

نقش تعدیلگری کیفیت فناوری در رابطه ظرفیت جذب دانش بر رفتار نوآورانه (مورد مطالعه: بانک صادرات شعبه مشهد)

نیکی رزاززاده طوسی^{۱*}
حمید عرفانیان خانزاده^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۱۱/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۵/۰۳/۲۸

چکیده

یکی از قابلیت های پویای هر کشوری ظرفیت جذب دانش و تاکید بر رفتار نوآورانه است. تغییرات فزاینده دنیای امروز و پیشرفت تکنولوژی و افزایش رقبا سبب شده که سازمان ها برای ادامه بقا تلاش دوچندان نمایند و سازمان ها در جهت افزایش ظرفیت های خود برآیند. ظرفیت هر سازمان در به کارگیری مهارت ها و پتانسیل های منابعش برای رسیدن به اهدافش و برآورده کردن انتظارات مشتریان می باشد همچنین رفتار کاری نوآورانه میتواند یکی از مهمترین عوامل در مقابله با مشکلات نوظهور و حمایت از مزیت رقابتی باشد. لذا این تحقیق با هدف بررسی رابطه ظرفیت جذب دانش بر رفتار نوآورانه با نقش تعدیل گر کیفیت فناوری اطلاعات انجام شده است. تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ جمع آوری داده ها توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق روسا و معاونین بانک صادرات ایران شعب مشهد به تعداد ۱۲۰ نفر بودند که از این تعداد با استفاده از نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۹۲ نمونه آماری تعیین گردید. که محقق در طول انجام این تحقیق موفق به جمع آوری ۹۲ نمونه آماری از روسا و معاونین گردید. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد بود که روایی محتوای آن به کمک اساتید تعیین گردید همچنین روایی سازه با روش تحلیل عاملی تایید شده است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ بررسی و تایید گردید. برای بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تعدیلگری هایس در نرم افزار SPSS استفاده گردید. براساس یافته های تحقیق رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه تایید گردید همچنین کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند.

واژگان کلیدی

ظرفیت جذب دانش، رفتار نوآورانه، کیفیت فناوری اطلاعات

۱. استادیار، گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی تابران، مشهد، ایران. (نویسنده مسئول: n.razazzadeh@tabaran.ac.ir)

۲. استادیار گروه مدیریت دولتی، واحد مشهد، دانشگاه آزاد اسلامی، مشهد، ایران.

۱. مقدمه

جهان هیچ‌گاه ثابت نبوده و ثابت باقی نخواهد ماند. وابستگی و تعاملات بین سازمان‌ها، نهاد‌ها، کشورها و اقتصادها به شدت رو به افزایش است. سازمان‌ها برای اینکه در این محیط به شدت رقابتی بقا یابند، نیاز به نوآوری و بهبود مستمر دارند. یکی از مهمترین سرمایه‌های هر سازمان سرمایه‌های انسانی یا ویژگی‌هایی مانند آگاهی و تجربه است که منجر به ایجاد مزیت رقابتی سازمان میشود، می‌باشد. اما در این رهگذر مخاطرات مختلفی وجود دارد که هر لحظه نیروی انسانی را در معرض تهدید قرار می‌دهند (وسیلیس^۱، ۲۰۲۰). سازمان‌هایی که با ریسک نیروی انسانی روبرو هستند، در صورتی که نیروی انسانی‌شان سازمان را ترک کنند، برتری‌های خود را نیز از دست می‌دهند. کاهش این ریسک منجر به کاهش هزینه‌های ناشی از ریسک، برنامه‌ریزی بهتر ظرفیت‌سازی نیروی انسانی و افزایش قابلیت‌های کارکنان میشود (آلتاروانه^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). توسعه ظرفیت کارکنان در صورتی که سازمان در جهت اصلاح و تغییر گام بردارد محقق میشود که این تغییرات به موضوعات درون سازمانی مانند رهبری، استراتژی، فرهنگ، ساختار، سیستم‌ها و منابع مرتبط میشود (شیروانی و همکاران، ۱۳۹۴). لازمه توسعه ظرفیت سازمان بستر سازی ساختاری است که از الگویی پویا پیروی کند و ویژگی‌هایی شامل انسجام مدیریت و کارکنان، ارتباطات غیر رسمی، تمرکز گرایی، افزایش بازخورد و بهبود عملکرد سازمانی از طریق انطباق مناسب با تغییرات و واکنش به آنها، میسر می‌گردد (ارتیایی^۳ و همکاران، ۲۰۲۱). با توجه به جهانی شدن و دیجیتالی سازی، صنعت در حال تغییر است و به عنوان یک نتیجه، صنعت نسل چهارم ظاهر می‌شود و صنعت خدمات تغییر می‌کند؛ صنعت باید با استفاده از قابلیت‌های پویای خود برای حفظ مزیت رقابتی، در فرایند بهبود مداوم و نوآوری در محل کار شرکت کند. با این حال، استفاده از قابلیت‌های پویا که یک فرآیند تعاملی و تکراری است از یک منبع خاصی حاصل نمی‌شود و این قابلیت‌های باید مدیریت شود، هرچند کارکنان بصورت انفرادی باید ارتباط برقرار کرده و نوآوری‌های مداوم را هدایت کنند. جای تعجب نیست که در سال‌های اخیر، نوآوری مداوم از طریق رفتار نوآورانه مورد توجه محققان و متخصصان قرار گرفته است.

با توسعه سریع انقلاب جهانی اطلاعات و تکامل صنعتی، فناوری دیجیتال به سرعت و به راحتی به خواسته‌های شرکت‌ها پاسخ می‌دهد (اوریناتی^۴ و همکاران، ۲۰۱۹). ظهور پلت‌فرم‌های دیجیتال، تغییر در نیروهای محرک را تسریع می‌کند، به تغییر سرعت در رشد اقتصادی کمک می‌کند و باعث تحول و انگیزه ارتقای صنعتی میگردد. در عین حال، فناوری‌های جدید، شیوه زندگی و کار مردم، رفتارهای خرید مصرف‌کنندگان، و همچنین نحوه انجام کسب‌وکار شرکت‌ها و ساختارهای سازمانی آن‌ها را تغییر داده‌اند (فیچمن^۵ و همکاران، ۲۰۱۴؛ نصیری و همکاران، ۲۰۲۰). فناوری اطلاعات سبب تغییر در ساختارها، هرم سازمانی، ماهیت و محتوای شغل، قدرت، نظارت و شغل مدیران، گردیده است. در کشورهایی مانند کشور ما، یکی از چالش‌های اصلی سازمان در حوزه فناوری اطلاعات، عدم ارزیابی و کنترل برنامه‌ها، عملکردها و نتایج است که سهم بسزایی در موفقیت سازمان دارد و از طرفی اثبات آن سخت است. همچنین توافق کمی در مورد بهترین روش ارزیابی کیفیت فناوری اطلاعات وجود دارد. فناوری اطلاعات به طرق مختلف بر افراد تاثیر می

1 Vasilis

2 Altarawneh

3 Ertiaei

4 Urbinati

5 Fichman

گذارند. چیزی که برای یک فرد مزیت است، برای دیگری ممکن است این چنین نباشد. در نتیجه این تحقیق به دنبال پاسخ این سوال است که چه رابطه ای بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با نقش تعدیل گر کیفیت فناوری اطلاعات وجود دارد؟

در محیطی از نوسان، عدم قطعیت، پیچیدگی و ابهام، نوآوری به عنوان کلید برای شرکت ها به جهت دست یافتن به مزیت رقابتی و حفظ توسعه پایدار تبدیل شده است. بنابراین محققان معتقدند باید جنبه های ظریف تعاملات انسانی که شامل (انگیزه، احساسات و هویت)، یا به عنوان خود قابلیت های پویا در نظر گرفته شوند، یا تعدیل کننده ها و تقویت کننده های بستر ساز و ظرفیت ساز قابلیت های پویا. به عنوان مثال سازمانی که قادر است در روش ها، سیستم ها و روش های عملیاتی خود تغییر ایجاد کند، ممکن است نسبت به سازمانی که در جنبه هایی مانند انگیزه، شناسایی، و وضعیت حاس تر است، روبه های بسیار پیشرفته عملیاتی را برای فائق آمدن بر تغییر ایجاد کند، اما نتواند مانند شرکت دوم بر تغییرات فائق شود، چرا که جنبه های انسانی تاثیر گذار بر تغییر را نادیده گرفته است. نوآوری کارمند به عنوان صلاحیت اصلی شرکت ها محسوب می شود و تفکر نوآورانه و فعالیت های نوآورانه کارکنان پایه و اساس نوآوری پایدار است. بنابراین، چگونگی تحریک رفتار نوآورانه کارکنان، تمرکز زمینه های نظری و عملی است. از طرفی تغییرات فزاینده دنیای امروز و پیشرفت تکنولوژی و افزایش رقبا سبب شده که سازمان ها برای ادامه بقا تلاش دوچندان نمایند. سازمان ها جهت دستیابی به موفقیت و کسب مزیت رقابتی نیازمند ترسیم چشم اندازی هستند که نوآوری و کارآفرینی را ترغیب نماید (زالی و همکاران، ۱۳۸۸). عدم توجه به نوآوری به عنوان یکی از دلایل مهم ناکارآمدی و عدم اثربخشی سازمان ها بیان شده است (یزدان شناس، ۲۰۱۴). سازمانها باید از طریق تغییرات و تحول در خود زمینه را برای پاسخگویی به جامعه و نیازهای در حال تغییر مشتریان فراهم کنند. مسلماً رفتار نوآورانه کارکنان، مانند توسعه و اجرای ایده های جدید و مفید، پایه و اساس تمام نوآوری های سازمانی است (اسکات و بروس، ۱۹۹۴). رفتار نوآورانه کارکنان به عنوان هدف برای کارکنان در جهت ترغیب و اجرای ایده و محصولات جدید، فرآیند ها و وظایف کاری، گروه کاری یا سازمان در جهت خلاقیت می باشد (جانسن و وان پرن، ۲۰۰۴). رفتار نوآورانه کارکنان به رفتارهایی اشاره دارد که هم خلق و هم ترغیب ایده های جدید و دست یابی و اجرای آنها در کار را شامل می شود (یان و وودمن، ۲۰۱۰). یکی از بزرگترین چالش های سازمان ها در عصر حاضر این است که چگونه سازمان های هوشمند خلق کنند تا بتوانند در محیط رقابتی و به شدت در حال تغییر، بقاء و موفقیت سازمان تامین شود. میزان موفقیت استفاده از فناوری اطلاعات در اندازه گیری، درک و پیشرفت سطح کیفیت پایدار سازمان می باشد (سوپریونو، ۲۰۱۷). کیفیت فناوری اطلاعات اساساً یک مفهوم مشتری محور است که بر پایه فرآیند های مستقل طراحی گردیده است و تاکید آن بر خدمات مشتریان است که سازمان را مجبور میکند که فرآیندهای مطرح شده را به این سمت هدایت کند. کیفیت فناوری اطلاعات برای گرفتن و تجزیه و تحلیل اطلاعات میتواند اثرات روشنی بر عملکرد سازمان داشته باشد. توجه به کیفیت فناوری اطلاعات در بروز رفتارهای نوآورانه سازمان تاثیر بسزایی دارد، از این رو سازمان ها برای بقا و حفظ موقعیت خود نیازمند افزایش ظرفیت جذب دانش در بروز و شکل گیری رفتار نوآورانه با توجه به نقش کیفیت فناوری اطلاعات دارند.

6 Scott and Bruce

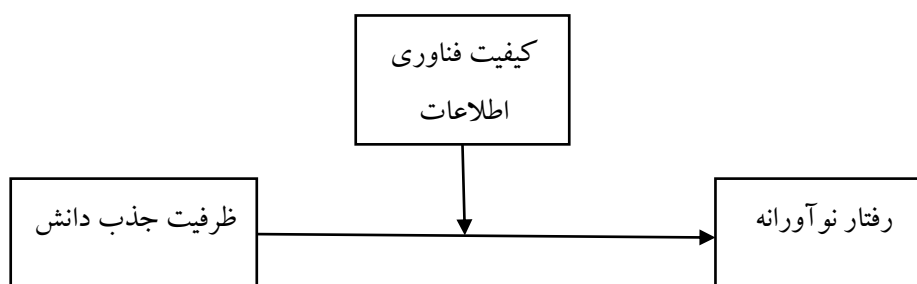
7 Janssen & Van Yperen

8 Yuan & Woodman

9 Supriyono

با توجه به مطالب مطرح شده تحقیقی در رابطه با ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با نقش تعدیل گر کیفیت فناوری اطلاعات صورت نگرفته است. از طرفی ضرورت این موضوع هنگامی روشن خواهد شد که بدانیم فعالیت های بانک به صورت مستقیم و غیر مستقیم در ارتباط با زندگی شهروندان قرار داشته و کاستی در عملکرد این موسسه مالی، تاثیر فوری بر جامعه را در پی خواهد داشت. بانک یکی از اصلی ترین مراکز جذب و نگهداشت سرمایه افراد و ارائه خدمات مالی است. در این راستا به منظور هدایت روسا و معاونین بانک های صادرات مشهد در جهت ظرفیت سازی کارکنان با توجه به رفتار نوآورانه، محقق قصد دارد رابطه بین ظرفیت جذب دانش بر رفتار نوآورانه با نقش تعدیل گر کیفیت فناوری اطلاعات را مورد بررسی قرار دهد. با توجه به مطالب مطرح شده فرضیاتی که در این پژوهش مطرح است به شرح زیر می باشد:

- بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه رابطه وجود دارد.
- کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند
- بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.
- بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.
- بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.
- بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.
- دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.
- زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.
- دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.
- یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.



شکل شماره ۱. مدل مفهومی تحقیق برگرفته از تحقیقات صالحی مقدم و همکاران (۱۳۹۵)، لویک و همکاران (۲۰۱۷)، میسمان و مولدر (۲۰۱۲)

۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

مفهوم ظرفیت جذب دانش به توانایی یک اقتصاد برای بهره برداری و جذب اطلاعات از منابع خارجی اطلاق می شود که سبب میشود سازمان ها در برابر تغییرات محیط پاسخگو باشند. تاکنون در آثار مختلفی به مفهوم ظرفیت جذب پرداخته شده است، اما می توان نقطه آغازین معرفی آن را در سال ۱۹۹۰ و توسط کوهن و لوینتال دانست. این دو نویسنده بیان می کنند که توانایی یک سازمان در تشخیص ارزش اطلاعات جدید بیرونی، جذب و به کارگیری آن برای اهداف تجاری، موضوعی حیاتی برای قابلیت های نوآورانه آن محسوب می شود و این توانایی را ظرفیت

جذب سازمان می نامند. همچنین کوهن و لوینتال^{۱۰} (۱۹۸۹)، ظرفیت جذب را هم به یادگیری و نوآوری محصول و هم فرایند مرتبط می دانند. مفهوم ظرفیت جذب دانش پس از آن مورد توجه پژوهشگرانی از جمله دیر و سینگ^{۱۱} (۱۹۹۸)، لان و لابتکین^{۱۲} (۱۹۹۸) زهرا و جورج^{۱۳} (۲۰۰۲) و جانسن^{۱۴} (۲۰۰۴) واقع شد و هر کدام از این صاحب نظران تلاش نموده اند ابعاد و ابزارهای برای اندازه گیری ظرفیت جذب دانش مطرح نمایند (زهرا و جورج، ۲۰۰۲؛ دیر و سینگ، ۱۹۹۸؛ لان و لابتکین، ۱۹۹۸؛ جانسن، ۲۰۰۴). ظرفیت جذب دانش چگونگی استفاده از دانش بیرونی برای کشف ایده های جدید و یکپارچه سازی و پیاده سازی این ایده ها برای تبدیل آنها به محصولات و خدمات مفید است (زوکا و همکاران^{۱۵}، ۲۰۱۵). به عقیده فلور و همکارانش^{۱۶} (۲۰۱۷) ظرفیت جذب دانش به عنوان ظرفیتی برای یادگیری و حل مشکلات تعریف شده است که به یک شرکت اجازه میدهد دانش خارجی را جذب و یک دانش جدیدی را ایجاد کند. ظرفیت جذب دانش سازمان، وابسته به ظرفیت تک تک افراد آن سازمان است، بعلاوه ظرفیت جذب دانش سازمانی تنها به مجموع ظرفیت جذب دانش تک تک افراد بر نمیگردد، بلکه شامل دانش انتقال یافته بین افراد و واحدها نیز هست (رابرتز^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۲). مائو^{۱۸} و همکاران (۲۰۲۰) ظرفیت جذب دانش را به عنوان، مجموعه ای از روال ها و فرآیندهای سازمانی میدانند که از طریق آن شرکت ها دانش را به دست می آورند، جذب میکنند، تغییر می دهند و از دانش برای تولید یک قابلیت سازمانی پویا بهره برداری میکنند، معرفی کرده اند. توسعه ظرفیت جذب دانش یک رویکرد مهم برای ارائه تغییرات مبتنی بر فناوری اطلاعات است (کوپر و مولا^{۱۹}، ۲۰۱۷؛ رابرتز و همکاران، ۲۰۱۲).

ورودی های کارکنان برای توسعه نوآوری ها به عنوان رفتار کاری نوآورانه تعریف می شود، که می تواند به عنوان رفتاری برای تولید، ترویج و اجرای عمدی ایده ها، فرآیندها، محصولات باشد یا فرآیندهای جدید و مفید در یک نقش در گروه یا سازمان توصیف شود. در واقع، رفتار نوآورانه ای که از ایده های فردی ایجاد می شود بعداً می تواند در سطوح سازمانی دیگر توسعه و ترویج یابند. این نوع رفتار سازمانی میتواند در کل فرآیند نوع آوری نقش اساسی داشته باشد. بنابراین، رفتار کاری نوآورانه میتواند یکی از مهمترین عوامل در مقابله با مشکلات نوظهور و حمایت از مزیت رقابتی باشد. رفتار نوآورانه در محیط کار یک فرآیند رفتاری پیچیده است که شامل سه مرحله مجزا می باشد: ۱) هدف بهبود عملکرد سازمانی (۲) تولید (۳) ترویج و اجرای ایده های جدید. نتایج تحقیقات نشان داده اند که رفتار نوآورانه در محیط کار با بسیاری از نتایج سازمانی مرتبط است، مانند توسعه محصولات جدید، خدمات و فرآیندهای کار، بهره وری فردی و سازمانی و رضایت شغلی (کانگیا لوسی^{۲۰} و همکاران، ۲۰۲۱). درواقع رفتار کاری نوآورانه پدیده ای پویا و چندوجهی است که خلاقیت را نیز مورد توجه قرار می دهد و شامل چهار ویژگی است: ۱) تصدیق موضوع (۲) ایجاد مفهوم (۳) ارتقاء (۴) شناخت. همه این ویژگی ها برای کارهای خلاقانه و ایده های جدید، استفاده می شود. برای دستیابی به مزیت رقابتی

10 Cohen & Levinthal

11 Dyer, J.H. Singh

12 Lane & Lubatkin

13 Zahra and George

14 Johnson

15 Tzokas & et al

16 Flor et al

17 Roberts

18 Mao

19 Cooper & Molla

20 Cangialosi

در بازار فعلی، رقابتی بودن و نوآور بودن ضروری است. در حال حاضر، سازمان ها مدیران خود را مجبور می کنند تا رفتار نوآورانه ای در تکنیک ها و رویکردهای خود در محصولات را داشته باشند (خان^{۲۱} و همکاران، ۲۰۲۰).

فناوری اطلاعات فرآیندی است که به مدیران فناوری اطلاعات اجازه می دهد تا هزینه های اقتصادی و عملیاتی اقدامات پیشگیرانه را بسنجند و با حفاظت از داده هایی که از اهداف و وظایف شرکت پشتیبانی می کنند، به دستاوردهایی در ظرفیت وظایف خود دست یابند (عثمان، ۲۰۱۶). این شامل اعمال کاهش خطرات یک سیستم اطلاعاتی با اعمال مدیریت ریسک برای مالکیت، بهره برداری، استفاده و اجرا می شود. موسسه مالی روزانه حجم زیادی از داده های مشتریان و سایر اطلاعات ذینفعان را برای صورت های مالی و غیر مالی پردازش می کند. این اطلاعات ممکن است در معرض عوامل خطر زیر باشد: جرایم سایبری، سرقت، خرابکاری، اطلاعات ناکافی و اختلالاتی که ممکن است تهدیدی برای بقای سازمان، ۲۰۲۰). میزان موفقیت استفاده از فناوری اطلاعات به میزان توانایی آن در اندازه گیری، درک و پیشرفت سطح کیفیت پایدار سازمان است. کیفیت فناوری اطلاعات با تاکید بر روی خدمات مشتریان، سازمان را ملزم می کند که فرآیندهای خود را به این سمت سوق دهد. میزان موفقیت استفاده از IT در اندازه گیری، درک و پیشرفت سطح کیفیت پایدار سازمان می باشد (سوپیونو، ۲۰۱۷).

۱-۲. پژوهش های داخلی

- عودی و همکاران (۱۴۰۱)، تحقیقی با عنوان "تعاملات متقابل فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی" انجام دادند. نتایج ارزیابی های آن ها نشان داد که، فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی، خود موجب ارتقای مدیریت دانش، و در نهایت، توانمندسازی سیستم از طریق مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی به کمک فناوری اطلاعات موجب ارتقای کیفی - کمی عملکرد سازمانی میشود. همچنین آن ها بیان داشتند که با ارزیابی و مطالعه تعاملات منابع دانش و انسانی در واحدهای کوچک و بزرگی که مدت مدیدی در اشتغال و تجارت فعال هستند، میتوان نمای کلی از اثرگذاری فناوری اطلاعات برای کاهش هزینه ها، مدیریت و بهره گیری بهتر از منابع، معیارهای مناسب را در اختیار قرار داد.

- آفرین و همکاران (۱۴۰۰)، تحقیقی با عنوان "تاثیر فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات بر بهره وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش" انجام دادند. یافته های تحقیق نشان داد که رابطه مثبت و معنادار بین فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات و ارتباطات بر بهره وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر با نقش میانجی مدیریت دانش، وجود دارد. همچنین ن ها نتیجه گرفتند که برای اجرای مدیریت دانش باید زیرساخت های فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرهنگ سازمانی در محیط را مد نظر قرار داد. با پیاده سازی دانش در سازمان میتوان عوامل بهره وری، و... بهبود بخشید.

- کریمی طاهر و همکاران (۱۳۹۹)، تحقیقی با عنوان "درک اثر شایستگی های فنی رهبران بر رفتار کاری نوآورانه: نقش واسطه ای ظرفیت جذب دانش در یک سازمان نظامی" انجام دادند. یافته های تحقیق نشان داد که شایستگی فنی رهبران رابطه مثبتی با رفتار کاری نوآورانه و ظرفیت جذب دانش دارد و ظرفیت جذب دانش دارای نقش میانجی در رابطه بین شایستگی های فنی رهبران و رفتار کاری نوآورانه است. همچنین آنان بیان داشتند که ارتقاء شایستگی های فنی

رهبران موجب بکارگیری ایده ها، دانش سازمانی و توسعه یادگیری در سازمان می شود و می تواند در بهبود عملکرد نوآورانه کارکنان و سازمان موثر واقع شود.

- صاحب الداری (۱۳۹۹)، تحقیقی با هدف بررسی استراتژی هم رقابتی بر رفتار و عملکرد نوآورانه با نقش میانجی ظرفیت جذب و تسهیم دانش انجام داد. نتایج تحقیق او نشان داد که ظرفیت جذب دانش بر عملکرد نوآوری و رفتار نوآورانه تاثیر مثبت و معنا داری دارد.

۲-۲. پژوهش های خارجی

- واو^{۲۲} و همکاران (۲۰۲۲)، تحقیقی با عنوان " یکپارچه سازی فناوری در تدریس: عوامل موثر بر رفتار نوآورانه معلمان" انجام دادند. نتایج تحقیق آن ها نشان داد که محیط سازمانی، حمایت همتایان و سواد اطلاعاتی به رفتار نوآورانه معلمان در یکپارچه سازی فناوری کمک می کند، در حالی که استرس فنی مانع رفتار نوآورانه معلمان می شود. این یافته ها اطلاعات ارزشمندی را برای آموزش معلمان و توسعه حرفه ای برای ترویج رفتار نوآورانه معلمان روستایی در یکپارچه سازی فناوری فراهم می کند.

- سانگ و کیم^{۲۳} (۲۰۲۱)، تحقیقی با هدف بررسی تأثیر مدیریت تغییر بر نوآوری سازمانی: با تمرکز بر تأثیر میانجی رفتار نوآورانه اعضا، انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل مدیریت تغییر (هدف سازمانی، رهبری تحول آفرین، مشارکت و ارتباطات، آموزش و پرورش) بر رفتار نوآورانه و نوآوری سازمانی تاثیر مثبت دارند. بعلاوه، رفتار نوآورانه مقامات دولتی به عنوان متغیر میانجی بین مدیریت تغییر و نوآوری سازمانی تاثیر گذار است. همچنین تأیید شد که رفتار نوآورانه اعضای سازمان برای دستیابی به نوآوری سازمانی ضروری است. از میان عوامل مدیریت تغییر، مشارکت و ارتباطات بیشترین تأثیر را بر رفتار نوآورانه و نوآوری سازمانی داشتند.

- مائو^{۲۴} و همکاران (۲۰۲۰)، تحقیقی با عنوان " شایستگی فناوری اطلاعات و چابکی سازمانی: نقش ظرفیت جذب و قدرت اطلاعات" انجام دادند. نتایج نشان داد که ظرفیت جذب تاثیرات دانش فناوری اطلاعات و عملیات فناوری اطلاعات بر چابکی را متغیر تعدیل میکند. همچنین نتایج نشان داد که قدرت اطلاعات به طور مثبت اثرات عملیات فناوری اطلاعات و اشیاء فناوری اطلاعات را بر ظرفیت جذب تعدیل میکند.

- رانادوا^{۲۵} و همکاران (۲۰۲۱)، تحقیقی با هدف بررسی ظرفیت های ناب انسانی و توانمندسازی پیمانکاران کوچک و متوسط انجام دادند. تحقیق از نوع تفسیرگرایی و رویکرد تحقیق کیفی بود. جهت گردآوری داده ها، از مصاحبه های نیمه ساختاریافته استفاده کردند. در مجموع، ۲۴ متخصص با تجربه در اجرای ناب SMC^{۲۶} ها مصاحبه و داده ها از طریق تحلیل محتوای مبتنی بر کد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج تحقیق آنان نشان داد که، مهارت های کار تیمی، تفکر انتقادی، رهبری، مهارت های ارتباطی، اخلاق کاری، دانش و نگرش های مثبت به عنوان ظرفیت های انسانی ناب برای SMC مورد توجه است.

22 Wu

23 Sung & Kim

24 Mao

25 Ranadewa

26 Small and Medium Contractors

- آلمدیا^{۲۷} و همکاران (۲۰۱۵)، تحقیقی در جهت پاسخ به این سوال که "چرا مشتریان داخلی از کیفیت خدمات فناوری اطلاعات ارائه شده توسط سازمان خود ناراضی هستند؟" انجام دادند. آن ها به بررسی دلایل اصلی نارضایتی و مشکلات خدمات فناوری اطلاعات پرداختند. نتایج نشان داد که دلایل اصلی مشکلات در ارتباط بین کارکنان فناوری اطلاعات و مشتریان داخلی و ضرب الاجل ها است. به طور کلی، آن ها بیان داشتند که مسائل مربوط به اینکه آیا کارکنان بخش IT اعتماد را القا می کنند و اطلاعات منسجم و مرتبط را برای مشتریان ارائه می دهند، مواردی هستند که بیشترین تأثیر را بر رضایت کلی مشتریان داخلی از خدمات فناوری اطلاعات دارند.

۳. روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث روش، پیمایشی- تحلیلی است. جامعه آماری تحقیق روسا و معاونین بانک صادرات ایران شعب مشهد به تعداد ۱۲۰ نفر هستند که از این تعداد با استفاده از نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۹۲ نمونه آماری تعیین گردید. که محقق در طول انجام این تحقیق موفق به جمع آوری ۹۲ نمونه آماری از روسا و معاونین گردید. در این مطالعه از پرسشنامه ظرفیت جذب دانش لویک^{۲۸} و همکاران (۲۰۱۷)، پرسشنامه کیفیت فناوری اطلاعات صالحی مقدم و همکاران (۱۳۹۵) و پرسشنامه رفتار نوآورانه میسمان و مولدر^{۲۹} (۲۰۱۲) استفاده شد. روایی محتوای پرسشنامه نهایی از طریق بررسی نظرات چند نفر از اساتید دانشگاه در حوزه مدیریت، مورد تأیید قرار گرفت. همچنین روایی سازه با روش تحلیل عاملی تأیید شده است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ بررسی و تأیید گردید. برای بررسی فرضیه ها از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تعدیلگری هایس در نرم افزار SPSS استفاده گردید.

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. جهت بررسی آماره های متغیرها از روش های آمار توصیفی که در جدول ۱ آمده است، استفاده شده است. جهت بررسی فرضیه تحقیق حاضر از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تعدیلگری هایس در نرم افزار SPSS استفاده شده است. رگرسیون هایس (Hayes Regression) افزونه ای است که برای بررسی نقش متغیر تعدیل کننده و متغیر میانجی در نرم افزار SPSS طراحی شده است. محاسبه متغیر تعدیلگر یک مشکل عمومی برای پژوهشگران مدیریت و آمار است. آندرو هایس Andrew F. Hayes روشی را برای محاسبه نقش تعدیلگر متغیرها معرفی کرده است که مبتنی بر تکنیک رگرسیون خطی است. هایس بر پایه روش پیشنهادی خود افزونه ای را برای نرم افزارهای SPSS و SAS ارائه کرده است که PROCESS نام دارد. این افزونه برای ارزیابی نقش یک یا چند متغیر میانجی و همچنین ارزیابی نقش تعدیلگر متغیرها قابل استفاده است.

جدول ۱: آماره های توصیفی متغیرها

متغیرهای تحقیق	تعداد	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
ظرفیت جذب دانش	۹۲	۳,۳۹۴	۰,۵۷۰	۱,۷۱	۵
رفتار نوآورانه	۹۲	۳,۵۶۷	۰,۶۱۹	۲,۴۰	۵
کیفیت فناوری اطلاعات	۹۲	۳,۲۴۴	۰,۶۳۴	۱,۵	۴,۶۷

۴. یافته‌های پژوهش

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار $0/4$ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. اگر محقق پس از محاسبه بارهای عاملی بین سازه و شاخص‌ها آن با مقادیری کمتر از $0/4$ مواجه شد، باید آن شاخص‌ها (سؤالات پرسشنامه) را اصلاح نموده و یا از مدل پژوهش خود حذف نماید.

جدول ۲: مقادیر پایایی پرسشنامه

متغیرها	آلفای کرونباخ	مولفه‌ها	آلفای کرونباخ	نتیجه
ظرفیت جذب دانش	۰,۹۲۵	شناخت	۰,۸۴۳	مناسب
		جذب	۰,۷۵۴	مناسب
		انتقال	۰,۷۱۶	مناسب
		بهره‌برداری	۰,۷۶۴	مناسب
رفتار نوآورانه	۰,۹۸۵	بررسی فرصت‌ها	۰,۸۹۳	مناسب
		تولید ایده	۰,۹۱۷	مناسب
		ارتقای ایده	۰,۹۳۸	مناسب
		محقق کردن ایده	۰,۷۹۲	مناسب
		تعمق	۰,۹۴۹	مناسب
کیفیت فناوری اطلاعات	۰,۹۶۶	دانش مدیریتی IT	۰,۸۵۶	مناسب
		زیر ساخت‌های انعطاف پذیر IT	۰,۸۶۹	مناسب
		دانش فنی IT	۰,۸۵۶	مناسب
		یکپارچه سازی IT	۰,۸۶۹	مناسب

۴-۱. بررسی فرضیه‌های اصلی تحقیق

فرضیه اصلی ۱: بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه رابطه وجود دارد.

جدول ۳: نتایج آماری فرضیه اصلی ۱

رفتار نوآورانه		
۰,۷۶۷	ضریب همبستگی	ظرفیت جذب دانش
۰,۰۰۰	سطح معناداری	
۹۲	تعداد	

فرضیه اصلی ۲: کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند

جدول ۴: نتایج آماری فرضیه اصلی ۲

متغیر وابسته: رفتار نوآورانه	تغییرات R2	F	df1	df2	t	p-value
ظرفیت جذب دانش* کیفیت فناوری اطلاعات	۰,۰۳۸۵	۱۱,۹۸۳۰	۱,۰۰۰	۸۸,۰۰۰	۳,۴۶	۰,۰۰۰۸

جهت بررسی نقش تعدیلگری کیفیت فناوری اطلاعات از رویکرد هایس در نرم افزار SPSS استفاده شده است. با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ کمتر است می توان نتیجه گرفت کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R2 مقدار ۰,۰۳۸۵ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر کیفیت فناوری اطلاعات تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی دوم پذیرفته می شود.

۴-۲. بررسی فرضیه های اصلی تحقیق

فرضیه فرعی ۱: بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول ۵: نتایج آماری فرضیه فرعی ۱

کیفیت فناوری اطلاعات		
۰,۶۶۲	ضریب همبستگی	شناخت دانش
۰,۰۰۰	سطح معناداری	
۹۲	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۶۶۲ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی اول تایید می شود.

فرضیه فرعی ۲: بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول ۶: نتایج آماری فرضیه فرعی ۲

کیفیت فناوری اطلاعات		
۰,۷۴۵	ضریب همبستگی	جذب دانش
۰,۰۰۰	سطح معناداری	
۹۲	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۷۴۵ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی دوم تایید می شود.

فرضیه فرعی ۳: بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول ۷: نتایج آماری فرضیه فرعی ۳

کیفیت فناوری اطلاعات		
۰,۶۴۵	ضریب همبستگی	انتقال دانش
۰,۰۰۰	سطح معناداری	
۹۲	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۶۴۵ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی سوم تایید می شود.

فرضیه فرعی ۴: بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

جدول ۸: نتایج آماری فرضیه فرعی ۴

کیفیت فناوری اطلاعات		
۰,۷۵۴	ضریب همبستگی	بهره برداری از دانش
۰,۰۰۰	سطح معناداری	
۹۲	تعداد	

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۷۵۴ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی چهارم تایید می شود.

فرضیه فرعی ۵: دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.

جدول ۹: نتایج آماری فرضیه فرعی ۵

متغیر وابسته: رفتار نوآورانه	تغییرات R2	F	df1	df2	t	p-value
ظرفیت جذب دانش * دانش مدیریتی IT	۰,۰۳۳۸	۸,۹۷۴۸	۱,۰۰۰	۸۸,۰۰۰	۲,۹۹۵	۰,۰۰۳۶

با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R2 مقدار ۰,۰۳۳۸ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر دانش مدیریتی IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی پنجم پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۶: زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.

جدول ۱۰: نتایج آماری فرضیه فرعی ۶

متغیر وابسته: رفتار نوآورانه	تغییرات R2	F	df1	df2	t	p-value
ظرفیت جذب دانش * زیر ساخت های انعطاف پذیر IT	۰,۰۳۰۱	۱۱,۲۹۷۷	۱,۰۰۰	۸۸,۰۰۰	۳,۳۶۱	۰,۰۰۱۱

با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R2 مقدار ۰,۰۳۰۱ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر زیر ساخت های انعطاف پذیر IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی ششم پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۷: دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند.

جدول ۱۱: نتایج آماری فرضیه فرعی ۷

متغیر وابسته: رفتار نوآورانه	تغییرات R2	F	df1	df2	t	p-value
ظرفیت جذب دانش * دانش فنی IT	۰,۰۳۵۱	۸,۹۷۴۸	۱,۰۰۰	۸۸,۰۰۰	۳,۰۱۱	۰,۰۰۳۴

با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R2 مقدار ۰,۰۳۵۱ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر دانش فنی IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی هفتم پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی ۸: یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند.

جدول ۱۲: نتایج آماری فرضیه فرعی ۸

متغیر وابسته: رفتار نوآورانه	تغییرات R2	F	df1	df2	t	p-value
ظرفیت جذب دانش * یکپارچه سازی IT	۰,۰۳۶۰	۸,۹۷۴۸	۱,۰۰۰	۸۸,۰۰۰	۳,۵۰۰	۰,۰۰۰۷

با توجه به مقدار p -value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R^2 مقدار ۰,۰۳۶۰ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر یکپارچه سازی IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی هشتم پذیرفته می شود.

جدول ۱۳: نتایج فرضیات تحقیق

فرضیه	سطح معناداری	نتیجه
بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه رابطه وجود دارد	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.	۰,۰۰۰	تایید فرضیه
دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند	۰,۰۰۳۶	تایید فرضیه
زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.	۰,۰۱۱	تایید فرضیه
دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند	۰,۰۰۳۴	تایید فرضیه
یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.	۰,۰۰۷	تایید فرضیه

۵. بحث و نتیجه گیری

– فرضیه اصلی ۱: بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه رابطه وجود دارد.

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۷۶۷ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی اول تایید می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های محققانی همانند جمشیدی و همکاران (۱۴۰۱) و صاحب الداری (۱۳۹۹) و سید عامری و همکاران (۱۳۹۷) و مرادی (۱۳۹۲) همسو است. این بدان معناست که هراندازه ظرفیت جذب دانش در سازمان بهبود یابد، باعث ارتقای رفتار نوآورانه افراد می شود.

– فرضیه اصلی ۲: کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند

جهت بررسی نقش تعدیلگری کیفیت فناوری اطلاعات از رویکرد هایس در نرم افزار SPSS استفاده شده است. با توجه به مقدار p -value که از ۰,۰۵ کمتر است می توان نتیجه گرفت کیفیت فناوری رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R^2 مقدار ۰,۰۳۸۵ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر کیفیت فناوری اطلاعات تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی دوم پذیرفته می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با تحقیقات مورد

مطالعه در پیشینه تحقیق همانند کاستوپولوس^{۳۰} و همکاران (۲۰۱۱) و چن^{۳۱} و همکاران (۲۰۰۸) همسو می باشد. بدین معنا که مولفه های کیفیت فناوری بر رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه در سازمان تاثیر میگذارد.

- فرضیه فرعی ۱: بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین شناخت دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۶۶۲ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی اول تایید می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق پیری و همکاران (۱۳۹۸) همسو می باشد.

فرضیه فرعی ۲: بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین جذب دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۷۴۵ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی دوم تایید می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق میرزازاده و همکاران (۱۳۹۵) همسو می باشد.

- فرضیه فرعی ۳: بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین انتقال دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۶۴۵ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی سوم تایید می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق عودی و همکاران (۱۴۰۱) همسو می باشد.

- فرضیه فرعی ۴: بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه وجود دارد.

با مقایسه سطح معناداری بدست آمده با ضریب خطای ۰,۰۵ (کمتر از ۰,۰۵) می توان نتیجه گرفت بین بهره برداری از دانش و کیفیت فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی در بررسی ارتباط عبارت از ۰,۷۵۴ با توجه به مثبت بودن عدد ضریب همبستگی نشان از وجود رابطه مستقیم می باشد. بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی چهارم تایید می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق اخوان و همکاران (۱۴۰۰) و شفیعی نیک آبادی و همکاران (۱۳۹۴) همسو می باشد.

-فرضیه فرعی ۵: دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند.

با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت دانش مدیریتی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R2 مقدار ۰,۰۳۳۸ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر دانش مدیریتی IT تغییر معناداری

داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی پنجم پذیرفته می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق عالم تبریز و عباسی (۱۳۹۵) همسو می باشد.

- فرضیه فرعی ۶: زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت زیر ساخت های انعطاف پذیر IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R² مقدار ۰,۰۳۰۱ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر زیر ساخت های انعطاف پذیر IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی ششم پذیرفته می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق ابراهیم پور و همکاران (۱۳۹۷) همسو می باشد.

- فرضیه فرعی ۷: دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند. با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت دانش فنی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R² مقدار ۰,۰۳۵۱ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر دانش فنی IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی هفتم پذیرفته می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق عطایی و شکوری (۱۳۹۸) و کریمی طاهر و همکاران (۱۳۹۹) و بولیور راموس^{۳۲} (۲۰۱۳) همسو می باشد.

- فرضیه فرعی ۸: یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل میکند. با توجه به مقدار p-value که از ۰,۰۵ بیشتر است می توان نتیجه گرفت یکپارچه سازی IT رابطه بین ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه را تعدیل می کند. تغییرات ضریب تعیین R² مقدار ۰,۰۳۶۰ بدست آمده است که نشان می دهد ضریب تعیین رابطه ظرفیت جذب دانش و رفتار نوآورانه با حضور متغیر تعدیلگر یکپارچه سازی IT تغییر معناداری داشته است، لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی هشتم پذیرفته می شود. یافته های حاصل از بررسی این فرضیه با یافته های تحقیق واو^{۳۳} و همکاران (۲۰۲۲) همسو می باشد.

۱-۵. پیشنهادات

- پیشنهاد میشود روسا و معاونین بانک کارگاه های آموزشی در جهت شناخت دانش جدید به صورت دوره ای برگزار نمایند. همچنین به همکاری با اساتید متخصص و ایجاد کوریدورهای تخصصی در جهت اهمیت فناوری اهتمام ورزند.
- مدیران می توانند با حمایت از افراد در راستای کسب دانش جدید و برگزاری جلسات ظرفیت جذب دانش را در آن ها افزایش دهند که منجر به خلق ایده های بهتر می گردد، برگزاری استار آپ و یکندها نیز برای توسعه دانش در این حوزه پیشنهادی جالب توجه به نظر می رسد.
- پیشنهاد میشود روسا و معاونین به برگزاری کرسی های آزاد اندیشی در جهت رفع کمبود های سیستم با همکاری نهاد های مربوطه اهتمام ورزند.

- با توجه به اینکه در تحقیق حاضر رابطه رفتار نوآورانه بر ظرفیت جذب دانش با نقش تعدیلگر کیفیت فناوری اطلاعات موردبررسی قرار گرفته است و به تأثیر ابعاد آن به طور جداگانه پرداخته نشده است، لذا توصیه میشود محققان تأثیر هر یک از ابعاد آن به طور جداگانه بررسی نمایند. بدین صورت مشخص میگردد که کدامیک از ابعاد بر رفتار نوآورانه، تأثیر بیشتری دارد.

۶. منابع و مآخذ

- ابراهیم پور ازبری، مصطفی. مرادی، محمود و میرفلاح دموچالی، رضوانه. (۱۳۹۷). تأثیر قابلیت فناوری اطلاعات و قابلیت یکپارچگی زنجیره تامین بر عملکرد توسعه محصول جدید: نقش تعدیل گری ظرفیت جذب دانش. فصلنامه مدیریت توسعه فناوری. دوره ۶. شماره ۲. ۱۳۶-۱۰۹.
- اخوان، آفرین. زبرجدی، مهدیه و صدری اصفهانی، علی. (۱۴۰۰). تأثیر فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات بر بهره‌وری، کیفیت خدمات، رضایت مشتری و مدیریت تغییر از طریق مدیریت دانش (مطالعه موردی: بیمارستان شهید دکتر رهنمون یزد). (طلوع بهداشت یزد. دوره ۲۰. شماره ۱. ۹۴-۸۰.
- پیری، موسی. بابایی، شهلا و مهدیپور، مریم. (۱۳۹۸). نقش دانش، نگرش و مهارت دبیران دوره متوسطه در بکارگیری فناوری اطلاعات در فرایند یاددهی-یادگیری. تدریس پژوهی. دوره ۷. شماره ۲. ۲۰-۱.
- جمشیدی، عزت الله، سید عامری، میر حسن، عباسی، همایون. (۱۴۰۱). بررسی اثر ظرفیت جذب بالقوه، ظرفیت جذب تحقق یافته و تسهیم دانش بر رفتار نوآورانه کارشناسان وزارت ورزش و جوانان ایران. پژوهش های معاصر در مدیریت ورزشی. دوره ۱۲. شماره ۱۲. ۹۰-۷۷.
- صاحب الداری، مینو. (۱۳۹۹). بررسی نقش استراتژی هم‌رقابتی در عملکرد نوآوری شرکت های حوزه ی IT با ملاحظه ی میانجی گری ظرفیت جذب و تسهیم دانش. ترویج علم. دوره ۱۱. شماره ۱۸. ۲۷۴-۲۴۵.
- عطایی، محمد. شکوری، الهام. (۱۳۹۸). مقاله پژوهشی: تأثیر اشتراک گذاری الکترونیکی اطلاعات بر رفتار نوآورانه کارکنان (مطالعه موردی: درمانگاه‌های تخصصی بیمارستان حضرت بقیه الله). (مطالعات بین رشته‌ای دانش راهبردی. دوره ۹. شماره ۱. ۲۴۳-۲۶۷.
- عودی، یاسر. خاور، عادل و ملکی‌نیا، محمد. (۱۴۰۱). تعاملات متقابل فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی بر عملکرد سازمانی (مورد مطالعه: شرکت برق منطقه‌ای خراسان). (مدیریت راهبردی و آینده‌پژوهی. دوره ۵. شماره ۲. ۱۹-۱.
- عالم تبریز، اکبر. عباسی، مهرانگیز. (۱۳۹۵). تأثیر قابلیت های فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی از طریق ظرفیت جذب دانش و یادگیری سازمانی. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند. سال ۵. شماره ۱۷. ۱-۲۷.
- کریمی طاهر، رسول. افضل، هادی. مقدم، علیرضا و حسینی، سید زینب. (۱۳۹۹). درک نقش شایستگی های فنی رهبران بر رفتار کاری نوآورانه: مطالعه نقش واسطه‌ای ظرفیت جذب دانش در یک سازمان نظامی. مدیریت نوآوری در سازمان های دفاعی سال سوم. شماره ۹.
- سید عامری، میر حسن، عباسی، همایون، جمشیدی، عزت الله. (۱۳۹۷). تبیین اثر ظرفیت جذب، حکمرانی سازمانی و سایش اجتماعی بر رفتار نوآورانه کارکنان وزارت ورزش و جوانان ایران. پژوهش های معاصر در مدیریت ورزشی، سال ۹. شماره ۱۷.

➤ شفيعی نیک آبادی، محسن. ضامنی خجسته، جعفر. (۱۳۹۴). نقش ابزارهای فناوری اطلاعات در رابطه‌ی ظرفیت جذب دانش و یادگیری سازمانی در بیمارستان‌های تأمین اجتماعی تهران. مدیریت اطلاعات سلامت دوره ۱۲. شماره ۵. ۵۷۵-۵۸۳.

➤ صالحی مقدم، مریم؛ تاثیر توانمندی فناوری اطلاعات بر مدیریت کیفیت جامع (مورد مطالعه: شرکت نارگان)؛ پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه علامه طباطبائی؛ تابستان ۱۳۹۵.

➤ مرادی، محمود. ولی پور محمد علی. یاکیده، کیخسرو. صفردوست، عاطیه و عبداللهیان، فرزانه. (۱۳۹۲). بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر عملکرد نوآورانه سازمان ها) مطالعه موردی: شرکت های داروسازی و شرکت های بیمه حاضر در بورس اوراق بهادار تهران. چشم انداز مدیریت بازرگانی. دوره ۱۲. شماره ۱۴.

➤ میرزازاده، زهراسادات، کشتی‌دار، محمد و بزم‌آرا، ابوالقاسم. (۱۳۹۵). بررسی نقش عوامل فردی و فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش معلمان تربیت بدنی آموزشگاه های خراسان رضوی. مدیریت و توسعه ورزش. سال ۸. شماره ۴.

- Altarawneh, M. H; Shafie, R. (2018). Risks and Bank Performance in Jordan. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 22(6), pp1-15
- Bolívar-Ramos, M. T., García-Morales, V. J., & Martín-Rojas, R. (2013). The effects of information technology on absorptive capacity and organisational performance. *Technology Analysis & Strategic Management*, 25(8), 905-922.
- Cangialosi, N., Odoardi, C., & Battistelli, A. (2020). Learning climate and innovative work behavior, the mediating role of the learning potential of the workplace. *Vocations and Learning*, 13(2), 263-280
- Chen, C. P., Liu, P. L., & Tsai, C. H. (2008). A Study of the Influence of Organizational Knowledge Ability and Knowledge Absorptive Capacity on Organization Performance in Taiwan's Hi-Tech Enterprises. *Journal of Applied Sciences*, 8(7), 1138-1148.
- Cooper, V., & Molla, A. (2017). Information systems absorptive capacity for environmentally driven IS- enabled transformation. *Information Systems Journal*, 27(4), 379-425
- Cohen, Wesley M. and Levinthal, Daniel A. (1990). Reviewed Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative*
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: A new perspective on learning and innovation. *Administrative science quarterly*, 128-152
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (1989). Innovation and learning: the two faces of R & D. *The economic journal*, 99(397), 569-596.
- Dyer, J.H. Singh, H. (1998). The relational view: cooperative strategy and sources of inter organizational competitiv advantage. *Academy of Management Review*, 23 (4), 660-679.
- Ertiaei, F; Rezvanfar, A; Hejazi, Y. (2021). Developing an organizational health model for the agricultural extension structure of Iran. *The Journal of Agricultural Education and Extension*, p17
- Fichman, R. G., Dos Santos, B. L., & Zheng, Z. (2014). Digital innovation as a fundamental and powerful concept in the information systems curriculum. *MIS quarterly*, 38(2), 329-A15.
- Flor, M. L., Cooper, S. Y., & Oltra, M. J. (2018). External knowledge search, absorptive capacity and radical innovation in high-technology firms. *European Management Journal*, 36(2), 183-194.
- Johnson, J.L. Sohi, R.S. Grewal, R. (2004). The role of relational knowledge stores in interfirm partnering. *Journal of Marketing*, 68 (3), 21-36.
- Janssen, O., & Van Yperen, N. W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of management journal*, 47(3), 368-384.

- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., & Alghazali, B. (2020). The interplay of leadership styles, innovative work behavior, organizational culture, and organizational citizenship behavior. *Sage Open*, 10(1), 2158244019898264.
- Kostopoulos, K., Papalexandris, A., Papachroni, M., & Ioannou, G. (2011). Absorptive Capacity, Innovation, and Financial Performance. *Journal of Business Research*, 64(12), 1335-1343
- Kurdi, I. A., Fareed Naji, A., & Nawar Naseef, A. (2019). Enterprise risk management and performance of financial institutions in Iraq: The mediating effect of information technology quality. *Journal of Information Technology Management*, 11(4), 80-91.
- Lane, P.J. Lubatkin, M. (1998). Relative absorptive capacity and inter organizational learning. *Strategic Management Journal*, 19 (5), 461-477
- Lowik, S., Kraaijenbrink, J., & Groen, A. J. (2017). Antecedents and effects of individual absorptive capacity: a micro-foundational perspective on open innovation. *Journal of knowledge management*, 21(6), 1319-1341.
- Mao, H., Liu, S., Zhang, J., Zhang, Y., & Gong, Y. (2021). Information technology competency and organizational agility: roles of absorptive capacity and information intensity. *Information Technology & People*, 34(1), 421-451.
- Mao, H., Liu, S., Zhang, J., Zhang, Y., & Gong, Y. (2020). Information technology competency and organizational agility: roles of absorptive capacity and information intensity. *Information Technology & People*.
- Messmann, G., & Mulder, R. H. (2012). Development of a measurement instrument for innovative work behaviour as a dynamic and context-bound construct. *Human Resource Development International*, 15(1), 43-59.
- Nasiri, M., Ukko, J., Saunila, M., & Rantala, T. (2020). Managing the digital supply chain: The role of smart technologies. *Technovation*, 96, 102121.
- Roberts, N., Galluch, P. S., Dinger, M., & Grover, V. (2012). Absorptive capacity and information systems research: Review, synthesis, and directions for future research. *MIS quarterly*, 625-648.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37, 580-607.
- Shirvani A, Jahangir Fard M, sanatigar H, Ahmadi K. Investigating the Relationship between Ethical Leadership and Learning Organization (A Case Study in Pension Fund of Oil Industry) . *Strategic studies in the oil and energy industry*. 2015; 6 (23) :9-34
- Tzokas, N., Kim, Y. A., Akbar, H., & Al-Dajani, H. (2015). Absorptive capacity and performance: The role of customer relationship and technological capabilities in high-tech SMEs. *Industrial marketing management*, 47, 134-142.
- Urbinati, A., Bogers, M., Chiesa, V., & Frattini, F. (2019). Creating and capturing value from Big Data: A multiple-case study analysis of provider companies. *Technovation*, 84, 21-36.
- Wu, D., Zhou, C., Liang, X., Li, Y., & Chen, M. (2022). Integrating technology into teaching: Factors influencing rural teachers' innovative behavior. *Education and Information Technologies*, 27(4), 5325-5348.
- Yazdanshenas, M. (2014). Designing a conceptual framework for organizational entrepreneurship in the public sector in Iran. *Iranian Journal of Management Studies*, 7(2), 365-390.
- Zahra, Shaker A and Gerard George. (2002). Absorptive Capacity: A Review, Reconceptualization, and Extension. *The Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 2, pp. 185-203

Investigating the relationship between Knowledge absorptive capacity and Innovative behavior with the Moderating role of Information technology quality in branches of Saderat Bank of Iran (Mashhad)

Niki Razazzadeh-Tousi *¹
Hamid Erfanian Khanzadeh ²

Abstract

The increasing changes in today's world and the advancement of technology and the increase of competitors have caused organizations to double their efforts to survive and organizations to increase their capacities. The capacity of every organization to use the skills and potentials of its resources to achieve its goals and meet the expectations of customers. Also, innovative work behavior can be one of the most important factors in dealing with emerging problems and supporting competitive advantage. Therefore, this research aims to investigate. The relationship between knowledge absorptive capacity on innovative behavior and the moderating role of information technology quality has been done. The research is applied in terms of purpose and descriptive in terms of data collection. The statistical population of the research was 120 heads and vice presidents of Iran Export Bank of Mashhad branches, of which 92 statistical samples were determined using non-probability sampling and using Cochran's formula. that the researcher managed to collect 92 statistical samples of presidents and vice presidents during this research. The data collection tool was a standard questionnaire, the content validity of which was determined with the help of professors, and the reliability of the questionnaire was also checked and confirmed using Cronbach's alpha. To check the hypotheses, Pearson's correlation coefficient and Hayes's moderation test were used in SPSS software. Based on the research findings, the relationship between knowledge absorptive capacity and innovative behavior was confirmed. Also, the quality of technology moderates the relationship between knowledge absorptive capacity and innovative behavior.

Keywords

Knowledge absorptive capacity, Innovative behavior, IT quality

1. Assistant Professor, Management Department, Tabaran Institute of Higher Education, Mashhad, Iran (*Corresponding Author: n.razazzadeh@tabaran.ac.ir)
2. Assistant Professor of Management Group, Mashhad, Branch, Islamic Azad University, Mashhad, Iran