**عنوان :**

**بررسی میزان تاثیر عوامل مدیریت دانش در ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

**(مطالعه موردی: سازمان بیمه تامین اجتماعی).**

**چکیده:**

این پژوهش به منظور بررسی میزان تاثیر عوامل مدیریت دانش در ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی صورت گرفته است. پژوهش پیش رو از نظر هدف کاربردی و از دید روش دو روش توصیفی و استنباطی داده های به دست آمده از محل پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد از روش های آمار توصیفی به منظور طبقه بندی نمونه های خام و ترسیم جداول استفاده شد همچنین از آمار استنباطی به منظور بررسی فرضیه تحقیق استفاده شد. این پژوهش با استفاده از نرم افزار spss انجام گرفته است

تجزیه و تحلیل اطلاعات نشان داد که بین عوامل مدیریت دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی رابطه­ی مستقیم و معناداری وجود دارد. که ضريب همبستگي مثبت برای متغیرهای به دست آوردن دانش، به کار بردن دانش ، یادگیری دانش، تسهیم و مبادله دانش، ارزیابی دانش، ایجاد و تثبیت دانش و استفاده از دانش به ترتیب به میزان 678/0، 547/0 ، 740/0، 498/0، 452/0، 789/0 و 619/0 می باشد که نشان از وابستگی به ترتیب برای متغیرهای حمایت سازمانی، شیوه رهبری، توانمندسازی کارکنان، اعتبار تصمیمات، تمایل و انگسزی کارکنان، شفاف سازی و مستندسازی و نحوه ارائه خدمات در مولفه های ارتقا بهره وری می باشد.

**کلید واژه ها:** مدیریت دانش، ارتقاء بهره وری، سازمان بیمه، تامین اجتماعی.

1**- مقدمه**

مديريت دانش با آسان سازي فرايند ايجاد و تسهيم دانش، توأم با فراهم آوردن محيط‌هاي كاري مثبت و سيستم پاداش‌هاي اثربخش، يادگيري سازماني را سرعت مي بخشد و به سازمان كمك مي‌كند كه خود را با تغييرهاي شتابزده امروز منطبق سازد و همگام با تغييرها ، با موفقيت به حيات خود ادامه دهد. مديريت دانش نقش اساسي و استراتژيك در موفقيت سازمان دارد، اين روشها سازمان را قادر مي‌سازد تا سريعتر و مؤثرتر از رقباي خود به تحصيل و به كار گيري دانش بپردازند كه اين مهم منجر به خلق مزيت رقابتي پايدار براي سازمان مي شود و هنگامي كه اين دانش در محصولاتو خدمات به كار گرفته شود، منبعي براي توليد ثروت بيشتر براي سازمان به حساب مي آيد. ( ساعدی،1388)

تحقيقات انجام شده در سازمان هاي موفق نشان داده است كه بهره وري، سودآوري، واكنش سريع به نياز مشتري ، كاهش هزينه و بالاخره كيفيت مطلوب از آن شركتهايي نيست كه سرمايه، ماشين آلات و نيروي انساني بيشتري دارند. آن گونه كه پيتر دراكر مي گويد، سازمان هاي موفق آنهايي هستند كه نيروي انساني دانشگر بيشتري در اختيار دارند و از نيروي انساني براي غلبه بر محيط پر رقابت و تغيير پذير كسب و كار استفاده مي كنند. ( نمعتی،1385).

مديريت دانش، عبارت است از فرآيندهاي ايجاد، جمع‌آوري، سازماندهي، انتشار، پالايش دائمي و بهره‌برداري از دانش. مديريت دانش در يك سازمان متشكل از راهبردها و فرآيندهايي است كه قادرند نيازهاي دانش كل سازمان، مشتريان و كاركنان را برآورده سازند.( قلیچ لی،1388).

**1-1- بیان مسئله:**

تحقيقات انجام شده در سازمان هاي موفق نشان داده است كه بهره وري، سودآوري، واكنش سريع به نياز مشتري ، كاهش هزينه و بالاخره كيفيت مطلوب از آن شركتهايي نيست كه سرمايه، ماشين آلات و نيروي انساني بيشتري دارند. آن گونه كه پيتر دراكر مي گويد، سازمان هاي موفق آنهايي هستند كه نيروي انساني دانشگر بيشتري در اختيار دارند و از نيروي انساني براي غلبه بر محيط پر رقابت و تغيير پذير كسب و كار استفاده مي كنند(ساعدی،1388)

بنابراین سوالی که در اینجا مطرح می شود این است که آیا مدیریت دانش در ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی رابطه وجود دارد و به چه میزان می باشد و همچنین تاثیر عوامل مدیریت دانش به چه میزان است؟

**1-2- اهمیت و ضرورت تحقیق**

در گذار از جامعه ی صنعتی به یک جامعه مبتنی بر دانش، اخیراً شاهد تمرکز فزاینده ای بر دانش به عنوان یکی از مهم ترین منابع سازمان ها هستیم. همچنین تمرکز بر دانش منجر به توجه روزافزون نسبت به فن آوری اطلاعات به عنوان یکی از مهم ترین منابع مزیت رقابتی شده است. مدیریت دانش موضوع ساده ای درباره ذخیره بازیابی انتقال اطلاعات نیست بلکه بیشتر تعبیر و سازماندهی اطلاعات از جهات مختلف است. استفاده از فناوری باعث بهره وری افراد و انسجام اطلاعات در درون سازمان شده و سیستم های اجتماعی تعبیر اطلاعات را از طریق ارائه دیدگاه های مختلف در یک زمینه انجام می دهند. مدیریت دانش یک روند آگاهانه ایجاد دانش، اعتبار بخشی به دانش، ارائه دانش، توزیع دانش و کاربرد آن است.

**2 - فرضیات تحقیق**

* بین به دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.
* بین به کار بردن دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.
* بین یادگیری دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.
* بین تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.
* بین ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.
* بین ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری دارد.
* بین استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی تاثیر معناداری وجود دارد.

**3- مدل مفهومی تحقیق :**

****

**3-1- متغییر های پژوهش:**

**3-1-1- متغيرهاي مستقل:**

عوامل مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل می باشد.

**3-1-2- متغير وابسته:**

ارتقاء بهره وری سازمان به عنوان متغیر وابسته می باشد.

**3-2- تعریف متغییرها**

**3-2-1- تعریف مفهومی متغیرها:**

**مديريت دانش[[1]](#footnote-1)**

مدیریت دانش، مدیریت دانایی یا مدیریت اندوخته‌های علمی به معنای در دسترس قرار دادن نظام‌مند اطلاعات و اندوخته‌های علمی است، به گونه‌ای که به هنگام نیاز در اختیار افرادی که نیازمند آنها هستند، قرار گیرند تا آنها بتوانند کار روزمره خود را با بازدهی بیشتر و موثرتر انجام دهند. مدیریت دانش شامل یک سری استراتژی و راهکاربرای شناسایی، ایجاد، نمایندگی، پخش وتطبیق بینش ها و تجارب در سازمان می باشد.

**ارتقاء بهره وری[[2]](#footnote-2)**

اثربخشي سازماني دستيابي به اولويت ها و اهداف چندگانه در چارچوب نظام ارزشي مشترك با فرهنگ سازماني است به گونه اي كه كسب اهداف از نظر هزينه و زمان بهينه باشد و رضايت خاطر ذي نفع هايي را كه در جهت كسب اهداف تلاش مي كنند را فراهم نمايد.

براي سنجش ميزان دستيابي به اهداف ميزان موثر بودن منابع مورد استفاده و ميزان اثر بخشي فعاليتهاست و رسالت علم مديريت، دستيابي به بهره وري بيشتر مي باشد و اولين افزايش بهره وري و البته مهمترين آن افزايش كيفيت مي باشد. در بهره وري تفكر هوشمندانه در تمام سطوح سازماني مدنظر مي باشد و تمامي افراد سازمان در فرآيند بهبود كيفيت نقش خود را ايفا ميكنند.(نعمتی،1385).

**3-2-2- تعریف عملیاتی متغیرها:**

**مدیریت دانش:** میزان اگاهی و اطلاعاتی است که کارمندان تامین اجتماعی از آن برخوردار می باشند از پرسشنامه مدیریت دانش بوکوتیز و ویلیامز در سال 1999 ایجاده شده بود استفاده شده است**.**

**ارتقاء بهره وری:** کارکردی که سازمان تامین اجتماعی از میزان بکارگیری مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی دارند همان کارآیی افراد در سازمان می باشد از پرسشنامه کریمی،مجید(1390) استفاده شده است.

**4- قلمرو پژوهش**

**4-1- قلمرو زمانی پژوهش:**  شش ماه اول سال 1394

**4-2- قلمرو مکانی پژوهش:** از نظر مکانی این تحقیق در سازمان بیمه تامین اجتماعی شهرستان آمل انجام گرفته است.

**4-3- نوع روش تحقیق**

هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان تاثیر عوامل مدیریت دانش در ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی می باشد با توجه به ماهیت این پژوهش و با توجه به هدف مورد نظر، تحقیق حاضر به لحاظ روش از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است که به شکل میدانی انجام گرفت.

**4-3-1- جامعه آماری**

جامعه آماری عبارتست از گروهی افراد یا اشیاء که در خاصیتهای مورد تحقیق مشترک باشند و با هدف و موضوع ارتباط داشته باشند(شورینی،1357).

جامعه آماری پژوهش مورد نظر، کارکنان سازمان بیمه تامین اجتماعی شهرستان آمل می باشد.

**4-3-2- روش نمونه گیری**

((نمونه پژوهش))عبارتست از یک گروه منتخب از جامعه پژوهش که باید دارای خصوصیات و صفات جامعه پژوهش باشد تا بتوان نتایج پژوهش را به آن تعمیم داد(نادری و دیگران،1376).

این کارکنان شامل: مدیران میانی وعملیاتی،کارشناسان مسئول و کارمندان سازمان تامین اجتماعی می باشد. که نمونه ای به حجم 191 نفر از جدول نمونه گیری مورگان به صورت طبقه ای انتخاب شدند. از 191 پرسشنامه توزیع شده، بعد از پیگیری های متعدد؛ تعداد 172 پرسشنامه برگردانده شد که از این تعداد، 164 پرسشنامه مورد قبول، برای تجزیه و تحلیل آماری استفاده شد.

**4-4- روش آماری :**

در این تحقیق به دو روش توصیفی و استنباطی داده های به دست آمده از محل پرسشنامه تجزیه و تحلیل شد از روش های آمار توصیفی به منظور طبقه بندی نمونه های خام و ترسیم جداول و نمودار ها استفاده شد و همچنین از آمار استنباطی به منظور بررسی فرضیه تحقیق استفاده شد.

**4-5- ابزار جمع آوری اطلاعات:**

**پرسشنامه مدیریت دانش :**

پرسشنامه تشخص مدیریت دانش، به وسیله بوکوتیز و ویلیامز[[3]](#footnote-3) در سال 1999 ایجاد شده که فرایند هفت مرحله ای را برای مدیریت دانش تعریف می‌کنند که شامل مراحل زیر می‌باشد:

1. به دست آوردن دانش: استفاده از ابزارهای مختلف جهت دست‌یابی به دانش؛ کتابخانه و بخش اسناد نمونه‌هایی از این ابزارها هستند.

2. به کار بردن دانش: استفاده از دانش به دست آمده در صورت مفید و مناسب بودن.

3. یادگیری (از فرایند دانش): درس گرفتن و آموختن از تجربیات ( دانش و فناوری اطلاعات ) به دست آمده.

4. تسهیم و مبادله دانش: انتقال و رد و بدل شدن دانش اعضاء سازمان بین یکدیگر، تا فرهنگ «تسهیم دانش قدرت است» جایگزین «دانش قدرت است» شود.

5. ارزیابی دانش: مورد سنجش قرار دادن وضعیت دانش و دارایی های دانشی سازمان.

6. ایجاد و تثبیت دانش: توانایی سازمان در به وجود آوردن و تولید دانش و هم چنین تثبیت و حفاظت آن در سازمان.

7. استفاده بهینه از دانش: استفاده کامل و بهینه سازمان از دانش موجود در زمانی که فرصت و موقعیت جدیدی برای سازمان به وجود می آید، قبل از اینکه از منابع برون سازمانی استفاده شود.

پرسشنامه تشخیص مدیریت دانش امکان ارزیابی فعالیت‌های مربوط به عوامل مدیریت دانش در یک سازمان را فراهم می سازد، حتی اگر فعالیت‌هایی انجام شوند که سازمان آن‌ها را تحت عنوان «مدیریت دانش» نمی شناسد، ولی عملاً مربوط به مدیریت دانش است.این پرسشنامه که مطابق شرایط کاری ایالات متحده آمریکاست، در نقاط مختلفی از جمله برخی کشورهای در حال توسعه مورد استفاده قرار گرفته است.پس از مطالعه هر یک از مراحل مدیریت دانش، با توجه به طیف گزینه ای که به بهترین شکل نظر شما را نشان می‌دهد انتخاب کنید.

**امتیازدهی و تفسیر نتایج:**

برای هر گزینه بسیار زیاد 5 امتیاز، زیاد 4 امتیاز، متوسط 3 امتیاز، کم 2 امتیاز و خیلی کم 1 امتیاز در نظر بگیرید.امتیاز هر یک از مراحل را محاسبه کرده و در جدول زیر وارد کنید:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| مراحل | حداقل امتیاز | حداکثر امتیاز |
| 1. به دست آوردن دانش | 15 | 75 |
| 2. به کار بردن دانش | 14 | 70 |
| 3. یادگیری (از فرایند دانش) | 15 | 75 |
| 4. تسهیم و مبادله دانش | 15 | 75 |
| 5. ارزیابی دانش | 14 | 70 |
| 6. ایجاد و تثبیت دانش | 14 | 70 |
| 7. استفاده بهینه از دانش | 13 | 65 |

**پرسشنامه ارتقاء بهره وری:**

یک پرسشنامه محقق ساخته که تعداد سوال آن 20 می باشد ارتقاي بهره وري و تعالي سازماني با تأكيد بر بهسازي مهارت هاي انساني مديران در سازمان می باشد

|  |  |
| --- | --- |
| مدیریت دانش | سوال 40-1 |
| ارتقاء بهره وری | سوال 60-41 |

## 5- یافته های پژوهش

پس از پایان گردآوری داده­ها، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گردید که در اندازه گیری پایایی پرسشنامه اقدام به اجرای مقدماتی پرسشنامه در بین 164نفر از افراد جامعه آماری اقدام شد. با توجه به نتایج، ارزش های آلفای کرونباخ در این پژوهش به میزان 74% اخذ گردید. لذا نتایج و یافته‌های پژوهش را در دو بخش یافته های جمعیت شناختی و توصیفی و یافته های استنباطی طبقه‌بندی شده که در بخش آمار توصیفی، جداول میانگین و انحراف استاندارد به کار گرفته شد و برای پاسخ به فرضیه‌ها از همبستگی پیرسون استفاده شده است.

**5-1- یافته های جمعیت شناختی و توصیفی**

در جدول 5-1 میانگین، انحراف استاندارد، بیشترین و کمترین سن آزمودنی ها ارایه شده است.

**جدول 5-1: میانگین و انحراف استاندارد سن آزمودنی ها**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | میانگین | انحراف استاندارد | بیشترین سن | کمترین سن |
| سن | **76/36** | **28/7** | **52** | **27** |

همانطور که ملاحظه می شود میانگین سن آزمودنی ها برابر با 76/36، بیشترین سن برابر با 52 و کمترین سن برابر با 27 می باشد.

**جدول 5-2: فراوانی و درصد فراوانی جنسیت آزمودنی ها**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | فراوانی | درصد فراوانی |
| زن | **67** | **85/40%** |
| مرد | **97** | **14/59%** |
| کل | **164** | **100%** |

همانطور که ملاحظه می شود 85/40 درصد (67 از 164) از آزمودنی ها زن و 14/59 درصد (97 از 164) از آزمودنی ها مرد می باشند.

داده های توصیفی متغیرهای مورد مطالعه (میانگین، انحراف معیار، واریانس) به شرح ذیل می باشد:

**جدول 5-3 : اطلاعات توصیفی متغیرهای پژوهش**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متغیر | میانگین | واریانس | انحراف معیار |
| ارتقاء بهره وری | 22/28 | 46/95 | 77/9 |
| به دست آوردن دانش | 45/35 | 31/66 | 14/8 |
| به کاربردن دانش | 12/32 | 99/54 | 41/7 |
| یادگیری از دانش | 76/37 | 61/45 | 75/6 |
| تسهیم و مبادله دانش | 88/28 | 79/36 | 06/6 |
| ارزیابی دانش | 00/34 | 22/29 | 40/5 |
| ایجاد و تثبیت دانش | 42/32 | 34/38 | 19/6 |
| استفاده بهینه از دانش | 15/27 | 75/32 | 72/5 |

همانطور که مشاهده می شود میانگین ارتقاء بهره وری برابر با 22/28، به دست آوردن دانش برابر با 45/35، به کار بردن دانش برابر با 12/32، یادگیری از دانش برابر با 76/37، تسهیم و مبادله دانش برابر با 88/28، ارزیابی دانش برابر با 34، ایجاد و تثبیت دانش برابر با 42/32، استفاده بهینه از دانش برابر با 15/27، می باشد.

**بررسی نرمال بودن متغیرها**

آزمونی که جهت بررسی نرمال بودن متغیرها استفاده می‌شود، آزمون کولموگراف- اسمیرنوف (KS) می‌باشد.

**جدول 5-4: آزمون نرمال بودن داده‌های متغیرهای مورد مطالعه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متغیرها | کولموگوروف-اسمیرنوف | سطح  معنی داری | وضعیت |
| ارتقاء بهره وری | 925/0 | 359/0 | نرمال |
| به دست آوردن دانش | 32/1 | 061/0 | نرمال |
| به کاربردن دانش | 862/0 | 448/0 | نرمال |
| یادگیری از دانش | 04/1 | 222/0 | نرمال |
| تسهیم و مبادله دانش | 763/0 | 605/0 | نرمال |
| ارزیابی دانش | 24/1 | 088/0 | نرمال |
| ایجاد و تثبیت دانش | 28/1 | 072/0 | نرمال |
| استفاده بهینه از دانش | 30/1 | 066/0 | نرمال |

یافته ها گویای آن است که سطح معنی داری بدست آمده از آزمون کولموگروف اسمیرونف برای متغیرهای پژوهش بیشتر از 05/0 می باشد، بنابراین با توجه به مقدار P، توزيع داده ها منطبق بر توزيع نرمال می­باشد و فرض صفر رد نمی‌‌شود. در نتیجه، در آزمون فرضیه­های پژوهش از آزمون پارامتریک (همبستگی پیرسون) استفاده می­گردد.

**5-2- یافته های استنباطی**

**فرضیه اول: بین به دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول5-2-1: محاسبه میزان رابطه بین دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| به دست آوردن دانش | **ارتقاء بهره وری** | 678/0 | 000/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (001/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه تامین اجتماعی رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 678/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 678/0 مي­شود.

**فرضیه دوم: بین به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول5-2-2: محاسبه میزان رابطه به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| به کاربردن دانش | **ارتقاء بهره وری** | 547/0 | 005/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (01/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين به کاربردن دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 547/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 547/0 مي­شود.

**فرضیه سوم: بین یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول 5-2-3 : محاسبه میزان رابطه بین یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| یادگیری از دانش | **ارتقاء بهره وری** | 740/0 | 015/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (05/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين یادگیری از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 740/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 740/0مي­شود.

**فرضیه چهارم: بین به تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول 5-2-4 : محاسبه میزان رابطه بین تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| تسهیم و مبادله دانش | **ارتقاء بهره وری** | 498/0 | 034/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (05/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 498/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 498/0 مي­شود.

**فرضیه پنجم: بین به ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول 5-2-5 : محاسبه میزان رابطه بین ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| ارزیابی دانش | **ارتقاء بهره وری** | 452/0 | 025/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (05/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 452/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 452/0 مي­شود.

**فرضیه ششم: بین به ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول5-2-6: محاسبه میزان رابطه بین ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| ایجاد و تثبیت دانش | **ارتقاء بهره وری** | 789/0 | 000/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (001/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين ایجاد و تثبیت دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 789/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 789/0مي­شود.

**فرضیه هفتم: بین استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه وجود دارد.**

با توجه به نرمال بودن داده ها، به منظور بررسی فرضیه فوق، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده می­گردد.

**جدول5-2-7 : محاسبه میزان رابطه بین استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| متغیر پیش بین | متغیر ملاک | ضریب همبستگی | سطح معناداری | تعداد |
| استفاده بهینه از دانش | **ارتقاء بهره وری** | 619/0 | 001/0 | 164 |

با توجه به ضریب اطمینان 95% و سطح معناداری آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای رابطه استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه (01/0>p) که از مقدار پیش فرض (05/0) کمتر است، فرض صفر (عدم وجود رابطه بين استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) رد شده و فرض مقابل (وجود رابطه بين استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه) پذیرفته می شود؛ به عبارت ديگر، مي­توان چنين نتيجه گرفت که بين استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری سازمان بیمه رابطه­ی مثبت و معناداری وجود دارد. از آنجایی که مقدار اين ضريب همبستگي مثبت است، مي‌توان عنوان كرد كه اين متغيرها در جهت هم به میزان 619/0 تغيير مي‌­كنند؛ يعني افزايش يكي باعث افزایش ديگري به میزان 619/0 مي­شود.

**6- نتیجه گیری و پیشنهادات**

**6-1- نتایج**

- با توجه به این که بین به دست آوردن دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم رابطه وجود دارد لذا حمایت سازمانی در ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه با توجه خاص به تحلیل ماهیت و چگونگی شکل گیری سازمان صورت میگیرد و دانش سازماني نیز در جهت محصولات، خدمات و فرآيند سازمان به كار گرفته می شود چنانچه سازماني به راحتي نتواند شكل صحيح دانش را در جاي مناسب آن مشخص نمايد در عرصه‌هاي رقابتي با مشكل مواجه خواهد شد که طبق پژوهش حاضر، به دست آوردن دانش با حمایت سازمانی برای ارتقاء بهره وری با ضریب همبستگی به میزان 678/0 میباشد.

- با توجه به اینکه بین به کار بردن دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم رابطه وجود دارد لذا شیوه رهبری در ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه مولفه‌ای است که تفاوت‌های بزرگ را بین یک سازمان نسبت به رقبا به وجود می‌آورد. در شرایط فعلی کسب‌و‌کار شرایط رهبری در سازمان‌ها با موفقیت سازمان‌ها نسبت مستقیم و البته بی‌بدیلی پیدا کرده است. در فضای کسب‌وکار فعلی که سرعت در تصمیم‌گیری‌ها و قبول ریسک‌ها، به‌گونه‌ای شده است که باید با اطلاعات محدود و حتی در برخی موارد بدون اطلاعات درست، تصمیم درست در کسری از ثانیه اتخاذ شود، فقط می‌تواند از رهبرانی سربزند که هوش و قابلیت کشف از طریق شهود حداقلی را داشته باشند که طبق پژوهش حاضر، یادگیری دانش در شیوه رهبری برای ارتقاء بهره وری با ضریب همبستگی به میزان 547/0 میباشد.

- با توجه به این که بین یادگیری دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم رابطه وجود دارد لذا جهت توانمندسازی کارکنان در ارتقاء بهره وری؛ سازمان بیمه با توجه به مشاغل و استفاده از طراحی های مناسب شغل مانند توسعه شغلی و ... با افزایش روشهای ارتقای یادگیری باعث بینش و بصیرت عمیق تر دانش و معرفت بالاتر و توانایی و مهارت بیشتر انسان های شاغل در سازمان برای اجرای وظایف محول شده و در نتیجه موجب نیل به هدف های سازمانی با کارآیی و ثمربخشی بهتر و بیشتر است که طبق پژوهش حاضر، ضریب همبستگی یادگیری دانش با توانمندسازی کارکنان در ارتقاء بهره وری به میزان 740/0 میباشد.

- با توجه به این که بین تسهیم و مبادله دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم رابطه وجود دارد لذا جهت اعتبار تصمیمات در ارتقاء بهره وری سازمان بیمه با لحاظ تاثیر عواملی از قبیل افزایش رقابت جهانی، دگرگونی های ناگهانی، نیاز به کیفیت و خدمات پس از فروش و وجود منابع محدود و زیر فشارهای زیادی قرار دارند. در اقتصاد و امور کاری خود پیشتاز باشند و در عرصه رقابت عقب نمانند باید از مشارکت نیروی انسانی متخصص، خلاق و باانگیزه بالا برخوردار باشند. که طبق پژوهش حاضر، تسهیم و مبادله دانش جهت اعتبار تصمیمات در ارتقاء بهره وری با ضریب همبستگی به میزان 498/0 میباشد.

- با توجه به این که بین ارزیابی دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم وجود دارد لذا جهت تمایل و انگیزش کارکنان در ارتقای بهره وری، سازمان بیمه مي تواند با ایجاد انگیزه در کارکنان (با سه شرط لازم انگیزش یعنی اعتماد به نفس، اطمینان و رضایت به وسیله ایجاد محیطی) همراه با احساس امنیت و ثبات شغلی، مشارکت و نقش موثر در سازمان همچنین شادابی و نشاط توسط مدیران سازمان باشد که طبق پژوهش حاضر، ضریب همبستگی ارزیابی دانش جهت تمایل و انگیزش کارکنان در ارتقای بهره وری به میزان 452/0 میباشد.

- با توجه به این که بین ایجاد و تثبیت دانش و استفاده بهینه از دانش با ارتقاء بهره وری در سازمان بیمه تامین اجتماعی وابستگی مثبت و مسنقیم رابطه وجود دارد لذا جهت شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات در ارتقای بهره وری، سازمان بیمه مي تواند از طريق نوشتن‌، صحبت کردن و يا سخنراني يک قانونگذار و يا فرد سياسي حمايت جمعي را در سازمان اشاعه دهد. در صورتي که کارکنان بدانند که منابع براي پيشرفت فردي آنها در سازمان مهياست و حمايتهاي لازم در اين مسير نيز وجود دارد ، با سرعت و شتاب بالايي انجام مي پذيرد که طبق پژوهش حاضر، با ضریب همبستگی به میزان 789/0 ایجاد و تثبیت دانش و ضریب همبستگی به میزان 619/0 استفاده بهینه از دانش جهت شفاف سازی و مستند سازی نحوه ارائه خدمات در ارتقای بهره وری دارا میباشند.

**6-2- پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی:**

-بررسی نقش داده کاوی در مدیریت دانش سازمان بیمه تامین اجتماعی.

- بررسی موانع استفاده بهینه از فن اوری اطلاعات در سازمان بیمه تامین اجتماعی.

- بررسی رابطه بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات با تعهد سازمان بیمه تامین اجتماعی.

- بررسی رابطه بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات با فرهنگ سازمان بیمه تامین اجتماعی.

- بررسی رابطه عوامل فناوری اطلاعات با تعهد سازمان بیمه تامین اجتماعی.

- بررسی رابطه عوامل فناوری اطلاعات با فرهنگ سازمان بیمه تامین اجتماعی.

**6-3- محدودیت های تحقیق:**

این تحقیق نیز مانند هر تحقیق علمی دیگر، متاثر از برخی از محدودیتها می باشد از قیبل: تعداد متغیرهای مستقل، حجم پرسش نامه، محدودیت در موضوعات مورد نظر، زمان انجام پژوهش، عدم همکاری کارکنان و مدیران سازمان به دلیل ترس از پاسخ گویی به مدیران بالادستی و حجم نمونه.

**7- منابع:**

- اسداله، هوشنگ؛ ماكويي، احمد؛ شاهرودي ، كامبيز (زمستان 1384) "مـدلسـازي زنجيـره

ارزش در صنعت خودروايران به منظور دستيابي به استراتژي رهبري هزينه " فـصلنامه دانـش

مديريت، سال هيجدهم (شماره 71)، تهران.

- اعرابي، سيد محمد (1385) دسـتنامه برنامـه ريـزي اسـتراتژيك، تهـران، فتـرپـژوهشهـاي

فرهنگي.

-اعرابي، سيد محمد (1382) برنامه ريزي اسـتراتژيك گمـرك ، تهـران، دفتـر پـژوهش هـاي

فرهنگي.

-الواني، سيدمهدي؛ ميرشفيعي، نصراالله (1386) مـديريت توليـد، مـشهد، بـه نـشر : نتـشارات

آستان قدس رضوي.

- بامبرگر، پيتر؛ مشولم، لن (1383) استراتژي منـابع انـساني : تـدوين، اجـرا، آثـار، پارسـائيان،

علي؛ اعرابي، سيد محمد، تهران، دفترپژوهشهاي فرهنگي.

- پهلوانيان، حسين (1385) تجربه اي موفق از كاربرد مديريت راهبردي، يزد، نيكو روش.

- تسليمي، محمد سعيد (زمستان 1380) "در جستجوي عوامل پشتيباني كننده تجزيه و تحليـل SWOT در تدوين استراتژي" فصلنامه دانش مديريت، سال چهاردهم (شماره 55)، تهران.

- تولايي، سيد مهبد؛تقي يـاره، فتانـه (پـائيز1385 )"نقـاط قـوت، نقـاط ضـعف، فرصـت هـا وتهديدهاي پاركهاي علمي ايران: تاثيرات فناوريهاي جديد" فصلنامه رشد فناوري، سـال

دوم(شماره 8)، تهران.

- حسن قلي پور، طهمورث؛ آقازاده، هاشم (تابستان 1384) " برنامه ريـزي اسـتراتژيك بـرايموسسات كوچك و متوسط " پژوهشنامه بازرگاني، سال نهم ( شماره 35 )، تهران.

- ديويد، فرد.آر (1379) مديريت استراتژيك، پارسائيان، علي؛ اعرابي، سـيد محمـد، تهـران،

دفترپژوهشهاي فرهنگي.

- ديويد، فرد.آر (1385) خلاصه مديريت استراتژيك مفاهيم و افته ها ، قرباني زاده، وجـه االله،تهران، انتشارات بازتاب. تدوين استراتژي به روش چارچوب جامع تدوين ... 31

- علي احمدي، عليرضا؛ فتح االله، مهدي؛ تاج الدين، ايرج (1382) نگرشي جامع بـر مـديريتاستراتژيك: رويكردها، پارادايم ها، مكاتب، فرايندها، مـدلها، تكنيـك هـا و ابـزار ، تهـران،توليد دانش.

- غفاريان، وفا؛ كياني، غلامرضا (1386) پنج فرمان براي تفكراستراتژيك، تهران، فرا.

-فلاحي، كيومرث؛ اسـكويي، عبـداالله ؛ مجـدي نـسب، محمـد (1384) مـديريت خوشـنامي:راهبرد مردم داري و روابط عمومي در سازمان، تهران، دفترپژوهشهاي فرهنگي.

-فلود، پاتريك.سي؛ درومگول، توني؛ كارول، استيفن.جي؛ گـورمن، لـيم (1381) مـديريت

كاربرد استراتژي، معروفي نقدهاي، فخرالدين، سنندج، دانشگاه كردستان.

-كاپلان، رابرت؛ نورتون، ديويد (1386) نقـشه اسـتراتژي: تبـديل دارايـي هـاي نامـشهود بـه

پيامدهاي مشهود، اكبري، حسين؛ سـلطاني، مـسعود ؛ ملكـي، اميـر، تهـران، گـروه پژوهـشي

صنعتي آريانا.

-لورنژ، پيتـر؛ اسـكات مـورتن، مايكـل .اف؛ گوشـل، سـومانترا (1385) كنتـرل اسـتراتژيك،

اعرابي، سيد محمد؛ حكاك، محمد، تهران، دفترپژوهشهاي فرهنگي.

-هانگر، جي ديويـد؛ ويلـن، تومـاس ال (1381) مبـاني مـديريت اسـتراتژيك ، اعرابـي، سـيدمحمد؛ ايزدي، داود، تهران، دفترپژوهشهاي فرهنگي.

-هورويتز، ژاك (1382) هفت كليد استراتژي خدمات، اعرابي، سـيد محمـد ؛ ايـزدي، داود،

تهران، دفترپژوهشهاي فرهنگي.

**منابع لاتین:**

- Bailey, Allan, (2007), "Training Analytics, The Canadian Learining Journal.

- Carr, Wendyf (2006), "Desining An Effective Training Evaluation Process", Journal Of Eurpean Industrial Trining.

- Fariduddin, Sbadab, (2011), "Evaluation Standards For Training Effectivenees", NGORC,Journal.

- Gill, Derek, (2008), "Aframework For Measuring Training And Development In The Stat Sector", Http://www. ssc.Govt.nz/ display// document. Asp.

- Goldstein, Irwin, (2003), "Training in Organizations", Colepub.Co.

- Ivancevich, John. M.(2010), "Human Resources Management", Companies, Inc.

- Nikols, Fredrick. W. (2012), "Evaluating There is no cook Book Approach", NSPI Journal.-Oxford Advanced Leavner, Dictionery, (2008).

**تهیه کننده : مجید منفرد**

1. - Knowledge management [↑](#footnote-ref-1)
2. - Information system [↑](#footnote-ref-2)
3. . Bukowitz, W. and Williams, R., (1999), Knowledge Management Diagnosis Questionnaire. [↑](#footnote-ref-3)