

تسهیم دانش و کیفیت خدمات واحدهای سازمانی (مورد مطالعه: بانک پارسیان)

بهروز قلیچ‌لی*، دل‌آرام حکیمی تهرانی**

چکیده

طی چند سال گذشته بحث‌های گسترده‌ای درباره اهمیت مدیریت دانش در جامعه ما صورت گرفته است. مدیریت دانش و مفاهیم استراتژی مرتبط به‌عنوان اجزا مهم و ضروری برای سازمان‌ها به‌منظور بقا و حفظ توان رقابتی ترویج می‌شوند. بیشتر مدیران، دانش را به‌عنوان عامل اساسی بقای سازمان قلمداد می‌کنند، به هر حال دانش و تسهیم آن همواره یک دارایی باارزش و جز مهم تولید و خدمات بوده است. بر همین اساس این پژوهش درصدد آزمون و بررسی میزان رابطه تسهیم دانش و کیفیت خدمات واحدهای سازمانی بانک پارسیان بوده است که در این راستا رابطه پنج بعد تسهیم دانش ترتیبی، آشکار، پنهان، کارشناسی و استراتژیک و کیفیت خدمات سازمانی که شامل پنج بعد عوامل ملموس، قابلیت اطمینان، پاسخگویی، تضمین و همدلی می‌باشد را مورد بررسی قرار داده است. روش پژوهش، توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش نیز روسای ادارات و کارشناسان واحدهای سازمانی بودند. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که بین تسهیم دانش و کیفیت خدمات سازمانی این بانک رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش؛ کیفیت خدمات سازمانی.

*استادیار، دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول).

E-mail: b_ghlichlee@sbu.ac.ir

**کارشناس ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.