بررسی وضعیت استقرارمدیریت دانش درسازمان های خدمات مالی

(مطالعه موردی: بانک قرض الحسنه مهرایران-تبریز)

دکتر شهرام میرزائی دریانی[۱۶۲]

میناعلیاری[۱۶۳]*

*مسئول مکاتبات

پست الکترونیکی: m.aliyari_۵۹@yahoo.com

چکیده:

هدف این مقاله بررسی وضعیت بکارگیری فرآیند مدیریت دانش و هفت مرحله اصلی آن یعنی بدست آوردن دانش، بکار بردن دانش، تسهیم و مبادله دانش، ایجاد و تثبیت دانش، در سازمان می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق را ۵۴ نفر از پرسنل یک سازمان خدمات مالی تشکیل می‌دهند. به دلیل محدود بودن جامعه آماری هیچ‌گونه نمونه‌گیری انجام نشده است و کل جامعه مورد بررسی قرار گرفته است. به منظور گرد آوری داده‌ها از اعضای جامعه آماری نیز از پرسشنامه استفاده شده است که روایی و پایایی آن مورد سنجش و تأیید قرار گرفته است.تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS صورت گرفته است. نتایج بررسی‌ها نشان می‌دهد که در سازمان مورد بررسی میزان بکارگیری هفت مرحله اصلی(ابعاد فرآیند) مدیریت دانش در حد متوسطی می‌باشد. همچنین بین وضع موجود و مطلوب مراحل مدیریت دانش در سازمان مورد بررسی فاصله چندانی وجود ندارد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، بدست آوردن دانش، بکار بردن دانش، تسهیم ومبادله دانش، ایجاد وتثبیت دانش، سازمان های خدمات مالی.

---

[۱۶۲] دکترای تخصصی مدیریت سیستم، هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت

[۱۶۳] کارشناس مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز m.aliyari_۵۹@yahoo.com

مقدمه

در بسیاری از سازمان‌ها و مؤسسات یکی ازمعضل‌های اساسی این است که از میزان دانایی و دانش افراد اطلاع کافی وجود ندارد. مدیریت مؤثر دانش با تمرکز بر روی راه حل‌هایی که کل سیستم شامل سازمان، منابع انسانی و فناوری را در برمیگیرد از جمله مهم‌ترین ابزارها برای حل این مشکل محسوب می‌شود برای طراحی یک نظام مدیریت دانش و یا ارتقاء سطح آن در یک سازمان لازم است تا ابتدا شناخت کاملی نسبت به ماهیت و اهمیت دانش ومدیریت دانش در سازمان داشت و با شناخت مؤلفه‌ها وکارکردهای آن و در جهت دستیابی به مزایای راهبردی حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش درسازمان، به بسترها وزمینه‌های موفقیت آن و نحوه برقراری تعامل و تعادل میان این عوامل توجه ویژه‌ای مبذول نمود (رفعتی شالدهی وهمکاران، ۲۳۷،۱۳۸۷).

سازمان‌ها با درک اهمیت و نقش حیاتی مدیریت دانش اشتیاق وافری به اعمال این سیستم‌ها از خود نشان می‌دهند. اما واقعیت این است به دلیل عدم وجود تصویری روشن از آنچه می‌خواهند به آن دست پیداکنند، نمی‌توانند به صورت ایده آل و مطلوب این سیستم‌ها را طراحی و اجراکنند(انصاری وقاسمی ۱۳۸۸).مدیریت دانش در دنیای مدیریت موضوعات مختلفی را دربرمی‌گیرد. ایجاد این نگرش به دلیل انتقال و حرکت سیستم‌های اقتصادی مبتنی بر صنعت به سوی جامعه‌های مبتنی بر دانش و توسعه اقتصاد محوراست (میثم نوروزیان ،۱۳۸۵).

دنهام گری در یک مباحثه پیوسته در گردهمایی مدیریت دانش را این گونه مورد بحث قرار می‌دهد :« در مدیریت دانش دیدگاه-ها ، رهیافت‌ها و بصیرت قراردادن سرمایه‌گذاری‌های مناسب در داده و اطلاعات را در بهترین موارد استفاده که بیشترین نیاز بدان می‌رود فراهم می‌آورد مدیریت دانش تصمیمات [در خصوص] کجایی، چگونگی و زمان ساخت، ایجاد، انباشت و علت دانش جدید را هدایت می‌کند. اجازه می‌دهد که سازمان علت سرمایه‌های کلیدی خود ازجمله آموزش، کارآموزی و تجربه ضمن خدمت را که اغلب بیشترین هزینه را در بسیاری از شرکت‌ها در بردارد توضیح دهد. این هزینه به ندرت به کمیّت در می‌آید یا دنبال می-شود. هیچ‌گونه پاسخ‌گویی برای اینگونه هزینه‌ها وجود ندارد. بدون توجه کانونی فعال و بهنگام سازی، دانش ارزش خود را از دست می‌دهد». با توجه به این که تحقیق جزء جدایی‌ناپذیر واساسی‌ترین جزء علم است لازم است که کشورهایی که بیشتر از دستاوردهای سایر کشورها استفاده می‌کنند علم را درونزا کرده وآن را به منزله جزئی از خود آن کشور یا نظام قرار دهند و در نتیجه ناگزیر به قرار دادن تحقیق و پژوهش در دستورکارخود می‌باشند (محمدی ومسگرپور،۱۳۸۳، ۱۵۳). متأسفانه در حال حاضر کشور ما در ردیف کشورهای تولید کننده علم نیست و جزء کشورهای وارد کننده علم و فناوری است. بنابراین چنانچه نخواهیم همانند کشورهای توسعه نیافته آفریقایی باشیم و به این واردات ادامه دهیم و اگر خواهان قرارگرفتن در شمار کشورهای توسعه یافته هستیم چاره ای جز پرداختن به تحقیق و پژوهش نداریم بدین ترتیب که انتقال معنی‌دار فناوری فقط مبتنی بر تحقیقات است و غیر از این نخواهد بود(توکل، ۱۳۸۰، ۴-۱۴).

عدم موفقیت سازمان غالباً ناشی از وجود مشکل در فرایندهای داخلی و سازگاری با تغییرات محیط خارجی است. معمولاً سازمان ها خیلی دیر به تغییرات پاسخ می دهند. بدون وجود ساز وکارهای مؤثر برای گرفتن دانش کارکنان مجرب، سازمان ها نیاز به تغییر را حس نکرده یا مجبور به پرداخت بهای کسب مجدد دانشی می شوند که قبلاً در اختیار داشته اند (سهرابی ودارمی ،۱۳۸۹،۷۲). نیروی انسانی متعهد که دارای تونایی های منحصر به فردی ازجمله تسلّط بر فناوری پیشرفته، توانایی تصمیم گیری و قضاوت صحیح ، توانایی یادگیری زدایی ، توانایی خود کنترلی و خود راهبری و... هستند ، عاملی تعیین کننده در استقرار مدیریت دانش می باشند، بدین ترتیب عواملی نظیر فناوری اطلاعاتی ، فرهنگ سازمانی ، یادگیری سازمانی و نیروی انسانی در استقرار مدیریت دانش مؤثرهستند (آذری وعمویی،۱۳۸۶،۹۶). امروزه نمی توان از توسعه سازمان یاد کرد، مگر ابتدا به استقرار

فرهنگ یادگیری و آموزش جمعی و نهادینه سازی آن در تمام سطوح سازمان اشاره کرد. به عبارت دیگر، امروزه همگان اذعان می‌کنند هیچ روشی برای موفقیت و توسعه پایدار سازمانی بدون یادگیری و مدیریت دانش سازمانی وجود ندارد. از سوی دیگر، مطالعات متعدد نشان داده است که خلق سازمان یادگیرنده و اعمال اثر بخش مدیریت اثربخش سازمانی بیش از همه و بیش از هر چیز به تغیر نگرش و باورهای اساسی تک تک کارکنان نسبت به یادگیری و دانش سازمانی و انعکاس این نگرش ها و بینش ها در رفتار و عملکرد سازمانی است (مدهوشی ونیازی ،۱۲۰،۱۳۹۰).

با عنایت به اهمیت مدیریت دانش در دنیای رقابتی امروز به ویژه در صنعت بانکداری، این صنعت نیازمند آن است با روش های نوین مدیریتی اداره شود. طی دو دهۀ اخیر با افزایش حجم اطلاعات در سازمان ها و لزوم استفادۀ مؤثر از آنها در تصمیم های سازمانی، باعث ظهور مدیریت دانش شده است. چهار عامل عمده را درظهور مدیریت دانش مؤثر دانسته اند: ۱)گذر از عصر سلطه سرمایه های مادی به سلطه سرمایه های فکری ، ۲)افزایش خارق العاده در حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات ، ۳)تغییر هرم سنس جمعیت و خطر از دست دادن دانشسازمان به وسیله بازنشستگی کارکنان ، ۴)تخصصی تر شدن فعالیت ها.

عصر اطلاعات باعث شده است که صنعت بانکداری وظایف متنوعی را برای پشتیبانی از رشد پیشرفت های فنی بوجود آورد. به هر حال در هزارۀ جدید، این صنعت با سطح فزاینده ای از محیط کسب وکار غیر قابل پیش بینی ، بازار رقابتی ناشی از جهانی شدن کسب وکار، انتقال به اقتصاد مبتنی بر دانش ورشد فناوری ارتباطات اطلاعاتی مواجه شده است. پژوهش حاضر با استفاده از مدل بوکوتیز و ویلیامز(۱۹۹۹) ، به بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش در بانک قرض الحسنه مهر ایران تبریز پرداخته است وبا شناسایی کیفیت مؤلفه های مدل مورد نظر و ارائه راهکارهای استقرار مطلوب آن، در نظر داشته است تا نقش اساسی در جهت پیاده سازی و استقرار مدیریت دانش، ایفا کند.

مدیریت دانش

نخستین بار در سال۱۹۸۶ کارل ویگ در کتاب خود از مدیریت دانش نام برد، اما قبل از وی پیتر دراکر، تافلر و سایرین نیز به طور ضمنی ظهور این پدیده را بشارت داده بودند(پیری وآصف زاده، ۱۲۵،۱۳۸۵). بررسی موضوعی تحت عنوان مدیریت دانش برای اولین بار با گزارش سالیانه ۱۹۹۴ شرکت سوئدی پیشرو در خدمات مالی به نام اسکاندیا شروع شد. این گزارش دربرگیرنده یک سلسله تحلیلهای مالی بود که تلاش میکرد ارزش سرمایه فکری شرکت–داراییهای دانشی– را کمّی کند. تلاش عمده در این خصوص در حقیقت در سال۱۹۹۱ آغاز شد و شامل تلاشهای اولیه در جهت فراهم آوردن یک روش شناسی بود تا بتواند ارزش دانش در این شرکت را به گونه ای کمّی محاسبه کند(رادینگ ،۱،۱۳۸۳).

دانش، همان داده یا اطلاعات نیست گرچه هر دوآن را به خدمت می گیرد(دارمی ،۲۳،۱۳۸۶). دانش یک قدم جلوتر از داده هاو اطلاعات است. دانش، نتیجه ای است که از اطلاعات بدست می آید.پس از تلفیق اطلاعات با اطلاعات دیگر و با مقایسه آنها با آنچه تا کنون دانسته شده است دانش حاصل می شود (Mc Demott,۱۹۹۹،۱۰۳). بسیاری از اندیشمندان، دانش را در دوطبقه آشکار وپنهان یا صریح وضمنی قرارمی دهند. دانش آشکاریا صریح، دانش عینی است و می تواند به صورت رسمی و زبان نظام مند بیان شود. دانش صریح دارای قابلیت کدگذاری وبیان از طریق گویش است. علوم دانشگاهی مثال بارز این نوع دانش است. دانش پنهان یا ضمنی، دانش انتزاعی است ودستیابی به آن آسان نیست. دانش ضمنی دانشی است که منابع ومحتوای آن در ذهن نهفته است وبه آسانی قابل دستیابی نیست (ابطحی وصلواتی،۱۶،۱۳۸۵) دانش ضمنی دانشی است ابزاری

برای مدیریت یا بهبودآنچه در کانون توجه قرار دارد. ازدونوع دانش مطرح شده دانش ضمنی از اهمیت بیشتری برخوردار است(رادینگ،۱۷،۱۳۸۳).درباره مدیریت دانش تعاریف متعدد ومتنوعی ارائه شده است. می توان گفت با توجه به نوع نگاه صاحب نظران این تعاریف از یکدیگر متمایز میگردند. بعضی از این تعاریف برفرآیندهای مدیریت دانش متمرکزهستند و برخی بر اهداف آن توجه دارند.(نجف بیگی و دیگران ،۱۵۳،۱۳۹۰). در اینجا برخی از تعاریف مدیریت دانش در قالب جدول(۱-۲) ارائه شده است.

جدول ۱: تعاریف مدیریت دانش

محقق	تعاریف مدیریت دانش
اودل[۱۶۴] (۲۰۰۰)	مدیریت دانش رویکردی نظام مند، جهت یافتن، درک و استفاده از دانش جهت خلق ارزش می باشد.
اسمیت[۱۶۵] (۲۰۰۳)	ساز وکاری جهت ایجادمحیط کاری که در آن دانش و تخصص به آسانی توزیع شود و ایجاد شرایطی که دانش و اطلاعات بتواند در زمان مناسب در اختیار افراد قرار گیرد به گونه ای که آنها بتوانند بصورت مؤثر تر و با کارایی بیشتر فعالیت کنند.
بکمن[۱۶۶] (۲۰۰۴)	سازو کاری برای دستیابی به تخصص، دانش و تجربه که قابلیت های جدید را فراهم می کند، عملکرد بهتری را موجب می شود، نوآوری را تشویق می کند و ارزش مطلوب ذینفعان را افزایش می دهد.
جونز[۱۶۷] (۲۰۰۵)	رویکردی یکپارچه و نظامنددر جهت تشخیص، مدیریت و تسهیم کلیه دارایی های فکری شامل پایگاه های داده، مستندات، رویه ها و سیاست ها و تجارب موجود در ذهن افراد
چو[۱۶۸] (۲۰۰۵)	چارچوبی برای اعمال ساختار ها و فرآیندهایی در سطوح فردی، گروهی، سازمانی در جهت اینکه سازمان بتواند از آنچه می داند یاد بگیرد ودر صورت نیاز دانش جدید را کسب کند تا برای مشتریان و ذینفعانش ارزش خلق کند. چنین چارچوب مدیریتی افراد، فرآیندها و فناوری را در جهت توسعه پایدار عملکرد یکپارچ می کند.
دانرام[۱۶۹] (۲۰۰۵)	کاربرد نظام مند وهدف مند معیارهایی جهت هدایت و کنترل دارایی های دانش ملموس و ناملموس سازمان با هدف استفاده از دانش موجود در داخل و خارج سازمان جهت خلق دانش جدید، ایجاد ارزش، ابداع و بهبود

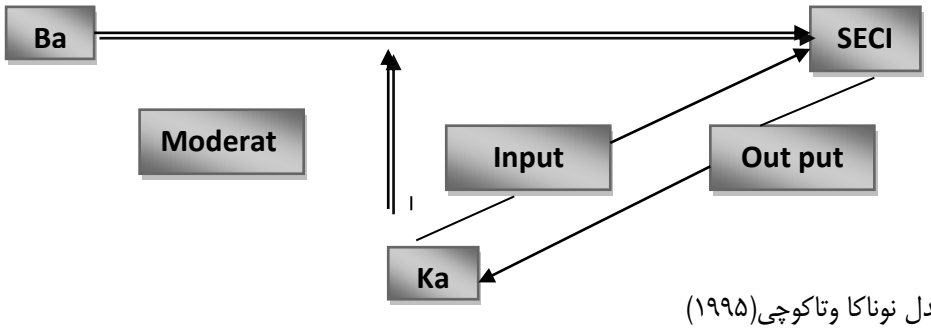
با توجه به تعاریف مطروحه، به عبارت بسیار ساده مدیریت دانش را می توان به عنوان فرآیند بهینه سازی کاربرد سرمایه فکری به منظور دستیابی به اهداف سازمانی دانست(نوروزیان، ۱۳۸۵).

164 O Dell
165 Smith
166 Beckman
167 Jones
168 Choo
169 Danrom

مدل های مدیریت دانش

مدل نوناکا وتاکوچی(۱۹۹۵)

طبق نظر این محققان، فرآیند خلق دانش مبتنی برچهارچوب پایه ای است که از دو بعد اصلی تشکیل می شود: معرفت شناسی وهستان شناسی. جنبه معرفت شناسی نشان می دهد که تنها افراد، دانش خلق می کنند. بنابراین خلق دانش سازمانی را می توان فرایندی دانست که به طور سازمان یافته، دانشی تقویت کرده و متبلور می سازد. بعد هستان شناسی به تعامل بین دانش ضمنی وصریح مربوط می شود. این دو جنبه، اساس تعریف چهارفرایندخلق دانش را تشکیل می دهند: تعامل اجتماعی، برونی سازی، ترکیب و درونی سازی.

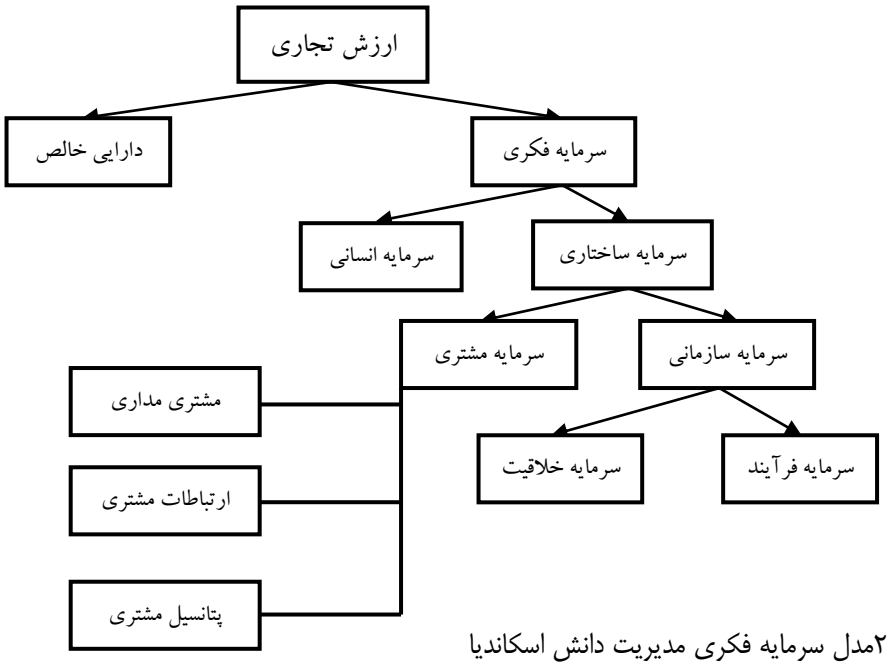


شکل ۱مدل نوناکا وتاکوچی(۱۹۹۵)

مدل سرمایه فکری مدیریت دانش اسکاندیا[۱۷۰](۱۹۹۷)

این مدل پیش فرضی با رویکرد علمی در رابطه با دانش مطرح می کند که می تواند پیوندی بین سرمایه های سازمانی برقرار نماید. اسکاندیا نخستین شرکتی است که در گزارش سالانه خود فعالیت ها و فلسفه سرمایه فکری شرکت را مورد توجه قرار داد. در این مدل جنبه های اجتماعی مدیریت دانش نادیده گرفته شده است. این مدل طبیعت مکانیکی دارد و چنین فرض شده که دانش می تواند همانند سایر دارائیها و در کنار آنها قرار گیرد.

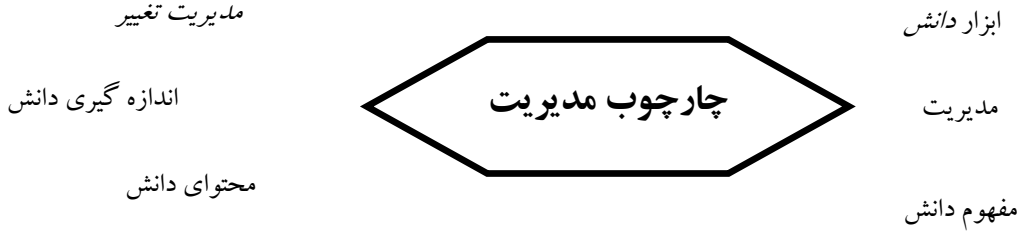
[1] skandia



شکل ۲مدل سرمایه فکری مدیریت دانش اسکاندیا

مدل شش بعدی مدیریت دانش(۲۰۰۱)

فیل پری و ایلکاتومی(۲۰۰۱) نیز در مدل پیشنهادی خود بر این باورند که هرگونه جزئی نگری، موفقیت مدیریت دانش را با مشکلات جدی روبروخواهد ساخت. آنها بر اساس این نگرش ، مدلی شش بعدی را برای به کارگیری مدیریت دانش به نحوی که در شکل شماره()به تصویر کشیده شده است، ارائه کرده اند.



شکل ۳: مدل شش بعدی مدیریت دانش(Tuomi & Pery, 2111 ,p.311)

مدل مک الروی(۲۰۰۲)

روی با همکاری دیگر اعضای کنسرسیوم بین المللی مدیریت دانش(۲۰۰۲)، برای دانش الگویی با نام دوره عمر دانش تعریف کرده که در آن، علاوه بر نظریه نوناکا وتاکوچی(۱۹۹۵) برنکته مهم دیگری نیز تأکید شده است:

«دانش تنها پس از اینکه تولید شد، وجود دارد وبعد از آن می توان آن را مهار، کدگذاری یا تسهیم نمود.» بنابراین مک ال روی فرایند ایجاد دانش را به دو فرآیند بزرگ یعنی تولید دانش وپیوسته کردن دانش تقسیم می کند:

تولید دانش: فرآیند خلق دانش، سازمانی جدید است که به وسیله یادگیری گروهی، کسب دانش و اطلاعات و ارزیابی دانش انجام می گیرد. این فرآیند مترادف یادگیری سازمانی است.

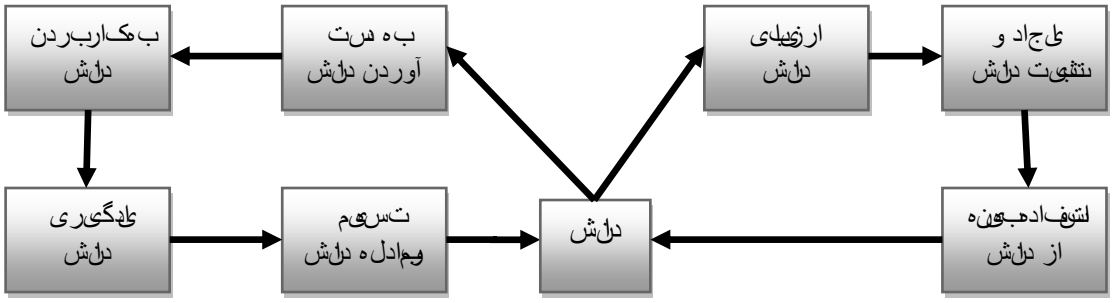
پیوسته کردن دانش: از طریق برخی فعالیت ها که پخش و تسهیم دانش را تجویز می کنند، انجام می گیرد. این عمل کارهایی از قبیل پخش دانش، جستجو تدریس، تسهیم و دیگرفعالیت های اجتماعی(که موجب برقراری ارتباط می گردد) را شامل می شود.

مدل مفهومی تحقیق

بوکوتیز و ویلیلمز فرایندی هفت مرحله ای برای مدیریت دانش تعریف می کنند که شامل مراحل زیر می باشد:

۱.بدست آوردن دانش ۲. بکار بردن دانش ۳. یادگیری دانش ۴. تسهیم ومبادله دانش ۵. ارزیابی دانش ۶. ایجاد وتثبیت دانش ۷. استفاده بهینه از دانش.

هرچند این مدل ها از واژگان مشابه استفاده کرده اند اما معانی این واژگان در همه آنها یکسان نیست و هرمحقق، واژه را باتوجه به زمینه مورد نظر بکار برده است



شکل ۴: مدل بکوتیز و ویلیامز(۱۹۹۹)

مزایای استقرار مدیریت دانش

مزایای مدیریت دانش شامل استفاده مجدد از دانش موجود و اجتناب از تکرار هزینه ها برای حل مسائل تکراری است، مدیریت دانش دوره زمانی بیان مسأله تا شفاف سازی مسأله را کاهش می دهد، می تواند بازاریابی راتسریع کرده و سازمان را از طریق بازاریابی دقیق یا تشخیص نیازمندیهای مشتری یاری رساند(سهرابی و دارمی،۱۳۸۹،۷۲).

مدیرینی که تصمیم گیری هایی سخت انجام می دهند، بیشتربه دنبال افرادی با تجربه هستند تا به جای جستجو برای یافتن اطلاعات در پایگاههای اطلاعاتی، دانش خود را درمعرض تصمیم گیری قرار دهند. دانش چیزی جدیدی نیست، اما پذیرش آشکار آن به عنوان سرمایه شرکت،امری جدید است؛ همان طور که درک نیاز به ضرورت مدیریت و استفاده ازآن به عنوان سرمایه درکی جدید است امروزه نیاز به بهره برداری هرچه بیشتر از دانش در سازمان ها برای نیل به ارزشهای بالاتراهمیت بیشتری در مقایسه با سالهای قبل یافته است.

مزیتهای ناشی از توجه به دانش، پایدار هستند، زیرا هم سود بیشتری عاید شرکت می کنند وهم می تواند به صورت رویه ای خاص ادامه یابند برخلاف سرمایه های مادی که در صورت استفاده، ازارزش آنها کاسته میشود، ارزش سرمایه دانش همراه با استفاده ای که از آن می شود افزایش می یابد، تفکرات جدیدتر شده وتسهیم دانش درحالی که مالک آن دانش خود را از دست نمی دهد، دریافت کننده را نیز غنی می سازد(داونپورت وپروساک،۱۹۵۴،۴۵–۳۸). مدیریت دانش مزایای شایان اهمیتی دربردارد مدیران کاملاً این واقعیت را می شناسند که دانش کمک ملموسی به سازمان است سرمایه های دانشی ارزشهای واقعی دارند که دربسیاری ازموارد می توان آنها را به طور مشخص به کمیّت درآورد(رادینگ ،۱۳۸۳، ۷۴–۷۵).

سوألات تحقیق

سوأل اصلی: وضعیت استقرار مدیریت دانش در بانک قرض الحسنهٔ مهر ایران تبریز چگونه است؟

سوألات فرعی:

سوأل اول: کیفیت مؤلفه های مدیریت دانش در سازمان های خدمات مالی در چه سطح و وضعیتی قرار دارند؟

سوأل دوم: چگونه می توان مدل مدیریت دانش را در سازمان های خدمات مالی به نحو مطلوب مستقرنمود؟

پیشینه تحقیق

در رابطه با موضوع استقرار مدیریت دانش پژوهش هایی انجام شده است که به شرح برخی از آنها می پردازیم.

اسکایرم[۱۷۱] وامیدون[۱۷۲](۱۹۹۷)، در خصوص پیاده سازی مدیریت دانش هفت عامل کلیدی را شناسایی کرده اند. این عوامل شامل: پیوند مستحکم با الزامات کسب وکار، معماری و چشم انداز اجباری، رهبری دانش ، فرهنگ تسهیم وخلق دانش، یادگیری مستمر، یک زیرساخت تکنولوژی وفرآیندهای دانش سازمانی می باشند. همه این عوامل برای پروژه های آزمایشی در مقیاس

[171] Skyrem
[172] Admidon

کوچک اهمیت چندانی ندارد. با این حال این عوامل، برای سازمان هایی که در جهت رسمی سازی ومستند سازی دانش، اقداماتی انجام می دهند ضروری است.

یافته های پژوهش کانتر و باندورا[۱۷۳] (۲۰۰۴) نشان دهنده آن است که مهمترین عامل بر فرایند مدیریت دانش ، نیروی انسانی توانمند و یادگیری سازمانی است و مهمترین راهکار توانمندسازی نیروی انسانی را مهارت آموزی وآموزش آنان در سازمان می دانند.

در مطالعه ای که توسط کوان[۱۷۴] (۲۰۰۵) صورت گرفت برخی از عوامل زیر ساختی برای پیاده سازی مدیریت دانش شناسایی گردید که عبارتنداز: فرهنگ سازمانی حامی مدیریت دانش به منظور تشویق همکاری بین کارکنان و ایجاد فرهنگ اعتماد که از طریق آن فرایند پیاده سازی مدیریت دانش تسهیل می شود. یافته دیگر تحقیق این بود که پرورش فرهنگ یادگیری ونوآوری به افراد سازمان اجازه می دهد تا در خصوص اقدامات جاری سازمان به پرس وجو بپردازند. در این راستا به طور پیوسته تولید ایده، دانش و ارائه راه حل تشویق می شود.

همچنین در تحقیق که بر روی تعدادی از دانشگاههای اسپانیا با هدف کمک به آنها در شناسایی، اندازه گیری و مدیریت سرمایه های نامحسوس انجام گرفتاین نتیجه بدست آمد که اولین مرحله در این امر، تعریف دقیق اهداف سازمان وسپس شناسایی ابعاد نامحسوس سازمان است که باید یک رابطه علّی بین آنها برقرار گردد و برای هرکدام از این ابعاد نامحسوس، شاخص هایی تعریف و توسعه داده شود. در نهایت، یک بازنگری دوره ای برای انطباق با چالش های جدید، باید انجام گیرد(Sanchez, et al., ۲۰۰۶).

نیاز آذری وعمویی(۱۳۸۶)، در خصوص عوامل موثر براستقرار مدیریت دانش در دانشگاههای آزاد اسلامی استان مازندران نشان می دهند که فناوری اطلاعاتی عامل موثری بر استقرار مدیریت دانش است وبا توجه به اهمیت فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی و نیروی انسانی، این عوامل بر استقرار مدیریت دانش تأثیر نداشته اند. و به منظور افزایش میزان سرمایه گذاری جهت گسترش زیرساخت های فناورانه، آموزش و به کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعاتی وبه روز کردن پایگاه دانش را لازم دانسته اند.

در مطالعه ای با عنوان بررسی میزان بکارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی که توسط تقی زاده وسلطانی(۱۳۸۹)، انجام شد. یافته های این مطالعه نشان داد که در سازمان مورد بررسی میزان بکارگیری پنج مرحله اصلی فرایند مدیریت دانش(کسب دانش، ثبت دانش، خلق دانش، تسهیم دانش وکاربرد دانش) در حد متوسطی می باشد و همچنین بین وضع موجود ومطلوب پنج مرحله اصلی مدیریت دانش در سازمان فاصله قابل توجهی وجود دارد.

مینویی وهمکاران(۱۳۸۹)، در تحقیقی با عنوان ارزیابی وضعیت مدیریت دانش بر اساس مدل نوناکاوتاکوچی پس از گردآوری وتحلیل داده ها به این نتیجه رسیدند که سازمان مورد مطالعه در بخشهای آشکارسازی فردی اعضای مرکز، دانش آشکارفردی اعضای مرکز، دانش آشکار سازمانی شرکت، تبدیل دانش آشکارمرکز به دانش نهادینه مرکز ضعیف می باشد و در قسمت تبدیل دانش آشکار به فردی اعضای مرکز به دانش سازمانی مرکز ضعیفترین عملکرد را دارد ولی در بخشهای دانش مهارتی فردی اعضای مرکز و سطح دانش نهادینه مرکز عملکرد مطلوبی دارد.

[173] Kanter & Bandora
[174] Kuan

در پژوهشی دیگر مدهوشی ونیازی(۱۳۹۰)، به ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه های منتخب پرداختند. ارزیابی صورت گرفته در این تحقیق نشان داد شاخص های ششگانه مدل مفهومی پیشنهادی مدیریت دانش نسبت به میانگین امتیازات حاصله وضعیت مناسبی را به خود اختصاص نداده اند به بیان دیگر موقعیت کلیه دانشگاههای منتخب، از لحاظ شاخص سطح مدیریت دانش، مناسب نبوده و کمتر از مینگین شاخص مورد نظر است.

روش تحقیق

شیوه این پژوهش با توجه به ماهیت موضوع و اهداف آن به روش توصیفی واز نوع مقطعی است. ابزار گرد آوری داده ها پرسشنامه می باشد. جامعه آماری این تحقیق را تمامی کارکنان بانک قرض الحسنه مهر ایران- تبریز تشکیل می دهند که دارای ۵۴ کارمند می باشد به دلیل محدود بودن اعضای جامعه آماری، کل اعضای آن مورد بررسی قرار گرفته و از نمونه گیری استفاده نشده است. برای تأیید اعتبار پرسشنامه از روش محتوایی با استفاده از نظر اساتید مدیریت و کارشناسان ومتخصصان پژوهش و تحقیق استفاده گردیده است. پایایی پرسش نامه نیزبا استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفته است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده ۸۴۴/. است که نشان دهنده پایایی قابل قبول پرسش نامه ها می باشد. از۵۴پرسشنامه که بین کارکنان بانک توزیع شد تا پس از تکمیل عودت نمایند تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده صحیح ۴۹می باشدکه ۲پاسخ دهنده به صورت ناقص و۳پاسخ دهنده هم کلاً به سوألات پاسخ ندادند. لذا در مجموع ۵پرسشنامه از محاسبات خارج شدند.

جامعهٔ آماری این پژوهش از نظر ویژگی های مشارکت کنندگان درمتغیرسطح حرفه ای مسئولین شعبات ۱۶/۴درصد، متصدیان امور بانکی ۶۵/۴درصد،دبیرخانه ۲درصد،امور اداری۴درصد، انفورماتیک ۲درصد وخدمات ۱۰/۲درصد می باشند. همچنین ۹۸درصد پاسخ دهنگان مرد و۲درصد زن هستند.۳۷درصد دارای مدرک فوق لیسانس، ۵۹درصد لیسانس و۴درصد فوق دیپلم هستند. از نظر سنی نیز۵۵درصد بین۲۵تا۳۵ سال، ۴۱درصد بیشتر از ۳۵ سال و۴درصد کمتر از ۲۵ سال سن دارند.

سوألات در پنج طیف بسیار کم، کم، متوسط، زیادو بسیار زیاد تنظیم شده اند داده های بدست آمده از پرسشنامه های تکمیل شده، با استفاده از نرم افزار SPSS تحلیل گردید.

تجزیه وتحلیل داده ها

پس ازجمع آوری داده ها، برای تست نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف- اسمیرنوف استفاده شده است. این آزمون ونتایج آن در جدول(۱-۳) ارائه شده است.

در آزمون نرمال بودن داده ها فرض صفرچنین است که توزیع داده ها از توزیع نرمال تبعیت می کند وفرض مقابل برخلاف این امر دلالت دارد. آنچنان که از جدول ملاحظه می شود، P-Value های محاسبه شده برای هر هفت متغیر از۰/۰۵ بزرگتر بوده و فرض .H پذیرفته می شود، درنتیجه نرمال بودن داده ها تأیید می شود.

جدول(۱)**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		بدست آوردن دانش	بکاربردن دانش	یادگیری دانش	تسهیم ومبادله دانش	ارزیابی دانش	ایجادتثبیت دانش	استفاده از دانش
	N	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹	۴۹
Normal Parameters[a]	Mean	۳,۳۵۷۱	۲,۹۴۵۶	۳,۰۸۳۷	۳,۲۶۱۹	۳,۰۶۹۴	۳,۰۶۴۶	۳,۰۶۳۸
	Std. Deviation	.۵۳۸۹۹	.۳۸۴۳۱	.۴۸۳۶۳	.۵۱۹۳۰	.۴۶۶۹۱	.۵۳۸۷۹	.۴۵۳۶۶
Most Extreme Differences	Absolute	.۱۳۰	.۰۹۵	.۰۹۵	.۱۲۶	.۱۱۴	.۰۹۷	.۰۷۸
	Positive	.۱۳۰	.۰۹۳	.۰۷۹	.۱۱۹	.۱۰۷	.۰۵۸	.۰۷۸
	Negative	-.۰۸۸	-.۰۹۵	-.۰۹۵	-.۱۲۶	-.۱۱۴	-.۰۹۷	-.۰۵۶
Kolmogorov-Smirnov Z		.۹۰۹	.۶۶۷	.۶۶۶	.۸۸۳	.۸۰۱	.۶۷۶	.۵۴۷
Asymp. Sig. (۲-tailed)		.۳۸۰	.۷۶۶	.۷۶۸	.۴۱۷	.۵۴۳	.۷۵۰	.۹۲۶

a. Test distribution is Normal.

بعد از تست نرمالیته بودن، بر اساس شاخص میانگین، میانگین نمره های هفت بُعد مدیریت دانش محاسبه شده اند. خروجی SPSS در این مورد در جدول (۲-۳) آورده شده است.

Descriptive Statisticsجدول(۲):آمارتوصیفی مربوط به متغییرهای تحقیق

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
بدست آوردن دانش	۴۹	۳,۳۵	۴,۸۳	۳,۳۵۷۱	.۵۳۸۹۹	.۲۹۱
بکار بردن دانش	۴۹	۲,۹۴	۳,۷۸	۲,۹۴۵۶	.۳۸۴۳۱	.۱۴۸
یادگیری دانش	۴۹	۳,۰۸	۴,۵۰	۳,۰۸۳۷	.۴۸۳۶۳	.۲۳۴
تسهیم ومبادله دانش	۴۹	۳,۲۶	۴,۵۰	۳,۲۶۱۹	.۵۱۹۳۰	.۲۷۰
ارزیابی دانش	۴۹	۳,۰۶۹	۴,۳۰	۳,۰۶۹۴	.۴۶۶۹۱	.۲۱۸
ایجاد وتثبیت دانش	۴۹	۳,۰۶۴	۴,۱۷	۳,۰۶۴۶	.۵۳۸۷۹	.۲۹۰
استفاده بهینه از دانش	۴۹	۳,۰۶۳	۴,۲۵	۳,۰۶۳۸	.۴۵۳۶۶	.۲۰۶
Valid N(listwise)	۴۹					

با توجه به نتایج ارائه شده در جدول(۲-۳) می توان به سوألات تحقیق پاسخ داد. طبق این اطلاعات، میانگین نمره مولفه بدست آوردن دانش۳/۳۵، بکاربردن دانش۲/۹۴، یادگیری دانش۳/۰۸، تسهیم ومبادله دانش۳/۲۶ ، ارزیابی دانش۳/۰۶۹، ایجاد وتثبیت دانش۳/۰۶۴، استفاده بهینه از دانش۳/۰۶۳ می باشد. در راستای این ادعاکه "وضعیت استقرار مدیریت دانش در سازمان مورد مطالعه چه میزان است؟ " بانک قرض الحسنه مهر موفق شده است در شش بُعد مدیریت دانش امتیازی بالای ۳ را کسب کند وتنها در زمینه بکار بردن دانش امتیازی کمتر کسب نموده. این امتیازات بیانگر این است که وضعیت کلی سازمان به لحاظ ابعاد هفت گانه مدیریت دانش در بهره گیری از سرمایه های دانشی بیشتر از حد متوسط می باشد، بنابراین جهت حرکت به سوی سازمانی دانش محور باید پروژه مدیریت دانش به صورت پایه ای در سازمان پیاده شود.

جهت رتبه بندی مولفه های مدل تحقیق، ازآزمون فریدمن استفاده شد. آزمون فریدمن یک آزمون ناپارامتری معادل آنالیز واریانس با اندازه های تکراری است که برای مقایسه میانگین رتبه ها دربین چند گروه یا متغیر استفاده می شود. نتایج این آزمون در خصوص رتبه بندی مولفه های هفت گانه تحقیق می تواند ملاک ومعیار خوبی جهت تصمیم گیری در خصوص نقاط ضعف وقدرت استقرار مدیریت دانش در بانک قرض الحسنه مهر ایران باشد.

با استفاده از آزمون فریدمن رتبه بندی مولفه ها در جدول(۳-۳) بدست آمده است

جدول(۳): اولویت بندی مولفه های مدیریت دانش

اولویت بندی مولفه ها توسط آمار استنباطی		
اولویت	نام مولفه	نتایج آزمون فریدمن
اول	بدست آوردن دانش	۵/۰۷
دوم	تسهیم ومبادله دانش	۴/۷۶
سوم	ایجاد وتثبیت دانش	۳/۸۲
چهارم	استفاده بهینه از دانش	۳/۷۹
پنجم	یادگیری دانش	۳/۷۴
ششم	ارزیابی دانش	۳/۶۴
هفتم	بکار بردن دانش	۳/۱۸

نتیجه میانگین رتبه ها نشان می دهد که بُعدبدست آوردن دانش با ضریب۵/۰۷ در اولویت اول قرار دارد، در نتیجه بیشترین مطلوبیت را داراست. بعُد تسهیم ومبادله دانش با ضریب۴/۷۶ در اولویت دوم قرار دارد وبه همین ترتیب بُعدهای بعدی با ضرایب ۳/۸۲، ۳/۷۹، ۳/۷۴، ۳/۶۴ در اولویت های بعدی ونهایتاً بُعد بکار بردن دانش با ضریب ۳/۱۸ در اولویت آخر قرار دارد و در نتیجه از کمترین مطلوبیت برخوردار است با توجه به نتایج بدست آمده از جدول(۳-۳)، مولفه هایی که دارای امتیاز کمتری نسبت به سایر مولفه ها هستند، در اولویت بوده ونیازمند توجه و سرمایه گذاری بیشتری جهت استقرار مطلوب مدیریت دانش می باشند.

نتیجه گیری و پیشنهادها

امروزه اهمیت توسعه وبهبود سازمانی برکسی پوشیده نیست بهسازی و توسعه سازمانی به منظور انطباق هرچه بیشتر سازمان ها با تغییر وتحولات اجتماعی، ضرورتی اجتناب ناپذیر است واین تحولات هستند که سازمان ها را به بهسازی و توسعه مجبور میکنند اکنون روش های تثبیت شده گذشته در حال دگرگونی هستند واحتمال تغییرات بیشتری نیز وجود دارد. در سال های اخیر سازمان ها وشرکت های مختلف پیوستن به روند دانش را آغاز کرده اند ومفاهیم جدیدی همچون کار دانشی، نیروی دانشی، مدیریت دانش وسازمان های دانشی از سرعت گیری این روند خبر میدهند(تقی زاده وتاری، ۱۳۸۸). مدیریت دانش به عنوان نیاز سازمان های هزاره سوم، گریز ناپذیر است بنابراین باید به صورت برنامه ریزی شده به سمت آن حرکت کرد(نوروزیان،۱۳۸۵).

ضرورت استفاده از مدیریت دانش هنگامی بیش از پیش روشن می شود که سازمان ها از وضعیت استقرار آن آگاه شوند. از این رو برآن شدیم که در این تحقیق به بررسی استقرار مدیریت دانش در سازمانهای خدمات مالی بپردازیم. با توجه به اینکه در زمینه مدیریت دانش و فرآیندهای آن الگوهای مختلفی وجود دارد از الگوی بوکویتز و ویلیامز به دلیل جامعیت آن استفاده نمودیم.در جریان تحقیق ابتدا با انجام مطالعه های اکتشافی شامل مرور ادبیات و پیشینه به تدوین سوألات مبادرت نمودیم. سپس از طریق انجام پیمایش به پاسخگویی به سوألات پرداختیم، بر اساس نتایج بدست آمده می توانیم نتیجه گیری کنیم که سازمان در متغیر بدست آوردن دانش بیشتر از سایر متغیرها در وضعیت مطلوبی می باشد بعد از این متغیر به ترتیب، تسهیم ومبادله دانش، ایجاد و تثبیت دانش، استفاده بهینه از دانش، یادگیری دانش، ارزیابی دانش، قرار دارند. در زمینه بکار بردن دانش سازمان ضعیف ترین عملکرد را دارد.به طور کلی با توجه به امتیازهای بدست آمده از هر قسمت، می توان گفت سازمان در وضعیت متوسطی قرار دارد اگر استراتژی سازمان به سمت دانش محور بودن باشد می بایست پروژه مدیریت دانش را در سطح سازمان بصورت منظم وسیستماتیک پیاده کرد وبا پیگیری آن سازمان را به سمت تعالی دانشی سوق داد، بعلاوه با درنظر گرفتن تحلیلهای انجام شده ومحاسبه امتیازات سازمان در قسمتهای هفت گانه مدل مفهومی تحقیق بایستی مشکلات سازمان لیست شوند تا در پیاده سازی مدیریت دانش وبهبود وضعیت دانشی سازمان بتوان کارا و موثر عمل نمود.

به مدیران سازمان پیشنهاد می شود؛

- با توجه به اهمیت استقرار مدیریت دانش افزایش میزان سرمایه گذاری به منظور گسترش زیرساخت های دانشی سازمان.
- ایجاد روش های اجرایی جهت مستندسازی وانتشار اطلاعات افراد به دیگران در سازمان.
- ایجاد ابزارها وامکانات الکترونیکی مطلوب جهت سهولت دسترسی افراد به اطلاعات.
- ایجاد جریان آزادانه اطلاعات در سراسرسازمان، برقراری ارتباطات داخلی خوب بین پرسنل و مدیران، جهت تبادل و انتقال ایده ها از یک بخش به بخش دیگر.
- تدابیری از سوی مدیران ارشد سازمان جهت توسعه دانش لازم و فراهم نمودن زمینه ی رشد آن.

منابع:

- ابطحی، سید حسین وعادل صلواتی(۱۳۸۵)، مدیریت دانش در سازمان، تهران: انتشارات پیوند نو.

- انصاری رنانی، قاسم، محمدقاسمی نامقی (۱۳۸۸)، ارزیابی اثرمدیریت دانش درخلق استراتژی رقابتی تمایز ازمجرای زنجیره ارزش فعالیت های سازمان، پژوهش نامه مدیریت تحول سال اول، شمارهٔ ۲، صص.

- تقی زاده، هوشنگ، غلامرضا سلطانی و روح الله مهدی لو(۱۳۸۹)، بررسی میزان بکارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی(مطالعه موردی). مجله فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره۱۲، صص ۳۳-۴۸.

- تقی زاده، هوشنگ و غفار تاری (۱۳۸۸)، بررسی نقش مدیریت دانش وخلاقیت بر بالندگی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، مجله مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی سنندج، سال چهارم، شماره۷، صص۱۱۳-۱۳۲.

- دارمی،هادی(۱۳۸۶)، بررسی عوامل مؤثر درموفقیت مدیریت دانش در سازمان های پروژه ای، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.

- رادینگ، آلن(۱۳۸۳)، مدیریت دانش، ترجمه محمدحسین لطیفی، تهران:انتشارات سمت، چاپ چهارم.

- رفعتی شالدهی، حسن، رضاحسنوی، فریدبه آذین وسیدعلیرضابنی طباء (۱۳۸۷)، بررسی الگوی مدیریت دانش در یک مرکز تحقیقاتی نظامی، طب نظامی، شمارهٔ ۱۰(۳)، صص۲۳۷.

- سهرابی، بابک، هادی دارمی(۱۳۸۹)، مدیریت دانش(بارویکردMBA)، تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.

- شفیعا، محمدعلی(۱۳۸۶)، ارائه مدلی کاربردی در برنامه ریزی جامع مدیریت دانش سازمانی، کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران.

- صدیق زاده بنام، سعید(۱۳۹۲)، بررسی وضعیت اسقرارمدیریت دانش در نیروگاه حرارتی تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد، مؤسسهٔ آموزش عالی غیر دولتی الغدیر.

- عباسی، زهره، (۱۳۸۶)، مروری برمدلهای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها، کنفرانس بین المللی مدیریت دانش، تهران.

- مدهوشی،مهرداد، عیسی نیازی(۱۳۹۰)، ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاههای منتخب، پژوهش نامهٔ مدیریت تحول، سال سوم، شمارهٔ۶، صص۱۳۷-۱۱۶.

- محمدی، محمدرضا، بیتامسگرپور(۱۳۸۱)، تحقیقات علوم پزشکی در ایران وجهان ازدیدگاه سیتمی، مجله پژوهشی حکیم، دورهٔ پنجم، شمارهٔ۲، صص۱۶۷-۱۵۱.

- موسوی، سیدعباس(۱۳۸۴)،مدیریت دانش، مجله اصلاح وتربیت، شمارهٔ ۴۶، صص۲۳-۱۲.

- موسی خانی، محمد، محمدحقیقی، سمانه ترک زاده(۱۳۹۱)، ارائه مدلی جهت کسب وفاداری مشتری با استفاده از مدیریت دانش مشتری در صنعت بانکداری کشور(بانکهای خصوصی)، مدیریت بازرگانی، دورهٔ۴ ، شمارهٔ۱۲، صص۱۶۴-۱۴۷.

- مینویی، مهرداد، محمد ابراهیم محمدپورزرندی و نازنین نادری(۱۳۸۹)، ارزیابی وضعیت مدیریت دانش بر اساس مدل نوناکاوتاکوچی،حسابداری مدیریت، سال سوم، شماره۴، صص۴۹-۵۸.

- نجف بیگی، رضا، اصغر صرافی زاده، مسعود طاهری لاری(۱۳۹۰)، طراحی الگوی زیرساختی مورد نیاز به منظورپیاده سازی مدیریت دانش در سازمان، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال سوم، شمارهٔ ۵، صص۱۸۰-۱۴۸.

– نوروزیان میثم،(۱۳۸۵)، دانشِ مدیریت دانش، تدبیر، شمارهٔ ۱۷۶، صص۲۹–۲۶.

– نیازآذری، کیومرث، فتانه عمویی(۱۳۸۶)، عوامل مؤثربر استقرارمدیریت دانش در دانشگاههای آزاداسلامی استان مازندران، دانش وپژوهش درعلوم تربیتی، شمارهٔ۱۴، صص۱۰۶–۹۳.

- Chase R, (۱۹۹۷), " The Knowledge – based Organization: an international Survey". Journal of Knowledge Management, vol ۱ (۱), ۵۴- ۶۲.

- Jones, D.(۲۰۰۳), " knowledge management and technical communication: a converjence of ideas and skills" available at: httpes:/faculty. Washington.edu/markh/tc۴۰۰

- Kuan, Y.W, (۲۰۰۵). Critical success factores for implementing knowledge management in small and medium enterprises, Industerial Management & Data System. ۱۰۵(۳), ۲۶۲- ۲۷۳.

-McDemott, R. (۱۹۹۹) "Why Information Technology Inspired but Cannon Deliver Knowledge Management" , California Management Review, Vol. ۴۱, No.۴, pp.۱۰۳-۱۰۴.

- O Dell, C.(۱۹۹۶), " A current review of knowledge management best practice" Confrance on knowledge Management and the Transfer of Best Practices, Business Intelligence, London.

-Plato (۱۹۹۲), Thaetetus, Williams, B. and Burnyeat, M.F.,Eds,Hackett Publishing Co., Combridge,MA.

-Shanchez, M. P. &Elena, S.(۲۰۰۶). Intellectual capital in behavioral sciences, Tehran, Agah publications. (in persian).

-Sharma,S. & Wickramasianghe, N.(۲۰۰۲). A framework for building a learning organization in the ۲۱st century. Working paper. ۴-۱۱.

- Smith, R. (۲۰۰۱), " A roadmap for knowledge management" , available at: www۲.gca.org/knowledgetechnologies/۲۰۰۱/proceedings.

-Wiij K M(۱۹۹۷). knowledge management: where did it come from and where will it go? Journal of Expert Systems with Application.; ۱۳(۱):۱-۱۴.