

تأثیر مدیریت دانش و نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان شهرداری های استان گیلان

اکرم کمال زاده^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۶/۱۸

چکیده

هدف از انجام تحقیق حاضر بررسی میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش و نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده می شود. برای پاسخگویی به فرضیات پژوهش و نتیجه گیری از روش های آماری و آزمون های متفاوت با استفاده از نرم افزار SPSS22 و Smart PLS3 انجام گردید. نتایج بدست آمده نشان می دهد که کلیه فرضیه های تحقیق مورد تایید قرار گرفته و این امر نشان دهنده تاثیر گذاری مدیریت دانش و نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشد.

کلمات کلیدی

مدیریت دانش، نوآوری در فناوری، عملکرد کارکنان، شهرداری.

۱. کارشناس ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین، ایران. نویسنده مسئول: Email: akram.kamalzadeh95@gmail.com

مقدمه

در سالهای اخیر سازمانها و شرکتهای مختلف پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانشکار، مدیریت دانش و سازمان های دانشی خبر از شدت یافتن این روند می دهند. دراکر با به کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان ها می دهد که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. در پژوهشی که در سال ۲۰۰۲ ذ توسط مارینا پلیس انجام شده و نقش دانش را در نوآوری مورد بررسی قرار داده است، مدیریت دانش به عنوان یکی از مهمترین ابزار های نوآوری برای پاسخ گویی به رقابتهای سریع کنونی با مشخصاتی نظیر سرعت رشد فناوری، چرخه عمر پایین محصولات و ... تشریح شده است. براساس این نظریه در آینده جوامعی می توانند انتظار توسعه و پیشرفت را داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. سازمان دانشی به توانمندیهایی دست می یابد که قادر است از نیروی اندک، قدرتی عظیم بسازد. مهم ترین نقشی که می توان به مدیریت دانش نسبت داد این است که آن را به عنوان یک متدولوژی تغییر در نظر گرفت که از یک طرف با جذب داده های جدید به درون سیستم و از طرفی دیگر با اداره مؤثر آن دانش ها می تواند مهم ترین عامل تغییر یک سازمان باشد (ابطحی، صلواتی، ۱۳۹۸). از طرف دیگر در پژوهش انجام شده توسط جنی داروچ در سال ۲۰۰۱، با موضوع مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد شرکت، مدیریت دانش به عنوان یک مکانیزم هماهنگی نقش بسیاری در مدیریت منابع و افزایش توانمندی آنها برای ارائه عملکرد بهتر دارد. لذا نقش مدیریت دانش برای ایجاد مزیت رقابتی و داشتن عملکرد مناسب تر در آینده شرکت بسیار کلیدی و حائز اهمیت می باشد (محجوب عشرت آبادی و همکاران، ۱۳۹۲).

واضح است که مجموعه تلاش های صورت گرفته در یک سازمان در عملکرد سازمانی منعکس می شود و بهبود عملکرد، از جمله مهمترین اهداف هر سازمانی محسوب می شود. به همین خاطر، اغلب سازمانها با استفاده از ابزارها و سازوکارهای گوناگون؛ سعی در بهبود عملکرد خود دارند. به طور کلی عملکرد سازمانی به عنوان شاخصی است که میزان دستیابی یک شرکت به اهداف خود را مورد سنجش قرار می دهد. در سازمان های انتفاعی، مفهوم عملکرد عمدتاً به مفاهیمی نظیر سودآوری و درآمد اشاره دارد درحالی که در سازمانهای دولتی و غیرانتفاعی؛ عمدتاً به رضایت مراجعین و کیفیت خدمات ارائه شده اشاره دارد (کو، ۲۰۲۱). عملکرد به عنوان یکی از مهمترین شاخص های سازمانی محسوب می شود که تمام تلاش های مدیران و کارکنان، معطوف به بهبود آن شده است. به طور کلی، عملکرد سازمانی به نتایج اشاره دارد که سازمان با توجه به اهداف از پیش تعیین شده، در جهت نیل به اهداف به آنها می رسد و شامل سه فاکتور اصلی است: الف) نتایج مالی (اعم از سودآوری و میزان فروش) ب) رضایت و بهره وری کارکنان و ج) رضایت مشتریان (از خدمات و محصولات ارائه شده) (روکا پوئیگ و همکاران، ۲۰۱۷). نیلی و همکاران (۲۰۰۲) معتقدند عملکرد را می توان به عنوان نتایج مجموعه رفتارهایی که به واسطه افراد، گروه ها و سازمان به انجام می رسد، تعریف کرد (ملاحسینی و همکاران، ۱۳۸۹). در این راستا در این تحقیق به دنبال بررسی تاثیر مدیریت دانش و نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان شهرداری های استان گیلان می باشیم.

روش تحقیق

تحقیق حاضر از نظر نوع استفاده، کاربردی و با توجه به هدف، توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کارکنان فنی شهرداری های استان گیلان بوده که تعداد آنها ۵۶۰ نفر می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۲۲۹ نفر بوده و از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد استفاده شد؛ و در کل دارای ۲۴ سوال با پاسخ بسته و طیف ۵ گزینه ای لیکرت با سطوح پاسخ «کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم» می باشد و برای اعتبارسنجی این پرسش نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید که مقدار آن معادل ۸۵ درصد محاسبه گردید. تجزیه و تحلیل داده ها با آمار استنباطی نظیر آزمون اسمیرنوف و کولموگروف، آزمون فریدمن، آزمون همبستگی پیرسون، تحلیل عاملی تاییدی و آزمون تی تک نمونه ای و آزمونهای نیکویی برازش مدل با استفاده از شاخص های برازش انجام گردید.

یافته های تحقیق

در این قسمت به بررسی داده های تحقیق پرداخته و اطلاعات مربوط به آنها را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهیم.

جدول ۱- توصیف کمی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میان	مد	چولگی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
مدیریت دانش	۴/۵۲	۱/۴۵۶	۴/۵۰	۴/۵۰	-۰/۱۷۶	-۰/۵۳۹	۱/۲۵	۵
نوآوری در فناوری	۴/۴۸	۱/۲۶۴	۴/۶۶	۴/۳۳	-۰/۳۷۲	-۰/۳۸۰	۱	۵
عملکرد کارکنان	۳/۸۵	۱/۲۶۴	۴	۳/۷۵	-۰/۲۳۲	-۰/۶۳۱	۱/۲۵	۵

جدول ۲- آزمون کولموگروف- اسمیرنوف یک نمونه ای برای متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آماره آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
مدیریت دانش	۲۲۹	۴/۵۲	۱/۱۵۶	۰/۰۶۸	۰/۰۰۱	نرمال نیست
نوآوری در فناوری	۲۲۹	۴/۴۸	۱/۲۶۴	۱/۰۹۰	۰/۰۰۱	نرمال نیست
عملکرد کارکنان	۲۲۹	۳/۸۵	۱/۲۶۴	۰/۰۹۶	۰/۰۰۱	نرمال نیست

همانطور که از داده های جدول فوق مشخص است، سطح معناداری آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای تمامی متغیر- های پژوهش کوچکتر از مقدار ۰/۰۵ است. در نتیجه تمامی متغیرهای پژوهش دارای توزیع غیر نرمال می باشند.

جدول ۳- آزمون KMO و بارتلت برای سؤالات پرسشنامه

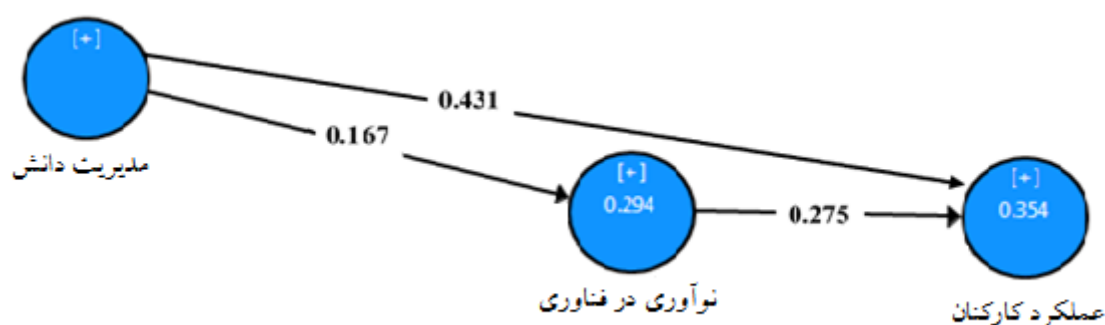
آزمون KMO		۰/۶۹۴
آزمون بارتلت	χ^2	۵۶۴۰/۰۹۶
	درجه آزادی	۳۰۵
	Sig	۰/۰۰۱

با توجه به جدول بالا مقادیر مربوط به شاخص KMO و بارتلت و معناداری آن گزارش شده است. برای بررسی مناسب بودن تعداد داده‌های موجود در تحلیل از شاخص‌های KMO و آزمون بارتلت استفاده می‌شود. KMO برای مشخص کردن کفایت نمونه‌ها به کار می‌رود که چنانچه بیش از ۰/۶ باشد مناسب و اگر کمتر از ۰/۶ باشد، مناسب نیست. شاخص KMO در پژوهش حاضر برابر با ۰/۳۰۵ و بالاتر از مقدار ۰/۶ است که رقم قابل قبولی است و حاکی از آن است که نمونه انتخابی برای اجرای تحلیل عاملی کافی می‌باشد.

جدول ۴- AVE و همبستگی بین متغیرهای پرسشنامه تحقیق

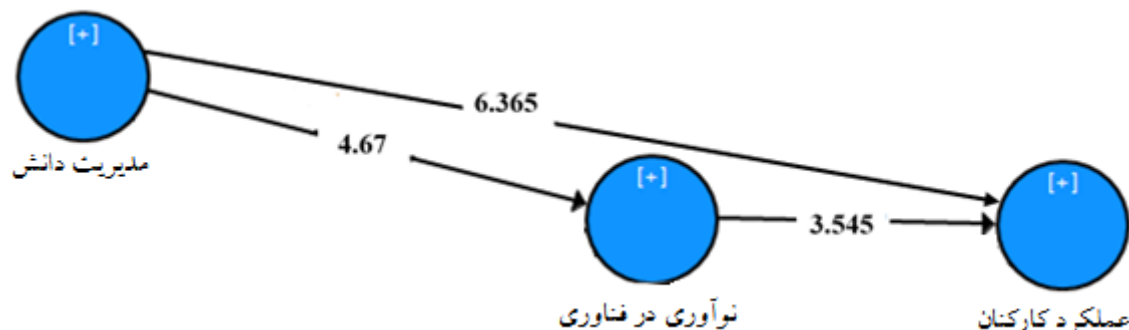
شاخص	مدیریت دانش	نوآوری در فناوری	عملکرد کارکنان
مدیریت دانش	۰/۸۰۷		
نوآوری در فناوری	-۰/۴۲۷	۰/۸۱۴	
عملکرد کارکنان	۰/۶۴۰	-۰/۴۰۸	۰/۸۶۵

همانطور که از داده‌های جدول فوق مشخص است، جذر میانگین واریانس استخراج شده برای هر متغیر بیشتر از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها است؛ بنابراین روایی تشخیصی پرسشنامه تحقیق مورد تایید است. پس از بررسی مدل اندازه‌گیری، نوبت به بررسی و آزمون مدل ساختاری پژوهش می‌رسد. خروجی گرافیکی مدل پژوهش به صورت زیر می‌باشد.



شکل ۱- ضرایب مسیر استاندارد مدل مفهومی پژوهش

اعداد نوشته شده بر روی مسیرها ضرایب مسیر را نمایش می‌دهد. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ ۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری مقداری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است.



شکل ۲- نتایج آزمون تی-استیودنت برای بررسی معناداری ضرایب مسیر

جدول ۵- میزان cummunality و R^2 متغیرهای تحقیق

متغیر	cummunality	R^2
مدیریت دانش	۰/۴۵۵	---
نوآوری در فناوری	۰/۴۴۱	۰/۲۹۴
عملکرد کارکنان	۰/۱۵۳	۰/۳۵۴
میانگین	۰/۳۶۴	۰/۳۲۴

$$GOF = \sqrt{\text{cummunality} \times R^2} = \sqrt{0.324 \times 0.364} = 0.343$$

مقدار GOF برای مدل پژوهش مطابق با جدول بالامقدار ۰/۳۴۳ محاسبه شده که بالاتر از مقدار ملاک ۰/۳ است و نشان از توان مناسب مدل در پیش‌بینی متغیر مکنون درون‌زای مدل دارد.

نتیجه‌گیری و بحث

با توجه به انالیز داده‌های تحقیق نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه‌های تحقیق به شرح زیر می‌باشد:

فرضیه ۱: مدیریت دانش بر نوآوری در فناوری تأثیر معناداری دارد.

ضریب معناداری به میزان ۴/۶۷۰ و ضریب مسیر ۰/۱۶۷ نشان دهنده وجود تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری در فناوری است. از این رو می‌توان گفت که مدیریت دانش مورد استناد در این تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر نوآوری در فناوری تأثیر دارد با توجه به نتیجه به دست آمده فرضیه فوق تأیید می‌گردد.

¹ Bootstrapping

فرضیه ۲: نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان تاثیر معناداری دارد.

ضریب معناداری به میزان $3/545$ و ضریب مسیر $0/275$ نشان دهنده وجود تاثیر نوآوری در فناوری بر عملکرد کارکنان است. از این رو می توان گفت که نوآوری در فناوری مورد استناد در این تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد با توجه به نتیجه به دست آمده فرضیه فوق تایید می گردد.

فرضیه ۳: مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان تاثیر معناداری دارد.

ضریب معناداری به میزان $6/365$ و ضریب مسیر $0/431$ نشان دهنده وجود تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان است. از این رو می توان گفت که مدیریت دانش مورد استناد در این تحقیق در سطح اطمینان ۹۹ درصد بر عملکرد کارکنان تاثیر دارد با توجه به نتیجه به دست آمده فرضیه فوق تایید می گردد.

این نکته که مدیریت دانش به عنوان یکی از مهمترین ابزارهای نوآوری برای پاسخ گویی به رقابت های سریع کنونی با مشخصاتی نظیر سرعت رشد فناوری، چرخه عمر پایین محصولات و ... نقش ایفا می کند؛ و براساس این نظریه در آینده جوامعی می توانند انتظار توسعه و پیشرفت را داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. با توجه به نتایج بدست آمده می توان پیشنهاداتی ارائه نمود که عبارتند از: با در اختیار گذاشتن اطلاعات مفید و مناسب در مورد خدماتی که به مشتریان ارائه می گردد باعث بالابردن میزان همکاری و تمایل مشتریان برای برقراری ارتباط با این شهرداری و استفاده از خدمات آن توسط مشتریان می گردد.

پیشنهاد می شود که برای جلب توجه مشتریان و همچنین برقراری ارتباطی مداوم و دوطرفه با آنها برای برخی از خدماتی که مشتریان را راغب به استفاده از آنها نمایند جوایزی را در نظر گرفته که باعث جلب رضایت مشتریان شده و بدین وسیله بتوانند این ارتباط دوطرفه را میان مشتریان و شهرداری تداوم بخشند.

در آینده برای محققان آتی پیشنهاد می گردد با دخیل کردن مولفه هایی مانند نقش مدیریت دانش در صلاحیت کارکنان و ایجاد نوآوری در فرآیندها و خدمات را مورد بررسی قرار داده و آن را با میزان برگشت سرمایه مصرف شده مقایسه نمایند.

منابع

- ابطحی، صلواتی، ۱۳۹۸، مدیریت دانش در سازمان؛ تهران چاپ اول، انتشارات پیوند نو.
- محبوب عشرتآبادی، حسن؛ میرکمالی، محمد. مناب شریفه، اسماعیل؛ مهری؛ داریوش، ۱۳۹۲، بررسی موانع توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در دانشگاه های جامع دولتی و ارائه راهکارهای مناسب (پیمایشی پیرامون دانشگاه تهران). مدیریت فناوری. دوره پنجم. شماره ۴. صص ۱۶۰-۱۳۹.
- ملاحسینی، علی؛ فرقانی، محمدعلی؛ مرادخانی، بریار، ۱۳۸۹، بررسی تاثیر قابلیت یادگیری سازمانی بر عملکرد sme های شهرستان کرمان با استفاده از روش AHP. نشریه کاوشهای بازرگانی. سال دوم. شماره ۳. صص ۹۱-۱۰۹.

Kou, T.H., 2021. How to Improve Organizational Performance through Learning and Knowledge. *International Journal of Manpower*, 32(5/6): 581-603.

Roca-Puig, V., Beltrain-Martin, I., Escrig- Tena, A.B., and Bou-Llugar, J.C., 2017. Organizational Commitment to Employees and Organizational Performance: A Simultaneous Test of Configurative and Universalistic Propositions, *Personnel Review*, 36(6): 867-86.

The effect of knowledge management and innovation in technology on the performance of employees of municipalities in Guilan province

Akram Kamalzade¹

Date of Receipt: 2021/08/23 Date of Issue: 2021/09/09

Abstract

The purpose of this study is to investigate the impact of knowledge management and innovation in technology on the performance of employees in municipalities of Guilan province. The statistical population of the present study includes the technical staff of the municipalities of Guilan province, whose number is 560 people. The total volume using Cochran's formula is 229 people and multi-stage cluster sampling method is used. To answer the research hypotheses and conclude from different statistical methods and tests were performed using SPSS22 and Smart PLS3 software. The results show that all research hypotheses have been confirmed and this shows the impact of knowledge management and technology innovation on the performance of employees in the municipalities of Guilan province.

Keywords

Knowledge management, technology innovation, employee performance, municipality.

1. Master of Islamic Azad University, Qazvin Branch, Iran. Corresponding Author: Email:akram.kamalzadeh95@gmail.com