

شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در شعب بانک ملت بندرعباس

فیروز روزبه

چکیده

پژوهش حاضر به منظور شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش صورت گرفته است. که پژوهشی توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری شامل خبرگان و کارشناسان شعب بانک ملت بندرعباس است. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی محقق ساخته بر مبنای عوامل مدل ویلیام و بکویتز است. روایی صوری پرسشنامه توسط اساتید مجرب تایید و برای تعیین پایایی آن از آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن $\alpha = 0/80$ برآورد شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم افزار آماری SPSS استفاده شده است. همچنین عوامل شناسایی شده با تکنیک AHP فازی و با استفاده از پرسشنامه مقایسات زوجی رتبه بندی شدند.

عوامل شناسایی شده به هفت دسته عوامل تسهیم دانش، ایجاد دانش، ارزیابی دانش، یافتن دانش، بکارگیری دانش، یادگیری دانش و حذف دانش تقسیم شدند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که تسهیم دانش بالاترین و و حذف دانش پایین ترین رتبه را دارا هستند. همچنین در بین عوامل تسهیم دانش، پشتیبانی ساختار سازمانی از توزیع و نشر دانش با وزن فازی $0/2420$ در اولویت اول و پس از آن برگزاری نشستها و جلسات رو در رو با همکاران با وزن $0/2014$ و ... در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در بین شاخص های ایجاد دانش، کدگذاری دانش مورد استفاده در فرایندهای سازمانی با وزن $0/2326$ در رتبه‌ی اول قرار دارد. اولویت اول ارزیابی دانش، تجزیه و تحلیل نحوه انجام کارها در مقاطع زمانی مختلف با وزن $0/2774$ ، اولویت اول یافتن دانش، به تاکید بر شناسایی و معرفی دارندگان دانش کلیدی با وزن $0/2574$ ؛ اولویت اول بکارگیری دانش به توان استفاده از دانش خود در موقعیت‌ها و مسائل جدید با وزن $0/3222$ ؛ اولویت اول یادگیری دانش به ارائه برنامه‌های آموزشی مناسب در راستای تخصص‌های مرتبط با وزن $0/3774$ و اولویت اول حذف دانش به دنبال کردن فرایند روزآمدسازی دانش با وزن $0/4774$ اختصاص دارد.

واژگان کلیدی: استقرار مدیریت دانش، مدل ویلیام و بکویتز، تحلیل سلسله مراتب فازی،