

بررسی رابطه بلوغ مدیریت دانش با کیفیت و نوآوری خدمات در اداره آب و فاضلاب استان اردبیل

نویسندگان: مهری جلالی - افسانه سمندری و دکتر خیرالله سربلند

mehrigalali003@gmail.com دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات اردبیل

samandari25@gmail.com دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات اردبیل

sarbolnd1352@yahoo.com استاد دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات اردبیل

چکیده:

مطالعات اخیر نشان داده است که مدیریت دانش بر کیفیت خدمات که می تواند از هریک از منابع متعلق به سازمان عاید گردد موثر است. در اقتصاد مبتنی بر دانش محصولات و ساز مانها بر اساس دانش زندگی می کنند و موفق ترین سازمانها انهایی هستند که از این دارایی نا ملموس به نحو بهتر و سریعتر استفاده می کنند. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده که با هدف بررسی سطوح بلوغ مدیریت و ارتباط بین مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات و همچنین ارتباط نوآوری و کیفیت خدمات پرداخته است. و جامعه آماری این پژوهش اداره آب و فاضلاب استان اردبیل بوده که حجم نمونه آن به تعداد ۱۱۱ نفر از طریق فرمول کوکران انتخاب شد و ابزار جمع اوری اطلاعات شامل پرسشنامه محقق یافته است. اطلاعات جمع اوری شده با استفاده از آزمون همبستگی و رگرسیون بررسی شد. تایید آزمون فرضیه ها ارتباط موثر و معنادار بلوغ مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات را به اثبات رساند و همچنین سطوح بلوغ مدیریت دانش در سازمان را نیز مشخص کرده است.

کلید واژه ها: بلوغ مدیریت دانش، نوآوری، کیفیت خدمات

مقدمه:

موفقیت حال و آینده در رقابت بین سازمان‌ها، تا حد کمی مبتنی بر تخصیص منابع فیزیکی و مالی و تا حد زیادی مبتنی بر مدیریت دانش خواهد بود. بنابراین، وظیفه رهبری یک سازمان خلق محیطی برای مدیریت دانش است. به بیان روشن‌تر، در عصر حاضر چالش پیش روی مدیران آماده کردن محیط مناسب برای رشد و پرورش ذهن انسان در سازمان دانش محور است.

امروزه رقابت برای بهبود کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله راهبردی کلیدی برای سازمانهایی که در بخش خدمات فعالیت می کنند، شناخته شده است. سازمانهایی که به سطح بالاتری از کیفیت خدمات دست می یابند، سطوح بالاتری از (رضایتمندی مشتریان را به عنوان مقدمه‌های برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار خواهند داشت). گو، داف و هایر، 2008

در حال حاضر شرکت ها و سازمان های بسیاری در جهان بر روی مدیریت دانش سرمایه گذاری کرده اند. علی رغم موفقیت برخی، سازمان های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده اند. به نظر می رسد یک سری از شرایط، موقعیت ها و چالش ها منجر به موفقیت یا شکست نهایی فعالیت مدیریت دانش در سازمان می شود، بنابراین قبل از این که منابع کمیاب سازمان در چنین حوزه پر ریسکی سرمایه گذاری شود، مدیریت باید به دنبال ابزاری باشد تا عدم اطمینان پروژه مدیریت دانش را کاهش دهد. همچنین عدم وجود مکانیزم های صحیح ارزیابی وضعیت جاری سازمان برای اجرای مدیریت دانش و یا توسعه فعالیت های مدیریت دانش، این نوع سرمایه گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل نموده است. بدین صورت برای هدفمند نمودن استفاده از دانش به عنوان یک مزیت رقابتی و راهبردی و نیز سازماندهی مراحل توسعه مدیریت دانش در سازمان، شناخت وضعیت موجود سازمان در زمینه مدیریت دانش و تعیین عوامل مؤثر بر تصمیم گیری یک سازمان برای به کارگیری و بهبود مدیریت دانش امری ضروری و حیاتی است. به عبارتی انجام تحلیلی عمیق از سطح بلوغ سازمان در زمینه مدیریت دانش امری ضروری است. بلوغ سازمان در مدیریت دانش، میزان قابلیت ها و توانمندی های یک سازمان در ابعاد مختلف مؤثر بر مدیریت دانش است. هر سازمان، با توجه به فعالیتهایی که در زمینه مدیریت دانش انجام داده، در سطحی از بلوغ قرار می گیرد که این سطح نشان دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است.

ادبیات تحقیق:

دانش علاوه بر اینکه عاملی مهم برای جذب منابع، کاربرد کارآمد قابلیت‌ها و هماهنگی بین قابلیت‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی است، یکی از مهمترین منابع نوآوری سازمان، فرآیندها و محصول نیز می‌باشد. بعلاوه برای پایدارسازی مزیت رقابتی سازمان، دانش را می‌توان یکی از مهمترین منابع استراتژیک محسوب نمود. در این راستا سازمان‌های متمرکز بر نوآوری و

پاسخگویی مطلوبتر به الزامات بازار برای بهره‌برداری از تکنولوژی‌های موجود و فرصت‌های فراروی لازم است قابلیت‌های فنی، تکنولوژی، بازاریابی و محتوایی را از طریق تولید دانش جدید و با ترکیب دانش موجود ایجاد نمایند (Peteraf, ۱۹۹۳)

بعلاوه آرگوت و اینگرام (۲۰۰۰) ثابت کردند که میزان انتقال دانش در سازمان‌ها از طریق میزان تغییرات در دانش موجود یا عملکرد سازمان، قابل اندازه‌گیری می‌باشد. بعبارت دیگر، دارایی‌های مبتنی بر دانش، تاثیر مستقیمی بر چگونگی عملکرد انتقال دانش در سازمان دارد (Syed-Lkhsan & Rowland, ۲۰۰۴). (اگر سازمانی در مقابل رقبا، از شایستگی‌های محوری برخوردار باشد، این شایستگی‌ها موجب کسب مزیت رقابتی برای سازمان خواهند شد (Cohen, ۱۹۹۰). (بنابراین، انتقال دانش به توسعه شایستگی‌های محوری منجر شده، عملکرد سازمان‌ها را بهبود بخشیده و در نهایت برای سازمان، مزیت رقابتی ایجاد می‌کند (Liao & Hu, ۲۰۰۷)

بسیاری از محققان معتقدند، مدیریت دانش عبارت از تغییر داده به اطلاعات و سپس اطلاعات به دانش (واکارو، پارتنر و ولسو، 2010 (گلو و ترزیوسکی (2004) مدیریت دانش را این گونه تعریف می کنند رسمیت دسترسی به تجربه، دانش و تخصص که قابلیت ها و توانایی های جدیدی را ایجاد می کند ، نوآوری را تشویق کرده و ارزش مشتری را افزایش می دهد. پاری و تیلور (2000) بر این عقیده است که مدیریت دانش پشتیبان نوآوری ، ایجاد ایده های جدید و بهره برداری از قدرت تفکر سازمان است . تحقیقات نشان داده مدیریت دانش از طریق ایجاد یک فرهنگ مفید و ارزشمند برای ایجاد و تسهیم دانش و همچنین ایجاد فرهنگ همکاری در سازمان ها نقش مهمی را در فرایند نوآوری ایفا می کند جو و لی (2009) مدیریت دانش هنر ایجاد، سازماندهی، بکار گیری و انتقال دانش برای تسهیل درک شرایط و تصمیم گیری است . درجه ای که نشان دهنده بکار گیری موثر این هنر در سازمان است، شاخصی برای نشان دادن بلوغ سازمانی مدیریت دانش است.

ارزیابی وضعیت بلوغ مدیریت دانش به سازمان امکان می دهد که چگونه مهارت مدیریت دانش خود را پیاده سازی نماید . شاخص هایی برای اندازه گیری بلوغ مدیریت دانش در سازمان وجود دارد . این شاخص ها باید ارزش و اثر بخشی مدیریت دانش را بیان نمایند مدل های ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش، مبتنی بر شاخص ها برای اندازه گیری میزان توسعه یافتگی مدیریت دانش سازمانها است (. جاودانی، جلالی و فراهی 1388) با توجه به اینکه رابطه مدیریت دانش با نوآوری و کیفیت خدمات مورد نظر این تحقیق است لذا می توان گفت که ابداعات نوآوری گرایش بسیاری شدیدی به دانش، تخصص و تعهدات کارمندان به عنوان ورودی های کلیدی در فرایند خلق ارزش دارند . این در حالی است که شرکت ها با نوآوری پذیری بالاتر، در پاسخ به تغییرات محیطی و همچنین گسترش قابلیت های جدید که به آنها برای دستیابی به عملکرد

بالاتر کمک می کند، موفق تر خواهند شد (رونی و اوانس، 2006)

مدیریت دانش

مدیریت دانش، فرآیندی است که به سازمان‌ها در شناسایی، گزینش، سازماندهی، انتشار (انتقال) اطلاعات و تخصص‌های مهم که بخشی از حافظه سازمانی هستند و غالباً بصورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند، کمک می‌نماید (Turban &

Mclean, ۲۰۰۲). (در تعریفی دیگر، مدیریت دانش را آگاهی از دانش موجود در سازمان، خلق، تسهیم و انتقال دانش، استفاده از دانش موجود، کسب دانش جدید و ذخیره و انباشت آن تعریف می‌کنند که این اقدامات در فرآیند یادگیری سازمانی و با توجه به فرهنگ و استراتژی سازمان‌ها صورت می‌گیرد (Sallis & Jones, ۲۰۰۲).

خلق دانش به معنای فراهم کردن قابلیت در کل سازمان است که به کمک آن بتوان دانش جدیدی ایجاد و سپس آن را در سرتاسر سازمان پخش کرد (Nonaka & Takeuchi, ۱۹۹۵).

اکتساب دانش (Knowledge Acquisition)

عبارت از فرآیند ماریپیچی تعامل‌ها بین دانش نهان و آشکار که در چهارمرحله تبدیل به وجود می‌آید:

اجتماعی سازی (۲) بیرونی سازی (۳) ترکیب (۴) درونی سازی (Nonaka & Takeuchi, ۱۹۹۵).

یادگیری سازمانی متشکل از مجموعه‌ای از تعاملات بین انطباق‌های فردی و گروهی و انطباق در سطح سازمانی است (Cangelosi & Dill, ۱۹۶۵).

تسهیل و انتقال دانش (Knowledge Sharing):

تسهیم و اشتراک دانش به صورت دو کنش در نظر گرفته می‌شود: (۱) انتقال (فرستادن یا عرضه دانش به یک گیرنده بالقوه) (۲) جذب دانش توسط آن فرد یا گروه (Nonaka & Takeuchi, ۱۹۹۵)

کاربری دانش (Knowledge Utilization)

شامل فعالیتهایی در زمینه ایجاد دانش جدید از دانش موجود (مثلاً کشف علائق درونی مشتریان از روی رفتار آنها) و به کارگیری دانش فعلی (در زمینه‌هایی مثل کسب مشتریان جدید و ابقای مشتریان فعلی (Lee & Yang, ۲۰۰۰)

ذخیره (انباشت) دانش (Knowledge Storage)

فرآیندی که طی آن مواردی از تجربه‌های سازمانی که ارزش مراقبت و محافظت دارند، تعیین، شناسایی، و سپس در قالب حافظه سازمانی انبار می‌شوند (Sallies & Jones, ۲۰۰۲).

فرضیات و مدل تحقیق :

با توجه به هدف این تحقیق، یعنی سنجش سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان، عوامل شاخص‌ها، باید درون یک مدل بلوغ مدیریت دانش سطح بندی و اولویت بندی شود، سپس از طریق مدل بلوغی که دربر گیرنده این عوامل و شاخص‌ها است می‌توان به سنجش

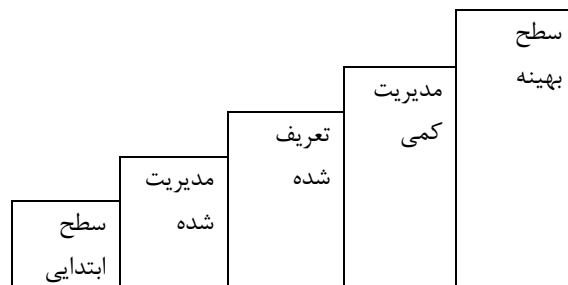
سطح بلوغ مدیریت دانش در سازمان پرداخت، بنابراین با بررسی مدل‌های موجود بلوغ مدیریت دانش و مدل‌های مقبول جهانی بلوغ به توسعه یک مدل بلوغ مدیریت دانش پرداخته شد. ساختار مدل مزبور از سه بعد عمده تشکیل شده است

بعد سطوح بلوغ -2 بعد سنجش شاخص های بلوغ

بعد سنجش بلوغ : سطوح مدل بلوغ توسعه داده شده در این تحقیق از مدل CMMI نمایش مرحله ای که مدل جامعی در بین مدل‌های بلوغ محسوب می شود الهام گرفته است) [9] شکل 1

CMMI در پنج سطح ساختار دهی شده است. در هر سطح مدل CMMI به یک یا چند حوزه خاص توجه شده است که سازمان لازم است برای عبور از این سطوح از نظر حوزه ها در حد قابل قبولی قرار گیرد.

بعد سنجش شاخص های بلوغ : سازمانها باید برای دستیابی و نیل به هر سطح بلوغ، به هر یک از عوامل آن سطح توجه نمایند. برای سنجش هر شاخص جهت محاسبه امتیازات عامل ها و تعیین سطح بلوغ سازمان از ابزار پرسشنامه استفاده می شود.



بهبود سطوح بلوغ دانش

الف - فرضیات تحقیق:

فرضیه 1: بین سطح بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه 2: بین سطح بلوغ مدیریت دانش و نوآوری سازمان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه 3 : بین سطح نوآوری سازمانی و کیفیت خدمات رابطه معنی داری وجود دارد

ب -مدل تحقیق:

مدل کلی تحقیق را می توان به صورت زیر نشان داد در این شکل بلوغ مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل و نوآوری به عنوان متغیر تعدیل کننده و کیفیت خدمات به عنوان متغیر وابسته می باشند.

نوآوری	کیفیت خدمات		بلوغ مدیریت دانش
	سرعت در ارائه خدمات	✓ فرهنگ سازمانی	
	شفافیت و اطلاع رسانی		
	صحت در ارائه خدمات	✓ استراتژی	
	رعایت عدالت در ارائه خدمات		
	انعطاف پذیری در ارائه خدمات	✓ فناوری اطلاعات	
	ارزش قائل شدن به نظرات ارباب رجوع		

روش شناسی تحقیق:

ابزار جمع آوری اطلاعات، جامعه آماری و نمونه گیری

با توجه به موضوع و هدف، تحقیق حاضر از نوع کاربردی و از نظر ماهیت تحقیق توصیفی - همبستگی می باشد. جهت گردآوری داده ها از روش کتابخانه ای برای مبانی نظری و استخراج عوامل شاخص ها استفاده گردید و از پرسشنامه برای تایید عوامل و شاخصهای مدل تحقیق، سطح بندی عوامل و شاخص ها استفاده گردید برای پرسشنامه مذکور، علاوه بر تایید روایی و پایایی از طریق ضریب الفای کرونباخ و تحلیل عاملی، روایی محتوای پرسشنامه نیز بر اساس نظر خبرگان و کاشناسان این حوزه به اثبات رسید. نظر به اینکه آمار کارکنان بانک مسکن از تعداد زیادی برخوردار نبود کلیه کارکنان بانک حجم نمونه را تشکیل می دهد. به عبارت دیگر روش نمونه گیری در این تحقیق بر اساس سر شماری کل حجم جامعه آماری می باشد.

رابطه بین سطح بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات

جدول زیر نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق بر مبنای آزمون همبستگی تاو - کندال و گاما را نشان می دهد.

جدول (۱) آماره های آزمون همبستگی بین سطح بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات

کیفیت خدمات		
۰,۲۸۷	ضریب همبستگی تاو-کندال	بلوغ
	مقدار p	
۰,۲۹۲	ضریب همبستگی گاما	بلوغ
	مقدار p	
۱۱۱	تعداد	

جدول زیر نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق بر مبنای آزمون همبستگی تاو- کندال و گاما را نشان می دهد.

جدول (۳) آماره های آزمون همبستگی بین کیفیت خدمات و نوآوری

نواوری		
۰,۲۹۱	ضریب همبستگی تاو - کندال	کیفیت خدمات
۰,۰۰۰	مقدار p	
۰,۲۹۷	ضریب همبستگی گاما	کیفیت خدمات
۰,۰۰۰	مقدار p	
۱۱۱	تعداد	

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول بالا در سطح خطای 0,05 و با توجه به اینکه مقدار p کمتر از 5 درصد - نزدیک صفر - شده است، فرض صفر رد و فرض مقابل (فرض تحقیق) تایید می شود یعنی می توان ادعا کرد که بین کیفیت و نوآوری ارتباط مثبت و معنا داری برقرار است. از طرف دیگر با توجه به اینکه ضریب همبستگی محاسبه شده به ترتیب 0,297 و 0,291 شده است، که اولی کمتر از 0/5 و دومی کمتر از 0,5 می باشد لذا می توان نتیجه گرفت ارتباط بدست آمده در حد متوسط است.

رابطه بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات

جدول زیر نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق بر مبنای آزمون همبستگی تاو - کندال و گاما را نشان می دهد.

جدول (۴) آماره های آزمون همبستگی بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات

فن آوری اطلاعات	فرهنگ		استراتژی	کیفیت خدمات
۰,۳۰۲	۰,۲۹۲	۰,۲۸۳	ضریب همبستگی تاو - کندال	
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۱	مقدار p	کیفیت خدمات
۰,۳۱۴	۰,۳۰۰	۰,۲۴۴	ضریب همبستگی گاما	
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۱	مقدار p	کیفیت خدمات
۱۱۱	۱۱۱	۱۱۰	تعداد	

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول بالا در سطح خطای 0,05 و با توجه به اینکه مقدار p کمتر از 5 درصد - نزدیک صفر - شده است، فرض صفر رد و فرض مقابل (فرض تحقیق) تایید می شود. یعنی می توان ادعا نمود که بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش کیفیت خدمات ارتباط مثبت و معناداری برقرار است. از طرف دیگر با توجه به اینکه ضرایب همبستگی محاسبه شده در مورد (کیفیت خدمات و استراتژی) به ترتیب 0,238 و 0,244 شده است، که هر دو کمتر از 0,5 می

باشند لذا میتوان نتیجه گرفت ارتباط بدست آمده در خدمتوسط می باشد.همچنین ضریب همبستگی (کیفیت خدمات و فرهنگ) به ترتیب 0,292 و 0,300. شده است، که هر دو کمتر از 0,5 می باشد لذا می توان نتیجه گرفت ارتباط بدست آمده در حد متوسط می باشد. و ضریب همبستگی (کیفیت خدمات و فن اوری اطلاعات) به ترتیب 0,302 و 0,402 شده که هر دو کمتر از 0,5 می باشد لذا می توان نتیجه گرفت ارتباط آنها نیز در حد متوسط میباشد.

نتایج تحلیل واریانس ابعاد بلوغ مدیریت دانش با کیفیت خدمات

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F امار	p
رگرسیون	۱۳,۰۱۰	۱	۱۳,۰۱۰	۰۵۰۳۱	۰۰۰۰
ن	۴۵,۲۵۳	۱۰۸	۰,۴۱۹		
خطا	۵۸,۲۶۴	۱۰۹			
کل					

رابطه بین ابعاد بلوغ مدیریت و نوآوری :

جدول زیر نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق بر مبنای آزمون همبستگی تاو - کندال و گاما را نشان می دهد.

جدول 5- آماره های آزمون همبستگی بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش و نوآوری

فن اوری اطلاعات	فرهنگ	استراژی		
۰,۴۱۷	۰,۳۹۵	۰,۴۷۶	ضریب همبستگی تاو - کندال	نوآوری
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	مقدار p	
۰,۴۳۳	۰,۴۰۵	۰,۴۸۸	ضریب همبستگی گاما	نوآوری
۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	مقدار p	
۱۱۱	۱۱۱	۱۱۰	تعداد	

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول بالا در سطح خطای 0,05 و با توجه به اینکه مقدار p کمتر از 5 درصد - نزدیک به صفر - شده است، فرض صفر رد و فرض مقابل (فرض تحقیق) تایید می شود. یعنی می توان ادعا نمود که بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش و نوآوری ارتباط مثبت و معناداری برقرار است. از طرف دیگر با توجه به اینکه ضرایب همبستگی محاسبه شده در مورد (نوآوری و استراتژی) به ترتیب 0,476 و 0,488 شده است، که هر دو کمتر از 0,5 می باشند لذا میتوان نتیجه گرفت ارتباط بدست آمده قوی می باشد. همچنین ضریب همبستگی (نوآوری و فرهنگ) به ترتیب 0,395 و 0,405

شده است، که هر دو کمتر از 0,5 می باشد لذا می توان نتیجه گرفت ارتباط بدست آمده قوی می باشد. وضرب همبستگی (نواوری و فن آوری اطلاعات) به ترتیب 0,417 و 0,433 شده که هر دو کمتر از 0,5 می باشد لذا می توان نتیجه گرفت ارتباط آنها نیز قوی می باشد.

نتایج تحلیل واریانس ابعاد بلوغ مدیریت دانش با نوآوری

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F امار	p
رگرسیون	۲۵,۹۹۶	۲	۱۲,۹۹۸	۶۱۳۲۷
خطا	۵۰,۳۶۷	۱۰۷	۰,۴۷۱		
کل	۷۶,۳۶۴	۱۰۹			

جدول تحلیل واریانس

مدل	مجموعه مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F امار	p
رگرسیون	۱۳,۰۴۰	۲	۶,۵۲۰	۲۲,۱۱۵
ن					
باقیمانده	۳۱,۸۴۰	۱۰۸	۰,۲۹۵		
کل	۴۴,۸۸۰	۱۰۹			

نتیجه گیری و پیشنهاد

در این مقاله، ضمن بررسی ارتباط و همبستگی بین مولفه های بلوغ مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات و تایید این ارتباط از طریق آزمون فرضیه های تحقیق، و همچنین سنجش سطوح بلوغ مدیریت دانش و همین طور برای عملکرد نوآوری و تایید این ارتباط از طریق تحلیل رگرسیون مشخص می شود که این ابعاد به صورت منطقی بیشتر تحت تاثیر "فن آوری اطلاعات" و "استراتژی" می باشند. و برای کیفیت خدمات نیز از طریق تحلیل رگرسیون مشخص می شود که

این ابعاد به صورت منطقی بیشتر تحت تاثیر "فرهنگ" می باشد. با توجه به این که برای سازماندهی مراحل توسعه مدیریت

دانش در سازمان شناخت وضعیت موجود سازمان در زمینه مدیریت دانش (هر سازمان با توجه به فعالیتهایی که در زمینه مدیریت دانش انجام داده، در سطحی از بلوغ قرار می گیرد که این سطح نشان دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است) و تعیین عوامل موثر بر تصمیم گیری یک سازمان برای بکارگیری و بهبود مدیریت دانش امر ضروری و حیاتی است. همچنین این تحقیق کمک می کند به:

شناخت نقاط قوت و ضعف سازمان نسبت به حالت ایده ال و مطلوب در هر عامل و شاخص

شناخت سطح بلوغ مدیریت دانش

با توجه به نتایج این تحقیق پیشنهاداتی به سازمان ها ارائه می شود:

به منظور حمایت از نوآوری، فرهنگ داخلی بانکها باید به سمتی هدایت شود تا با تأیید نوآوری های مساعد در زمان مطلوب و ایجاد ارتباط و همکاری با نوآوران به جای مقابله با آنها، ایده های جدید ارائه، بررسی و اجرا شوند. ایجاد فرهنگی که در افراد اموختن و تجربه آموزی را تقویت می کند و به کارهای نوآورانه موفق و غیر موفق پاداش می دهد که این امر باعث می شود افراد از ارتکاب اشتباهات نهراسند و به نوآوری تشویق شوند. عوامل مختلفی بر موفقیت مدیریت دانش تاثیر دارند و توجه صرف به یک عامل مانند فناوری نمی تواند سازمان را از مزایای مدیریت دانش بهره مند سازد. بنابر این توجه کلی و همه جانبه سازمان به کلیه عوامل موثر است. با توجه به لزوم همگام شدن سازمان ها با تغییرات سریع در عرصه جهانی، طرح ریزی برنامه هایی به منظور پیاده سازی مدیریت دانش در سازمانها، حمایت مدیریت از رویه های مدیریت دانش و همچنین برگزاری کنفرانس ها و سمینارهایی به منظور آشنا ساختن مدیران با این مفهوم می تواند سازمانها را به سوی بهبود عملکرد و رقابت پذیری بالاتر سوق دهد. ضمناً با توجه به اینکه علاوه بر مدیریت دانش عوامل دیگری نیز بر نوآوری تأثیر می گذارند، پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی این عوامل به دو گروه عوامل موفقیت و موانع شناسایی و بررسی شود.

تشکر و قدر دانی:

با تشکر خالصانه از جناب دکتر سربلند و همین طور دوستانی که در نوشتن مقاله مرا یاری کردند.

منابع:

۱- جاودانی، ناصر جلالی، علی اکبر، فراهی، احمد: (1388) مدل های ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش، مجموعه

21- مقالات همایش مدیریت تکنولوژی و نوآوری، صفحه 1

۲- فیتز سیمونز، جیمز ای. و موناچی، فیتز سیمونز (1382)، "مدیریت خدمات؛ استراتژی، عملیات و تکنولوژی

اطلاعات"، ترجمه دکتر سید محمد اعرابی و داود ایزدی، چاپ اول، تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.

3- Ghobadian, A., Speller, S., and Jones, M., (1994), "Service Quality: Concepts and Models", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 4366

4 - Guo, X., Duff, A., & Hair, M. (2008), "Service Quality Measurement in the Chinese Corporate Banking Market", *International Journal of Bank Marketing*, 26(5), 305-327.

5- Madhavan, R., Grover, R. (2009). From Embedded Knowledge to Embodied Knowledge: New Product Development as Knowledge Management", *J Mark:* 62(4), 1-12.

6 Montes, F. J., Moreno, A. R., Fernandez, L. M. (2004), "Assessing the Organizational Climate and Contractual Relationship for Perceptions of Support for Innovation", *International Journal Manpower*, 25(2), 167-80.

7- Subramaniam, M., Youndt, M. A. (2005), "The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities", *Acad Manage J:* 48(3), 450-63.

8 - Vaccaro, A., Parente, R., Veloso, F.M. (2010), "Knowledge Management Tools, Inter organizational Relationships, Innovation and Firm Performance", *Technological Forecasting & Social Change*, 32, 34-20.

9- Watson, L. (2003). *Appling Knowledge Management: Techniques for Building Corporate Memories*, Morgan Kaufmann Publishers

