

Integrating Islamic Knowledge Management (IKM) Strategies and Processes to Enhance Organizational Creativity :Case Study: Branches of Bank Melli of Golestan Province

Eesa Niazi¹, Maryam Tovir Sayari²

1. Department of Management, Faculty of Humanities and Social Sciences, Golestan University, Gorgan, Iran.
(Corresponding Author). E.niazi@gu.ac.ir

2. MA of Business Management, Faculty of Management, University of Shargh-e Golestan, Gonbad, Iran.
maryamtovirsayari@gmail.com

Article Info	ABSTRACT
Article type: Research Article Article history: Received: 2021.11.11 Received in revised Form: 2022.02.02 Accepted: 2022.03.12 Keywords: Islamic Knowledge Management Strategies; Creativity Promotion; Organizational Performance	The purpose of the present study was to integrate Islamic knowledge management strategies and processes to promote creativity and organizational performance among employees and managers in Golestan National Bank branches. The research method used is descriptive-correlational survey. The statistical population of this study consists of all employees of Melli Bank branches with 800 persons. The statistical sample was proportional to the population of the population using the Morgan table of 260 people and the sampling method was simple. The research data were collected by library and field method and the standard questionnaires were used. The reliability of the questionnaires was confirmed by the Cronbach's method and the validity of the instrument by the content method. Also, structural equation method using smart pls software was used for data analysis. The results showed that there is a significant difference between the integration of Islamic knowledge management strategies and the processes of promoting creativity and organizational performance among employees and managers in the branches of Melli Bank of Golestan province.

Cite this article: Niazi, Eesa & Tovir Sayari, Maryam (2022). Integrating Islamic Knowledge Management (IKM) Strategies and Processes to Enhance Organizational Creativity and Performance an empirical investigation. *Journal of Innovation Ecosystem*, 1 (4), 101-120.

DOI: 10.22111/INNOECO.2022.42261.1032



© The Author(s).

Publisher: University of Sistan and Baluchestan

یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلایق مطالعه موردی شعب بانک ملی استان گلستان

عیسی نیازی^۱، مریم طویرسیاری^۲

۱. گروه مدیریت و اقتصاد، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی، دانشگاه جامع گلستان، گرگان، ایران (نویسنده مسئول). E.niazi@gu.ac.ir
 ۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه شرق گلستان، گنبد کاووس، ایران. maryamtovirsayary@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۸/۲۰ تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۱۱/۱۳ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۲۱ واژه‌های کلیدی: استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی، ارتقا خلایق، عملکرد سازمانی	هدف از پژوهش حاضر یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلایق و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران در شعب بانک ملی استان گلستان بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان شعب بانک ملی به تعداد ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. نمونه آماری متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از جدول مورگان ۲۶۷ نفر بود و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. داده‌های تحقیق با روش کتابخانه‌ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش‌نامه‌های استاندارد می‌باشد. پایایی پرسش‌نامه‌ها با استفاده از روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار smart pls استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلایق و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران در شعب بانک ملی استان گلستان اثر معناداری وجود دارد.

استناد: نیازی، عیسی و طویرسیاری، مریم (۱۴۰۰). یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلایق و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران: مطالعه موردی: شعب بانک ملی استان گلستان. *زیست‌بوم نوآوری*، ۱(۴)، ۱۰۱-۱۲۰.

DOI: 10.22111/INNOECO.2022.42261.1032

مقدمه

در دنیای پیچیده امروز، دانش سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی سازمان‌ها است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی به وجود می‌آورد: تا علاوه بر این که در محیط پیچیده رقابتی، حمایت مستمر داشته باشد، بتواند گوی سبقت را از سایرین ربوده و پیش‌تاز عرصه‌های مختلف فعالیت باشد. دانش سازمانی، در دنیای پر شتاب معاصر، فرصت مناسبی برای سازمان‌هایی که به خویی آن را می‌شناسند و مدیریت می‌کنند و در عین حال تهدیدی جدی برای سازمان‌هایی است که به تحولات محیطی کم توجه بوده و آن را نمی‌شناسند (لاجوردی و خانبنانی، ۱۳۹۵). گسترش و سرعت تغییرات در سراسر جهان باعث شده که خلاقیت بیش از پیش اهمیت یابد، کشورها فقط با ابتکار و نوآوری می‌توانند خود را با شرایط جدید وفق داده و همگام با دگرگونی‌ها به پیش روند. بدیهی است در دنیای پیچیده کنونی، سازمانهایی در رقابت با سایرین موفق ترند که بتوانند از فرصتهای پیش‌رو، به بهترین نحو استفاده کنند و این امر جز با افزایش خلاقیت و نوآوری امکان پذیر نیست. از طرف دیگر خلاقیت سازمانی به عنوان توسعه یا پذیرش یک ایده یارفتار در کارهای جاری محسوب می‌شود. خلاقیت کارکنان سازمان به اینصورت به بقای سازمان کمک می‌کند که وقتی کارکنان در کارهایشان خلاق باشند، قادر خواهند بود. ایده‌های تازه و مفیدی در مورد محصولات، عملکرد، خدمات یا رویه‌های سازمان ارائه داده و بکار گیرند. استیفن^۱ رابینز (۱۹۹۱) خلاقیت را به معنای توانایی ترکیب اندیشه‌ها و نظرات در یک روش منحصر به فرد با ایجاد پیوستگی بین آنان بیان می‌کند. آمابیل^۲ (۱۹۸۸) صاحب نظر خلاقیت و استاد دانشگاه هاروارد بیان می‌کند خلاقیت عبارت است از تولید ایده‌های تازه و ارزشمند توسط یک فرد یا گروه کوچکی از افراد که باهم کار می‌کنند. در تعریف دیگری عنوان می‌کند خلاقیت متشکل از سه عنصر مهارت‌های مربوط به حوزه فعالیت، مهارت‌های تفکر خلاق و انگیزش درونی است. و هر سه جزء را متأثر از محیط کار می‌داند مدیریت دانش، موضوعی پیچیده و پویاست. موفقیت مدیریت دانش مستلزم نگرش سیستمی است که کلیه عوامل و اجزاء و فرآیندهای مدیریت دانش را مدنظر قرار دهد. هرگونه جزءنگری ممکن است چالش‌های جدی بر سر راه موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش به وجود آورد. بسیاری از سازمان‌ها بر این باور هستند که دانشف مهم ترین دارایی آن هاست، اما در عمل کمتر به آن پای بندند (ابطحی، صلواتی، ۱۳۹۴). به عبارت دیگر افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و فعالیت بیشتری دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت‌ها به طور مطلوب بهره برداری نمی‌شود. اندیشمندان مدیریت تحول و بهسازی سازمان، توانمندسازی منابع انسانی را به عنوان یک راهبرد اثر گذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی معرفی نموده و معتقدند که توانمندسازی منابع انسانی یکی از نگرش‌های مهم و جدید است که امروزه توسط سازمان‌ها به کار گرفته می‌شود و در واقع پاسخ به نیاز حیاتی مدیریت معاصر است. مدیریت دانش و اطلاعات، داده‌ها و دارایی‌های فکری را به ارزش-های دیرپا تبدیل می‌کند. مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به صورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند یاری می‌رساند.

¹. Stiphen

². Amabill

خلاقیت کارکنان سازمان به این صورت به بقای سازمان کمک می‌کند که وقتی کارکنان در کارهایشان خلاق باشند قادر خواهند بود ایده‌های تازه و مفیدی ارائه داده و بکار گیرند. تبدیل شدن به یک سازمان خلاق وسیله ای جهت رقابتی شدن در محیط تجاری پویا و تغییرپذیر امروزه شده است (دیفای^۱، ۲۰۰۶). در بیشتر سازمان‌ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰). امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء توسعه و موفقیت شان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و تعهدات خود را نسبت به ارباب‌رجوعان به درستی ایفا کنند. (حسین پور و آذر ۱۳۹۰) وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دو چندان نموده است (قربانی‌زاده و همکاران ۱۳۹۱). در این شرایط سازمان به دنبال روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد سازمانی هستند (نوروزی، ۱۳۹۵). یکی از مناسب‌ترین راهبردها تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است (بدری آذین و همکاران ۱۳۹۱). امروزه مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان‌ها به رسمیت شناخته شده است (زائد^۲، ۲۰۱۳). اگرچه نقش مدیریت دانش در رقابت سازی و عملکرد برتر به خوبی شناخته شده است، اما عملکردی که از آن طریق، اقدامات مدیریت دانش، عملکرد سازمانی را ایجاد می‌کند، هنوز مبهم است و به ارزیابی بیشتری نیاز دارد (هولز اپل ۲۰۰۱، شهزاد، ۲۰۱۳). در این تحقیق به این موضوع دقت شده که چگونه عملکرد مدیریت دانش و عملکردهای متفاوت مدیریت دانش می‌تواند با عملکرد خلاقیت سازمانی ترکیب شود تا بر عملکرد سازمانی تاثیرگذار گردد. این تحقیق، در زمینه عملکرد مدیریت دانش، خلاقیت و عملکرد سازمانی می‌باشد و بدنبال بررسی ارتباط بین این است که چگونه عملکرد مدیریت دانش در خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی نقش دارند. هدف از این بررسی این است که تعیین کند آیا یکپارچه‌سازی بین عملکردها، روش دانش و مدیریت دانش اسلامی، به خلاقیت و عملکرد سازمانی منجر می‌گردد؟

با توجه به تعاریفی که از مدیریت دانش در ادبیات رایج نقل شد، به‌طور کلی می‌توان گفت: مدیریت دانش از منظر اسلام تلاش برای تحقق داناییها کارکنان، مدیران و ذینفعان درونی و بیرونی سازمان از طریق فرایند سکوت، کسب، نگهداری، بهکارگیری و انتشار دانش، برگرفته از آموزه‌های اسلام برای نیل به اهداف متأثر از نظام ارزشی اسلام است. در منابع اسلامی، برای مدیریت دانش فرایندی بیان شده است که می‌توان آن را از آیات و روایات به دست آورد.

در منابع اسلامی آمده است: مردی خدمت رسول خدا آمد و گفت: یا رسول الله دانش چیست؟ فرمود: سکوت کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: گوش فرادادن. گفت: سپس چه؟ فرمود: حفظ کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: به آن عمل کردن. گفت: سپس چه ای رسول خدا؟ فرمود: انتشار دادن (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۴۸).

مضمون حدیث فوق به‌صورت جدیتر، در حد لزوم و وجوب، در روایت دیگری از رسول اکرم نقل شده است که حضرت فرمود: چهار چیز بر هر صاحب خرد و عقلی از امت من واجب است. گفتند: ای پیامبر! آن چهار چیز چیست؟ گفت: به علم و

۱. Diffy

۲. Zaid et al

دانش گوش فرا دادن، و آن را به یاد سپردن، و در میان مردمان نشر کردن، و خود به کار بستن (ابن‌شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق، ص ۵۷).

همچنین از امام باقر(ع) نقل شده است که در ایام فتح مکه، پیامبر اسلام در محوطه کعبه ایستاده بود که هیأتی از نمایندگی قبیله بکر بن وائل محضر رسول خدا آمدند و به حضرت سلام کردند. رسول خدا از آنها در مورد قَسَبِ سَاعِدِه پرسید. آنها در پاسخ گفتند: مُرد. پیامبر خدا در حق او دعا کرد و از صفات و رفتار نیک او یاد نمود و گفت: او برای مردم خطبه میخواند و میگفت: ای مردم گرد آیید و چون گرد آمدید، خاموش شوید و چون خاموش شدید، گوش دهید و چون شنیدید، بیندیشید و کامل فراگیرید و چون فرا گرفتید، به خاطر بسپارید و چون به خاطر سپردید، درست نقل کنید و انتشار دهید (کراجکی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۱۳۴).

در روایات بعضی از ائمه نیز فرایند پنجگانه همانند روایات پیشین، که از رسول اکرم نقل شد، آمده است: و قال بعضهم: أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنْصَاتُ ثُمَّ الْإِسْتِمَاعُ ثُمَّ الْحِفْظُ ثُمَّ الْعَمَلُ ثُمَّ النَّشْرُ (دیلمی، ۱۴۰۸، ج ۱، ص ۱۴).

روایاتی که به فرایند خاصی از مدیریت دانش اشاره نموده، فراوان است. در اینجا برای نمونه به مواردی از آنها اشاره می‌شود:

الف. در حدیثی آمده است: أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنْصَاتُ (همان، ص ۱۵)؛ اولین فرایند دانش، سکوت است.

ب. رسول اکرم در مورد کسب دانش فرمود: طَلَبُ الْعِلْمِ قَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ وَ مُسْلِمَةٍ (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۱۳)؛ کسب دانش بر هر مرد و زن مسلمان، واجب است.

ج. پیامبر اسلام در مورد حفظ و نگهداری دانش فرمود: قِيدُوا الْعِلْمَ بِالْكِتَابَةِ (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۵۸، ص ۱۲۴)؛ دانش را با نوشتن، نگهداری کنید.

د. رسول خدادر مورد عمل و به‌کارگیری دانش، فرمود: إِذَا عَلِمَ الْعَالِمُ فَلَمْ يَعْمَلْ كَانَ كَالْمَصْبَاحِ يُضِيءُ لِلنَّاسِ وَ يُحْرِقُ نَفْسَهُ (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ج ۱، ص ۱۵)؛ هرگاه دانشمندی دانش خود را به کار نگیرد، همانند چراغی است که برای مردم روشنی میبخشد، ولی خویشتن را میسوزاند.

ه. پیامبر اکرم در ارتباط با نشر و اظهار دانش فرمود: إِذَا ظَهَرَتِ الْبِدْعُ فِي أُمَّتِي فَلْيُظْهِرِ الْعَالِمُ عِلْمَهُ فَمَنْ لَمْ يَفْعَلْ فَعَلَيْهِ لَعْنَةُ اللَّهِ؛ هنگامی که بدعت در میان امت من آشکار گردد، دانشمندان باید دانش خود را آشکار نمایند؛ دانشمندی که چنین نکند، بر خداست که وی را لعنت کند.

فرضیه‌های تحقیق

- ✓ بین عملکرد انسان محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
- ✓ بین خلاقیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.

پیشینه پژوهش

حاجی اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به ارائه الگوی مدیریت دانش در نظام ارزشی اسلام و مقایسه تطبیقی آن با سایر الگوهای رایج پرداختند. این پژوهش با استفاده از روش تحقیق کیفی گراند تئوری یا تحقیق کیفی داده بنیاد، مصاحبه با ۲۰ خبره (که از خبرگان در مبحث مدیریت دانش و همچنین مبانی دینی می‌باشند و رشته تحصیلی آنها مرتبط با حوزه مدیریت اسلامی، مدیریت دانش، علوم قرآن و حدیث و حوزوی است) انجام شده که در کدگذاری باز، ۱۹۵ گزاره مرتبط استخراج گردید و در مرحله کدگذاری محوری با دسته‌بندی به ۳۹ مقوله تقسیم شد و در کدگذاری انتخابی ۸ بعد کلی استخراج شده و الگوی نهایی پژوهش طراحی گردید. این الگو شامل هشت بعد کلی شامل: اهداف دانشی متعالی، ارزیابی عقلانی، کشف دانش، اکتساب هدفمند، توسعه دانش نافع، نشر حداکثری دانش، ثبت دانش و به‌کارگیری با عمل جهادی و تکلیف‌گرا است. در پایان نیز مقایسه تطبیقی بین الگوی پیشنهادی و الگوهای رایج مدیریت دانش در دنیا انجام شده است.

موفق و همکاران (۱۳۹۹) نیز در پژوهشی به ارائه نظریه مدیریت دانش ایرانی اسلامی با راهبرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد پرداختند. در این پژوهش با هفده نفر از خبرگان مصاحبه اختصاصی صورت گرفت که براساس تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و پس از فرآیند کدگذاری سه مرحله‌ای متن مصاحبه‌ها ۲۳۵ کد نهایی، ۸۰ مفهوم نهایی و ۲۹ مقوله به‌دست آمده است و سپس نظریه مدیریت دانش ایرانی-اسلامی مطرح شده است.

درگاهی و همکاران (۱۳۹۷)، در تحقیق خودشان به بررسی رابطه مدیریت دانش با خلاقیت و نوآوری سازمانی که بر روی ۱۲۰ نفر از کارکنان بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۹۴-۱۳۹۳ انجام شده است پرداخته‌اند. نتایج نشان داد بین مدیریت دانش با خلاقیت سازمانی ($p < 0.661$) و نوآوری سازمانی ($p < 0.325$) از نظر

آماري ارتباط معنی داری وجود دارد که این ارتباط نشان دهنده تاثیر پذیری بیشتر خلاقیت سازمانی نسبت به نوآوری سازمانی از متغیر مدیریت دانش بود.

رضایی و همکاران (۱۳۹۶)، این تحقیق بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی بر روی ۲۷۲ نفر از کارشناسان در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز که با توجه به جدول کرجسی - مورگان، تعداد ۲۱۳ نفر از آنان از طریق روش نمونه گیری طبقه ای با انتساب متناسب برای انجام تحقیق انتخاب شدند. با توجه به این پژوهش، تقویت مدیریت دانش و مولفه های آن به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می شود.

هالایان مطلق و حسن زاده (۱۳۹۵) در پژوهشی به نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره وری منابع انسانی در مجتمع گازی پارس جنوبی پرداخته اند که از ۳۰۰ نفر از کارمندان شرکت استفاده شد. با توجه به این پژوهش بین ابعاد مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی با بهره وری منابع انسانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. از این میان بعد خلق دانش و بعد مکانیزم های نوآوری بیشترین رابطه را با بهره وری منابع انسانی دارد. همچنین بعد کاربرد دانش و بعد اعتقادات و فضای سازمان بیشترین تاثیر را بر بهره وری منابع انسانی دارند.

صفرزاده و همکاران (۱۳۹۴) این تحقیق بررسی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس می باشد. مقادیر t متناظر با مقادیر استاندارد شده مدل مسیر نهایی نشان می دهد که با بیش از ۹۹ درصد اطمینان متغیرهای نوآوری و عملکرد سازمانی با کدگذاری رابطه مستقیم دارند. همچنین نوآوری و عملکرد سازمانی نیز با ۹۹ درصد اطمینان با شخصی سازی دانش رابطه مستقیم دارد. همچنین مقادیر t متناظر با مقادیر استاندارد نشان می دهد که نوآوری با ۹۹ درصد اطمینان با عملکرد سازمانی رابطه مستقیم دارد.

ژانگ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت ها و سازمان های پروژه محور است. روش پژوهش توصیفی و از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است و به صورت میدانی اجرا شده است. نتایج حاصل از تحلیل داده ها 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 سازمان ها 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.

هندی وی بوو^۲ (۲۰۱۸) بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی چابکی سازمانی انجام شده است. برای جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه مدیریت دانش لاوسون، پرسشنامه عملکرد سازمانی و چابکی سازمانی گابریل و ناوارو استفاده شده است. روایی سازه پرسشنامه ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی و پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی و تایید شد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و برای آزمون فرضیه های تحقیق از روش تحلیل مسیر و نرم افزار lisrel 8.80 استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که:

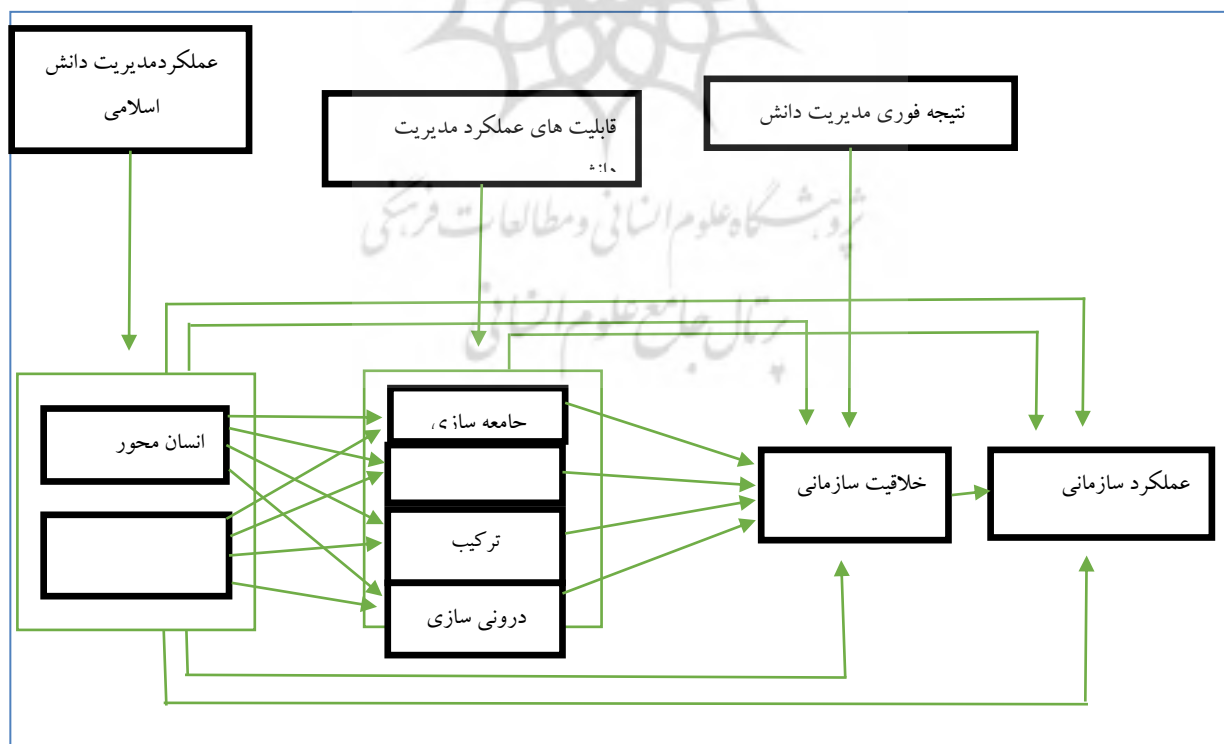
^۱. zhang

^۲. Jorj

مدیریت دانش با ضریب مسیر تأثیری مثبت و معنی دار بر عملکرد سازمانی دارد؛ همچنین مدیریت دانش به واسطه نقش میانجی چابکی سازمانی با ضریب مسیر تأثیری مثبت و معنی دار بر عملکرد سازمانی دارد. چون و همکاران (۲۰۱۷)، در این پژوهش از طریق ایجاد یک تئوری مکمل از اقتصادیات، ارتباط بین استراتژی‌های مدیریت دانش (KM) و عملکرد سازمانی را بررسی می‌کند. تحلیل‌های انجام شده نشان می‌دهد که شرکتها از طریق بکارگیری استراتژیهای برون‌گرا یا درون‌گرا، از مدیریت دانش بهره می‌برند. با ترکیب استراتژی‌های ضمنی- درون‌گرا و آشکار- برون‌گرا مدیریت دانش یک رابطه مکمل بوجود می‌آید که بیانگر تأثیرات هم‌افزای استراتژی‌های مدیریت دانش بر روی عملکرد است.

مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق

این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد. هدف ما در این پژوهش یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران در شعب بانک ملی استان گلستان می‌باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی پیشنهادی تحقیق

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر اجرا توصیفی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها، پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران شعب بانک ملی استان گلستان که به تعداد ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. از آنجایی که حجم جامعه آماری ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است، لذا حجم نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، با توجه به جدول مورگان ۲۶۷ در نظر گرفته شده است. و به منظور جمع‌آوری داده‌ها از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده گردید. همچنین در این تحقیق از استنباط آماری مربوط برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات بهره گرفته می‌شود. در سطح استنباطی، از آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه، از تحلیل عاملی تاییدی و معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات استفاده می‌شود.

یافته‌های پژوهش

ارزیابی مدل اندازه‌گیری

به منظور بررسی پایایی مدل سنجش از روایی همگرا و روایی افتراقی به روشهای تحلیل عاملی تاییدی و میانگین واریانس استخراج شده (AVE) استفاده شده است. با توجه به معیار فرنل و لارکر (۱۹۸۱) بارهای عاملی بزرگتر از ۰/۵ از اعتبار مناسبی برخوردارند. همچنین میانگین واریانس استخراج شده در بین سازه‌ها نیز باید بزرگتر مساوی ۰/۵ باشد (چین، ۱۹۹۸). با توجه به رویکرد دو مرحله‌ای، ابزار اندازه‌گیری تحقیق در دو مرحله مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. در مرحله اول، با میانگین واریانس استخراج شده و بارهای عاملی، روایی همگرا و در مرحله دوم، با استفاده از روش فرنل و لارکر (۱۹۸۱)، روایی واگرا بررسی می‌شود.

همان‌طور که در جدول شماره (۱) مشاهده می‌شود که تمامی بارهای عاملی در جدول حداقل در سطح ۰/۸ هستند، بنابراین روایی همگرایی داده‌ها در این قسمت به طور کامل مورد تأیید قرار می‌گیرد. همچنین مقدار آماره‌ی تی که در ستون سمت چپ ذکر شده، نشان‌دهنده این است که آیا این متغیر برای سازه متناظر خود، متغیر تأثیرگذاری بوده است یا خیر. چنانچه مقادیر این متغیرها بیشتر یا مساوی ۱/۹۶ باشد حاکی از آن است که آن متغیر در سطح اطمینان ۹۵ درصد، برای سازه موردنظر مناسب بوده و در غیر این صورت متغیر تأثیرگذاری نبوده است. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد تمامی متغیرها مقادیر بیش از ۱/۹۶ را دارا می‌باشند، که بیان‌کننده تأثیرگذار بودن آن‌ها بر سازه متناظر می‌باشد. همان‌گونه که در سطور فوق ذکر شد، چنانچه مقدار AVE بزرگتر یا مساوی ۰/۵ باشد (چین و همکاران، ۲۰۲۰)، بیان می‌نماید که حداقل ۵۰ درصد از واریانس، توسط متغیرهای مشاهده شده بیان شده است. همان‌طور که در جدول شماره‌ی (۱) مشاهده می‌شود میانگین واریانس استخراج شده برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۵ بوده و در حد مناسبی قرار دارد. بنابراین روایی همگرایی سازه‌های تحقیق در این قسمت نیز تایید می‌شود. همچنین پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برای تمامی سازه‌ها نشان می‌دهد که سازگاری درونی مدل‌های سنجش سازه‌ها در حد مطلوب قرار دارد.

جدول ۱: بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده

سازه‌ها	سوال	بارعاملی	آماره‌ی تی	AVE	پایایی ترکیبی	ضریب کرونباخ
قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی (IKMPC)	Cp1	۰.۸۸۲	۵۶.۴۳	۰.۷۵۰	۰.۹۲۳	۰.۸۸۹
	Cp2	۰.۸۵۰	۴۸.۵۵			
	Cp3	۰.۸۶۵	۵۷.۳۱			
	Cp4	۰.۸۶۹	۵۴.۲۳			
عملکرد انسان محور (KMHP)	Hp1	۰.۸۳۲	۳۷.۵۳	۰.۷۸۵	۰.۹۳۶	۰.۹۰۹
	Hp2	۰.۹۲۱	۱۰۰.۳۱			
	Hp3	۰.۸۸۶	۷۲.۱۴			
	Hp4	۰.۹۰۳	۷۵.۱۳			
خلاقیت سازمانی (Org Creat)	Oc1	۰.۸۷۰	۶۸.۲۹	۰.۸۸۷	۰.۹۷۵	۰.۹۶۸
	Oc2	۰.۹۴۵	۱۱۷.۸۷			
	Oc3	۰.۹۵۹	۱۳۹.۰۳			
	Oc4	۰.۹۶۶	۱۸۶.۱۹			
	Oc5	۰.۹۶۵	۱۷۰.۳۸			
عملکرد سازمانی (Org Perf)	Op1	۰.۸۲۴	۴۲.۲۱	۰.۸۴۰	۰.۹۶۳	۰.۹۵۲
	Op2	۰.۹۳۷	۹۰.۱۵			
	Op3	۰.۹۲۸	۸۸.۱۸			
	Op4	۰.۹۵۱	۱۴۰.۰۱			
	Op5	۰.۹۴۷	۱۱۹.۱۲			
عملکرد سیستم محور (KMSP)	Sp1	۰.۹۱۷	۸۹.۴۲	۰.۷۴۱	۰.۹۱۹	۰.۸۸۷
	Sp2	۰.۷۶۹	۲۰.۳۴			
	Sp3	۰.۸۸۵	۴۷.۳۱			
	Sp4	۰.۸۶۶	۵۴.۵۲			

برای بررسی روایی افتراقی، روش فرنل و لارکر (۱۹۸۱) به کار برده شده است؛ به این ترتیب که اگر ریشه‌ی دوم (جذر) مقادیر میانگین واریانس استخراج شده (AVE) هر سازه، بزرگتر از مقادیر همبستگی آن سازه با سازه‌های دیگر باشد، روایی افتراقی تأیید می‌شود. جدول شماره‌ی (۲)، نتایج آزمون میانگین واریانس بین سازه‌ها را نشان می‌دهد. مقادیر قطری، جذر مقادیر AVE هستند.

همان‌گونه که در جدول شماره‌ی (۲) مشاهده می‌شود، ریشه دوم میانگین واریانس استخراج شده برای تمامی سازه‌ها، بیشتر از همبستگی با سایر سازه‌ها است، به عبارت دیگر معیار فرنل و لارکر (۱۹۸۱) در تمامی سازه‌ها محقق شده است؛ بنابراین روایی افتراقی سازه‌های تحقیق تأیید می‌گردد.

جدول ۲: میانگین واریانس بین سازه‌ها (بررسی روایی افتراقی)

سازه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵
۱. عملکرد انسان محور (KMHP)	۰.۸۸۶				
۲. قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی (KMPCI)	۰.۴۰۹	۰.۸۶۶			
۳. عملکرد سیستم محور (KMSP)	۰.۳۸۲	۰.۳۵۷	۰.۸۶۱		
۴. خلاقیت سازمانی (Org Creat)	۰.۵۰۳	۰.۵۱۴	۰.۴۵۲	۰.۹۴۲	
۵. عملکرد سازمانی (Org Perf)	۰.۳۵۷	۰.۳۸۹	۰.۴۱۳	۰.۳۹۸	۰.۹۱۷

ارزیابی مدل ساختاری

در این بخش به بررسی مدل ساختاری پرداخته و مدل کلی تحقیق مورد برآزش قرار می‌گیرد. برای این منظور، معنی‌داری و ضرایب مسیر مدل تحقیق با استفاده از روش بوت استرپ (نمونه‌گیریهای مجدد و متوالی با حجم نمونه ۲۶۷ نفر و ۵۰۰۰ تکرار) و آماره آزمون تی استیودنت مورد بررسی قرار گرفته است.^۱ ضریب تعیین نسبت به ضریب همبستگی معیار گویاتری به شمار می‌رود و مهم‌ترین معیاری است که با آن می‌توان رابطه بین دو متغیر را توضیح داد. این ضریب بیان‌کننده درصد تغییرات تابع به‌وسیله متغیر مستقل است. ضریب تعیین بین صفر و یک است. اگر ضریب تعیین برابر صفر باشد یعنی خط رگرسیون هرگز نتوانسته است تغییرات متغیر تابع را به تابع مستقل نسبت دهد. به عبارت دیگر چنانچه هیچ‌گونه تغییری در متغیر وابسته به‌وسیله رابطه رگرسیون توضیح داده نشود، مقدار ضریب تعیین برابر صفر است.

اگر ضریب تعیین برابر یک باشد یعنی خط رگرسیون دقیقاً توانسته است تغییرات متغیر وابسته را به تغییرات متغیر مستقل نسبت دهد. به عبارتی اگر تمام تغییرات در متغیر وابسته توسط رابطه رگرسیون توضیح داده شود، مقدار ضریب تعیین برابر یک خواهد بود و مقادیر دیگر بین این دو حد قرار می‌گیرند. در نهایت قابلیت پیش‌بینی مدل نیز با استفاده از آزمون ناپارامتری استون گیسر مورد ارزیابی قرار گرفته است. در آزمون استون گیسر دو مقدار (Q^2) ارائه می‌شود:

افزونگی با روایی متقاطع^۲ و اشتراک با روایی متقاطع^۳. مقدار افزونگی با روایی متقاطع به ارزیابی مدل ساختاری و مقدار اشتراک با روایی متقاطع به ارزیابی مدل سنجش می‌پردازد (تننهاوس، ۲۰۰۵) که پیش‌بینی به وسیلهی افزونگی با روایی متقاطع کاملاً متناسب با رویکرد حداقل مربعات جزیی در مدل معادلات ساختاری است (هایر و همکاران، ۲۰۱۴). Q^2 مثبت و بزرگ، نشان از قابلیت بالای پیش‌بینی مدل دارد و مقادیر Q^2 منفی نشان دهندهی تخمین بسیار ضعیف متغیر پنهان است (وونگ، ۲۰۱۳). ضرایب تعیین و مقادیر Q^2 ، ضرایب مسیر و مقادیر آماره تی مدل تحقیق به ترتیب در جدول شماره‌ی (۳) و نگاره‌های ۲ و ۳ نشان داده شده است.

^۱ . به دلیل استفاده از روش بوت استرپ، امکان دارد بین مقادیر تی در اجراهای مختلف، تفاوت بسیار ناچیز وجود داشته باشد.

^۲ 1. Cross-Validated Redundancy (CV.Red)

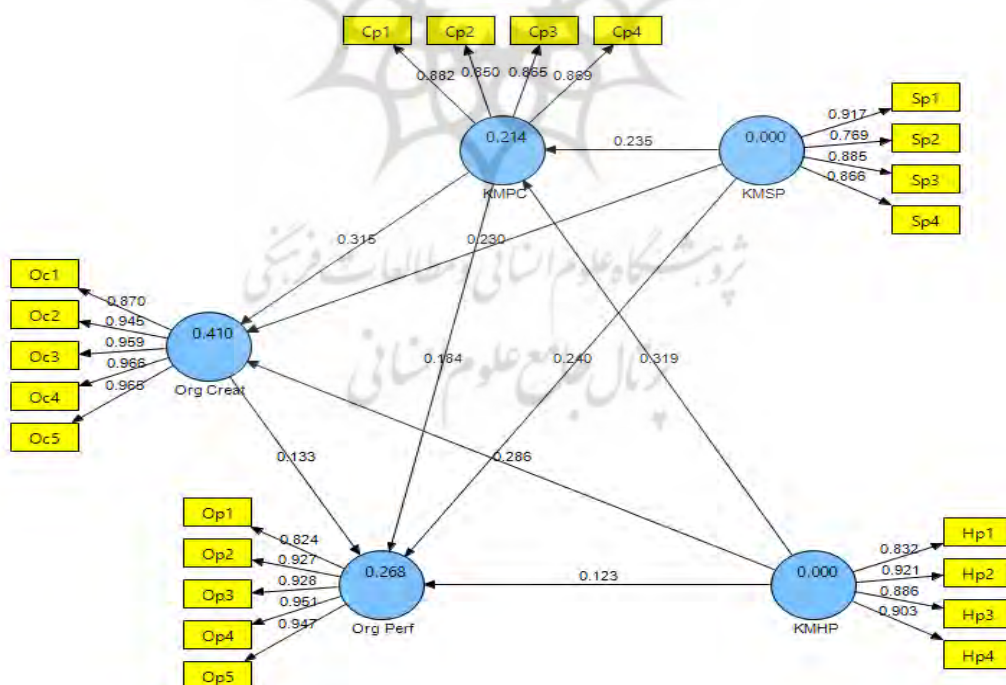
^۳ 2. Cross-Validated Communality (CV.Com)

جدول ۳: مقادیر ضرایب تعیین و افزونگی با روایی متقاطع

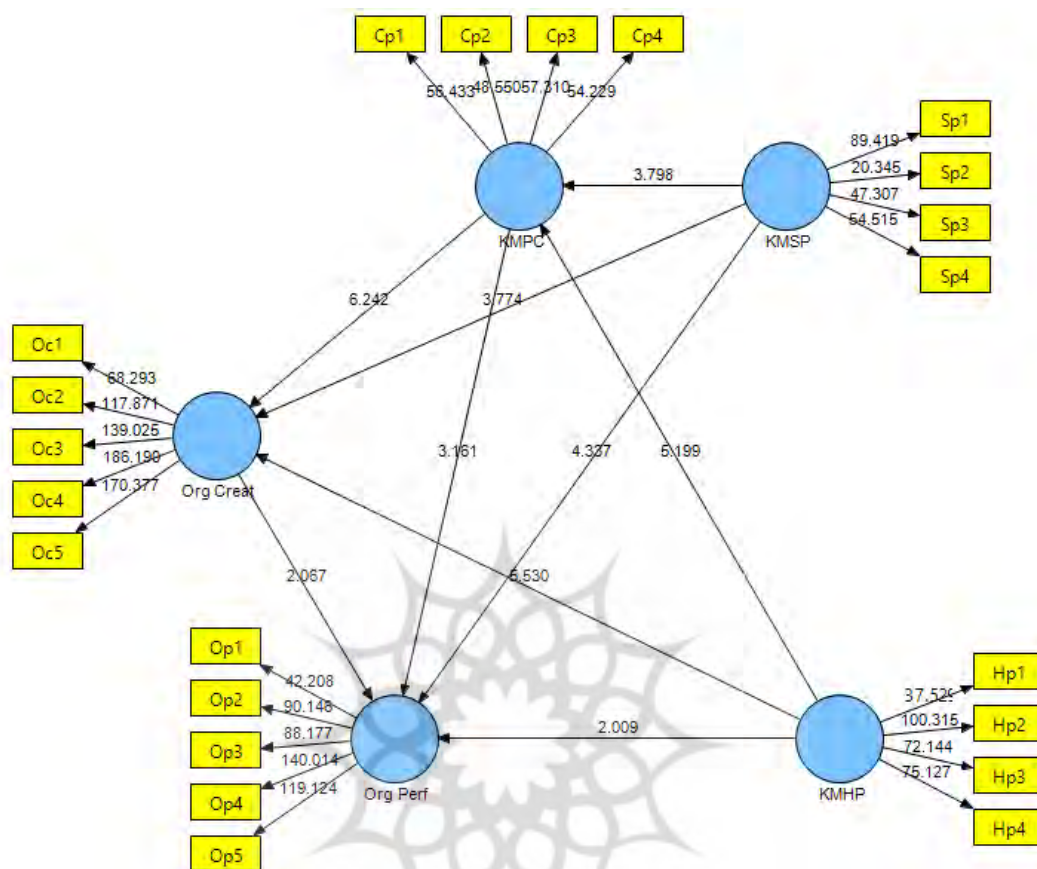
CV.Red	ضریب تعیین (R^2)	سازه‌ها
۰.۱۶۱	۰.۲۱۵	قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی (IKMPC)
۰.۳۶۴	۰.۴۱۰	خلاقیت سازمانی (Org Creat)
۰.۲۲۵	۰.۲۶۸	عملکرد سازمانی (Org Perf)

همان‌طور که در جدول فوق (شماره‌ی ۳) مشاهده می‌گردد ۲۱.۵ درصد از تغییرات سازه قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش توسط سازه‌های عملکرد سیستم محور و انسان محور تبیین می‌شود. همچنین سازه‌های عملکرد انسان محور، عملکرد سیستم محور به همراه سازه‌ی قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش، ۴۱ درصد از تغییرات سازه‌ی خلاقیت سازمانی را توضیح می‌دهند. در نهایت ۲۶.۸ درصد از تغییرات سازه‌ی عملکرد سازمانی توسط سازه‌های وارد شونده به آن (طبق مدل) تبیین می‌شود. همچنین این جدول نشان می‌دهد که مقادیر CV.Red نیز برای هیچ یک از سازه‌ها منفی نبوده و حداقل مقدار لازم برای پیش‌بینی، برآورده شده است.

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار PLS می‌پردازیم.



شکل ۲: ضرایب مسیر مدل تحقیق



شکل ۳: مقادیر آماره تی مدل تحقیق

در این بخش از پژوهش، فرضیه‌های تحقیق به وسیله ضرایب مسیر و آماره تی مورد آزمون قرار گرفته‌اند. چنانچه مقدار آماره تی برای مسیری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر معنادار بوده و فرضیه مورد نظر در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تایید قرار می‌گیرد. جدول شماره ۴، نتایج حاصل از آزمون تی را نشان می‌دهد که با استفاده از این مقادیر می‌توان در رابطه با معنادار بودن یا نبودن روابط نتیجه‌گیری کرد.

جدول ۴: نتایج آزمون تی (آزمون فرضیه‌های تحقیق)

نتیجه	آماره‌ی تی	ضریب مسیر (β)	متغیر		فرضیه
			وابسته	مستقل	
تأیید	۶.۱۹۹	۰.۳۱۹	قابلیت‌های عملکرد مدیریت	عملکرد انسان محور (KMHP)	۱
تأیید	۳.۷۹۸	۰.۲۳۵	دانش (KMPC)	عملکرد سیستم محور (KMSP)	۲
تأیید	۵.۵۳۰	۰.۲۸۶	خلاقیت سازمانی (Org Create)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۳
تأیید	۳.۷۷۴	۰.۲۳۰		عملکرد سیستم محور (KMSP)	۴
تأیید	۶.۲۴۲	۰.۳۱۵		قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی (KMPC)	۵
تأیید	۲.۰۰۹	۰.۱۲۳	عملکرد سازمانی	عملکرد انسان محور (KMHP)	۶

تأیید	۴.۳۳۷	۰.۲۴۰	(Org Perf)	عملکرد سیستم محور (KMSP)	۷
تأیید	۳.۱۶۱	۰.۱۸۴		قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی (KMPC)	۸
تأیید	۲.۰۶۷	۰.۱۳۳		خلاقیت سازمانی (Org Create)	۹

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

هدف اصلی این تحقیق یکپارچه‌سازی استراتژی‌های مدیریت دانش اسلامی و فرآیندهای ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران در شعب بانک ملی استان گلستان بود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه اول حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان‌محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان‌محور، قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق امین‌بیدختی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان‌محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش انجام دادند، همخوانی دارد. همچنین نتایج فرضیه دوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، قابلیت‌های عملکرد مدیریت کارکنان و مدیران افزایش می‌یابد که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کیانی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی انجام دادند، همخوانی دارد. در ضمن، نتایج فرضیه سوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان‌محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان‌محور، خلاقیت سازمانی افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج درگاهی (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان‌محور بر خلاقیت سازمانی سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. در ادامه، یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه چهارم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، خلاقیت سازمانی افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج اسدی (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. همچنین، نتایج فرضیه پنجم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش، خلاقیت سازمانی افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج رضایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر خلاقیت سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. و نتایج فرضیه ششم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان‌محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان‌محور، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج صفرزاده (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان‌محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. و نتایج فرضیه هفتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. که نتایج

این فرضیه با نتایج رفعتی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. در ضمن، یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه هشتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج رفعتی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. در رابطه با بررسی فرضیه هشتم نیز، نتایج حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش قابلیت های عملکرد مدیریت دانش، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج مرتضوی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد. و در نهایت نتایج فرضیه نهم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین خلاقیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش خلاقیت، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج وظیفه دوست (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی خلاقیت بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه اول: بین عملکرد انسان محور بر قابلیت های عملکرد مدیریت دانش اسلامی

تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. به مدیران شعب بانک ملی در استان گلستان پیشنهاد می شود. با ایجاد یک برنامه ی عملکرد بلندمدت، دستیابی به اهداف رقابتی را، مدنظر قرار دهند. مدیران شرکت، بعد از بررسی نقاط قوت و ضعف رقبا و مقایسه ی آنها با نقاط قوت و ضعف خود، می توانند از استراتژی رقابتی برای پیروزی در رقابت با دیگران، بهره مند شوند. استراتژی های رقابتی برای پاسخ گویی و تحمل فشارهای وارده از طرف بازار رقابتی، عملکردهای مختلف شرکت را ترکیب می کند، مشتریان را جذب و جایگاه شرکت را در بازار رقابت، تثبیت می کند. با درنظر گرفتن روند اوج گیری نقش دانش، نوآوری و فناوری های نوین در ایجاد مزیت های راهبردی و اهمیت یافتن ارزش منابع دانش در اداره سازمان ها موجب شده است تا مقوله مدیریت دانش در قلب و مرکز سیاست های راهبردی سازمان ها جای گیرد. در نتیجه مدیران شعب بانک ملی در استان گلستان می توانند با اجرای برنامه های مدیریت دانش با یکپارچه سازی سرمایه های دانش سازمان ها در بخش های مختلف تأثیرگذاری مستقیم بر عملکرد شرکت را به همراه داشته باشد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه دوم: بین عملکرد سیستم محور بر قابلیت های عملکرد مدیریت دانش

اسلامی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. هدف از این استراتژی عملکرد سیستم محور این است که در مقایسه با سایر رقبا، قیمت محصولات خود را کاهش دهیم و درواقع محصولی تولید کنیم که بتواند از نظر قیمت با موارد مشابه رقابت کند. دو گزینه ی سنتی برای کسب و کارها به منظور افزایش سود از طریق کاهش قیمت و افزایش فروش وجود دارد. در عملکرد سیستم محور، تمرکز شرکت بر به دست آوردن مواد اولیه ی با کیفیت با کمترین قیمت است. علاوه بر این، صاحبان مشاغل پیشنهاد می شود که باید بتوانند از بهترین کارگران و متخصصان استفاده کنند تا این مواد اولیه را به محصولات باکیفیت و ارزشمند برای

مشتریان تبدیل کنند. بنابراین، این استراتژی به‌خصوص در شرایطی سودمند است که در بازار مورد نظر، قیمت فاکتور بسیار مهمی برای انتخاب محصول توسط مشتریان باشد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه سوم: بین عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. به مدیران شعب بانک ملی در استان گلستان پیشنهاد میشود. با اجرای این استراتژی، خدمات یا سرویس خاص و منحصر به فرد را به بازار عرضه کنند؛ خدماتی که از سایر موارد مشابه که سایر رقبا در بازار عرضه می‌کنند، متمایز باشد. برای رسیدن به این هدف، مدیران یک کسب‌وکار باید در زمینه‌ی تحقیق و توسعه، هزینه‌ی زیادی را متقبل شوند. کاری که برای کسب‌وکارهای کوچک با بودجه‌ی محدود، به‌راحتی مقدور نیست. یک عملکرد انسان محور، پتانسیل کاهش حساسیت به قیمت و افزایش خلاقیت سازمانی، وفاداری برند از طرف مشتریان را دارد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه چهارم: بین عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. در عملکرد سیستم محور، هدف یک شرکت یا کسب‌وکار این است که در بخش هدف خود، از نظر قیمت بتواند با سایر رقبای رقابت کند و گوی سبقت را از آنها برباید. استراتژی تمرکز بر تمایز، از نیازهای خاص مشتریان در یک زیرمجموعه‌ی خاص بهره می‌برد و با تولید محصولات خاص، خود را از دیگران متمایز می‌کند. به‌طور نمونه شرکتی را فرض کنید که به ارائه خدمت، مخصوص چاپ‌دست‌ها تمرکز می‌کند. در نتیجه محصول این شرکت در بازار، منحصر به فرد و متمایز خواهد بود.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه پنجم: بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. از دیدگاه مدیران اشتراک دانش ناظر بر توزیع، انتقال، نمایش، یکپارچه‌سازی و اجتماعی‌شدن دانش است. هدف از تسهیم دانش انتقال دانش به مکان مناسب در زمان مناسب و با کیفیت مناسب است. به مدیران شعب بانک ملی پیشنهاد می‌شود که با ایجاد کارآموزی کارکنان خود نزد افراد مجرب و یادگیری به شیوه استادکاری نه از طریق زبان، بلکه از راه مشاهده، تقلید و عمل و در محیط کاری، آموزش ضمن خدمت، فعالیت مشترک، تجارب مشترک، صرف زمان با هم، زندگی در یک محیط، جلسات غیررسمی خارج از محیط کاری، اعتماد متقابل، کسب دانش از طریق تعامل مستقیم با عرضه‌کنندگان و مشتریان و گردش شغلی، گفت‌وگو با رقبا، تعامل با کارشناسان خارجی از مشخصه‌های اصلی این شیوه از مصادیق اجتماعی‌شدن دانش، به بیان دیگر، اشتراک دانش ضمنی به شمار می‌روند، که این عوامل می‌تواند عملکرد بانک را ارتقا خواهد داد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه ششم: بین عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. در دسترس گذاشتن دانش نمی‌تواند تضمین کند که دانش حقیقتاً مورد استفاده قرار گرفته است. نمایش و عرضه دانش شرط لازم برای کاربرد دانش موفق به‌شمار می‌رود. مرتبط کردن داده، اطلاعات و دانش با وظایفی که برای سازمان ارزش می‌آفرینند، کاربرد دانش است. همچنین از بکارگیری دانش برای تصمیم‌گیری اثربخش، حل مساله و خدمت به مشتریان. دانش

تنها زمانی می‌تواند ارزش بیافریند که در سازمان به کار گرفته شود. در نتیجه به مدیران مدیران شعب بانک ملی پیشنهاد می‌شود که با کاربرد دانش و فناوری در شرکت، بستر لازم برای ارتقای عملکرد سازمانی فراهم آورند.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه هفتم: بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد هیچ سازمانی به تنهایی قادر به تولید همه دانش مورد نیاز خود نیست. از این رو دانش باید کسب شود. کسب دانش از طریق سازمان‌های نوآور، استخدام متخصصان، خرید اسناد از منابع خارجی، استخدام مشاوران، خرید اختراعات و بازیابی وب با استفاده از موتورهای جستجوگر و غیره صورت می‌گیرد. ارتباط با مشتریان، عرضه‌کنندگان، رقبا و شرکا از منابع خارجی بالقوه برای کسب دانش به شمار می‌آیند. بنابراین، از مهم‌ترین اقدامات مدیران شعب بانک ملی در این مرحله، تشخیص سازوکارهای مناسب جهت کسب دانش به نحو مطلوب است. در این مرحله برخلاف مرحله شناسایی دانش از منابع داخلی سازمان، کسب دانش از منابع خارجی نیازمند ملاحظات اساسی در برقراری ارتباط با منابع است. که می‌تواند منجر به ارتقای عملکرد بانک ملی شود.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه هشتم: بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد. به مدیران شعب بانک ملی پیشنهاد می‌شود که با ایجاد مهارت‌های جدید، محصولات جدید، ایده‌های بهتر و فرایندهای موثرتر تاکید می‌شود. بنابراین، در صورتی که دانش مورد نیاز در منابع داخلی و خارجی سازمانی یافت نشد، سازمان با در نظر گرفتن قابلیت‌های اساسی خود اقدامات مربوط به تحقیق و تولید دانش را فراهم می‌آورد.

پیشنهادهای براساس نتایج فرضیه نهم: بین خلاقیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد امروزه سازمان‌ها باید به فعالیت‌های دست‌بزنند که مورد قبول جامعه و منطق با ارزش‌ها باشد، آن دسته از سازمان‌هایی که نتوانند خود را با این مهم تطبیق دهند، در عرصه عمل موفق نخواهند بود، به عبارت دیگر اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را در جامعه حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت‌شان شود، لازم است در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود را نسبت به شهروندان (ارباب رجوع) به درستی ایفا کنند، از طرفی خلاقیت را توانایی دیدن چیزها در یک نظر نو و معمولی، دیدن مشکلاتی که هیچ‌کس دیگر امکان تشخیص موجود بودن آنها را نمی‌دهد و پس ارائه رهیافت‌های جدید، غیر معمولی و اثر بخش است. در واقع خلاقیت را به وجود آوردن تلفیقی از اندیشه‌ها و رهیافت‌های افراد و یا گروه‌ها در یک روش جدید تعریف کرده‌اند. ایجاد بستر لازم برای ارائه نظرات خلاق توسط کارکنان شعب بانک ملی می‌تواند منجر به ارتقای عملکرد سازمانی شود.

منابع

- ابطحی، سیدحسین؛ صلواتی، عادل (۱۳۹۴)؛ مدیریت دانش در سازمان، تهران، انتشارت پیوند نو، چاپ اول
- اسدی، مهدی (۱۳۹۷)، بررسی عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران
- ابن‌شعبه حرانی، حسنابن علی، ۱۴۰۴ق، تحفالعقول عن آل الرسول، تصحیح علی اکبر غفاری، قم، جامعه مدرسین.
- امین بیدختی، علی‌اکبر؛ کیانی فر، فرنوش. (۱۳۹۴). "بررسی رابطه مدیریت دانش در شرکت های بین المللی شده ایرانی (مطالعه موردی: صنایع شیمیایی و مواد غذایی)". فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، ویژه‌نامه چهارمین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی.
- بدری‌آذرین، یعقوب؛ سیدعامری، میرحسن؛ ایمان‌پور؛ علی (۱۳۹۱). تحلیل رگرسیونی رابطه بین اجزای مدیریت دانش و عملکرد منابع انسانی، فصلنامه مدیریت ورزشی، ۱۵(۱): ۳۵-۵۰
- صفرزاده، حسین؛ تدین، اعظم؛ حرمحمدی، مریم (۱۳۹۴). بررسی تاثیر استراتژی های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس)، نشریه طلوع بهداشت، ۱۱(۱): ۷۶-۸۶
- صفرزاده، حسین (۱۳۹۱)، بررسی عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران.
- دیلمی، حسنابن محمد، ۱۴۰۸ق، اعلام الدین فی صفات المؤمنین، قم، موسسه آل البيت %۵
- درگاهی، حسین؛ اسدی، صدیقه؛ احمدی، بتول؛ محمودی، محمود؛ (۱۳۹۷). "بررسی رابطه بین مدیریت دانش با خلاقیت و نوآوری سازمانی در کارکنان بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران". فصلنامه بیمارستان، جلد ۱۷، شماره ۱، ص ۹۷-۱۰۸.
- درگاهی، اسماعیل (۱۳۹۷)، بررسی عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- قربانی‌زاده، وجه‌اله؛ محمدی‌مقدم، یوسف (۱۳۹۱). الگوی مدیریت دانش در سازمان ناجا، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)، ۷(۳): ۳۲۸-۳۴۵.
- حاجی اسماعیلی، مجید؛ حاجی ملا میرزایی، حمید (۱۳۹۹). ارائه الگوی مدیریت دانش در نظام ارزشی اسلام و مقایسه تطبیقی آن با سایر الگوهای رایج. فصلنامه مدیریت دانش سازمانی. ۳(۴): ۷۱-۱۰۰
- کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۴۲۹ق، الکافی، قم، دارالحدیث.
- کراجکی، محمدابن علی، ۱۴۱۰ق، کنز الفوائد، تصحیح عبدالله نعمه، قم، دارالذخیره.
- کیانی، محمد (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر قابلیت های عملکرد مدیریت دانش اسلامی، فصلنامه مدیریت دانش، ۳(۴): ۱۱۲-۱۰۱
- لاجوردی، سیدجلیل؛ خان بابایی، علی (۱۳۹۵). بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در تیم های کاری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی)، فصلنامه دانش مدیریت، ۲۰(۷۶): ۹۷-۱۱۶
- رضایی، روح اله؛ صلاحی مقدم، نفیسه؛ شعبانعلی فمی، حسین (۱۳۹۶). بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز، پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، ۷(۴): ۷۷-۹۱.
- رضایی، روح‌الله (۱۳۹۳)، بررسی قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش اسلامی بر خلاقیت سازمانی، فصلنامه مدیریت اسلامی، ۵(۲): ۱۱۰-۱۳۵
- رفعتی، شهرام؛ سارا ایرانپور؛ اکرم اکبریان و یوسف دانشی. (۱۳۹۵). "تاثیر مدیریت دانش استراتژیک بر عملکرد سازمانی از طریق نوآوری در شرکت پتروشیمی شازند". اولین کنفرانس ملی آینده مهندسی و تکنولوژی، تهران، دانشگاه علم و فرهنگ،

مقیم، سیدمحمد؛ امامی فرزانه؛ کاظمی، معصومه (۱۳۹۰). ارزیابی و اولویت بندی شاخصه های سرمایه اجتماعی و تاثیر آن بر عملکرد سازمانی در نظام دانشگاهی، فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، ۹(۲۴): ۲۹-۵۹

مصباح الشریعه (۱۴۰۰)، منسوب به امام صادق، بیروت.

مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۳ق، بحارالانوار، ج دوم، بیروت، دار احیاء التراث العربی.

مرتضوی، مهدی؛ منیریان، فرزانه (۱۳۹۴). بررسی تاثیر مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت مخابرات استان همدان). "دوره ۷، شماره ۲۰، ص ۲۷-۳۸.

مرتضوی، مهدی (۱۳۹۴)، بررسی قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی، کنفرانس بین المللی مدیریت، تهران.

موفق، حسن؛ هاشم زاده خوراسگانی، غلامرضا؛ دشمن زیاری، اسفندیار (۱۳۹۹). ارائه نظریه مدیریت دانش ایرانی اسلامی با راهبرد نظریه پردازی داده بنیاد، مجله مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، پیاپی ۱۵: ۱۷۵-۱۹۴

نوروزی، مهسا (۱۳۹۶). رابطه حوزه های کلیدی سازمانی با مدیریت دانش، انتشارات سنجش و دانش، گروه آموزشی مدرس (گام)، تهران

هلالیان مطلق، فاطمه؛ حسن زاده، محمد (۱۳۹۵). نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره وری منابع انسانی (مطالعه موردی: مجتمع گازی پارس جنوبی)، مطالعات دانش شناسی، ۱(۴): ۵۱-۶۶

وظیفه دوست، محسن (۱۳۹۱)، بررسی خلاقیت بر عملکرد سازمانی، کنفرانس ملی مدیریت در هزاره سوم، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران.

وظیفه دوست، حسین؛ فروغ نژاد، حیدر؛ خشنود، مهدی (۱۳۹۱). "تأثیر مدیریت دانش استراتژیک بر نوآوری و عملکرد شرکتهای کارگزاری بورس اوراق بهادار تهران". فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال ۲، شماره ۸، زمستان ۱۳۹۲.

References

- Abell, Holes, (1991), Teaching smart people how to learn, journal of Harvard Business Review, 3(69), 99-109.
- Choin, H. J., Ahn, J. C., Jung, S. H., & Kim, J. H. (2020). Communities of practice and knowledge management systems: Effects on knowledge management activities and innovation performance. Knowledge Management Research & Practice, 18(1), 53-68.
- Chen, X. P., and Fahr, J.L. (2001). "Competitive Strategies, Organizational Structure: differential effects in the people's republic of China and Taiwan ", Advances in Global Leadership, 2(4), 101 - 126.
- Chen, M. f. (2006). "The relationship among transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior-a study of network department in a telecommunication company", www.sciencedirect.com
- Chon, J. Y., & Lee, E. H. (2017). Reducing confusion about grounded theory and qualitative content analysis: Similarities and differences. Qualitative Report, 19(32), 1-20
- Diffy, Jhonsson, (2006), Knowledge worker productivity: the biggest challenge, in: California Management Review, 2(41), 79-94.
- Fornell, C. and Larcker, D. (1981); "Evaluating Structural Equation Modeling with Unobserved Variables and Measurement Error"; Journal of Marketing Research, 18(1), 39-50

- Handiwibowo, G. (2019). Do Technological Innovation Capabilities Contribute to New Product Development Performance? A Conceptual Framework. In ACHITS 2019: Proceedings of the 1st Asian Conference on Humanities, Industry, and Technology for Society, ACHITS 2019, 30-31 July 2019, Surabaya, Indonesia (pp. 374). European Alliance for Innovation.
- Shahzad, Mary (2013). Knowledge management as a catalyst for innovative within organizations, *Organization studies*, 7(18), 403-417
- Zhang, Zuopeng (2019) "Green knowledge management and strategic renewal: a discursive perspective on corporate sustainability," *International Journal of Productivity and Performance Management*, Emerald Group Publishing, 69(8), 1797-1811.

