

## عنوان مقاله:

تاثیر تحولات مدیریت دانش و سازگاری سازمانی بر ابعاد سه گانه فرآیند عملکرد داخلی، عملکرد مشتری و یادگیری و رشد

## محل انتشار:

فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات، دوره 9، شماره 2 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 31

## نویسندگان:

حسین عظیمی - دانشیار، گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

حمیدرضا جعفری - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت و حسابداری، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران.

## خلاصه مقاله:

هدف: بکارگیری مدیریت دانش در سازمان ها و توسعه آن با توجه به تحولات روزافزون مدیریت دانش، از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد سازمان بوده و منجر به بهبود یادگیری و رشد سازمانی و عملکرد مشتریان می شود و یک الزام به شمار می رود. همچنین تدوین استراتژی مدیریت دانش و استراتژی شخصی مدیریت دانش از عوامل تاثیرگذار بر تحولات مدیریت دانش می باشند. در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر تحولات مدیریت دانش و سازگاری سازمانی بر ابعاد سه گانه فرآیند عملکرد داخلی، عملکرد مشتری و یادگیری و رشد است. روش: پژوهش کاربردی حاضر، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان و کارشناسان شعب بانک ملت استان قم بودند. نمونه آماری پس از انجام پیش آزمون و تایید روایی و پایایی و تعیین انحراف واریانس نمونه اولیه، طبق فرمول کوکران برابر با ۱۰۱ نفر به دست آمد که به صورت غیراحتمالی در دسترس به پرسشنامه ها پاسخ دادند. ابزار جمع آوری داده ها، پرسشنامه بود. پس از گردآوری پرسشنامه ها، برای تجزیه و تحلیل داده ها از مدل معادلات ساختاری استفاده شد، که یک مدل کامل معادلات ساختاری آمیزه ای از نمودار مسیر و تحلیل عاملی تاییدی است. ضریب پایایی کرونباخ در این مطالعه برای تمامی متغیرها بالاتر از ۷/۰ بوده که از حداقل مقدار استاندارد بیشتر است. لذا، سنجه ها پایایی بالایی دارند. همچنین باگازی و یی استاندارد بالای ۰/۶ برای پایایی ترکیبی (CR) گزارش شده است. تمامی مقادیر (CR) متغیرها، بیش از ۰/۶ می باشد، بنابراین، مدل اندازه گیری از پایایی ترکیبی مناسبی نیز برخوردار است. برای بررسی روایی همگرا در مدل PLS معیار میانگین واریانس استخراج شده (AVE) مورد تحلیل قرار گرفت و تمامی مقادیر AVE مربوط به سازه ها، مقداری بیش از ۰/۴ را نشان دادند و این مطلب گویای حد قابل قبول برای روایی همگرایی پرسشنامه است. در این پژوهش از مدل یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی جهت آزمون فرضیات و برازش مدل استفاده شد. یافته ها: نتایج نشان داد که تاثیر تحولات مدیریت دانش بر فرایند عملکرد داخلی، عملکرد مشتری و یادگیری و رشد به ترتیب با ۰/۴۹۷، ۰/۶۵۶، t-value و ۰/۶۹۲ تایید شدند. ولی تاثیر سازگاری سازمانی بر فرایند عملکرد داخلی، عملکرد مشتری و یادگیری و رشد به ترتیب با ۰/۸۱۹، ۰/۱۹۹، t-value و ۰/۵۳۱ رد شدند. تاثیر استراتژی شخصی مدیریت دانش بر تحولات مدیریت دانش با ۰/۴۷۴ t-value تایید شد، ولی تاثیر تدوین استراتژی مدیریت دانش بر تحولات مدیریت دانش با ۰/۱۶۹ t-value رد شد. نتیجه گیری: طبق یافته ها، تحولات مدیریت دانش بر فرایند عملکرد داخلی، عملکرد مشتری و یادگیری و رشد، تاثیر مثبت و معنی داری دارند. بنابراین، توجه به تحولات مدیریت دانش، به سازمان ها در بهبود فرایند عملکرد داخلی آن ها و یادگیری و رشد اعضای سازمان کمک کرده و عملکرد مشتری را نیز بهبود می بخشد. همچنین سازمان ها با اتخاذ استراتژی شخصی مدیریت دانش می توانند در تاثیر بر تحولات مدیریت دانش موفق تر عمل نمایند. لذا، می توان گفت قابلیت های مدیریت دانش و توانایی سازمان برای مدیریت مو ...

## کلمات کلیدی:

فرآیند عملکرد داخلی، یادگیری و رشد، عملکرد مشتری، مدیریت دانش، سازگاری سازمانی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1700354>



