

سنجش تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک

پارسیان

فاطمه دکامینی*^۱، محمد احسانی فر^۲

بازیابی دانش و نظام‌های معنایی

سال هفتم، شماره ۲۸، پاییز ۱۴۰۰، ص ۶۵ تا ۱۰۵

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۱۳

چکیده

هدف: سنجش بلوغ مدیریت دانش اجازه می‌دهد شرکت‌هایی که در حال اجرای پروژه‌های مدیریت دانش هستند، فعالیت‌های مدیریت دانش خود را به صورت جامع ارزیابی کنند و به صورت سیستماتیک و نظام‌مند جایگاه و موقعیت خویش را در مدیریت دانش تشخیص دهند و دقیقاً موانع پیشرفت را شناسایی و تغییرات و تنظیمات لازم را اجرا و منابع مورد نیاز برای رسیدن به مراحل بعدی را تعیین کنند. لذا پژوهش حاضر با هدف ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان انجام شده است. روش: با توجه به ارائه مدلی به منظور ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان با استفاده از محیط معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS، در پژوهش حاضر از متدولوژی پژوهشی ترکیبی استفاده خواهد شد. روش گردآوری اطلاعات، مطالعه موردی مستندات و روش کتابخانه‌ای است. جامعه آماری، یک نمونه ۲۲۱ نفری از مدیران و کارشناسان بانک پارسیان که با موضوع تحقیق آشنایی داشته‌اند، است. پژوهش دارای دو پرسشنامه است، اولین پرسشنامه، پرسشنامه محقق ساخته بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان است و پرسشنامه دوم، پرسشنامه کیفیت خدمات بانکی است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده نیز از ابزار بومی سازی مؤلفه‌های پژوهش، آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی استفاده شده است. در محاسبه ضریب پایایی ابزار اندازه‌گیری نیز از آلفای کرونباخ استفاده می‌گردد. یافته‌ها: پس از بررسی مدل‌های پیشنهادی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات بانکی، به بررسی اثر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت

۱. دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، ایران
s_dekamin@yahoo.com

۲. * دکتری تخصصی مهندسی صنایع، دانشکده فنی مهندسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، ایران
drehsanifar1980@gmail.com

خدمات بانکی در بانک پارسیان می‌پردازیم. بدین منظور، مدل معادلات ساختاری بین بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات بانکی برآزش می‌گردد. نتایج: نتایج نشان می‌دهد میزان بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات اثر مثبت و معنی‌داری دارد. از بین متغیرهای تعیین‌کننده بلوغ مدیریت دانش، دسترسی به دانش و تجربیات، فرآیندهای سازمانی، مهارت کارکنان، انگیزه افراد، ثبت تجارب کارکنان، بازیابی دانش و مبادله دانش بر بلوغ مدیریت دانش اثری مثبت و مستقیم داشته و مدیریت سازمان، سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات و فعالیت دانش تیمی اثر معکوسی بر به بلوغ رسیدن مدیریت دانش در سیستم داشته‌اند. واژگان کلیدی: مدیریت دانش، مدل بلوغ مدیریت دانش، کیفیت خدمات، فناوری اطلاعات و ارتباطات.



مقدمه

رمز موفقیت سازمان‌های برتر ارائه‌کننده خدمات را می‌توان در مشتری‌مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جستجو کرد. به دلیل اهمیت کیفیت در صنایع خدماتی و آثار برجسته آن بر رضایتمندی مشتریان، همواره این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی کرد. بانک‌ها در سال‌های اخیر به علت افزایش رقابت و به منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری خویش مجبور به ارائه خدماتی متنوع‌تر و باکیفیت‌تر شده‌اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال مطرح است که چگونه می‌توان کیفیت خدمات بانکی را مورد ارزیابی قرار داد.

در طول دهه گذشته اهمیت دانش سازمانی از طریق پژوهش‌های انجام شده تأیید شده است. در گذشته سازمان‌ها در جست‌وجوی کسب دانش سازمانی بودند، اما امروزه با حجم زیادی از اطلاعات گوناگون روبه‌رو می‌شوند که مدیریت صحیح آن مسئله جدیدی ایجاد می‌کند. ظرفیت بانک برای ایجاد و استفاده از دانش سازمانی مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی پایدار در عصر حاضر است [۱]. در جامعه فراصنعتی امروز، سازمان‌ها از مدیریت دانش سازمانی به عنوان یک عامل حیاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر استفاده می‌نمایند و در این راستا استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی (شخصی‌سازی و مستندسازی) نقش اساسی در بهبود عملکرد بانک ایفا می‌کند که در این میان نوآوری سازمانی می‌تواند تعیین‌کننده باشد [۲]. بلوغ سازمان در مدیریت دانش، میزان قابلیت‌ها و توانمندی‌های یک سازمان در ابعاد مختلف مؤثر بر مدیریت دانش است و هر سازمان با توجه به فعالیت‌هایی که در زمینه مدیریت دانش انجام داده، در سطحی از بلوغ قرار می‌گیرد که این سطح نشان‌دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است.

در پژوهش حاضر، ارائه مدلی به منظور سنجش بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در صنعت بانکداری برای اولین بار در حوزه پژوهشی مرتبط با حوزه کاری متخصصان فن‌آوری اطلاعات صنعت بانکداری ایران و مدیران پروژه‌های مدیریت دانش بانک ارائه می‌گردد.

بیان مسئله پژوهش

هوش تجاری (BI) اطلاعات تجاری را به صورت روزآمد، قابل اطمینان و کافی پردازش می‌کند و توانایی استدلال و درک مفاهیم نهفته در اطلاعات تجاری را از طریق کشف و تجزیه و تحلیل اطلاعات امکان‌پذیر می‌سازد. امروزه با تولد فن‌آوری‌های نوین در سطوح مختلف به ویژه فن‌آوری‌های هوشمند به مانند سیستم‌های پردازش تحلیلی برخط و سیستم‌های هوش تجاری، کمتر مدیری استفاده از این فن‌آوری‌ها را فراموش می‌کند به طوری که جهت گیری به سوی استفاده از هوش تجاری در هر نگاه به عنوان استراتژی اصلی مدیران در عصر حاضر تلقی می‌گردد [۳]. در این میان، کارگزاری‌هایی مثل بانک مسکن، بانک خاورمیانه، سهم آشنا و نواندیشان بازار سرمایه با توجه به زمینه کاری نیز نیازمند توجه به اطلاعات و به ویژه تولید، مستندسازی، انتشار و ارزیابی و مرور دانش هستند [۴]. با اطمینان کامل می‌توان ادعا کرد که استفاده از راه‌حل مدیریت دانش می‌تواند قدرت رقابت‌پذیری یک بانک را افزایش دهد و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز نماید. این راه‌حل این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد تا با به کارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی و پیشرو بودن بهره‌برداری نمایند و درک بهتر تقاضاها و نیازمندی‌های مشتریان و مدیریت ارتباط با آنان را میسر می‌سازند [۵].

از طرفی امروزه توانایی خلق و به اشتراک گذاری دانش سازمانی به امری حیاتی برای سازمان‌ها تبدیل شده است که بستر شبکه‌های همکاری در انواع گونه‌های آن، زمینه مناسبی برای تقویت این فرآیند در سازمان‌ها است [۶]. یک بانک با مدیریت دانش سازمانی از منابع خود به صورت کارا تر استفاده نموده و در نتیجه نوآورتر بوده و عملکرد بهتری خواهد داشت [۷]. از طرفی، انتخاب استراتژی مدیریت دانش سازمانی یک مسئله تصمیم‌گیری است که نیاز به ملاحظه تعدادی عوامل پیچیده دارد. بنابراین سازمان‌ها باید به شیوه‌ای هدفمند دانش سازمانی خود را مدیریت نمایند و متناسب با شرایط خود استراتژی مناسب را انتخاب کنند چراکه برای اجرای پروژه‌های مدیریت دانش سازمانی در بانک‌ها ایجاد استراتژی مناسب یکی از گام‌های بنیادی است [۸]. به هر میزان که سازمان‌ها دارای فرآیندهای بیشتری باشند،

به همان میزان نیازمند برنامه‌های واقع‌گرا و کاربردی برای مدیریت دانش سازمانی به‌عنوان منبعی راهبردی برای بهبودهای مستمر آتی خواهند بود [۹]. دنیا در حال تغییر است و سرعت این تغییر روزبه‌روز بیشتر می‌شود، پیشرفت در فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات با سرعت فزاینده‌ای ادامه دارد و سازمان‌های امروزی در عصر اطلاعات فعالیت و رقابت می‌کنند و اطلاعات تبدیل به منبع کلیدی اکثر سازمان‌ها شده است [۱۰].

درواقع مسائل این پژوهش را می‌توان خستگی و ابهام تصمیم‌گیران حوزه سیستم‌های مدیریت دانش سازمانی بانک بر اثر ترکیب روش‌های مختلف بررسی تأثیر بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات به‌منظور بهبود تبدیل اطلاعات پردازشی در ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک، مدل‌سازی تأثیر بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات به‌منظور بهبود ذخیره اطلاعات پردازشی در ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک، مدل‌سازی تأثیر بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات به‌منظور بهبود تحلیل اطلاعات پردازشی در ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک، بررسی تأثیر بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات به‌منظور بهبود انتقال اطلاعات پردازشی در ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک، مدل‌سازی تأثیر بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات به‌منظور بازایی اطلاعات پردازشی در ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک، بیان نمود. درواقع، در پژوهش حاضر، ارائه مدلی به‌منظور بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات در راستای ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش سازمانی در بانک پارسیان در محیط مدل‌سازی AMOS، برای اولین بار در حوزه پژوهشی مرتبط با موضوع ارائه می‌گردد.

ضرورت و اهمیت پژوهش

اندازه‌گیری توانایی و سطح فرآیند مدیریت دانش برای پیدا کردن روش‌هایی جهت سرعت بخشیدن و ارتقاء توانایی آن ضروری است. مدل بلوغ، یک ابزار و روشی است که سازمان‌ها به‌منظور ارزیابی و بهبود سطح مدیریت می‌توانند از آن استفاده کنند. این مدل برای سازمان‌هایی که به شناسایی عوامل ضعف مدیریت در سازمان تمایل دارند به کار می‌رود و

می‌تواند راهکارهای کلیدی را که برای دستیابی به سطح بلوغ ضروری هستند را ارائه کرده و پیرو آن قابلیت مدیریت را به‌طور مؤثر ارتقا دهد.

با توجه به معیارهایی نظیر توسعه دانش در حوزه ارزیابی تأثیر «سطح آغاز مدیریت دانش سازمان»؛ «سطح توسعه مدیریت دانش سازمان»؛ «سطح بهینه‌سازی مدیریت دانش سازمان»؛ «سطح استانداردسازی مدیریت دانش سازمان» و «سطح نوآوری مدیریت دانش سازمان» در بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان، و نیز نبود یک سیستم به‌منظور ارائه توصیه‌هایی به مدیر برای تصمیم‌گیری در مورد ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان، این ضرورت ایجاب می‌کند تا مدلی برای بررسی اثر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات ارائه گردیده و به این سؤال اساسی که بلوغ مدیریت دانش سازمانی چه تأثیری بر کیفیت خدمات دارد، پاسخ داده شود.

سؤالات پژوهش

با توجه به مسئله اصلی در این پژوهش، می‌توان سؤالات ذیل را به‌منظور شناخت بهتر مسئله پژوهش، مطرح نمود:

پرسش اصلی پژوهشی: میزان بلوغ مدیریت دانش چه تأثیری بر کیفیت خدمات ارائه شده به‌وسیله بانک پارسیان دارد؟

پرسش‌های فرعی پژوهش

۱) سطوح آغازین مدیریت دانش سازمان «چه تأثیری بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان دارد؟

۲) «سطح توسعه و بهینه‌سازی مدیریت دانش سازمان» چه تأثیری بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان دارد؟

۳) «سطح استانداردسازی و نوآوری مدیریت دانش سازمان» چه تأثیری بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان دارد؟

۴) چه ارتباطی بین «کیفیت فنی ستاده» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان، وجود دارد؟

۵) چه ارتباطی بین «کیفیت رفتاری» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان، وجود دارد؟

۶) چه ارتباطی بین «کیفیت وظیفه‌ای فرآیند» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان، وجود دارد؟

۷) چه ارتباطی بین «کیفیت محیطی» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان، وجود دارد؟ با توجه به اینکه پژوهش حاضر، از نوع پژوهش‌های اکتشافی است، لذا پاسخگویی به پرسش‌های پژوهش، پاسخگوی نیازهای پژوهش بوده و نیازی به ارائه فرضیات نیست. بنابراین یکی از دلایل عدم استفاده از فرضیه‌ها، این است که این پژوهش بر مبنای مدل‌های قبلی نبوده و از نگرش‌های پراگماتیک‌تری (عملی‌تر نه نظری) استفاده می‌کند.

قلمرو پژوهش

قلمرو زمانی پژوهش حاضر، نیمه اول سال ۱۴۰۰ و محدوده مکانی آن نیز بانک پارسیان است و بهره‌وران پژوهش شامل دانشجویان رشته‌های فن آوری اطلاعات و بانکداری و متخصصان فن آوری اطلاعات بانک پارسیان هستند.

بانک پارسیان به صورت شرکت سهامی عام و با مالکیت اشخاص غیردولتی، در شهریور ماه ۱۳۸۰ مجوز آغاز فعالیت را از بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران دریافت و خدمات خود را از اسفند ماه ۱۳۸۰ ارائه کرد.

اهداف و چشم‌اندازهای بانک پارسیان نظیر توسعه اقتصادی از طریق گسترش فعالیت در صنایع مختلف، کسب جایگاه برترین بانک در عرصه بازار داخلی، کسب بیشترین سهم از معاملات بین‌المللی کشور بین بانک‌های خصوصی، برترین بانک در گستره خدمات بانکی پیشرفته و توانمند و ایجاد رضایت حداکثری برای تمامی ذی‌نفعان؛ ضرورت حفظ و به اشتراک گذاری دانش تولید شده در چرخه امور بانکی را در ذهن مدیران ارشد بانک دوچندان کرد. بنا بر ضرورت موارد مذکور در سال ۱۳۹۸ برنامه مدیریت دانش به صورت مصوب در برنامه استراتژیک بانک قرار گرفت.

در همین راستا پروژه پیاده‌سازی طرح جامع مدیریت دانش از مهرماه ۱۳۹۹، در بانک پارسیان کلید خورد. در این پروژه ۶ فاز اصلی که عبارت‌اند از: شناخت، ارزیابی بلوغ مدیریت دانشی، طراحی ساختار، فرهنگ‌سازی، ایجاد انجمن‌های خبرگی و راه‌اندازی سامانه مدیریت دانش در بازه زمانی ۸ ماهه در دستور کار قرار گرفت.

اهداف تحقیق

هدف اصلی پژوهش:

تعیین میزان تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات ارائه شده به وسیله بانک پارسیان.

اهداف فرعی

۱) تعیین میزان تأثیر «سطح آغازین مدیریت دانش سازمان» بر بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان.

۲) تعیین میزان تأثیر «سطح بهینه‌سازی و توسعه مدیریت دانش سازمان» بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان.

۳) تعیین میزان تأثیر «سطح استانداردسازی و نوآوری مدیریت دانش سازمان» بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در بانک پارسیان.

۴) تعیین میزان ارتباط بین «کیفیت فنی ستاده» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان.

۵) تعیین میزان ارتباط بین «کیفیت رفتاری» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان.

۶) تعیین میزان ارتباط بین «کیفیت وظیفه‌ای فرآیند» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان.

۷) تعیین میزان ارتباط بین «کیفیت محیطی» و بهبود کیفیت خدمات در بانک پارسیان.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مدیریت دانش

داده، اطلاعات و دانش مفاهیمی نیستند که بتوان آن‌ها را به‌جای هم مورد استفاده قرار داد. درک این سه واژه و چگونگی رسیدن از یکی به دیگری، اهمیت زیادی در موفقیت کارهای

علمی دارد [۱۲ و ۱۱]. با توجه به اهمیت توسعه مدیریت دانش در بانک و افزایش روزافزون سازمان‌های خصوصی که در رقابت تنگاتنگ با سازمان‌های دولتی قرار دارند، توسعه مدیریت دانش امروز به‌عنوان یک ابزار مدیریتی جدید بسیار مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته و به‌عنوان یک اهرم قوی در پیش برد اهداف بانک مورد توجه است [۱۳]. با توجه به پویایی‌ها و پیچیدگی‌های محیطی، سازمانی و شغلی در ابعاد گوناگون علمی، فرهنگی، ارتباطی، اقتصادی، اجتماعی در عصر کنونی، سازمان‌های بعد از عصر اطلاعات، دانش‌گرا شده‌اند و دانش یک مزیت رقابتی برای آن‌ها محسوب می‌شود. بدیهی است که سازمان‌های پیچیده جدید با توجه به ویژگی‌های مذکور، سخت‌نیازمند توسعه مدیریت دانش هستند. در این میان، کارگزاری‌هایی مثل بانک مسکن، بانک خاورمیانه، سهم آشنا و نواندیشان بازار سرمایه با توجه به زمینه کاری نیز نیازمند توجه به اطلاعات و بویژه تولید، مستندسازی، انتشار و ارزیابی و مرور دانش هستند. امروزه توانایی خلق و به اشتراک گذاری دانش به امری حیاتی برای سازمان‌ها تبدیل شده است که بستر شبکه‌های همکاری در انواع گونه‌های آن، زمینه مناسبی برای تقویت این فرآیند در سازمان‌ها است [۶]. سازمان‌ها باید به شیوه‌ای هدفمند دانش خود را مدیریت کنند و متناسب با شرایط خود استراتژی مناسب را انتخاب کنند، چرا که برای اجرای پروژه‌های توسعه مدیریت دانش در بانک‌ها ایجاد استراتژی مناسب یکی از گام‌های بنیادی است [۸].

امروزه سازمان‌ها به سرمایه‌های نامشهود که همان دانش نامیده می‌شود به‌عنوان یک عامل مهم و حیاتی می‌نگرند [۵]. داده، اطلاعات و دانش مفاهیمی نیستند که بتوان آن‌ها را به‌جای هم مورد استفاده قرار داد. درک این سه واژه و چگونگی رسیدن از یکی به دیگری، اهمیت زیادی در موفقیت کارهای علمی دارد [۱۴ و ۱۵ و ۱۶]. داده‌ها ممکن است بیانگر زمان، مقدار، وزن، مبلغ، اندازه، ماهی از سال و... باشد [۱۷]. اطلاعات معمولاً شکل اعداد و ارقام، کلمات و گزاره‌های انباشته شده را به خود می‌گیرند و اعداد و گزاره‌ها را به‌صورت خلاصه شده ارائه می‌کنند. اطلاعات برخلاف داده‌ها، معنی‌دار هستند [۱۸]. کویتز توسعه مدیریت دانش

را چنین تعریف می‌نماید: فرآیندی که از آن طریق بانک به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضاء و دارایی مبتنی بر دانش می‌پردازد [۱۱].

اینکه توسعه مدیریت دانش چیست، از کجا نشأت می‌گیرد و چرا مهم است نیازمند آشنایی با رویکردهای مختلف موجود و برداشت درست از مفهوم گسترده و پیچیده آن است. به همین دلیل صاحب‌نظران مختلف از زوایای گوناگون به آن نگریسته‌اند [۱۲ و ۱۹ و ۲۰]: فرآیندی که سازمان‌ها به‌واسطه آن توانایی تبدیل داده‌ها به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و دانش کسب‌شده را به‌گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌های خود بکار می‌گیرند و بر چهار رکن استوار است [۱۶ و ۲۱]:

- محتوا: که به نوع دانش مربوط می‌شود.
- مهارت: دستیابی به مهارت جهت استخراج دانش.
- فرهنگ: مشوق توزیع دانش و اطلاعات.
- سازماندهی: سازماندهی دانش موجود.

توسعه مدیریت دانش، مدیریت صریح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرآیندهای مربوط به ایجاد، سازماندهی، انتشار و استفاده و اکتشاف دانش است [۱۵].

ماسن و پائولین (۲۰۰۳) مطالعه‌ای در مورد درک استنباط مدیران شرکت‌های نیوزیلندی از توسعه مدیریت دانش انجام داده‌اند. مدیران موردتحقیق باید به سؤالات زیر پاسخ می‌دادند [۲۲ و ۲۳]:

- اصلی‌ترین هدف شرکت‌ها برای به‌کارگیری توسعه مدیریت دانش چیست؟
- بزرگ‌ترین موانع به‌کارگیری موفقیت‌آمیز توسعه مدیریت دانش چیست؟
- مهم‌ترین عامل موفقیت توسعه مدیریت دانش چیست؟

مدل بلوغ مدیریت دانش

طبق جدول ۱، شاخص‌های ارزیابی‌کننده سطوح بلوغ مدیریت دانش در سازمان بدین شرح است:

جدول ۱. شاخص‌های ارزیابی‌کننده سطوح بلوغ مدیریت دانش سازمان

| شاخص‌های ارزیابی‌کننده سطوح بلوغ مدیریت دانش سازمان (۲۴ و ۲۵) | |
|---|---|
| سطح اول بلوغ مدیریت دانش - آغاز مدیریت دانش سازمان | سطح دوم بلوغ مدیریت دانش - توسعه مدیریت دانش سازمان |
| وفاداری و تعهد کارکنان دانشور | توانمندی‌ها و مهارت‌های کارکنان دانشور |
| ارزش‌دهی به نگرش‌ها و عقاید کارکنان دانشور | رضایتمندی کارکنان دانشور |
| امکان ارتقاء کارکنان دانشور تا سطوح مدیریتی | استفاده از مشاوران متخصص |
| توجه به میزان آشنایی کارکنان با فناوری اطلاعات | آشنایی کارکنان دانشور با راهبردها و اهداف سازمان |
| توانمندی سازمان در ایجاد انگیزه در کارکنان دانشور | میزان سرمایه‌گذاری در زیرساخت فناوری اطلاعات |
| زمان‌بری پردازش فعالیت‌ها در فرآیندهای سازمان | سرمایه‌گذاری در زمینه طراحی محصولات برگزاری دوره‌های آموزشی جهت پشتیبانی از محصولات موجود |
| سطح سوم بلوغ مدیریت دانش - استانداردسازی مدیریت دانش سازمان | سطح چهارم بلوغ مدیریت دانش - بهینه‌سازی مدیریت دانش سازمان |
| توانمندی سازمان در نگهداری کارکنان دانشور | استفاده از ساختار تیم‌های دانش‌محور |
| گرایش سازمان به تحصیلات بالاتر در سطح کارکنان دانشور | دانش رهبری سازمان |
| توجه به آموزش‌های دوره‌ای کارکنان دانشور | استفاده آگاهانه از روش‌های انتشار دانش سازمانی |
| مدیریت دانش سازمانی | میزان توانمندی سازمان در استفاده مجدد از دانش تولید یا کسب شده |
| فرهنگ سازمانی | منابع در دسترس جهت تحقیق و توسعه |
| کارایی فرآیندهای سازمانی | سرمایه‌گذاری در فرآیندهای مدیریت دانش سازمان |
| استفاده از فناوری اطلاعات جهت انتشار دانش | بازبینی اثربخشی سرمایه‌گذاری در تحقیق و توسعه |
| استفاده از تکنیک‌های مدیریت پروژه | |
| میزان گرایش سازمان به دریافت استانداردهای جهانی | سطح پنجم بلوغ مدیریت دانش - نوآوری مدیریت دانش سازمان |

| | |
|--|--|
| فرآیندهای دانش بر سازمان | سرمایه‌گذاری جهت بررسی نحوه تولید محصولات جدید |
| میزان بازیابی فرآیندهای دانش بر | سرمایه‌گذاری در زمینه استفاده از سیستم‌های جدید (پوشش دهی) |
| میزان پشتیبانی فرآیندها از ایده‌های نوین | |
| سرمایه‌گذاری در زمینه تحقیقات بنیادین | |
| ایجاد فرصت‌های برابر برای کارکنان دانشور جهت تحقیق و توسعه | |

کیفیت خدمات

جدول ۲، چارچوب نظری پژوهش را بیان می‌کند.

جدول ۲. چارچوب نظری پژوهش

| عوامل کلیدی ارزیابی بلوغ مدیریت دانش سازمان به منظور بهبود کیفیت خدمات بانک (۲۵) | | | |
|--|-----------------------------------|----------------|-----------------------------|
| استراتژی | استراتژی مدیریت دانش | ساختار سازمانی | ساختار غیرمتمرکز |
| دانش محور | هم‌راستایی با استراتژی سازمان | دانش محور | رسمیت‌گرایی کمتر |
| | چشم‌انداز مدیریت دانش | | کانال‌های ارتباطی غیررسمی |
| | اهداف مدیریت دانش | | ساختار تیمی |
| | | | نقش‌ها و مسئولیت‌های مشخص |
| فناوری | زیرساخت IT | رهبری دانشی | نقش الگو |
| اطلاعات | کیفیت اطلاعات | | سبک رهبری و نقش استراتژیک |
| | تناسب با نیازهای کاربران | | پشتیبانی و تعهد مدیریت ارشد |
| فرآیند مدیریت دانش | شناسایی دانش حیاتی و کلیدی سازمان | | رهبری مشارکتی |
| | تولید و خلق دانش | | تعیین اهداف و استراتژی |
| | تسهیم دانش | | تأمین و تخصیص منابع |
| | ذخیره‌سازی دانش | | مدیریت تغییر |

| | | |
|---------------------------|-------------|-------------------------------|
| جو باز سازمانی | فرهنگ دانشی | کسب دانش |
| اعتماد | | کاربرد دانش |
| فرهنگ نوع دوستی | | مستندسازی دانش |
| فرهنگ یادگیری | | ارزیابی عملکرد دارایی‌های |
| | | دانش محور |
| فرهنگ تطبیق پذیر با تغییر | | ارزیابی و سنجش اثربخشی مدیریت |
| | | دانش |
| فرهنگ دانش محور | | سیستم‌های یاداش و انگیزش |
| فرهنگ مشارکت | | آموزش کارکنان |
| فرهنگ نوآوری و خلاقیت | | مشارکت کارکنان |
| | | حفظ کارکنان |
| | | تقویت کارکنان |

فناوری اطلاعات و ارتباطات

شاید پیدایش و استفاده از سیستم‌های تلویزیونی دیجیتال اصلی‌ترین دلیل ایجاد رشته‌ای به نام فناوری اطلاعات و رسانه باشد، البته این رشته در دو گروه فنی و مهندسی و برنامه‌سازی شکل گرفته است. در شبکه‌های دیجیتالی رادیویی و تلویزیونی، هماهنگی بیشتری در انتخاب استاندارد وجود دارد و آن پخش رادیویی و تلویزیونی دیجیتال است (البته به استاندارد Eureka147 نیز شهرت دارد).

در فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)، تأکید و محوریت بر روی جنبه ارتباطی است، به گونه‌ای که ارتباطات به منزله یک «باید» مطرح بوده که فناوری اطلاعات بدون وجود آن امکان ارائه سرویس‌ها و خدمات را دارا نیست.

فناوری اطلاعات و ارتباطات، واژه‌ای است که به هر نوع دستگاه ارتباطی و یا برنامه نظیر: رادیو، تلویزیون، تلفن‌های سلولی، کامپیوتر، نرم‌افزار، سخت‌افزارهای شبکه، سیستم‌های

ماهواره‌ای و نظایر آن اطلاق شده که سرویس‌ها، خدمات و برنامه‌های متعددی به آنان مرتبط می‌گردد (کنفرانس از راه دور، آموزش از راه دور).

پیشینه پژوهش

در جدول ۳، به برخی از پژوهش‌های داخلی و خارجی انجام شده در زمینه عنوان پژوهش حاضر اشاره می‌گردد.

جدول ۳. پیشینه پژوهش

| ردیف | نام محقق | عنوان پژوهش | نتایج |
|------|-------------------------------------|--|--|
| ۱ | Fahmide Beydoun (۲۰۱۸) [۱۶] | استفاده مجدد از دانش تجربی در هنگام پذیرش محاسبات ابری | توسعه مدیریت دانش فرآیندی که سازمان‌ها به واسطه آن توانایی تبدیل داده‌ها به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و دانش کسب شده را به گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌های خود بکار می‌گیرند و بر چهار رکن استوار است: محتوا؛ که به نوع دانش مربوط می‌شود؛ مهارت: دستیابی به مهارت جهت استخراج دانش؛ فرهنگ: مشوق توزیع دانش و اطلاعات؛ سازماندهی: سازماندهی دانش موجود. |
| ۲ | Kumar & Tripathi (۲۰۱۸) [۲۷] | پردازش اطلاعات بسیار بعدی از طریق انتشار انعطاف‌پذیر در دامنه کواترنیونیک | در این مقاله یک تکنیک یادگیری سریع اما مؤثر برای مشکلات پردازش اطلاعات با ابعاد بالا ارائه شده است. کواترنیون عدد بیش از حد پیچیده در چهار بعد است که دارای چهار جزء در یک بدن واحد و اطلاعات فاز تعبیه شده در بین اجزای آن‌ها است. |
| ۳ | Naqshbandi & Jasimuddin (۲۰۱۸) [۲۸] | رهبری دانش محور و نوآوری آزاد: نقش توانایی مدیریت دانش در چندملیتی مستقر در فرانسه | نتایج نشان می‌دهد که سطوح بالاتر رهبری دانش محور می‌تواند منجر به افزایش توانایی مدیریت دانش و بهبود نتایج نوآوری باز شود. یعنی رهبری دانش محور تأثیر مستقیم و مثبتی بر توانایی مدیریت دانش و نوآوری باز دارد. |
| ۴ | Cerchione & Esposito (۲۰۱۸) [۲۹] | استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش: یک طبقه‌بندی از SME استراتژی‌های | این پژوهش با هدف برجسته کردن میزان انتشار و شدت استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش در بین شرکت‌های کوچک و متوسط، به دنبال پیشنهاد یک طبقه‌بندی است که استراتژی‌های استفاده از |

| | | |
|---|--|---|
| سیستم‌های مدیریت دانش را از طرف سازمان‌های کوچک و متوسط ترسیم می‌کند. | (۲۰۱۷) | |
| | [۱۵] | |
| | محمدع | |
| در این پژوهش به دنبال بررسی تفاوت بانک‌های خصوصی و دولتی در به کارگیری مدیریت دانش بوده‌ایم. نتایج تحقیق نشان داده که بین بانک‌های دولتی و خصوصی از نظر مدیریت دانش و ابعاد آن در سطح معنی‌داری بزرگتر از ۰/۰۵ تفاوت معنی‌داری مشاهده نشده است. بنابراین می‌توان بیان داشت که سازمان‌های دولتی و خصوصی همپای یکدیگر از مدیریت دانش در سازمان بهره می‌گیرند. | مطالعه ابعاد مدیریت دانش بین بانک‌های خصوصی و دولتی | ۵ |
| | (۱۳۹۶) | |
| | [۱۳] | |
| | خدیور | |
| بررسی ابعاد بلوغ مدیریت دانش نشان می‌دهند به ترتیب عامل‌های فرهنگ، فناوری، فرآیند، رهبری و ارزیابی وضعیت بهتری دارند. سازمان‌های مرتبط با صنایع نفت و گاز و پتروشیمی، بانک‌ها و بیمه و مؤسسات سرمایه‌گذاری و سایر شرکت‌های تولیدی در سطح سوم بلوغ مدیریت دانش قرار دارند و شرکت‌های مهندسی در سطح دوم یعنی توسعه‌یافته قرار دارند. | ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در سیصد شرکت برتر ایرانی | ۶ |
| | (۱۳۹۵) | |
| | [۲۴] | |
| | محمد | |
| عامل ساختار سازمانی یکی از عواملی است که در ترویج و توسعه فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش تأثیر بسزائی دارد. از بررسی ادبیات، ۶ فعالیت شامل زیرساخت دانش، کار گروهی، انعطاف‌پذیری، آزادی، اختیار و تصمیم‌گیری به‌عنوان فعالیت‌های محرک ساختار سازمانی در ترویج و توسعه فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش شناخته شده است. در بین آن‌ها فعالیت کار تیمی، انعطاف‌پذیری و ساختار دانشی سازمان به‌عنوان کلیدی‌ترین اقدام شناسایی شدند. | بررسی تأثیر عامل ساختار سازمانی بر ترویج و توسعه فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش سازمانی در صنایع تولیدی و تحقیقاتی | ۷ |
| | (۱۳۹۴) | |
| | [۱۲] | |

روش پژوهش

با توجه به ارائه مدلی به منظور ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان با استفاده از محیط معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS، در پژوهش حاضر از متدولوژی پژوهشی ترکیبی استفاده خواهد شد. از آنجایی که تحقیقات طراحی، خود دارای روش‌شناسی منحصر به فردی هستند، لذا در این پژوهش با بررسی پارادایم‌های اصلی زیربنای

فلسفی پژوهش‌های علوم اجتماعی و مدیریت و نیز روش تحقیق سیستم‌های اطلاعاتی، از ترکیبی از نظریه انتقادی و رویکرد پژوهشی علم طراحی استفاده شده است. در واقع این پژوهش از نظر ماهیت، کاربردی است، زیرا نتایج و یافته‌های آن برای حل مسائل مربوط به ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش در بانک به کار برده می‌شوند، که یکی از مشکلات خاص بانک است. از منظر ارزش‌شناسی نیز به خلق دانش جدید در مورد حوزه‌ی ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش در بانک، پیشرفت و بهبود در وضعیت ارائه مدلی به‌منظور بهبود کیفی خدمات در راستای ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش، فهمیدن مسائل ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش در بانک پرداخته شده است [۲۹].

روش انجام این پژوهش از نظر هدف، توصیفی - همبستگی است، زیرا از طرفی اقدام به توصیف دقیق مفاهیم و قواعد مرتبط با ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش در بانک می‌گردد و از طرف دیگر روابط بین این مفاهیم و قواعد، توسط خبرگان ارزیابی و تعیین می‌شوند. یکی از مهم‌ترین دلایل استفاده زیاد پژوهشگران از مدل‌سازی معادلات ساختاری (AMOS)، قابلیت آزمودن تئوری‌ها در قالب معادلات میان متغیرهاست. دلیل دیگر لحاظ نمودن خطای اندازه‌گیری توسط این روش است که به محقق اجازه می‌دهد تا تجزیه و تحلیل داده‌های خود را با احتساب خطای اندازه‌گیری گزارش دهد.

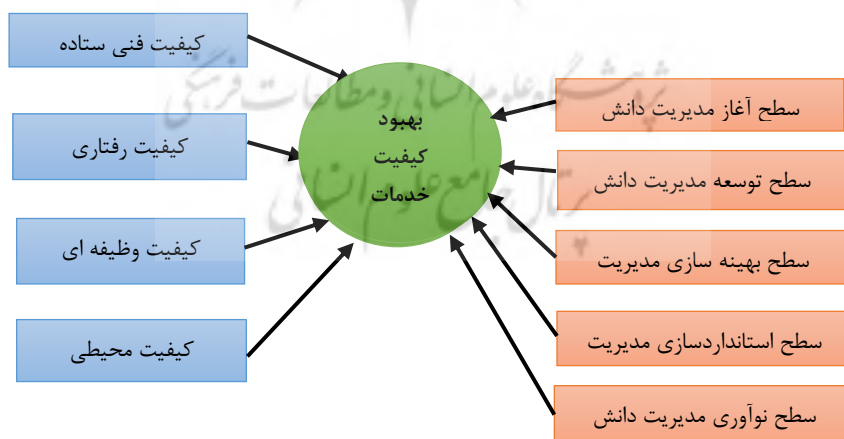
روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش «مطالعه موردی مستندات» و روش کتابخانه‌ای است. جهت مطالعات کتابخانه‌ای، مراجعه به اینترنت، مطالعه پایان‌نامه‌ها، کتاب‌ها، مقالات موجود در مجلات داخلی و خارجی، مطالعه آمار و اسناد مندرج و منتشر شده توسط دانشگاه مورد استفاده قرار می‌گیرد. جهت مطالعات میدانی استفاده از ابزار محقق ساخته گردآوری اطلاعات پژوهش، مصاحبه با کارشناسان فن‌آوری اطلاعات، کارکنان و مدیران دانشگاه و بانک‌های فن‌آوری اطلاعات و اساتید دانشگاه مدنظر است. نیاز به مشاهده و مصاحبه نیز لازمه ارزیابی این پژوهش است. برای طراحی ابزار بومی‌سازی مؤلفه‌های پژوهش نیز، از طیف هفت گزینه‌ای لیکرت استفاده گردیده است که یکی از رایج‌ترین مقیاس‌های اندازه‌گیری به شمار می‌رود.

جهت ارائه مدلی به منظور ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک، از ابزار بومی سازی مؤلفه‌های پژوهش و مصاحبه استفاده می‌شود. مفاهیم و متغیرهای مرتبط، از کتب و سایر منابع کتابخانه‌ای، استخراج شده‌اند و آن متغیرها و مفاهیم با استفاده از نظرات خبرگان ارزیابی شده و بعد از اعمال نظرات خبرگان و انجام تغییراتی مدل مفهومی پژوهش، وارد پژوهش می‌گردند.

جامعه مورد مطالعه را نیز می‌توان به دو گروه کلی شامل: گروه اول دربرگیرنده اساتید صاحب‌نظر (خبرگان آکادمیک)، گروه دوم دربرگیرنده متخصصان IT و مدیریت دانش سازمانی شاغل در بانک (خبرگان صنعت)، دسته‌بندی نمود. روش نمونه‌گیری نیز ترکیبی از دو روش نمونه‌گیری غیراحتمالی هدفمند (قضاوتی) و نمونه‌گیری گلوله برفی است.

مدل مفهومی پژوهش

بعد از بررسی‌های انجام شده در حوزه پژوهش، مهم‌ترین مؤلفه‌ها و شاخص‌های مدل به صورت چارچوب نظری پژوهش، در شکل ذیل ارائه شده است. بدیهی است که این مؤلفه‌ها و شاخص‌های مستخرج از مبانی نظری به صورت یک مدل اولیه بوده که بایستی توسط نظرات خبرگان ارزیابی شوند تا با پردازش بیشتر آن، به مدل نهایی پژوهش دست یافت:



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

شیوه تجزیه و تحلیل اطلاعات

در پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده از ابزار بومی سازی مؤلفه‌های پژوهش، آمار توصیفی و همچنین آمار استنباطی و نرم‌افزارهای SPSS و AMOS استفاده شده است. از طرفی به منظور ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان از ضریب همبستگی استفاده می‌شود. همبستگی بین دو متغیر تصادفی X و Y

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

به صورت زیر تعریف می‌شود:

که در آن E عملگر امید ریاضی، COV به معنای کوواریانس، CORR نماد معمول برای همبستگی (کورلیشن) پیرسون، و سیگما نماد انحراف معیار است. از طرفی، ضریب همبستگی پیرسون، روشی پارامتری است و برای داده‌هایی با توزیع نرمال یا تعداد داده‌های زیاد استفاده می‌شود. ضریب همبستگی پیرسون بین ۱- و ۱ تغییر می‌کند. اگر $r=1$ بیانگر رابطه مستقیم کامل بین دو متغیر است، رابطه مستقیم یا مثبت به این معناست که اگر یکی از متغیرها افزایش (کاهش) یابد، دیگری نیز افزایش (کاهش) می‌یابد. در صورتی که تعداد داده‌ها کم و فرض نرمال بودن آنها معقول نباشد، از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده می‌شود. تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانسی یا مدل معادلات ساختار یکی از اصلی‌ترین روش‌های تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌های پیچیده است. بنابراین از آنجایی که در تحقیق حاضر چند متغیر مستقل در قالب یک متغیر اصلی وجود دارد که می‌بایستی اثر آنها بر روی یک متغیر وابسته مورد بررسی قرار گیرد استفاده از مدل معادلات ساختاری ضروری است. در ادامه به بیان تعریف مختصری از هر یک از آزمون‌ها و نرم‌افزارهای مورد استفاده بیان می‌شود. از روش تحلیل عاملی یا Factor Analysis جهت پی بردن به متغیرهای زیر بنایی یک پدیده یا تلخیص مجموعه‌ای از داده‌ها به منظور ارائه مدلی به منظور بهبود کیفی عملیات پردازش اطلاعات در راستای ارتقای بهره‌وری و توسعه مدیریت دانش در بانک پارسیان استفاده می‌شود. داده‌های اولیه برای تحلیل عاملی، ماتریس همبستگی بین متغیرها است.

تحلیل عاملی، متغیرهای وابسته از قبل تعیین شده‌ای ندارد. موارد استفاده تحلیل عاملی را به دو دسته کلی می‌توان تقسیم کرد: مقاصد اکتشافی و مقاصد تأییدی. اگر شما هیچ حدسی از ساختار روابط میان گویه‌ها نداشته باشید، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده می‌شود. اما اگر گویه‌ها را براساس ابعاد شناسایی کرده باشید، باید از تحلیل عاملی تأییدی استفاده کنید] [۳۱ و ۳۰]:

از طرفی دیگر، تحلیل مسیر (Path Analysis) جهت ارزیابی تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات در بانک پارسیان، روش آماری کاربرد ضرایب بتای استاندارد رگرسیون چند متغیری در مدل‌های ساختاری است. هدف تحلیل مسیر به دست آوردن برآوردهای کمی روابط علی (همکنشی یکجانبه یا کواریته) بین مجموعه‌ای از متغیرهاست.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

جامعه آماری پژوهش که اقدام به پاسخگویی به پرسشنامه‌های پژوهش کردند یک نمونه ۲۲۱ نفری از بین کلیه مدیران و کارشناسان بانک پارسیان که با موضوع تحقیق آشنایی داشته‌اند، مورد توصیف و ارزیابی قرار می‌گیرد. جدول ۴، ترکیب جامعه آماری برحسب سابقه کار را نشان می‌دهد.

جدول ۴. ترکیب جامعه آماری برحسب سابقه کار

| سن | تعداد | درصد | درصد تجمعی |
|------------------|-------|------|------------|
| بین ۲ تا ۵ سال | ۱۷ | ۶/۷ | ۶/۷ |
| بین ۵ تا ۱۰ سال | ۶۸ | ۳۱/۱ | ۳۷/۸ |
| بین ۱۰ تا ۱۵ سال | ۸۳ | ۳۷/۸ | ۷۵/۶ |
| بیش از ۱۵ سال | ۵۳ | ۲۴/۴ | ۱۰۰ |
| مجموع | ۲۲۱ | ۱۰۰ | |

چنانچه مشاهده می‌شود بیشترین درصد افراد از سابقه کار بین ۱۰ تا ۱۵ سال برخوردارند. پس از آن بازه بین ۵ تا ۱۰ سال بیشترین درصد از جامعه آماری را به خود اختصاص می‌دهد.

جدول ۵، ترکیب جامعه آماری برحسب سمت و حوزه فعالیت را نشان می‌دهد.

جدول ۵. ترکیب جامعه آماری برحسب سمت و حوزه

| درصد | تعداد | سمت و حوزه فعالیت |
|------|-------|-------------------|
| ۴/۴ | 11 | مدیران ارشد |
| ۸/۹ | 19 | مدیران شعب |
| ۶۰ | 132 | کارمندان |
| ۲۶/۷ | 59 | IT کارشناسان |
| ۱۰۰ | ۲۲۱ | مجموع |

چنانچه مشاهده می‌شود در این پژوهش، بیشتر پاسخ‌دهندگان از میان کارمندان بانک پارسیان انتخاب شده‌اند.

معرفی متغیرهای مدل بلوغ مدیریت دانش

نام‌گذاری متغیرها در مدل در جدول ۶ آورده شده است.

جدول ۶. نام‌گذاری متغیرهای مدل

| متغیر | نام‌گذاری در مدل |
|-----------------------------------|------------------|
| دسترسی به دانش و تجربیات | [1]X1 |
| ثبت تجارب کارکنان | [2]X2 |
| بازیابی دانش | [3]X3 |
| مبادله دانش | [4]X4 |
| فعالیت دانشی تیمی | [5]X5 |
| انگیزه افراد | [6]X6 |
| سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات | [7]X7 |
| مهارت کارکنان | [8]X8 |

| | |
|---------|-------------------|
| [9]X9 | مدیریت سازمان |
| [10]X10 | فرآیندهای سازمانی |

در این بخش ابتدا مدل اندازه‌گیری بلوغ سازمانی که اولین هدف این پژوهش است را مورد بررسی قرار می‌دهیم. ابتدا پرسشنامه‌ای بر اساس مدل P-CMM برای اخذ نظر خبرگان طراحی گردید. در این پرسشنامه برای ۱۰ عامل بلوغ دانش در سازمان‌ها سؤالاتی در نظر گرفته شد و از خبرگان خواسته شد تا میزان ضرورت وجود هر کدام را از نظر خودشان تعیین نمایند. در نهایت بر اساس نظرات گرفته شده پرسشنامه طراحی گردید. متغیرهای برگرفته از پرسشنامه در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷. متغیرهای اصلی، نمادها در مدل و خرده مقیاس‌ها

| عوامل کلیدی | نشانه‌ها | عبارات و شاخص‌ها |
|--------------------------|------------------------|---|
| دسترسی به دانش و تجربیات | وجود مراکز دانش | ۱ در بانک پارسیان، کارکنان به کتابخانه‌ها، مراکز اطلاعاتی، سایت‌های تخصصی دسترسی دارند. |
| | میزان دسترسی به دانش | ۲ در بانک پارسیان، کارکنان به دانش روز دسترسی آزاد و بدون محدودیت دارند. |
| | وجود منابع غنی دانش | ۳ در بانک پارسیان بانک‌های اطلاعاتی گسترده و قابل دسترس ایجاد شده است. |
| | سازماندهی و توسعه دانش | ۴ دانش‌های کلیدی بانک پارسیان به‌طور تخصصی طبقه‌بندی شده است. |
| ثبت تجربیات کارکنان | میزان توجه و حفظ دانش | ۵ کارکنان از شرکت در فراخوان‌ها، همایش‌ها و اجلاس‌های تخصصی، فعالانه استقبال می‌کنند. |
| | جمع‌آوری تجربیات | ۶ در پایان جلسات هر بخش، اسناد فعالیت‌ها و مصوبات به‌صورت گزارشی مدون و مستند، ثبت و ضبط می‌گردد. |

| | | | |
|----|--|---|---------------------------|
| ۷ | در بانک پارسیان کمیته‌ای برای تبدیل دانش ضمنی کارکنان به دانش آشکار ایجاد شده است. | بازآوری دانش بصورت تیمی | بازیابی دانش |
| ۸ | در بانک پارسیان دستورالعمل‌ها و رویه‌های مشخصی درباره چگونگی استفاده از دانش وجود دارد. | استفاده از تجربیات قبلی | مبادله دانش |
| ۹ | کارکنان بانک پارسیان در کسب و مبادله دانش شخصی خود انگیزه کافی دارند. | انگیزه مبادله | |
| ۱۰ | زیرساخت‌های حمایتی لازم برای مبادله دانش و انتقال تجربیات کارکنان در سازمان به وجود آمده است. | | |
| ۱۱ | کارکنان بانک پارسیان برای مبادله دانش شخصی خود به سازمان اعتماد دارند | اعتمادسازی | |
| ۱۲ | در بانک پارسیان تیم‌های کاری، به صورت تخصصی و حرفه‌ای فعالیت می‌کنند. | میزان دانش تیمی | تیمی |
| ۱۳ | در بانک پارسیان تولید یا کشف دانش جدید و ورود آن به بانک، به صورت تیمی به صورت مداوم انجام می‌گیرد. | جست‌وجوی دانش جدید و میزان همکاری اعضای تیم | فعالیت دانشی تیمی |
| ۱۴ | بانک پارسیان به ارتقای حرفه‌ای و تحصیلات تکمیلی کارکنان توجه جدی دارد. | راهبردهای ایجاد انگیزه | |
| ۱۵ | کارکنان به توزیع و نشر دانش مورد نیاز بانک پارسیان در بین همکاران خود متعهد شده‌اند تفویض اختیارات و تمرکززدایی به رده‌های پایین‌تر به اندازه کافی در بانک پارسیان صورت گرفته است. | ایجاد تعهد در دانشگران | انگیزه افراد |
| ۱۶ | برای تألیفات دانشی کارکنان، پاداش مالی ارزشمندی در نظر گرفته شده است. | سیستم‌های جبران خدمت | |
| ۱۷ | محققان و پژوهشگران در بانک پارسیان به طور منظم شناسایی و مورد حمایت واقع می‌شوند. | مدیریت منابع انسانی | اطلاعات |
| ۱۸ | سرمایه‌گذاری‌های زیادی برای ساخت مراکز فناوری اطلاعات و ارتباطات انجام شده است. | سرمایه گذاری در فاوا | سیستم‌های سازمان و فناوری |

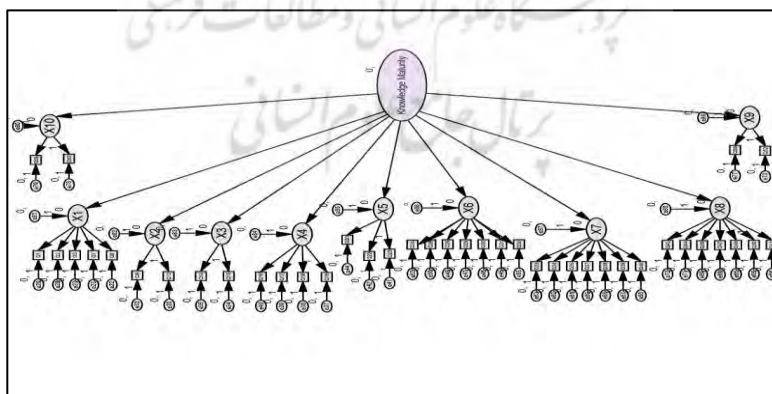
| | | |
|----|--|---|
| ۲۰ | تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و کیفیت شبکه اینترنت و اینترنت در بانک پارسیان مطلوب است. | |
| ۲۱ | دور کاری و انجام فرایندهای اداری به طور مجازی در محیطی امن قابل انجام است. | (فناوری اطلاعات و ارتباطات) |
| ۲۲ | امکانات مادی و مالی برای برپایی جلسات و همایش ها و کنفرانس های تخصصی فراهم شده است. | |
| ۲۳ | زیرساخت های فنی و شبکه و تجهیزات اتوماسیون در هر بخش فراهم شده است. | |
| ۲۴ | در بانک پارسیان، بخش تحقیقات و توسعه و فناوری نقش مؤثری در بهبود فعالیت ها و افزایش بهره وری ایفا می کند. | توجه به تحقیقات بنیادین و اثربخشی تحقیق و توسعه |
| ۲۵ | در فرآیندهای استخدامی این بانک پارسیان، جذب نیروهای دانشی و باتجربه با دقت انجام می گردد. | شناسایی نیروی انسانی شایسته |
| ۲۶ | آیین نامه حداقل دانش و مهارت مورد نیاز کارکنان، برای کار در هر بخش، تدوین شده است. | تعریف چارچوب هایی برای توسعه شایستگی ها و سرمایه دانشی بانک پارسیان |
| ۲۷ | بر دانش، مهارت، خلاقیت و نوآوری به عنوان ملاک های اصلی استخدام کارکنان جدید تأکید می گردد. | |
| ۲۸ | ابتکارات، نوآوری ها و پیشنهادات و تألیفات کارکنان اطلاع رسانی می گردد. | اشتراک قابلیت های منابع انسانی |
| ۲۹ | کارکنان به شرکت در دوره های کاربری رایانه و اینترنت موظف هستند. | توانمندسازی |
| ۳۰ | مدرسان دوره های آموزشی در انتقال مفاهیم و تجربیات نو به اندازه کافی توانمند هستند. | |
| ۳۱ | مدیران ارشد بانک پارسیان از دانش لازم برای هدایت افراد جهت شناسایی و تولید و جمع آوری دانش به منظور کسب موفقیت سازمانی برخوردار هستند. | شایستگی مدیران |

مهارت کارکنان

مدیریت سازمان

| | | | |
|----|---|-----------------------------|-------------------|
| ۳۲ | مدیران به تصمیم‌گیری مشارکتی متعهد و ملتزم هستند. در بانک پارسیان، مدیران از دانش و تجربه کارکنان باتجربه در پروژه‌ها، طرح‌ها و فرایندهای اداری استفاده می‌کنند. | مدیریت اجرایی تیم‌محور | فرایندهای سازمانی |
| ۳۳ | در بانک پارسیان، به کارکنان دانشی و نظرات و پیشنهادهای آن‌ها، استقبال می‌شود | اعتماد و اعتقاد به دانشوران | |
| ۳۴ | پیشکسوتان احترام گذاشته می‌شود و از گفت‌وگوی حرفه‌ای و به اشتراک‌گذاری ایده‌ها، در بین کارکنان مرسوم است | گسترش فرهنگ دانش‌پرور | |
| ۳۵ | ساختار این بانک پارسیان، متناسب با فرایندهای دانشی طراحی شده است. | فرهنگ اشتراک | |
| ۳۶ | مدیران ارشد از نوآوری و خلق ایده‌های جدید عملاً حمایت می‌کنند. | ساختار مناسب | |
| ۳۷ | | حمایت | |

بر اساس مدل مفهومی پژوهش، ۱۰ متغیر دسترسی به دانش و تجربیات، مدیریت سازمان، فرآیندهای سازمانی، سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات، مهارت کارکنان، فعالیت دانش تیمی، انگیزه افراد، ثبت تجارب کارکنان، بازیابی دانش و مبادله دانش نشان‌دهنده بلوغ سازمانی هستند. بر اساس این مدل مفهومی و پیاده‌سازی پرسشنامه طراحی شده بر اساس آن در نرم‌افزار Amos، مدل نشان داده شده در نمودار ۲ بدست آمد.



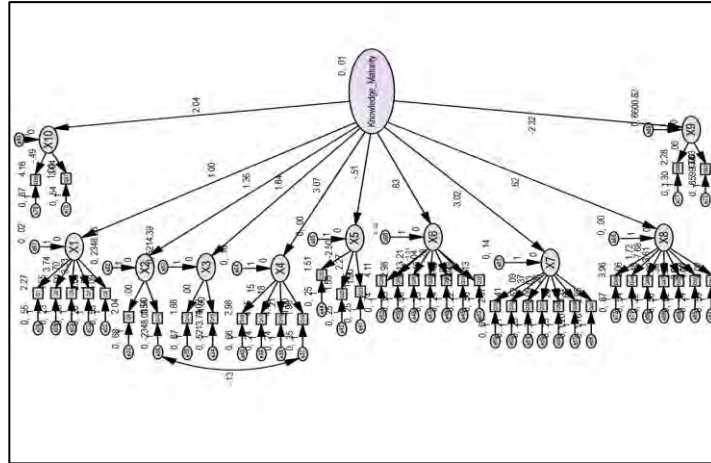
نمودار ۲. مدل تأییدی مرتبه دوم بر اساس مدل مفهومی و پرسشنامه طراحی شده

وزن‌های رگرسیونی بدست آمده در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۸. وزن‌های رگرسیونی در مدل برازش شده مرتبه دوم

| | | تخمین | S.E. | C.R. | P |
|-----------------------------------|------|-------|-------|-------|-------|
| فرایندهای سازمانی | <--- | 2.036 | 1.003 | 2.030 | .042 |
| دسترسی به دانش و تجربیات | <--- | ۱.۷۴۶ | ۰.۰۵ | ۱.۷۸ | 0.000 |
| ثبت تجارب کارکنان | <--- | 1.364 | 0.568 | ۱.۷۳۵ | 0.025 |
| بازیابی دانش | <--- | 1.643 | 0.268 | 1.654 | 0.000 |
| مبادله دانش | <--- | 3.065 | 1.290 | 2.377 | .017 |
| فعالیت دانش تیمی | <--- | ۰.۵۱۳ | .451 | 1.136 | .024 |
| انگیزه افراد | <--- | ۰.۸۲۹ | .472 | 1.757 | .039 |
| سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات | <--- | 3.016 | 0.895 | 1.265 | 0.000 |
| مهارت کارکنان | <--- | ۰.۶۱۵ | .771 | ۱.۷۹۸ | .025 |
| مدیریت سازمان | <--- | 2.317 | 0.985 | ۱.۸۳۵ | 0.000 |

همان‌طور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود، طبق نظر افراد تکمیل‌کننده پرسشنامه، دسترسی به دانش و تجربیات، فرایندهای سازمانی، مهارت کارکنان، انگیزه افراد، ثبت تجارب کارکنان، بازیابی دانش، مبادله دانش، مدیریت سازمان، سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات و فعالیت دانش تیمی بر بلوغ مدیریت دانش اثری مثبت و مستقیم داشته‌اند. بنابراین فرض تأثیر دو متغیر انتقال اطلاعات و بازیابی اطلاعات بر بهره‌وری از مدیریت دانش رد می‌شود. بنابراین، مدل مفهومی فوق به مدل نمایش داده شده در نمودار ۳ تبدیل می‌گردد.



نمودار ۳. مدل تأییدی مرتبه دوم پس از اعمال تغییرات از مرحله اول مدل‌سازی

مقدار P-value برای ضرایب رگرسیونی در مدل نهایی همه از ۰.۰۵ کمتر هستند، بنابراین می‌توان گفت که همه متغیرها در تعریف میزان بلوغ مدیریت دانش به لحاظ آماری معنی‌دار هستند.

پرسشنامه کیفیت خدمات

برای پرسشنامه کیفیت خدمات بانکی به‌طور همزمان از تحلیل عاملی تأییدی و اکتشافی استفاده شد. بدین صورت که برای تعیین تعداد یا ماهیت عامل‌هایی که همپراشی بین متغیرها را توجیه می‌کنند، از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. پس از تعیین تعداد و ماهیت عوامل، برای برآورد هرچه دقیق‌تر بارهای ماتریس هدف، تحلیل عاملی تأییدی انجام می‌گیرد و بدین طریق می‌توان وجود ارتباط واقعی میان متغیرهای مشاهده شده و پنهانی را مورد آزمون قرار داد. جدول ۹، ابعاد و شاخص‌های مدل کیفیت خدمات در بانک‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۹. ابعاد و شاخص‌های مدل سنجش کیفیت خدمات بانکی

| ابعاد ثانویه | ابعاد اولیه | شاخص |
|-----------------|-------------|---|
| | | هر یک از انواع خدمات بانک دارای شرایط و امکانات مختلفی متناسب با نیازهای مشتری است. |
| | | X1[۱۲] |
| | T1[۱۱] | ارتباط و یکپارچگی مناسبی با خدمات دیگر شعب این بانک در شهرستان‌ها و همچنین سایر بانک‌ها وجود دارد. |
| | | X2[۱۳] |
| | | پول یا چک موردنیاز در همه زمان‌ها در شعب مختلف این بانک وجود دارد. |
| | | X3[۱۴] |
| | | عملکرد کارکنان این بانک با حداقل اشتباه است. |
| | T2[۱۵] | خدمات ارائه شده و تبدلات مالی و نقل و انتقالات از دقت و صحت کافی برخوردارند. |
| | | X4[۱۶] |
| | | در خصوص زمان دقیق ارائه خدمات، اطلاع‌رسانی مناسبی صورت می‌پذیرد. |
| | | X5[۱۷] |
| | | خدمات این بانک همه اقشار جامعه (نیازمندان، کارآفرینان، طبقات پائین اجتماعی و با در نظر گرفتن شرایط ساده‌تر اعتباری و مکانیزم‌های بازپرداخت منعطف‌تر) ارائه می‌گردد. |
| | F1[۱۹] | در صورت بروز خطاها و اشتباهات، موارد به سرعت موردبررسی و اصلاح قرار می‌گیرند. |
| | | X6[۲۰] |
| | | در این بانک شاهد انعطاف‌پذیری و عدم سخت‌گیری بی‌مورد در ارائه خدمات هستیم. |
| | | X7[۲۱] |
| | | روزهای کاری و ساعات کاری شعبه‌های این بانک مناسب است (مثلاً فعالیت برخی از شعبه‌ها در روزهای تعطیل و با ادامه ساعات ارائه خدمات در بعدازظهرها) |
| | | X8[۲۲] |
| | | در این بانک شاهد ثبات رویه نسبی در تعیین نرخ سود و کارمزد، فرایندها و قوانین هستیم. |
| | F2[۲۴] | X9[۲۳] |
| | | در خصوص انواع خدمات بانکی و آئین‌نامه‌ها و مقررات، اطلاع‌رسانی مناسب و کافی صورت می‌گیرد. |
| | | X10[۲۵] |
| | | X11[۲۶] |
| | | X12[۲۷] |

[۱۸] کیفیت وظیفه‌ای فرایند

| | | | |
|--|---------|--------|---|
| سرعت ارائه خدمات و زمان انجام عملیات (نقل و انتقالات | | | |
| وجه، وصول چک‌های شهرستان و تأییدات لازم برای دریافت وام) مناسب است. | X13[۳۰] | F3[۲۹] | ۸ |
| زمان انتظار جهت دریافت خدمات، کوتاه بوده و شعبه‌های این بانک معمولاً خلوت است. | X14[۳۱] | | |
| کارکنان بانک، مشاوره‌ها و راهنمایی‌های لازم را به شیوه‌ای مناسب ارائه می‌نمایند. | X15[۳۴] | B1[۳۳] | |
| کارکنان بانک به مشکلات شخصی و شرایط خاص مشتریان توجه می‌کنند. | X16[۳۵] | | |
| کارکنان این بانک رفتار مؤدبانه و متواضعانه‌ای دارند. | X17[۳۷] | | |
| رفتار این بانک مطابق با موازین و اصول شرعی و اسلامی است. | X18[۳۸] | B2[۳۶] | |
| کارکنان شعبه‌های این بانک، رفتاری ضابطه‌مند، قانونی و به دور از منفعت‌طلبی شخصی دارند. | X19[۴۰] | | |
| شایستگی، مهارت و تخصص کارکنان در جهت ارائه خدمات به مشتریان در حد مناسبی است. | X20[۴۱] | B3[۳۹] | |
| لباس و پوشش کارکنان این بانک زیبا و مرتب است. | X21[۴۴] | | |
| نظافت و پاکیزگی شعبه به خوبی رعایت می‌شود. | X22[۴۵] | S1[۴۳] | |
| تجهیزات، امکانات، نمای بیرونی، تابلوها، پوسترها و ملزومات موجود در شعبه از زیبایی و جذابیت برخوردار است. | X23[۴۷] | | |
| چیدمان فیزیکی تجهیزات و پیشخوان برای مشتریان، جهت تعامل با کارکنان از راحتی و امنیت کافی برخوردار است. | X24[۴۸] | S2[۴۶] | |
| | [۴۹] | | |

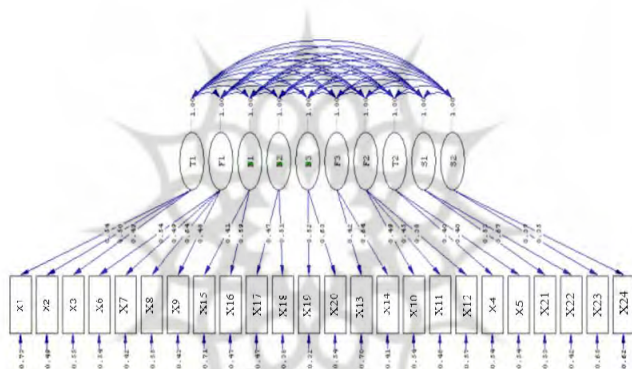
کیفیت رفتاری

کیفیت محیطی

نمودار ۴ تحلیل عاملی تأییدی درجه اول را برای کیفیت خدمات بانکی نشان می‌دهد. مقدار کای مربع برای این مدل ۵۰۱.۲۵ با درجه آزادی ۲۰۷ و مقدار P-value برابر ۰.۰۰۰ بدست آمده است. همان‌طور که مشخص است این مدل از لحاظ شاخص‌های تناسب در

وضعیت مطلوبی قرار دارد. با مراجعه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی در حالت تخمین استاندارد مشاهده می‌شود که تمامی متغیرهای مشاهده‌گر (شاخص‌ها) مربوط به متغیرهای مکنون دهگانه کیفیت خدمات دارای همبستگی قابل قبول با ابعاد مربوطه است و این همبستگی بین ۷۲ درصد تا ۴۰ درصد در نوسان است.

با مراجعه به نتایج تحلیل عاملی تأییدی در حالت معنی‌داری مشاهده می‌شود، اعداد معنی‌داری مشاهده می‌شود؛ اعداد معنی‌داری مربوط به روابط کلیه متغیرهای مشاهده‌گر و مکنون (اعم از بار عاملی و خطاهای آن) معنی‌دار شده است؛ زیرا، عدد معنی‌داری آن‌ها از ۱.۹۶ بزرگ‌تر است. لذا شاخص‌های موردبررسی ذیل تمامی ابعاد حفظ می‌شوند.



نمودار ۴. تحلیل عاملی تأییدی مدل کیفیت خدمات بانکی

(RMSEA= 0.053, P-value=0.0000, Chi-Square=501.25, df= 207)



نمودار ۵. مدل کیفیت خدمات بانکی

اثر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات

پس از بررسی مدل‌های پیشنهادی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات بانکی، به بررسی اثر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانکی در بانک پارسیان می‌پردازیم. بدین منظور، مدل معادلات ساختاری بین بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات بانکی برازش می‌شود.

مدل برازش شده تمام فاکتورهای کیفیت مدل‌های معادلات ساختاری را گذرانده است که در ادامه به بررسی این فاکتورها پرداخته می‌شود. جدول ۱۰ مقدار کای مربع را ارائه می‌کند. نرم‌افزار برای نمایش کای مربع از نماد CMIN استفاده می‌کند. حاصل تقسیم کای مربع بر درجه آزادی هر قدر از عدد ۳ کمتر باشد، کیفیت مدل برازش شده بهتر است. این مقدار برای مدل برازش شده برابر $1.067 = P\text{-value} = 0.279$ است.

جدول ۱۰. مقدار کای مربع، درجه آزادی و P-value

| Model | NPAR | CMIN | DF | P | CMIN/DF |
|--------------------|------|---------|-----|-------|---------|
| Default model | ۷۱ | ۱۴۷.۲۶۶ | ۱۳۸ | ۰.۲۷۹ | ۱.۰۶۷ |
| Saturated model | ۲۰۹ | ۰.۰۰۰ | ۰ | | |
| Independence model | ۳۸ | ۹۹۷.۲۳۴ | ۱۷۱ | ۰.۰۰۰ | ۵.۸۳۲ |

علاوه بر شاخص فوق، شاخص‌های دیگری برای تأیید کیفیت مدل مطرح هستند که در ذیل به بررسی آن‌ها می‌پردازیم. مقدار RFI (شاخص برازش نسبی) برابر ۰.۸۱۷ است که هرچه این شاخص به ۱ نزدیک‌تر باشد، به‌عنوان برازش بهتر داده‌ها بر مدل تفسیر می‌گردد. شاخص‌های توکر - لوئیس (TLI)، بنتلر - بونت (NFI) و برازش افزایشی (IFI) بالاتر از ۰.۹ محاسبه گردیده است که منعکس‌کننده یک مدل برازش شده بسیار خوب هستند.

جدول ۱۱. شاخص‌های کیفیت مدل برازش شده

| Model | NFI | RFI | IFI | TLI | CFI |
|---------------|--------|-------|--------|-------|-------|
| | Delta1 | rho1 | Delta2 | rho2 | |
| Default model | ۰.۸۵۲ | ۰.۸۱۷ | ۰.۹۸۹ | ۰.۹۸۶ | ۰.۹۸۹ |

سنجش تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات ...

| | | | |
|--------------------|-------|-------|-------|
| Saturated model | ۱.۰۰۰ | ۱.۰۰۰ | ۱.۰۰۰ |
| Independence model | ۰.۰۰۰ | ۰.۰۰۰ | ۰.۰۰۰ |

بعد از اطمینان از صحت مدل برازش شده، به بررسی نتایج حاصل از مدل پرداخته می‌شود. وزن‌های رگرسیونی استاندارد بدست آمده در جدول ۱۲ آورده شده است.

جدول ۱۲. وزن‌های رگرسیونی استاندارد مدل برازش شده

| | | تخمین | S.E. | C.R. | P-value |
|-----------------------------------|-----------------------|-------|-------|--------|---------|
| کیفیت خدمات | مدیریت بلوغ دانش <--- | .195 | ۳.۳۹۰ | ۳.۷۸۰ | ۰.۰۰۳ |
| فرایندهای سازمانی | مدیریت بلوغ دانش <--- | .742 | 2.321 | 4.56 | 0.0042 |
| دسترسی به دانش و تجربیات | مدیریت بلوغ دانش <--- | .490 | ۰.۰۸۱ | ۵.۴۷۰ | *** |
| ثبت تجارب کارکنان | مدیریت بلوغ دانش <--- | .001 | ۰.۱۰۹ | ۲.۷۵۸ | 0.658 |
| بازیابی دانش | مدیریت بلوغ دانش <--- | .002 | ۰.۰۹۶ | ۶.۱۹۰ | 0.958 |
| مبادله دانش | مدیریت بلوغ دانش <--- | .450 | ۰.۱۶۸ | ۵.۵۸۷ | *** |
| فعالیت دانش تیمی | مدیریت بلوغ دانش <--- | .001 | ۰.۰۹۵ | ۳.۲۴۱ | 0.895 |
| انگیزه افراد | مدیریت بلوغ دانش <--- | .547 | ۰.۰۷۳ | ۶.۰۳۱ | *** |
| سیستم‌های سازمان و فناوری اطلاعات | مدیریت بلوغ دانش <--- | -.511 | ۰.۰۸۱ | ۷.۲۰۰- | *** |

| | | | | | | |
|---------------|------|---------------------|--------|-------|------------|-------|
| مهارت کارکنان | <--- | مدیریت بلوغ دانش | 1.239 | ۰.۱۱۱ | ۴.۷۰۱ | *** |
| مدیریت سازمان | <--- | مدیریت بلوغ دانش | -0.002 | 0.321 | - 3.256 | 0.687 |

همان‌طور که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود، از نظر کارمندان بانک پارسیان بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات ارائه شده در بانک به مشتریان تأثیر مستقیم و معنی‌داری دارد. برای بررسی اثر بلوغ دانش بر ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده در بانک، اثر این متغیرها بر هم از نتایج بدست آمده از تحلیل معادلات ساختاری استفاده می‌کنیم که در جدول ۱۳ آورده شده است.

جدول ۱۳. اثر بلوغ مدیریت دانش بر ابعاد کیفیت خدمات بانکی

| بلوغ مدیریت دانش | پرسش پرسشنامه کیفیت خدمات بانکی |
|---------------------|---|
| 0.057 | میزان بروز اشتباهات قابل ملاحظه‌ای که کارکنان در این شعبه مرتکب می‌گردند. |
| 0.049 | مبادلات بانکی (تحویل پول، صورتحساب‌ها و غیره) در این شعبه از صحت و دقت لازم برخوردار است. |
| 0.082 | مشتری می‌تواند نیازهای بانکی خود را از طریق خودپردازها برطرف سازد. |
| 0.079 | دستگاه‌های خودپرداز قابل اطمینان است. |
| 0.195 | کارکنان نسبت به مشتری نگرش و دیدگاه مثبتی دارند. |
| 0.086 | کارکنان تمایل خود را برای کمک و خدمت‌رسانی به مشتری ابراز می‌نمایند. |
| 0.058 | کارکنان، رفتاری دوستانه با مشتریان دارند. |
| 0.074 | رفتار کارکنان با مشتریان، محترمانه و همراه با تواضع است. |
| 0.093 | کارکنان این شعبه، افراد مؤدبی هستند. |
| 0.087 | دسترسی به این بانک از طریق تلفن یا اینترنت آسان است. |
| 0.074 | این شعبه برای انجام امور بانکی از آخرین تکنولوژی‌های روز استفاده می‌نماید. |
| 0.041 | کارکنان این شعبه از دانش و مهارت لازم برای انجام کارهای مربوطه برخوردار است. |
| 0.063 | بانک به سرعت به نیازها و خواسته‌های مشتریان پاسخ می‌دهد. |
| 0.018 | بانک در موعد مقرر به تعهدات خود عمل می‌نماید. |
| 0.034 | مشتری به راحتی می‌تواند نیازهای خدماتی خود را با بانک در میان بگذارد. |

| | |
|-------|---|
| 0.059 | مشتری می‌تواند خدمات درخواستی خود را به این شعبه سفارش دهد. |
| 0.017 | مشتریان می‌توانند از مشاوره سودمند کارکنان این شعبه برخوردار باشند. |
| 0.048 | برای انجام کارها و حل مشکلات، روش‌های مختلف و انعطاف‌پذیر وجود دارد. |
| 0.056 | کارکنان این شعبه به صحبت‌ها و خواسته‌های مشتری گوش داده و به او توجه می‌کنند. |

نتایج

یکی از دارایی‌های دانشی که امروزه توجه زیادی را به خود جلب کرده است، دانش مشتری است. دانش مشتری به‌عنوان منبع اطلاعاتی مهم بازاریابی شناخته شده است. سازمان زیادی رویکرد مدیریت دانش مشتری به‌منظور بهره‌گیری از مزایای دانش مشتری، به کار گرفته‌اند. توسعه مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها یاری می‌کند تا اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و تخصصی است برای فعالیت‌هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری ضروری است. تعریف اسوان از توسعه مدیریت دانش یکی از بهترین تعاریف قلمداد می‌شود: توسعه مدیریت دانش هرگونه فرآیند یا عمل تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه‌پذیری و کاربرد آن است، در هرجایی که دانش استقرار یابد، یادگیری و عملکرد بانک را افزایش می‌دهد. کویتز توسعه مدیریت دانش را چنین تعریف می‌نماید: «فرآیندی که از آن طریق بانک به ایجاد سرمایه حاصل از فکر و اندیشه اعضاء و دارایی مبتنی بر دانش می‌پردازد».

در این بخش، نخست با توجه به نتایج حاصله، اقدام به پاسخگویی به پرسش‌های تحقیق شده و پس از آن ضمن ارائه بحثی کوتاه در مورد شاخص‌ها به ارائه محدودیت‌های تحقیق پرداخته شده است و در پایان پیشنهادهایی برای مدیران و دست‌اندرکاران بانک پارسیان، سایر بانک‌های کشور و همچنین برای محققان بعدی که قصد پژوهش در این حوزه را دارند، ارائه گردیده است.

پاسخ به پرسش‌های پژوهش

پرسش اصلی پژوهشی: میزان بلوغ مدیریت دانش چه تأثیری بر کیفیت خدمات ارائه شده در بانک پارسیان دارد؟

نتایج بدست آمده از معادلات ساختاری نشان می‌دهد میزان بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات اثر مثبت و معنی‌داری دارد. این مقدار حدود ۱۹.۵ درصد از تغییرات در کیفیت خدمات را توضیح می‌دهد. با توجه به اثر مستقیم موجود باید گفت بلوغ مدیریت دانش باعث بهبود کیفیت خدمات بانکی خواهد شد. این نتیجه در راستای تحقیقات انجام شده گذشته است. استفاده از توسعه مدیریت دانش و افزایش بلوغ مدیریت دانش می‌تواند قدرت رقابت‌پذیری یک بانک را افزایش دهد و آن را از دیگر سازمان‌ها متمایز نماید. این راه‌حل این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد تا با به‌کارگیری اطلاعات موجود از مزایای رقابتی و پیشرو بودن بهره‌برداری نمایند و درک بهتر تقاضاها و نیازمندی‌های مشتریان و مدیریت ارتباط با آنان را میسر می‌سازند.

پرسش‌های فرعی پژوهش

• اثر شاخص‌های اندازه‌گیری بلوغ مدیریت دانش (سطوح بلوغ) بر کیفیت خدمات بانکی چگونه است؟

در پاسخ به این پرسش می‌توان گفت که تمامی متغیرهای تعیین‌کننده بلوغ مدیریت دانش، دسترسی به دانش و تجربیات، فرایندهای سازمانی، مهارت کارکنان، انگیزه افراد، ثبت تجارب کارکنان، بازیابی دانش، مبادله دانش، مدیریت سازمان، سیستم‌های سازمان، فناوری اطلاعات و فعالیت دانش تیمی بر بلوغ مدیریت دانش اثری مثبت و مستقیم دارند.

همچنین در بررسی تأثیر سایر سطوح (سطح آغازین، سطح توسعه و بهینه‌سازی، سطح استانداردسازی و نوآوری) بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش در این بانک، می‌توان اذعان داشت که تمامی این سطوح تأثیر مثبت و معناداری بر ارزیابی بلوغ مدیریت دانش داشته‌اند.

• «کیفیت فنی ستاده»، «کیفیت رفتاری»، «کیفیت وظیفه‌ای فرآیند»، «کیفیت محیطی» چه تأثیری در کیفیت خدمات بانک پارسیان دارد؟

بررسی نتایج ابعاد چهارگانه‌ی مدل کیفیت خدمات مشخص نمود که به ترتیب کیفیت رفتاری، کیفیت فنی ستاده، کیفیت کارکردی فرایند و کیفیت محیط خدماتی دارای بیشترین تا کمترین تأثیر بر کیفیت خدمات هستند.

محدودیت‌های پژوهش

متأسفانه با توجه به فرهنگ و شرایط اجتماعی در ایران، اخذ اطلاعات صحیح خصوصاً به‌روز و به‌موقع بسیار مشکل است. این مسئله در این پژوهش نیز دشواری‌هایی را به وجود آورده است.

با توجه به پراکندگی شعب در سطح کشور، یافتن افراد واجد شرایط جهت پاسخ دادن به پرسشنامه از دشواری‌های تحقیق بوده است. تبدیل متغیرهای کیفی به پارامترهای کمی قابل سنجش و قابل فهم برای تمامی پاسخ‌دهندگان از دیگر محدودیت‌های این پژوهش بوده است. همچنین در نظر گرفتن شرایط محیطی و روانی پاسخ‌دهندگان به‌ویژه کارمندان شاغل در شعب نیز قابل تأمل است. متقاعد کردن پاسخ‌دهندگان به ارائه پاسخ‌های صحیح که در بالا به آن اشاره شد، با توجه به حساسیت و فوریت این حرفه به‌جز تعدادی از پاسخ‌دهندگان که خود به علت داشتن وقت کافی و نیز آشنایی کافی همکاری مؤثری در به انجام رسیدن این پژوهش داشتند، در سایر موارد، وقت زیادی صرف توجیه و آشناسازی مخاطبان با این روش و لزوم کاربرد این روش‌ها در مسئله عملیات پردازش اطلاعات شد. در ضمن در برخی موارد جهت رسیدن به نرخ سازگاری مطلوب پرسشنامه تا سه مرتبه اصلاح و تکمیل گردید.

پیشنهاد‌های کاربردی

- توسعه و تقویت سامانه‌های بانکی کشور براساس تصویب‌نامه‌های هیئت‌وزیران و دستورالعمل‌های بانک مرکزی در راستای تبادل سریع و آسان اطلاعات
- همگرایی نظام بانکی با سازمان‌ها و دستگاه‌ها به‌ویژه دستگاه‌های خارج از قوه مجریه، مانند سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و قوه قضائیه به‌منظور استفاده از پایگاه اطلاعات محکومین مالی یا پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی
- تشکیل گروه‌های سازمانی در هر حوزه به‌منظور تحلیل داده‌ها و به دست آوردن اطلاعات کاربردی از آن
- استفاده از مشاورین آماری و دانش داده به‌منظور تحلیل داده‌های موجود و اکتشاف دانش از آن‌ها

- استفاده از سیستم‌های خبره DSS برای جهت دسترسی به دانش و تجربیات
- استفاده از نظام پیشنهادها جهت ثبت تجارب کارکنان و تقویت فعالیت دانش تیمی
- استفاده از سیستم‌های هوش مصنوعی جهت جمع‌آوری و استفاده از دانش ضمنی کارکنان
- استقرار نظام ارزیابی و پاداش جهت تولید، نگهداشت و به‌روزرسانی دانش
- فراهم کردن زیرساخت‌های فناورانه برای حفظ و نگهداری درازمدت داده‌ها
- استفاده از مشاورین آماری و دانش داده به‌منظور تحلیل داده‌های موجود و اکتشاف دانش از آن‌ها

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

- بررسی هرکدام از ابعاد بررسی شده در این پژوهش در سایر بانک‌ها و سازمان‌ها به‌منظور مقایسه و تأیید روش بکار رفته در این پژوهش
- استفاده از سایر مدل‌ها و تکنیک‌های تصمیم‌گیری برای تعیین اولویت‌ها در بررسی کیفیت خدمات بانک
- پیشنهاد می‌شود پژوهشی در زمینه ارزیابی موانع موجود پیش روی در جهت گذار از سطح آغازین بلوغ مدیریت دانش به سطوح بالاتر با هدف ارائه راهکارهایی در این زمینه انجام پذیرد.
- بررسی هرکدام از ابعاد بررسی شده در این پژوهش در سایر بانک‌ها و سازمان‌ها به‌منظور مقایسه و تأیید روش بکار رفته در این پژوهش
- استفاده از سایر مدل‌ها و تکنیک‌های تصمیم‌گیری برای تعیین اولویت‌ها در بررسی کیفیت خدمات بانک
- پیشنهاد می‌شود پژوهشی در زمینه ارزیابی موانع موجود پیش روی در جهت گذار از سطح آغازین بلوغ مدیریت دانش به سطوح بالاتر با هدف ارائه راهکارهایی در این زمینه انجام پذیرد.

منابع

- [۱] صارمی راد، نسا، ۱۳۹۲، بررسی ارتباط استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی با نوآوری و عملکرد سازمان، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، شیراز.
- [۲] دلوی، محمدرضا؛ حدیث ابراهیمی و بهناز مشایخی، ۱۳۹۲، بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی بر قابلیت نوآوری و عملکرد سازمانی مطالعه موردی: گروه صنعتی انتخاب، ششمین کنفرانس مدیریت دانش، تهران، موسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- [۳] کاربین، سعید و محمدجواد کارگریده، ۱۳۹۵، بررسی و تبیین استفاده از هوش تجاری ابری در پردازش اطلاعات در بانک‌های ایرانی برای دومین همایش چشم‌انداز فناوری کامپیوتر و شبکه در ۲۰۳۰، دومین همایش چشم‌انداز فناوری کامپیوتر و شبکه در ۲۰۳۰، میبد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد میبد.
- [۴] جمالی، شرمینه، ۱۳۹۶، بررسی تأثیر مدیریت دانش بر کاهش ریسک با میانجی‌گری عوامل مؤثر در انتخاب سهام مورد مطالعه: کارگزاری‌های بانک مسکن، بانک خاورمیانه، سهم آشنا و نواندیشان بازار سرمایه، دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت و حسابداری، تهران، مؤسسه آموزش عالی صالحان.
- [۵] ملکی ویر، محمود، ۱۳۹۵، بررسی تأثیر ابعاد راهبردی و فناوری بانک بر پیاده‌سازی موفق تدوین استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی بانک با توجه به رویکرد مدیریت دانش سازمانی در صنعت بانکداری، نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.
- [۶] تولایی، روح‌الله و سولماز سلطانی، ۱۳۹۵، ارائه الگوی توسعه شبکه‌های همکاری به منظور خلق و به اشتراک‌گذاری دانش، نخستین کنفرانس بین‌المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی.

- [۷] ظاهری عبده وند، سمیه، ۱۳۹۴، بررسی ارتباط استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی با نوآوری و عملکرد سازمان، هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- [۸] یوسفی، سمیه و عادل صلواتی، ۱۳۹۴، ارائه چهارچوبی برای استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی در سازمان، دومین همایش ملی فرهنگ سازمانی و منابع انسانی، سندج، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سندج.
- [۹] شیخ‌الاسلامی کندلوسی، نادر و محمدعلی صانعیان، ۱۳۹۴، نقش بلوغ دانشی در استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی سازمان، اولین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت در هزاره سوم، رشت، بانک پیشگامان پژوهش‌های نوین.
- [۱۰] نادری، محمد صالح و محسن محمدی، ۱۳۹۴، بررسی استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی بر عملکرد سازمانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن، هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- [۱۱] کریمی زاده شقاقی، لیلا، ۱۳۹۵، جایگاه شبکه اجتماعی در اشتراک گذاری دانش سازمانی در صنعت گردشگری، چهارمین کنفرانس ملی مدیریت، اقتصاد و حسابداری، تبریز، بانک مدیریت صنعتی آذربایجان شرقی، دانشگاه تبریز.
- [۱۲] فروزنده، محمد، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر عامل ساختار سازمانی بر ترویج و توسعه فرهنگ به اشتراک گذاری دانش سازمانی در صنایع تولیدی و تحقیقاتی، هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.
- [۱۳] آدیش، محمدعلی و مراد رضایی دیزگاه، ۱۳۹۶، مطالعه ابعاد مدیریت دانش بین بانک‌های خصوصی و دولتی مورد مطالعه: بانک‌های خصوصی و دولتی شهر ساری، دهمین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد و مدیریت، رشت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت.

[۱۴]عظیم زاده، آرزو و فائزه رحمانی، ۱۳۹۴، تأثیر پردازش اطلاعات بر مدیریت دانش کارکنان دانشگاه، هشتمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.

[۱۵]Cerchione. Roberto, Emilio Esposito. 2017. Using Knowledge Management Systems: A Taxonomy of SME Strategies. International Journal of Information Management, Volume 37, Issue 1, Part B, February 2017, Pages 1551-1562.

[۱۶]Fahmideh, Mahdi & Ghassan Beydoun. 2018. Reusing Empirical Knowledge During Cloud Computing Adoption. Journal of Systems and Software, Volume 138, April 2018, Pages 124-157.

[۱۷]Torabi, Mir Hamid Reza, et al. 2016. An Investigation of the Impact of Knowledge Management on Human Resource Performance in Management of Keshavarzi Bank Branches in Tehran. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 230, 12 September 2016, Pages 471-481.

[۱۸]Klovienė, Lina, Edita Gimzauskiene. 2015. The Effect of Information Technology on Accounting System's Conformity with Business Environment: A Case Study In Banking Sector Company. Procedia Economics and Finance, Volume 32, 2015, Pages 1707-1712.

[۱۹]Wan, Shan, et al. 2017. Process and Knowledge Management in a Collaborative Maintenance Planning System for High Value Machine Tools. Computers in Industry, Volume 84, January 2017, Pages 14-24.

[۲۰]محبوبی، مریم؛ محمدتقی پور؛ حبیب عبدلی و پروانه مرادی، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر ICT بر موانع به اشتراک‌گذاری دانش سازمانی در فرآیند مدیریت دانش سازمانی به انضمام مطالعه موردی، هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نفت، گاز و پتروشیمی.

[۲۱]Centobelli, Piera, 2018. Aligning Enterprise Knowledge and Knowledge Management Systems to Improve Efficiency and Effectiveness Performance: A Three-Dimensional Fuzzy-based Decision Support System. Expert Systems with Applications, Volume 91, January 2018, Pages 107-126.

[۲۲]Petrova, G.I., et al. 2015. Knowledge Management as a Strategy for the Administration of Education in the Research University. Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 166, 7 January 2015, Pages 451-455.

[۲۳] Trivella, Lamprini, Nasiopoulos K. Dimitrios. 2015. Knowledge Management Strategy within the Higher Education. The Case of Greece. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 175, 12 February 2015, Pages 488-495.

[۲۴] خدیور، آمنه و فاطمه عباسی. ۱۳۹۵. ارزیابی بلوغ توسعه مدیریت دانش در سیصد بانک برتر ایرانی. فصلنامه پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری. مقاله ۲، دوره ۱، شماره ۳، پاییز ۱۳۹۵، صفحه ۲۳-۴۲.

[۲۵] سهرابی، بابک، رئیسی و انانی ایمان، علی دوستی سیروس. ۱۳۸۹. ارائه مدلی کاربردی برای سنجش بلوغ توسعه مدیریت دانش در صنعت نرم‌افزار. نشریه سیاست علم و فن آوری: پاییز ۱۳۸۹، دوره ۳، شماره ۱؛ از صفحه ۶۳ تا صفحه ۷۹.

[۲۶] حسن قلی‌پور، طهمورث، عابدی جعفری حسن، خطیبیان ندا. ۱۳۸۸. سنجش سطح بلوغ توسعه مدیریت دانش در سازمان‌ها از طریق یک مدل بلوغ توسعه یافته توسعه مدیریت دانش. فصلنامه علوم مدیریت ایران: تابستان ۱۳۸۸، دوره ۴، شماره ۱۴؛ از صفحه ۱۲۱ تا صفحه ۱۴۸.

[۲۷] Kumar, Sushil & Bipin Kumar Tripathi. 2018. High-dimensional information processing through resilient propagation in quaternionic domain. *Journal of Industrial Information Integration*, In press, corrected proof, Available online 20 February 2018.

[۲۸] Naqshbandi, M. Muzamil & Sajjad M. Jasimuddin. 2018. Knowledge-oriented leadership and open innovation: Role of knowledge management capability in France-based multinationals. *International Business Review*, Volume 27, Issue 3, June 2018, Pages 701-713.

[۲۹] Vaishnavi, Vijay K. & William Kuechler Jr. 2008. *Design Science Research Methods & Patterns - Innovating Information & Communication Technology*. Auerbach Publications © 2008 by Taylor & Francis Group, LLC.

[۳۰] قدکساززاده، محمد؛ مومنی، منصور (۱۳۹۴). تأثیر برونسپاری منابع انسانی بر چابکی بانک با متغیر تعدیل‌کننده استراتژی‌های منابع انسانی به کمک مدل‌سازی معادلات

سنجش تأثیر بلوغ مدیریت دانش بر کیفیت خدمات ...

ساختاری SEM، دومین همایش ملی و دومین همایش بین‌المللی مدیریت و حسابداری ایران، همدان، دبیرخانه دائمی همایش.
[۳۱] قاسمی، وحید (۱۳۸۹). مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد آموس، انتشارات جامعه‌شناسان، تهران.

