

## بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی از طریق نوآوری (مورد مطالعه: اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر)

بلقیس باورصاد<sup>۱\*</sup>، حسین قزلباش<sup>۲</sup>

۱. گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.
۲. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران.

تاریخ پذیرش: ۹۸/۲/۱۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۳/۹

شناسه دیجیتال (DOI): [10.22113/jmst.2019.134063.2172](https://doi.org/10.22113/jmst.2019.134063.2172)

### چکیده

از آنجاییکه، نوآوری یکی از مهم‌ترین روش‌های بهبود عملکرد سازمانی محسوب می‌شود، مدیریت دانش با ایجاد بستری برای گسترش دانش در سازمان این امکان را فراهم می‌سازد تا نوآوری به شکل چشم‌گیری افزایش یابد. بنابراین، هدف این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی مستقیماً و از طریق نوآوری است. در این مطالعه ابعاد مدیریت دانش (انتقال، ذخیره‌سازی، کاربردی کردن و ایجاد کردن) و ابعاد نوآوری (بازاریابی، فرآیند، سازمان و تولید) و در نهایت ابعاد عملکرد عملیاتی (سرعت، هزینه، کیفیت و انعطاف‌پذیری) در نظر گرفته شده است. جامعه آماری این پژوهش کاربردی متشکل از ۴۲۰ نفر از کارکنان اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر می‌باشد که ۲۹۱ نفر با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود، به عنوان نمونه انتخاب شد و پرسشنامه‌ای در اختیار آنها قرار گرفت. ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه است که روایی محتوای آن را خبرگان و استادان دانشگاهی تأیید کردند و روایی سازه آن، از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها با بهره گرفتن از نرم‌افزار SPSS 22 و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری (PLS) صورت پذیرفت. نتایج نشان داد که مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد عملیاتی را بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش از طریق نوآوری نیز عملکرد عملیاتی را افزایش می‌دهد. همچنین، نوآوری موجب ارتقا عملکرد عملیاتی می‌شود.

**کلمات کلیدی:** مدیریت دانش، نوآوری، عملکرد عملیاتی، اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر.

\* نویسنده مسئول، پست الکترونیک: [b.bavarsad@scu.ac.ir](mailto:b.bavarsad@scu.ac.ir)، [bita40@yahoo.com](mailto:bita40@yahoo.com)

## ۱. مقدمه

با توجه به تغییرات سریع و رقابت شدید در بازار، سازمان‌های امروزی به نوآوری‌های سریع و مداوم نیاز دارند. شرکت‌هایی که نتوانند به‌طور مستمر محصولات و خدمات نوآورانه به بازار عرضه کنند، ممکن است سهم زیادی از بازار را از دست داده و با کاهش وفاداری مشتریان و در نتیجه کاهش منافع ذی‌نفعان رو به رو شوند. رقابت بیش‌ازحد جهانی موجب فشار بر هزینه‌های تولید، توزیع، ورودی و فرایندهای تولید می‌شود. توسعه فناورانه در راستای جهانی‌شدن به شرکت‌ها اجازه می‌دهد عملیات تولید، توسعه، فروش، خرید، توزیع و پرداخت برای کالاها و خدمات را از طریق شبکه کامپیوتری انجام داده و فرصت‌های زیادی کسب و قادر به تغییرات داخلی و همسویی با تغییر و تحول بازار از طریق نوآوری شوند (Sengül & Eren, 2015). مدیریت دانش یک علم و وظیفه است که در آن، دانش ایجاد و کسب شده، به اشتراک گذاشته شده، کدگذاری شده، و محیط را قادر به افزایش نوآوری و عملکرد سازمانی می‌سازد (Shujahat et al., 2015); Hajir, et al., (2019). مدیریت دانش مبتنی بر شیوه‌های درونی برای خلق دانش برای بهبود عملکرد نوآوری شرکت ضروری است (Donate and Sánchez de Pablo, 2015). شرکت‌ها دارای سطوح متفاوتی از قابلیت‌های نوآوری هستند، با این وجود فعالیت‌های نوآورانه؛ محصولات جدید، اقدامات نوین بازاریابی و سازمانی یا سیستم‌های مدیریتی و فناوری‌های جدید فرآیند را مورد توجه قرار می‌دهند (Azadegan and Wagner, 2011). بنادر یکی از اساسی‌ترین حلقه‌های زنجیره تأمین کالا در تجارت جهانی و جذب سرمایه‌های خارجی بوده و جایگاه حیاتی در اقتصاد خرد و کلان کشورها دارند (Sajadi Parsa et al., 2016). اداره بندر و دریانوردی نقش اساسی در حمل و نقل دریایی که یکی از عوامل تأثیرگذار کلیدی در توسعه تجارت بین‌الملل و ابزاری مهم در تأمین نیازهای فعالان اقتصادی می‌باشد، دارد (Jafari et al.,

2015) بنابراین، با توجه به اهمیت اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر در درآمد ملی و اقتصاد کلان کشور و فقدان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی از طریق نوآوری در این سازمان، این موضوع مسئله اصلی پژوهش بوده و سوالات زیر را به‌وجود آورده است:

۱. آیا مدیریت دانش و نوآوری بر عملکرد عملیاتی اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر، تأثیر دارد؟
  ۲. آیا نوآوری بین مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر، نقش میانجی ایفا می‌کند؟
- سازمان‌ها در صدد گسترش استراتژی‌های کسب و کار خود جهت ایجاد و حفظ مزیت رقابتی با استفاده از نوآوری در ارائه خدماتشان برای اهداف بهبود کیفیت خدمات، ایجاد بازارهای جدید، گسترش طیف خدمات، انعطاف‌پذیری، کاهش هزینه نیروی کار و غیره هستند (Obaidat et al., 2016). نوآوری نتیجه ترکیب مفهومی و فیزیکی مجدد مواد موجود است. به عبارت دیگر، نوآوری ترکیبی از دارایی دانش موجود شرکت برای ایجاد دانش جدید می‌باشد. بنابراین، وظیفه اولیه شرکت‌های نوآور، بازسازی منابع و دارایی‌های دانش موجود سازمان برای بررسی دانش جدید می‌باشد (Schumpeter, 1935). کلید فعالیت‌های نوآوری، بکارگیری دانش جدید برای تجاری‌سازی و خلق ارزش برای شرکت است (Porter, 1990). فعالیت‌های انتقال در مدیریت دانش به اشتراک‌گذاری اطلاعات، انتشار و دانش موجود شرکت می‌باشند (Donate and Sánchez de Pablo, 2015). مدیریت دانش محیطی برای نوآوری فراهم کرده (Della Peruta et al., 2014). تأثیر مثبت و نقش مشارکتی در انتقال دانش ضمنی در محصولات، خدمات، فرایندها و عملکرد نوآورانه داشته (Obaidat et al., 2016) و یک توانایی مستمر کسب و بهره‌گیری از دانش خارجی، شناسایی فرصت‌های بازار و تحقق نوآوری می‌باشد (Xie et al., 2018). مدیریت دانش مؤثر اغلب به‌عنوان یک روش برای ارتقا نوآوری

سازمان‌ها به منظور بهبود هر یک از شاخص‌های عملکرد عملیاتی و در نتیجه بهبود فرآیندها و محصولات، از نوآوری استفاده می‌کنند (Tan et al., 2007). نوآوری برای دستیابی به کارایی عملیاتی و افزایش کیفیت خدمات، نوآوری اهمیت زیادی است. هنگامی که یک شرکت سریع‌تر از رقبای خود در حال توسعه، تولید و فروش محصولات جدید است، می‌تواند بخش‌های مختلف بازار را با کیفیت خدمات و کارایی عملیات در اختیار بگیرد در حالیکه، دانش موجود در این نوآوری‌ها به راحتی برای رقبا قابل دسترسی نیست (Liao et al., 2010).

مدیریت دانش مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، ابتکارات و استراتژی‌هاست که شرکت‌ها برای تولید، ذخیره، انتقال و بکارگیری دانش در جهت بهبود عملکرد سازمان انجام می‌دهند (Alavi & Leidner, 2001). انتظار می‌رود که دانش کسب شده بر عملکرد عملیاتی تأثیر قابل توجهی داشته باشد (Cho & Korte, 2014). کسب دانش مناسب موجب افزایش میزان دانش موجود و قابلیت بیشتر سازمان جهت تصمیم‌گیری به موقع و عملکرد عملیاتی برتر، می‌شود (Chen, 2004). تبدیل دانش، تخصص و بهره‌وری سازمان‌ها را بهبود بخشیده و موجب کاربردی شدن و توزیع دانش در جهت افزایش عملکرد عملیاتی سازمان می‌شود (Mills and Smith, 2011). Ha و همکاران (2016) نیز اهمیت مدیریت دانش در ارتقا عملکرد عملیاتی را تأیید کرده‌اند. اهمیت مدیریت دانش در توانایی آن برای ارائه راه‌کارهای جدید در به اشتراک‌گذاری دانش صریح و ضمنی است و به-اشتراک‌گذاری دارایی‌های فکری یک منبع با ارزش برای افزایش مزیت رقابتی و عملکرد عملیاتی در سازمانی می‌باشد (Ndlela and du Toit, 2001). مطالعات مختلفی نقش مدیریت دانش در عملکرد عملیاتی را بررسی و نشان داده‌اند که مدیریت دانش در بهبود عملکرد عملیاتی نقش مؤثری دارد (Al-Sa'di et al., 2017). Mardani و همکاران (2018) پیشنهاد می‌کنند که تأثیر استراتژی مدیریت دانش بر

و عملکرد ارائه شده و یک پیش‌آمد مهم نوآوری شناخته می‌شود (Mardani et al., 2018).

عملکرد عملیاتی را، میزان کارایی در کسب اهداف متفاوت، می‌توان تعریف کرد. عملکرد عملیاتی به اندازه‌گیری کارایی و بهره‌وری داخلی سازمان می‌پردازد. عملکرد مربوط به عملیات داخلی سازمان را می‌توان در غالب بهره‌وری، کیفیت محصول، رضایت مشتری، انعطاف‌پذیری و سرعت ارائه خدمات مشاهده کرد. در رابطه با عملکرد عملیاتی سطح موجودی، گردش نقدینگی و اطلاعات عملکردی وظایف مطرح می‌شود (Zelbst, 2010). عملکرد سازمانی توانایی یک سازمان در همسویی با الزامات سهام‌داران و بقا در بازار است (Griffin, 2003). در گذشته عملکرد سازمانی عمدتاً از طریق شاخص‌های عملکرد مالی (بازده دارایی‌ها<sup>۱</sup> (ROA)، بازده سرمایه‌گذاری<sup>۲</sup> (ROI)، بازده حقوق سهامداران<sup>۳</sup> (ROE)، سهم بازار، رشد فروش و سودآوری) ارزیابی می‌شد (Ha et al., 2016). یک ارزیابی متوازن و کامل از عملکرد سازمان، بایستی ابعاد مختلف عملکرد مانند مالی، بازاریابی و عملیاتی را در نظر بگیرد (Tangen, 2003). عملکرد غیرمالی، پیش‌بینی عملکرد آینده سازمان را تسهیل (Crabtree & DeBusk, 2008) و در ارزیابی منافع نامحسوس سازمان مانند رضایت مشتریان، توانایی نوآوری، اثربخشی فرآیند کسب و کار داخلی و ارتقا عملکرد ضروری است (Ha et al., 2016). نوآوری‌های محصول و فرایند رایج‌ترین انواع بررسی‌شده نوآوری هستند. عموماً، محققان نوآوری‌های بازاریابی و سازمانی را که برای رشد و اثربخشی عملیات ضروری هستند را نادیده گرفته (Damanpour, 1991) و شرکت‌های نوآورتر تأکید بیشتری بر تکنیک‌های مدیریتی (Baldwin and Johnson, 1996) و سطوح پایدار عملکرد بالاتر دارند (Gopalakrishnan, 2000). اما،

<sup>۱</sup> Return On Assets

<sup>۲</sup> Return On Investment

<sup>۳</sup> Return On Equity

بیش از ۲۵۰ نفر) در صربستان مطالعه و نشان دادند که مدیریت دانش باعث افزایش نوآوری، فرآیند اداری و نوآوری، عملکرد سازمان را ارتقا می‌بخشد. Khorakian و همکاران (2015) تأثیر فعالیت‌های مدیریت دانش بر نوآوری با نقش تعدیل‌گر عوامل سازمانی، انسانی و فناوری اطلاعات را از نظر ۸۹ شرکت دانش بنیان شهر مشهد، بررسی و نشان دادند که افزایش عوامل تعدیل‌گر نوآوری را بهبود می‌بخشد. Ellahi و همکاران (2014) تأثیر قابلیت‌های فرآیندهای مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی نوآوری در سازمان‌های دارای فناوری پیشرفته تهران، از نظر ۲۸۵ نفر را مطالعه و نشان دادند که قابلیت‌های مدیریت دانش بر فرآیند نوآوری و عملکرد نوآوری تأثیر مثبت دارد. اما فرض قابلیت مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری با نقش میانجی فرآیند نوآوری تأیید نشد. Khorakian و همکاران (2015) تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد از نظر ۴۰۰ مدیر، مهندس و کارشناس شرکت آب و فاضلاب مشهد را بررسی و تأثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی را تأیید کردند. Fazlzadeh and Fathi (2013) تأثیر هوش رقابتی و مدیریت دانش بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط با نقش میانجی یادگیری و نوآوری سازمانی (فرآیند و محصول)، در ۵۳ شرکت در شهرک‌های صنعتی تبریز را بررسی و نشان دادند که مدیریت دانش و نوآوری بر عملکرد شرکت‌های مورد مطالعه تأثیر مثبت دارد.

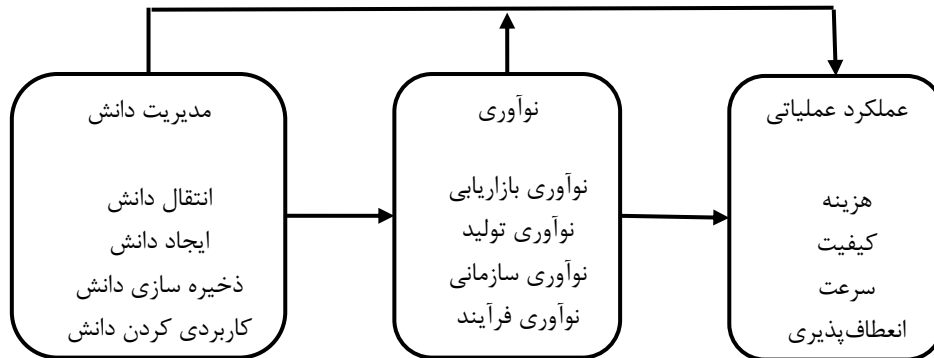
با توجه به پیشینه تجربی و نظری موضوع، می‌توان بر تأثیر مثبت مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد عملیاتی و نقش میانجی نوآوری در بهبود عملکرد عملیاتی سازمان تأکید کرد، تحقیقات محدودی عملکرد عملیاتی، مدیریت دانش و نوآوری را به‌طور همزمان مطالعه کرده‌اند. فقدان بررسی تأثیر مدیریت دانش و نوآوری بر عملکرد عملیاتی از یک طرف و تأثیر نوآوری بر عملکرد عملیاتی از طرف دیگر در سطح کاربردی شکاف قابل توجهی در

عملکرد شرکت باید با تحلیل ابعاد مختلف عملکرد شرکت بررسی شود و بر سه بعد (۱) عملکرد مالی و عملکرد بازار (سودآوری، رشد و رضایت مشتری)، (۲) عملکرد فرایند (کیفیت و قابلیت اطمینان)، (۳) عملکرد داخلی مربوط به توانایی‌های فردی (کیفیت کارکنان، رضایت و خلاقیت)، تأکید داشته‌اند.

**پیشینه تجربی پژوهش.** Jasimuddin and Naqshbandi (2018) رهبری دانش‌گرا، نوآوری باز و نقش قابلیت مدیریت دانش در ۱۷۲ شرکت کوچک و متوسط چند ملیتی مستقر در فرانسه را بررسی و نشان دادند که رهبری دانش‌گرا، نوآوری را تقویت می‌کند. Xie و همکاران (2018) ظرفیت جذب دانش و عملکرد نوآوری در ۳۷۹ شرکت با تکنولوژی پیشرفته را مطالعه و نشان دادند که افزایش جذب دانش درون سازمان، عملکرد نوآوری در سازمان را بهبود می‌بخشد. Mardani و همکاران (2018) رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد نوآوری در ۱۲۰ شرکت ایرانی را مطالعه و دریافتند، مدیریت دانش موجب بهبود عملکرد نوآوری در شرکت‌های مورد مطالعه می‌گردد. Al-Sa di و همکاران (2017) نقش واسطه نوآوری‌های محصول و فرایند در رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی در شرکت‌های تولیدی اردن از نظر ۳۰۰ نفر را بررسی و نشان دادند که افزایش سطح مدیریت دانش به بهبود عملکرد عملیاتی کمک می‌کند. Donate and de Pablo (2015) نقش رهبر دانش‌گرا در شیوه‌های مدیریت دانش و نوآوری در ۸۰۲ شرکت تولیدی را بررسی و نشان دادند که رهبری دانش‌گرا، موجب بهبود مدیریت دانش می‌شود، اما اقدامات مدیریت دانش تأثیر یکسانی بر نوآوری ندارند. Liu و همکاران (2014) نقش نوآوری محصولات را بر عملکرد عملیاتی در ۳۸۴ شرکت نساجی در تایوان را بررسی و نشان دادند که توسعه و نوآوری محصولات موفق، تأثیر مثبت و معناداری در عملکرد عملیاتی دارند. Slavković and Babić (2013) مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی را از نظر ۷۸ نفر در دو گروه شرکت (۵۰ تا ۲۴۹ نفر و

خرمشهر تأثیر دارد. فرضیه ۲. نوآوری بر عملکرد عملیاتی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر تأثیر دارد. فرضیه ۳. مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر تأثیر دارد. فرضیه ۴. نوآوری نقش میانجی بین تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر ایفا می‌کند.

ادبیات به وجود آورده است. بنابراین پژوهش حاضر، تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی از طریق نوآوری در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر را بررسی می‌کند (شکل ۱). با توجه به آنچه در پیشینه نظری و تجربی بیان شد، چهار فرضیه مطرح می‌شود که عبارتند از: فرضیه ۱. مدیریت دانش بر نوآوری در اداره کل بندر و دریانوردی



شکل (۱): مدل مفهومی محقق ساخته

پرسشنامه و تأیید استادان و صاحب‌نظران در اختیار جامعه آماری قرار گرفت. پرسشنامه پژوهش برگرفته از تحقیقات Gunday و همکاران (2011)، Donate and Pablo (2015) و Sengül و همکاران (2015) می‌باشد. که روایی محتوای آن را خبرگان و استادان دانشگاهی تأیید کردند و روایی سازه آن، از طریق تحلیل عاملی تأییدی بررسی شد. برای سنجش مدیریت دانش (۳۴ سؤال)، نوآوری (۱۵ سؤال) و عملکرد عملیاتی (۹ سؤال) استفاده شد. مقیاس اندازه‌گیری پرسشنامه، مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از (۱) کاملاً مخالف تا (۵) کاملاً موافق است. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی (رگرسیون تعدیل شده) در قالب نرم افزارهای SPSS 22 و مدل معادلات ساختاری، در نرم افزار PLS استفاده شد.

### ۳. نتایج

طبق اطلاعات توصیفی پاسخ‌دهندگان، (۱۶/۲ درصد زن؛ ۸۳/۸ درصد مرد)، (۵/۲ درصد دیپلم؛ ۱۴/۸ درصد فوق‌دیپلم؛ ۵۲/۶ درصد لیسانس؛ ۲۱ درصد فوق‌لیسانس؛ و ۶/۵ درصد دکترا)؛ (۸/۹ درصد بین

### ۲. مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است و با توجه به نحوه گردآوری و تحلیل داده‌ها، از جمله پژوهش‌های توصیفی - همبستگی به‌شمار می‌رود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آمار توصیفی و آمار استنباطی در قالب نرم‌افزار SPSS 22 و PLS، استفاده شده است. آمار توصیفی، درصد فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی نشان می‌دهد و آمار استنباطی، آزمون‌های روایی و مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها را در بر می‌گیرد. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران و مسئولین اداره بندر و کشتیرانی خرمشهر است. جامعه آماری ۴۲۰ نفر از مدیران و مسئولین اداره بندر و کشتیرانی خرمشهر بود که با استفاده از فرمول کوکران برای جوامع محدود، ۲۹۱ نفر به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شد. برای تدوین مبانی نظری پژوهش، منابع کتابخانه‌ای شامل کتاب‌ها و مقاله‌ها و منابع اینترنتی مطالعه شد، سپس استادان و صاحب‌نظران به پرسش‌ها پاسخ دادند. داده‌های پژوهش به کمک روش میدانی جمع‌آوری شدند؛ به این ترتیب که پس از تدوین

۲۰ تا ۲۵ سال؛ ۳۰/۴ درصد بین ۲۶ تا ۳۰ سال؛ پرسشنامه، از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب استفاده شده است. ۳۹/۲ درصد بین ۳۱ تا ۳۵؛ ۱۲/۴ درصد بین ۳۶ تا ۴۰ و ۶ درصد بیش از ۴۰ سال) بوده‌اند. برای سنجش پایایی

جدول (۱): نتایج ضریب آلفای کرونباخ به تفکیک ابعاد متغیرها

ردیف	مخفف نام نرم‌افزار	ابعاد متغیرها	تعداد گویه	آلفای کرونباخ
۱	KC	خلق دانش	۴	۰/۸۷۴
۲	KS	ذخیره‌سازی دانش	۷	۰/۸۱۱
۳	KT	انتقال دانش	۸	۰/۹۲۲
۴	KA	کاربردی کردن دانش	۵	۰/۸۹۹
۵	PI	نوآوری تولید	۵	۰/۹۰۱
۶	PSI	نوآوری فرآیند	۵	۰/۸۸۵
۷	MI	نوآوری بازاریابی	۵	۰/۸۲۲
۸	OI	نوآوری سازمانی	۹	۰/۷۵۳
۹	IP	انعطاف پذیری	۷	۰/۸۷۶
۱۰	FP	سرعت	۴	۰/۸۶۹
۱۱	MP	کیفیت	۲	۰/۸۴۱
۱۲	PP	هزینه	۴	۰/۷۳۱

آزمون کولموگروف اسمیرنوف (KS) استفاده و ضریب اطمینان ۹۵ درصد در نظر گرفته شد. فرض صفر در این آزمون آن است که داده‌ها دارای توزیع نرمال هستند.

با توجه مقادیر آلفای کرونباخ که بیش از ۰/۷ هستند پایایی تمام متغیرها تأیید می‌شود. پایایی کل پرسشنامه ۰/۷۹۲ است. برای آزمون نرمال یا عدم نرمال بودن داده‌ها از

جدول (۲): آزمون گرووف اسمیرنوف

نام متغیرها	تعداد نمونه	مقدار sig	نام متغیرها	تعداد نمونه	مقدار sig
خلق دانش	۲۹۱	۰/۰۰۰	نوآوری بازاریابی	۲۹۱	۰/۰۰۰
ذخیره‌سازی دانش	۲۹۱	۰/۰۰۰	نوآوری سازمانی	۲۹۱	۰/۰۰۰
انتقال دانش	۲۹۱	۰/۰۰۰	انعطاف پذیری	۲۹۱	۰/۰۰۰
کاربردی کردن دانش	۲۹۱	۰/۰۰۰	سرعت	۲۹۱	۰/۰۰۰
نوآوری تولید	۲۹۱	۰/۰۰۰	کیفیت	۲۹۱	۰/۰۰۰
نوآوری فرآیند	۲۹۱	۰/۰۰۰	هزینه	۲۹۱	۰/۰۰۰

ساختاری حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار PLS بهره گرفته شد. جهت ارزیابی هر مدل در نرم‌افزار PLS بایستی شرایط مندرج در جدول زیر را بررسی و اطمینان حاصل کرد:

با توجه به مقادیرهای sig (یا سطح معنی داری) که کمتر از ۰/۰۵ است نتیجه می‌دهد که تمام داده‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد، غیر نرمال می‌باشند. بنابراین، از مدل معادلات

جدول (۳): شاخص‌های ارزیابی در نرم‌افزار PLS

شخص	آزمون	نوع مدل
پایایی متغیرهای مشاهده‌پذیر	پایایی	مدل اندازه‌گیری
آلفای کرونباخ		(بیرونی)
پایایی مرکب		
متوسط واریانس	روایی همگرا	
استخراجی (AVE)		
بار عرضی	روایی واگرا	
فورنل - لاکر		
شاخص اشتراکی	کیفیت مدل	
ضرایب مسیر و معناداری آن‌ها	مطلوبیت مدل	مدل ساختاری (درونی)
ضریب تعیین		
شاخص افزونگی	کیفیت مدل	
GOF	مطلوبیت مدل	مدل کلی

در این مرحله شاخص‌های آلفای کرونباخ و پایایی مرکب بررسی می‌شود. هر چقدر مقدار این شاخص‌ها به ۱ نزدیکتر باشد بیان‌گر آنست که زیر متغیرها بخوبی توانسته‌اند متغیر اصلی را افزایش دهند. نتایج متغیرهای پژوهش در جدول (۴) آورده شده است:

جدول (۴): بررسی شاخص‌های آلفای کرونباخ و مرکب

پایایی مرکب	آلفای کرونباخ	نام متغیر	پایایی مرکب	آلفای کرونباخ	نام متغیر
۰/۸۶	۰/۸۸	نوآوری بازاریابی	۰/۸۹	۰/۸۹	خلق دانش
۰/۹۲	۰/۸۸	نوآوری سازمانی	۰/۷۸	۰/۸۲	ذخیره‌سازی دانش
۰/۹۱	۰/۸۸	انعطاف‌پذیری	۰/۹۰	۰/۹۰	انتقال دانش
۰/۹۵	۰/۸۴	سرعت	۰/۹۳	۰/۹۱	کاربردی کردن دانش
۰/۸۸	۰/۸۸	کیفیت	۰/۹۲	۰/۸۹	نوآوری تولید
۰/۹۲	۰/۷۸	هزینه	۰/۸۱	۰/۹۰	نوآوری فرآیند

مطلوب است. پس از پایایی، روایی‌های مدل مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. به همین منظور از روایی واگرا و روایی همگرا استفاده می‌شود. این معیار، میزان همبستگی یک سازه با شاخص‌های خود را نشان می‌دهد؛ تمامی مدل‌های اندازه‌گیری این پژوهش از روایی همگرای (درونی) مطلوبی برخوردارند، چراکه مقدار متوسط واریانس استخراج‌شده برای

حداقل AVE معادل ۰/۵۰ گویای اعتبار همگرایی کافی است؛ به این معنا که یک متغیر مکنون می‌تواند به‌طور میانگین بیشتر از نصف پراکندگی معرف‌هایش را تبیین کند. همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مقدار AVE برای متغیرهای مکنون بیشتر از ۰/۷ به‌دست آمده است، بنابراین می‌توان گفت که روایی همگرایی مدل‌های اندازه‌گیری

سازه‌های دیگر در مدل باشد. به‌منظور کاهش تعدد جداول، هر دو همگرایی در جدول (۵) آورده شده است:

تمامی سازه‌ها بیشتر از ۰/۵۰ است. روایی و اگر وقت در سطح قابل قبول است که میزان متوسط واریانس استخراج شده برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و

جدول (۵): همگرایی درونی و بیرونی برای متغیرهای فرعی

	FP	IP	KA	KC	KS	KT	MI	MP	OI	PI	PP	PSI	AVE
FP	۰/۸۲												۰/۶۷۱
IP	۰/۵۲	۰/۷۶											۰/۵۷۹
KA	۰/۲۹	۰/۲۳	۰/۸۵										۰/۷۲۷
KC	۰/۲۹	۰/۲۴	۰/۶۱	۰/۸۶									۰/۷۴۱
KS	۰/۱۷	۰/۱۷	۰/۵۰	۰/۳۲	۰/۶۹								۰/۶۲۲
KT	۰/۳۳	۰/۲۷	۰/۲۰	۰/۳۰	۰/۳۸	۰/۷۷							۰/۵۹۹
MI	۰/۲۲	۰/۲۱	۰/۰۰	۰/۳۵	۰/۲۶	۰/۲۸	۰/۸۳						۰/۶۸۳
MP	۰/۶۸	۰/۲۴	۰/۳۵	۰/۳۴	۰/۲۱	۰/۲۹	۰/۱۰	۰/۹۵					۰/۸۹۹
OI	۰/۴۴	۰/۳۱	۰/۲۷	۰/۲۰	۰/۲۸	۰/۲۷	۰/۱۹	۰/۳۷	۰/۶۶				۰/۵۹۶
PI	۰/۳۳	۰/۲۴	۰/۰۱	۰/۰۰	۰/۰۷	۰/۱۲	۰/۵۰	۰/۲۵	۰/۳۸	۰/۸۴			۰/۷۰۲
PP	۰/۳۲	۰/۱۱	۰/۲۶	۰/۲۸	۰/۲۸	۰/۳۸	۰/۲۲	۰/۶۰	۰/۲۹	۰/۲۹	۰/۷۲		۰/۵۲۶
PSI	۰/۱۱	۰/۴۲	۰/۱۹	۰/۱۶	۰/۱۹	۰/۲۰	۰/۳۲	۰/۱۴	۰/۲۷	۰/۳۶	۰/۲۸	۰/۸۴	۰/۷۰۷

ایجاد و موجب بهبود نهایی مدل گردید. در مرحله بعد گویه‌هایی که در مرحله قبل تأیید نشدند، حذف و در نهایت پایایی و روایی متغیرهای اصلی (مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمان) در قالب جدول (۶) نشان داده شده است:

همان‌طور که دیده می‌شود روایی‌های این مدل در دو حالت درونی و بیرونی تأیید شد. در تکرارهای اول اجرای مدل در نرم افزار PLS، برخی از گویه‌ها از شرایط لازم برای اندازه‌گیری مدل برخوردار نبوده و حذف شدند. با حذف این گویه‌ها تغییراتی در مدل

جدول (۶): بررسی پایایی و روایی درونی متغیرها

متغیرهای پژوهش	نام مخفف نرم‌افزار	ضریب میانگین واریانس استخراج‌شده (AVE)	ضریب پایایی مرکب	ضریب پایایی آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	KM	۰/۶۸	۰/۸۰	۰/۷۰
نوآوری	IN	۰/۶۷	۰/۸۹	۰/۸۳
عملکرد عملیاتی	PO	۰/۷۷	۰/۹۳	۰/۹۰

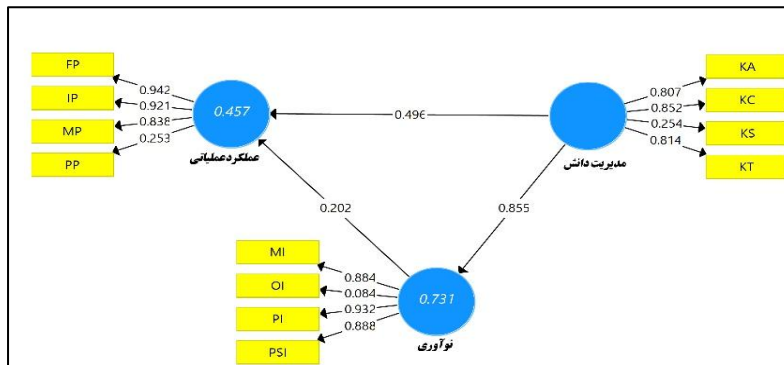
اثرگذاری نیز با علامت t مشخص می‌شود. ضریب تعیین از جمله شاخص‌های مدل

اگر مقدار سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵ باشد، اثر مذکور معنی‌دار است. جهت

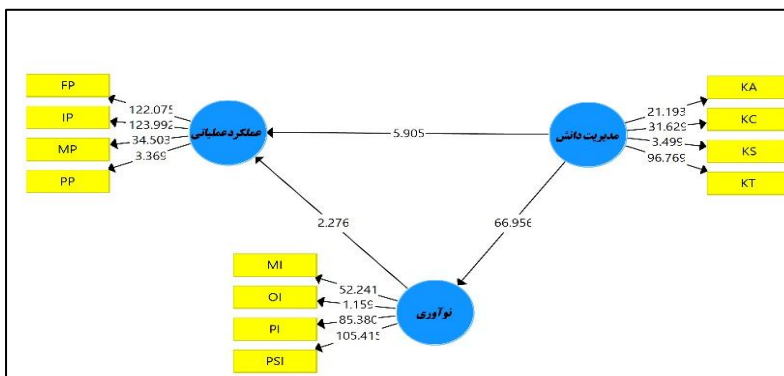


توصیف کردند. در ادامه مقادیر معناداری، مقادیر t و میزان اثرپذیری (بارهای عاملی) و نتایج فرضیه آورده شده است:

ساختاری است. Hair و همکارانش (2011) به منظور بررسی این شاخص مقادیر ۰/۲۵ و ۰/۵ و ۰/۷۵ را با درجه ضعیف، متوسط و عالی



شکل (۳): ضرایب بارهای عاملی مدل



شکل (۴): آماره تی برای مدل

جدول (۷): شاخص‌های برازش مدل

روایی واگرا (بیرونی)			ارزیابی کیفیت مدل		متغیرها
PO	IN	KM	Q <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	
		۰/۷۲	۰/۴۲	-	مدیریت دانش
	۰/۸۲	۰/۵۶	۰/۲۶	۰/۴۵۷	نوآوری
۰/۸۸	۰/۷۱	۰/۳۸	۰/۴۱	۰/۷۳۱	عملکرد عملیاتی

فرضیه‌ها بررسی می‌شود. در این قسمت باید ابتدا فرضیه‌های اصلی بدون میانجی بررسی شوند. ضریب مسیر نیز نشان‌دهنده اثر مستقیم یک سازه بر سازه دیگر است. هر چه این ضریب مسیر، بالاتر باشد، تأثیر پیش‌بینی کننده متغیر مکنون نسبت به متغیر وابسته بیشتر خواهد بود.

ضریب تعیین مدل برای نوآوری ۰/۷۳ و برای عملکرد عملیاتی ۰/۴۵ حاصل شد که به ترتیب از درجات قوی و متوسط برخوردار بودند. معیار GOF، معیاری جهت بررسی مدل کلی است که برای این مدل، ۰/۴۶ به دست آمده که مقداری قوی برای برازش مدل است. بعد از تأیید برازش به نتایج

جدول (۸): نتایج فرضیه‌ها

وضعیت فرضیه‌ها	مقدار t	ضریب مسیر	فرضیه‌های اصلی
قبول	۶۶/۹۵۶	۰/۸۵۵	مدیریت دانش بر نوآوری
قبول	۵/۹۰۵	۰/۴۹۶	مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی
قبول	۲/۲۷۶	۰/۲۰۲	نوآوری بر عملکرد عملیاتی

پژوهش از روش بوت استراپینگ استفاده شده است:

برای بررسی فرضیه میانجی می‌توان از روش‌های گوناگون بهره گرفت که در این

جدول (۹): نتیجه فرضیه میانجی

وضعیت فرضیه	مسیر مستقیم با حضور میانجی	اثر غیرمستقیم	اثر کلی	فرضیه میانجی
نقش میانجی نوآوری تأیید شد.	۰/۴۹۵	۰/۱۷۲	۰/۶۶۸	مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی با نقش میانجی نوآوری

می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در مدیریت دانش، متغیر نوآوری ۰/۸۵۵ واحد و همراستا با آن تغییر می‌کند. در آزمون فرضیه دوم، مقدار معناداری بین دو متغیر ۲/۲۷۶ بدست آمد و این فرضیه تأیید شد، بنابراین، نوآوری موجب بهبود عملکرد عملیاتی در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر می‌شود. حیات سازمان‌ها، از جمله اداره بندر و دریانوردی خرمشهر به نوآوری بستگی دارد. زیرا، نوآوری باعث بهبود فرایندهای سازمانی، محصولات و در نهایت ارتقا عملکرد عملیاتی (کیفیت خدمات، کاهش هزینه‌ها، افزایش سرعت در ارائه خدمات و انعطاف پذیری) در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر می‌شود. از سوی دیگر، مثبت بودن ضریب مسیر استاندارد نشان دهنده تأثیر مستقیم است. نتایج مطالعه، Al-Sa di و همکاران (2017) و Liu و همکاران (2014)، نیز تأثیر مثبت بین نوآوری و عملکرد عملیاتی را تأیید کردند. با توجه به جدول ۹، میزان اثرگذاری دو متغیر ۰/۲۰۲ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در نوآوری، متغیر عملکرد عملیاتی ۰/۲۰۲

#### ۴. بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد عملیاتی به‌طور مستقیم و از طریق نوآوری در اداره کل بندر و دریانوردی خرمشهر می‌باشد. در آزمون فرضیه اول، مقدار t مسیر بین دو متغیر ۶۶/۹۵۶ بدست آمد و این فرضیه تأیید شد؛ از این رو، مدیریت دانش، نوآوری را افزایش می‌دهد. به عبارت دیگر، ایجاد دانش، ذخیره‌سازی دانش، انتقال دانش و در نهایت کاربرد دانش، نوآوری را افزایش می‌دهد. نتایج مطالعه، Mardani و همکاران (2018)، Xie و Jasimuddin and Naqshbandi (2018)، همکاران (2018) Donate and de Pablo، Slavković and Babić (2013) Khorakian و همکاران (2015) Ellahi و همکاران (2014)، نیز تأثیر مثبت مدیریت دانش بر نوآوری را تأیید می‌کند. از سوی دیگر، مثبت بودن ضریب مسیر استاندارد، نشان دهنده تأثیر مستقیم است. با توجه به جدول ۹، میزان اثرگذاری دو متغیر ۰/۸۵۵ است که نشان

با برنامه‌ریزی‌های راهبردی و مدیران سطوح وظیفه با هدف‌گذاری‌های عملیاتی زود بازده نقش نوآوری را در عملیات سازمانی پر رنگ و کارکنان را تشویق کنند. در نهایت مدیریت دانش به صورت مستقیم به واسطه نوآوری، باعث ارتقای عملکرد عملیاتی شده است. پیشنهاد می‌شود که مدیریت دانش، فناوری‌های مربوط به مدیریت دانش، آموزش کارکنان در جهت ایجاد همکاری‌های گسترده در انتقال دانش و اطلاعات و ترویج فرهنگ سازمانی توسعه یافته و سرمایه‌گذاری‌های لازم در این راستا در اداره کل بنادر و دریانوری خرمشهر شود. این پژوهش در اداره کل بنادر و دریانوری خرمشهر انجام شده است. پیشنهاد می‌شود این مدل در صنایع خاص و تولیدی نیز بررسی شود. انواع دیگر نوآوری مانند نوآوری تکنولوژی نیز مطالعه شود.

#### References

- Alavi, M. and Leidner, D.E., 2001. Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS quarterly*, 107-136.
- Al-Sa'di, A.F., Abdallah, A.B. and Dahiyat, S.E., 2017. The mediating role of product and process innovations on the relationship between knowledge management and operational performance in manufacturing companies in Jordan. *Business Process Management Journal*, 23(2): 349-376.
- Azadegan, A. and Wagner, S.M., 2011. Industrial upgrading, exploitative innovations and explorative innovations. *International Journal of Production Economics*, 130(1): 54-65.
- Baldwin, M.L., Johnson, W.G. and Butler, R.J., 1996. The error of using returns-to-work to measure the outcomes of health care. *American journal of industrial medicine*, 29(6): 632-641.
- Chen, C.J., 2004. The effects of knowledge attribute, alliance characteristics, and absorptive capacity on knowledge transfer performance. *R&D Management*, 34(3): 311-321.
- Cho, T. and Korte, R., 2014. Managing knowledge performance: testing the components of a knowledge management system on organizational performance.

واحد و همراستا با آن تغییر می‌کند. در آزمون فرضیه سوم، عدد معناداری مسیر دو متغیر ۵/۹۰۵ بدست آمد و این فرضیه را تأیید کرد. بنابراین، با بکارگیری مدیریت دانش، داده‌ها، اطلاعات و دانش به راحتی منتقل، ذخیره‌سازی، تولید و استفاده می‌شود، تمام این اقدامات، مدیریت دانش در سازمان محسوب شده و بهره‌گیری از این ابزار مدیریتی به بهبود عملکرد عملیاتی کمک کند. نتایج مطالعات، Al-Sa di و همکاران (2017) و Fazlzadeh and Fathi (2013) همراستا بوده است. همچنین، با توجه به جدول ۹ ضریب تأثیر بین متغیر مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی، ۰/۴۹۶ است که نشان می‌دهد به ازای یک واحد تغییر در مدیریت دانش، عملکرد عملیاتی ۰/۴۹۶ واحد و همراستا تغییر می‌کند. برای آزمون فرضیه چهارم از آزمون بوت استراپینگ استفاده شد (جدول ۱۰) و نقش میانجی نوآوری بین متغیرهای مدیریت دانش و عملکرد عملیاتی تأیید شد. از این رو، افزایش نوآوری، تأثیر مدیریت دانش بر بهبود عملکرد عملیاتی در اداره کل بنادر و دریانوردی خرمشهر را ارتقا می‌دهد. مدیریت دانش بستری فراهم می‌کند که کارکنان بتوانند دانش خود را منتقل، نوآوری را افزایش و در نهایت به رضایتمندی ذی‌نفعان کمک کنند. Ellahi و همکاران (2014) و Al-Sa di و همکاران (2017) نیز نقش میانجی نوآوری را تأیید کردند.

با توجه به نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش در ادامه پیشنهاداتی ارائه می‌گردد. برای ارتقا عملکرد عملیاتی، افزایش نوآوری سازمانی ضروری است. توجه همه سطوح مدیریت به مدیریت دانش در سازمان الزامی بوده و بخصوص نقش مدیران ارشد سازمان پررنگ تر از سایر افراد سازمان است. مدیران بایستی از یک سو فرهنگ سازمانی دانش‌گرا و از سوی دیگر زیر ساخت‌های مورد نیاز را به منظور انتقال دانش مهیا کنند. فضای سازمانی حمایت از خلاقیت و نوآوری می‌تواند نوآوری را افزایش و در نهایت بهبود عملکرد عملیاتی سازمان را موجب شود. مدیران ارشد

- of Marketing Theory and Practice, 19(2): 139-151.
- Hajir, J. A., Obeidat, B. Y., Al-dalahmeh, M. A., & Masa'deh, R. (2015). The role of knowledge management infrastructure in enhancing innovation at mobile telecommunication companies in Jordan. *European Journal of Social Sciences*, 50(3), 313-330.
- Jafari, H., Saeidi, N., Kaabi, A., Noshadi, E., Hallafi, H.R. 2015. Application of Exploratory Factor Analysis Method in the Evaluating the Competitiveness of Port Services *Journal of Marine Science and Technology*, 14(2): 96-112
- Jasimuddin, S.M. and Naqshbandi, M.M., 2018. Knowledge-oriented leadership and open innovation: Role of knowledge management capability in France-based multinationals. *International Business Review*.27: 701-713.
- Khorakian, A., Feyzabadi, M.J., Foroutan, M., and Dehghan banadaki, M. 2015. The impact of knowledge management on innovation through moderating organizational factors of human resources and technology in knowledge-based companies. *Quarterly Journal of Management and Development, Process*, 28(2): 75-107. (In Persian)
- Liao, C. C., Wang, H. Y., Chuang, S. H., Shih, M. L., & Liu, C. C. (2010). Enhancing knowledge management for R&D innovation and firm performance: An integrative view. *African Journal of Business Management*, 4, 3026-3038.
- Liu, C.M., Lin, K.W. and Huang, C.J., 2014. Effects of product development on operating performance in textile industry. *The Anthropologist*, 17(1):157-163.
- Mardani, A., Nikoosokhan, A., Moradi, M., Doustar, M. (2018). The relationship between knowledge management and innovation performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 29(1), 12-26.
- Mills, A.M. and Smith, T.A., 2011. Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of knowledge management*, 15(1) p: 156-171.
- Ndlela, L.T. and Du Toit, A.S.A., 2001. Establishing a knowledge management programme for competitive advantage in an *Asia Pacific Education Review*, 15(2): 313-327.
- Crabtree, A.D. and DeBusk, G.K., 2008. The effects of adopting the balanced scorecard on shareholder returns. *Advances in Accounting*, 24(1): 8-15.
- Damanpour, F., 1991. Organizational innovation: A meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3): 555-590.
- Della Peruta, R., Keller, A. and Schulin, R., 2014. Sensitivity analysis, calibration and validation of EPIC for modeling soil phosphorus dynamics in Swiss agroecosystems. *Environmental Modeling & Software*, 62: 97-111.
- Donate, M.J. and de Pablo, J.D.S., 2015. The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68(2): 360-370.
- Ellahi, S., Rastegar, A, A and Shafiinakabadi, M .2014. The Effect of Process Management Capabilities on Innovation Performance with the Mediating Effect of Innovation Process in Organizations with Advanced Technology. *Quarterly Journal of Technology Development*. 4,105 - 129. (In Persian)
- Fazlzadeh, A. and Fathi, B. 2013. Investigating the Effect of Competitive Intelligence and Knowledge Management on the Performance of Small and Medium Enterprises by Considering the Mediating Role of Organizational Learning and Innovation. *National Conference on New Approaches to Business Management*, Tabriz, Iran. (In Persian)
- Gopalakrishnan, S., 2000. Unraveling the links between dimensions of innovation and organizational performance. *The Journal of High Technology Management Research*, 11(1): 137-153.
- Griffin, K., 2003. Economic globalization and institutions of global governance. *Development and Change*, 34(5): 789-808.
- Ha, S.T., Lo, M.C. and Wang, Y.C., 2016. Relationship between knowledge management and organizational performance: a test on SMEs in Malaysia. *Procardia-Social and Behavioral Sciences*, 224: 184-189.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., and Marko, S. 2011. PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal*

- management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*, 94, 442-450.
- Slavković, M. and Babić, V. 2013. Knowledge management, innovativeness, and organizational performance: Evidence from Serbia. *Economic Annals*, Volume LVIII, No. 199 / October – December 2013.
- Tan, K.C., Kannan, V.R. and Narasimhan, R., (2007). The impact of operations capability on firm performance. *International Journal of Production Research*, 45(21): 5135-5156.
- Tangen, S., 2003. An overview of frequently used performance measures. *Work study*, 52(7): 347-354.
- Xie, X., Zou, H. and Qi, G., 2018. Knowledge absorptive capacity and innovation performance in high-tech companies: A multi-mediating analysis. *Journal of Business Research*. 88: 289-297.
- Zelbst, P.J., Green Jr, K.W., Abshire, R.D. and Sower, V.E., 2010. Relationships among market orientation, JIT, TQM, and agility. *Industrial Management & Data Systems*, 110(5), 637-658.
- enterprise. *International journal of information management*, 21(2): 151-165.
- Obeidat, B.Y., Al-Suradi, M.M., Masa'deh, R.E. and Tarhini, A., 2016. The impact of knowledge management on innovation: An empirical study on Jordanian consultancy firms. *Management Research Review*, 39(10): 1214-1238.
- Porter, R., 1990. What Was the Enlightenment? In *The Enlightenment*. Palgrave, London. 1-11.
- Sajadi Parsa, J., Javanmardi, M., Tahmak, H. R. 2017. Tracing and sorting of employee's need hierarchy of central administration of Hormozgan's Port and Maritime Organization. *Journal of Marine Science and Technology*, 15(4): 33-55. (In Persian)
- Schumpeter, J. A. (1935). *Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung* (fourth ed.). München and Leipzig: Duncker & Humblot.
- Sengül, M., Alpkan, L. and Eren, E., 2015. Effect of Globalization on the Operational Performance: A Survey on SMEs in the Turkish Electric Industry. *International Business Research*, 8(7): 57-72.
- Shujahat, M., Sousa, M. J., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Umer, M. (2019). Translating the impact of knowledge

## Investigating the impact of knowledge management on operational performance through innovation (Case study: Directorate General of Khorramshahr Port and Maritime)

Dr Belghis Bavarsad<sup>1</sup> \*, Hossein Ghezlbash<sup>2</sup>

1. Faculty of Management, Department of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

2. Master of Management, Faculty of Management, Department of Economics and Social Sciences, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran.

### Abstract:

Since innovation is one of the most important ways to improve organizational performance, knowledge management enables the innovation to grow dramatically, by providing a platform for knowledge development (KM) in the organization. Therefore, the purpose of this study is to investigate the impact of KM on operational performance directly and through innovation. In this study, for measurement of KM dimensions (transfer, storage, application, and creation) and innovation dimensions (marketing, process, organization and production) and, finally, the dimensions of operational performance (speed, cost, quality and flexibility) are considered. The population of this applied research consists of 420 employees of the Khorramshahr Port Authority and Maritime Administration. 291 people were selected using the Cochran formula for limited communities and a questionnaire was provided to them. The data gathering tool was questionnaire. The validity of the questionnaire's content was confirmed by the experts and academic professors, and its structure was assessed through analysis. Confirmatory factor was reviewed. Data analysis and hypothesis testing were performed using SPSS 22 software and structural equation modeling (PLS). The results showed that KM improves innovation and operational performance. Also, KM indirectly through innovation improves operational performance. On the other hand, innovation increases operational performance.

**Keywords:** KM, innovation, operational performance, Khorramshahr port and marine administration.

### List of tables & figures

Figure (1): Conceptual model of researcher made

Table (1): Number of items and Cronbach's alpha

Table (2): Kolmogorov-Smirnov test

Table (3): Evaluation Indicators in PLS Software

Table 4: Evaluation of Cronbach's Alpha and Composite Alpha

Table (5): Internal and external convergence for sub variables

Table (6): Indirect study and internal validity

Figure (3): Factor load factor coefficients of the model

Figure (4): T for the model

Table (7): fit the model

Table (8): Results of the hypotheses

Table (9): The result of the mediation hypothesis

\*Corresponding author: b.bavarsad@scu.ac.ir/ bita40@yahoo.com