



Presentation and Evaluation of a Knowledge Management Implementation Model for Dana Insurance Company

Shabnam Refoua 

*Corresponding author, Ph.D, Knowledge and Information Science, Tehran, Iran. Email: shabrefoua@yahoo.com

Nosrat Riahinia 

Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Psychology and Education, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: riahinia@khu.ac.ir

Abdolhossein Farajpahlou 

Professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Psychology and Education, Shahid Chamran University of Ahvaz, Ahvaz, Iran. Email: farajpahlou@scu.ac.ir

Hasan Mahmoudi Topkanlo 

Assistant professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Psychology and Education, Semnan University, Semnan, Iran. Email: hmahmoudi@semnan.ac.ir

Somaye Sadat Akhshik 

Assistant professor, Department of Knowledge and Information Science, Faculty of Psychology and Education, Kharazmi University, Tehran, Iran. Email: akhshik@khu.ac.ir

Abstract

Objective: Knowledge management is one of the effective strategies to gain a competitive advantage. Implementing of knowledge Knowledge management in an organization requires attention and design of a model appropriate to the specific conditions and contexts of the organization. Insurance companies are among the knowledge-based organizations that can gain the opportunity to progress as much as possible by implementing knowledge management. In such a way that if successful implementation of knowledge management, in terms of quality and performance of their services can gain a competitive advantage. Therefore, the purpose of this study is to design a knowledge management implementation model for Dana Insurance Company as one of active Company in Iran insurance industry.

Methodology: The present study was an applied study that was conducted by survey method. The statistical population of the study was 1761 experts and managers of Dana Insurance Company, of which 317 people were selected as members of the sample using simple random

sampling method. A researcher-made questionnaire was used to collect data. Data analysis and model fit study were performed by structural equation method with the help of Amos software.

Findings: Based on the obtained results, it was found that the model has a sufficient fit to the data. The final knowledge management model for Dana Insurance Organization includes five main dimensions. Each dimension has its own components. The causal conditions include three components in the form of Creating organizational memory, the importance of intellectual capital, and the insurance industry environment. The Contextual conditions include four components in the form of human resource development and improvement, knowledge-based evaluation system, higher and supervisory institutions, and management and leadership; The intervening conditions include two components as human factors and intra-organizational factors; strategies and actions dimension including three components in the form of knowledge management infrastructure preparation, knowledge discovery and collection, and knowledge documentation; and the consequences include five components in the form of increasing the productivity of the organization, creating a knowledge-based organization, functional and economic growth of the organization, improving the share of insurance in the growth of the economy and improving the human resources performance.

Conclusion: The results showed the knowledge management implementation model as a reference and pattern for Dana Insurance Company includes five main dimensions and 17 components. Therefore, for the successful implementation of knowledge management in Dana Insurance Company, special attention should be paid to these factors. Among the five dimensions of the knowledge management model, the dimension of consequences has the first rank and the causal condition has the last place.

Keywords: Knowledge management model, Knowledge management implementation, Dana Insurance Company

Article type: Research

How to cite:

Refoua, Shabnam; Riahinia, Nosrat; Farajpahlou, Abdolhossein; Mahmoudi Topkanlo, Hasan; Akhshik, Somaye Sadat (2022). Presentation and Evaluation of a Knowledge Management Implementation Model for Dana Insurance Company, *Library and Information Sciences*, 25(2), 116-139.

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 21/1/2022

Received in revised form: 07/02/2022

Accepted: 16/02/2022

Available online: 15/08/2022

Publisher: Central Library of Astan Quds Razavi
Library and Information Sciences, 2022, Vol. 25, No.2, pp. 116-139.

© The author(s)





ارائه و ارزیابی مدل پیاده سازی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا

شبنم رفوا

*نویسنده مسئول، دانش آموخته دکتری علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: refoua@irc.ac.ir

نصرت ریاحی نیا

استاد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: riahinia@khu.ac.ir

عبدالحسین فرج پهلوی

استاد علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، اهواز، ایران. رایانامه: farajpahlou@scu.ac.ir

حسن محمودی توپکانلو

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. رایانامه: hmahmoudi@semnan.ac.ir

سمیه سادات آخشیک

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش شناسی، دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران. رایانامه: akhshik@khu.ac.ir

چکیده

هدف: پیاده سازی فرایند مدیریت دانش در سازمان نیازمند توجه و طراحی مدل متناسب با شرایط و زمینه های خاص آن سازمان است. شرکت های بیمه از جمله سازمان های متکی بر سرمایه دانشی هستند که می توانند با پیاده سازی مدیریت دانش فرصت پیشرفت هرچه بیشتر را کسب نمایند. از این رو، هدف از پژوهش حاضر، طراحی مدل پیاده سازی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا است.

روش پژوهش: پژوهش حاضر از نوع کاربردی بود که با روش پیمایشی انجام شد. جامعه آماری پژوهش کارشناسان و مدیران شرکت بیمه دانا به تعداد ۱۷۶۱ نفر بودند که تعداد ۳۱۷ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. تحلیل داده ها و بررسی برازش مدل نیز با روش معادلات ساختاری و با کمک نرم افزار آموس انجام گرفت.

یافته ها: براساس نتایج به دست آمده، مشخص شد که مدل از برازش کافی به داده ها برخوردار است. به گونه ای که شامل پنج بعد اصلی است و هر یک از ابعاد دارای مؤلفه های جداگانه است. بعد شرایط علی شامل مؤلفه ایجاد حافظه سازمانی، اهمیت سرمایه فکری و فضای صنعت بیمه؛ بعد شرایط زمینه ای شامل چهار مؤلفه به صورت توسعه و بهسازی نیروی انسانی، نظام ارزیابی عملکرد و ارتقا مبتنی بر دانش، نهادهای عالی و نظارتی و مدیریت و رهبری؛ بعد شرایط مداخله گر شامل دو مؤلفه به صورت عوامل انسانی و عوامل درون سازمانی؛ بعد راهبردها و اقدامات شامل سه مؤلفه به صورت آماده سازی زیرساخت مدیریت دانش، کشف و گردآوری دانش و مستندسازی دانش؛ و بعد پیامدها شامل پنج مؤلفه به صورت افزایش بهره وری سازمان، ایجاد سازمان دانش محور، رشد عملکردی و اقتصادی سازمان، ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد و بهبود عملکرد نیروی انسانی است.

نتیجه گیری: نتایج نشان داد مدل پیاده سازی مدیریت دانش به عنوان مرجع و الگویی برای شرکت بیمه دانا شامل پنج بعد اصلی و ۱۷ مؤلفه است. از این رو، برای پیاده سازی موفقیت آمیز مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا باید به این عوامل توجه ویژه شود. در بین ابعاد پنج گانه مدل مدیریت دانش، بعد پیامدها دارای رتبه اول و شرایط علی، جایگاه آخر را به خود اختصاص داده است.

کلیدواژه ها: مدل مدیریت دانش، پیاده سازی مدیریت دانش، شرکت بیمه دانا

نوع مقاله: پژوهشی

استناد:

رفوا، شبنم؛ ریاحی نیا، نصرت؛ فرج پهلوی، عبدالحسین؛ محمودی توپکانلو، حسن؛ آخشیک، سمیه سادات (۱۴۰۱). ارائه و ارزیابی مدل پیاده سازی مدیریت

دانش برای شرکت بیمه دانا. *کتابداری و اطلاع رسانی*، ۲۵(۲)، ۱۱۶-۱۳۹.

تاریخچه مقاله:

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۱/۱۸

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۱/۲۷

تاریخ انتشار: ۱۴۰۱/۵/۲۴

ناشر: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی

کتابداری و اطلاع رسانی، ۱۴۰۱، دوره ۲۵، شماره ۲، شماره پیاپی ۹۸، صص. ۱۱۶-۱۳۹.

© نویسندگان



مقدمه

امروزه با ظهور اقتصاد دانشی، نگاه سازمان‌ها از دارایی‌های فیزیکی به دارایی‌های دانشی و مدیریت دارایی‌های ناملموس سوق پیدا کرده است. دارایی‌های دانشی به هر دارایی نامشهودی اشاره دارد که از طریق تجربه و یادگیری حاصل می‌شود که نقش مهمی در ارزش‌آفرینی سازمانی دارد. از این رو، توانایی سازمان‌ها در بهره‌برداری هرچه بیشتر از این نوع دارایی می‌تواند تأثیر بسزایی در موفقیت سازمان داشته باشد. با توجه به اهمیت این جنس از دارایی در سازمان، مدیریت دانش یک شرط اساسی سازمان‌های دانش‌محور محسوب می‌شود.

مدیریت دانش فرآیندی است ساختاریافته که برای جذب، کشف، ایجاد، پالایش کردن، ارزیابی، ذخیره، تقسیم و کاربرد دانش افراد به منظور پیشبرد فرآیندهای کسب و کار و دستیابی به اهداف سازمان به کار می‌رود (کارادشه^۱ و دیگران، ۲۰۰۹). الارج، آبدین محمد و بوستامام^۲ (۲۰۱۶)، مدیریت دانش را توانایی سازمان برای جمع‌آوری منابع دانشی حیاتی و مدیریت جذب و بهره‌برداری از آن‌ها تعریف می‌کنند.

مدیریت دانش مزایای بسیاری برای سازمان‌ها به همراه دارد. در این رابطه، هوانگ و لای^۳ (۲۰۱۱) بیان می‌کنند که پیاده‌سازی مدیریت دانش تأثیر مستقیم و معنی‌داری بر عملکرد سازمانی دارد. به طوری که از طریق افزایش کارایی، بهره‌وری، کیفیت و نوآوری، عملکرد سازمانی بهبود خواهد یافت (محرابانی و شجری^۴، ۲۰۱۳). این دیدگاه توسط ژنگ^۵ و دیگران (۲۰۱۰) پشتیبانی می‌شود. از نظر ایشان مدیریت دانش مزیت‌های رقابتی از جمله بهبود کیفیت خدمات، کاهش هزینه و زمان، تقویت روابط میان همکاران و ایجاد سریع دانش برای سازمان فراهم می‌کند (هوانگ و لای، ۲۰۱۴). مدیریت دانش، به سازمان کمک می‌کند تا از طریق کسب، نگهداری، انتقال و استفاده از دانش، بهبود اثربخشی سازمانی، افزایش بهره‌وری، تصمیم‌گیری بهتر، تبدیل شدن به سازمان نوآورانه و بهبود عملکرد سازمانی فراهم شود (مارارو^۶، ۲۰۱۳).

صنعت بیمه به عنوان یکی از ارکان اقتصادی نسبت به سایر صنایع مالی یک بخش دانش‌بنیان محسوب می‌شود و ارائه محصولات، خدمات و فرآیندهای آن‌ها دانش محور است (زنگویی‌نژاد، نوراللهی و غلامی، ۱۳۹۰). از سوی دیگر، بازار بیمه طی دهه‌های اخیر به میزان قابل توجهی گسترش یافته است که منجر به افزایش رقابت بین شرکت‌های بیمه شده است. در نتیجه، در این فضا، شرکتی می‌تواند پیروز رقابت باشد که

1. Karadsheh

2. Alarj, Abidin-Mohamed & Bustamam

3. Huang & Lai

4. Mehrabani, Shajari

5. Zheng

6. Mararo

به عملکرد بهتری نسبت به رقبا دست یابد. در این زمینه استفاده از مدیریت دانش می‌تواند به عنوان یکی از عملکردهای کسب و کار داخلی شرکت محسوب شده و بعد جدیدی به مدیریت شرکت اضافه نماید (لازارویچ^۱، ۲۰۱۹).

شرکت‌های بیمه‌ای همچون سایر سازمان‌هایی که راهبردهای مؤثر جذب و هدایت دانش را اجرا نمی‌کنند، با مشکلات زیادی مواجه خواهند شد. به طوری که زمانی یک کارمند سازمان را ترک می‌کند، دانش، تجربه، مشتریان، روابط و بینش‌های وی نیز در صورت عدم تلاش برای شناسایی، ضبط و به اشتراک‌گذاری این دانش در داخل شرکت از دست خواهد رفت (اخوان و عباسی، ۱۳۹۷).

از سوی دیگر، شرکت‌های بیمه در انواع رشته‌های بیمه زندگی و بیمه‌های غیرزندگی (آتش‌سوزی، باربری، حوادث، بدنه اتومبیل، شخص ثالث، اتکایی، درمان، کشتی، هواپیما، مهندسی، پول، مسئولیت، اعتبار، نفت و انرژی و مانند آن)، اقدام به فروش، پشتیبانی و پرداخت خسارت می‌کنند. با توجه به تنوع حوزه‌های فنی-دانشی بیمه، کارکنان ستاد مرکزی و شبکه فروش در حین فرآیندهای کاری و عملیات بیمه‌گری (مدیریت ریسک، صدور، فروش، بازاریابی، خسارت‌دهی) با مشکلات و پرسش‌هایی روبه‌رو می‌شوند که برای حل آن نیاز به کمک دارند. همچنین، گسترش و پراکندگی جغرافیایی دفاتر و شعب بیمه در سطح کشور باعث می‌شود، دانش موجود در تمامی دفاتر و شعب از یکدیگر جدا بوده و ارتباطات و تعاملات دانشی مناسب میان عوامل ستاد و اجرایی بیمه‌ای برقرار نباشد. این امر باعث می‌شود که سازمان از دانش‌های خود اطلاع نداشته باشد و دانش و تجربیات شعب و دفاتر، به درستی جریان نداشته و بین کارکنان به اشتراک گذاشته نشود. در همین رابطه، مطابق با نتایج طرح پژوهشی تجربیات موردی در صنعت بیمه ایران که توسط احمدزاده (۱۳۹۶) انجام شد، یکی از چالش‌هایی که صنعت بیمه با آن روبه‌روست، بحث مدیریت دانش است که در مقایسه با دیگر صنایع، در وضعیتی نوپا قرار دارد و در شرکت‌های بیمه به آن بها داده نشده و در اولویت برنامه‌های خود قرار نداده‌اند. به گفته احمدزاده (۱۳۹۶) در شرکت‌های بیمه‌ای، دانش و تجربیات ارزشمندی که کارکنان طی سال‌ها در حین کار کسب کرده‌اند با بازنشستگی و ترک آن‌ها از سازمان خارج شده و هیچگونه اقدامی برای کسب، ذخیره و به اشتراک‌گذاری آن صورت نمی‌گیرد و یا با تغییر شغل و پست سازمانی، این دانش به نفرت بعدی انتقال داده نمی‌شود. در نتیجه، بازیافت آن نیاز به صرف زمان و هزینه مجدد دارد.

بر اساس سالنامه آماری سال ۱۳۹۸ صنعت بیمه، در حال حاضر شرکت بیمه دانا با وجود ۸۰ شعبه، ۲۷۴۷ نمایندگی به عنوان سومین شرکت بزرگ بازار بیمه کشور، با ارائه پوشش‌های مناسب بیمه‌ای از جمله

بیمه درمان گروهی، اتومبیل، مسئولیت، مهندسی، انرژی، آتش سوزی، باربری، عمر و حوادث گروهی، عمر و پس‌انداز فعالیت می‌کند. طبق نتایج پژوهش‌های رفوآ (۱۳۹۰) و صفرزاده، سلوک‌دار و خسروی^۱ (۲۰۱۱) مشخص گردید که وضعیت استقرار مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا در حد مطلوبی نیست. با وجود مزایایی که مدیریت دانش برای بهبود محصولات، فرآیندها و خدمات و تصمیم‌گیری‌های اجرایی شرکت به همراه دارد ولی تاکنون شرکت بیمه دانا اقدامات اساسی و مستمری در زمینه مدیریت دانش انجام نداده است. هم‌اکنون مسائل اصلی در شرکت بیمه دانا که ضرورت پیاده‌سازی مدیریت دانش را ضروری می‌سازد عبارتند از: ۱. تکرار اشتباهات، دوباره‌کاری در حوزه‌های کاری مشابه؛ ۲. اتلاف زمان و هزینه به علت عدم وجود مخزن دانشی برای تسهیل دسترسی به دانش عینی شرکت و زیرساخت مناسبی برای اشتراک‌گذاری دانش ضمنی کارکنان و ارتباط با خبرگان موضوعی؛ ۳. پایین بودن سطح تخصص نیروی انسانی در زمینه ارزیابی ریسک، محاسبات فنی و خسارت و نیاز به ایجاد گروه‌های کاری حول رشته‌های بیمه‌ای مورد فعالیت خود که بر اساس آن با تعامل با یکدیگر، دانش حرفه‌ای خود را توسعه دهند.

با توجه به ضرورت پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه و نظر به مزایای احتمالی آن برای شرکت بیمه دانا، این پژوهش به دنبال ارائه مدلی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا است. چرا که با توجه به اهمیت مدیریت دانش در سازمان‌های پیش‌گفته و از جمله در نمونه مورد بررسی، همچنان مشخص نیست که مدل مناسب برای اجرای مدیریت دانش در این شرکت از چه مشخصه‌هایی برخوردار است. پژوهش حاضر برای تحقق این هدف و یافتن پاسخ به این پرسش شکل گرفته است: «مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا شامل چه ابعاد و مؤلفه‌هایی است؟»

پیشینه پژوهش

در زمینه مدیریت دانش پژوهش‌های زیادی انجام شدند. در این بخش به تعدادی از پژوهش‌هایی که در شرکت‌های بیمه‌ای انجام شدند و ارتباط بیشتری با پژوهش حاضر دارند اشاره می‌شود.

راو^۲ (۲۰۱۳) در پژوهش خود، فرآیند مدیریت دانش درون و برون سازمانی در شرکت‌های بیمه زندگی و غیرزندگی در هند را بررسی نمود. از پرسشنامه ساختاریافته به عنوان ابزار پژوهش استفاده شد. نتایج بررسی فرضیات پژوهش نشان داد، فرآیند مدیریت دانش درون سازمانی و بین سازمانی به طور قابل توجهی برحسب نوع شرکت، نوع واحد، نوع تخصص و سطح مدیریتی در شرکت‌های بیمه هندی متفاوت است. در

1. Safarzadeh, Soloukdar & Khosravi

2. Rao

پژوهشی دیگر، هوانگ و لای^۱ (۲۰۱۴) فاکتورهای کلیدی موفقیت برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در میان شرکت‌های بیمه زندگی در تایوان را بررسی کردند. هشت شرکت بیمه زندگی در تایوان، به عنوان سازمان‌های شرکت‌کننده پژوهش انتخاب گردید. روش پژوهش پیمایشی و ابزار جمع‌آوری داده، پرسشنامه بود. نتایج پژوهش نشان داد که ویژگی‌های فردی، ویژگی‌های مدیریت دانش و ویژگی‌های سازمانی تأثیر مستقیمی بر اجرای مدیریت دانش دارند. در مطالعه‌ای دیگر، چگ کامو و کوانیا^۲ (۲۰۱۹)، به بررسی تأثیر استراتژی‌های مدیریت دانش بر شرکت‌های بیمه در کنیا پرداختند. داده‌های پژوهش با استفاده از مصاحبه با ۱۰۵ نفر جمع‌آوری گردید. نتایج پژوهش نشان داد، تکنیک ارتباطی سازمان و به دنبال آن فناوری بیشترین تأثیر را دارد. پاسخ‌دهندگان در زمینه استفاده از استراتژی‌های مدیریت دانش، به برگزاری کارگاه‌های آموزشی و نیز بهبود ارتباطات سازمانی، سیاستگذاری سازمانی و تیم‌سازی اشاره کردند. همچنین، شیوه‌های به کارگیری مدیریت دانش بر جنبه‌های مهم کاری و کارکنان سازمان تأثیر داشته است. آرامون و آرامون^۳ (۲۰۱۹)، در پژوهش خود عوامل فرهنگی مؤثر بر اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در صنعت بیمه الکترونیکی را شناسایی و اولویت‌بندی کردند. با بررسی مطالعات کتابخانه‌ای، شش عامل اصلی و ۱۸ مؤلفه شناسایی و با استفاده از شبکه تحلیلی فازی و تکنیک تاپسیس فازی، عوامل فرهنگی مؤثر ارزیابی شدند. جمع‌آوری داده‌های پژوهش از طریق پرسشنامه انجام شد. نتایج پژوهش آنان نشان داد، از میان شش عامل اصلی، فرهنگ ایجاد دانش از اهمیت بالایی برخوردار است و فاکتورهای یادگیری مداوم، پشتیبانی مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی، مشارکت کارکنان، تشویق و پاداش دهی در رتبه‌های بعدی قرار گرفتند.

در داخل کشور نیز تعدادی پژوهش درباره مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه‌ای انجام شدند. به عنوان مثال، عسکری ماسوله و افشار (۱۳۹۴)، پژوهش خود را با هدف بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا انجام دادند. در جهت هدف پژوهش، چهار فرضیه برای سنجش تأثیر ساختار سازمانی بر مؤلفه‌های مدیریت دانش تعریف شد. روش پژوهش توصیفی همبستگی بود و برای جمع‌آوری داده‌ها نیز از پرسشنامه استفاده شد. نتیجه به دست آمده از تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها نشان داد در سطح اطمینان ۹۹ درصد بین ساختار سازمانی و مدیریت دانش رابطه معنی‌دار وجود دارد. در مطالعه‌ای دیگر، خسروی، امیری و امیری (۱۳۹۸)، به تعیین تأثیر مدیریت دانش و فرایندهای آن بر اثربخشی سازمانی پرداختند. با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که بین مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و همچنین نتایج آماری تأثیر تمام

1. Lai

2. Chege Kamau & Kwanya

3. Aramoon & Aramoon

ابعاد مدیریت دانش بر اثربخشی سازمانی به جز کاربرد دانش را تأیید نمود. رفوآ و دیگران (۱۳۹۹)، در پژوهشی دیگر، مدل مفهومی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا ارائه کردند. روش پژوهش، کیفی و مبتنی بر رویکرد نظریه داده‌بنیاد بود. داده‌های این پژوهش از طریق مصاحبه با ۱۲ نفر از مدیران فنی و ستادی شرکت بیمه دانا به دست آمد. بر اساس فرایند روش نظریه داده‌بنیاد، ۳۳۱ کد باز، ۶۱ کد محوری و ۲۶ کد انتخابی به دست آمد. نتیجه این پژوهش، مدل فرایندی مدیریت دانش مشتمل بر شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر، راهبردها، اقدامات و پیامدهای پیاده‌سازی مدیریت دانش بود.

مرور پژوهش‌های انجام شده نشان می‌دهد، پژوهش‌های متعددی در زمینه مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه انجام شده است که نشان‌دهنده اهمیت این موضوع نزد شرکت‌های بیمه‌ای و پژوهشگران است؛ اما، مطالعه مشابهی در زمینه طراحی مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه در داخل یا خارج کشور مشاهده نگردید. به نظر می‌رسد تاکنون پژوهشی با توجه به پیش‌نیازها و با در نظر گرفتن شرایط زیرساختی شرکت‌های بیمه و از جمله در نمونه مورد بررسی، مدل کاربردی و مناسب مدیریت دانش را ارائه نکرده است.

چارچوب مفهومی پژوهش

همان طور که در پژوهش‌های پیشین مشاهده گردید، هر یک از مطالعات از منظرهای گوناگون به ابعاد مدیریت دانش پرداخته‌اند. مدل مفهومی ارائه شده در پژوهش رفوآ و دیگران (۱۳۹۹) به دلیل توجه به وجوه مختلف نسبت به سایر پیشینه‌ها، به عنوان چارچوب مفهومی پژوهش حاضر انتخاب گردید. به طوری که مدل مفهومی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا مشتمل بر ۵ بعد (شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدها) و ۲۷ مؤلفه است. منظور از شرایط علی، مسائل و شرایطی است که باعث هدایت شرکت به سمت پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌شود. شرایط زمینه‌ای، نیز بیانگر شرایط خاصی هستند که راهبردها را تحت تأثیر قرار می‌دهند. شرایط مداخله‌گر، شرایط زمینه‌ای عمومی که بر راهبردها مؤثر واقع می‌شوند. راهبردها، در واقع اقدامات خاص یا تعاملات ناشی از پدیده اصلی است. پیامدها نیز عبارتند از نتایجی که از به کارگیری راهبردها حاصل می‌شوند (کرسول^۱، ۲۰۰۵).



شکل ۱. چارچوب مفهومی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا (رفوآ و دیگران، ۱۳۹۹)

روش‌شناسی پژوهش

همان‌طور که پیشتر توضیح داده شد، ابعاد و مؤلفه‌های مدل مفهومی پژوهش، برگرفته از داده‌های کیفی است که با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد و انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با مدیران شرکت بیمه دانا به دست آمده است. از این رو، در پژوهش حاضر برای ارزیابی و اعتبارسنجی مدل از روش پیمایش استفاده شد. در نتیجه، پژوهش حاضر از نوع کاربردی است که با روش پیمایشی انجام شد. کارشناسان و مدیران شرکت بیمه دانا به تعداد ۱۷۶۱ نفر به عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شدند.^۱ برای انتخاب نمونه پژوهش، از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. برای تعیین حجم کل نمونه مورد نظر نیز از جدول کرجسی و مورگان استفاده شد که با توجه به تعداد کل اعضای جامعه، ۳۱۷ نفر به عنوان اعضای نمونه انتخاب شدند.

برای تعیین روایی محتوایی پرسشنامه از نظر ۱۰ تن از اعضای هیئت علمی و صاحب‌نظران حوزه مدیریت دانش و بیمه استفاده شد. بدین نحو، روایی پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفت. برای سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید که نتایج نشان داد که پرسشنامه از روایی سازه برخوردار است. جهت

۱. این آمار براساس اطلاعات منتشر شده در آخرین کتاب سالنامه آماری صنعت بیمه کشور مربوط به سال ۱۳۹۸ به دست آمد (بیمه مرکزی ایران، ۱۳۹۹).

محاسبه و سنجش پایایی ابزار پژوهش، از مشهورترین و پرکاربردترین شیوه سنجش پایایی، یعنی ضریب آلفای کرونباخ بهره‌گیری شد. برای این منظور، با بهره‌گیری از داده‌های حاصل از پیش‌آزمون در یک نمونه ۲۵ نفری از اعضای نمونه مورد بررسی، ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد ششگانه و مؤلفه‌های آن‌ها محاسبه شد. مقادیر آلفای کرونباخ برای شرایط علی (۰/۷۹)، شرایط زمینه‌ای (۰/۸۷)، شرایط مداخله‌گر (۰/۷۲)، راهبردها و اقدامات (۰/۸۹)، پیامدها (۰/۹۴) و مقوله اصلی (۰/۹۲) به دست آمد. همچنین برای همه مؤلفه‌های مورد بررسی، ضریب پایایی آلفای کرونباخ بزرگتر از ۰/۷ بوده که نشان از قابلیت اعتماد (پایایی) بالای ابزار پژوهش دارد. بعد از تأیید روایی و پایایی، پرسشنامه میان اعضای نمونه پژوهش توزیع شد که در نهایت ۳۳۱ نفر یعنی حدود ۹۵ درصد افراد به پرسشنامه پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار آماری اس پی اس^۱ ۲۶ و آموس^۲ نسخه ۲۴ بهره گرفته شده است.

یافته‌های پژوهش

بررسی اعتبار سنجی مدل مدیریت دانش

برای بررسی مدل مفهومی پژوهش، از تکنیک معادلات ساختاری^۳ بهره گرفته شد. معادلات ساختاری روشی است که برای بررسی روابط خطی بین متغیرهای پنهان (مشاهده نشده) و متغیرهای آشکار (مشاهده شده) است (هومن، ۱۳۸۴).

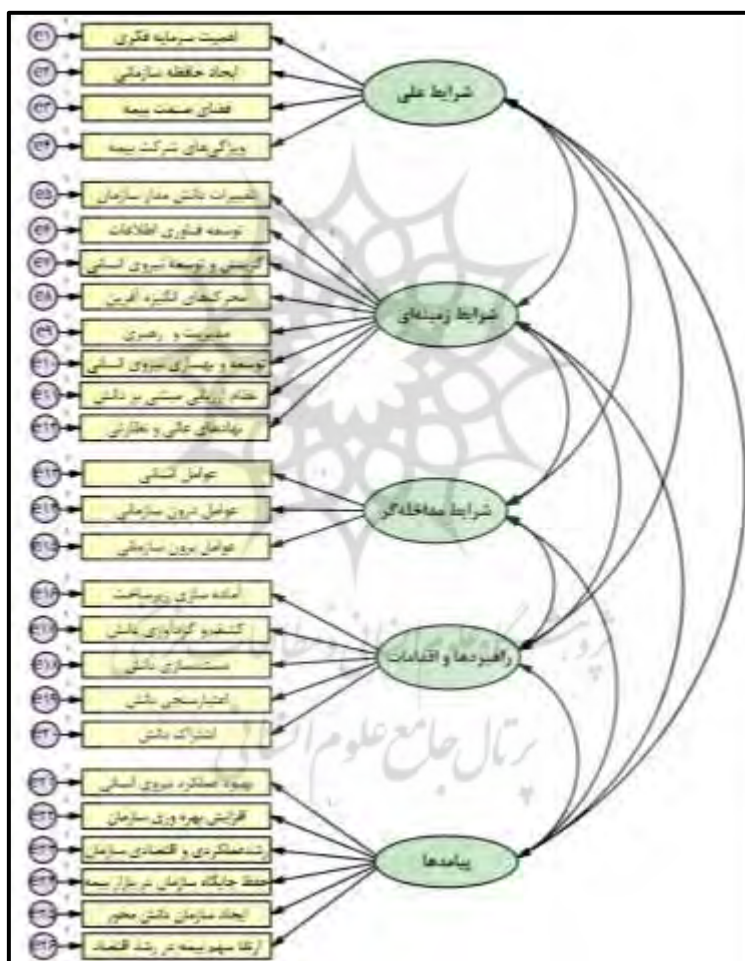
همان طور که پیشتر مشخص گردید، مدل مفهومی این پژوهش شامل ابعاد شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدها است. برای این ابعاد ابتدا مدل‌های اندازه‌گیری مرتبه اول^۴ و سپس مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم^۵ مورد بررسی قرار می‌گیرند. به طور کلی، مدل اندازه‌گیری شامل متغیرهای پنهان و متغیرهای آشکار آن‌هاست و جهت بررسی چگونگی تأثیرپذیری متغیرهای آشکار از متغیرهای پنهان مربوطه و قدرت آن‌ها در تبیین و اندازه‌گیری متغیرهای پنهان مورد استفاده قرار می‌گیرد. مدل اندازه‌گیری مرتبه اول شامل متغیرهای پنهان مرتبه اول (هر یک از ابعاد پنج‌گانه پژوهش) به همراه متغیرهای آشکار (مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده هر یک از ابعاد) است؛ اما، مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم زمانی استفاده می‌شود که ابزارهای اندازه‌گیری تعداد زیادی از سازه‌های به هم مرتبط را ارزیابی می‌کنند و هر کدام از سازه‌ها توسط چندین مؤلفه اندازه‌گیری می‌شود. مدل مرتبه دوم نشان‌دهنده روابطی است که در ظاهر از

1. IBM SPSS
2. IBM AMOS
3. Structural Equation Modeling (SEM)
4. First-order Measurement Model
5. Second-order Measurement Model

هم مجزا هستند؛ اما، سازه‌های به هم مرتبط می‌توانند توسط یک یا تعدادی بیشتر از سازه‌های مراتب بالاتر با هم در ارتباط باشند.

ارزیابی مدل اندازه‌گیری مرتبه اول مدیریت دانش

در این بخش مدل اندازه‌گیری مرتبه اول مدیریت دانش (مدل تحلیل عاملی تأییدی) مورد بررسی قرار می‌گیرد. این مدل در شکل ۲ به نمایش درآمده است. در این ۲۶ تا ۲۷ جملات خطای مدل هستند. در مدل شکل ۲ ضریب کشیدگی چندمتغیره ماردیا^۱ دارای مقدار بحرانی $1/83$ است که از $1/96$ کوچک‌تر بوده و از این رو، نشان‌دهنده پیروی داده‌ها از توزیع چندمتغیره نرمال است (قاسمی، ۱۳۹۲).



شکل ۲. مدل اندازه‌گیری مرتبه اول (تحلیل عاملی) مدیریت دانش

بعد از اجرای مدل، مطابق شکل ۲ مشخص شد که برای برخی مؤلفه‌ها $t < 1/96$ است و از این رو، این مؤلفه‌ها معنی‌دار نیستند. همچنین بار عاملی برخی از مؤلفه‌ها کوچک‌تر از $0/5$ بود که نشان می‌دهد از قدرت

کافی برای تبیین متغیرهای پنهان خود برخوردار نبودند. این مؤلفه‌ها عبارتند از: ۱. ویژگی‌های شرکت بیمه، ۲. تغییرات دانش مدار سازمان، ۳. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات، ۴. گزینش و توسعه نیروی انسانی، ۵. محرک‌های انگیزه آفرین، ۶. عوامل برون‌سازمانی، ۷. اعتبارسنجی دانش، ۸. اشتراک دانش و ۹. حفظ جایگاه سازمان در بازار بیمه.

در شکل ۳، مدل اندازه‌گیری مرتبه اول پس از حذف مؤلفه‌های مذکور به نمایش درآمده است. در مدل شکل ۳، اعداد به نمایش درآمده بر روی پیکان‌ها ضرایب استاندارد شده (بارهای عاملی) هستند. ضرایب استاندارد شده همان ضرایب مدل هستند که به بازه ۱- تا ۱ انتقال یافته‌اند و از این رو، امکان مقایسه آن‌ها برای متغیرهای مختلف وجود دارد؛ اما، طبق نتایجی که از این مدل به دست آمده، برای همه مؤلفه‌ها $t > 1/96$ است و بنابراین همگی این ضرایب معنی‌دارند. از این رو، همگی مؤلفه‌ها در تبیین ابعاد مربوط به خود از نقشی معنی‌دار برخوردارند. همچنین تمامی بارهای عاملی دارای مقادیر بزرگ (بیشتر از ۰/۷) هستند که نشان‌دهنده تبیین‌کنندگی بالای آن‌ها در مدل است.

از طرف دیگر، برای این مدل شاخص‌های برازش^۱ به صورت $\chi^2/df = 2/18$ ، $\chi^2 = 238/28$ ، $df = 109$ ، $CFI = 0/97$ ، $TLI = 0/96$ ، $RMSEA = 0/061$ و $SRMR = 0/028$ هستند. مقادیر قابل پذیرش این شاخص‌ها برای $SRMR$ کمتر از ۰/۰۵، برای $RMSEA$ کمتر از ۰/۰۸۵ و برای هر کدام از CFI و TLI بیشتر از ۰/۹ است (بیرن^۲، ۲۰۱۰). طبق نظر مارش و هاسوار^۳ (۱۹۸۵) به علت آن که شاخص χ^2/df به حجم نمونه بستگی دارد، مقادیر ۲ تا ۵ برای آن نشان‌دهنده برازش معقول است. از این رو، برای مدل مورد بررسی، شاخص‌ها در محدوده مطلوب قرار دارند. بنابراین، مدل اندازه‌گیری مرتبه اول (مدل تحلیل عاملی) به داده‌های جمع‌آوری شده از برازش کافی برخوردار است. حال در جدول ۱ شاخص‌های پایایی و روایی مدل تحلیل عاملی تأییدی ارائه می‌شود.

جدول ۱. شاخص‌های روایی و پایایی مدل تحلیل عاملی پژوهش

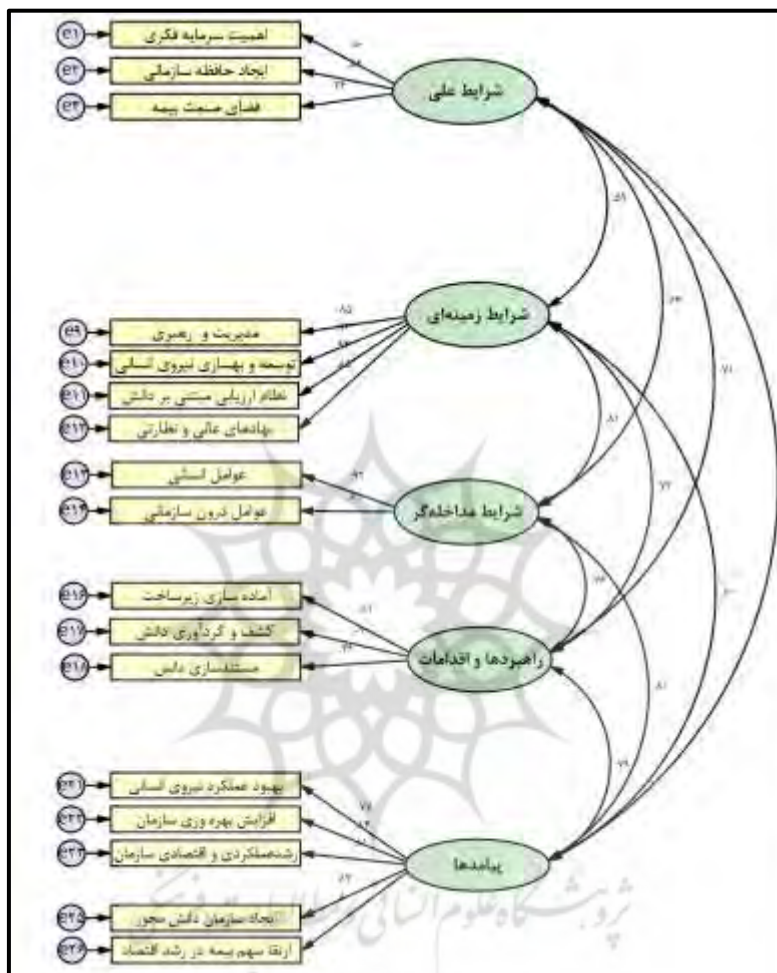
ابعاد	α	CR	AVE	راهندها و اقدامات	شرایط علی	شرایط زمینه‌ای	شرایط مداخله‌گر	پیامدها
راهندها و اقدامات	۰/۸۴	۰/۸۴	۰/۶۴	۰/۸۴	۰/۸۰			
شرایط علی	۰/۸۳	۰/۸۴	۰/۶۳	۰/۸۴	۰/۷۱	۰/۷۹		
شرایط زمینه‌ای	۰/۹۴	۰/۹۴	۰/۷۹	۰/۹۴	۰/۷۲	۰/۵۹	۰/۸۹	
شرایط مداخله‌گر	۰/۸۵	۰/۸۶	۰/۷۵	۰/۸۸	۰/۷۶	۰/۶۳	۰/۸۲	
پیامدها	۰/۹۱	۰/۹۱	۰/۶۶	۰/۹۱	۰/۷۹	۰/۷۰	۰/۸۰	۰/۸۱

1. Fit Indices

2. Byrne

3. Marsh & Hocevar

در جدول ۲، α ضریب آلفای کرونباخ، CR پایایی سازه^۱ و AVE متوسط واریانس استخراج شده^۲ است. ستون‌های هر مؤلفه حاوی مقادیر همبستگی بین متغیرهای پنهان هستند و مقادیری که به صورت پررنگ در قطر اصلی قرار دارند ریشه دوم AVE هستند.



شکل ۳. مدل اندازه‌گیری مرتبه اول (تحلیل عاملی) مدیریت دانش پس از اصلاحات با نمایش ضرایب استاندارد شده بررسی پایایی شاخص‌ها با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ میسر است که مقادیر بزرگتر از ۰/۷ برای آن قابل پذیرش هستند (کلین^۳، ۱۹۹۹). پایایی سازه (CR)، اندازه‌گیری‌کننده پایایی درونی مجموعه‌ای از شاخص‌هاست. قانون کلی برای مقدار قابل پذیرش CR مقدار ۰/۷ است (هیر و دیگران، ۲۰۱۴)؛ اما، برآورد متوسط واریانس استخراج شده (AVE)، انعکاس‌دهنده مقدار سراسری تفاوت در شاخص‌ها است که توسط سازه پنهان تبیین می‌شود.

1. Composite Reliability
2. Average Variance Extracted
3. Kline

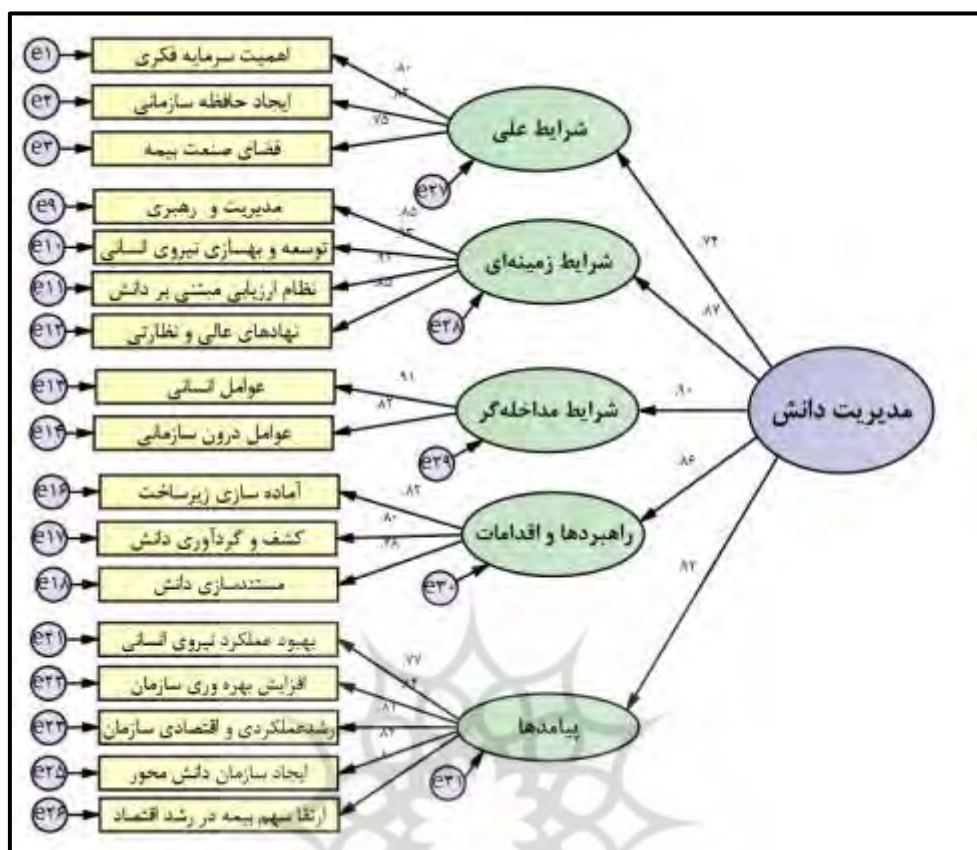
محاسبه روایی واگرا برای اطمینان از عدم وجود همبستگی داخلی بین سازه‌ها حیاتی است. روایی واگرا توسط ریشه دوم AVE برای هر سازه سنجیده می‌شود که باید برای هر متغیر پنهان از همبستگی بین سایر متغیرهای پنهان بزرگ‌تر باشد (فورنل و لارکر^۱، ۱۹۸۱). روایی همگرا مقداری از همبستگی را نشان می‌دهد که شاخص‌های انتخاب شده برای اندازه‌گیری یک متغیر پنهان با یکدیگر دارند (اندرسون و گربینگ^۲، ۱۹۹۸). اگر متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE) هر یک از متغیرهای پنهان بیشتر از ۰/۵۰ باشند آنگاه روایی همگرایی^۳ سازه‌ها تأیید می‌شود. در مدل تحلیل عاملی تأییدی این پژوهش، ضرایب آلفای کرونباخ بزرگ‌تر از ۰/۷ است. همچنین مقادیر پایایی سازه‌ها بیشتر از ۰/۵ و ریشه دوم AVE برای هر سازه از همبستگی بین سایر سازه‌ها بزرگ‌تر است. از این رو، روایی همگرا، واگرا و پایایی سازه تحت بررسی مورد تأیید است.

مورد دیگری که از نتایج تحلیل عاملی تأییدی مشاهده می‌شود این است که همگی ضرایب همبستگی بین عوامل کوچک‌تر از ۰/۸۵ هستند، از این رو، مشکل هم‌خطی^۴ وجود ندارد. هم‌خطی وضعیتی آماری است که در آن دو متغیر به طور بسیار شدیدی با یکدیگر همبسته یا دارای رابطه خطی قوی با هم هستند (هیر و دیگران، ۲۰۱۴). اگر ضریب همبستگی بزرگ‌تر از ۰/۸۵ باشد، آنگاه پیشنهاد می‌شود یکی از عوامل یا هر دو عامل تثبیت شوند (اندرسون و گربینگ، ۱۹۹۸).

ارزیابی مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم مدیریت دانش

مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم در حقیقت همان مدل پیشنهادی پژوهش برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه داناست. این مدل شامل ابعاد آن به عنوان متغیرهای پنهان مرتبه اول و مؤلفه‌های هر یک از آن‌ها به عنوان متغیرهای آشکار است. در این مدل همچنین یک متغیر پنهان مرتبه دوم یعنی مدیریت دانش نیز وجود دارد. در شکل ۴ مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم مدیریت دانش قابل مشاهده است. شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم عبارتند از: $\chi^2/df = ۲/۲۶$ ، $\chi^2 = ۲۵۷/۳۶$ ، $df = ۱۱۴$ ، $CFI = ۰/۹۷$ ، $RMSEA = ۰/۰۶۲$ ، $TLI = ۰/۹۶$ و $SRMR = ۰/۰۳۳$ هستند. بنا به آن چه که در بخش پیش درباره مقادیر مطلوب این شاخص‌ها ذکر شد، همگی شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم در محدوده مطلوب قرار دارند. از این رو، مناسبت مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم در برازش به داده‌های گردآوری شده مورد تأیید است.

1. Fornell & Larcker
2. Anderson & Gerbing
3. Convergent Validity
4. Multicollinearity



شکل ۴. مدل اندازه‌گیری مرتبه دوم مدیریت دانش با نمایش ضرایب استاندارد شده

مطابق با مدل شکل ۴ برای همه مؤلفه‌ها $t > 1/96$ است و بنابراین همگی این ضرایب معنی‌دار هستند. از این رو، همگی مؤلفه‌ها در تبیین ابعاد مربوط به خود از نقشی معنی‌دار برخوردارند. همچنین برای تمامی ابعاد نیز $t > 1/96$ است، از این رو، این ابعاد دارای نقشی معنی‌دار در تبیین مدیریت دانش هستند.

جدول ۲. نتایج مدل نهایی مدیریت دانش

بار عاملی	مؤلفه‌ها	بار عاملی	بعد
۰/۸۰	اهمیت سرمایه فکری	۰/۷۴	شرایط علی
۰/۸۲	ایجاد حافظه سازمانی		
۰/۷۶	فضای صنعت بیمه		
۰/۸۵	مدیریت و رهبری	۰/۸۷	شرایط زمینه‌ای
۰/۹۳	توسعه و بهسازی نیروی انسانی		
۰/۹۲	نظام ارزیابی مبتنی بر دانش		
۰/۸۵	نهادهای عالی و نظارتی		
۰/۹۱	عوامل انسانی	۰/۹۰	شرایط مداخله‌گر
۰/۸۲	عوامل درون سازمانی		
۰/۸۲	آماده سازی زیرساخت	۰/۸۶	راهبردها و اقدامات

بار عاملی	مؤلفه‌ها	بار عاملی	بعد
۰/۸۰	کشف و گردآوری دانش		
۰/۷۸	مستندسازی دانش		
۰/۷۷	بهبود عملکرد نیروی انسانی	۰/۹۲	پیامدها
۰/۸۴	افزایش بهره‌وری سازمان		
۰/۸۱	رشد عملکردی و اقتصادی سازمان		
۰/۸۴	ایجاد سازمان دانش‌محور		
۰/۸۰	ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد		

در مجموع، با بررسی نتایج به دست آمده از طریق معیارهای محاسبه‌شده، مشخص شد که این مدل نیز از برازش کافی به داده‌ها برخوردار است.



شکل ۵. مدل نهایی پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا

به طور کلی می‌توان گفت مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا متشکل از ابعاد شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدهاست. همچنین بعد شرایط علی از سه مؤلفه شامل اهمیت سرمایه فکری، ایجاد حافظه سازمانی و فضای صنعت بیمه؛ بعد شرایط زمینه‌ای شامل چهار مؤلفه به صورت مدیریت و رهبری، توسعه و بهسازی نیروی انسانی، نظام ارزیابی عملکرد و ارتقا مبتنی بر دانش و نهادهای عالی و نظارتی؛ بعد شرایط مداخله‌گر شامل دو مؤلفه به صورت عوامل انسانی و عوامل درون سازمانی، بعد راهبردها و اقدامات شامل سه مؤلفه به صورت آماده‌سازی زیرساخت، کشف و گردآوری دانش و مستندسازی دانش؛ و بعد پیامدها شامل پنج مؤلفه به صورت بهبود عملکرد نیروی انسانی، افزایش بهره‌وری سازمان، رشد عملکردی و اقتصادی سازمان، ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد کشور و بهبود عملکرد نیروی انسانی اقتصاد است.

در ادامه، برای تعیین اهمیت اجزای مدل، ابعاد و مؤلفه‌های متعلق به آن‌ها بر اساس بارهای عاملی که در مدل نهایی مدیریت دانش به دست آمدند، اولویت‌بندی شدند.

جدول ۳. اولویت‌بندی مدل مدیریت دانش

اولویت	بار عاملی	مؤلفه‌ها	اولویت	بار عاملی	بعد
۱	۰/۸۴	افزایش بهره‌وری سازمان	۱	۰/۹۲	پیامدها
۱	۰/۸۴	ایجاد سازمان دانش‌محور			
۲	۰/۸۱	رشد عملکردی و اقتصادی سازمان			
۳	۰/۸۰	ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد			
۴	۰/۷۷	بهبود عملکرد نیروی انسانی			
۱	۰/۹۱	عوامل انسانی	۲	۰/۹۰	شرایط مداخله‌گر
۲	۰/۸۲	عوامل درون سازمانی			
۱	۰/۹۳	توسعه و بهسازی نیروی انسانی	۳	۰/۸۷	شرایط زمینه‌ای
۲	۰/۹۲	نظام ارزیابی مبتنی بر دانش			
۳	۰/۸۵	نهادهای عالی و نظارتی			
۳	۰/۸۵	مدیریت و رهبری			
۱	۰/۸۲	آماده‌سازی زیرساخت	۴	۰/۸۶	راهبردها و اقدامات
۲	۰/۸۰	کشف و گردآوری دانش			
۳	۰/۷۸	مستندسازی دانش			
۱	۰/۸۲	ایجاد حافظه سازمانی	۵	۰/۷۴	شرایط علی
۲	۰/۸۰	اهمیت سرمایه فکری			
۳	۰/۷۶	فضای صنعت بیمه			

مطابق با جدول ۳، در بین ابعاد پنج‌گانه مدل مدیریت دانش، بعد پیامدها (با بار عاملی ۰/۹۲) دارای رتبه اول است. جایگاه دوم متعلق به بعد شرایط مداخله‌گر (با بار عاملی ۰/۹۰) است؛ اما، رتبه‌های سوم و چهارم به ترتیب متعلق به بعد شرایط زمینه‌ای (با بار عاملی ۰/۸۷) و بعد راهبردها و اقدامات (با بار عاملی ۰/۸۶) است. در نهایت، آخرین جایگاه را شرایط علی (با بار عاملی ۰/۷۴) به خود اختصاص داده است.

رتبه‌بندی هر یک از مؤلفه‌ها در هر کدام از ابعاد بدین صورت است:

در بعد پیامدها، جایگاه اول با بار عاملی ۰/۸۴ به طور توافقی متعلق به افزایش بهره‌وری سازمان و ایجاد سازمان دانش‌محور است. جایگاه دوم و سوم نیز با بارهای عاملی ۰/۸۱، ۰/۸۰ به ترتیب به رشد عملکردی و

اقتصادی سازمان و ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد تعلق گرفته است؛ اما، جایگاه آخر با بار عاملی ۰/۷۷ به بهبود عملکرد نیروی انسانی اختصاص یافته است.

در بعد شرایط مداخله‌گر، ابتدا عوامل انسانی و سپس عوامل درون سازمانی با بارهای عاملی ۰/۹۱، ۰/۸۲ قرار گرفته است.

در بعد شرایط زمینه‌ای، اولین جایگاه را توسعه و بهسازی نیروی انسانی با بار عاملی ۰/۹۳ به خود اختصاص داده است. پس از آن نظام ارزیابی مبتنی بر دانش با بار عاملی ۰/۹۲ در رتبه دوم قرار گرفته است. نهادهای عالی و نظارتی و مدیریت و رهبری به طور توأمان با بار عاملی ۰/۸۵ در جایگاه آخر قرار دارند. در بعد راهبردها و اقدامات، رتبه اول را آماده‌سازی زیرساخت با بار عاملی ۰/۸۲ از آن خود کرده است. بعد از آن کشف و گردآوری دانش و سپس مستندسازی دانش با بارهای عاملی ۰/۸۰، ۰/۷۸ در جایگاه آخر قرار گرفته‌اند.

در نهایت، در بعد شرایط علی، اولین جایگاه با بار عاملی ۰/۸۲ متعلق به ایجاد حافظه سازمانی شده است. جایگاه دوم به اهمیت سرمایه فکری و جایگاه آخر به فضای صنعت بیمه به ترتیب با بارهای عاملی ۰/۸۰، ۰/۷۶ اختصاص یافته است.

بحث و نتیجه‌گیری

امروزه، سازمان‌ها به اهمیت مدیریت دانش پی برده‌اند. مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه به عنوان سازمان‌های دانش‌محور که عمده فعالیت‌های آن‌ها مبتنی بر دانش است، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بر این اساس، ارائه مدل مناسب پیاده‌سازی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا مورد توجه این پژوهش قرار گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده، مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا شامل ۵ بعد شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و اقدامات و پیامدها است که در شکل ۵ به طور کامل ترسیم شده است. از این رو، اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به ۵ عامل مذکور است. اولویت‌بندی به دست آمده بر اساس بار عاملی برای ابعاد پنج‌گانه مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا، نشان داد که بعد پیامدها دارای بیشترین اهمیت و شرایط علی دارای کمترین اهمیت است. همچنین، نتایج به دست آمده نشان داد که جایگاه دوم متعلق به بعد شرایط مداخله‌گر و رتبه‌های سوم و چهارم به ترتیب متعلق به بعد شرایط زمینه‌ای و بعد راهبردها و اقدامات است. مقایسه اهمیت بین ابعاد حکایت از آن دارد که از دیدگاه کارکنان سازمان اگر مدیریت دانش پیاده‌سازی و اجرا گردد، نتایج مثبتی به همراه دارد و آن را در بهبود عملکرد فردی، سازمانی و فراسازمانی مؤثر می‌دانند. علاوه بر این، نشان از آن دارد که کارکنان سازمان نگرش مثبت و موافقی نسبت به پیاده‌سازی مدیریت دانش دارند و آن را

مثمر‌تر می‌دانند. در خصوص شرایط مداخله‌گر که رتبه دوم اهمیت را به خود اختصاص داد، می‌توان گفت که سازمان برای پیاده‌سازی مدیریت دانش با شرایطی مواجه است که عملیاتی‌سازی آن را با چالش روبه‌رو می‌سازد. بر این اساس در وهله نخست، بایستی سازوکارها و تدابیری برای کاهش این نوع از عوامل اندیشیده شود تا حین اجرای مدیریت دانش با چالش‌ها و موانع کمتری مواجه شوند. شرایط زمینه‌ای و راهبردها و اقدامات در رتبه‌های بعدی اهمیت قرار گرفتند. این مهم مؤکد آن است که عملیاتی کردن مراحل مدیریت دانش، مستلزم توجه به بسترها و نیازمندی‌های مورد نیاز تحت عنوان شرایط زمینه‌ای است. در نتیجه الزامی است در ابتدای امر، وضعیت موجود سازمان از بعد شرایط زمینه‌ای بهبود یافته و تغییراتی در آن اعمال شود. پس از مهیا نمودن زمینه‌های لازم، نوبت به اقدامات و مراحل مدیریت دانش می‌رسد که به صورت فرایندی و گام به گام انجام شود.

در بعد پیامدها، از دیدگاه کارکنان شرکت بیمه دانا، استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان می‌تواند منجر به افزایش بهره‌وری سازمان، ایجاد سازمان دانش‌محور، رشد عملکردی و اقتصادی سازمان، ارتقا سهم بیمه در رشد اقتصاد و بهبود عملکرد نیروی انسانی شود. به گونه‌ای که به طور توافقی افزایش بهره‌وری سازمان و ایجاد سازمان دانش‌محور از اهمیت بیشتری برخوردار باشد. این نتیجه حاکی از آن است که با استقرار نظام مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا می‌توان انتظار داشت که بهره‌وری سازمان افزایش یابد. پیاده‌سازی مدیریت دانش منجر به تغییر نگرش و رویکرد سازمان به سمت ایجاد سازمانی دانش‌مدارانه می‌شود. چنین شرایط جدیدی باعث بهره‌برداری از دانش فردی و سازمانی می‌گردد. در همین راستا، (چگ کامو و کوانیا، ۲۰۱۹؛ خسروی، امیری و امیری، ۱۳۹۸) در پژوهش‌های خود به بهبود فرایندهای کاری، افزایش مزیت رقابتی، ایجاد نوآوری، ایجاد دانش و اثربخشی سازمانی به عنوان پیامدهای پیاده‌سازی مدیریت دانش در صنعت بیمه دست یافتند.

در بعد شرایط مداخله‌گر، عوامل انسانی و عوامل درون سازمانی از بار عاملی بالایی برخوردار هستند. ابتدا عوامل انسانی و سپس عوامل درون سازمانی دارای بیشترین اهمیت است. این نتیجه نشان می‌دهد که یکی از چالش‌های استقرار مدیریت دانش و یا شاید بتوان گفت مهم‌ترین عامل، بعد نیروی انسانی است؛ چرا که اصل مدیریت دانش بر روی عامل انسانی می‌چرخد و موفقیت در پیاده‌سازی مدیریت دانش در گرو دانش، همکاری و خواست انسان‌ها است. اگر منابع انسانی از نظر ویژگی‌های فردی، شغلی و دانشی در وضعیت مطلوبی نباشند، پروژه مدیریت دانش با خطر شکست مواجه خواهد شد. این نتایج با نتایج پژوهش‌های هوانگ و لای (۲۰۱۴)؛ چگ کامو و کوانیا (۲۰۱۹) همراستاست. به گونه‌ای که چگ کامو و کوانیا (۲۰۱۹) شخصیت افراد را به عنوان مهم‌ترین چالش نتیجه‌گیری کردند.

در پژوهش حاضر، در بعد شرایط زمینه‌ای، بیشترین اهمیت را توسعه و بهسازی نیروی انسانی به خود اختصاص داده است. به گونه‌ای که پژوهش آرامون و آرامون (۲۰۱۹) نیز به یادگیری مداوم در سازمان دست یافت. پس از آن نظام ارزیابی مبتنی بر دانش در رتبه دوم قرار گرفته است. نهادهای عالی و نظارتی و مدیریت و رهبری به طور تزامن در جایگاه آخر قرار دارند. با توجه به دیدگاه کارکنان در خصوص اهمیت توسعه و بهسازی نیروی انسانی، شرکت بیمه دانا ناگزیر است خط‌مشی‌های مناسبی برای آموزش‌های مستمر و انتقال دانش روز در تمام رشته‌های بیمه را برای منابع انسانی تدوین نماید. این مستلزم آن است که مدیران ارشد و کلیدی شرکت به اهمیت این موضوع واقف باشند و برنامه و اهدافی را در این زمینه دنبال کنند و نیازسنجی آموزشی را برای کسب و ارتقای مستمر دانش و مهارت‌های کارکنان خود در تمامی سطوح سازمانی اعم از مدیریتی و کارشناسی انجام دهند. در این راستا، به منظور بهره‌مندی حداکثری، فرایند آموزش‌های عمومی و تخصصی می‌تواند به صورت الکترونیکی انجام شود تا تمامی کارکنان در استان‌های سراسر کشور بدون محدودیت مکانی، در دوره‌های آموزشی شرکت نمایند. در بعد راهبردها و اقدامات، بیشترین اهمیت را آماده‌سازی زیرساخت از آن خود کرده است. چگ کامو و کوانیا (۲۰۱۹) نیز به انجام مجموعه اقداماتی از قبیل برگزاری کارگاه‌های آموزشی، سیاستگذاری سازمانی و تیم‌سازی به عنوان فراهم‌آوری زیرساخت اشاره کردند. بعد از آن کشف و گردآوری دانش و سپس مستندسازی دانش در جایگاه‌های بعدی قرار گرفته‌اند. این نوع ترتیب کاملاً منطقی است. از دیدگاه کارکنان سازمان، در صورتی مدیریت دانش در سازمان به صورت اصولی اجرا می‌شود که زیرساخت‌های لازم آن به عنوان اولین گام فراهم شده باشد. این مهم نشان از آن دارد که شروع فرایند مدیریت دانش مستلزم توجه به آموزش، تدوین برنامه اجرایی و تعریف واحد مشخص برای مدیریت این موضوع است.

در نهایت، در بعد شرایط علی، ایجاد حافظه سازمانی دارای بیشترین اهمیت است. اهمیت سرمایه فکری و فضای صنعت بیمه در جایگاه دوم و سوم اهمیت قرار گرفتند. اهمیت ایجاد حافظه سازمانی از دیدگاه کارکنان مؤکد توجه آنان نسبت به لزوم مستند کردن دانش فنی و غیرفنی، تجربیات حاصل از فعالیت بیمه‌گری و آموخته‌ها و نیز نحوه انجام کارها به منظور پرهیز از تکرار امور و ثبت و ضبط دانش است. در مجموع، بر اساس نتایج پژوهش می‌توان گفت، مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش به عنوان مرجع و الگویی برای شرکت بیمه دانا شامل پنج بعد اصلی و ۱۷ مؤلفه است. از این رو، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به این عوامل است. در بین ابعاد پنج‌گانه مدل مدیریت دانش، بعد پیامدها دارای رتبه اول و شرایط علی، جایگاه آخر را به خود اختصاص داده است.

پیشنهاد‌های کاربردی و پژوهشی

مدل پیشنهادی این پژوهش می‌تواند به عنوان مرجع و الگویی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا مورد استفاده قرار گیرد. سیاستگذاران و برنامه‌ریزان شرکت بیمه دانا باید پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان را به عنوان یک پروژه بلندمدت و دائمی در نظر بگیرند و با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش به تجزیه و تحلیل نقاط ضعف و قوت خود پرداخته، اقدامات اصلاحی به منظور بهبود آن‌ها را انجام دهند و برنامه استراتژیک و عملیاتی در این زمینه تدوین نمایند. طبق نتایج اولویت‌بندی به دست آمده، پیشنهاد می‌گردد، مدیران شرکت، انجام اقدامات لازم برای کاهش و رفع شرایط مداخله‌گر، به خصوص بهبود وضعیت نیروی انسانی را در اولویت ویژه قرار دهند تا حین اجرای مدیریت دانش شرکت با چالش‌ها و موانع کمتری مواجه شود. در این راستا، ارزیابی و سنجش ویژگی‌های فردی، شغلی و دانشی کارکنان برای ارزیابی میزان آمادگی نیروی انسانی در پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان حائز اهمیت است.

به عنوان پیشنهادی برای پژوهش‌های آینده، توصیه می‌گردد پس از پیاده‌سازی و اجرای مدیریت دانش در شرکت بیمه بر اساس مدل سنجش شده در پژوهش حاضر، در پژوهشی تأثیرات استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان بررسی و سنجیده شود. علاوه بر این توصیه می‌شود، پژوهش مشابهی در سایر شرکت‌های بیمه دولتی و خصوصی با اخذ دیدگاه و نظرات مدیران و کارشناسان آن‌ها انجام شود تا بتوان مقایسه‌ای بین مدل‌های مدیریت دانش در بخش خصوصی و دولتی صورت گیرد و به تفاوت‌های موجود پی برد.

سیاسگزاری

مقاله حاضر برگرفته از رساله دکتری خانم شبنم رفواً است. بدین وسیله از معاونت پژوهشی دانشگاه خوارزمی به خاطر حمایت معنوی در اجرای پژوهش حاضر قدردانی می‌گردد.

منابع

احمدزاده، عزیز (۱۳۹۶). *تجربیات موردی در صنعت بیمه ایران (طرح پژوهشی)*. گروه پژوهشی مطالعات اسلامی بیمه، پژوهشکده بیمه.

اخوان، پیمان؛ عباسی، لیلا (۱۳۹۷). *مدیریت دانش در سازمان‌های خدماتی*. تهران: دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

بیمه مرکزی ایران، مدیریت طرح و برنامه اداره بررسی‌های آماری (۱۳۹۹). *سالنامه آماری صنعت بیمه ۱۳۹۸*. تهران: بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

خسروی، ابوالفضل؛ امیری، غلامرضا؛ امیری، مهدی (۱۳۹۸). نقش فرایندهای مدیریت دانش در دستیابی به اهداف شرکت‌های بیمه. *مطالعات دانش‌شناسی*، ۱۹، ۱-۱۵.

- عسکری ماسوله، سعید؛ افشار، مهدی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر ساختار سازمانی بر مدیریت دانش در شرکت بیمه دانا. ارائه شده در هفتمین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی مدیریت دانش، ۲۸-۲۹ بهمن، مرکز همایش‌های بین‌المللی شهید بهشتی، تهران.
- رفوآ، شبنم (۱۳۹۰). سنجش میزان رعایت مؤلفه‌های زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه الزهراء(س)، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران.
- رفوآ، شبنم؛ ریاحی‌نیا، نصرت؛ فرج‌پهلوی، عبدالحسین؛ محمودی توپکانلو، حسن؛ آخشیک، سمیه (۱۳۹۹). ارائه مدل مفهومی مدیریت دانش برای شرکت بیمه دانا. پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱۰(۲). (زودآیند)
- زنگویی نژاد، ابوذر؛ نوراللهی، نیما؛ غلامی، محمدحسین (۱۳۹۰). ارزش‌آفرینی در شرکت‌های بیمه بر مبنای مدیریت دانش. تازه‌های جهان بیمه، ۱۵۵، ۵-۱۸.
- قاسمی، وحید (۱۳۹۲). مدل‌سازی معادله ساختاری در پژوهش‌های اجتماعی با کاربرد Amos Graphics. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۴). مدل‌یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).

References

- Ahmadzadeh, A. (2018). *Case experiences in the Iranian insurance industry*. Islamic insurance studies research group, IRC. (in Persian)
- Akhvan, P., & Abbasi, L. (2019). *Knowledge management in service organizations*. Tehran: Malek Ashtar University of Technology. (in Persian)
- Alaarj, S., Abidin-Mohamed, Z., & Bustamam, U. S. B. A. (2016). Mediating Role of Trust on the Effects of Knowledge Management Capabilities on Organizational Performance. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 235, 729-738.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411-423.
- Aramoon, E., & Aramoon, V. (2019). Identifying and Prioritizing the Cultural Factors Affecting the Successful Implementation of Knowledge Management in the Industry of Electronic Insurance Services by Using the Fuzzy Multi-Criteria Decision-Making Method. *Romanian Journal of Information Technology and Automatic Control*, 29(2), 69-84.
- Askari Masouleh, S., & Afshar, M. (2016). Investigating the effect of organizational structure on knowledge management in Dana Insurance Company. *the Seventh National Conference and the First International Conference on Knowledge Management*, Tehran. (in Persian)
- Central Insurance of Iran, Plan and Program Management of Statistical Surveys (2020). *Statistical Yearbook of Insurance Industry 1398*. Tehran: Central Insurance of Iran. (in Persian)
- Chege Kamau, R., & Kwanya, T. (2019). *The Impact of Knowledge Management on the Competitiveness of Insurance Firms in Kenya*. In *Emerging Trends in Information and Knowledge Management*. Moi University Press.

- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Boston: Pearson Education.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Ghasemi, V. (2014). *Structural equation modeling in social research using Amos Graphics*. Tehran: Sociologists Publications. (in Persian)
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). Edinburgh Gate: Pearson Education Limited.
- Hooman, H. (2006). *Structural equation modeling using LISREL software*. Tehran: Samt Publications. (in Persian)
- Huang, L., & Lai, C. (2014). Critical Success Factors for Knowledge Management Implementation in Life Insurance Enterprises. *International Journal of Management and Marketing Research*, 7(2), 79-89.
- Huang, L., Quaddus, M., Rowe, A., & Lai, C. (2011). An Investigation in to the Factors Affecting Knowledge Management Adoption and Practice in the Life Insurance Business. *Knowledge Management Research & Practice*, 9, 58-72.
- Karadsheh, L., Mansour, E., Alhawari, S., Azar, G., & El-Bathy, N. (2009). A Theoretical Framework For Knowledge Management Process: Towards Improving Knowledge Performance. *Communications of the IBIMA*, 7, 67-79.
- Khosravi, A., Amiri, G., & Amiri, M. (2020). The Role of Knowledge Management Processes in Achieving the Insurance Companies Purposes in Isfahan. *Knowledge Studies*, 5(19), 1-15. (in Persian)
- Kline, P. (1999). *The handbook of psychological testing*. (2nd ed.). London: Routledge.
- Lazarevic, A. (2019). Knowledge management in Insurance Companies. *Tokovi osiguranja*, 35(3), 35-71.
- Mararo, E. (2013). *Knowledge Management Practices As A Competitive Tool in Insurance Companies in Kenya*. Master Thesis. Unpublished MBA project, University of Nairobi.
- Marsh, H. W., & Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First-and higher order factor models and their invariance across groups. *Psychological bulletin*, 97(3), 562-582.
- Mehrabani, S., & Shajari, M. (2013). Knowledge Management Practices and Implementation of E-Insurance. in *International Conference on Informatics and Creative Multimedia*.
- Refoua, S. (2011). *Measurement of Elements of Knowledge Sharing Infrastructures in Iran Insurance Industry*. M.Sc. Thesis. AlZahra University, Faculty of Educational Sciences & Psychology. (in Persian)
- Refoua, S., Riahinia, N., Farajpahlou, A., Mahmoudi, H., & Akhshik, S. (2020). Presenting a Conceptual Model of Knowledge Management for the Dana Insurance Company. *Library and Information Science Research Journal*, 10(2). (in Persian)
- Safarzadeh, H., Soloukdar, A., & Khosravi, M. (2011). Explaining the Pattern of the Impact of Information Technology on Knowledge Management in Iranian Insurance Industry. *American Journal of Scientific Research*, 19, 66-75.

- Vieira, A. L. (2011). *Interactive LISREL in Practice*. New York: Springer Heidelberg Dordrecht London.
- Zangui Nejad, A., Noorullahi, N., & golami, M. (2011). Value creation in insurance companies based on knowledge management. *World Insurance News*, 155, 5-18. (in Persian)
- Zheng, W., Yang, B., & Gary, N. M. (2010). Linking Organizational culture, structure, strategy and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management. *Journal of Business Research*, 63, 763-771.

