

## ارزیابی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های منابع انسانی در شرکت بیمه البرز

محمد مهدی برقی اسگویی<sup>۱</sup>، حبیب آقاجانی<sup>۲</sup>، اکبر قاسمی یالقوز آغاچ<sup>۳</sup>، یاسر توبه<sup>۴</sup>

<sup>۱</sup> دانشیار دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه تبریز

<sup>۲</sup> استادیار دانشکده اقتصاد و مدیریت دانشگاه تبریز

<sup>۳</sup> استادیار دفتر مرکزی جهاددانشگاهی

<sup>۴</sup> دانشجوی دکتری اقتصادمالی پردیس دانشگاه تبریز (نویسنده مسئول)

### چکیده

سازمان ها برای اطمینان از دسترسی کارکنان به دانش کافی و مرتبط با وظایف کاری خود که بخشی از مدیریت منابع انسانی است نکات مهم مربوط به مدیریت دانش را مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهند، که موجب می شود تمام فرآیندهای موجود در یک سازمان که شامل یادگیری و همکاری می باشد به طور هماهنگ به اجرا در بیایند، توسعه ی تکنولوژی ها سبب فزونی اهمیت دانش و به کارگیری آن در سازمان شناخته شده است. هدف این تحقیق، ارزیابی تاثیر مدیریت دانش و مولفه های آن شامل خلق دانش، جذب دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش، سازماندهی دانش و ذخیره دانش بر سرمایه انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز است. این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی – تحلیلی و همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق کارکنان و مدیران اداره کل شرکت بیمه البرز تعداد ۲۱۹ مورد است. تعداد نمونه مورد نظر از فرمول کوکران بدست آمده است که شامل ۱۴۰ نفر می باشد و از روش نمونه گیری تصادفی کارکنان شرکت انتخاب شده است و پرسشنامه های مدیریت دانش و سرمایه انسانی بین کارکنان شرکت توزیع شده است. نتایج حاصل از مدلسازی معادلات ساختاری حاکی از آن است که مدیریت دانش بر سرمایه انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. همچنین مولفه های خلق دانش، جذب دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش، سازماندهی دانش و ذخیره دانش بر سرمایه انسانی در اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارند.

**واژه های کلیدی:** مدیریت دانش، سرمایه انسانی، عملکرد، مدلسازی معادلات ساختاری.

## ۱. مقدمه

عامل اصلی رشد و توسعه سازمانها در عصر اقتصاد دانش محور، خلق، توزیع و کاربرد دانش می باشد، لذا بکارگیری دانش دانش و مدیریت آن در سازمان برای هرگونه فعالیت و خدماتی در جهت رسیدن به موفقیت، مهم می باشد. (آجیراپنگپن و همکاران، ۲۰۱۰).

در دنیای امروزه که با رقابت سازمانها همراه است، کارکنان باهوش و دارای دانش کافی با توجه به قدرت خلاقیت و نوآوری موجب دستیابی سازمان به فناوری های نوین و جدید می شود که محصولات و خدمات نو، عملکرد سازمان در ارایه محصولات و خدمات با کیفیت بهتر می سازد. (آلهاک و آنواری، ۲۰۱۶). عصر جدید که با دانش و دانایی همراه است عنوان جدیدی است که به دنیای رقابتی امروزه اطلاق می شود. توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات به تمام نیازهای جامعه بشری پاسخ داده و همچنین دستیابی سازمان ها را به ابزارها و راهکارهای نوین جهت رفع این نیازهای جامع بشری مصمم ساخته است. (جامی پور و شرکت، ۱۳۹۴).

مهم ترین سرمایه سازمان های تولیدی و خدماتی امروزه، دانش در دسترس آنها است. سازمان هایی می توانند در دنیای رقابتی امروزه پیشتاز باشند که بتوانند بیشترین، معتبرترین و به روزترین دانش و تکنولوژی بشری را در حوزه کسب و کارهایشان برای ارایه خدمات و محصولات مطابق با نیازهای مشتریان خود به جهت استفاده بهینه به کار ببرند (انصاری و همکاران، ۲۰۱۲). در واقع امروزه سازمانها، مدیریت دانش و فرآیندهای آن را یک راهکار مهم و ضروری جهت دستیابی به اهداف اصلی و رسیدن به عملکردی بهینه خود می دانند. سازمانها جهت کیفیت عملکرد خود، ایجاد انگیزش روحی کارکنان، و حفظ بقاء و بهبود عملکرد فردی و سازمانی و به طور کلی تبدیل شدن به یک سازمان دارای دانش و تکنولوژی کافی مجبور به تغییر عملکرد قدیمی خود هستند که این امر تنها با بکارگیری مدیریت دانش در بین نیروی انسانی خود میسر می باشد. از مهمترین عوامل تولید در شرکتهای نیروی انسانی میباشد. پس نیروی انسانی از مهمترین سرمایه شرکت محسوب می شود. اگر این سرمایه انسانی شرکت از افراد دارای دانش و علم کافی مرتبط با رشته شغلی خود باشد سازمان در راستای اهداف خود پیش خواهد برد علاوه بر این تصمیمات این سرمایه انسانی متخصص و دارای دانش میتواند مسیر رسیدن به اهداف شرکت را میسر سازد. برای هر سازمانی مهم و ضروری میباشد که سرمایه انسانی خود را برای دستیابی به دانش کافی در حوزه کاری خود تشویق سازد. (هرج حسن آبادی و مظفری، ۱۳۹۶)

شرکت بیمه البرز به عنوان یکی از مهمترین شرکت های بیمه کشور ایران فعالیت می نماید و در طی سال های اخیر توانسته است با بهره گیری از دانش و تخصص به کسب رضایت مشتریان خود کند و موجب افزایش سهم خود در بازار باشد. لذا بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه انسانی در این شرکت می تواند منجر به بهبود فرایند مدیریت دانش و کسب مزیت رقابتی از طریق بهبود عملکرد کارکنان شرکت گردد. با توجه به اهمیت مدیریت دانش و تاثیرگذاری آن بر بهبود کیفیت در سازمانها، در این تحقیق به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های انسانی در شرکت بیمه البرز پرداخته خواهد شد. بدین

<sup>۱</sup>Aujirapongpan et al.

<sup>۲</sup>Ul-haq and Anwari

<sup>۳</sup>Ansari et al.

منظور جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از کارکنان و مدیران شرکت بیمه البرز، از آمارهای توصیفی شامل میانگین و واریانس و انحراف استاندارد و آمارهای استنباطی و مدلسازی معادلات ساختاری در نرم افزارهای SPSS و SMART PLS استفاده می‌شود.

## مبانی نظری تحقیق

### مدیریت دانش

مدیریت دانش در ادبیات مفهومی خود دارای دو نوع دانش ضمنی و دانش صریح است که تعاریف هر یک به صورت زیر است: دانش ضمنی (پنهانی): این دانش از مجموعه تجارب، مهارت‌ها، آموزش‌ها، تحصیلات، نظام ارزشی و ذهنی افراد تشکیل شده است.

دانش صریح (آشکار): دانشی است که عینی بوده و در مستندات و مدارک سازمانی و سایر موارد شبیه این‌ها وجود دارد (ژائو و همکاران، ۲۰۱۴).

مدیریت دانش افکارهای مختلف را برای یافتن راه حل، درک و استفاده از دانش برای ایجاد ارزش بکار می‌گیرد (جیسن و اولسن، ۲۰۱۵). تعاریف مختلفی در خصوص مدیریت دانش در ادبیات نظری است که برخی از آنها عبارتند از: مدیریت دانش، آگاهی از دانش موجود و اهداف مهم سازمانی، خلق ارزش، تسهیم و انتقال دانش، استفاده از دانش موجود، کسب دانش جدید و ذخیره و انباشت آن است که این اقدامات با توجه به استراتژی و فرهنگ سازمانی در جهت استفاده سرمایه انسانی خود صورت خواهد گرفت (اصغرزاده و قرایی پور، ۱۳۹۳).

مزیت رقابتی پایدار شرکت‌ها، با بکارگیری مدیریت دانش و رویه‌های سازمانی ناشی می‌شوند (ژائو و همکاران، ۲۰۱۴). مدیریت دانش تمام فعالیت‌ها، نوآوری و تفکرهایی است که شرکت‌ها برای تولید، ذخیره، انتقال و به کارگیری دانش جهت بهبود عملکرد سازمانی استفاده می‌کنند (آقایی و همکاران، ۱۳۹۵).

در یک تعریف خوب، مدیریت دانش عبارت است از ترکیبی از کسب و ذخیره سازی دانش صریح، همراه با مدیریت سرمایه های انسانی و فکری (دالکر، ۲۰۱۳). دالکر با بررسی بیش از صد تعریف منتشر شده درباره مدیریت دانش را در سه دیدگاه خلاصه کرده است:

---

<sup>۱</sup>Zhao et al.

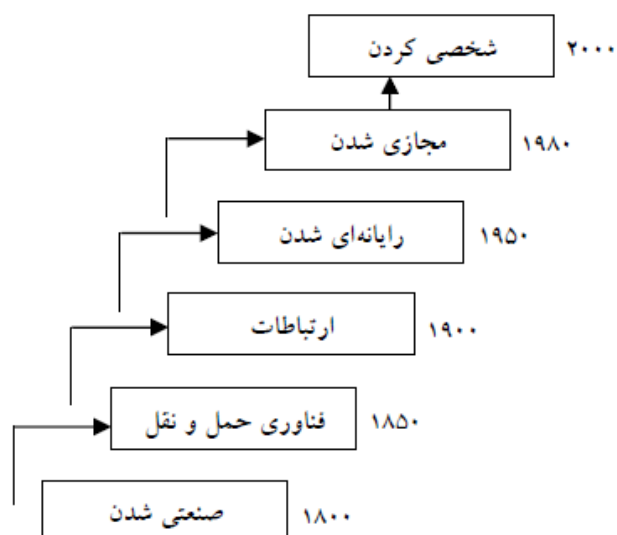
<sup>۲</sup>Jason & Olsen

<sup>۳</sup>Dalkir

۱- **دیدگاه کسب و کار:** مدیریت دانش فعالیتی تجاری را محسوب می‌شود که دارای دو جنبه اصلی است. توجه به عنصر دانش فعالیت های کسب و کار که به عنوان جزء آشکار کسب و کار که در استراتژی ها شناخته می‌شود و هم چنین خط مشی و رویه در همه سطوح سازمان ها را منعکس می‌سازد و برای ایجاد رابطه مستقیم بین سرمایه های انسانی و نتایج مثبت کسب و کار. از همین دیدگاه به کار می‌رود،

۲- **دیدگاه علم شناختی یا علم دانش:** دانش – بینش ها منبعی اصلی است که به ما این امکان را می‌دهد بطور هوشمندانه عمل کنیم. در طول زمان، دانش مهم به شکلهای متفاوتی مثل کتاب، فناوری، رویه ها، در درون همه سازمان ها و به طور کلی در جامعه استفاده می‌شود..

۳- **دیدگاه فرایند / فناوری:** مدیریت دانش مفهومی است که بواسطه ان اطلاعات به دانش قابل کاربرد تبدیل و با تلاش اندک به دانش قابل استفاده برای کارکنان تبدیل می‌شود. مراحل توسعه مدیریت دانش از نظر دالکر به صورت شکل زیر است.



شکل ۱. مراحل توسعه مدیریت دانش (دالکر، ۲۰۱۳).

از اقدامات مهم مدیریت دانش انجام برنامه های یادگیری سازمانی، استفاده از بهترین تجارب، توسعه سرمایه انسانی و فکری، توسعه دانش سازمانی، خلق دانش جدید، تسهیم و استفاده از دانش، یکپارچه سازی آن میان افراد، توسعه دادن شایستگی ها، استفاده از فناوری ها برای بکارگیری و پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان، شناسایی دانش و مهارت های مورد نیاز برای حل مسائل است (کلافکه و همکاران، ۲۰۱۸<sup>۷</sup>)

<sup>۷</sup>Klafke et al.

بدون آنکه کارکنان سازمان نسبت به دانش متعهد باشند و فعالیت های کنونی دانش را بپذیرند، زیرساخت های بکارگیری مدیریت دانش موفق عمل نخواهد کرد. همچنین در صورت عدم دارا بودن یک زیرساخت فناوری قوی، زیرساخت دانش عمل نمی کند. موقعی که فرایندهای کاری مبتنی بر دانش نباشند، مدیریت دانش از زیرساخت مناسبی برای بهبود عملکرد برخوردار نخواهد بود. از پایه های مهم مدیریت دانش، اشتراک گذاری مدیریت دانش می باشد، بنابراین در موفقیت برنامه های مدیریت دانش، ایجاد فرهنگ تسهیم دانش از اهمیت شایانی برخوردار است. (الکوردی و همکاران، ۲۰۱۵).

### مزایای مدیریت دانش

متخصصان مدیریت دانش، مزایای بسیاری را برای مدیریت دانش عنوان کرده اند. از جمله آنها تسریع فرایندهای کسب و کار، کسب مزیت رقابتی پایدار از طریق نوآوری، شناسایی و سازگاری با تغییرات، تداوم، حفظ و رشد دارایی های فکری می باشد که در جدول زیر برخی از مزایای مدیریت دانش از نظر رادینگ نشان داده شده است.

جدول ۱. مزایای مدیریت دانش (رادینگ، ۱۳۸۶).

مزایا	فرایندهای مدیریت دانش
بهترین طرز کارها	
کارایی ها و صرفه جویی ها	پایگاه های دانش حل و قطعیت بخشی به مشکل
	مستندسازی فرایند
	داده کاوی
فرصت های جدید	پایگاه های دانش مشتری
	دانش رقابتی و بازار
	تسهیل بخشی به یادگیری
تغییر و نوآوری	همکاری

پایگاه های دانش مشتری

دانش رقابتی و بازار

در اختیار گرفتن دانش ضمنی

همکاری و گروه افزار

منابع انسانی

تسهیل بخشی به یادگیری و جریان کار

## اهمیت موضوع

سرمایه منابع انسانی یکی از موضوعاتی است که احتمالاً در کشور یا به آن پرداخته نشده یا اگر پرداخته شده به صورت مستمر و با دیدگاه کامل و اصولی نبوده و نتایج آن به درستی پیاده سازی نشده است. هنوز دید اکثر کارکنان، مدیران و کارشناسان بر نظام ارزیابی عملکرد به صورت معیاری برای تنبیه و تشخیص و نهایتاً ارتقاء شغلی بوده است. با توجه به تحولات شگرف دانش مدیریت، بهره وری نیروی انسانی با توجه به توضیحات ذکر شده در بالا، میزان بهره وری در نظام ارزیابی عملکرد از اصلی ترین بازخوردهایی است که می توان از این نظام دریافت کرد.

## پیشینه تحقیق

در این بخش پیشینه تحقیق ارائه می شود. پیشینه شامل مطالعات داخلی و خارجی صورت یافته در زمینه موضوع تحقیق خواهد بود. برخی از مهمترین مطالعات داخلی و خارجی صورت یافته در حوزه مدیریت دانش و منابع انسانی به شرح زیر است.

## مطالعات داخلی

هرج حسن آبادی و مظفری (۱۳۹۶)، در مقاله ای ضرورت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها و نقش آن در کسب مزیت رقابتی را مورد بررسی قرار داده اند. در واقع هدف مقاله حاضر که به روش علمی - مروری انجام شده است، بررسی ضرورت و اهمیت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها و همچنین نقش آن در کسب مزیت رقابتی می باشد. جهت دستیابی به هدف فوق با توجه به ادبیات موجود در زمینه موضوع مورد مطالعه، در ابتدا پس از ارائه مفهوم دانش، مدیریت دانش و فرآیند آن، اهمیت دانش به عنوان مزیت رقابتی معرفی گردیده است.

تقی پوریان و علیزاده لطره (۱۳۹۶) در تحقیقی به نقش مدیریت دانش بر رقابت پذیری شرکت از طریق استراتژی تکنولوژی محور در صنعت کاشی و سرامیک ایران با آزمون پیرسون و رگرسیون نشان داده اند که مولفه های مدیریت دانش از جمله منابع تکنولوژی مشترک، انطباق فرایند و آزمایش و وضعیت تکنولوژی فعال بر رقابت پذیری شرکت ها موثر است.

ایرانبان (۱۳۹۶) در مطالعه ای به شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش و رابطه آن با مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی در شرکت ملی انتقال گاز منطقه یک پرداخته است. نتایج حاصل از مدلسازی معادلات ساختاری نشان می دهد که بین عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش با مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.

صالحی و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی به بررسی رابطه فناوری اطلاعات با مزیت رقابتی و ظرفیت مدیریت دانش پرداخته اند. جامعه آماری شامل مدیران و متصدیان کامپیوتر اداره کل فرودگاه های استان مازندران بود. تجزیه و تحلیل داده ها بر اساس ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون بیانگر این است که رابطه بین فناوری اطلاعات با مزیت رقابتی و مدیریت دانش معنادار است. همچنین رابطه بین مزیت رقابتی و مدیریت دانش معنادار می باشد.

حسینی، حسنا، (۱۳۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان نقش و تاثیر مدیریت منابع انسانی در نهادهای دولتی در قرن حاضر، نشان دادند که از آنجا که منابع تولید همواره با یک ویژگی یعنی کمیابی مواجه هستند، اغلب اصلی ترین هدف سازمانها استفاده بهینه از عوامل تولید و رسیدن به اثربخشی است. این عوامل شامل زمین، سرمایه، نیروی انسانی، فناوری و مدیریت است. در این بین نیروی انسانی ارزشمندترین دارایی سازمانها محسوب می شود. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزشهای او است. به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های دولتی است که برای سنجش دانش، توانایی، انگیزش، رفتار شغلی و عملکردی کارکنان پایه ریزی می شود.

صفار، محمد و فاطمه طایفی نصرآبادی، (۱۳۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان ارتباط عملکرد مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان بانک ملت شهرستان یزد، بیان کردند که سازمان ها به منظور رقابت در صحنه جهانی، ارضای نیازها و انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت درحال تغییر شغل، در تلاشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند زیرا اعتقاد بر این است که این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می یابد، مشارکت کارکنان در برنامه ها را تحت تاثیر قرار خواهد داد. نتایج پژوهش حاکی از این است که بین عملکرد مدیریت منابع انسانی و تمامی شاخص های آن با رفتار شهروندی سازمانی ارتباط معنی دار و مستقیم وجود دارد.

الباد، الهام، (۱۳۹۵)، در تحقیقی تحت عنوان بررسی افزایش بهره وری کارایی و اثربخشی در کارکنان نشان دادند که نیروی انسانی ارزشمندترین دارایی سازمان و از حساسیت برخوردار است. عملکرد انسان در درون سازمان انعکاسی از دانش، مهارت و ارزشهای او است. به همین منظور شناخت عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان یکی از اهداف بهسازی نیروی انسانی در مدیریت بخش های دولتی است که برای سنجش دانش، توانایی، انگیزش، رفتار شغلی و عملکردی کارکنان پایه ریزی می شود. در این پژوهش در ابتدا به بررسی عوامل افزایش کارایی کارمندان در باب مدیریت پرداخته شد و سپس از دو عامل اصلی ایجاد انگیزه و خلاقیت در بین نیروهای انسانی و نقش تأثیرگذار مدیران در ایجاد این دو عامل بررسی شد. نتایج نشان داد که استرس به عنوان یک عامل کاهنده کارایی و انگیزه نیروی انسانی است و راهکارهایی برای کاهش استرسی را ارائه کردند.

## مطالعات خارجی

تورس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۸) در تحقیقی به مطالعه نقش عوامل مدیریت دانش بر مزیت رقابتی پایدار سازمانی پرداخته اند. نتایج تحلیل حاصل از داده های جمع آوری شده از طریق شرکت های کوچک و متوسط به روش مدلسازی معادلات ساختاری نشان می دهد که عوامل مدیریت دانش تاثیر معناداری بر کسب مزیت رقابتی پایدار و کاهش هزینه ها دارند.

ساقیب و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در مطالعه ای به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمان ها در اقتصادهای امروزی با استفاده از رویکرد توصیفی پرداخته و نتایج حاصل از مطالعه نشان می دهد علاوه بر اینکه مدیریت دانش در جوامع امروزه نقش مهمی در رونق کسب و کارهای ایفا می نماید تاثیر مثبت و معناداری نیز بر عملکرد آنها بر جای می گذارد.

نواک (۲۰۱۷) در مقاله ای با استفاده از رویکرد توصیفی به بررسی مدیریت دانش و عملکرد شرکت ها پرداخته اند. نتایج تحقیقات نشان می دهد مدیریت دانش بر عملکرد شرکت ها (عملکرد مالی - عملکرد غیرمالی) تاثیر مثبت و معناداری بر جای می گذارند.

یو و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در تحقیقی به بررسی فرایند خلق دانش و مزیت رقابتی پایدار از طریق نقش قابلیت های نوآورانه تکنولوژیکی پرداخته اند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری بر روی داده های جمع آوری شده از شرکت های صنعتی چینی نشان داد که فرایند خلق دانش بر مزیت رقابتی پایدار تاثیر معناداری ندارد ولی فرایند خلق دانش از طریق نقش واسطه ای قابلیت های نوآورانه تکنولوژیکی بر مزیت رقابتی پایدار به صورت غیرمستقیم تاثیرگذار است.

آندره، دونالد، (۲۰۱۵) در تحقیقی تحت عنوان رهبری خدمتگزار و مدیریت سرمایه انسانی: مطالعه موردی در سیتی بانک اندونزی نشان داد که گرین لیف ابداع کننده چنین سبک رهبری است، فلسفه آن را " توجه داشتن به دیگران و توانایی بالا برای خدمت کردن به آنان " بیان می کند و رهبران خدمتگزار را چنین تعریف می کند: "رهبران خدمتگزار روی خدمت رسانی به دیگران تأکید می کنند و منافع شخصی را فدای منافع دیگران می کنند تا افراد از درایت و اختیار و سلامت بیشتری برخوردار شوند و خودشان تبدیل به رهبرانی خدمتگزار شوند.

میرتا فرناندز و دیگران (۲۰۱۴) در تحقیقی تحت عنوان روش مشروط برای نقش سرمایه انسانی و شایستگی در مورد استراتژی شرکت نشان دادند که کارکنان نقش مربوطه در رقابت شرکت با توجه به شایستگی های شخصی خود و سرمایه انسانی آنها برای سازمان را تشکیل می دهند بازی می کند. هدف از این مقاله این است که برای ارزیابی اینکه آیا زمینه های استراتژیک مختلف شرایط ظهور کارکنان صلاحیت متفاوت است. علاوه بر این، بر این اساس با استراتژی انتخاب تجزیه و تحلیل و اینکه تا چه حد این صلاحیت ها توضیح متفاوتی از نظر ارزش و منحصر به فرد از سرمایه انسانی است.

<sup>۱</sup>Torres et al.

<sup>۲</sup>Saqib et al.

<sup>۳</sup>Yu et al.



بنابراین همانطور که مشاهده گردید در تحقیقات پیشین برخی تحقیقات به بررسی رابطه مدیریت دانش و سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز، تمایز و تمرکز پرداخته‌اند، اما مطالعه ای که به بررسی تاثیر مستقیم مدیریت دانش بر سرمایه انسانی یافت نشد. همچنین این موضوع در اداره کل شرکت بیمه البرز انجام نشده است. با توجه به اینکه سطح دانش و تکنولوژی در این شرکت بر حسب شعبات و نمایندگی های متعدد دارای پیچیدگی زیادی است و از مهمترین اهداف شرکت حضور در سطح کشور علاوه بر بازار داخلی از طریق افزایش شعبات و نمایندگی های شرکت است. بنابراین انجام این تحقیق با عنوان تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز ضروری و دارای اهمیت می باشد.

## متدولوژی پژوهش

### اهداف تحقیق

هدف اصلی تحقیق:

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.

اهداف فرعی تحقیق به صورت زیر می باشند:

- ۱- ارزیابی تاثیر مولفه خلق مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز
- ۲- ارزیابی تاثیر مولفه جذب مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.
- ۳- ارزیابی تاثیر مولفه سازماندهی دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.
- ۴- ارزیابی تاثیر مولفه ذخیره دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.
- ۵- ارزیابی تاثیر مولفه انتشار دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.
- ۶- ارزیابی تاثیر مولفه کاربرد دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز.

### سوالات تحقیق

سوال اصلی تحقیق:

آیا مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟

سوالات فرعی تحقیق به صورت زیر می باشند:

- ۱- آیا مولفه خلق مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟
- ۲- آیا مولفه جذب مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟
- ۳- آیا مولفه سازماندهی دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟
- ۴- آیا مولفه ذخیره دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟
- ۵- آیا مولفه انتشار دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟
- ۶- آیا مولفه کاربرد دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر معناداری دارد؟

### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اصلی تحقیق:

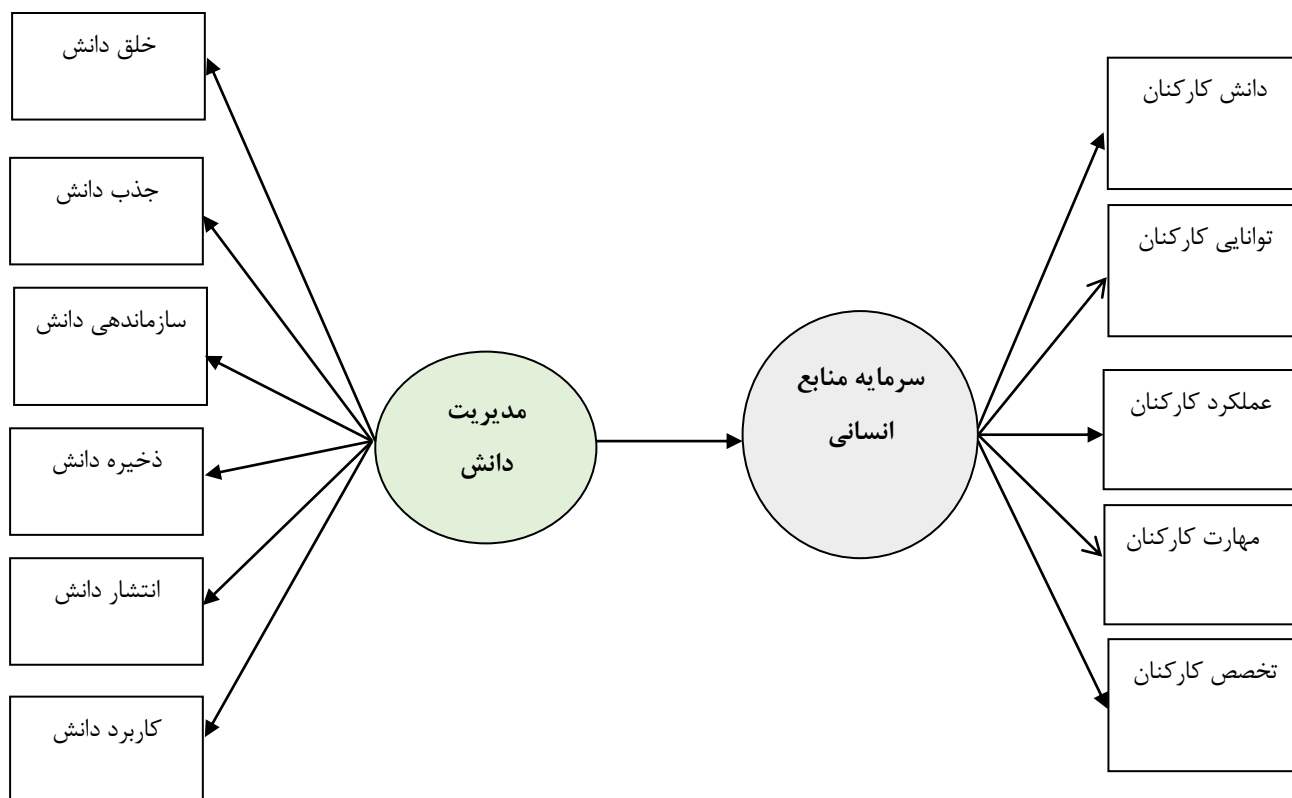
مدیریت دانش تاثیر معناداری بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز دارد.

فرضیه‌های فرعی تحقیق به صورت زیر می باشند:

- ۱- مولفه خلق دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۲- مولفه جذب دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۳- مولفه سازماندهی دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۴- مولفه ذخیره دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۵- مولفه انتشار دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز تاثیر مثبت و معناداری دارد.
- ۶- مولفه کاربرد دانش بر سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز سایپا تاثیر مثبت و معناداری دارد.

### - چارچوب مفهومی تحقیق

با توجه به فرضیه‌ها و هدف تحقیق که بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه منابع انسانی در شرکت بیمه البرز است، مدل مفهومی تحقیق بر اساس مطالعات پیشین و ادبیات نظری به صورت شکل زیر است. در این تحقیق مدیریت دانش به عنوان متغیر مستقل و سرمایه منابع انسانی به عنوان متغیر وابسته می باشد



شکل ۳- مدل مفهومی تحقیق

### روش تحقیق

تحقیق حاضر، از نوع هدف، کاربردی و به جهت جمع‌آوری داده‌ها، از نوع توصیفی - پیمایشی و از نوع تحقیقات همبستگی است. برای جمع‌آوری اطلاعات در بخش مبانی نظری و پیشینه تحقیقات از روش مطالعات کتابخانه‌ای و متون مرتبط در مقالات، کتاب و سایر اسناد استفاده می‌شود. برای طراحی گویه‌های پرسشنامه، از مطالعات پیشین استفاده شده است. متغیرهای اصلی در این تحقیق عبارتند از: مدیریت منابع انسانی، که دارای ۵ گویه است. برای اندازه‌گیری متغیر مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد لاوسون (۲۰۰۳) استفاده می‌شود که دارای ابعاد خلق دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش است و دارای ۲۰ گویه می‌باشد.

جدول ۴. ابعاد عملیاتی متغیرها

متغیر	ابعاد و نماد	متغیرهای آشکار
سرمایه منابع انسانی LCS	LC1	سازمان در تلاش برای افزایش دانش خود است.
	LC2	سازمان در تلاش برای افزایش توانایی کارکنان است.
	LC3	سازمان در تلاش برای ایجاد کیفیت خوب در عملکرد کارکنان خود است.
	LC4	سازمان در تلاش برای افزایش مهارت کارکنان خود است.
	LC5	سازمان در تلاش برای افزایش تخصص و استعداد کارکنان خود می‌باشد.
مدیریت دانش KMA	خلق دانش	KM1 سازمان، تبادل دانش و اطلاعات بین افراد و گروه‌ها را تشویق می‌کند.
		KM2 سازمان به کارکنان دانشی، پاداش می‌دهد.
		KM3 سازمان، سازوکارهایی برای ایجاد دانش از دانش موجود و تجارب جدید دارد.
	جذب دانش	AM1 سازمان، سازوکارهایی برای جذب دانش از کارکنان، مشتریان و رقبا دارد.
		AM2 سازمان، روش‌های مشخصی برای تبدیل دانش به برنامه عملیاتی دارد.
		AM3 سازمان، خط مشی روشنی برای دریافت ایده‌های کارکنان دارد.
	سازماندهی دانش	OM1 سازمان خط مشی روشنی برای ثبت و روزآمد کردن دانش دارد.
		OM2 سازمان روندهای مشخصی برای طبقه‌بندی داده‌ها به صورتی ترکیبی و چندمنظوره دارد.
		OM3 سازمان به پیشنهادات دانش محور بازخورد صحیحی می‌دهد.
	ذخیره دانش	SM1 در سازمان انبارهای داده و امکانات سخت‌افزاری برای ذخیره دانش وجود دارد.
		SM2 سازمان از ابزارهای مختلفی برای ذخیره دانش افراد و کارکنان استفاده می‌کند.
		SM3 سازمان دانش اکتسابی را در قالب کتاب‌ها و دفترچه‌ها چاپ و منتشر می‌کند.
		SM4 راهکارهایی برای حق امتیاز و کپی رایت دانش ایجاد شده، وجود دارد.
	انتشار	TM1 دانش سازمانی به نحوی است که کارکنان می‌توانند به سادگی از آن استفاده کنند.
		TM2 سازمان گزارشات زمانبندی شده برای کارکنان، مشتریان و ذینفعان ارسال می‌کند.

دانش	TM3	سازمان کتابخانه، مخازن داده و فرم‌های متنوعی برای نشر دانش دارد.
	TM4	سازمان روش‌های متنوعی برای توسعه دانش کارکنان و ارتقا آنها براساس دانش دارد.
کاربرد دانش	FM1	سازمان سازوکارهای روشنی برای محافظت از دانش از استفاده غیرمجاز بیرونی و درونی دارد.
	FM2	سازمان از دانش در عرصه رقابت و حل مشکلات استفاده می‌کند.
	FM3	سازمان روش‌هایی برای تحلیل و ارزیابی دانش جهت ایجاد الگوهای جدید کاری دارد.

### جامعه آماری، شیوه و تعداد نمونه

جامعه آماری این تحقیق کارکنان و مدیران اداره کل شرکت بیمه البراست که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، کارکنان شرکت انتخاب و اطلاعات از طریق ابزار پرسشنامه جمع‌آوری می‌گردد. جهت تعیین حجم نمونه آماری از فرمول کوکران استفاده می‌شود. فرمول کوکران به شرح زیر است:

$$n = \frac{Z^2 pq / d^2}{1 + \frac{1}{N} \left( Z^2 pq / d^2 - 1 \right)}$$

با توجه به اینکه حجم جامعه آماری ۲۱۹ نفر است، لذا تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱۴۰ نفر انتخاب خواهد شد. قلمرو مکانی یا فیزیکی تحقیق نیز اداره کل شرکت بیمه البرز واقع در شهر تهران و بازه ی زمانی پژوهش از آبان ۱۳۹۸ الی دی ۱۳۹۸ است. نحوه سنجش گویه‌های پرسشنامه‌ها به صورت طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای از خیلی کم=۱، کم=۲، متوسط=۳، زیاد=۴ و خیلی زیاد=۵ خواهد بود.

### روایی و پایایی

برای تایید روایی تحقیق ابتدا گویه‌های پرسشنامه توسط خبرگان موضوع مورد بررسی قرار گرفت. همچنین از روایی همگرایی تحقیق با استفاده از میانگین واریانس توسعه داده شده استفاده گردید. به منظور بررسی سازگاری درونی مدل‌های اندازه‌گیری از شاخص پایایی مرکب و جهت سنجش انسجام یا همسانی درونی (پایایی) متغیرهای مشاهده پذیر هر متغیر پنهان از آلفای کرونباخ استفاده می‌شود. برای اندازه گیری پایایی سوالات تعداد ۲۵ پرسشنامه توسط کارکنان شرکت تکمیل

و توسط آلفای کرونباخ مورد محاسبه قرار گرفته است. مقدار آلفای کرونباخ برای متغیرهای سرمایه انسانی، خلق دانش، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش، مدیریت دانش و پایداری کل برابر بدست آمده است.

### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

از روش های آمارهای توصیفی و استنباطی از جمله آزمون، میانگین، انحراف معیار، آلفای کرونباخ از نرم افزار SPSS و برای مدل سازی معادلات ساختاری از نرم افزار Smart PLS برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارزیابی تاثیر مدیریت دانش سرمایه منابع انسانی اداره کل شرکت بیمه البرز استفاده خواهد شد.

مدلسازی معادلات ساختاری روشی بسیار جامع و نیرومند از گره خانواده رگرسیون چند متغیری و به بیان دقیق تر، بسط مدل خطی عمومی است که به محقق این اجازه را می دهد که مجموعه‌ای از معادلات رگرسیون را به گونه‌ای همزمان مورد تجزیه و تحلیل قززار دهد.

### یافته‌های تحقیق

#### یافته‌های توصیفی

به طور کلی، روش‌هایی را که از طریق آنها می‌توان اطلاعات جمع آوری شده را مورد تنظیم قرار داد و خلاصه نمود، آمار توصیفی می‌نامند. در واقع آمار توصیفی از مجموعه روش‌هایی است که پردازش داده‌ها را فراهم میکند، تشکیل شده است. لذا در این قسمت خلاصه‌ای آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر مقدار) گزارش می شود. نتایج حاصل از یافته‌های توصیفی در جدول ۵ نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود حداقل مقدار متغیرهای تحقیق برابر با عدد ۱ و حداکثر مقدار آن برابر با عدد ۴ می باشد. بالاترین میزان میانگین برابر ۳/۸۳ و پایین ترین میزان میانگین برابر با ۳/۲۵ است. انحراف معیار نیز در پایین ترین مقدار خود عدد ۰/۵۰ و در بالاترین میزان خود عدد ۰/۹۵ را به خود اختصاص داده است.

جدول ۵. خلاصه‌ای از آمار توصیفی متغیرهای تحقیق (اصلی - شاخص سازی شده)

متغیرها	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد
LC1	۱۴۰	۱	۴	۳/۵۰	۰/۸۳
LC2	۱۴۰	۱	۴	۳/۲۵	۰/۹۵
LC3	۱۴۰	۱	۴	۳/۷۵	۰/۶۷
LC4	۱۴۰	۱	۴	۳/۵۹	۰/۷۳

فصلنامه پژوهشنامه مدیریت و مهندسی صنایع

سال سوم، شماره ۷، تابستان ۱۴۰۰

۰/۶۴	۳/۶۳	۴	۱	۱۴۰	LC5
۰/۵۲	۳/۵۴	۴	۱	۱۴۰	LC
۰/۵۸	۳/۶۸	۴	۱	۱۴۰	KM1
۰/۸۳	۳/۵۰	۴	۱	۱۴۰	KM2
۰/۸۳	۳/۵۰	۴	۱	۱۴۰	KM3
۰/۶۴	۳/۵۶	۴	۱/۳۳	۱۴۰	KM
۰/۵۱	۳/۸۳	۴	۲	۱۴۰	AM1
۰/۶۱	۳/۷۵	۴	۱	۱۴۰	AM2
۰/۶۷	۳/۷۵	۴	۱	۱۴۰	AM3
۰/۵۰	۳/۷۷	۴	۱/۳۳	۱۴۰	AM
۰/۸۳	۳/۵۰	۴	۱	۱۴۰	OM1
۰/۸۲	۳/۳۰	۴	۱	۱۴۰	OM2
۰/۶۷	۳/۷۵	۴	۱	۱۴۰	OM3
۰/۶۲	۳/۵۱	۴	۱	۱۴۰	OM
۰/۸۴	۳/۴۴	۴	۱	۱۴۰	SM1
۰/۸۸	۳/۳۱	۴	۱	۱۴۰	SM2
۰/۷۴	۳/۴۷	۴	۱	۱۴۰	SM3
۰/۹۵	۳/۲۵	۴	۱	۱۴۰	SM4
تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد	متغیرها
۰/۶۵	۳/۳۷	۴	۱/۲۵	۱۴۰	SM
۰/۶۴	۳/۶۳	۴	۱	۱۴۰	TM1
۰/۷۱	۳/۵۳	۴	۱	۱۴۰	TM2
۰/۶۴	۳/۶۳	۴	۱	۱۴۰	TM3
۰/۷۹	۳/۵۳	۴	۱	۱۴۰	TM4

۰/۵۷	۳/۵۸	۴	۱	۱۴۰	TM
۰/۹۳	۳/۲۲	۴	۱	۱۴۰	FM1
۰/۷۳	۳/۵۹	۴	۱	۱۴۰	FM2
۰/۶۴	۳/۶۳	۴	۱	۱۴۰	FM3
۰/۶۳	۳/۴۸	۴	۱/۳۳	۱۴۰	FM

منبع: یافته‌های تحقیق

## یافته‌های استنباطی

## پایایی: سنجش بارهای عاملی

بارهای عاملی بصورت محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک مولفه با آن مولفه (سازه) ارزیابی می‌شوند، برای اینکه پایایی سازه یا یک مولفه مورد قبول واقع شود مقدار آن باید بیش از ۰/۴ باشد و در واقع واریانس بین سازه و شاخص‌های آن، از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر خواهد بود. نتایج تمامی بارهای عاملی برای خلق دانش، جذب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش و سرمایه‌های انسانی بیش از ۰/۵۰ می باشد، بنابراین پایایی سازه‌ها قابل قبول است. همچنین چنانچه مقدار بار عاملی کمتر از ۰/۷ بوده ولی تعداد مشاهده‌پذیرها کم (دو یا سه) بوده و AVE متغیر مربوطه بالای ۰/۵ باشد، می‌توان متغیر مشاهده‌پذیر را در مدل اندازه‌گیری انعکاسی حفظ نمود (محسنین و اسفیدانی، ۱۳۹۳).

## جدول ۶. ضرایب بارهای عاملی

مولفه‌ها	زیر مولفه‌ها	علائم	بارهای عاملی
	خلق دانش	KM1	۰/۶۱۶
		KM2	۰/۹۴۱
		KM3	۰/۹۴۱
		KM	۰/۸۴۲
	جذب دانش	AM1	۰/۸۵۴
		AM2	۰/۹۰۲
		AM3	۰/۷۷۸



۰/۷۷۹	AM		مدیریت دانش
۰/۷۶۷	OM1	سازماندهی دانش	
۰/۸۶۸	OM2		
۰/۷۴۰	OM3		
۰/۹۰۹	OM		
۰/۷۹۷	SM1		
۰/۸۵۰	SM2	ذخیره دانش	
۰/۶۹۱	SM3		
۰/۷۲۳	SM4		
۰/۸۸۷	SM		
۰/۹۲۷	TM1		
۰/۸۰۹	TM2		
۰/۹۲۷	TM3		
۰/۶۶۳	TM4		
۰/۸۷۹	TM		
۰/۸۷۴	FM1	کاربرد دانش	
۰/۷۲۶	FM2		
۰/۸۱۱	FM3		
۰/۸۱۵	FM		
۰/۷۱۱	LC1	تخصص	سرمایه های انسانی
۰/۷۴۲	LC2	توانایی	
۰/۶۳۶	LC3	مهارت	
۰/۵۳۱	LC4	عملکرد	
۰/۷۶۶	LC5	تخصص کارکنان	

#### منبع: یافته‌های تحقیق

در مدل معادلات ساختاری پس از مشخص نمودن میزان پایایی مربوط به هر بعد، با استفاده از ضرایب بارهای عاملی، از شاخص پایایی مرکب و آلفای کرونباخ استفاده می شود. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود،

مدل‌های اندازه‌گیری، از پایداری درونی مناسب برخوردارند و اگر این مقدار کمتر از ۰/۶ باشد، فقدان پایایی را نشان می‌دهد. مقدار شاخص آلفای کرونباخ برای هر یک از مولفه‌های مدیریت دانش و سرمایه‌های انسانی بیش از ۰/۷۰ است، در نتیجه پایایی مولفه‌های و سوالات آن مورد تایید قرار می‌گیرد. در نهایت جهت بررسی روایی همگرا از میانگین واریانس استخراج شده استفاده شده است.

میانگین واریانس استخراج شده نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. فورنل و لاکر این معیار را برای سنجش روایی همگرا معرفی کردند و اظهار داشتند که در مورد مقدار بحرانی عدد ۰/۵ است. بدین معنی که مقدار بالای ۰/۵ روایی همگرای قابل قبول را نشان می‌دهد. مقادیر به دست آمده برای شاخص (AVE) برای متغیرهای تحقیق بالای ۰/۵ است که این امر حاکی از روایی همگرای قابل قبول است. مقدار شاخص پایایی مرکب برای مولفه‌های مدیریت دانش و سرمایه‌های انسانی بیش از ۰/۸۰ بوده، از اینرو پایایی متغیرها و سازه‌های آن از نظر هر سه شاخص مورد تایید قرار می‌گیرد و مناسب است.

#### جدول ۷. شاخص پایایی مرکب و آلفای کرونباخ و میانگین واریانس استخراجی

متغیرها	میانگین واریانس	شاخص پایایی مرکب	شاخص آلفای کرونباخ
کاربرد دانش	۰/۶۴۹	۰/۸۴۶	۰/۷۳۱
جذب دانش	۰/۷۱۵	۰/۸۸۲	۰/۷۹۹
خلق دانش	۰/۷۱۶	۰/۸۷۹	۰/۷۷۹
سازماندهی دانش	۰/۶۲۹	۰/۸۳۵	۰/۷۰۲
انتشار دانش	۰/۶۹۹	۰/۹۰۱	۰/۷۴۹
ذخیره دانش	۰/۵۸۹	۰/۸۵	۰/۷۶۵
سرمایه‌های انسانی	۰/۵۲۴	۰/۸۱	۰/۷۰۶

منبع: یافته‌های تحقیق

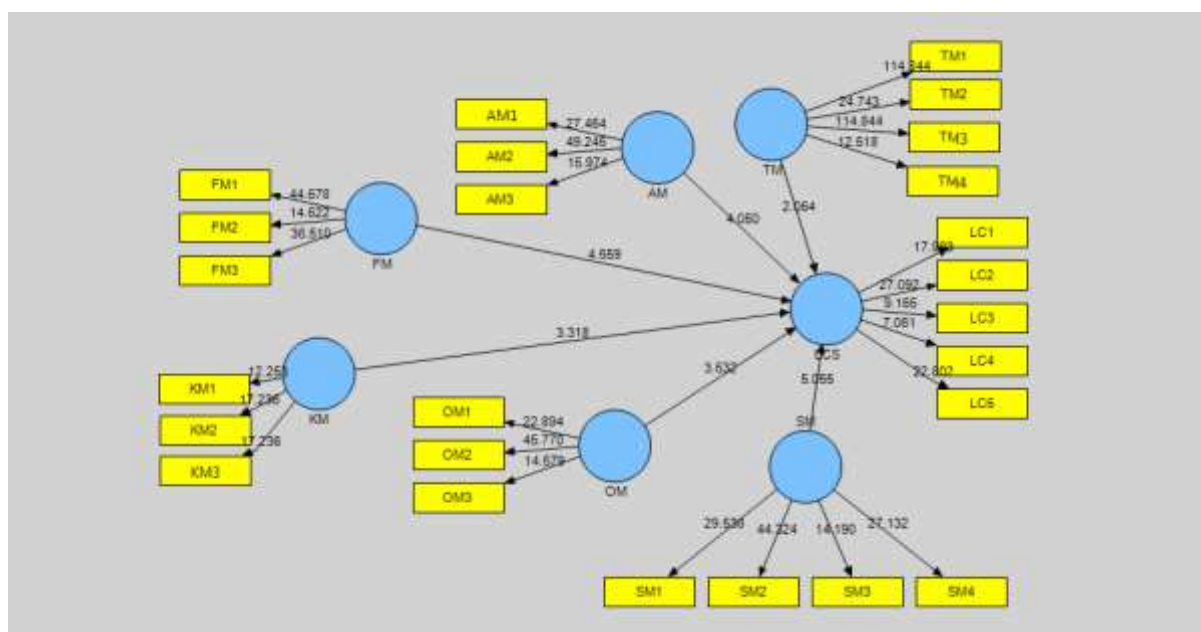
## برازش مدل ساختاری

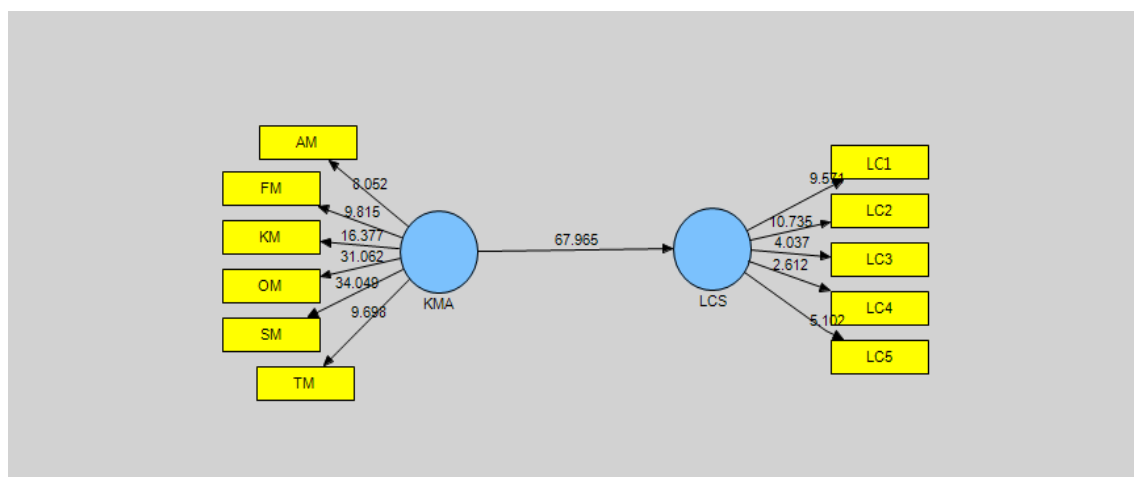
برای ارزیابی برازش مدل ساختاری باید مقدار ضریب تی (t) بیش از  $1/96$  در سطح اطمینان ۹۵ درصد باشد تا معنادار بودن مورد تایید قرار بگیرد. همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود کمترین مقدار ضریب تی برابر  $7/06$  دانش کازکنان و بیشترین مقدار برابر  $67/85$  از مولفه های ذخیره دانش است. از اینرو سازه مدل ساختاری دارای برازش مناسب است.

جدول ۸. معناداری بارهای عاملی

مولفه ها	زیر مولفه ها	نماد	بارهای عاملی
مدیریت دانش	خلق دانش	KM1	۱۲/۲۵
		KM2	۱۷/۲۳
		KM3	۱۷/۲۳
		KM	۱۶/۳۷
	جذب دانش	AM1	۲۷/۴۶
		AM2	۴۹/۲۴
		AM3	۱۵/۹۷
		AM	۸/۰۵
	سازماندهی دانش	OM1	۲۲/۸۹
		OM2	۴۵/۷۷
		OM3	۱۴/۵۷
		OM	۳۱/۰۶
	ذخیره دانش	SM1	۲۹/۵۳
		SM2	۴۴/۳۲
		SM3	۱۴/۱۹
		SM4	۳۴/۰۴
		SM	۶۷/۸۵
	انتشار دانش	TM1	۱۱۴/۸۴
		TM2	۲۷/۷۴
		TM3	۱۱۴/۸۴
		TM4	۱۲/۵۱

۹/۶۹	TM	کاربرد دانش	سرمایه انسانی
۴۴/۶۷	FM1		
۱۴/۶۲	FM2		
۹/۸۱	FM3		
۳۴/۴۷	FM		
۱۷/۹۰	LC1	دانش کارکنان	
۲۷/۰۹	LC2	توانایی کارکنان	
۹/۱۶	LC3	مهارت کارکنان	
۷/۰۶	LC4	عملکرد کارکنان	
۲۲/۸۰	LC5	تخصص کارکنان	





شکل ۴. مقادیر t برای متغیرهای تحقیق

### برازش مدل کلی

در رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری برای بررسی برازش مدل کلی از معیاری به نام GOF که از طریق گرفتن ریشه مجذور از متوسط اشتراک برای همه سازه‌ها و متوسط  $R^2$  مربوط به همه سازه‌های دورنزا بدست می‌آید، استفاده می‌شود. معیار GOF با به صورت زیر به دست می‌آید. این معیار از طریق فرمول زیر به دست می‌آید. اگر مقدار آن بیش از ۰/۱ باشد قابل قبول خواهد بود، مقدار GOF محاسبه شده برای مدل مربوط به تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های انسانی ، مقدار ۰/۷۷۹ می باشد و نشانگر برازش خیلی قوی برای مدل را دارد.

$$GOF = \sqrt{Communality \times R^2} = \sqrt{0.648 \times 0.936} = 0.779$$

### ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

در جدول ۹ ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرها نشان داده شده است. در نتیجه‌گیری از چنین آزمون‌هایی که در آنها رابطه بین دو متغیر مورد بررسی قرار می‌گیرد، چنانچه ضریب همبستگی بین دو متغیر کمتر از ۰/۲۵ به دست آید، رابطه بین دو متغیر ضعیف ارزیابی می‌شود و چنانچه مقدار این ضریب در دامنه ۰/۲۵-۰/۶۰ قرار گیرد، این رابطه متوسط و در صورتی که این رابطه بیش از ۰/۶ باشد، به این معنا است که رابطه قوی بین دو متغیر وجود دارد. همانطور که مشاهده می‌شود اغلب بین ضرایب متغیرهای پنهان (مکنون) همبستگی متوسط و قوی وجود دارد و بیش از ۰/۵۴ است. بیشترین مقدار ضریب همبستگی برابر ۰/۹۶۲ بین مدیریت دانش و سرمایه های انسانی است.

جدول ۹. ماتریس همبستگی بین متغیرهای پنهان

همبستگی	کابرد دانش	جذب دانش	خلق دانش	سازماندهی دانش	انتشار دانش	ذخیره دانش	سرمایه های انسانی
کابرد دانش	۱						
جذب دانش	۰/۵۴۹	۱					
خلق دانش	۰/۵۷۳	۰/۵۵۸	۱				
سازماندهی دانش	۰/۶۶۱	۰/۷۱۲	۰/۸۰۳	۱			
انتشار دانش	۰/۸۴	۰/۶۵۷	۰/۶۴	۰/۶۳۱	۱		
ذخیره دانش	۰/۶۷۶	۰/۵۶۹	۰/۷۵۷	۰/۷۸	۰/۷۲۹	۱	
سرمایه های انسانی	۰/۸۳۷	۰/۷۴۰	۰/۸۰۸	۰/۸۶۸	۰/۸۴	۰/۸۵	۱

همبستگی	سرمایه های انسانی	مدیریت دانش
سرمایه های انسانی	۱	
مدیریت دانش	۰/۹۶۲	۱

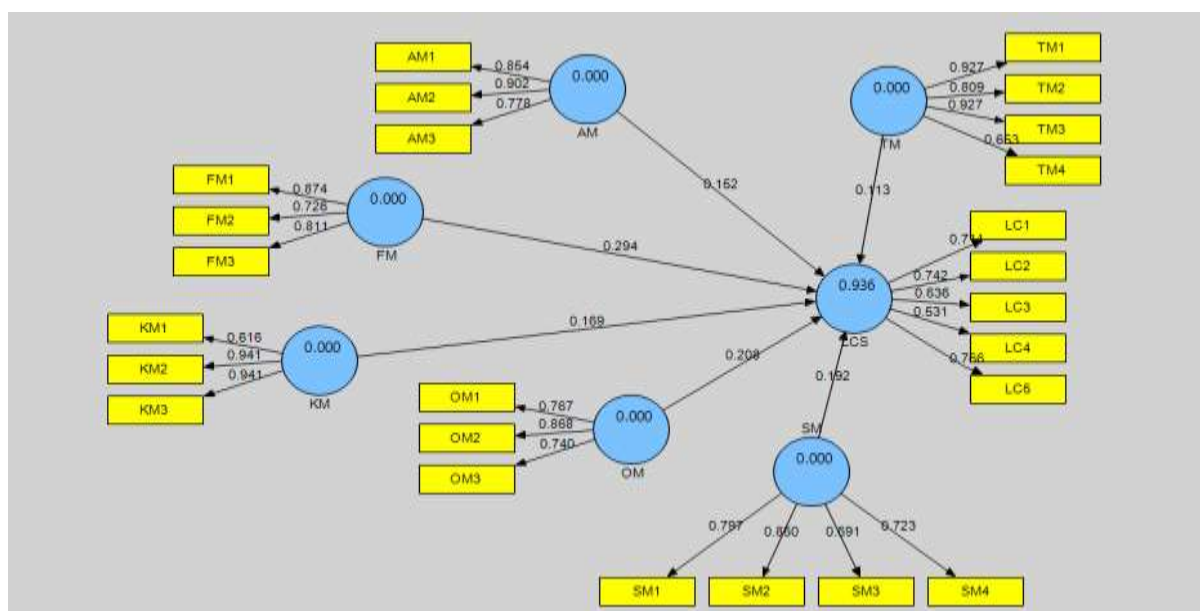
منبع: یافته‌های تحقیق

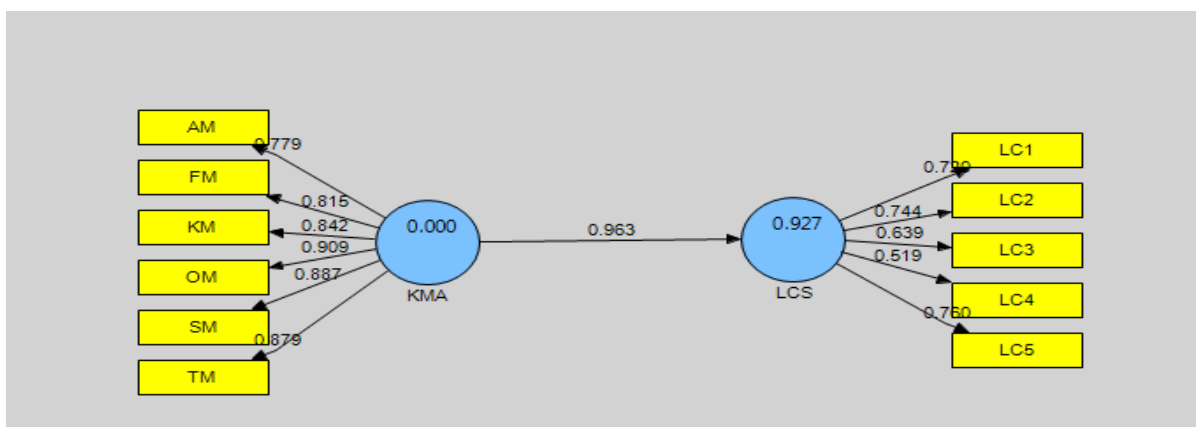
## آزمودن فرضیه‌ها

نتایج نهایی حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها در جدول شماره ۱۰ خلاصه شده است. مقدار تی برای تمامی مسیرها بیش از ۱/۹۶ است. از اینرو همه فرضیه‌ها مورد تایید قرار می‌گیرد.

جدول ۱۰. ضرایب مسیر و معناداری آنها

مسیرها	T-Value	ضرایب مسیر	نتایج فرضیه ها
تاثیر سازماندهی دانش بر سرمایه های انسانی	۳/۵۳	۰/۲۰۸	تایید
تاثیر ذخیره دانش بر سرمایه های انسانی	۵/۰۵	۰/۱۹۲	تایید
تاثیر کاربرد دانش بر سرمایه های انسانی	۴/۵۵	۰/۲۹۴	تایید
تاثیر جذب دانش بر سرمایه های انسانی	۴/۰۵	۰/۱۵۲	تایید
تاثیر انتشار دانش بر سرمایه های انسانی	۲/۰۶	۰/۱۱۳	تایید
تاثیر خلق دانش بر سرمایه های انسانی	۳/۳۱	۰/۱۶۹	تایید
تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های انسانی	۶۷/۹۶	۰/۹۶۳	تایید





شکل ۵. ضرایب مسیر برای متغیرهای تحقیق

بر اساس نتایج به دست آمده شرح فرضیات تحقیق به صورت زیر است.

**فرضیه اصلی تحقیق:** مولفه مدیریت دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج بیانگر این است که مدیریت دانش با ضریب مسیر ۰/۹۶۳ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در مدیریت دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۹۶ درصد افزایش خواهد یافت.

**فرضیه فرعی اول تحقیق:** مولفه خلق دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج بیانگر این است که خلق دانش با ضریب مسیر ۰/۱۶۹ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در خلق دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۱۷ درصد افزایش خواهد یافت.

**فرضیه فرعی دوم تحقیق:** مولفه جذب دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. نتایج نشان می دهد خلق دانش با ضریب مسیر ۰/۱۵۲ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در جذب دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۱۵ درصد افزایش خواهد یافت.

**فرضیه فرعی سوم تحقیق:** مولفه سازماندهی دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. مولفه سازماندهی دانش با ضریب مسیر ۰/۲۰۸ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در سازماندهی دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۲۰ درصد افزایش خواهد یافت.

**فرضیه فرعی چهارم تحقیق:** مولفه ذخیره دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. مولفه ذخیره دانش با ضریب مسیر ۰/۱۹۲ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در ذخیره دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۱۹ درصد افزایش خواهد یافت.



**فرضیه فرعی پنجم تحقیق:** مولفه انتشار دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. مولفه انتشار دانش با ضریب مسیر ۰/۱۱۳ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در انتشار دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۱۱ درصد افزایش خواهد یافت.

**فرضیه فرعی ششم تحقیق:** مولفه کاربرد دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. مولفه کاربرد دانش با ضریب مسیر ۰/۲۹۴ بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. به عبارت دیگر به ازای یک واحد افزایش در کاربرد دانش، سرمایه های انسانی به اندازه ۲۹ درصد افزایش خواهد یافت.

### نتیجه گیری و ارائه پیشنهادها

مدیریت دانش، مدیریت دانایی به معنای در دسترس قرار دادن اطلاعات نظامند و تحقیقات علمی است، به گونه ای که به هنگام نیاز در اختیار افرادی که به آن نیاز دارند، قرار گیرند تا آنها بتوانند کار روزمره خود را با بازدهی بیشتر و موثرتر انجام دهند. در این تحقیق به بررسی تاثیر مدیریت دانش بر سرمایه های انسانی در شرکت بیمه البرز پرداخته شد و نتایج بیانگر این است که مدیریت دانش و مولفه های آن بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

فرایند خلق دانش در سازمان، شامل مراحل و اجزاء مختلفی می باشد که طی آن از طریق فرایندهای جامعه پذیری، درونی سازی، برونی سازی و تلفیق دانش جدید به صورت دانش آشکار و یا ضمنی خلق می شود. پیشبرد این فرایندها در جهت اهداف نیاز به وجود محیطی مناسب جهت تعامل و تبادل نظر میان کارکنان می باشد. تحقیقات نشان می دهد که مدیریت دانش، سازمان را در جهت رسیدن به اهداف و بهبود عملکرد خودتوانا می کند و هرچه خلق دانش با کیفیت بیشتری انجام گیرد، مزیت رقابتی سازمان در سطح بالاتری صورت خواهد گرفت و این امر سبب توانایی بهتر کارکنان خواهد شد. از اینرو مولفه خلق دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

ظرفیت جذب به عنوان قابلیت ذاتی سازمان فرایندهای کاری محسوب می شود که شرکت برای تعیین، شبیه سازی، تبدیل و به کارگیری دانش خارجی به کار گرفته است. قابلیت پویا نیز به ظرفیت سازمان برای ایجاد، گسترش و بهبود منابع اشاره می کند که از قابلیت ذاتی متمایز است و توانایی های سازمانی برای بازسازی قابلیت های دیگر را مدنظر قرار می دهد از آنجایی که سرمایه های انسانی اغلب تحت تأثیر عواملی چون کارآمدی سازمان، اندازه و مقیاس فعالیت، محیط و تجربه جمعی (منحنی یادگیری) قرار دارد، لذا ظرفیت جذب دانش می تواند در این زمینه بسیار تاثیرگذار باشد. بنابراین مولفه جذب دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

از مهمترین اهداف هر سازمانی دانش شناسی است و هدف آن ایجاد زمینه ای مناسب برای آسان کردن دسترسی به منابع اطلاعاتی مختلف با توجه به نیازها، شرایط و فناوری های زمانی، می باشد. با توجه به اینکه دانش مختلف و فراوانی در شرکت بیمه البرز در خصوص انواع خدمات بیمه ای وجود دارد، همچنین سازماندهی دانش، موجب افزایش کیفیت و کارایی و کاهش هزینه ها می گردد. مولفه سازماندهی دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

از بخش های مهم مدیریت دانش، ذخیره سازی مناسب آن است و از بدین روش امکان دسترسی سایر کارکنان شرکت و سازمان برای دانش های ضمنی و آشکار را ایجاد می کند و باعث کسب مهارت کارکنان و بهبود عملکرد سازمانی شود. مولفه ذخیره دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد. در شرکت بیمه البرز فرایند ذخیره دانش عمدتاً در مستندات، مدارک و سیستم های نرم افزاری جمع آوری و ذخیره می شود و از این طریق در صورت نیاز به دانش، افراد از طریق سیستم های مختلف به آن دسترسی پیدا می نمایند.

از فعالیت های مهم و اصلی در حوزه مدیریت دانش، روش به اشتراک گذاری دانش است، زیرا با بکارگیری آن کارکنان توانایی خود را جهت بهبود مزیت رقابتی سازمان ایفای افزایش می دهند. نتایج تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از شرکت بیمه البرز بیانگر این است که مولفه انتشار دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

بی تردید عدم بکارگیری دانش و اطلاعات جمع آوری شده در سازمان و شرکت ها همواره موجب هزینه های زیادی برای اشتباهات در فرایند تولید می شود و کلیه فرایندهای قبلی مدیریت دانش بدون استفاده باقی می ماند و باعث کاهش اثربخشی و کارایی مدیریت دانش در سازمان خواهد شد. نتایج تحلیل داده ها نشان می دهد که مولفه کاربرد دانش بر سرمایه های انسانی تاثیر مثبت و معناداری دارد.

## منابع

- انصاری منوچهر، رحمانی یوشانلوئی حسین، رحمانی کمال الدین، پاسبانی محمد و عسگری محمدعلی (۱۳۹۲)، ارائه مدل مفهومی تأثیر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکت های کوچک و متوسط، مدیریت بازرگانی، دوره ۵، شماره ۱، صص ۱-۱۴.
- ایرانبان، سید جواد (۱۳۹۵). شناسایی و اولویت بندی عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش و رابطه آن با مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی. فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال هشتم، شماره ۲، صص ۱۲۷-۱۴۲.
- اصغر زاده، فرشته، قزایی، رضا، (۱۳۹۳)، ابزارهای مدیریت دانش در توسعه دانش کاربردی در سازمان ها، اولین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی.
- الباد، الهام، ۱۳۹۵، بررسی افزایش بهره وری کارایی و اثربخشی در کارکنان، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران، دانشگاه شهید بهشتی
- تقی پوریان، محمد جواد؛ علیزاده لطره، حمیدرضا (۱۳۹۶). نقش مدیریت دانش بر رقابت پذیری شرکت از طریق استراتژی تکنولوژی محور در صنعت کاشی و سرامیک ایران. فصلنامه مدیریت صنعتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سال ۱۲، شماره ۴۲.
- صالحی، محمد؛ حسینی درونکلایی، سیده زهرا؛ قاسمی کمیشانی، علیرضا (۱۳۹۶). رابطه فناوری اطلاعات با مزیت رقابتی و ظرفیت مدیریت دانش. فصلنامه فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی، سال هفتم، شماره ۴، صص ۱۷۳-۱۸۴.
- صفار، محمد و فاطمه طایفی نصرآبادی، ۱۳۹۵، ارتباط عملکرد مدیریت منابع انسانی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان بانک ملت شهرستان یزد، کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران، موسسه آموزش عالی نیکان

- رادینگ، آلن (۱۳۸۶). مدیریت دانش، موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه محمد حسین لطیفی، تهران، انتشارات سمت.
- مرتضوی، مهدی؛ رسولی قهرودی، مهدی؛ رستمی، آرزو (۱۳۹۵). بررسی تاثیر نوآوری سزنی و استراتژی عمومی رهبری هزینه بر عملکرد سازمان از طریق مزیت رقابتی. مجله مدیریت توسعه و تحول. شماره ۲۷، ص ۱۷-۲۵.
- هرج حسن آبادی، فهیمه و مظفری، محمدمهدی (۱۳۹۶)، ضرورت پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها و نقش آن در کسب مزیت رقابتی، اولین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت نوین در ایران، صص ۱-۱۳.
- Al Kurdi, O. F. A., Ghoneim, A., & Al Roubaie, A. (2015). Knowledge sharing culture in higher education: Critical. In Higher Education in the Twenty-First Century II.
- Ansari, M., Youshanlouei, H. R., & Mood, M. M. (2012). A Conceptual model for success in implementing knowledge management: A case study in Tehran municipality. Journal of Service Science and Management, 5(02), 212.
- 
- Andre, Donald Crestofel Lantu,(2015), Servant Leadership and Human Capital Management: Case Study in Citibank Indonesia, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 169, 20 January, Pages 303–311
- Amin, A., Bargach, S., Donegan, J. & Others. (2001) Building a Knowledge-Sharing Culture, Oilfield Review, 13(1), 48-65.
- Aujirapongpan, S., Vadhanasindhu, P., Chandrachai, A., & Cooparat, P. (2010). Indicators of knowledge management capability for KM effectiveness. Vine, 40(2), 183-203.
- Bagnoli, C., & Giachetti, C. (2015). Aligning knowledge strategy and competitive strategy in small firms. Journal of Business Economics and Management, 16(3), 571-598.
- .
- Dalkir, K. (2013). Knowledge management in theory and practice. Routledge.
- Gold, A.H., Malhotra, A., & Segars, A.H. (2011), Knowledge management: an organizational capabilities perspective, Journal Management Information System, 18(1), 191-210.
- Klafke, R. V., Lievore, C., Picinin, C. T., de Francisco, A. C., & Pilatti, L. A. (2016). Primary knowledge management practices applied in Brazil, Russia, India and China (BRIC) industries from 2001-2010. Journal of Knowledge Management, 20(4), 812-828.
- 
- Novak, A. (2017), Knowledge Management and Organizational Performance – Literature Review, Management, Knowledge and Learning International Conference, 433-440.
- 
- Saqib, M., Udin, Z. M., & Baluch, N. (2017). The Impact of Knowledge Management on Organizational Performance in Today's Economy. South East Journal of Contemporary Business, Economics and Law, 12(3).
- Torres, A. I., Ferraz, S. S., & Santos-Rodrigues, H. (2018). The impact of knowledge management factors in organizational sustainable competitive advantage. Journal of Intellectual Capital, 19(2), 453-472.
- Ul-Haq, M. A and Anwar, S. (2016), a systematic review of knowledge management and knowledge sharing: Trends, issues, and challenges, Cogent Business & Management, 3, 17-34.

- Ullah, M. and Mushtaq Ahmad, H. (2017), The Impact of Internal Marketing on the Organizational Performance through Organizational culture Mediation, Abasyn Journal of Social Sciences, vol. 10, no. 1, pp. 129-148.
  - Yu, C., Zhang, Z., Lin, C., & Wu, Y. J. (2017). Knowledge Creation Process and Sustainable Competitive Advantage: the Role of Technological Innovation Capabilities. Sustainability, 9(12), 2280.
- Zhao, J. Ordonez de Pablos, P. & Qi, Z. (2014). Enterprise knowledge management - model based on China's practice and case study. Computers in Human Behavior, 28(2): 324-330.