

بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در نمایندگی های بیمه استان خراسان رضوی

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۵/۰۷

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۶/۱۶

کد مقاله: ۵۶۸۲۰

کیوان زارعی^۱، عبدالرضا اسعدی^{۲*}

چکیده

مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم، فرصت خوبی برای بهبود در عملکرد و همچنین ایجاد مزیت رقابتی، فراهم می کند؛ بنابراین هدف از این پژوهش بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی می باشد. جامعه آماری مورد نظر شامل نمایندگی ها و شعب بیمه آسیا در سطح استان خراسان رضوی می باشد. داده های اولیه و متغیر پژوهش از مطالعات کتابخانه ای به دست آمده است. تحقیق حاضر از لحاظ هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر نوع روش، از دسته تحقیقات توصیفی از نوع پیمایشی محسوب می گردد. این تحقیق از نوع کمی است و ابزار جمع آوری اطلاعات این پژوهش پرسشنامه می باشد. برای آزمون فرضیه ها و بررسی روابط از پرسشنامه ای با مقیاس سنجش طیف پنج عاملی لیکرت در نظر گرفته شد. نتیجه پژوهش حاکی از آن بود مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: عملکرد سازمانی، مدیریت دانش، بیمه آسیا

۱- کارشناس ارشد مدیریت بیمه، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نیشابور
۲- استادیار مدیریت مالی، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نیشابور (مسئول مکاتبات) Abdorrezasadi@yahoo.com

۱- مقدمه

در سال‌های اخیر سازمان‌ها و شرکت‌های مختلف، پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانش کار، مدیریت دانش و سازمان‌های دانشی، خبر از شدت یافتن این روند می‌دهند. پیتز دراکر با به‌کارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمان‌ها می‌دهد که در آن‌ها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه در آینده جوامعی می‌توانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. برخورداری از منابع طبیعی نمی‌تواند به اندازه دانش مهم باشد. سازمان دانشی به توانمندی‌هایی دست می‌یابد که قادر است از نیروی اندک، قدرتی عظیم بسازد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۰).

در حال حاضر وضعیت به‌گونه‌ای است که نیاز به توسعه مستمر نوآوری‌ها و بهبود رقابتی باعث شده تا فشار تغییرات، جای خود را به کیفیت نیروی انسانی به‌عنوان منبع سرمایه دانشی در سازمان‌ها بدهد. رویارویی با تغییرات تحت عنوان «توانمندی‌های پویا»، اساساً به خلق، تبدیل و استفاده مؤثر از انواع دانش به‌عنوان دارایی اصلی سازمان‌ها که در روابط، وظایف و کارکردهای نیروی انسانی نهفته است بستگی دارد (راسموسن و نیلسن، ۲۰۱۱).

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. بدین جهت مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌ها در اولویت اصلی سرمایه‌گذاری قرار دارد و این موضوع که عملکرد مدیریت دانش قویاً به سرمایه‌های فکری سازمان بستگی دارد مورد تأیید قرار گرفته است (وونگ، ۲۰۰۵).

با توجه به اهمیت دانش و نقش محوری آن در عصر دانشی، ضرورت دارد سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های دانش‌مدار که دانش در آن‌ها به‌عنوان منبع استراتژیک و عامل کلیدی در کسب و ارائه و حفظ شایستگی اصلی سازمانی محسوب می‌شود، تمهیداتی جهت طراحی و اجرای مدیریت دانش با یک رویکرد سیستماتیک سنجیده شود تا قابلیت‌هایی را که منجر به تکامل دانش به‌عنوان یک منبع سازمانی کلیدی می‌گردد، توسعه دهد.

از سوی دیگر عملکرد سازمانی یکی از مهم‌ترین سازه‌های مورد بحث در پژوهش‌های مدیریتی است و بدون شک مهم‌ترین معیار سنجش موفقیت در شرکت‌های تجاری به‌حساب می‌آید. آلبرت و نورا^۳ (۲۰۰۸) عملکرد سازمانی را از طریق سهم بازار، میزان رشد فروش و نرخ بازگشت سرمایه اندازه‌گیری کرده‌اند که اطلاعات آن به‌صورت ذهنی از طریق پاسخگویی مدیران سازمان به سوالات پرسشنامه به دست آمده است (آلبرت و نورا، ۲۰۰۸).

شاخص‌های عملکرد سازمانی به دو دسته ذهنی و عینی قابل تقسیم است. شاخص‌های عینی عملکرد سازمانی، شاخص‌هایی است که به‌صورت کاملاً واقعی و بر اساس داده‌های عینی اندازه‌گیری می‌شود. از جمله شاخص‌های عینی عملکرد سازمانی می‌توان به شاخص‌های سودآوری نظیر بازده دارایی، بازده حقوق صاحبان سهام، بازده سرمایه‌گذاری و سود هر سهم اشاره کرد. شاخص‌های ذهنی عملکرد سازمانی بیشتر شاخص‌هایی را شامل می‌شود که بر مبنای قضاوت گروه‌های ذینفع سازمان شکل می‌گیرد. از جمله این شاخص‌ها می‌توان به رضایت‌مندی مشتری، رضایت‌مندی کارکنان، موفقیت در ارائه محصولات جدید و غیره اشاره کرد (هاریس و موسشولدر، ۱۹۹۶).

والمحمدی و همکاران (۱۳۹۲) به ارزیابی اثرات اجرایی مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی سه شرکت از زیرمجموعه‌های تحت پوشش شرکت پتروشیمی ملی ایران پرداختند. نتایج اثر بعد یادگیری و رشد بر عملکرد سازمانی معنادار بوده است و در خصوص سایر ابعاد معنادار نبوده است. پاکوتی (۲۰۰۶) در تحقیقی که انجام داد به این نتیجه رسید که ایجاد ساختارهای اجتماعی، فرآیندهای تجاری و فن‌آوری می‌تواند به‌عنوان راه‌حلی برای تسهیل جریان دانش مشتری تأثیر چشمگیری بر بهبود عملکرد سازمانی داشته باشد و با فعال ساختن مشتریان در ایجاد جریان دوسویه دانش، منبع جدیدی از دانش را به کار گیرد.

در صنعت بیمه شیوه نوینی از تفکر در حال نمو است که به دنبال عبور از بازاریابی مبادله‌ای به‌سوی مفهوم بازاریابی رابطه‌مند است زیرا شرکت‌های بیمه نیز به این مهم واقف گردیده‌اند که برای کسب موفقیت باید قادر باشند تا مشتریان را نسبت به مفید بودن محصولات و استحکام بازار خود اقناع نمایند. بنابراین هدف از این پژوهش بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی می‌باشد.

1- Rasmussen & Nielsen

2- Wong

3- Albert and Nora

4- Harris and Mossholder

۲- مبانی نظری پژوهش

۱- مدیریت دانش

دانش، شامل دانش رسمی، الگوها، قوانین، برنامه‌ها و رویه‌ها، مهارت‌ها و تجربه افراد می‌باشد. همچنین شامل دانش رسمی، ارتباط برقرار کردن، تحلیل موقعیت‌ها، توسعه راه‌حل‌های جدید برای مشکلات و انجام فعالیت‌های سازمان، موضوعات فرهنگی، آداب‌ورسوم و ارزش‌هایی از قبیل روابط با مخاطبین سازمان می‌باشد. ولیکن دانش یک ایده مطلوب و توجیه شده می‌باشد. نوناکو و تاکوچی و دالکر اعتقاد دارند دانش راه عینی شناختی است که نوعاً بر اساس ارزش‌های فردی یا تجربی، ادراکات و تجربه می‌باشد. همچنین دانش به شناسایی مسائل و توسعه و انتخاب راه‌حل‌هایی بر مبنای منطق و تجربه افراد کمک می‌کند (دالکر، ۲۰۰۵).

مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم، فرصت خوبی برای بهبود در عملکرد و همچنین ایجاد مزیت رقابتی، فراهم می‌کند. محققین معتقدند مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه‌تر، بهبود بخشد (جعفر نژاد و سفیری، ۱۳۸۶). محققان ابعاد مختلف مدیریت دانش را بررسی نموده‌اند؛ با وجود این به دلیل دشواری ذاتی ارزیابی راهبردهای مدیریت دانش و اثرات آن‌ها بر عملکرد سازمان، تحقیقات اندکی در خصوص رابطه میان راهبرد مدیریت دانش و عملکرد سازمان وجود دارد (چوی و جونگ، ۲۰۱۰). از نظر بت (۲۰۰۱) مدیریت دانش، فرایند خلق، تأیید، ارائه و توزیع و کاربرد دانش می‌باشد. بون فور (۲۰۰۳) مدیریت دانش را به‌عنوان مجموعه‌ای از رویه‌ها، زیرساخت‌ها و ابزارهای فنی و مدیریتی می‌داند که در جهت خلق، تسهیم و به‌کارگیری اطلاعات و دانش در درون و بیرون سازمان‌ها طراحی شده‌اند. آمین و همکارانش (۲۰۰۱) نیز تعریفی نزدیک به تعریف بونفور ارائه می‌کنند: فرایندها و فناوری‌ها برای جذب، تسهیم و به‌کارگیری دانش جمعی به‌منظور اتخاذ تصمیمات بهینه در زمان مناسب.

کرافورد (۲۰۰۵) مدیریت دانش را به دو گونه تعریف مدیریت دانش به‌عنوان هدف و مدیریت دانش به‌عنوان یک فرایند بیان می‌کند. او معتقد است که مدیریت دانش به‌عنوان هدف بیشتر بر تبادل دانش تأکید داشته در حالی که در مدیریت دانش به‌منزله فرایند، تلاش بر این است تا دانش ضمنی قابل دسترسی شود. به‌بیان‌دیگر از مدیریت دانش در فرایند به تبدیل دانش نیز تعبیر می‌شود. در چرخه تبدیل دانش، دانش ضمنی و دانش صریح به یکدیگر تبدیل می‌شوند. پاکوتی (۲۰۰۶) در تحقیقی که انجام داد مقوله تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفت. وی بیان کرد که تسهیم تسهیم دانش بین افراد و گروه‌های داخلی سازمان امری ضروری است، اما هنگامی که این دانش در مالکیت افراد سازمان نیست و از بیرون سازمان به داخل راه می‌یابد کمی مشکل‌تر می‌شود.

۲-۲- قابلیت‌های فرایندی مدیریت دانش

گلد و همکاران (۲۰۰۱) مسئله مدیریت دانش مؤثر را با رویکرد قابلیت‌های سازمانی بررسی نمودند. این رویکرد اظهار می‌دارد که زیرساختار دانشی شامل فناوری، ساختار و فرهنگ همسو با فرایند دانشی متشکل از اکتساب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش و حفاظت از دانش، قابل‌تهدایی حیاتی هستند و یا به عبارتی پیش شرطهایی برای مدیریت دانش مؤثر هستند. نتایج حاصله یک مبنایی برای درک و شناخت آمادگی رقابتی یک شرکت زمانی که وارد یک برنامه مدیریت دانش می‌گردد را فراهم می‌آورد (لیائو و وو، ۲۰۱۰). بنابراین در این مطالعه، قابلیت‌های مدیریت دانش به فرایندها، مدیریت دانش اطلاق می‌گردد که دانش را در سازمان توسعه داده و به کار می‌گیرند. در ادامه به شرح هر یک از این فرایندها پرداخته می‌شود:

فرایندهای اکتساب محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به‌سوی به دست آوردن دانش گرایش دارند. اصطلاحات متعددی برای توصیف این فرایند مورد استفاده قرار گرفته‌اند: اکتساب کردن، خلق کردن و به دست آوردن تمام این اصطلاحات یک زمینه مشترک دارند، انباشت دانش قسمتی از مدیریت دانش در سازمان در بردارنده ایجاد فرایندهایی به منظور کسب دانش است. فرایندهای تبدیل محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به‌سوی سودمندسازی دانش موجود گرایش دارند. برخی از فرایندهایی که تبدیل دانش را ممکن می‌سازند عبارتند از: توانایی شرکت در یکپارچه سازی، ساختاردهی و توزیع دانش.

فرایندهای به‌کارگیری محور مدیریت دانش آن فرایندهایی می‌باشند که در راستای کاربرد ملموس دانش می‌باشند. به شکلی عجیب، استدلالات کمی در زمینه نتایج کاربرد مؤثر دانش انجام گرفته است. به‌کارگیری مؤثر دانش به‌طور گسترده، مسئله ای واضح انگاشته شده است. جنبه‌های فرایندی مرتبط در ادبیات موضوع شامل: ذخیره سازی، مشارکت و تسهیم می‌باشند. فرایندهای حفاظت محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به منظور حفاظت از دانش در درون سازمان در برابر استفاده

- 1- Dalkir
- 2- Choi&Wong
- 3- Bhatt
- 4- Bounfour
- 5- Amin
- 6- Crawford

های غیرقانونی و نامناسب و یا سرقت دانش طراحی گردیده اند. مشابه فرایندهایی کاربرد محور مدیریت دانش، این مسئله نیز در ادبیات موضوع مورد توجه اندکی قرار گرفته است.

۳-۲- عناصر مدیریت دانش

عناصر مدیریت دانش عبارتند از (آلبرت و نورا، ۲۰۰۸):

- فرد: کارگر دانشی، واحد اصلی ایجاد، ذخیره و استفاده از دانش در سازمان است.
- گروه: شبکه‌ها (رسمی و غیررسمی)، از نظر دانش، سرمایه مهمی‌اند که معمولاً غیرعینی هستند. گروه‌ها متشکل از کارکنانی هستند دارای تجربیات مشترک که معمولاً فزاینده‌ای از دانش را به وجود می‌آورند.
- سازمان: کل سازمان می‌تواند به صورت نهادی نگریسته شود که نتایج مجموعه‌ای از دانش را تجسم می‌بخشد.

۴-۲- عملکرد سازمانی

عملکرد، یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود، چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد. به عبارتی، موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه‌ی عملکردشان مشاهده کرد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۸). معروف ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۰۸) انجام شده است به این معنی که فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته. طبق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱. کارایی که توصیف کننده ی چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب دروندادها برای تولید بروندادهای معین و ۲. اثربخشی که توصیف کننده ی درجه ی نیل به اهداف سازمانی است (والحمیدی و همکاران، ۱۳۹۲). عملکرد سازمانی، به چگونگی انجام ماموریت‌ها، وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج انجام آن‌ها اطلاق می‌شود. در تعریفی دیگر عملکرد سازمانی عبارت است از دستیابی به اهداف سازمانی و اجتماعی یا فراتر رفتن از آن‌ها و انجام مسدولیت‌هایی که سازمان به عهده دارد (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۴). در تعریفی دیگر، عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف سازمان یا موسسه را اندازه گیری می‌کند (میلر و استیونس، ۲۰۱۲). در عصر کنونی، تحولات شگرف دانش مدیریت، وجود نظام ارزیابی را اجتناب ناپذیر کرده است، به گونه ای که نبودن ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها، یکی از نشانه‌های بیماری سازمان قلمداد می‌شود. هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های خود، به‌ویژه در محیط‌های پیچیده ی پویا، به نظام ارزیابی نیاز مبرم دارد (Yauch, 2010).

۵-۲- ارزیابی عملکرد سازمانی

معیارهای اندازه گیری عملکرد را با توجه به مفاهیم حسابداری و مفاهیم اقتصادی می‌توان به دو دسته حسابداری و اقتصادی تقسیم کرد. در معیارهای حسابداری، عملکرد شرکت با توجه به داده‌های حسابداری ارزیابی می‌شود در حالی که در معیارهای اقتصادی، عملکرد شرکت با توجه به قدرت کسب سود دارائی‌های موجود و سرمایه گذاری بالقوه و با عنایت به نرخ بازده و نرخ هزینه سرمایه ارزیابی می‌گردد. معیارهای حسابداری ارزیابی عملکرد شرکت عبارتند از:

معیارهای حسابداری ارزیابی عملکرد شرکت عبارتند از: سود، رشد سود، سود تقسیمی، جریان‌های نقدی، سود هر سهم و نسبت‌های مالی شامل (P/E, ROE, ROA) نسبت ارزش بازار به ارزش دفتری سهام و نسبت Q توبین. معیارهای اقتصادی ارزیابی عملکرد شرکت عبارتند از: ارزش افزوده اقتصاد (EVA)، ارزش افزوده بازار (MVA) و ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده (REVA) (جهانخانی و سجادی، ۱۳۷۴).

معیارهای اقتصادی سعی می‌کنند با تبدیل اطلاعات حسابداری از طریق انجام برخی تعدیلات به اطلاعات اقتصادی، اطلاعات اقتصادی را مبنای ارزیابی عملکرد شرکت‌ها قرار دهند، بعبارت دیگر این معیارها عملکرد شرکت را با توجه به قدرت کسب سود دارائی‌های موجود و سرمایه گذاری بالقوه و با عنایت به نرخ بازده و نرخ هزینه سرمایه، ارزیابی می‌کنند. مهمترین معیارهای که در زمینه ارزیابی عملکرد با استفاده از معیارهای اقتصادی وجود دارند عبارتند از:

۱- ارزش افزوده بازار یا MVA

۲- ارزش افزوده اقتصادی یا EVA

۳- ارزش افزوده اقتصادی تعدیل شده یا REVA.

چن و لیانگ (۲۰۱۱) در مقاله ای تحت عنوان استراتژی‌های تکامل دانش و عملکرد سازمانی: تحلیل تناسب استراتژیک انجام دادند. نتایج نشان می‌دهند که جهش و انتقال دانش بر جنبه‌های مختلف عملکرد سازمانی تأثیر دارند. به علاوه، دیده شده که بسیاری از عوامل صنعتی از قبیل تغییر محیط، فشرده‌گی دانش و عوامل سازمانی از جمله توانایی فن‌آوری اطلاعات و اشتراک

گذاری فرهنگ تأثیر تعدیل کننده ای دارند. یافته های این پژوهش به سازمان ها کمک خواهد کرد که استراتژی مناسبی برای افزایش دانش انتخاب کنند و مسیرهای جدید بیشتر را روشن کنند.

تسانگ (۲۰۰۹) در تحقیقی تحت عنوان ارتباط بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد به بررسی نقش توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد مالی با میانجی گری شاخصهای عملکردی مدیریت دانش پرداخته شده است. نتیجه تحقیق نشان می دهد که ارتباط توانمند سازهای مدیریت دانش با شاخص های عملکردی مدیریت دانش نظیر استراتژی و رهبری، مثبت و معنادار بوده و همچنین ارتباط بین شاخص های عملکردی مدیریت دانش و شاخص های عملکرد مالی، مثبت و معنادار می باشد؛ بنابراین توانمندسازهای مدیریت دانش با میانجی گری شاخصهای عملکردی مدیریت دانش، بر عملکرد مالی سازمان، تأثیر مثبتی دارند.

۳- روش تحقیق

هدف از این تحقیق بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد شرکت در نمایندگی های بیمه در استان خراسان رضوی است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات یک تحقیق توصیفی است. از نظر ارتباط بین متغیرها از نوع همبستگی می باشد. برای آزمون مدل تحقیق از تحلیل داده ها به روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. مدل یابی معادلات ساختاری، مدلی آماری برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای مکنون و متغیرهای آشکار است به عبارت دیگر مدل یابی معادلات ساختاری، تکنیک آماری قدرتمندی است که مدل اندازه گیری (تحلیل عاملی تاییدی) و مدل ساختاری (رگرسیون یا تحلیل مسیر) را با یک آزمون آماری همزمان ترکیب می کند.

جامعه آماری این پژوهش عبارت از کلیه مشتریان شعبه های بیمه آسیا در نمایندگی های بیمه در استان خراسان رضوی می باشد. با توجه به کیفی بودن متغیرهای تحقیق، حداقل حجم نمونه از جامعه آماری ذکر شده در قلمرو مکانی تحقیق (جامعه آماری) از فرمول مقابل بدست می آید:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \times p(1-p)}{d^2}$$

که بر اساس فرمول فوق مقدار حجم نمونه ۱۹۶ به دست آمده است.

در این پژوهش نیز برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی استفاده شده و طی آن با راهنمایی استاد راهنما، روایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفته است. در این تحقیق ما برای بدست آوردن پایایی از روش آلفای کرونباخ^۲ استفاده کرده ایم پس از تایید محتوایی پرسشنامه، در یک اجرای آزمایشی در بین گروهی از پاسخ دهندگان، با یک نمونه ۳۵ تایی پایایی ابزار با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ^۳ محاسبه شد نرم افزارهای مورد استفاده در این پژوهش spss نسخه ۱۹ و lisrel نسخه ۸ می باشد.

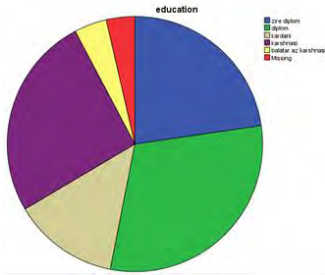
۴- یافته ها

۴-۱- ویژگی های جمعیت شناسی گروه نمونه

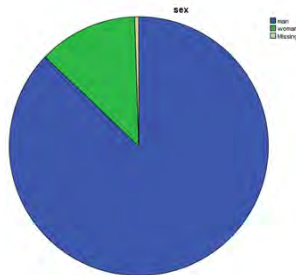
با توجه به اهمیت ویژگی های عمومی گروه نمونه در مطالعات پیمایشی، به توصیف این ویژگی های اندازه گیری شده در مورد سن، جنسیت، میزان تحصیلات پرداخته می شود. نمودار (۱) هستوگرام فراوانی مربوط به سن پاسخ دهندگان را نشان می دهد. همانطور که در نمودار مشاهده می شود، سن پاسخ دهندگان بین ۲۰ تا ۴۰ سال است. همانطور که در نمودار مشاهده می شود ۱۲٪ از پاسخ دهندگان زن و ۸۷٪ باقی مانده را مردان تشکیل می دهند. براساس این نتایج تقریباً بیشتر فراوانی مربوط به پاسخ دهندگان زن می باشد.

1- Tsang

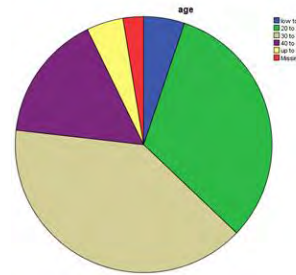
2- Cronbach alpha $a = \left[\frac{k}{1-k} \right] \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$



نمودار ۳- مشخصات افراد نمونه از لحاظ تحصیلات



نمودار ۲- فراوانی و درصد فراوانی جنسیت افراد نمونه



نمودار ۱- فراوانی (هیستوگرام) افراد نمونه از لحاظ سن

۲- یافته‌ها استنباطی



نمودار ۴- نمودار ضریب مسیر



نمودار ۵- برآوردها یا ضرایب مدل اندازه‌گیری

در هر یک از جداول زیر عامل یا سازه یا متغیرهای تشکیل دهنده خود مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جدول ۱- برآورد پارامترها و مقدار آماره مربوط به فاکتور مدیریت دانش

سوال	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
مقدار بار عاملی	۰,۷۶۳	۰,۸۰	۰,۷۴۴	۰,۷۰۸	۰,۷۳۵	۰,۷۲۳	۰,۶۱۳
ضرایب	۱۰,۵۳	۲۸,۳۸	۱۴,۸۷	۱۱,۲۵	۱۵,۴۳	۱۵,۸۰	۱۰,۱۳

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود برآورد متغیر مستقل دانش بر اساس پارامترها معنادار می‌باشد، بخاطر اینکه مقدار بار عاملی بزرگتر از ۰/۶ می‌باشد.

جدول ۲- برآورد پارامترها و مقدار آماره مربوط به فاکتور عملکرد سازمانی

سوال	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
مقدار بار عاملی	۰,۸۴	۰,۸۷	۰,۶۶	۰,۶۹	۰,۶۱	۰,۶۲	۰,۶۲۸
ضرایب	۷,۵	۵,۴۰	۱۴,۱۰۹	۱۶,۹۵	۹,۴۰	۱۳,۲۳	۱۰,۷۶

همانطور که در جدول مشاهده می‌شود برآورد متغیر وابسته عملکرد سازمانی بر اساس این چهار پارامتر معنادار می‌باشد، بخاطر اینکه در سه مورد موارد مقدار بار عاملی بزرگتر از ۰/۶ می‌باشد.

۳- فرضیه پژوهش

مدیریت دانش در شرکتهای بیمه ای با عملکرد سازمانی رابطه دارد.

H_0 : مدیریت دانش در شرکتهای بیمه ای با عملکرد سازمانی رابطه ندارد.

H_1 : مدیریت دانش در شرکتهای بیمه ای با عملکرد سازمانی رابطه ندارد.

باتوجه به اطلاعات مندرج در نمودار t-value فرضیه پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است. رابطه بین متغیرهای پنهان مدیریت دانش با عملکرد سازمانی ۰/۳۳۷ بدست آمده است که همبستگی تقریباً خوبی است. مقدار آماره t نیز بدست آمده ۴,۳۳ است که نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده به علت بزرگتر بودن از ۱/۹۶ معنادار است بنابراین این رابطه قابل قبول است.

جدول ۳- نتایج فرضیه دوم

فرضیه دوم	t-value	نتیجه فرضیه
رابطه مدیریت دانش با عملکرد مشتری	۴/۳۳	پذیرفته شد

نتیجه گیری

طبق یافته های تحقیق بین مدیریت دانش در نمایندگی‌های شرکت های بیمه ای با عملکرد سازمانی رابطه وجود دارد. در مجموع طبق نتایج تحقیق می‌توان چنین استنتاج کرد که مدیریت دانش به طور قوی عملکرد سازمانی اثر گذار است. اعرایی و موسوی (۱۳۸۸) در بررسی الگوی راهبردی مدیریت دانش برای ارتقاء عملکرد پژوهشگاه ها دریافتند که رابطه مثبت و معنیداری بین میزان هماهنگی راهبردها و فعالیت های مدیریت دانش با عملکرد پژوهشگاه ها وجود دارد و به هر میزان پژوهشکدهای از نظر انتخاب راهبردهای مدیریت دانش هماهنگ تر و بهتر عمل نمایند، به همان میزان عملکرد بالاتری خواهد. در تحقیق دیگری سوزانا و کسیم (۲۰۱۰) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی رابطه شیوه های 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 معنی داری وجود دارد. الحکیم و حسن (۲۰۱۲) در بررسی روابط میان فرایندهای مدیریت دانش، نوآوری و عملکرد سازمانی در شرکت مخابرات سیار عراق نشان دادند که مدیریت دانش و مؤلفه های آن شامل خلق، کسب، ثبت، انتقال و بهره‌برداری از دانش، هم به شکل مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم از طریق نوآوری سازمانی، اثر مثبت و معنیداری بر عملکرد سازمانی دارند. در تحقیق دیگری نوروزی (۲۰۱۳) روابط رهبری متحولانه، یادگیری سازمانی، مدیریت دانش، نوآوری سازمانی و عملکرد سازمانی در شرکت های تولیدی را مورد بررسی قرار داده اند. نتایج این تحقیق نشان داد که مدیریت دانش و یادگیری سازمانی به صورت غیرمستقیم از طریق نوآوری سازمانی بر عملکرد سازمانی اثرگذار بودند.

به منظور ایجاد فضایی مناسب جهت پیاده سازی سیستم مدیریت دانش و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان پیشنهاد می شود مواردی همچون فراهم کردن شرایط لازم برای آموزش و یادگیری مستمر کارکنان و توسعه برنامه‌های آموزش ضمن خدمت، توجه به خلاقیت و نوآوری و تشویق کوشش های خلاق کارکنان، پشتیبانی از توزیع و تسهیم دانش در سازمان و تشویق افراد به انتقال تجربیات و مهارت‌هایشان به سایر کارکنان به ویژه از طریق برگزاری نشست های منظم و برپایی جلسات هم اندیشی و بارش فکری، تسهیل اقدامات تیمسازی و تشکیل تیم های فرا وظیفه ای در سازمان، شناسایی و حمایت از افراد باتجربه و دارای دانش به منظور معرفی و الگوبرداری سایر کارکنان از دانش و تجربیات آن‌ها، ایجاد فضایی مساعد برای بحث و گفتگوی آزاد بین کارکنان در خصوص مسایل مختلف سازمان و ارزش قابل شدن برای مطالعه و تحقیق و تشویق کارهای پژوهشی کارکنان، از سوی مدیران سازمان مورد توجه جدی قرار گیرند.

منابع

- الوانی، سیدمهدی. دانایی فرد، حسن (۱۳۸۰)، گفتارهایی در فلسفه تئوریهای سازمان دولتی، انتشارات صفار، چاپ اول.
- ابزری، مهدی و رنجبریان، بهرام و فتحی، سعید و قربانی، حسن، ۱۳۸۸. تأثیر بازاریابی داخلی بر بازاریابی و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری، چشم انداز مدیریت، شماره ۴۲، صص ۳۱-۵۷.
- نوروزی، حسین، کاملی، علیرضا، بیگی، رویا و مهدبی، مهدی، ۱۳۹۴، بررسی تأثیر جو سازمانی بر عملکرد سازمانی کارکنان از طریق سرمایه ی اجتماعی (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری مناطق پنج گانه شهر رشت)، مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۱، صص ۱۳۷-۱۵۴.

- والمحمدی، چنگیز؛ احمدی، محسن و سید علی اکبر، محسن (۱۳۹۲). ارزیابی تأثیر اجرای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با رویکرد کارت امتیازی متوازن، فصلنامه مدیریت صنعتی، سال هشتم، شماره ۲۴.
- جعفر نژاد، احمد و سفیری، خدیجه (۱۳۸۶)، مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید، جوزف فایرستون و مارک مک الروی، تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر.
- جهانخانی، علی و سجادی، اصغر، ۱۳۷۴، کاربرد مفهوم ارزش افزوده اقتصادی در تصمیمات مالی، فصلنامه تحقیقات مالی، سال دوم، شماره های ۵ و ۶، صص ۶۸-۸۶.
- اعرابی، سید محمد و موسوی، سعید، ۱۳۸۸، الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقای عملکرد پژوهشگاهها، نشریه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۱(۵۱).
- Rasmussen, P. Nielsen, P. (2011), knowledge management in the firm: concepts and issues, International journal of manpower, Vol. 32, No. 5 / 6, PP. 479-493.
- Yauch, Ch. (2010), Measuring agility as a performance outcome, Journal of Manufacturing Technology Management, vol. 22, NO.3, pp. 384-404.
- Millar, P; Stevens, J. (2012), Management training and national sport organization managers: Examining the impact of training on individual and organizational performances, sport management, vol. 15, No.3, pp. 288-303.
- Wong, K.Y, (2005), Critical Success Factor for Implementing Knowledge Management in Small and medium Enterprises, Industrial Management & Data System, Vol. 205, No.3, PP. 61-62.
- Albert, M, and Nora, I. (2008). "Market Orientation and Business Economic Performance a Mediated Model, Department of Psychology", University of Barcelona, Barcelona, 14 (3), 284-299.
- Choi, B., Jong, A.M. (2010). Assessing the Impact of Knowledge Management Strategies Announcements on the Market Value of Firms. Information & Management, 47 (1), 42 –52.
- Amin, A.& Bargach, S. & Donegan, J.& Others. (2001). Building a Knowledge- Sharing Culture, Oilfield Review, 13(1). 48-65.
- Bhatt, G. (2001). Knowledge Management In Organisations :Examining The Interaction Between Technologies, Technique And People, Journal of Knowledge Management, 5(1),68-75.
- Bounfour, A. (2003). The Management of Intangibles, the Organisation 's Most Valuable Assets, Roudlege, London
- Harris, S. O. & Mossholder, K. W. (1996). The Affective Implications of Perceived Congruence With Culture Dimensions During Organizational Transformation, Journal of Management, 22(4), 27-47.
- Paquette, S. (2006) "Customer knowledge management" available at <http://www.fis.utoronto.ca/phd/paquette/Documents/paquette%20%20customer%20knowledge%20management.pdf>.
- Dalkir. K (2005). Knowledge management in theory and practice Blsevies, Butterwoth Heinemann
- Crawford CB (2005). Effects of transformational leadership and organizational position on knowledge management. Journal of Knowledge Management 9(6): 6-16.
- Gold,A.H. & A.Malhotra & A.H. Segars. (2001). Knowledge Management: an Organizational Knowledge Capabilities Perspective, Journal of Management Information System, 18(1), p.185-214.
- Liu, P., Chen, W., & Tsai, C. (2004). An empirical study on the correlation between knowledge management capability and competitiveness in Taiwans industries. Technovation, 24(12), 971-977.
- Chen,D. Liang,T(2011). Knowledge evolution strategies and organizational performance: A strategic fit analysis. Electronic Commerce Research and Applications 10 (2011) 75–84.
- Noruzy, A., Majazi Dalfard, V., Azhdari, B., Nazari, S., & Rezazadeh, A. (2013). Relations between transformational leadership, organizational learning, knowledge management, organizational innovation, and organizational performance: an empirical investigation of manufacturing firms. International Journal of Advanced Manufacturing Technology, 64 (5), 1073-1085
- Suzana, R., & Kasim, R. (2010). The relationship of knowledge management practices, competencies and the organizational performance of government departments in Malaysia. Human and Social Sciences, 5 (4), 219-225.
- Al-Hakim, A., & Hassan, S. (2012). The relationships among knowledge management processes, innovation and