

بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در سازمان‌های پروژه محور

رضا محمدی

کارشناس ارشد مدیریت اجرایی (EMBA)، کارشناس برنامه ریزی و اطلاعات مدیریت شرکت پتروشیمی لرستان

Rsmohamadi@yahoo.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت‌ها و سازمان‌های پروژه محور است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی مدیران و کارکنان شرکت مهندسی آبادگران است که با توجه به حجم کم جامعه تمامی ۱۰۸ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که روایی آن با استفاده از روایی صوری و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ (برای پرسشنامه مدیریت دانش برابر با ۰/۸۰۸ و پرسشنامه عملکرد سازمانی برابر با ۰/۷۸۴) مورد تأیید قرار گرفته است. روش پژوهش توصیفی و از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است و به صورت میدانی اجرا شده است. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه مدیریت دانش نقش بسزایی در بهبود عملکرد سازمانی سازمان‌ها دارد، مدیران شرکت باید به دنبال ایجاد محیطی صمیمی و قابل اعتماد همراه با ارتباطات مفید و سودمند در سازمان باشند تا بتوانند شرایط توسعه و تسهیم دانش را فراهم آورند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، سازمان‌های پروژه محور، معادلات ساختاری

۱- مقدمه

مدیریت دانش مفهومی پیچیده و گسترده است و به همین دلیل صاحب نظران مختلف از زوایای گوناگون به آن نگریسته‌اند. مدیریت دانش، مدیریت سیستماتیک دانش سازمانی که شامل فرآیند خلق، انباشت، سازمان‌دهی، ذخیره، پخش و بهره برداری از دانش برای ایجاد ارزش در کسب و کار و بهبود مزایای رقابتی است (چانگ و چوی، ۲۰۰۵: ۳۵۸). تاریخ نشان می‌دهد که منبع، طبیعت و کیفیت دانش از زمان‌های باستان و دوران سقراط، افلاطون و ارسطو مورد توجه بوده است (سینگ و همکاران، ۲۰۰۶). واتسون در کتاب خود به سه مرحله مشخص در تمدن بشری و چهارمین مرحله‌ای که اخیراً مطرح شده است، اشاره می‌کند که عبارتند از عصر کشاورزی، عصر صنعت و عصر اطلاعات و در اواخر قرن بیست و یکم شاهر توسعه جوامع بر مبنای ایده‌ها و خلاقیت می‌باشیم. در همین راستا عصر جدید را عصر دانایی می‌دانند (واتسون، ۲۰۰۴: ۳۲).

موثرترین و تاثیرگذارترین سرمایه هر سازمان، منابع انسانی آن سازمان است، ارتقای منابع مالی و منابع فیزیکی ناشی از گسترش منابع انسانی است. حتی تشکیل و گسترش شرکت‌های جدید و دانش بنیان حاکی از این روند است؛ ارتقا و بهسازی منابع انسانی در پی خود افزایش بهره‌وری سازمان را در پی خواهد داشت (محمدزاده، ۱۳۹۵: ۱). به طور آشکاری می‌توان گفت که در سازمان‌های امروزی دانش مهمترین عامل تولید نسبت به سرمایه، زمین و نیروی کار است (شر و لی، ۲۰۰۴).

۹۳۳). امروزه، برخورداری از اطلاعات و دانش روزآمد به موقعیتی استوار برای ادامه حیات فردی، اجتماعی و سازمانی تبدیل شده است تا حدی که دانش، تبادل و بکارگیری دانش، جزء اساسی از سرمایه سازمان‌ها تلقی می‌شود (داونپورت و همکاران، ۲۰۰۰: ۱۷).

تانریوردی و ونکاترامان (۲۰۰۵) و همچنین چانگ و چوانگ (۲۰۰۹) اعتقاد دارند که دانش مهم‌ترین منبع اقتصادی، و شاید بتوان حتی آن را تنها منبعی در نظر گرفت که موجب ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌شود. مدیریت دانش منافع قابل توجهی را برای سازمان‌ها به واسطه خلق سودآوری، نتایج و پیامدهای استراتژیک، رقابت پذیری و افزایش قابلیت‌های مدیریتی ایجاد می‌کند (چوآ، ۲۰۰۹: ۳۲ و جنون و همکاران، ۲۰۱۱: ۲۵۵). مدیریت سازمان‌ها باید با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیمات معقول‌تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. از این رو مدیریت دانش مقوله‌ای مهم‌تر از خود دانش محسوب می‌شود و سازمان‌ها در پی استقرار آن می‌باشند تا چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی، تبیین و روشن نماید (پروبیست و همکاران، ۲۰۰۲).

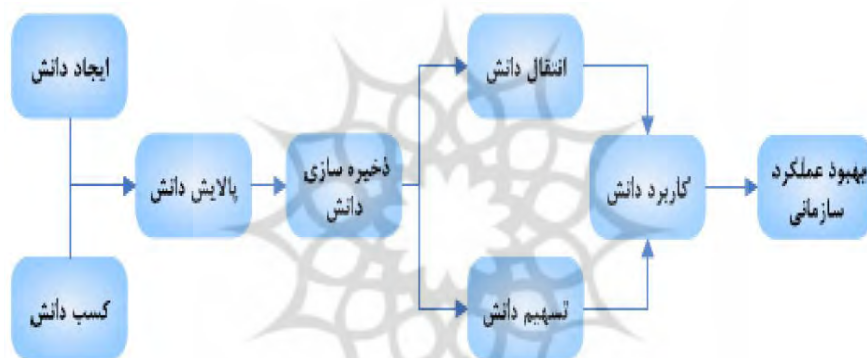
یکی از اهداف اصلی هر سازمان، دستیابی به عملکرد است. برای رسیدن به این هدف، راهی جز توسل به نوعی دیدگاه سیستمی، بومی و کاربردی وجود ندارد. موفقیت‌های چشمگیر دهه اخیر سازمان‌هایی با حداقل امکانات از یک طرف و شکست سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی، از طرف دیگر، بیانگر نقش قابل توجه عوامل غیرمادی در موفقیت آنها بوده است که در این میان، دانش و مدیریت دانش به عنوان عامل موثر در عملکرد سازمانی تلقی می‌شود. از آنجا که پیش نیاز پیاده سازی هر مفهومی در سازمان، پایش و ارزیابی مولفه‌های آن مفهوم در سازمان است. لذا با توجه به اهمیت تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی، هدف کلی این مطالعه بررسی ارتباط میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت آبادگران (یکی از سازمان‌های پروژه محور) استان لرستان می‌باشد. بر اساس هدف کلی اشاره شده، اهداف اختصاصی این پژوهش شامل تعیین مدل‌های اندازه‌گیری مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت آبادگران از طریق تحلیل عاملی تاییدی؛ و تعیین شدت/میزان رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت آبادگران از طریق برآورد مدل ساختاری است. فرضیه اصلی پژوهش: بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

۲- مدیریت دانش

طی دو دهه اخیر افزایش حجم اطلاعات در سازمان‌ها و لزوم استفاده موثر از آنها در تصمیم‌های سازمانی، باعث ظهور پدیده‌ای به نام مدیریت دانش شده است. چهار عامل عمده را در ظهور مدیریت دانش موثر دانسته‌اند: (۱) گذر از عصر سلطه سرمایه‌های مادی به سلطه سرمایه‌های فکری، (۲) افزایش خارق العاده در حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات، (۳) تغییر هرم سنی جمعیت و خطر از دست دادن دانش سازمانی به واسطه بازنشستگی کارکنان، (۴) تخصصی‌تر شدن فعالیت‌ها. فعالیت‌های مدیریت دانش ابتدا در بخش‌های سیستم‌های اطلاعاتی سازمان‌ها متمرکز بود، اما با مد نظر قرار گرفتن مهارت و خیرگی کارکنان، توجه به سوی واحدهایی دیگر معطوف شد (پیری و آصف زاده، ۱۳۸۵: ۱۲۴). مدیریت دانش، شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌باشد، که پس از آن در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر به کار گرفته شود (رادپینگ، ۱۳۸۶: ۳۲). شاید اساسی‌ترین مسیر تکامل کسب و کار در طی دهه‌ی گذشته، طلوع اقتصاد جدید باشد. طبیعت پرشتاب و پویای بازارهای جدید در میان بسیاری از شرکت‌ها، مشوقی جهت رقابت خلق کرده، تا به وسیله یکپارچه ساختن و رونق دادن منابع دانشی خود آن‌ها را به مثابه ابزاری برای خلق ارزش پایدار به کار گیرند (گلد و همکاران، ۲۰۰۱: ۱۸۵).

بهات (۲۰۰۱)، چرخه مدیریت دانش را شامل فعالیت‌های کسب، ثبت، انتقال، خلق و کاربرد دانش در سازمان می‌داند. کسب دانش شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور کسب دانش جدید از خارج سازمان صورت می‌گیرد. فعالیت‌هایی

مانند میزان مشارکت اعضا در انجمن‌های علمی و میزان شرکت در دوره‌های آموزشی، همکاری سازمان با دانشگاه‌ها و سایر مراکز علمی، خریداری دانش جدید برای سازمان نشان دهنده میزان تلاش برای کسب دانش جدید و ورود آن به سازمان می‌باشد. ثبت و مستندسازی دانش شامل مجموعه فعالیت‌هایی است که به منظور ثبت دانش موجود در سازمان صورت می‌گیرد. فعالیت‌هایی مانند استفاده از پایگاه‌های داده برای ثبت دانش سازمانی، مستندسازی تجارب موفق و ناموفق از جمله فعالیت‌های ثبت دانش در سازمان می‌باشند. انتقال دانش شامل مجموعه فعالیت‌هایی که به منظور انتقال دانش سازمان میان اعضا صورت می‌گیرد. فعالیت‌هایی مانند جلسه‌های بحث و تبادل نظر برای ارائه تجارب و شیوه‌های کاری، تمایل و مشارکت اعضا به همکاری و کمک به همکاری برای بهبود روش‌های کاری، استفاده از پایگاه‌های داده و در اختیار گذاشتن دانش سازمان برای تمام اعضا نشان دهنده میزان تلاش سازمان برای انتقال دانش سازمانی می‌باشد. خلق دانش شامل مجموعه فعالیت‌هایی که از طریق آن دانش جدید در سازمان خلق و تولید می‌شود. فعالیت‌هایی مانند پاداش‌دهی و تشویق نوآوری‌ها و ایده‌های جدید کارکنان، بحث آشکار در مورد تجارب و شکست‌های سازمان، تشکیل گروه‌های یادگیری در سازمان، همگی از جمله فعالیت‌هایی است که خلق دانش جدید را در سازمان تسهیل می‌کند. کاربرد دانش شامل فعالیت‌هایی است که نشان می‌دهد سازمان دانش خویش را بکار گرفته است. از جمله، بکارگیری ایده‌های جدید کارکنان در فرآیندهای سازمانی و یا توجه به فروش دانش سازمانی از جمله فعالیت‌های کاربرد دانش در سازمان می‌باشد (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۴۴-۴۳).



شکل ۱: چرخه مدیریت دانش (عطوفی نجف آبادی و بنی هاشمی، ۱۳۹۲: ۵۸)

از اواخر دهه ۹۰، مدیریت دانش، به عنوان روش نوین مدیریتی، بحث داغ متون مدیریت و دیگر حوزه‌های وابسته شد. این روش، در واقع تامل دیگر روش‌های مدیریتی است، نه چیزی که ناگهان کشف شده باشد و بتواند طی شش ماه در سازمانی پیاده شود. سازمان‌های موفق، دریافته‌اند که دانش، مهم‌ترین دارایی آنهاست و برخی از اصول اساسی مدیریت دانش، در کارکنان سازمان وجود دارد، آن‌ها به مدیریت دانش، به عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت سازمان می‌نگرند (استیفایی، ۱۳۹۳: ۳۱).

۲-۱- مدیریت دانش در سازمان‌های پروژه محور

سازمان‌های پروژه محور از جمله شرکت‌های پیمانکاری همواره متاثر از پروژه‌هایشان مدیریت می‌شوند و حیاتی‌شان وابسته به آنهاست. از آنجا که موقتی بودن یکی از شاخصه‌های اصلی یک پروژه به شمار می‌رود، سازمان پروژه نیز سازمانی موقتی به شمار می‌رود و لذا سازمان مادر پروژه‌ها (سازمان پروژه محور)، نیاز غیرقابل انکاری به حفظ سرمایه‌های دانشی حاصل از اجرای پروژه‌ها دارد به علاوه اینکه فرهنگ تغییرات و نقل و انتقالات در این دسته سازمان‌ها بیشتر به چشم می‌خورد. راهنمای دانش مدیریت پروژه (PMBOK) به عنوان معتبرترین استاندارد مدیریت پروژه نیز توجه خاصی به حفظ سرمایه‌های دانشی از طریق ثبت دروس آموخته پروژه دارد و در بسیاری فرآیندهای مدیریت پروژه‌ای ذکر شده در این استاندارد، دروس آموخته

به عنوان یکی از خروجی‌های فرآیند ذکر شده است که به نوبه خود نشانگر اهمیتی است که حفظ سرمایه‌های دانشی دارند (مسعودی‌فر، ۱۳۸۸: ۳).

دانش تولید شده از یک پروژه می‌تواند در دو گروه گنجانده شود: بهترین شیوه‌های فراگرفته شده در مورد چگونگی انجام وظایف به کارآمدترین شکل ممکن و آموخته‌های منفی که از شیوه‌های زیان‌آور و کاهش دهنده‌ی سرعت پیشرفت پروژه، به دست آمده‌اند. توانایی مدیریت دانش تولید شده از پروژه‌ها (که کسب دانش پروژه‌ای و انتقال متعاقب آن را در بر می‌گیرد)، نه تنها می‌تواند به جلوگیری از ((انجام کارهای تکراری)) و تکرار خطاهای مشابه کمک کند، بلکه به عنوان مبنایی برای خلاقیت و بهبود کلی نیز به کار گرفته می‌شود. دانش و مخصوصاً آموخته‌ها، در عمل، هم از آموخته‌های مثبت و هم از اشتباهاتی که برای سازمان هزینه‌بر بوده‌اند، به دست می‌آید. با این وجود شواهد اخیر نشان می‌دهد که توانایی فراگیری دانش از خلال پروژه‌ها امری حیاتی است، اما دستیابی به آن دشوار است. در یک پروژه هر شخصی تنها قسمتی از کل داستان پروژه را می‌داند. دانش خلق شده در یک پروژه در حافظه همه اعضای تیم پروژه پراکنده است، اما هیچ یک مجموعه کاملی از دانش خلق شده را حفظ و نگهداری نمی‌کند. با هدایت بازنگری‌های پس‌پروژه‌ای، پس از تکمیل یک پروژه، به کسب دانش به دست آمده یا آموخته‌ها بپردازند. با این وجود، موفقیت بازنگری‌های پس‌پروژه‌ای اغلب به دلیل فقدان زمان کافی برای هدایت آنها، تضعیف می‌شود، زیرا بعضی از اعضای تیم ممکن است به بخش‌های دیگر انتقال یابند و در پروژه‌های جدید درگیر شوند. انتصاب مجدد افراد یا حتی کل تیم پروژه، از پروژه‌ای به پروژه دیگری، در راستای انتقال دانش به دست آمده صورت می‌گیرد. این امر زمانی که نرخ گردش نیروی انسانی بالا باشد، سازمان را آسیب پذیر خواهد ساخت. اعضای تیم پروژه تمایل کمتری به تسهیم دانش دارند و این امر می‌تواند از حساسیت‌های تجاری، محدودیت‌های شرکت در رابطه با تسهیم اطلاعات و دانش و نیز این واقعیت که سازمان‌های همکار در یک پروژه ممکن است در موارد دیگر عملاً رقیب یکدیگر باشند، ناشی شود (برزین پور و سباعی، ۱۳۹۴: ۶۹).

۳- عملکرد سازمانی

عملکرد سازمان عبارت است از: دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن و انجام مسئولیت‌هایی که بر عهده افراد گذاشته شده است. مدیریت عملکرد، در برگیرنده سه کنش عمده است: (۱) برنامه ریزی عملکرد؛ یعنی تعیین اهداف و دستورالعمل‌ها برای پیروان، در ابتدای دوره برنامه ریزی و تدوین طرح‌هایی برای رسیدن به این اهداف؛ (۲) آموزش؛ یعنی بازخورد روز به روز و فعالیت‌های پیشرفتی برای تقویت نقشه‌های عملکرد؛ (۳) تجدید نظر در عملکرد؛ یعنی ارزیابی کلی از عملکرد برای دوره خاص برنامه‌ریزی (نمامیان و فیض‌الهی، ۱۳۹۴: ۱۶۵).

همواره در اکثر سازمان‌های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده‌ای هم از دریافتی‌های غیرملموس، هم چون افزایش دانش سازمانی و هم دریافتی‌های عینی و ملموس، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. مدل‌های گوناگونی تلاش کرده‌اند عملکرد سازمانی را معرفی و ارزیابی کنند. بررسی این الگوها نشان از آن دارد که اولاً تغییرات عملکرد سازمانی باید اندازه‌گیری و سنجش شود. ثانیاً تغییرات عملکرد سازمانی باید در تمامی سطوح سازمان مورد توجه باشد و اهداف فردی، گروهی در سازمان باید در راستای اهداف سازمانی قرار گیرد. ثالثاً در اندازه‌گیری سطح عملکرد سازمان باید از ابزارهایی که ابعاد گوناگون عملکرد سازمان را مورد توجه قرار می‌دهند استفاده کرد. برای سنجش عملکرد سازمانی در عین توجه به نتایج مشهود اقتصادی چون نرخ بازگشت سرمایه و افزایش حاشیه سود و از این دست ابزارها باید سطح خلاقیت و نوآوری و نیز افزایش سطح دانش سازمانی را نیز سنجش کرد (علامه و مقدمی، ۱۳۸۹: ۸۶-۸۵).

ارزیابی عملکرد به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغل و استقرار برنامه بهبود آن تعریف شده است (بایرزو و رو، ۲۰۰۸: ۳۴۵). الگوهای زیادی برای ارزیابی عملکرد سازمان‌ها وجود دارد که از جمله می‌توان

به الگوی مدل هرم عملکرد، فرآیند تحلیل سلسله مراتبی، مدل تعالی سازمانی، مدل کسب و کار و ... اشاره نمود. یکی از معروف‌ترین الگوها مدل اچیو^۱ است که شامل هفت شاخص: توانایی، وضوح، حمایت، ارزیابی، اعتبار، انگیزه و محیط می‌باشد. این مدل را هرسی و گلداسمیت برای ارزیابی مدیریت عملکرد اثربخش سازمانی ارائه کرده‌اند و برای تحلیل مطابقت یا عدم تطابق نتایج عملکرد با معیارهای تعیین شده در روند برنامه ریزی عملکرد استفاده می‌گردد و به مدیران سازمان در جمع‌آوری داده‌های مربوط به عملکرد کمک می‌کند تا از آنها در آموزش آینده کارکنان، انتقال و تصمیم‌گیریهای مربوط به کارکنان استفاده کنند. این مدل تحلیل روشن از عملکرد سازمان در اختیار مدیر قرار می‌دهد و تحلیل عملکرد با این مدل توسط مدیر سازمان، احتمال انتخاب اهداف چالشی و واقع‌گرایانه از سوی مدیران سازمان را افزایش می‌دهد (ستاری و نامور، ۱۳۹۱: ۵۶).

۴- مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

دانایی مهم‌ترین سرمایه هر سازمان است و سازمانی که از این موهبت برخوردار باشد با چالش‌های موجود بهتر برخورد می‌کند و در عرصه رقابت موفق‌تر عمل می‌نماید. عصر حاضر، عصر تحولات و تغییرات شگرف در فناوری‌هاست. عصری که ساختار فکری آن آکنده از عمق بخشیدن به اطلاعات و توجه به مشارکت نیروی انسانی خلاق و دانش‌گرا به جای نیروی انسانی عملکردی است. از این رو، مدیریت هوشیار بر آن است تا هرچه پیش‌تر و بهتر در جهت استفاده از ابزاری به نام دانش برای رویارویی و مقابله با عوامل عدم اطمینان، حفظ موقعیت و ایجاد خلاقیت و نوآوری جهت گسترش عرصه رقابتی خود برآید، این امر مستلزم این است که سازمان با ارج نهادن به مدیریت دانش، آن را به عنوان یک نیاز استراتژیک و ضروری جهت پیشگامی در عرصه رقابت پذیری، در زمره برنامه‌های اولویت‌دار خود قرار دهد. مدیریت دانش آزاری سودمند برای سازمان‌هاست تا سرمایه خود را توسعه دهند، نوآوری را تشویق کنند و عملکرد مطلوب را به حداکثر برسانند. مدیریت دانش موتور جدیدی است که می‌تواند شکاف‌ها و فاصله‌ها را کم کند. مدیریت دانش به عنوان ابزار کلیدی مدیریت قرن جدید در سازمان‌ها به عنوان فراهم‌کننده زمینه بازخوانی، ایجاد، پرورش، تسهیم و تبادل، ارتقای سازماندهی، نگهداری و انتشار دانش در سطح سازمان به ویژه در سطح بخش‌ها خواهد توانست سبب شکل‌گیری رویکرد جدید شیوه‌های آموزش، استفاده موثر از دانش موجود، آمادگی برای دریافت و استفاده از اطلاعات و دانش نوین در جهت توسعه دانش و فناوری هزاره سوم با توان مقابله با تغییرات سریع دنیای اطراف شود (جعفری مقدم، ۱۳۸۵: ۱۲).

با توجه به اهمیت دانش در سازمان‌های امروزی، بسیاری از سازمان‌ها، مدیریت دانش را به منظور بهبود عملکرد خود به کار می‌گیرند. تجربه چندین دهه سازمان‌ها گواه است که مدیریت دانش تنها یک مد زودگذر مدیریتی نبوده است. مرحله مد بودن خود را پشت سر گذاشته و زمان آن رسیده که استقرار یابد. منافع مدیریت دانش دو سطح فردی و سازمانی دارد. در سطح فردی، مدیریت دانش به کارشناسان امکان می‌دهد که مهارت‌ها و تجربیات خود را از طریق همکاری با دیگران و سهیم شدن در دانش آنها و یادگیری ارتقا دهند تا به رشد حرفه‌ای دست یابند. در سطح سازمانی، مدیریت دانش چهار منفعت عمده برای یک سازمان دارد: ارتقاء عملکرد سازمان از طریق افزایش کارایی، بهره‌وری، کیفیت و نوآوری. سازمان‌هایی که دانش خود را مدیریت می‌کنند به سطح بالایی از بهره‌وری دست می‌یابند. سازمان‌ها با دسترسی بیشتر به دانش کارشناسان خود می‌توانند تصمیمات بهتری اتخاذ کنند، فرآیندها را بهینه‌سازی کنند، از تکرار کارها کاسته و بر نوآوری‌ها بیفزایند و در نهایت، یکپارچگی و همکاری درون سازمانی را ارتقا بخشند (محمودی، ۱۳۹۱: ۳-۴).

هر سازمانی به منظور تحقق هدف یا اهدافی به وجود می‌آید و تمامی کارکردها و وظایفی که برای نقش‌های مختلف پیش‌بینی می‌شود، در راستای تحقق همین اهداف می‌باشد. یکی از عواملی که می‌تواند تحقق اهداف سازمان و رسیدن به کارایی و اثربخشی را تضمین نماید، توجه به عملکرد سازمان است. عملکرد بهینه در سازمان به دلیل بهره‌وری و اثربخشی

^۱ Achieve

که برای سازمان در پی دارد، همواره مورد توجه مدیران و کارشناسان قرار داشته و به حوزه مستقلی از مطالعات سازمانی تبدیل شده است. عملکرد یک سازمان، گویای وضعیت بقای آن در محیط می‌باشد و تاکید مدیریت بر نقش کارکنان در بهبود عملکرد، اهمیت آن را آشکار ساخته و نشان می‌دهد که می‌تواند به شکل سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی در بخش منابع انسانی صورت پذیرد (عباس پور و باروتیان، ۱۳۸۹: ۹).

هدف غایی مدیریت دانش، به کارگیری در جهت بهبود عملکرد سازمانی است. بسیاری از صاحب نظران این مرحله را مهم‌ترین گام در فرآیند مدیریت دانش می‌دانند؛ زیرا مزیت رقابتی، تنها منوط به داشتن منابع غنی و سرشار دانشی نیست، بلکه در گروی کاربرد آن منابع دانشی در عملیات و تصمیمات سازمانی است. زمانی که کارکنان بهترین تجارب را در موقعیت‌های جدید برای بهبود عملکرد خود به کار می‌گیرند، آن تجربیات را تعدیل نموده و مجموعه جدید از بهترین تجربیات را به دست می‌دهند (سرلک، ۱۳۸۷: ۹۰).

۵- پیشینه پژوهش

فتحی و نثاری (۱۳۹۵) در مقاله‌ای به بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در اداره امور مالیاتی پرداختند. نتایج حاصل از پژوهش و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی ضریب همبستگی مثبت و معناداری برقرار است. همچنین نتایج پژوهش رسولی و همکاران (۱۳۹۵) که در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور انجام دادند نیز نشان داد که بین مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی با عملکرد سازمانی رابطه‌ای مثبت و معنادار برقرار است. آقداوود و بنی طالبی (۱۳۹۵) در پژوهش خود به بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر بهبود عملکرد سازمانی در بانک مهر اقتصاد استان چهارمحال و بختاری پرداختند. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که مدیریت دانش مشتری بر ارتقای رضایت مندی مشتریان، رضایت کارکنان و اثربخشی سازمانی موثر است. به طوری که هرچه میزان مدیریت دانش مشتری بالاتر باشد به همان اندازه میزان عملکرد بانک مهر اقتصاد نیز بیشتر می‌گردد. زاید و همکارانش (۲۰۱۲) در پژوهشی که در کشور مصر انجام دادند به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر ارتقای عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج تحلیل همبستگی متغیرهای پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. ها و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی که در کشور مالزی و بر روی شرکت‌های کوچک و متوسط این کشور انجام دادند به بررسی ارتباط میان مدیریت دانش و فرآیندهای آن با عملکرد سازمانی پرداختند. نتایج این پژوهش نشان داد که بین قابلیت‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش با عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. کروسان و باپوچی (۲۰۰۳) در پژوهش خود که در کشور کانادا انجام دادند به بررسی ارتباط میان مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی در میان چهار شرکت پرداختند. نتایج پژوهش نیز حاکی از آن بود که بین مدیریت دانش و فرآیندهای آن با یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی در شرکت‌های مورد مطالعه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

۶- روش پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی به دست آوردن داده‌های مورد نظر، توصیفی و از نوع پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان و مدیران شرکت آبادگران است. با توجه به حجم پایین جامعه از روش تمام شماری به جای نمونه گیری (۱۰۸ نفر) استفاده گردیده است. در این پژوهش از آنجا که روش شناسی مدل یابی معادلات ساختاری تا حدود زیادی با برخی از جنبه‌های رگرسیون چند متغیره شباهت دارد (هومن، ۱۳۸۴: ۲۸۷). ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه بود. پرسش‌های مرتبط با سنجش مولفه‌های مدیریت دانش شامل پنج مولفه خلق دانش، کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش و کاربرد دانش و مولفه‌های عملکرد سازمانی شامل هفت مولفه توانایی، وضوح، حمایت، مشوق، ارزیابی، اعتبار و محیط تشکیل شده بود. برای سنجش مولفه‌های مدیریت دانش از مقیاس

استاندارد بهات (۲۰۰۱) که قبلا توسط رجبی و شاه محمدی (۱۳۹۲)، رحیمی و وظیفه دمیرچی (۱۳۹۲)، الوانی و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهش‌های خود مورد استفاده قرار داده بودند استفاده گردیده است. همچنین از مقیاس اچیو که این پرسشنامه نیز پیش از این توسط رضایی و همکاران (۱۳۹۴)، عباس پور و باروتیان (۱۳۸۹)، یعقوبی و همکاران (۱۳۸۸) مورد استفاده قرار گرفته است، بهره گرفته شده است.

۷- یافته‌های پژوهش

در این بخش از تجزیه و تحلیل آماری به بررسی چگونگی توزیع نمونه آماری از حیث متغیرهایی چون جنسیت، تحصیلات، پست سازمانی و سن پرداخته می‌شود.

جدول ۱: اطلاعات جمعیت شناختی پژوهش

متغیرهای جمعیت شناختی	سطوح	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۷۸/۷
	زن	۲۱/۳
تحصیلات	دیپلم	۳/۹
	فوق دیپلم	۱۴/۸
	لیسانس	۶۴/۸
	فوق لیسانس و بالاتر	۱۶/۵
پست سازمانی	کارشناس	۶۶/۷
	سرپرست	۱۹/۹
	مدیر	۱۳/۴
سن	۲۵-۳۵	۱۶/۸
	۳۶-۴۵	۶۴/۹
	۴۶ به بالا	۱۸/۳

در این پژوهش به منظور بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. بر اساس نتایج این آزمون، تمامی متغیرهای پژوهش، نرمال هستند. لذا با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها و بالاتر بودن تعداد نمونه‌ها از ۳۰ (بر اساس قضیه حد مرکزی) می‌توان از آزمون‌های پارامتریک برای تحلیل فرضیه‌های پژوهش استفاده نمود.

جدول ۲: پایایی پرسشنامه

متغیر	آلفای کرونباخ	شاخص KMO	درصد کل واریانس تبیین شده
مدیریت دانش	۰/۸۰۸	۰/۷۶۶	۴۸/۵۸
عملکرد سازمانی	۰/۷۸۴	۰/۷۷۱	۵۱/۳۰
کل	۰/۸۰۳	۰/۷۳۰	۶۳/۴۴

همانطور که مشاهده شد، ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش بزرگتر از ۰/۷ است که نشانگر تایید پایایی بالای پرسشنامه است. برای تعیین روایی سازه و سنجش اعتبار ابزار اندازه‌گیری و تایید آن، از تحلیل عاملی استفاده شد. ابتدا امکان انجام تحلیل عاملی اکتشافی بر روی نمونه پژوهش با استفاده از آزمون بارتلت و شاخص کفایت نمونه‌گیری بررسی شد. سپس برای تحلیل عوامل، از روش تحلیل مولفه‌های اصلی استفاده شد و روش چرخش واریماکس برای تعیین عامل‌های احتمالی تشکیل دهنده زیربنای پرسشنامه به کار گرفته شد. به منظور تایید نتایج تحلیل اکتشافی، از تحلیل عاملی تاییدی در دو مرحله استفاده شد. بدین منظور روش برآورد بیشینه احتمالات به کار رفت.

در تفسیر مدل برون داد، به تحلیل عاملی تاییدی شاخص‌های برازش کلی مدل و بارهای عاملی و معنادار توجه می‌شود و بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۳ پذیرفته می‌شود. نتایج تحلیل عاملی تایید معناداری همه ابعاد و گویه‌های در نظر گرفته شده برای مفاهیم موجود در مدیریت دانش و عملکرد سازمانی تایید شد.

جدول ۳: آزمون T تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل دهنده آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح قابل قبول	T مقدار	سطح معناداری
خلق دانش	۳/۹۹	۰/۹۵۰	۳	۱۰/۷۸۳	۰/۰۰۰
کسب دانش	۳/۳۱	۰/۹۲۰	۳	۳/۵۲۴	۰/۰۰۰
ثبت دانش	۳/۹۲	۰/۹۹۹	۳	۴/۰۳۲	۰/۰۰۰
انتقال دانش	۳/۸۹	۰/۹۹۲	۳	۹/۶۵۶	۰/۰۰۰
کاربرد دانش	۳/۶۳	۰/۶۷۹	۳	۱۳/۶۸۹	۰/۰۰۰
مدیریت دانش	۳/۷۰	۰/۶۲۲	۳	۱۱/۷۰۵	۰/۰۰۰

جدول ۴: آزمون T تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت عملکرد سازمانی و مولفه‌های تشکیل دهنده آن

متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح قابل قبول	T مقدار	سطح معناداری
توانایی	۳/۶۳	۰/۷۲۷	۳	۸/۹۵۵	۰/۰۰۰
وضوح	۳/۸۹	۰/۸۰۴	۳	۱۱/۵۱۳	۰/۰۰۰
حمایت	۳/۸۴	۰/۷۶۴	۳	۱۱/۴۰۹	۰/۰۰۰
مشوق	۳/۳۳	۰/۹۹۳	۳	۳/۴۳۷	۰/۰۰۰
ارزیابی	۳/۷۱	۱/۰۲۸	۳	۷/۲۱۰	۰/۰۰۰
اعتبار	۳/۵۷	۱/۰۷۶	۳	۵/۴۷۰	۰/۰۰۰
محیط	۳/۵۷	۰/۹۶۱	۳	۶/۱۲۳	۰/۰۰۰
عملکرد سازمانی	۳/۶۵	۰/۵۳۸	۳	۱۲/۴۹۱	۰/۰۰۰

نتایج به دست آمده نشان داد که میانگین نمونه در خصوص وضعیت مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل دهنده آن و همچنین عملکرد سازمانی و مولفه‌های تشکیل دهنده آن در شرکت مورد بررسی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. همچنین آزمون تی تک نمونه‌ای نشان داد که همه ابعاد از سطح متوسط و قابل قبول (عدد ۳) بالاتر است و به لحاظ آماری معنادار است. از این رو می‌توان گفت که از دیدگاه کارکنان، سرپرستان و مدیران مدیریت دانش و عملکرد سازمانی و مولفه‌های تشکیل دهنده آنها در سطح قابل قبولی وجود دارد.

جدول ۵: ضرایب همبستگی بین عوامل و سازه‌های اصلی پژوهش

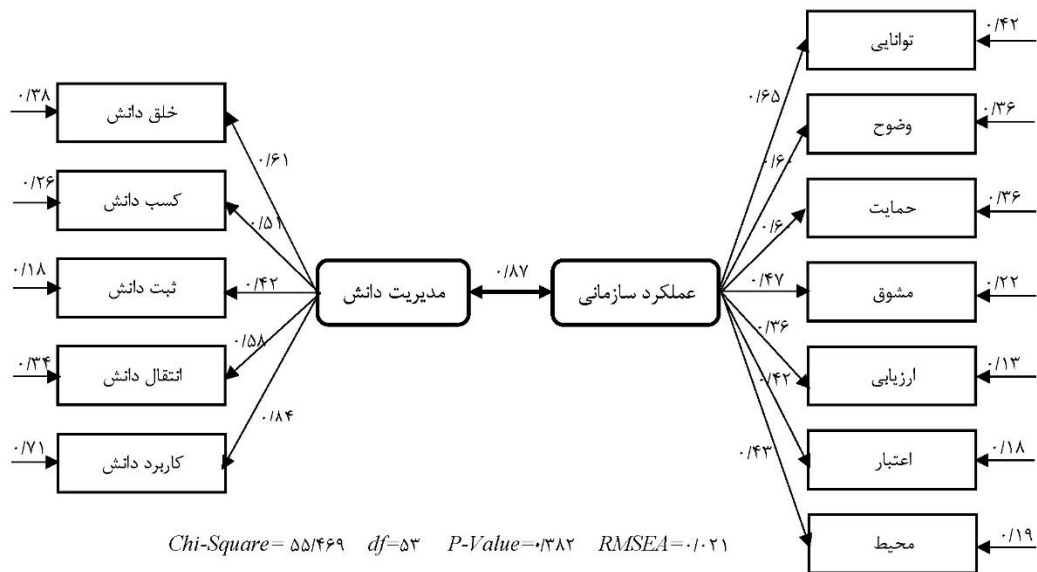
۱۴	۱۳	۱۲	۱۱	۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
													۱	۱
												۱	۰/۳۷۷	۲
											۱	۰/۱۷۹	۰/۲۰۹	۳
										۱	۰/۲۳۹	۰/۳۶۶	۰/۳۲۳	۴
									۱	۰/۴۹۸	۰/۳۵۶	۰/۴۲۳	۰/۵۱۰	۵
								۱	۰/۴۷۹	۰/۲۸۰	۰/۲۷۸	۰/۲۲۴	۰/۳۷۹	۶
							۱	۰/۳۹۶	۰/۳۹۶	۰/۳۸۱	۰/۲۱۸	۰/۱۶۷	۰/۳۶۳	۷
						۱	۰/۴۲۶	۰/۳۸۱	۰/۴۷۴	۰/۲۷۸	۰/۳۳۳	۰/۲۷۷	۰/۲۷۴	۸
					۱	۰/۲۱۳	۰/۲۶۷	۰/۳۸۶	۰/۳۴۵	۰/۲۰۷	۰/۱۴۷	۰/۱۰۲	۰/۱۹۳	۹
				۱	۰/۱۱۷	۰/۲۴۳	۰/۲۸۹	۰/۱۸۲	۰/۲۳۹	۰/۲۲۱	۰/۲۱۴	۰/۲۵۴	۰/۲۲۵	۱۰
			۱	۰/۲۵۹	۰/۲۷۵	۰/۱۴۷	۰/۱۹۵	۰/۲۵۴	۰/۳۵۲	۰/۱۹۰	۰/۳۶۰	۰/۳۳۵	۰/۲۸۷	۱۱
		۱	۰/۲۰۵	۰/۳۸۰	۰/۲۹۰	۰/۲۴۰	۰/۲۱۱	۰/۲۶۵	۰/۳۳۶	۰/۱۷۹	۰/۳۱۰	۰/۲۰۳	۰/۲۶۵	۱۲
	۱	۰/۳۷۱	۰/۳۱۲	۰/۲۷۷	۰/۲۷۸	۰/۴۶۵	۰/۴۳۸	۰/۴۶۵	۰/۷۷۳	۰/۷۱۲	۰/۵۹۲	۰/۶۷۸	۰/۶۹۹	۱۳
۱	۰/۶۱۰	۰/۵۴۵	۰/۶۰۱	۰/۵۳۳	۰/۶۲۳	۰/۵۹۳	۰/۶۳۵	۰/۶۴۶	۰/۶۱۶	۰/۴۰۶	۰/۳۳۳	۰/۳۲۴	۰/۴۶۷	۱۴

۱ = خلق دانش؛ ۲ = کسب دانش؛ ۳ = ثبت دانش؛ ۴ = انتقال دانش؛ ۵ = کاربرد دانش؛ ۶ = توانایی؛ ۷ = وضوح؛ ۸ = حمایت؛ ۹ = مشوق؛ ۱۰ = ارزیابی؛ ۱۱ = اعتبار؛ ۱۲ = محیط؛ ۱۳ = مدیریت دانش؛ ۱۴ = عملکرد سازمانی

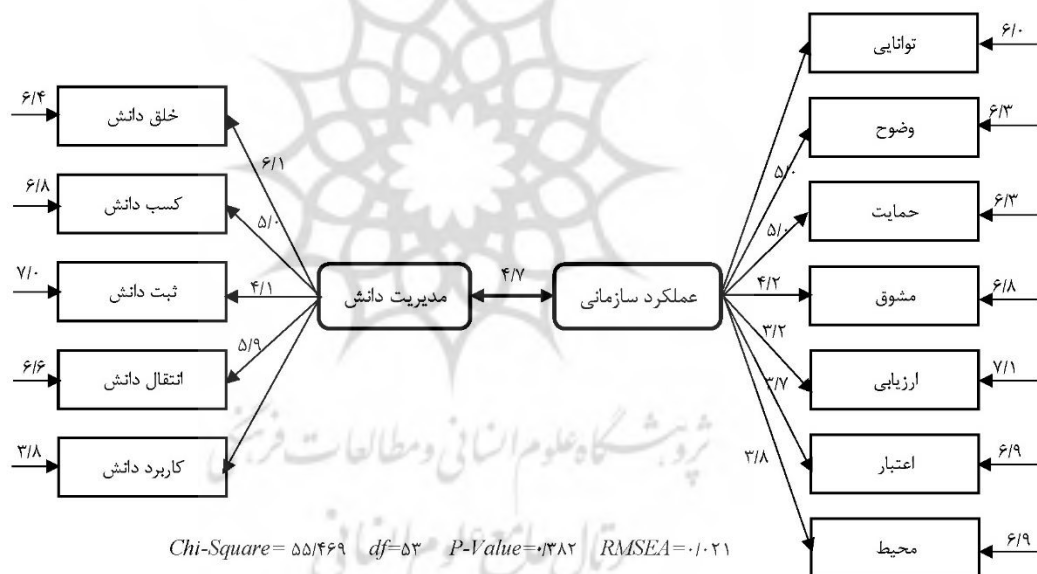
نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین مدیریت دانش و ابعاد و مولفه‌های آن با عملکرد سازمانی و مولفه‌های تشکیل دهنده آن رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین دو متغیر اصلی مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مستقیم و مثبتی ($r=0.610$) در سطح 0.01 معنادار است.

۷-۱- تحلیل معادلات ساختاری

یکی از روش‌های نوین بررسی رابطه علی بین متغیرها، روش معادلات ساختاری است. فرض مورد بررسی در یک مدل معادلات ساختاری، یک ساختار علی بین مجموعه‌ای از سازه‌های غیرقابل مشاهده است. این سازه‌ها از طریق مجموعه‌ای از متغیرهای مشاهده‌گر اندازه‌گیری می‌شوند. نکته حائز اهمیت این است که متغیرهای مکنون در مدل معادلات ساختاری به دو دسته متغیرهای برون‌زا و درون‌زا تقسیم می‌شوند. در این پژوهش از نرم افزار AMOS V.23 برای تحلیل ساختاری مدل پیشنهادی استفاده شده است.



شکل ۲: بررسی رابطه علی متغیرهای اصلی پژوهش (مقادیر تخمین استاندارد)



شکل ۳: بررسی رابطه علی متغیرهای اصلی پژوهش (اعداد معناداری)

اندازه T برای نشانگرهایی که لامبدهای آنها معادل 1 در نظر گرفته شده است، محاسبه نمی‌شود. بعضی از نشانگرها معادل 1 تعریف می‌شوند، زیرا سازه‌های مکنون واحد اندازه‌گیری مشخصی ندارند و مبدا و واحد اندازه‌گیری آنها باید در مدل تعریف شود. در اینجا همه نشانگرها ارزش T بزرگ‌تر از 2 را به دست آورده‌اند. نتایج نشان از برازش مناسب مدل می‌باشد. شاخص کای دو: نشان دهنده میزان آماره کای دو برای مدل است. در واقع، این شاخص اختلاف بین مدل و داده‌ها را نشان می‌دهد و معیاری برای بد بودن مدل است. لذا هر قدر که میزان آن کمتر باشد، حاکی از اختلاف کمتر بین ماتریس واریانس- کوواریانس نمونه اتخاذ شده و ماتریس واریانس- کوواریانس حاصل از مدل اتخاذ شده بوده و بد بودن مدل را نشان می‌دهد. البته لازم به ذکر است که میزان این شاخص، تحت تاثیر تعداد نمونه اتخاذ شده قرار می‌گیرد. در واقع، چنانچه حجم

نمونه بیشتر از ۲۰۰ باشد، این شاخص تمایل زیادی به افزایش دارد. همچنین بهتر است که این شاخص، با در نظر گرفتن درجه آزادی تفسیر شود. در این پژوهش، میزان این شاخص برابر ۵۵/۴۶۹ است.

درجه آزادی: این شاخص درجه آزادی مدل را نشان می‌دهد و نباید کوچک‌تر از صفر باشد. درجه آزادی مدل این پژوهش برابر با ۵۳ است.

نسبت کای دو بر درجه آزادی: یکی از بهترین شاخص‌های بررسی نیکویی برازش مدل، بررسی نسبت کای دو بر درجه آزادی است. البته حد استاندارد برای مناسب بودن میزان این شاخص وجود ندارد. اما بسیاری از اندیشمندان بر این عقیده‌اند که این شاخص باید کمتر از ۳ باشد. در نهایت، حد مناسب بودن باید با تشخیص محقق و بر اساس نوع تحقیق صورت گیرد. در این پژوهش میزان این نسبت برابر با ۱/۰۵ می‌باشد.

شاخص P-Value: این شاخص نیز معیاری دیگر برای سنجش مدل است. اما در مورد میزان قابل قبول بودن این شاخص، اجماع نظری وجود ندارد. برخی از اندیشمندان آماری معتقدند که میزان آن باید بیشتر از ۰/۰۵ باشد در حالی که برخی بر بیشتر بودن این میزان تاکید دارند. مقدار این آماره در پژوهش حاضر برابر با ۰/۳۸۲ است.

شاخص میانگین مجذور خطاهای مدل (RMSEA): این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته شده و همانند شاخص کای دو، معیاری برای بد بودن مدل است. برخی از اندیشمندان بر این اعتقادند که این شاخص باید کمتر از ۰/۰۵ باشد. همچنین برخی دیگر میزان کمتر از ۰/۰۸ را مناسب می‌دانند. میزان این شاخص برای مدل پژوهش برابر با ۰/۰۲۱ است. معیارهای GFI و AGFI: نشان دهنده اندازه‌ای از مقدار نسبی واریانس‌ها و کوواریانس‌ها می‌باشد که به وسیله مدل تبیین می‌شود. این معیارها بین صفر و یک متغیر هستند و هرچه به یک نزدیک‌تر باشند، نیکویی برازش مدل با داده‌های مشاهده شده بیشتر است. در این تحقیق معیارهای مذکور به میزان $GFI = ۰/۹۲۷$ و $AGFI = ۰/۸۹۳$ گزارش شده است که نشان می‌دهد مدل تحقیق از برازش خوبی برخوردار است.

نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج مشخص شد که مدیریت دانش و مولفه‌های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش از اثر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی برخوردار بوده و در مجموع ۶۲ درصد از واریانس آن را تبیین کردند. فرضیه اصلی پژوهش بیان می‌دارد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. با توجه به مدل ساختاری فرضیه اصلی در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری، چون عدد معناداری بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، برابر با ۴/۷۰۸ است و بزرگتر از ۱/۹۶ شده است؛ پس رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی تایید می‌شود؛ از طرفی چون ضریب مسیر تاثیر بین این دو متغیر، برابر ۸۳ درصد شده است؛ بنابراین بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی تاثیر مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد.

امروزه دانش و اطلاعات به عوامل تعیین کننده‌ای در موفقیت و قدرت رقابت پذیری 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 سازمانی خود را آگاهانه کنار بگذارند 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 سازمانی می‌شود؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد محیط حمایتی شرکت تقویت گردد. همچنین باید فرصت‌های جدید یادگیری در شرکت فراهم شود. می‌توان با برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی، مدیران و کارشناسان شرکت را با این مقوله‌ها آشنا نمود و در جهت ارتقای عملکرد سازمانی گام برداشت تا سازمانی با کارایی و اثربخشی بالاتری داشت.

با توجه به نتایج پژوهش می‌بایست در شرکت بستری ایجاد شود که در آن تسهیم و مبادله ایده‌ها، دانش و اطلاعات ارزشمند تلقی گردد. فرهنگ سازمانی مناسب و سودمند که حامی مبادله و انتقال دانش بین سطوح مختلف سازمان باشد، به طوری که افراد بدون هیچگونه ترس و واهمه‌ای، اطلاعات و دانش خود را در اختیار همکاران خود قرار دهند و این مساله را بعنوان یک نقطه ضعف تلقی ننمایند. فرهنگ تسهیم دانش می‌تواند نتایج فردی و سازمانی معنوی در بر داشته باشد و در نتیجه سازمان را از مزایای مدیریت دانش بهره مند سازد. بنابراین می‌توان با ایجاد دوره‌ها و سمینارهای آموزشی در سطح شرکت و دعوت از اساتید مجرب در این زمینه برای تدریس دوره‌ها، کارکنان را از مزایای تبادل دانش و اطلاعات آگاه ساخت. ضمن اینکه مدیران هم باید دیدگاه حمایتی خود را نسبت به مدیریت دانش حفظ نمایند که در غیر اینصورت این مساله می‌تواند بعنوان یکی از موانع مهم فرهنگی به حساب آید.

توجه دائمی و بیشتری به فناوری اطلاعات و ارتباطات و زیرساخت‌های آن، صورت گیرد. زیرا تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بعنوان یکی از ابزارهای قوی در فرآیند مدیریت دانش مورد استفاده قرار می‌گیرد. در سالهای کنونی اطلاعاتی که در اختیار سازمان‌ها قرار می‌گیرد از نظر کمیت و کیفیت، افزایش چشمگیری داشته است. برای شناسایی و ارزیابی فرصت‌ها و تهدیداتی که متوجه سازمان می‌شود و می‌توان از تکنولوژی پیشرفته کامپیوتری، گردآوری داده‌ها و در حافظه نگهداشتن آنها، دستگاه‌های دورنگار، شبکه‌های اینترنت، نرم افزارها و همچنین دوره‌های آموزشی مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات استفاده کرد. اینترنت به عنوان شاهره اطلاعاتی می‌تواند موفقیت سازمان را تضمین کند. ضمن اینکه وجود شبکه کامپیوتری درون سازمان به نحو کارا می‌تواند ارتباط بخش‌های مختلف را با هم برقرار سازد و موجب بهبود عملکرد سازمانی گردد.

تشکر و قدردانی

در اینجا بر خود لازم می‌دانم که از مدیریت و پرسنل شرکت آبادگران کمال تشکر را نمایم. توفیق رفیق راهنما باد.

مراجع

- استیفایی سوما، (۱۳۹۳)، «رابطه بین مدیریت دانش و هوش سازمانی»، پیام آینده نشریه بانک آینده، شماره ۶، صص ۳۱-۳۵
- الوانی سیدمهدی، ناطق تهمینه، فراچی محمدمهدی، (۱۳۸۶)، «نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی»، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵، صص ۷۰-۳۵
- آقداوود سید رسول، بنی طالبی مهدی، (۱۳۹۵)، «بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر بهبود عملکرد سازمان؛ مطالعه موردی: بانک مهر اقتصاد استان چهارمحال و بختیاری»، نخستین کنفرانس بین المللی پارادایم‌های نوین مدیریت هوشمند تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی، ۳۰ اردیبهشت
- برزین پور فرناز، سباعی عبدالکریم، (۱۳۹۴)، «ارائه الگوی مفهومی مدیریت دانش مبتنی بر سرمایه فکری و دانش مدیریت پروژه در سازمان‌های پروژه محور (مطالعه موردی در صنعت پتروشیمی)»، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال سیزدهم، شماره ۴۲، صص ۶۷-۸۰
- جعفری قدم سعید، (۱۳۸۵)، «گام‌های رهبران در مسیر مدیریت دانش سازمانی»، ماهنامه مدیریت دانش سازمانی، شماره ۸۱
- داوینپورت توماس، پروساک لارنس (۱۳۷۹)، «مدیریت دانش»، ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران: نشر ساپکو
- رادینگ آلن (۱۳۸۳)، «مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات»، ترجمه محمدحسین لطیفی، تهران: انتشارات سمت

۸. رجبی علی محمد، شاه محمدی غلامرضا، (۱۳۹۲)، «مدلی برای بکارگیری فناوری اطلاعات در مدیریت دانش نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران»، مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، شماره اول (پیاپی ۲۱)، سال ششم، صص ۱۰۳-۱۳۹
۹. رحیمی غلامرضا، وظیفه دمیرچی قادر، (۱۳۹۲)، «بررسی تاثیر سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳»، مجله علمی مهندسی مدیریت، سال اول، شماره ۳، صص ۹۷-۱۱۳
۱۰. رضایی روح اله، صلاحی مقدم نفیسه، شعبانعلی فمی حسین، (۱۳۹۴)، «بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز»، پژوهش‌های ترویج و آموزش کشاورزی، سال هفتم، شماره ۴ (پیاپی ۲۸)، صص ۷۷-۹۱
۱۱. ستاری صدرالدین، نامور یوسف، (۱۳۹۱)، «ارزیابی عملکرد سازمانی از دیدگاه اعضای هیئت علمی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل)»، فصلنامه روانشناسی تربیتی، سال سوم، شماره چهارم (پیاپی ۱۲)، صص ۶۶-۵۵
۱۲. رسولی رضا، الفت پور، نادعلی، قربانی سالار، (۱۳۹۵)، «بررسی تاثیر مدیریت دانش و توسعه منابع انسانی بر عملکرد سازمانی در ستاد مرکزی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور»، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، ۳۰ تیر ۱۳۹۵
۱۳. عباس پور عباس، بارتیان هدی، (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچپو) در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸»، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۰، صص ۷-۳۸
۱۴. عطوفی نجف آبادی مریم، بنی هاشمی سید علی، (۱۳۹۲)، «ارائه مدل استقرار مدیریت دانش در صنایع کشور بر اساس فاکتورهای زمینه‌ای»، مدیریت دولتی، دوره ۵، شماره ۲، صص ۷۲-۵۵
۱۵. علامه سیدمحسن، مقدمی مهدی، (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: واحد نیرو محرکه شرکت ایران خودرو)»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی (علمی- پژوهشی)، سال دهم، شماره ۱ (پیاپی ۳۸)، صص ۷۵-۹۹
۱۶. فتحی فرشاد، نثاری طاهره، (۱۳۹۵)، «مدیریت دانش و عملکرد سازمانی»، کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت، تهران، ۷ خرداد
۱۷. محمدزاده اسماعیل، (۱۳۹۵)، «رابطه انتقال دانش و یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی در بین پرسنل سازمان بهزیستی استان سمنان در سال ۱۳۹۵»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تهران
۱۸. محمودی فروغ، (۱۳۹۱)، «بررسی وضعیت مدیریت دانش سازمان‌های فرهنگی مطالعه موردی: دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران
۱۹. مسعودی فر پویان، (۱۳۸۸)، «راهکارهای عملی برای مدیریت دانش در سازمان‌های پروژه محور»، فصلنامه دریچه، سال چهارم، شماره نهم، صص ۱-۶
۲۰. نامیان فرشید، فیض الهی صادق، (۱۳۹۴)، «تاثیر فرهنگ سازمانی بر عملکرد سازمان با نقش میانجی نوآوری (مطالعه موردی: شهرک صنعتی ایلام)»، فرهنگ ایلام، دوره شانزدهم، شماره ۴۶ و ۴۷، صص ۱۶۱-۱۷۴
۲۱. هومن حیدرعلی، (۱۳۸۴)، «کتاب مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل»، چاپ دوم، تهران: انتشارات سمت.
۲۲. یعقوبی مریم، کریمی سعید، حسن‌زاده اکبر، جوادی مرضیه، ماندگار حسنعلی، عابدی فرزانه، (۱۳۸۸)، «بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مدل ACHIEVE از دید مدیران (ارشد، اداری و پرستاری) بیمارستان‌های آموزشی شهر اصفهان»، فصلنامه بیمارستان، سال هشتم، شماره ۲ (مسلول ۳۲)، صص ۱۳-۷
23. Byars, L. I., and Rue, L. W. (2008). **Human Resource Management**, 9 th Edition. New York: Mc Graw Hill.

24. Chang, T., and Chuang, H. (2009). **Performance effects of Knowledge management: corporate Management Characteristics and Competitive strategy enablers**, Asian Journal of management and Humanity sciences,4. pp. 181-199.
25. Chong ,S.C., and Choi,Y.S.(2005). **Critical Factor In The Successful Implementation Of Knowledge Management**, Journal Of Knowledge Management Practice ,5 (4). pp.358-367.
26. Chua, A.Y. K. (2009). **The dark side of successful knowledge management initiatives**, Journal of Knowledge Management, 13 (4). pp. 32-40.
27. Crossan, M. M., and Bapuji, H. B. (2003). **Examining the link between knowledge management, organizational learning and performance**, Organizational Learning and Knowledge, 5th International Conference, LANCASTER University, June.
28. Gold, A. H., Malhortra, A., and Segars, A. H. (2001). **Knowledge management: An organizational capabilities perspective**, Journal of Management Information System, 18 (1). Pp. 185-214.
29. Ha, S. T., Lo, M. C., and Wang, Y. C. (2015). **Relationship between knowledge management and organizational performance: A Test on SMEs in Malaysia**, Procedia-Social and Behavioural Science, 224. pp.184-189.
30. Jeon, S., Kim, Y. and Koh, J. (2011). **An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice**, Journal of Knowledge Management, 15 (2). pp. 251-269.
31. Probest, G., Steffen, R. and Kai, R. (2002). **Managing Knowledge; Building Blocks for Success**, New York; John Wiley & Sons.
32. Sarlak, M. (2008). **Organizations in the knowledge era**, Tehran, Payam Noor university press.
33. Singh, S., Chan, Y. and Mckeen, J. (2006). **Knowledge management Capability and organizational Performance: A Theoretical foundation**, OLKC 2006 Conference at the University of Warwick, Coventry on 20th -22end March.
34. Tanriverdi, H., and venkatramen, V. (2005). **Knowledge Relatedness and the Performance of Multibusiness firms**, Strategic Management Journal, 26. pp. 97-119.
35. 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