





دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی

گروه مدیریت

پایان نامه برای اخذ درجه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

گرایش مالی

عنوان :

بررسی تأثیر ظرفیت جذب دانش و حافظه سازمانی بر عملکرد مالی (مورد مطالعه: شرکت های تولیدی استان خوزستان)

استاد راهنما:

خانم دکتر بلقیس باورصاد

استاد مشاور:

آقای دکتر فرج اله رحیمی

محقق:

بهاره اسلامی مذهب

8916101

شهریور ماه 1392

نام خانوادگی: اسلامی مذهب	نام: بهاره
عنوان: بررسی تأثیر ظرفیت جذب دانش و حافظه سازمانی بر عملکرد مالی (مورد مطالعه: شرکت های تولیدی استان خوزستان)	
استاد راهنما: خانم دکتر بلقیس باورصاد	استاد مشاور: آقای دکتر فرج اله رحیمی
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: مدیریت گرایش: مالی
محل تحصیل: دانشگاه شهید چمران اهواز	دانشکده: اقتصاد و علوم اجتماعی
تاریخ فارغ التحصیلی: 92/7/29	تعداد صفحات: 118
واژه های کلیدی: ظرفیت جذب دانش، حافظه سازمانی، نوآوری سازمانی، عملکرد مالی	
<p>در عصر حاضر، آنچه که موجب مزیت رقابتی سازمانها می شود، نیروی انسانی با کیفیت، خلاق و پویا است. از این رو، منابع انسانی دانشگر به عنوان مهمترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده ترین دارایی نامشهود قلمداد شده است. اساساً امروزه، مدیریت دانش نقش کلیدی را در سازمانها بازی می کند برای این که بتوان از دانش به صورت کارآمد در جهت حصول سریع اهداف بهره برد، باید سیستم تهیه، ذخیره، پردازش و اشاعه دانش را به وجود آورد تا در هر زمان و مکانی دسترسی به دانش مورد نیاز فراهم شود. دانش ممکن است حاصل یادگیری مبتنی بر تجربه یا مبتنی بر به کارگیری منابع دانش خارج از مرزهای سازمان باشد. لذا در این پژوهش سعی شده است که علاوه بر توضیح مفاهیم ظرفیت جذب دانش به عنوان یک منبع دانش خارجی و حافظه سازمانی به عنوان یک منبع دانش داخلی، تأثیر این متغیرها را بر عملکرد سازمانها بررسی کنیم. برای این منظور نظرات 421 نفر از مدیران و کارکنان آگاه و صاحب نظر در شرکت های تولیدی استان خوزستان به عنوان نمونه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می دهد که دو متغیر ظرفیت جذب دانش و حافظه سازمانی بر عملکرد مالی سازمانها تأثیر مثبتی دارند.</p>	

فصل اول: کلیات تحقیق

1-1	مقدمه	2
2-1	بیان مسأله	3
3-1	اهمیت و ضرورت انجام پژوهش	5
4-1	اهداف پژوهش	6
5-1	روش تحقیق	6
6-1	قلمرو پژوهش	6
1-6-1	قلمرو مکانی	6
2-6-1	قلمرو زمانی	7
3-6-1	قلمرو موضوعی	7
7-1	جامعه و نمونه تحقیق	7
8-1	چارچوب نظری و مدل تحقیق	7
9-1	فرضیه‌های پژوهش	11
10-1	تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق	11

فصل دوم: مبانی نظری تحقیق

1-2	مقدمه	14
2-2	یادگیری سازمانی	15
3-2	سازمان یادگیرنده	20
4-2	ساز و کارهای یادگیری سازمانی	22
5-2	سطوح یادگیری سازمانی	24
6-2	فرآیند مدیریت دانش از یادگیری سازمانی تا حافظه سازمانی	24
7-2	حافظه سازمانی	26

27	1-7-2 چند تعریف از حافظه سازمانی
28	2-7-2 مدل های حافظه سازمانی
۲۸	1-2-7-2 مدل والش و آنگسون
۳۰	2-2-7-2 مدل الیورا
۳۰	3-2-7-2 مدل پوترکی
۳۲	4-2-7-2 مدل واتسون
۳۳	5-2-7-2 مدل کروس و بیرد
۳۳	6-2-7-2 نظام ابراز
۳۵	7-2-7-2 سیستم دانش مورد محور (CBRS)
36	3-7-2 پیاده سازی حافظه سازمانی
۳۸	1-3-7-2 مشکلات پیاده سازی حافظه سازمانی
40	8-2 تعریف ظرفیت جذب دانش
41	9-2 انواع دانش و فرآیند کسب و انتقال آن
43	10-2 استراتژی کسب دانش از خارج سازمان
47	11-2 مکانیزمهای جایگزین کسب دانش در خارج قلمرو سازمان
49	12-2 ظرفیت جذب دانش
50	1-12-2 ظرفیت جذب دانش به عنوان یک فرآیند جمعی
51	2-12-2 تبیین مؤلفه های تعیین کننده ظرفیت جذب دانش
54	13-2 عملکرد مالی
55	14-2 نوآوری
55	15-2 پیشینه تحقیق
59	16-2 فرضیه های تحقیق
60	17-2 مدل مفهومی تحقیق
فصل سوم: روش تحقیق	
63	1-3 مقدمه

64	2-3 روش تحقیق
65	3-3 جامعه و نمونه آماری تحقیق
66	1-3-3 روش نمونه‌گیری و حجم نمونه
68	4-3 روش گردآوری داده‌ها
69	5-3 روایی و پایایی ابزار سنجش
69	1-5-3 روایی ابزار
70	2-5-3 پایایی ابزار
72	6-3 متغیرهای پژوهش
74	7-3 روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
74	1-7-3 مدل معادلات ساختاری

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل اطلاعات

77	1-4 مقدمه
77	2-4 آمار توصیفی
77	1-2-4 جنسیت پاسخ دهندگان
78	2-2-4 وضعیت تحصیلات پاسخ دهندگان
79	3-2-4 سابقه کار پاسخ دهندگان
81	4-2-4 رده سنی پاسخ دهندگان
82	3-4 آماراستنباطی
83	1-3-4 بررسی نرمال بودن متغیرها
84	2-3-4 بررسی مدل اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق
۸۴	1-2-3-4 مدل اندازه‌گیری ظرفیت جذب دانش
۸۷	2-2-3-4 مدل اندازه‌گیری حافظه سازمانی
۹۰	3-2-3-4 مدل اندازه‌گیری نوآوری سازمانی
۹۳	4-2-3-4 مدل اندازه‌گیری عملکرد مالی

96	3-3-4 بررسی برازش مدل تحقیق
99	4-3-4 آزمون فرضیه های پژوهش
فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات	
102	1-5 مقدمه
102	2-5 خلاصه تحقیق
103	3-5 بررسی فرضیه ها و تحلیل یافته های پژوهش
۱۰۴	1-3-5 تحلیل نتایج فرضیه اول
۱۰۵	2-3-5 تحلیل نتایج فرضیه دوم
۱۰۵	3-3-5 تحلیل نتایج فرضیه سوم
۱۰۶	4-3-5 تحلیل نتایج فرضیه چهارم
۱۰۷	5-3-5 تحلیل نتایج فرضیه پنجم
107	4-5 پیشنهادات اجرایی و کاربردی
108	5-5 پیشنهادهایی برای پژوهشهای آتی
108	6-5 محدودیت های پژوهش
110	منابع و مأخذ

فهرست جداول و نمودارها

نمودار 1-1: مدل مفهومی تحقیق..... 10

جدول 1-2: تمپلتون..... 18

نمودار 1-2: فرایند و جنبه های حافظه سازمانی..... 30

نمودار 2-2: مدل پوترکی..... 31

نمودار 3-2: مدل واتسون..... 32

جدول 2-2: مدل جامع دانش و روش های اکتساب..... 48

نمودار 4-2: فرایند یادگیری سازمانی گومز و همکاران..... 52

نمودار 5-2: مدل مفهومی تحقیق..... 60

جدول 1-3: آلفای کرونباخ متغیرها..... 70

جدول 1-4: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت..... 77

نمودار 1-4: نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب جنسیت..... 77

جدول 2-4: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات..... 78

نمودار 2-4: نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب میزان تحصیلات..... 78

جدول 3-4: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار..... 79

نمودار 3-4: نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب سابقه کار..... 79

جدول 4-4: توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب رده سنی..... 80

نمودار 4-4: نمودار دایره ای توزیع فراوانی پاسخ دهندگان بر حسب رده سنی..... 80

جدول 5-4: کجی و چولگی متغیرها..... 82

جدول 6-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی متغیر ظرفیت جذب دانش..... 84

نمودار 5-4: مدل اندازه گیری ظرفیت جذب دانش در حالت استاندارد..... 85

نمودار 6-4: مدل اندازه گیری ظرفیت جذب دانش در حالت سطح معناداری..... 85

جدول 7-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی مدل اولیه متغیر حافظه سازمانی..... 86

جدول 8-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی مدل اصلاح شده متغیر حافظه سازمانی..... 87

نمودار 7-4: مدل اصلاح شده حافظه سازمانی در حالت استاندارد..... 88

نمودار 8-4: مدل اصلاح شده حافظه سازمانی در حالت سطح معناداری..... 89

جدول 9-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی متغیر نوآوری سازمانی..... 90

نمودار 9-4: مدل اندازه گیری نوآوری سازمانی در حالت استاندارد..... 91

نمودار 10-4: مدل اندازه گیری نوآوری سازمانی در حالت سطح معناداری..... 91

جدول 10-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی مدل اولیه متغیر عملکرد مالی..... 92

جدول 11-4: نتایج تحلیل عاملی تاییدی مدل اصلاح شده متغیر عملکرد مالی..... 93

نمودار 11-4: مدل اصلاح شده عملکرد مالی در حالت استاندارد..... 94

94.....	نمودار 4-12: مدل اصلاح شده عملکرد مالی در حالت سطح معناداری.....
95.....	جدول 4-12: شاخص های برازش برای مدل پیشنهادی تحقیق.....
96.....	نمودار 4-13: ضرایب غیر استاندارد مدل ساختاری تحقیق.....
97.....	نمودار 4-14: ضرایب استاندارد مدل ساختاری تحقیق.....
97.....	نمودار 4-15: ضرایب معناداری مدل ساختاری تحقیق.....

فصل اول:

کلیات تحقیق

1-1 مقدمه

تغییرات سریع در دنیای امروز، فشردگی رقابت بین بنگاه های اقتصادی، افزایش نرخ نوآوری و محدودیت منابع، سازمانها را با چالشهای مختلفی روبرو کرده است در دهه های اخیر، سازمانها شاهد تغییرات اساسی در زمینه های ساختار، کارکرد و سبک های مدیریتی خویش بوده اند. به همان اندازه که زیربناهای اقتصاد صنعتی از حالت وابستگی به منابع طبیعی به سمت وابستگی به سرمایه های فکری و دانشی تغییر حالت پیدا می کرد، مدیران نیز ناگزیر شدند تا به بررسی دانش زیربنایی کسب و کارشان و چگونگی استفاده از آن پردازند. این شرایط نوین کسب و کار، دانش را به عنوان استراتژیک ترین منبع سازمانی معرفی کرده است. در عصر حاضر، آنچه که موجب مزیت رقابتی سازمانها می شود، نیروی انسانی با کیفیت، خلاق و پویا است. از این رو، منابع انسانی دانشگر به عنوان مهمترین قابلیت سازمان در کسب مزیت رقابتی و همچنین عمده ترین دارایی نامشهود قلمداد شده است اساساً امروزه، مدیریت دانش نقش کلیدی را در سازمانها بازی می کند و ارتباط جدانشدنی با مدیریت استراتژیک در سازمان برقرار خواهد کرد. به هر حال بسیاری از مدیران با چالش های زیادی از قبیل عدم شناخت جنبه های تجربی و کاربردی مدیریت دانش و پروراندن آن روبرو شده اند این چالشها به خاطر این اتفاق می افتد که مدیران به لحاظ سنتی با منابع ملموس و فیزیکی کار می نمایند و متاسفانه، مشکل می توان فعالیتهای مدیریتی و دانشی را پیش و کنترل کرد، زیرا تنها بخشی از دانش داخلی در دست سازمان است و قسمتهای دیگر متکی به اشخاص می باشد. برای این که بتوان از دانش به صورت کارآمد در جهت حصول سریع اهداف بهره برد، باید سیستم تهیه، ذخیره، پردازش و اشاعه دانش را به وجود آورد تا در هر زمان و مکانی دسترسی به دانش مورد نیاز فراهم شود. راه حلی که در چند سال اخیر توسط بسیاری از صنایع و سازمانها مورد استفاده قرار گرفته است مدیریت دانش است. دانش ممکن است حاصل یادگیری مبتنی بر تجربه یا مبتنی بر به کارگیری منابع دانش خارج از مرزهای سازمان باشد. لذا در این پژوهش سعی شده است که علاوه بر توضیح مفاهیم ظرفیت جذب دانش به عنوان یک منبع دانش خارجی و حافظه سازمانی به عنوان یک منبع دانش داخلی، تأثیر این متغیرها را بر عملکرد سازمانها بررسی کنیم.

1-2 بیان مسأله

افزایش روز افزون شدت رقابت میان سازمان ها در قرن کنونی باعث شده که آنها همواره به دنبال راه هایی برای کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد مالی خود برآیند. یکی از عناصری که منجر به موفقیت و بهبود عملکرد [مالی] سازمان ها می شود دست یابی به نوآوری سازمانی است. سازمان ها نوآوری های گوناگونی را دنبال می کنند، نوآوری در کالاها و خدمات، نوآوری در استراتژی و ساختار و نوآوری در تکنولوژی از آن جمله اند. لذا سازمان ها بطور فزاینده ای به منابع اطلاعات خارجی برای پیشبرد نوآوری و بهبود عملکردشان نیاز دارند. با این حال بسیاری از آنها در بهره برداری از جریانات دانش خارجی با مشکلات شدیدی مواجه هستند. برای رفع چنین کاستی هایی سازمان ها نیاز دارند تا بر ظرفیت جذب دانش خود بیفزایند.

ظرفیت جذب¹ عبارت است از: " توانایی تشخیص ارزش اطلاعات جدید، هضم کردن این اطلاعات و اجرای آن برای رسیدن به اهداف تجاری". به عبارت دیگر توان یک سازمان در استفاده از منابع خارج از مرزهای سازمان، ظرفیت جذب دانش معرفی می شود.

ظرفیت جذب به خودی خود یک هدف نیست اما می تواند فواید سازمانی مهمی ایجاد کند که یکی از این فواید دست یابی سازمان به نوآوری است. ظرفیت جذب می تواند سرعت و مقدار نوآوری را افزایش داده و باعث تسهیل کار سازمان برای کسب عملکرد نوآورانه شود. بطور خلاصه، ظرفیت جذب دانش یکی از عواملی است که می تواند به عنوان یک ابزار برای پردازش دانش خارجی جدید ایفای نقش کند و در نهایت منجر به نوآوری سازمانی شود.

می توان ادعا کرد که نوآوری به عنوان واسطه ای بین رابطه ظرفیت جذب و عملکرد مالی عمل می کند. ظرفیت جذب، توسعه مدل های ادراکی و بهبود فعالیت های موجود سازمانی را تسهیل می کند. از طریق چنین تغییراتی، سازمان ها بهتر می توانند محصولات جدید را توسعه دهند که در نتیجه می توانند عملکرد مالی را تقویت کنند و در کسب مزایا در رقابت ها نقش داشته باشند. اما پردازش دانش جدید بدون معرفی مؤثر و تجاری سازی خروجی های یک نوآوری خاص نمی تواند به نتایج مالی برای سازمان در دراز مدت تبدیل شود.

¹ Absorptive capacity

علاوه بر ظرفیت جذب دانش یکی دیگر از عناصری که منجر به نوآوری سازمانی می شود، حافظه سازمانی¹ است. حافظه سازمانی یکی از مؤلفه های یادگیری سازمانی است و به مخزنی اشاره می کند که در آن دانش برای استفاده در آینده ذخیره می شود، بخشی از این دانش در فرهنگ سازمانی قرار دارد زیرا فرهنگ سازمانی شامل تجربیات گذشته است که افراد را تحت تأثیر قرار می دهد. تکنولوژی های اطلاعاتی که برای ذخیره اطلاعات بکار می رود نیز بخشی از حافظه سازمانی را تشکیل می دهند. مطالعات تجربی قبلی تأیید می کنند که هر آنچه قبلاً یاد گرفته شده و در حافظه سازمانی ذخیره شده است منجر به نوآوری می شود. در واقع حافظه سازمانی یک منبع داخلی از دانش به شمار می رود که ارتباط مهمی با نوآوری سازمانی دارد. زیرا بستر مناسبی را برای یادگیری سازمانی مهیا کرده و به تبادل تجارب و آموخته ها بین افراد و گروه های کاری مختلف می پردازد و از بروز اشتباهات تکراری و هزینه بر جلوگیری می کند. حافظه سازمانی را می توان به عنوان هسته اصلی سیستم مدیریت دانش در یک سازمان در نظر گرفت که با ایجاد آن می توان دانش های شخصی و گروهی موجود در یک سازمان را به اشتراک گذاشته و مورد استفاده مجدد قرار داد به این ترتیب امکان فراگیری سازمانی و بهبود دائمی عملکرد سازمانی [هم از نظر خلاقیت و نوآوری و هم از جنبه مالی و اقتصادی] به وجود می آید.

مباحث نظری فراوانی نقش مثبت نوآوری بر عملکرد مالی سازمان را تأیید می کنند. اول، با توجه به تغییر خواسته های مشتریان و ترجیحات مصرف کنندگان، سازمان هایی که محصولات نوآورانه با ویژگی ها و قابلیت های بهتر و پیشرفته تر ارائه دهند، به احتمال زیاد به سطوح بالایی از فروش و رشد بیشتر، دست می یابند. چنان سازمان هایی می توانند مزایای اولیه ای که با سودآوری سازمان در دراز مدت مرتبط است را کسب کنند. دوم، سازمان های نوآور می توانند فواید عملکردی را از طریق نفوذ بیشتر بر مشتریان موجود تشخیص دهند، خصوصاً در بخش هایی که با حاشیه سود زیاد یا نیازهای روز افزون بالایی روبرو هستند. بنابراین هزینه های هدفگذاری و جذب مشتریان جدید را جبران می کنند. به روش دیگر، سازمان با یک جهت گیری طولانی مدت می تواند محصولات جدیدی برای مشتریان جدید تولید کند و بدین ترتیب آسیب پذیری جریان های نقدی خود را کاهش دهد.

¹ Organizational memory

علاوه بر این، سازمانها با برنامه ریزی و اجرای نوآوری به طور مستمر می توانند سود غیر مستقیم کسب کنند. اگر یک سازمان به طور ثابت و به عنوان یک بخش از استراتژی تولید خود، محصولات و خدمات جدید را کشف کند و گسترش دهد، بهتر می تواند دانش جدید را تشخیص داده و جمع آوری کند. لذا می تواند در طول زمان نوآوری های متعدد موفق در ارتباط با سودهای مالی تولید کند. به عبارتی دیگر، از طریق نوآوری مستمر، سازمان ها قادر خواهند بود مجموعه ای از قابلیت های پویا بسازند که اجازه می دهد تا رقابتشان را شکل جدیدی ببخشند. چنان قابلیت هایی می تواند در طول زمان پیشرفت های مالی را ایجاد کنند که رقبا به سختی می توانند به آن دست یابند.

با توجه به مطالب فوق، در تحقیق پیش رو به دنبال بررسی تأثیر متغیر ظرفیت جذب دانش به عنوان یک منبع دانش خارجی و متغیر حافظه سازمانی به عنوان منبع دانش داخلی بر پیشبرد نوآوری و بهبود عملکرد مالی سازمان هستیم. همچنین تأثیر نوآوری سازمانی را بر عملکرد مالی سازمان مورد مطالعه قرار می دهیم.

1-3 اهمیت و ضرورت انجام پژوهش

از آنجا که امروزه سازمان ها به دانش تولید شده و موجود در سازمان به عنوان یک سرمایه اصلی نگرینسته و سعی در جمع آوری و نگهداشت این دانش دارند ما بر آن شدیم که به مطالعه سیستم حافظه سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان [از جنبه دست یابی به نوآوری و بهبود عملکرد مالی] بپردازیم.

همچنین با توجه به اینکه ظرفیت جذب به عنوان معبری برای انتقال دانش بین واحدهای سازمانی مختلف عمل می کند احتمالاً میتواند در تسهیل و بهبود فعالیت های نوآورانه سازمان و در نهایت در بهبود عملکرد مالی سازمان سودمند باشد. لذا در این مطالعه سعی شده است که با توجه به اهمیت نقش نوآوری و عملکرد مالی در بقا و ارتقاء سازمان ها، تأثیر دو متغیر مهم "حافظه سازمانی" و "ظرفیت جذب دانش" بر آنها مورد بررسی قرار گیرد.

4-1 اهداف پژوهش

هدف از انجام این تحقیق :

- بررسی تأثیر ظرفیت جذب دانش بر نوآوری سازمانی
- بررسی تأثیر حافظه سازمانی بر نوآوری سازمانی
- بررسی تأثیر ظرفیت جذب دانش بر عملکرد مالی سازمان
- بررسی تأثیر حافظه سازمانی بر عملکرد مالی سازمان
- بررسی تأثیر نوآوری سازمانی بر عملکرد مالی سازمان
- می باشد.

5-1 روش تحقیق

بطور کلی روش‌های تحقیق در علوم رفتاری را می‌توان با توجه به دو ملاک هدف تحقیق و نحوه گردآوری داده‌ها تقسیم کرد. در تقسیم‌بندی بر اساس هدف، تحقیقات را می‌توان به سه گروه بنیادی، کاربردی و توسعه‌ای تقسیم نمود. در تقسیم‌بندی بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیقات علمی را می‌توان به دو گروه توصیفی و آزمایشی تقسیم نمود. تحقیقات توصیفی را می‌توان به دسته‌های زیر تقسیم‌بندی کرد: پیمایشی، همبستگی، اقدام‌پژوهی، تحقیق موردی، و تحقیق پس‌رویدادی (سرمد و دیگران، 1386).

با توجه به اینکه هدف این تحقیق بررسی تأثیر ظرفیت جذب و حافظه سازمانی بر عملکرد مالی و نوآوری سازمانی است لذا این تحقیق از نوع کاربردی می‌باشد. و بر اساس نحوه گردآوری داده‌ها این تحقیق در گروه توصیفی و از نوع همبستگی است.

6-1 قلمرو پژوهش

1-6-1 قلمرو مکانی

قلمرو مکانی این تحقیق شرکت‌های تولیدی استان خوزستان می‌باشد.

1-6-2 قلمرو زمانی

دوره زمانی اجرای پژوهش سال 1391 می‌باشد.

1-6-3 قلمرو موضوعی

قلمرو موضوعی تحقیق در زمینه مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و مدیریت مالی است.

1-7 جامعه و نمونه تحقیق

جامعه آماری شامل تمام عناصری است که موضوع یک پژوهش خاص در آن مصداق می‌یابد و مایلم درباره آن استنباط کنیم (هومن، 1383: 167). جامعه آماری این تحقیق، شرکت های تولیدی بزرگ استان خوزستان است. تعداد کل شرکت های تولیدی استان خوزستان 2005 شرکت می باشد که از این تعداد 180 شرکت به عنوان شرکت تولیدی بزرگ به ثبت رسیده اند. در هر شرکت علاوه بر مدیر عامل، سرپرستان و کارشناسانی از بخشهای تحقیق و توسعه، منابع انسانی، مالی و حسابداری که تخصص و تجربه لازم برای اظهار نظر در حوزه دانش و عملکرد سازمانی دارند در این تحقیق مورد نظرخواهی قرار خواهند گرفت.

با توجه به محدود بودن جامعه آماری و استفاده از رابطه جامعه محدود، حجم نمونه برابر با 122 شرکت شده است که با توجه به احتمال عدم بازگشت برخی پرسشنامه‌ها و اینکه در مواردی پرسشنامه دریافتی غیر قابل استفاده بوده و همچنین برای بالا رفتن میزان دقت کار، در هر شرکت 4 پرسشنامه توزیع و جمع آوری شد. تعداد 480 پرسشنامه به 120 شرکت ارسال شد که تعداد پرسشنامه‌های دریافت شده و قابل استفاده 421 عدد بودند.

1-8 چارچوب نظری و مدل تحقیق

لویتال¹ (1990) ظرفیت جذب دانش را اینگونه معرفی می کند: توانایی تشخیص ارزش اطلاعات جدید به منظور جذب و بکارگیری آن برای رسیدن به اهداف تجاری. همچنین ظرفیت جذب یک عامل کلیدی و مهم برای قابلیت های نوآوری قلمداد می شود.

¹ Levinthal

ظرفیت جذب، توانایی ارزیابی و استفاده از دانش خارج سازمان به منظور شناسایی محیط خارجی سازمان است به این معنی که ظرفیت جذب بالا (آموزش بیشتر، توسعه کارکنان و تمایل به نوآوری) منجر به عملکرد بهتر سازمان می شود. (کولین، 2006)

لنوکس¹ (2004) و نیتو² (2005) در مطالعات خود بیان کردند که ظرفیت جذب، قابلیت نوآوری و مزیت رقابتی را در سازمان افزایش می دهد.

جانتونن³ (2005) نیز در مقاله خود تحت عنوان "قابلیت های پردازش دانش و عملکرد نوآوری" بیان کرد که بیشتر مطالعات انجام شده در زمینه نوآوری سازمانی بر اهمیت استفاده از دانش خارجی و ظرفیت جذب دانش تأکید کرده اند.

اکثر مطالعات انجام شده، تعداد اختراعات انحصاری ثبت شده و یا کاربرد این اختراعات را به عنوان معیاری برای اندازه گیری ظرفیت جذب قرار می دهند (کوکبرن⁴ و هندرسون⁵، 1993). از طرف دیگر، سایر مطالعات از نسبت هزینه های R&D و حجم فروش برای اندازه گیری ظرفیت جذب استفاده می کنند. (استوک⁶ و همکاران، 2001) به هر حال ظرفیت جذب ساختاری پیچیده و ضمنی دارد و اندازه گیری آن دشوار است.

نیتو و کوئه و دو⁷ (2005) برای اندازه گیری ظرفیت جذب چهار بعد را معرفی می کند:

1. رابطه بین سازمان و محیط پیرامونش
 2. سطح دانش و تجربه سازمان
 3. تنوع و اشتراک⁸ ساختار دانش
 4. وضعیت استراتژیک برای اندازه گیری ظرفیت جذب
- در این حالت از بکارگیری یک شاخص منفرد اجتناب می شود، مثلاً هزینه های R&D برای ارزیابی ظرفیت جذب.

¹ Lenox

² Nieto

³ Jantunen

⁴ Cockburn

⁵ Henderson

⁶ Stock

⁷ Quevedo

⁸ Overlapping

حفظ یا افزایش ظرفیت جذب موجب می شود که سازمان هزینه های R&D را متحمل شود و این، قابلیت نوآوری را بطور مثبت تحت تأثیر قرار می دهد. (کوکبرن و هندرسون ، 1993)

ظرفیت جذب نه تنها به بهبود نوآوری سازمانی کمک می کند بلکه به عنوان منبعی برای توسعه عملکرد سازمانی بشمار می رود. (چانارون¹ و پیرین² ، 1987)

حافظه سازمانی به عنوان ابزاری برای اجرای مدیریت دانش قلمداد می شود و اندیشمندان مختلف مزایای زیادی را برای حافظه سازمانی برشمرده اند. (فرحناز صدوقی و همکاران، 1386) مفهوم حافظه سازمانی نخستین بار توسط والش³ و آنگسون⁴ بطور مشروح بیان گردید. از آن زمان به بعد افراد زیادی در زمینه این موضوع کار کردند. عبارت حافظه سازمانی با اصطلاحاتی مانند مخزن دانش (کوگات⁵ ، 1992) ذخیره سازی دانش (هدلانند⁶ ، 1994) پایگاه دانش سازمان (لینر⁷ و مایر⁸ ، 2000) مترادف می باشد.

حافظه سازمانی بنیان محوری تئوری های یادگیری سازمانی و دانش سازمانی است. در سال های اخیر، حافظه سازمانی یک جزء مهم و کلیدی در مشاغل مرتبط با مدیریت دانش و سازمان های یادگیرنده است و به منظور پژوهش در نوآوری گسترش یافته است. (مورمن⁹ و ماینر¹⁰ ، 1997)

کونکلین¹¹ معتقد است که دانش سرمایه کلیدی برای سازمان هاست و حافظه سازمانی این سرمایه را از طریق اکتساب، سازماندهی، انتشار و استفاده مجدد از دانش ایجاد شده توسط کارکنان یک سازمان بسط داده و تقویت می نماید. پارالیک¹² و دزبور¹³ بیان کردند که هدف مکانیزم های

¹ Chanaron

² Perrin

³ Walsh

⁴ Ungson

⁵ Kogut

⁶ Hedlund

⁷ Lehner

⁸ Maier

⁹ Moorman

¹⁰ Miner

¹¹ Conklin

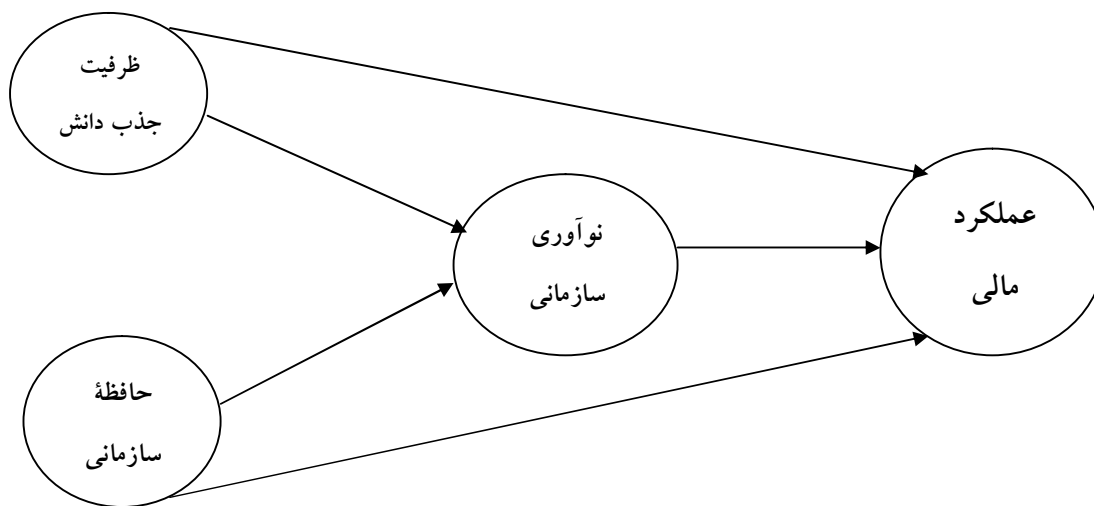
¹² Paralic

¹³ Dzbor

حافظه سازمانی، کسب و نگهداری دانش در داخل یک سازمان و بطور همزمان قابل بازیافت و استفاده مجدد از آن است.

کامیسون¹ و لویز² (2011) در مطالعه خود نقش حافظه سازمانی و قابلیت های یادگیری را بر بهبود نوآوری غیرتکنولوژیکی و رسیدن به مزیت رقابتی پایدار بررسی کردند آنها مطالعه خود را در شرکت های تولیدی اسپانیا انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که هرچه حافظه سازمانی قویتر باشد دست یابی به نوآوری (سازمانی و بازاریابی) و مزیت رقابتی سریعتر صورت می گیرد و این موجب می شود که سازمان عملکرد بهتری داشته باشد.

هانوانیچ³ و همکارانش (2006) در تحقیق خود به بررسی رابطه بین یادگیری و حافظه سازمانی، عملکرد سازمانی و نوآوری پرداختند. در این مطالعه تلاطم بازار و تلاطم تکنولوژی را به عنوان متغیرهای میانجی در نظر گرفتند و به این نتیجه رسیدند که رابطه مثبتی بین حافظه سازمانی و عملکرد کلی سازمان و همچنین رابطه مثبتی بین حافظه سازمانی و نوآوری سازمانی وجود دارد و این رابطه زمانی که تلاطم بازار و تکنولوژی پایین است قوی تر می شود.



نمودار 1-1: مدل مفهومی تحقیق (پیشنهادی محقق)

¹ Camison
² Lopez
³ Hanvanich

9-1 فرضیه‌های پژوهش

در این پژوهش فرضیه‌های زیر را مورد آزمون قرار می‌دهیم:

- ظرفیت جذب دانش تأثیر مثبت و معنی داری بر نوآوری سازمان دارد.
- حافظه سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری بر نوآوری سازمان دارد.
- ظرفیت جذب دانش تأثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد مالی سازمان دارد.
- حافظه سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد مالی سازمان دارد.
- نوآوری تأثیر مثبت و معنی داری بر عملکرد مالی سازمان دارد.

10-1 تعریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

ظرفیت جذب دانش: توانایی یک سازمان در شناسایی، کسب و بکارگیری اطلاعات خارج از سازمان در فرآیندها و محصولات نهایی خود ظرفیت جذب دانش نامیده می‌شود. مؤلفه‌هایی به شرح زیر برای تعیین ظرفیت جذب دانش در نظر گرفته می‌شود:

دانش قبلی مرتبط با کسب و کار سازمان، جو ارتباطات، روش پیمایش محیط، فعالیت‌های تحقیق و توسعه

حافظه سازمانی: سیستم حافظه سازمانی نقش جمع‌آوری دانش‌های پراکنده در سطح سازمان را بر عهده داشته و توزیع و استفاده مجدد از آنها را امکان‌پذیر می‌نماید. بنابراین حافظه سازمانی ابزاری است برای انتقال دانشی که در گذشته کسب شده به فعالیت‌های جاری.

برای تعیین حافظه سازمانی باید موارد زیر را مورد توجه قرار داد:

- استفاده از تجهیزات الکترونیکی برای ارتباطات
- مراجعه کارکنان به آرشیو اطلاعات
- وجود اطلاعات و مستندات لازم با تمام جزئیات جهت استفاده در امور جاری
- وجود رویه‌های مشخص و معینی جهت مدیریت و دسترسی به اطلاعات
- امکان رشد متخصصین و نیروهای ماهر