

به نام خدا

موضوع: بررسی تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کار آفرینی و
کسب و کار در صنعت بانکداری (مورد مطالعه، بانک پارسیان)

حمیدرضا رضوانی

. افسانه نیک محمدی

چکیده:

مقاله حاضر با موضوع « تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار در بانکداری » تهیه شده است. کسب و کار از گذشته توسط تحلیلگران و کارشناسان بانکی به عنوان یکی از مهم ترین موارد توسعه بانکداری و هم چنین به عنوان ابزاری اساسی برای استفاده کاربر در عملیات بانکی شناخته شده است. به علاوه، نیاز به سیستم های کسب و کار در عرصه های جدید بانکی با وجود نیاز روزافزون به اطلاعات لحظه ای و تصمیم گیری سریع در محیط هایی که به سرعت تغییر می کنند بیش از قبل احساس می شود.

از سوی دیگر در عصر ارتباطات و اطلاعات، اغلب تصمیم گیرها با مشکل حجم زیاد اطلاعات مواجه اند. امروزه عملیات روی اطلاعات بیش از به دست آوردن اطلاعات اهمیت پیدا کرده است لذا ضرورت مدیریت کسب، پردازش اطلاعات و برقراری ارتباطات سریع و موثر در موارد بانکی و غیربانکی در حوزه کسب و کار بیش از پیش مورد نیاز می باشد. به همین منظور بررسی تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار در بانکداری برای تسهیل و ارائه بهتر عملکرد سیستم، ضروری می باشد.

تحقیق از نظر هدف کاربردی می باشد، از جنبه گردآوری داده ها به صورت پیمایشی و از لحاظ تحلیل داده ها از نوع توصیفی و استنباطی می باشد در ابتدا به بیان فرضیات، اهداف، ضروریات انجام تحقیق و معرفی متغیرهای مستقل (منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، رهبری و ساختار) و متغیر وابسته (سامانه کارآفرینی و کسب و کار) پرداخته شده است. سپس در ادامه به بررسی روش تحقیق اشاره شده که شیوه ی توصیفی پیمایشی برای آن انتخاب گردیده است. جمع آوری مطالب و اطلاعات با استفاده از توزیع پرسشنامه و مطالعات کتابخانه ای، مقالات مرتبط و... انجام می گردد. بانک آماری تحقیق مربوط به واحد محل کار ستاد بانک و شعب می باشد که از مجموع 120 نفر با استفاده از فرمول کوکران 92 نفر به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه میان آنها توزیع گردید و در انتها جمعیت شناسی پرسش شوندگان در شش پارامتر (جنسیت، سمت، میزان تحصیلات، سابقه کاری در سازمان و سابقه کاری در واحد محل کار) انجام گرفته و سپس تحلیل پرسشنامه ها انجام گرفت. در مجموع با توجه به (R Square) سامانه کسب و کار که برابر 0/894 می باشد، واریانس متغیرهای منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، ساختار و رهبری 89 درصد از تغییرات سامانه کارآفرینی و کسب و کار را پیش بینی می کنند. و تمامی 5 متغیر دارای تاثیر مثبتی بر سامانه کارآفرینی و کسب و کار می باشند که به ترتیب فناوری اطلاعات، ساختار، منابع انسانی، فرهنگ و رهبری بیشترین تا کمترین تاثیر را بخود اختصاص داده اند و در انتها با توجه به نتایج نرم افزار Smart PLS تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار، تأیید می گردد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، نوآوری مالی، کارآفرینی، کسب و کار، سودمندی

مقدمه

امروزه، نیروهای فن آوری و رقابت جهانی انقلابی را ایجاد کرده‌اند که سازمان‌ها را تشویق می‌کنند تا به دنبال شیوه‌های جدیدی برای ابداع مجدد خود و به دست آوردن مزیت رقابتی باشند. در حال حاضر به دلیل محیط نامطمئن فوق رقابتی که در آن سازمان‌ها وجود دارند، تاکید بیشتری بر نوآوری می‌شود. شکی نیست که نوآوری موتوری است که به وسیله آن سازمان‌ها می‌توانند مزیت رقابتی خود را حفظ کنند (آیدین و همکاران، 2018). نوآوری به این معنی است که شرکت‌ها باید بر فرآیند تغییر رویکردها تسلط داشته باشند و نسبت به تمام شرایط در حال تغییر انعطاف‌پذیر باشند. بنابراین، سازمان‌ها باید به طور مداوم تلاش کنند تا محصولات و خدمات خود را متمایز سازند تا عملکرد بهتری نسبت به دیگران در صنعت کسب و کار داشته باشند. نوآوری مداوم نیازمند یک سیستم به خوبی برنامه‌ریزی شده مدیریت دانش است، که سازمان را قادر به برتری در توسعه محصولات و خدمات جدید کند (مگنیر و همکاران، 2017). دانش را می‌توان به عنوان یک دارایی نامشهود توصیف کرد که شایستگی اصلی یک سازمان را ایجاد می‌کند و هنجارها و ارزش‌های سازمانی را توسعه می‌دهد که کسب، یکپارچه‌سازی و استفاده از دانش در میان کارکنان آن را حمایت می‌کند، که همه ضروری هستند و تاثیر عمیقی بر نوآوری دارند (تُرجا و همکاران، 2018).

مدیریت دانش و مزیت رقابتی به طور قابل توجهی با یکدیگر مرتبط هستند. این رابطه اساسا برای سازمان‌های تجاری مفید است. استدلال می‌شود که اهمیت این رابطه ناشی از این است که سازماندهی دانش به کارکنان در سازمان‌ها قدرت می‌دهد تا عملکرد خود را در انجام وظایف و فعالیت‌های خود افزایش دهند (کامیا و همکاران، 2010). علاوه بر این، نوآوری یک عامل کلیدی برای موفقیت کسب و کار بدون توجه به نوع سازمان است (ریتالا و همکاران، 2018). استفاده از دانش منجر به یادگیری می‌شود که هسته نوآوری است. مدیریت دانش به عنوان یک پیش‌نیاز مهم نوآوری در نظر گرفته می‌شود. در سازمان‌های صنعتی با فن آوری بالا، نقش کسب دانش و نوآوری در توسعه یک محصول یا خدمات جدید نباید دست‌کم گرفته شود. علاوه بر این، نوآوری در توسعه محصول و خدمات با کسب و انتشار دانش تسهیل می‌شود (داهیات، ۲۰۱۵). سازمان‌های تجاری امروزی در محیطی پویا و نامطمئن زندگی می‌کنند، که در آن تغییرات سریعی را تجربه می‌کنند، که نیاز شدیدی به محصولات و خدمات

نوآورانه جدید ایجاد می‌کند. در چنین شرایطی، بقا مشروط به کیفیت، دانش، تجربه، فن‌آوری، خلاقیت و نوآوری در میان بسیاری از قابلیت‌های دیگر است. خلق نوآوری به دانش به‌دست‌آمده و تجاری‌سازی و تبدیل آن به دانش مولد بستگی دارد. مدیریت کارآمد دانش مولد منجر به توسعه نوآوری در سازمان‌ها می‌شود (المُرشدی).

در بانکداری پایدار، تصمیمات بازار سرمایه نه تنها براساس احتمال خطر و بازگشت در بانکداری مرسوم هستند، بلکه تأثیرات اجتماعی و محیط زیستی مورد توجه جدی قرار می‌گیرند، بانکداری پایدار این هدف را دارد تا بیشینه سازی سود را با نگرانی‌های اجتماعی و محیط زیستی متعادل کند. گرچه مفهوم بانکداری پایدار اخیراً محبوبیت زیادی از طریق دفاع افزایش یافته برای پذیرش آن به دست آورده است، اما بانکها هنوز با چالشهای مختلف در یکپارچه سازی مفهوم دست به گریبان هستند. از تمام چالشهایی که آنها با توجه به پذیرش و اجرای بانکداری پایدار مواجه اند، یک مورد که برجسته تر است، دانش ضعیف از این است که بانکداری پایدار واقعا چیست و چگونه میتواند با هر جنبه از تجارتشان ترکیب شود تا گسترش پایدار را تقویت کند

بنابراین مدارس کسب و کار و سازمانهای گسترش مدیریت باید ابزار و رویکردهایشان را دوباره شکل دهند تا مسئولیت کنترل آموزش برای بانکداری پایدار را بر عهده بگیرند. با استفاده از راهبردهای نو، آنها به چالش کشیده میشوند تا رهبران آینده و کنونی را در صنعت بانکداری آموزش دهند بر روی اینکه چگونه میتوانند از طریق ابتکار عمل بانکداری پایدار، گسترش پایدار را در مناطق مختلفی که فعالیت میکنند، پیش ببرند.

هدف اصلی تحقیق:

هدف اصلی تحقیق حاضر این است که عوامل تأثیرگذار مدیریت دانش بر کارآفرینی و کسب و کار در صنعت بانکداری را مورد مطالعه قرار دهد و رهنمودهای موثرتری را در جهت ارتقاء، بهبود، توسعه و تقویت عملکرد و ایجاد رضایتمندی کارکنان در اختیار تصمیم سازان و سیاست گذاران و مدیران بانک ارائه دهد.

مبانی نظری:

مدیریت دانش به فرآیندی اشاره دارد که با تولید دانش جدید، به اشتراک گذاری انتقال دانش موجود و جدید و همچنین جذب، ذخیره سازی و استفاده از دانش همراه با اندازه گیری تأثیر دانش بر عملکرد سازمانی مرتبط است (چنگ و همکاران، 2017). مدیریت دانش یک کلید بسیار مهم برای موفقیت یک سازمان است (کیانتو و همکاران، 2016). این مجموعه‌ای از شیوه‌های مورد استفاده توسط سازمان‌ها برای ارائه، ایجاد، شناسایی و توزیع دانش برای یادگیری و استفاده مجدد در سراسر سازمان است. با این حال، ارتباط نزدیکی با ابتکارات یادگیری سازمانی دارد. دانش یک منبع است و با مدیریت موثر این منبع، شرکت‌ها می‌توانند اشکال بیشتری از منابع را استخراج

کنند. مدیریت دانش همچنین نقش مهمی در تبدیل منابع به قابلیت‌ها ایفا می‌کند و این چیزی است که با عملکرد حمایتی آن معنا می‌شود (گارسیا و همکاران، 2015).

بررسی تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که بیشتر مطالعات قبلی بر مهندسی مجدد فرآیند کسب‌وکار مدیریت دانش، بهترین شیوه‌های مدیریت دانش و تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد کسب‌وکار به جای تاثیر مدیریت دانش بر نوآوری مالی دیجیتال تمرکز کرده‌اند (مک‌آیور و همکاران، 2017)؛ (رودلی‌اونین و همکاران، 2018). به عنوان مثال، (بیوکوسنگ و مونی ۲۰۱۷) تاثیر فرآیند مدیریت دانش بر عملکرد کسب‌وکار را مورد بررسی قرار دادند. نتایج مطالعه نشان داد که مدیریت دانش و عملکرد کسب‌وکار به طور مثبت با هم در ارتباط هستند. علاوه بر این، تاثیر به‌اشتراک‌گذاری دانش بر روی نوآوری، استفاده از منابع انسانی و عملکرد مالی توسط (کروهوا و ماتوسکووا ۲۰۱۹) در جمهوری چک مورد بررسی قرار گرفت. یافته‌ها یک همبستگی مثبت بین به‌اشتراک‌گذاری دانش و هر یک از مشارکت‌کارکنان، نوآوری‌های سازمانی و مزایای به‌اشتراک‌گذاری دانش درک شده را نشان داد. سایر مطالعات نظری رابطه بین مدیریت دانش و نوآوری در شرکت‌های غیر خدماتی را مورد بررسی قرار داده‌اند (گیرنین، 2013؛ بویس، 2016؛ وانگ و کوک، 2018). علیرغم شناخت رو به رشد اهمیت نقش مدیریت دانش در ترویج نوآوری، بسیاری از مطالعات موجود راهنمایی روشنی در مورد فرآیندهای دانش خاص که اعتقاد بر این است که بیشترین تاثیر را دارند، ارائه نکرده‌اند (بونو و همکاران، ۲۰۰۸؛ رحیمی و همکاران، ۲۰۱۷). علاوه بر این، تحقیق در مورد تعامل بین فرآیندهای مدیریت دانش و نوآوری بسیار مورد نیاز است (آندریوا و همکاران، ۲۰۱۱، داهیات، ۲۰۱۵). درک پیچیدگی‌های مرتبط با فرآیند خلق دانش می‌تواند به توضیح نقش‌های اکتساب، یکپارچه‌سازی و کاربرد دانش در این فرآیند و چگونگی تکمیل یکدیگر کمک کند. عدم وجود چنین درکی، همانطور که (موتیندا ۲۰۱۷ و داهیات ۲۰۱۵) اشاره می‌کنند، به مشکلات در توسعه و بهره‌برداری از دانش مفید کمک کرده است، به ویژه در سازمان‌های دانش‌محور مانند بانک‌های تجاری.

سایر محققان نشان می‌دهند که کسب دانش شامل برخی فعالیت‌ها می‌باشد، مانند: مکان‌یابی و دسترسی به دانش از منابع خارجی، و همچنین استخراج، جمع‌آوری و جمع‌آوری دانش با اهمیت نسبی از آن منابع خارجی و دریافت آن. دانش تولید شده با تقطیر، پالایش، جهت‌یابی، تفسیر، بسته‌بندی و مونتاژ آن در بازنمایی‌های قابل‌استفاده سازماندهی می‌شود (اوانز و همکاران، ۲۰۱۴؛ گونزالس و همکاران، ۲۰۱۷). دانش سازمان‌یافته به یک پردازنده منتقل می‌شود که بلافاصله از آن استفاده می‌کند یا آن را در یک سازمان برای استفاده بعدی درونی‌سازی می‌کند (چن و همکاران، 2015). کسب دانش ممکن است از طریق چندین فرآیند انجام شود؛ به عنوان مثال، از طریق یادگیری یا سازمان‌های دیگر و نیز پیوند اجزای دارای دانش، اما در نهایت با جستجو و نظارت آگاهانه انجام می‌گردد. (جانتونن ۲۰۰۵) استدلال می‌کند که قابلیت‌های کسب دانش شامل فرآیندها و مکانیسم‌هایی برای جمع‌آوری اطلاعات و ایجاد دانش از منابع داخلی و خارجی است.

نوآوری به عنوان دخالت عوامل تولید جدید در فرآیند سیستم تولید تعریف می‌شود (راجاپاتیرانا و همکاران، 2018). به عبارت دیگر، نوآوری با معرفی تکنیک‌ها، روش‌ها، یا فرآیندهای جدید در زنجیره تولید در ارتباط است تا منافع و مزایای قابل توجهی را برای مشتریان از نظر محصولات یا خدمات فراهم کند (اولیوا و همکاران ۲۰۱۹). وقتی درباره نوآوری مالی به معنای گسترده صحبت می‌کنیم، واضح است که شامل ایجاد موسسات مالی جدید، فن‌آوری‌ها، ابزارها، فرآیندها، محصولات و خدمات می‌شود. مثال‌ها عبارتند از: بانکداری آنلاین، بانکداری تلفنی و کاربردهای مختلف فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات ICT (ادواردز- شاختر، 2018؛ دایادیار، 2015). (گومبر و همکاران ۲۰۱۷)، در تحقیقی بررسی کردند که اصطلاح نوآوری مالی دیجیتال شامل طیف گسترده‌ای از برنامه‌های نرم‌افزاری مالی نوین کسب‌وکار، محصولات و خدمات، با هدف قادر ساختن مشتریان به تعامل و ارتباط آسان‌تر و موثرتر با موسسات مالی است. چیزی مشابه توسط (کوریر و همکاران ۲۰۱۵) بیان شد که نشان داد نوآوری مالی دیجیتال باید با معرفی ابزارهای جدید برای استفاده توسط موسسات مالی برای افزایش سطح اثربخشی و کارایی خدمات ارائه‌شده توسط این موسسات به مشتریان خود انجام شود. در این مطالعه، نوآوری‌های مالی دیجیتال را می‌توان به عنوان محصولات جدید، مانند وام‌های بدون پشتوانه یا خدمات، بانکداری اینترنتی، و غیره دسته‌بندی کرد. خدمات مالی دیجیتال، راه‌حل‌های مالی مهمی برای ترویج شمول مالی هستند (فریم و همکاران، ۲۰۱۴؛ باکلی و همکاران، ۲۰۱۵؛ آخیسار و همکاران، ۲۰۱۵). خدمات مالی دیجیتال، خدماتی را برای افراد محروم با استفاده از مهارت‌های پیشرفته، پلت‌فرم‌های دیجیتال و مدل‌های پول الکترونیکی فراهم می‌کند (اسکات و همکاران، ۲۰۱۷؛ دیوید - وست و همکاران، ۲۰۱۹؛ نگنا، ۲۰۱۹).

بر اساس گزارش بانک توسعه آسیایی در سال ۲۰۱۶، ابزارهای راه دور دیجیتال بسیار مفید هستند و شامل انتقال وجه الکترونیکی، پول همراه، پرداخت‌های کارت و پول الکترونیکی می‌شوند. خدمات مالی دیجیتال، اساساً در مورد صرفه‌جویی در پول نقد، دریافت اعتبار و حفاظت و انجام مبادلات از طریق کانال‌های پیشرفته مانند تلفن همراه، کارت، کامپیوتر شخصی، تبلت و غیره است. (مارتین و همکاران ۲۰۱۶)، تحقیقی در مورد نوآوری مالی دیجیتال انجام دادند و بر مزایای استفاده از این خدمات که مبتنی بر استفاده از تلفن‌های هوشمند، کارت‌ها، رایانه‌های شخصی و تبلت‌ها برای انجام مبادلات مالی است، تاکید کردند. می‌توان استدلال کرد که موسسات مالی، به ویژه بانک‌ها، عملکرد و سودآوری خود را با تکیه بر نوآوری‌های مالی بهبود بخشیده‌اند (اسکات و همکاران، 2017).

در پژوهشی اثر مدیریت دانش به عنوان متغیر اصلی و مستقل را بر عملکرد سازمان به عنوان متغیر وابسته اندازه‌گیری می‌نماید و همچنین تاثیر متغیرهای بازارگرایی و نوآوری را بعنوان نقش واسطه مورد بررسی قرار داده است. که نتایج بدست آمده حاکی از وجود رابطه معنادار بین متغیر مدیریت دانش و عملکرد است که در صورت

اعمال تاثیر نقش واسطه بازارگرایی و نوآوری، رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد قویتر میشود. تجزیه و تحلیل رگرسیون تایید کرد که متغیر واسط بازارگرایی دارای نقش قوی تری نسبت به نوآوری در این رابطه می باشد.

در تحقیقی نشان میدهد که مدیریت موثر دانش، بر ماهیت پویای دانش سازمانی استوار بوده و تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات موجود باعث میشوند بتوان راحتتر برای سازمان ارزش آفرینی نمود این مقاله در ادامه دیدگاه های مختلف مدیریت دانش و مهندسی و کاربرد تحلیل پیشگو در محیط سازمان و نیز توسعه شبکه یادگیری سازمانی را مطرح خواهد کرد. (سیلویا جراردی و همکاران، 2017)

سوالات تحقیق:

سوال اصلی

تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار در بانکداری چه میباشد ؟

سوال های فرعی

- 1- تاثیر عامل فرهنگ بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار چه میباشد ؟
- 2- تاثیر عامل ساختار بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار چه میباشد ؟
- 3- تاثیر عامل رهبری بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار چه میباشد ؟
- 4- تاثیر عامل فناوری اطلاعات بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار چه میباشد ؟
- 5- تاثیر عامل منابع انسانی بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار چه میباشد ؟

فرضیه های تحقیق:

فرضیه اصلی

مولفه های مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار در بانکداری تاثیر دارد.

فرضیه های فرعی

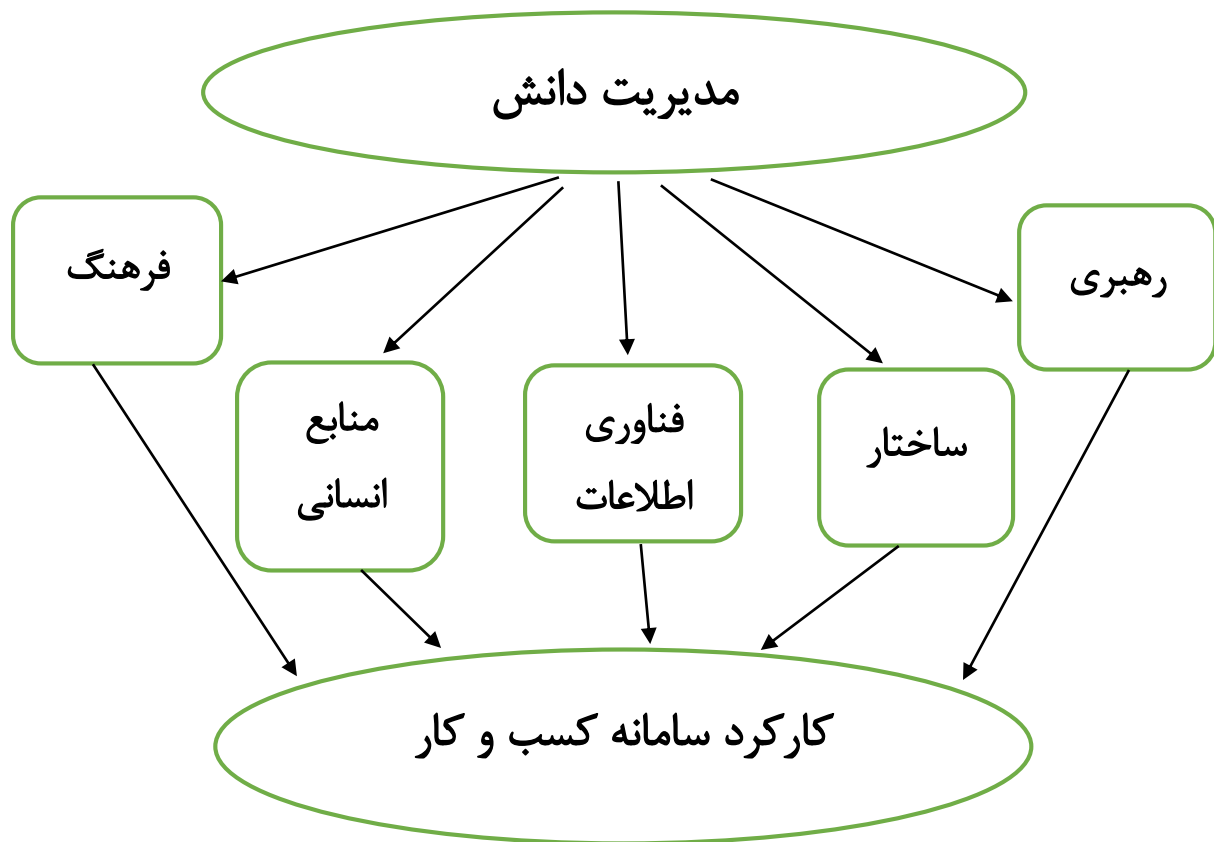
- 1- عامل منابع انسانی بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.
- 2- عامل فناوری اطلاعات بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.

- 3- عامل فرهنگ بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.
- 4- عامل رهبری بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.
- 5- عامل ساختار بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کارآفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.

مدل مفهومی

در تئوری مبتنی بر دانش فرض می‌شود که دانش به عنوان یک منبع دارایی‌های نامشهود یک قدرت ضروری است که استفاده مناسب از آن می‌تواند راه طولانی در ارائه رقابت پایدار بلندمدت داشته باشد. جنبه مهم این نظریه این است که منبع اصلی رقابت در کاربرد دانش یافت می‌شود و نه فقط در اختیار داشتن دانش در خود. از سوی دیگر، در نظریه نوآوری مالی مشاهده می‌شود که بهبود عملکرد بانکها، عامل کلیدی موسسات مالی برای مشارکت در نوآوری مالی دیجیتال از طریق کارایی خدمات است (سیپر، 1983).

مدیریت دانش موثر از تبدیل تمام منابع دیگر به قابلیت‌ها پشتیبانی می‌کند، و آنها به بقای طولانی مدت یک سازمان کمک می‌کنند، سازمان‌هایی با وظایف موثر مدیریت دانش به احتمال زیاد از منابع و نوآوری بهتر استفاده می‌کنند و در نتیجه نتایج برتری را نشان خواهند داد. ادغام دانش و نوآوری بخش اصلی در فرآیند نوآوری بوده است. پیش‌زمینه نظری و نظریه مبتنی بر دانش و همچنین ادبیات مربوطه در مورد مدیریت دانش و نوآوری مورد بررسی قرار گرفت تا یک چارچوب مفهومی برای هدایت این مطالعه ایجاد شود. چارچوب پیشنهادی، اجزای کارکردهای مدیریت دانش (ساختار، فناوری اطلاعات، منابع انسانی، فرهنگ، رهبری) را به هم پیوند داده است که فرض بر میزان اجرای کارکردهای مدیریت دانش توسط بانک‌های تجاری است. این روابط بصورت زیر نشان داده شده‌اند.



مدل مفهومی

روش تحقیق:

این پژوهش از حیث هدف کاربردی بوده و روش شناسی مورد استفاده در مقاله حاضر، از نوع تحلیلی و از انواع تحقیقات توصیفی است و از طرف دیگر دارای ماهیتی میدانی است؛ بدین معنا که اطلاعات از طریق تکمیل پرسشنامه بوسیله خبرگان گردآوری شده است. از آنجا که این تحقیق قصد بررسی تاثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر کار آفرینی و کسب و کار در یک صنعت خاص (در اینجا صنعت بانکداری) را دارد، از نوع مطالعه‌ی موردی است که از نظر زمانی یک مطالعه‌ی مقطعی است. بانک آماری تحقیق مربوط به واحد محل خدمت ستاد بانک وشعبه میباشد که قابل ذکر است به دلیل در دسترس نبودن کلیه جامعه آماری، برای تعیین حجم نمونه از نمونه گیری تصادفی در دسترس، استفاده می شود. از مجموع 120 نفر با استفاده از فرمول کوکران 92 نفر به صورت تصادفی انتخاب میگردد. قلمرو موضوعی این تحقیق بررسی تاثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر کار آفرینی و کسب و کار می‌باشد به عبارت دیگر اینکه چه مولفه‌هایی از مدیریت دانش بر کارآفرینی تأثیرگذار است پرسشی است که این مقاله سعی در پاسخگویی به این سؤال را دارد و موانع کارآفرینی و کسب و کار در ایران و عوامل موفقیت مدیریت دانش در صنعت بانکداری مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. برای پوشش بعد نظری تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و جهت تنظیم پرسشنامه از روش میدانی استفاده شده است. طبق روش میدانی، پرسشنامه‌ها تنظیم شده میان جامعه آماری توزیع می‌گردد و روایی سوالات پرسشنامه با استفاده از نظر خبرگان تعیین شده و سنجش پایایی آن‌ها نیز با آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

همچنین سوالات پرسشنامه بر اساس متغیرها تنظیم شده است. متغیرهای مستقل عوامل تأثیرگذار مدیریت دانش است و موفقیت فرایند کسب و کار، به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده است. این متغیرها به سؤالاتی تبدیل شده و در قالب پرسشنامه در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. پرسشنامه حاوی ... سؤال و 5 گزینه برای هر کدام است. مقیاس در نظر گرفته شده لیکرت بوده و از گزینه‌های خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد جهت اندازه گیری داده‌ها استفاده شده است. با

توجه که در تحلیل این پژوهش از PLS استفاده گردیده، به منظور اندازه گیری پایایی ابتدا بارهای عاملی و آماره T محاسبه گردیده و سپس به بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه ها از ضریب ρ دیلون-گلدشتاین و میانگین واریانس استخراج شده پرداخته شده و برای سنجش بارهای عاملی از نرم افزار Smart-pls استفاده می شود.

تجزیه و تحلیل

در این بخش جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده ابتدا متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق شامل جنسیت، سن، میزان تحصیلات و... با به کارگیری آمار توصیفی مورد بررسی قرار می گیرد. سپس با استفاده از آمار استنباطی به وسیله اطلاعات حاصله از نمونه، به برآورد و پیشگویی ویژگی های جمعیت مورد مطالعه پرداخته می شود. در این مقاله با کمک روش های آمار استنباطی فرضیات تحقیق بررسی می گردد و مدل مطرح شده مورد تأیید یا رد قرار می گیرد.

1) آمار توصیفی:

در این قسمت به بررسی اطلاعات جمعیت شناختی بکار رفته در این تحقیق، شامل اطلاعات مربوط به جنسیت، سن، سطح تحصیلات، سمت سازمانی، سابقه کاری در سازمان و ساقیه کاری در واحد محل کار پرداخته می شود.

1-1) جنسیت:

جدول (1-1): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت

جنسیت		
درصد فراوانی	فراوانی	
80%	74 نفر	مرد
20%	18 نفر	زن
100%	92 نفر	کل

بر اساس جدول 1-1 مشاهده می‌شود که 80 درصد از پاسخ‌دهندگان مرد و 20 درصد زن نمودار دایره‌ای مربوط به توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس جنسیت به صورت زیر می‌باشد.



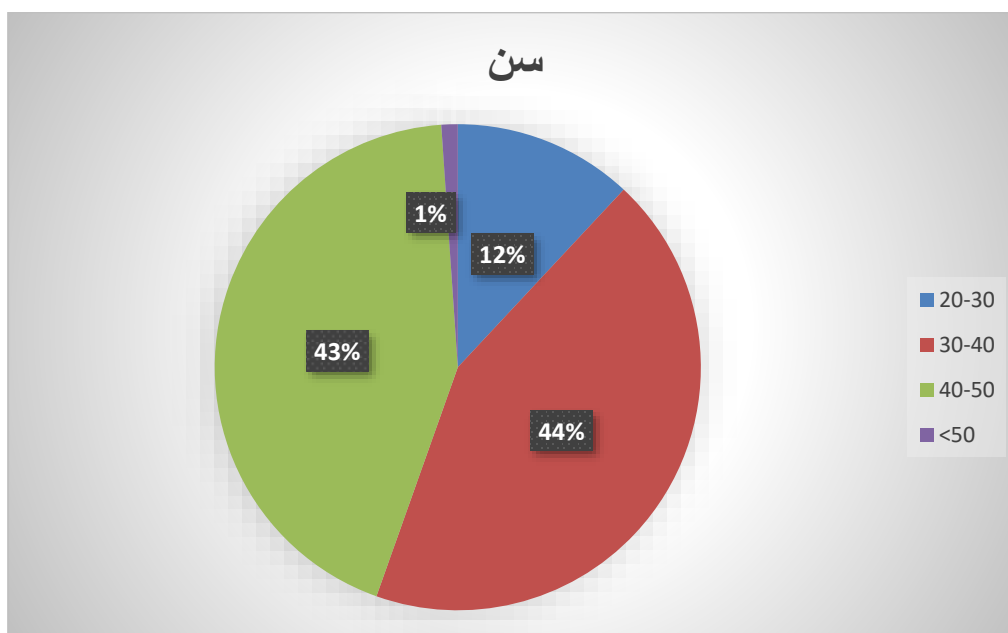
نمودار (1-1): نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک جنسیت

2-1) سن:

جدول (2-1): توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سن

سن		
درصد فراوانی	فراوانی	
12%	11 نفر	30-20
44%	40 نفر	40-30
43%	40 نفر	50-40
1%	1 نفر	بیشتر از 50
100%	92 نفر	کل

همان طور که در جدول 1-2 مشاهده می شود 12 درصد از پاسخ دهندگان بین بیست تا سی سال، 40 درصد از پاسخ دهندگان بین سی تا چهل سال، 43 درصد از پاسخ دهندگان بین چهل تا پنجاه سال و 1 درصد از پاسخ دهندگان بالاتر از پنجاه سال سن دارند. نمودار دایره ای زیر توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سن را نشان می دهد.



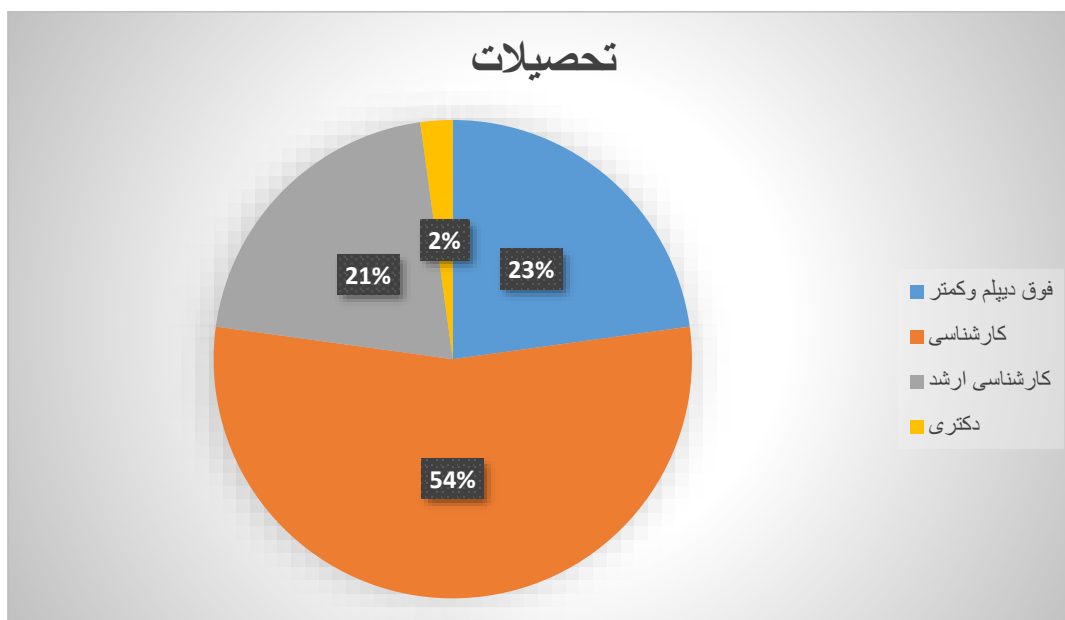
نمودار (2-1) نمودار فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سن

3-1) تحصیلات:

جدول (3-1): توزیع فراوانی پاسخ دهندگان به تفکیک سطح تحصیلات

تحصیلات		
درصد فراوانی	فراوانی	
23٪	21 نفر	فوق دیپلم و کمتر
54٪	50 نفر	کارشناسی
21٪	19 نفر	کارشناسی ارشد
2٪	2 نفر	دکتری
100٪	92 نفر	کل

بر اساس جدول 3-1 مشاهده می‌شود که 23 درصد از پاسخ‌دهندگان دارای تحصیلات فوق دیپلم و کمتر، 54 درصد از پاسخ‌دهندگان کارشناسی، 21 درصد از پاسخ‌دهندگان کارشناسی ارشد و 2 درصد از پاسخ‌دهندگان دکتری می‌باشند. در زیر نمودار دایره‌ای مربوط به توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سطح تحصیلات نشان داده شده است.



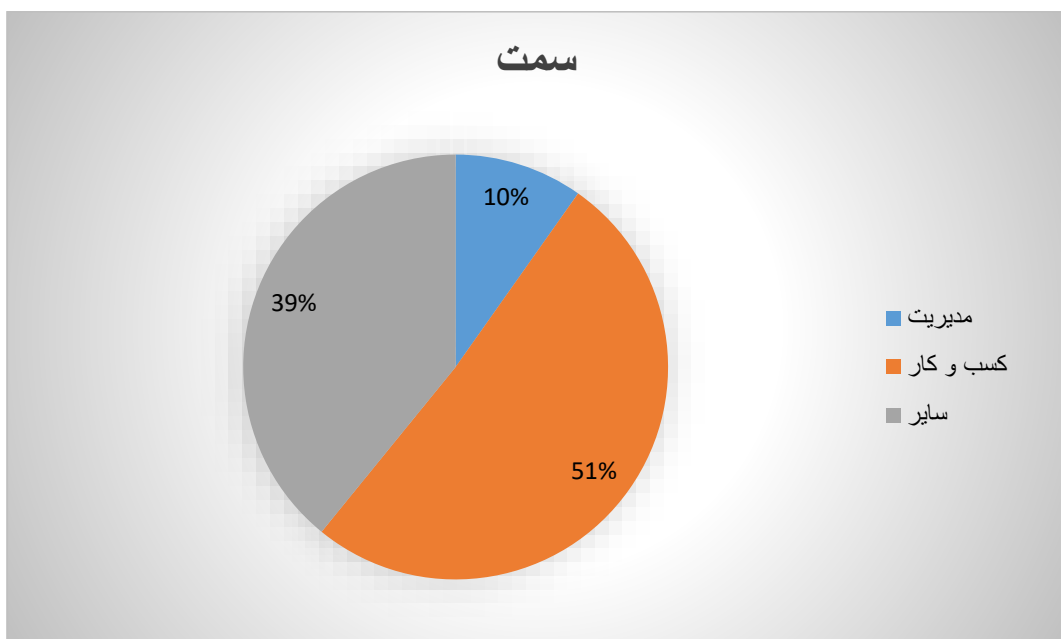
نمودار (3-1) نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سطح تحصیلات

4-1) سمت سازمانی:

جدول (4-1): توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سمت سازمانی

سمت سازمانی		
درصد فراوانی	فراوانی	
10%	9 نفر	مدیریت
51%	47 نفر	کسب و کار
39%	36 نفر	سایر
100%	92 نفر	کل

همان طور که در جدول 1-4 مشاهده می‌شود 10 درصد از پاسخ‌دهندگان مدیر، 51 درصد از پاسخ‌دهندگان در حوزه کسب و کار و 39 درصد باقی مانده در سایر سمت‌ها مشغول به فعالیت بوده‌اند. نمودار دایره‌ای زیر توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان به تفکیک سمت را نشان می‌دهد.



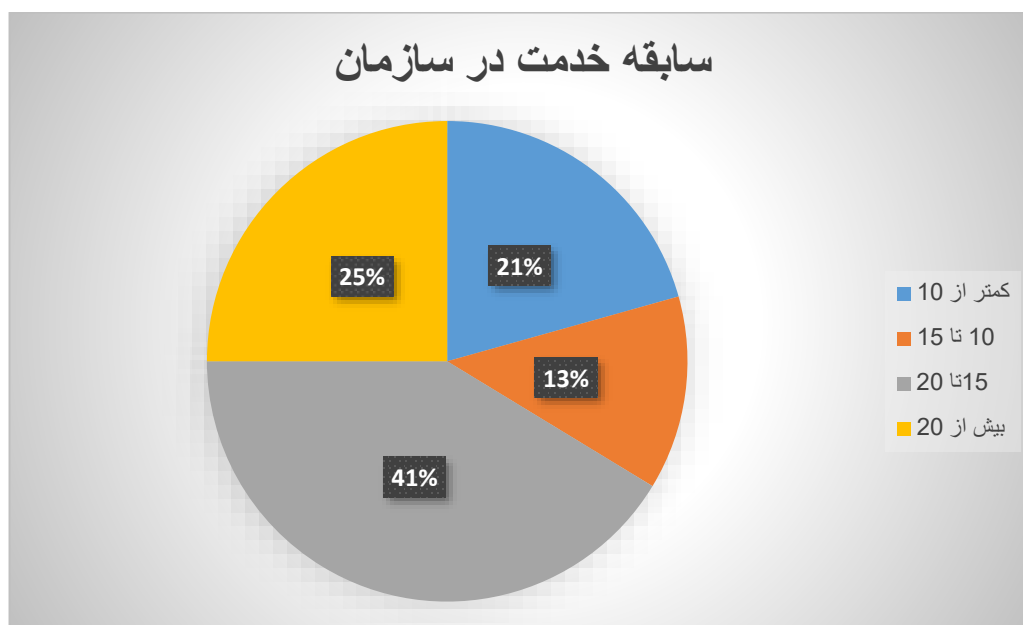
نمودار (1-4): نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سمت سازمانی

5-1) سابقه کار در سازمان:

جدول (1-5) توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار در سازمان

سابقه کار در سازمان		
درصد فراوانی	فراوانی	
21٪	19 نفر	کمتر از 10
13٪	12 نفر	10-15
41٪	38 نفر	15-20
25٪	23 نفر	بیش از 20
100٪	92 نفر	کل

جدول 5-1 نشان می‌دهد که 21 درصد از پاسخ‌دهندگان زیر ده سال، 13 درصد بین ده تا پانزده سال، 41 درصد از پاسخ‌دهندگان بین پانزده تا بیست سال، 25 درصد از پاسخ‌دهندگان بیش از بیست سال سابقه کار در سازمان دارند.



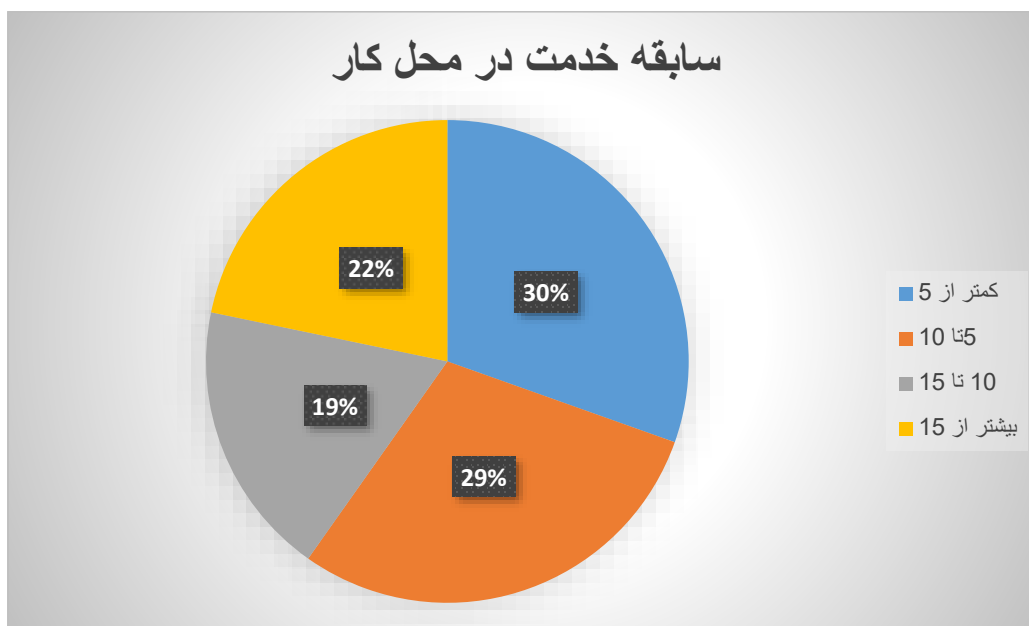
نمودار (5-1): نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار در سازمان

6-1) سابقه کار در واحد محل کار:

جدول (6-1): توزیع فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار در واحد محل کار

سابقه کار در محل کار		
درصد فراوانی	فراوانی	
30%	28 نفر	کمتر از 5
29%	27 نفر	5-10
19%	17 نفر	10-15
22%	20 نفر	بیش از 15
100%	92 نفر	کل

جدول 1-6 نشان می‌دهد که 30 درصد از پاسخ‌دهندگان کمتر از پنج سال، 29 درصد بین پنج تا ده سال، 19 درصد از پاسخ‌دهندگان بین ده تا پانزده سال، 22 درصد از پاسخ‌دهندگان بیش از پانزده سال سابقه کار در واحد محل کار را دارا می‌باشند.



نمودار (1-6) نمودار فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سابقه کار در محل کار

(2) آمار استنباطی:

در این مقاله ما بیشتر از این نوع آمار بهره برده‌ایم. در آمار استنباطی هدف اصلی پژوهشگر کسب اطلاع در مورد گروه‌های کوچک نیست بلکه وی علاقه‌مند است تا از طریق این یافته‌ها، اطلاعات لازم را در مورد مجموعه بانکی که این گروه کوچک از آن انتخاب شده است را به دست آورد.

به بیان دیگر هدف پژوهشگر، تعمیم اصول و یافته‌ها به گونه‌ای است که بتواند حوادث را تبیین و پیش‌بینی کند. برای استنباط ویژگی‌های یک گروه بزرگ، از طریق یافته‌های حاصل از یک گروه کوچک، از آمار استنباطی استفاده می‌شود. قبل از انجام کار می‌بایست داده‌ها از نظر وجود تخطی‌های احتمالی مورد بررسی قرار گیرند.

آزمون مدل در SmartPLS دو نوع است:

(الف) آزمون الگوی اندازه‌گیری که مربوط به بررسی روایی ابزارهای اندازه‌گیری است.

(ب) آزمون الگوی ساختاری که به آزمون فرضیات تحقیق و اثر متغیرهای پنهان بر یکدیگر مربوط است.

1-2) بررسی پایایی:

1) بررسی پایایی (همسازی درونی) هر یک از گویه‌ها: قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) و متغیر قابل مشاهده به وسیله بار عاملی نشان داده می‌شود. بار عاملی مقداری بین صفر و یک است. اگر بار عاملی کمتر از 0.3 باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می‌شود. بار عاملی بین 0.3 تا 0.6 قابل قبول است و اگر بزرگ‌تر از 0.6 باشد خیلی مطلوب است. در جدول زیر بارهای عاملی هریک از گویه‌ها ارائه گردیده است. چنانکه در جدول 1 مشاهده می‌شود، گویه‌های دارای بار عاملی بیش از 0.6 مناسب‌تر هستند

بارهای عاملی هر یک از گویه‌های تحقیق بر سازه‌های خود

گویه‌ها	منابع انسانی	فناوری اطلاعات	فرهنگ	رهبری	ساختار	سامانه کار آفرینی و کسب و کار
1	.582					
2	.658					
3	.616					
4	.729					
5	.539					
6	.664					
7	.481					
8		.672				
9		.752				
10		.726				
11		.696				
12		.686				
13			.776			
14			.574			
15			.715			
16			.713			
17				.630		
18				.688		
19				.703		
20				.689		
21				.277		
22					.775	
23					.051	
24					.151	
25					.650	
26						.705
27						.714
28						.663
29						.473
30						.463

برای بررسی معنی داری بارهای عاملی، آماره های t مربوط به بارهای عاملی هر گویه در مقابل آن ذیل هر سازه نوشته شده است و ملاک اعتبار قابل قبول در اینجا این است که اعداد بالاتر از 1.96 در سطح 0.05 و بالاتر از 2.58 در سطح 0.01 معنی دار هستند. آماره t در واقع حاکی از تفاوت برآورد شده در واحدهای خطای استاندارد است. هرچه میزان این آماره بیشتر باشد (مثبت یا منفی) به معنی رد فرض صفر (مبنی بر عدم وجود تفاوت معنی دار بین میانگین جمعیت) می باشد.

از دیدگاه آمار محض p value احتمال رد فرضیه صفر به شرط درست بودن آن بر اساس داده های مشاهده شده می باشد به عبارت ساده تر میزان شانس بودن اختلاف مشاهده شده از فرضیه صفر می باشد هر چه قدر این احتمال عددی کوچک باشد اعتماد ما به واقعی بودن اختلاف مشاهده شده بیشتر است.

آماره t بارهای عاملی هر یک از گویه های تحقیق

	T Statistics (O/STDEV)	P Values
گویه 1 -> منابع انسانی	7.035	0.000
گویه 2 -> منابع انسانی	9.414	0.000
گویه 3 -> منابع انسانی	6.21	0.000
گویه 4 -> منابع انسانی	10.187	0.000
گویه 5 -> منابع انسانی	5.512	0.000
گویه 6 -> منابع انسانی	5.646	0.000
گویه 7 -> منابع انسانی	4.035	0.000
گویه 8 -> فناوری اطلاعات	9.503	0.000
گویه 9 -> فناوری اطلاعات	14.861	0.000
گویه 10 -> فناوری اطلاعات	10.396	0.000
گویه 11 -> فناوری اطلاعات	11.218	0.000
گویه 12 -> فناوری اطلاعات	7.144	0.000
گویه 13 -> فرهنگ	5.532	0.000
گویه 14 -> فرهنگ	3.590	0.000
گویه 15 -> فرهنگ	9.257	0.000
گویه 16 -> فرهنگ	7.677	0.000
گویه 17 -> رهبری	3.427	0.000
گویه 18 -> رهبری	3.218	0.000
گویه 19 -> رهبری	5.377	0.000
گویه 20 -> رهبری	4.839	0.000
گویه 21 -> رهبری	1.300	0.000
گویه 22 -> ساختار	3.302	0.000
گویه 23 -> ساختار	0.151	0.000
گویه 24 -> ساختار	0.402	0.000
گویه 25 -> ساختار	2.116	0.000
گویه 26 -> سامانه کار آفرینی و کسب و کار	6.863	0.000
گویه 27 -> سامانه کار آفرینی و کسب و کار	8.257	0.000
گویه 28 -> سامانه کار آفرینی و کسب و کار	5.167	0.000
گویه 29 -> سامانه کار آفرینی و کسب و کار	2.305	0.000
گویه 30 -> سامانه کار آفرینی و کسب و کار	3.237	0.000

همانگونه که مقدار آماره t در جدول فوق نشان می دهد تمامی گویه های تحقیق به استثنای گویه های 23 و 24 دارای پایایی برای سنجش متغیرهای پنهان هستند.

2) برای بررسی اعتبار ترکیبی هر یک از سازه ها از ضریب ρ دیلون-گلدشتاین و میانگین واریانس استخراج شده استفاده شده است. در مدل های PLS، پایایی هر شاخص به طور جداگانه ارزیابی می شود، در نتیجه می توان به ترکیب پایاتری رسید بدین صورت که معیار دیگری به نام پایایی مرکب یا معیار ρ دیلون-گلدشتاین استفاده می گردد. این معیار بارهای متفاوت شاخص ها را در نظر می گیرد. در زیر ستون Composite Reliability در مقابل هر سازه یا متغیر پنهان، مقدار عددی این ضریب نوشته شده است. در این مورد نیز مقادیر بیش از 0.7 برای اعتبار ترکیبی قابل قبول هستند. در این تحقیق همانگونه که جدول زیر نشان می دهد، این اعداد همگی بیش از 0.7 هستند لذا اعتبار ترکیبی سازه ها قابل پذیرش است. به عبارت دیگر وقتی مقدار ρ دیلون-گلدشتاین بیشتر از 0.7 باشد، نشان دهنده آن است که آن بلوک تک بعدی است و این شاخص در مقایسه با آلفای کرونباخ معرف بهتری برای پایایی هر شاخص و تک بعدی بودن یک بلوک محسوب می گردد.

اعتبار ترکیبی و مقدار واریانس استخراج شده متغیرهای پنهان تحقیق

Cronbachs Alpha	R square	Composite Reliability	AVE	
0.772	-	0.825	0.485	منابع انسانی
0.835	-	0.867	0.683	فرهنگ
0.845	-	0.874	0.694	فناوری اطلاعات
0.893	-	0.909	0.567	ساختار
0.861	-	0.820	0.672	رهبری
0.821	.894	0.747	0.543	سامانه کار آفرینی و کسب و کار

مقادیر آلفای کرونباخ متغیرهای پنهان تحقیق (منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، ساختار، رهبری و سامانه کار آفرینی و کسب و کار) نیز همگی بالاتر از مقدار قابل قبول این شاخص (0.7) می باشند که حاکی از اعتبار بالای این متغیرها می باشد.

بررسی و آزمون مدل ساختاری:

آزمون مدل ساختاری با استفاده از بررسی ضرایب مسیر (Beta) یعنی اعداد روی مسیر، معنی داری ضرایب مسیر و مقادیر R^2 یا واریانس تبیین شده، انجام می گیرد.

ضرایب مسیر

سامانه کار آفرینی و کسب و کار	
منابع انسانی	0.449
فرهنگ	0.299
فناوری اطلاعات	0.769
ساختار	0.660
رهبری	0.226

علاوه بر این لازم است از میزان واریانس تبیین شده، جهت آگاهی از درصد تغییرات پیش‌بینی شده متغیر وابسته توسط متغیرهای مستقل، نیز آگاه شد. جدول زیر نشان دهنده واریانس تبیین شده متغیر وابسته یعنی سامانه کار آفرینی و کسب و کار را نشان می‌دهد.

میزان واریانس تبیین شده

R Square	
0.894	سامانه کار آفرینی و کسب و کار

جدول فوق نشان دهنده آن است که واریانس تبیین شده سامانه کار آفرینی و کسب و کار 89 درصد است. به عبارت دیگر متغیرهای منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، ساختار و رهبری 89 درصد از تغییرات سامانه کار آفرینی و کسب و کار را پیش‌بینی می‌کنند.

سپس جهت آزمون معنی‌داری مسیرها به آماره t هر مسیر توجه می‌نماییم. ملاک معنی‌داری در اینجا اعداد بالاتر از 1.96 در سطح 0.05 و بالاتر از 2.58 در سطح 0.01 است.

آماره t ضرایب مسیر مولفه تحقیق

سامانه کار آفرینی و کسب و کار	
منابع انسانی	2.987
فرهنگ	2.98
فناوری اطلاعات	6.76
ساختار	2.21
رهبری	2.001

با توجه به کمیت T بالاتر از 1.96 ، منابع انسانی دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر 449. این تاثیر مثبت می باشد. همچنین فرهنگ تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با توجه به مثبت بودن ضریب مسیر 0.299 ، این تاثیر مثبت می باشد. فناوری اطلاعات، ساختار و رهبری نیز دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار هستند.

ردیف	فرضیه	نتیجه	
		جهت تاثیر	میزان تبیین/پیش بینی
1	عامل منابع انسانی بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.	با توجه به کمیت T (2.987) که بالاتر از 1.96 منابع انسانی دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.499 این تاثیر مثبت می باشد	با توجه به (R Square) عامل منابع انسانی که برابر 0.449 می باشد، واریانس تبیین شده عامل منابع انسانی 45 درصد است
2	عامل فناوری اطلاعات بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.	با توجه به کمیت T (2.98) که بالاتر از 1.96 ، فناوری اطلاعات دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.299 این تاثیر مثبت می باشد.	با توجه به (R Square) عامل فناوری اطلاعات که برابر 0.769 می باشد، واریانس تبیین شده عامل فناوری اطلاعات 77 درصد است
3	عامل فرهنگ بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.	با توجه به کمیت T (6.76) که بالاتر از 1.96 ، فرهنگ دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.769 این تاثیر مثبت می باشد.	با توجه به (R Square) عامل فرهنگ 0.299 می باشد، واریانس تبیین شده عامل فرهنگ 30 درصد است
4	عامل رهبری بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.	با توجه به کمیت T (2.001) که بالاتر از 1.96 ، رهبری دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.216 این تاثیر مثبت می باشد.	با توجه به (R Square) عامل رهبری 0.226 می باشد، واریانس تبیین شده عامل رهبری 22 درصد است
5	عامل ساختار بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.	با توجه به کمیت T (2.21) که بالاتر از 1.96 ، ساختار دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.66 این تاثیر مثبت می باشد.	با توجه به (R Square) عامل ساختار 0.660 می باشد، واریانس تبیین شده عامل ساختار 66 درصد است

نتیجه کلی	در مجموع با توجه به (R Square) سامانه کسب و کار که برابر 0.894 می باشد، واریانس تبیین شده سامانه کار آفرینی و کسب و کار 89 درصد است به عبارت دیگر متغیرهای منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، ساختار و رهبری 89 درصد از تغییرات سامانه کار آفرینی و کسب و کار را پیش بینی می کنند. تمامی 5 متغیر دارای تأثیر مثبتی بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار می باشند که به ترتیب فناوری اطلاعات، ساختار، منابع انسانی، فرهنگ و رهبری بیشترین تا کمترین تأثیر را به خود اختصاص داده اند و در انتها با توجه به نتایج نرم افزار Smart PLS تأثیر مثبت مولفه های مدیریت دانش بر سامانه کسب و کار و کارآفرینی، تأیید می گردد.		

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه ها:

فرضیه اول: عامل منابع انسانی بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به کمیت T (2.987) که بالاتر از 1.96 منابع انسانی دارای تأثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.499 این تأثیر مثبت می باشد.

فرضیه دوم: عامل فناوری اطلاعات بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به کمیت T (2.98) که بالاتر از 1.96، فناوری اطلاعات دارای تأثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.299 این تأثیر مثبت می باشد.

فرضیه سوم: عامل فرهنگ بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به کمیت T (6.76) که بالاتر از 1.96، فرهنگ دارای تأثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.769 این تأثیر مثبت می باشد.

فرضیه چهارم: عامل رهبری بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تأثیر دارد.

با توجه به کمیت T (2.001) که بالاتر از 1.96، رهبری دارای تأثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.216 این تأثیر مثبت می باشد.

فرضیه پنجم: عامل ساختار بعنوان یکی از عوامل مدیریت دانش بر کارکرد سامانه کار آفرینی و کسب و کار تاثیر دارد.

با توجه به کمیت $T(2.21)$ که بالاتر از 1.96، ساختار دارای تاثیر معنی داری بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار بوده و با نظر به مثبت بودن ضریب مسیر 0.66 این تاثیر مثبت می باشد.

نتیجه گیری:

در مجموع با توجه به (R Square) سامانه کسب و کار که برابر 0.894 می باشد، واریانس تبیین شده سامانه کار آفرینی و کسب و کار 89 درصد است به عبارت دیگر متغیرهای منابع انسانی، فرهنگ، فناوری اطلاعات، ساختار و رهبری 89 درصد از تغییرات سامانه کار آفرینی و کسب و کار را پیش بینی می کنند. تمامی 5 متغیر دارای تاثیر مثبتی بر سامانه کار آفرینی و کسب و کار می باشند که به ترتیب فناوری اطلاعات، ساختار، منابع انسانی، فرهنگ و رهبری بیشترین تا کمترین تاثیر را به خود اختصاص داده اند و در انتها با توجه به نتایج نرم افزار Smart PLS تاثیر مثبت مولفه های مدیریت دانش بر سامانه کسب و کار و کار آفرینی، تأیید می گردد.

پیشنهادهای برای تحقیقات بعدی:

با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق و موارد پیشنهادی که مطرح گردید و با توجه به محدودیت های موجود پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده ارائه می گردد:

- بررسی تاثیر تجربه های سابق کارکنان قبل از ملحق شدن به واحد محل کار در وظایفی که در قسمت کسب و کار انجام می دهند.
- بررسی تاثیر سامانه کار آفرینی و کسب و کار در افزایش کارایی واحد محل کار.
- بررسی علل مبادرت کارکنان به انتخاب شغل دوم.
- بررسی میزان تناسب وظایف محوله واحد محل کار با زمان شیفت و استراحت کارکنان.
- انجام این پژوهش در یک سازمان نسبتاً مشابه و بررسی و مقایسه نتایج حاصل از دو تحقیق.

- ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در شرکت با استفاده از مدل‌هایی که عوامل تاثیرگذار متفاوتی را مورد بررسی قرار دهد. انجام پژوهش در یک بانک آماری بزرگ‌تر، ممکن است اجرای این طرح تحقیقاتی در سطح وسیع‌تر و با پوشش گسترده‌تر، نتایج متفاوتی در پی داشته باشد.
- شناسایی کردن و مورد بررسی قرار دادن سیاست‌ها، برنامه‌ها و رویه‌های کاری مورد نیاز در سازمان‌ها به‌منظور توسعه و گسترش مدیریت دانش می‌دهند.

پیشنهادهای کاربردی:

- ایجاد پایگاه‌های دانش، جهت در دسترس قرار دادن سریع و بهنگام اطلاعات.
- لزوم استقلال واحد کسب و کار در تصمیم‌گیری‌ها با توجه به نتایج پژوهش.

بنابر فرضیه اول این مقاله پیشنهاد می‌شود:

منابع انسانی

- توجه بیشتر به سطح دانش و مهارت‌های کارکنان در زمان استخدام (با توجه به نیازهای واحد کسب و کار).
- اقدام به تعریف رده شغلی به منظور افزایش کارایی و بالا بردن توانایی پرسنل با توجه به وظایف محوله در واحد کسب و کار.
- برگزاری بیشتر دوره‌های آموزشی تخصصی و در اختیار قراردادن کتب و جزوات مربوطه.
- شرح وظایف برای کارکنان به صورت واضح‌تری مشخص گردد تا از سردرگمی و تداخل کارها جلوگیری گردد.
- اقدامات لازم از طرف مدیران در جهت تقویت احساس کارکنان در مورد امنیت شغلی و تعلق خاطر پرسنل.
- توجه ویژه به اغنای کارکنان از لحاظ شرایط حقوقی و مزایا و تشویق آنها متناسب با فعالیت‌هایشان به نحوی که این عوامل تأثیر کمتری در انتخاب شغل دوم توسط آنها گردد. (عدم ثبات کاری و نداشتن تضمین آینده شغلی در عدم رضایت کارکنان و تمایل آنها به انتخاب شغل دوم مؤثر می‌باشد)

- روابط نزدیک و دوستانه ای میان کارکنان ایجاد گردیده و روحیه تعاون و همکاری میان آنها مناسب می باشد، با این وجود می بایست اقدامات لازم به منظور بهبود این شرایط انجام گیرد و فعالیت هایی مانند برگزاری مسابقات ورزشی، گردش های دسته جمعی و... در برنامه ریزی ها لحاظ گردد.

بنابر فرضیه دوم این مقاله پیشنهاد می شود:

فناوری اطلاعات:

- جمع آوری و در دسترس قرار دادن تجربه های موفق بانکی به منظور استفاده و بهره برداری سایر کارکنان از این تجارب ارزشمند. (انتقال تجربه به پرسنل جوان و همتاپرووری در مسئولیتهای ضروری)
- فن آوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) تا حد مطلوبی جوابگوی نیازهای اطلاعاتی کارکنان می باشد و بهبود تجهیزات و استفاده از سیستم های ارتباطی سریع تر و ایمن تر باعث بهبود در این امر می باشد.
- سامانه کار آفرینی و کسب و کار میزان اشتباهات و تأخیر در کارها را کاهش داده و از امنیت مطلوبی برخوردار می باشد که می بایست در بهتر و بروز شدن آن اهتمام ورزید.

بنابر فرضیه سوم این مقاله پیشنهاد می شود:

فرهنگ:

- فرهنگ سازی بهتر در جهت ترغیب کارکنان به اشتراک گذاشتن دانش و تجربه های خود به دیگران.
- ایجاد فضای مناسب تر در جهت مطرح کردن ایده های نو و خلاقانه توسط کارکنان در جهت بهبود و سرعت بخشیدن به امور.
- علاوه بر میزان حقوق و مزایا و تشویق و تنبیه های اعمال شده، تأثیر رفتار و نوع مدیریت در احساس تعلق کارکنان بسیار مؤثر می باشد.

بنابر فرضیه چهارم این مقاله پیشنهاد می‌شود:

رهبری:

- اهتمام بیشتر به مدیریت دانش به عنوان یکی از بخش های محوری و استراتژی واحد محل کار.
- سامانه کار آفرینی و کسب و کار در دسترسی سریع و به هنگام اطلاعات به کسب جهت تسهیل تصمیم گیری نقش مناسبی داشته و می بایست این مسئله مورد توجه بیشتری قرار گیرد.
- اهداف و برنامه های کاری توسط مدیریت به صورت مناسبی برای کارمندان تبیین و مشخص شده که این امر باعث کاهش سردرگمی و تداخل در وظایف می گردد، همچنین باعث سهولت در انجام نظارت بر اقدامات کارکنان می گردد.

بنابر فرضیه پنجم این مقاله پیشنهاد می‌شود:

ساختار:

- با توجه به کارندهای تأثیرگذار واحد محل کار، لزوم اختیارات بیشتر شعب بانک در تصمیم گیری ها و همچنین توجه بیش از پیش مسئولین به واحد محل کار را می طلبد.
- اصلاح ساختار محل کار به منظور جوابگویی مناسب تر به وظایف محوله کارمندان
- فراهم نمودن بسترهای لازم جهت برقراری ارتباطات مستمر واحد محل کار با مراکز تحقیقاتی به منظور استفاده از تکنولوژی های پیشرفته و امکان دسترسی آسان تر و بیشتر کارکنان با تجهیزات و فناوری های بروز که در واحد کسب و کار نیاز می باشد.
- نیاز به بازنگری تخصصی در مورد مدت زمان شیفت و استراحت کارکنان (اداری و ستاد) با توجه به وظایف آنها.
- ایجاد گروه های علمی برای حل مسائل واحد محل کار و تبادل دانش مورد نیاز کارکنان (با رعایت جوانب امنیتی اینترنتی).

محدودیت‌های تحقیق:

طبعاً پژوهشگر در طول پژوهش خود با محدودیت‌هایی مواجه بوده، در ذیل به ذکر مواردی از آن‌ها اشاره می‌شود:

- هماهنگی‌های دشوار برای مصاحبه با مدیران کل و مدیران محل کار جهت اظهار نظر راجع به پرسشنامه پژوهش.
- با توجه به بحث اهمیت اطلاعات مشتریان و بانک، در طراحی سوالات محدودیت‌های حفظ اطلاعات مشتریان و حسابها اعمال شده است.
- عدم همکاری بعضی از کارکنان در جوابگویی به پرسشنامه.
- کوچک بودن بانک آماری و کمبود وقت در خصوص تعمیم نمونه و افزایش تعداد اعضا در نمونه.
- با توجه به موضوع تحقیق با محدودیت‌هایی از لحاظ میزان تحصیلات و شناخت پرسش‌شوندگان از بحث مدیریت دانش مواجه بودیم.
- اطلاعات به دست آمده صرفاً به بازه زمانی کوتاهی از واحد محل کار اختصاص دارد.
- تفاوت اداری و برداشت‌های متفاوت از مفاهیم پرسشنامه، امکان دارد در پاسخ‌های کارکنان تأثیر گذاشته باشد.

1. Aydin, S. and Dube, M. (2018), "Knowledge management, innovation, and competitive advantage: is the relationship in the eye of the beholder?", *Knowledge Management Research and Practice*, Vol. 16 No. 3, pp. 402-413.
2. Akhisar, I., Tunay, K.B. and Tunay, N. (2015), "The effects of innovations on bank performance: the case of electronic banking services", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 195 No. 1, pp. 369-375.
3. Andreeva, T. and Kianto, A. (2011), "Knowledge processes, knowledge-intensity and innovation: a moderated mediation analysis", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15 No. 6, pp. 1016-1034.
4. Byukusenge, E., Munene, J.C. and Orabia, L. (2016), "Does knowledge management lead to innovation? An empirical study on SMEs in Rwanda", *International Journal of Management Science and Business Administration*, Vol. 2 No. 9, pp. 7-19.
5. Bueno, E., Rodriguez Anton, J.M. and Salmador, M.P. (2008), "Knowledge creation as a dynamic capability: implications for innovation management and organisational design", *International Journal of Technology Management*, Vol. 41 Nos 1/2, pp. 155-168.
6. Chen, L., Ellis, S. and Holsapple, C. (2015), "Supplier development: a knowledge management perspective", *Knowledge and Process Management*, Vol. 22 No. 4, pp. 250-269
7. Cheng, L. and Leong, S. (2017), "Knowledge management ecological approach: a cross-discipline case study", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21 No. 4, pp. 839-856.
8. Dahiyat, S.E. (2015), "An integrated model of knowledge acquisition and innovation: examining the mediation effects of knowledge integration and knowledge application", *International Journal of Learning and Change*, Vol. 8 No. 2, pp. 101-135
9. David-West, O., Iheanachor, N. and Umukoro, I.O. (2019), "Mobile money as a frugal innovation for the bottom of the pyramid—cases of selected African countries", *Africa Journal of Management*, Vol. 5 No. 3, pp. 274-302.
10. Elmorshidy, A. (2018), "The impact of knowledge management systems on innovation: an empirical investigation in Kuwait", *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 48 No. 3, pp. 388-403.
11. Evans, M.M., Dalkir, K. and Bidian, C. (2014), "A holistic view of the knowledge life cycle: the knowledge management cycle (KMC) model", *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol. 12 No. 2, pp. 85-97.
12. Frame, W.S. and White, L.J. (2014), *Technological Change, Financial Innovation, and Diffusion in Banking*, Leonard N. Stern School of Business, Department of Economics.
13. García-Fernández, M. (2015), "How to measure knowledge management: dimensions and model", *VINE*, Vol. 45 No. 1, pp. 107-125.
14. Gomber, P., Koch, J.A. and Siering, M. (2017), "Digital Finance and FinTech: current research and future research directions", *Journal of Business Economics*, Vol. 87 No. 5, pp. 537-580.
15. Kanya, M.T., Ntayi, J.M. and Ahiauzu, A. (2010), "Knowledge management and competitive advantage: the interaction effect of market orientation", *African Journal of Business Management*, Vol. 4 No. 14, p. 2971.

16. Kör, B. and Maden, C. (2013), "The relationship between knowledge management and innovation in Turkish service and high-tech firms", *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 4 No. 4, pp. 56-87.
17. Kianto, A., Vanhala, M. and Heilmann, P. (2016), "The impact of knowledge management on job satisfaction", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 621-636
18. Magnier-Watanabe, R. and Benton, C. (2017), "Management innovation and firm performance: the mediating effects of tacit and explicit knowledge", *Knowledge Management Research and Practice*, Vol. 15 No. 3, pp. 325-335
19. McIver, D. and Lepisto, D.A. (2017), "Effects of knowledge management on unit performance: examining the moderating role of tastiness and learnability", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21 No. 4, pp. 796-816.
20. Mutinda, M.I. (2017), "Knowledge management and innovation among commercial bank in Kenya", Doctoral dissertation, School of Business, University of Nairobi.
21. Martin, C., Harihareswara, N., Diebold, E., Kodali, H. and Averch, C. (2016), *Guide to the Use of Digital Financial Services in Agriculture*, USAID's Mobile Solutions Technical Assistance and Research.
22. Oliva, F.L. and Kotabe, M. (2019), "Barriers, practices, methods and knowledge management tools in startups", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 23 No. 9, pp. 1838-1856.
23. Rajapathirana, R.J. and Hui, Y. (2018), "Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance", *Journal of Innovation and Knowledge*, Vol. 3 No. 1, pp. 44-55.
24. Ritala, P., Husted, K., Olander, H. and Michailova, S. (2018), "External knowledge sharing and radical innovation: the downsides of uncontrolled openness", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 22 No. 5, pp. 1104-1123
25. Raudeliūnienė, J., Davidavičiūtė, V. and Jakubavičiūtė, A. (2018), "Knowledge management process model", *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, Vol. 5 No. 3, pp. 542-554.
26. Scott, S.V., Van Reenen, J. and Zachariadis, M. (2017), "The long-term effect of digital innovation on bank performance: an empirical study of SWIFT adoption in financial services", *Research Policy*, Vol. 46, pp. 984-1004.
27. Silber, W. (1983), "The process of financial innovation", *American Economic Review*, Vol. 73 No. 2, pp. 89-95.
28. Turulja, L. and Bajgoric, N. (2018), "Knowledge acquisition, knowledge application, and innovation towards the ability to adapt to change", *Disruptive Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, IGI Global, pp. 1019-1036.

پیوست ها و ضمائم

به نام خدا

پاسخگوی محترم

پرسش نامه ای که پیش روی شماست با عنوان بررسی تاثیر مولفه های مدیریت دانش بر کار آفرینی و کسب و کار در صنعت بانکداری تدوین شده است. پاسخ هایی که می دهید می تواند افزون بر هدایت محقق در جهت دستیابی به نتایج دقیق و معتبر، مبنایی برای برنامه ریزی ها و رفع مشکلات باشد لذا زمانی را که صرف پاسخ دادن می نمایید ارزشمند خواهد بود. بی تردید اطلاعات شما نزد پژوهشگر محرمانه باقی خواهد ماند. پیشاپیش از همکاری شما نهایت تشکر و سپاس را دارم.

سوالات عمومی

جنسیت: ☐ مرد ☐ زن

سن: ☐ 30-20 ☐ 40-30 ☐ 50-40 ☐ بیشتر از 50

تحصیلات: ☐ فوق دیپلم و کمتر ☐ کارشناسی ☐ کارشناسی ارشد ☐ دکتری

سمت سازمانی: ☐ مدیریت ☐ کسب و کار ☐ سایر

سابقه کار در سازمان: ☐ کمتر از 10 ☐ 15-10 ☐ 20-15 ☐ بیشتر از 20

سابقه کار در واحد: ☐ کمتر از 5 ☐ 10-5 ☐ 15-10 ☐ بیشتر از 15

سوالات اختصاصی

ردیف	مولفه	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
1	در سازمان شما تا چه حد هنگام استخدام، به سطح دانش و مهارت کارکنان توجه میشود ؟					
2	در سازمان شما تا چه حد امکان برگزاری دوره های تخصصی و در اختیار گذاشتن جزوات و کتب آموزشی وجود دارد ؟					
3	در سازمان شما تا چه حد روابط نزدیک و دوستانه و روحیه همکاری وجود دارد ؟					
4	در سازمان شما تا چه حد به وضوح شرح وظایف کارکنان مشخص شده است ؟					
5	در سازمان شما تا چه حد ثبات و احساس امنیت شغلی وجود دارد ؟					
6	در سازمان شما تا چه حد حقوق و مزایا کارکنان کافی است ؟					
7	در سازمان شما تا چه حد متناسب با فعالیت ها تشویق وجود دارد ؟					
8	در سازمان شما تا چه حد تجربه های موفق بانکی کارکنان، ذخیره سازی و در دسترس دیگر پرسنل قرار میگیرد ؟					
9	در سازمان شما تا چه حد فن آوری اطلاعات و ارتباطات جوابگوی نیازهای اطلاعاتی سازمان میباشد ؟					
10	در سازمان شما تا چه حد استفاده از سامانه کسب و کار، کاهش تأخیر و اشتباهات در سازمان ایجاد شده است ؟					
11	در سازمان شما تا چه حد میزان امنیت راه های ارتباطی و تبادل اطلاعات سامانه وجود دارد ؟					
12	در سازمان شما تا چه حد از مدیریت دانش در پردازش اطلاعات بهره برده میشود ؟					
13	در سازمان شما تا چه حد تمایل کارکنان به انتقال دانش و تجارب خود به سایرین وجود دارد ؟					

					14	در سازمان شما تا چه حد فضای مناسب جهت مطرح کردن ایده های نو و خلاقانه وجود دارد ؟
					15	در سازمان شما تا چه حد احساس تعلق خاطر کارکنان نسبت به واحد محل کار وجود دارد ؟
					16	در سازمان شما تا چه حد نسبت به گذشته دستاوردهای علمی واحد محل کار افزایش داشته است ؟
					17	در سازمان شما تا چه حد به مدیریت دانش به عنوان یکی از بخش های محوری استراتژی واحد اهمیت داده میشود ؟
					18	در سازمان شما تا چه حد با استفاده از سامانه کار آفرینی و کسب و کار تصمیم گیری ها تسهیل شده است ؟
					19	در سازمان شما تا چه حد تبیین اهداف کاری توسط مدیریت انجام شده است ؟
					20	در سازمان شما تا چه حد نظارت بر اقدامات کارکنان وجود دارد ؟
					21	در سازمان شما میزان توجه مسئولین نسبت به عملکرد و توانایی های واحد محل کار چه میزان است ؟
					22	در سازمان شما تا چه حد اختیارات لازم در تصمیم گیری ها توسط واحد محل کار فراهم شده است ؟
					23	در سازمان شما تا چه حد ساختار محل کار کارمند ها نسبت به وظایف در سازمان جوابگو میباشد ؟
					24	در سازمان شما تا چه حد دسترسی به فناوری های نوین و ارتباط با مراکز تحقیقاتی وجود دارد ؟
					25	در سازمان شما تا چه حد مدت زمان شیفت و استراحت کارکنان متناسب است ؟
					26	در سازمان شما تا چه حد به اهمیت تأثیرگذاری مدیریت دانش در سامانه کسب و کار توجه میشود ؟
					27	در سازمان شما تا چه حد میزان سهولت استفاده از سامانه توسط کارکنان وجود دارد ؟
					28	در سازمان شما تا چه حد سامانه با توجه به نیازهای واحد محل کار بروز و کاربردی شده است ؟
					29	در سازمان شما تا چه حد به اهمیت تأثیر سامانه در دسترسی به موقع اطلاعات و تصمیم گیری ها توجه میشود ؟
					30	در سازمان شما تا چه حد به اهمیت توجه به دانش و فرآیند دانشی در انجام امور واحد کسب و کار توجه میشود ؟