

چشم‌انداز مدیریت دولتی

شماره ۴- زمستان ۱۳۸۹

صص ۱۰۰-۸۳

ارائه الگوی توفیق مدیریت دانش

اکرم هادیزاده مقدم*، حمید رامین مهر**، حامد حیدری***

چکیده

توسعه سریع و اعجاب‌انگیز فن‌آوری‌های ارتباطات و اطلاعات و گرایش عمومی محیط رقابتی به سمت دانش و مدیریت اثربخش آن سبب شده که دانش و یادگیری جمعی به عنوان تنها مزیت رقابتی پایدار مورد توجه روزافزون قرار گیرد. بنابراین سازمان‌هایی در جهان متحول و پیچیده قرن حاضر موفق خواهند بود که بتوانند فرایند یادگیری، کسب، حفظ و توسعه دانش را با موفقیت پیاده‌سازی کنند. از این‌رو هدف اصلی این مقاله شناسایی عوامل توفیق و ارائه الگویی برای پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش با استفاده از روش تحلیل عاملی در بانک صادرات ایران می‌باشد. جهت دستیابی به این منظور ابتدا عوامل توفیق مدیریت دانش شناسایی، سپس پرسشنامه با ۶۳ گویه طراحی شد و در ۱۳۰ شعبه بانک صادرات به صورت تصادفی توزیع و توسط مدیران بانک تکمیل گردید. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل توفیق مدیریت دانش به ترتیب، جهت‌گیری راهبردی مبتنی بر دانایی و توسعه فرهنگ نوآوری، گرایش به سوی توسعه، انتقال و حمایت از دانش و توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور است. همچنین در بانک صادرات ایران جهت‌گیری راهبردی مبتنی بر دانایی و توسعه فرهنگ نوآوری بیشترین تأثیر را بر توفیق مدیریت دانش دارد.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، عوامل کلیدی توفیق، جهت‌گیری راهبردی محور، مدیریت شایسته محور، توسعه، انتقال و حمایت از دانش.

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۰۴/۰۱ تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۰۸/۱۹.

* دانشیار دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.

** دانشجوی دکتری مدیریت رفتاری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

Email: H.raminmehr@gmail.com

*** دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

مقدمه

بخش خدمات، امروزه در اقتصاد جهانی پس از جنگ جهانی دوم رشد چشمگیری داشته است و با پیشرفت بشر، نیاز به خدمات بیش از پیش نیز خواهد بود. بخش عمده‌ای از خدمات جهانی خدمات بانکی است. این صنعت در جهان، بخش مهمی از خدمات را تشکیل می‌دهد. در حالی که خدمات بانکی در جهان رشد سریعی دارد و تحولات جهانی شدن در خدمات بانکی رو به افزایش است، کشورهای در حال توسعه از جمله ایران باید خود را برای تحولات سریع در ارتباط با خدمات بانکی آماده کنند. در این راستا، یکی از تحولات جهانی، اهمیت روز افزون دانش و مدیریت مؤثر آن در عرصه سازمان‌ها است.

اندیشمندان و صاحب‌نظران برای توصیف عصر کنونی، اصطلاحات گوناگونی مانند عصر فراصنعتی، عصر اطلاعات، موج سوم یا جامعه دانشی را به کار برده‌اند [۱۰ و ۲۳]. اصطلاحات و واژگان به کار رفته، تماماً در یک چیز مشترک هستند و آن اهمیت دانش در عصر کنونی است؛ در حوزه سازمان نیز نیاز به دانش و متعاقباً مدیریت اثربخش آن از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که دانش در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود. [۴]. به عبارت دیگر به منظور باقی ماندن در خط مقدم و حفظ مزیت رقابتی، سازمان‌ها باید دارای ظرفیت مناسبی برای حفظ، توسعه، سازماندهی و بهره‌وری از دانش و شایستگی‌های کارکنانشان باشند.

طی چند سال گذشته بحث‌های زیادی پیرامون اهمیت مدیریت دانش در جامعه ما صورت گرفته است. استادان، محققان و اندیشمندان از رشته‌های علمی مختلف، مانند اقتصاد، مدیریت و جامعه‌شناسی و غیره توافق دارند که در دنیای معاصر، دانش و مدیریت اثربخش آن در عرصه سازمان، نقش اساسی را در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار بازی می‌کند. ظهور و گسترش مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش از یکسو مدیون مطالعات و پژوهش‌های انجام شده در عرصه مدیریت کسب و کار و از سوی دیگر، حاصل گرایش سازمان‌های پیشرو به استقرار نظام‌های یاد شده و تلاش آن‌ها برای تصحیح و تطبیق این نظام‌ها در عرصه عمل، با شرایط و مقتضیات محیط داخلی و خارجی سازمان است.

به این اعتبار، هدف اصلی تحقیق حاضر شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش و در نهایت ارائه الگویی جهت موفقیت پیاده‌سازی آن می‌باشد. در این راستا به تعریف دانش، مدیریت دانش، اصول مدیریت دانش، مزایای استفاده از مدیریت دانش و سپس عوامل مؤثر بر توفیق مدیریت دانش پرداخته خواهد شد. پس از شناسایی عوامل مؤثر بر توفیق مدیریت دانش و ارائه الگوی مفهومی، در عمل نیز الگوی ارائه شده مورد آزمون قرار گرفته است. به طور کلی تحقیق حاضر هم از جنبه نظریه‌پردازی موجب توسعه و گسترش مبانی نظری مدیریت دانش

شده است و هم از جنبه کاربردی، پیشنهادهای را برای مدیران و کارورزان مدیریت دانش فراهم کرده است.

تعریف دانش

در فرهنگ لغت آکسفورد تعریف دانش چنین آمده است: "دانش عبارت است از درک یا آشنایی حاصل از تجربه و اطلاعات". برای بسط این دیدگاه، داوونپورت و پروساک به این تعریف واژه چهارچوب را می‌افزایند: "دانش عبارت است از ترکیبی ناپایدار از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش‌های خبرگان که چارچوبی برای ارزیابی و ادغام تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد" [۵ و ۶].

به طور کلی منشأ تشکیل دانش، داده‌ها، واقعیت‌ها و اعداد خام هستند؛ داده یک واقعیت از یک موقعیت و یا یک مورد از یک زمینه خاص، بدون ارتباط با دیگر چیزهاست. از قرار گرفتن داده‌ها در یک زمینه خاص اطلاعات شکل می‌گیرد [۵]. دانش، عبارت است از افکار و پندارها، فهم و درس‌های آموخته شده که فرد آن را از طریق تجربه، استدلال، بصیرت، یادگیری، خواندن و شنیدن به دست می‌آورد. هنگامی که دیگران در دانش خود با افراد سهیم می‌شوند، دانش گسترش می‌یابد و هنگامی که دانش فرد با دانش دیگران ترکیب می‌شود، دانش جدیدی به وجود می‌آید. دانش ماهیتی فردی دارد؛ زیرا با ارزش‌ها و باورهای افراد و ادراک آن‌ها از جهان و دیگران، ارتباط متقابل دارد. به علاوه دانش در بافت و زمینه روابط بین فردی ظاهر می‌شود. لازم به ذکر است که دانش غنی‌تر و معنادارتر از اطلاعات است [۱۵].

دانش، ترکیب سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات جدید به دست می‌دهد. دانش، در ذهن دانشور به وجود می‌آید و به کار می‌رود. دانش در سازمان‌ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش بلکه در رویه‌های کاری، فرایندهای سازمانی اعمال و هنجارها نیز مجسم می‌شود. تبدیل داده به اطلاعات و سپس به دانش، محور اصلی مدیریت دانش است [۱۷].

تعریف مدیریت دانش

گروه کارتر، در حکم مؤسسه‌ای بین‌المللی، که در بسیاری از زمینه‌های فن‌آوری اطلاعات به پژوهش، تحلیل و مشاوره می‌پردازد، یکی از دقیق‌ترین تعاریف مدیریت دانش را به شرح زیر ارائه داده است:

مدیریت دانش رشته‌ای علمی است که شیوه برخورداری از حمایت دو جانبه را برای ایجاد، تصرف، سازماندهی و استفاده از اطلاعات، تشویق می‌کند [۱]. بکمن مدیریت دانش را فرایند

توزیع و پخش دانسته‌های فردی و سازمانی در کل سازمان که منجر به افزایش بازده و عملکرد کل سازمان شود، تعریف کرده است [۲].

« وون گرو » به نقل از پروساک (۱۹۹۸) عنوان می‌کند، مدیریت دانش عبارت است از تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی، به طوری که مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم‌گیری‌های شرکت دخیل هستند، به این ثروت دسترسی داشته و بتوانند از آن استفاده کنند [۲۷].

به طور خلاصه مدیریت دانش در سازمان‌ها به دنبال آن است تا نحوه و چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به مهارت‌های فردی و گروهی تبیین و روشن کند.

اصول مدیریت دانش

تعاریف و مفاهیم ارائه شده درباره مدیریت دانش تا اندازه‌ای بیانگر اصول مدیریت دانش است. با وجود این، داوینپورت و پروساک (۱۹۹۸) در کتاب "دانش کاری" اصول مدیریت دانش را چنین طرح می‌کنند.

۱. دانش، نشأت گرفته از افکار افراد است و در افکار آنان جای دارد.
۲. تسهیم دانش مستلزم اعتماد است.
۳. فن‌آوری، رفتارهای دانشی جدید را امکان پذیر می‌سازد.
۴. تسهیم دانش باید تشویق شود و پاداش بگیرد.
۵. حمایت مدیران و منابع، ضروری است.
۶. دانش ماهیتی خلق شونده دارد و تشویق افراد، موجب می‌شود که دانش به شیوه‌های غیر منتظره‌ای گسترش یابد [۶].

مزایای مدیریت دانش

توروج (۲۰۰۴) چهار دلیل عمده را برای محوریت دانش در اقتصاد جدید که بر مبنای دانش بنا شده است ارائه می‌کند:

۱. حجم زیاد و رو به افزایش کالاهایی که منبع اصلی برای تولید آنها دانش است و سوددهی آنها بستگی زیادی به دانش بکار رفته در آن و نه نحوه توزیع و پخش آنها دارد.
۲. دانش ذاتاً در هنگام رشد، تمایل به شکستن به شاخه‌های گوناگون دارد و باز تولید سریعتر و اثربخش‌تر دانش مساوی است با منبع اصلی مزیت رقابتی.
۳. تخمین ارزش سرمایه‌گذاری در دانش، کار بسیار مشکلی است چرا که نتیجه آن می‌تواند هم ناامیدی و هم رشد و سود عالی باشد.

۴. حتی هنگامی که سرمایه‌گذاری در دانش منجر به تولید سود اقتصادی قابل توجه شود، نمی‌توان سهم تاثیر سرمایه‌گذاری در دانش را بر آن مشخص کرد. در اقتصادهای مبتنی بر دانش، مزیت رقابتی قابلیت سازمان در برتری یافتن نسبی بر هم‌ترازان خود در آن حوزه تعریف می‌شود، که تنها با قابلیت تولید، نگهداری و مدیریت دانش امکانپذیر است [۲۴]. همچنین داوونپورت و گروور (۲۰۰۱) به نقل از «دنهام گری» هشت مزیت مدیریت دانش را به قرار زیر معرفی نموده‌اند:

۱. جلوگیری از افت دانش
۲. بهبود تصمیم‌گیری
۳. انعطاف‌پذیری و انطباق‌پذیری
۴. مزیت رقابتی
۵. توسعه‌داری
۶. افزایش محصول
۷. مدیریت مشتری
۸. به‌کارگیری سرمایه‌گذاری‌ها در بخش سرمایه‌انسانی [۴].

ابعاد و عوامل کلیدی توفیق مدیریت دانش

در جدول شماره ۱ تحقیقات انجام شده توسط محققان در خصوص عوامل تأثیرگذار بر مدیریت دانش که نمایانگر ابعاد عوامل کلیدی توفیق سیستم مدیریت دانش است نشان داده شده است:

جدول ۱. عوامل توفیق مدیریت دانش

ردیف	نام متغیر/عامل	پژوهشگر
۱	اعتماد و فرهنگ سازمانی	[۲۱ و ۲۲، ۱۹، ۵، ۶]
۲	رهبری و تعهد مدیریت ارشد	[۲۱ و ۹، ۲۵، ۵، ۶]
۳	درگیری (پایبندی) کارکنان	[۲۱ و ۲۷، ۱۹]
۴	آموزش کارکنان	[۱۳ و ۱۹، ۱۸]
۵	کارتیمی مبتنی بر اعتماد	[۱۳ و ۱۴، ۱۹]
۶	زیرساخت‌های IT	[۱۲ و ۱۹، ۲۶، ۲۵، ۵، ۶]
۷	الگوگیری/محک زنی	[۸ و ۱۱، ۷، ۱۹، ۲۱]
۸	استراتژی و اهداف	[۳ و ۲۰]

سؤالات و فرضیات تحقیق

در ابتدا در این تحقیق برای دستیابی به الگوی مفهومی و نیز رتبه‌بندی عوامل از سؤال استفاده شده است. پس از اینکه الگوی مفهومی تحقیق شکل گرفت برای آزمون معناداری روابط و همچنین بررسی وضعیت هر یک از متغیرها از فرضیه استفاده شده است.

سؤال ۱: عوامل مؤثر بر توفیق سیستم مدیریت دانش در بانک صادرات استان تهران کدامند؟

سؤال ۲: اولویت عوامل مؤثر بر توفیق سیستم مدیریت دانش در بانک صادرات استان تهران چگونه است؟

فرضیه ۱: بین عوامل مؤثر و توفیق سیستم مدیریت دانش در بانک صادرات استان تهران رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ۲: هر یک از عوامل مؤثر بر توفیق مدیریت دانش در بانک صادرات استان تهران در وضعیت مناسبی قرار دارد.

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف یک تحقیق کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می‌آید، روش انجام تحقیق نیز به صورت پیمایشی بوده است.

روش گردآوری اطلاعات

روش‌های گردآوری اطلاعات را می‌توان به طور کلی به دو طبقه تقسیم کرد.

۱. روش‌های کتابخانه‌ای

۲. روش‌های میدانی

اطلاعات موردنیاز این تحقیق، به واسطه بررسی‌ها و مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شده است به این صورت که پس از مطالعه کتب و مقالات مرتبط، مصاحبه‌ای با ۶ نفر از صاحب نظران و مدیران بانک صادرات ایران انجام شد. پس از اتمام کلیه مصاحبه‌ها، عوامل اصلی استخراج و در لیستی گردآوری شدند. سپس این لیست با بهره‌گیری از تحقیقات پیشین و مرور ادبیات موضوع تکمیل شد که منجر به طراحی پرسشنامه محقق ساخته برای گردآوری اطلاعات شد. این پرسشنامه هم وضع موجود و هم میزان اهمیت عامل‌ها را سنجیده است. در طراحی سؤالات پرسشنامه‌ها دقت لازم به عمل آمده تا سؤالات از سادگی و

وضوح کافی برخوردار باشد. پرسشنامه شامل ۶۳ گویه بود که مرتبط با مفاهیم تأثیرگذار بر مدیریت دانش بوده و به سنجش عوامل فرهنگ سازمانی، رهبری و تعهد مدیریت ارشد، درگیری کارمندان، آموزش کارکنان، کار تیمی مبتنی بر اعتماد، زیرساخت‌های سیستم‌های اطلاعاتی، الگوگیری و محک زنی، راهبردها و اهداف، منابع مادی و انسانی پرداخته است. پرسشنامه مذکور در ۱۳۰ شعبه بانک صادرات توزیع و توسط مدیران بانک تکمیل شد.

روایی و پایایی ابزار تحقیق

جهت آزمون روایی سؤال‌ها از اعتبار محتوا و اعتبار واگرا و همگرا استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه، ابتدا تعداد ۲۰ پرسشنامه بین جمعی از متخصصین توزیع شد و کلیه ابهامات در رابطه با سؤالات مشخص شد و سپس گویه‌های طراحی شده مورد بازبینی قرار گرفت. اعتبار واگرا و همگرا از طریق تحلیل عاملی به دست می‌آید. در تحلیل عاملی اکتشافی سؤالات پرسشنامه مقدار KMO، ۰/۸۵، به دست آمد که این امر بیانگر کفایت نمونه‌گیری است. همچنین از آنجا که ضریب معناداری برابر صفر بود (کوچکتر از ۰/۰۵) تحلیل عاملی برای شناسایی ساختار، مناسب تشخیص داده شد. همچنین پس از اینکه الگوی فرضی تحقیق تأیید شد برای صحت الگوهای اندازه‌گیری از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد که نتایج نشان داد تمام بارهای عاملی ۱ بالای ۰/۵ بوده که بیانگر روایی همگرا است.

به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ (همبستگی درونی) استفاده شده است. آلفای کرونباخ برای تمام عوامل موثر بر توفیق مدیریت دانش به ترتیب ۰/۹۴، ۰/۹۵، ۰/۸۴، ۰/۸۱، ۰/۷۶، ۰/۷۳، ۰/۸۲، ۰/۷۲، ۰/۸۴ می‌باشد. همچنین ضریب آلفای کرونباخ ۶۳ سؤال به طور کلی ۰/۸۹ شده است که نشانگر پایایی بالای سؤالات پرسشنامه است.

جامعه و نمونه تحقیق

جامعه آماری در این پژوهش با توجه به متغیرهای تحقیق شامل کلیه شعب بانک صادرات استان تهران به تعداد ۶۱۵ شعبه می‌باشد. بر طبق فرمول نمونه‌گیری کوکران، حجم نمونه ۱۰۰ شعبه برآورد شد. به منظور افزایش اعتبار پرسشنامه‌های تحقیق، تعداد نمونه به ۱۵۰ شعبه افزایش داده شد که ۱۳۰ پرسشنامه توزیعی برای تحلیل مناسب تشخیص داده شد و روش توزیع پرسشنامه‌ها نیز مراجعه حضوری بود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های به دست آمده از پرسشنامه توزیع شده از تحلیل عاملی اکتشافی برای استخراج مؤلفه‌های مؤثر بر توفیق سیستم مدیریت دانش، از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای مشخص کردن نرمال بودن توزیع متغیرها، از آزمون مقایسه میانگین یک جامعه برای بررسی مناسب بودن وضعیت متغیرها و از روش معادلات ساختاری و تحلیل عاملی تأییدی برای آزمون بررسی صحت الگوهای اندازه‌گیری تحقیق استفاده شد.

تحلیل عاملی اکتشافی

تحلیل عاملی به دو صورت تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی قابل اجرا است. در این تحقیق، به منظور شناسایی متغیرهای مکنون، از تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. در تحلیل عاملی اکتشافی محقق درصدد کشف ساختار زیربنایی مجموعه نسبتاً بزرگی از متغیرها می‌باشد و پیش فرض اولیه تحقیق آن است که هر متغیری ممکن است با هر عاملی ارتباط داشته باشد. به عبارت دیگر در این روش، محقق هیچ گونه تئوری اولیه‌ای ندارد. در این تحقیق ۶۴ گویه برای توفیق مدیریت دانش در بانک صادرات ایران طراحی شد که توسط تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول و مرتبه دوم مکنون های ۶۴ گویه مشخص و الگوی مفهومی تحقیق شکل گرفته است. پس از اینکه الگوی مفهومی تحقیق طراحی شد با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی صحت نتایج تحلیل عاملی اکتشافی آزمون شده است.

در این تحقیق، نتایج تحلیل عاملی اکتشافی حاصل از نرم‌افزار SPSS و تأییدی حاصل از نرم افزار LISREL ارائه شده است. لازم به ذکر است که به منظور کاهش متغیرها و در نظر گرفتن آنها به عنوان یک متغیر مکنون، بار عاملی به دست آمده باید بیشتر از ۰/۳ باشد (مؤمنی و فعال قیوم، ۱۳۸۶) که در این تحقیق بارهای عاملی بالاتر از ۰.۵ شناسایی و مد نظر قرار داده شدند.

تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول توفیق مدیریت دانش

نتایج حاصل از تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه اول نشان داد سؤالات پرسشنامه در ۱۱ بعد طبقه‌بندی شدند که از این بین عامل‌های ۱۰ و ۱۱ و نیز سؤالات ۱۷، ۲۶، ۳۷ و ۶۴ به علت نامناسب بودن ساختار عاملی از تحلیل عاملی حذف گردیدند. سایر سؤالات با توجه به بار عاملی هر کدام از عوامل و نیز ساختار عاملی و نیز با توجه به مبنای طراحی سؤالات به صورت ذیل نام‌گذاری گردیدند: بدین صورت که عامل ۱ (شامل سؤالات ۱ تا ۸) بعد "اعتماد"، عامل ۲ (شامل سؤالات ۹ تا ۱۲) بعد "رهبری و تعهد مدیریت ارشد"، عامل ۳ (شامل سؤالات ۱۳ تا ۱۸) بعد "درگیری کارمندان"، عامل ۴ (سؤالات ۱۹ تا ۲۸) بعد "آموزش کارکنان"، عامل ۵

(شامل سوالات ۲۹ تا ۳۸) بعد "کار تیمی مبتنی بر اعتماد"، عامل ۶ (شامل سوالات ۳۹ تا ۴۵) بعد "زیر ساخت‌های سیستم‌های اطلاعاتی"، عامل ۷ (شامل سوالات ۴۶ تا ۵۱) بعد "الگوگیری و محک زنی"، عامل ۸ (شامل سوالات ۵۲ تا ۵۹) بعد "راهبردها و اهداف"، عامل ۳ (شامل سوالات ۶۰ تا ۶۴) بعد "منابع انسانی" نام‌گذاری شدند. لازم به ذکر است که اندازه کفایت نمونه^۱ (KMO) و معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت^۲ (Bartlett) در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۷۹۵ و ۰/۰۰۰ بوده است. همچنین این ۹ عامل در حدود ۸۰ درصد واریانس نمرات مربوط به مدیریت دانش را تبیین می‌کنند^۳.

تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه دوم توفیق مدیریت دانش

پس از انجام تحلیل عاملی مرتبه اول، میانگین نمرات هر کدام از عامل‌های مشخص شده وارد تحلیل عاملی مرتبه دوم شدند. تحلیل عاملی مرتبه دوم به منظور تمایز و مشخص ساختن ابعاد مدیریت دانش صورت گرفت.

اندازه کفایت نمونه (KMO) و معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت (Bartlett) در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۷۸۷ و ۰/۰۰۰ است. همانطور که از جدول ذیل مشخص است تمام ۹ عامل در ۳ طبقه خلاصه شده‌اند. منطقی است که این عامل‌ها بر اساس ادبیات تحقیق، به ترتیب گرایش به سوی توسعه، انتقال و حمایت از دانش، جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور، توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور نامیده شوند. همچنین این سه عامل حدود ۷۹ درصد واریانس نمرات ۹ عامل را توضیح می‌دهند.

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy

2. Bartlett's Test of Sphericity Sig

۳- به دلیل بزرگ بودن خروجی مارتریس چرخش یافته عاملی در حالت مرتبه اول از ارائه آن خودداری شده است.

جدول ۱. ماتریس چرخش یافته عاملی مرتبه دوم

	عامل		
	۱	۲	۳
الگوگیری از دانش	۰/۵۵۳	۰/۱۲۰	۰/۰۳۵
درگیری افراد	۰/۵۲۵	۰/۰۸۶	۰/۱۵۵
زیرساخت های اطلاعاتی	۰/۷۱۳	۰/۱۵۶	۰/۰۸۲
کار تیمی	۰/۰۳۹	-۰/۰۹۷	-۰/۰۳۱
راهبرد و اهداف	-۰/۰۷۴	۰/۷۳۹	۰/۰۸۰
منابع انسانی	۰/۲۵۸	۰/۶۰۴	۰/۰۲۴
فرهنگ سازمانی	-۰/۰۱۱	۰/۷۸۳	۰/۰۴۸
آموزش	۰/۰۸۶	۰/۰۲۶	۰/۷۹۵
حمایت مدیران ارشد	-۰/۰۴۰	-۰/۰۳۱	۰/۸۹۰

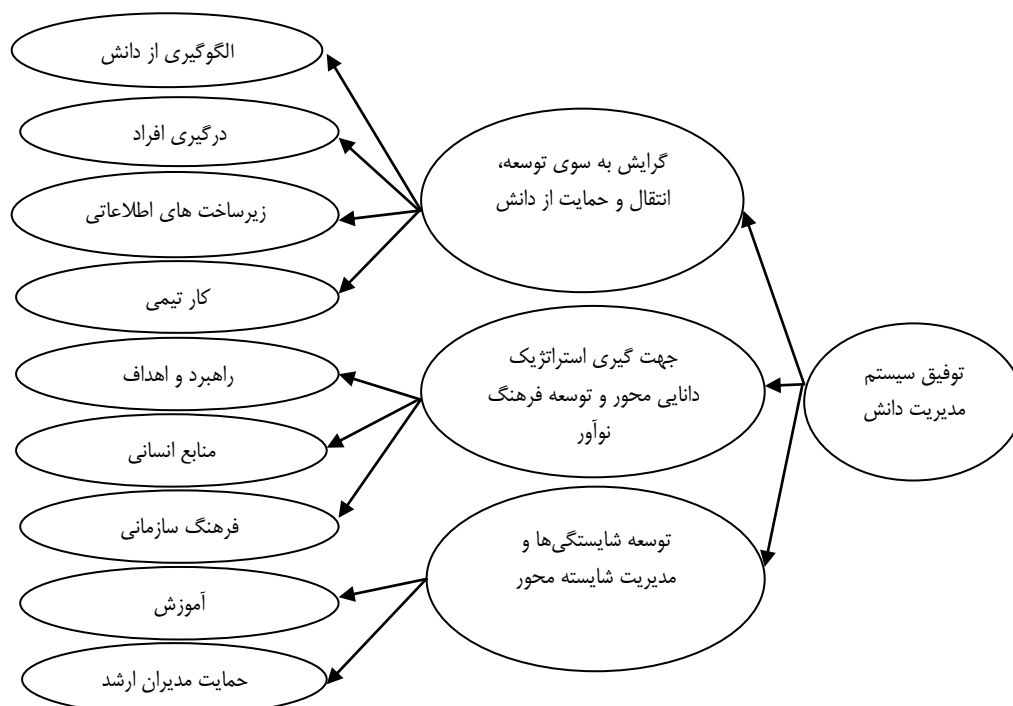
تحلیل عاملی اکتشافی مرتبه سوم توفیق مدیریت دانش

پس از انجام تحلیل عاملی مرتبه دوم، میانگین نمرات هرکدام از عامل‌های مشخص شده وارد تحلیل عاملی مرتبه سوم شدند. تحلیل عاملی مرتبه سوم به منظور تمایز و مشخص ساختن توفیق مدیریت دانش صورت گرفت. اندازه کفایت نمونه (KMO) و معناداری آزمون کرویت نمونه بارتلت (Bartlett) در تحلیل عاملی اکتشافی توسط SPSS به ترتیب برابر ۰/۰۵۰ و ۰/۰۲۰ است. همانطور که از جدول ذیل مشخص است سه عامل توسعه، انتقال و حمایت از دانش، جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور، توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور در ۱ طبقه خلاصه شدند که منطقی است این عامل توفیق مدیریت دانش نامیده شود. همچنین این سه عامل حدود ۵۸ درصد واریانس نمرات سه عامل را توضیح می‌دهند.

جدول ۳. ماتریس چرخش یافته عاملی مرتبه سوم

	عامل
	۱
گرایش به سوی توسعه، انتقال و حمایت از دانش	۰/۷۵۳
جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور	۰/۸۴۳
توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور	۰/۶۴۲

برای دستیابی به نمرات توفیق مدیریت دانش سه مرحله تحلیل عاملی صورت گرفت. به طور خلاصه در هنگام تحلیل عاملی مرتبه اول برای توفیق مدیریت دانش نه عامل استخراج گردیدند که این نه عامل در تحلیل عاملی مرتبه دوم در سه عامل جای گرفتند و در نهایت این سه عامل نیز در عامل توفیق سیستم مدیریت دانش قرار گرفتند. الگوی مفهومی زیر مراحل تحلیل عاملی را برای توفیق مدیریت دانش نشان می‌دهد.

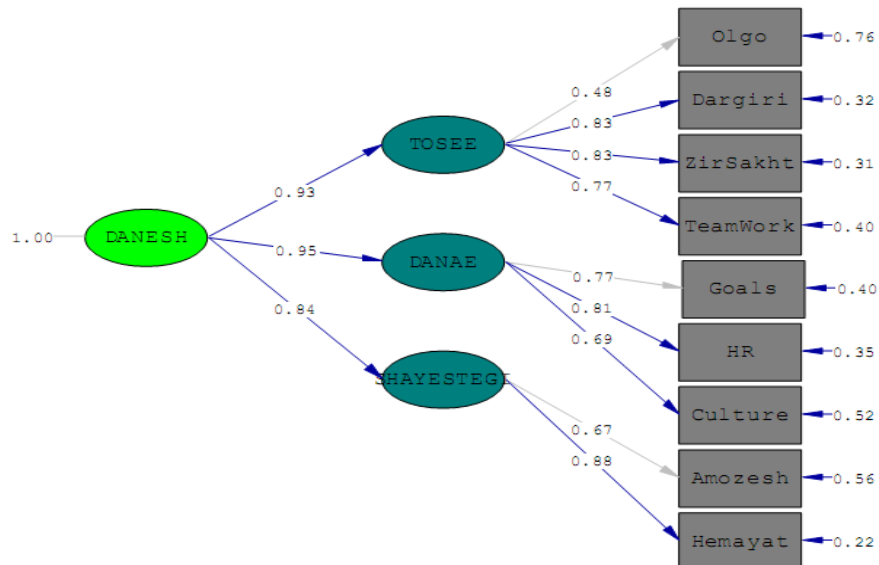


شکل ۱. الگوی مفهومی تحقیق

تحلیل عاملی تأییدی

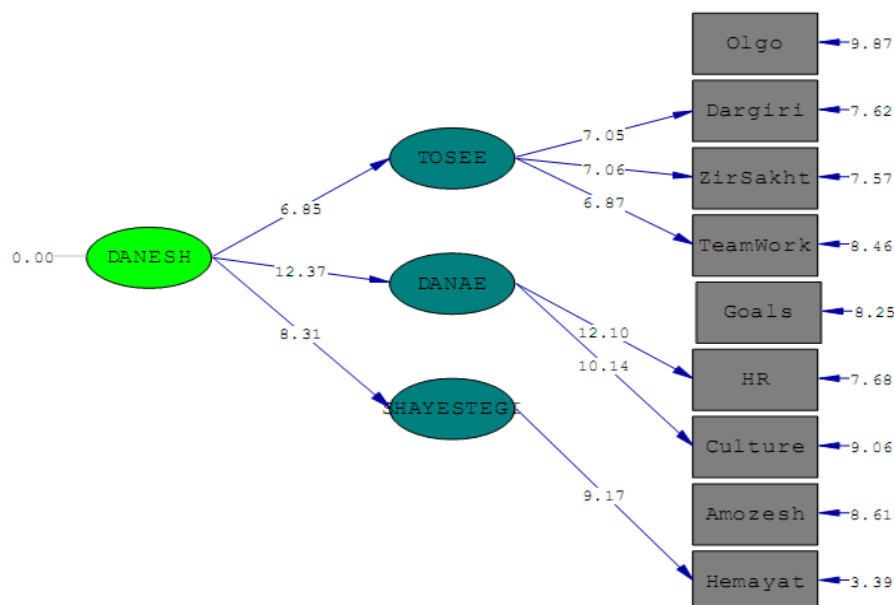
در تحلیل عاملی تأییدی پیش فرض اساسی محقق آن است که هر عاملی با زیرمجموعه خاصی از متغیرها ارتباط دارد. حداقل شرط لازم برای تحلیل عاملی این است که محقق در مورد تعداد عامل‌های الگو، قبل از انجام تحلیل پیش فرض معینی دارد. به طور کلی برای آزمون فرض‌های مربوط به الگوهای اندازه‌گیری فقط بایستی از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده نماییم. در این تحقیق به طور کلی از تحلیل عاملی مرتبه اول، دوم و سوم تأییدی استفاده شده است. بدین ترتیب که در تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول از شاخص‌ها به مکنون رسیدیم که برای روایی سؤالات پرسشنامه استفاده شده است. به علت محدودیت در حجم مقاله از ارائه

تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول خودداری شده است و صرفاً تحلیل عاملی مرتبه دوم و سوم تحقیق که در الگو مفهومی نیز مشخص است مورد بحث قرار گرفته است.



Chi-Square=40.13, df=24, P-value=0.02073, RMSEA=0.057

شکل ۲. الگو در حالت تخمین استاندارد



Chi-Square=40.13, df=24, P-value=0.02073, RMSEA=0.057

شکل ۳. الگو در حالت اعداد معناداری (ضرایب معناداری)

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل عاملی تأییدی فرضیه‌های تحقیق مبتنی بر وجود رابطه مثبت و معنادار بین عوامل توفیق و مدیریت دانش مورد تأیید قرار گرفت. لازم به ذکر است برای تأیید یا رد فرضیه‌ها از ضرایب استاندارد^۱ و اعداد معناداری^۲ استفاده می‌شود. با توجه به اینکه تمام ضرایب استاندارد بالای ۰/۵ هستند و عدد معناداری آنها نیز بالای ۱/۹۶ است می‌توان نتیجه گرفت تمام عوامل شناسایی شده بر توفیق مدیریت دانش تأثیرگذارند. بیشترین عامل مؤثر بر توفیق مدیریت دانش را جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور و کمترین اثر را توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور داراست.

آزمون میانگین یک جامعه

ابتدا به منظور آزمون نرمال بودن از آزمون کولموگروف-اسمرینوف استفاده شد. تمام متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال بودند. در نتیجه از آزمون‌های پارامتریک و به طور اخص آزمون

۱. منظور از ضریب استاندارد (بار عاملی) مقادیر همبستگی دوتایی است (بین دو متغیر) و جهت مقایسه اثرات اجزای مدل به کار می‌رود. هر چه این ضریب بیشتر باشد به معنای اثرگذاری بیشتر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است.

۲. منظور از عدد معناداری در نرم افزار لیزرل همان مفهوم Sig در نرم افزار SPSS می‌باشد با این تفاوت که برای معنادار بودن یک ضریب، عدد معناداری آن باید بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد و در کل برای تأیید یا رد فرضیه‌های تحقیق به کار می‌رود. عدد معناداری هر چقدر از ۱/۹۶ بزرگتر باشد نشان دهنده آن است که متغیر مستقل اثر قوی علی قوی تری روی متغیر وابسته دارد.

میانگین یک جامعه می توان استفاده کرد. به عبارت دیگر به منظور بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق از آزمون میانگین یک جامعه استفاده شد. بر طبق این آزمون ، در صورتی بین وضعیت متغیر و میانگین در نظر گرفته شده (عدد ۳ در وسط طیف لیکرت) تفاوت معنادار وجود نخواهد داشت که، عدد معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ باشد. همچنین چنانچه حد بالا و پایین هر دو مثبت باشند می توان وضعیت متغیر را مناسب ارزیابی کرد و در صورت منفی بودن حد بالا و پایین هر دو، وضعیت متغیر نامناسب است.

جدول ۴. آزمون میانگین یک جامعه آماری ($H_0 : \mu = 3$)

	توسعه شایستگی	جهت گیری راهبردی	گرایش به سوی توسعه
حد بالا	۰/۴۸۶۱	۰/۵۶۰۶	-۰/۱۰۴۶
حد پایین	۰/۱۲۹۱	۰/۲۹۳۴	-۰/۴۴۱۹
sig	۰/۶۳۳	۰/۷۱۰	۰/۷۲۰
وضعیت متغیر	مناسب	مناسب	نا مناسب

همانگونه که نتایج جدول فوق نشان می دهد ، همه متغیرها دارای sig بزرگتر از ۰/۰۵ هستند، از این رو می توان نتیجه گرفت که بین وضعیت سه مؤلفه اجرای اثر بخش سیستم مدیریت دانش با میانگین در نظر گرفته شده تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین متغیر گرایش به سوی توسعه، انتقال و حمایت از دانش به علت منفی بودن حد بالا و پایین، در وضعیت نسبتاً نامناسب و سایر متغیرها در وضعیت نسبتاً مناسبی قرار دارد.

آزمون فریدمن

برای انجام رتبه بندی متغیرهای تحقیق از آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج نشان داد میانگین رتبه ها نسبتاً یکسان است (عدد معناداری بزرگتر از ۰/۰۵ است، با توجه به جدول شماره ۷ نیز می توان نتیجه گرفت که نسبتاً میانگین رتبه ها به هم برابر بوده و دارای اولویت نسبتاً یکسانی هستند.

جدول ۵. میانگین رتبه‌ها

عامل‌ها	میانگین رتبه
جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور	۶/۳۲
توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور	۶/۶۴
توسعه، انتقال و حمایت از دانش	۶/۲۷

نتیجه‌گیری

در دنیایی که پیتر دراگر آن را جامعه دانشی نامیده است، فشار رقابت در بازارهای جهانی چنان فزاینده است که بهبود کیفیت، کاهش هزینه، برطرف کردن به موقع انتظارات مشتریان و شهروندان و پاسخگویی مدیریتی نه یک گزینه بلکه یک ضرورت راهبردی محسوب می‌شود. محیط جهانی و رقابتی شدید سبب شده است که موضوعاتی مانند مدیریت ارتباط با مشتری، الگوگیری، مهندسی مجدد، مدیریت کیفیت فراگیر، کوچک‌سازی و برون‌سپاری، برنامه‌ریزی راهبردی، یادگیری سازمانی و مدیریت دانش کانون توجه سازمان‌ها باشد.

چالش اصلی سازمان‌ها درک مدیریت دانش و چگونگی پیاده‌سازی آن است. امروزه بزرگترین آرزوی هر سازمانی تعریف یک سیستم مدیریت دانش مناسب و اداره آن به یک روش موفق است. بی‌شک، سیستم بانکی کشور به عنوان سازمان‌های دانش محور باید در پیاده‌سازی و استقرار سیستم مناسب مدیریت دانش، در نقش سازمان‌های پیشرو ظاهر شوند و این امر مستلزم شناسایی عوامل کلیدی موفقیت و اقدام عملی بر مبنای این عوامل تأثیرگذار در مراحل مختلف طراحی و استقرار سیستم مدیریت دانش است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش عبارت‌اند از: ۱. توسعه؛ انتقال و حمایت از دانش؛ ۲. جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور و ۳. توسعه شایستگی‌ها و مدیریت شایسته محور.

از یک طرف در بین عوامل شناسایی شده، جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور نسبت به سایر عوامل دارای تأثیر بیشتری بر توفیق پیاده‌سازی مدیریت دانش بوده است و از طرف دیگر نیز جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و توسعه فرهنگ نوآور در بانک صادرات در وضعیت نسبتاً مناسب (متوسطی) قرار دارد. بنابراین با توجه به تأثیر زیاد این عامل بر توفیق پیاده‌سازی مدیریت دانش و همچنین مناسب بودن وضعیت فعلی آن ضرورت حرکت و پیشروی به سمت جهت‌گیری راهبردی دانایی محور و بهبود فرهنگ نوآور احساس می‌شود.

نتایج به دست آمده نشانگر همگرایی میان نتایج این پژوهش با سایر پژوهش‌های این حوزه است. برای مثال یافته‌های این تحقیق با یافته‌های داوونپورت و همکاران (۱۹۹۸) در خصوص

کلیدی بودن عامل‌های فرهنگ و انتقال دانش همخوانی دارد. در تحقیق چریدس عواملی چون راهبرد، مدیریت منابع انسانی از عوامل کلیدی شناخته شده‌اند که با یافته‌های این پژوهش کاملاً سازگاری دارد. عوامل کلیدی شناسایی شده توسط لی و هونگ (۲۰۰۲) در صنعت داروسازی یعنی الگوگیری، فرهنگ‌سازمانی، زیرساخت سیستم‌های اطلاعاتی، درگیری و آموزش کارکنان در این تحقیق مورد تأکید قرار گرفته‌اند. بنابراین در مقایسه با تحقیقات پیشین، این پژوهش الگوی جامعی را شناسایی کرده است که می‌تواند به عنوان الگویی فراگیر در طراحی و استقرار سیستم‌های مدیریت دانش در محیط‌های علمی و کاربردی در نظر گرفته شود. با توجه به نتایج به دست آمده در این پژوهش تدوین راهبردهای سازمانی بایستی با رویکرد دانایی و دانش محوری صورت گیرد؛ همچنین انتقال دانش فرامرزی و اقتباس از تجربه‌های مفید مؤسسات مالی و اعتباری دیگر کشورها و تولید دانش جدید از طریق توسعه و ارزیابی دانش قدیم نیز از دیگر عوامل کلیدی هستند که در این پژوهش شناسایی شدند. همچنین توسعه شایستگی‌های مدیریت و به طور خاص حمایت مدیران ارشد از برنامه‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش به عنوان عامل کلیدی برای توفیق پیاده‌سازی مدیریت دانش شناسایی شد.

پیشنهاد‌های زیر برای پیاده‌سازی و استقرار سیستم مدیریت دانش پیشنهاد می‌شود:

(۱) الگوگیری از بانک‌های موفق دنیا نسبت به پیاده‌سازی مدیریت دانش؛ (۲) تسهیم و انتقال دانش برون سازمانی به بانک‌ها و مؤسسات مالی و اعتباری؛ (۳) حمایت از شایستگی‌ها و توسعه منابع انسانی دانشگر؛ (۴) جهت‌گیری دانایی محور در تعریف و تدوین چشم‌اندازها، اهداف و راهبردهای بانک‌ها و مؤسسات اعتباری؛ (۵) توسعه و گسترش فرهنگ نوآوری جهت تسهیم و انتقال دانش در بین بانک‌ها و مؤسسات اعتباری و همچنین در بین کارکنان دانش محور.

منابع

1. Bruno, A. And Leidecker, J. (1984). "Identifying and Using Critical Success Factors". In: *Long Range Planning*, 17 (1), 23-32.
2. Buckman, R. (1999). "Collaborative knowledge, *Human Resource Planning*", 22 (1), 22-38.
3. Chourides, P., Longbottom, D., Murphy, W.(2003). "Excellence in knowledge Management: an Empirical Study to Identify Critical Factors and Performance Measures", *Measuring Business Excellence*, 7 (2) 29-45.
4. Davenport, T., and Grover, V. (2001). "Knowledge management". *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 3-4.
5. Davenport, T., De Long, D. and Beers, M. (1998). "Successful Knowledge Management Projects", *Sloan Management Review*, 39 (2), 43-57.
6. Davenport, T. and Prusak L. (1998). "Working Knowledge: How Organizations Manage what They Know", *Harvard Business School Press, Boston Massachusetts*.
7. Davis, T. (1996). "Managing Knowledge-work Support Functions", *Journal of General Management*, 22 (1), 68-86.
8. Day, J. and Wandler, J. (1998) "Best Practice and Beyond: Knowledge Strategies", *the McKinsey Quarterly*, 1, 19-25.
9. Dess, G. and Picken, J. (2000). "Changing roles: Leadership in the 21st century", *Organizational Dynamics*, 28 (3), 18-34.
10. Drucker, Peter. (1994). "The age of social transformation", *Atlantic Monthly*, November, 53-80.
11. Drew, S. (1997). "From knowledge to action: the Impact of Benchmarking on Organizational Performance", *Long Range Planning*, 30 (3), 427-41.
12. Greco, J. (1999). "Knowledge is Power":, *Journal of Business Strategy*, 20(2), 18-22.
13. Grengard, S. (1998). "Will your culture support KM?" *Workforce*, 77 (10), 93-114.
14. Hsieh, L.F. and Chen, S.K.(2005) ," Incorporating voice of the consumer :does it really work? "*Industrial Management & Data System*, 105 (6), 769-85
15. Holsapple, C.W. and Singh, M.(2001) "The knowledge chain model :activities for competitiveness ", *Expert System with Applications*, 20 (1), 77-98
16. Kalling, T. (2003), "Knowledge management and the occasional links with performance ", *journal of knowledge management*, 7 (3), 67-81
17. Khalifa, M. and Liu, V. (2003). Determinants of Successful Knowledge Management Programs, *Electronic Journal on Knowledge Management*, 1 (2), 103-112.
18. Kuan ,Y.W. (1999). "Critical Success Factors for Implementing Knowledge Management in Small and Medium Enterprises", *Industrial management & Data Systems*, 105 (3), 262-273.
19. Lee, S.M. and Hong, S. (2002). "An Enterprise-wide Knowledge Management System" *Industrial Management & Data Systems*, 102 (1), 17-25.
20. Mathi, K. (2004). *Key Success Factors for Knowledge Management, Master Thesis*, and MBA: International Business Management & Consulting, Germany:

- University of Applied Sciences.
21. Moffett, S., McAdam, R. And Parkinson, S. (2003). "An Empirical Analysis of Knowledge Management Applications", *Journal of Knowledge Management*, 23 (3), 6-26.
 22. Savary, M. (1999). "Knowledge Management and Competition in the Consulting Industry", *California Management Review*, 41 (2), 95-107.
 23. Sher, P.J. and Lee, V.C (2004),"Information Technology as a facilitator for enhancing dynamic capabilities through knowledge management ", *Information & Management*, 41(8), 933-45
 24. Turuch, E. (2001). "Knowledge Management: auditing and reporting intellectual capital". *Journal of General Management*, 26(3), 26 - 40.
 25. Tynan, S. (1999). "Best Behaviors, Management Review", 88(10), 8-61.
 26. Von Krogh, G.(1998), " Care in knowledge creation", *California Management Review* , 40 (3), 133-53.
 27. Wilson, L. and Asay, D. (1999). "Putting quality in Knowledge Management", *Quality Progress*, 32(1), 25-31.