

عنوان مقاله:

طراحی مدل ارزیابی عملکرد شرکت ارتباطات سیار ایران با رویکرد سازمان دانش محور

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی، دوره 4، شماره 12 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 43

نویسندگان:

هدیه همای پور - دانشجوی دکتری، مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران پردیس کیش، کیش، ایران

عباس منوریان - استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

رحمت الله قلی پور - استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

شرکت ارتباطات سیار ایران (همراه اول) به عنوان یک سازمان دانش محور با توجه به ماهیت صنعت خدمات ارتباطی در کشور، پویایی و تغییر بالایی را در حوزه فعالیت خود پیش روی دارد. برای کنترل و انطباق با این تغییرات، این شرکت نیازمند مدلی نوین برای ارزیابی عملکرد خود است. بر همین اساس مقاله حاضر، پژوهشی کیفی در خصوص ارزیابی عملکرد شرکت ارتباطات سیار ایران (همراه اول) با رویکرد سازمان دانش محور و با عبور از مدل های ارزیابی عملکرد موجود با نگاه سنتی و کوتاه مدت است تا چالش های این حوزه را با مدلی جامع و مانع، شفاف و ساده پوشش دهد، به گونه ای که واقع گرایانه باشد و با حوزه های حساس و کلیدی عملکرد این شرکت به عنوان یک سازمان دانش محور نیز مرتبط باشد. در ابتدا به منظور جمع آوری داده ها، پس از بررسی ادبیات و پیشینه تحقیقات انجام شده، چارچوب و پروتکل مصاحبه نیمه ساختاریافته تهیه و تدوین و در ادامه از میان کارشناسان و خبرگان علمی و اجرایی فعال در حوزه خدمات ارتباطی با روش نمونه گیری هدفمند "گلوله برفی"، مشارکت کنندگان انتخاب شدند. تحلیل داده ها با روش تحلیل تم استقرایی شش مرحله ای کلارک و براون کدگذاری گردید. تحلیل داده ها در فرایند کدگذاری با کمک نرم افزار MAXQDA منجر به ظهور ۱۰۴ کد باز، ۲۷ تم فرعی و ۷ تم اصلی شامل مولفه های مدیریت و نیروی انسانی، سازمانی، فرایندی، بازار و فضای رقابتی، فنی و اجرایی فضای کسب و کار، بسترسازی مبتنی بر دانش و نتایج در سه حوزه سازمانی، مشتریان و رگولاتوری شد. با توجه به ویژگی های خاص سازمان های فعال در صنعت خدمات ارتباطی و تاکید آن ها بر دانش و فناوری اطلاعات به منظور رسیدن به کمال سازمانی، نتایج این پژوهش می تواند توسط سایر شرکت های دانش محور نیز مورد استفاده قرار گیرد.

کلمات کلیدی:

ارزیابی عملکرد، سازمان دانش محور، شرکت ارتباطات سیار ایران، تحلیل تم

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1240622>

