

## بررسی نقش مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با اثر واسطه‌ای عملیات منابع انسانی استراتژیک (مطالعه موردي: شعب بانک ملي استان اردبیل)

### رسول وظیفه

گروه مدیریت بازرگانی، واحد پارس آباد مغان، دانشگاه آزاد اسلامی، پارس آباد مغان، ایران

نویسنده مسئول:

رسول وظیفه

### چکیده

هدف این تحقیق بررسی نقش مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با اثر واسطه‌ای عملیات منابع انسانی استراتژیک در شعب بانک ملي استان اردبیل است. چارچوب نظری تحقیق حاضر، متغیر مستقل فرایند مدیریت دانش بر اساس مدل فونگ و چوی بوده و متغیر وابسته در این تحقیق عملکرد سازمان بر اساس مدل (محقر و همکاران) و متغیر واسطه‌ای منابع انسانی استراتژیک بر اساس مدل چن هوانگ سنجیده خواهد شد. جامعه آماری پژوهش حاضر کارکنان بانک ملي استان اردبیل که بر اساس استعلام از سازمان مربوطه ۷۲۵ نفر است و نمونه آماری جهت سنجش گویه‌های تحقیق بر اساس تعداد گویه‌های تحقیق جهت استفاده در مدل معادلات ساختاری برابر با ۴۱۰ نفر برآورد گردیده است. به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق از پرسشنامه پرسشنامه منابع انسانی استراتژیک با ۵ بعد و با ۳۸ گویه و جهت سنجش عملکرد سازمان با ۲۹ سؤال و پرسشنامه پرسشنامه منابع انسانی استراتژیک با ۵ بعد و ۱۵ گویه استفاده شده است. فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزارهای SMART PLS و SPSS و با روش مدلسازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه مثبتی بین مدیریت دانش و عملکرد سازمان و همچنین بین مدیریت دانش و منابع انسانی استراتژیک و بین منابع انسانی استراتژیک و عملکرد سازمان رابطه معنی‌داری وجود دارد. همچنین در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه متغیر میانجی منابع انسانی استراتژیک در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی معنی‌دار می‌باشد.

**کلمات کلیدی:** مدیریت دانش، عملکرد سازمان، منابع انسانی استراتژیک.



واسطه‌گر (منابع انسانی استراتژیک) را بررسی می‌کند، تحقیقات قبلی بیشتر تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان را مد نظر قرار داده‌اند و هیچگونه تحقیقی مبنی بر در نظر گرفتن نقش واسطه‌ای منابع انسانی استراتژیک به انجام نرسیده است.

### هدف اصلی

هدف اصلی تحقیق حاضر تعیین اثر واسطه‌ای عملیات منابع انسانی استراتژیک بر مدیریت دانش و عملکرد سازمان بصورت مورد مطالعه در بانک ملی استان اردبیل بوده و در راستای آن هدف، اهداف زیر دنبال می‌شود:

### اهداف فرعی

تعیین تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد شعب بانک ملی استان اردبیل.

تعیین تأثیر مدیریت دانش بر منابع انسانی استراتژیک شعب بانک ملی استان اردبیل.

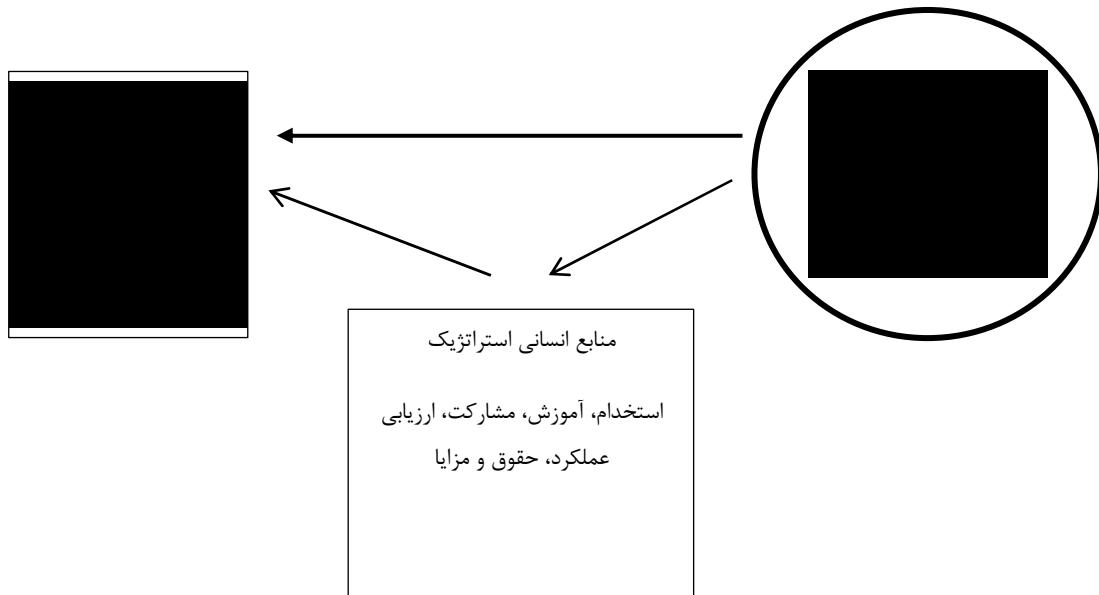
تعیین تأثیر منابع انسانی استراتژیک بر عملکرد شعب بانک ملی استان اردبیل.

تعیین نقش واسطه‌ای منابع انسانی استراتژیک در ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد شعب بانک ملی استان اردبیل.

### چارچوب نظری تحقیق

در این تحقیق با توجه به مطالعات انجام شده فرایند مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل شامل ۵ بعد می‌باشد؛ اکتساب دانش، ایجاد دانش، ذخیره کردن دانش، توزیع دانش و نگهداری از دانش می‌باشد (فونگ و چوی<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۹، ۱۱۰). که مبنای متغیر مستقل مدل تحقیق این پایان‌نامه قرار خواهد گرفت. در این تحقیق (عملکرد سازمان) بر اساس مدل (محقر و دیگران، ۷، ۱۳۸۹) با چهار بعد (رضایت کارکنان، رضایت مشتریان، اثربخشی سازمانی و نتایج مالی و بازار) سنجیده خواهد شد. همچنین منابع انسانی استراتژیک بر اساس مدل چن هوانگ<sup>۹</sup> (۲۰۰۹) با ابعاد: نیروی انسانی انتخابی، آموزش فشرده، مشارکت فعال، ارزیابی جامع عملکرد و حقوق و مزايا مبتنی بر عملکرد- خواهد بود.

### مدل مفهومی تحقیق



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

<sup>۱۷</sup> Patrick S.W.Fong, Sonia K.Y.choi























[۸] نوناکا، ایکوچیر و دهیرو تاکاتاکوچی؛ (۱۳۸۵) شرکتهای دانش آفرین: چگونه شرکتهای دانش آفرین نوآوری را محقق میسازند؟، ترجمه علی عطارفر، جبار اسلامی، آناهیتا کاوه و سعید آنالوی. قم:سماء قلم.

- [9] Afiouni, F. (2007). Human resource management and knowledge management: Aroad map toward improving organizational performance. *Journal of AmericanAcademy of Business*, 11(2), 124–130.
- [10] Aragón-Sánchez, A., Barba-Aragón, I., & Sanz-Valle, R. (2003). Effects of training onbusiness results. *International Journal of Human Resource Management*, 14(6),956–980.
- [11] Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal ofManagement*, 17(1), 99–120.
- [12] Chen, C. J., & Huang, J. W. (2009). Strategic human resource practices and innovationperformance – The mediating role of knowledge management capacity. *Journalof Business Research*, 62, 104–114.
- [13] Chen,M.H &Chang,Y.Ch&Hung,Sh.Ch.(2008).Social capital and creativity in R&D project team. *R&D Management*,1(38),21-34.
- [14] Huang jih-jeng. The evolutionary perspective of knowledge creation- a mathematical representation, knowledge-based system, 22, (2009), pp.430-438
- [15] Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Jiang, K. (2014). An aspirational framework for strategichuman resource management. *Academy of Management Annals*, 8.
- [16] .Jiang, K., Takeuchi, R., & Lepak, D. P. (2013). Where do we go from here? New per-spectives on the black box in strategic human resource management research.*Journal of Management Studies*, 50(8), 1448–1480.
- [17] Liao, Y.-S. (2011). The effect of human resource management control systems on therelationship between knowledge management strategy and firm performance.*International Journal of Manpower*, 32(5/6), 494–511.López-Nicolás, C., & Mero˜no-Cerdán, A. (2011). Strategic knowledge management,innovation and performance. *International Journal of Information Management*,31, 502–509.
- [18] Nonaka ikujiro. A dynamic theory of organization knowledge creation. *Organization science*, 5 (1),(1994), pp.14-37.
- [19] Nonaka, I. and Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-creating Company: How Japanese CompaniesCreate the Dynamics of Innovation*, Oxford University Press, New York, NY.
- [20] Sanchez-Marin, G., & Baixauli-Soler, J. S. (2015). TMT pay dispersion and firm perfor-mance: The moderating role of organizational governance effectiveness. *Journal of Management & Organization*, 21(4), 436–459.
- [21] Shih, H. A., & Chiang, Y. H. (2005). Strategy alignment between HRM, KM, and cor-porate development. *International Journal of Manpower*, 26(6), 582–603.
- [22] Yang, J. (2010). The knowledge management strategy and its effect on firm per-formance: A contingency analysis. *International Journal of Production Economics*,125, 215–223.