

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## دانشگاه پیام نور

### پایان نامه

برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت دولتی

### عنوان پایان نامه

بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و اخلاقیت

در شرکت بیمه آسیا

### استاد راهنما

جناب آقای دکتر رضا رسولی

### استاد مشاور

جناب آقای دکتر امیرحسین امیرخانی

### نگارش

زهرا بزمی

بهار ۱۳۹۰

## بسمه تعالی

### تصویب پایان نامه

پایان نامه تحت عنوان بررسی ارتباط میان مدیریت دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا که در دانشگاه پیام نور (غرب تهران) تهیه و به هیأت داوران ارائه گردیده است؛ مورد تایید می باشد.

تاریخ دفاع: نمره: درجه ارزشیابی:

### اعضای هیات داوران

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه علمی	امضاء
جناب آقای دکتر رسولی	استاد راهنما	استاد	
جناب آقای دکتر امیرخانی	استاد مشاور	استاد	
جناب آقای دکتر طالقانی	استاد داور	استاد	

نماینده گروه علمی

نماینده تحصیلات تکمیلی

تقدیم به آنان که

فروغ نگاهشان

گرمی کلامشان

و روشنی رویشان

سرمایه‌های جاودانی من است

پدر و مادر عزیزم و همسر مهربانم.

## تشکر و قدردانی

حال که نگارش این پژوهش به پایان رسیده است، بر خود واجب می‌دانم از کلیه اشخاصی که در اجرای آن همکاری و مشارکت داشته‌اند صمیمانه سپاسگزاری و قدردانی نمایم؛ زیرا این کار گروهی میسر نمی‌شد اگر که راهنمایی‌ها و مساعدت‌های ارزنده اساتید گرانقدر دانشگاه؛ همکاری ارزشمند مسئولین و کارکنان بیمه آسیا نبود.

لذا، بدینوسیله از جناب آقای دکتر رضا رسولی استاد راهنمای محترم که به حد کمال از توانایی‌های والای علمی، مدیریتی و اجرایی ایشان بهره‌مند شدم و هر گونه مساعدتی که لازم بود برای انجام این کار فراهم نمودند و حضوری مؤثر و تعیین‌کننده داشتند و فرآیند کار را به خوبی هدایت نمودند؛ از صمیم قلب سپاسگزاری می‌نمایم.

از استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر امیرحسین امیرخانی که از راهنمایی‌های ارزشمند آنها بسیار استفاده نمودم و کمک شایانی در تدوین پژوهش داشته‌اند؛ صمیمانه تشکر و قدردانی می‌کنم.

از استاد محترم داور جناب آقای دکتر غلامرضا طالقانی که نظارت بر این پژوهش را به عهده گرفتند و نکات ارزشمند برای اصلاح و بهبود پژوهش ارائه نمودند، سپاسگزاری می‌نمایم.

در پایان از سایر افرادی که به نوعی در تدوین و نگارش این پژوهش همکاری و مشارکت داشته‌اند؛ نیز قدردانی می‌نمایم.

## چکیده

استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. نیروی کار که مدام از طریق خلاقیت و نوآوری می‌تواند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در مورد محصولات یا خدمات و فرآیندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. بدیهی است سازمان‌ها برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارند تا کارکنان خود را مجهز به دانش نمایند. این شرایط انگیزه محقق را جهت انجام پژوهش حاضر با عنوان بررسی رابطه بین مدیریت دانش با خلاقیت شرکت بیمه آسیا را فراهم می‌آورد.

در این پژوهش، تعداد ۲۹۱ نفر از کارکنان شرکت بیمه آسیا که به شیوه نمونه‌گیری هدفدار انتخاب شده بودند به عنوان گروه نمونه تحقیق انتخاب شدند. اطلاعات مربوط به متغیر مدیریت دانش از آزمون پروسد و اطلاعات مربوط به خلاقیت از آزمون رندسیپ به دست آمد. برای بررسی رابطه میان مدیریت دانش و خلاقیت از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن و برای رتبه بندی ابعاد جو سازمانی از آزمون فریدمن و ویلکاکسون دو نمونه‌ای استفاده گردیده است. همچنین از آزمون ویلکاکسون تک نمونه‌ای برای بررسی وضعیت شاخص‌های مدیریت دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد که مدیریت دانش، اهداف دانش، شناسایی دانش، کسب دانش، توسعه دانش، تسهیم دانش، استفاده از دانش، نگهداری دانش، ارزیابی دانش با خلاقیت در سطح  $P < 0.05$  رابطه معنی‌داری دارند. بیشترین میزان همبستگی در خصوص پیش‌بینی خلاقیت مربوط به متغیر استفاده از دانش با ضریب  $0.595$  و کمترین میزان همبستگی مربوط به متغیر نگهداری دانش با میزان  $0.229$  می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، خلاقیت

## فهرست مطالب

۱	فصل اول: کلیات تحقیق
۲	۱-۱ مقدمه
۳	۲-۱ بیان مسأله
۵	۳-۱ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق
۷	۴-۱ فرضیه های پژوهش
۷	۱-۴-۱ فرضیه اصلی پژوهش
۷	۲-۴-۱ فرضیه های فرعی پژوهش
۸	۵-۱ اهداف پژوهش
۸	۱-۵-۱ اهداف اصلی پژوهش
۸	۲-۵-۱ اهداف فرعی پژوهش
۸	۶-۱ روش های جمع آوری اطلاعات
۹	۷-۱ روش اجرای پژوهش
۹	۸-۱ جامعه آماری
۹	۹-۱ نمونه آماری
۱۱	۱۰-۱ روش های تجزیه و تحلیل داده ها
۱۱	۱۱-۱ قلمرو تحقیق
۱۱	۱-۱۱-۱ قلمرو موضوعی تحقیق
۱۱	۲-۱۱-۱ قلمرو مکانی تحقیق
۱۱	۳-۱۱-۱ قلمرو زمانی تحقیق
۱۲	۱۲-۱ متغیرهای تحقیق
۱۲	۱-۱۲-۱ متغیر مستقل
۱۲	۲-۱۲-۱ متغیر وابسته
۱۳	۱۳-۱ تعاریف مفاهیم و اصطلاحات متغیرهای تحقیق
۱۳	۱-۱۳-۱ تعاریف مفهومی
۱۴	۲-۱۳-۱ تعاریف عملیاتی

۱۶	مدل مفهومی پژوهش .....
۱۶	نمودار ۱-۱ مدل مفهومی تحقیق .....
۱۷	<b>فصل دوم: ادبیات تحقیق</b> .....
۱۸	۰-۲ مقدمه .....
۱۹	بخش اول: مدیریت دانش .....
۱۹	۱-۲ تعریف دانش .....
۲۰	۲-۲ سلسله مراتب دانش .....
۲۲	شکل ۱-۲ چارچوب داده، اطلاعات، دانش و حکمت .....
۲۳	۳-۲ انواع دانش .....
۲۴	جدول ۱-۲ تبدیل دانش ضمنی / صریح به دانش ضمنی / صریح جدید .....
۲۵	۴-۲ مدل‌های دانش .....
۲۵	۱-۴-۲ مدل عمومی دانش .....
۲۶	شکل شماره ۲-۲ مدل عمومی دانش .....
۲۷	۲-۴-۲ مدل جریان و پردازش دانش .....
۲۷	شکل شماره ۳-۲ مدل عمومی دانش .....
۲۸	جدول شماره ۲-۲ جدول تبدیلات .....
۳۰	۳-۴-۲ مدل پیچیدگی و جریان دانش .....
۳۱	شکل ۴-۲ مدل پیچیدگی و جریان دانش .....
۳۲	۵-۲ معناسازی و دانش آفرینی .....
۳۲	شکل شماره ۵-۲ تصویر ماریچی جریان دانش .....
۳۳	شکل شماره ۶-۲ راهنمای معناسازی .....
۳۴	۶-۲ مدیریت دانش و تعاریف آن .....
۳۵	جدول ۳-۲ هفت سطح دانش در سازمان .....
۳۷	۷-۲ اهمیت مدیریت دانش .....
۴۰	۸-۲ چرخه حیات مدیریت دانش .....
۴۱	جدول ۴-۲ فازهای چرخه حیات مدیریت دانش در مدل‌های مختلف .....



۴۲	..... عوامل تشکیل دهنده چرخه مدیریت دانش
۴۴	..... ۱۰-۲ تشریح عناصر اصلی چرخه حیات مدیریت دانش
۵۰	..... زنجیره دانش
۵۱	..... شکل ۷-۲ زنجیره دانش
۵۲	..... بخش دوم: خلاقیت
۵۲	..... ۱-۲-۲ تعریف خلاقیت
۵۳	..... ۱-۲-۲-۲ مدل روسمن
۵۴	..... ۲-۲-۲-۲ مدل اسپورن
۵۶	..... ۳-۲-۲-۲ مدل والاس
۵۷	..... ۴-۲-۲-۲ مدل آلبرشت
۵۸	..... ۵-۲-۲-۲ مدل کونتز و اودانل
۵۹	..... جمع بندی مدل های فرآیند خلاقیت
۶۰	..... ۱-۳-۲-۲ تکنیک خلاقیت شش کلاه تفکر
۶۲	..... ۲-۳-۲-۲ فن دلفی
۶۳	..... ۳-۳-۲-۲ تفکر موازی
۶۳	..... ۴-۴-۲-۲ گردش تخیلی
۶۵	..... بخش سوم: پیشینه تحقیق
۶۵	..... ۱-۳-۲ پیشینه خارجی
۷۱	..... ۲-۳-۲ پیشینه داخلی
۷۴	..... بخش چهارم: معرفی شرکت بیمه آسیا
۷۴	..... ۴-۲ مقدمه
۷۴	..... ۱-۴-۲ تاریخچه بیمه
۷۸	..... ۲-۴-۲ بیمه به صورت امروزی
۷۸	..... بیمه عمر
۷۹	..... بیمه آتش سوزی
۸۰	..... بیمه حوادث

۸۰	۳-۴-۲ تاریخچه شرکت بیمه آسیا
۸۱	نمودار ۲-۱۱ ساختار سازمانی شرکت بیمه آسیا
۸۲	۴-۴-۲ انواع بیمه در شرکت بیمه آسیا
۸۵	<b>فصل سوم: روش شناسی تحقیق</b>
۸۶	۱-۳ مقدمه
۸۸	۳-۳ روش های گردآوری اطلاعات
۸۹	۴-۳ ساختار پرسشنامه
۸۹	جدول ۳-۱ عوامل و پرسش های مربوط به سنجش مدیریت دانش و خلاقیت
۹۰	۵-۳ روایی و پایایی ابزار تحقیق
۹۰	۱-۵-۳ روایی پرسشنامه
۹۰	۲-۵-۳ پایایی پرسشنامه
۹۱	جدول ۳-۲ مقدار آلفای کرونباخ سؤال های پرسشنامه
۹۲	۶-۳ جامعه آماری
۹۲	۷-۳ نمونه آماری
۹۳	۸-۳ روش نمونه گیری
۹۴	الف) نمونه گیری تصادفی ساده
۹۴	ب) نمونه گیری طبقه ای
۹۴	ج) نمونه گیری گروهی یا خوشه ای
۹۴	د) نمونه گیری سهمیه ای
۹۴	ه) نمونه گیری هدفدار یا قضاوتی
۹۵	و) نمونه گیری در دسترس
۹۵	۹-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها
۹۶	۱۰-۳ مدل مفهومی پژوهش
۹۶	نمودار ۳-۱ مدل مفهومی تحقیق
۹۷	<b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها</b>
۹۸	۱-۴ مقدمه

- ۱-۴ بررسی ویژگی‌های جمعیت شناختی پاسخ‌دهندگان ..... ۹۹
- جدول ۱-۴ جدول فراوانی برای سن پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۹۹
- نمودار ۱-۴ نمودار دایره‌ای برای سن پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۹۹
- جدول ۲-۴ جدول فراوانی برای جنسیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۰
- نمودار ۲-۴ نمودار دایره‌ای برای جنسیت پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۰
- جدول ۳-۴ جدول فراوانی برای میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۱
- نمودار ۳-۴ نمودار دایره‌ای برای میزان تحصیلات پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۱
- جدول ۴-۴ جدول فراوانی برای سابقه کاری پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۲
- نمودار ۴-۴ نمودار دایره‌ای برای سابقه کاری پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه ..... ۱۰۲
- ۲-۴ بررسی سؤال‌های پرسشنامه مدیریت دانش و خلاقیت ..... ۱۰۳
- جدول ۵-۴ جدول فراوانی و میانگین برای سوال‌های ۱ تا ۱۲ ..... ۱۰۳
- جدول ۶-۴ جدول فراوانی و میانگین برای سوال‌های ۱۳ تا ۲۵ ..... ۱۰۴
- جدول ۷-۴ جدول فراوانی و میانگین برای سوال‌های ۲۶ تا ۳۷ ..... ۱۰۵
- ۳-۴ بررسی توزیع داده‌ها ..... ۱۰۶
- جدول ۸-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص اهداف دانش ..... ۱۰۶
- جدول ۹-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص شناسایی دانش ..... ۱۰۶
- جدول ۱۰-۴ آزمون کلموگروف - اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص کسب دانش ..... ۱۰۷
- جدول ۱۱-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص توسعه دانش ..... ۱۰۷
- جدول ۱۲-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص تسهیم دانش ..... ۱۰۸
- جدول ۱۳-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص استفاده از دانش ..... ۱۰۸
- جدول ۱۴-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص نگهداری دانش ..... ۱۰۹
- جدول ۱۵-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص ارزیابی دانش ..... ۱۰۹
- جدول ۱۶-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص مدیریت دانش ..... ۱۱۰
- جدول ۱۷-۴ آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن شاخص خلاقیت ..... ۱۱۰
- ۴-۴ بررسی فرضیه‌های تحقیق ..... ۱۱۲
- جدول ۱۸-۴ ضریب همبستگی اسپیرمن میان مدیریت دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ..... ۱۱۲

۱۱۲	نمودار ۴-۵ نمودار پراکنش میان مدیریت دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۳	جدول ۴-۱۹ ضریب همبستگی اسپیرمن میان اهداف دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۳	نمودار (۴-۶) نمودار پراکنش میان اهداف دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۴	جدول ۴-۲۰ ضریب همبستگی اسپیرمن میان شناسایی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۴	نمودار ۴-۷ نمودار پراکنش میان شناسایی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۵	جدول ۴-۲۱ ضریب همبستگی اسپیرمن میان کسب دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۵	نمودار ۴-۸ نمودار پراکنش میان کسب دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۶	جدول ۴-۲۲ ضریب همبستگی اسپیرمن میان توسعه دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۶	نمودار ۴-۹ نمودار پراکنش میان توسعه دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۷	جدول ۴-۲۳ ضریب همبستگی اسپیرمن میان تسهیم دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۷	نمودار ۴-۱۰ نمودار پراکنش میان تسهیم دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۸	جدول ۴-۲۴ ضریب همبستگی اسپیرمن میان استفاده از دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۸	نمودار ۴-۱۱ نمودار پراکنش میان استفاده از دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۹	جدول ۴-۲۵ ضریب همبستگی اسپیرمن میان نگهداری دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۱۹	نمودار ۴-۱۲ نمودار پراکنش میان نگهداری دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۲۰	جدول (۴-۲۶) ضریب همبستگی اسپیرمن میان ارزیابی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۲۰	نمودار ۴-۱۳ نمودار پراکنش میان ارزیابی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا.....
۱۲۱	۴-۵ بررسی وضعیت موجود مدیریت دانش.....
۱۲۲	جدول ۴-۲۸ میانگین رتبه ها در آزمون فریدمن مربوط به شاخص های مدیریت دانش.....
۱۲۲	جدول ۴-۲۹ آزمون فریدمن برای بررسی اختلاف معنی دار بین شاخص های مدیریت دانش.....
۱۲۳	جدول ۴-۳۰ آزمون ویلکاکسن دو نمونه ای برای مقایسه زوجی بین شاخص های مدیریت دانش.....
۱۲۵	<b>فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها.....</b>
۱۲۶	۵-۲ یافته های تحقیق.....
۱۲۶	۵-۲-۱ یافته های توصیفی.....
۱۲۷	۵-۲-۲ یافته های استنباطی.....
۱۳۱	۵-۳ پیشنهاد های تحقیق.....

۱۳۱	.....	پیشنهادهای کاربردی تحقیق ۱-۳-۵
۱۳۴	.....	پیشنهادهای پژوهشی تحقیق ۲-۳-۵
۱۳۴	.....	محدودیت‌های تحقیق ۴-۵
۱۳۵	.....	منابع و مأخذ فارسی و انگلیسی
۱۴۵	.....	پیوست‌ها
۱۸۵	.....	چکیده لاتین

# فصل اول

## کلیات تحقیق

## ۱-۱ مقدمه

سازمان‌ها در عصر معاصر در یک محیط کاملاً رقابتی و بسیار پویا فعالیت می‌کنند که مهمترین دارایی و سرمایه آنها کارکنان‌شان می‌باشد. استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان (نیروی کار) دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. نیروی کار که مدام از طریق خلاقیت و نوآوری می‌توانند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در مورد محصولات یا خدمات و فرآیندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. بدیهی است سازمان‌ها برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارند تا کارکنان خود را مجهز به دانش نمایند.

دانش امروز در قلب اقتصاد جهان قرار دارد و مدیریت دانش در موفقیت شرکت‌ها، یک امر حیاتی تلقی می‌شود (کلاگ و همکارانش<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱: ۴). و سازمان‌ها مدام با تغییر و تحول از دنیایی که به منابع فیزیکی وابسته است به دنیایی که به دانش مسلط است حرکت می‌کنند و این تغییر دگرگونی اساسی در توان اقتصادی آنها به وجود آورده است. جوامع به طور کلی از اواسط دهه‌ی ۱۹۷۰ اطلاعات و دانش محور شدند و به دنبال آن منابع اطلاعات / دانش جای صنایع تولیدی را به عنوان تولیدکنندگان اصلی سرمایه گرفتند.

پویایی سازمان‌ها در فراگیری دانش، کسب تجربه کارکنان و به کارگیری این تجربیات و مهارت‌ها در اجرای وظایف، نقش‌ها و تعامل در تسهیم (انتقال) دانش و برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی می‌باشد (سیف‌اللهی و داوری، ۱۳۸۸: ۱۲-۱۱).

در این فصل از تحقیق ابتدا به بیان مسأله و اهمیت و ضرورت انجام تحقیق خواهیم پرداخت. سپس سؤال‌های تحقیق، اهداف تحقیق، روش تحقیق، روش‌های جمع‌آوری اطلاعات، روش‌های تجزیه و تحلیل داده‌ها، جامعه و نمونه آماری آورده می‌شود. و در نهایت به قلمرو تحقیق (موضوعی، مکانی و زمانی) و تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق اشاره می‌گردد.

---

<sup>۱</sup> - kluge & Et Al

## ۱-۲ بیان مسأله

وجود دانش در فعالیتهای روزمره امری حیاتی و ضروری است. هر فردی از چگونگی انجام کار خویش آگاهی دارد و این دانش می‌تواند از طریق پذیرش آن در موقعیتهای جدید دوباره استفاده شود. هدف نهایی مدیریت دانش عمومیت بخشیدن به دانش است به نحوی که مورد استفاده عموم قرار بگیرد و سازمان به عنوان یک کلیت، دانش را برای اعضای خود به اشتراک بگذارد. براون و دوگوئید<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) معتقدند که دیدگاه‌های سازمانی جدید دانایی محور چنین نشان می‌دهند این دانش است که سازمان‌ها را در کنار یکدیگر نگه می‌دارد. دیر زمانی است که مدیریت دانش موجودیت یافته و مورد استفاده قرار گرفته، با این وجود فقط در چند سال اخیر با این عنوان شناخته شده است.

فراهم سازی دانش برای دیگران با گذشت زمان شکل گرفته است. کسب دانش در ابتدا از طریق انتقال فامیلی منتشر می‌شده و طی یک فرآیند یادگیری بلند مدت از پدر به فرزند انتقال پیدا می‌کرد. با ظهور کار تیمی این تفکر و باور در اذهان شکل گرفت که لازم است کارکنان ارتباط کاری نزدیکتری با هم برقرار کنند تا از هم‌افزایی ناشی از دانش مشترک بهره‌مند شوند.

تلاش‌هایی که امروزه در مورد مدیریت دانش انجام می‌گیرد، از لحاظ جغرافیایی در تمام دنیا پراکنده شده است. اولین موارد تسهیم دانش در بین سازمان‌ها مشاهده شد، به این صورت که نه تنها تعامل تعریف شده دانش در درون یک سازمان عمومیت یافت، بلکه بخشی از آن به سایر سازمان‌ها هم منتقل شد.

تغییر اثرگذار دیگر روی فراگیری و تسهیم دانش، افزایش بی‌وقفه سرعت ظهور فن‌آوری‌های نوین است که همواره نیازمند دانش روزآمد و جدید بوده و امکان انجام کارهای جدید را به وجود می‌آورد. برای مثال، تغییرات و رشد روزافزون در نسخه‌های جدید سیستم‌ها و کاربردهای نرم‌افزارها و استانداردهای جدید باعث تجدید نظر در آنها شده است. سازمان‌های موفق نیازمند جذب و استفاده زیاد از دانش هستند تا بتوانند خود را روزآمد سازند.

---

<sup>۱</sup> - Brown & Duguid



در عین حال دانش هر روز کهنه می‌شود. همانگونه که مارلر می‌گوید دیری نخواهد پایید که شما نیازی به مدیریت بر آزمایشگاه تحقیقاتی پیچیده نخواهید داشت تا کارکنان شما در آستانه یک تغییر تکنولوژیکی قرار گیرند. این موضوع به صورت کلی بر روی نیاز به کسب دانش جدید و نیاز به اعمال مدیریت فرآیندهای مربوط به آن در جهت توانمند ساختن افراد در مواجهه با سیل عظیم دانش در زمان کوتاه‌تری تأکید می‌کند.

کارنیرو<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) بیان می‌دارد که امروزه دانش هر چه بیشتر به عنوان مهم‌ترین دارایی سازمان‌ها به شمار می‌آید و این گونه فرض می‌شود که هر تجربه‌ای قابل استفاده مجدد است. این نکته تنها در بخش‌های خاصی چون رمزنویسی اعمال نمی‌شود، بلکه بدین معنی است که هر دانشی قابلیت استفاده مجدد توسط دیگران را دارد. شناسایی، مدیریت و انتقال دانش و بهترین اقدامات برای برخی از شرکت‌ها بسیار کارساز است و گاهی به معنای واقعی کلمه میلیون‌ها دلار را عاید می‌کند (افراز کنجین و همکاران، ۱۳۸۷: ۳-۱).

استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان (نیروی کار) دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. بدیهی است سازمان‌ها برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارند تا کارکنان (کارگران) خود را مجهز به دانش نمایند (سیف‌اللهی و داوری، ۱۳۸۸: ۱۱).

لذا در این تحقیق تلاش می‌گردد که به دنبال پاسخ به این سؤال باشیم که آیا بین مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد؟

---

<sup>۱</sup>- Carneiro

### ۱-۳ اهمیت و ضرورت انجام تحقیق

در آغاز قرن بیست و یکم، تغییرات سریع و همه جانبه‌ی جهانی آنچنان محیط فعالیت سازمان‌ها را دگرگون کرده است که سازمان‌ها و مدیران آنها برای سازگاری با تغییرات و تحولات جهانی مجبورند راه‌های نویی برای اقدامات خود بیابند تا بتوانند در صحنه‌ی رقابت داخلی و جهانی بمانند (فیضی، ۱۳۸۴: ۳۹۵).

آماییل<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) بیان می‌کند که تداوم و بقای سازمان‌ها به قدرت خلاقیت آنها بستگی دارد. بدین صورت که وقتی کارکنان در کارشان خلاق باشند، قادر خواهند بود ایده‌های تازه و مفیدی در مورد محصولات، عملکرد، خدمات یا رویه‌های سازمان ارائه و بکار گیرند (شالی<sup>۲</sup> و گیلسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴: ۱۷-۱۰).

وجود چنین ایده‌هایی باعث افزایش این احتمال می‌شود که کارکنان دیگر، این ایده‌ها را در کارشان مورد استفاده قرار دهند. بعلاوه آنها این ایده‌ها را توسعه داده و آنها را به کارکنان دیگر برای توسعه و بکارگیری در کارشان منتقل می‌کنند. از این رو تولید و بهره‌گیری از ایده‌های تازه این امکان را به سازمان می‌دهد که بتواند با شرایط متغیر بازار منطبق شده، به تهدیدها و فرصت‌ها پاسخ به موقع داده و رشد و توسعه یابد (اولدهام<sup>۴</sup>، ۲۰۰۲: ۲۷۳-۲۴۳). (نوناکا<sup>۵</sup>، ۱۹۹۱: ۱۰۴-۹۶).

بروس<sup>۶</sup> (۲۰۰۴) و استرنبرگ<sup>۷</sup> (۱۹۸۹) بیان می‌دارند که خلاقیت نه تنها از طریق توسعه محصولات و فرآیندها، سهم بازار موجود را توسعه می‌دهد بلکه باعث ایجاد بازارهای جدید و شکل‌دهی به محیط می‌شود.

سازمان در مسیر تطبیق خود با تغییرات، ناگزیر از تقویت فراگردهای نوآوری و خلاقیت است؛ زیرا به مرور زمان سازمان‌های غیرخلاق از دور خارج می‌شوند یا مجبور می‌شوند سیستم خود را اصلاح

---

<sup>۱</sup>- Amabile

<sup>۲</sup>- Shalley

<sup>۳</sup>- Gilson

<sup>۴</sup>- Oldham

<sup>۵</sup>- Nonaka

<sup>۶</sup>- Bruse

<sup>۷</sup>- Sternberg

کنند. در واقع، بروز تغییرات محیطی و اثر آن بر واحدهای تجاری و صنعتی، ضرورت ایجاد تغییر در آنها را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۰۳).

این تغییر ممکن است در کیفیت محصولات و خدمات، فن‌آوری، ساختار، فراگرد، سهم بازار، روابط کارگری یا هر قسمت دیگر از سازمان رخ دهد.

در دهه‌های اخیر، سرعت تغییرات محیطی به نحو شگفت‌آوری افزایش یافته است. به علاوه امروزه به ضرورت پیش‌بینی نیازها و راه‌های رفع آنها تأکید بیشتری می‌شود؛ زیرا سازمان‌ها مجبورند که یا خود را برای ایجاد چنین تغییراتی آماده سازند یا خطر مواجهه با بحران‌های احتمالی را بپذیرند (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۰۳).

ویگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) معتقد است در سازمان‌های امروز، خلاقیت و نوآوری نقش مهمی در تدوین استراتژی کسب و کار دارد. در سناریوهای امروز سازمان، تنها حفظ منابع و قابلیت‌ها، مبنای مزیت رقابتی نیست. بلکه توانایی ترکیب منابع از طریق روش‌های جدید و متفاوت برای خلق قابلیت‌های بنیادین، ملاک و معیار تلقی خواهد شد. این عمل تنها از طریق تفکر خلاق و نوآوری حاصل خواهد شد. این نوآوری‌ها نتیجه بکارگیری دانش و قابلیت‌های مرکب<sup>۲</sup> است (محمدی فاتح، ۱۳۸۷: ۳۵).

---

<sup>۱</sup>- Wiig

<sup>۲</sup>- Combinative capabilities

## ۴-۱ فرضیه‌های پژوهش

### ۱-۴-۱ فرضیه اصلی پژوهش

فرضیه اصلی پژوهش عبارتست از اینکه:

- بین مدیریت دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.

### ۲-۴-۱ فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیه‌های فرعی پژوهش عبارتست از اینکه:

- بین اهداف دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین شناسایی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین کسب دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین تسهیم دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین استفاده دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین نگهداری دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.
- بین ارزیابی دانش و خلاقیت در شرکت بیمه آسیا ارتباط معنی‌داری وجود دارد.