

بررسی تاثیر قابلیت فرآیند و زیر ساخت های دانش بر عملکرد مالی سازمان با نقش میانجی
گری اعتماد بین فردی (مورد مطالعه: شعب بانک ملی)
حسن بهاری

قابلیت های مدیریت دانش (KMC) به عملکرد سازمانی در قالب نوآوری، توسعه محصول جدید، و رقابت کمک می کند با پیچیده تر شدن وضعیت کسب و کارها و نوآوری های جدید در فرآیندها و محصولات و همچنین وجود رقابت شدید در میان شرکت ها، این سؤال ها در ذهن بازاریابان و مدیران شرکت ها مطرح می شود که مشتریان آنها چه نیازهایی دارند؟ هدف از این مطالعه بررسی تاثیر قابلیت فرآیند و زیر ساخت های دانش بر عملکرد مالی سازمان با نقش میانجی گری اعتماد بین فردی در صنعت بانکداری است. براین اساس فرضیه اصلی تحقیق اینگونه طرح می شود که قابلیت فرآیند و زیر ساخت های دانش بر عملکرد مالی سازمان با نقش میانجی گری اعتماد بین فردی در صنعت بانکداری تاثیر دارد و از طریق نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس با حجم نمونه محدود از طریق فرمول کُکران حجم نمونه ۱۱۲ تعیین شده است. روش پژوهش، توصیفی- پیمایشی و ابزار اندازه گیری تحقیق پرسشنامه بوده است. جهت بررسی روایی تحقیق از روایی محتوایی با استفاده از نظر خبرگان بوده است. همچنین جهت سنجش پایایی تحقیق از آزمون کرونباخ استفاده شده است. داده های جمع آوری شده با استفاده از آمار استنباطی از آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده شده است و جهت آمار توصیفی متغیرهای اصلی و جمعیت شناختی از نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داده است که قابلیت زیر ساخت دانش و قابلیت های فرآیند دانش با نقش میانجی گری اعتماد تاثیر مثبتی بر عملکرد مالی سازمان شعب و باجه بانک ملی در استان گیلان دارد

واژه های کلیدی: قابلیت فرآیند دانش، زیر ساخت های دانش، عملکرد مالی سازمان، اعتماد بین فردی