

## تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی با میانجی‌گری کیفیت خدمات (مورد مطالعه: بانک‌های خصوصی شهر کرمانشاه)

سیدحامد فیض جوادیان  
دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران  
feizjavadian@yahoo.com

راحله زینی‌وند  
دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران  
Rahele.zeynivand900@gmail.com

سحر سرخوندی\*  
دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران  
saharsorkhvandi@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۸/۱۱

تاریخ اصلاحات: ۱۳۹۷/۰۴/۱۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۶/۱۰

### چکیده

شناسایی نیازها و خواسته‌های کارکنان و مشتریان همواره در برگیرنده مجموع‌هایی از زوایای پنهان بوده که متناسب با فرهنگ و شرایط هر کشور پیچیدگی‌های خاصی را در خود پرورش داده است، در این میان مدیریت دانش ابزار سودمندی برای سازمان‌هاست تا سرمایه خود را توسعه دهند و عملکرد مطلوب را بیشینه کنند. هدف از انجام این پژوهش بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی با میانجی‌گری کیفیت خدمات در بانک‌های خصوصی شهر کرمانشاه می‌باشد. روش تحقیق از نوع روش پیمایشی با استفاده از پرسشنامه بوده و جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌گردد. جامعه آماری این پژوهش بانک‌های خصوصی (پارسیان، پاسارگاد، کارآفرین، سامان و بانک آینده) شهر کرمانشاه بوده، حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۱۰۰ نفر و روش نمونه‌گیری در این پژوهش تمام شماری می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس ماهیت داده‌ها و شیوه‌ی بیان فرضیات در قالب آماره‌های پراکنندگی مرکزی و مدل‌های رگرسیونی با متغیر پنهان با نرم‌افزارهای SPSS و AMOS صورت گرفته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که؛ مدیریت دانش بر عملکرد و کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی مؤثر بوده، کیفیت خدمات نیز بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر مثبت و معناداری داشته و با توجه به بحث میانجی‌گری متغیر کیفیت خدمات، مدیریت دانش هم به‌طور مستقیم بر عملکرد بانک‌های خصوصی و هم به‌واسطه متغیر کیفیت خدمات می‌تواند بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر بگذارد.

### واژگان کلیدی

مدیریت دانش؛ کیفیت خدمات؛ عملکرد بانک‌های خصوصی.

### ۱- مقدمه

واسطه خلق سودآوری، نتایج و پیامدهای راهبردی، رقابت‌پذیری و افزایش قابلیت‌های مدیریتی ایجاد می‌کند [۱۷،۲۰]. سازمان‌ها به خوبی دریافته‌اند که برای کسب موفقیت و حتی بقا به چیزی بیش از دستیابی اتفاقی و کوتاه‌مدت به دانش نیاز دارند و راهی جز بکارگیری سیستم مناسب مدیریت دانش ندارند [۲].

مدیریت دانش ابزار سودمندی برای بانک‌هاست تا سرمایه خود را توسعه دهند و از آن مهم‌تر عملکرد مطلوب را بیشینه کنند. راه‌حل‌های مدیریت دانش باعث می‌شود تا دانش سازمانی در تمام بخش‌های سازمان به خوبی پخش و مورد استفاده قرار گیرد [۱۹]. دانش و مدیریت دانش به عنوان عامل مؤثر در عملکرد سازمانی تلقی می‌شود که نیازمند نوعی نگاه سیستمی، بومی و کاربردی می‌باشد. نوآوری، کیفیت ارائه خدمات، سوددهی و فرهنگ سازمانی به‌عنوان جنبه‌های متفاوت عملکرد سازمانی، عصاره و نتیجه مدیریت دانش اند [۲۰].

عملکرد یک سازمان، گویای وضعیت بقای آن در محیط می‌باشد و تأکید مدیریت بر نقش کارکنان در بهبود عملکرد، اهمیت آن را آشکار

موفقیت‌های چشمگیر دهه اخیر سازمان‌هایی با حداقل امکانات و شکست سازمان‌هایی با بهترین توانایی‌های مادی، بیانگر نقش قابل توجه عوامل غیرمادی در موفقیت آنها بوده است. گذر از عصر سلطه سرمایه‌های مادی به سلطه سرمایه‌های فکری و افزایش دسترسی به اطلاعات از جمله عواملی هستند که لزوم توجه روزافزون به مقوله مدیریت دانش در سازمان‌ها را یادآور می‌شود [۱]. دانش با ارزش‌ترین و راهبردی‌ترین منبع برای بانک‌هاست و عملکرد بانک نیز از اجزای کلیدی دستیابی به موفقیت و برتری آنها می‌باشد. بانک‌های امروزی درصدد کسب مزیت رقابتی پایدارند. در این شرایط بانک‌هایی موفق‌اند که به شناسایی نیازها و خواسته‌های مشتریان خود بپردازند و خود را با خواسته‌های آن‌ها وفق دهند.

دانش مهم‌ترین منبع اقتصادی و شاید بتوان حتی آن را تنها منبعی در نظر گرفت که موجب ایجاد مزیت رقابتی برای شرکت‌ها و سازمان‌ها می‌شود [۱۶،۱۵]. مدیریت دانش منافع قابل توجهی را برای سازمان‌ها به

\* نویسنده مسئول

بخش دولتی و نظام اداری یک کشور از بسترهای مهم رشد و توسعه و از ابزارهای اصلی اجرای فعالیت‌ها و وظایف دولتی محسوب می‌شود؛ از اینرو، ناکارآمدی این بخش مشکلات متعددی را برای یک جامعه به همراه خواهد داشت. در سه دهه اخیر در کشور به دلیل مشکلات اقتصادی و اداری متعدد، دولت همواره با مسایل و چالش‌های عمده‌ای در زمینه‌های مختلف روبرو بوده است؛ طی این دوره تشکیلات حجیم و بیش از حد بزرگ سازمان‌های دولتی از عملکرد و کارایی لازم برخوردار نبوده و از هدف اصلی خود یعنی خدمت‌رسانی به مردم دور مانده است. در این زمینه، در پژوهشی با تأکید بر پایین بودن عملکرد سازمان‌های دولتی بیان می‌شود اگر این سازمان‌ها در زیربخش‌های مختلف عملکرد بهتری از خود نشان می‌دادند، شکاف موجود بین عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران و سازمان‌های دولتی موفق در سایر کشورها به این اندازه نبود [۶]. براساس آمار موجود، عملکرد سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی در ایران تا حدود زیادی پایین بوده و میزان هدر رفت منابع آن‌ها در حدود ۵ الی ۱۲ درصد تولید ناخالص داخلی می‌باشد [۷].

در مطالعه‌ای در بانک مسکن شهرستان ارومیه، با بررسی سطح بلوغ مدیریت دانش و ارتباط بین مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات به این نتایج دست یافتند که بین بلوغ مدیریت دانش و کیفیت خدمات ارتباط مثبت و معناداری برقرار است. همچنین بین ابعاد بلوغ مدیریت دانش و نوآوری نیز ارتباط مثبت و معناداری برقرار است [۸]. در تحقیق دیگری تحت عنوان بررسی رابطه شیوه‌های مدیریت دانش، صلاحیت و عملکرد سازمانی ادارات دولتی در مالزی به این نتیجه رسیدند که بین مدیریت دانش و عملکرد ادارات مورد مطالعه رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد [۲۷]. با بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد صنایع پتروشیمی به این نتیجه رسیدند که یک سازمان دانشی نیازمند رویکرد و دیدگاه مدیریتی متفاوت نسبت به یک سازمان غیردانشی است. بنابراین، مدیران منابع انسانی در این سازمان‌ها نقش منحصر به فرد و متفاوتی با سایر سازمان‌ها خواهد داشت. آنان خاطر نشان می‌شوند که مدیریت دانش سازمانی و مؤلفه‌های آن بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد تأثیرگذار هستند و بین مدیریت دانش سازمانی و فرایندهای آن و بهبود نظام ارزیابی عملکرد همبستگی مثبتی وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق حاکی از آن است که در میان مؤلفه‌های اصلی مدیریت دانش سازمانی، انتقال دانش و کسب دانش بیشترین تأثیر را بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد می‌گذارند [۹].

بررسی تأثیرات مدیریت دانش مشتری و ابعاد آن بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری نشان داد که بین مؤلفه‌های مدیریت دانش مشتری، کیفیت خدمات و رضایت مشتری ارتباط معناداری وجود دارد [۱۰]. بررسی تأثیرات مدیریت دانش مشتری بر عوامل حیاتی موفقیت و عملکرد توسعه محصول حاکی از آن است که بین مدیریت دانش مشتری بر متغیرهای مورد بررسی تأثیرگذار می‌باشد [۱۱].

ساخته و نشان می‌دهد که می‌تواند به شکل سرمایه‌گذاری‌های زیربنایی در بخش منابع انسانی صورت پذیرد [۳].

برای سنجش عملکرد سازمانی در عین توجه به نتایج مشهود اقتصادی چون نرخ بازگشت سرمایه و افزایش حاشیه سود و از این دست ابزارها باید سطح خلاقیت و نوآوری و نیز افزایش سطح دانش سازمانی را نیز سنجش کرد [۴].

بهبود عملکرد و ارتقا هر روزه آن با کیفیت ارائه خدمات در ارتباط می‌باشد، و نظام بانکی به‌عنوان یکی از اجزای اصلی اقتصاد هر کشور، از این امر مستثنی نیست [۲۱]. به طوری که بانک‌های امروزی برای رقابت در محیط متلاطم امروز ناچار از توجه ویژه به کیفیت خدمات و بهبود عملکرد خود هستند. بخش مهمی از صنعت خدمات بر عهده بانکداری است [۲۲] تغییرات در بخش خدمات مالی و بانکداری در جهان از سرعت سرسام‌آوری برخوردار است [۲۳] و بهبود کیفیت خدمات به‌عنوان یک مسأله راهبردی در بخش خدمات شناخته شده است به طوری که سازمان‌هایی که سطوح بالاتری از کیفیت خدمات را ارائه می‌دهند، مقدمات رضایت‌مندی مشتریان و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار را دارا می‌باشند [۲۴] در زمینه خدمات بانکی، کیفیت خدمات به‌عنوان عقیده یا نگرش مشتری درخصوص میزان برتری خدمتی که در محیط بانک ارائه می‌شود، تعریف می‌شود [۲۵].

در همین راستا باید اذعان داشت که، سازمان‌های ایران از وضعیت خوبی در زمینه مدیریت دانش برخوردار نمی‌باشد و همانطور که تقی‌زاده و همکاران عنوان می‌دارند، بین وضع موجود و مطلوب پنج مرحله‌ی اصلی مدیریت دانش فاصله قابل توجهی وجود دارد [۱].

با توجه به مطالب یاد شده در این پژوهش در صدد بررسی این موضوع هستیم که مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی و کیفیت خدمات چه تأثیری می‌گذارد.

## ۲- پیشینه نظری

متن قرن بیست و یکم به قرن اقتصاد دانشی تبدیل گشته است و سرمایه دانشی به‌عنوان یک منبع مهم و دارایی اصلی در زندگی اجتماعی مطرح شده است. منابع غیرملموس مانند دانش، مزایای رقابتی بادوام ایجاد می‌کنند. در محیط کنونی با ویژگی‌هایی مثل افزایش سطح پیچیدگی، جهانی‌سازی و پویایی، توسعه و حفظ مهارت‌ها توانمندی‌های داخلی، ایجاد تغییرات هم در پایه دانشی سازمان و هم روشی که سازمان از دانش فعلی خود استفاده می‌کند، برای رقابت بسیار مهم است [۲۶].

در مورد مفهوم مدیریت دانش، تعاریف متعددی از سوی صاحب‌نظران و محققان مختلف ارائه شده است [۵]. مدیریت دانش را فرایندی می‌دانند که سازمان‌ها بواسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و همچنین قادر خواهند بود دانش کسب شده را به گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌گیری‌های خود به‌کار گیرند.

نویسنده	سال	متغیرهای تحقیق	روش تحقیق / ابزار گردآوری
پاشازاده و همکاران	۱۳۹۱	مدیریت دانش، نوآوری و کیفیت خدمات	روش تحقیق همبستگی / پرسشنامه
والدیمیر و همکاران	۲۰۱۸	فرایندهای مدیریت دانش و عملکرد کسب و کار	تحقیق تجربی / پرسشنامه
سوزان	۲۰۱۰	شیوه‌های مدیریت دانش، صلاحیت و عملکرد سازمان	روش تحقیق همبستگی / پرسشنامه

### ۳- روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف به دلیل پاسخگویی و ارائه راهکارهایی برای یک مسأله یا مشکل اجتماعی، یک پژوهش کاربردی و از لحاظ شیوه گردآوری داده‌ها یک پژوهش پیمایشی می‌باشد؛ که جهت تدوین مبانی نظری پژوهش از روش اسنادی و کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌های میدانی از سه پرسشنامه استفاده گردیده است. پایایی ابزار این پژوهش در پرسشنامه مدیریت دانش طبق آزمون آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۵ در پرسشنامه کیفیت خدمات ۰/۷۲ و در پرسشنامه عملکرد بانک ۰/۷۸ محاسبه و تأیید گردیده است. جامعه آماری این پژوهش بانک‌های خصوصی (پارسیان، پاسارگاد، کارآفرین، سامان و بانک آینده) شهر کرمانشاه بوده، حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۱۰۰ نفر و روش نمونه‌گیری در این پژوهش تمام‌شماری می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها براساس ماهیت داده‌ها و شیوه‌ی بیان فرضیات در قالب آماره‌های پراکندگی مرکزی و مدل‌های رگرسیونی با متغیر پنهان با نرم‌افزارهای SPSS و AMOS صورت گرفته است.

### ۴- اهداف تمقیق

- بررسی میزان تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی
- بررسی میزان تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌ها
- بررسی میزان تأثیر کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌ها
- بررسی میزان تأثیر مدیریت دانش با میانجی‌گری کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌ها

### ۵- مدل مفهومی

با توجه به مطالب ارائه شده، برای پیاده‌سازی، پایش و ارزیابی مفاهیم موجود در مدل ارائه شده در سازمان، با استفاده از مدل پنج مرحله‌ای مدیریت دانش بهات که کاربرد آن در این تحقیق به علت عملیاتی‌بودن آن است [۳۰] و در جهت سنجش کیفیت خدمات بانکی از مدل آلدلیگان و باتل که دارای چهار شاخص می‌باشد، استفاده شده است. این دو محقق در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که مشتریان کیفیت خدمات را در دو سطح سازمانی و مبادلاتی ارزیابی می‌کنند [۳۱].

چگونگی تأثیرات فرایندهای مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کار در کویت نشان‌دهنده آن بود که تمام فرایندهای مدیریت دانش اعم از تولید دانش و توسعه، کدگذاری و ذخیره‌سازی، انتقال و به اشتراک‌گذاری و استفاده و ارزیابی، تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد کسب و کار درک شده دارند [۲۸].

در زمینه خدمات نیز معمولاً کیفیت را به صورت "متناسب با نیاز مشتری" تعریف می‌کنند و بهترین تعریف با توجه به نوع تغییر اعمال‌شده را لاولاک و رایت ارائه کرده که خدمت، کار و عملی است که به‌وسیله یک طرف به طرف مقابل عرضه می‌شود. گرچه ممکن است این روند با یک محصول فیزیکی در ارتباط تنگاتنگ باشد، اما این عمل لزوماً نامحسوس است و معمولاً به مالکیت هیچ‌یک از عوامل تولید منجر نمی‌گردد و این که خدمات، نوعی فعالیت اقتصادی‌اند که با پیامد ایجاد تغییر مورد نظر در دریافت‌کننده خدمت - یا به نیابت از او - در مکان‌ها و زمان‌های خاص برای مشتریان ایجاد ارزش می‌کنند و منافع را مهیا می‌نمایند. کیفیت خدمات، سه بعد فیزیکی، موقعیتی و رفتاری را در بر می‌گیرد. به عبارت دیگر، کیفیت خدمات عبارت است از تمرکز بر چیزی که به مشتریان تحویل داده می‌شود، موقعیتی که خدمات در آن ارائه می‌شود و اینکه آن خدمات چگونه ارائه می‌شود. خدمات نوعی فعالیت اقتصادی است که با پیامد ایجاد تغییر مورد نظر در دریافت‌کننده خدمت یا به نیابت از او در مکان‌ها و زمان‌های خاص برای مشتریان ایجاد ارزش می‌کنند و منافع را مهیا می‌نمایند [۲۹]. در مقام مقایسه مدیریت دانش و ارائه کیفیت خدمات در مکان ورزشی میانگین نظرات مشتریان در زمینه کیفیت ارائه خدمات مکان‌های خصوصی بیشتر از مکان‌های دولتی است. همچنین یافته‌ها نشان داد عملکرد مکان‌های خصوصی در زمینه سه مؤلفه ملموسات، تضمین و پاسخگویی به‌طور معناداری بهتر از عملکرد مکان‌های دولتی داشته است [۱۲] بررسی تأثیر وفاداری کارکنان و کیفیت خدمات بر عملکرد به این نتیجه رسیدند که متغیرهای موجود بر رضایت مشتریان و سوددهی بانک اثرگذار است که این عوامل باعث ارتقاء عملکرد بانک می‌شود [۱۳].

جدول ۱- خلاصه پیشینه‌های تحقیق

نویسنده	سال	متغیرهای تحقیق	روش تحقیق / ابزار گردآوری
شایسته و همکاران	۱۳۹۶	مدیریت دانش مشتری و عملکرد	همبستگی و معادلات ساختاری / پرسشنامه
قلی‌پور و همکاران	۱۳۹۵	مدیریت دانش و نظام ارزیابی عملکرد	روش تحقیق توصیفی / پرسشنامه
زرین - جوی الوار و نورقدمی	۱۳۹۵	وفاداری کارکنان، کیفیت خدمات و عملکرد	تحلیل عامل تأییدی / پرسشنامه
ترک‌فر و همکاران	۱۳۹۵	مدیریت دانش و کیفیت خدمات	کاربردی - توصیفی / پرسشنامه
قلیچ‌لی و همکاران	۱۳۹۴	مدیریت دانش مشتری / کیفیت خدمات و رضایت مشتری	روش تحقیق همبستگی / پرسشنامه

جدول ۳- آماره‌های پراکندگی مرکزی از متغیرهای پژوهش (عملکرد بانک)

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
عملکرد در قبال مشتری	۳/۴۵	۰/۲۵
عملکرد در قبال بازار	۳/۳۳	۰/۲۸
عملکرد رقابتی	۳/۳۰	۰/۱۶
عملکرد درون سازمانی	۳/۸۲	۰/۱۳

۱. با توجه به آماره‌های فوق میانگین‌های اکتسابی در مؤلفه‌های متغیر عملکرد بانک، کلیه مؤلفه‌ها میانگینی بالاتر از حد متوسط (۳) به خود اختصاص داده و به ترتیب از بیشترین تا کمترین میانگین عبارتند از:

۲. عملکرد درون سازمانی
۳. عملکرد در قبال مشتری
۴. عملکرد در قبال بازار
۵. عملکرد رقابتی

جدول ۴- آماره‌های پراکندگی مرکزی از متغیرهای پژوهش (کیفیت خدمات)

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
کیفیت سیستم خدماتی	۳/۵۸	۰/۰۷
کیفیت رفتاری خدمات	۳/۶۹	۰/۲۱
کیفیت دستگاه‌های خدماتی	۳/۴۵	۰/۱۶
صحت مبادله‌ای خدمات	۳/۳۶	۰/۱۴

با توجه به آماره‌های فوق میانگین‌های اکتسابی در مؤلفه‌های متغیر کیفیت خدمات، کلیه مؤلفه‌ها میانگینی بالاتر از حد متوسط (۳) به خود اختصاص داده و به ترتیب از بیشترین تا کمترین میانگین عبارتند از:

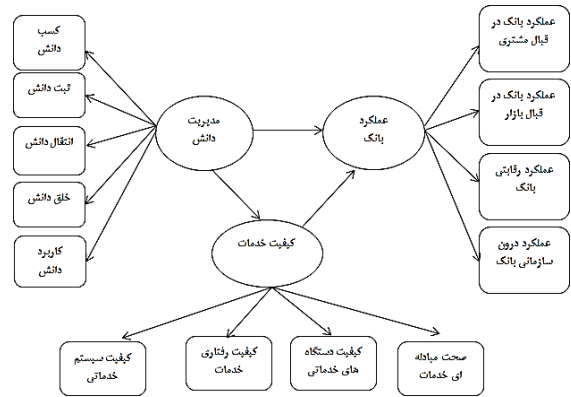
۱. کیفیت رفتاری خدمات
۲. کیفیت سیستم خدماتی
۳. کیفیت دستگاه‌های خدماتی
۴. صحت مبادله‌ای خدمات

#### ۲-۷ یافته‌های استنباطی

جدول ۵- آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش

متغیر	سطح معناداری کولموگروف اسمیرنوف
مدیریت دانش	۰/۲۷
کیفیت خدمات	۰/۳۰
عملکرد بانک	۰/۱۶

این آزمون به مقایسه تابع توزیع تجمعی مشاهده شده با تابع توزیع تجمعی نظری (مورد انتظار) در یک متغیر رتبه‌ای می‌پردازد. به عبارتی در این آزمون، توزیع یک صفت در یک نمونه با توزیعی که برای آن در جامعه مفروض است مقایسه می‌شود. چنانچه سطح معناداری در این آزمون از ۰/۰۵ بزرگ‌تر باشد می‌توان استنباط نمود که توزیع نرمال است. و می‌توان



با توجه به مدل ارائه شده به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی با میانجی‌گری کیفیت خدمات پرداخته شده است.

#### ۴- فرضیات پژوهش

- مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر مثبت و معناداری دارد.
- تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌ها از طریق کیفیت خدمات افزایش می‌یابد.

#### ۷- یافته‌های پژوهش

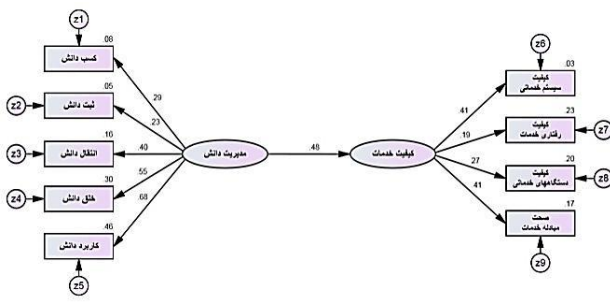
##### ۱-۷ الف) یافته‌های توصیفی

جدول ۲- آماره‌های پراکندگی مرکزی از متغیرهای پژوهش (مدیریت دانش)

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار
کسب دانش	۳/۲۳	۰/۲۰
ثبت دانش	۳/۲۷	۰/۰۴
انتقال دانش	۳/۶۸	۰/۱۲
خلق دانش	۳/۴۰	۰/۳۲
کاربرد دانش	۳/۵۶	۰/۱۹

با توجه به آماره‌های فوق میانگین‌های اکتسابی در مؤلفه‌های متغیر مدیریت دانش، کلیه مؤلفه‌ها میانگینی بالاتر از حد متوسط (۳) به خود اختصاص داده و به ترتیب از بیشترین تا کمترین میانگین عبارتند از:

۱. انتقال دانش
۲. کاربرد دانش
۳. خلق دانش
۴. ثبت دانش
۵. کسب دانش



جدول ۸- وزن‌های رگرسیونی

متغیرها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر متغیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک	۰/۳۰	۸/۲۴	۰/۰۰۱

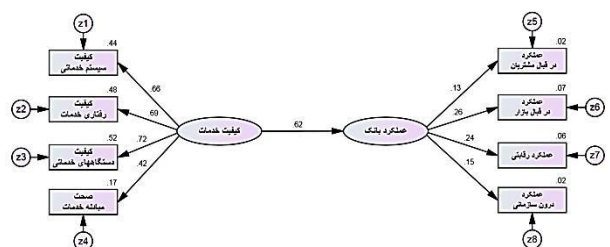
با توجه به مدل رگرسیونی ساده و خروجی استاندارد آن در نرم‌افزار Amos چنین می‌توان استنباط نمود که: میزان تأثیر متغیر مستقل (مدیریت دانش) بر متغیر وابسته (کیفیت خدمات)، گزارش شده است که این میزان تأثیر، یک تأثیر مثبت با شدت تأثیر مناسبی بوده و بیانگر آنست که: مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۱ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معنادار بودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول ۹- شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل (شاخص‌های برازش مدل)

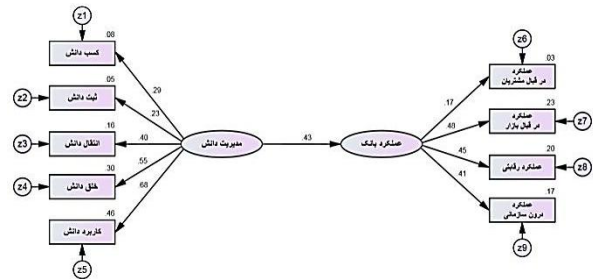
وضعیت شاخص	CMIN/DF	CFI	PCFI	RMSEA
حد مطلوب	کوچک‌تر از ۵	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	بزرگ‌تر از ۰/۵۰	کوچک‌تر از ۰/۰۸
وضعیت گزارش شده	۳/۲۵۴	۰/۹۸۴	۰/۵۲۳	۰/۰۶۶
بعد از اصلاح مدل	**	**	**	**
کلیت مدل	مدل مطلوب است			

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل نیز نشان داده است که؛ وضعیت شاخص‌های بدی برازش مدل (RMSEA و CMIN/DF) و شاخص‌های خوبی برازش مدل (CFI و PCFI) در حد مطلوب و استاندارد مدل می‌باشد و نیازی به اصلاح مدل نمی‌باشد.

مدل شماره ۳) مدل رگرسیونی با متغیر پنهان از تأثیر متغیر کیفیت خدمات بر عملکرد بانک "کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر است".



در این پژوهش از آزمون‌های پارامتریک استفاده شود. با توجه به آزمون فوق و سطح معناداری همه متغیرها که بیشتر از ۰/۰۵ است، می‌توان استنباط نمود که: که همه متغیرها از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. مدل شماره ۱) مدل رگرسیونی با متغیر پنهان از تأثیر متغیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک. "مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر است"



جدول ۶- وزن‌های رگرسیونی

متغیرها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر متغیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک	۰/۳۵	۵/۶۸	۰/۰۰۳

با توجه به مدل رگرسیونی ساده و خروجی استاندارد آن در نرم‌افزار Amos چنین می‌توان استنباط نمود که: میزان تأثیر متغیر مستقل (مدیریت دانش) بر متغیر وابسته (عملکرد بانک)، گزارش شده است که این میزان تأثیر، یک تأثیر مثبت با شدت تأثیر مناسبی بوده و بیانگر آنست که: مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۳ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معنادار بودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود.

جدول ۷- شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل (شاخص‌های برازش مدل)

وضعیت شاخص	CMIN/DF	CFI	PCFI	RMSEA
حد مطلوب	کوچک‌تر از ۵	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	بزرگ‌تر از ۰/۵۰	کوچک‌تر از ۰/۰۸
وضعیت گزارش شده	۲/۱۹۶	۰/۹۱۷	۰/۵۱۴	۰/۰۶۱
بعد از اصلاح مدل	**	**	**	**
کلیت مدل	مدل مطلوب است			

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل نیز نشان داده است که؛ وضعیت شاخص‌های بدی برازش مدل (RMSEA و CMIN/DF) و شاخص‌های خوبی برازش مدل (CFI و PCFI) در حد مطلوب و استاندارد مدل می‌باشد و نیازی به اصلاح مدل نمی‌باشد.

مدل شماره ۲) مدل رگرسیونی با متغیر پنهان از تأثیر متغیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک "مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی مؤثر است".

✓ در مدل میانجی اگر اثر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگری از لحاظ آماری معنادار باشد اما اثر غیرمستقیم معنادار نباشد می‌توان گفت که: میانجی‌گری وجود ندارد.

✓ در مدل میانجی اگر اثر مستقیم یک متغیر بر متغیر دیگری از لحاظ آماری معنادار نباشد اما اثر غیرمستقیم معنادار باشد می‌توان گفت که: میانجی‌گری کامل حاکم است.

✓ در مدل میانجی اگر هر دو اثر یعنی اثر مستقیم و غیرمستقیم از لحاظ آماری معنادار باشد، می‌توان گفت که: میانجی‌گری جزئی است.

با توجه به مدل فوق و خروجی وزن‌های رگرسیونی و مقادیر سطح معناداری می‌توان استنباط نمود که: کلیه اثرات در مدل فوق معنادار بوده و کمتر از سطح بحرانی ۰/۰۵ گزارش شده است.

#### • آزمون بوت‌استرپ یا خودگردان‌سازی:

جدول ۱۲- اثرات مستقیم و غیرمستقیم

وضعیت شاخص	مقادیر استاندارد شده
اثر مستقیم	۰/۰۰۱
اثر غیرمستقیم	۰/۰۴

با توجه به آزمون بوت‌استرپ یا خودگردان‌سازی که برای این مدل استفاده شده است نیز می‌توان استنباط نمود که: اثر مستقیم مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی چون مقدار سطح معناداری آن برابر با ۰/۰۰۱ می‌باشد و این مقدار از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر است یک اثر معنادار و اثر غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی نیز چون مقدار سطح معناداری آن برابر با ۰/۱۳ می‌باشد و این مقدار از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر است یک اثر معنادار گزارش است. با این حال با توجه به اصول حاکم بر بحث میانجی‌گری در مدل سازی معادلات ساختاری به‌طور کلی می‌توان گفت که: در این مدل چون هر دو اثر مستقیم و غیرمستقیم معنادار گزارش شده است، می‌توان استنباط نمود که: میانجی‌گری جزئی وجود دارد. و این بدان معناست که: مدیریت دانش هم بطور مستقیم بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر بوده و هم به واسطه متغیر کیفیت خدمات می‌تواند بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر بگذارد.

جدول ۱۳- شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل (شاخص‌های برازش مدل)

وضعیت شاخص	CMIN/DF	CFI	PCFI	RMSEA
حد مطلوب	کوچک‌تر از ۵	بزرگ‌تر از ۰/۹۰	بزرگ‌تر از ۰/۵۰	کوچک‌تر از ۰/۰۸
وضعیت گزارش شده	۱/۸۹۴	۰/۹۵۸	۰/۵۳۳	۰/۰۷۱
بعد از اصلاح مدل	**	**	**	**
کلیت مدل	مدل مطلوب است			

شاخص‌های ارزیابی کلیت مدل نیز نشان داده است که؛ وضعیت شاخص‌های بدی برازش مدل (RMSEA و CMIN/DF) و شاخص‌های خوبی برازش مدل (CFI و PCFI) در حد مطلوب و استاندارد مدل می‌باشد و نیازی به اصلاح مدل نمی‌باشد.

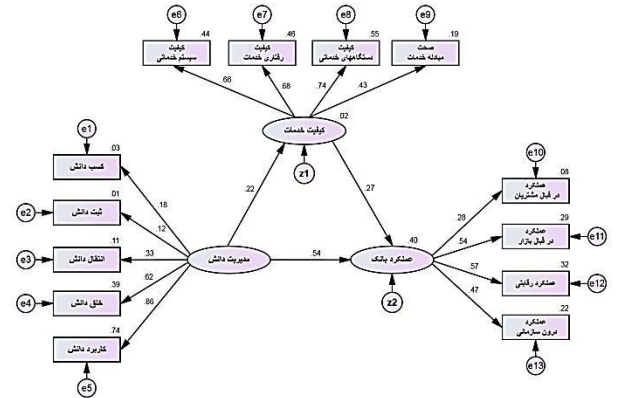
جدول ۱۰- جدول وزن‌های رگرسیونی

متغیرها	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر متغیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک	۰/۲۸	۹/۵۴	۰/۰۰۰۱

با توجه به مدل رگرسیونی ساده و خروجی استاندارد آن در نرم‌افزار Amos چنین می‌توان استنباط نمود که: میزان تأثیر متغیر مستقل (کیفیت خدمات) بر متغیر وابسته (عملکرد بانک)، ۰/۴۸ گزارش شده است که این میزان تأثیر، یک تأثیر مثبت با شدت تأثیر مناسبی بوده و بیانگر آنست که: کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۰۱ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معنادار بودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود.

مدل ۴: بررسی اثر میانجی‌گری با استفاده از مدل رگرسیونی با متغیر پنهان  
"مدیریت دانش به واسطه کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد".

مدل شماره ۴) بررسی اثر میانجی‌گری با استفاده از مدل رگرسیونی با متغیر پنهان "مدیریت دانش به واسطه کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد".



جدول ۱۱- وزن‌های رگرسیونی

وضعیت شاخص	مقادیر استاندارد شده	نقاط بحرانی	سطح معناداری
تأثیر مدیریت دانش بر کیفیت خدمات	۰/۳۴	۲/۵۲	۰/۰۳
تأثیر کیفیت خدمات بر عملکرد بانک	۰/۲۱	۲/۲۷	۰/۰۱
تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد بانک	۰/۱۸	۲/۹۱	۰/۰۱

بررسی مفهومی میانجی‌گری در مدل‌سازی معادلات ساختاری:

در بحث میانجی‌گری دو مفهوم اساسی وجود دارد یکی اثر مستقیم و دیگری اثر غیرمستقیم متغیرها بر یکدیگر.

**۸- نتیجه‌گیری**

بر اساس نتایج مشخص شد که مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال، تسهیم و کاربرد دانش از اثر مثبت و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی برخوردار است. فرضیه اصلی پژوهش بیان می‌دارد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. با توجه به مدل ساختاری فرضیه اصلی در حالت تخمین استاندارد و ضرایب معناداری، چون عدد معناداری بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی، برابر با ۰/۰۳ است و کوچک‌تر از ۰/۰۵ شده است؛ پس رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی تأیید می‌شود؛ از طرفی چون ضریب مسیر تأثیر بین این دو متغیر، برابر ۱۸ درصد شده است؛ بنابراین بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری وجود دارد. در خصوص دیگر نتایج بدست آمده می‌توان گفت:

نتیجه فرضیه اول: مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر است، با توجه به مدل رگرسیونی با متغیر پنهان که برای بررسی این فرضیه ترسیم گردیده است؛ این فرضیه تأیید شده است. میزان تأثیر متغیر مستقل (مدیریت دانش) بر متغیر وابسته (عملکرد بانک)، ۰/۴۳ گزارش شده است که این میزان، یک تأثیر مثبت با شدت تأثیر مناسبی بوده و بیانگر آنست که: مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۳ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معناداربودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود، این نتایج با یافته‌های پژوهش شایسته و همکاران (۱۳۹۶)، قلی‌پور و همکاران (۱۳۹۵)، والدیمیر و همکاران (۲۰۱۸) و سوزان (۲۰۱۰) هم راستا است.

نتیجه فرضیه دوم: مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی مؤثر است، میزان تأثیر متغیر مستقل (مدیریت دانش) بر متغیر وابسته (کیفیت خدمات)، ۰/۴۸ گزارش شده است که این میزان، یک تأثیر مثبت با شدت مناسب بوده و بیانگر آنست که: مدیریت دانش بر کیفیت خدمات بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۱ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معناداربودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود، این نتایج با یافته‌های پژوهش ترک‌فر و همکاران (۱۳۹۵)، قلیچ‌لی و همکاران (۱۳۹۴)، پاشازاده و همکاران (۱۳۹۱) و دانشگار و همکاران (۲۰۱۰) هم‌راستا می‌باشد.

نتیجه فرضیه سوم: کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر است، با توجه به مدل رگرسیونی با متغیر پنهان که برای بررسی این فرضیه ترسیم گردیده است؛ این فرضیه تأیید شده است. میزان تأثیر متغیر مستقل (کیفیت خدمات) بر متغیر وابسته (عملکرد بانک)، ۰/۴۸ گزارش شده است که این میزان، یک تأثیر مثبت با شدت تأثیر مناسبی

بوده و بیانگر آنست که: کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد. مقدار سطح معناداری نیز در خروجی نرم‌افزار و در کادر وزن‌های رگرسیونی نیز برابر با ۰/۰۰۱ گزارش شده است که از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده و معناداربودن این تأثیر را به لحاظ آماری گزارش می‌کند و این فرضیه تأیید می‌شود، این نتایج با پژوهش‌های زرین‌جوی الوار و نورقدمی (۱۳۹۵) هم‌راستا است.

نتیجه فرضیه چهارم: مدیریت دانش به واسطه کیفیت خدمات بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر می‌باشد، با توجه به مدل رگرسیونی با متغیر پنهان که برای بررسی این فرضیه ترسیم گردیده است؛ این فرضیه تأیید شده است. اثر مستقیم مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی چون مقدار سطح معناداری آن برابر با ۰/۰۰۱ می‌باشد و این مقدار از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر است یک اثر معنادار و اثر غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد بانک‌های خصوصی نیز چون مقدار سطح معناداری آن برابر با ۰/۱۳ می‌باشد و این مقدار از سطح بحرانی ۰/۰۵ کوچک‌تر است یک اثر معنادار گزارش است. با این حال با توجه به اصول حاکم بر بحث میانجی‌گری در مدل‌سازی معادلات ساختاری به‌طور کلی می‌توان گفت که: در این مدل چون هر دو اثر مستقیم و غیرمستقیم معنادار گزارش شده است، می‌توان استنباط نمود که: میانجی‌گری جزئی وجود دارد. و این بدان معناست که: مدیریت دانش هم بطور مستقیم بر عملکرد بانک‌های خصوصی مؤثر بوده و هم به واسطه متغیر کیفیت خدمات می‌تواند بر عملکرد بانک‌های خصوصی تأثیر بگذارد.

با توجه به نتایج پژوهش می‌بایست در سازمان بستری ایجاد شود که در آن تسهیم و مبادله ایده‌ها، دانش و اطلاعات ارزشمند تلقی گردد. دانش به واسطه نزدیکی به تصمیم‌ها و اقدامات سازمانی به مراتب بیش از داده‌ها و اطلاعات می‌تواند باعث بهبود عملکرد شده و در نتیجه کیفیت خدمات سازمان‌ها را بهبود بخشد.

**۹- پیشنهادات**

با توجه به گستردگی تحقیقات انجام شده در رابطه با مدیریت دانش و پیشرو بودن کشورمان در تولید تحقیقات دانش‌بنیان در بسیاری از زمینه‌ها باید توجه خود را به این مشکل معطوف داریم که عدم کاربردی‌سازی و عینیت‌بخشی داده‌های ما در فرایند تبدیل به دانش چیست و چرایی و مقبول ماندن این چرخه و زنجیره بهم پیوسته را در کدام یک از ابعاد سازمان نیافته‌ایم. که با توجه ادبیات و نتایج به‌دست آمده، عدم توجه به ساختارهای بومی و پس‌زمینه‌های فکری و تزریق روش‌های یکسان به ساختارهای سازمانی ما از عمده مشکلات می‌باشد، که این مهم جز با تغییر (یادگیری، دانش) در خود و ساختارها امکان‌پذیر نمی‌باشد، از این‌رو پیشنهاد می‌شود با توجه به این‌که پژوهش حاضر فقط در مورد ۴ بانک خصوصی شهر کرمانشاه انجام شده است، در مورد دیگر سازمان‌های خدماتی، دولتی و مؤسسات، مدل مذکور به کار برده شود.

- 20- Thomas Cumings and Christopher Worley, Organization The 10 step are based on Michael Beer, et ai., "Why Change Programs Don't Product Change," Harvard Business Review, 158-166. (November/December), 1990.
- 21- Stafford, M. R., and et al., "Determinants of Service Quality and Satisfaction in the Auto Casualty Claims Process", Journal of Service Marketing, 12(6), 426-440, 1998.
- 22- Mishkin, F. S. "The Economics of Money, Banking and Financial Markets", 6th Edition, MA: Addison-Wesley, Reading, 2001.
- 23- Lundahl, N., Veghom, F., and Silver. L. "Technical and Functional Determinants of Customer Satisfaction in the Bank-SME Relationship", Managing Service Quality, 19(5), 581-594. 2009.
- 24- Guo, X., Duff, A., & Hair, M. "Service Quality Measurement in the Chinese Corporate Banking Market", International Journal of Bank Marketing, 26(5), 305-327, 2008.
- 25- Al-Hawari, M., Ward, T., and Newby, L., " The Relationship between Service Quality and Retention within the Automated and Traditional Contexts of Retail Banking", Journal of service Management, 20(4), 455-472, 2009.
- 26- Wong, K. & Aspinwall, E, An empirical study of the important factors for knowledge-management adoption in the SME sector. Journal of Knowledge management, 9(3): 64-82, 2005.
- 27- Suzana, R., & Kasim, R. The relationship of knowledge management practices, competencies and the organizational performance of government departments in Malaysia. Human and Social Sciences, 5 (4), 219-225, 2010. Retrieved from <http://connection. Ebscohost. com/c/articles/ 36156517/>
- 28- Vladimir Dzenopoljac, Rami Alasadi, Halil Zaim, Nick Bontis. Impact of knowledge management processes on business performance: Evidence from Kuwait. Knowledge and process management. the journal of corporate transformation 25, issue 2, pp 77-87, 2018.
- 29- Lovelock, Christopher and Lauren Wright, "Principle of Service Marketing and Management", Prentice Hall, New Jersey, 2001.
- 30- Bhatt, G.D. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people, Journal of Knowledge Management, Vol. 5, No. 1, pp. 68-75, 2001.
- 31- Aldlaigan, A. H., and Buttle, F. A. "SYSTRA-SQ: A New Measure of Bank Service Quality", International Journal of Service Industry Management, 13(4), 362-381, 2002.
- 32- Daneshgar, F., & Bosanquet, L. Organizing Customer Knowledge in Academic Libraries. Electronic Journal of Knowledge Management, 8 (1), 21 – 32, 2010.
- ۱۰- مراجع**
- ۱- تقی‌زاده، هوشنگ؛ سلطانی فسقندیس، غلامرضا؛ مهدی‌لوی، روح‌اله؛ بررسی میزان بکارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی (مطالعه موردی)، فراسوی مدیریت، سال سوم، شماره ۱۲، ۱۳۸۹.
- ۲- تقوی، مصطفی؛ شفیع‌زاده، حمید؛ اصول و مبانی مدیریت دانش، فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، شماره ۱۸، بهار ۱۳۸۸.
- ۳- عباس‌پور عباس، باروتیان؛ بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (براساس مدل اچیو) در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران در سال ۱۳۸۸، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۰، صص ۳۸-۷، ۱۳۸۹.
- ۴- علامه سیدمحسن، مقدمی مهدی، بررسی رابطه میان یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: واحد نیرو محرکه شرکت ایران خودرو)، پژوهشنامه مدیریت اجرایی (علمی- پژوهشی)، سال دهم، شماره (پیاپی ۳۸)، صص ۹۹-۷۵، ۱۳۸۹.
- ۵- واعظی، رضا؛ مسلمی، طهیه، شناسایی عوامل سازمانی مؤثر بر اجرای مطلوب سیستم مدیریت دانش. مجله مدیریت توسعه و تحول، ۱۹-۷، ۱، ۱۳۸۸.
- ۶- رهنورد، فرج‌اله، عوامل مؤثر بر ارتقای عملکرد سازمان‌های بخش دولتی ایران. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، سال هشتم، شماره ۴، زمستان ۱۳۸۷.
- ۷- نیکوآقبال نیک، علی‌اکبر، مشکلات و اولویت‌ها در ادارات عمومی کشورهای در حال توسعه. فصلنامه مدیریت دولتی، ۶۲، (۱۳۷۱) ۶۳-۵۰، ۱۳۷۱.
- ۸- پاشازاده، یوسف؛ فیضی، جعفر صادق؛ مهدوی، سیدتقی؛ بررسی رابطه بین بلوغ مدیریت دانش و نوآوری و کیفیت خدمات در بانک مسکن شهرستان ارومیه، اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی، قم، دانشگاه پیام‌نور استان خوزستان، ۱۳۹۱.
- ۹- قلی‌پور گلوجه، حسن؛ فرهنگی، علی‌اکبر؛ کمالیان، امین‌رضا، بررسی تأثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد از دیدگاه کارکنان دانشی (مدیران و کارشناسان) شرکت ملی صنایع پتروشیمی (NPC)، کنفرانس بین‌المللی مدیریت، ۱۳۹۵.
- ۱۰- قلیچ‌لی، بهروز؛ رحیمی، فاطمه، تأثیر مدیریت دانش مشتری و ابعاد آن بر کیفیت خدمات و رضایت مشتری، چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۵۷، صص ۱۵۴-۱۳۳، ۱۳۹۴.
- ۱۱- شایسته، علی، جلیلیان، حسین و شفقت، ابوطالب، بررسی تأثیر مدیریت دانش مشتری بر عوامل کلیدی موفقیت و عملکرد توسعه محصول جدید در حوزه صنعت دفاعی، نشریه مدیریت نوآوری، سال ششم، شماره اول، صص ۱۶۴-۱۳۵، ۱۳۹۶.
- ۱۲- ترک‌فر، احمد؛ قربانی قهفرخی، لیلا؛ حقانی، بهاره؛ اسلامی، صدیقه، مقایسه مدیریت دانش مربیان و ارائه کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان در استخرهای سرپوشیده، نشریه رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۴، شماره ۱۲، صص: ۳۲-۳۳، بهار ۱۳۹۵.
- ۱۳- زین‌جوی الوار، سهیلا؛ نورقندی، سهیلا؛ بررسی تأثیر وفاداری کارکنان و کیفیت خدمات بر عملکرد شرکت در صنایع خدماتی (مطالعه موردی بانک مهر اقتصاد)، فصلنامه اختصاصی تبلیات و بازاریابی پارس مدیر، شماره ۳، ۱۳۹۵.
- ۱۴- هوروتیز، ژاک، هفت کلید استراتژی خدمات، ترجمه سیدمحمد اعرابی و داوود ایزدی، تهران: پژوهش‌های فرهنگی، ۱۳۸۰.
- 15- Tanriverdi, H., and Venkatramen, V, Knowledge Relatedness and the Performance of Multibusiness firms, Strategic Management Journal, 26, pp. 97-119, 2005.
- 16- Chang, T., and Chuang, H. Performance effects of Knowledge management: corporate Management Characteristics and Competitive strategy enablers, Asian Journal of management and Humanity sciences, 4, pp. 181-199, 2009.
- 17- Chua, A.Y. K, The dark side of successful knowledge management initiatives, Journal of Knowledge Management, 13 (4), pp. 32-40, 2009.
- 18- Jeon, S., Kim, Y. and Koh, J. An integrative model for knowledge sharing in communities-of-practice, Journal of Knowledge Management, 15 (2), pp. 251-269, 2011.
- 19- Ngai, E.W.T. & E.W.C. Chan, Evaluation of knowledge management tools using AHP, Expert Systems with Applications, No.29, pp.889-899, 2005.