

نقش فرایندهای مدیریت دانش در دستیابی به اهداف شرکت‌های بیمه

ابوالفضل خسروی*^۱، غلامرضا امیری^۲، مهدی امیری^۳

مطالعات دانش‌شناسی

سال پنجم، شماره ۱۹، تابستان ۹۸، ص ۱ تا ۱۵

تاریخ دریافت: ۹۸/۰۴/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۵/۰۷

چکیده

در اقتصاد، دانش به‌عنوان مهم‌ترین تولید محسوب می‌شود و از آن به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها نام برده می‌شود. همچنین اثربخشی سازمانی را میزان دستیابی به اهداف سازمانی می‌دانند. هدف: هدف از این پژوهش تعیین تأثیر مدیریت دانش و فرایندهای آن بر اثربخشی سازمانی است. روش پژوهش: روش پژوهش توصیفی به روش پیمایشی بوده و جامعه آماری مدیران تمام شعب شرکت‌های بیمه شهر اصفهان که به‌صورت نمونه‌گیری سرشماری با حجم ۷۲ نفر انتخاب شدند، بودند. برای جمع‌آوری داده از دو پرسشنامه با طیف لیکرت و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل مسیر استفاده شد. یافته‌ها: نتایج این پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و همچنین نتایج نشان داد که ۰/۸۵۷ درصد از پراکندگی اثربخشی سازمانی مربوط به فرایندهای مدیریت دانش است. نتایج آماری تأثیر تمام ابعاد مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی به جر کاربرد دانش را تأیید نمود. نتیجه‌گیری: بر اساس یافته‌های پژوهش نتیجه می‌گیریم که طراحی ساختار دانش‌مدار در سطوح شرکت‌های بیمه در شهر اصفهان، در بهبود وضعیت اثربخشی این شرکت‌ها مؤثر خواهد بود.

واژگان کلیدی: اثربخشی سازمانی، شرکت‌های بیمه، فرایندهای مدیریت دانش، مدیریت دانش

۱. * استادیار، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران. Khosravi_a@ut.ac.ir

۲. مدرس گروه کامپیوتر، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه امام حسین (ع)، تهران، ایران. gramiri@ihu.ac.ir

۳. کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، مدیریت بیمه، دانشگاه تهران، تهران، ایران. Ma.amiri@ut.ac.ir

مقدمه

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، دیگر محرک رشد سازمان‌ها به سرمایه و نیروی انسانی یدی محدود نمی‌گردد، مهم‌ترین متغیر رشد همه‌جانبه سازمان‌ها در عصر حاضر، دانش است (گاندهی^۱، ۲۰۰۵). با ظهور اقتصاد دانش‌محور، اقتصاد جهانی یکپارچه‌شده و به کمک فناوری اطلاعات، به یک اقتصاد جهانی واحد مبدل خواهد شد، که کلید موفقیت در این اقتصاد جدید، «دانش» است. به طوری که در این اقتصاد، دانش به‌عنوان مهم‌ترین تولید محسوب می‌شود و از آن به‌عنوان مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها نام برده می‌شود (سیثارامن و همکاران^۲، ۲۰۰۲). امروزه سرمایه‌های یک سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیستند، بلکه سرمایه دانشی مهم‌تر از این دو سرمایه است. مدیریت دانش شیوه جدید تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری، شیوه‌ای به‌منظور بهره‌وری، بهبود عملکرد و کاهش هزینه‌ها است و ارزیابی دقیق روند تغییر و تحولات دانش در هزاره سوم، مبین این است که جهان صنعتی امروز، جامعه‌ای است که در آن به‌تدریج فناوری‌های نیروافزا جای خود را به فناوری‌های دانش‌افزا می‌دهند.

از طرفی مالهورترا^۳ (۲۰۰۵) در مطالعات خود، مدیریت دانش را انجام کارهای درست می‌داند تا درست انجام دادن کارها که تأکید بر اثربخشی دارد، یکی از معیارهای سنجش میزان تحقق اهداف سازمانی، اثربخشی است. برجسته‌ترین تعریف اثربخشی میزان دستیابی به اهداف سازمانی است. مدیریت دانش در یک سازمان، متشکل از فرایندهایی است که قادرند نیازهای دانش کل سازمان، مشتریان و کارکنان را برآورده سازند (سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، ۱۳۸۱). مدیریت دانش می‌تواند سهم قابل ملاحظه‌ای در افزایش کارایی و اثربخشی فعالیت‌های کسب‌وکار ایفا کند. منافع حاصل از به‌کارگیری مدیریت دانش باعث شده است که اغلب سازمان‌ها تلاش‌هایی برای پیاده‌سازی این فرایند انجام دهند.

1. Gandhi, S.
2. Seetharaman, A. & Sooria, H. & Saravanan, A. S.
3. Malhotra, Y.

در این پژوهش، با توجه به ضریب نفوذ حداقلی شرکت‌های بیمه در جامعه و ناکارآمدی این شرکت‌ها در بازارهای جهانی، به‌منظور دستیابی این شرکت‌ها به اثربخشی بیشتر، به بررسی این‌که تا چه اندازه فرایندهای مدیریت دانش شرکت‌های بیمه در تحقق اهداف از پیش تعیین‌شده سازمان موفق عمل کرده و توانسته‌اند به اثربخشی سازمان نائل آیند، پرداخته می‌شود و اینکه آیا درک بهتر از فرایند مدیریت دانش می‌تواند به مدیران در به‌کارگیری این فرایندها کمک کند. بنابراین ارزیابی رابطه مدیریت دانش و اثربخشی سازمان، موضوع مهمی در جهت بهبود بهره‌وری به سازمان و کارمندان بخصوص مدیران است. بر این اساس فرضیه اصلی پژوهش حاضر این‌گونه تعریف می‌شود: مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی در شرکت‌های بیمه شهر اصفهان تأثیر مثبت و معناداری دارد. با توجه به ابعاد چهارگانه مدیریت دانش، فرضیه‌های فرعی ذیل قابل تعریف می‌باشند:

- کسب دانش بر اثربخشی سازمانی در شرکت‌های بیمه شهر اصفهان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

- به‌کارگیری دانش بر اثربخشی سازمانی در شرکت‌های بیمه شهر اصفهان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

- انتقال دانش بر اثربخشی سازمانی در شرکت‌های بیمه شهر اصفهان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

- حفظ و ثبت دانش بر اثربخشی سازمانی در شرکت‌های بیمه شهر اصفهان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

اثربخشی سازمانی. اثربخشی یک مفهوم کلی دارد و به‌صورت ضمنی دربرگیرنده تعداد زیادی از متغیرها است. هنگام تعیین اثربخشی سازمان حدود یا میزانی که هدف‌های چندگانه تأمین شده‌اند سنجیده یا اندازه‌گیری می‌شوند و مورد قضاوت قرار می‌گیرند (علی پارساییان و سید محمد اعرابی، ۱۳۷۷). در خصوص تعریف اثربخشی سازمان یک توافق عمومی وجود ندارد بنابراین تعریفی که مقبول همه باشد، از آن ارائه نشده است. اولین دیدگاه راجع به اثربخشی که احتمالاً طی دهه ۱۹۵۰ مطرح گردید اثربخشی را چنین تعریف می‌کند: اثربخشی سازمانی عبارت است از درجه یا میزانی که سازمان به هدف‌های موردنظر خود

نائل می‌آید (دفت^۱، ۱۹۹۸). دراگر (۱۹۷۷) معتقد است که یک سازمان برای اینکه اثربخش باشد باید کارهای درست انجام دهد. به‌طور عامیانه‌تر اثربخشی سازمانی رسیدن به بروندهایی است که با انتظارات سازمان سازگار هستند. همچنین موضوع اثربخشی سازمانی در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از تحلیلگران و علاقه‌مندان به مبانی سازمان قرار گرفته است. از جمله دلایلی که سبب شده توجه به موضوع اثربخشی تا این حد افزایش یابد، عواملی همچون حجم رقابت جهانی و توجه به عوامل تقویت‌کننده بهره‌وری در سازمان‌ها است که اثربخشی قسمتی از آن است (رابینز^۲، ۲۰۰۲). هرسی و بلانچارد اثربخشی را یک مفهوم پیچیده‌ای می‌دانند که نه تنها شامل عملکرد عینی نیست بلکه شامل هزینه‌های انسانی و شرایط روان‌شناختی نیز هست. پس به‌طور خلاصه اثربخشی نتیجه سوددهی عملکرد منابع انسانی و میزان موفقیت در اهداف کوتاه‌مدت و درازمدت است (هوی و میسکل^۳، ۲۰۰۱).

عوامل زیادی در اثربخشی سازمانی اثر می‌گذارند. صاحب‌نظران، چندین مدل برای این منظور تعریف نموده‌اند. استیرز عوامل مؤثر بر اثربخشی سازمان را ویژگی‌های سازمانی (شامل ساختار، فن‌آوری، اندازه است)، ویژگی‌های محیطی (شامل شرایط اقتصادی و بازار است)، ویژگی‌های کارکنان (شامل اهداف، مهارت‌ها، انگیزه‌ها و نگرش‌ها است) و اقدامات مدیریتی (شامل پاداش، راهبرد، تصمیم‌گیری و رهبری است) می‌داند. سه دیدگاه در مورد اثربخشی، شناسایی و مشخص شده است. اساسی‌ترین سطح اثربخشی فردی است. اثربخشی فردی بر عملکرد وظیفه‌ای کارمندان یا اعضای خاص یک سازمان تأکید می‌کند. افراد به‌ندرت وقتی از دیگران جدا می‌شوند، کار می‌کنند. کارمندان اغلب در گروه‌ها کار می‌کنند و این دیدگاه دیگری در زمینه اثربخشی ایجاد می‌کند. این دیدگاه اثربخشی گروهی است، اثربخشی گروهی حاصل مشارکت تمام اعضا سازمان است. سومین دیدگاه اثربخشی سازمان است. از آنجاکه سازمان‌ها از افراد و گروه‌ها تشکیل شده، بنابراین اثربخشی سازمان شامل اثربخشی فردی و گروهی است. اثربخشی سازمانی همیشه از مجموع اثربخشی فردی

1. Daft
2. Rabinz
3. Hevi & Miskel

و گروهی بیشتر است. این امر به دلیل اثرات هم‌افزایی است که سازمان‌ها را در سطوح بالاتری از عملکرد نسبت به مجموع عملکرد اجزایشان قرار می‌دهد (رنجبر، ۱۳۸۸). دانش و مدیریت دانش. دانش مفهوم چندوجهی است و در بسیاری از هویت‌های سازمانی از جمله فرهنگ، سیاست، اسناد و اعضای سازمان، جای دارد و هدف از فعالیت‌های آن در سازمان کسب مداوم دانش، توسعه دانش جدید از طریق یادگیری، اطمینان از رشد و تداوم فعالیت‌ها در جهت حفظ دانش حیاتی در تمام سطوح، به کارگیری دانش موجود در تمام چرخه‌ها در جهت هم‌افزایی است.

دانپورت و پروساک^۱ (۲۰۰۰) دانش را به‌عنوان ترکیب سیالی از تجارب نظام‌یافته، ارزش‌ها، اطلاعات مفهومی، بصیرت‌ها و بینش‌های متخصصان که چارچوبی برای ارزیابی و تلفیق تجارب جدید و اطلاعات فراهم می‌کند (عدلی، ۱۳۸۴)، تعریف کرده و بیان می‌کند دانش در واقع استنباط و استنتاج ذهنی است که فعالیت می‌کند. دانش یکی از حیاتی‌ترین منابع برای رقابت‌های سازمانی است و تشخیص داده شده است که دانش سازمانی می‌تواند از کل دارایی‌های سازمانی مهم‌تر باشد (پن^۲ و همکاران). اکنون ما در نیمه‌راه انتقال اقتصاد، از عصر مزیت رقابتی بر مبنای اطلاعات به عصر مزیت رقابتی بر مبنای خلق دانش هستیم و جهان عصر دانش را تجربه می‌کند. در این عصر دانش یک کالای اساسی است و جریان‌های دانش به‌عنوان مهم‌ترین عامل در اقتصاد مورد توجه قرار گرفته است (سوناسی و سیوری^۳، ۲۰۰۳). با توجه به این زمینه، توانایی شرکت‌ها برای بهره‌برداری از دارایی‌های ناملموس نسبت به توانایی سرمایه‌گذاری و مدیریت دارایی فیزیکی بیشتر شده است (سینمن و کروگر^۴، ۲۰۰۴). بیشتر مدیران اعتقاد دارند دارایی‌های اساسی که سازمان آن‌ها را از دیگر رقبا جدا می‌سازد، دارایی دانش یا سرمایه فکری کارمندان است که جزئی از دانش سازمانی است و همچنین کمیاب و منحصر به فرد است (فرکادل و گاودامیلاس^۵، ۲۰۰۲). فرایند مدیریت دانش راه و شیوه مفیدی را برای سازمان‌دهی تفکر در مورد مدیریت دانش

1. Davenport & Prusak
2. Pan et al
3. Sunassee & Sewry
4. Snyman & Krueger
5. Forcadell & Guadamillas

در سازمان فراهم می‌کند. از طرفی مالهورا (۲۰۰۵) در مطالعات خود، مدیریت دانش را انجام کارهای درست می‌داند که تأکید بر اثربخشی دارد. یکی از معیارهای سنجش میزان تحقق اهداف سازمانی، اثربخشی است که در تمام مکاتب کلاسیک، نئوکلاسیک، اقتضایی و غیره مطرح بوده است. یکی از الگوهای مطرح در مدیریت دانش که در عین سادگی، کامل نیز هست، الگوی گلد است. گلد یک مدل چهار مرحله‌ای شامل کسب دانش، انتقال دانش، به‌کارگیری دانش و ثبت و ضبط دانش ارائه داده است (گلد و همکاران، ۲۰۰۱). این چهار عامل در حوزه مدیریت دانش برای یک سازمان زمینه آموزش، بازخورد و آموزش مجدد را فراهم می‌آورد که به‌طور معمول برای اثربخشی و احیای قابلیت‌های سازمان استفاده می‌شوند.

خلق دانش، رفتار مربوط به ورود دانش به سیستم انسانی یا اجتماعی است که دامنه وسیعی نظیر کشف، کسب، فراخوانی و توسعه را در بر دارد. همچنین پیوندی نزدیک با رفتاری که نوآوری خوانده می‌شود دارد. حفظ دانش، تمام فعالیت‌هایی است که منجر به بقا و نگهداری دانش بعد از ورود به سیستم می‌شود. حفظ شامل رفتار متنوعی مانند فعالیت‌های مربوط به اعتبار دانش، به‌روز کردن آن است. انتقال دانش، شامل رفتارهای متنوعی مانند ارتباط، ترجمه، تفسیر و پالایش دانش است. در جریان انتقال دانش عوامل گوناگونی تأثیر می‌گذارند که از جمله آن‌ها روش‌های ارائه است. کاربرد دانش، استفاده از دانش موجود برای تصمیم‌گیری‌ها، عملکردها و نیل به هدف‌ها است. در ادبیات مدیریتی، فرایندهای مدیریت دانش با اثربخشی سازمانی مرتبط هستند (داونپورت و پورساک، ۲۰۰۰).

روش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، کاربردی است و به سمت کاربرد دانش پیش می‌رود. همچنین این پژوهش از لحاظ روش انجام، از نوع توصیفی به روش پیمایشی است که به توصیف ویژگی‌های جامعه آماری می‌پردازد. جامعه آماری پژوهش مدیران تمام شعب شرکت‌های

بیمه در شهر اصفهان بودند و نمونه آماری برابر با کل جامعه آماری (سرشماری) مورد پژوهش در نظر گرفته شد. تعداد ۷۲ پرسشنامه به شعب بیمه ارسال شد که به دلیل محدود بودن جامعه آماری و همکاری مدیران شعب بیمه، نرخ بازگشت پرسشنامه ۱۰۰ درصد بود.

برای انجام این پژوهش از پرسشنامه‌های مدیریت دانش شامل چهار بعد خلق، حفظ، انتقال و کاربرد دانش و اثربخشی سازمانی رنجبر (۱۳۸۸) به ترتیب با ۲۰ و ۱۰ گویه و در قالب مقیاس ۵ رتبه‌ای لیکرت طراحی شده بود، استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط چند تن از اساتید دانشکده مدیریت دانشگاه شهید بهشتی در پایان‌نامه رنجبر (۱۳۸۸) تأیید شد. پژوهشگر نیز برای هم‌خوانی پرسشنامه با جامعه آماری تحقیق حاضر، ضمن بررسی ادبیات موضوع پژوهش، تغییرات اصلاحی به منظور مطابقت پرسشنامه با ویژگی‌های جامعه آماری استفاده کرد. پژوهشگر، علاوه بر سطح معقول گزارش شده برای پایایی پرسشنامه در پایان‌نامه رنجبر (۱۳۸۸)، به منظور اطمینان از پایایی پرسشنامه بار دیگر از طریق آلفای کرونباخ اقدام به محاسبه پایایی کرد و شاخص آلفای کرونباخ ۰/۸۹ برای مدیریت دانش و ۰/۸۶ برای اثربخشی سازمانی برآورد شد. برای ارزیابی داده‌ها و بررسی نتایج نیز ابتدا رابطه میان متغیرها را با ضریب همبستگی تأیید نموده و سپس با محاسبه ضریب استاندارد و عدد معنی‌داری بین متغیرها، تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی را احصاء شد که از نرم‌افزار پی‌ال‌اس^۱ در این راستا استفاده گردید.

یافته‌ها

در این بخش نخست مشخصات فردی جامعه مورد بررسی ارائه گردید، سپس وضعیت مدیریت دانش و میزان اثربخشی سازمانی در شرکت‌های مورد بحث، توصیف شد، پس از آن نتایج به دست آمده از تحلیل آماری مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج به دست آمده نشان می‌دهد که ۷۰/۸ درصد آزمودنی‌ها زن و ۲۹/۲ درصد مرد بودند. ۸/۳ درصد آزمودنی‌ها زیر ۳۰ سال، ۴۱/۷ درصد بین ۳۱ تا ۴۰ سال، ۴۱/۷ درصد بین

۴۱ تا ۵۰ سال، ۱/۴ درصد ۵۱ تا ۶۰ سال و ۶/۹ درصد از پاسخ به پرسش سن خودداری نمودند. ۳۸/۹ درصد مدرک کارشناسی و ۶۱/۱ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد یا دکتری بودند. نتایج مربوط به این بخش در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. آمار جمعیت شناختی پرسش‌شوندگان

متغیرها	جنسیت	دامنه سنی	تحصیلات	کل
گویه‌ها	مرد	کمتر از ۳۱ تا ۴۱	بدون کارشناسی	۷۲
	زن	بیشتر از ۴۱ تا ۵۰ سال	کارشناسی ارشد و بیشتر	۴۴
		۳۰ تا ۴۰ سال		۲۸
		۵۰ سال		۵
		۱ سال		۳۰
فراوانی				۳۰
درصد				۶۱/۱
				۳۸/۹
				۶/۹
				۱/۴
				۴۱/۷
				۴۱/۷
				۸/۳
				۲۹/۲
				۷۰/۸

داده‌های به‌دست‌آمده از توصیف مدیریت دانش و ابعادش در شعب شرکت‌های بیمه شهر اصفهان مبین آن است که میانگین مدیریت دانش برابر ۲/۹۹ و میانگین ابعاد آن به ترتیب: کسب دانش ۳/۲۹، کاربرد دانش ۳/۱۰، حفظ و ثبت دانش ۲/۷۷ و برای انتقال دانش ۲/۸۰ است. همچنین داده‌های به‌دست‌آمده از میزان اثربخشی سازمانی حاکی از میانگین ۳/۱۳ برای این متغیر است. لازم به ذکر است که میانگین‌های ذکر شده همگی در بازه بیشتر از ۱ و کمتر از ۵ قرار می‌گیرند. نتایج به‌دست‌آمده در این بخش در جدول ۲ قابل مشاهده هستند.

جدول ۲. آمار توصیفی مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی

فرایندها	کسب	به‌کارگیری	ثبت و حفظ	انتقال	مدیریت	اثربخشی
میانگین	دانش	دانش	دانش	دانش	دانش	سازمانی
	۳/۲۹	۳/۱۰	۲/۷۷	۲/۸۰	۲/۹۹	۳/۱۳
انحراف استاندارد	۱/۰۱	۱/۰۴	۱/۰۱	۰/۹۵	۱/۰۲	۰/۹۳

در بخش آمار استنباطی پایایی مرکب می‌بایست بزرگ‌تر از ۰/۷ باشد که تمام متغیرها و ابعادشان از این شرط برخوردارند و میانگین پراکندگی استخراجی باید بزرگ‌تر از ۰/۵ باشد که به‌جز متغیر اثربخشی بقیه از این شرط نیز برخوردارند و البته میزان میانگین پراکندگی استخراجی برای متغیر اثربخشی تقریباً برابر ۰/۴۷ است که به علت نزدیکی این مقدار به میزان استاندارد می‌توان میانگین پراکندگی برای این متغیر را نیز تأیید نمود و البته مقدار پایایی

مرکب در تمام ابعاد بزرگ‌تر از پراکندگی استخراجی از گویه‌ها در جدول ۳ و ۴ بود که این نتایج صحت روایی همگرایی محتوی را نشان می‌دهد.

جدول ۳. نتایج آزمون همگرایی برای متغیرها

آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین پراکندگی استخراجی	
۰/۸۹۲۲۶۲	۰/۹۲۵۴۸۲	۰/۷۵۶۶۱۸	مدیریت دانش
۰/۸۶۴۴۷۶	۰/۸۹۳۱۸۶	۰/۴۶۶۵۶۹	اثربخشی سازمانی

جدول ۴. نتایج آزمون همگرایی برای ابعاد مدیریت دانش

آلفای کرونباخ	پایایی مرکب	میانگین پراکندگی استخراجی	
۰/۸۶۴۶۷۶	۰/۸۹۳۳۰۹	۰/۵۲۱۲۰۰	اثربخشی سازمانی
۰/۸۶۹۲۳۰	۰/۹۰۵۷۰۸	۰/۶۵۸۷۰۰	به‌کارگیری دانش
۰/۶۷۳۵۶۱	۰/۷۹۶۵۹۳	۰/۵۳۴۰۱۲	انتقال دانش
۰/۷۰۳۱۵۲	۰/۸۱۳۵۲۱	۰/۵۱۳۲۳۴	کسب دانش
۰/۸۰۲۹۷۱	۰/۸۶۴۵۶۱	۰/۵۶۲۶۸۴	حفظ دانش

پس از تأیید پرسشنامه به بررسی رابطه میان متغیرها می‌پردازیم. برای این منظور از آزمون همبستگی بین متغیر مدیریت دانش و ابعاد آن و اثربخشی سازمانی استفاده کردیم. نتایج آزمون همبستگی باید بیشتر از ۰/۷ باشد که رابطه مناسبی را بین متغیرها تأیید کند. در این پژوهش همچنان که در جداول ۵ و ۶ مشاهده می‌شود، میزان همبستگی بین تمامی مؤلفه‌ها بیشتر از مقدار مذکور برآورد شد که نشان از رابطه مستقیم و مناسبی بین متغیرها دارد.

جدول ۵. نتایج آزمون همبستگی برای متغیرها

مدیریت دانش	اثربخشی سازمانی	
	۱/۰۰۰۰۰۰	اثربخشی سازمانی
۱/۰۰۰۰۰۰	۰/۷۴۸۱۸۶	مدیریت دانش

جدول ۶. نتایج آزمون همبستگی برای ابعاد مدیریت دانش

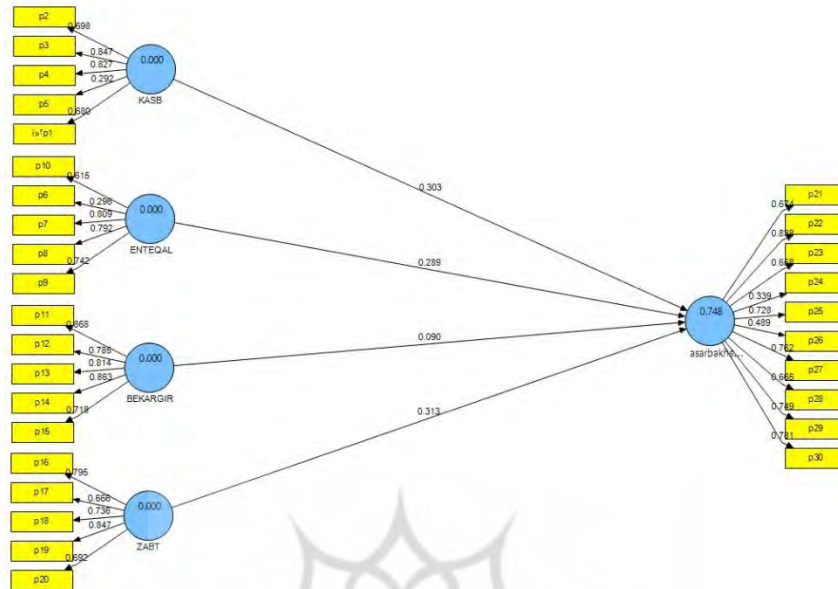
کسب دانش	انتقال دانش	به‌کارگیری دانش	اثربخشی سازمانی	
			۱/۰۰۰۰۰۰	اثربخشی سازمانی
		۱/۰۰۰۰۰۰	۰/۷۱۹۳۳۱	به‌کارگیری دانش

کسب دانش	انتقال دانش	به‌کارگیری دانش	اثربخشی سازمانی	
	۱/۰۰۰۰۰۰	۰/۶۴۲۰۶۲	۰/۷۳۹۰۷۷	انتقال دانش
۱/۰۰۰۰۰۰	۰/۵۷۸۰۴۰	۰/۶۷۱۰۰۵	۰/۷۴۰۴۰۰	کسب دانش
۰/۶۷۱۱۹۷	۰/۶۹۴۴۲۸	۰/۷۶۹۱۶۴	۰/۷۸۵۹۳۹	حفظ دانش

در آزمون همبستگی رابطه بین متغیرها تأیید شد ولی نمی‌توان بیان کرد که کدام‌یک از متغیرها بر دیگری تأثیر دارد، برای تأیید تأثیر متغیر مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی از نمودار ضریب استاندارد استفاده نمودیم. هر چه ضریب استاندارد بزرگ‌تر و به عدد یک نزدیک‌تر باشد، یعنی متغیر مشاهده‌شده بهتر می‌تواند متغیر پنهان را تبیین نماید. اگر ضریب استاندارد کمتر از ۰/۳ باشد رابطه ضعیف در نظر گرفته‌شده و از آن صرف‌نظر می‌شود. ضریب استاندارد بین ۰/۳ و ۰/۶ قابل قبول و اگر بیشتر از ۰/۶ باشد خیلی مطلوب است. در نمودار ۱ میزان تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی قابل مشاهده است همچنین این نمودار بیان‌گر این است که ابعاد مدیریت دانش به‌خوبی مدیریت دانش را موردسنجش قرار داده است. در نمودار ۲ هم ضریب استاندارد برای تأثیر مؤلفه‌های مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی قابل مشاهده است.



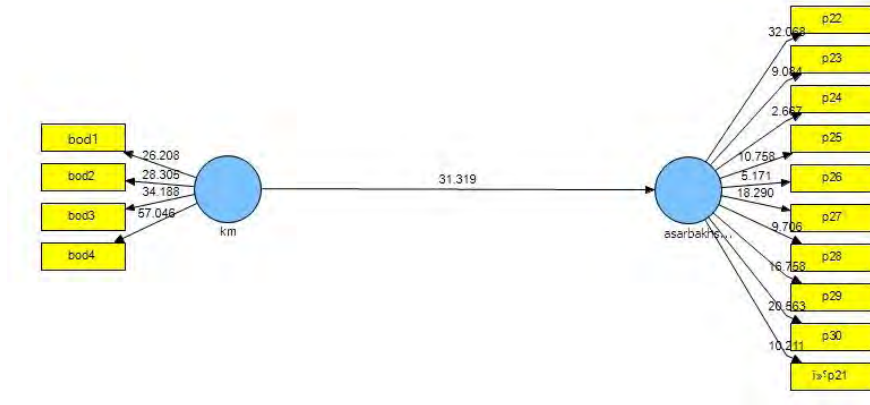
نمودار ۱. نمودار ضرایب استاندارد برای متغیرها



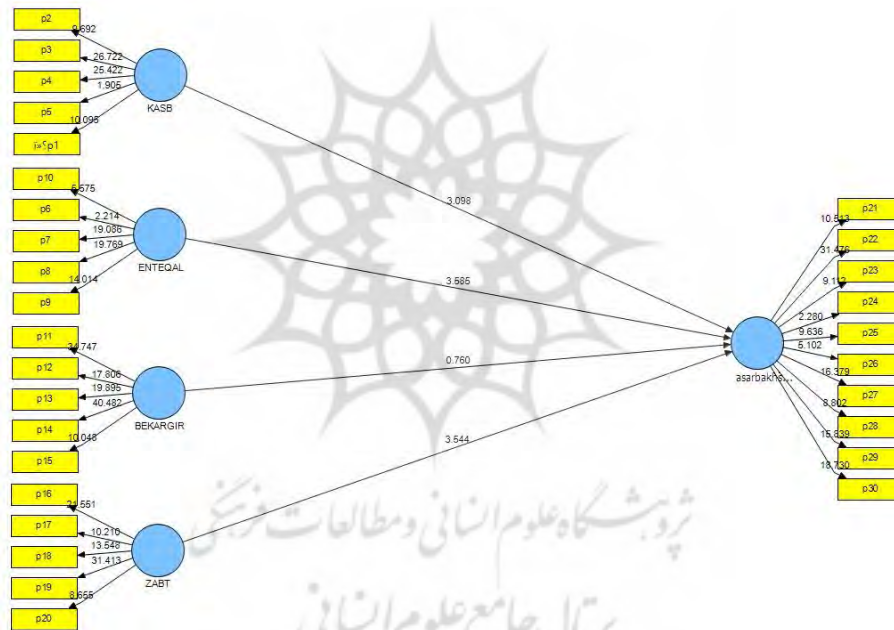
نمودار ۲. نمودار ضرایب استاندارد برای ابعاد مدیریت دانش

نمودارهای مذکور برای تأیید فرضیه‌ها کافی نیستند. برای تأیید فرضیه‌های تحقیق نیاز به تأیید عدد معنی‌داری است که در نمودارهای شماره ۳ و ۴ این مهم قابل مشاهده است. در حالت معناداری نیز باید ضریب مسیر در حالت معناداری بیشتر از مقدار $1/96$ باشد تا رابطه بین هر سؤال و متغیر موردنظر معنادار باشد. در صورتی که که عدد معناداری برای همه سؤالات بیشتر از مقدار $1/96$ به دست آید لذا رابطه بین سؤالات و متغیر موردنظر معنادار بوده و بنابراین سؤالات تبیین‌کننده مناسبی برای متغیر موردنظر هستند.

مقدار عدد معنی‌داری برای تأیید تأثیر مدیریت دانش و ابعادش به‌جز مؤلفه به‌کارگیری دانش مورد تأیید است. با توجه به جداول و نمودارهای ذکرشده تمام فرضیات تحقیق به‌جز فرضیه فرعی دوم که بیانگر تأثیر کاربرد دانش بر اثربخشی سازمانی است مورد تأیید قرار می‌گیرند.



نمودار ۳. نمودار عدد معنی‌داری برای متغیرها



نمودار ۴. نمودار اعداد معنی‌داری برای ابعاد مدیریت دانش

بحث و نتیجه‌گیری

از دید مدیران شعب شرکت‌های بیمه اصفهان، مدیریت دانش و ابعاد آن در این شرکت‌ها از وضعیت مطلوبی برخوردار نیستند، به طوری که مدیریت دانش دارای میانگین حدود سطح متوسط و ابعاد کسب و به کارگیری دانش اندکی بیشتر از حد متوسط و ابعاد انتقال و حفظ

دانش دارای میانگینی کمتر از حد متوسط بودند، که این نتایج هم‌راستا با پژوهش‌های رنجبر (۱۳۸۸) و کرمانی القریشی (۱۳۸۵) قرار دارد. این مسئله بیانگر لزوم توجه بیش‌ازپیش به احوال دانش سازمانی در شرکت‌های بیمه است. میانگین اثربخشی سازمانی در نگاه مدیران این شرکت‌ها بیشتر از حد متوسط است، که هم‌سو با پژوهش‌های رئیسی و همکاران (۱۳۹۲) و رنجبر (۱۳۸۸) است. البته با توجه به وضعیت رقابت در شرکت‌های بیمه و به‌منظور اقناع بیشتر مشتریان در استفاده از خدمات بیمه‌ای باید شرکت‌ها اهمیت بیشتری برای اثربخشی سازمانی قائل شوند. در تحقیقات میلز و اسمیت (۲۰۱۱) یکی از راه‌های افزایش اثربخشی، رویکرد دانش‌مدار و تسلط جامع مدیریت دانش بر فعالیت‌های سازمان و همچنین ساختاری هموارتر بجای سلسله‌مراتب سازمانی است تا شرایط برای کسب و انتقال بیشتر دانش فراهم باشد.

یافته‌های پژوهش نشان داد بین تمام ابعاد مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد، که این مطلب با اغلب پژوهش‌های پیشین ذکرشده در این پژوهش هم‌راستا است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد ابعاد مدیریت دانش ۰/۸۵۷ درصد از اثربخشی سازمانی را تبیین می‌کند.

در این پژوهش با توجه به یافته‌ها فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر تأثیر مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت. در فرضیات فرعی نیز، تأثیر سه فرایند کسب، حفظ و انتقال دانش بر اثربخشی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت که این یافته‌ها هم‌سو با یافته‌های پژوهشگرانی همچون فیض و همکاران (۱۳۹۴)، رئیسی و همکاران (۱۳۹۲) و ژنگ و همکاران (۲۰۱۰) است. تأثیر فرایند به‌کارگیری دانش بر اثربخشی سازمانی در فرضیه دوم این پژوهش تأیید نگردید و با توجه به جدول ضرایب استاندارد کاربرد دانش کمترین سهم را نسبت به سه مؤلفه دیگر در تأثیر بر اثربخشی سازمانی داشت و این مطلب با نتایج تحقیقات رئیسی و همکاران (۱۳۹۲) و چین‌تسای (۲۰۰۹) همخوانی ندارد که این مسئله می‌تواند به خاطر کم‌توجهی مدیران شرکت‌های بیمه به کاربرد دانش در تصمیم‌گیری‌های سازمانی باشد.

برای دستیابی مؤثر شرکت‌های بیمه به اثربخشی سازمانی می‌بایست کسانی که راهبردهای مدیریت دانش را طراحی و پیاده‌سازی می‌کنند اشراف کامل بر اهداف و عناصر

اثربخشی سازمان داشته باشند، همچنین لزوم تدوین خط‌مشی‌های دسترسی به مؤلفه‌های مدیریت دانش به‌منظور دستیابی بیشتر به اثربخشی در این شرکت‌ها حس می‌شود. شرکت‌های بیمه بایستی با خلق دانش از طریق فعالیت‌هایی نظیر تحقیق و توسعه و همچنین به‌کارگیری فناوری اطلاعات برای انتشار بیشتر دانش در سازمان و اهتمام مدیران در به‌کارگیری دانش به اثربخشی بیشتر شرکتشان کمک کنند.

منابع

- دفت، ریچارد، آل. (۱۹۹۲). *تئوری و طراحی سازمان*. ترجمه علی پارسایان و سید محمد اعرابی. جلد اول. (۱۳۷۷). تهران. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رابینز، استیفن. (۱۹۹). *تئوری سازمان ساختار، طراحی، کاربردها*. ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد. (۱۳۸۱). تهران. صفار.
- رئیس، مجتبی، حسینی، عماد و طالب‌پور، مهدی. (۱۳۹۲). *برازش معادله رگرسیونی مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی در سازمان‌های ورزشی منتخب کشور*. مدیریت ورزشی، ۵(۴)، ۴۷-۶۵.
- رنجیر، وحید. (۱۳۸۸). *بررسی و توضیح مدیریت دانش و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی چشم‌انداز مدیریت اتاق بازرگانی ایران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- عدلی، فریا. (۱۳۸۱). *مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش*. تهران. فراشناختی اندیشه.
- فیض، داود، اکبرزاده، صفویه و زنگیان، سمیه. (۱۳۹۴). *طراحی مدل تعاملی فرهنگ سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر اثربخشی سازمانی با میانجی‌گری مدیریت دانش*. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۳(۱)، ۴۷-۶۶.
- کرمانی القریشی، محمدرضا. (۱۳۸۵). *امکان‌سنجی ایجاد ابعاد مدیریت دانش در صنایع*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه خراسان، اصفهان.
- هوی، وین و میسکل، سینسل، ج. (۱۹۸۲). *مدیریت آموزشی: تئوری، تحقیق و عمل*. ترجمه میرمحمد سیدعباس زاده. (۱۳۸۰). ارومیه. دانشگاه ارومیه.

References

- Chin Tsai, C. (2009). *A Study of the Correlations between the Knowledge Management and the Administrative Effectiveness of General Affairs Office in the Elementary Schools in Taoyuan County*. Master's thesis.
- Davenport, T. H., De Long, D. W., & Beers, M. C. (1998). Successful knowledge management projects. *Sloan management review*, 39(2), 43-57.
- Forcadell, F. J. & Guadamillas, F. (2002). A case study on the implementation of a Knowledge management strategy oriented to innovation. *Journal of Knowledge and Process Management*, 9(3), 162-171.
- Gandhi, S. (2004). Knowledge management and reference services. *Journal of academic library a ship*, 30(5), 368-381.
- Gold, A. H. & Malhotra, A. & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: an Organizational capabilities perspectives. *Journal of management information systems*, 18(1), 185-214.
- Malhotra, Y. (2005). Integrating knowledge management technologies in organizational business processes: getting real enterprises to deliver real business performance. *Journal of knowledge management*, 9(1), 7-28.
- Mills, M. A. & Smith, T. A. (2011). Knowledge management and organizational performance: a decomposed view. *Journal of knowledge management*, 15(1), 156-171.
- Pan, S. L. & Newell, S. & Huang, J. & Galliers, R. D. (2007). Overcoming knowledge management challenges during ERP implementation: The need to integrate and share different types of knowledge. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(3), 404-419.
- Seetharaman, A. & Sooria, H. & Saravanan, A. S. (2002). Intellectual capital accounting and reporting in the knowledge economy. *Journal of intellectual capital*, 3(2), 128-148.
- Snyman, R. & Krueger, J. (2004). The interdependency between strategic management and strategic knowledge management. *Journal of knowledge management*, 8(1), 5-19.
- Sunasse, N. & Sewry, D. A. (2003). An investigation of knowledge management implementation strategies. *research conference of the SAICSIT (South African Institute for Computer Scientists and IT)*. Johannesburg, South Africa 2003 17-19 September. 24-36.
- William, R. (2009). *Knowledge Management and Organizational Learning*, Katz Graduate School of Business. University of Pittsburgh, Publishers: springer science & business media.
- Zheng, W. & Yang, B. & McLean, N. G. (2010). Linking organizational culture, structure, strategy and organizational effectiveness: mediating role of knowledge management. *Journal of business research*, 63(7), 763-771.