

بررسی رابطه بین مدیریت دانش تیمی و عملکرد مالی (مطالعه موردی: ایران خودرو)

میثم باقری^۱

دکتر کامبیز شاهرودی^۲

چکیده

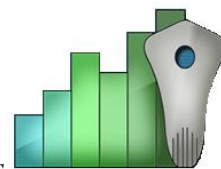
هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مدیریت دانش تیمی^۳ (TKM) و عملکرد مالی در تیم های فروش ایران خودرو واقع در شمال تهران می باشد. با توجه به اهمیت موضوع و اهداف پژوهش، تحقیق حاضر توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش را مدیران و کارشناسان اقتصادی تیم های فروش شمال تهران تشکیل می دهند، و در بازه ی زمانی ۱۳۹۲-۱۳۹۳، برای نمونه گیری، از روش کل شماری، استفاده شد. جهت گردآوری داده ها، از پرسشنامه یانگ سونگ و نم چوی در سال ۲۰۱۲ استفاده گردید. پس از تایید روایی پرسشنامه ها از طریق روش محتوایی و همچنین تایید پایایی آنها از طریق روش آلفای کرونباخ ($\alpha = 0/88$)، نرمال بودن توزیع داده ها با آزمون کلمگروف - اسمیرنوف تایید شد و اطلاعات بدست آمده جهت آزمون یک فرضیه اصلی و دو فرضیه فرعی، با انجام محاسبات آماری توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از رابطه مثبت و معنادار میان متغیر های مذکور بود و از بین مولفه های مدیریت دانش (انباشت دانش تیمی و کاربرد دانش تیمی) و عملگرهای مالی ایران خودرو، می باشد.

کلید واژه ها: مدیریت دانش، مدیریت دانش تیمی، عملکرد مالی، ایران خودرو

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات رشت (نویسنده مسئول)، Maysam_baghery@yahoo.com

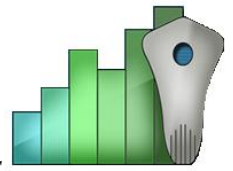
^۲ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی رشت، واحد پل طلاشان، K_shahroodi@yahoo.com

^۳ team knowledge management



بیان مساله

سازمان ها برای حفظ حیات خود و پیشرفت در دنیای رقابتی امروز به بهبود مستمر عملکرد توجه دارند. (رادفر و همکاران، ۱۳۹۳) شرکت ایران خودرو به عنوان یکی از بزرگترین مجموعه های صنعتی کشور در طول سالیان گذشته کوشیده است با بهره گیری از علم روز مدیریت جایگاه رقابتی خویش را در بازار تحکیم و بهبود بخشد، هدف اصلی شرکت مذکور حداکثرسازی ثروت صاحبان سهام است، و این هدف مستلزم بهبود و ارتقا عملکرد مالی شرکت می باشد. (امیر خانی، ۱۳۹۰) مدیریت با توجه به شرایط نامطلوب اقتصادی که در دهه اخیر بر جهان حاکم گشته است، بسیاری از سازمان ها به دنبال راهی برای کاهش هزینه ها و بهبود عملگرهای مالی خود هستند. از طریق بهبود عملگرهای مالی می توان نتیجه عملکرد سازمان را برآورد نمود و برای ادامه حیات آن برنامه ریزی کرد. در این میان مدیریت دانش به عنوان یک عامل اساسی در کاهش دوباره کاری ها و بهبود عملگرهای مالی شناسایی گردید. (رادفر و همکاران، ۱۳۹۳) در محیط پویا و پیچیده امروزی برای سازمان ها ضروری است که به طور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتبار بخشی و کاربرد در محصولات و خدمات خود به کار گیرد. بهره وری، کارایی (در راستای بهبود عملکرد مالی) توانایی رقابت، نوآوری و ... مفاهیمی هستند که با مقوله مدیریت دانش ارتباط تنگاتنگ دارند. (امیر خانی، ۱۳۹۰) مدیریت دانش، کسب دانش درست، برای افراد مناسب، در زمان صحیح و مکان مناسب است، به گونه ای که آنان بتوانند برای دست یابی به اهداف سازمان، بهترین استفاده را از دانش ببرند. (Lina & Asta, 2012) مدیریت دانش، فرآیند تسهیل فعالیت های مرتبط با دانش، نظیر: خلق، کسب، تغییر شکل و استفاده از دانش است، در واقع فرآیند سیستماتیک منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوری های اطلاعاتی و تعامل انسانی را بکار می گیرد تا سرمایه های اطلاعاتی سازمان را شناسایی، مدیریت و تسهیم کند و از این طریق میزان بازده مالی سازمان را افزایش دهد. (Gavrilova & Andreeva, 2012) مدیریت دانش شامل سه عامل کسب دانش، تسهیم و بکارگیری آن می باشد. عامل کسب دانش دارای شاخص های کسب دانش از ارباب رجوع، سازمانهای دیگر و کارکنان است. عامل تسهیم دانش نیز منعکس کننده درجه ای است که در آن دانش به صورت باز بین کارکنان مافوق و مادون، بین کارکنان هم رده و بین واحدها در گردش است. و شاخص بکارگیری دانش نیز مدیریت اثربخش دانش و کاربری دانش در استفاده عملی است. (اعرابی و موسوی، ۱۳۸۸) پژوهش ها نشان می دهد، سازمان ها جهت ایجاد مزیت رقابتی، به دنبال اجرای مدیریت دانش، تسهیل و پشتیبانی آن می باشند، و در این راستا طراحی نظام کار تیمی الزامی است. (Iles & Feng, 2011) گرایش فزاینده به سمت استفاده و کاربرد مطلوب تیم ها کاری در سازمان از این حقیقت ناشی می شود که تیم ها، خلق ارزش را در شرایط کوتاه مدت و بلند مدت تشویق می کنند. تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح را تسهیل می کنند و بر موانع انتقال دانش سازمانی فایق می آیند و همکاری و مشارکت را تقویت و تضمین می نمایند. از دیدگاه بزرگان در این حوزه، این گرایش و جریان فکری جدید و نوین در طراحی سازمان می تواند به عنوان یک راه برای ایجاد شرایط مناسب برای مدیریت دانش سازمان در نظر گرفته شود، لیکن برای این که دانش فردی به دانش سازمانی تبدیل شود، سازمان دهی موسسه در خصوص کاربرد تیم های کاری الزامیست. (لاجوردی و خانابایی، ۱۳۸۶) عملکرد سازمان های مبتنی بر تیم نیز متأثر از راهبرد های تجاری سازمان می باشد، به نحوی که اگر راهبرد سازمان از جمله مدیریت دانش، فرایند تیمی را



تسهیل نکنند، عملکرد تیم ها به شدت افت می کند. تیم کاری تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح را تسهیل می کند. بر موانع انتقال دانش سازمانی فایق می آیند و همکاری و مشارکت را تقویت و تضمین می نمایند. به کارگیری تیم های کاری و اجماع عملی اعضای آن، اگرچه برای کارکردهای هر سازمانی مهم هستند، اما برای سازمانهایی که دانش را به عنوان دارایی کلیدی و اصلیشان تلقی می کنند، اساسی ترند. زیرا آنها (تیم های کاری) برخی وظایفی را انجام می دهند که با خلق، جمع آوری و انتشار دانش در یک سازمان مرتبط است. (لاجوردی و خانباپی، ۱۳۸۶، ص ۹۸). با توجه به اهمیت منابع انسانی به عنوان بزرگترین دارایی سازمان و گسترش مدیریت دانش جهت کسب مزیت رقابتی برای یک سازمان، ادبیات جدیدی با عنوان مدیریت دانش تیمی^۴ مطرح شده است. مدیریت دانش تیمی با دو رویکرد محتوایی و فرآیندی، تاکید بر این مساله دارد که علاوه بر اینکه فرایند مدیریت دانش با ارائه محتوای دانش، مواد خام برای تولید دانش را برای یک سازمان فراهم می کند می تواند با به کارگیری آن در تیم ها، دانش مرتبط را بکار گرفته و بنابراین ارزش چنین دانشی را در عملکرد تیمی بالا ببرد. (Lina & Asta, 2012) تحقیقات بر مبنای رویکرد محتوایی، روی انواع دانش و ویژگیهای دانش مثل مهارتهای میدانی و دانش ضمنی و آشکار و دانش اخباری در مقابل دانش رویه ای تمرکز دارد. (Griffith et al., 2010) در مقابل، تحقیق بر اساس دیدگاه فرایندی روی آن روشی که دانش اداره می شود، تقسیم می شود و در بین افراد مورد استفاده قرار می گیرد، تمرکز دارد. (Gino et al., 2009) با توجه به اهمیت صنعت خودروسازی در کشور و تلاش این صنعت جهت افزایش عملکرد مالی در راستای کسب مزیت رقابتی، پیاده سازی مدیریت دانش تیمی در بخش منابع انسانی ضروری به نظر می رسد لذا در این پژوهش بر آن به بررسی رابطه مدیریت دانش تیمی بر عملکرد مالی تیم های کاری در بخش فروش ایران خودرو پردازیم. حال سوال اساسی که در این پژوهش مطرح می شود به شرح ذیل می باشد:

آیا مدیریت دانش تیمی با عملکرد مالی تیم های کاری در بخش فروش صنعت ایران خودرو رابطه دارد؟

ساختار این مقاله بدین شرح است ابتدا مبانی نظری تحقیق که شامل عملکرد شرکت، مدیریت دانش، مدیریت دانش تیمی، مباحث پیشینه ی تحقیق می باشد مورد بررسی قرار گرفته، سپس به بررسی متدولوژی تحقیق و تحلیل نتایج پرداخته شده است، در انتها نیز نتایج مورد بحث در این تحقیق ارائه می گردد.

۱- مواد و روش ها

۱-۲ عملکرد شرکت

عملکرد سازمانی نشان می دهد که یک سازمان چگونه به رسالت و اهداف مربوط به خود می رسد، عملکرد سازمانی دلالت بر شروع یک وضعیت معین و رسیدن به یک هدف دقیق دارد که این ممکن است شامل چندین نقطه هدف از قبیل سهم بازار، حجم فروش، انگیزش کارکنان، رضایت مشتری، سطح کیفیت و غیره باشد. (کلانتری و طلوع، ۱۳۸۹) به اعتقاد اسکرمهرون و همکارانش^۵ (۲۰۰۲) عملکرد به کیفیت و مقدار موفقیت های فردی یا گروهی اشاره دارد. (Li-An

⁴ team knowledge management

⁵ Schermerhorn John R., Hunt James G, Osborn. Richard N.

(Ho, 2008) آرمسترانگ عملکرد را یک استراتژی می داند که مبتنی بر تجزیه و تحلیل عوامل اساسی موفقیت و سطوح عملکرد حاصله بر پایه آن عوامل است. (بزاز جزایری، ۱۳۸۷) در ضرورت، تشریح و تعریف مفهوم واژه ی عملکرد باید خاطر نشان نمود که با تشریح و تعریف عملکرد است که می توان آن را ارزیابی یا مدیریت نمود. روش های ارزیابی عملکرد شرکت ها به صورت مالی و غیر مالی می باشد که روش های سنتی مالی/حسابداری ارزیابی سرمایه گذاری در حال حاضر پرکاربردترین ابزارهای ارزیابی بازاریابی هستند. (حسقلی پور، ۱۳۹۱) که در این پژوهش برآینم معیارهای مالی را جهت سنجش عملکرد شرکت در نظر بگیریم.

۱-۲-۱- عملگرهای مالی

باید توجه داشت که برخی از شاخص های مالی در پایداری و بقا سازمان تاثیر بسزایی دارند و مبنایی برای تصمیم گیری اقتصادی ذینفعان محسوب می شود که در نهایت منافع سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. (دلمی و رضانی، ۱۳۹۱) بنابراین شناخت عوامل موثر بر بهبود عملگرهای مالی و شاخص های کلان مالی همچون تغییرات دارایی های ثابت، بدهی های بلند مدت و غیره را تحت تاثیر قرار می دهند. از مهمترین این شاخص ها می توان به هزینه های عملیاتی، هزینه ضایعات و ارزش افزوده اشاره نمود. (رادفر، ۱۳۹۳) با توجه به دیدگاه های متفاوت در اندازه گیری بهبود عملگرهای مالی، ارزش افزوده به عنوان یکی از شاخصها انتخاب گردید. ارزش افزوده گویای ثروتی است که بر اثر تلاش گروهی سهامدار، اعتبار دهنده، کارکنان و دولت در یک دوره مالی ایجاد شده است و هریک از گروه های ذینفع سهم خود را از آن برداشت می نمایند. بنابراین ارزش افزوده مفهوم گسترده تری از سود دارد و سود ممکن است بخشی از ارزش افزوده ایجاد شده باشد. (جهان خانی، ۱۳۷۴) ارزش افزوده به طور کلی عبارت است از اختلاف ستاده و داده مشروط بر اینکه داده ها، با در نظر گرفتن سهم عوامل واسطه ای محاسبه نگردد محاسبه ارزش افزوده به صورت زیر انجام می گردد:

ارزش افزوده = سود خالص پس از مالیات + مالیات + هزینه استهلاک + هزینه نیروی کار تحلیل ارزش افزوده، مدیریت را قادر می سازد تا کارایی سازمان را ارزیابی نماید و درباره مسائل مربوط به بازاریابی، کاهش هزینه و میزان سرمایه گذاری مجدد تصمیم گیری نمایند. این امر می تواند به عنوان یک کاتالیزور در بهبود عملکرد شرکت به حساب آید، زیرا پرسنل خود را در بالابردن میزان ارزش افزوده سودمند می بینند. (Samuelson, 1966)

عملگرهای مالی، نمایی از وضعیت سازمان بوده و عملکرد سازمان را به سهامداران و ذینفعان برون سازمانی ارائه می دهد. بخش عمده ای از عملگرهای مالی، نسبت های مالی است که برای مشخص کردن ارتباط بین اقلام صورت های مالی به کار برده می شود و به صورت درصد و یا مرتبه بیان می گردد. نسبت های مالی به بررسی ارتباط بین دو یا چند متغیر (عناصر اصلی و فرعی مدل حسابداری) می پردازد. (قائمی و دیگران، ۱۳۹۰) نسبت مالی عبارت است از:

کسری که صورت آن دو یا چند متغیر مالی نظیر دارایی ها، بدهی ها، سرمایه، درآمدها، هزینه ها، سود و در مخرج کسر عناصری همچون دارایی ها، بدهیها و ... ثبت گردد.

عملگرهای مالی در نظر گرفته شده شامل بازده هزینه ضایعات به فروش، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده قیمت تمام شده به فروش و بهره وری سرمایه بر حسب دارایی ها می باشد. (رادفر، ۱۳۹۳)

عملگرهای مالی به کار گرفته در این پژوهش به شرح ذیل می باشد:

جدول شماره (۱) شاخص های مالی تحقیق

نام متغیر	نماد	نحوه محاسبه
بازده هزینه ضایعات به فروش	RCS	CO:SL
بازده حقوق صاحبان سهام	ROE	NI:TE
شاخص بازده قیمت تمام شده به فروش	RPS	PP:SL
بهره وری سرمایه بر حسب دارایی ها	CFP	VA:TA

NI = سود خالص پس از کسر مالیات
 TA = جمع دارایی ها در پایان دوره
 TE = جمع حقوق صاحبان سهام در پایان دوره
 PP = قیمت تمام شده یک دوره
 TC = جمع هزینه ضایعات در پایان دوره
 VA = ارزش افزوده
 CO = هزینه ضایعات
 SL = فروش

۳-۱ مدیریت دانش

مدیریت دانش، فرآیند تسهیل فعالیت های مرتبط با دانش، نظیر: خلق، کسب، تغییر شکل و استفاده از دانش است، در واقع فرآیند سیستماتیک منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوری های اطلاعاتی و تعامل انسانی را بکار می گیرد تا سرمایه های اطلاعاتی سازمان را شناسایی، مدیریت و تسهیم کند و از این طریق میزان بازده مالی سازمان را افزایش دهد. (Gavrilova & Andreeva, 2012) مدیریت دانش شامل سه عامل کسب دانش، تسهیم و بکارگیری آن می باشد.

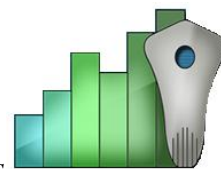
در ذیل به تشریح هر عامل می پردازیم.

کسب دانش

کسب دانش از داخل و خارج سازمان، فرصتی را فراهم می کند تا سازمانها دانش جاری را بازترکیب نموده و دانش جدید خلق نمایند. دانشی که به تازگی کسب شده با دانش قبلی موجود در سازمان تعامل نموده و پس از تعدیل، اصلاح یا تغییر دانش ذخیره شده و رسوب شده و با افزایش وسعت و عمق دانش در دسترس سازمان، باعث افزایش پتانسیل و قابلیت سازمان به منظور ابداع و نوع آوری در ستانده های جدید می شود.

تسهیم دانش

تسهیم دانش یا به اشتراک گذاری دانش به باورها یا رفتارهای جمعی عادی و روتین اشاره دارد که به گستره ای از یادگیری در میان اشخاص یا واحد های درون یک سازمان مرتبط می شود، به ویژه اینکه پژوهشگران چنین بحث و



استدلال نموده اند که تسهیم دانش به طور ضمنی به ترکیب جدید دانشی که پیش از این به صورت جدا و پراکنده وجود داشته اشاره دارد.

به کارگیری دانش

به کارگیری دانش یک مؤلفه کانونی و مرکزی در فرآیند مدیریت دانش است. بر مبنای دیدگاه دانش محور، ارزش دانش فردی و سازمانی در ابتدا به خاطر ضمنی و تصریحی بودن دانش در به کارگیری آن است. بسط محصول و خدمت جدید و نوآورانه، نیازمند بکارگیری و ترکیب ورودیهای دانش تخصصی از حوزه های مختلف است. (Chung & Jing, 2009)

با توجه به اینکه تیم کاری تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح را تسهیل می کند. بر موانع انتقال دانش سازمانی فایق می آیند و همکاری و مشارکت را تقویت و تضمین می نمایند. در ذیل به تشریح مفهوم عملکرد تیم کاری و مدیریت دانش تیمی می پردازیم.

۱-۳-۱ مفهوم عملکرد تیم های کاری

ارزیابی سطح موفقیت تیم های کاری به جهت ماهیت به شدت انسانی تیم ها کار ساده ای نیست، واژه عملکرد به معنای انجام دادن یک کار یا وظیفه است، در الگویی بیان می کند که راهبرد های سازمانی، منابع انسانی و محیط خارجی سازمان بیشترین تاثیر را بر عملکرد تیم دارند. (McGreevy, 2006) نواسزیک عملکرد را در سه سطح فردی، گروهی و سازمانی مورد توجه قرار داده است. مشخصات خروجی و محصول تیم مانند کیفیت، کمیت و سرعت بودن، دقت و هزینه تحت عنوان عملکرد تیم شناخته می شود. از سویی دیگر مشخصات فرایندهای کار تیمی همانند مهارت ها، رهبری، هماهنگی و ارتباطات به عنوان اثر بخشی تیم تعریف می شوند. تیم های کاری در یک ساختار وظیفه ای کاملاً صریح بنا نهاده می شوند و اغلب اعضاء متخصص و نقش ها تقسیم شده و به هم وابستگی ها به وسیله نیازمندی ها و ضرورت های کاری که باید انجام شود، مشخص می شوند. راهنماهای متعددی که از طریق آن ها سهم اعضاء در نتایج تیم مشخص می شود تأثیر قابل توجهی بر الگوهای تشریح کننده عملکرد و اثر بخشی تیم دارد. (معاير حقيقي فرد و همكاران، ۱۳۸۷)

۱-۳-۲ مدیریت دانش تیمی

مدیریت دانش تیمی تاکید بر این مساله دارد که علاوه بر اینکه فرایند مدیریت دانش با ارائه محتوای دانش، مواد خام برای تولید دانش را برای یک سازمان فراهم می کند می تواند با به کارگیری آن در تیم ها، دانش مرتبط را بکار گرفته و بنابراین ارزش چنین دانشی را در عملکرد تیمی بالا ببرد. (Lina & Asta, 2012) ادبیات در مورد مدیریت دانش به دو مسیر میتواند تقسیم شود: رویکرد محتوایی و رویکرد فرایندی. تحقیقات بر مبنای رویکرد محتوایی، روی انواع دانش و ویژگیهای دانش مثل مهارتهای میدانی و دانش ضمنی و آشکار و دانش اخباری در مقابل دانش رویه ای تمرکز دارد. (Griffith et al., 2010) در مقابل، تحقیق بر اساس دیدگاه فرایندی روی آن روشی که دانش اداره می شود، تقسیم می شود و در بین افراد مورد استفاده قرار می گیرد، تمرکز دارد (Gino et al., 2009). بطور مشابه، تحقیقات پیشین در مورد دانش تیمی فرض کردند که محتوای دانش، مواد خام برای تولید دانش جدید را فراهم میکند در حالیکه

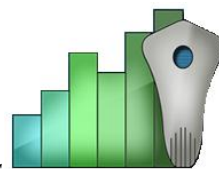


فرایند های دانش تیمها را قادر میسازند تا دانش مرتبط را بکار برند و بنابراین ارزش چنین دانشی را در عملکرد تیمی بالا ببرند. مدل های ذهنی مشترک بازتابی از رویکرد محتوایی اند و پیشنهاد میکنند که ارائه ذهنی مشترک وظایف تیمی، نقش ها و نگرش ها، با بهبود هماهنگی و شکل گیری مبانی اصلی تلاش های جمعی، اثربخشی تیم را افزایش میدهد. با بکارگیری رویکرد محتوایی و رویکرد فرایندی و گنر (۱۹۸۶) نظریه سیستمهای ذهنی انتقالی را پیشنهاد داد. این سیستم ها دانش هر فرد را به همراه اینکه چه کسی چه چیزی را میداند، شامل میشوند. در تحقیقات بعدی، محققان بیشتر روی اجزای تشکیل دهنده تمرکز کردند و فرایندهایی را که تیمها را قادر میسازند تا دانش را شناسایی کنند و دانش توزیع شده در بین افراد را بگونه ای مؤثر بکار برند، مورد بررسی قرار دادند (Akgün et al., 2008). با توجه به هر دو رویکرد محتوایی و فرایندی، ما بکارگیری دانش تیمی را به عنوان سازه هایی مطرح میکنیم که مشخص کننده حدی است که منبع دانش و تخصص موجود، فعال میشود و بکار گرفته می شود. این بُعد فرایندی TKM را انعکاس میدهد. احتمالاً دو بُعد TKM با ارائه ذخیره ای بزرگتر از اطلاعات مرتبط با وظیفه و دانش، که مواد اولیه خلاقیت هستند و بواسطه افزایش استفاده از دانش در تیمها، خلاقیت تیمی را ارتقا میدهند. (Gino et al., 2009) با توجه به هر دو رویکرد محتوایی و فرایندی، تمرکز بیشتر بر روی دو عنصر TKM می باشد: ذخیره دانش تیمی و بکارگیری دانش تیمی. بر اساس تحقیقات گذشته، ذخیره دانش تیمی به عنوان ترکیبی از دانش مرتبط با وظیفه و مهارتهای اعضا و رهبر در یک تیم تعریف شده است. این مسئله، انعکاس دهنده بُعد محتوایی TKM است. فرایندهای مربوط به دانش تیمی مثل TMS یا یادگیری تیمی، آن روشی را که ذخیره دانش تیمی برای وظایف تیمی بکار برده میشود را مورد توجه قرار میدهد. بدین ترتیب ما بکارگیری دانش تیمی را به عنوان سازه های مطرح میکنیم که مشخص کننده حدی است که منبع دانش و تخصص موجود، فعال میشود و بکار گرفته میشود. این بُعد فرایندی TKM را انعکاس میدهد. احتمالاً دو بُعد TKM با ارائه ذخیره ای بزرگتر از اطلاعات مرتبط با وظیفه و دانش، که مواد اولیه خلاقیت هستند و بواسطه افزایش استفاده از دانش در تیمها، خلاقیت تیمی را ارتقا میدهند. (Lina & Asta, 2012)

۱-۴ پیشینه پژوهش

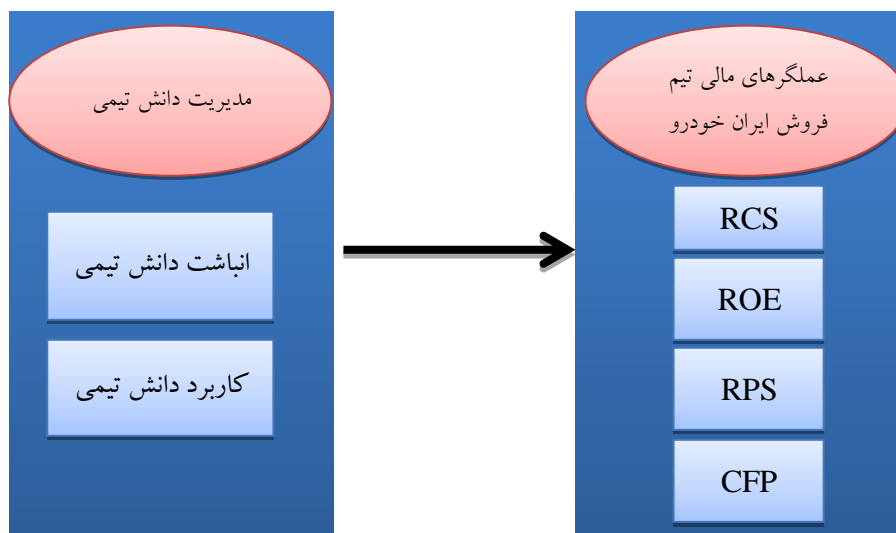
در ذیل به خلاصه ای از پیشینه تحقیق در زمینه مدیریت دانش و عملکرد سازمان اشاره شده است.

ردیف	نام نویسنده	کشور	عنوان	نتیجه
۱	بافنده زنده و همکاران ۱۳۹۰	ایران	بررسی عدم اطمینان محیطی بر انتخاب راهبردمدیریت دانش در حوزه خدمات	نتایج نشان داد عدم اطمینان محیطی تاثیر مثبتی بر اکتشاف دانش و بهره برداری از دانش در حوزه محصول دارد.
۲	نیاز آذری و همکاران در سال ۱۳۹۰	ایران	بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت تیمی دبیران در مدارس متوسطه	نتایج حاصل از بررسی سؤالات تحقیق نشان داده است که بین مدیریت دانش، پالایش دانش، سازماندهی دانش، کاربرد دانش و اشاعه دانش با خلاقیت تیمی دبیران رابطه وجود دارد و بین برداشت دانش و خلاقیت تیمی دبیران رابطه وجود ندارد و همچنین تأثیر مدیریت دانش بر خلاقیت تیمی دبیران زن و مرد متفاوت نیست.
۳	لاجوردی و خانابایی ۱۳۸۶	ایران	بررسی نقش مدیریت دانش بر خلاقیت تیمی دبیران در مدارس متوسطه	وجود مهارتهای مکمل و نیز فضای اعتماد در بین اعضای تیمهای کاری از مهمترین عوامل در تسهیل مدیریت دانش (در هر دو فاز) بودند. لیکن، ویژگی خودمدیریتی و استقلال و آزادی عمل اعضا به عنوان عوامل موثر فقط در فاز خلق دانش شناخته شدند.
۴	Sun Young Sung, Jin Nam Choi(2012)	کره جنوبی	تأثیر مدیریت دانش تیمی بر خلاقیت و عملکرد مالی تیم های سازمانی	نتایج تحقیق حاکی از آن است بهره وری دانش با خلاقیت تیمی که به نوبه خود پیش بینی کننده عملکرد سازمانی تاثیر مثبت دارد. علاوه بر این سبکهای رهبری اقتضایی اثر مثبت بر خلاقیت تیمی و اثر اعتدالی بین انباشت دانش تیمی و خلاقیت تیمی دارد.
۵	Robinson etal	انگلستان	ارتباط پویایی محیط و پیچیدگی در توسعه محصول	نتایج پژوهش نشان داد که توسعه محصول نباید منحصر به استفاده محض از اکتشاف و بهره برداری باشد در حقیقت توسعه محصول ممکن است نیاز به توسعه قسمتی از دانش موجود داشته باشد در حالی که بطور همزمان می تواند در حال بهره برداری از دانش موجود باشد.



۴- روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف کاربردی، از حیث روش گردآوری داده های مورد نیاز (طرح تحقیق)، یک مطالعه کاربردی-تحلیلی، همبستگی است که مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر است.



در جدول شماره (۱) تعاریف شاخص های عملگرهای مالی آورده شده است. و تعاریف عملیاتی مدیریت دانش تیمی به شرح ذیل می باشد:

انباشت دانش: سازه های مولفه انباشت دانش؛ تخصص در زمینه ایران خودرو و مسایل مالی آن، دانش فنی و دانش مدیریت مدیریت مشتری، مهارت ارتباطی و مذاکره، مهارت های لازم در مورد برنامه کامپیوتر و سیستم های اطلاعاتی شرکت، دانش در زمینه محصولات و خدمات مالی ایران خودرو که با استفاده از پرسشنامه سنجیده می شود. (Sung, Choi, 2012)

بهره برداری از دانش: سازه های مولفه بهره برداری از دانش میزان استفاده از تجربه برای حل مسئله، میزان استفاده از فعالیتهای پژوهشی گذشته، الگو برداری از سازمان های موفق گذشته، مستند سازی تجربیات و توانمندی های موجود برای استفاده بهینه در آینده که با استفاده از پرسشنامه سنجیده می شود (Sung, Choi, 2012) که بر اساس مدل فرضیات تحقیق به شرح زیر می باشد،

فرضیه اصلی

- مدیریت دانش تیمی با عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو رابطه معنادار دارد.

فرضیات فرعی

- انباشت دانش تیمی با عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو رابطه معنادار دارد.
- کاربرد دانش تیمی با عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو رابطه معنادار دارد.

به منظور جمع آوری اطلاعات و داده های مورد نیاز پژوهش، از پرسشنامه ای با استناد به تحقیقات یانگ سونگ و نم چوی^۶ در سال ۲۰۱۲ استفاده شد، پرسشنامه یاد شده حاوی دو بخش کلی است. بخش اول: مشخصات عمومی پاسخ

^۶ Sun Young Sung, Jin Nam Choi

دهندگان و بخش دوم ۱۷ سؤال اختصاصی پژوهش است که با اهداف و فرضیه های تحقیق ارتباط مستقیم دارند. لازم به توضیح است به منظور اندازه گیری و سنجش پاسخ های ارائه شده از طرف پاسخ دهندگان (کارشناسان و مدیران اقتصادی) از مقیاس پنج گزینه ای لیکرت (عدد ۵ بیانگر زیاد و عدد ۱ بیانگر کم) استفاده می شود. شایان ذکر است که روایی منطقی این پرسشنامه پس از انجام چند مورد اصلاح و جرح و تعدیل، توسط استاد محترم راهنما و چند تن از خبرگان و کارشناسان صنعت خودرو تأیید شد. همچنین قابلیت اعتماد یا پایایی پرسشنامه پس از گردآوری نظریات کارکنان، با روش آلفای کرونباخ برابر با $(\alpha = 0.88)$ برآورد شد، که مبین قابلیت اعتماد مناسب آن است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کارشناسان و مدیران اقتصادی ۲۰ تیم بازاریابی فعال در عرصه فروش (نماینده گی) شرکت ایران خودرو در شمال تهران، که تعدادشان ۸۰ نفر می باشد، تشکیل می دهند، و در بازه ی زمانی ۱۳۹۲-۱۳۹۳، با توجه به محدود بودن جامعه آماری نمونه گیری انجام نشد و کل اعضای جامعه به عنوان نمونه انتخاب گردیدند، در واقع روش نمونه گیری پژوهش از طریق کل شماری خواهد بود، تعداد نمونه ۸۰ نفر مشخص گردید، جهت آزمون فرضیات پژوهش، با انجام محاسبات آماری توصیفی و استنباطی (آزمون همبستگی پیرسون) توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار خواهد گرفت.

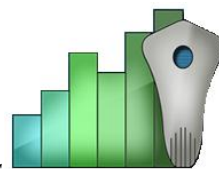
۵- تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور بررسی اطلاعات توصیفی، میانگین و انحراف معیار متغیرها در جدول شماره (۲) آمده است

جدول شماره (۲) آمار توصیفی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
عملگرهای مالی	۴.۵۵۵۶	۰.۰۷۵۹
مدیریت دانش	۴.۵۸	۰.۱۱
ابعاد مدیریت	۴.۲۰	۰.۷۳
دانش تیمی	۴.۲۶	۰.۶۹

جدول شماره (۳) نتایج حاصل از آزمون رابطه بین مدیریت دانش تیمی و عملگرهای مالی تیم فروش نمایندگی های وابسته به ایران خودرو در شمال تهران را بر اساس ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد. جهت استفاده از تکنیک های آمار پارامتریک بایستی توزیع مقادیر نرمال باشد، جهت بررسی این موضوع، از آزمون شاپیرو-ویلک یا آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده می شود تا از نرمال بودن داده ها اطمینان حاصل گردد. هنگام بررسی نرمال بودن داده ها ما فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده ها نرمال است را در سطح خطای ۵% تست می کنیم. بنابراین اگر آماره آزمون بزرگتر مساوی ۰.۰۵ بدست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده ها نرمال خواهد بود. برای آزمون نرمالیته فرض های آماری به صورت زیر تنظیم می شود:



H₀: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

H₁: توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

جدول (۳) آزمون نرمال بودن داده‌ها

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
عملگرهای مالی	۰,۲۰۳	۸۰	۰,۵۸۱	۰,۸۹۵	۸۰	۰,۱۰۵
مدیریت دانش	۰,۳۱۳	۸۰	۰,۲۸۴	۰,۸۲۳	۸۰	۰,۰۶۸
انباشت دانش تیمی	۰,۱۹۷	۸۰	۰,۱۹۲	۰,۸۹۲	۸۰	۰,۲۱۵
کاربرد دانش تیمی	۰,۲۳۸	۸۰	۰,۰۸۵	۰,۸۶۶	۸۰	۰,۲۰۹

با توجه به جدول فوق کلیه داده و متغیرهای تحقیق در سطح خطای ۵٪ نرمال می‌باشند.

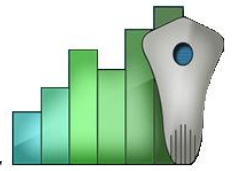
مدیریت دانش تیمی و عملگرهای مالی تیم فروش نمایندگی‌های وابسته به ایران خودرو در شمال تهران

جدول شماره (۴)

عملگر مالی شرکت	متغیر وابسته	
	متغیر مستقل	
۰,۵۱	مدیریت دانش تیمی	ابعاد مدیریت دانش تیمی
۰,۴۳	انباشت دانش تیمی	
۰,۳۰۸	کاربرد دانش تیمی	

در سطح $p < 0.05$ معنی دار

جدول شماره ۴ ضریب همبستگی بین مدیریت دانش تیمی و ابعاد آن به عنوان متغیر مستقل و عملگرهای مالی تیم فروش نمایندگی‌های وابسته به ایران خودرو در شمال تهران را به عنوان متغیر وابسته نشان می‌دهد، نتایج نشان دهنده وجود رابطه مثبت و معنادار (در سطح معنی داری $p < 0.05$)، بین متغیرهای مذکور می‌باشد، همچنین ضریب ($R = 0.51$) برای متغیر مدیریت دانش تیمی و عملگرهای مالی نشان دهنده ارتباط مثبت و معنا دار بین این دو متغیر است، به طوری که ۳۰ درصد از تغییرات عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو در شمال تهران را می‌توان با مدیریت دانش تیمی پیش بینی کرد، و می‌توان نتیجه گرفت افزایش به کارگیری مدیریت دانش تیمی به طور خطی موجب افزایش عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو خواهد شد. از بین ابعاد مدیریت دانش تیمی و عملگرهای

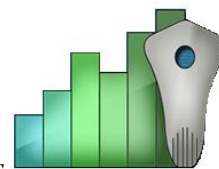


مالی تیم فروش ایران خودرو، کاربرد دانش تیمی در بالا ترین حد (I=۰,۴۳) و انباشت دانش تیمی در پایین ترین حد (I=۰,۳۱) بوده است.

بحث و نتیجه گیری

در این پژوهش رابطه بین بررسی رابطه بین مدیریت دانش تیمی و عملکرد مالی تیم های سازمانی در تیم های فروش ایران خودرو واقع در شمال تهران مورد بررسی قرار گرفت، نتایج حاکی از رابطه مثبت و معنادار میان متغیرهای مذکور بود و از بین مولفه های مدیریت دانش و عملگرهای مالی ایران خودرو، کاربرد دانش تیمی در بالا ترین حد (I=۰,۴۳) و انباشت دانش تیمی در پایین ترین حد (I=۰,۳۱) بوده است. نتایج موید این مطلب است که استفاده از تجربه برای حل مسئله، میزان استفاده از فعالیتهای پژوهشی گذشته، الگوبرداری از سازمان های موفق گذشته در عرصه صنعت خودرو، از مولفه ای مدیریت دانش تیمی در افزایش عملگرهای مالی بسیار موثر خواهد بود. همچنین تخصص در زمینه ایران خودرو و مسایل مالی آن، دانش فنی و دانش مدیریت مشتری، مهارت ارتباطی و مذاکره، مهارتهای لازم در مورد برنامه کامپیوتر و سیستمهای اطلاعاتی شرکت، دانش در زمینه محصولات و خدمات مالی ایران خودرو رابطه کمتری بر عملگرهای مالی تیم فروش ایران خودرو داشته و تغییرات عملگرهای مالی کمتر توسط سازه های انباشت دانش تیمی پیش بینی می شود، می توان عدم آموزش های کافی در عرصه علم به روز مدیریت برای کارشناسان و مدیران را دلیل پایین بودن این رابطه توجیه کرد. که در راستای این پژوهش سان یونگ سونگ و جین نام^۷ (۲۰۱۲) در تحقیقی تحت عنوان "تاثیر مدیریت دانش تیمی بر خلاقیت و عملکرد مالی تیم های سازمانی" نتیجه گرفت که بهره وری دانش با خلاقیت تیمی که به نوبه خود پیش بینی کننده عملکرد سازمانی تاثیر مثبت دارد. علاوه بر این سبکهای رهبری اقتضایی اثر مثبت بر خلاقیت تیمی و اثر اعتدالی بین انباشت دانش تیمی و خلاقیت تیمی دارد. لذا با توجه به نقش صنعت خودرو در تجارت و تحولات اقتصادی کشور، پیشنهاد می شود جهت فعالیت در عرصه مشتری مداری، به واحد بازاریابی و فروش توجه ویژه ای شود، شرکت ها به سیستم های به روز فناوری اطلاعات جهت سهولت پیاده سازی مدیریت دانش تیمی، تمرکز بر صحت دانش های ثبت شده در کلیه مراحل استقرار سیستم، حمایت بی قید و شرط رهبری و مدیریت ارشد، تعامل مدیران با سطوح پایین تر جهت مدیریت هر چه بیشتر تعارض تیمی، تشویق و تقویت مشارکت کارکنان، ایجاد ارتباط مستمر و دو طرفه با تامین کننده سیستم می تواند جهت ارتباط و موثر بودن هر چه بیشتر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان ها پیشنهاد گردد.

⁷ Sun Young Sung, Jin Nam



منابع

۱. امیرخانی، امیرحسین، " کاربرد مدیریت دانش در بهبود عملکرد سازمان " پیک نور، سال سوم، شماره سوم، صص ۱۳۱-۱۴۱
۲. اعرابی، سید محمد و موسوی، سعید، ۱۳۸۸: " الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقاء عملکرد پژوهشگاه ها "، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، ش ۵۱، صص ۲۶-۱
۳. بافنده زنده علیرضا، عالی صمد، نوروزی داوود، جریر احمدی محمدامین (۱۳۹۱) " بررسی تاثیر عدم اطمینان محیطی بر انتخاب راهبردهای مدیریت دانش در حوزه محصول (مطالعه موردی: دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی خراسان رضوی) " پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، شماره ۷۰، صص ۸۲۳-۸۴۰
۴. حسنقلی پور، طهمورث و سیدجوادین، سیدرضا و روستا، احمد و خانلری، امیر " مدل ارزیابی فرایند مدیریت ارتباط با مشتری در بانک های تجاری خصوصی کشور " بهار ۱۳۹۱، مدیریت فناوری اطلاعات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۴، شماره ۱۰، صص ۴۱-۶۲
۵. رادفر، رضا و رضایی ملک، نرگس و رضایی ملک، محمد " ارزیابی میزان بهبود عملگرهای مالی سازمان با پیاده سازی سیستم مدیریت دانش " ۱۳۹۳، فصلنامه علمی پژوهشی حسابداری مدیریت، سال هفتم / شماره بیست و یکم، صص ۳۳-۴۶
۶. لاجوردی، سید جلیل؛ خانبابایی، علی " بررسی عوامل تسهیل کننده مدیریت دانش در تیم های کاری (مطالعه موردی: بانک کشاورزی)، ۱۳۸۶، دانش مدیریت، شماره ۷۶، صص ۹۷-۱۱۶
7. Akgün, A. E., Dayan, M., & Di Benedetto, A. (2008). New product development team intelligence: Antecedents and consequences. *Information & Management*, 45, 221–226
8. Campel, D. Ridhun, M. Adual, R., (2010). A Longitudinal Examination of Intellectual Capital Reporting, Marks & Spencer Annual Reports 1998-2008, Vol.42, pp. 56-70
9. Chung-Jen Chen & Jing-Wen Huang, 2009: "Strategic human resource practices and innovation performance –The mediation role of knowledge management capacity", *Journal of Buisness Research*, Science Direct
10. Gino, F., Todorova, G., Miron-Spektor, E., & Argote, L. (2009). When and why prior task experience foster team creativity. In E. A. Mannix, M. A. Neale, & J. A. Goncalo (Eds.), *Research on managing groups and teams: Creativity in groups* pp. 87–110.
11. Robinson, H.S., Anumba, C.J., Carrillo, P.M. and Al-Ghassani, A.M. (2006), "STEPS: knowledge management maturity roadmap for corporate sustainability", *Business Process Management Journal*, Vol. 12 No. 6, pp. 793-808
12. Grigg, N.S. (2006), "Workforce development and knowledge management in water utilities", *American Water Works Association Journal*, Vol. 98 No. 9, pp. 91-101.
13. Griffith, T. L., & Sawyer, J. E. (2010). Multilevel knowledge and team performance. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 1003–1031
14. McGreevy, Malcolm (2006). "Team working: how are teams chosen and developed?", *Industrial and Commercial Training* Volume: 38 Issue: 7. pp132-139
15. P. Iles, Y. Feng, (2011) "Distributed leadership, knowledge and information management and team performance in Chinese and Western groups", *Journal of Technology Management in China*, Vol. 6 Iss: 1, pp.26 – 42
16. Robinson, H.S., Anumba, C.J., Carrillo, P.M. and Al-Ghassani, A.M. (2006), "STEPS: knowledge management maturity roadmap for corporate sustainability", *Business Process Management Journal*, Vol. 12 No. 6, pp. 793-80
17. Sung Sun Young, Choi Jin Nam, (2012) "Effects of team knowledge management on the creativity and financial performance of organizational teams, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 118 ,PP 4–13
18. Tatiana Gavrilova, Tatiana Andreeva, (2012) "Knowledge elicitation techniques in a knowledge management context", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16 Iss: 4, pp.523 - 53