته باشند. همچنین فراهم آوردن مواردی چون شرایط لازم برای آموزش و یادگیری مستمر کارکنان، توجه به خلاقیت و نوآوری، حمایت از ایده ها و تشویق کارکنان خلاق، پشتیبانی از توزیع و تسهیم دانش، انتقال مهارت های کلیدی به کارکنان و تشویق به تحقیقات می توانند در بهبود عملکرد سازمانی مبتنی بر نوآوری باز و مدیریت دانش موثر باشند.

منابع و مآخذ

۱. افضل، کیانی، اسدیان. (۱۴۰۳). مطالعه جامعه شناختی عملکرد سازمان های مردم نهاد خدمات بهزیستی در شهر تهران. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران.
۲. بابایی فارسانی، میثم (۱۳۹۸). بررسی تأثیر نوآوری باز بر اجرای مدیریت دانش با در نظر گرفتن فرآیندهای مدیریت دانش (نمونه پژوهش: منطقه دوم عملیات انتقال گاز استان اصفهان). فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی. ۲(۷). ۱۸۱-۲۱۵.
۳. بختیاری، مسعود (۱۳۹۹). مدلسازی مولفه ها و ابعاد ارزیابی عملکرد سازمانی متناسب با شرایط محیطی ایران. نشریه حسابداری. ۱۳(۴۶). ۵۰-۹۰.
۴. پژوهش جهرمی، امین، (۱۳۹۶)، نقش قابلیت های مدیریت دانش بر موفقیت نوآوری باز، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع، تهران. ۵۵-۷۸.
۵. تولایی، روح الله. (۱۴۰۳). اهمیت مدیریت دانش سازمانی در فرایند نظریه پردازی علمی. مدیریت دانش سازمانی، ۱۱(۱)، ۱۱-۱۸.
۶. تولایی، روح اله (۱۳۸۶). رویکردهای نوین به ارزیابی عملکرد سازمانها. فصلنامه پلیس. ۴(۱۲). ۹-۳۰.
۷. حاجیان، امیر (۱۳۹۲). مدل ارزیابی عملکرد سازمان های تحقیقات غیرصنعتی. پژوهش های مدیریت منابع انسانی. ۲(۱۴). ۳۰-۴۰.
۸. حسنوی، رضا (۱۳۹۹). طراحی الگوی مدیریت دانش مبتنی بر رویکرد نوآوری باز در مراکز دانشگاهی. مدیریت فردا. ۶۳(۹). ۴۵-۶۶.
۹. حسین زاده، آرزو، هنرمند، حمیده، مهدی پور پیچا، سحر. (۱۴۰۲). تاثیر قابلیت های دیجیتالی شدن بر نوآوری باز در کسب و کارهای کوچک تولیدی. بررسی های بازرگانی. doi: 10.22034/bs.2023.2000164.2775
۱۰. رستمی، علی، الماسی فرد، محمد رسول، یاراحمدی، محسن. (۱۴۰۲). ارائه مدل توسعه کارآفرینی سازمانی با رویکرد نوآوری باز در پالایشگاه گاز ایلام. مجله پژوهش های کارآفرینی. doi: 10.22034/jer.2024.2013173.1055
۱۱. رواسی زاده، محمد، افکار، عادل، & سلیمانی، مجید. (۱۴۰۳). مطالعه کیفی تدوین شاخص ها و معیارهای ارزیابی عملکرد دفتر تربیت بدنی و فعالیت های ورزشی وزارت آموزش و پرورش. نشریه مدیریت ورزشی. doi: 10.22059/jsm.2024.369284.3232
۱۲. صفرزاده، حسین (۱۳۹۱). بررسی تاثیر استراتژی های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس). نشریه بهداشت. ۱۱(۳۴). ۷۶-۸۶.
۱۳. صفری، سعید (۱۳۸۲). ارزیابی عملکرد سازمان براساس شاخص های جوایز کیفیت - رویکرد DEA. دانشور رفتار. ۱۱(۸). ۳۴-۶۷.
۱۴. صمدی، حسین (۱۳۹۸). ارزیابی عملکرد یک سازمان سازمان های دولتی براساس مدل سرآمدی سازمانی (EFQM). علوم فنون سازمان های دولتی. ۱۴(۴). ۱۱۷-۱۴۰.
۱۵. علامه، سید محسن و زارع، سید محسن، (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی، اولین کنفرانس ملی خلاقیت شناسی و نوآوری ایران، تهران. ۵۵-۸۹.

۱۶. فر تاش، کیارش، صفدری رنجبر، مصطفی، شریعتی، زینب. (۱۴۰۲). بررسی ابزارهای سیاستی حمایت از نوآوری باز در شرکت‌های دانش‌بنیان در ایران. فصلنامه مدیریت توسعه فناوری، ۱۱(۱)، ۴۱-۸۴. doi: 10.22104/jtdm.2023.5938.3091

۱۷. قاسمی، محمد (۱۳۹۶). بررسی نقش نوآوری استراتژیک و نوآوری باز بر عملکرد شرکت‌های فعال در منطقه ویژه اقتصادی بوشهر. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۰(۳۴)، ۴۴-۶۶.

۱۸. محمودزاده، مجتبی (۱۳۹۳). رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری. مطالعات مدیریت گردشگری، ۸(۲۹)، ۵۵-۸۹.

۱۹. منصورخانی، کیانوش، زنجیردار، مجید، داوودی نصر، مجید، ایزدی خواه، محمد. (۱۴۰۳). تحلیل حساسیت تکنیک‌های نوآورانه در بهبود معیارهای نوین و سنتی عملکرد. دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، ۱۳(۵۱)، ۱۶۹-۱۸۴.

۲۰. نگارستانی، مهدیه (۱۳۹۸). نقش سیستم مدیریت دانش و نوآوری باز در توسعه ظرفیت نوآوری. مجله مدیریت نوآوری، ۸(۱)، ۹۱-۱۱۴.

21. Agazu, B. G., & Kero, C. A. (2024). Innovation strategy and firm competitiveness: a systematic literature review. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13(1), 24.
22. Alrubaiee, L., Alzubi, H. M., Hanandeh, R. E., & Al Ali, R. (2015). Investigating the relationship between knowledge management processes and organizational performance the mediating effect of organizational innovation. *International Review of Management and Business Research*, 4(4), 45-77.
23. Andjelkovic Pesic, M. & Dahlgard, J. J. (2013). Using the Balanced Scorecard and the European Foundation for Quality Management Excellence model as a combined roadmap for diagnosing and attaining excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(5-6), 652-663.
24. Appio, F. P., Cacciato, E., Cesaroni, F., Crupi, A., & Marozzo, V. (2024). Open innovation at the digital frontier: unraveling the paradoxes and roadmaps for SMEs' successful digital transformation. *European Journal of Innovation Management*.
25. Arduini, S., Manzo, M., & Beck, T. (2024). Corporate reputation and culture: the link between knowledge management and sustainability. *Journal of Knowledge Management*, 28(4), 1020-1041.
26. Bertello, A., De Bernardi, P., & Ricciardi, F. (2024). Open innovation: status quo and quo vadis-an analysis of a research field. *Review of Managerial Science*, 18(2), 633-683.
27. Birasnav, A. (2014). Knowledge management and organizational performance in the service industry: The role of transformational leadership beyond the effects of transactional leadership. *Journal of Knowledge Management*, 4(1), 66-90.
28. Centobelli, P. (2018). Aligning enterprise knowledge and knowledge management systems to improve efficiency and effectiveness performance: A three-dimensional Fuzzy-based decision support system. *Expert Systems With Applications*, 4(9), 66-89.
29. Chen, D. (2011). Knowledge evolution strategies and organizational performance: A strategic fit analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 22(1), 54-78.
30. Farooq, R. (2024). A review of knowledge management research in the past three decades: a bibliometric analysis. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 54(2), 339-378.
31. Gadd, K. W. (1995). Business self-assessment: a strategic tool for building process robustness and achieving integrated management. *Business Process Re-engineering & Management Journal*, 1(3), 66-85.

32. Greco, M.; Grimaldi, M.; Cricelli, L.; (2016)“An analysis of the open innovation effect on firm performance”, *European Management Journal*, Vol. 34, Issue 5, pp. 501-516,
33. Ha, S. T., Lo, M. C., & Wang, Y. C. (2016). Relationship between knowledge management and organizational performance a test on SMEs in Malaysia. *Procedia Social and Behavioral Sciences*.3(9).344-376.
34. Li, L., Yu, H., & Kunc, M. (2024). The impact of forum content on data science open innovation performance: A system dynamics-based causal machine learning approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 198, 122936.
35. Lichtenthaler, U.; (2009)“*Outbound open innovation and its effect on firm performance: examining environmental influences*”, *R&D Management*.39(4) 4. 317-330.
36. Limberger, P. F. & Mendes, J. D. C. (2015). The management model of European Foundation for Quality Management (EFQM) for tourist destinations: a theoretical discussion. *Rosa dos Ventos*, 7(4), 561-573.
37. Lin, Y. H. Chen, C. C. Tsai, C. F. & Tseng, M. L. (2014). Balanced scorecard performance evaluation in a closed-loop hierarchical model under uncertainty. *Applied Soft Computing*, 24, 1022-1032.
38. Michelino, F.; Caputo, M.; Cammarano, A.; Lamberti, E.; (2014)“*Inbound and outbound open innovation: organization and performances*”, *Journal of technology management & innovation*, 9(3). 65-82,
39. Muthueloo,M(2017). The impact of tacit knowledge management on organizational performance: Evidence from Malaysia. *Asia Pacific Management Review*.4(9).55-77.
40. Niven, P. R. (2008). *Balanced scorecard: Step by step: For government and non-profit agencies*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons
41. Ode,H(2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*.5(4).44-89.
42. Pang, C., & Gai, Y. (2022). Research on Efficiency in Financing of Small and Medium Companies Based on DEA Method. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022.
43. Payán-Sánchez, B., Belmonte-Ureña, L. J., Plaza-Úbeda, J. A., Vazquez-Brust, D., Yakovleva, N., & Pérez-Valls, M. (2021). Open innovation for sustainability or not: Literature reviews of global research trends. *Sustainability*, 13(3), 1136.
44. Radziwon, A., & Bogers, M. (2019). Open innovation in SMEs: Exploring inter-organizational relationships in an ecosystem. *Technological Forecasting and Social Change*, 146, 573-587.
45. Router,G(2018). Open innovation and its effects on economic and sustainability innovation performance. *Journal of Innovation & Knowledge*.43(3).66-90
46. Sahoo, S., Kumar, S., Donthu, N., & Singh, A. K. (2024). Artificial intelligence capabilities, open innovation, and business performance—Empirical insights from multinational B2B companies. *Industrial Marketing Management*, 117, 28-41.
47. Santoro G., Vrontis D., Thrassou A., Dezi L. (2018). The internet of things: building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity. *Technol. Forecast. Soc. Change* 136 347–354. 10.1016/j.techfore.2017.02.034.
48. Singh,J(2019). Top management knowledge value, knowledge sharing practices, open innovation and organizational performance. *Journal of Business Research*.3(9).56-77.

49. Sisodiya, S. R.; Johnson, J. L.; Grégoire, Y(2013) “Inbound open innovation for enhanced performance: Enablers and opportunities”, *Industrial Marketing Management*, 42(5). 836-849,.
50. Valentim, L.; Lisboa, J. V.; Franco, M.; (2016)“*Knowledge management practices and absorptive capacity in small and medium-sized enterprises: is there really a linkage*”, *R&D Management*, 46(4). 711-725.
51. Wang, G.; Dou, W.; Zhu, W.; Zhou, N.;“(2015) *effects of firm capabilities on external collaboration and performance: The moderating role of market turbulence*”, *Journal of Business Research*, 68(9). 1928-1936,.
52. Wu, L., & Chang, C. H. (2012). Using the balanced scorecard in assessing the performance of e-SCM diffusion: A multi-stage perspective. *Decision Support Systems*, 52(2), 474-485.
53. Zárraga-Rodríguez, M., & Álvarez, M. J. (2014). Does the EFQM model identify and reinforce information capability?. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 716-721.
54. Zink, K. J. (Ed.). (1997). *Successful TQM: inside stories from European quality award winners*. Wiley.