

## بررسی نقش میانجی مدیریت دانش در رابطه میان سرمایه فکری و عملکرد سازمانهای خدماتی با رویکرد BSC

- مصیب بوشهری زاده<sup>۱</sup>، سید حبیب‌الله میرغفوری<sup>۲</sup>، حامد فلاح تفتی<sup>۳</sup>  
۱- کارشناس ارشد، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران  
۲- استادیار، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران  
۳- استادیار، گروه مدیریت، واحد یزد، دانشگاه علم و هنر، یزد، ایران

### چکیده

هدف اصلی این تحقیق بررسی نقش میانجی مدیریت دانش در رابطه میان سرمایه فکری بر عملکرد سازمانهای خدماتی با رویکرد BSC در شرکت آب و فاضلاب شهر یزد می باشد. جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان شرکت آب و فاضلاب شهر یزد شامل کلیه مدیران، رؤسا، سرپرستان و پرسنل ستادی، نگهبانان و نیروهای خدماتی می باشد. با توجه به ویژگیها و شرایط جامعه آماری، روش نمونه‌گیری تصادفی ساده را در مقایسه با سایر روشهای نمونه‌گیری مطلوب‌تر ارزیابی گردید و جهت نمونه‌گیری از این روش استفاده شده است. حجم نمونه از طریق آزمون کوکران یا جدول مورگان تعیین شد. داده‌های مورد نیاز تحقیق از طریق پرسشنامه برای دوره زمانی فروردین تا شهریور ۱۳۹۸ جمع‌آوری گردید. در ابتدا روایی و پایایی تحقیق مورد بررسی قرار گرفت. تعداد ۱۳۰ پرسشنامه بین کارمندان شرکت توزیع شد و با پیگیری‌های به عمل آمده تعداد ۱۰۳ پرسشنامه جمع‌آوری شد. جهت پایایی پرسشنامه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ با وارد کردن داده‌ها در نرم افزار SPSS استفاده شد که عدد به دست آمده حاکی از پایایی بالای ابزار تحقیق است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار AMOS صورت پذیرفت. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از مدلسازی معادلات ساختاری بهره گرفته شد. در این مدل سرمایه انسانی و ساختاری و رابطه‌ای بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت داشته و از سوی دیگر این اجزاء به طور غیرمستقیم با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت دارند، که با نتایج به دست آمده میزان تأثیر هر یک از عوامل، مشخص و رتبه بندی شده و بر این اساس پیشنهاداتی مطرح شدند.

**واژگان کلیدی:** مدیریت دانش، سرمایه فکری، نقش میانجی، عملکرد سازمان، رویکرد BSC.