

بررسی نقش مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد غیرمالی سازمان؛ مورد مطالعه؛ شهرداری یزد

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۶/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۷/۲۰

کد مقاله: ۲۹۹۹۱

سعید خادمی^۱

چکیده

اساسی ترین مشخصه سازمان های هوشمند در قرن حاضر، تاکید بر دانش و اطلاعات است. دانش ابزار قدرتمندی است که می تواند تغییرات را در جهان به وجود آورده و نوآوری را ممکن سازد. همچنین مدیریت موثر و موفق نیروی انسانی در سازمان، منجر به بهبود کارایی و ارتقای اثربخشی می گردد. عملکرد سازمان ها همواره جزو یکی از مهمترین عوامل در جذب مشتریان بیشتر برای سازمان ها می باشد. هرچه سازمان ها عملکرد بهتری داشته باشند قادر به عرضه محصولات بهتر و در نتیجه جذب مشتریان بیشتر خواهند بود. از اینرو توجه به عملکرد سازمان و عوامل موثر بر آن بسیار مهم و ضروری می باشد. از اینرو توجه به این عوامل تاثیر گذار بر این مولفه بسیار مهم و ضروری می باشد. لذا ما در این پژوهش به بررسی نقش مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان پردازیم. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس ماهیت و روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است. کلیه مدیران شهرداری یزد تشکیل دادند که تعدادشان ۱۳۴ نفر بود که همگی آنان به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخت استفاده شد که آلفای کرونباخ آن ۰.۸۵۹ بدست آمد. فرضیه های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS آزمون شدند. نتایج حاصل از فرضیه ها بدین شرح بدست آمدند. توانمند سازی منابع انسانی، مدیریت مشارکتی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است. توسعه منابع انسانی، تولید دانش، ذخیره دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار هستند. در ادامه پیشنهادهایی جهت بهبود پژوهش ارائه شدند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، مدیریت منابع انسانی، عملکرد غیر مالی، شهرداری یزد، یزد

اساسی ترین مشخصه سازمان های هوشمند در قرن حاضر، تاکید بر دانش و اطلاعات است. دانش ابزار قدرتمندی است که می تواند تغییرات را در جهان به وجود آورده و نوآوری را ممکن سازد. در بازار جهانی با تغییرات سریع امروزی، موفقیت در گرو نهاده های نیروی کار سنتی، سرمایه و زمین نیست. منابع حیاتی نو، در فکر نیروی کار و دانش است. در عصر اطلاعات، دانش مهم ترین عامل کسب موفقیت بلندمدت برای یک فرد و یک سازمان است و به اعتقاد بسیاری از محققان، تنها منبع مزیت رقابتی در آینده دانشی است که یک سازمان در اختیار دارد و توانایی سازمان در یادگیری سریعتر خواهد بود. دانش و سرمایه های فکری پایه و اساس شایستگی های اصلی و نیز راهبردی برای عملکرد بهتر می باشد. در دست یابی به مزیت رقابتی پایدار توجه به دانش موجود و استفاده موثر از آن و هم ایجاد ساختار برای استفاده از دانش نوین اهمیت دارد. مدیریت دانش همچون یک استراتژی کاری، همزمان، در کل سازمان عمل میکند و ابزار پیشرفت برنامه کلی یک سازمان محسوب می شود. این ابزار در کل سازمان قدرت ایجاد می کند تا چالشها را بر طرف سازد (مرادی، ۱۳۹۶). همچنین مدیریت موثر و موفق نیروی انسانی در سازمان، منجر به بهبود کارایی و ارتقای اثربخشی می گردد. کیفیت منابع انسانی در سازمان و ایجاد عواملی نظیر احساس برخورد عادلانه نزد افراد، تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی، بر عملکرد و بهره وری در سازمان نقشی اساسی دارند. ضمن اینکه توجه به این نکته بسیار حائز اهمیت می باشد که فعالیت های سازمان توسط نیروهای انسانی آن صورت می گیرد و کارکنان دارای انگیزه و مستعد نوآوری، ریسک پذیر و تبادل کننده دانش، نقش انکار ناپذیر را در تقویت و افزایش سرعت مواجه شدن سازمان در برابر تغییرات محیطی و رقابتی شدید، دارند دارند (میرزایی الموتی و همکاران، ۱۳۹۹). مدیریت موثر و موفق نیروی انسانی در سازمان، منجر به بهبود کارایی و ارتقای اثربخشی می گردد. همچنین مدیریت بهتر برای بهبود کیفیت خدمات، زمانی حادث می گردد که رهبری سازمان و ابزار مدیریت منابع انسانی، موثر و هماهنگ باشند (طالقانی و همکاران، ۱۳۹۵). عملکرد سازمان ها همواره جزو یکی از مهمترین عوامل در جذب مشتریان بیشتر برای سازمان ها می باشد. هرچه سازمان ها عملکرد بهتری داشته باشند قادر به عرضه محصولات بهتر و در نتیجه جذب مشتریان بیشتر خواهند بود. از اینرو توجه به عملکرد سازمان و عوامل موثر بر آن بسیار مهم و ضروری می باشد. از اینرو بررسی نقش این دو مولفه بر فعالیت های سازمانی بسیار مهم و ضروری می باشد. لذا این پژوهش به بررسی نقش مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان پرداخته است.

۲- مبانی نظری

۲-۱- مدیریت دانش

مدیریت دانش که به عنوان یک رشته مهم به طور فزاینده ای مورد توجه قرار می گیرد، باعث ایجاد، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش شرکت می شود. (بیجرا-فرناندز و ساپروال، ۲۰۱۰). مدیریت دانش چارچوبی را ارائه می دهد که بطور اثربخشی بر اساس تجربیات گذشته سازمان بنا شده و راهی را برای ظهور مکانیزم های در جهت ایجاد و انتقال دانش فراهم می کند. همچنین بطور اثربخشی دانش گسترده سازمان را برای بهبود عملکرد سازمان و کسب مزیت رقابتی خلق و کسب نموده، به اشتراک گذاشته و استفاده می نماید. (گان و همکاران، ۲۰۰۶). پاربل و تیلور (۲۰۰۰) بیان نمودند که مهمترین هدف مدیریت دانش خلق نوآوری است. رابطه قوی بین مدیریت دانش و نوآوری به خوبی توسط پیشگامان مدیریت دانش مانند؛ سویبی (۲۰۰۱) و نانوکا و همکارانش (۲۰۰۰) بیان شده است. از اینرو سویبی اظهار داشت که مدیریت دانش با افزایش فروش از طریق ترکیب فرهنگ و اشتراک اطلاعات، سطح نوآوری شرکت را افزایش داده است. در حالیکه، نانوکا و همکارانش مدل واحدی را برای خلق دانش ارائه می دهند که از سه مولفه تشکیل شده است؛ (۱) فرآیند اجتماعی سازی، برون سپاری، ترکیب و درون سپاری و خلق دانش از طریق تبدیل دانش ضمنی و صریح (۲) زمینه مشترک ایجاد دانش و (۳) دارایی های دانشی، ورودی ها، خروجی ها و تعدیل کننده های فرآیند دانش آفرینی. مدیریت دانش تحت عنوان مدیریت سیستماتیک و موثر دانش و نیز بهره برداری از دانش سازمانی در جهت بهبود عملکرد سازمانی تعریف شده است. (هیگز و همکاران، ۲۰۰۶). مدیریت دانش از مبنای توانایی های شرکت تشکیل شده و عملکرد فرایندهای سازمانی و مدیریتی را مشخص می نماید. (دو و پالاسکه، ۲۰۱۰). مدیریت دانش، فرآیند نظام مند و سازمانی برای کسب، سازماندهی و انتقال دانش صریح و تلویحی کارکنان، با هدف استفاده دیگران از دانش به منظور اثربخشی و بهره وری است. اسکیم (۲۰۰۳)؛ مدیریت دانش، عبارت است از مدیریت نظام مند و آشکار دانش که با فرایندهای خلق، جمع آوری، سازماندهی، اشاعه و کاربرد دانش پیوند دارد. نوآوری، نتیجه تعامل پیچیده قدرت و نوآوری، نتیجه تعامل پیچیده قدرت و به عنوان یک فرآیند به واسطه تعاملات میان افراد در سطوح فردی، درون سازمانی، برون سازمانی و اجتماعی، با جهان پیرامون آنان تشکیل می شود. در واقع نوآوری، فرآیندی است که به واسطه آن، سازمان، مشکلات موجود را شناسایی و تعریف می کند و سپس فعالانه، دانش جدید را برای حل آنها به کار می گیرد. بدین ترتیب نوآوری را باید در قلب مدیریت دانش جستجو کرد، زیرا مزیت رقابتی پایدار، در نوآوری پنهان است. نوآوری دانش در عمل، دانش فعال است، تمام ویژگیهای دانش را داراست و در عین حال، از رکود دانش نیز جلوگیری می کند. (حمیدی کیا و همکاران، ۱۳۹۴). طبق نظر خی (۲۰۰۹) استراتژی های مدیریت دانش

تحت عنوان فرآیند عمومی جمع آوری، کد گذاری و انتقال دانش صریح و ضمنی بین کارمندان مکان و زمان مناسب تعریف شده است.

۲-۲- مدیریت دانش و نوآوری

منابع انسانی می تواند با کمک مهارت ها و آموزش های ارزشی به یک اهرم استراتژیک در ایجاد مزیت رقابتی در نظر گرفته شود. همچنین نیاز به زیرساخت قوی فناوری اطلاعات نیز مورد اشاره قرار گرفته است. بعلاوه، برای درک بهتر ماهیت نوآوری، مدیریت باید اطمینان حاصل کند که نوآوری با فرهنگ سازمانی عجین شده است. چندین محقق بر نقش محوری مدیریت دانش، به ویژه در ایجاد یک محیط کار داخلی که از خلاقیت حمایت می کند و باعث نوآوری می شود، تأکید نموده اند. ادبیات این حوزه نشان می دهد که نیاز به فرموله کردن یک روش در یک چارچوب، برای مقابله با داده های تجربی به منظور دستیابی به بیش از پیشتر در مورد رابطه پیچیده بین دانش و نوآوری است. (گلات و تریوسکی، ۲۰۰۴).

۲-۳- مدیریت منابع انسانی

امروزه نیروی انسانی سازمان، نه به عنوان هزینه، بلکه به عنوان دارایی ارزشمندی جهت رسیدن به مزیت رقابتی تلقی می گردد. (حسینی و همکاران، ۱۳۹۶). کیفیت منابع انسانی در سازمان و ایجاد عواملی نظیر احساس بر خورد عادلانه نزد افراد، تعهد سازمانی و رضایتمندی شغلی، بر عملکرد و بهره وری در سازمان نقشی اساسی دارند. ضمن اینکه توجه به این نکته بسیار حائز اهمیت می باشد که فعالیت های سازمان توسط نیروهای انسانی آن صورت می گیرد و کارکنان دارای انگیزه و مستعد نوآوری، ریسک پذیر و تبادل کننده دانش، نقش انکار ناپذیر را در تقویت و افزایش سرعت مواجه شدن سازمان در برابر تغییرات محیطی و رقابتی شدید، دارند (میرزایی الموتی و همکاران، ۱۳۹۹). مدیریت موثر و موفق نیروی انسانی در سازمان، منجر به بهبود کارایی و ارتقای اثربخشی می گردد. همچنین مدیریت بهتر برای بهبود کیفیت خدمات، زمانی حادث می گردد که رهبری سازمان و ابزار مدیریت منابع انسانی، موثر و هماهنگ باشند (طالقانی و همکاران، ۱۳۹۵). مفهوم مدیریت منابع انسانی از اواسط دهه هشتاد میلادی شکل و ابداع گردید و هدف آن ارائه روش هایی برای مدیریت کارکنان و کمک به بهبود عملکرد سازمان ها است. (ماندگاری و همکاران، ۱۳۹۹). در بیان تعریفی برای مدیریت منابع انسانی می توان آن را به عنوان مجموعه سیاست ها، فعالیت ها و سیستم هایی تعریف کرد که رفتارها، نگرش ها و عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد. در واقع مدیریت منابع انسانی، سیستمی است که با جذب، ایجاد علاقه مندی و رضایت، پرورش و حفظ کارکنان، سازمان را برای تضمین اجرای موثر برنامه ها و بقا در محیط های رقابتی پیچیده یاری می دهد. (شجاع و همکاران، ۱۳۹۹). در تعریفی دیگر، مدیریت منابع انسانی بر مسئولیت مدیران برای تجهیز سازمان با استفاده از افراد توانا و اطمینان خاطر از مطلوبیت به کارگیری استعداد ایشان دلالت دارد. از آن جایی که نیروی انسانی سازمان، به عنوان گران بهاترین منبع و دارایی هر سازمان جهت شکوفایی استعدادهای و دستیابی مستمر به عملکرد عالی محسوب می شود؛ نگرش مدیریت منابع انسانی بر این واقعیت استوار است که کارکنان، اصلی ترین منبع سازمان بوده و عملکرد سازمان، به نحو چشمگیری به آنها بستگی دارد (اکبری و همکاران، ۱۳۹۹).

۲-۴- ارتباط مدیریت منابع انسانی با عملکرد سازمان

پژوهش های گوناگون به وجود رابطه مثبت و معنادار میان مدیریت منابع انسانی موثر و موفق با عملکرد سازمانی مطلوب دلالت دارند و نشان دهنده این واقعیت هستند که تصمیمات بکارگرفته شده در حوزه مدیریت منابع انسانی اثر مهم و تاثیرگذاری را در عملکرد سازمان دارد. به عنوان مثال در عرصه اقتصادی، با وجود تغییرات سریع و مسائلی از قبیل ویژگیهای جهانی شدن، مقررات زدایی، مطالبات جدید ارباب رجوع و ... سازمان ها با نیروهای انسانی خود، می بایست عملکرد خود را به طور دائم بهبود بخشند تا بتوانند در محیط های رقابتی، خود را حفظ نمایند. (میرزایی الموتی و همکاران، ۱۳۹۹).

۲-۵- عملکرد

عملکرد در لغت به معنی حالت یا کیفیت کارکرد است، بنابراین عملکرد سازمانی، یک سازه کلی است که به چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد. معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران در سال ۲۰۰۲ ارائه شده است: «فرآیند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته» (رهنورد، ۱۳۸۷). امروزه در فضای رقابتی، کسب و کارها در تلاش اند تا با ایجاد مزیت رقابتی پایدار از طریق ارتقای عملکرد سازمانی رونق یابند و خود را با تغییرات انطباق دهند. بیشتر مطالعات گذشته در زمینه عملکرد سازمانی بر مبنای عملکرد مالی بوده اند، اگرچه شاخص های مالی چندان با اهداف بلندمدت یک کسب و کار همبستگی ندارند و نمی توانند در شرایط حاد رقابتی، مزیت برای سازمانها ایجاد کنند (اخوان و یزدی مقدم، ۱۳۹۲). عملکرد سازمانی، میزانی است که سازمان اهداف موردنظر خود را به انجام می رساند (نشکوا و گوو، ۲۰۱۲) در واقع عملکرد مفهوم کلی است که عملکرد کلی سازمان را از ابعاد مختلف مدنظر قرار می دهد. ادبیات گذشته از اندازه گیری عملکرد با ابزارهای ذهنی و عینی دفاع می کند،

اما مسلماً استفاده از ابزارهای عینی اعتبار بیشتری دارد. (کمیسون و ویلار لویز، ۲۰۱۴). بنابراین عملکرد سازمان را می توان این گونه تعریف کرد: یک سازه چندوجهی است که شامل چهار بعد: ۱. عملکرد مشتری محور شامل رضایت مشتری و عملکرد محصول یا خدمات؛ ۲. عملکرد مالی و بازار شامل درآمد، سود، موقعیت بازار، دوره زمانی گردش پول نقد و سود هر سهم؛ ۳. عملکرد منابع انسانی شامل رضایت کارکنان و ۴. اثربخشی سازمانی شامل زمان ورود به بازار، سطح نوآوری، تولید و انعطاف پذیری زنجیره تأمین است. (میتاس و همکاران، ۲۰۱۱).

۲-۷- عوامل موثر بر عملکرد

توریک و مک گیورن (۱۹۹۷) عوامل موثر بر عملکرد را به شرح زیر بیان می کنند (لی و همکاران، ۲۰۰۶): هم ترازی عناصر شرکتی با محیط شرکتی عاملی موثر در جهت ارتقای عملکرد شرکتی است. زیرا نتایج تحقیقات نشان می دهد سطوح مختلف تغییرات محیطی، طراحی ساختارهای متفاوتی را می طلبد. همچنین همترازی بین استراتژی و محیط نیز مورد تاکید است. همچنین، به گفته ی فردریکسون (۱۹۸۶) یک مهارت کلیدی محسوب می شود. تیس (۱۹۸۴) استدلال می کند «اگر یک شرکت در پی نیل به بهترین عملکرد است باید قابلیت های خود را با محیط متغیر سازگار و متناظر نماید». وفاداری شرکتی به چشم انداز بلندمدت، یک عامل کلیدی موفقیت در خلق اجماع داخلی و اشتیاق برای نوآوری و تغییر است. خلق چنین هدف شرکتی مستلزم رهبری اخلاقی قدرتمند است.

۳- پیشینه تجربی

جاسیمودین و نقش بندی (۲۰۱۸) رهبری دانش گرا، نوآوری باز و نقش قابلیت مدیریت دانش در ۱۷۲ شرکت کوچک و متوسط چند ملیتی مستقر در فرانسه را بررسی و نشان دادند که رهبری دانش گرا، نوآوری را تقویت می کند. خی و همکاران (۲۰۱۸) ظرفیت جذب دانش و عملکرد نوآوری در ۳۷۹ شرکت با تکنولوژی پیشرفته را مطالعه و نشان دادند که افزایش جذب دانش درون سازمان، عملکرد نوآوری در سازمان را بهبود می بخشد. مردانی و همکاران (۲۰۱۸) رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد نوآوری در ۱۲۰ شرکت ایرانی را مطالعه و دریافتند، مدیریت دانش موجب بهبود عملکرد نوآوری در شرکت های مورد مطالعه می گردد. ال سعیدی (۲۰۱۷) نقش واسطه نوآوری های محصول و فرایند در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی در شرکتهای تولیدی اردن از نظر ۳۰۰ نفر را بررسی و نشان دادند که افزایش سطح مدیریت دانش به بهبود عملکرد عملیاتی کمک می کند. دوناته و دی پابلو (۲۰۱۵) نقش رهبر دانش گرا در شیوه های مدیریت دانش و نوآوری در ۸۰۲ شرکت تولیدی را بررسی و نشان دادند که رهبری دانش گرا، موجب بهبود مدیریت دانش می شود، اما اقدامات مدیریت دانش تأثیر یکسانی بر نوآوری ندارند. خوراکیان و همکاران (۲۰۱۵) تأثیر فعالیتهای مدیریت دانش بر نوآوری با نقش تعدیل گر عوامل سازمانی، انسانی و فناوری اطلاعات را از نظر ۸۹ شرکت دانش بنیان شهر مشهد، بررسی و نشان دادند که افزایش عوامل تعدیل گر نوآوری را بهبود می بخشد. الهی و همکاران (۲۰۱۴) تأثیر قابلیتهای فرآیندهای مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی نوآوری در سازمان های دارای فناوری پیشرفته تهران، از نظر ۲۸۵ نفر را مطالعه و نشان دادند که قابلیت های مدیریت دانش بر فرآیند نوآوری و عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد. اما فرض قابلیت مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی فرآیند نوآوری تأیید نشد. لیو و همکاران (۲۰۱۴) نقش نوآوری محصولات را بر عملکرد عملیاتی در ۳۸۴ شرکت نساجی در تایوان را بررسی و نشان دادند که توسعه و نوآوری محصولات موفق، تأثیر مثبت و معناداری در عملکرد عملیاتی دارند. اسلاوکویت و بابی (۲۰۱۳) مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی را از نظر ۷۸ نفر در دو گروه شرکت (۵۰ تا ۲۴۹ نفر و بیش از ۲۵۰ نفر) در صربستان مطالعه و نشان دادند که مدیریت دانش باعث افزایش نوآوری، فرآیند اداری و نوآوری، عملکرد سازمان را ارتقا می بخشد. فضل زاده و فتحی (۲۰۱۳) تأثیر هوش رقابتی و مدیریت دانش بر عملکرد شرکتهای کوچک و متوسط با نقش میانجی یادگیری و نوآوری سازمانی (فرآیند و محصول)، در ۵۳ شرکت در شهرکهای صنعتی تبریز را بررسی و نشان دادند که مدیریت دانش و نوآوری بر عملکرد شرکت های مورد مطالعه تأثیر مثبت دارد.

۳- روش شناسی پژوهش

۳-۱- روش پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر اساس ماهیت و روش تحقیق توصیفی - پیمایشی است. کلیه مدیران شهرداری یزد تشکیل دادند که تعدادشان ۱۳۴ نفر بود که همگی آنان به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده از پرسشنامه محقق ساخت استفاده شد که آلفای کرونباخ آن ۰٫۸۵۹ بدست آمد. فرضیه های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری و نرم افزار PLS آزمون شدند.

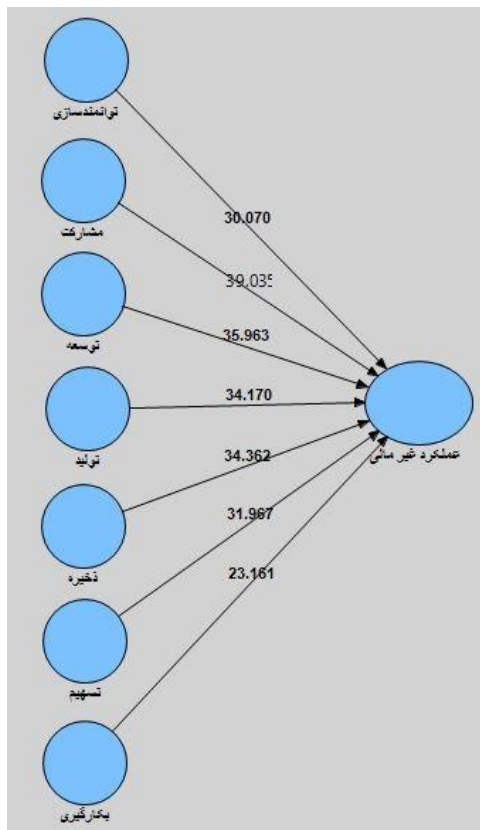
۲-۳- فرضیه‌ها

۱. توانمند سازی منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۲. مدیریت مشارکتی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۳. توسعه منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۴. تولید دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۵. ذخیره دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۶. تسهیم دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
۷. بکارگیری دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.

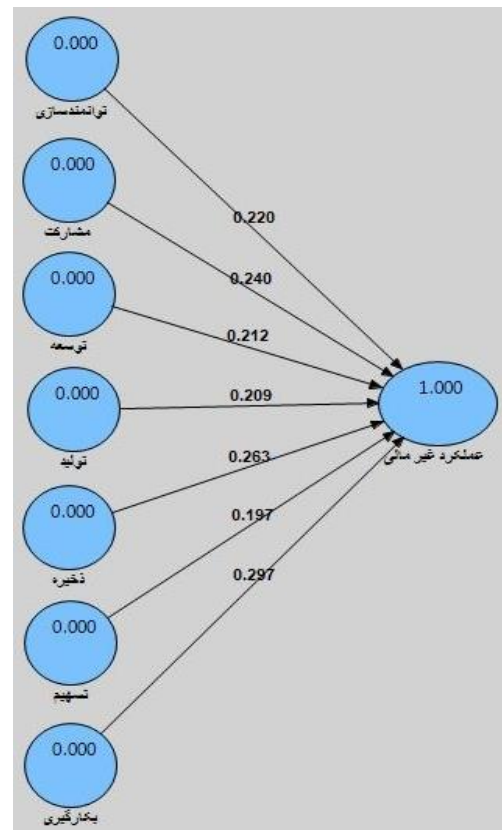
۴- تحلیل یافته‌ها

۴-۱- آزمون فرضیه‌ها با استفاده از روابط ساختاریافته خطی

پس از تعیین مدل‌های اندازه‌گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی تحقیق و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده‌های مشاهده شده با مدل مفهومی تحقیق، فرضیه‌های تحقیق با استفاده از مدل معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. نتایج آزمون فرضیه‌ها در نمودار منعکس شده‌اند.



نمودار (۲). اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت معنی دار



نمودار (۱). اندازه‌گیری مدل کلی و نتایج فرضیه‌ها در حالت استاندارد

۲-۴- نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها

جدول زیر ضریب معناداری و نتایج فرضیه‌های مطرح شده را به طور خلاصه نشان می‌دهد.

جدول (۱). نتایج فرضیه ها

نتیجه	معناداری	استاندارد	فرضیه‌ها
تایید	۳۰,۰۷	۰,۲۲	توانمند سازی منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۳۹,۰۳	۰,۲۴	مدیریت مشارکتی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۳۵,۹۶	۰,۲۱	توسعه منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۳۴,۱۷	۰,۲۰	تولید دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۳۴,۳۶	۰,۲۶	دخیره دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۳۱,۹۶	۰,۱۹	تسهیم دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
تایید	۲۳,۱۶	۰,۲۳	بکارگیری دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.

در فرضیه شماره ۱ پژوهش ادعا شده بود که توانمند سازی منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۲ پژوهش ادعا شده بود که مدیریت مشارکتی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۳ پژوهش ادعا شده بود که توسعه منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۴ پژوهش ادعا شده بود که تولید دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۵ پژوهش ادعا شده بود که دخیره دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۶ پژوهش ادعا شده بود که تسهیم دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

در فرضیه شماره ۷ پژوهش ادعا شده بود که بکارگیری دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است که تجزیه تحلیل آماری بین این دو نشان می‌دهد با توجه به جدول (۱)؛ عدد معنی داری مسیر مابین دو متغیر بزرگتر از ۱,۹۶ می‌باشد، از این رو این فرضیه مورد تایید قرار می‌گیرد. از طرفی چون عدد معنی داری به دست آمده مثبت می‌باشد این اثر مستقیم می‌باشد.

۵- نتیجه‌گیری و ارائه پیشنهادها

امروز، عصر سازمانهای مبتنی بر دانش است. مدیریت دانش در راستای دستیابی به منابع نوین دانشی، تئوری های نوینی همچون مدیریت دانش جامعه گرا را که هدف آن دستیابی به منابع عظیم دانش مشتریان است، مورد توجه جدی قرار داده است. در دهه اخیر، تأکید بیشتر محققان مدیریت منابع انسانی بیشتر تأکید تأثیر شیوه های مدیریت منابع انسانی در جهت بوده است که با عملکرد سازمانی همسو باشد اگر مدیریت منابع انسانی متغیری ارزشمند و درجهت مدیریت کارا و مؤثر افراد است، پس مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش باید در ارتباطی تنگاتنگ با هم بوده و این ارتباط، توان دستیابی به اهداف سازمانی و در نتیجه عملکرد سازمانی را تسهیل می‌نمایند. از اینرو در این پژوهش به بررسی نقش مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان پرداخته شد و نتایج زیر حاصل شد.

- توانمند سازی منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
- مدیریت مشارکتی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.

- توسعه منابع انسانی بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
- تولید دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
- ذخیره دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
- تسهیم دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.
- بکارگیری دانش بر عملکرد غیر مالی سازمان تاثیر گذار است.

در ادامه پیشنهادهایی جهت بهبود پژوهش به شرح زیر ارائه شد:

۱. زیرساخت های اطلاعاتی مناسب و به روز می تواند به تسهیم هر چه بهتر دانش کمک کرده و عملکرد فردی و در نتیجه سازمانی را بهبود بخشد.
۲. تسهیم دانش و تجارب از سوی کارکنان قدیمی تر می تواند به انجام هر چه بهتر امور کمک کرده و عملکرد آنان را بهبود بخشد.
۳. توجه هر چه بیشتر مدیریت سازمان به راهبرد نوآوری باعث بهبود هرچه بهتر و وظایف سازمانی و عملکرد سازمان می شود.
۴. پرداخت مبتنی بر صلاحیت و شایستگی باعث ترغیب هر چه بیشتر کارکنان به انجام بهتر وظایف و داشتن عملکرد بهتر می شود.
۵. تشویق کارکنان به کار گروهی می تواند به تسهیم هر چه بیشتر عقاید و ایده های ناب و خلاقانه و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی منجر گردد.
۶. ایجاد سهولت در دسترسی به فناوری امکان انجام هر چه بهتر وظایف را برای کارکنان فراهم نموده و باعث بهبود عملکرد آنان می شود.
۷. سود اطلاعاتی بالای کارکنان می تواند به استفاده هرچه بهتر آنان از فناوری های اطلاعاتی در جهت داشتن عملکرد بهتر کمک کند.
۸. داشتن مهارت های کاوشگری از سوی کارکنان و مدیران به یافتن ایده های نو و جدید و انجام هر چه بهتر وظایف کمک خواهد کرد.
۹. هدف گذاری درست و دقیق در جهت رسالت سازمانی به انجام هر چه بهتر وظایف سازمانی کمک خواهد کرد.
۱۰. ارتقای دانش کارکنان می تواند به بهبود عملکرد آنان و در نتیجه عملکرد سازمانی بهتر منجر گردد.

منابع

۱. اخوان، پیمان و یزدی مقدم، جعفر . (۱۳۹۲). بررسی توأم نقش اصول اخلاقی و مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی . فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری. ۸ (۲). صص ۱۶-۱.
۲. اکبری، پیمان، نظری، کامران. (۱۳۹۹). تحلیل نقش میانجیگری سرمایه فکری و کارآفرینی سازمانی در تاثیرگذاری مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی مورد مطالعه، دو فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، سال ۹، شماره ۱۷. صص ۶۷-۵۶.
۳. حسینی، ابوالحسن، تبسمی، امیر، دادور، زهرا (۱۳۹۶) بررسی تأثیر کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی، چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۲۹. صص ۱۷۱-۱۵۵.
۴. حمیدی کیا، رضا؛ عباسیان، عزتاله؛ مختارزاده، نیما. (۱۳۹۴). بررسی اثر مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی استان لرستان). تأمین اجتماعی. شماره ۴۷. صص ۱۳۹-۱۱۵.
۵. شجاع، حوری، پورنصیررودینه، مریم. (۱۳۹۹). نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت منابع انسانی و ارتقای عملکرد شبکه های دامپزشکی استان گیلان. شماره ۱. دوره ۱۱. صص ۵۶-۴۷.
۶. طالقانی، غلامرضا، غفاری، علی، حقیقی، محمد. (۱۳۹۵). بررسی - تأثیر ابزار مدیریت منابع انسانی بر بهبود عملکرد سازمانی میان کارکنان دانشگاه تهران، مجله مدیریت دولتی. دوره ۸. شماره ۱. صص ۱۴-۱.
۷. مرادی، مهدی؛ زکبه مرندی، ایمان محسنی. (۱۳۹۶). رابطه بین مدیریت دانش شخصی و عملکرد شغلی حسابداران. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (علوم تربیتی و روانشناسی). ۹۷-۱۱۶.
۸. مندگاری، عقیل، کولک، عادل. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر عملکرد سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: پتروشیمیایی تخت جمشید پارس عسلویه). فصلنامه رهیافتی در مدیریت بازرگانی، دوره ۳. صص ۱۳۸-۱۱۷.
۹. میرزایی الموتی، ولی اله، عطایی، محمد، مقدس، زهره. (۱۳۹۹). مدل نبیین عملکرد فردی با رویکرد مدیریت منابع انسانی متعهدانه، فرایند مدیریت و توسعه. دوره ۳۶. شماره ۱. صص ۳-۲۶.

10. Al-Sa'di, A.F., Abdallah, A.B. and Dahiyat, S.E., 2017. The mediating role of product and process innovations on the relationship between knowledge management and operational

- performance in manufacturing companies in Jordan. *Business Process Management Journal*, 23(2): 349-376.
11. Becerra-Fernandez, I and R Sabherwal (2010). *Knowledge Management: System and Processes*. New York: M.E. Sharpe Inc
 12. Camisón, C., & Villar-López, A. (2014). Organizational Innovation as an Enabler of Technological Innovation Capabilities and Firm Performance. *Journal of Business Research*, 67(1), 2891-2902.
 13. Donate, M.J. and de Pablo, J.D.S., 2015. The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68(2): 360-370.
 14. Dow, R.M., Pallaschke, S., 2010. Managing knowledge for spacecraft operations at ESOC. *J. Knowl. Manag.* 14 (5), 659e677.
 15. Ellahi, S., Rastegar, A, A and Shafiinakabadi, M .2014. The Effect of Process Management Capabilities on Innovation Performance with the Mediating Effect of Innovation Process in Organizations with Advanced Technology. *Quarterly Journal of Technology Development*. 4,105 - 129. (In Persian)
 16. Fazlzadeh, A. and Fathi, B. 2013. Investigating the Effect of Competitive Intelligence and Knowledge Management on the Performance of Small and Medium Enterprises by Considering the Mediating Role of Organizational Learning and Innovation. *National Conference on New Approaches to Business Management*, Tabriz, Iran. (In Persian)
 17. Gan, G, C Ryan and R Gururajan (2006). The effect of culture on knowledge management practice: A qualitative case study of MSC status companies. *Kajian Malaysia*, Vol. XXIV(1&2).
 18. Gloet, Marianne & Terziovski, Milé (2004). Exploring the relationship between knowledge management practices and innovation performance", *Journal of Manufacturing Technology Management*, Vol. 15 Is. 5 Pp. 402 – 409.
 19. Hicks, R. C., Dattero, R., & Galup, S. D. (2006). The five-tier knowledge management hierarchy. *Journal of Knowledge Management*, 10 (1), 19-31.
 20. Jasimuddin, S.M. and Naqshbandi, M.M., 2018. Knowledge-oriented leadership and open innovation: Role of knowledge management capability in France-based multinationals. *International Business Review*.27: 701-713.
 21. Khorakian, A., Feyzabadi, M.J., Foroutan, M., and Dehghan banadaki, M. 2015. The impact of knowledge management on innovation through moderating organizational factors of human resources and technology in knowledge-based companies. *Quarterly Journal of Management and Development, Process*, 28(2): 75-107. (In Persian)
 22. Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T., & Snbba Rao, S. (2006). The Impact of Supply Chain Liu, C.M., Lin, K.W. and Huang, C.J., 2014. Effects of product development on operating performance in textile industry. *The Anthropologist*, 17(1):157-163.
 23. Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. *Omega: The International Journal of Management Science*, 34, 107-124.
 24. Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2011). How Information Management Capability Influences Firm Performance. *MIS quarterly*, 35(1), 237-256.
 25. Neshkova, M., & Guo, H. (2012). Public Participation and Organizational Performance: Evidence from State Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(2), 267-288.
 26. Nonaka, I, R Toyama and N Konno (2000). SECI, Ba, and leadership: A united model of dynamic knowledge creation. *Long Range Planning*, 33, 5–34.
 27. Parlbly, D and R Taylor (2000), *The power of knowledge: A business guide to knowledge management*. Available at: www.kpmgconsulting.com/index.html
 28. Slavković, M. and Babić, V. 2013. Knowledge management, innovativeness, and organizational performance: Evidence from Serbia. *Economic Annals*, Volume LVIII, No. 199 / October – December 2013
 29. Sveiby, K-E (2001). *What is knowledge management?* Brisbane: Sveiby Knowledge Associates. Available at: <http://www.sveiby.com.au/knowledgeManagement.html>.
 30. Xie, X., Zou, H. and Qi, G., 2018. Knowledge absorptive capacity and innovation performance in high-tech companies: A multi-mediating analysis. *Journal of Business Research*. 88: 289-297.