

## بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان با توجه به نقش میانجی نوآوری و هوش سازمانی

اردشیر بذرکار\*<sup>۱</sup>

محمد حاجی محمدی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۱۲/۱۰ تاریخ چاپ: ۱۳۹۸/۱۲/۱۱

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان با توجه به نقش میانجی نوآوری و هوش سازمانی بود. تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی، بر اساس روش جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات پیمایشی و از نظر روش انجام از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری این تحقیق را مدیران سی و یک بانک فعال در صنعت بانکداری تشکیل دادند. با توجه به حجم پایین جامعه آماری تحقیق، نمونه آماری برابر با تعداد جامعه آماری در نظر گرفته شد. به منظور جمع آوری داده های تحقیق از تحقیقات کتابخانه ای و میدانی (پرسشنامه) استفاده شد. در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده و آزمون فرضیه های پژوهش از روش مدل یابی معادلات ساختاری در نسخه سه نرم افزار پی ال اس<sup>۱</sup> استفاده شد. نتایج آزمون فرضیات نشان داد که مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی سازمان دارد، بطور که ۰/۶۴۵ درصد از تغییرات مربوط به عملکرد مالی سازمان را به طور مستقیم تبیین می کند. همچنین یافته های تحقیق نشان داد که نوآوری و هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان تاثیر مثبتی دارند و به ترتیب ۰/۷۱۸ و ۰/۴۷۵ از تغییرات مربوط به متغیر عملکرد مالی سازمان را به طور مستقیم تبیین می کنند. در پایان نیز نتایج بدست آمده از آزمون سوبل و واف نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد مدیریت دانش از طریق متغیرهای میانجی نوآوری و هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان تاثیر مثبت و معناداری دارد.

### واژگان کلیدی

مدیریت دانش، عملکرد مالی سازمان، نوآوری، هوش سازمانی، صنعت بانکداری.

<sup>۱</sup> استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول: [Ardeshir.Bazrkar@gmail.com](mailto:Ardeshir.Bazrkar@gmail.com))

<sup>۲</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران ([mhajimohammadi3@gmail.com](mailto:mhajimohammadi3@gmail.com))

## ۱. مقدمه

امروزه دانش به عنوان اساس و مهمترین عامل رقابت مطرح شده است و در کنار دانش، نوآوری نیز به عنوان مهم ترین عامل جهت بقای شرکت ها، شناخته شده است (هاو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳، وو و وانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). در جامعه فرا صنعتی، بقا و پیشرفت حول محور دانش و دانایی استنباط می شود و منابع ناملموس، یعنی دانایی و اطلاعات، به عنوان منابع و عوامل عمده ی تولید، بهبود فرآیندهای کاری و افزایش میزان رضایت کاربران و مشتریان جایگزین دارایی های فیزیکی شده است. در حال حاضر مدیریت دانش به صورت گسترده به عنوان یک مزیت رقابتی شناخته می شود (اورنگا و چالمیتا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹). دانشمندان معاصر مدیریت غالباً بر اثربخشی تأکید دارند که به وسیله کسب، توسعه و به کارگیری دانش ایجاد می شود بعلاوه هوش سازمانی یک موضوع بااهمیت در نزد صاحب نظران توسعه و رفتار سازمانی است (یوریچ و بروکبانک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵). هوش سازمانی، تضمین کننده برتری های بلندمدت برای سازمانها و جوامع و بهبود عملکرد آنهاست. هوش سازمانی اشاره به مجموعه ای از ابزار و تکنیک هایی دارد که به تبدیل مقدار زیادی از داده ها از منابع مختلف به اطلاعات معنی دار برای حمایت از تصمیم گیری و بهبود عملکرد سازمانی کمک می کند. در دهه گذشته، هوش سازمانی به عنوان یک نیروی محرک اصلی برای کارایی و اثربخشی سازمانی ظهور کرده است (راما کریشنان و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). رقابت بین سازمانها هرروز فشرده تر می شود و نرخ نوآوری رو به افزایش است. رقابت بین سازمانها باعث شده است که به منظور کاهش هزینه ها، نیروی انسانی را کاهش دهند و کاهش نیروی انسانی، سازمانها را بر آن داشته است که نسبت به صریح کردن دانش ضمنی موجود نزد کارکنان اقدام کنند (هرسی و بلانچارد<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱) سازمانهای دارای قدرت نوآوری بیشتر نیز، در پاسخ به محیط های متغیر و ایجاد قابلیت های جدیدی که به آنها اجازه نیل به نوآوری بهتر را می دهد، موفق تر هستند (صادقی و محتشمی<sup>۸</sup>، ۲۰۱۱). نوآوری به عنوان عامل مهم و حیاتی برای ایجاد ارزش و مزیت رقابتی پایدار در سازمان ها است (یوسف<sup>۹</sup>، ۲۰۰۹) سازمان ها ناچار هستند تا نوآوری پایداری در مدیریت داشته باشند که از طریق یادگیری مستمر و تسهیم دانش در بین کارکنان و مشتریان ایجاد می شود (گوردون و دیتوماسو، ۱۹۹۲). مدیریت دانش به سازمان کمک می کند تا اطلاعات مهم و مفید را یافته، گزینش، سازماندهی و منتشر کند (شجاعت و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۹). مدیریت دانش برای انجام فعالیت هایی چون حل مسله، آموختن پویا و تصمیم گیری ضروری است و می تواند عملکرد سازمانی و بطور خاص عملکرد مالی سازمان را با قادر ساختن سازمان به عملکرد هوشمندانه تر بهبود بخشد (یولس<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۵). سازمانی که به دنبال پیاده سازی مدیریت دانش و دستیابی به بهبود عملکرد خود در جنبه های مختلف است از طریق نوآوری در فرآیندهای جاری خود یاد می گیرد دانش را هوشمندانه مدیریت کند. هدف اصلی این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان با توجه به نقش میانجی متغیرهای نوآوری و هوش سازمانی در صنعت بانکداری است. در ارتباط با تاثیر پیاده سازی مدیریت دانش بر بهبود عملکرد سازمان، تاثیر نوآوری بر بهبود عملکرد سازمانی و

<sup>2</sup> Hau et al

<sup>3</sup> Wu Wang

<sup>4</sup> Orenga-Roglá & Chalmeta

<sup>5</sup> Ulrich & Brockbank

<sup>6</sup> Ramakrishnan

<sup>7</sup> Hercy & Belanchard

<sup>8</sup> Sadeghi & Mohtashami

<sup>9</sup> Yusuf

<sup>10</sup> Shujahat et al.

<sup>11</sup> Yolles

همچنین ارتباط هوش سازمانی و عملکرد سازمانی تحقیقاتی بسیاری تا کنون صورت گرفته است؛ اما تا کنون پژوهشی که به طور همزمان تاثیر دو متغیر نوآوری و هوش سازمانی را به میانجی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد مالی سازمانی عنوان متغیرهای در صنعت بانکداری مورد بررسی قرار دهد، صورت نگرفته است. این پژوهش به دنبال پر کردن این شکاف تحقیقاتی است.

## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

### ۲-۱. مدیریت دانش

امروزه در میان بسیاری از شرکت ها، اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد مالی و غیر مالی سازمان به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می باشد، به طوری که اگر کیفیت دانش سازمانی مطلوب باشد، می توان انتظار داشت که عملکرد سازمان در جنبه های مختلف به میزان قابل توجهی بهبود یابد (زائد و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۲). پژوهشگران در مطالعات خود دریافته اند که مدیریت دانش برخلاف مدیریت های دیگر زودگذر نیست بلکه اثرات ماندگاری دارد. حفظ مزیت رقابتی و بقا در سازمان به کمک مدیریت دانش در صورتی امکان پذیر است که سازمان بتواند به طور مستمر به خلق دانش های نو پردازد (یانگ<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۰). تعریف مدیریت دانش مشکل است و تعریف مشخصی که به طور جهانی مورد توافق همگان باشد، وجود ندارد. همین امر موجب شده است که صاحب نظران بر اساس تجارت و دیده گاه های مختلف، تعاریف گوناگونی را ارائه دهند. یانگ و همکاران (۲۰۱۰) مدیریت دانش را اینگونه تعریف می کنند: مجموعه فرآیندهایی است که از دانش به عنوان یک عامل مهم کلیدی برای ایجاد ارزش استفاده می کند و مهم ترین مولفه های مدیریت دانش شامل، خلق، کسب، ثبت، انتقال و کاربرد دانش می باشند همچنین رز و همکاران<sup>۱۴</sup> (2012) مدیریت دانش را مفهومی می داند که سازمان بطور آگاهانه و جامع دانش خود را مورد منابع، اسناد و مدارک و مهارت های افراد جمع آوری، سازماندهی، اشتراک گذاری و تجزیه و تحلیل می کند. در واقع می توان گفت مدیریت دانش رویکردی برای دستیابی به اهداف سازمانی از طریق استفاده بهتر از دانش است (فادیا و کامل<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۴). مدیریت دانش شامل فرایند ترکیب بهینه دانش و اطلاعات در سازمان است (حاجی محمدی و همکاران<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۹). سیستم مدیریت دانش یک سیستم برای اعمال و استفاده از اصول مدیریت دانش از طریق فرآیند ایجاد، انتقال و استفاده از دانش در سازمان می باشد (السید<sup>۱۷</sup>، ۲۰۱۵) در مورد فرآیندهای مدیریت دانش توافقی وجود ندارد. محققان مختلف فرآیندهای متفاوتی را برای مدیریت دانش شناسایی کرده اند. برای مثال اسپندر<sup>۱۸</sup> (۱۹۹۶)، فرآیندهای مدیریت دانش را شامل خلق دانش، انتقال دانش و استفاده از دانش مطرح کرد (تریویلا و ناسیپولوس<sup>۱۹</sup>، ۲۰۱۵). پروبست<sup>۲۰</sup> و دیگران (۲۰۰۰)

<sup>12</sup> Zaied et al.

<sup>13</sup> Yang

<sup>14</sup> Rus et al.

<sup>15</sup> Fadia& Kamel

<sup>16</sup> Hajimohammadi et al.

<sup>17</sup> El Said

<sup>18</sup> Spender

<sup>19</sup> Trivella & Nasiopoulos

<sup>20</sup> Probst

فرآیندهای شناسایی، کسب، توسعه، تسهیم/انتشار، کسب، انتقال و استفاده را برای مدیریت دانش معرفی کرده است. علوی و لیدنر<sup>۲۱</sup> (۲۰۰۱) چهار فرآیند خلق دانش، ذخیره/بازیابی دانش، انتقال دانش و کاربرد دانش را مطرح کردند. در این پژوهش متغیر مدیریت دانش بر اساس پنج مولفه: خلق دانش، اکتساب دانش، سازماندهی دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش مورد بررسی قرار گرفت. در ادامه هر یک از مولفه ها تشریح می شوند:

- خلق دانش: خلق دانش اولین مرحله از مراحل وسیع فرآیند مدیریت دانش است. دانش در سازمان در دو چرخه متمایز شخصی و گروهی خلق می شود. دانش شخصی وقتی در بافت سازمانی به کار می رود دانش جدیدی خلق شده که می توان آن را دانش سازمانی نامید (بوس<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۴).

- اکتساب دانش: اکتساب دانش شامل بدست آوردن دانش برای استفاده داخل سازمان، از طریق دانش برون سازمانی است که در دسترس دیگران قرار دارد (گابریل و ناوارو<sup>۲۳</sup>، ۲۰۱۵). کسب دانش عبارت است از فرآیند دانش صریح و هم دانش نهان (فادیا و کامل، ۲۰۱۴).

- سازماندهی دانش: دانش که ایجاد شده باید به شکل اولیه اش در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره شود. بسیاری از سازمان ها از انواع مختلف منابع، جهت ضبط و نگهداری دانش استفاده می کنند (لین<sup>۲۴</sup>، ۲۰۰۷).

- ذخیره دانش: نگهداشت دارایی های دانش سازمان در قالب یک بانک اطلاعاتی اثربخش (لاسون<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۳).

- انتشار دانش: انتشار دانش مستلزم برداشتن دو گام است: فرستادن یا عرضه دانش به گیرنده ای بالقوه و جذب آن توسط شخص. منظور از انتشار دانش، افزایش توانایی سازمان در انجام کارها و در نهایت بالا بردن ارزش آنهاست (عییدات و همکاران<sup>۲۶</sup>، ۲۰۱۶).

- کاربرد دانش: کاربرد دانش فرآیندی است که تضمین می کند سازمان، دانش به دست آمده را به درستی استفاده می کند. از منظر دیگر کاربرد دانش بیانگر جمع آوری دستورالعمل ها و فرآیندهای حل مساله است که در تصمیم گیری ها به کار می رود (گابریل و ناوارو، ۲۰۱۵، شجاعت و همکاران، ۲۰۱۹).

## ۲-۲. نوآوری

امروزه نیاز به نوآوری در سازمان های خدماتی عنصر مهمی برای مزیت رقابتی در حوزه های مختلف است (بذرکار<sup>۲۷</sup>، ۲۰۱۷). نوآوری یک از فاکتورهای مهم برای موفقیت، بقای شرکت و مزیت رقابتی است (خیمنز و سانز<sup>۲۸</sup>، ۲۰۱۱). نوآوری به وسیله شامپتر تعریف شده است، او بیان می کند که خلاقیت، نیروی محرکه ای برای توسعه می باشد و به معنای آمادگی و تمایل شرکت برای پذیرش ایده های جدیدی است که منجر به توسعه و عرضه محصولات جدید می شود (روبرا و کیرکا<sup>۲۹</sup>، ۲۰۱۲) نوآوری به عنوان یک عامل حیاتی برای سازمان تاثیرات بسیار مهمی بر نتایج سازمانی دارد و می تواند سازمان به ارائه ایده ها، اختراعات و اکتشافات جدید که منجر به تولید محصولات و خدمات می

<sup>21</sup> Alavi & Leidner

<sup>22</sup> Bose

<sup>23</sup> Gabriel, Navarro

<sup>24</sup> Lin

<sup>25</sup> Lawson

<sup>26</sup> Obeidat et al.

<sup>27</sup> Bazrkar

<sup>28</sup> Jimenez & Sanz

<sup>29</sup> Rubera&Kirca

شوند، ترغیب نماید (چاهال و بکشی<sup>۳۰</sup>، ۲۰۱۵). بر طبق یافته های علی حکیم و حسن<sup>۳۱</sup> (۲۰۱۶) نوآوری ممکن است به نوآوری های رادیکال و افزایشی، تکنولوژیکی و اداری تقسیم شود با این حال محققان اکنون می دانند که سرعت نوآوری و کیفیت نوآوری برای سازمان ها در یک محیط تجاری پیچیده و در حال تغییر بسیار مهم و حیاتی است. سرعت نوآوری نشان دهنده توانایی سازمان در دستیابی سریع به ایجاد فرآیندهایی است که به منجر به تولید محصولات و خدمات در مقایسه با رقبا می شوند به طوری که از مرحله تولید ایده تا تجاری سازی نهایی زمان بسیار کمی سپری می شود (وانگ و همکاران<sup>۳۲</sup>، ۲۰۱۶). فیت نوآوری مربوط به روند و نتیجه نهایی نوآوری است (هانر<sup>۳۳</sup>، ۲۰۰۲) کیفیت نوآوری را می توان از طریق ارزش افزوده مشتری، ویژگی ها، هزینه، قابلیت اطمینان و انعطاف پذیری محصولات و خدمات و اثربخشی فرآیندها اندازه گیری کرد. (وانگ و وانگ<sup>۳۴</sup>، ۲۰۱۲). نوآوری به عنوان استفاده از دانش برای ارائه یک محصول یا خدمت جدید که مورد تقاضای مشتریان است؛ تعریف شده است. در اینجا دانش جدید به دانش تکنولوژی یا بازار اشاره دارد. دانش تکنولوژی به معنای شناخت اجزاء، پیوند بین اجزاء، روشها، فرایندها و فنون بکار رفته در یک محصول یا خدمت است. دانش بازار به معنای شناخت کانالهای توزیع، کاربردهای محصول، نیازها و خواسته های مشتریان است. عملکرد نوآوری به یک نوآوری ارائه شده، با توجه به دانش بازار و دانش تکنولوژیک اشاره دارد (لی و همکاران<sup>۳۵</sup>، ۲۰۰۹). بر همین اساس در پژوهش حاضر، متغیر نوآوری بر اساس دو معیار کیفیت و سرعت سنجیده می شود تا از این طریق رابطه میان مدیریت دانش، نوآوری سازمانی و عملکرد مالی سازمانی مورد مطالعه قرار گیرد.

## ۲-۳. هوش سازمانی

سازمانها برای حفظ حیات و کارکرد خود نیازمند کارکنان هوشمند می باشند تا بتوانند به نحو اثربخش تری به وظایف خود عمل کنند (موسوی و همکاران<sup>۳۶</sup>، ۲۰۱۶). به نظر جانگ<sup>۳۷</sup> (۲۰۱۴) هوش سازمانی ترکیبی از دانش، مهارت ها، هم در مورد دارایی های ملموس و هم غیرملموس می باشد که سازمان ها می توانند آن را برای رسیدن به اهداف خود گسترش دهند. هوش سازمانی یکی از پیامدهای اجتماعی و گروهی و به عنوان کارکردی از یک گروه از افراد است (احدی نژاد و همکاران، ۲۰۱۲). اهمیت هوش سازمانی در کسب و کار از این امر ناشی می شود که هوش فردی به تنهایی توانایی فائق آمدن بر مسائل پیش رو را ندارد؛ لذا برای غلبه بر مشکلات، نیاز به ایجاد هوش جمعی در درون سازمان به عنوان یک ضرورت اهمیت پیدا می نماید (ماریس و اسکارلت<sup>۳۸</sup>، ۲۰۱۲). ارتقاء هوش سازمانی یکی از الزامات غیرقابل انکار برای اغلب سازمان هاست تا بتوانند از طریق کسب و تجزیه و تحلیل اطلاعات و همین طور افزایش دانش و ایجاد آگاهی، برقابلیت های خود بیفزایند (دیالتری<sup>۳۹</sup>، ۲۰۰۵). فزایش هوش سازمانی موجب میگردد سازمانها اطلاعات محیط اطراف خود را سریع تر و با دقت بیشتری تجزیه و تحلیل کرده و نتایج حاصل را به طریق سودمند ذخیره و در مواقع مقتضی در

<sup>30</sup> Chahal & Bakshi

<sup>31</sup> Hakim & Hasan

<sup>32</sup> Wang et al

<sup>33</sup> Haner

<sup>34</sup> Wang & Wang

<sup>35</sup> Li et al.

<sup>36</sup> Mousavi et al

<sup>37</sup> Jung

<sup>38</sup> Maries & Scarlat

<sup>39</sup> Dealtry

دسترس تصمیم گیرندگان قرار دهند (تراویکا<sup>۴۰</sup>، ۲۰۱۵). امروزه با رشد فنآوری، روش های ارتباطی مبتکرانه، واقعیت مجازی، بهبود بازارها و الگوهای شغلی جایگزین که هر یک به نوبه خود تحولات زیادی ایجاد کرده اند، تغییرات شتاب بیشتری گرفته است. «آلبرخت» برای موفقیت در یک کسب و کار (سازمان) به داشتن عوامل انسانی هوشمند، تیم های هوشمند و سازمان های هوشمند اشاره می کند (آلبرخت<sup>۴۱</sup>، ۲۰۰۳). گلین<sup>۴۲</sup> در سال ۱۹۹۵ با انتشار مقاله ای، سه مدل از هوش سازمانی ارائه کرده است. مدل تجمع یا انباشتگی، مدل سطح تلاقی و مدل توزیعی یا پراکنشی. همچنین گلین هوش سازمانی را به سه رده طبقه بندی کرده که عبارت اند از (۱) تجمع هوش فردی (۲) رابطه متقابل و درهم تنیدگی هوش فردی (۳) هوش سازمانی به عنوان بک نظام بزرگتر (پولات<sup>۴۳</sup>، ۲۰۰۹). در این پژوهش متغیر هوش سازمانی بر اساس هفت مولفه ای که توسط آلبرخت (۲۰۰۳) و تراویکا (۲۰۱۵) مطرح شده است، مورد بررسی قرار گرفت. این هفت مولفه عبارت اند از: چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، بکارگیری دانش و فشار عملکرد.

## ۲-۴. عملکرد مالی سازمانی

فرهنگ انگلیسی آکسفورد عملکرد را به عنوان "اجرا، به کار بستن، انجام دادن هر کار منظم یا تعهد شده" تعریف می کند. این تعریف علاوه بر اینکه با ستاده ها و برون داده ها مرتبط است، نشان می دهد که عملکرد با کار و نتایج آن ارتباط تنگاتنگ دارد؛ بنابراین عملکرد را می توان به عنوان رفتار تلقی کرد (باسی<sup>۴۴</sup>، ۲۰۰۶). عملکرد سازمانی نشان می دهد که یک سازمان چگونه به رسالت و اهداف مربوط به خود می رسد، عملکرد سازمانی دلالت بر شروع از یک وضعیت معین و رسیدن به یک هدف دقیق دارد که این ممکن است شامل چندین نقطه هدف از قبیل سهم بازار، حجم فروش، انگیزش کارکنان، رضایت مشتری، سطح کیفیت و غیره باشد (لین و وو<sup>۴۵</sup>، ۲۰۱۰). عملکرد سازمانی پدیده ای پیچیده است که شاید ساده ترین تعبیر برای آن را بتوان، مجموعه فعالیت های معطوف به دستیابی سازمانی دانست. متناسب با عملکرد که از دریچه های مختلف مورد مطالعه قرار گیرد، اهداف نیز از دریچه های مختلفی بروز می کند. عملکرد را می توان توانایی سامانه سنجش در دستیابی به نتایج مرتبط با اهداف سنجش بیان کرد (رز و همکاران<sup>۴۶</sup>، ۲۰۱۲). عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام ماموریت ها، وظایف و فعالیت های سازمانی و نتایج انجام آنها اطلاق می شود. عملکرد سازمانی یک معیار بسیار مهم در ارزیابی موفقیت سازمان به شمار می رود و همواره از مهم ترین متغیرهای وابسته در پژوهش های حوزه مدیریت عملکرد است (اقبال و همکاران<sup>۴۷</sup>، ۲۰۱۹). طبق نظریه کوهانگ و همکاران<sup>۴۸</sup> (۲۰۱۷) عملکرد سازمانی مطلوب، نشان دهنده پیشرفت و توسعه یک سازمان است. عملکرد سازمانی دارای ابعاد مختلفی است. بسیاری از محققان در رابطه با ارزیابی و سنجش عملکرد سازمان ها بیشتر بر جنبه مالی آن تمرکز دارند. در این پژوهش نیز تایید پژوهش بر عملکرد مالی سازمان است. شاخص های مورد بررسی بر اساس تحقیقات ژائو و همکاران<sup>۴۹</sup> (۲۰۱۸) و گاندی و همکاران<sup>۵۰</sup>

<sup>40</sup> Travica

<sup>41</sup> Alberecht

<sup>42</sup> Glynn

<sup>43</sup> Polat

<sup>44</sup> Busi

<sup>45</sup> Liu & Wu

<sup>46</sup> Ruz

<sup>47</sup> Igbal et al.

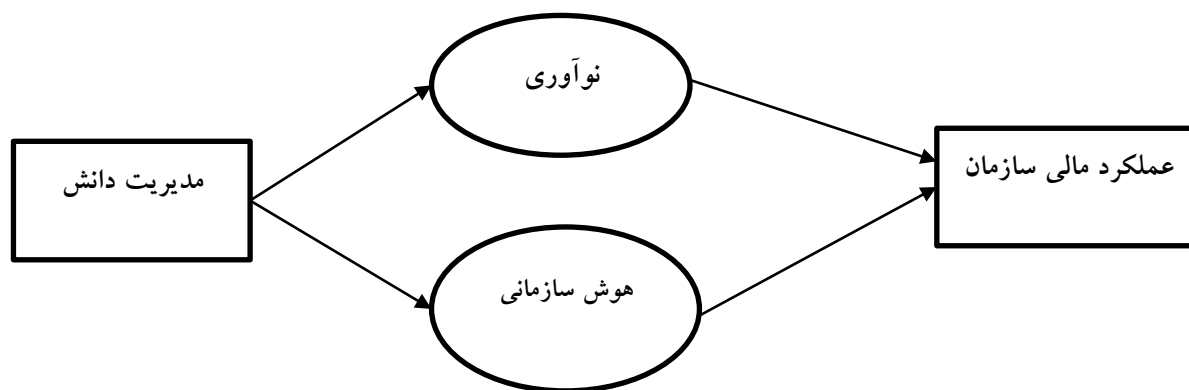
<sup>48</sup> Koohang et al.

<sup>49</sup> Zhou et al.

<sup>50</sup> Günday et al.

(۲۰۱۱) سودآوری (نسبت به رقبا)، سهم بازار (در مقایسه با رقبا) و حجم فروش (در مقایسه با رقبا) و رشد فروش (در مقایسه با رقبا) بکار گرفته شد.

با توجه به هدف تحقیق و متغیرهای مورد بررسی این پژوهش، مدل مفهومی این پژوهش در شکل شماره (۱) ارائه شده است.



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق (منبع: مولف)

با در نظر گرفتن مدل مفهومی و هدف تحقیق، فرضیه های تحقیق به شرح زیر می باشند:

- مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- مدیریت دانش بر نوآوری در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- مدیریت دانش بر هوش سازمانی در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- نوآوری بر عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- مدیریت دانش با توجه به نقش میانجی نوآوری بر عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.
- مدیریت دانش با توجه به نقش میانجی هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری تاثیر مثبت دارد.

### ۳. روش شناسی پژوهش

با توجه به اینکه نتایج یافته های این تحقیق برای استفاده مدیران و تصمیم گیرندگان صنعت بانکداری، به منظور بهبود عملکرد مالی و حل مسائل موجود سازمانی به کار برده خواهد شد، لذا تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و از نظر جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات پیمایشی و از نظر روش انجام از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را مدیران ارشد ۳۱ بانک دولتی و خصوصی فعال در صنعت بانکداری کشور که بر اساس آمار تعداد آنها ۵۴ برآورد شد، تشکیل می دهند. با توجه به حجم پایین جامعه آماری تحقیق، نمونه آماری برابر با تعداد جامعه آماری در نظر گرفته شد. به منظور گردآوری اطلاعات و داده های تحقیق از دو روش کتابخانه ای و

تحقیقات میدانی (پرسشنامه) استفاده شد. پرسشنامه مورد استفاده بر گرفته از تحقیقات لاسون (۲۰۰۳)، عیدات و همکاران (۲۰۱۶) و شجاعت و همکاران (۲۰۱۸) در حوزه مدیریت دانش، وانگ و وانگ (۲۰۱۲) و وانگ و همکاران (۲۰۱۶) در حوزه نوآوری، آلبرخت (۲۰۰۳) و تراویکا (۲۰۱۵) در حوزه هوش سازمانی، ژائو و همکاران (۲۰۱۸) و گاندی و همکاران (۲۰۱۱) در حوزه مدیریت عملکرد مالی تدوین شد. طیف پاسخگویی به سوالات بین شماره ۱ (بسیار ضعیف) تا شماره ۵ (بسیار قوی) در طیف لیکرت تعریف شد. تعداد سوالات پرسشنامه بر اساس متغیرهای مورد بررسی و مولفه های هر متغیر به همراه منابع در جدول شماره ۱، ارائه شده است.

جدول ۱. مولفه ها و سوالات پرسشنامه

متغیر	مولفه	علامت اختصار	تعداد سوال	منبع
مدیریت دانش	خلق دانش	KNC	۱	لاسون (۲۰۰۳)
	اكتساب دانش	KND	۱	عیدات و همکاران (۲۰۱۶)
	سازماندهی دانش	KNO	۱	شجاعت و همکاران (۲۰۱۸)
	ذخیره دانش	KNS	۱	
	انتشار دانش	KNP	۱	
	کاربرد دانش	KNA	۱	
نوآوری	سرعت نوآوری	INS	۱	وانگ و وانگ (۲۰۱۲)
	کیفیت نوآوری	INQ	۱	وانگ و همکاران (۲۰۱۶)
هوش سازمانی	چشم انداز استراتژیک	STV	۱	
	سرنوشت مشترک	COD	۱	
	میل به تغییر	DTC	۱	آلبرخت (۲۰۰۳)
	روحیه	MOO	۱	تراویکا (۲۰۱۵)
	اتحاد و توافق	UAG	۱	
	بکارگیری دانش	APK	۱	
	فشار عملکرد	PEP	۱	
عملکرد مالی سازمان	سودآوری	PRO	۱	ژائو و همکاران <sup>۵۱</sup> (۲۰۱۸)
	سهم بازار	MAS	۱	گاندی و همکاران <sup>۵۲</sup> (۲۰۱۳)
	حجم فروش	SAV	۱	
	رشد فروش	SAG	۱	

در پژوهش حاضر به منظور دستیابی به هدف اصلی تحقیق، ابتدا جهت تعیین نرمال بودن داده های تحقیق و بررسی کفایت حجم نمونه از آزمون های کولموگروف اسمیرنوف و کرویت بارتلت در نسخه ۲۲ نرم افزار SPSS استفاده شد و سپس به منظور تحلیل داده ها، برازش مدل مفهومی تحقیق و آزمون فرضیات پژوهش از روش مدل یابی معادلات ساختاری

<sup>51</sup> Zhou et al

<sup>52</sup> Günday et al



استفاده گردید. نرم افزار مورد استفاده نسخه سه نرم افزار اسمارت پی ال اس<sup>۵۳</sup> بود. دلیل استفاده از این نرم افزار، عدم نیاز به نرمال بودن توزیع و همچنین امکان حل مدل هایی با گویه های کمتر و نیز نمونه های کم تر نسبت به سایر نرم افزارهای موجود است (هیرینگل و سارستد<sup>۵۴</sup>، ۲۰۱۱). مدل یابی معادلات ساختاری یک روش منفرد آماری نیست؛ بلکه به خانواده های از فرآیندهای مرتبط اطلاق می شود و در ادبیات موجود، معادلهای متفاوتی از جمله تحلیل ساختار کوواریانس، مدلیابی ساختار کوواریانس و مدل یابی علیتی نیز برای معرفی آن به کار رفته است. دلیل کاربرد وسیع و محبوبیت این تکنیک در بین پژوهشگران این است که علاوه بر فراهم نمودن یک روش کمی برای آزمون نظریه، بر دشواری تحلیل روابط بین متغیرها در پژوهش های انسانی فائق آمده است.

#### ۴. یافته های پژوهش

در این پژوهش قبل از اقدام به آزمون فرضیه های تحقیق، جهت اطمینان از کاربرد صحیح آزمون های متناسب با فرضیه ها و داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف به بررسی توزیع به هنگام (نرمال یا غیر نرمال بودن) داده های تحقیق پرداختیم.

در این آزمون تایید فرض صفر بیانگر توزیع نرمال متغیرهای تحقیق است و تایید فرض مقابل یا همان فرض یک، بیانگر رد فرض صفر و نشان دهنده عدم توزیع نرمال در رابطه با متغیرهای تحقیق می باشد. نتایج این بررسی در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

متغیر	میانگین	انحراف معیار	سطح معناداری
مدیریت دانش	۳/۰۱۰۳	۰/۲۰۷۷۴	۰/۰۳۸
نوآوری	۲/۹۰۵۵	۰/۳۵۴۱۰	۰/۰۴۶
هوش سازمانی	۲/۹۶۹۰	۰/۳۷۵۷۹	۰/۰۱۱
عملکرد مالی سازمان	۲/۶۴۴۹	۰/۱۷۳۰۷	۰/۰۳۵

نتایج این آزمون سطح معناداری متغیرهای این پژوهش را کمتر از ۰/۰۵ نشان می دهد پس با احتمال ۰/۹۵ می توانیم بپذیریم که متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی نمی کنند.

#### ۴-۱. مدل یابی معادلات ساختاری

در پژوهش حاضر به منظور بررسی مدل پژوهش و آزمون فرضیات از رویکرد سه مرحله ای (برازش مدل های اندازه گیری، برازش مدل ساختاری و برازش مدل کلی) استفاده گردید.

#### ۴-۱-۱. برازش مدل های اندازه گیری

<sup>53</sup> Smart PLS

<sup>54</sup> Hair, Ringle & Sarstedt

در بررسی مدل های اندازه گیری از شاخص های پایایی و روایی مدل های اندازه گیری استفاده می شود. در بررسی پایایی از سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی استفاده شد. از سوی دیگر در بررسی روایی از دو معیار روایی همگرا و روایی واگرا استفاده شد.

- ضرایب بارهای عاملی: ملاک برای مناسب بودن بارهای عاملی، حداقل ۰/۴ است (هالند<sup>۵۵</sup>، ۱۹۹۹). همانطور که در از شکل ۲ و نتایج جدول شماره ۳ مشخص است، تمامی ضرایب بارهای عاملی از ملاک تعیین شده بالاتر است و حامی از تناسب مدل از این نظر دارد.

- آلفای کرونباخ: ملاک برای مناسب بودن مقدار آلفا، حداقل ۰/۷ است (نانلی<sup>۵۶</sup>، ۱۹۷۸). هر چند برخی منابع ۰/۶ را نیز کافی می دانند. به هر حال داده های جدول شماره ۴، نتایج بررسی این معیار را نشان می دهد.

- پایایی ترکیبی: این معیار که توسط ورتس<sup>۵۷</sup>، لین و جورسکوگ (۱۹۷۴) معرفی شد، در صورتی که بالاتر از ۰/۷ باشد، حکایت از پایایی ترکیبی سازه دارد. جدول شماره ۴، نتایج این بررسی را نشان می دهد.

- روایی همگرا: فورنل و لارکر<sup>۵۸</sup> (۱۹۸۱) معیار میانگین واریانس استخراج شده را برای سنجش روایی همگرا معرفی کردند و اظهار داشتند مقدار بحرانی آن عدد بالای ۰/۵ است. جدول ۴ نتایج بررسی این معیار را نشان می دهد.

- روایی واگرا: یکی از روش های محاسبه آن، روش بارهای عاملی متقابل است؛ که در این روش به مقایسه همبستگی شاخص های یک سازه با آن سازه و همبستگی آن شاخص ها با سایر سازه ها پرداخته می شود و اگر همبستگی شاخص ها یک سازه با سازه غیر از خود بیش تر باشد روایی واگرا زیر سوال می رود (هنسلرو همکاران<sup>۵۹</sup>، ۲۰۰۹). همانطور که نتایج جدول شماره ۴ نشان می دهد، روایی واگرا تایید می شود.

#### جدول ۴. نتایج اعتبار سنجی سازه های تحقیق

مقادیر افزونگی	مقادیر اشتراکی	آلفای کرونباخ $\alpha$	پایایی ترکیبی CR	میانگین واریانس استخراجی AVE	بار عاملی	مولفه	سازه
۰/۰۰۰	۰/۴۴۸	۰/۷۶۵	۰/۸۲۵	۰/۵۱۰	۰/۵۶۲	KNC	مدیریت دانش
					۰/۴۸۷	KND	
					۰/۹۲۷	KNO	
					۰/۴۸۳	KNS	
					۰/۶۹۴	KNP	
					۰/۷۹۷	KNA	
۰/۲۰۲	۰/۵۲۵	۰/۷۵۰	۰/۷۷۱	۰/۶۲۳	۰/۸۵۷	INS	نوآوری
					۰/۵۶۵	INQ	

<sup>55</sup> Hulland

<sup>56</sup> Nunally

<sup>57</sup> Werts

<sup>58</sup> Fornell & Larcker

<sup>59</sup> Henseler

۰/۳۶۹	۰/۷۱۹	۰/۸۰۳	۰/۷۱۲	۰/۵۵۲	۰/۶۲۷	STV	هوش سازمانی
					۰/۵۶۲	COD	
					۰/۴۰۷	DTC	
					۰/۷۲۳	MOO	
					۰/۸۷۱	UAG	
					۰/۸۰۷	APK	
					۰/۵۴۶	PEP	
۰/۳۲۵	۰/۵۴۵	۰/۸۲۹	۰/۸۲۹	۰/۴۹۹	۰/۶۰۸	PRO	عملکرد مالی سازمان
					۰/۵۹۵	MAS	
					۰/۷۴۳	SAV	
					۰/۴۲۸	SAG	

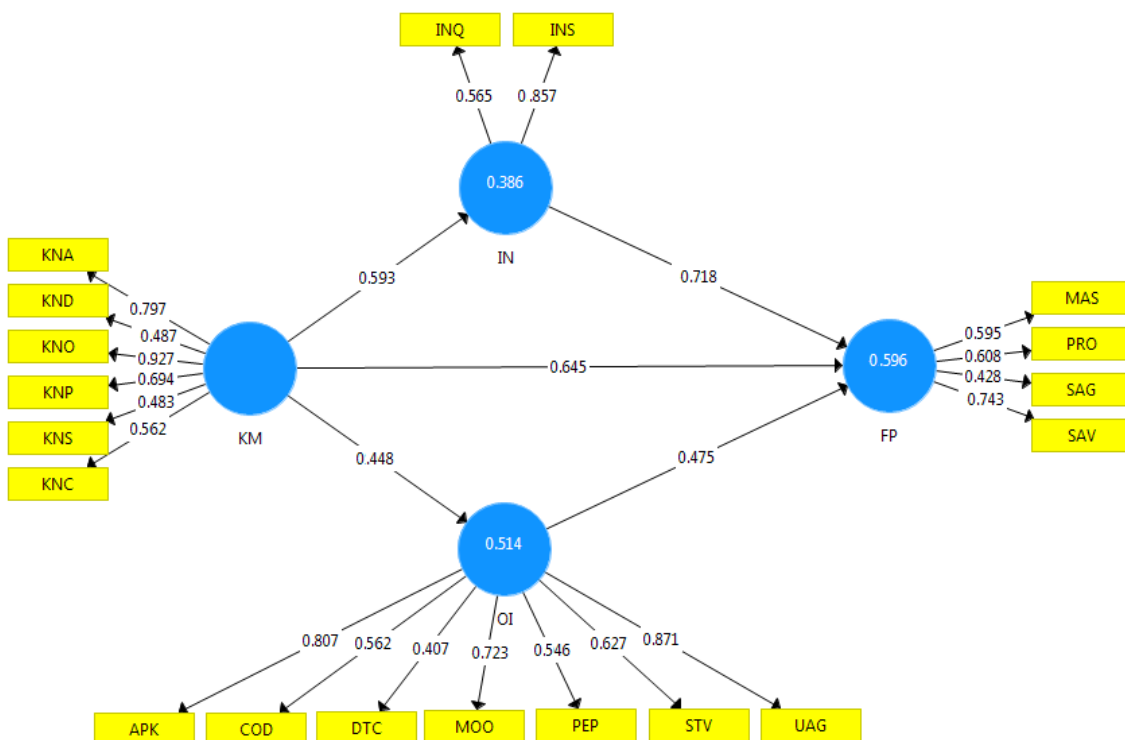
جدول ۴. ماتریس همبستگی سازه ها و نتایج روایی واگرا

عملکرد مالی سازمان	هوش سازمانی	نوآوری	مدیریت دانش	
			۰/۷۱۴	مدیریت دانش
		۰/۷۸۹	۰/۵۱۹	نوآوری
	۰/۷۴۳	۰/۵۶۷	۰/۵۹۸	هوش سازمانی
۰/۷۰۶	۰/۶۱۲	۰/۴۷۳	۰/۶۰۳	عملکرد مالی سازمان

#### ۴-۱-۲. برازش مدل ساختاری

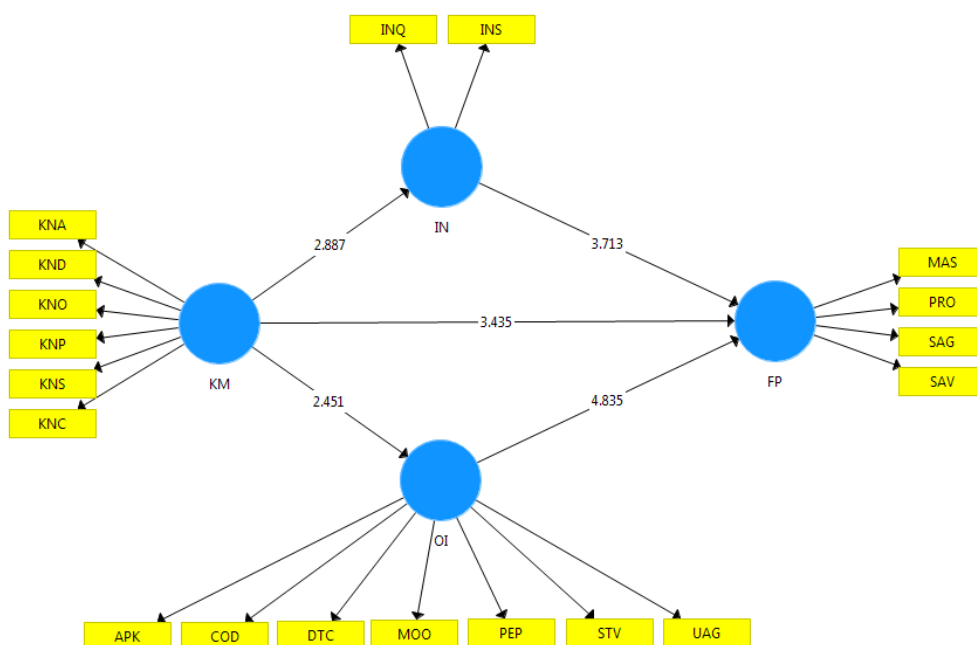
در بررسی مدل ساختاری از معیارهای معناداری، معیار  $R^2$ ، مقادیر  $t$  و معیار افزونگی استفاده شد.

- معیار  $R^2$ : برای بررسی شدت روابط بین سازه ها باید از معیار  $R^2$  استفاده کرد که تنها برای سازه های وابسته مصداق دارد. چین<sup>۶۰</sup> (۲۰۱۰)، سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی می نماید. شکل ۲. بیانگر شدت روابط با این معیار است.



شکل ۲. مقادیر R2، بار عاملی و ضرایب مسیر

معناداری مقادیر t-values: اگر مقادیر t از عدد ۱/۹۶ با سطح اطمینان ۹۵٪ بیش تر باشد، حاکی از صحت روابط بین سازه های مدل و نیز تایید فرضیه های مرتبط با آنها است. شکل ۳ بیانگر تایید معناداری روابط و در نتیجه تایید فرضیه های پژوهش با این معیار است.



شکل ۳. مقادیر t-values

- معیار افزونگی: این معیار برای تمامی سازه های وابسته محاسبه می شود و بیانگر حاصل ضرب مقادیر اشتراکی سازه ها در مقادیر  $R^2$  مربوط به آنها است و هر چقدر بیشتر باشد، حاکی از تناسب بهتر مدل ساختاری است. مقدار این معیار برای متغیرهای: نوآوری برابر با ۰/۲۰۲، هوش سازمانی برابر با ۰/۳۶۹ و متغیر عملکرد مالی سازمان ۰/۳۲۵ بدست آمد که حکایت از تناسب بالای مدل ساختاری است.

۳-۱-۴. برازش مدل ساختاری

در بررسی برازش مدل کلی، از معیار نیکویی برازش که توسط تننهاوس و همکاران<sup>۶۱</sup> (۲۰۰۴) معرفی شد، استفاده می شود. این معیار با سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که توسط وتزلز و همکاران<sup>۶۲</sup> (۲۰۰۹) به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده، بررسی شد. این معیار از مجذور حاصل ضرب میانگین مقادیر اشتراکی سازه های وابسته ضرب در میانگین  $R^2$  بدست می آید.

$$GOF = \sqrt{\text{average}(\text{Communality}) \times \text{average } R} = \sqrt{0.559 \times 0.497} = 0.527 \quad (1)$$

با توجه به مقدار بدست آمده برای این معیار، می توان برازش مدل کلی را کاملاً مناسب دانست. پس از بررسی برازش مدل کلی تحقیق، در ادامه به بررسی فرضیات تحقیق پرداخته شد.

نتایج آزمون فرضیات اول تا پنجم بر اساس نتایج مقادیر t-value و ضرایب مسیر در شکل های ۲ و ۳ در جدول شماره ۵ ارائه می شود. لازم به ذکر است به دلیل آنکه در فرضیات ششم و هفتم نقش میانجی متغیرهای نوآوری و هوش سازمانی مورد بررسی قرار گرفت به منظور آزمون این فرضیه ها از آزمون های سوبل و واف استفاده شد.

#### جدول ۵. نتایج آزمون فرضیات اول تا پنجم تحقیق

فرضیه	مقدار ضریب مسیر	t-value	نتیجه آزمون
تاثیر مثبت مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان	۰/۶۴۵	۳/۴۳۵	تایید
تاثیر مثبت مدیریت دانش بر نوآوری	۰/۵۹۳	۲/۸۸۷	تایید
تاثیر مثبت مدیریت دانش بر هوش سازمانی	۰/۴۴۸	۲/۴۵۱	تایید
تاثیر مثبت نوآوری بر عملکرد مالی سازمان	۰/۷۱۸	۳/۷۱۳	تایید
تاثیر مثبت هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان	۰/۴۷۵	۴/۸۳۵	تایید

- آزمون اثر متغیرهای میانجی

از آزمون سوبل، برای بررسی معناداری تاثیر میانجی یک متغیر در رابطه میان دو متغیر استفاده می شود و اگر مقدار آن با سطح اطمینان ۰/۹۵، بیشتر از ۱/۹۶ باشد، بیانگر معنادار بودن تاثیر میانجی متغیر مربوطه است (پریچر و لئوناردلی<sup>۶۳</sup>، ۲۰۰۳). علاوه بر آزمون سوبل که برای بررسی معناداری تاثیر میانجی یک متغیر به کار می رود، برای

<sup>61</sup> Tenenhaus et al.

<sup>62</sup> Wetzels et al

<sup>63</sup> Preacher & Leonardelli

تعیین شدت اثر می توان از آماره VAF استفاده کرد؛ که مقداری بین ۰ تا ۱ است و هر چقدر به ۱ نزدیک تر باشد حاکی از شدت بیشتر اثر میانجی است (لاکوبوسی و دوهاچلیک<sup>۶۴</sup>، ۲۰۰۳).  
 • آزمون سوبل: در آزمون سوبل، یک مقدار Z value از طریق رابطه زیر به دست می آید.

$$Z - \text{Value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}} \quad (۲)$$

در این رابطه:

a: ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی.

b: ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته.

Sa: خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی.

Sb: خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته.

$$Z - \text{Value} = \frac{(0.593 \times 0.718)}{\sqrt{(0.718^2 \times 0.275^2) + (0.593^2 \times 0.480^2) + (0.275^2 \times 0.480^2)}} = \frac{0.42577}{0.13739} = 3/0989$$

$$Z - \text{Value} = \frac{(0.448 \times 0.475)}{\sqrt{(0.475^2 \times 0.312^2) + (0.448^2 \times 0.401^2) + (0.312^2 \times 0.401^2)}} = \frac{0.2128}{0.06986} = 3/0460$$

با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون سوبل، می توان نتیجه گرفت که در سطح اطمینان ۹۵٪ تاثیر متغیرهای میانجی نوآوری و هوش سازمانی در ارتباط میان مدیریت دانش و عملکرد مالی سازمان معنادار است و فرضیات ششم و هفتم با مقادیر آزمون ۳/۰۹۸۹ و ۳/۰۴۶۰ مورد تایید قرار می گیرند.

• آزمون VAF: مقدار آزمون VAF از طریق رابطه زیر بدست می آید:

$$\text{VAF} = \frac{a \times b}{(a \times b) + c} \quad (۳)$$

در این رابطه، a مقدار ضریب مسیر متغیر مستقل و میانجی، b مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته و c مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته می باشد. با توجه به وجود دو متغیر میانجی، این رابطه دو مرتبه محاسبه شد و به ترتیب مقادیر: ۰.۳۹ و ۰.۲۵ بدست آمد. مقدار ۰/۳۹ بدین معنی است که بیش از یک سوم از اثر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان از طریق غیر مستقیم توسط متغیر میانجی نوآوری تبیین می شود و همچنین مقدار ۰/۲۵ نشان می دهد که یک چهارم از اثر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان از طریق غیر مستقیم توسط متغیر میانجی هوش سازمانی تبیین می شود.

$$\text{VAF} = \frac{0.42577}{1.07077} = 0.39$$

$$\text{VAF} = \frac{0.2128}{0.8578} = 0.25$$

## ۵. بحث و نتیجه گیری

هدف از این مطالعه، بررسی نقش میانجی متغیرهای نوآوری و هوش سازمانی در ارتباط میان مدیریت دانش و عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری بود. بر این اساس از مدل یابی معادلات ساختاری و الگوریتم حداقل مربعات جزئی استفاده شد. یافته های پژوهش نشان داد که مدیریت دانش دارای تاثیر قابل ملاحظه ای (۳/۴۳۵)، بر روی عملکرد مالی سازمان در صنعت بانکداری است. نتایج آزمون این فرضیه نشان داد که یافته های پژوهش با نتایج تحقیقات زائد و همکاران (۲۰۱۲) همخوانی و مطابقت دارد. نتایج آزمون فرضیات نشان داد که مدیریت دانش تاثیرات مثبتی بر نوآوری و هوش سازمانی دارد. نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه تاثیر مدیریت دانش بر نوآوری با تحقیقات عیبدات و همکاران (۲۰۱۶) همسو می باشد. نوآوری نیز دارای تاثیر مثبت و قابل قبولی (۳/۷۱۳)، بر روی عملکرد مالی سازمان است. این یافته پژوهش با نتایج تحقیقات وانگ و همکاران (۲۰۱۶) و لی و همکاران (۲۰۰۹) مطابقت دارد. نتایج آزمون فرضیات نشان داد که هوش سازمانی نیز دارای تاثیر مثبت و قابل ملاحظه ای (۴/۸۳۵)، بر روی عملکرد مالی سازمان دارد. این یافته پژوهش با نتایج تحقیق تراویکا (۲۰۱۵) مطابقت دارد. در ارتباط با بررسی نقش متغیرهای میانجی نوآوری و هوش سازمانی در رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد مالی سازمان، نتایج نشان داد که مدیریت دانش از طریق متغیرهای میانجی نوآوری و هوش سازمانی بر عملکرد مالی سازمان تاثیر گذار است، بنابراین نقش میانجی این دو متغیر (نوآوری و هوش سازمانی) مورد تایید قرار گرفت. نتایج حاصل از فرضیه های تحقیق نشان داد که به طور کلی مدیریت دانش و مولفه های آن شامل خلق دانش، اکتساب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی در صنعت بانکداری دارد. بدین معنی که هر اندازه وضعیت مدیریت دانش در سازمان مطلوبتر باشد به تبع آن سازمان از نظر عملکرد مالی در وضعیت بهتری قرار دارد. یافته های تحقیق نشان می دهد که مدیریت دانش با بکارگیری نوآوری و هوش سازمانی می تواند عملکرد مالی سازمان را مدیریت و بهبود می بخشد. بطور کلی می توان گفت که اقدامات سازمان در حوزه نوآوری سازمانی با تاکید بر دو حوزه نوآوری در سرعت و نوآوری در کیفیت خدمات بانکداری و توسعه هوش سازمانی در ارتباط با اجرای فرآیندهای خدمات بانکداری به طور مثبتی از اقدامات و مولفه های مدیریت دانش تاثیر می گیرند و در نتیجه تاثیر مثبتی بر عملکرد مالی سازمان دارند. بر اساس نتایج بدست آمده از پژوهش حاضر با توجه به اینکه نقش مدیریت دانش در سازمان های فعال در حوزه بانکداری بسیار مهم و تعیین کننده است، توصیه می شود به منظور افزایش کارایی عملکرد مالی سازمان و بهبود خدمات ارائه شده از سوی بانک ها، پیاده سازی مدیریت دانش با توجه به دو مولفه سرعت در نوآوری خدمات و کیفیت نوآوری خدمات در اولویت قرار گیرد. همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین هوش سازمانی و مدیریت دانش با عملکرد مالی سازمان در صنعت خدمات بانکداری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. لذا به منظور تقویت هوش سازمانی و مدیریت دانش کارکنان و مدیران در راستای بهبود عملکرد، پیشنهاد می شود که سازمان ها با ایجاد زیر ساخت های سخت افزاری و نرم افزاری امکان تغییرات به منظور دستیابی به بهبود عملکرد مالی سازمان فراهم کرده و برای تقویت احساس سرنوشت مشترک بین مدیران و کارکنان، سیاست های سازمان را به نحوی تدوین کنند که مدیران، کارکنان را در برنامه ها و مسائل مهم و نتایج آنها سهیم نمایند، این اقدامات شرایط را برای دستیابی به بهبود مستمر عملکرد سازمان در حوزه های مختلف و به طور خاص عملکرد مالی سازمان، بیش از پیش فراهم می نماید.

## ۶. منابع و مأخذ

1. Ahadinezhad, M. Badami, R. & Mostahfezian, M. (2012). Organizational intelligence and excellence based on EFQM model among the Isfahan sport boards are interrelated. *World Journal of Sport Sciences*, 6 (4), 328-330.
2. Alavi, M. Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management system: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107-136.
3. Alberecht, K (2003). The power of minds at Work Organizational intelligence in action. New York: Amazon.
4. Bazrkar, A. (2017). Assess the Impact of process variations on the length of time in Lean Six Sigma Methodology by using fuzzy Regression Model. *Journal of Executive Management*, 9(17), 59-80. doi: 10.22080/jem.2017.11851.2357.
5. Bose, R. (2004). Knowledge management metrics. *Journal leadership organization*; 22(9): 225-238.
- Busi, M. (2006). Collaborative performance management: present gaps and future research. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 55(10).7-25. <https://doi.org/10.1108/17410400610635471>.
6. Chahal, H. Bakshi, P. (2015). Examining intellectual capital and competitive advantage relationship: role of innovation and organizational learning. *International Journal of Bank Marketing*, 33(3), 376-399.
7. Chin, W.W. (2010). How to write up and report PLS analyses, In V. Esposito Vinzi, W.W. Chin, J. Henseler, & H. Wang(Eds), *Handbook of Partial least squares* (655-690), Berlin Heidelberg: Springer.
8. Dealtry, R. (2005). Achieving integrated performance management with the corporate university, *The Journal of Workplace Learning*, 16(1), 65-78.
9. El Said, G.R. (2015). Understanding Knowledge Management System antecedents of performance impact: Extending the Task-technology Fit Model with intention to share knowledge construct, *Future Business Journal*, 1, 75 – 87.
10. Fadia, M. Hegazy, K. & Ghorab, E. (2014). The Influence of Knowledge Management on Organizational Business Processes' and Employees' Benefits. *International Journal of Business and Social Science*.5(1),148-172.
11. Fornell, C. Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, *journal of marketing research*, 18 (3), 39-50.
12. Gordon, G.G. DiTomaso, N. (1992). Predicting corporate performance from organizational culture. *Journal of Management Studies*; 29(6), 783-798.
13. Günday, G. Ulusoy, G. Kılıç, K. & Alpan, L. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*, 133(2), 662-676.
14. Hajimohammadi, M. bazrkar, A. & Vafaei, S. (2019). Creation of a sustainable competitive advantage for organizations through the implementation of knowledge management with the help of modern information technology. *International Journal of Educational Research and Innovation*, (12), 203-216.
15. Hair, J.F. Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed, a Silver bullet. *The Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
15. Haner, U.E. (2002). Innovation quality conceptual framework. *International Journal of Production Economics*, 80(1), 31-37.
17. Hau, Y. S. Kim, B. Lee, H. & Kim, Y. (2013). The effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions. *International Journal of Information Management*, 33(2), 356–366.
18. Henseler, j. Ringle, C.M. & Sinkovics, R.R. (2009). The Use of partial Least Squares modeling in international marketing, In R.R. Sinkovics, & P.N.Ghauri (Eds.), *New challenges to international marketing* (227-319). Bingley Emerald Group Publishing Limited.
19. Hercy, P. Belanchard, K. (2001). Organizational Behavior Management. Trans. Alagheband A. Tehran: Amir Kabir Publication.
20. Hulland, J. (1999). Use of partial Least Squares(PLS) in strategic management research: a review of four recent studies, *Strategic management journal*, 20(2), 195-204.



21. Iqbal, A. Latif, F. Marimon, F. Sahibzada, U. & Hussain, S. (2019). From knowledge management to organizational performance. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(1), 36-59. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2018-0083>.
22. Jimenez, J. D. Sanz-Valle, R. (2011). Innovation, organizational learning and performance. *Journal of Business Research*, 4(64), 417-408.
23. Jung, Y. (2014). An Approach to Organizational Intelligence Management (a Framework for Analyzing Organizational Intelligence within the Construction Process). Dissertation submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Environmental Design and Planning; pp.66.
24. Koochang, A. Paliszkiwicz, J. & Goluchowski, J. (2017). The impact of leadership on trust, knowledge management, and organizational performance: a research model. *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 521-537.
25. Lacobucci, D. Duhachelc, A. (2003). Mediation analysis, Presentation in Round Table at ACR Conference. Toronto, Canada.
26. Lawson, S. (2003). Examining the relationship between organizational culture and knowledge management. Doctoral dissertation, Nova Southeastern University. ProQuest Information and Learning Company.
27. Li, Y. H. Huang, J. W. & Tsai, M. T. (2009). Entrepreneurial orientation and firm performance: The role of knowledge creation process. *Industrial marketing management*, 38(4), 440-449.
28. Lin, H.F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3-4), 315-332.
29. Liu, S. Wu, S. (2010). The performance measurement perspectives and causal relationship for ISO-certified companies a case of opto-electronic industry. *International journal of quality & reliability management*, 27 (1): 27-47.
30. Maries, E. Scarlat, E. (2011). Enhancing the Computational Collective Intelligence within Communities of Practice Using Trust and Reputation Models. Springer- Verlag Berlin Heidelberg, 74-95.
31. Mousavi, S. H. Talebzadeh Nobarian, M. & Shams Mourkani, G. (2012). The relationship between spiritual intelligence and organizational citizenship behavior high school teachers in Zanjan. *Journal of Quarterly Educational Psychology*, 7(22), 65-94.
32. Obeidat, B.Y. Al-Suradi, M.M. Masa'deh, R.E. & Tarhini, A. (2016). The impact of knowledge management on innovation: an empirical study on Jordanian consultancy firms. *Management Research Review*, 39(10), 1214-1238.
33. Orenge-Rogla, S. Chalmeta, R. (2019). Methodology for the Implementation of Knowledge Management Systems. *Business & Information Systems Engineering*, 61(2), 195-213, <https://doi.org/10.1007/s12599-017-0513-1>.
34. Polat, S. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary school according to the perceptions of the school administrators. *Procedia social and behavioral sciences*, 1, 1591-1596.
35. Preacher, K.J. Leonardelli, G.J. (2003). Calculation for Sobel test. An interactive calculation tool for mediation tests.
36. Probst, G. Raub, S. & Romhardt, K. (2000). *Managing Knowledge: Building Blocks for Success*. New York: John Wiley & Sons.
37. Ramakrishnan, T. Khuntia, J. Kathuria, A. & Saldanha, T. (2016, January). Business Intelligence Capabilities and Effectiveness: An Integrative Model. In System Sciences (HICSS), 49th Hawaii International Conference on (5022-5031). IEEE.
38. Rubera, G. and Kirca, A. (2012). Firm innovativeness and its performance outcomes: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Marketing*, 3(76), 147-130.
39. Rus, C.L. Ranas, G. & Baban, A. (2012). an analysis of environmental changes, resources and performance: an internal police organization perspective. *procedia- social and behavioral*, 33, 727-731.
40. Sadeghi, Z. Mohtashami, R. (2011). Relationship of strategic human resource practices and organizational innovation in one of the military centers. *Iranian Journal of Military Medicine*, 13(2), 97-102.

41. Shujahat, M. Ali, B. Nawaz, F. Durst, S. & Kianto, A. (2018). Translating the impact of knowledge management into knowledge-based innovation: the neglected and mediating role of knowledge-worker satisfaction, *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 28 (4), 200-212.
42. Shujahat, M. Sousa, M.J. Hussain, S. Nawaz, F. Wang, M. & Umer, M. (2019). Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442-450, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.11.001>.
43. Tenenhaus, M. Amato, S. Esposito Vinzi, V. (2004). A global goodness of fit index for PLS structural equation modeling, in: *Proceeding of the XLIII SIS Scientific Meeting*, 739-742.
44. Travica, B. (2015). Modeling organizational intelligence: Nothing googles like Google. *Online Journal of Applied Knowledge Management*, 3(2), 1-18.
45. Trivella, L. Nasiopoulos K. Dimitrios. (2015). Knowledge Management Strategy within the Higher Education. The case of Greece, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175 488 – 495.
46. Ulrich, D. Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*. Harvard Business Press.
47. Wang, Z. Sharma, P.N. & Cao, J. (2016). From knowledge sharing to firm performance: a predictive model comparison. *Journal of Business Research*, 69(10), 4650-4658.
48. Wang, Z. Wang, N. (2012). Knowledge sharing, innovation and firm performance. *Expert Systems with Applications*, 39(10), 8899-8908.
49. Wetzels, M. G. Odekerken-Schroder, and C. Van Oppen. (2009). Using PLS path modeling for assessing hierarchical construct models: guidelines and empirical illustration. *Management Information Systems Quarterly* 33(1): 11.
50. Werts, C.E. Linn, R.L. & Joreskog, K.G. (1974). Intra class reliability estimates testing structural assumptions. *Educational & Psychological Measurement*, 34(1), 25-33.
51. Wu, C. Wang, A. (2016). Geographical FDI knowledge spillover and innovation of indigenous firms in China. *Journal of International Business Review*, 25(4), 895-906.
52. Yang, H. Phelps, C. & Steensma, H. (2010). Learning from what others have learned from you: The positive effects of technological spillovers on originating firms. *Academy of Management Journal*, 53(2), 371-389.
53. Yolles, M. (2005). Organizational Intelligence, *Journal of Workplace Learning*, 17(1/2), 99-114. <https://doi.org/10.1108/13665620510574496>
54. Yusuf, S. (2009). From creativity to innovation. *Technology in Society*; 31(1), 8.
55. Zaied, A. Soliman Hussein, G. & Hassan, M. (2012). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business*, 4 (5), 27-35.
56. Zhoua, J. Mavondoa, F. T. & Saundersb, S.G. (2018). The relationship between marketing agility and financial performance under different levels of market turbulence. *Industrial Marketing Management*, 75, <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2018.11.008>.

# The Effect of Knowledge Management on the Financial Performance of an Organization with regard to the Mediating Role of Innovation and Organizational Intelligence

Ardeshir Bazrkar\*<sup>1</sup>

Mohammad Hajimohammadi<sup>2</sup>

Date of Receipt: 2020/02/29 Date of Issue: 2020/03/01

## Abstract

The main purpose of this study was to investigate the impact of knowledge management on the financial performance of an organization with regard to the mediating role of innovation and organizational intelligence. The purpose of this study was applied research based on survey data collection method and descriptive-correlational research method. The statistical population of this study consisted of thirty-one managers of banks active in the banking industry. Due to the low volume of the statistical population, the statistical sample was considered equal to the number of the statistical population. Library and field research (questionnaire) were used to collect the research data. In this study, structural equation modeling method was used to analyze the collected data and test the research hypotheses in PLS software. The hypotheses test results showed that knowledge management has a positive and significant effect on the financial performance of the organization, which directly accounts for 0.645 of the changes related to the financial performance of the organization. The research findings also showed that innovation and organizational intelligence have a positive impact on the financial performance of the organization and explain 0.718 and 0.475 of the changes related to the variables of financial performance of the organization respectively. The Sobel-Waff test showed that 95% confidence level of knowledge management through the mediating variables of innovation and organizational intelligence had a positive and significant effect on the financial performance of the organization.

## Keyword

Knowledge Management, Financial Performance of the Organization, Innovation, Organizational Intelligence, Banking Industry.

1. Department of Industrial Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. (\*Corresponding Author: [Ardeshir.bazrkar@gmail.com](mailto:Ardeshir.bazrkar@gmail.com)).
2. Department of Public Management, North Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran([mhajimohammadi3@gmail.com](mailto:mhajimohammadi3@gmail.com))