

## نقش واسطه‌ای چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز

مجتبی رحیمی

کارشناس مالی سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری شیراز.

نام نویسنده مسئول:

مجتبی رحیمی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۸/۱۲

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۱۸

### چکیده

**مقدمه:** در چند دهه اخیر نقش دارایی‌های دانشی در پیشبرد هدف‌های سازمان‌ها تبدیل به امری حیاتی شده است. هدف این مقاله بررسی تأثیر نقش واسطه‌ای چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز است.

**روش پژوهش:** روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی پژوهشی مقطعی به حساب می‌آید. برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه استاندارد چابکی سازمانی (شریفی و ژانگ، ۱۹۹۹)، مدیریت دانش (جوزف حداد، ۲۰۰۶) و نوآوری سازمانی (امید و همکاران، ۲۰۰۲)، استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شهرداری شیراز تشکیل می‌دهند. نمونه آماری پژوهش با استفاده از جدول مورگان، ۲۸۸ نفر به دست آمد. برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۹، روش‌های آماری تحلیل همبستگی و تحلیل رگرسیون انجام شده است.

**یافته‌ها:** بین مدیریت دانش و چابکی سازمانی رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی رابطه مستقیم معنادار وجود دارد و بین نوآوری سازمانی با چابکی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی نقش واسطه‌ای معنادار دارد.

**نتیجه‌گیری:** نتایج حاصل از پژوهش بیان‌گر این است که به‌طور کلی بین چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی نقش واسطه‌ای رابطه معنادار دارد.

**واژگان کلیدی:** چابکی سازمانی، مدیریت دانش، نوآوری سازمانی، کارکنان

طبقه‌بندی موضوعی: M41

**مقدمه**

در دنیای امروزی، همه سازمان‌ها برای ادامه حیات باید تمامی تلاش و کوشش خود را حول محور علم و دانش متمرکز کنند، بنابراین داشتن دانش یکی از شروط بقا سازمان‌ها است (عسگری، ۱۳۸۴)؛ چراکه با افزایش سطح رقابت در سرتاسر جهان سازمان‌ها ناگزیرند تا با سایر رقبای داخلی و خارجی رقابت نمایند تا بتوانند در محیط کسب و کار باقی بمانند. در حقیقت، دانش در عصر فناوری اطلاعات، یکی از منابع اصلی دستیابی به مزیت رقابتی در محیط پویا و رقابتی محسوب می‌شود (برنت و ویتال، ۲۰۰۷). از این رو آن‌ها باید بتوانند دست‌کم در یک زمینه برتر از رقبای خود بوده و نسبت به آن‌ها مزیتی داشته باشند تا مشتریان را نسبت به خود متقاعد سازند به عبارت دیگر این سازمان‌ها چاره‌ای جز نوآور بودن ندارند (بت، ۲۰۰۱). در واقع، سازمان‌ها در فضای فناوری نیاز به نوآوری دارند و به همین دلیل اندیشمندان تلاش می‌کنند که از دانش برای ارائه محصولات جدید استفاده کنند و شرایطی را ایجاد کنند تا نوآوری و خلاقیت امری مداوم شود، زیرا بقا سازمان‌ها امروزه به نوآوری وابسته است (گودرزی و همکاران، ۱۳۸۸). در پژوهش حاضر فرض بر آن است که مدیریت دانش یکی از راه‌های غیرقابل‌انگیز جهت دستیابی به نوآوری است؛ یعنی هر سازمانی که قادر به دانش‌آفرینی نباشد یا اینکه نتواند دانش موجود را جهت بهره‌برداری از آن در حال و آینده سازمان‌دهی و درنهایت مدیریت نماید به احتمال زیاد نمی‌توان انتظار نوآوری داشت، چراکه چنین سازمانی نه تنها قادر به استفاده از دانسته‌هایش نیست، بلکه به احتمال فراوان به صورت پیاپی اقدام به دوباره‌کاری نموده، دقت و انرژی از دست خواهد داد. پس سازمان‌های فاقد نوآوری در محیط کسب‌وکار امروزی‌شان زیادی در برابر رقبا نخواهند داشت (فراپوئولر، ۲۰۰۶). از این رو، لازمه نوآوری این است که دانش موجود را کسب و سپس آن را با سایر کارکنان تسهیم کنند (گودرزی و فراهانی، ۱۳۹۱)

از سوی دیگر به نظر می‌رسد که چابکی سازمانی عامل دیگری است که می‌تواند با نوآوری سازمانی مرتبط باشد. در حقیقت، خلاقیت و نوآوری ارتباط بسیار زیادی با دانش و تخصص کارکنان دارد، این در حالی است که چابکی سازمانی و مدیریت دانش گسترش و استفاده از دانش را تسهیل می‌کنند، امروزه چابک سازی سازمان به‌عنوان یکی از جنبه‌هایی است که سازمان‌ها بر اساس آن به رقابت می‌پردازند هر چه که کیفیت خدمات ارائه‌شده به مشتریان بیشتر باشد سطح رضایت‌مندی مشتریان نیز بالاتر می‌رود و این به‌عنوان یک مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها تلقی می‌گردد و برای افزایش کیفیت خدمات نیاز به دانش به‌روز می‌باشد (پاشازاده و گوهری، ۱۳۹۱).

تاکنون بسیاری از سازمان‌ها بر روی مدیریت دانش تأکید داشته‌اند و برای اجرای آن در سازمان هزینه کرده‌اند، اما بسیاری از آن‌ها در این زمینه موفق نبوده‌اند. به نظر می‌رسد برخی از عوامل و فاکتورها وجود دارند که باعث موفقیت و عدم موفقیت اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها می‌شود؛ بنابراین قبل از هزینه کردن منابع محدود سازمان در این زمینه مدیران باید موانع بر سر راه اجرای مدیریت دانش را شناسایی و نسبت به برطرف کردن آن‌ها اقدام نمایند. همچنین شناسایی ابعاد و عناصر مؤثر مدیریت دانش در زمینه چابکی سازمانی و ارتباط آن با نوآوری سازمانی می‌تواند اقدام ارزشمندی در این راستا باشد (شریفی و ژانگ، ۲۰۰۹).

از طرفی باید عنوان کرد که در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان‌ها به فرصت مناسب و مهمی دست پیدا کرده‌اند تا از طریق مدیریت دانش در درون خود، به اهدافی که برای آن‌ها به وجود آمده‌اند دست پیدا کنند. از آنجاکه پایش و ارزیابی سازمان از نظر مؤلفه‌های مدیریت دانش، پیش‌نیاز برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی چابکی در سازمان به شمار می‌رود، این پژوهش، شکلی از رابطه این دو متغیر را با نوآوری سازمانی از این نظر که این متغیرها قویاً با یکدیگر ارتباط دارند، مورد آزمون قرار می‌دهد و استدلال می‌کند که نوآوری سازمانی زمانی حاصل می‌شود که مدیریت دانش و چابکی سازمانی از هر حیث در حالت تعادل باشند. بنابراین، پژوهش حاضر بر رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز متمرکز شده است، همچنین، به دنبال یافتن میزان تأثیرگذاری چابکی سازمانی بر رابطه بین فوق هست.

## مبانی نظری پژوهش

### مدیریت دانش

در سال های اخیر، سازمان ها و شرکت های مختلف پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند و مفاهیم جدیدی چون کاردانشی، مدیریت دانش و سازمان های دانشی، خبر از شدت یافتن این روند می دهند (دانش فرد و شهابی نیا، ۱۳۸۹). تعاریف و مفاهیم متعددی از مدیریت دانش وجود دارد این رویکردهای متفاوت برای مدیریت دانش بر خلق یا ایجاد، پخش، نگهداری و به کارگیری دانش موجود یا جدید اشاره دارد (کانترا و همکاران، ۲۰۱۱). درک طبقه بندی دانش، گام مهمی در جهت مدیریت دانش است. نوناکا و تاکایوچی (۱۹۹۵)، دانش ضمنی و دانش آشکار را به عنوان انواع دانش پیشنهاد داده اند. مدیریت دانش دارای مدل های مختلفی هست که شایع ترین آن مدل شرون لائوسون (۲۰۰۳) است. این مدل دارای مؤلفه های خلق (ایجاد)، جذب، سازمان دهی، ذخیره، انتشار و کاربرد دانش هست. خلق دانش: سازمان ها تلاش های آگاهانه ای برای بررسی و تعریف دانش مناسب و مرتبط و منابع آن هم از بیرون و هم از درون انجام می دهند. یعنی از طریق کشف راه های جدیدی که کارکنان برای انجام کارها یافته اند به ایجاد و خلق دانش کمک نمود و یا اینکه دانش جدید را از طریق منابع خارجی خریداری نمود. جذب دانش: دانش جدید به عنوان راه ارزشمند و مناسب برای رفع نیازهای فعلی و آینده شناخته شده است و نگهداری دانش یک راه منطقی است که فرآیند دستیابی، استخراج، و توزیع دانش را به سادگی امکان پذیر می کند. سازمان دهی دانش: دانش جدید پالایش و سازمان دهی شده است این کار از طریق فیلترینگ برای شناسایی و تهیه فهرست کامل ابعاد مفید دانش باید محصولات و خدمات متفاوت انجام می شود. دانش در زمینه و متن قرار گرفته، بنابراین می توان آن را جستجو، بررسی و ذخیره کرد. ذخیره سازی دانش: دانش مدرن به طریقی ذخیره می شود که افراد سازمانی به آن دسترسی داشته باشند. مدیریت پایگاه داده و تکنولوژی ذخیره داده می تواند به این روند کمک کند. انتشار دانش: دانش به شکلی مفید و مطابق با نیازهای خاص استفاده کنندگان توزیع و نشان داده می شود و همچنین دانش به زبانی مشترک و با ابزارهای قابل استفاده که برای همه کاربران قابل درک باشد تفکیک می گردد. کاربرد دانش: دانش در زمینه ای استفاده می شود که در آن کاربران می توانند دانش را یاد گرفته و دانش جدید را تولید کنند. در فرآیند یادگیری، تجزیه و تحلیل و ارزیابی منتقدانه از ایده ها و طرح ها، دانش باید وجود داشته باشد (علامه و همکاران، ۲۰۱۱).

### نوآوری سازمان

مفهوم نوآوری توجه تعداد زیادی از محققان را به خود جلب کرده است، چراکه نوآوری سازمانی معرفی روش جدید سازمانی برای مدیریت کسب و کار در محل کار و یا در رابطه بین یک شرکت با عوامل خارجی است. نوآوری سازمانی در حال حاضر یکی از مهم ترین منابع و پایدار از مزیت رقابتی برای شرکت ها است. به دلیل ماهیت و چارچوب خاص که دارد کمتر شناخته شده است (کامیسون و ویلار-لوپز، ۲۰۱۴). در حقیقت، نوآوری یکی از عوامل حیاتی موفقیت سازمان ها به شمار می رود که غالباً به عنوان معرفی و کاربرد آگاهانه نظرها، فرایندها، محصولات یا رویه هایی که برای بخش های مختلف سازمان جدید بوده و پذیرش آن به طور شایان توجهی به ایجاد ارزش برای سازمان منجر می شود، تعریف شده است (پینگ و همکاران، ۲۰۱۴). در برداشت دیگری، نوآوری سازمانی به منزله توسعه و پذیرش یک نظر یا رفتار جدید در فرایندهای سازمانی در نظر گرفته شده است که برای کل سازمان نوآورانه محسوب می شود (استیگلز، ۲۰۰۷). در مجموع، نوآوری سازمانی را می توان فرایندی دانست که ابتکارات سازمانی به واسطه آن به محصولات، رویه ها، خدمات یا تغییرات سازمانی دارای ارزش افزوده یا عرضه شدنی به بازار تبدیل می شوند (ایمانی و همکاران، ۱۳۹۱). آنچه در تبیین مفهوم نوآوری سازمانی اهمیت دارد، تأکید بر این نکته است که نوآوری سازمانی مفهومی تک بعدی نبوده، بلکه حیظه ای چندعاملی و دربرگیرنده مجموعه ای از ابعاد مختلف است (لام، ۲۰۱۰). در این زمینه، دامنیور و همکاران (۲۰۰۹)، ابعاد نوآوری سازمانی را شامل نوآوری فرایند و نوآوری محصول دانسته اند. در طبقه بندی دیگری، مرادی و همکاران (۱۳۹۲) نوآوری خدماتی، نوآوری تولید، نوآوری فنی و نوآوری اداری را مهم ترین ابعاد نوآوری سازمانی معرفی کرده اند. در یک برداشت جامع، کروسان و آپایدین (۲۰۱۰)، اصلی ترین ابعاد نوآوری سازمانی را در قالب سه دسته نوآوری تولیدی (پیشسازی شرکت/ سازمان در عرضه خدمات و محصولات جدید به مشتریان بر

اساس انتظارات و نیازهای متغیر آنان و تغییرات پیرامونی، نوآوری اداری (به کارگیری روش‌ها و شیوه‌های جدید در تولید محصولات و عرضه خدمات و تأکید بر شناسایی و به کارگیری نوآوری‌های مدیریتی) و فرهنگ/ فضای نوآوری (فراهم کردن فضا و محیط سازمانی برای ایده پردازی کارکنان و تشویق آنان به ریسک‌پذیری و انجام دادن اقدامات نوآورانه) معرفی کرده‌اند (ابیدن، ۲۰۱۰).

### چابکی سازمان

با وجود تعاریف زیاد از واژه چابکی، هیچ‌یک از آن‌ها مخالف و ناقض یکدیگر نیست، این تعاریف به‌طور عمومی سرعت تغییر در محیط کسب‌وکار را نشان می‌دهد. اما با توجه به جدید بودن بحث چابکی تعریف جامعی وجود ندارد که مورد تأیید باشد. در واقع، چابکی، مفهومی است که می‌تواند به عاملی اساسی در راستای برخورد و مدیریت محیط‌های سازمانی با ویژگی‌های تغییرات پیوسته و همراه با عدم اطمینان، تبدیل شود و به سازمان‌ها کمک کند تا بتوانند به اهداف از پیش تعیین شده خود دست یابند. چابک بودن، الگوی جدیدی است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد در مقابل تغییرات پیش‌بینی نشده، عکس‌العمل مناسبی را نشان دهند (آقایی و آقایی، ۱۳۹۳). پس سازمان چابک، سازمانی است که توانایی پاسخ به تغییرات پیش‌بینی نشده و غیرمنتظره با روش‌های مناسب و در زمان مناسب و همچنین بهره‌گیری از تغییرات و کسب مزایای تغییر به‌عنوان فرصت‌ها را داشته باشد (نباتچیان، ۱۳۹۲). چابکی سازمانی از ابعاد پاسخ‌گویی، شایستگی، انعطاف‌پذیری و سرعت تشکیل شده است. پاسخ‌گویی توانایی واکنش هدفمند در مقیاس زمانی مناسب به نیاز مشتریان و تغییرات بازار، جهت ایجاد یا حفظ مزیت رقابتی، شایستگی نشان‌دهنده توان دستیابی مؤثر و کارای اهداف و راهبردهای سازمانی، انعطاف‌پذیری توانایی پردازش محصولات متفاوت و نیل به مقاصد مختلف با همان امکانات، سرعت توانایی انجام دادن عملیات در کوتاه‌ترین زمان و تنها سرعت در ارائه خدمات و محصولات نیست، بلکه منظور سرعت در انطباق‌پذیری سازمان در مواجهه با تغییرات ناشی از ادراک است (ان سی، ۲۰۰۲).

### ارتباط مدیریت دانش و نوآوری سازمانی

در ادبیات مرتبط با نوآوری، دانش به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اجزای فرایند خلق نوآوری مطرح گردیده است و اهمیت مدیریت دانش و رابطه آن با نوآوری به‌طور گسترده تأیید شده است. مدیریت مؤثر دانش ارتباطات دانشی را آسان می‌کند و نیازهای جریان نوآوری را تغییر می‌دهد و علاوه بر آن عملکردهای نوآورانه را از طریق توسعه بینش‌ها و توانایی‌های جدید افزایش می‌دهد. مدیریت دانش، مفهوم بسیار ارزشمندی است که زمینه را برای نوآوری فراهم می‌سازد. مدیریت دانش برای تولید موفقیت‌آمیز محصولات جدید و برای نوآوری در شرکت‌ها ضروری به نظر می‌رسد. همچنین نوآوری قادر است تا دانش ضمنی را به دانش صریح تبدیل نماید. نقش مدیریت دانش بر نوآوری را از منظر تولید نیز می‌توان مورد بررسی قرار داد. امروزه موفقیت سازمان تا حدود زیادی وابسته به توانایی تبدیل یادگیری حاصل از تغییرات به دانش است که در نوآوری‌ها و تولید محصول تجلی می‌یابد مدیریت دانش در بهبود فرایند تولید و خدمات، مهم‌ترین نقش را دارد (یوسفی و همکاران، ۱۳۹۱). از دیگر نقش‌های مدیریت دانش در فرایند نوآوری می‌توان در تسهیل همکاری بین مرزهای وظیفه‌ای سازمان، کمک به ایجاد قابلیت، توانمندی و همچنین کاهش پیچیدگی در فرایند نوآوری اشاره کرد (طالقانی و همکاران، ۱۳۹۰).

### ارتباط مدیریت دانش و چابکی سازمانی

اهمیت مدیریت دانش و رابطه آن با چابکی سازمانی به‌طور گسترده تأیید شده است. دانش موجب افزایش بهره‌وری در سازمان و خروج آن از رکود و رخوت است و چابک‌سازی در سطح سازمان یکی از پایه‌های افزایش بهره‌وری مدیریت دانش است. چابکی سازمانی به‌عنوان یکی از ابزارهای قدرتمند شناخته می‌شود که لازمه محیط‌هایی با عدم قطعیت و یا تغییرات زیاد را داراست (سیمچی، ۱۳۹۳). در واقع، چابکی سازمانی به مفهوم قابلیت انطباق‌پذیری بسیار بالا بدون نیاز به انجام تغییرات است. در واقع سازمان می‌تواند ظرفیتی را در ساختار و روش‌های عملیاتی خود به وجود آورد که انعطاف‌پذیری، تغییر

و تطبیق با شرایط متغیر را بدون نیاز به انجام یکسری تغییرات دائمی، اجباری و بنیادی ایجاد نماید. از آنجایی که مهم ترین سرمایه در هر سازمانی، سرمایه انسانی است، از این روی، مدیریت دانش می تواند نقش مهمی را در ایجاد و توسعه چابکی سازمانی ایفا نماید (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۴).

### پیشینه تحقیق پژوهش

در طی سال های اخیر با افزایش روز افزون تحقیقات در مورد مدیریت دانش، نوآوری سازمانی و چابکی سازمانی موجب شده است تا تحقیقاتی در این موارد صورت گیرد. به طور مثال: اودی و آواو، در پژوهشی به بررسی نقش میانجی کاربرد دانش در رابطه بین اقدامات مدیریت دانش و نوآوری سازمانی پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که اقدامات مدیریت دانش بطور مستقیم و غیرمستقیم به نوآوری سازمانی تأثیر دارد. نتایج نشان می دهد که تولید، ذخیره و کاربرد دانش تأثیر معنادار و مثبتی بر نوآوری شرکت دارد. همچنین یافته ها نشان می دهد که کاربرد دانش نقش میانجی در رابطه بین تولید، انتشار و ذخیره سازی دانش و نوآوری شرکت دارد. این یافته ها حاکی از آن است که اقدامات مدیریت دانش به عنوان یک سلسله مراتب به نوآوری کمک می کنند، و این رابطه از طریق کاربرد دانش بیشترین تأثیر را در نوآوری شرکت دارد (۲۰۲۰).

ویخامن، در پژوهشی به بررسی تأثیر شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار بر رابطه بین رضایت مشتری با نوآوری در هتل های سوئدی پرداخت. نتایج پژوهش آن نشان می دهد که رابطه بین نوآوری و رضایت مشتری بستگی به شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار در سازمان دارد. اگرچه نوآوری و شیوه های مدیریت منابع انسانی پایدار بر رضایت مشتری تأثیر مثبت می گذارد، اثر متقابل آن ها نشان می دهد که یکی می تواند جایگزین دیگری برای دستیابی به رضایت مشتری بهتری شود.

کانتو و همکاران، در پژوهشی به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره وری کارکنان دانشی پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که خلق دانش و استفاده از دانش بر بهره وری کارکنان دانشی از لحاظ آماری تأثیر مثبت و معناداری دارد. با این حال، به اشتراک گذاری دانش تأثیر معناداری بر بهره وری کارکنان دانشی ندارد. عوامل جمعیت شناختی (جنسیت، سمت مدیریتی و سطح تحصیلات رسمی) رابطه بین مدیریت دانش و بهره وری کارکنان دانشی را به طور معناداری تعدیل نمی کند (۲۰۱۹).

مهروری و آل منصور در پژوهشی به بررسی رابطه بین مدیریت دانش و چابکی سازمانی شرکت های دولتی و غیردولتی تونس پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که مدیریت دانش به طور معناداری بر چابکی سازمانی رابطه دارد. (۲۰۱۷) وحدتی و ناعمی، در پژوهشی به بررسی رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و چابکی سازمانی با میانجیگری فراموشی سازمانی هدفمند پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که فراموشی سازمانی هدفمند در رابطه بین فاوا و چابکی سازمانی نقش میانجی گری دارد و ۴۵ درصد از چابکی سازمانی به وسیله فاوا و با میانجی گری فراموشی سازمانی هدفمند پیش بینی شد. (۱۳۹۹).

نیک فرجام و همکاران، در پژوهشی به بررسی رابطه کارآفرینی سازمانی و چابکی سازمانی با میانجی گری مدیریت دانش (مورد مطالعه: استادان دانشکده فنی پسران مرودشت) پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که مدیریت دانش در رابطه بین متغیرهای کارآفرینی و چابکی سازمانی نقش میانجی گری معنی دار ایفا می کند (۹۹).

کوهی اقدام و همکاران، در پژوهشی به بررسی تأثیر مدیریت تکنولوژی بر کیفیت خدمات با تأکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی در صنعت خودرو (مطالعه موردی: شرکت اirtویا) پرداختند. نتایج پژوهش آن ها نشان می دهد که مدیریت تکنولوژی بر کیفیت خدمات با نقش میانجی چابکی سازمانی در صنعت خودرو تأثیر گذار است (۹۸).

بر اساس بررسی های انجام شده ظاهراً تحقیقی که در ایران به بررسی نقش واسطه ای چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز پرداخته باشد تاکنون انجام نشده است، لذا تحقیق حاضر می تواند جهت ترغیب به موضوع نوآوری سازمانی و چابکی سازمانی بپردازد و در این رابطه به دانش مدیریت بیفزاید.

## فرضیه های پژوهش

این پژوهش شامل دو فرضیه اصلی به شرح زیر است:

فرضیه اصلی اول: بین مدیریت دانش با نوآوری سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه اصلی دوم: بین مدیریت دانش با چابکی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه اصلی سوم: بین چابکی سازمانی با نوآوری سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

فرضیه اصلی چهارم: نقش واسطه ای چابکی سازمانی بر رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی تأثیر معناداری دارد.

## روش پژوهش

روش پژوهش مورد استفاده توصیفی همبستگی، از نوع نظرسنجی است که از لحاظ زمانی پژوهشی مقطعی به حساب می آید. کلیه کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل می دهند. با استفاده از جدول کرجسی مورگان تعداد نمونه مورد نیاز ۱۳۵ نفر از طریق شیوه نمونه گیری تصادفی ساده به دست آمد. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش را می توان به دودسته کتابخانه ای و میدانی تقسیم نمود. در ارتباط با جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات موضوعی و پیشینه پژوهش از روش کتابخانه ای و در خصوص گردآوری اطلاعات برای تأیید یا رد فرضیات پژوهش، روش میدانی (پیمایشی) مورد استفاده قرار می گیرد. بدین منظور، در جهت سنجش مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد جوزف حداد (۲۰۰۶) استفاده گردیده است که شامل ۴ بعد و ۲۱ گویه است. همچنین برای سنجش چابکی سازمانی از پرسشنامه چابکی سازمانی شریفی و ژانگ (۱۹۹۹) استفاده گردیده است که شامل ۴ بعد و ۱۶ گویه است و در نهایت برای سنجش نوآوری سازمانی از پرسشنامه نوآوری سازمانی آمید و همکاران (۲۰۰۲) استفاده گردیده است که شامل ۵ بعد و ۲۲ گویه است. در این پرسشنامه ها از پاسخ دهنده خواسته شده که با توجه به سناریوی مطرح شده میزان موفقیت خود را با هر گویه براساس طیف لیکرت پنج گزینه ای (کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم) بیان نمایند. بعد از جمع آوری پرسش نامه و پاسخ های آزمودنی ها به سؤال های آن، نوبت به تجزیه و تحلیل داده های به دست آمده از طریق روش های آماری توصیفی و استنباطی مناسب با استفاده از نرم افزار spss-23 می رسد. در سطح توصیفی به محاسبه شاخص های توصیفی نظیر میانگین، انحراف استاندارد، کمینه و بیشینه متغیرهای پژوهشی پرداخته شده و در سطح استنباطی با آزمون تی به بررسی فرضیه ها پرداخته می شود.

## روایی و پایایی پرسش نامه

جهت تعیین روایی و بومی سازی پرسش نامه ها در سه مدیریت دانش، نوآوری سازمانی و چابکی سازمانی از پرسش نامه استاندارد معتبر و جهت اطمینان بیشتر از روایی آن، از دیدگاه ۱۰ نفر از خبرگان و متخصصان استفاده شده است. این ارزیابی در اصل، بر روایی محتوای شاخص های ارائه شده برای سنجش ابعاد مورد نظر در طرح پژوهش، تمرکز داشت. برای پایایی پرسش نامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱ آمده است:

جدول ۱: ضرایب آلفای کرونباخ

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	۰/۸۱
چابکی سازمانی	۰/۹۰
نوآوری سازمانی	۰/۸۳

با توجه به مقدار بزرگ آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه، ادعا می شود که این داده ها از نظر پایایی در سطح بسیار خوبی قرار دارند و می توان به منظور نتیجه گیری برای کل جامعه آماری مورد نظر، بدان اطمینان کرد.

### یافته های پژوهش

در این بخش ابتدا آمار توصیفی هرکدام از متغیرهای پژوهش شامل میانگین، انحراف معیار، کمینه و بیشینه مربوط ارائه می گردد.

جدول ۲: آمار توصیفی

چابکی سازمانی	نوآوری سازمانی	مدیریت دانش	
۳/۲۴	۳/۳۳	۳/۵۵	میانگین
۰/۷۶	۰/۵۵	۰/۴۶	انحراف معیار
۱/۶۹	۱/۸۲	۲	کمترین نمره
۴/۵۶	۵	۵	بیشترین نمره
-۰/۲۷	-۰/۳۱	-۰/۴۹	میزان چولگی

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود میانگین مدیریت دانش از چابکی سازمانی و نوآوری سازمانی بیشتر است.

### آزمون نرمال بودن توزیع نمرات

جدول ۳: آزمون نرمال بودن توزیع نمرات

سطح معناداری	مقدار آماره	متغیرها
۰/۲۰	۰/۱۱	نوآوری سازمانی
۰/۲۰	۰/۱۲	مدیریت دانش
۰/۰۹	۰/۱۴	چابکی سازمانی

همان گونه که در جدول ۳ مشاهده می شود سطح معناداری مقادیر آماره بیشتر از ۰/۰۵ می باشد، بنابراین نتیجه می گیریم که توزیع پراکندگی نمرات متغیرها نرمال هست و می توان برای تعیین رابطه متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و جهت تعیین نقش واسطه ای متغیر چابکی سازمانی از رگرسیون سلسله مراتبی به شیوه بارون - کنی استفاده نمود.

### آمار استنباطی

در این بخش برای آزمون فرضیه ها از آزمون ضریب همبستگی پیرسون متغیرها و آزمون رگرسیون به روش بارن و کنی جهت برآورد فرضیه استفاده می گردد.

### آزمون همبستگی

با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون روابط ساده بین شاخص های تشکیل دهنده متغیرهای پژوهش بررسی می شود. همان طور که در جدول ۴ نشان می دهد کلیه همبستگی های موجود معنادار است ( $p < 0/01$ )، این بدین معناست که این متغیرها همگی دو به دو باهم رابطه دارند.

جدول ۴: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

نوآوری سازمانی	مدیریت دانش	چابکی سازمان	
**۰/۷۱۰	**۰/۵۶۰	۱	چابکی سازمان
**۰/۶۸۰	۱	**۰/۵۶۰	مدیریت دانش

۱	***۰/۶۸۰	***۰/۷۱۰	نوآوری سازمانی
*معنی داری در سطح ۰/۰۵ ***معنی داری در سطح ۰/۰۱			

از جدول ۴ می توان نتیجه گرفت که بین مدیریت دانش و چابکی سازمانی ( $r=۰/۵۶$  و  $P<۰/۰۱$ ) در سطح کمتر از ۰/۰۱ رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. مدیریت دانش با نوآوری سازمانی ( $r=۰/۶۸$  و  $P<۰/۰۱$ ) رابطه مستقیم معنادار دارد. نوآوری سازمانی با چابکی سازمانی ( $r=۰/۷۱$  و  $P<۰/۰۱$ ) در سطح کمتر از ۰/۰۱ رابطه مستقیم معنادار وجود دارد. به طور کلی می توان گفت که با افزایش چابکی سازمانی، مدیریت دانش و نوآوری سازمانی نیز افزایش می یابد. همچنین با افزایش مدیریت دانش، چابکی سازمانی نیز افزایش می یابد.

در نهایت جهت بررسی نقش واسطه ای چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی از روش تحلیل رگرسیون به شیوه سلسله مراتبی و به شیوه بارون و کنی استفاده شد که نتایج آن در جدول ۵ گزارش گردیده است.

جدول ۵: نتایج تحلیل رگرسیون به روش بارن و کنی

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	$\beta$	T	P	R	$R^2$	F	Df	P
نوآوری سازمانی	مدیریت دانش	۰/۶۸	۱۰/۷۰	۰/۰۰۱	۰/۶۸	۰/۴۶	۱۱۴/۴۸	۱،۱۳۳	۰/۰۰۱
نوآوری سازمانی	مدیریت دانش	۰/۴۱	۶/۳۶	۰/۰۰۱	۰/۷۸	۰/۶۲	۱۰۷/۹۸	۲،۱۳۲	۰/۰۰۱
	چابکی سازمانی	۰/۴۸	۷/۴۱	۰/۰۰۱					

از نتایج آزمون تحلیل واریانس در مرحله اول جدول ۴- ( $p<۰/۰۱$ )  $F(۱ و ۱۳۳)=۱۱۴/۷۸$  می توان استنباط کرد که بین متغیر پیش بین (مدیریت دانش) و متغیر ملاک (نوآوری سازمانی) رابطه خطی معنی دار وجود دارد و مدیریت دانش به طور معنی دار قادر به پیش بینی نوآوری سازمانی هست. با توجه به سطح معناداری بتا و مجذور ضریب همبستگی چندگانه که برابر با ۰/۴۶ است، متوجه می شویم که حدود چهل و شش درصد واریانس نوآوری سازمانی توسط مدیریت دانش قابل پیش بینی است.

از نتایج آزمون تحلیل واریانس در مرحله دوم جدول ۴- ( $p<۰/۰۱$ )  $F(۲ و ۱۳۲)=۱۰۷/۹۸$  می توان استنباط کرد که بین متغیرهای پیش بین (مدیریت دانش و چابکی سازمانی) و متغیر ملاک (نوآوری سازمانی) رابطه خطی معنی دار وجود دارد و با توجه به سطح معناداری بتا و مجذور ضریب همبستگی چندگانه که برابر با ۰/۶۲ است، متوجه می شویم که حدود شصت و دو درصد واریانس نوآوری سازمانی توسط مدیریت دانش و چابکی سازمانی قابل پیش بینی است.

در این مرحله مقدار ضریب تعیین از ۴۶ درصد در مرحله اول به ۶۲ درصد در مرتبه دوم می رسد به عبارتی با اضافه شدن متغیر چابکی سازمانی به مدیریت دانش به عنوان متغیرهای پیش بین ۱۶ درصد به قابلیت پیش بینی متغیرهای پیش بین افزوده شده و این نشان دهنده نقش واسطه گری معنی دار چابکی سازمانی در رابطه بین متغیرهای مدیریت دانش و نوآوری سازمانی هست.

### نتیجه گیری تحقیق

در عصر دانایی محوری، دانش به منبع استراتژیک بسیاری از سازمان ها تبدیل شده است. امروزه شهرداری ها با چالش های فراوانی از جمله تغییرات سریع فناوری، گسترش سیستم ها، تقاضای متنوع جامعه، افزایش هزینه های آموزشی و نیاز به تطبیق با عصر دانش و اطلاعات مواجه اند. یکی از ابزارهایی که برای مقابله با این شرایط به کار گرفته می شود مدیریت دانش است. در این پژوهش سعی شده است رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی با نقش واسطه ای چابکی سازمانی در بین کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز بررسی و ارزیابی شود. یافته های حاصل از آزمون فرضیه اصلی اول پژوهش حاکی از آن است که به طور کلی مدیریت دانش و چابکی سازمانی رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد. این رابطه به این معنا است که با افزایش بهبود مدیریت دانش کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز، میزان چابکی سازمان نیز افزوده خواهد شد. همچنین، نتایج حاصل



از تجزیه و تحلیل آماری فرضیه های اصلی دوم و سوم پژوهش نشان دهنده آن است که بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز و همچنین بین نوآوری سازمانی و چابکی سازمانی رابطه مستقیم معنی داری وجود دارد. در نهایت نتایج فرضیه چهارم نشان داد که بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی رابطه خطی معنی دار وجود دارد و مدیریت دانش به طور معنی دار قادر به پیش بینی نوآوری سازمانی است. به طور کلی، نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش صفر زاده و همکاران (۱۳۹۱)، کیانژن (۲۰۰۵)، قنبری و همکاران (۱۳۹۳)، آندره و همکاران (۲۰۰۷) و آنگل و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی دارد. در حقیقت رابطه متغیرهای مدیریت دانش و نوآوری سازمانی با نقش واسطه گری چابکی سازمانی کارکنان شهرداری منطقه ده شیراز نشان دهنده این است که رسیدن به خلاقیت و نوآوری، نیازمند تفکر جدید و استفاده از معیارهای جدید برای ارزیابی عملکرد سازمان است؛ زیرا به کارگیری مقیاس های سنتی و غیر چابک که همراه با دانش نوین نباشند، مانعی در مسیر پیشرفت خلاقیت و نوآوری محسوب می شود، و این نتیجه حاصل می شود که چابکی به طور غیرمستقیم و همراه با مدیریت دانش بر نوآوری تأثیرگذار می باشد.

### پیشنهادات تحقیق

- در راستای نتایج تحقیق و با توجه به مواجه بودن شهرداری ها با محیط متلاطم و پیچیده به مدیران و متخصصان توصیه می شود که به نقش واسطه ای چابکی سازمانی در رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی توجه داشته باشند. برای این منظور پیشنهادها برآمده از نتایج تحقیق به شرح ذیل بیان می شود:
- ۱- از آنجایی که بر اساس نتایج پژوهش، مدیریت دانش به طور معناداری با چابکی سازمانی شهرداری منطقه ۱۰ شیراز رابطه معنادار دارد، ضرورت دارد مسئولان شهرداری زمینه استقرار مدیریت دانش را فراهم آورند.
  - ۲- با توجه به نتایج پژوهش، نوآوری سازمانی به طور معناداری با چابکی سازمانی شهرداری منطقه ۱۰ شیراز رابطه معنادار دارد، ضرورت دارد مسئولان شهرداری با ایجاد سیستم پاداش دهی و تشویق نوآوری ها و ایده های جدید کارکنان، بحث در مورد تجارب، شکست ها و موفقیت های سازمان، چابکی را در سازمان تسهیل کنند.
  - ۳- از آنجاکه نتایج پژوهش نشان داد، مدیریت دانش به واسطه ی چابکی سازمانی قادر به پیش بینی بهره وری سازمانی می باشد؛ بنابراین ضرورت دارد مسئولین شهرداری با استقرار مدیریت دانش به چابکی سازمانی که لازمه محیط هایی با عدم قطعیت و یا تغییرات زیاد است وضعیت مطلوبی ببخشند و در پرتو این دو متغیر بهره وری که یکی از الزامات اساسی در محیط راهبردی می باشد، تحقق یابد.
  - ۴- در نهایت برای ارتقاء سطح مدیریت دانش شهرداری برای خلاقیت و تفکرات جدید بیش از پیش ارزش قائل شود و کارکنان را به انتقال دانش حرفه ای تشویق کند تا آن ها با تجربیات خود بر مبنای تفکر و اطلاعات آشنا کند تا از این طریق چابکی و بهره وری سازمانی افزایش یابد. همچنین، برای انتقال دانش در سازمان تیم های تحقیقاتی مستقل تشکیل شود.

### محدودیت های تحقیق

در انجام هر پژوهش محدودیت هایی بر سر راه پژوهشگر قرار می گیرد، که این پژوهش از آن مستثنی نیست. با توجه به اینکه یافته ها با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده و به پاسخ خود کارکنان بسنده شده است. پس، ممکن است تحت تأثیر سوگیری پاسخ دهندگان قرار گرفته باشد. همچنین، نتایج این پژوهش فقط از کارکنان شهرداری منطقه ۱۰ شیراز به دست آمده است؛ در تعمیم نتایج آن باید جانب احتیاط را رعایت کرد.

## منابع و مراجع

- [۱] آقایی، میلاد و آقایی، رضا (۱۳۹۳). ارائه الگوی مفهومی چابکی سازمانی. فصلنامه رشد فناوری، ۳۹، ۳۷-۴۳.
- [۲] ایمانی پور، نرگس؛ محمدپور، سعیده و قلی پور، آرین (۱۳۹۱). نقش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر نوآوری سازمانی. توسعه کارآفرینی، ۵(۲)، ۸۷-۱۰۵.
- [۳] پاشازاده، یوسف و گوهری، علی (۱۳۹۱). بررسی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر میزان کیفیت خدمات و نوآوری. تهران، پنجمین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- [۴] دانش فرد، کرم ا... و شهابی نیا، سعید (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش. فصلنامه مدیریت، ۷(۱۷)، 1-10.
- [۵] سیمچی، شهریار (۱۳۹۳). تبیین رابطه مدیریت دانش و چابک سازی یگان های آجا. علوم و فنون نظامی، ۱۰(۲۸)، ۵-۲۸.
- [۶] طالقانی، غلام رضا؛ انواری، علی و افتخاری، لیلیا (۱۳۹۰). رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری سازمانی در یک شرکت بیمه. پژوهشنامه صنعت بیمه (صنعت بیمه سابق)، ۱(۱)، ۱۵۱-۱۷۱.
- [۷] عسگری، ناصر. (۱۳۸۴). بررسی رابطه عوامل سازمانی (ساختار، فرهنگ، تکنولوژی)، وزارت کار و امور اجتماعی با استراتژی مدیریت دانش. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ص ۷۶.
- [۸] قنبری، سیروس؛ اردلان، محمدرضا؛ نصیری ولیک بنی، فخر السادات و بهشتی راد، رقیه (۱۳۹۳). ارزیابی اثر فرایندی و زیرساختی مدیریت دانش بر چابک سازی سازمان. پژوهش های مدیریت عمومی، ۷(۲۳)، ۲۷-۵۲.
- [۹] کوهی اقدم، علیرضا؛ کوهی اقدم، الهام؛ جوان امانی، ودود و مشهدی محمدی، امیر (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مدیریت تکنولوژی بر کیفیت خدمات با تأکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی در صنعت خودرو (مطالعه موردی: شرکت اپرتویا). فصلنامه توسعه تکنولوژی صنعتی، ۱۷(۳۸)، ۵۵-۶۶.
- [۱۰] گودرزی، محمود. ابوترابی، مجتبی. دستی گردی، مهدی. دستی گردی، کاظم. (۱۳۸۸). ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی. نشریه حرکت (مدیریت ورزشی)، ۲(۲۱۴).
- [۱۱] مرادی، محمود، یاکیده، کیخسرو، عبداللهیان، فرزانه، و صفردوست، عاطفه (۱۳۹۲). بررسی تأثیر فرهنگ مدیریت خطا بر نوآوری سازمانی. فصلنامه مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۱(۲)، ۸۷-۱۱۴.
- [۱۲] نباتچیان، غلامرضا؛ موسوی، سیدجعفر و صفانیا، علی محمد؛ (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان. همایش ملی دستاوردهای نوین علمی در تربیت بدنی و علوم ورزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قائمشهر.
- [۱۳] نیک فرجام، سعیده؛ افلاکی فرد، حسین و قلعه نوی، محمد (۱۳۹۹). رابطه کارآفرینی سازمانی و چابکی سازمانی با میانجی گری مدیریت دانش (مورد مطالعه: استادان دانشکده فنی پسران مرودشت). دو ماهنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۱(۴۴)، ۲۶۳-۲۷۸.
- [۱۴] وحدتی، حمیرا؛ ناعمی، علی محمد (۱۳۹۹). رابطه بین فناوری اطلاعات و ارتباطات و چابکی سازمانی با میانجیگری فراموشی سازمانی هدفمند. مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۷(۳)، ۴۴۱-۴۵۱.
- [۱۵] یوسفی، احسان؛ فیضی، جعفر صادق و سلیمانی، محمد (۱۳۹۱). بررسی میزان تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری/ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی، ۳، ۲۹-۵۱.
- [16] Aino Kianto, Muhammad Shujahat, Saddam Hussain, Faisal Nawaz, Murad Ali, (2019). "The impact of knowledge management on knowledge worker productivity", Baltic Journal of Management.

- [17] Aghaei, Milad & Aghaei, Reza (2014). Provide a conceptual model of organizational agility. *Technology Development Quarterly*, 10 (39), 43-38.
- [18] Allameha, M.; Zamani, M.; & Davoodia, M .R. (2011) .The Relationship between Organizational Culture and Knowledge Management (A Case Study: Isfahan University). *Procedia Computer Science*, 3, 1224–1236
- [19] Borins, S. (2001). The Challenge of Innovating in Government, The Price water house Coopers Endowment for The Business of government, February 2001
- [20] Brent M.H ., & S.A vital .(2007). Knowledge sharing in large IT organization: A case study .The journal of information and knowledge management systems, (37)4:421-4390.
- [21] Camisón, C., Villar-López, A., (2014), Organizational innovation as an enabler of technological innovation capabilities and firm performance, *Journal of Business Research* 67 ,pp2891–2902,
- [22] Cantner, U.; Joel ,K.; & Schmidt, T. (2011). The effects of knowledge management on innovative success – An empirical analysis of German firms .*Research Policy*, 1-10.
- [23] Crossan, M., & Apaydin, M. (2010). A multi-dimensional framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of Management Studies*, 47(6), 1154-1191.
- [24] Damanpour, F., Walker, R. M., & Avellaneda, C. N. (2009). Combinative effects of innovation types & organizational performance: A longitudinal study of service organizations. *Journal of Management Studies*, 46(4), 650-675.
- [25] Lawson, Sh. (2003). Examining the relationship between organizational culture and knowledge management. Dissertation, United States: International Nova Southeastern University.
- [26] Lam, A. (2010). Innovative organizations: Structure, learning and adaptation. *Innovation Perspectives for the 21st Century*, Madrid: BBVA, Spain.
- [27] Nonaka, I., & Konno, I. (1998). The concept of “Ba: Building a Foundation for Knowledge Creation. *California Management Review* , 40 (3), 40-54
- [28] Ode, Egena & Ayavoo, Rajenthyan (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*. (53): 210-218.
- [29] Peng, J., Zhang, G., Fu, Z., & Tan, Y. (2014). An empirical investigation on organizational innovation and individual creativity. *Information Systems and e-Business Management*, 12, 465- 489.
- [30] Sharifi, H & Zhang, Z (2009). Agile manufacturing, business, process management journal, 9(2):170-189.
- [31] Steiglitz, N., & Heine, K. (2007). Innovations and the role of complementarities in a strategic theory of the firm. *Strategic Management Journals*, 28(12), 1-15.
- [32] Tsourveloudis, NC & Valavanis, KP.(2002). On the measurement of enterprise agility. *Journal of Intelligent and Robotic Systems*; 33(3): 329-42.
- [33] Wikhamn, W (2019). Innovation, sustainable HRM and customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 76: 102-110.