

تأثیر عوامل مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی

بر عملکرد سازمانی در اداره ثبت احوال

سمینه رضائیان^۱

^۱ کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی گرایش توسعه منابع انسانی

نویسنده مسئول:

سمینه رضائیان

چکیده

تحقیق حاضر تحت عنوان "تأثیر عوامل مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی در اداره ثبت احوال" می‌باشد. برای این کار، ابتدا بیان مسأله و ضرورت تحقیق در سازمان روشن گردید، سپس پس از مرور ادبیات و شناسایی شاخص‌ها، پرسشنامه‌ای بین جامعه آماری توزیع و ۲۰۲ پرسش‌نامه تکمیل شده مورد تحلیل قرار گرفت. روش تحقیق در این پژوهش، از نظرهدف کاربری و از لحاظ روش گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی است. برای بررسی روایی ابزار تحقیق از نظرات اساتید و خبرگان فن استفاده گردید و روایی محتوایی و صوری پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، برای بررسی پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد و ضرایب آلفای متغیرهای پژوهش ۰/۹۵۹ بدست آمد، نشان داد که از پایایی لازم نیز برخوردار است. این پرسشنامه بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ساده بین افراد نمونه توزیع گردید. پس از جمع‌آوری داده‌ها از نرم افزار PLS برای پاسخگویی به سوالات تحقیق استفاده شد و نتایج تحقیق حاصل از این آزمون نشان داد که بر اساس آزمون فرضیه‌های پژوهش، نتایج تحقیق نشان داد که، رهبری، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، آموزش و تعلیم و تربیت بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال نفت تأثیر مثبت و معنادار دارد، از منظری دیگر، مقوله مدیریت دانش نیز خود متاثر از عوامل مختلفی از جمله رهبری، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، آموزش و تعلیم و تربیت است و همچنین فرضیه اصلی این پژوهش یعنی تأثیر عوامل کلیدی مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی نیز تأیید گردید. متغیر رهبری با ضریب تأثیر ۰/۱۲۶ و متغیر فرهنگ با ضریب تأثیر ۰/۳۲۹ و متغیر منابع انسانی با ضریب تأثیر ۰/۲۸۴ و متغیر آموزش با ضریب تأثیر ۰/۲۱۱ و همچنین متغیر مدیریت دانش با ضریب تأثیر ۰/۸۴۷ بر عملکرد سازمانی در اداره ثبت احوال تأثیر دارند.

کلمات کلیدی: منابع انسانی، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، آموزش و تعلیم و تربیت، عملکرد سازمانی، مدیریت دانش، اداره ثبت احوال.

۱- مقدمه

تغییر و تحولات سریع در دنیای امروز، سازمان‌ها را با چالش‌های مختلفی روبرو کرده است. همزمان با روند فزاینده تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که تمام ابعاد و ارکان سازمان‌ها را تحت تاثیر قرار داده و انتظارات جدیدی را پدید آورده است، نقش وظایف مدیران و رهبران نیز به شدت دگرگون شده است. طی دهه‌های اخیر تحولات بنیادی در سازمان‌ها به وجود آمده است و این تحولات موجب پیدایش اصول، روش‌ها و مهارت‌های مدیریتی نوینی شده، سازمان‌های پیشرو به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین از فرصت‌های ایجاد شده در نیل به اهداف سازمان بهره‌برداری می‌نمایند، مدیریت دانش یکی از مهمترین این ابزارهاست.

با ظهور قرن نوزدهم، مدیریت دانش^۱ (KM) را می‌توان به عنوان یک اصل در نظر گرفت که در حوزه دانشگاهی و دنیای تجارت به‌خوبی تشکیل شده است. بر مبنای اصول مدیریت دانش، سازمان‌های سرتاسر دنیا اقدام به توسعه و پیاده‌سازی ابتکارات مدیریت دانش نموده‌اند تا بتوانند سطح کارآمدی پروسه‌های شغلی خود را بهبود داده، بهره‌وری و کیفیت سرویس‌های خود را افزایش داده و راه‌حل‌ها و محصولات جدیدی را برای مشتریان خود پیدا کنند (نگوین و محمد ۲۰۱۱، ۲).

از قرن بیستم به عنوان یک قرن از جامعه صنعتی تعریف شده بود، اواخر قرن بیستم به عنوان یک قرن از جامعه اطلاعاتی و اوایل قرن ۲۱ تبدیل به یک قرن از جامعه دانش محور، که در آن دانش منبع اصلی از تولید و یک فاکتور اساسی برای سازمان است، شده است (لاپینا و دیگران ۲۰۱۴، ۲).

مدیریت دانش در دهه ۹۰ به عنوان یک رشته در محیط دانشگاهی و دنیای کسب و کار توسعه داده شد. بر اساس اصول مدیریت دانش سازمان‌ها در سراسر جهان به منظور بهبود کارایی فرایندهای کسب و کار و افزایش بهره‌برداری و کیفیت خدمات خود و پیدا کردن روش‌ها و محصولات جدید برای مشتریان، طرح‌های مدیریت دانش را توسعه داده و اجرا می‌کنند (نگوین و محمد، ۲۰۱۱). علاوه بر این، در دنیای فناوری، نوآوری معمولاً نتیجه مستقیم اثربخشی مدیریت دانش (داروچ، مک ناگتون^۱، ۲۰۰۲) و همچنین یکی از اهداف شرکت‌های دانش محور در تعقیب مزیت رقابتی است (نوناکا و تاکوچی^۲، ۱۹۹۵).

مدیریت دانش با فناوری اطلاعات ارتباط برقرار می‌کند، زیرا به نظر می‌رسد این دو یک دیگر را هدایت می‌کنند. مقبول شده که پایگاه‌های داده، اینترنت، پلتفرم‌های دانش و شبکه‌ها، بلوک‌های اصلی پشتیبانی از مدیریت دانش هستند. آنها ضبط دانش را برای جستجو و استفاده بسیار ساده تر می‌کنند (والحمدی، ۲۰۱۰). امروزه، دانش به صورت عاملی مهم در رقابت جهانی در نظر گرفته می‌شود. دانش یک سازمان از طریق منابع مختلفی حاصل می‌شود از جمله بازار، محصول، فرایندها و مشتری در مدیریت دانش، دانش شرکت به عنوان عامل اصلی موفقیت قلمداد می‌شود. این یک فرایند تجاری است که سودآوری و مدیریت سرمایه‌های هوشمند را قاعده مند می‌کند و از انواع گسترده فناوری‌ها و ابزاری نظیر ذخیره داده‌ها و تحلیل سیستم‌ها برای این کار استفاده می‌کند. در یک تعریف دیگر، مدیریت دانش یک روال برنامه ریزی شده و ساختاریافته برای خلق و به اشتراک گذاشتن دانش و نیز استفاده و سودآوری از آن است. مدیریت دانش به عنوان یک دارایی سازمانی در تشویق قابلیت‌های شرکت و کارایی بهتر در ارائه محصولات و خدمات نسبت به سود مشتری و استراتژی‌های تجاری، سهم زیادی دارد (پلسیس و بون^۳، ۲۰۰۴).

۱. Knowledge Managment

۲. Nguyen & Mohamed

۳. Lapiņa et al

۱. Darroch & McNaughton

۲. Nonaka & Takeuchi

۳. Du Plessis & Boon

۲- ادبیات نظری تحقیق

مدیریت دانش

اکثر مقالات تحقیقاتی در مورد تعاریف دانش به کار رفته است. دو طبقه نخست دانش به طور گسترده مورد بحث قرار می‌گیرند، یعنی دانش ضمنی (پنهان) و دانش صریح (آشکار). مدیریت دانش در مورد مدیریت هر دو دانش صریح و ضمنی و استفاده از فناوری اطلاعات برای تسهیل فرایندهای شناسایی، کسب، رمزگذاری، ذخیره سازی، بازیابی، به اشتراک گذاری، انتشار، ایجاد و غیره، شناخته شده است. دیدگاه مبتنی بر فرایند، حرکت‌های اساسی را به طور گسترده با فناوری اطلاعات، پشتیبانی می‌کند اما اصولی را که این فرایندها را فعال می‌کنند، نادیده می‌گیرد. یکی از این عوامل اساسی فرهنگ یادگیری است که توسط نویسندگان مانند (اودله و همکاران، ۱۹۹۹) و (داونپورت و همکاران، ۱۹۹۸) با استفاده از شواهد مبتنی بر مورد یا بینش نظری، مورد توجه قرار گرفته است اطلاعات فوق در مورد احتمالات و زمینه‌های مدیریت دانش همراه با مطالعات بسیاری از نویسندگان دیگر مانند (گولد و همکاران، ۲۰۰۱) و (گوپتا و گویندرجان، ۲۰۰۰) و (مک دمرت و اودله، ۲۰۰۱) پنج جنبه کلیدی مدیریت دانش را نمایان ساخت. آنها سیستم دانش، حافظه سازمانی، اشتراک دانش، یک فرهنگ یادگیری و معیار سنجش دانش هستند که در بخش‌های زیر توضیح داده شده است.

فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی شیوه انجام گرفتن امور را در سازمان برای کارکنان مشخص می‌کند، ادراکی یکسان از سازمان است که در همه اعضای سازمان مشاهده می‌شود و بیانگر مشخصات مشترک و ثابتی است که سازمان را از سازمان‌های دیگر متمایز می‌کند، به عبارت دیگر فرهنگ سازمانی، هویت اجتماعی هر سازمان را مشخص می‌کند (رابینز، ۱۹۹۶: ۳).

فرهنگ سازمانی نشان دهنده‌ی شخصیت یک سازمان است، که روز به روز روابط کاری کارکنان خود را هدایت میکند و آنها را در مورد نحوه رفتار و ارتباط درون سازمان و همچنین چگونه سلسله مراتب شرکت هدایت میکند (تسنگ، ۴، ۲۰۱۰). با مرور ادبیات یادآور می‌شود که فرهنگ سازمانی نقش اساسی در ایجاد دانش و مدیریت دانش در سازمان‌ها دارد، زیرا بر روی نحوه‌ی یادگیری اعضا، کسب دانش و به اشتراک گذاری دانش تاثیر می‌گذارد. فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از واکنش‌های آموخته شده که "فرضیه‌های اساسی و باورهای است که توسط اعضای یک سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود، تعریف می‌کند" (رای، ۵، ۲۰۱۱). اعتماد در به اشتراک گذاری دانش یک جنبه اساسی است. تحت سایه اعتماد، پذیرش تغییر و تمایل به انطباق با شرایط و همکاری جدید، به وجود می‌آید.

فناوری اطلاعات

مدیریت دانش با فناوری اطلاعات ارتباط برقرار می‌کند، زیرا به نظر می‌رسد یک دیگر را هدایت می‌کنند. به طور گسترده‌ای پذیرفته شده است که پایگاه‌های داده، اینترنت، پلتفرم‌های دانش و شبکه‌ها، بلوک‌های اصلی پشتیبانی از مدیریت دانش هستند. آنها ضبط دانش را برای جستجو و استفاده بسیار ساده تر می‌کنند (والمحمدی، ۲۰۱۰). دافی، فناوری اطلاعات را به عنوان مدیریت ذخیره سازی و دسترسی اسناد می‌بیند. فناوری اطلاعات معمولاً پایگاه‌های داده، نقاط دسترسی سخت افزاری و نرم افزار، قابلیت اطمینان اطلاعات را حفظ می‌کند. با این حال، هر پروژه مدیریت دانش زمانی می‌تواند شکست بخورد که تکنسین‌های فناوری اطلاعات فقط طرف فنی را مشاهده می‌کند. آنها باید در فرایندهای مدیریت دانش آگاه شوند و آموزش ببینند تا بتوانند فهم بهتری بدست آورند. هنگامی که این کار انجام می‌شود، فناوری اطلاعات نقش مهمی در تلاش‌های مدیریت دانش شرکت‌ها ایفا می‌کند (رای، ۲۰۰۸).

آموزش و پرورش

کارگاه آموزشی و آگاهی رسانی مدیریت دانش ضروری است. آموزش در مورد اهمیت به اشتراک گذاری دانش، در مورد اهمیت مدیریت دانش برای سازمان‌های دانش، کارهای اضافی است که شرکت‌ها باید انجام دهند چرا که KM شامل استفاده از زیرساخت سیستم اطلاعاتی برای ضبط اطلاعات مهم است، آموزش نحوه استفاده از مخزن اطلاعات بسیار حیاتی است (والمحمدی، ۲۰۱۰).

عملکرد سازمانی

تقویت عملکرد سازمانی تمرکز هر مدیر در هر سازمانی است. برای موفقیت در ارتقای عملکرد سازمانی، سازمان باید به ایجاد یک شاخص جامع اندازه گیری که برای مدیران و کارکنان، مسیرهای مشخص و اهداف تعیین شده‌ی شرکت را فراهم می‌آورد اهتمام ورزد (تسنگ و لی، ۲۰۱۴). برای همه سازمانها، مسأله مدیریت سازمان بستگی به توانایی اندازه گیری عملکرد و سپس ارزیابی و گزارش عملکرد آن دارد (کرودر و آراس، ۲۰۰۸). بنابراین، سیستم‌های اندازه گیری عملکرد برای ایجاد منافع و عملکرد شفاف ابتکارات مدیریت دانش ضروری است.

۳- فرضیه های تحقیق

۳-۱ فرضیه اصلی

۱. عوامل کلیدی مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی اداره ثبت احوال تاثیر معناداری دارد.

۳-۲ فرضیه های فرعی:

۱. منابع انسانی بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تاثیر معنا داری دارد.
۲. فرهنگ سازمانی بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تاثیر معنا دار دارد.
۳. فناوری اطلاعات بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تاثیر معنا دار دارد.
۴. آموزش و تعلیم و تربیت بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تاثیر معنا دار دارد.

۴- روش تحقیق

روش تحقیق پژوهش توصیفی است. در این تحقیق می توان جامعه آماری مورد مطالعه را از طریق پیمایش مورد بررسی و آزمون قرار داد. روش جمع آوری داده های این طرح از طریق پرسشنامه محقق ساخته و برای طراحی سوالهای پرسش نامه، از طریق جمع آوری چند پرسشنامه استاندارد و تغییر آنها بر اساس سازمان مورد مطالعه و از ترجمه ی پرسشنامه های مقالات و پایان نامه های خارجی، استفاده از اصول اولیه مدیریت دانش، همچنین متون معتبر علمی استفاده شده است، همچنین از مقایس ۵ تایی لیکرت که یکی از رایج ترین مقیاس های اندازه گیری در تحقیقات است با عنوان های (خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم) پاسخ گویی کارمندان را در مورد متغیرهای تحقیق اندازه گیری گردید و در این تحقیق برای اندازه گیری پایائی از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید. همچنین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه نیز توسط متخصصین و صاحب نظران مورد تایید قرار گرفت همچنین با توجه به اینکه تعداد سوالات پرسشنامه ۳۹ عدد می باشد می بایست بین ۵ تا ۱۵ برابر تعداد پرسشنامه نمونه داشته باشیم، اگر حد وسط که ده برابر می باشد را در نظر بگیریم نمونه باید ۳۹۰ باشد ولی طبق فرمول کوکران جامعه ای با ۱۰۳۰ نفر نمونه ای برابر با ۲۸۰ نفر دارد. همچنین در نرم افزارهای آموس و لیزرل هر متغیر باید حداقل ۳ سوال داشته باشند در صورتی که در پرسشنامه این تحقیق سه متغیر وجود دارد که هر کدام دو سوال دارد و وجود این عوامل باعث گردید از نرم افزار SmartPLS در این پژوهش استفاده گردد.

۵- نتایج تحقیق

۵-۱ توصیف ویژگی های نمونه

با توجه به نتایج جدول مشاهده می شود که اکثریت پاسخ دهندگان (۷۲/۲۷ درصد) را مردان تشکیل می دهند. وضعیت نمونه مورد مطالعه در این تحقیق نشان می دهد که افراد دارای جنسیت مذکر در اداره ثبت احوال، جمعیت بیشتری را به خود اختصاص داده اند.

جدول توزیع فراوانی جنسیت نمونه آماری

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۵۶	۲۷٪/۷۳
	مرد	۱۴۶	۷۳٪/۲۷
	جمع	۲۰۲	۱۰۰٪

وضعیت تحصیلات

با توجه به نتایج جدول ۳-۴، مشاهده می‌شود که اکثریت پاسخ‌دهندگان (۶۲/۸۷ درصد) را افراد دارای مدرک فوق لیسانس تشکیل می‌دهند.

جدول توزیع فراوانی وضعیت تحصیلات نمونه آماری

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
تحصیلات	لیسانس	۴۷	۲۳٪/۲۶
	فوق لیسانس	۱۲۷	۶۳٪/۸۷
	دکتری	۲۸	۱۳٪/۸۷
	جمع	۲۰۲	۱۰۰٪

وضعیت سابقه کار

با توجه به نتایج جدول ۴-۴، مشاهده می‌شود که اکثریت پاسخ‌دهندگان (۲۵/۷۴ درصد) را افراد دارای سابقه کار ۱۰ تا ۱۵ سال و بیشتر از ۲۵ سال تشکیل می‌دهند.

جدول توزیع فراوانی وضعیت سابقه نمونه آماری

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
سابقه کار	کمتر از ۵ سال	۱۰	۴٪/۹۵
	۵ تا ۱۰ سال	۴۴	۲۱٪/۷۸
	۱۰ تا ۱۵ سال	۵۲	۲۵٪/۷۴
	۱۵ تا ۲۰ سال	۳۴	۱۶٪/۸۴
	۲۰ تا ۲۵ سال	۱۰	۴٪/۹۵
	۲۵ سال و بالاتر	۵۲	۲۵٪/۷۴
	جمع	۲۰۲	۱۰۰٪

جدول ضرایب پایایی متغیرهای تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی مرکب
عملکرد سازمانی	۰/۸۴۸	۰/۸۸۲
مدیریت دانش	۰/۹۵۰	۰/۹۵۵
آموزش	۰/۷۶۹	۰/۸۶۷
بکارگیری دانش	۰/۸۲۴	۰/۸۹۵
فرآیندهای داخلی	۰/۷۵۳	۰/۸۵۹
فرهنگ	۰/۸۰۱	۰/۸۶۳
مالی	۰/۹۰۶	۰/۹۵۵
مشتریان	۰/۳۴۲	۰/۷۳۹
مستندسازی و ذخیره دانش	۰/۸۵۹	۰/۸۹۹
رهبری	۰/۸۱۶	۰/۸۹۰
رشد و یادگیری	۰/۶۷۷	۰/۸۵۸
تسهیم دانش	۰/۷۰۰	۰/۸۳۲
تکنولوژی	۰/۷۷۵	۰/۸۷۰
تولید و کسب دانش	۰/۷۷۰	۰/۸۴۳

طبق گفته محققان در صورتی مدل اندازه‌گیری انعکاسی، مدلی همگن خواهد بود که قدر مطلق بار عاملی هر یک از متغیرهای مشاهده‌پذیر متناظر با متغیر پنهان آن مدل دارای حداقل مقدار ۰/۴ باشد و در سطح معناداری مورد نظر نیز معنادار باشد. مطابق با خروجی نرم‌افزار در مدل ضرایب مسیر و بار عاملی مدل اندازه‌گیری، کلیه بارهای عاملی مدل اندازه‌گیری انعکاسی بالاتر ۰/۴ بوده و در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار است.

برای بررسی اعتبار درونی متغیرهای پژوهش، مقادیر بالای ۰/۵ نشان‌دهنده همسانی یا اعتبار درونی مدل اندازه‌گیری انعکاسی می‌باشد. شاخص AVE از خروجی نرم‌افزار Smart-PLS برای متغیرهای پژوهش نشان از روایی همگرایی این متغیرها است که در جدول ۴-۹ قابل مشاهده است.

جدول شاخص روایی همگرا

متغیر	AVE
عملکرد سازمانی	۰/۵۶۱
مدیریت دانش	۰/۵۱۶
آموزش	۰/۶۸۴
بکارگیری دانش	۰/۷۳۹
فرآیندهای داخلی	۰/۶۷۱
فرهنگ	۰/۵۵۸
مالی	۰/۹۱۴
مشتریان	۰/۵۹۳
مستندسازی و ذخیره دانش	۰/۶۴۱
رهبری	۰/۷۳۰
رشد و یادگیری	۰/۷۵۲
تسهیم دانش	۰/۶۲۳
تکنولوژی	۰/۶۹۱
تولید و کسب دانش	۰/۵۲۳

برای سنجش روایی واگرا یا تشخیصی از آزمون بار مقطعی یا بار عرضی استفاده شده که معیاری برای سنجش روایی تشخیصی در سطح متغیرهای مشاهده‌پذیر می‌باشد. طبق این آزمون، چنانچه بار عاملی هر متغیر مشاهده‌پذیر بر روی متغیر پنهان مربوط به خود، بیشتر از بار عاملی همان متغیر مشاهده‌پذیر بر متغیرهای پنهان دیگر باشد، مدل اندازه‌گیری انعکاسی شده دارای روایی تشخیصی در سطح سازه‌هایش است. با استفاده از معیار فورنل و لارکر و در قالب روایی تشخیصی اهمیت مشارکت نشانگرها در توضیح حداقل ۵۰ درصد واریانس سازه برگزیده خود بررسی شد که نتایج نشان می‌دهد ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده (اعداد روی قطر اصلی) بزرگتر از همه همبستگی‌های موجود (اعداد زیر قطر اصلی) است و روایی تشخیصی که یکی از معیارهای سنتی بررسی دقت اندازه‌گیری مدل است تأمین شده است و نشان از دقت بالای اندازه‌گیری نشانگرهای تحقیق در جدایی معنایی بین سازه‌های مدل می‌باشد.

۲-۵ آزمون کیفیت مدل ساختاری

در تحلیل مدل‌های ساختاری به کمک رویکرد حداقل مربعات جزئی، سه معیار اصلی شاخص ضریب تعیین (R^2)، معناداری ضرایب مسیر (β) و شاخص افزونگی یا ارتباط پیش‌بین (Q^2) برای آزمون مدل ساختاری وجود دارد. معیار اساسی ارزیابی متغیرهای پنهان درون‌زا (وابسته) مدل مسیر، ضریب تعیین می‌باشد. این شاخص نشان می‌دهد، چند درصد از تغییرات متغیر درون‌زا توسط متغیر برون‌زا (مستقل) صورت می‌پذیرد. همان طور که از مدل ضرایب مسیر و بار عاملی مدل اندازه‌گیری در شکل ۴-۵ مشخص است مقدار ضریب تعیین متغیرهای درون‌زای انعکاسی مدل به قرار جدول ۴-۱۲ است که مطابق جدول ۴-۷ قابل تفسیر است.

جدول ضرایب تعیین متغیرهای وابسته مدل

متغیر	ضریب تعیین
عملکرد سازمانی	۰/۷۱۷
مدیریت دانش	۰/۹۰۷
بکارگیری دانش	۰/۶۸۱
فرآیندهای داخلی	۰/۷۲۹
مالی	۰/۶۱۸
مشتریان	۰/۶۲۲
مستندسازی و ذخیره دانش	۰/۶۹۵
رشد و یادگیری	۰/۵۴۹
تسهیم دانش	۰/۶۰۷
تولید و کسب دانش	۰/۷۲۳

کیفیت مدل ساختاری توسط شاخص افزونگی (CV Red) نیز محاسبه می‌شود. هدف از محاسبه این شاخص، بررسی توانایی مدل ساختاری در پیش‌بینی کردن به روش چشم‌پوشی است. معروف‌ترین و شناخته‌شده‌ترین معیار اندازه‌گیری این توانایی، شاخص Q2 استون گایسلر است که بر اساس آن، مدل باید نشانگرهای متغیرهای پنهان درون‌زای انعکاسی را پیش‌بینی کند. مقادیر Q2 بالای صفر نشان می‌دهند که مقادیر مشاهده‌شده، خوب بازسازی شده‌اند و مدل توانایی پیش‌بینی دارد. به عبارتی دیگر در صورت مثبت بودن این شاخص می‌توان گفت مدل ساختاری از کیفیت مناسبی برخوردار می‌باشد. طبق نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار، شاخص CV Red برای متغیرهای مکنون درون‌زای انعکاسی مدل مثبت بوده و مقدار آن مطابق جدول ۴-۱۳ است. بنابراین کیفیت مدل ساختاری نیز به اثبات می‌رسد.

جدول شاخص افزونگی (CV Red)

متغیر	CV Red
عملکرد سازمانی	۰/۳۰۲
مدیریت دانش	۰/۳۴۵
بکارگیری دانش	۰/۴۷۰
فرآیندهای داخلی	۰/۴۶۱
مالی	۰/۵۳۸
مشتریان	۰/۳۴۹
مستندسازی و ذخیره دانش	۰/۴۱۳
رشد و یادگیری	۰/۳۸۸
تسهیم دانش	۰/۳۵۱
تولید و کسب دانش	۰/۳۵۳

یکی دیگر از شاخص‌های تأیید روابط در مدل ساختاری، معنادار بودن ضرایب مسیر (t) می‌باشد. معناداری ضرایب مسیر، مکمل بزرگی و جهت علامت ضریب بتای مدل می‌باشد. چنانچه مقدار بدست آمده بیشتر از حداقل آماره (۱/۹۶) در سطح مورد اطمینان (۹۵ درصد) در نظر گرفته شده باشد، آن رابطه یا فرضیه تأیید می‌شود. شکل ۴-۲، ضرایب معناداری (t) مربوط میان هر متغیر را نشان می‌دهد. در جدول ۴-۱۴ نیز نمونه مورد بررسی در این تحقیق در سطح معناداری ۹۵ درصد، دارای ویژگی‌های ارائه شده در آن جدول است.

۳-۵ آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه فرعی اول: منابع انسانی بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معنادار دارد. نتیجه فرضیه: در فرضیه آمده است که منابع انسانی بر مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج فصل قبل، رهبری تأثیر مثبتی بر مدیریت دانش دارد و این فرضیه قبول می‌شود. منابع انسانی نقش بسیار مهمی را در استقرار سیستم‌های مدیریت دانش ایفا می‌کند. حمایت مدیریت ارشد از مدیریت دانش در سازمان و تعهد وی به پیگیری امور مرتبط و عزم راسخ جهت استقرار مدیریت دانش در سازمان از عوامل بسیار مهم در این راستا هستند. مقوله‌های مرتبط با استراتژی، مدیریت استراتژیک، استراتژی دانش، انتصاب مدیران دانش و مدیریت تغییر نیز از این دسته به شمار می‌روند. این یافته نه تنها با تحقیق‌های کلاسیک مدیریت دانش در خصوص تأثیر رهبری بر آن مطابقت دارد، بلکه همسو با تحقیقات حمدی و زکی (۲۰۱۷)، حاساین، (۲۰۱۵)، والمحمدی (۲۰۱۰) و پاولین و ماسون (۲۰۰۲) و قنبرپور (۱۳۹۲) می‌باشد.

فرضیه فرعی دوم: فرهنگ سازمانی بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معنادار دارد. نتیجه فرضیه: در فرضیه آمده است که فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج فصل قبل، نقش مثبت و اثربخش فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش مورد تأیید قرار گرفته و این فرضیه قبول می‌شود. فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از واکنش‌های آموخته شده، فرضیه‌های اساسی و باورهایی است که توسط اعضای یک سازمان به اشتراک گذاشته می‌شود. از اینرو فرهنگ سازمانی نقشی اساسی در ایجاد دانش و مدیریت دانش در سازمان‌ها دارد، زیرا بر نحوه یادگیری اعضا، کسب دانش و به اشتراک‌گذاری دانش تأثیر می‌گذارد. این یافته نه تنها با تحقیق‌های کلاسیک مدیریت دانش در خصوص تأثیر فرهنگ سازمانی بر آن مطابقت دارد، بلکه همسو با تحقیقات سلیمی دلشاد (۱۳۹۶)، خلیل آبادی (۱۳۹۵)، حجازی و همکاران (۱۳۹۵)، حاساین، (۲۰۱۵) می‌باشد.

فرضیه فرعی سوم: فناوری اطلاعات بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معنادار دارد. نتیجه فرضیه: در فرضیه آمده است که فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج فصل قبل، نقش مثبت و اثربخش فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش مورد تأیید قرار گرفته و این فرضیه قبول می‌شود. فناوری اطلاعات و مدیریت دانش نقش حیاتی در افزایش عملکرد سازمان‌ها دارند. کیفیت فناوری اطلاعات و مدیریت دانش بسیار مهم است و می‌تواند باعث موفقیت و یا شکست سازمان شود. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی ذاتاً سازوکارهایی قدرتمند و توانمند در انتقال اطلاعات هستند و این امر باعث می‌گردد که راه‌های به دست آوردن دانش ممکن گردد. وجود پایگاه‌های دانش، گروه افزارها، سیستم‌های پست الکترونیک و سایر ابزارها کمک می‌کنند تا دانش موجود در سازمان به صورت ساختاریافته در کل سازمان انتشار یابند. این یافته نه تنها با تحقیق‌های کلاسیک مدیریت دانش در خصوص تأثیر فناوری اطلاعات بر آن مطابقت دارد، بلکه همسو با تحقیقات حمدی و زکی (۲۰۱۷) و جنکس و زاخاروا، (۲۰۰۵) می‌باشد.

فرضیه فرعی چهارم: آموزش و تربیت بر اثر بخشی مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معنادار دارد. نتیجه فرضیه: در فرضیه آمده است که آموزش بر مدیریت دانش در اداره ثبت احوال تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج فصل قبل، نقش مثبت و اثربخش آموزش بر مدیریت دانش مورد تأیید قرار گرفته و این فرضیه قبول می‌شود. آموزش و آگاهی‌رسانی در مدیریت دانش ضروری است. آموزش در مورد اهمیت به اشتراک‌گذاری دانش یک امر ضروری است برای سازمان‌ها است چرا که مدیریت دانش شامل استفاده از زیرساخت سیستم اطلاعاتی برای ضبط اطلاعات مهم است و آموزش نحوه استفاده از پایگاه‌های اطلاعات بسیار حیاتی است. این یافته نه تنها با تحقیق‌های کلاسیک مدیریت دانش در خصوص تأثیر آموزش بر آن مطابقت دارد، بلکه همسو با تحقیقات حمدی و زکی (۲۰۱۷)، والمحمدی (۲۰۱۰) می‌باشد.

فرضیه اصلی: عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی در اداره ثبت احوال تأثیر معنادار دارد.

نتیجه فرضیه: در فرضیه آمده است که عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش، منابع انسانی و فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمانی در ادراک ثبت احوال تأثیر معناداری دارد. با توجه به نتایج فصل قبل، نقش مثبت و اثربخش این عوامل کلیدی بر عملکرد سازمانی مورد تأیید قرار می‌گیرد و این فرضیه قبول می‌شود.

استقرار مدیریت دانش در بهبود عملکرد سازمانی نقش مؤثری دارد. علاوه بر این دستیابی به موفقیت پیشرو در بازار آن است که یک شرکت قادر به جمع‌آوری تجربه‌های گذشته و تبدیل دانش اکتسابی توسط افراد به دانش سازمانی و همچنین انطباق با محیط از طریق آموزش و توسعه مستمر باشد.

۶- نتیجه‌گیری

برخی از سازمان‌ها، مدیریت دانش را به عنوان راهبرد اصلی برای بهبود مزیت رقابتی سازمان خود به کار می‌گیرند. اگرچه در آغاز مسیر پیاده‌سازی مدیریت دانش، از فناوری اطلاعات به عنوان عنصر اصلی در اجرای آن نام می‌برند؛ اما اکنون شمار قابل توجهی از پژوهشگران و صاحب نظران از فرهنگ به عنوان عامل اثرگذار در اجرا و پیاده‌سازی مدیریت دانش یاد می‌کنند. مدیریت دانش بر جنبه انسانی دانش تأکید زیادی دارد. دانش با مشاهدات خارجی در ذهن انسان خلق می‌شود و فقط یک جو سازمانی درست می‌تواند انسان‌ها را متقاعد کند که آن را به روش‌های گوناگون به اشتراک گذارند. با استفاده از مدیریت دانش، کارکنان دانشی ادراه ثبت احوال فرصت پیدا می‌کنند با یکدیگر و در واحدهای مختلف ارتباط مؤثری برقرار نمایند.

هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در ادراه ثبت احوال بود. صاحب‌نظران اذعان دارند دگرگونی بنیادینی در جوامع صورت گرفته و در این دگرگونی دانش و دانایی، محور و بنیان تغییرات است. دانش و مفاهیم استراتژیک مربوطه به عنوان اجزا و عناصر مهم بقای سازمان و حفظ موقعیت رقابتی و یکی از ابعاد اساسی بهبود و تسهیل پیاده‌سازی آن عواملی است که بر آن تأثیر می‌گذارد. مدیریت دانش پیش نیاز قطعی برای بهره‌وری و انعطاف‌پذیری سازمان‌ها است. از این‌رو، توجه به آن و شناخت چگونگی ارتباط آن با سایر منابع آن که بتواند منجر به بهبود عملکرد سازمان شوند، بسیار ضروری است.

همان طور که از نتایج این تحقیق مشخص است، تمامی فرضیه‌های آن مورد تأیید واقع شده و بر پیشینه پژوهش صحنه می‌گذارد. نتایج نشان داد که از میان عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش، به ترتیب عوامل فرهنگی، فناوری اطلاعات، آموزش و رهبری دارای اهمیت بیشتر بوده و بیشترین رابطه را با مدیریت دانش دارند. با توجه به نتایج تحقیق حاضر و مطالعات انجام شده، بسیاری از سازمان‌ها ناگزیر به تغییرات اساسی در فرهنگ سازمانی خود به منظور حمایت از تحقق مدیریت و تسهیم دانش هستند، زیرا فرهنگ مهمترین عاملی است که مدیریت دانش و سرمایه فکری را تحت تأثیر قرار داده است. هر مدلی برای مدیریت دانش بدون توجه به فرهنگ سازمانی و فرهنگ ملی با شکست مواجه خواهد شد.

مدیریت دانش خود نیز از ابعادی همچون بکارگیری دانش، تسهیم دانش و تولید و کسب دانش تشکیل شده است. مدیریت دانش بیشترین رابطه را با تولید و کسب دانش دارد. در این تحقیق، تسهیم دانش در بین ابعاد مدیریت دانش در ادراه ثبت احوال کمترین امتیاز را بدست آورده است؛ به عبارت دیگر مدیریت دانش یک راه جدید و نوآورانه برای دسترسی به اطلاعات و دانش سازمانی برای توسعه کارکردهای منابع انسانی و در نهایت قابلیت یادگیری سازمانی فراهم می‌کند. دانش باید گردآوری، سازماندهی و به گونه‌ای فراهم شود که توسط اعضای سازمان که از آن نفع می‌برند، قابل دسترسی باشد. البته لازم است در نظر داشته باشیم که هر سازمانی فرهنگ منحصر به خود را دارد؛ بنابراین، راهکارهای در نظر گرفته شده باید متناسب با عوامل خاص همان سازمان باشد.

از طرفی دیگر عملکرد سازمانی خود دارای ابعادی از جمله مالی، مشتریان، فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری است. ترتیب اهمیت این ابعاد در نمونه مورد مطالعه نشان می‌دهد که بعدهای مشتریان و مالی از اهمیت بیشتری برخوردارند و پس از آن بعدهای فرآیندهای داخلی و رشد و یادگیری اهمیت پیدا می‌کنند.

در نهایت نیز مدیریت دانش با تأثیرگذاری مثبت و قابل توجه بر عملکرد سازمانی، سبب بهبود آن شده و به مراتب بر ابعاد عملکرد سازمانی را متأثر از تغییرات خود می‌کند. امروزه دانش مهمترین جز سرمایه‌های سازمان و مدیریت دانش مهمترین وظیفه سازمان‌هایی به شمار می‌رود که می‌خواهند از این سرمایه ارزشمند برای ارتقای عملکرد و تعالی مستمر خود استفاده کنند. مدیریت دانش به اعضای سازمان کمک می‌کند تا بتوانند در زمان مناسب به دانش مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند و از دوباره کاری‌های غیر ضروری و اشتباهات پرهزینه جلوگیری کنند و به سازمان نیز کمک می‌کند برای بهبود مستمر خود به گونه‌ای نظام‌مند و یکپارچه تلاش کند. بنابراین، اقداماتی در جهت اجرای موفق و کامل مدیریت دانش باید انجام شود؛ ابتدا باید این شناخت در بین اعضای سازمان ایجاد شود که مدیریت دانش

می‌تواند نقش بسیار تعیین‌کننده‌ای در ارتقای عملکرد آنان و عملکرد سازمان داشته باشد. بنابراین، باید در جهت اجرای هرچه بهتر آن تلاش نمایند.

منابع

- [۱] حاجیه رجبی، فرجاد و مطیعان نجار، مجید (۱۳۹۷) تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ملاحظه نقش میانجی اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی
- [۲] محمدی، رضا (۱۳۹۶) بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در سازمان‌های پروژه‌محور
- [۳] سلیمی دلشاد، صفی‌اله (۱۳۹۶) بررسی تأثیر مولفه‌های فرهنگی سازمان بر مدیریت دانش مورد مطالعه پژوهشگاه صنعت نفت
- [۴] امیرخانی، امیر حسین و حاجی زاده صفار، محبوبه (۱۳۹۵) بررسی تأثیر زیرساخت‌های مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در کارکنان معاونت آموزشی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، فصلنامه مرکز مطالعات و توسعه آموزش علوم پزشکی مشهد افق توسعه آموزش علوم پزشکی - بهار ۱۳۹۵ - دوره ۷ - شماره اول
- [۵] محمود زاده، سید مجتبی و صداقت، مریم (۱۳۹۲) رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتل داری
- [۶] جوان امانی، وودود و سرخیل، مهدی (۱۳۹۵) بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی در شهرداری تهران
- [۷] رضائی، روح اله و صلاحی مقدم، نفیسه و شعبانعلی فمی، حسین (۱۳۹۳) بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز
- [۸] عسگرانی، مرتضی و اصغری، مرتضی (۱۳۹۶) بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴
- [۹] خلیل آبادی، عباس (۱۳۹۵) تبیین و سنجش عوامل زمینه‌ای برای استقرار مدیریت دانش در مراکز تحقیق و توسعه مورد مطالعه: پژوهشگاه صنعت نفت
- [۱۰] فتحی فرشاد، نثاری طاهره (۱۳۹۵) بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در اداره امور مالیاتی کنفرانس بین‌المللی مهندسی صنایع و مدیریت، تهران، ۴ خرداد
- [۱۱] وظیفه، زهرا؛ توکلی، فرشاد (۱۳۹۴) بررسی رابطه مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان‌های آموزشی - درمانی. فصلنامه بیمارستان، سال چهاردهم، شماره ۳ (۵۳): ۱۳۹-۱۴۶
- [۱۲] زارعی متین، حسن (۱۳۹۳) مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته، انتشارات آگاه، ویرایش سوم
- [۱۳] مهدیه، امید؛ سلیمی، قاسم؛ رستمی، یارحسین (۱۳۹۳) بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و فرایند مدیریت دانش (مورد مطالعه: مدیریت اکتشاف شرکت ملی نفت ایران) فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال هفتم، شماره ۲۵: ۱۷۵-۲۰۱
- [۱۴] فتح الهی، بیفشه. افشار زنجانی، ابراهیم (۱۳۸۸). مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش‌ها
- [۱۵] خداپرست مشهدی، مهدی (۱۳۸۷) سنجش رضایتمندی بخش خصوصی از مدیریت اقتصادی دولت. دو فصلنامه دانش و توسعه. ۱۵ (۲۲)
- [۱۶] افزاره، عباس، (۱۳۸۶)، مدیریت دانش: مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی، تهران: انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر، چاپ دوم
- [۱۷] تقوی، مصطفی، شفیع زاده، حمید (۱۳۸۸)، اصول و مبانی مدیریت دانش، فصل نامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، شماره ۱۸، ص ۵۰.
- [۱۸] رادینگ، آلن (۱۳۸۳)، "مدیریت دانش"، ترجمه محمدحسین لطیفی، چاپ اول، تهران، انتشارات سمت
- [۱۹] طبرسا، غلامعلی، اورمزدی، نوشین (۱۳۸۷)، تبیین و سنجش عوامل زمینه‌ای برای استقرار مدیریت دانش: مطالعه موردی شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ایران - منطقه تهران، شماره ۲۶، صص ۳۹-۷۰.
- [۲۰] مشبکی، اصغر و زارعی، عظیم (۱۳۸۲)، مدیریت دانش با محوریت نوآوری، فصلنامه مدیریت توسعه، شماره ۱۶.

[۲۱] مهرعلیزاده یداله، عبدی محمدرضا (۱۳۸۸)، نظام مدیریت دانش تجربه سازمان امور مالیاتی کشور، انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز، چاپ اول.

[22]Zaky, A. H. M., & Soliman, M. M. (2017). The effect of knowledge management critical success factors on knowledge management effectiveness and performance: An empirical research in Egyptian banking sector. *The Business & Management Review*, 9(2), 201:211.

[23]Ha, S. T., Lo, M. C., and Wang, Y. C. (2015). Relationship between knowledge management and organizational performance: A Test on SMEs in Malaysia, *ProcediaSocial and Behavioural Science*, 224. pp.184-189.

[24]Zaied, A. H., Hussein, G. S., and Hussein, M. M. (2012). The Role of Knowledge Management in Enhancing Organizational Performance, *Information Engineering and Electronic Business*, 5, pp. 27-35

[25]Paulen, D. & Mason, D. (2002) Newzealand knowledge management : Bariers and Drivers of knowledge management vptak . *journal of knowledge management* , vol 8, no.5.

[26]Lomax, R. G., & Schumacker, R. E. (2004). A beginner's guide to structural equation modeling. psychology press.

[27]Chen, Yu-Shan; Lin, M. J.; Chang, C. H. (2006). The influence of intellectual capital on new product development performance – The Manufacturing Companies of Taiwan as an Example. *Total quality management & business excellence*, Vol. 17, No. 10, PP: 1323-1339

[28]Rogers, E. M., & Bhowmik, D. K. (1970). Homophily-heterophily: Relational concepts for communication research. *Public opinion quarterly*, 34(4), 523-538

[29]Lin, Yu. Cheng. (2014). Construction 3D BIM-based knowledge management system: a case study. *Journal of Civil Engineering and Management*, 20(2), 186-200.

[30]Marsh G. & Jones, R. (2002). The path to collaboration: A study of knowledge management in Australian Defence organization

[31]Findıklı, M.A; Ugur Yozgat, U; Rofcaninc, Y. (2015). Examining Organizational Innovation and Knowledge Management Capacity The Central Role of Strategic Human Resources Practices (SHRPs). *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 181, 377 – 387

[32]Gandhi, s. (2004), "knowledge management & reference services", the journal of academic librarianship, vol.30, No.5, p:45

[33]Hicks, R. C., Dattero, R., & Galup, S. D. (2007). A metaphor for knowledge management: explicit islands in a tacit sea. *Journal of Knowledge Management*, 11(1), 5-16

[34]Jennex, M.E., Zakharova, I. (2005). Knowledge Management Critical Success Factors available at: www.management.com.au/strategy/str110.html

[35]Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of management information systems*, 20(1), 179-228.

[36]Pramoul Nurach, Thawesaengskulthai, Damrong, Chandrachai, Achara. (2012) Factors That Improve the Quality of Information Technology and Knowledge Management System for SME(s) in Thailand, *China-USA Business Review*, March 2012, Vol. 11, No. 3, 359-367

[37]Rowley, J. (2000). Is higher education ready for knowledge management. *The international Journal of Educational management Bradford*, 14(1), 325.