

بررسی ساختار مناسب برای استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانکها (مورد مطالعه: بانک اقتصاد نوین)

* سید عبدالله سجادی جاغرق ** رضا مهدیان *** یعسوبالدین عجمی

* استادیار گروه مدیریت رسانه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران.

asadjady@yahoo.com

** رییس مرکز نظارت و ارتباط با مشتریان بانک شهر، تهران، ایران.

reza.mahdian2008@yahoo.com

*** دانشجوی دکتری مدیریت فناوری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، اصفهان، ایران.

omid_ajami@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۳/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۹/۱۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی ساختار مناسب برای استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانکها (مورد مطالعه: بانک اقتصاد نوین) انجام شده است. این پژوهش بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی، و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بانک اقتصاد نوین ایران به تعداد ۱۳۷۶ نفر است که با استفاده از جدول مورگان نمونه ۲۸۵ نفری از این جامعه انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است، که روایی این پرسشنامه به روش صوری طبق نظرات اساتید و متخصصان این حوزه و سپس با روش تحلیل عاملی تأیید و برای سنجش پایایی آلفای کرونباخ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Smart PLS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که ساختاری سازمانی و ویژگی‌های آن تأثیر مستقیمی بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانکها دارند. همچنین نتایج نشان می‌دهد که مؤلفه‌هایی مانند رسمیت و تمرکز، تیم محوری پاداش به تیم، قابلیت انطباق، پست‌های رسمی و دانشی، انجمن‌ها و شبکه‌های علمی و انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانکها تأثیرگذار هستند.

واژه‌های کلیدی: ساختار سازمانی، دانش درون سازمانی، قابلیت انطباق، انعطاف‌پذیری.

نوع مقاله: پژوهشی

۱- مقدمه

باید اهمیت انتقال دانش و تجربه از متخصصان به تازه‌کاران در نظر گرفته شود. بنابراین، ضروری است سازمان‌ها از دانش خویش به منظور تصمیم‌گیری مطلوب بهره‌برداری کنند. از این رو سازمان‌ها نیازمند رویکرد مدیریتی متفاوتی هستند، لذا مدیریت دانش به منظور توسعه سرمایه‌های یک سازمان و پیشبرد اهداف آن ظهور کرد (نعمتی انارکی و نوشین فرد، ۱۳۹۲).

در گذشته‌ای نه چندان دور قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان بر مبنای دسترسی به منابع مادی سنجیده می‌شد. در محیط پویای امروز، دانش یکی از منابع اصلی دستیابی به مزیت رقابتی در عرصه اقتصاد جهانی به شمار می‌آید و آن را منبعی برای همبستگی در جوامع درون و برون سازمانی می‌دانند. در راستای کسب مزیت رقابتی، سازمان‌ها باید به جستجوی نیروهای با تجربه بپردازند یا مهارت موردنیاز را به آن‌ها آموزش دهند، اما این اقدامات به تنهایی کافی نیست و

نویسنده عهده‌دار مکاتبات: سید عبدالله سجادی جاغرق Asadjady@yahoo.com



اگرچه ساختارهای سنتی سلسله مراتبی امکان انتقال دانش از طریق زنجیره فرماندهی را فراهم می آورند لیکن مانع از انتقال دانش در سطح افقی سازمان و در بین واحدهای وظیفه ای می گردند. چنین ساختاری موجب افزایش رقابت و تعارض میان واحدهای مختلف شده و ممکن است به کند شدن روند به کارگیری تکنولوژیهای ارتباطی تکنولوژیهای لازم جهت گسترش دانش در سازمان گردد (حبیبی بدرآبادی و همکاران، ۱۳۸۹).

از همین روست که از دیدگاه صاحب نظران ایجاد یک ساختار سازمانی مناسب و انعطاف پذیر با سطوح سلسله مراتبی اندک و ارتباطات از ضروریات موفقیت فرآیند خلق دانش در سازمانها به شمار می آید. ایجاد تغییرات گسترده در اقتصاد دانش محور و لزوم انطباق سازمانها با این تحولات موجب توسعه ساختارهایی شده است که فرآیندهای خلق حفظ انتقال و به کارگیری دانش به راحتی در آنها صورت می گیرند. این ساختارها در ابعاد گوناگون با ساختارهای سنتی متفاوت هستند. ریشه این تفاوتها را می توان در هدفهای متفاوت آنها جستجو نمود زیرا اولی در پی کنترل و رهایی از عدم اطمینان و دومی به دنبال انعطاف پذیری خلاقیت و خلق دانش است. مضافاً آنکه اولی در محیط ایستا و باثبات فعالیت می کند ولی دومی در بستری بیشتر متلاطم و بی ثبات فعالیت می کند. بنابراین مدیریت مؤثر دانش در یک سازمان مستلزم آن است که ساختار آن از ویژگیهای خاصی برخوردار باشد (صفا و رضوی زاده، ۱۳۹۶).

سرنکو و بنتیس^۳ (۲۰۱۶)، بر این موضوع تأکید دارند که اکثر فعالیت های مدیریت دانش در اشتراک گذاری دانش درون سازمانی زمانی اتفاق می افتد که کارکنان داوطلبانه دانش ضمنی (به عنوان مثال تخصص، دانش چگونگی و دانش کجایی و مهارت) و دانش صریح (مانند اسناد، فیلمها، گزارشها و الگوها) خود را با همکارانشان به اشتراک بگذارند. فرایندی که از طریق آن افراد دانش خود را با یکدیگر به اشتراک می گذارند، به یکی از مهمترین مباحث مدیریت دانش تبدیل شده است. پنهان کردن دانش به طور مکرر در سازمانهای عصر حاضر مشاهده می شود و نتایج آن

مدیریت دانش می تواند به عنوان خلق، اکتساب، به اشتراک گذاری و بهره برداری از دانش به منظور افزایش توانایی سازمان، سرعت بخشی و اثربخشی در تحویل کالاها و خدمات در جهت منافع مشتریان، هم راستا با استراتژی کسب و کار تعریف می شود (خسروی و حسینی^۱، ۲۰۱۸). از این رو سازمانهایی که سطوح بالاتری از مدیریت دانش را دارا می باشند، می توانند توانایی خود را در پاسخ به تغییرات سریع و توسعه ایده های نوآورانه و نوآوری در محصول و خدمت ارتقا دهند (زند^۲، ۲۰۱۷). از سوی دیگر، درست است که مدیریت دانش اثربخش، ارتباط دانش و فرایند نوآوری را تسهیل کرده و نوآوری را با استفاده از بهبود دیدگاه و توانایی های جدید توسعه می دهد، ولی باید این امر با پاسخگویی مناسب به نیازهای مشتریان همراه باشد (احمدی و همکاران، ۱۳۹۷). بنابراین، می توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش مشتری محور می تواند نقشی حیاتی در پشتیبانی و ایجاد ارزش در سازمانها به خصوص سازمانهای خدماتی ایفا کند.

در همین راستا مباحث مرتبط با مدیریت دانش و به کارگیری مناسب آن در سازمانها، سوالاتی متعدد در ذهن اندیشمندان این حوزه به وجود آورده است. از آنجا که یکی از مهمترین عوامل موفقیت مدیریت دانش، وجود ساختار سازمانی مناسب، سازگار با مدیریت دانش می باشد، مبحث ساختار سازمانی سازگار با مدیریت دانش که بتواند راهبردهای کسب و کار و مدیریت دانش را همزمان پوشش دهد از اهمیتی دو چندان برخوردار گردیده است.

ساختار سازمان می تواند مشوق و یا مانع موفقیت فرآیند خلق دانش باشد برای اینکه سازمانها بتوانند دانش را به طور مؤثر اداره کنند باید از ساختار مناسبی برخوردار باشند. میزان تمرکز، رسمیت، نحوه جریان اطلاعات بین واحدها، وضعیت اسناد و مدارک محرمانه سازمان و... عوامل ساختاری مهمی هستند که وضعیت و ویژگی آنها مستقیماً بر خلق انتقال ذخیره سازی و به کارگیری دانش در سازمان تأثیر گذار است. امروزه ساختار سازمانی به یک عامل حیاتی در موفقیت فرآیند خلق دانش سازمان بدل شده است.

1. Khosravi, A. and Hussin

2. Zaidi

3. Serenko & Bontis



نوع سازمان دیگری اهمیت دارد. به رغم اهمیت اجرای طرح مدیریت دانش، تعداد کمی از مؤسسه‌های بانکی هستند که به طور رسمی دارای یک برنامه مدیریت دانش کاملاً یکپارچه باشند. از سوی دیگر تحول دیجیتال به عنوان یکی از مباحث و حوزه‌های جدید در سال‌های گذشته توجه صاحب نظران و مدیران را به خود جلب کرده است. از این رو بهینه سازی ارتباط میان آن با مدیریت دانش می‌تواند سازمان‌ها را در تحقق اهدافشان و کسب مزیت رقابتی ارزشمند یاری رساند.

همانگونه که بیان شده با توجه به این که صنعت بانکداری و بانک‌های تجاری در عصر امروز به یک سازمان دانش‌بنیان تبدیل شده‌اند به همین دلیل مدیریت دانش و فرایندهای تسهیم دانش همانند سایر سازمان‌های دانش‌بنیان بر عملکرد و بهره‌وری بانک‌ها موثر خواهد بود. در این میان نقش ساختار سازمانی و تأثیر آن بر تسهیم دانش در بانک اقتصاد نوین موضوعی است که مطالعه آن لازم و ضروری به نظر می‌رسد. بر این اساس هدف اصلی این پژوهش سنجش ابعاد ساختار سازمانی حاکم بر بانک اقتصاد نوین و رابطه آن با استفاده از دانش و توسعه دانش در درون سازمان است. سوال اصلی این تحقیق این است که چه ارتباطی میان ساختار سازمانی و استفاده از دانش و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین وجود دارد؟

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

حرکت به سوی دانش

در دسته بندی که از سوی صاحب‌نظران مدیریت ارائه گردیده است؛ دهه ۱۹۸۰ را دهه جنبش کیفیت؛ دهه ۱۹۹۰ را دهه مهندسی مجدد و دهه ۲۰۰۰ را دهه مدیریت دانش لقب داده‌اند. دانش همان صورت ذهنی ایده‌ها، واقعیت‌ها، مفاهیم، داده‌ها و تکنیک‌های ثبت شده در حافظه انسان است که از مغز انسان سرچشمه می‌گیرد و مبتنی بر اطلاعاتی است که با تجربه، باورها و ارزش‌های شخصی همراه با تصمیم و عمل وی، دگرگون و بارور می‌شود. نوناکا^۱ در مدلی یکپارچه برای ایجاد دانش پویا، از دانش به عنوان عامل محرک درونی یاد می‌کند. دانشی که مفهومی در بر نداشته باشد در واقع

ممکن است گاهی مخرب باشد. قطع جریان دانش درون‌سازمانی، تولید دانش تکراری را افزایش می‌دهد. در واقع این مسئله باعث می‌شود کارکنان مجبور شوند مدت طولانی را برای کسب دانشی که قبلاً توسط سایر اعضای سازمانی کسب شده صرف کنند. همچنین اگر کارکنان رفتار پنهان‌سازی دانش همکاران خود را مشاهده کنند، سطح تعهد سازمانی خود را کاهش می‌دهند (محمد اسماعیل و حمیدی، ۱۴۰۰). بنابراین زمانی که دانش حیاتی به جای اینکه در فرآیندهای سازمانی قرار گیرد، در ذهن افراد باقی بماند، ممکن است کیفیت خروجی سازمانی به سطح مطلوبی نرسد، که نه تنها سازمان بلکه سایر ذینفعان از جمله مشتریان آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

بنابراین و بر اساس مطالب بیان شده، ساختار سازمانی نقش مهمی در مدیریت دانش و ابعاد آن دارد. در واقع برای استفاده بهینه از دانش و توسعه آن نیاز به ساختار سازمانی مناسب و متناسب با مؤلفه‌های مدیریت دانش است. ویژگی‌های ساختار سازمانی مانند رسمیت، تمرکز، قابلیت انطباق، انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی، نوع ساختار ارگانیکی یا مکانیکی، تیم محوری و پاداش به تیم، انجمن‌ها و شبکه‌های علمی، پست‌های رسمی و دانشی را نام برد. این ویژگی‌ها هم می‌توانند مانع استفاده و توسعه دانش شوند و هم مشوق آن باشند. بنابراین ارزیابی و بررسی نقش ویژگی‌های ساختار سازمانی بر استفاده و توسعه دانش در درون سازمان بسیار مهم و حیاتی است. مسئله‌ای که در این تحقیق به آن پرداخته می‌شود.

از سویی، بیش از سه دهه از نخستین اظهارنظر متخصصین در مورد کسب‌وکارهایی که نیاز به «تبدیل شدن به سازمان‌های دانش‌محور» دارند گذشته است و صنعت بانکداری هنوز برای استقرار کارآمد نظام مدیریت دانش در تلاش است. تا سال ۲۰۲۰ میلادی، بیش از ۹۰ درصد از بانک‌ها و اتحادیه‌های اعتباری، مشکلاتی را مرتبط با مدیریت دانش صنعت خود گزارش کرده‌اند. بیش از ۶۰ درصد از این گزارش‌ها حاکی از آن است که کارکنان هنوز ترجیح می‌دهند از اطلاعات یا راهنمایی مستقیم همکاران استفاده کنند تا اینکه خودشان راهکار مرتبط با مساله را بیابند. مدیریت دانش برای مؤسسه‌های بانکی به اندازه هر

1. Nonaka

می‌نوردند، نکته قابل توجه، ابعاد سازمانی جدیدی است که در این بین رخ می‌نمایند و بیشتر به تعامل افراد در جهت تسهیم و توسعه دانش می‌انجامد (کازمی، ۱۳۸۵).

در این راستا نگاه راهبردی و استراتژیک به مدیریت دانش بسیار مهم است (نیلی و همکاران^۱، ۲۰۱۸). سازمان‌های زیادی از مدیریت دانش به عنوان یک راهبرد اساسی در راستای دستیابی به مزیت رقابتی استفاده می‌نمایند. از اوایل دهه ۲۰۰۰ مدیریت دانش در راستای افزایش بهره‌وری و اثربخشی به صورت یک عامل حیاتی درآمده است (دلونگ و فاهی^۲، ۲۰۱۰). مدیریت دانش می‌تواند نتایج راهبردی مهمی برای سازمان‌ها در بر داشته باشد، به عنوان مثال باعث بهبود موقعیت رقابتی، افزایش بهره‌وری، بهبود قابلیت چابکی سازمانی، حداکثر کردن سرمایه فکری، افزایش وفاداری مشتریان، بهبود نوآوری سازمان، بهبود اثربخشی عملیاتی و افزایش ارزش سهام شرکت‌ها می‌شود (هیسلوپ و همکاران^۳، ۲۰۱۸). بنابراین توانایی مدیریت کردن این دانش به مهارتی بسیار مهم در جهت تأمین و حمایت از موفقیت سازمانی و حفظ بقا در اقتصاد دانش محور نوین تبدیل شده است (سینگ^۴، ۲۰۱۸).

بسیاری از سازمان‌ها هنوز در اجرای یک راهبرد مدیریت دانش موفق با شکست روبرو می‌شوند (راب و ویتچ^۵، ۲۰۱۴). به هر حال، برای هر سازمانی اجرا و حفظ برنامه‌های مدیریت دانش موثر مشکل است. دامنه‌ای که برای عدم موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش برآورد شده است بین ۵۰٪ تا ۷۰٪ است، و این نشان می‌دهد که بسیاری از اهداف مورد نظر به دست نیامده است. فعالان و دانش پژوهان تمایل دارند بدانند که چگونه می‌توان نظام‌های مدیریت دانش اثربخش را ایجاد کرد (اندرسون^۶، ۲۰۱۴).

دانش، دارایی واقعی سازمان‌هایی است که برای حضوری موفق در عرصه پر رقابت جهانی و یکپارچگی سیستم‌ها، ارزش‌ها و منابع سازمانی خود تلاش می‌کنند. مدیریت دانش

اطلاعات خواهد بود و اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می‌گردد که توسط اشخاص تفسیر گردیده، با عقاید و تعهدات آن‌ها آمیخته شده و به آن مفهوم داده شود. به تبع تبدیل دانش به منبع استراتژیک برای رقابت و بقای سازمان‌ها و جوامع، نیاز به توسعه و اشراف بر روش‌های خلق، اشتراک و به کارگیری آن حیاتی می‌شود (کازمی، ۱۳۸۵).

۳- ساختار سازمانی

ساختار هر سازمان تعیین‌کننده‌ی میزان توان آن در پاسخگویی به چالش‌های محیطی است. ساختار سازمان از حیث موقعیت فیزیکی و الزامات آن بر رویه‌های انجام کار و الگوهای غیررسمی ارتباطات مدنظر قرار می‌گیرد. در تعریف ساختار سازمانی به سه رکن اصلی به شرح زیر اشاره می‌شود:

الف) ساختار سازمانی تعیین‌کننده روابط رسمی گزارشگری در سازمان است و نشان‌دهنده سطوحی است که در سلسله مراتب اداری وجود دارد و نیز حیطه کنترل مدیران یا سرپرستان را مشخص می‌کند.

ب) ساختار سازمانی مبین افرادی است که به صورت گروهی در دوایر کار می‌کنند و گروه‌بندی یا تقسیم‌بندی دوایری است که در کل سازمان وجود دارند.

ج) ساختار سازمانی دربرگیرنده طرح سیستم‌هایی می‌شود که به واسطه آن‌ها فعالیت کلیه دوایر هماهنگ می‌شود و در نتیجه آن سیستم ارتباط موثر تضمین خواهد شد (کازمی، ۱۳۸۵).

۴- ساختار سازمانی مدیریت دانش

دانش سازمانی به واسطه ارتباط و تبادل نظر مستمر دانش صریح و ضمنی ایجاد می‌شود. درحالی‌که افراد دانش‌آفرین‌اند، سازمان نقش مهمی در زنجیره کردن این دانش‌ها به یکدیگر و بسط آن‌ها بازی می‌کند. علی‌رغم اینکه ایده در ذهن فرد شکل می‌گیرد، تعامل افراد نوعاً نقش مهمی در پرورش این ایده بازی می‌کند. به عبارت ساده اجتماع تعامل در توسعه و پرورش دانش جدید نقش قاطعی دارد. هرچند این انجمن‌ها احتمالاً مرزهای بین بخشی و گاه بین سازمانی را در

1. Neely et al.
2. Delwong and Fahy
3. Hislop et al.
4. Sing
5. Rab and Wietich
6. Anderson



منابع متعلق به موسسه عاید گردد، مؤثر است. بنابراین مدیریت دانش نقش حمایتی مهمی در موسسه ایفا می‌نماید (دروچ^۳، ۲۰۱۵). لذا هدف عمده مدیریت دانش ایجاد و سازمان‌دهی محیطی است که در آن افراد دانش خود را توسعه داده، با یکدیگر تبادل نموده، دانش دیگران را با دانش خود ترکیب کرده و نهایتاً آن را بکار بندند. این کاربرد دانش به نوبه خود به نوآوری در سازمان منجر خواهد شد. از این رو است که مدیریت دانش غالباً به عنوان منبع و مرجع اصلی نوآوری شناخته شده است و از الزامات اساسی فرآیند نوآوری در سازمان محسوب می‌شود (دو پلیس^۴، ۲۰۱۵).

۵- پیشینه پژوهش

محمدی فاتح و همکاران (۱۴۰۱)، در پژوهشی با عنوان «مدیریت دانش در صنعت بانکداری و مالی: سهم فناوری‌های انقلاب صنعتی چهارم»، بیان می‌کنند فناوری‌های انقلاب صنعتی چهارم، تسهیل‌کننده اقدامات مدیریت دانش در صنعت بانکداری و مالی محسوب می‌شوند. لذا لازم است بسترها و سازوکارهای مناسب بهره‌گیری از این فناوری‌ها در حوزه‌های بانکداری ایجاد شود. در این تحقیق از طریق فن دلفی و در سه مرحله، کاربرد فناوری‌های نوظهور با محوریت انقلاب صنعتی چهارم در صنعت بانکداری و مالی شناسایی شده است. اعضای پنل متشکل از ۱۰ خبره حوزه فناوری اطلاعات و مالی بود که پس از اجماع ایشان، تعداد ۱۷ فناوری نوظهور اطلاعاتی در بخش بانکی و مالی شناسایی و رتبه آنها از طریق آزمون کندال تعیین شد. این فناوری‌ها به ترتیب رتبه عبارت‌اند از کلان‌داده، سیستم تشخیص هویت زیستی، فناوری‌های کشف کلاهبرداری، خودپرداز بدون لمس، داده‌کاوی، رایانش ابری، بازاریابی کانال همه‌کاره، هوش مصنوعی، فین‌تک، بیومتریک، بلاکچین، شبکه‌های اجتماعی هوشمند، شبکه‌های عصبی مصنوعی، فناوری‌های پایش از دور، هوش تجاری، اینترنت اشیاء و حساب دیجیتال. سپس توسط این خبرگان، میزان کاربرد این فناوری‌ها در چهارحوزه بانکداری یعنی بازاریابی، منابع انسانی، مدیریت ریسک و مشتری‌مداری

با ابزارهای فنی و ارزش‌های انسانی چندگانه سر و کار دارد، لذا می‌تواند نشان دهد که چگونه سازمان‌های هوشمند و یادگیرنده می‌توانند فرآیندهای خود را با استفاده از یک رهیافت «دانش‌مدار» مجدداً طراحی نمایند. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌های دانش محور می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. منابع نقد و بررسی و چشم‌اندازهای رقابتی سازمان‌ها نشان دهنده تأثیرات این دیدگاه در عرصه‌های استراتژیک سازمان‌های تجاری است (نلسون و وینتر^۱، ۱۹۹۲).

محققین و دانشگاہیان دیدگاه متفاوتی در خصوص مدیریت دانش اتخاذ کرده و گستره‌ای از راه‌حل‌های فناوری تا مجموعه‌ای از دستورات عملی را در نظر دارند. بر طبق بعضی از اظهار نظرها (استوارت و ویگ، ۲۰۰۱)، مدیریت دانش به عنوان یک متدولوژی برای تولید و حفظ و بهره‌برداری از تمام امکانات، مجموعه عظیمی از دانش می‌باشد که هر سازمانی در فعالیت‌های روزانه خود از آنها سود می‌جوید. دیدگاه دیگری وجود دارد که مدیریت دانش را به عنوان مجموعه‌ای از فرآیندها توصیف می‌کند که از تولید و توزیع و بهره‌برداری از دانش بین عوامل مرتبط هوشمند و ابزارهای تکنیکی چون، تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های پشتیبان از تصمیم‌گیری، حمایت می‌نماید (لیبوتیس و ولکاکس^۲، ۱۹۹۷).

در دهه‌های اخیر سازمان‌ها، شاهد تغییرات اساسی در زمینه‌های ساختار، کارکرد و سبک‌های مدیریتی خویش بوده‌اند. سازمان‌های نوین، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قایل شده و در کسب و بکارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوب تر به مشتریان پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی نیازمند بکارگیری سبک جدیدی از مدیریت بنام "مدیریت دانش" هستند. هر چند دانش به خودی خود یک منبع محسوب می‌شود، طریقی که این دانش مدیریت شده و مورد استفاده قرار می‌گیرد بر کیفیت خدماتی که می‌تواند از هر یک از

3. Darroch
4. Du plessis

1 Nelson and Winter
2 Liboties and Volcax



دانش، کاربرد دانش، زیرساخت فناوری اطلاعات و ساختار سازمانی منعطف بر جریان دانش در صنعت بانکداری تأثیرگذارند و مدل مفهومی پژوهش مدل مناسبی برای جریان دانش در صنعت بانکداری می باشد. تسهیم دانش با ضریب تأثیر ۰/۳۷۹ بیشترین تأثیر را بر وضعیت جریان دانش دارد. نتیجه گیری: نتایج نشان می دهد که جریان دانش در صنعت بانکداری بشدت لازم و ضروری است و این صنعت نیاز مبرم دارد که به این حوزه مطالعاتی و عملیاتی وارد شود. همچنین مدیریت دانش به منظور برقراری جریان مؤثر دانش در صنعت بانکداری اهمیت و جایگاه ویژه ای دارد. بنابراین، لازم است بانکها ابتدا با مدیریت مناسب دانش در سازمان شرایط لازم برای جریان مؤثر دانش در بانک را فراهم آورند و از این طریق به بهبود عملکرد و سودآوری بیشتر در این صنعت نائل آیند.

فاطمی نسب و لطیفی (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ساختار سازمانی با تسهیم دانش در خبرگزاری ج.ا.ا(ایرنا)»، به این نتیجه رسیدند که در بین مؤلفه های تسهیم دانش انتقال راهبردی بالاترین و انتقال کارشناسی کمترین میزان اهمیت را داشته است. همچنین در بین مؤلفه های ساختار سازمانی، پیچیدگی بیشترین و تمرکز کمترین اهمیت را دارا بوده است. تحلیل همبستگی نشان می دهد که بین مؤلفه های رسمیت، تمرکز، پیچیدگی و تسهیم دانش ارتباط معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیونی بیانگر آن است که ۴۱ درصد واریانس تسهیم دانش توسط ساختار سازمانی تعیین می شود.

طباطبایی فر و همکاران (۱۳۹۶)، در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر مجازی سازی ساختار سازمانی بر مدیریت دانش کارکنان بانک توسعه صادرات ایران»، انجام دادند. در این پژوهش با استفاده از مدل بایر و کوزگی در سال ۲۰۰۷ پیرامون مجازی سازی تدریجی سازمانها براساس مؤلفه های ایجاد ارزش مجازی، تمرکز بر مزیت های رقابتی، استحکام شبکه، یکپارچگی، اعتماد در شبکه و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات و همچنین از مدل استاندارد مدیریت دانش لاونسن و شرون شامل مؤلفه های خلق دانش، جمع آوری دانش، تسهیم دانش، استفاده از دانش و نهادینه سازی دانش استفاده و در نهایت ارتباط درجه مجازی بودن سازمان

در یک طیف سه درجه ای (کم، متوسط، زیاد) مشخص شده است. بر اساس نظر خبرگان، تمامی فناوری های شناسایی شده کاربرد متوسط به بالایی در چهار حوزه بانکداری دارند. احمدی و همکاران (۱۴۰۱)، نیز در پژوهشی با عنوان «رتبه بندی ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک پارسیان)»، بیان می کنند دانش به عنوان یکی از عوامل موفقیت سیستم بانکی بسیار مورد توجه است. از این رو بانکها سعی بر مدیریت مؤثرتر و کارآمدتر دانش موجود در سازمان به منظور بهبود عملکردشان دارند. همچنین بانکها باتوجه به نقش مهم تحول دیجیتال در پیشرفت سازمانها تلاش می کنند با تمرکز و توجه بیشتر بر این حوزه و حرکت به سمت بانکداری دیجیتال نه تنها سهم بازار خود را حفظ کرده بلکه از رقبای خود پیشی بگیرند. از همین رو تلاش شده است تا با شناسایی ابعاد مؤثر مدیریت دانش که بر پذیرش بانکداری دیجیتال تأثیرگذار هستند، به رتبه بندی این عوامل پرداخته شود تا مدیران صنعت بانکداری بتوانند باتوجه به سطح تأثیر این عوامل، درخصوص تقویت میزان استفاده از آنها در افزایش سطح پذیرش بانکداری دیجیتال از سوی مشتریان خود اقدام کنند. در مرحله اول این پژوهش، پرسش نامه طراحی شده ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال به وسیله خبرگان بانکی که در حوزه مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و بانکداری دیجیتال فعال هستند، تکمیل شد. پس از بررسی نظرات خبرگان با استفاده از روش دلفی پرسش نامه مقایسات زوجی طراحی شد و در نهایت با استفاده از روش دیماتل ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال رتبه بندی شدند. از آنجایی که هدف روش دیماتل مشخص کردن نحوه نفوذ عناصر بر یکدیگر است، در بررسی شاخص های کل، شاخص فناوری اطلاعات با بیشترین مقدار، به طور قطع یک نفوذ کننده قوی و شاخص ارباب رجوع با کمترین مقدار، تحت نفوذ سایر عوامل قرار دارند.

علاوه بر این، محمد اسماعیل و حمیدی (۱۴۰۰)، در پژوهشی با عنوان «مدل جریان دانش در صنعت بانکداری. مدیریت دانش سازمانی»، به این نتیجه رسیدند که مؤلفه های کسب دانش، خلق دانش، ذخیره دانش، تسهیم



دانش برای توسعه توانمندی‌های سازمانی در مواجهه با پویایی بازار، یافته‌های این پژوهش می‌تواند مدیران را به درک اینکه چگونه ترکیب منابع می‌تواند به افزایش ذخایر دانش کمک کند، راهنمایی کند. برای اهداف تجاری مفید است.

ابهویی اوچها^۲ (۲۰۲۴)، در پژوهشی با عنوان «تأمل در دانش مدیریت در هند: ضرورت تغییر پارادایم، استعمارزدایی و بومی سازی در عصر هوش مصنوعی» بیان می‌کنند تحقیقات مدیریت در هند به شدت تحت تأثیر پارادایم‌های علوم طبیعی قرار گرفته است. علاوه بر این، بیشتر تحقیقات در هند تحت تسلط تئوری‌های مبتنی بر ایالات متحده است که تحقیقات بومی را منع می‌کند. این نتیجه تأثیر بریتانیا بر دانش در هند در دوران استعمار و تأثیرات نو استعماری مبتنی بر ایالات متحده بر دانش مدیریت در دوره پسا استعماری است. این ناکارآمد است زیرا مداخلات مدیریتی احتمالاً مبتنی بر دانشی است که برای زمینه مناسب نیست. برای اصلاح وضعیت ضروری است زیرا ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی در حال تغییر روش ایجاد، انتشار و یادگیری دانش هستند که به دانش بومی آسیب می‌رساند.

ریچارد و همکاران^۳ (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان طراحی کار جدید برای ایجاد دانش و پایداری: مطالعه تجربی فضاهای کار مشترک» بیان میکنند کار جدید، مانند فضاهای کاری مشترک، در مقایسه با ساختارهای کاری سنتی، استقلال کار بیشتری را در کنار مرزهای فضایی، وظیفه، تیم و رهبری قابل نفوذ ارائه می‌دهد. کار جدید در فضاهای کار مشترک چندین مزیت را برای پایداری و ایجاد دانش فراهم می‌کند، با این حال با خطرات رقابت و نشت دانش نیز مواجه است. برای درک پیوند انتقال دانش و پایداری در کار جدید، ما فرآیندها را در فضاهای کاری از طریق مصاحبه، مشاهدات و داده‌های ثانویه مطالعه می‌کنیم و آن‌ها در این پژوهش محیط‌ها را با اهداف کم و پایداری بالا در فضاهای کاری مقایسه می‌کنند. نتایج نشان می‌دهد که فضاهای کار مشترک می‌توانند مخاطبان خود را با افشای پایداری در مانیفست‌ها، جوامع و فضاهای فیزیکی خود جلب

و عملکرد مدیریت دانش بررسی شده است. جامعه آماری این پژوهش را کارشناسان و مدیران بخش فناوری اطلاعات و روسا و معاونین شعب بانک توسعه صادرات ایران که با مفاهیم مدیریت دانش و سازمان مجازی آشنا بودند، تشکیل دادند و به منظور جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استاندارد بایر و کوزگی و پرسشنامه شرون و لاوسن استفاده گردید. جهت تحلیل داده‌ها از SPSS و آزمون مدل سازی معادلات ساختاری Smart PLS بهره گرفته شد. نتایج این تحقیق نشان داد که میزان درجه مجازی شدن ساختار سازمانی بانک توسعه صادرات ایران بر عملکرد مدیریت دانش تأثیر دارد. همچنین رابطه سه مؤلفه مجازی بودن سازمان (تمرکز بر مزیت های رقابتی، اعتماد در شبکه و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات) با عملکرد مدیریت دانش در این پژوهش تأیید گردید.

مایا و پاتروسینو^۱ (۲۰۲۴)، در پژوهشی با عنوان «تأثیر زیرساخت مدیریت دانش بر فرآیندهای خلق دانش: مطالعه در بخش اولیه»، انجام دادند. با توجه به رویکردهای نظری دیدگاه مبتنی بر منابع شرکت، قابلیت‌های پویا و دیدگاه دانش‌محور شرکت، هدف این مقاله تحلیل تأثیری است که زیرساخت مدیریت دانش بر فرآیندهای ایجاد دانش در بخش اولیه دارد. شرکت ها، به طور خاص، بخش آبی پرووری، برای تجزیه و تحلیل تجربی رویکرد SEM-PLS در نمونه‌ای از ۱۸۶ مزرعه پرورش میگو در اکوادور استفاده شد. نتایج تأیید می‌کند که محیط، ساختار سازمانی و فرهنگ بر ایجاد دانش تأثیر می‌گذارد، در حالی که منابع فن‌آوری معنادار نیستند. این را می‌توان با ویژگی های فعالیت‌های مرکزی شرکت‌های میگو و تعیین وظایف توضیح داد. از منظر نظری، این مقاله دیدگاه مبتنی بر دانش‌بنگه را با فعالیت‌های بخش اولیه پیوند می‌دهد. به طور خاص، یک مدل نظری ایجاد شده است که در آن متغیرهایی که می‌توانند بر فرآیندهای ایجاد دانش در مزارع پرورش میگو تأثیر بگذارند، مورد مطالعه قرار می‌گیرند. آثار موجود در ادبیات علمی که هر دو دیدگاه را تحلیل می‌کنند، عملاً صفر هستند. از منظر مدیریتی، با توجه به اهمیت ایجاد و تجدید

2. Abhoy K. Ojha
3. Ricarda et al

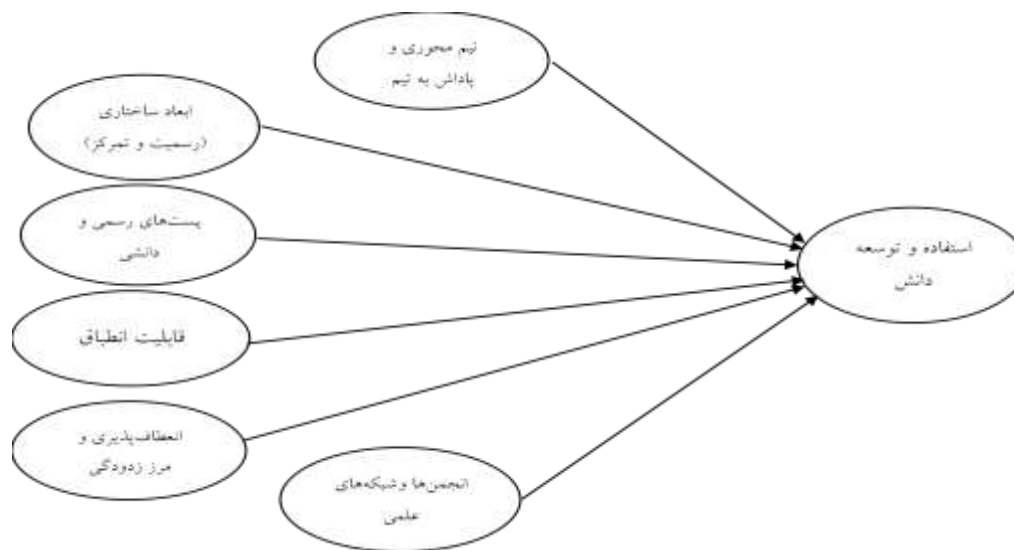
1. Mayiya & Patrocinio

فرهنگ سازمانی، ساختار، استراتژی و اثربخشی سازمانی: نقش میانجی مدیریت دانش شیوه‌های مدیریت دانش»، به زمینه خاصی بستگی دارد و می‌تواند بر اثربخشی سازمانی تأثیر بگذارد. این مطالعه به بررسی نقش میانجی احتمالی مدیریت دانش در رابطه بین فرهنگ سازمانی، ساختار، استراتژی و اثربخشی سازمانی می‌پردازد. نظرسنجی از ۳۰۱ سازمان انجام شد. نتایج نشان می‌دهد که مدیریت دانش به طور کامل تأثیر فرهنگ سازمانی بر اثربخشی سازمانی را واسطه می‌کند و تا حدی تأثیر ساختار و استراتژی سازمانی را بر اثربخشی سازمانی واسطه می‌کند. یافته‌ها دارای مفاهیم نظری برای ادبیات مدیریت دانش هستند زیرا دامنه تحقیق در مورد مدیریت دانش را از بررسی مجموعه‌ای از شیوه‌های مدیریت مستقل به بررسی مکانیزمی در سطح سیستم که منابع داخلی و مزیت رقابتی را به هم متصل می‌کند، گسترش می‌دهند.

۶- مدل مفهومی پژوهش

با بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش و باتوجه به هدف پژوهش، مدل مفهومی به صورت زیر تدوین شده است.

کنند. به اشتراک گذاری دانش در مناطق مختلف فضاهای کار مشترک به شکل‌های الهام بخش، حل مسئله، ترکیب و خلق مشترک رخ می‌دهد. پایداری فضاهای کار مشترک و به اشتراک گذاری دانش در آن تحت تأثیر یک جامعه مشترک قرار گرفته در محیط محلی است. سامهوری اقبال و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، در پژوهشی با عنوان «سنجش آمادگی پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در PDII LIPI بر اساس افراد و عوامل ساختار سازمانی»، بیان می‌کنند دانش ترکیبی سیال از تجربه، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش متخصص است که چارچوبی را برای ایجاد ارزش در سازمان و ایجاد مزیت رقابتی فراهم می‌کند. هنگامی که آن فرد کلیدی سازمان را ترک می‌کند، دانش ناپدید می‌شود و مزیت رقابتی سازمان از بین می‌رود. سیستم مدیریت دانش یک سیستم اطلاعاتی است که برای مدیریت دانش سازمانی با پشتیبانی و تقویت فرآیند سازمانی ایجاد، ذخیره/بازیابی، انتقال و کاربرد دانش به کار می‌رود. در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش، سازمان به ترتیبات قابل توجهی مانند ساختار سازمان و افراد نیاز دارد. ویی ژنگ و همکاران^۲ (۲۰۱۴)، در پژوهشی با عنوان «پیوند



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

1. Samhuri Ikbal et al
2. Wei Zheng et al



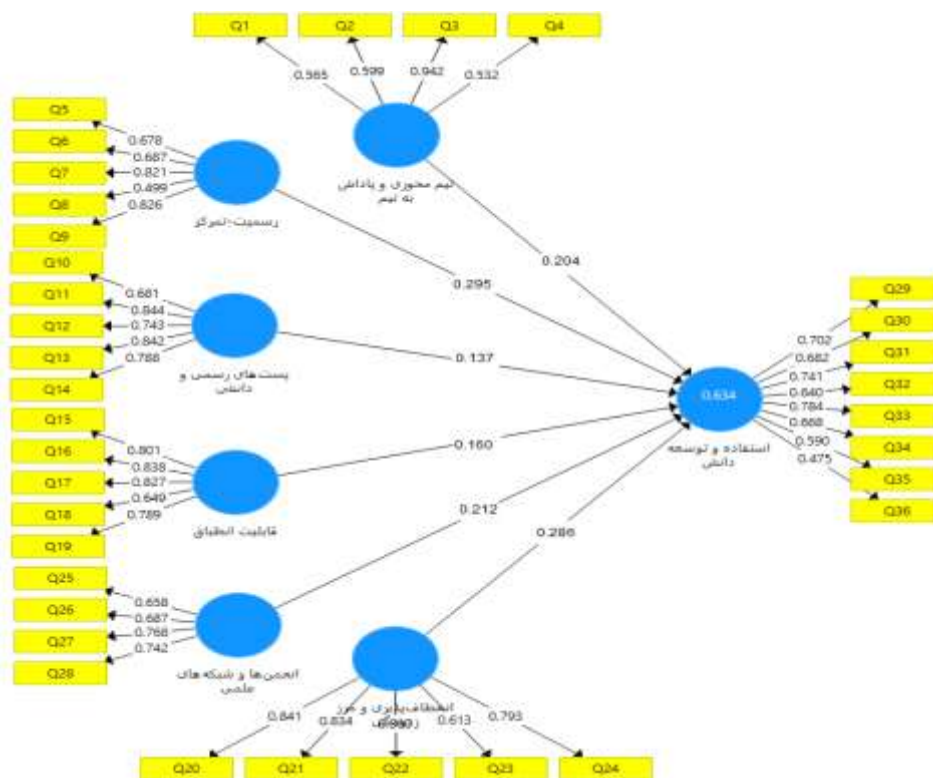
۷- روش پژوهش

این پژوهش بر حسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی محسوب می‌گردد و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان بانک اقتصاد نوین ایران به تعداد ۱۳۷۶ نفر است که با استفاده از جدول مورگان نمونه ۲۸۵ نفری از این جامعه انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته است که از بررسی و مطالعه چندین پرسشنامه و تحقیقات مشابهی که قبلاً صورت گرفته بود جهت تدوین پرسشنامه استفاده شد. و پرسشنامه مذکور بر اساس اهداف و فرضیه‌های پژوهش در قالب ۶ بعد و ۳۶ گویه و مبتنی بر مقیاس ترتیبی و طیف پنج درجه‌ای لیکرت تدوین شد که روایی این پرسشنامه به روش صوری طبق نظرات اساتید و متخصصان این حوزه و سپس با روش تحلیل عاملی تأیید و

برای سنجش پایایی آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ نشان می‌دهد که ابعاد پرسشنامه دارای ضرایب پایایی بیشتر از ۰/۷ است لذا می‌توان گفت پرسشنامه از اعتبار و پایایی مناسبی برخوردار است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده شده است.

۸- یافته‌های پژوهش

مدل پژوهش با استفاده از معادلات ساختاری و با رویکرد حداقل مربعات جزئی بررسی و آزمون شده است. در ابتدا مدل بیرونی پژوهش برای بررسی بارهای عاملی و در واقع تحلیل عامل تأییدی سازه‌های پژوهش انجام شده است. نتایج مدل ساختاری تحقیق به همراه ضرایب استاندارد در شکل (۱) ارائه شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب استاندارد

نتایج تحلیل عامل تأییدی و بارهای عاملی نشان می‌دهد

سوال‌های پژوهش از روایی مناسبی برخوردار هستند. با

توجه به اینکه بارهای عاملی همه سوال‌ها بیشتر از مقدار ۰/۴ است لذا نتیجه می‌گیریم که ابزار گردآوری داده‌ها از روایی سازه مناسبی برخوردار هستند.

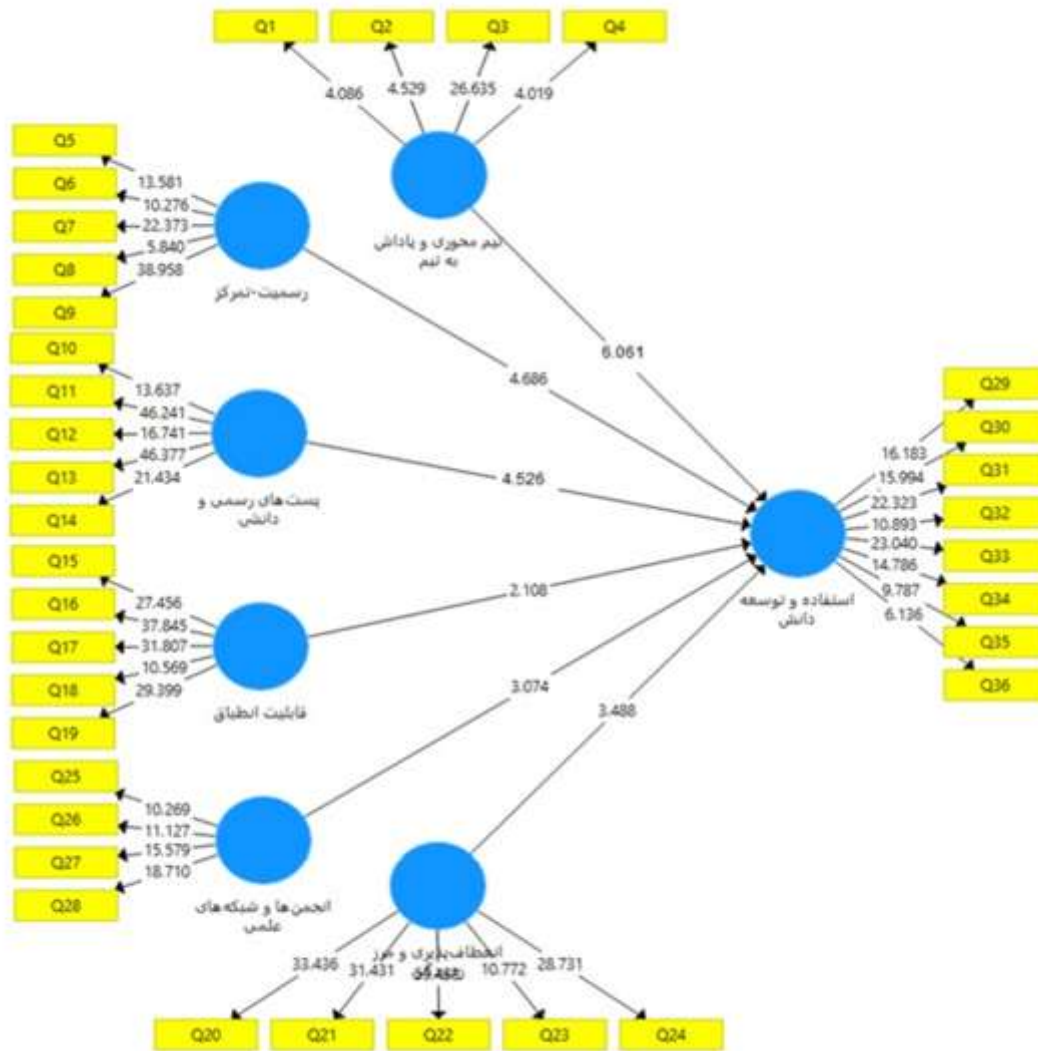
۹- آزمون فرضیه‌ها

در ادامه مدل ساختاری پژوهش همراه با ضرایب معناداری ارائه شده است (شکل ۲). این مدل برای بررسی و آزمون

تا ۱,۹۶-) است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از ۵ صدم) یا T (بزرگتر از ۱/۹۶) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ فرضیه‌های پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۹- آزمون فرضیه‌ها

در ادامه مدل ساختاری پژوهش همراه با ضرایب معناداری ارائه شده است (شکل ۲). این مدل برای بررسی و آزمون



شکل ۲. مدل ساختاری تحقیق همراه با ضرایب معناداری

شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر ابعاد رسمیت-

مقدار ضریب معناداری برای ابعاد رسمیت-تمرکز ساختار سازمان برابر با ۴/۶۸۶ می‌باشد، که خارج از بازه از (۱,۹۶+

صدم) یا T (بزرگتر از $1/96$) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر انجمن‌ها و شبکه‌های علمی در سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/212$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است، بنابراین نتیجه می‌گیریم که انجمن‌ها و شبکه‌های علمی در سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت و معناداری دارد و در نهایت، مقدار ضریب معناداری برای انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی برابر با $3/488$ می‌باشد، که خارج از بازه از $(+1,96$ تا $-1,96)$ است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از 5 صدم) یا T (بزرگتر از $1/96$) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/286$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است، بنابراین نتیجه می‌گیریم که انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت و معناداری دارد.

نتایج آزمون فرضیه‌ها در جدول (۱) نشان می‌دهد مقدار ضریب معناداری برای تیم محوری و پاداش به تیم در سازمان برابر با $6/061$ می‌باشد، که خارج از بازه از $(+1,96$ تا $-1,96)$ است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از 5 صدم) یا T (بزرگتر از $1/96$) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر تیم محوری و پاداش به تیم در سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/204$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است بنابراین

تمرکز ساختار سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/295$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است بنابراین نتیجه می‌گیریم که ابعاد رسمیت-تمرکز ساختار سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت و معناداری دارد.

برای پست‌های رسمی و دانشی در سازمان مقدار ضریب معناداری برابر با $4/526$ می‌باشد، که خارج از بازه از $(+1,96$ تا $-1,96)$ است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از 5 صدم) یا T (بزرگتر از $1/96$) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر پست‌های رسمی و دانشی در سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/137$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است. بنابراین نتیجه می‌گیریم که پست‌های رسمی و دانشی در سازمان بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت و معناداری دارد.

مقدار ضریب معناداری برای قابلیت انطباق ساختار سازمانی برابر با $2/108$ می‌باشد، که خارج از بازه از $(+1,96$ تا $-1,96)$ است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از 5 صدم) یا T (بزرگتر از $1/96$) با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که فرض H_0 رد و فرض H_1 تأیید شده است. حال به سراغ شدت و جهت تأثیر می‌رویم که از روی ضریب مسیر یا همان بتا مشخص می‌شود. ضریب مسیر استاندارد شده بین این دو متغیر نشان می‌دهد که شدت و جهت اثر قابلیت انطباق ساختار سازمانی بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین به میزان $0/160$ گزارش شده است که با توجه به اینکه بتا مثبت و میزان تأثیرگذاری مستقیم است، بنابراین نتیجه می‌گیریم که قابلیت انطباق ساختار سازمانی بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت و معناداری دارد.

همچنین مقدار ضریب معناداری برای انجمن‌ها و شبکه‌های علمی در سازمان برابر با $3/074$ می‌باشد، که خارج از بازه از $(+1,96$ تا $-1,96)$ است. بر اساس مقادیر P (کوچکتر از 5

نتیجه می‌گیریم که تیم محوری و پاداش به تیم در سازمان و معناداری دارد. بر استفاده و توسعه دانش در بانک اقتصاد نوین تأثیر مثبت

جدول ۱. شاخص‌های برازش تحلیل عامل تأییدی پرسشنامه

RMSEA	CFI	AGFI	GFI	X ² /d.f	d.f	
کمتر از ۰/۰۸	بیشتر از ۰/۹۰	بیشتر از ۰/۸۰	بیشتر از ۰/۹۰	کمتر از ۳	-	حداقل پذیرش
۰/۰۴	۰/۹۲	۰/۸۷	۰/۹۳	۲/۳۲	۲۱۵	مقادیر در پژوهش حاضر

جدول ۲. نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیه‌های تحقیق

نتیجه آزمون	معناداری	ضریب مسیر	مسیر ساختاری فرضیه‌های پژوهش
تأیید فرضیه	۶/۰۶۱	۰/۲۰۴	تیم محوری و پاداش به تیم --- استفاده و توسعه دانش
تأیید فرضیه	۴/۶۸۶	۰/۲۹۵	رسمیت-تمرکز --- استفاده و توسعه دانش
تأیید فرضیه	۴/۵۲۶	۰/۱۳۷	پست‌های رسمی و دانشی --- استفاده و توسعه دانش
تأیید فرضیه	۲/۱۰۸	۰/۱۶۰	قابلیت انطباق --- استفاده و توسعه دانش
تأیید فرضیه	۳/۰۷۴	۰/۲۱۲	انجمن‌ها و شبکه‌های علمی --- استفاده و توسعه دانش
تأیید فرضیه	۳/۴۸۸	۰/۲۸۶	انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی --- استفاده و توسعه دانش

می‌شود. همچنین کلیه ضرایب روایی (میانگین واریانس استخراجی) هم بزرگتر از ۰/۵ گزارش شده است. بنابراین برازش مدل در جدول (۳) مشاهده می‌شود.

۱۰- برازش مدل

جهت بررسی برازش مدل، از برازش مدل اندازه‌گیری، برازش مدل ساختاری و برازش کلی مدل استفاده شده است. نتایج

جدول ۳. نتایج رابطه مستقیم و ضرایب معناداری فرضیه‌های تحقیق

میانگین واریانس استخراجی	پایایی اشتراکی	آزمون rho_A	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ	
۰/۵۴۶	۰/۷۳۹	۰/۷۸۲	۰/۷۸۲	۰/۸۱۲	استفاده و توسعه دانش
۰/۵۸۳	۰/۷۱۸	۰/۷۲۸	۰/۷۲۸	۰/۷۶۹	تیم محوری و پاداش به تیم
۰/۶۳۸	۰/۶۱۳	۰/۹۱۳	۰/۹۱۳	۰/۸۴۵	رسمیت-تمرکز
۰/۵۲۲	۰/۶۷۸	۰/۸۷۲	۰/۸۷۲	۰/۸۳۱	پست‌های رسمی و دانشی
۰/۷۲۱	۰/۷۷۵	۰/۷۸۹	۰/۹۰۵	۰/۸۷۵	قابلیت انطباق
۰/۶۴۸	۰/۸۲۶	۰/۸۰۳	۰/۸۲۵	۰/۹۳۱	انجمن‌ها و شبکه‌های علمی
۰/۶۷۳	۰/۷۳۲	۰/۸۱۲	۰/۸۸۴	۰/۸۴۶	انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی

روایی همگرایی پژوهش توسط این آزمون نیز تأیید می‌شود.

۱۱- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به دنبال بررسی ساختار مناسب برای استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانکها (مورد مطالعه:

نتایج برازش نشان می‌دهد مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است. کلیه ضرایب پایایی ترکیبی (CR) بالای ۰/۷ است. بنابراین پایایی سؤالات در درون مدل نیز که بیانگر واقعیت تبیین شده است تأیید



بانک اقتصاد نوین) بود، که در این پژوهش نتایج نشان می‌دهد که ساختار سازمانی نقش مهمی در استفاده و گسترش دانش درون سازمانی ایفا می‌کنند. همچنین نتایج بیانگر این است که ابعاد ساختاری سازمان مانند رسمیت و تمرکز بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی تأثیرگذار هستند. سازمان‌هایی که به شکل دولتی اداره می‌شوند مسلماً ساختار بسیار متفاوت از سازمان‌هایی خصوصی دارند و تمرکز و رسمیت در این سازمان‌ها بسیار بالاتر است و همین دلیلی بر نقش این مؤلفه در توسعه دانش در سازمان است. ساختارهای بسیار رسمی و متمرکز مانع توسعه و گسترش دانش به همه بخش‌های سازمان می‌شوند و کانال‌های ارتباطی بسیار رسمی و غیر منعطف برای آن ایجاد کرده‌اند که کارکنان چندان تمایلی به استفاده از آن نشان نمی‌دهند. این نتیجه با نتایج تحقیقات احمدی و همکاران (۱۴۰۱)، شریعت نیا و گوپلی (۱۳۹۷) و اکبری و مرادی (۱۳۹۴) همسو است.

همچنین تیم محوری و پاداش به تیم یکی از مؤلفه‌های تأثیرگذار بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانک‌ها است. سازمان‌هایی که از تیم مجوری حمایت می‌کنند و برای تیم‌ها انگیزه ایجاد می‌کنند می‌توانند در تسهیل دانش و گسترش آن نقش مثبتی ایفا کنند. تیم‌ها از کانال‌های ارتباطی برخوردار هستند که در اختیار همه اعضای تیم است و محدودیتی برای آن وجود ندارد. بنابراین بدون توجه به سلسله مراتب‌های سازمانی اعضای تیم دانش موجود را در سازمان توسعه می‌دهند و از آن استفاده می‌کنند. این نتیجه با نتایج تحقیقات احمدی و همکاران (۱۳۹۷)، محمدی‌پور و حسین بیگی (۱۳۹۵)، راما و همکاران (۲۰۱۸) و گراوال و همکاران (۲۰۱۹) همسو است. انعطاف‌پذیری و مرز زدودگی یکی دیگر از عوامل موثر بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانک‌ها است. مرزبندی بین بخش‌های مختلف سازمان و عدم ایجاد

کانال‌های ارتباطی مناسب بین آنها مانعی برای گسترش دانش در سازمان است. بنابراین ساختارهایی که انعطاف‌پذیر هستند و سعی در کاهش محدودیت‌های ساختاری در سازمان دارند در استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانک‌ها موفق‌تر عمل می‌کنند و مانع توسعه دانش در درون سازمان نمی‌شوند. این نتیجه با نتایج تحقیقات احمدی و همکاران (۱۴۰۱)، شریعت نیا و گوپلی (۱۳۹۷) و اکبری و مرادی (۱۳۹۴) همسو است. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهند که مؤلفه‌هایی مانند انجمن‌ها و شبکه‌های علمی، پست‌های رسمی و دانشی و قابلیت انطباق در ساختار سازمانی می‌تواند تأثیر مثبتی بر استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در بانک‌ها داشته باشد. فناوری در سال‌های اخیر باعث ایجاد تغییرات سریع در دنیا شده است. به همین دلیل ما شاهد تغییرات سریعی در محیط داخل و بیرون سازمان‌ها هستیم و سازمان‌هایی موفق هستند که بتوانند خود را با تغییرات تطبیق دهند. بنابراین تطبیق‌پذیری ساختار سازمان با تغییرات سریعی که در محیط بیرون و داخل سازمان اتفاق می‌افتد می‌تواند به بقاء سازمان کمک کند. از سویی دیگر دانش در این تغییرات نقش مهمی ایفا می‌کند و سازمان باید هم دانش موجود را گسترش دهد و هم از آن استفاده کند. بنابراین تطبیق‌پذیری ساختار سازمان در این زمینه نقش مهمی ایفا خواهد کرد. وجود انجمن‌ها و شبکه‌های علمی، پست‌های رسمی و دانشی نیز میزان اهمیت دانش و توسعه آن در سازمان را نشان می‌دهد. این انجمن‌ها به استفاده و گسترش دانش در سازمان کمک میکنند و متولی این امر در سازمان هستند. آنها ماموریتشان ایجاد، حفظ و توسعه و بکارگیری دانش در سازمان است بنابراین صرف وجود چنین واحدهایی در سازمان می‌تواند به استفاده و گسترش دانش درون سازمانی کمک کند.

منابع

۹. محمداسماعیل، صدیقه؛ حمیدی، فاطمه (۱۴۰۰). مدل جریان دانش در صنعت بانکداری. مدیریت دانش سازمانی، دوره ۴، شماره ۱۲، صص ۱۵۳-۱۲۳.
۱۰. محمدی فاتح، اصغر؛ مهدی، محمد و سالارنژاد، علی اصغر (۱۴۰۱). «مدیریت دانش در صنعت بانکداری و مالی: سهم فناوری‌های انقلاب صنعتی چهارم»، پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۱۴، شماره ۲۷، صص ۵۴۶-۵۱۷.
۱۱. محمدی پور، رحمت‌اله؛ حسین‌بیگی، سبحان (۱۳۹۵). «شناسایی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان (مطالعه موردی در بانک مسکن)»، کنفرانس بین‌المللی نخبگان مدیریت، ۱۲ خرداد ماه ۱۳۹۵.
12. Giudici, A., Reinmoeller, P., & Ravasi, D. (2018). Open-system orchestration as a relational source of sensing capabilities: Evidence from a venture association. *Academy of Management Journal*, 61(4), 1369–1402. <https://doi.org/10.5465/amj.2015.0573>
13. Helmold, M. (2021). *New Work, transformational and virtual leadership*. Springer. doi: 10.1007/978-3-030-63315-8.
14. Hussain, N., Rigoni, U., & Cavezzali, E. (2018). Does it pay to be sustainable? Looking inside the black box of the relationship between sustainability performance and financial performance. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 25(6), 1198–1211. <https://doi.org/10.1002/csr.1631>
15. Rese, A., Kopplin, C. S., & Nielebock, C. (2020). Factors influencing members' knowledge sharing and creative performance in coworking spaces. *Journal of Knowledge Management*, 24(9), 2327–2354. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2020-0243>
16. Ritala, P., Husted, K., Olander, H., & Michailova, S. (2018). External knowledge sharing and radical innovation: The downsides of uncontrolled openness. *Journal of Knowledge Management*, 22(5), 1104–1123. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2017-0172>
۱. احمدی، راضیه؛ صحرایی، شقایق و صاحب، طاهره (۱۴۰۱). «رتبه‌بندی ابعاد مؤثر مدیریت دانش بر پذیرش بانکداری دیجیتال در صنعت بانکداری (مطالعه موردی: بانک پارسیان)»، پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، جلد ۱۲، شماره ۴، صفحات ۲۷-۱۱.
۲. احمدی، فرید؛ تارزاده، حجت و احمدی، سهیلا (۱۳۹۸). «ارائه مدل برای مدیریت دانش مشتری در پست بانک ایران»، بررسی‌های بازرگانی، شماره ۹۶، مرداد و شهریور ۱۳۹۸.
۳. خیراندیش، مهدی (۱۳۹۳). «بررسی چالش‌ها و موانع پیاده‌سازی مدیریت دانش در دانشگاه هوایی شهید ستاری، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران».
۴. شریعت نیا، اکبر؛ داودنیا، داود و گویلی کیلانه، الهام (۱۳۹۷). «بررسی تاثیر ابعاد ساختار سازمانی بر اثربخشی: نقش مدیریت دانش»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، دوره ۱۲، شماره ۶۴.
۵. کاظمی، سیده ریحانه (۱۳۸۵). بررسی ساختار مناسب برای استفاده و گسترش دانش درون سازمانی در شرکت‌های پیمانکاری، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۸۵.
۶. صفا، روح‌الله؛ رضوی‌زاده، علی (۱۳۹۶). «بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر خلق دانش در دانشگاه‌های افسری ارتش ج.ا.ا»، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال ششم، شماره بیست و پنج، پاییز ۹۶، صص ۳۰-۱.
۷. طباطبایی‌فر، سیدمحمد؛ احمدی، حبیب و قیصری، علیرضا (۱۳۹۶). «بررسی تأثیر مجازی سازی ساختار سازمانی بر مدیریت دانش کارکنان بانک توسعه صادرات ایران»، سومین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش‌بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی، تهران، <https://civilica.com/doc/693556>
۸. فاطمی‌نسب، سیدعزت‌اله؛ لطیفی، میثم (۱۳۹۸). «بررسی رابطه ساختار سازمانی با تسهیم دانش در خبرگزاری ج.ا.ا (ایرنا)»، مطالعات مدیریت راهبردی دفاع ملی، دوره ۳، شماره ۱۰، شهریور ۱۳۹۸، صص ۳۴-۷.



- <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.001>
23. T'auscher, K., Bouncken, R., & Pesch, R. (2021). Gaining legitimacy by being different: Optimal distinctiveness in crowdfunding platforms. *Academy of Management Journal*, 64(1), 149–179. <https://doi.org/10.5465/amj.2018.0620>
24. Turcu, C. (2013). Re-thinking sustainability indicators: Local perspectives of urban sustainability. *Journal of Environmental Planning and Management*, 56(5), 695–719. <https://doi.org/10.1080/09640568.2012.698984>
25. Valenduc, G. (2019). New forms of work and employment in the digital economy. In: *The deconstruction of employment as a political question* (pp. 63–80). Springer.
26. Valacherry, A.K. and Pakkeerappa, P., (2018), “Customer Knowledge Management via Social Media: A Case Study of an Indian Retailer”, *Journal of Human Values*, Vol. 24, Issue 1.
27. Wei Zheng, Baiyin Yang, Gary N. McLean, 2014, Linking organizational culture, structure, strategy, and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management, *Journal of Business Research*, Volume 63, Issue 7, July 2010, Pages 763-771.
28. Zaidi, A.N., (2017), “Customer Knowledge Management (CKM) as a Predictor of Innovation Capability with the Moderating Role of Organizational Structure: A Study of the Banking Sector of Pakistan”, *Arabian J Bus Manag Review*, Vol.7.
17. Khosravi, A. and Hussin, A., (2018), “Customer knowledge management antecedent factors: A systematic literature review”, *Knowledge and Process Management*, Vol.25, Issue1.
18. Mayiya González-Illescas, Patrocinio Zaragoza-Sáez, 2024, Influence of knowledge management infrastructure on knowledge creation processes. A study in the primary sector, Volume 9, Issue 9, September 2023, e19536. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e19536>.
19. Ricarda B. Bouncken, Muhammad Mahmood Aslam, Till Marius Gantert, Andreas Kallmuenzer, 2023, New work design for knowledge creation and sustainability: An empirical study of coworking-spaces, *Journal of Business Research* 154 (2023) 113337.
20. Samhuri Ikbal Pradana, Amelia Kurniawati, Nia Ambarsari, 2015, Knowledge management system implementation readiness measurement in PDII LIPI based on people and organizational structure factors, *Industrial Engineering and Service Science 2015, IESS 2015, Procedia Manufacturing* 4 (2015) 216 – 223.
21. Stevens, R., Moray, N., Bruneel, J., & Clarysse, B. (2015). Attention allocation to multiple goals: The case of for-profit social enterprises. *Strategic Management Journal*, 36(7), 1006–1016. <https://doi.org/10.1002/smj.2265>
22. Sumrin, S., Gupta, S., Asaad, Y., Wang, Y., Bhattacharya, S., & Foroudi, P. (2021). Eco-innovation for environment and waste prevention. *Journal of Business Research*, 122, 627–639.

