

بررسی تأثیر مدیریت فرآیند و مدیریت تأمین کنندگان و شرکا بر عملکرد شعب بانک‌های ملی استان خوزستان با نقش میانجی مدیریت دانش

دکتر وحید چناری^۱، پژمان رضایی میرقاید^۲

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، rezaei13452@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر مدیریت فرآیند و مدیریت تأمین کنندگان و شرکا بر عملکرد شعب بانک‌های ملی استان خوزستان با نقش میانجی مدیریت دانش صورت گرفته است. جامعه آماری این پژوهش را ۱۶۵۰ نفر از کارکنان بانک‌های ملی استان خوزستان تشکیل داد. در همین ارتباط تعداد ۳۱۲ نفر از کارکنان با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. در این تحقیق برای بررسی متغیرها از پرسشنامه کالوو مورا و همکاران (۲۰۱۵) استفاده شده است. این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت پیمایشی می‌باشد. فرضیات تحقیق به کمک نرم‌افزارهای لیزرل و SPSS آزمون گردیدند. نتایج به دست آمده نشان داد الف) مدیریت فرآیند بر مدیریت تأمین کنندگان و شرکا ب) مدیریت فرآیند بر مدیریت دانش ج) مدیریت تأمین کنندگان و شرکا بر مدیریت دانش و د) مدیریت دانش بر عملکرد در بانک‌های ملی استان خوزستان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

واژه‌های کلیدی

مدیریت فرآیند، مدیریت تأمین کنندگان و شرکا، مدیریت دانش، عملکرد.

مقدمه

واقعیت اقتصادی و شغلی، در طول دهه‌ی گذشته تغییرات بسیاری کرده است. ما در عصر دانش هستیم که در آن این منبع، مهم‌ترین عامل مولدی است که سازمان‌ها باید مدیریت کنند. بقای سازمان‌ها تا حد زیادی، بستگی به دانشی که دارند و توانایی‌شان برای تولید، حفظ، انتقال و عملکرد قابلیت‌های دانش دارد؛ در این زمینه، سازمان‌ها، برای مدیریت دانش خود و با هدف افزایش ظرفیت رقابتی‌شان، نیاز به اعمال سیستم‌هایی دارند.

همواره در بیشتر سازمان‌ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان‌های خویش می‌باشند [۱]، به عبارت دیگر، امروزه اگر سازمان‌ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء، توسعه و موفقیتشان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدیدنظر کرده و تعهدات خود نسبت به ارباب‌رجوعان را به درستی ایفا کنند [۲]. در این زمینه، وقوع

رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه‌جانبه سازمان‌ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر، ضرورت توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دوچندان نموده است [۳]. در چنین شرایطی، سازمان‌ها ناگزیرند در جستجوی روش‌های جدیدی برای بهبود عملکرد خود باشند در این راستا یکی از مناسب‌ترین راهبردها، تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است [۴]. امروزه، اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان‌ها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش‌های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می‌باشد، به طوری که چنانچه کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می‌توان انتظار داشت که عملکرد مدیریت و سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد [۵]. در چنین شرایطی ضروری است تا برای بهبود عملکرد این سازمان‌ها به بررسی وضعیت موجود و شناخت عوامل اصلی اثرگذار بر آن پرداخته شود [۶]. در این زمینه، همان‌طور که اشاره شد به نظر می‌رسد که مدیریت دانش بتواند به شکل قابل توجهی بر عملکرد سازمانی اثرگذار بوده و منجر به بهبود و تقویت آن شود [۷].

در زمینه متغیرهای پژوهش تحقیقات زیر صورت گرفته است: با توجه به یافته‌های پژوهشی، می‌توان نتیجه گرفت تقویت مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می‌شود [۴]. در مقاله‌ای نشان داده شده است که ترکیب دو دیدگاه مهندسی مجدد فرآیندها و مدیریت دانش، چگونه موجب بهبود فرآیندهای کاری سازمان می‌گردد و با استفاده از تجهیز انجام دهندگان فرآیند به دانش، ضمن ایجاد خلاقیت و نوآوری و همچنین توانمندسازی و توسعه منابع انسانی، سازمان را به سوی یک سازمان یادگیرنده سوق می‌دهد [۸]. محمدی و کرد (۱۳۹۴) آورده است که یک زنجیره تأمین کلیه‌ی شرکانی را که به طور مستقیم یا غیرمستقیم در برآوردن تقاضای مشتری درگیرند را در برمی‌گیرد [۹] و با توجه به یافته‌های پژوهش زرین (۱۳۹۰) می‌توان نتیجه گرفت: همبستگی بین متغیر عملکرد سازمانی و مؤلفه‌های مدیریت دانش مثبت، معنادار و مستقیم وجود دارد [۱۰]. در تحقیقات خارجی نیز کالوو مورا^۱ و همکاران (۲۰۱۵)