

ارزیابی بلوغ مدیریت دانش مطالعه موردی: شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان

فاطمه قدیری^{۱*}، الهام تسلیمی^۲

۱- کارشناسی تحول اداری - ghadiryazra@yahoo.com

۲- کارشناس مسئول سیستم های مدیریتی abfaiso@abfaisfahan.ir

چکیده

این تحقیق با هدف ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش و پیشنهاد برنامه های بهبود سطح مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان انجام شده است. جامعه آماری پژوهش شامل ۴۰۳ نفر از پرسنل ستادی بوده که ۳۵ نفر مدیر، ۶۲ نفر رئیس و ۳۰۶ نفر کارشناس بوده اند. داده ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد سازمان بهره وری آسیایی با ۴۲ سوال داده های کمی جمع آوری گردید. تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران برابر ۳۶۷ محاسبه شد. با روش نمونه گیری تصادفی تعداد ۳۶۷ پرسشنامه توزیع، تکمیل و تجزیه و تحلیل شد. تجزیه و تحلیل یافته ها نشان داد که شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان با کسب نمره ۱۳۳.۶ از ۲۱۰ نمره در سطح توسعه یعنی سطح سوم از پنج سطح بلوغ مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی قرار دارد. از نظر هفت معیار مورد بررسی، معیار فناوری با میانگین امتیاز ۳.۵، رتبه اول و معیار فرایندهای دانشی با میانگین امتیاز ۲.۹ در رتبه هفتم قرار گرفته است. پنج معیار دیگر شامل فرایند، نتایج مدیریت دانش، رهبری مدیریت دانش، یادگیری و نوآوری و افراد در جایگاههای دوم تا ششم قرار دارد. بر اساس داده های کیفی، مهمترین فرصت های بهبود در شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان در زمینه مدیریت دانش شامل نبود فرایند رسمی و نظام مند شناسایی، خلق، ذخیره، تسهیم و بکارگیری دانش در شرکت، ضعیف بودن فرهنگ تبادل و تسهیم دانش، نبود سامانه مدون و متولی رسمی جهت ثبت دانش و تجربیات در شرکت می باشد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، سطح بلوغ مدیریت دانش، شرکت آب و فاضلاب استان اصفهان