

یکپارچه سازی استراتژی های مدیریت دانش و فرآیند های ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران

طیبه فقیهی تبار*

کارشناسی ارشد مدیریت بیمه دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل ونماینده جنرال شرکت سهامی بیمه ایران

چکیده

هدف از پژوهش حاضر یکپارچه سازی استراتژی های مدیریت دانش و فرآیند های ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران بود. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی همبستگی می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان و مدیران بیمه ایران است به تعداد ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. نمونه آماری متناسب با تعداد افراد جامعه با استفاده از جدول مورگان ۲۶۷ نفر بود و روش نمونه گیری تصادفی ساده بود. داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسش نامه های استاندارد می باشد. پایایی پرسش نامه ها با استفاده از روش کرونباخ و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تأیید قرار گرفته اند. همچنین جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار smart pls استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین یکپارچه سازی استراتژی های مدیریت دانش و فرآیند های ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران اثر معناداری وجود دارد.

واژه های کلیدی: استراتژی های مدیریت دانش؛ ارتقا خلاقیت؛ عملکرد سازمانی

مقدمه

ما اکنون در عصری قرار داریم که مهمترین ویژگی آن عدم اطمینان، پیچیدگی، جهانی سازی و تغییرات فزاینده تکنولوژیکی است. موفقیت سازمانی تحت این شرایط، تغییر در فعالیت های سازمانی و به ویژه رهبری و اداره سازمان های هزاره سوم را ضروری می سازد. امروزه مهمترین دغدغه اکثر سازمان ها، تدوین و پیاده سازی استراتژی هایی است که موفقیت و بقای آن ها را در شرایط متحول و پیچیده محیطی، تضمین نماید (مهدوی مزده، ۱۳۸۹). عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیر قابل پیش بینی است. وضعیت کنونی در جامعه بیانگر عدم توازن پیچیدگی های روز افزون سازمان ها و عدم توانایی این سازمان ها در پیش بینی و مقابله با این تحولات و پیچیدگی هاست. مسائل امروز سازمان ها با راه حل های دیروز حل شدنی نیست و پیش بینی آینده، مشکلات آتی را حل نمی کند بلکه باید برای پیش بینی آینده اقدام کرد. امروزه شرایط محیطی به حدی پیچیده، پویا و نامطمئن گردیده که سازمان ها دیگر نمی توانند با تغییرات سطحی و ظاهری در ساختارها، روش ها، سیستم ها و غیره بقاء بلند مدت خود را تضمین کنند (عالی، ۱۳۹۲).

سازمان ها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت های احتمالی ناچارند ظرفیت ها و توانمندی های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم و به تقویت نقاط قوت بپردازند. مسائل و مشکلات در سازمان ها آن چنان پیچیده و در هم تنیده است که تشخیص مشکل به آسانی میسر نیست و ماهیت انسانی سازمان ها و پیچیده بودن رفتار های کارکنان این پیچیدگی را مضاعف نموده است. با چنین اوصافی سازمان ها نباید در انتظار موج باشند، بلکه باید خود منبع موج و تحول گردند و در جهت بهبودی خود بکوشند تا بتوانند پاسخگوی نیازهای جدید تمدن امروزی باشند (مقیم، ۱۳۹۵). از طرفی با توسعه فناوری و ماشینی شدن کارها، نوع فعالیت های انسانی در سازمان تغییر شکل داده و به صورت فکری در می آید که این امر نیاز به تفکر خلاق و ارتقاء سطح خلاقیت در میان افراد سازمانی را بیش از پیش نمایان می سازد. اگر بشر نتواند همچنان که دانش او محیط را تغییر می دهد، انطباقی نوین و مبتکرانه با محیط پیدا کند، فرهنگ آسیب جدی خواهد دید و بهایی که بشر به خاطر فقدان خلاقیت و عدم درک ارتباط آن با دیگر عوامل خواهد پرداخت، نه تنها باعث ناسازگاری فرد خواهد شد بلکه فرهنگ خود را از دست خواهد داد در حالی که افراد خلاق و مبتکر می توانند فرهنگ را پویا و زنده نگه دارند.

فرهنگ سازمانی می تواند سرچشمه ای برای حرکت و پویایی، خلاقیت و نوآوری و یا مانعی در راه پیشرفت آن ها به شمار آید از این رو می توان گفت فرهنگ در یک سازمان همانند شخصیت در یک انسان است (هادی زاده، ۱۳۸۹). با وجود چالش های پیش روی سازمانهای امروز، توجه به فرایند مدیریت دانش برای تقویت عملکرد و رشد بیشتر از طریق بررسی و ارتقاء چشم انداز رهبری و مدیریت، کار تیمی و جوامع یادگیرنده، تقسیم دانش، خلق دانش، عدالت دیجیتال، ایده ها و ماموریت و استراتژی و فرهنگ سازمانی و سرمایه فکری و سازمان یادگیرنده که از ابعاد مدیریت دانش هستند اقدامی ضروری است

بیان مسأله

دردنیای پیچیده امروز، دانش سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی سازمان ها است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی به وجود می آورد: تا علاوه بر این که در محیط پیچیده رقابتی، حمایت مستمر داشته باشد، بتواند گوی سبقت را از سایرین ربوده و پیشتاز عرصه های مختلف فعالیت باشد. دانش سازمانی، در دنیای پر شتاب معاصر، فرصت مناسبی برای سازمان هایی که به خوبی آن را می شناسند و مدیریت می کنند و در عین حال تهدیدی جدی برای سازمان هایی است که به تحولات محیطی کم توجه بوده و آن را نمی شناسند (لاجوردی و خانبنانی، ۱۳۹۵). گسترش و سرعت تغییرات در سراسر جهان باعث شده که خلاقیت بیش از پیش اهمیت یابد، کشورها فقط با ابتکار و نوآوری می توانند خود را با شرایط جدید وفق داده و همگام با دگرگونی ها به پیش روند. بدیهی است در دنیای پیچیده کنونی، سازمانهایی در رقابت با سایرین موفق ترند که بتوانند از فرصتهای پیش رو، به بهترین نحو استفاده کنند و این امر جز با افزایش خلاقیت و نوآوری امکان پذیر نیست. از طرف دیگر خلاقیت سازمانی به عنوان توسعه ی پذیرش یک ایده یارفتار در کارهای جاری

محسوب می شود. خلاقیت کارکنان سازمان به اینصورت به بقای سازمان کمک می کند که وقتی کارکنان در کارهایشان خلاق باشند، قادر خواهند بود ایده های تازه و مفیدی در مورد محصولات، عملکرد، خدمات یا رویه های سازمان ارائه داده و بکار گیرند. استیفن رایبیز (۱۹۹۱) خلاقیت را به معنای توانایی ترکیب اندیشه ها و نظرات در یک روش منحصر به فرد با ایجاد پیوستگی بین آنان بیان می کند. آمابیل (۱۹۸۸) صاحب نظر خلاقیت و استاد دانشگاه هاروارد بیان می کند خلاقیت عبارت است از تولید ایده های تازه و ارزشمند توسط یک فرد یا گروه کوچکی از افراد که باهم کار می کنند. در تعریف دیگری عنوان می کند خلاقیت متشکل از سه عنصر مهارت های مربوط به حوزه فعالیت، مهارت های تفکر خلاق، و انگیزش درونی است. و هر سه جزء را متأثر از محیط کار می داند.

مدیریت دانش، موضوعی پیچیده و پویاست. موفقیت مدیریت دانش مستلزم نگرش سیستمی است که کلیه عوامل و اجزاء و فرآیندهای مدیریت دانش را مدنظر قرار دهد. هرگونه جزء نگر می ممکن است چالش های جدی بر سر راه موفقیت برنامه های مدیریت دانش به وجود آورد. بسیاری از سازمان ها بر این باور هستند که دانشف مهم ترین دارایی آن هاست، اما در عمل کمتر به آن پای بندند (ابطحی، صلواتی، ۱۳۹۴).

به عبارت دیگر افراد توان بروز خلاقیت، ابتکار و فعالیت بیشتری دارند اما در محیط سازمانی به دلایلی از این قابلیت ها به طور مطلوب بهره برداری نمی شود. اندیشمندان مدیریت تحول و بهسازی سازمان، توانمندسازی منابع انسانی را به عنوان یک راهبرد اثر گذار بر عملکرد و بهسازی نیروی انسانی معرفی نموده و معتقدند که توانمندسازی منابع انسانی یکی از نگرش های مهم و جدید است که امروزه توسط سازمان ها به کار گرفته می شود و در واقع پاسخ به نیاز حیاتی مدیریت معاصر است. مدیریت دانش و اطلاعات، داده ها و دارایی های فکری را به ارزش های دیرپا تبدیل می کند. مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان ها در شناسایی، انتخاب، سازماندهی، انتشار و انتقال اطلاعات مهم و مهارت هایی که بخشی از سابقه سازمان هستند و عموماً به صورت ساختار نیافته در سازمان وجود دارند یاری می رساند. خلاقیت کارکنان سازمان به این صورت به بقای سازمان کمک می کند که وقتی کارکنان در کارهایشان خلاق باشند قادر خواهند بود ایده های تازه و مفیدی ارائه داده و بکار گیرند. تبدیل شدن به یک سازمان خلاق وسیله ای جهت رقابتی شدن در محیط تجاری پویا و تغییرپذیر امروزه شده است (دیفای، ۲۰۰۶).

در بیشتر سازمان ها در سرتاسر دنیا، مدیران به دنبال ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان های خویش می باشند (مقیمی و همکاران، ۱۳۹۰). امروزه اگر سازمان ها بخواهند جایگاه خود را حفظ کرده و به نحوی عمل کنند که باعث بقاء توسعه و موفقیت شان شود، ضروری است که در عملکرد خود تجدید نظر کرده و تعهدات خود را نسبت به ارباب رجوعان به درستی ایفا کنند. (حسین پورو آذر ۱۳۹۰) وقوع رویدادهایی مانند گسترش رقابت، پیشرفت فناوری اطلاعات و تلاش همه جانبه سازمان ها و واحدهای اقتصادی برای کسب جایگاه بهتر توجه به بهبود مستمر عملکرد سازمانی را دو چندان نموده است. (قربانی زاده و همکاران ۱۳۹۱). در این شرایط سازمان به دنبال روش های جدیدی برای بهبود عملکرد سازمانی هستند (نوروزی، ۱۳۹۵).

یکی از مناسب ترین راهبردها تمرکز بر روی دانش سازمانی و مدیریت صحیح آن است. (بدری آذین و همکاران ۱۳۹۱). امروزه مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان ها به رسمیت شناخته شده است (زائد، ۲۰۱۳). اگرچه نقش مدیریت دانش در رقابت سازی و عملکرد برتر به خوبی شناخته شده است، اما عملکردی که از آن طریق، اقدامات مدیریت دانش، عملکرد سازمانی را ایجاد می کند، هنوز مبهم است و به ارزیابی بیشتری نیاز دارد (هولز اپل ۲۰۰۱، شهزاد، ۲۰۱۳).

1. Duffy

2. Zaid et al

در این تحقیق به این موضوع دقت شده که چگونه عملکرد مدیریت دانش و عملکرد های متفاوت مدیریت دانش می تواند با عملکرد خلاقیت سازمانی ترکیب شود تا بر عملکرد سازمانی تاثیر گذار گردد. این تحقیق، در زمینه عملکرد مدیریت دانش، خلاقیت و عملکرد سازمانی می باشد و بدنبال بررسی ارتباط بین این است که چگونه عملکرد مدیریت دانش در خلاقیت سازمانی و عملکرد سازمانی نقش دارند. هدف از این بررسی این است که تعیین کند آیا یکپارچه سازی بین عملکرد ها، روش دانش و مدیریت دانش، به خلاقیت و عملکرد سازمانی منجر می گردد؟

پیشینه تحقیق

- امین بیدختی، کیانی فر (۱۳۹۸) در تحقیق خود به بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی، در شرکت های بین المللی شده فعال در بورس اوراق بهادار تهران در صنایع شیمیایی و مواد غذایی پرداخته اند. نتایج حاصل از تحلیل داده ها نشان داد که سطح بکارگیری مدیریت دانش در شرکت ها در حد مطلوبی قرار دارد همچنین رابطه معنی داری بین مدیریت دانش و اجزای آن با عملکرد سازمانی وجود دارد. - درگاهی، اسدی، احمدی، محمودی (۱۳۹۷)، در تحقیق خودشان به بررسی رابطه مدیریت دانش با خلاقیت و نوآوری سازمانی که بر روی ۱۲۰ نفر از کارکنان بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۹۴-۱۳۹۳ انجام شده است پرداخته اند. نتایج نشان داد بین مدیریت دانش با خلاقیت سازمانی ($r=0.661, p<0.001$) و نوآوری سازمانی ($r=0.325, p<0.001$) از نظر آماری ارتباط معنی داری وجود دارد که این ارتباط نشان دهنده تاثیر پذیری بیشتر خلاقیت سازمانی نسبت به نوآوری سازمانی از متغیر مدیریت دانش بود. - رضایی، صلاحی مقدم، شعبانعلی فمی (۱۳۹۶)، این تحقیق بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی بر روی ۲۷۲ نفر از کارشناسان در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز که با توجه به جدول کرجسی- مورگان، تعداد ۲۱۳ نفر از آنان از طریق روش نمونه گیری طبقه ای با انتساب متناسب برای انجام تحقیق انتخاب شدند. با توجه به این پژوهش، تقویت مدیریت دانش و مولفه های آن به طور مستقیم منجر به بهبود عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی می شود. - هلالیان مطلق، حسن زاده، (۱۳۹۵) در پژوهشی به نقش مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی در بهره وری منابع انسانی در مجتمع گازی پارس جنوبی پرداخته اند که از ۳۰۰ نفر از کارمندان شرکت استفاده شد. با توجه به این پژوهش بین ابعاد مدیریت دانش و خلاقیت سازمانی با بهره وری منابع انسانی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. از این میان بعد خلق دانش و بعد مکانیزم های نوآوری بیشترین رابطه را با بهره وری منابع انسانی دارد. همچنین بعد کاربرد دانش و بعد اعتقادات و فضای سازمان بیشترین تأثیر را بر بهره وری منابع انسانی دارند. - صفرزاده، تدین، حرمحمدی (۱۳۹۴)، این تحقیق بررسی مراکز بهداشتی و درمانی شمال فارس می باشد. مقادیر t متناظر با مقادیر استاندارد شده مدل مسیر نهایی نشان می دهد که با بیش از ۹۹ درصد اطمینان متغیرهای نوآوری و عملکرد سازمانی با کدگذاری رابطه مستقیم دارند. همچنین نوآوری و عملکرد سازمانی نیز با ۹۹ درصد اطمینان با شخصی سازی دانش رابطه مستقیم دارد. همچنین مقادیر t متناظر با مقادیر استاندارد نشان می دهد که نوآوری با ۹۹ درصد اطمینان با عملکرد سازمانی رابطه مستقیم دارد. - ژانگ (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در شرکت ها و سازمان های پروژه محور است. روش پژوهش توصیفی و از نوع مدل یابی معادلات ساختاری است و به صورت میدانی اجرا شده است. نتایج حاصل از تحلیل داده ها نشان داد که بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به اینکه مدیریت دانش نقش بسزایی در بهبود عملکرد سازمانی سازمان ها دارد، مدیران شرکت باید به دنبال ایجاد محیطی صمیمی و قابل اعتماد همراه با ارتباطات مفید و سودمند در سازمان باشند تا بتوانند شرایط توسعه و تسهیم دانش را فراهم آورند. - جورج (۲۰۱۸) بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان با در نظر گرفتن نقش میانجی چابکی سازمانی انجام شده است. برای جمع آوری داده ها از سه پرسشنامه مدیریت دانش

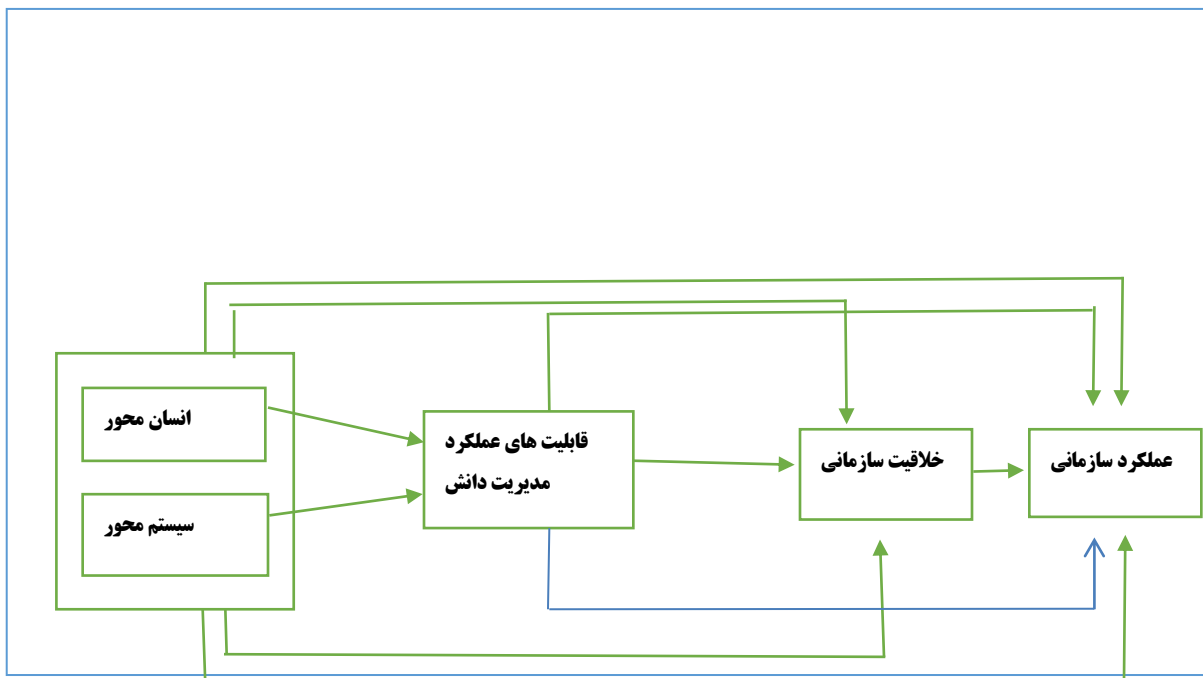
³.zhang

⁴.Jorj

لاوسون، پرسشنامه عملکرد سازمانی و چابکی سازمانی گابریل و ناوارو استفاده شده است. روایی سازه پرسشنامه‌ها با استفاده از روش تحلیل عاملی تاییدی و پایایی آنها از طریق ضریب آلفای کرونباخ بررسی و تایید شد. برای تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش تحلیل مسیر و نرم افزار lisrel 8.80 استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که: مدیریت دانش با ضریب مسیر تأثیری مثبت و معنی دار بر عملکرد سازمانی دارد؛ همچنین مدیریت دانش به واسطه نقش میانجی چابکی سازمانی با ضریب مسیر تأثیری مثبت و معنی دار بر عملکرد سازمانی دارد. چون، پون و دیویس (۲۰۱۷)، در این پژوهش از طریق ایجاد یک تئوری مکمل از اقتصادیات، ارتباط بین استراتژی‌های مدیریت دانش (KM) و عملکرد سازمانی را بررسی می‌کند. تحلیل‌های انجام شده نشان می‌دهد که شرکتها از طریق بکارگیری استراتژیهای برون‌گرا یا درون‌گرا، از مدیریت دانش بهره می‌برند. با ترکیب استراتژیهای ضمنی-درون‌گرا و آشکار-برون‌گرا مدیریت دانش یک رابطه مکمل بوجود می‌آید که بیانگر تأثیرات هم-افزای استراتژیهای مدیریت دانش بر روی عملکرد است.

مدل مفهومی تحقیق

این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهایی که در پویایی موقعیت مورد بررسی نقش دارند. پدید آوردن چنین چارچوب مفهومی به پژوهشگر کمک می‌کند که روابط خاصی را در نظر بگیرد، آنها را بیازماید و درک خود را در زمینه‌های پویایی‌های موقعیتی که قرار است پژوهش در آن صورت گیرد، بهبود بخشد. هدف ما در این پژوهش یکپارچه سازی استراتژی‌های مدیریت دانش و فرآیندهای ارتقا خلایق و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران می‌باشد.



شکل (۱): مدل مفهومی (شهزاد و همکاران، ۲۰۱۴)

فرضیه های تحقیق

بین عملکرد انسان محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.

بین عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.
 بین خلاقیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد.

جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

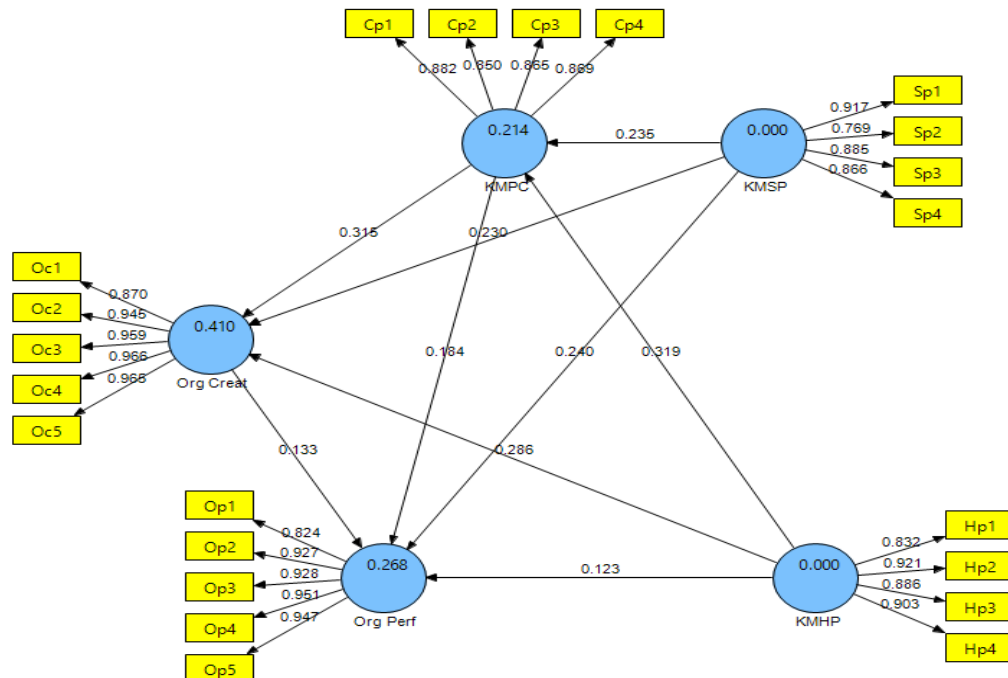
جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان و مدیران بیمه ایران که به تعداد ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است. از آنجایی که حجم جامعه آماری ۸۰۰ نفر در نظر گرفته شده است، لذا حجم نمونه آماری به روش نمونه گیری تصادفی ساده، با توجه به جدول مورگان ۲۶۷ در نظر گرفته شده است.

روش تحقیق

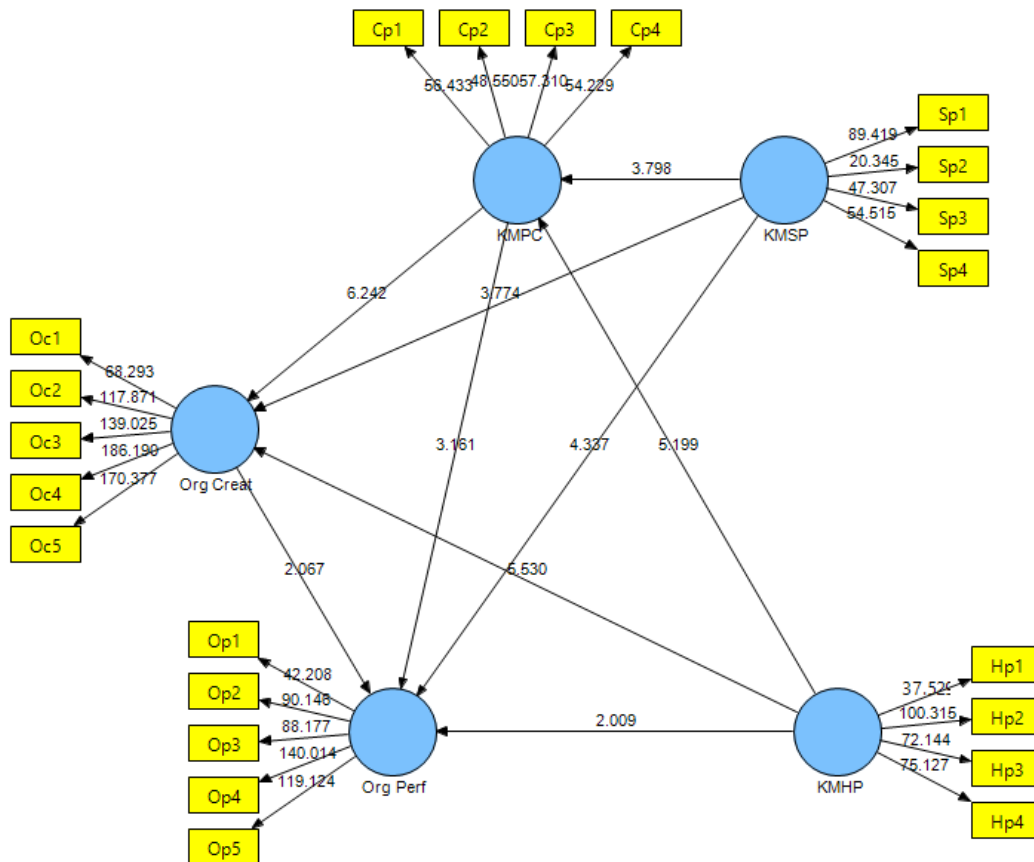
از نظر هدف کاربردی چون یک مساله واقعی را در سازمان مورد پژوهش حل می کند
 از نظر اجرا توصیفی زیرا در یک محیط واقعی بدون دستکاری متغیرها انجام می شود.
 از نظر جمع آوری داده ها، پیمایشی زیرا از طریق پرسشنامه داده از محیط واقعی جمع آوری می شود.

آزمون فرضیات تحقیق

در این قسمت به بررسی آزمون فرضیات تحقیق با استفاده از نرم افزار PLS می پردازیم.



نگاره (۱) ضرایب مسیر مدل تحقیق



نگاره ۲) مقادیر آماره تی مدل تحقیق

در این بخش از پژوهش، فرضیه‌های تحقیق به وسیله ضرایب مسیر و آماره تی مورد آزمون قرار گرفته‌اند. چنانچه مقدار آماره تی برای مسیری بزرگتر از ۱/۹۶ باشد، می‌توان نتیجه گرفت که این مسیر معنادار بوده و فرضیه مورد نظر در سطح خطای ۰/۰۵ مورد تایید قرار می‌گیرد. جدول شماره ۱، نتایج حاصل از آزمون تی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- نتایج آزمون تی: آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه	آماره تی	ضریب مسیر (β)	متغیر		فرضیه	
			وابسته	مستقل		
تأیید	۶,۱۹۹	۰,۳۱۹	قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش (KMPC)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۱	
تأیید	۳,۷۹۸	۰,۲۳۵	قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش (KMPC)	عملکرد سیستم محور (KMSP)	۲	
تأیید	۵,۵۳۰	۰,۲۸۶	خلاقیت سازمانی (Org Create)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۳	
تأیید	۳,۷۷۴	۰,۲۳۰		عملکرد سیستم محور (KMSP)	۴	
تأیید	۶,۲۴۲	۰,۳۱۵	قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش (KMPC)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۵	
تأیید	۲,۰۰۹	۰,۱۲۳	عملکرد سازمانی (Org Perf)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۶	
تأیید	۴,۳۳۷	۰,۲۴۰		عملکرد سیستم محور (KMSP)	۷	
تأیید	۳,۱۶۱	۰,۱۸۴		قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش (KMPC)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۸
تأیید	۲,۰۶۷	۰,۱۳۳		خلاقیت سازمانی (Org Create)	عملکرد انسان محور (KMHP)	۹

خلاصه نتایج فرضیات

فرضیه اول: بررسی نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱ نشان می‌دهد سازه‌ی عملکرد انسان محور بر سازه قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش در سطح خطای ۱ درصد تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 6.199$; $\beta = 0.319$; $P < 0.01$)، بنابراین فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه دوم: در سطح خطای ۱ درصد، سازه‌ی عملکرد سیستم محور بر سازه قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 3.798$; $\beta = 0.235$; $P < 0.01$)، در نتیجه فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه سوم: سازه‌ی عملکرد انسان محور بر سازه خلاقیت سازمانی در سطح خطای ۱ درصد تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 5.530$; $\beta = 0.286$; $P < 0.01$)، بنابراین فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه چهارم: در سطح خطای ۱ درصد، سازه‌ی عملکرد سیستم محور بر سازه خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 3.774$; $\beta = 0.230$; $P < 0.01$)، در نتیجه فرضیه چهارم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه پنجم: سازه‌ی قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش بر سازه خلاقیت سازمانی در سطح خطای ۱ درصد تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 6.242$; $\beta = 0.315$; $P < 0.01$)، بنابراین فرضیه پنجم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه ششم: در سطح خطای ۱ درصد، سازه‌ی عملکرد انسان محور بر سازه عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 2.009$; $\beta = 0.123$; $P < 0.01$)، در نتیجه فرضیه ششم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه هفتم: سازه‌ی عملکرد سیستم محور بر سازه عملکرد سازمانی در سطح خطای ۱ درصد تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 4.337$; $\beta = 0.240$; $P < 0.01$)، بنابراین فرضیه هفتم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه هشتم: سازه‌ی قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش بر سازه عملکرد سازمانی در سطح خطای ۱ درصد تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 3.161$; $\beta = 0.184$; $P < 0.01$)، بنابراین فرضیه هشتم تحقیق تأیید می‌شود.

فرضیه نهم: در سطح خطای ۵ درصد، سازه‌ی خلاقیت بر سازه عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد ($t = 2.067$; $\beta = 0.133$; $P < 0.01$)، در نتیجه فرضیه نهم تحقیق تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری و مقایسه

هدف اصلی این تحقیق یکپارچه سازی استراتژی‌های مدیریت دانش و فرآیندهای ارتقا خلاقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران بود. در همین راستا و بر مبنای فرضیات مورد بحث و بررسی قرار گرفت:

✓ یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه اول حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان محور، قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق بیدختی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش انجام دادند، همخوانی دارد.

✓ یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که نتایج فرضیه دوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، قابلیت‌های عملکرد مدیریت کارکنان و مدیران افزایش می‌یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کیانی (۱۳۹۴)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر قابلیت‌های عملکرد مدیریت دانش انجام دادند، همخوانی دارد.

- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه سوم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان محور، خلاقیت سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج درگاهی (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان محور بر خلاقیت سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه چهارم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، خلاقیت سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج اسدی (۱۳۹۷)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر خلاقیت سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه پنجم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش قابلیت های عملکرد مدیریت دانش، خلاقیت سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج رضایی (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان بررسی قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه ششم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد انسان محور، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج صفرزاده (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد انسان محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه هفتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج رفعتی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه هشتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین بین عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش عملکرد سیستم محور، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج رفعتی (۱۳۹۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی عملکرد سیستم محور بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه هشتم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش قابلیت های عملکرد مدیریت دانش، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج مرتضوی (۱۳۹۴) در پژوهشی تحت عنوان بررسی قابلیت های عملکرد مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.
- ✓ یافته های پژوهش حاضر نشان می دهد که نتایج فرضیه نهم حاکی از تایید رابطه بین دو متغیر است، در واقع بین خلاقیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین با افزایش خلاقیت، عملکرد سازمانی افزایش می یابد. که نتایج این فرضیه با نتایج وظیفه دوست (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان بررسی خلاقیت بر عملکرد سازمانی انجام دادند، همخوانی دارد.

پیشنهاد های آتی

با توجه به موضوع تحقیق، به پژوهشگران نیز پیشنهاد می گردد که به پژوهش های ارائه شده زیر در جهت پژوهش های آتی نیز پرداخته شود.

- ۱) بررسی استراتژی‌های بازاریابی بر فرآیند های ارتقا خلایقیت و عملکرد سازمانی بین کارکنان و مدیران بیمه ایران.
- ۲) بررسی تأثیر استراتژی‌های بازاریابی بر استراتژی های مدیریت دانش.
- ۳) بررسی تأثیر استراتژی های مدیریت دانش بر استراتژی رسانه‌های اجتماعی و عملکرد سازمانی.
- ۴) بررسی تأثیر هم‌راستایی استراتژی های مدیریت دانش و عملکرد زنجیره تأمین ارزش بر عملکرد سازمانی

الف (منابع فارسی

- امین بیدختی، علی اکبر؛ کیانی فر، فرنوش. (۱۳۹۴). "بررسی رابطه مدیریت دانش در شرکت های بین المللی شده ایرانی (مطالعه موردی: صنایع شیمیایی و مواد غذایی)". فصلنامه تحقیقات بازاریابی نوین، ویژه‌نامه چهارمین همایش ملی مدیریت و کارآفرینی.
- برزگر، نادر؛ علیزاده، سعید؛ سادات کیایی، سیده زهرا. (۱۳۹۲). "رابطه بین مدیریت دانش و خلایقیت سازمانی کارکنان (مطالعه مورد- بانک تجارت)". فصلنامه علمی- پژوهشی پژوهشنامه تربیتی، سال هشتم، شماره ۳۶، ص ۱۳۲ - ۱۱۹.
- درگاهی، حسین؛ اسدی، صدیقه؛ احمدی، بتول؛ محمودی، محمود؛ (۱۳۹۷). "بررسی رابطه بین مدیریت دانش با خلایقیت و نوآوری سازمانی در کارکنان بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران". فصلنامه بیمارستان، جلد ۱۷، شماره ۱، ص ۹۷-۱۰۸.
- رضایی، روح اله؛ صلاحی مقدم، نفیسه؛ شعبانعلی فمی، حسین. (۱۳۹۳). "بررسی اثر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان البرز" پژوهش های ترویج و آموزش کشاورزی، دوره ۷، شماره ۴، ص ۷۷-۹۱.
- رفعتی، شهرام؛ سارا ایرانپور؛ اکرم اکبریان و یوسف دانشی. (۱۳۹۵). "تأثیر مدیریت دانش استراتژیک بر عملکرد سازمانی از طریق نوآوری در شرکت پتروشیمی شازند". اولین کنفرانس ملی آینده مهندسی و تکنولوژی، تهران، دانشگاه علم و فرهنگ، https://www.civica.com/Paper-FETCONF01-FETCONF01_174.html
- صفرزاده، حسین؛ تدین، اعظم؛ حر محمدی، مریم. (۱۳۹۱). "بررسی تاثیر استراتژی های مدیریت دانش بر نوآوری و عملکرد سازمانی (مطالعه موردی مراکز بهداشتی و درمانی فارس)". طلوع بهداشت، دوره ۱۱، شماره ۱، ص ۷۶-۸۶.
- مرتضوی، مهدی؛ منیریان، فرزانه. (۱۳۹۴). "بررسی تاثیر مدیریت دانش بر خلایقیت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت مخابرات استان همدان)". دوره ۷، شماره ۲۰، ص ۲۷-۳۸.
- محمدی، رضا. (۱۳۹۶). "بررسی رابطه مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در سازمانهای پروژه محور". دو ماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال ۲، شماره ۱ (پیاپی ۳).
- وظیفه دوست، حسین؛ فروغ نژاد، حیدر؛ خشنود، مهدی (۱۳۹۱). "تأثیر مدیریت دانش استراتژیک بر نوآوری و عملکرد شرکتهای کارگزاری بورس اوراق بهادار تهران". فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال ۲، شماره ۸، زمستان ۱۳۹۲
- هلالیان مطلق، فاطمه؛ حسن زاده، محمد. (۱۳۹۴). "نقش مدیریت دانش و خلایقیت سازمانی در بهره وری منابع انسانی (مجموع گازی پارس جنوبی)". مطالعات دانش شناسی، سال اول، شماره ۴، ص ۵۱-۶۶.

- Armestranj. (1989). Measuring the benefits of Knowledge management at the financial services Authority: A case study. Journal of information science, Vol 29. No 6. Pp.475 – 88.
- Balik et al, S ., Bartolomucci, N., Beaumier, E ., Boulanger, J ., Corrigan, R ., Dore, I ., Girard, C ., and Serroni, C. (2013). " Competitive Strategies, Organizational Structure and Performance of Essential Industries: a" case study of culture , leadership and trust management decision Vol.42 No.1 , pp13-40.
- Bennis, W. G., and Nanus, B. (1985). " the strategies for taking charge", New York: Harper & Row.
- Boenke, k, B .N, Distefano, j.j, and Distefano, A.C. (2003). "Transformational leadership", Leadership and Organizational journal, Vol.1, No.24, p.5-6.

- Bolino, M., turnley, C., and William h. (2003). " Competitive Strategies, Organizational Structure Academy of management executive.
- Burke, S., and Collins, K.M. (2001). "Gender differences in leadership styles and management skills", Women in Management Review, Vol. 16, No.5.pp 244-256.
- Chen, X. P., and Fahr, J.L. (2001)." Competitive Strategies, Organizational Structure: differential effects in the people's republic of china and Taiwan ", Advances in Global Leadership, Vol 2, pp 101 – 126.
- Chen, M. f. (2006). "The relationship among transformational leadership, organizational commitment and organizational citizenship behavior - a study of network department in a telecommunication company", www.sciencedirect.com
- Chen, C.ch. (2005). "Study of transformational leadership, organizational justice, job insecurity, turnover tendency, organizational commitment, and self-efficacy: taking C bank as an example", www.sciencedirect.com
- Conger, J. A., and Kanungo, R. N. (1987). "Toward a behavioral theory of charismatic leadership in organizational settings", Academy of Management Review, 12(4): 637- 47.
- Choi,pon,divic." Effects of knowledge management strategy on organizational performance:A complementarity theory-based approach ".Elsevier,jurnal of omega,(2008).
- Dracker, peter.(2002). Knowledge management : A model Approach Managing Information, Vol.6, No.8: pp. 38 – 4.
- Donoghue, Harris& Weitzman (1992). "The visionary leader", San Francisco: Jossey- Bass.
- Davoirt&prusak, G.D. (2010). Knowledge management in organization: examining the interaction between technologies, technigues and people jornal of Knowledge management. Vol.5, No.1. Pp, 68 – 75.
- Elahe tavakkoli, Z. (2007). "Relationship of organizational citizenship behavior and organizational commitment", Esfahan ,Thesis in level MS, University of Esfahan.(in Persian).
- Gardner, L., and Stough, C. (2002). "Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers", Leadership and Development journal, Vol.23, No.2, pp: 68-79.
- Hasanali, R. P., Alexia A. F., and Gerald R.(2002). "Organizational citizenship behavior and reputation: mediators in the relationships between accountability and Job performance and satisfaction", Journal of Leadership & Organizational Studies Volume 15 Number 4, pp 381-392.
- Higgs, M. (2003)."How can we make sense of leadership in the 21st century", Leadership and Organization Development Journal, Vol.24, No.5, pp271-284.
- House, R. J. (1997). "A 1976 theory of charismatic leadership", Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.
- Honarpour,amir, Jusoh,ahmad, Md Nor,Khalil.(2017)." Total quality management, knowledge management, and innovation: an empirical study in R&D units". Taylor & Francis,
- Humphreys, J. H., and Einstein, W. O. (2003). Noting "New under the sun: transformational leadership from a historical perspective", Management Decision, vol.41, No.1, pp 85-95.