

## بررسی تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی

محمد محمدی<sup>۱</sup>عباس حمزه زاده<sup>۱</sup>

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی در استان ایلام است. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان سازمان‌های دولتی استان ایلام می‌باشد. به منظور سنجش متغیر مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد گابریل و همکاران (۲۰۱۵)، به منظور سنجش متغیر ارزیابی عملکرد از پرسشنامه استاندارد کاتس (۲۰۰۴) استفاده شده است که روایی صوری و محتوایی آن توسط افراد خبره و صاحب‌نظر تأیید شده است و برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب کرونباخ آلفا برای پرسشنامه (۰/۸۹) محاسبه گردید که دلالت بر پایداری پرسشنامه دارد. کلیه عملیات آماری با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۲ و لیزرل نسخه ۸/۸ استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان داد مدیریت دانش و ابعاد آن مشتمل بر کسب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

کلیدواژه: مدیریت دانش، کسب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش، اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد، سازمان‌های دولتی

۱ گروه مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)، ایمیل:

mo.mohammadi@iauctb.ac.ir

۲ دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## مقدمه

همواره در بیشتر سازمان‌ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند (مقیم و همکاران، ۱۳۹۰)، به عبارت دیگر، امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیت‌شان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب رجوعان را به درستی ایفا کنند (حسین پور و آذر، ۱۳۹۰). در این زمینه، وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر سازمانی را دو چندان نموده است (قربانی زاده و همکاران، ۱۳۹۱). در چنین شرایطی، سازمان‌ها ناگزیرند در جستجوی روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند (Noruzy et al., ۲۰۱۳)؛ در این راستا یکی از مناسب‌ترین راهبردها، تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است (بدری آذرین و همکاران، ۱۳۹۱). امروزه، اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان‌ها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش‌های متعدد صورت گرفته و در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می‌باشد، به طوری که چنانچه کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می‌توان انتظار داشت که عملکرد مدیریت و سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد (Zaied et al., ۲۰۱۲).

دنیای پیرامون ما در حال پیشرفتی سریع و غیر قابل تصور است و این تغییرات سازمان‌ها را با چالش‌های مختلفی روبرو کرده است، اما در این میان سازمان‌هایی موفق هستند که به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین، از فرصت‌های ایجاد شده به نفع خود استفاده کنند. مدیریت دانش یکی از این ابزارهاست. مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت محسوب می‌شود که بسیاری از سازمان‌ها آن را برای تصرف سرمایه‌های فکری کارکنانشان به کار می‌گیرند. این ابزار بیش از آنکه یک تفکر درباره چگونگی اداره یک سازمان باشد، یک دارایی راهبردی برای سازمان است (پویا و شالباف، ۱۳۹۲). یکی از چالش‌های فراروی شرکت‌ها مفهوم دانش و چگونگی مدیریت آن می‌باشد. مدیریت دانش، تلاش نوین قرن موسوم به عصر داتایی، برای حفظ، هدایت و افزایش هدفمند سرمایه‌های دانشی سازمان‌هاست و به این اشاره دارد که سرمایه‌گذاری در علم، بهترین و بیشترین سود را به بار می‌آورد. در سال‌های اخیر «مدیریت دانش» به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌های با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. منابع نقد و بررسی و چشم اندازه‌های رقابتی سازمان‌ها نشان دهنده تأثیرات این دیدگاه در عرصه‌های استراتژیک سازمان‌های تجاری است (هاشمی، ۱۳۹۳).

امروزه نظام ارزیابی عملکرد و مدیریت دانش از جذاب‌ترین واژه‌های مورد کاربرد در علوم مختلف به ویژه مدیریت می‌باشند. نظام ارزیابی عملکرد مفهوم گسترده‌ای است که در سطوح مختلف و از دیدگاه‌های گوناگونی به آن توجه شده است. در این راستا نظام ارزیابی عملکرد نقش کلیدی را در

سازمان ایفا می‌کند. دانش هم از مفاهیمی است که بسیاری از سازمان‌های پیشرو به اهمیت و نقش آن پی برده اند چرا که امروزه تمام دارایی ما از منابع طبیعی به فکر و دانش تغییر یافته است. بنابراین، مدیریت آن از دغدغه‌های مهم سازمان‌های موفق است (حق نظری صحرایی، ۱۳۹۵). در واقع شرکت‌ها و سازمان‌ها در پی دستیابی به ابزارهایی هستند که موجب رشد و تعالی شده و یک مزیت رقابتی پایدار ایجاد کند. یکی از ابزارهای دستیابی به این مزیت رقابتی، توسعه مدیریت دانش در سازمان است. اما مدیریت دانشی که باعث افزایش نظام ارزیابی عملکرد در نتیجه سوددهی در سازمان نشود محکوم به شکست است (آذری، ۱۳۹۸).

بخش دولتی و نظام اداری یک کشور از بسترهای مهم رشد و توسعه و از ابزارهای اصلی اجرای فعالیت‌ها و وظایف دولتی محسوب می‌شود؛ از این رو، ناکارآمدی این بخش مشکلات متعددی را برای یک جامعه به همراه خواهد داشت. در سه دهه اخیر در کشور به دلیل مشکلات اقتصادی و اداری متعدد، دولت همواره با مسایل و چالش‌های عمده‌ای در زمینه‌های مختلف روبرو بوده است؛ طی این دوره تشکیلات حجیم و بیش از حد بزرگ سازمان‌های دولتی از عملکرد و کارایی لازم برخوردار نبوده و از هدف اصلی خود یعنی خدمت‌رسانی به مردم دور مانده است (عبی‌اوی و همکاران، ۱۳۹۱). در چنین شرایطی ضروری است تا برای بهبود عملکرد این سازمان‌ها به بررسی وضعیت موجود و شناخت عوامل اصلی اثرگذار بر آن پرداخته شود (کوشازاده و همکاران، ۱۳۹۱). در این زمینه، همان‌طور که اشاره شد به نظر می‌رسد که مدیریت دانش بتواند به شکل قابل توجهی بر عملکرد سازمانی اثرگذار بوده و منجر به بهبود و تقویت آن شود، علی‌رغم اهمیت موضوع، تاکنون مطالعه خاصی پیرامون بررسی نحوه ارتباط و مکانسیم اثرگذاری مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان‌های دولتی انجام نگرفته است؛ لذا با توجه به این شرایط، افزایش نظام ارزیابی عملکرد به عنوان یک نیاز اساسی برای این سازمان‌ها بشمار می‌آید. لذا پژوهش حاضر برآن است تا با بررسی این ظرفیت‌ها به سوال زیر پاسخ دهد که: آیا مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی تأثیر دارد؟

## مبانی نظری

به دنبال اهمیت دارایی‌های دانشی، لزوم توجه سازمان‌ها به مدیریت دارایی‌های دانشی خود، بیش از پیش فزونی یافته است. دانش همواره به انسان وابسته است از این رو در سازمان‌های مبتنی بر دانش در درازمدت، در عرصه‌های رقابتی، موفقیت و رسیدن به اثربخشی عملکرد سازمان از طریق داشتن کارکنان دانشی محقق می‌شود. علی‌رغم اینکه دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمان‌ها ضروری است و شرط موفقیت سازمان‌ها دستیابی به یک دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح است اما باز هم بسیاری از سازمان‌ها هنوز به مدیریت دانش به طور جدی توجه نکرده‌اند (به آذین، کریمی و مرادزاده، ۱۳۸۹). می‌دانیم که دانش نقش راهبردی مهمی را بر عهده دارد و سازمان‌ها دریافته‌اند برای اینکه بتوانند در عرصه کسب و کار موفق باشند باید دارای دانش بوده و بایستی به خوبی بتوانند از دارایی‌های دانشی خود استفاده کنند (زاک<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹). امروزه عمده‌ترین سرمایه سازمان‌ها دانشی است که به آن

<sup>۲</sup> Zack

دسترسی دارند سازمان‌هایی می‌توانند موفق باشند که قادر باشند بیشترین و معتبرترین و به‌روزترین دانش بشری را در حوزه کسب و کار خود در اختیار گیرند و از آن استفاده بهینه نمایند (اله قلی زاده آذری واسدی، ۱۳۸۴). با توجه به رشد سریع تغییرات و افزایش رقابت، مدیریت موثر دانش در سازمان‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است زیرا دانش به‌طور فزاینده‌ای به عنوان یک جزء حیاتی برای سازمان‌ها شناخته شده و مدیریت آن تا حدود زیادی مبتنی بر شایستگی‌های افراد و ویژگی‌های گروه‌ها در شکل فرهنگ سازمانی است که به عنوان یک عامل مهم، نقش کلیدی را در رد یا پذیرش دانش ایفا می‌کند (سینک و اسریت<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). تاکید فزاینده بر مدیریت دانش از نیاز سازمان‌ها برای مدیریت اثر بخش دانش در اقتصاد فرا رقابتی و جهانی امروز ناشی می‌شود نیاز به مدیریت دانش به خوبی از طرف صاحب‌نظران این حوزه از جمله نوناکا و تاکه اوچی بیان شده است: در اقتصادی که تنها قطعیّت آن، عدم قطعیّت است، مهمترین منبع برای حفظ مزیت رقابتی، دانش است سازمان‌های موفق سازمان‌هایی هستند که به ایجاد دانش جدید می‌پردازند (والترز<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). از سوی دیگر اهمیت نظام ارزیابی عملکرد و لزوم بررسی آن با توجه به گسترش سطح رقابت، پیچیدگی فناوری، تنوع سلیقه‌ها، کمبود منابع، سرعت تبادل اطلاعات، بر کسی پوشیده نیست.

با توجه به مطالب پیش گفته انجام تحقیق حاضر از دو جنبه حائز اهمیت است:

مطالعات مشابه در این زمینه بسیار اندک می‌باشد، درواقع، تا کنون هیچ مطالعه کاملاً مشابهی در این زمینه انجام نپذیرفته است. از طرفی، وجه توافق مابین این مطالعات اندک بوده و همخوانی چندانی بین آنها وجود ندارد. بنابراین، با توجه به موضوعاتی که بدان اشاره شد، متغیرهای مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد و نیز وضعیت آن می‌تواند موضوع بسیار مهمی در بین سازمان‌های مختلف بالادست سازمان‌های دولتی داشته باشد. چراکه درک همه جانبه مفهوم متغیرهای مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد، می‌تواند در پیشرفت سازمان بسیار حائز اهمیت باشد؛ بنابراین در زمینه مورد بررسی خلأ وجود دارد و پژوهش حاضر سعی دارد این خلأ را برطرف کند.

### مفهوم مدیریت دانش

در سال‌های اخیر، مدیریت دانش به عنوان یکی از جالبترین و چالش برانگیزترین موضوعات مدیریت کسب و کار بوده و دایره کاربرد آن همواره با سایر مباحث عرصه مدیریت، گسترده‌تر می‌شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت‌هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به صورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند، یاری می‌رساند (توربان<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). از آنجا که مدیریت دانش ریشه‌هایی در سیستم‌های خبره، یادگیری سازمانی و نوآوری دارد، به خودی خود ایده جدیدی نیست. مدیران موفق همیشه از سرمایه‌های فکری بهره برده و ارزش آن را تشخیص داده اند. اما این تلاش‌ها، سازمان یافته نبوده و تضمینی وجود نداشت که دانش به دست آمده به‌طور مناسب، برای حداکثر منافع سازمان، به اشتراک

<sup>۳</sup> Sink and secret

<sup>۴</sup> Waltz

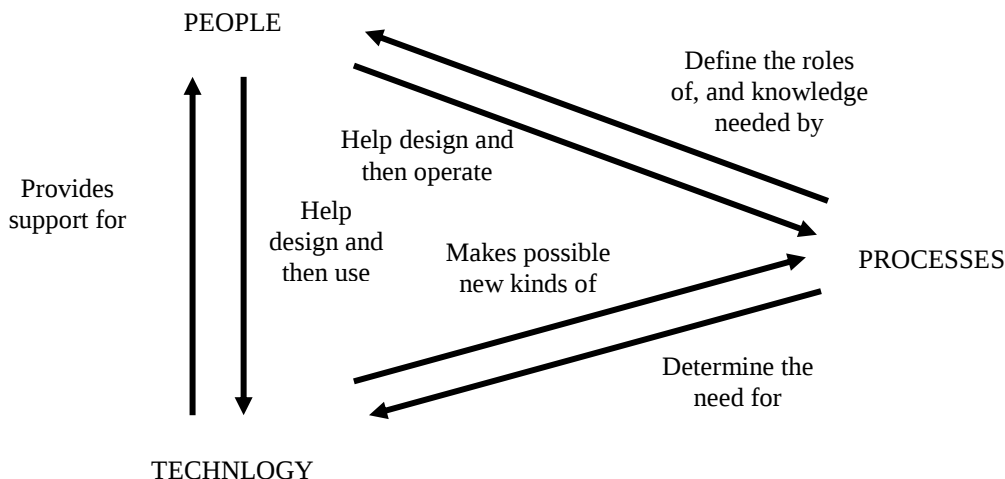
<sup>۵</sup> Turban

گذاشته شده و توزیع گردد (توربان، ۲۰۰۶)، در حالیکه دانش و سرمایه فکری پایه و اساس شایستگی‌های اصلی و نیز راهبردی برای عملکرد بهتر می‌باشد. دانش در صورتی نقش راهبردی دارد که سازمان بتواند آن را در فعالیت‌های ارزش آفرینی استفاده نموده و از دانش ابزاری برای عملی ساختن فرصت‌های موجود در بازار رقابتی بهره‌برداری کند. زیرا برای شرکت‌ها دیگر امکان پذیر نیست که با انجام سریعتر و بهتر کارها مزیت رقابتی خود را حفظ کنند، بلکه مزیت رقابتی هنگامی امکان پذیر می‌شود که کارهایی صورت گیرد و قابل تقلید توسط دیگران نباشد. در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، هم توجه به دانش موجود و استفاده موثر از آن و هم ایجاد ساختاری برای استفاده از دانش نوین اهمیت بسیار دارد. سازمان‌ها باید به همه امور توجه داشته باشند، زیرا مدیریت دانش همچون یک استراتژی کاری، همزمان، در کل سازمان عمل می‌کند و ابزار پیشرفت برنامه کلی یک سازمان محسوب می‌شود.

### عناصر مدیریت دانش

مدیریت دانش اغلب متشکل از سه عنصر: افراد، فرآیندها و فن آوری است. این دیدگاه تقریباً به طور قطع ریشه‌هایش به نظریه الماس مدل سازمان‌های لیویت<sup>۶</sup> بر می‌گردد. هرچند نظریه لیویت شامل وظیفه و ساختار در کنار افراد و فن آوری به جای فرآیندها می‌باشد. این مهم است تا تاکید شود که اصطلاح فرآیندهای ذکر شده نه فقط به فرآیندهای مدیریت دانش بلکه به فرآیندهای کسب و کار سازمان مربوط می‌شود. شکل ۲-۲ نشان می‌دهد این سه عنصر در پیوند با هم، هر یک از آنها یک رابطه متقابل با دو عنصر دیگر دارد. به عنوان مثال، افراد به طراحی و سپس اجرای فرآیندها کمک می‌کنند، در حالی که فرآیندها، نقش‌ها و دانش مورد نیاز مردم را تعریف می‌کنند.

<sup>۶</sup> Leavitt



شکل ۲-۲: افراد، فرآیندها و فن آوری برگرفته از (ادواردز<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹)

علاوه بر رابطه بین این سه عنصر، شکل ۲-۲ می‌تواند بوسیله قرار دادن هر یک از سه عنصر در یکی از رئوس مثلث، برای کمک به هر طرح مدیریت دانش خاصی مورد استفاده قرار گیرد. در طرح‌های مدیریت دانش، در رأس "افراد" مثلث باید به صورت راهنما پیاده‌سازی و یا به صورت جمعی تمرین شود؛ در رأس "فن آوری" باید منابع یا سیستم‌های دانش‌بنیان پیاده‌سازی شود؛ در رأس "فرآیندها" باید روش‌های جدید در کار و یا ساخت اجراشو، در هر دو مورد آنچه که شما می‌خواهید به آن برسید، برای رسیدن به اهداف مدیریت دانش است (ادواردز<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹).

### موانع توسعه مدیریت دانش

برخی از موانع استقرار و اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش سازمان‌ها به شرح زیر است:

- ۱- عوامل انسانی: یکی از موانع عمده مدیریت دانش این است که انسان‌ها به هر دلیل نخواهند دانش خود را تسهیم کنند و از آن منحصرا برای پیشرفت شخصی خود استفاده کنند، زیرا ممکن است این تصور غلط وجود داشته باشد که چون دانش، قدرت است پس نباید آن را از دست داد.
- ۲- عوامل سازمانی: عمده‌ترین این عوامل عبارتند از:
  - ✓ عوامل ساختاری: ساختارهای سلسله مراتبی و غیر منعطف نمی‌تواند محمل خوبی برای مدیریت دانش باشد.

<sup>۷</sup> Edwards

<sup>۸</sup> Edwards

✓ عوامل مدیریتی: عدم اعتقاد و حکایت عالی از فعالیت‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش، نگرش‌های کوتاه مدت و جزئی نگری سبک‌های نامناسب رهبری نیز مانع اجرای موفقیت آمیز برنامه‌های مدیریت دانش می‌شوند.

✓ عوامل شغلی: «شرح شغل‌های» نامناسب، مشاغل تکراری و روتین، ابهام و تعارض در نقش نیز برای مدیریت دانش، نامطلوب خواهند بود.

✓ نظام‌های حقوقی و دستمزد و جبران خدمات: این سیستم‌ها نقش بسیار مهمی را در پشتیبانی برنامه‌های مدیریت دانش ایفا می‌کنند. افراد زمانی اقدام به توزیع دانش می‌کنند که انگیزه لازم را برای این کار داشته باشند.

۳- عوامل فرهنگی: مدیریت دانش، بدون وجود یک فرهنگ مشارکتی مناسب و مبتنی بر اعتماد نمی‌تواند به گونه‌ای موفق به کار گرفته شود. اگر فرهنگی، توزیع و تسهیم دانش را تشویق نکند. مدیریت دانش با چالش روبرو خواهد شد.

۴- عوامل سیاسی: ثبات یا عدم ثبات فضای سیاسی کشور نیز به دلیل اثر گذاری بر فرآیند خط مشی گذاری و ثبات مدیریت در سازمان‌های دولتی مدیریت دانش را تحت تاثیر قرار خواهد داد. همچنین وجود فضایی باز که در آن فرآیند به راحتی بتوانند ایده‌های خود را اظهار نمایند، بر روند فعالیت‌های مدیریت دانش اثر گذار خواهد بود.

۵- عوامل فنی و تکنولوژیکی: صاحب نظران در تقسیم دانش، به دو نوع دانش کلی اشاره می‌کنند. دانش نهفته و دانش آشکار. دانش سازمانی، حاصل تعامل این دو نوع دانش است و این تعامل مستمر و مداوم است. دانش ایجاد شده باید به طریقی مناسب نگهداری شود. مراکز دانش در سازمان‌ها در حقیقت کانون جمع آوری، سازماندهی و انتشار دانش هستند. ممکن است این مراکز فیزیکی یا مجازی باشند. هدف از ایجاد این مراکز، هدایت افراد به سوی منابع دانش در داخل یا خارج سازمان است. در این مراکز نقشه‌های دانش تهیه، نگهداری و بهنگام سازی می‌شود (صالحی و ابیانه، ۱۳۸۷).

## فرضیه‌های تحقیق

### فرضیه اصلی

مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

### فرضیه های فرعی

- کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

- تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

- کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

### قلمرو تحقیق

### قلمرو موضوعی تحقیق

موضوع تحقیق حاضر در حوزه مدیریت دانش و با عنوان "بررسی تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی" می باشد.

### قلمرو مکانی تحقیق

این تحقیق در سازمان های دولتی استان ایلام انجام شده است.

### قلمرو زمانی تحقیق

تحقیق حاضر در یک بازه زمانی شش ماهه از مهر ماه ۱۴۰۱ لغایت اسفند ماه ۱۴۰۱ انجام شده است.

### آمار توصیفی

ویژگی های فردی و حرفه ای

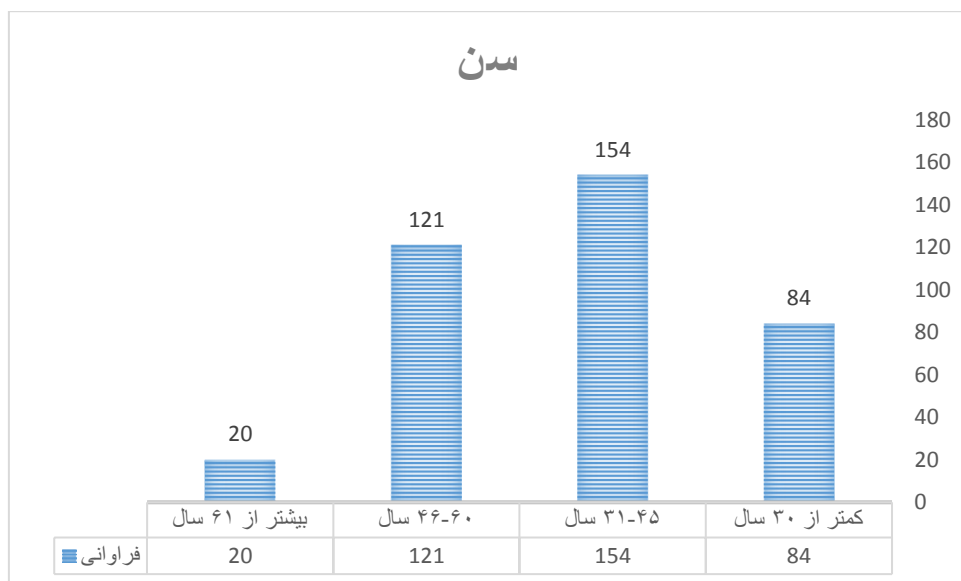
در این بخش برای توصیف متغیرهای تحقیق بر حسب ضرورت از مشخصه های آماری نظیر: جداول توزیع فراوانی، درصد فراوانی، فراوانی تجمعی، میانگین و انحراف استاندارد استفاده شده است.

در جدول (۱-۴)، توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سن نشان داده شده است. همان طور که دیده می شود ۸۴ نفر با ۲۲/۱ درصد فراوانی کمتر از ۳۰ سال، ۱۵۴ نفر با ۴۰/۷ درصد فراوانی ۳۱-۴۵ سال، ۱۲۱ نفر با ۳۲ درصد فراوانی ۴۶-۶۰ سال و ۲۰ نفر با ۵/۲ درصد فراوانی بیشتر از ۶۱ سال سن داشته اند.

جدول ۱-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سن ( $n=379$ )

| گروه سن         | فراوانی | درصد | درصد تجمعی |
|-----------------|---------|------|------------|
| کمتر از ۳۰ سال  | ۸۴      | ۲۲/۱ | ۲۲/۱       |
| ۳۱-۴۵ سال       | ۱۵۴     | ۴۰/۷ | ۶۲/۸       |
| ۴۶-۶۰ سال       | ۱۲۱     | ۳۲   | ۹۴/۸       |
| بیشتر از ۶۱ سال | ۲۰      | ۵/۲  | ۱۰۰        |
| جمع             | ۳۷۹     | ۱۰۰  |            |

حداقل: ۲۴      حداکثر: ۶۸      میانگین: ۴۹/۱۲      انحراف معیار: ۰/۴۲۸

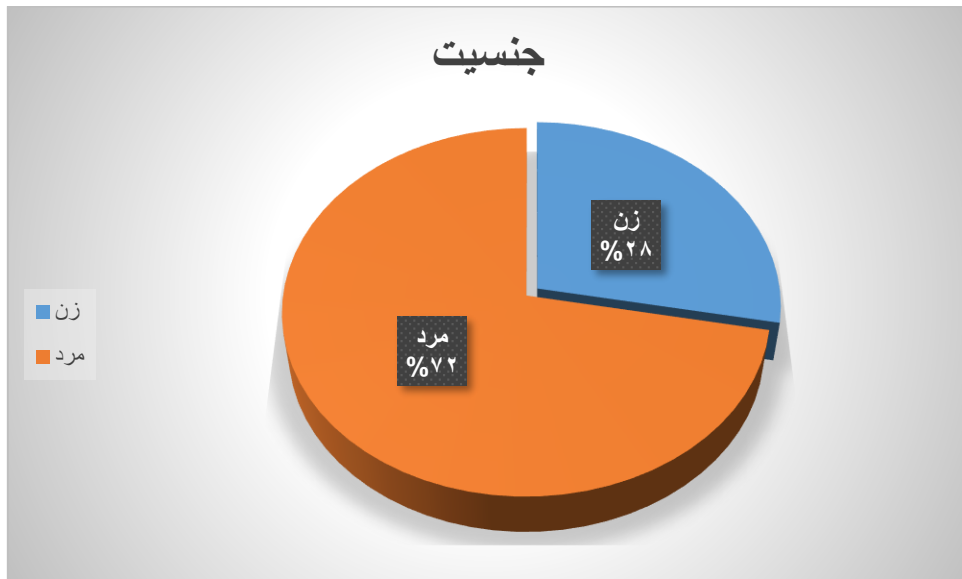


نمودار ۱-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سن ( $n=379$ )

در جدول (۲-۴)، توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب جنسیت نشان داده شده است. همان طور که دیده می شود ۱۰۶ نفر با ۲۸ درصد فراوانی زن و ۲۷۳ نفر با ۷۲ درصد فراوانی مرد هستند.

جدول ۴-۲: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب جنسیت (n=۳۷۹)

| جنسیت | فراوانی | درصد |
|-------|---------|------|
| زن    | ۱۰۶     | ۲۸   |
| مرد   | ۲۷۳     | ۷۲   |
| جمع   | ۳۷۹     | ۱۰۰  |

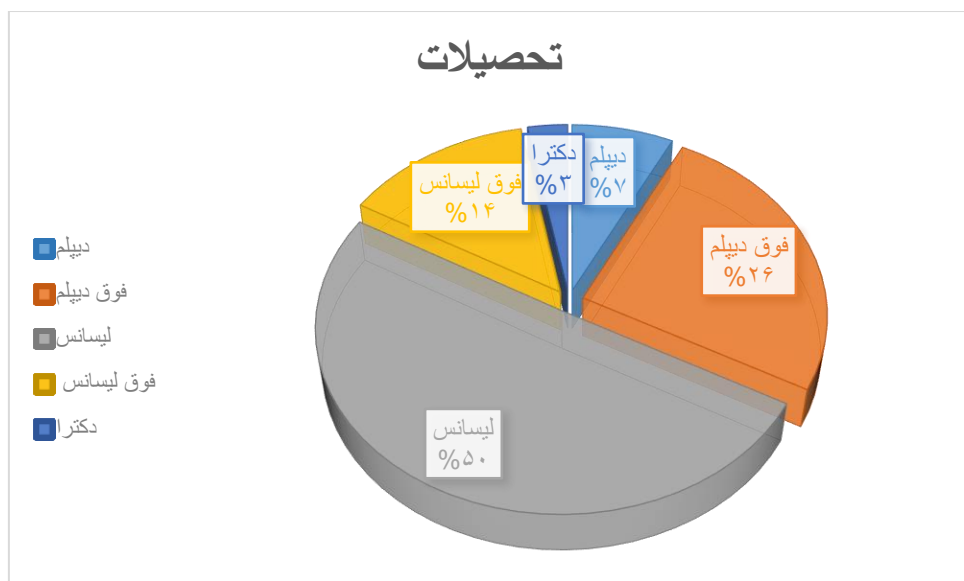


نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب جنسیت (n=۳۷۹)

در جدول (۴-۳)، توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب میزان تحصیلات نشان داده شده است. همان طور که دیده می شود بیشترین فراوانی مربوط به تحصیلات لیسانس با ۵۰/۳ درصد می باشند.

جدول ۳-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب میزان تحصیلات ( $n=379$ )

| تحصیلات    | فراوانی | درصد |
|------------|---------|------|
| دیپلم      | ۲۸      | ۷/۳  |
| فوق دیپلم  | ۹۷      | ۲۵/۶ |
| لیسانس     | ۱۹۱     | ۵۰/۳ |
| فوق لیسانس | ۵۲      | ۱۳/۸ |
| دکتر       | ۱۱      | ۳    |
| جمع        | ۳۷۹     | ۱۰۰  |

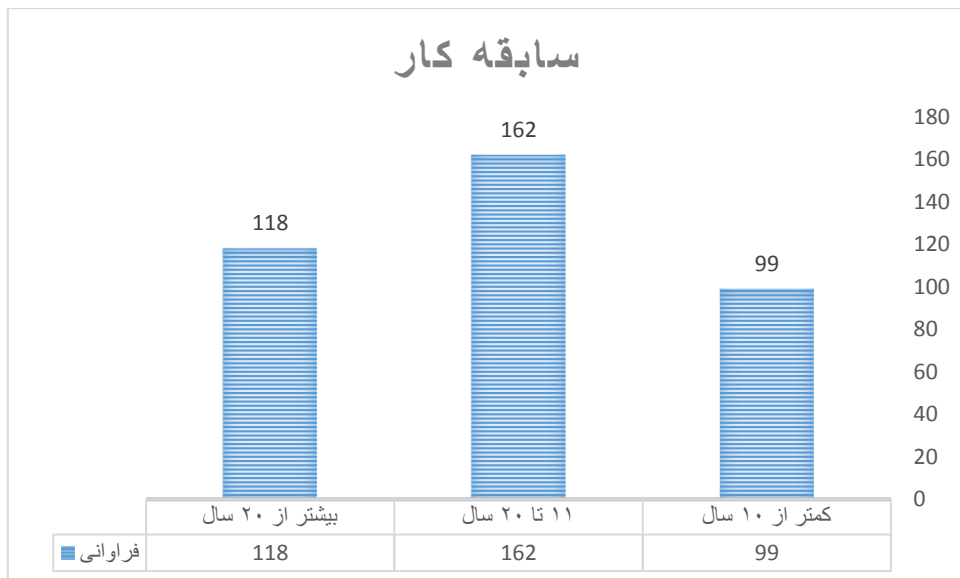


نمودار ۳-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب میزان تحصیلات ( $n=379$ )

در جدول (۴-۴)، توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سابقه کاری داده شده است. همان طور که دیده می‌شود ۹۹ نفر با ۲۶/۱ درصد فراوانی کمتر از ۱۰ سال، ۱۶۲ نفر با ۴۲/۸ درصد فراوانی ۱۱-۲۰ سال، ۱۱۸ نفر با ۳۱/۱ درصد فراوانی بیشتر از ۲۰ سال سابقه کار داشته اند.

جدول ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سابقه فعالیت ( $n=379$ )

| وضعیت سابقه کار | فراوانی | درصد |
|-----------------|---------|------|
| کمتر از ۱۰ سال  | ۹۹      | ۲۶/۱ |
| ۱۱ تا ۲۰ سال    | ۱۶۲     | ۴۲/۸ |
| بیشتر از ۲۰ سال | ۱۱۸     | ۳۱/۱ |
| جمع             | ۳۷۹     | ۱۰۰  |



نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی نمونه آماری تحقیق بر حسب سابقه فعالیت ( $n=379$ )

## یافته‌های توصیفی متغیرها

جدول ۴-۵: میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد مطالعه

| متغیر                       | میانگین | انحراف استاندارد |
|-----------------------------|---------|------------------|
| مدیریت دانش                 | ۳/۸۲۱۷  | ۰/۸۴۱            |
| اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد | ۳/۵۹۱۴  | ۰/۷۲۰            |

همانطور که در جدول ۴-۵ ملاحظه می‌گردد، میانگین و (انحراف استاندارد) مدیریت دانش ۳/۸۲ و (۰/۸۴۱)، میانگین و (انحراف استاندارد) اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر ۳/۵۹ و (۰/۷۲۰)، است.

### تحلیل استنباطی

در این بخش فرضیه‌های تحقیق به کمک آزمون‌های آماری مناسب مورد بررسی قرار گرفته‌اند. از آنجا که فرضیه‌های تحقیق فرضیه‌های رابطه‌ای می‌باشند، لذا از آزمون‌های آماری پیرسون و رگرسیون برای سنجش فرضیات استفاده گردیده است. ولی در ابتدا برای بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده می‌شود.

جدول (۴-۶) به بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های مؤلفه‌های مدیریت دانش، اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد می‌پردازد.

$H_0$  = توزیع داده‌ها نرمال نیست.

$H_1$  = توزیع داده‌ها نرمال است.

جدول ۴-۶: نرمال سازی داده ها (آزمون کلموگروف- اسمیرنوف)

| مؤلفه                       | آماره<br>آزمون | سطح معنی<br>داری | نتیجه                      |
|-----------------------------|----------------|------------------|----------------------------|
| کسب دانش                    | ۱/۴۱۸          | ۰/۰۸۸            | توزیع داده ها نرمال<br>است |
| تبدیل دانش                  | ۱/۵۵۴          | ۰/۰۸۱            | توزیع داده ها نرمال<br>است |
| کاربرد دانش                 | ۱/۶۱۲          | ۰/۰۶۹            | توزیع داده ها نرمال<br>است |
| اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد | ۱/۲۰۱          | ۰/۱۲۸            | توزیع داده ها نرمال<br>است |

لازمه تأیید نرمال بودن داده ها، سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ است لذا از آنجایی که سطح معنی داری به دست آمده از ۰/۰۵ بیشتر می باشد پس فرضیه صفر تأیید می شود و توزیع داده ها نرمال است.

۳-۴-۱ تشخیص مناسب بودن داده ها برای تحلیل عاملی با استفاده از آماره های K.M.O و آزمون بارتلت

در صورتی که مقدار K.M.O کمتر از ۰/۵ باشد داده ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهند بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵۰ تا ۰/۷۰ باشد همبستگی های موجود در بین داده ها برای تحلیل عاملی مناسب است، اما باید احتیاط لازم به عمل آید و اگر بزرگتر از ۰/۷۰ باشد متغیرها بسیار مناسب خواهند بود. در این تحقیق مقدار K.M.O برابر با ۰/۷۹۶، همچنین مقدار آماره بارتلت برابر ۱۰۵۱/۲۱۳ و ۰/۰۰۸ = Sig به دست آمد. در نتیجه مشخص شد که داده ها برای تحلیل عاملی بسیار مناسب هستند.

جدول (۷-۴): آماره K.M.O و آزمون بارتلت

|               |          |
|---------------|----------|
| آماره k.m.o   | ۰/۷۹۶    |
| آزمون بارتلت  | ۱۰۵۱/۲۱۳ |
| سطح معنی داری | ۰/۰۰۸    |

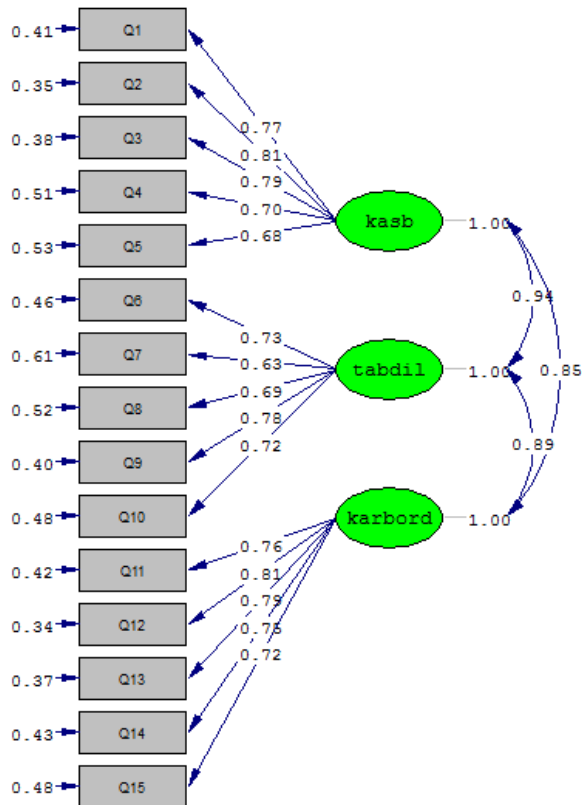
#### تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌ها

هر گاه در یک تحقیق تعداد نسبتاً زیادی متغیر وجود داشته باشد، یافتن رابطه‌ها و یا به عبارت دیگر همبستگی بین این متغیرها به روشهای معمولی بسیار مشکل و گاه ناممکن می‌باشد. روش تحلیل عاملی برای رفع این مشکل بوجود آمده است و بر مبنای آن متغیرها به گونه‌ای دسته‌بندی می‌شوند که در نهایت به دو یا چند عامل که همان مجموعه متغیرها هستند محدود می‌گردند، به عبارت دیگر متغیرهای مورد استفاده در تحقیق بر اساس صفات مشترکشان به دو یا چند دسته محدود شده و این دسته‌ها را عامل می‌نامیم.

#### تحلیل عاملی تأییدی متغیر مستقل مدیریت دانش در مرتبه اول

متغیر مستقل مدیریت دانش در مرتبه اول دارای ۱۵ شاخص می‌باشد. در زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه اول آمده است.

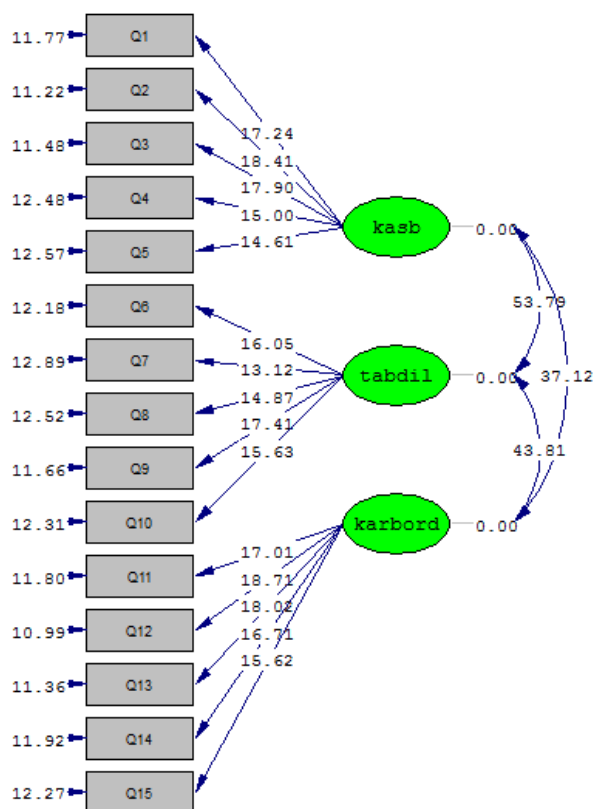
مدل در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=208.11, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.061

شکل ۴-۱: تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه اول در حالت تخمین استاندارد

بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده گر (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل ها) می باشد. هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از  $0/3$  باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین  $0/3$  و  $0/6$  قابل قبول و اگر بیشتر از  $0/6$  باشد خیلی مطلوب است.



Chi-Square=208.11, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.061

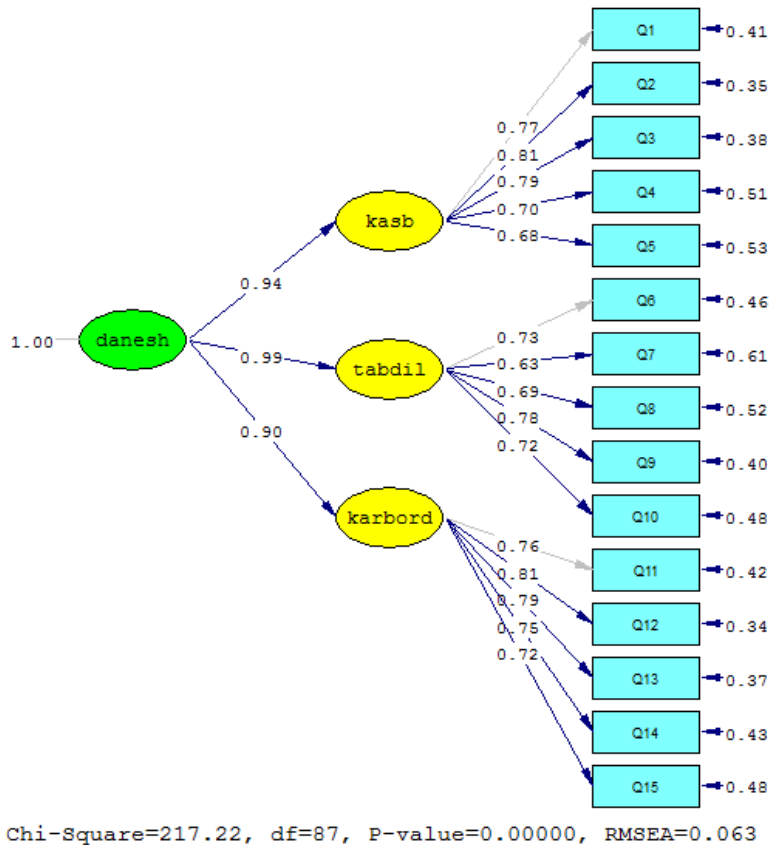
شکل ۴-۲: تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه اول در حالت ضرایب معناداری

در حالت معنی داری نیز باید ارزش  $t$  (ضریب مسیر در حالت معنی داری) بیشتر از مقدار  $1/96$  باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در صورتیکه که ارزش  $t$  برای همه سؤالات بیشتر از مقدار  $1/96$  بدست آمده لذا رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. بر اساس نتیجه تحلیل عاملی  $T$  با توجه به اینکه همه بارهای عاملی ابعاد بزرگتر از  $0/30$  و ضرایب معناداری آنها نیز بزرگتر از  $1/96$  می باشند پس هر ۱۵ شاخص مدیریت دانش در مرتبه اول تأیید می شوند.

### تحلیل عاملی تأییدی متغیر مستقل مدیریت دانش در مرتبه دوم

متغیر مستقل مدیریت دانش در مرتبه دوم دارای ۳ مؤلفه (کسب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش) می باشد. در زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه دوم آمده است.

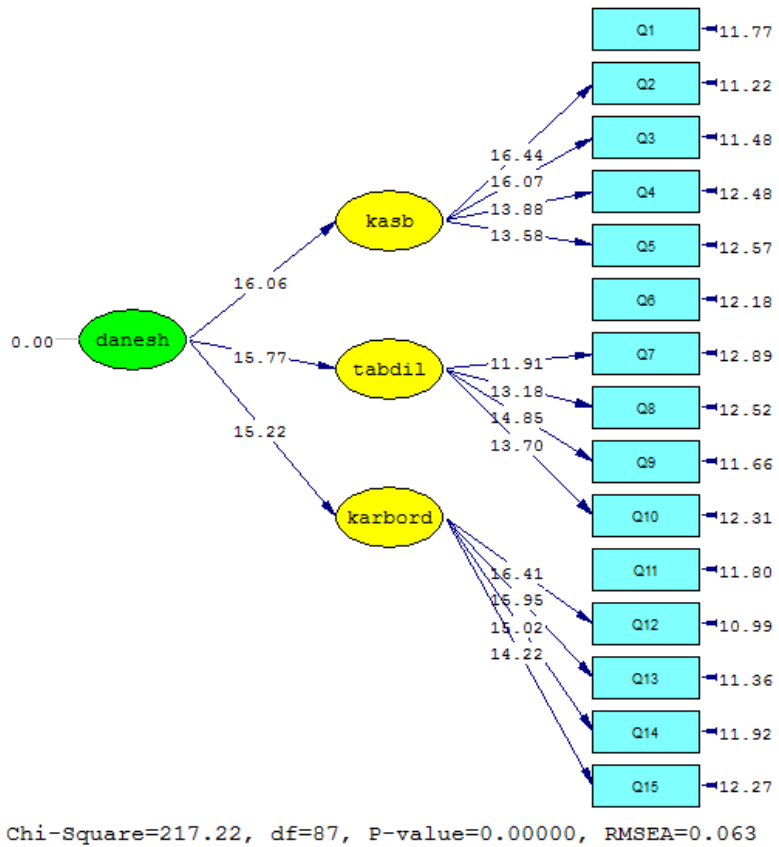
مدل در حالت تخمین استاندارد



شکل ۳-۴: تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه دوم در حالت تخمین استاندارد

بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده گر (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل ها) می باشد. هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین ۰/۳ و ۰/۶ قابل قبول و اگر بیشتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است.

# مدل در حالت ضرایب معناداری



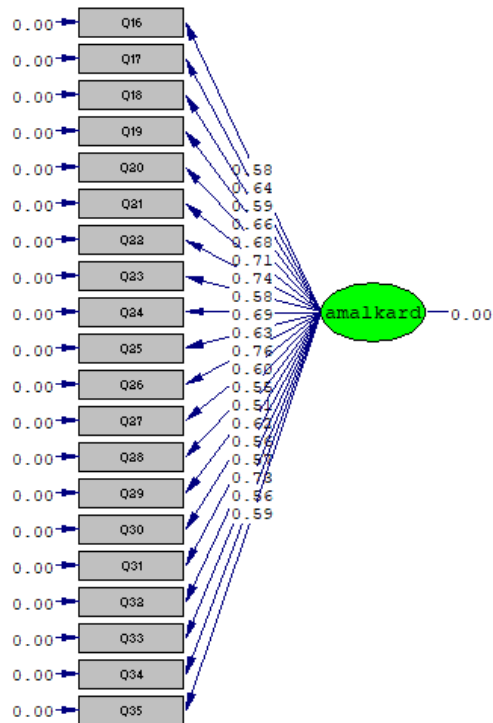
## شکل ۴-۴: تحلیل عاملی تأییدی متغیر مدیریت دانش در مرتبه دوم در حالت ضرایب معناداری

در حالت معنی داری نیز باید ارزش  $t$  (ضریب مسیر در حالت معنی داری) بیشتر از مقدار  $1/96$  باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در صورتیکه که ارزش  $t$  برای همه سؤالات بیشتر از مقدار  $1/96$  بدست آمده لذا رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. بر اساس نتیجه تحلیل عاملی  $T$  با توجه به اینکه همه بارهای عاملی ابعاد بزرگتر از  $0/30$  و ضرایب معناداری آنها نیز بزرگتر از  $1/96$  می باشند پس هر ۳ مؤلفه مدیریت دانش (کسب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش) در مرتبه دوم تأیید می شوند.

## تحلیل عاملی تأییدی متغیر وابسته اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد

متغیر وابسته اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای ۲۰ شاخص می باشد. در زیر نتایج تحلیل عاملی تأییدی متغیر وابسته اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد آمده است.

مدل در حالت تخمین استاندارد

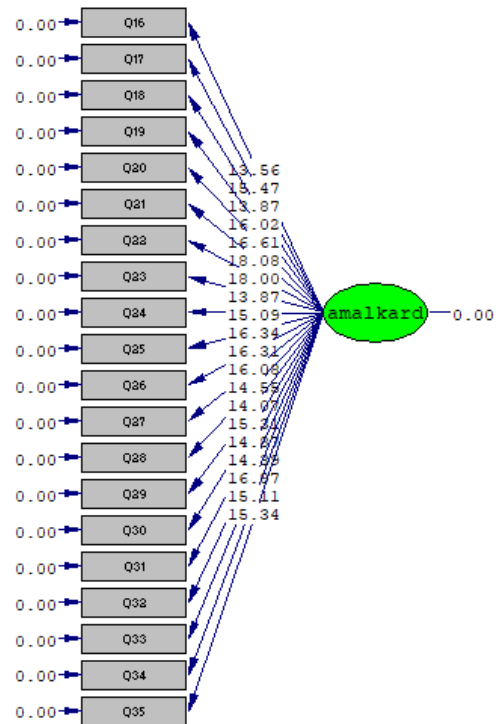


Chi-Square=45.01, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

شکل ۴-۵: تحلیل عاملی تأییدی متغیر وابسته اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در حالت تخمین استاندارد

بارهای عاملی مدل در حالت تخمین استاندارد میزان تاثیر هر کدام از متغیرها و یا گویه ها را در توضیح و تبیین واریانس نمرات متغیر یا عامل اصلی نشان می دهد. به عبارت دیگر بار عاملی نشان دهنده میزان همبستگی هر متغیر مشاهده گر (سوال پرسشنامه) با متغیر مکنون (عامل ها) می باشد. هر چه بار عاملی بزرگتر و به عدد یک نزدیکتر باشد، یعنی متغیر مشاهده شده (سؤال) بهتر می تواند متغیر مکنون یا پنهان را تبیین نماید. اگر بار عاملی کمتر از  $\frac{0}{3}$  باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته شده و از آن صرف نظر می شود. بار عاملی بین  $\frac{0}{3}$  و  $\frac{0}{6}$  قابل قبول و اگر بیشتر از  $\frac{0}{6}$  باشد خیلی مطلوب است.

# مدل در حالت ضرایب معناداری



Chi-Square=45.01, df=19, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

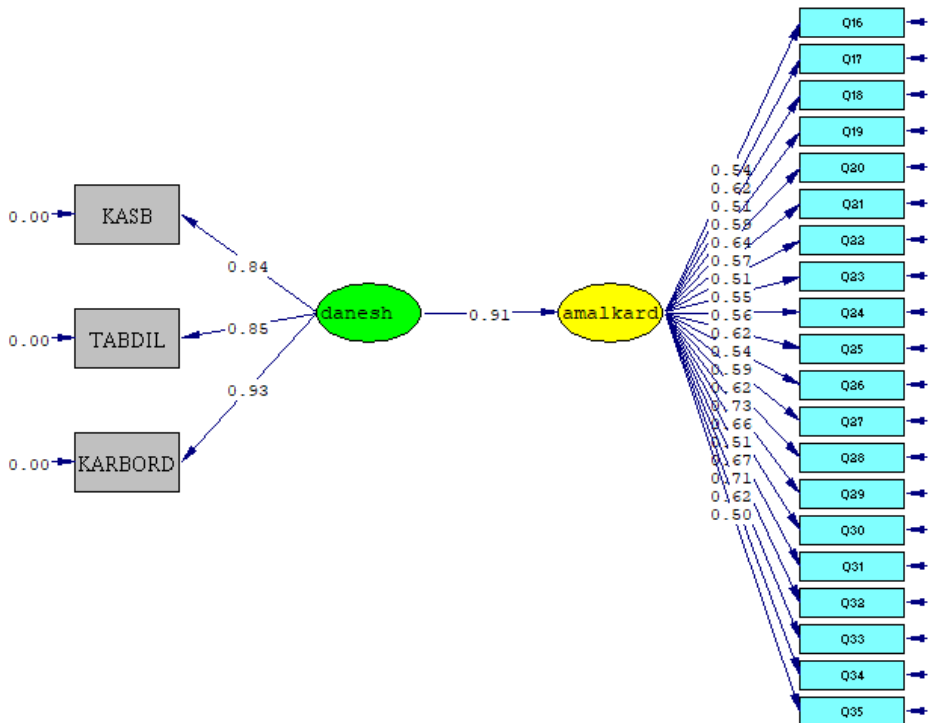
شکل ۴-۶: تحلیل عاملی تأییدی متغیر وابسته اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در حالت ضرایب معناداری

در حالت معنی داری نیز باید ارزش  $t$  (ضریب مسیر در حالت معنی داری) بیشتر از مقدار  $1/96$  باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر مورد نظر معنی دار باشد. در صورتیکه که ارزش  $t$  برای همه سؤالات بیشتر از مقدار  $1/96$  بدست آمده لذا رابطه بین سؤالات و متغیر مورد نظر معنی دار بوده و بنابراین سؤالات تبیین کننده مناسبی برای متغیر مورد نظر هستند. بر اساس نتیجه تحلیل عاملی  $T$  با توجه به اینکه همه بارهای عاملی ابعاد بزرگتر از  $0/30$  و ضرایب معناداری آنها نیز بزرگتر از  $1/96$  می باشند پس هر ۲۰ شاخص اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأیید می شوند.

#### ۴-۴ بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر)

در این قسمت به دنبال اثبات فرضیه های تحقیق هستیم. مدل فرضیه ها ارایه می شود که در آن با توجه به اعداد معناداری فرضیه مورد پذیرش یا رد می گردند.

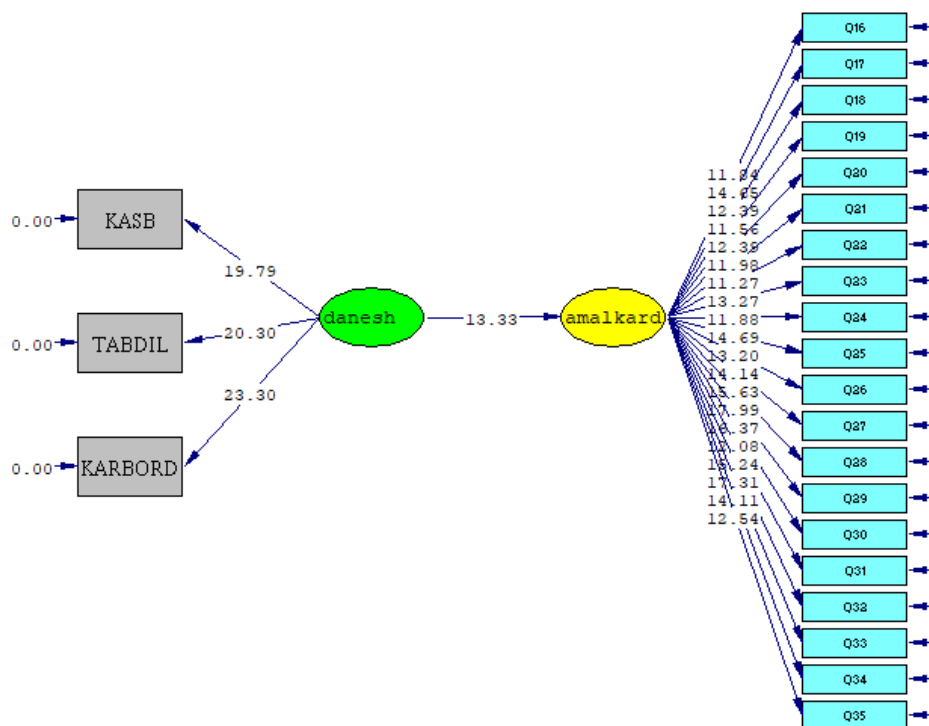
مدل در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=0.00, df=0, P-value=0.00000, RMSEA=0.000

شکل ۴-۷: مدل معناداری فرضیه اصلی تحقیق در حالت تخمین استاندارد

مدل در حالت ضرایب معناداری



Chi-Square=211.36, df=89, P-value=0.00000, RMSEA=0.060

شکل ۴-۸: مدل معناداری فرضیه اصلی تحقیق در حالت ضرایب معناداری

جدول ۴-۸- شاخص‌های نیکوئی برازش مدل فرضیه اصلی

| IFI      | NNFI  | NFI      | AGFI  | GFI      | RMSEA  | RM         | CMIN/DF | شاخص برازندگی     |
|----------|-------|----------|-------|----------|--------|------------|---------|-------------------|
| ۰/۹<br>> | > ۰/۹ | ۰/۹<br>> | > ۰/۸ | ۰/۹<br>> | < ۰/۰۸ | ۰/۰۵<br><  | < ۳     | مقادیر قابل قبول  |
| ۰/۹۶     | ۰/۹۵  | ۰/۹۵     | ۰/۹۴  | ۰/۹۸     | ۰/۰۶۰  | ۰/۰۳۲<br>۰ | ۲/۳۷۴   | مقادیر محاسبه شده |

- مقدار IFI یا شاخص برازش افزایشی بدست آمده مقدار ۰/۹۶ می باشد که این شاخص به برازش مطلوب مدل اشاره دارد.

- مقدار NNFI یا شاخص برازش هنجار نشده که جز شاخص های تطبیقی می باشد باید از ۰/۹ بالاتر باشد که برای مدل اصلی تحقیق برابر ۰/۹۵ شده و نشان دهنده برازش مطلوب مدل می باشد

- مقدار NFI یا شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت بدست آمده مقدار ۰/۹۵ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹ که حد مطلوب این شاخص می باشد، مدل با توجه به این شاخص از برازش مطلوبی برخوردار است.

- مقدار AGFI مقدار تعدیل یافته GFI بر حسب درجه آزادی می باشد که مقدار قابل قبول برای آن ۰/۸ است. در این مدل مقدار ۰/۹۴ برای آن به دست آمده که نشان دهنده وضعیت مطلوب مدل می باشد.

- مقدار GFI یا شاخص برازندگی نشان می‌دهد مدل تا چه حد نسبت به عدم وجود آن برازندگی بهتری دارد و بالاتر از ۰/۹ پذیرفته می شود که مدل فوق دارای مقدار ۰/۹۸ است و این نشان دهنده برازش مطلوب مدل است.

- مقدار RMSEA یا ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد بدست آمده مقدار ۰/۰۶۰ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد پایتتر از ۰/۰۸ مطلوب می باشد.

- مقدار SRMR یا استاندارد ریشه میانگین مربعات باقیمانده نیز هر چقدر از ۰/۰۵ کمتر باشد برازش مدل مطلوبتر است (SRMR برابر تفاوت بین واریانس و کواریانسهای پیش بینی شده و مشاهده شده

در مدل بر پایه پس مانده‌های استاندارد شده است). برای مدل فوق ۰/۰۳۲ و نشان دهنده برازش مطلوب مدل می باشد.

-مقدار  $CMIN/DF$  هر چه کوچکتر از عدد ۳ باشد مدل دارای برازش بهتری است. که مقدار بدست آمده در اینجا ۲/۳۷۴ می باشد، لذا مدل از برازش خوبی برخوردار است.

بنابراین با توجه به کلیه شاخص ها می توان دریافت که مدل فرضیه اصلی از برازش مناسبی برخوردار است.

بررسی فرضیه اصلی تحقیق و نتیجه گیری درباره آن :

فرضیه اصلی: مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

فرضیات آماری آزمون عبارتند از :

$H_0$  = مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تاثیر معناداری ندارد.

$H_1$  = مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تاثیر معناداری دارد.

$$\begin{cases} H_0: \rho_{xy} = 0 \\ H_1: \rho_{xy} \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۹-۴ : نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه اصلی

| نتیجه آزمون | T-value | ضریب استاندارد | متغیر وابسته                | متغیر مستقل |
|-------------|---------|----------------|-----------------------------|-------------|
| $H_0$ رد    | ۱۳/۳۳   | ۰/۹۱           | اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد | مدیریت دانش |

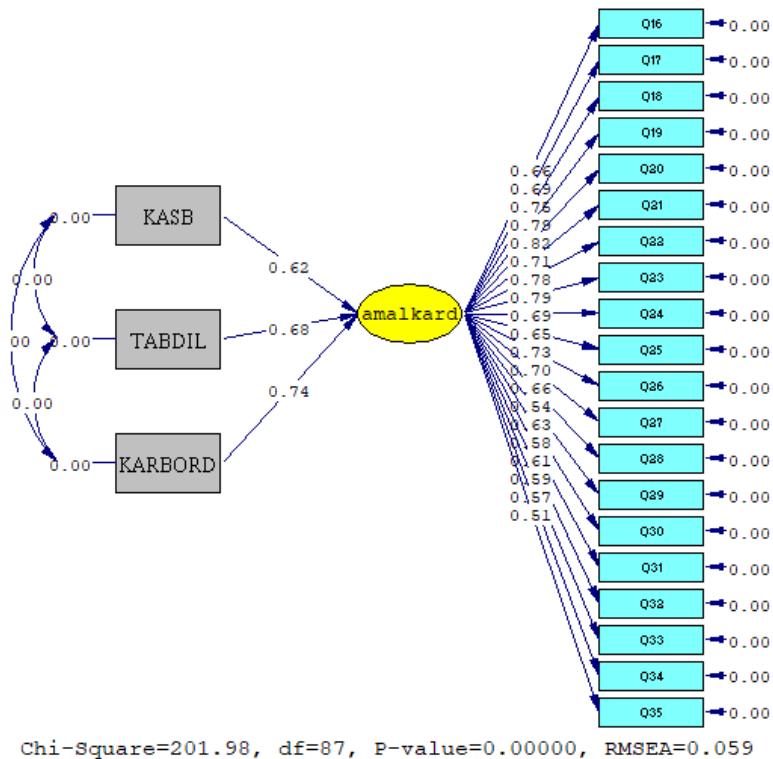
با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر مدیریت دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۳/۳۳ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی

عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۹۱ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۹۱) می باشد.

#### بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر)

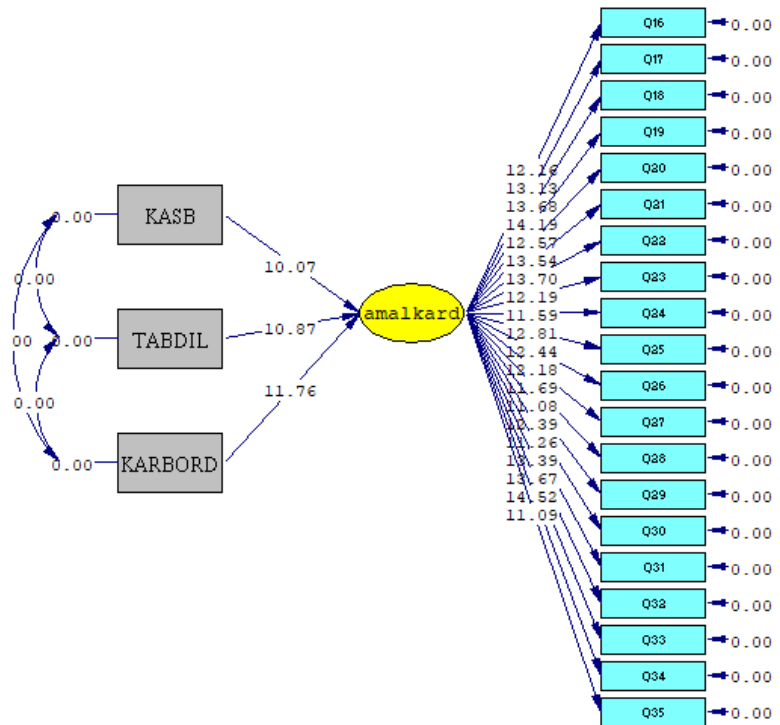
در این قسمت به دنبال اثبات فرضیه های فرعی تحقیق هستیم. مدل فرضیه ها ارایه می شود که در آن با توجه به اعداد معناداری فرضیه مورد پذیرش یا رد می گردند.

#### مدل در حالت تخمین استاندارد



شکل ۴-۹: مدل معناداری فرضیه های فرعی تحقیق در حالت تخمین استاندارد

مدل در حالت ضرایب معناداری



Chi-Square=201.98, df=87, P-value=0.00000, RMSEA=0.059

شکل ۴-۱۰: مدل معناداری فرضیه های فرعی تحقیق در حالت ضرایب معناداری

جدول ۴-۱۰- شاخص های نیکویی برازش مدل فرضیه های فرعی

| IFI      | NNFI  | NFI      | AGFI  | GFI      | RMSEA  | RM         | CMIN/DF | شاخص برازندگی     |
|----------|-------|----------|-------|----------|--------|------------|---------|-------------------|
| ۰/۹<br>> | > ۰/۹ | ۰/۹<br>> | > ۰/۸ | ۰/۹<br>> | < ۰/۰۸ | ۰/۰۵<br><  | < ۳     | مقادیر قابل قبول  |
| ۰/۹۶     | ۰/۹۵  | ۰/۹۵     | ۰/۹۵  | ۰/۹۹     | ۰/۰۵۹  | ۰/۰۲۸<br>. | ۲/۳۲۱   | مقادیر محاسبه شده |

- مقدار IFI یا شاخص برازش افزایشی بدست آمده مقدار ۰/۹۶ می باشد که این شاخص به برازش مطلوب مدل اشاره دارد.

- مقدار NNFI یا شاخص برازش هنجار نشده که جز شاخص های تطبیقی می باشد باید از ۰/۹ بالاتر باشد که برای مدل اصلی تحقیق برابر ۰/۹۵ شده و نشان دهنده برازش مطلوب مدل می باشد

- مقدار NFI یا شاخص برازش هنجار شده بنتلر-بونت بدست آمده مقدار ۰/۹۵ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد ۰/۹ که حد مطلوب این شاخص می باشد، مدل با توجه به این شاخص از برازش مطلوبی برخوردار است.

- مقدار AGFI مقدار تعدیل یافته GFI بر حسب درجه آزادی می باشد که مقدار قابل قبول برای آن ۰/۸ است. در این مدل مقدار ۰/۹۵ برای آن به دست آمده که نشان دهنده وضعیت مطلوب مدل می باشد.

- مقدار GFI یا شاخص برازندگی نشان میدهد مدل تا چه حد نسبت به عدم وجود آن برازندگی بهتری دارد و بالاتر از ۰/۹ پذیرفته می شود که مدل فوق دارای مقدار ۰/۹۹ است و این نشان دهنده برازش مطلوب مدل است.

- مقدار RMSEA یا ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد بدست آمده مقدار ۰/۰۵۹ می باشد که با توجه به مقدار استاندارد پایتتر از ۰/۰۸ مطلوب می باشد.

- مقدار SRMR یا استاندارد ریشه میانگین مربعات باقیمانده نیز هر چقدر از ۰/۰۵ کمتر باشد برازش مدل مطلوبتر است (SRMR برابر تفاوت بین واریانس و کواریانسهای پیش بینی شده و مشاهده شده در مدل بر پایه پس ماندهای استاندارد شده است). برای مدل فوق ۰/۰۲۸ و نشان دهنده برازش مطلوب مدل می باشد.

- مقدار CMIN/DF هر چه کوچکتر از عدد ۳ باشد مدل دارای برازش بهتری است. که مقدار بدست آمده در اینجا ۲/۳۲۱ می باشد، لذا مدل از برازش خوبی برخوردار است.

بنابراین با توجه به کلیه شاخص ها می توان دریافت که مدل فرضیه اصلی از برازش مناسبی برخوردار است.

۴-۵-۱ بررسی فرضیه های فرعی تحقیق و نتیجه گیری درباره آنها :

فرضیه اول: کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

فرضیات آماری آزمون عبارتند از :

$H_0$  = کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری ندارد.

$H_1$  = کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

$$\begin{cases} H_0: \rho_{xy} = 0 \\ H_1: \rho_{xy} \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۴-۱۱: نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه ۱

| نتیجه<br>آزمون | T-<br>value | ضریب<br>استاندارد | متغیر وابسته | متغیر<br>مستقل              |
|----------------|-------------|-------------------|--------------|-----------------------------|
| رد $H_0$       | ۱۰/۰۷       | ۰/۶۲              | کسب دانش     | اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد |

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر کسب دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۰/۰۷ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۶۲ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۶۲) می باشد.

فرضیه دوم: تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

فرضیات آماری آزمون عبارتند از :

$H_0$  = تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری ندارد.

$H_1$  = تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

$$\begin{cases} H0: \rho_{xy} = 0 \\ H1: \rho_{xy} \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۴-۱۲: نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه ۲

| متغیر<br>مستقل | متغیر وابسته                   | ضریب<br>استاندارد | T-<br>value | نتیجه<br>آزمون |
|----------------|--------------------------------|-------------------|-------------|----------------|
| تبدیل<br>دانش  | اثربخشی نظام ارزیابی<br>عملکرد | ۰/۶۸              | ۱۰/۸۷       | رد H0          |

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر تبدیل دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۰/۸۷ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۶۸ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۶۸) می باشد.

فرضیه سوم: کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

فرضیات آماری آزمون عبارتند از :

H0 = کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری ندارد.

H1 = کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

$$\begin{cases} H0: \rho_{xy} = 0 \\ H1: \rho_{xy} \neq 0 \end{cases}$$

جدول ۴-۱۳: نتایج حاصل از تحلیل مدل معادلات ساختاری: فرضیه ۳

| نتیجه<br>آزمون | T-<br>value | ضریب<br>استاندارد | متغیر وابسته                   | متغیر<br>مستقل |
|----------------|-------------|-------------------|--------------------------------|----------------|
| رد H0          | ۱۱/۷۶       | ۰/۷۴              | اثربخشی نظام ارزیابی<br>عملکرد | کاربرد<br>دانش |

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر کاربرد دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۱/۷۶ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۷۴ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۷۴) می باشد.

بحث و نتیجه گیری

### نتایج آمار توصیفی

نتایج آمار توصیفی نشان می دهد که ۸۴ نفر با ۲۲/۱ درصد فراوانی کمتر از ۳۰ سال، ۱۵۴ نفر با ۴۰/۷ درصد فراوانی ۳۱-۴۵ سال، ۱۲۱ نفر با ۳۲ درصد فراوانی ۴۶-۶۰ سال و ۲۰ نفر با ۵/۲ درصد فراوانی بیشتر از ۶۱ سال سن داشته اند. ۱۰۶ نفر با ۲۸ درصد فراوانی زن و ۲۷۳ نفر با ۷۲ درصد فراوانی مرد هستند. بیشترین فراوانی مربوط به تحصیلات لیسانس با ۵۰/۳ درصد می باشند. ۹۹ نفر با ۲۶/۱ درصد فراوانی کمتر از ۱۰ سال، ۱۶۲ نفر با ۴۲/۸ درصد فراوانی ۱۱-۲۰ سال، ۱۱۸ نفر با ۳۱/۱ درصد فراوانی بیشتر از ۲۰ سال سابقه فعالیت داشته اند. میانگین و (انحراف استاندارد) مدیریت دانش ۳/۸۲ و (۰/۸۴۱)، میانگین و (انحراف استاندارد) اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر ۳/۵۹ و (۰/۷۲۰)، است.

### نتایج آمار استنباطی

**فرضیه اصلی: مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.**

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر مدیریت دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۳/۳۳ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۹۱ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۹۱) می باشد. این یافته ها با

نتایج مطالعات آرای و محمدی مهر (۱۳۹۹)، علامه و همکاران (۲۰۱۱)، کمائی و امیرنژاد (۱۳۹۵)، مراد و همکاران (۲۰۱۲)، همسو می باشد.

### فرضیه اول: کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر کسب دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۰/۰۷ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۶۲ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۶۲) می باشد. این یافته ها با نتایج مطالعات کاظمی و زرگرمرادی (۱۳۹۶)، موغلی و همکاران (۱۳۹۳)، پویا و شالباف (۱۳۹۲)، سایمون و رادو (۲۰۱۳)، همسو می باشد.

### فرضیه دوم: تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر تبدیل دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۰/۸۷ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۶۸ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۶۸) می باشد. این یافته ها با نتایج مطالعات سلطانی علاسوند و امیرنژاد (۱۳۹۵)، نعمتی انارکی و همکاران (۱۳۹۳)، کلاتنری و همکاران (۱۳۹۳)، مودور (۲۰۱۴)، همسو می باشد.

### فرضیه سوم: کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام تأثیر معنی داری دارد.

با توجه به اینکه مقدار عدد معناداری (T-value) بین دو متغیر کاربرد دانش و اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد برابر با ۱۱/۷۶ و بزرگتر از ۱/۹۶ می باشد، پس کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد تأثیر معنی داری دارد. همچنین چون ضریب همبستگی (ضریب استاندارد) بین دو متغیر برابر با ۰/۷۴ شده است، پس می توان نتیجه گرفت که کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری است و شدت این تأثیر (۰/۷۴) می باشد. این یافته ها با نتایج مطالعات حق نظری صحرایی (۱۳۹۵)، هاشمی (۱۳۹۳)، گابریل و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۱۵)، شریفی (۱۳۹۱)، همسو می باشد.

<sup>۹</sup> Gabriel et al

## پیشنهادهای پژوهش

## پیشنهادهای کاربردی

## با توجه به تأیید فرضیه اصلی مبنی بر تأیید تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی

## نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام پیشنهاد می شود:

۱- با توجه به اهمیت موضوع، مدیران سازمان های دولتی در استان ایلام، عملکرد سازمانی، مدیریت دانش را در سازمان خود اندازه گیری، بررسی دوره ای و ارزیابی مجدد کنند. این مساله موجب ارتقای مدیریت دانش و عملکرد می شود که در تبدیل شدن به سازمان موفق و هوشمند مورد نیاز است. چنانچه برخورداری از دانش پیشرفته، توانایی در تولید علم و فناوری، اتکا بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی از ویژگی های آن است.

۲- پشتیبانی مالی از برنامه هایی که موجب ارتقای مدیریت دانش و عملکرد نیروی انسانی می شود.

۳- سرعت سازمان در جذب افراد شایسته و صاحب دانش مورد نیاز سازمان و همچنین به کار گیری افراد در مشاغل تخصصی و پشتیبانی از کارکنان در برقراری موثر مدیریت دانش به سازمان کمک می کند.

۴- برگزاری دوره های ضمن خدمت بر آشنایی افراد با دانش های جدید و شیوه های نوین افزایش عملکرد سازمانی

۵- تدوین دوره های ضمن خدمت برای آشنایی افراد با دانش های جدید و شیوه های نوین افزایش عملکرد سازمانی

۶- شناسایی منابع دانش و استفاده از آن در زمان مورد نیاز.

۷- تدوین آیین نامه های ارتقا بر مبنای خلق و نشر دانش.

۸- ایجاد سیستم پایگاه دانش به منظور ذخیره، انتقال و به اشتراک گذاشتن دانش ایجاد شده.

۹- مدیریت دانش یکی از راه های مناسب برای کسب سودمندی و کارایی در سازمانها به شمار می آید. از این رو با مشارکت بخش های مختلف در فرایندهای نوآوری و مدیریت دانش، می توان گام های موثری در انتقال صحیح و به موقع دانش به محققان و مدیران از لحاظ توسعه تحقیقات برداشت. بدون تردید دانش سنگ بنای نوآوری است و مدیریت صحیح بر منابع دانش، با خود موهبت نوآوری را به ارمغان می آورد.

۱۰- بی شک یکی از مهمترین دلایل وضعیت نامطلوب مدیریت دانش در سازمان های دولتی در استان ایلام، همانند بسیاری از شرکتهای تولیدی را در نگرش و رویکرد مدیران به زیرساخت های فرهنگی همچون سیستم های اطلاعاتی، ساختار سازمان، سیستم پاداش، فرایندها، افراد و رهبری می توان یافت. چرا که تفکرات غالب مدیران، تولید و عملکرد بیشتر محصول بوده و این نگاه بیشتر بر جنبه های سخت افزاری متمرکز است. نتیجه برآمده در این تحقیق نیز بر همین اصل استوار بوده و تبیین می نماید که سازمانها قبل از اقدامات دانشی، بایستی نگاهی دقیق به فرهنگ سازمانی خود داشته باشند.

## با توجه به تأیید فرضیه اول مبنی بر تأیید تأثیر کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام پیشنهاد می شود:

در مورد فرضیه اول که تأثیر کسب دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام می باشد می توان می توان پیشنهاد کرد که باید در سازمان فضایی ایجاد کرد که کسب دانش و ایده با ارزش تلقی شده و فضای مناسب برای به اجرا در آوردن این نظریه ها و ایده های جدید فراهم گردد و سامانه های مدیریت ایده ها همچون نظام پیشنهادات، اتاق فکر و شوراهای مشورتی و... در سازمان ایجاد شده و ساز و کار هایی جهت تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار مشخص گردد و سیستمهای اطلاعاتی که باعث افزایش دانش سازمانی در سازمان می گردد نیز ایجاد شود.

تشویق کارکنان به همکاری در کارگروهی و تولید دانش جدید؛

## با توجه به تأیید فرضیه دوم مبنی بر تأیید تأثیر تبدیل دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام پیشنهاد می شود:

در مورد فرضیه دوم یعنی تبدیل دانش باید کار تیمی را در سازمان رواج داده و برای ارائه دانش افراد به کل سازمان اعتماد کافی را در سازمان ایجاد نموده و افراد را به خاطر تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود تشویق کرده و امکانات لازم را جهت تسهیم دانش در سازمان ایجاد کنیم و جلسات مستمر و منظمی برای تبادل اطلاعات بین مسئولین و کارکنان ایجاد نمود.

## با توجه به تأیید فرضیه سوم مبنی بر تأیید تأثیر کاربرد دانش بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام پیشنهاد می شود:

- سمینارها و کارگاههای آموزشی متعددی برای توجیه پروژههای نوآوری با حضور کلیه واحدها در شرکت برگزار شود و همکاری جهت ارتقاء زنجیره تأمین بصورت منظم و برنامه ریزی شده در شرکت انجام گیرد.

- با نیازسنجی در سطح زنجیره تأمین سازمان مشخص نماید که هر یک از اجزای زنجیره تأمین دقیقاً به چه کمکهایی از ناحیه فناوری اطلاعات نیازمند بوده، سپس با توجه به اطلاعات دریافتی نسبت به سرمایه گذاری هدف دار در حوزه زیرساخت فنی فناوری اطلاعات اقدام نمایند.

### پیشنهاد برای پژوهشگران آتی

۱- بررسی زیر سیستم های مدیریت دانش و تاثیر آن بر اثربخشی نظام ارزیابی عملکرد در سازمان های دولتی در استان ایلام.

۲- شناسایی و رتبه بندی استراتژی های مدیریت دانش سازمان با روش AHP در سازمان های دولتی در استان ایلام.

۳- بررسی رابطه استراتژی های مدیریت دانش و عملکرد سازمان های دولتی در استان ایلام.

۴- ابزارهای مدیریت دانش، ارتباطات داخلی سازمان، نوآوری و عملکرد سازمان های دولتی در استان ایلام.

## منابع

- شریفی، مهدی. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین مدیریت منابع انسانی الکترونیکی با بهره وری در سازمان. مدیریت شهری، ۱۶ (۳ (پیاپی ۴۸))، ۴۱۹-۴۱۱.
- قابضی. روح اله. (۱۳۹۸). بررسی عوامل موثر بر بهره وری نیروی انسانی در مراکز پژوهشی (مطالعه موردی: پژوهشگاه صنعت نفت). فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، ۳ (۲): ۱۱۱-۱۲۲.
- کاظمی، سید عباس؛ زرگرمرادی، سید محسن. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر مدیریت دانش بر ارزیابی عملکرد سازمان با نقش میانجی گری خلاقیت سازمانی (مورد مطالعه شرکت بهره برداری نفت و گاز کارون)، پایان نامه کارشناسی ارشد، غیر دولتی - دانشگاه آزاد اسلامی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفادشت - ۱۳۹۶ - [کارشناسی ارشد]
- کمائی، سارا؛ امیرنژاد، قنبر. (۱۳۹۵). تاثیر فرهنگ سازمانی بر بهره وری نیروی انسانی با نقش میانجی مدیریت دانش در ادارات ستادی شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب، کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد پویا ایران - مالزی .
- کیاکجوری، داود؛ شعبانزاده، راضیه؛ آزاد، مصطفی. (۱۳۹۱). بررسی عوامل ساختاری سازمان بستری مناسب در جهت افزایش بهره وری نیروی انسانی، همایش منطقه ای نقش مدیریت و حسابداری در تعالی سازمانها و حل بحران های مالی، چالوس.
- محمدسقر، اراز؛ پقه، عبدالعزیز. (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین مدیریت دانش و بهره وری با توجه به نقش میانجی فرهنگ سازمانی در بانک سپه استان گلستان، اولین کنفرانس ملی تصمیم گیری در علوم مهندسی و مدیریت، علی آباد .
- موغلی، علیرضا؛ سعادت پور، مهدی؛ جابری، سارا. (۱۳۹۳). اثربخاطر و استراتژی سازمانی بر بهره وری کارکنان با نقش میانجی مدیریت دانش مورد مطالعه: ثبت احوال فارس، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز .
- هاشمی، سیداحمد. (۱۳۹۳). رابطه بین مدیریت دانش و ارزیابی عملکرد با نقش واسطه گری فرهنگ سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد لامرد. رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۵ (۴ (پیاپی ۲۰))، ۱۱۱-۱۲۷.
- Ahmed, M. M., & Filadelfo, L (۲۰۱۶), Public service motivation and organizational performance in Mexico: testing the mediating effects of organizational citizenship behaviors. *International Journal of Public Administration*, 39(1), ۴۰-۴۸.
- Al-Hakim, A., & Hassan, S. (۲۰۲۰). The relationships among knowledge management processes, innovation and organizational performance in the Iraqi MTS. Paper presented at International Conference on Knowledge Management, Malaysia, Abstract retrieved from [www.kmice.cms.net.my/](http://www.kmice.cms.net.my/)

- Belle, N. (۲۰۱۳). Experimental evidence on the relationship between public service motivation and job performance. *Public Administration Review*, ۷۳(۱), ۱۴۳-۱۵۳.
- Boon-itt, S. (۲۰۲۰). Managing self-service technology service quality to enhance e-satisfaction. *International Journal of Quality and Service Sciences*, ۷(۴), ۳۷۳-۳۹۱.
- Brach J. Technological Readiness in the Middle East and North Africa Implications for Egypt. *GIGA Working Papers*. ۲۰۱۰; ۱۵۵.
- Brach J. Technology, Political Economy, and Economic Development in the Middle East and North Africa, in: *Review of Middle East Economics and Finance*. ۲۰۰۹; ۵(۱): ۱-۲۳.
- Chen, S.-C., Chen, H.-H., & Chen, M.-F. (۲۰۱۹). Determinants of satisfaction and continuance intention towards self-service technologies. *Industrial Management & Data Systems*, ۱۰۹(۹), ۱۲۴۸-۱۲۶۳.
- Chen, Shih-Chih., Jong, Din., & Lai, Min-Tsai. (۲۰۱۴). Assessing the Relationship between Technology Readiness and Continuance Intention in an E-Appointment System: Relationship Quality as a Mediator, *J Med Syst*, ۳۸, ۱-۱۲.
- Cristobal, E., Flavián, C., & Guinaliu, M. (۲۰۱۷). Perceived e-service quality (PeSQ) Measurement validation and effects on consumer satisfaction and web site loyalty. *Managing service quality: An international journal*, ۱۷(۳), ۳۱۷-۳۴۰.
- Doherty, N.F.; Tajuddin, S.T. Towards a user-centric theory of value-driven information security compliance. *Inf. Technol. People* ۲۰۱۸, ۳۱, ۳۴۸-۳۶۷
- Electronic Business, ۴ (۵), ۲۷-۳۵.
- Grant, A. M. (۲۰۱۲). Leading with meaning: beneficiary contact, prosocial impact, and the performance effects of transformational leadership. *Academy of Management Journal*, ۵۵, ۴۵۸-۴۷۶.
- Hwang, I.; Cha, O. Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees' information security compliance. *Comput. Hum. Behav.* ۲۰۱۸, ۸۱, ۲۸۲-۲۹۳
- Iqbal, M., Hassan, M., & Habibah, U | Len TiuWright (Reviewing Editor). ۲۰۱۸. Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, ۵:۱
- Kao, T.-W. D., & Lin, W. T. (۲۰۱۹). The relationship between perceived e-service quality and brand equity: A simultaneous

equations system approach. Computers in Human Behavior, ۵۷, ۲۰۸-۲۱۸.

- Klaus, Schwab; Sala-i-Martin, Xavier; Samans, Richard; Blanke, Jennifer (۲۰۱۶). The global competitiveness report (۲۰۱۵-۲۰۱۶). World Economic Forum. ISBN-۱۳: ۹۷۸-۱-۹۴۴۸۳۵-۰۴-۰.

- Klaus, Schwab; Sala-i-Martin, Xavier; Samans, Richard; Blanke, Jennifer (۲۰۱۶). The global competitiveness report (۲۰۱۶-۲۰۱۷). World Economic Forum. ISBN-۱۳: ۹۷۸-۱-۹۴۴۸۳۵-۰۴-۰.

- Kobis, P. Human factor aspects in information security management in the traditional IT and cloud computing models. Oper. Res. Decis. ۲۰۲۱, ۱, ۶۱-۷۶.

- Kundu, S., & Datta, S. K. (۲۰۲۱). Impact of trust on the relationship of e-service quality and customer satisfaction. EuroMed Journal of Business, ۱۰(۱), ۲۱-۴۶.

- Libuse Svobodova; Technology Readiness of The Czech Republic. The ۹th International Days of Statistics and Economics, Prague, September ۱۰-۱۲, ۲۰۱۵

- Lin, J.-S. C., & Hsieh, P.-L. (۲۰۱۷). The influence of technology readiness on satisfaction and behavioral intentions toward self-service technologies. Computers in Human Behavior, ۲۳(۳), ۱۵۹۷-۱۶۱۵.

- Marelli, L.; Lievevrouw, E.; Van Hoyweghen, I. Fit for purpose? The GDPR and the governance of European digital health. Policy Stud. ۲۰۲۰, ۴۱, ۴۴۷-۴۶۷

- Miladinović, V.T. Development of Awareness and Competences of Employees in the Processes of Information Security Management System: Guidelines for practical application. JITA-J. Inf. Technol. Appl. ۲۰۲۰, ۲۰, ۸۷-۹۵.

- Moztarzadeh F, Nezhad MRG, Salimi J, Beynaghi A. Technology Readiness in Iran. Conference Paper. ۲۰۱۲.

- Palmer, S., Sculpher, M., Philips, Z., Robinson, M., Ginnelly, L., Bakhai, A., . . . Alfakih, K. (۲۰۱۵). Management of non-ST-elevation acute coronary syndromes: how cost-effective are glycoprotein IIb/IIIa antagonists in the UK National Health Service? International journal of cardiology, ۱۰۰(۲), ۲۲۹-۲۴۰.

- Peikari, H.R.; Ramayah, T.; Shah, M.H.; Lo, M.C. Patients' perception of the information security management in health centers:

The role of organizational and human factors. BMC Med Inform. Decis. Mak. ۲۰۱۸, ۱۸, ۱۰۲

- Pérez-González, D.; Preciado, S.T.; Solana-Gonzalez, P. Organizational practices as antecedents of the information security management performance: An empirical investigation. Inf. Technol. People ۲۰۱۹, ۳۲, ۱۲۶۲-۱۲۷۵

- Qaisar Danish, R., & Munir, Y. (۲۰۱۹) Impact of knowledge management practices on organizational performance; evidence from Pakistan. Scientific & Engineering Research, ۳ (۸), ۱-۶.

- Shamir, B., House, R. J., & Arthur, M. B. (۱۹۹۳). The motivational effects of charismatic leadership: A self-concept based theory. Organization Science, ۴(۴), ۵۷۷-۹۴.

- Shaukat, K.; Alam, T.M.; Luo, S.; Shabbir, S.; Hameed, I.A.; Li, J.; Abbas, S.K.; Javed, U. A review of time-series anomaly detection techniques: A step to future perspectives. In Proceedings of the Future of Information and Communication Conference, Vancouver, BC, Canada, ۲۹-۳۰ April ۲۰۲۱; pp. ۸۶۵-۸۷۷

- Shaukat, K.; Luo, S.; Chen, S.; Liu, D. Cyber Threat Detection Using Machine Learning Techniques: A Performance Evaluation Perspective. In Proceedings of the ۲۰۲۰ International Conference on Cyber Warfare and Security (ICCWS), Islamabad, Pakistan, ۲۰-۲۱ October ۲۰۲۰; pp. ۱-۶.

- Stafford, M. R., Stafford, T. F., & Wells, B. P. (۲۰۱۸). Determinants of service quality and satisfaction in the auto casualty claims process. Journal of Services Marketing, ۱۲(۶), ۴۲۶-۴۴۰.

- Vize, R., Coughlan, J., Kennedy, A., & Ellis-Chadwick, F. (۲۰۱۳). Technology readiness in a B2B online retail context: An examination of antecedents and outcomes. Industrial marketing management, ۴۲(۶), ۹۰۹-۹۱۸.

- Zaid, A., Soliman Hussein, G&., Hassan, M. (۲۰۱۹). The role of knowledge management in enhancing organizational performance. International Journal of Information Engineering and