

تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس از دیدگاه کارکنان

علیرضا گنجی پور سراحی

کارشناسی، مهندسی عمران، میناب، دانشگاه آزاد اسلامی

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی تأثیر ابعاد مدیریت دانش بر عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس از دیدگاه کارکنان بود. جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری منطقه سه بندرعباس بود. نمونه‌گیری به شیوه نمونه‌گیری در دسترس ۳۳۱ نفر تعیین گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه مدیریت دانش همتی (۱۳۸۹) و پرسشنامه استاندارد عملکرد تجاری هسو (۲۰۰۸) استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون انجام گرفته است. نتایج نشان داد که بین مدیریت دانش و ابعاد آن با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه مثبت معنی‌داری وجود دارد. برای بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی مدیریت دانش (متغیرهای مستقل) و عملکرد تجاری (متغیر وابسته) از رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. نتایج بیانگر آن بود که متغیر مدیریت دانش حدود ۷۱ درصد از تغییرات عملکرد تجاری را پیش‌بینی می‌کنند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، عملکرد تجاری، شهرداری، بندرعباس.

مقدمه

عملکرد تجاری یکی از مهمترین سازه‌های مورد بحث در پژوهش‌های مدیریت است و بدون شک مهمترین معیار سنجش موفقیت‌های شرکت‌های خدماتی و تجاری است (تقی‌زاده جورشری و طالقانی، ۱۳۹۳).

پس بقا و موفقیت سازمان‌ها در محیط رقابتی امروزی که تغییر و تحول، پیچیدگی و عدم اطمینان خاصیت اصلی آن است، نیازمند اتخاذ و اجرای استراتژی‌های اثربخش و بهبود مستمر عملکرد است (زاهدی و همکاران، ۱۳۹۲).

مقیاس عملکرد شرکت‌ها به منظور بهبود عملکرد آینده شرکت است. صاحبان کسب و کار از عملکرد، برای پیگیری انجام اهداف و اهداف عینی شرکت استفاده می‌کنند؛ سرمایه‌گذاران از عملکرد کسب و کار، برای ارزیابی شاخص‌های مالی و بهره‌وری کلی استفاده می‌کنند؛ مدیریت با استفاده از عملکرد کسب و کار، به تجزیه و تحلیل عملکرد گذشته و ایجاد سازگاری آینده لازم می‌پردازد؛ و کارکنان با استفاده از عملکرد کسب و کار به پیگیری بهره‌وری برای متناسب بودن معیارهای پاداش می‌پردازند (لی و همکاران، ۲۰۱۵).

به طور کلی شاخص‌های عملکرد تجاری دو دسته ذهنی و عینی قابل تقسیم است. شاخص‌های عینی عملکرد تجاری، شاخص‌هایی است که به صورت واقعی و بر اساس داده‌های عینی اندازه‌گیری می‌شود. از جمله شاخص‌های عینی عملکرد تجاری، می‌توان به شاخص‌های سودآوری نظیر: بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه‌گذاری و سود هر سهم و بازده سهام اشاره کرد. شاخص‌های ذهنی عملکرد تجاری بیشتر شاخص‌هایی را شامل می‌شود که مبنای قضاوت گروه‌های ذینفع سازمان شکل می‌گیرد. از جمله این شاخص‌ها می‌توان به عملکرد مشتری، عملکرد تولید، رضایتمندی مشتریان، رضایتمندی کارکنان، موفقیت در ارائه محصولات جدید و سایر موارد اشاره نمود (تقی‌زاده جورشری و طالقانی، ۱۳۹۳).

عملکرد تجاری یکی از مهمترین سازه‌های مورد بحث در پژوهش‌های مدیریتی است و بدون شک مهمترین معیار سنجش موفقیت در شرکت‌های تجاری به حساب می‌آید. ولی به طور کلی در خصوص این که متغیرها و شاخص‌های عملکرد کدامند، هنوز توافق نظر کاملی در بین صاحب‌نظران وجود ندارد. به طور کلی شاخص‌های سنجش عملکرد به دو دسته ذهنی و عینی قابل تقسیم است. شاخص‌های عینی عملکرد، شاخص‌هایی است که به صورت کاملاً واقعی و بر اساس داده‌های عینی مثل بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه‌گذاری و... اندازه‌گیری می‌شود. شاخص‌های ذهنی عملکرد بیشتر شاخص‌هایی را شامل می‌شود که بر مبنای قضاوت گروه‌های ذینفع سازمان شکل می‌گیرد. از جمله این شاخص‌ها، رضایتمندی مشتری، رضایتمندی کارکنان و... است (ابزری و همکاران، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش به هر نوع فعالیتی که به تجربه و دانش ذهنی افراد توجه کرده به گونه‌ای که بتواند با آشکارسازی و به اشتراک گذاری آن به هم افزایی دانش کمک کند، گفته می‌شود. هم افزایی دانش می‌تواند به دانش آفرینی مشترک نسبت داده شود. این اشتراک در خلق دانش، همکاری مستقیم در خلق دانش نیست، بلکه به خلق دانش بر مبنای دانسته‌ها (دانش خلق شده پیشین) که به اشتراک گذاشته شده اشاره دارد. بنابراین، مدیریت دانش به فرایندی اشاره دارد که دارای یک نقطه آغازین و روند تکاملی است. این روند مرحله‌ای چون کسب آگاهی نسبت به دانش نهان، عیان‌سازی، به اشتراک گذاری، گسترش و درک و بهره‌گیری از آن در خلق دانش جدید را طی می‌کند. در این روند، مرحله آغازین که به شناسایی و آگاهی از دانش نهفته در ذهن اختصاص دارد، به مرحله بلوغ که درک، استفاده و خلق مجدد است، می‌رسد. این فرایند، یعنی آشکار شدن دانش

¹ Lee et al

نهان، نهان شدن دانش آشکار و باز خلق دانش که نوناکا و تاکوئوچی آن را چرخه مدیریت دانش می نامند (نوناکا و تاکوچی، ۱۹۹۵).

عصر دانایی محور که در آن دانش، بسان مهمترین سرمایه سازمانها محسوب می شود، نیازمند رویکرد متفاوت مدیریتی نسبت به مسائل سازمان و کارکنان است. تغییر ماهیت فعالیت های سازمانها به کارهای دانشی موجب اهمیت یافتن روزافزون کاربرد مدیریت دانش در سازمانها شده است. از این رو سازمانهای موفق به شکل مستمری میزان تولید، نشر، تبادل و بکارگیری دانش در بین کارکنان خود را به وسیله روش های مختلف، اندازه گیری و مورد ارزیابی قرار می دهند تا از این طریق بتوانند راهکارهای نیل به اهداف سازمانی را کسب کنند (بات، ۲۰۰۸).

با توجه به اهمیت نقش مدیریت دانش در عملکرد تجاری برای شرکتها، سوال اساسی این مطالعه این است که آیا رابطه ای بین ابعاد مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس وجود دارد؟

پیشینه تحقیق

نظری و همکاران (۱۳۹۴) مطالعه ای با عنوان همبستگی سکوت سازمانی و مدیریت دانش در بیمارستان فیروزگر تهران انجام دادند. نتایج همبستگی مثبت و معنی داری را بین سکوت سازمانی و چهار مولفه مدیریت دانش نشان داد بعلاوه، میانگین نمره ثبت دانش برابر ۲۲/۱۱، خلق دانش برابر ۲۲/۴۹، استقرار دانش برابر ۱۶/۵۷، تسهیم دانش برابر ۱۴/۵۵ و سکوت سازمانی با میانگین ۲۷/۲۴ و مدیریت دانش با میانگین ۷۵/۷۲ بدست آمد. با توجه به نتایج همبستگی مثبت و معنی دار بین سکوت سازمانی و مدیریت دانش، برگزاری دوره های آموزشی برای ارتقا توان تصمیم گیری کارکنان در مشکلات سازمان پیشنهاد می شود.

هوشمند و همکاران (۱۳۹۳) مطالعه ای با عنوان ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش سازمانهای دانش بنیان مورد کاوی دانشگاه قم انجام دادند. نتایج حاصل از تحقیق، حاکی از آن است که دانشگاه قم تمرکز زیادی بر مدیریت دانش نداشته و در سطح آمادگی متوسطی جهت پیاده سازی مدیریت دانش قرار دارد. همچنین نتایج حاصل از آزمون رتبه بندی فریدمن گویای آن است که توانمندسازها و زیر فرایندهای مورد بررسی در شرایط مطلوبی قرار ندارند و عامل «فرهنگ سازمانی» و فرایند «ایجاد دانش» در دانشگاه قم دارای کمترین توجه و عامل «آموزش» و فرایند «کاربرد دانش» دارای بیشترین توجه می باشند.

کنجکاو و اردکانی (۱۳۹۳) مطالعه ای با عنوان تحلیلی بر وضعیت ابعاد مدیریت دانش در نهادهای آموزش عالی و بررسی رابطه آن با نوآوری انجام دادند. نتایج آزمون فرضیه های پژوهش نشان داد که بین تمامی ابعاد زیرساختی (فناوری، ساختار و فرهنگ) و فرایندی مدیریت دانش (خلق دانش، تسخیر دانش، ذخیره دانش و...) با نوآوری (فنی و اجرایی) رابطه معنی داری وجود داد. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین ابعاد فوق، فرهنگ و فناوری بیشترین تاثیر را بر توسعه نوآوری دارند. این در حالی است که وضعیت ابعاد مذکور در دانشگاه یزد نامطلوب می باشد.

رضایی و همکاران (۱۳۹۳) مطالعه ای با عنوان رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری و تعیین سهم هر یک از مولفه ها انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داده است که بین دو متغیر اصلی فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش ۰/۷۷ همبستگی وجود دارد، هم چنین بین مولفه های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش به ترتیب مشارکت سازمانی

² - Nonaka

³ - Takeuchi

⁴ - Bhatt

(۰/۶۰)، انعطاف پذیری سازمانی (۰/۷۵)، رسالت سازمانی (۰/۶۹) و سازگاری سازمانی (۰/۴۹) همبستگی مشاهده شد و معادله رگرسیون سهم هر یک از مولفه های فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش را به ترتیب انعطاف پذیری سازمانی (۰/۵۷)، رسالت سازمانی (۰/۵)، سازگاری سازمانی (۰/۴) و مشارکت سازمانی (۰/۲) نشان داد.

لی و همکاران^۵ (۲۰۱۵) در پژوهش خود تحت عنوان بازارگرایی و عملکرد تجاری: شواهدی از صنعت فارنشیز با هدف بررسی نقش بازارگرایی بر عملکرد تجاری در زمینه صنعت هتل داری (خدمات مواد غذایی) و متمرکز بر متغیرهای ریسک پذیری و ریسک گریزی مدیریت ارشد و استراتژی های تمایز و رهبری هزینه است. نتایج نشان داد که شرکت با درجه بالای بازارگرایی اثر مثبت و معنی داری بر عملکرد مالی و غیرمالی داشته و همچنین تاثیر مثبت استراتژی های رهبری و تمایز هزینه بر عملکرد مالی و غیر مالی و نیز ارتباط مثبت بازارگرایی با استراتژی های تمایز و رهبری هزینه و همچنین ارتباط مثبت ریسک گریزی و تاکید مدیریت ارشد با بازارگرایی مورد تایید قرار گرفته است.

چنگ^۶ (۲۰۱۴) در پژوهش خود تحت عنوان ارتباط بین نوآوری اقتصادی و عملکرد تجاری: مورد مطالعه صنعت تایوانی با هدف بررسی روابط میان سه نوع نوآوری (فرآیند، محصول، سازمانی) کشورهای عضو سازمان اکو و تاثیر نسبی آنها بر عملکرد تجاری انجام دادند. نتایج نشان داد که نوآوری سازمانی کشورهای عضو اکو، قوی ترین اثر را بر عملکرد تجاری داشته است. عملکرد تجاری به طور مستقیم و غیر مستقیم توسط نوآوری های محصول، فرآیند و سازمانی کشورهای عضو سازمان اکو تحت تاثیر قرار گرفته است.

روش تحقیق

پژوهش حاضر با توجه به هدف که به دنبال بررسی رابطه میان متغیرهاست، پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری تحقیق حاضر را کارکنان شهرداری منطقه سه بندرعباس تشکیل می دهند. روش نمونه گیری در این تحقیق نمونه گیری در دسترس تصادفی ساده می باشد و حجم نمونه ۳۳۱ نفر تعیین شد. در این پژوهش به منظور جمع آوری اطلاعات از سه پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است:

۱) پرسشنامه مدیریت دانش همتی (۱۳۸۹): ابزار اندازه گیری مدیریت دانش در این پژوهش، پرسشنامه محقق ساخته می باشد که با استفاده از پرسشنامه همتی (۱۳۸۹) و همچنین مطالعات مربوط به مدیریت دانش و بررسی پرسشنامه های مشابه تدوین گردیده است. به منظور تهیه سوالات پرسشنامه با توجه به مطالعات انجام شده و بررسی مفاهیم اصلی در ساختار مدیریت دانش و نیز مطالعه الگوهای پیشنهادی، ابتدا هر یک از مولفه هایی که ممکن است مدیریت دانش مهم باشند تهیه شدند و در نهایت براساس مولفه های منتخب، گزینه هایی تعیین شده به صورت سوالات پرسشنامه درآمدند. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال بسته پاسخ می باشد. مولفه های مدیریت دانش در این پرسشنامه عبارتند از: خلق دانش، تسهیم دانش، بکارگیری دانش، ذخیره سازی دانش. روایی صوری پرسشنامه مدیریت دانش در پژوهش خامدا (۱۳۸۸) با استفاده از نظرات اساتید راهنما و مشاور، خوب ارزیابی و تایید شده است. پایایی این پرسشنامه توسط خامدا، با آزمون آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS ۰/۹۱ بدست آمده است.

⁵ Lee et al

⁶ Cheng

۲) پرسشنامه عملکرد تجاری: پرسشنامه استاندارد عملکرد تجاری هسو (۲۰۰۸؛ به نقل از قره خانی دیگه سرایی، ۱۳۹۲). این پرسشنامه به صورت تک مولفه‌ای می‌باشد. و شامل ۸ گویه می‌باشد. در پژوهش قره خانی دیگه سرایی (۱۳۹۲) برای تعیین روایی پرسشنامه عملکرد تجاری طرح اولیه پرسشنامه تهیه گردید و پس از استفاده از نظریات استاد راهنما و مشاور، در اختیار تعدادی از صاحب‌نظران جامعه مورد مطالعه قرار داده شده که در نتیجه مواردی جهت اصلاح پیشنهاد گردید و سرانجام پس از اعمال اصلاحات در پاره‌ای از موارد پرسشنامه نهایی تدوین گردید. در پژوهش قره خانی دیگه سرایی (۱۳۹۲) پایایی مولفه های پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS به دست آمد. در نهایت آلفای کرونباخ ۰/۸۵ بدست آمده است.

در بخش استنباط‌های آماری قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای بررسی شد. و با توجه به نتایج به دست آمده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و نرمال بودن داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون برای بررسی فرضیات تحقیق استفاده شد. لازم به ذکر است که در تجزیه و تحلیل‌های آماری از نرم‌افزار قدرتمند آماری SPSS نسخه ۲۳ استفاده شد.

یافته‌ها

در ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های تحقیق باید نرمال بودن متغیرهای تحقیق توسط آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای بررسی شود.

جدول ۱- آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف یک نمونه‌ای برای متغیرهای تحقیق

متغیرها	کولموگوروف - اسمیرنوف Z	sig	وضعیت نرمال بودن	نوع آزمون های مورد استفاده
مدیریت دانش	۰/۱۶۵	۰/۰۹۱	نرمال	پارامتریک
خلق دانش	۰/۱۲۵	۰/۰۶۲	نرمال	پارامتریک
تسهیم دانش	۰/۱۶۳	۰/۰۵۵	نرمال	پارامتریک
بکارگیری دانش	۰/۱۵۹	۰/۰۸۷	نرمال	پارامتریک
ذخیره‌سازی دانش	۰/۱۴۳	۰/۱۱	نرمال	پارامتریک
عملکرد تجاری	۰/۲۰۵	۰/۵۷	نرمال	پارامتریک

بر اساس نتایج جدول ۱ آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف تک نمونه‌ای، که مقدار سطح معنی داری برای متغیرهای تحقیق و مولفه‌های آن از ۰/۰۵ بیشتر شده است لذا فرض نرمال بودن برای متغیرهای ذکر شده پذیرفته می‌شود. یعنی با ۰/۹۵ درصد اطمینان (در سطح معنی داری ۰/۰۵) فرضیه نرمال بودن برای متغیرها پذیرفته می‌شود، به علت اینکه فرض نرمال بودن برای متغیرهای تحقیق و مولفه‌های آن پذیرفته شده است، لذا برای بررسی فرضیه‌های اصلی و فرعی تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

فرضیه اصلی اول: بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۲ آمده است.

جدول ۲- آزمون همبستگی بین مدیریت دانش و عملکرد تجاری

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۳۳۱	۰/۰۰۰	**۰/۸۴۸	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۲ ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۸۴۸، و سطح معنی داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه اصلی تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که تغییرات در مدیریت دانش موجب تغییرات در عملکرد تجاری است و به طرف مثبت (افزایشی) سیر می‌کند، بدین معنی که افزایش مدیریت دانش با افزایش عملکرد تجاری همراه است و بالعکس، که مثبت بودن ضریب همبستگی دلیل افزایشی بودن این رابطه است.

فرضیه فرعی اول: بین خلق دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین خلق دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود ندارد.

H_1 : بین خلق دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین خلق دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳- آزمون همبستگی بین خلق دانش با عملکرد تجاری

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۳۳۱	۰/۰۰۰	**۰/۶۴۵	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۳ ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۶۴۵، و سطح معنی داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین خلق دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی اول تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که تغییرات در خلق دانش موجب تغییرات در عملکرد تجاری است و به طرف

مثبت (افزایشی) سیر می‌کند، بدین معنی که افزایش خلق دانش با افزایش عملکرد تجاری همراه است و بالعکس، که مثبت بودن ضریب همبستگی دلیل افزایشی بودن این رابطه است.

فرضیه فرعی دوم: بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴- آزمون همبستگی بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	**۰/۶۸۱	۰/۰۰۰	۳۳۱	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۴ ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۶۸۱، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه وجود دارد ($p < ۰/۰۱$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی دوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که تغییرات در تسهیم دانش موجب تغییرات در عملکرد تجاری است و به طرف مثبت (افزایشی) سیر می‌کند، بدین معنی که افزایش تسهیم دانش با افزایش عملکرد تجاری همراه است و بالعکس، که مثبت بودن ضریب همبستگی دلیل افزایشی بودن این رابطه است.

فرضیه فرعی سوم: بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرعباس از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵- آزمون همبستگی بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری

آماره همبستگی	مقدار ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری	تعداد	وجود رابطه	نوع رابطه
پیرسون	**۰/۷۷۶	۰/۰۰۰	۳۳۱	رابطه دارد	مستقیم

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۵ ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۷۷۶، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه

بندرباس رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی سوم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که تغییرات در بکارگیری دانش موجب تغییرات در عملکرد تجاری است و به طرف مثبت (افزایشی) سیر می‌کند، بدین معنی که افزایش بکارگیری دانش با افزایش عملکرد تجاری همراه است و بالعکس، که مثبت بودن ضریب همبستگی دلیل افزایشی بودن این رابطه است.

فرضیه فرعی چهارم: بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای انجام این آزمون فرضیه‌های H_0 و H_1 به صورت زیر هستند.

H_0 : بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرباس رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

H_1 : بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرباس رابطه معنی‌داری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری در شهرداری منطقه سه بندرباس از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (متغیرها کمی و پارامتری) نتایج حاصل از این آزمون در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶- آزمون همبستگی بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری

نوع رابطه	وجود رابطه	تعداد	سطح معنی‌داری	مقدار ضریب همبستگی	آماره همبستگی
مستقیم	رابطه دارد	۳۳۱	۰/۰۰۰	**۰/۶۲۶	پیرسون

بر اساس نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۶ ضریب همبستگی پیرسون برابر با ۰/۶۲۶، و سطح معنی‌داری آزمون برابر با ۰/۰۰۰، بدست آمده که از ۰/۰۵ کمتر است، بنابراین بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرباس رابطه وجود دارد ($p < 0/01$). بنابراین فرضیه صفر رد می‌شود و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. لذا فرضیه فرعی چهارم تحقیق مورد تایید قرار می‌گیرد به این مفهوم که تغییرات در ذخیره‌سازی دانش موجب تغییرات در عملکرد تجاری است و به طرف مثبت (افزایشی) سیر می‌کند، بدین معنی که افزایش ذخیره‌سازی دانش با افزایش عملکرد تجاری همراه است و بالعکس، که مثبت بودن ضریب همبستگی دلیل افزایشی بودن این رابطه است.

برای بررسی نقش پیش‌بینی‌کنندگی مدیریت دانش (متغیر مستقل) و عملکرد تجاری (متغیر وابسته) از رگرسیون چند متغیره استفاده شد که نتایج آن در جدول ۷ آمده است:

جدول ۷- نتایج تحلیل رگرسیون متغیر مدیریت دانش (متغیر مستقل) و عملکرد تجاری (متغیر وابسته)

Sig	t	Beta	B	F	R ^۲	R	شاخص آماری متغیر پیش بین
۰/۰۰۰	۲۸/۹۹۷	۰/۸۴۸	۰/۳۰۰	۸۴۰/۸۴۹	۰/۷۱	۰/۸۴	مدیریت دانش

همان طور که در جدول ۸ مشاهده می شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = ۰/۸۴$ و ضریب تعیین به دست آمده برابر با $R^2 = ۰/۷۱$ می باشد. این امر بیانگر این است که متغیر مدیریت دانش حدود ۷۱ درصد از تغییرات عملکرد تجاری را پیش بینی می کند. همچنین، با توجه به سطح معناداری، می توان پی برد که متغیر مدیریت دانش قادر به پیش بینی عملکرد تجاری در سطح قابل پذیرش ۰/۰۰۰ می باشد.

همچنین برای بررسی نقش پیش بینی کنندگی ابعاد مدیریت دانش (متغیر مستقل) و عملکرد تجاری (متغیر وابسته) از رگرسیون چند متغیره استفاده نموده ایم که نتایج آن در جدول ۴-۲۱، آمده است:

جدول ۹- نتایج تحلیل رگرسیون متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن (متغیر مستقل) و عملکرد تجاری (متغیر

(وابسته)

Sig	t	Beta	B	F	R ^۲	R	شاخص آماری متغیر پیش بین
۰/۰۱۲	۲/۵۳۸	۰/۰۹۶	۰/۱۱۴	۲۷۰/۴۹۴	۰/۷۶	۰/۸۷	خلق دانش
۰/۰۱۵	۲/۴۴۱	۰/۰۹۷	۰/۱۴۳				تسهیم دانش
۰/۰۰۰	۱۵/۱۴۱	۰/۵۴۸	۰/۶۲۳				بکارگیری دانش
۰/۰۰۰	۱۰/۳۶۰	۰/۳۴۴	۰/۳۰۴				ذخیره سازی دانش

همان طور که در جدول ۹ مشاهده می شود ضریب همبستگی چندگانه برابر با $R = ۰/۸۷$ و ضریب تعیین به دست آمده برابر با $R^2 = ۰/۷۶$ می باشد. این امر بیانگر این است که ابعاد مدیریت دانش حدود ۷۶ درصد از تغییرات عملکرد تجاری را پیش بینی می کند. همچنین، با توجه به سطح معناداری، می توان پی برد که ابعاد متغیر مدیریت دانش قادر به پیش بینی میزان عملکرد تجاری در سطح قابل پذیرش ۰/۰۰۰ می باشند. و مولفه بکارگیری دانش با بتا ۰/۵۴۸ بیشترین نقش پیش بینی کنندگی را داراست.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

نتایج حاصل از فرضیه اصلی اول تحقیق نشان داد که بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری شهرداری منطقه سه بندرعباس رابطه معنی‌داری وجود دارد. این نتیجه با نتایج مطالعه علامه و شیخ ابو مسعودی (۱۳۹۴) به نوعی مطابقت دارد. در تبیین این نتایج می‌توان گفت مدیریت دانش هر نوع فعالیتی که به تجربه و دانش ذهنی افراد توجه کرده به گونه‌ای که بتواند با آشکارسازی و به اشتراک گذاری آن به هم افزایی دانش کمک کند، می‌باشد. هم افزایی دانش می‌تواند به دانش آفرینی مشترک نسبت داده شود. این اشتراک در خلق دانش، همکاری مستقیم در خلق دانش نیست، بلکه به خلق دانش بر مبنای دانسته‌ها (دانش خلق شده پیشین) که به اشتراک گذاشته شده اشاره دارد. بنابراین، مدیریت دانش به فرایندی اشاره دارد که دارای یک نقطه آغازین و روند تکاملی است. این روند مرحله‌ای چون کسب آگاهی نسبت به دانش نهان، عیان‌سازی، به اشتراک گذاری، گسترش و درک و بهره‌گیری از آن در خلق دانش جدید را طی می‌کند. در این روند، مرحله آغازین که به شناسایی و آگاهی از دانش نهفته در ذهن اختصاص دارد، به مرحله بلوغ که درک، استفاده و خلق مجدد است، می‌رسد. این فرایند، یعنی آشکار شدن دانش نهان، نهان شدن دانش آشکار و باز خلق دانش که نوناکا و تاکوچی آن را چرخه مدیریت دانش می‌نامند (نوناکا^۷ و تاکوچی^۸؛ ۱۹۹۵). از طرفی مقیاس عملکرد شرکت‌ها به منظور بهبود عملکرد آینده شرکت است. صاحبان کسب و کار از عملکرد، برای پیگیری انجام اهداف و اهداف عینی شرکت استفاده می‌کنند؛ سرمایه‌گذاران از عملکرد کسب و کار، برای ارزیابی شاخص‌های مالی و بهره‌وری کلی استفاده می‌کنند؛ مدیریت با استفاده از عملکرد کسب و کار، به تجزیه و تحلیل عملکرد گذشته و ایجاد سازگاری آینده لازم می‌پردازد؛ و کارکنان با استفاده از عملکرد کسب و کار به پیگیری بهره‌وری برای متناسب بودن معیارهای پاداش می‌پردازند (لی و همکاران^۹؛ ۲۰۱۵).

به طور کلی می‌توان گفت امروزه دانش و اطلاعات به عوامل تعیین‌کننده‌ای در موفقیت و قدرت رقابت‌پذیری سازمان‌ها تبدیل شده و مدیریت دانش به عنوان یکی از مباحث نوین سازمانی در علم مدیریت مطرح شده است. سازمان‌ها برای بهبود جایگاه رقابتی خود، مجبور هستند برای نگهداری دانش موجود و نیز یادگیری دانش‌های نوین، مدیریت دانش را به کار گیرند. سازمان باید جهت بهبود عملکرد خود در برخی موارد دانش خود را آگاهانه کنار بگذارد و دانش جدیدی را جایگزین نمایند. اشتراک دانش باعث یادگیری جمعی می‌شود و هم‌افزایی را در گروه‌ها افزایش می‌دهد و این خود باعث بهبود سهم دانش در دسترس شرکت برای ارتقاء عملکرد می‌شود.

نتایج حاصل از فرضیه اصلی اول تحقیق نشان داد که بین مدیریت دانش با عملکرد تجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این راستا پیشنهاد می‌گردد که:

- در شرکت بستری ایجاد شود که در آن تسهیم و مبادله ایده‌ها، دانش و اطلاعات ارزشمند تلقی گردد.
- آگاه ساختن کارکنان با ایجاد دوره‌ها و سمینارهای آموزشی در سطح شرکت و دعوت از اساتید مجرب در این زمینه برای تدریس دوره‌ها.
- توجه دائمی و بیشتری به فناوری اطلاعات و ارتباطات و زیرساخت‌های آن صورت پذیرد.
- دوره‌های آموزشی مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات برای کارکنان برگزار شود.

⁷ - Nonaka

⁸ - Takeuchi

⁹ Lee et al

نتایج حاصل از فرضیه فرعی اول تحقیق نشان داد که بین خلق دانش با عملکرد تجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این راستا پیشنهاد می‌گردد که:

- استفاده و ارتقا سیستم‌های اطلاعاتی نوین در جهت کاهش میزان اشتباهات در بین کارکنان.
- مسئولین ذی ربط برای تولید دانش و بیان ایده‌ها ارزش قائل شوند.
- مسئولین ذی ربط در ایجاد اتاق‌های فکر، نظام پیشنهادها در راستای اجرا و مدیریت ایده‌ها اقدامات لازم را انجام دهند.
- مسئولین ذی ربط در جهت ارتقا و نوسازی سیستم‌های اطلاعاتی شرکت جهت افزایش دانش سازمانی اقدامات لازم را انجام دهند.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی دوم تحقیق نشان داد که بین تسهیم دانش با عملکرد تجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این راستا پیشنهاد می‌گردد که:

- کارکنان جهت افزایش تسهیم دانش با یکدیگر همکاری لازم را داشته باشند.
 - کارکنانی که در زمینه تسهیم دانش اقدام می‌کنند مورد تشویق قرار گیرند.
 - افزایش کار تیمی در شرکت مورد توجه ویژه قرار گیرد.
 - برگزاری جلسات ویژه جهت تبادل دانش بین کارکنان.
- نتایج حاصل از فرضیه فرعی سوم تحقیق نشان داد که بین بکارگیری دانش با عملکرد تجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این راستا پیشنهاد می‌گردد که:

- تصمیمات در شرکت با توجه به دانش موجود اتخاذ گردد.
- در جهت تحقیق اهداف از دانش موجود در شرکت بهره گرفته شود.
- کارکنان با دانش بالا در شرکت شناسایی و در جه حفظ آن‌ها تلاش شود.
- در امر تصمیم‌گیری از دانش همه کارکنان در صورت لزوم استفاده شود.

نتایج حاصل از فرضیه فرعی چهارم تحقیق نشان داد که بین ذخیره‌سازی دانش با عملکرد تجاری رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این راستا پیشنهاد می‌گردد که:

- اطلاعات مربوط به دانش کارکنان ثبت و نگهداری شود.
- اطلاعات مربوط به پروژه‌ها ثبت و نگهداری شود.
- حتی‌الامکان اطلاعات شرکت به صورت الکترونیکی ذخیره شود.
- با ایجاد سازوکارهایی اطلاعات و دانش ذخیره شده به روز رسانی شوند.
- اطلاعات مربوط به یک موفقیت یا شکست مستندسازی و نگهداری شوند.

منابع

۱. تقی‌زاده جورشری، محمدرضا و طالقانی، محمد (۱۳۹۳). ارزیابی رابطه بازاریگرایی با عملکرد: نقش رضایت کارکنان و مشتریان در شعب یک بانک. بررسی‌های بازرگانی، شماره ۶۸، صص ۴۲-۵۵.
۲. رضایی، مرضیه؛ صالحی، محمد و طاهری، سیده مریم (۱۳۹۳). فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری و تعیین سهم هر یک از مولفه‌ها. مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۷۵-۱۸۸.
۳. زاهدی، شمس‌السادات؛ ابراهیم‌پور، حبیب و خلیلی، حسن (۱۳۹۲). نقش رهبری تحول‌گرا بر عملکرد تجاری: مطالعه‌ای در شرکت گاز استان تهران، مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۱۱-۱۲۸.
۴. علامه، سید محسن و شیخ ابومسعودی، علی (۱۳۹۴). مطالعه‌ای با عنوان بررسی تاثیر سرمایه فکری، با نقش میانجی مدیریت دانش و سرمایه فرهنگی بر عملکرد سازمان از منظر مدل BSC (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان). مجله حسابداری مدیریت، دوره ۸، شماره ۲۴، صص ۷۳-۸۷.
۵. قره‌خانی دیگه سرایی، سیما (۱۳۹۲). رابطه رضایت مشتری و عملکرد تجاری شرکت‌های صنعت بیمه استان گیلان (رشت). پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد رشت.
۶. کنجکاو، امیررضا و اردکانی، سعید (۱۳۹۳). تحلیلی بر وضعیت ابعاد مدیریت دانش در نهادهای آموزش عالی و بررسی رابطه آن با نوآوری. مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱۲۰-۱۰۳.
۷. نظری، نسیم؛ ریاحی، لیلا و بیگلریان، اکبر (۱۳۹۴). همبستگی سکوت سازمانی و مدیریت دانش در بیمارستان فیروزگر تهران. مجله مدیریت ارتقای سلامت، دوره ۴، شماره ۳، صص ۴۳-۵۰.
۸. همتی، ح؛ م. معین‌الدین و م. مظفری شمس. (۱۳۸۹). بررسی ارتباط بین سرمایه فکری و ارزش بازار و عملکرد مالی شرکت‌های غیر مالی. فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مالی، شماره هفتم، صص ۲۳-۴۸.
۹. هوشمند، هانیه؛ میرافضل، سمیه و رضایی نور، جلال (۱۳۹۳). ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش سازمان‌های دانش بنیان مورد کاوی دانشگاه قم. مجله رشد نوآوری، دوره ۱۰، شماره ۳۸، صص ۶۵-۷۷.
10. Bhatt, G, D. (2002). "Management strategies for individual knowledge and organizational knowledge", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 31 – 39.
11. Cheng, C. J. C., Yang, C. L., & Sheu, C. (2014). The link between eco-innovation and business performance: A taiwanese industry context. *Journal of Cleaner Production*, 64, 81-90.
12. Lee, Y. K., Kim, S. H., Seo, M. K., & Hight, S. k. (2015). Market orientation and business performance: Evidence from franchising industry. *International Journal of Hospitality Management*, 44, 28–37.
13. Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge Creating Company: How Japanes Companies Create the Dynamics of Innovation?*. Oxfors U.K:Oxford University Press.