







واحد تهران مرکزی  
دانشکده مدیریت ، گروه بازرگانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )

گرایش : بازاریابی

عنوان :

بررسی رابطه بین قابلیت های مدیریت دانش و استقرار عملکرد سازمانی

مطالعه موردی : شرکت های بیمه ای

استاد راهنما :

دکتر بهروز قاسمی

استاد مشاور :

دکتر میر فیض فلاح شمس

پژوهشگر :

مهدی بوالحسنی

بهار ۱۳۹۱

## تقدیم به :

پدر و مادر عزیز، دلسوز و فداکارم که در تمامی مراحل تحصیل مرا یاری نموده و دیگر این که همواره چراغ وجودشان روشنگر راه من در سختی ها و مشکلات بوده است .

## تشکر و قدردانی :

منت خدای را عز و جل که طاعتش موجب قربت است و به شکر اندرش مزید نعمت . هر نفسی که فرو می رود، ممد حیات است و چون برمی آید مفرح ذات . پس در هر نفسی، دو نعمت موجود است و بر هر نعمتی شکری واجب .

و با تقدیر و تشکر شایسته از استاد فرهیخته و فرزانه جناب آقایان دکتر بهروز قاسمی و دکتر میر فیض فلاح شمس که با نکته های دلاویز و گفته های بلند ، صحیفه های سخن را علم پرور نمودند و همواره راهنما و راه گشای نگارنده در اتمام واکمال پایان نامه بوده اند .

## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب مهدی بوالحسني دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۸۰۶۵۰۵۶۸۰۰ در رشته مدیریت بازرگانی که در تاریخ ۱۳۹۱/۴/۲۵

از پایان نامه خود تحت عنوان : بررسی رابطه بین قابلیت های مدیریت دانش و استقرار عملکرد سازمانی

مطالعه موردی : شرکت های بیمه ای

با کسب نمره ۱۷/۵ و درجه دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ :

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم/آقای مهدی بوالحسینی از پایان نامه  
خود دفاع نموده و با نمره ۱۷/۵ بحروف هفده و نیم با درجه  
مورد تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما

شد . داده‌های موردنظر با استفاده از ابزار پرسشنامه و از طریق نمونه‌ای ۷۷۶ تایی گردآوری شده مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفته. نتایج نشان می‌دهد که در شرکت های بیمه ، فرهنگ سازمانی بر خلق دانش تاثیر مثبت و معنی داری می گذارد. بنابراین می توان گفت که ابعاد همکاری، اعتماد و یادگیری بر خلق دانش تاثیر مثبت و معنی داری دارند ، ساختار سازمانی بر خلق دانش هیچ تاثیر مثبت و معنی داری ندارد و می توان گفت که ابعاد تمرکز و رسمیت بر خلق دانش تاثیر مثبت و معنی داری ندارند. منابع انسانی بر خلق دانش هیچ تاثیر مثبت و معنی داری ندارد و به عنوان یکی از زیربناهای مدیریت دانش توانایی ایجاد دانش را ندارند و پشتیبانی سیستم های فناوری اطلاعات بر خلق دانش تاثیر مثبت و معنی داری دارد و نیز فرآیند خلق دانش بر خلاقیت سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری دارد و در مجموع می توان نتیجه گیری نمود که فرآیندهای خلق دانش توانسته است خلاقیت سازمانی را تسریع نماید. این بدان معنی است که خلاقیت سازمانی محصول ثانویه خلق دانش می باشد. و خلاقیت سازمانی بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت و معنی داری دارد و در حال حاضر خلاقیت سازمانی در راستای بهبود عملکرد سازمانی به کار گرفته می شود.

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه  مناسب است  تاریخ و امضاء :

مناسب نیست



## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول : کلیات پژوهش</b>
۲	مقدمه.....
۲	۱-۱- مساله اصلی پژوهش.....
۵	۱-۲- تشریح و بیان موضوع.....
۶	۱-۳- ضرورت انجام پژوهش.....
۷	۱-۴- فرضیه های پژوهش.....
۸	۱-۵- اهداف اساسی از انجام پژوهش.....
۸	۱-۶- روش انجام پژوهش.....
۸	۱-۶-۱- روش پژوهش.....
۸	۱-۶-۲- روش های گردآوری داده ها.....
۸	۱-۷- قلمرو پژوهش.....
۸	۱-۷-۱- قلمرو موضوعی پژوهش.....
۸	۱-۷-۲- قلمرو زمانی پژوهش.....
۸	۱-۷-۳- قلمرو مکانی پژوهش.....
۹	۱-۸- جامعه و نمونه آماری.....
۹	۱-۶-۶- جامعه آماری.....
۹	۱-۶-۷- نمونه آماری.....
۹	۱-۹- روش یا روش های نمونه گیری.....
۹	۱-۱۰- روش های مورد نظر برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها.....
۹	۱-۱۱- تعریف واژه ها و اصطلاحات تخصصی پژوهش.....

## فصل دوم : ادبیات و پیشینه موضوع

۱۲	مقدمه.....
----	------------

- ۱۲-۲-۱- داده، اطلاعات و دانش.....
- ۱۵-۲-۱-۱- دانش: انواع دانش.....
- ۱۸-۲-۲- مدیریت دانش: تعاریف.....
- ۲۰-۲-۳- مدیریت دانش: مدل ها.....
- ۲۲-۲-۳-۱- مدل بویست.....
- ۲۲-۲-۳-۲- مدل شش بعدی مدیریت دانش.....
- ۲۳-۲-۳-۳- مدل رن جانستون.....
- ۲۶-۲-۴- زیرساخت های مدیریت دانش.....
- ۲۹-۲-۴-۱- فرهنگ.....
- ۳۱-۲-۴-۱-۱- یادگیری.....
- ۳۲-۲-۴-۱-۲- همکاری (مشارکت).....
- ۳۳-۲-۴-۱-۳- اعتماد.....
- ۳۵-۴-۲-۲- ساختار.....
- ۳۶-۲-۴-۲-۱- تمرکز.....
- ۳۷-۲-۴-۲-۲- رسمیت.....
- ۳۸-۲-۴-۳- فناوری.....
- ۳۹-۲-۴-۴- منابع انسانی.....
- ۴۲-۲-۵- فرآیندهای مدیریت دانش.....
- ۴۳-۲-۶- فرآیندهای خلق دانش.....
- ۴۸-۲-۷- پایگاه های خلق دانش.....
- ۴۹-۲-۸- خلاقیت سازمانی.....
- ۵۰-۲-۹- عملکرد سازمانی.....
- ۵۱-۲-۱۰- دیدگاه مبتنی بر منابع.....
- ۵۲-۲-۱۱- دیدگاه مبتنی بر دانش.....
- ۵۳-۲-۱۲- چارچوب نظری.....

## فصل سوم : روش شناسی پژوهش

مقدمه.....	۶۲
۳-۱- فرآیند پژوهش.....	۶۲
۳-۲- روش پژوهش.....	۶۳
۳-۳- جامعه آماری و روش نمونه گیری.....	۶۵
۳-۴- روش‌ها و ابزار جمع‌آوری اطلاعات.....	۶۶
۳-۵- روایی و پایایی ابزار تحقیق.....	۶۷
۳-۵-۱- پایایی پرسشنامه.....	۶۸
۳-۵-۲- روایی پرسشنامه.....	۶۹
۳-۵-۲-۱- روایی محتوای پرسش نامه.....	۶۹
۳-۵-۲-۳- تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه.....	۷۰
۳-۶- روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۸۵
۳-۶-۱- آزمون میانگین يك جامعه آماری.....	۸۶
۳-۶-۲- ضریب همبستگی.....	۸۶
۳-۶-۳- مدل سازی معادلات ساختاری.....	۸۷

## فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

مقدمه.....	۹۱
۴-۱- آمار توصیفی.....	۹۱
۴-۱-۱- وضعیت افراد پاسخ‌دهنده از نظر جنسیت.....	۹۲
۴-۱-۲- وضعیت افراد پاسخ‌دهنده از نظر سن.....	۹۲
۴-۱-۳- وضعیت افراد پاسخ‌دهنده از نظر سابقه خدمت.....	۹۳
۴-۱-۴- وضعیت افراد پاسخ‌دهنده از نظر میزان تحصیلات.....	۹۳
۴-۱-۵- وضعیت افراد پاسخ‌دهنده از نظر سمت.....	۹۴
۴-۲- آمار استنباطی.....	۹۴

۹۴	.....آزمون میانگین يك جامعه آماری
۹۶	.....۴-۲-۱-۱- وضعیت موجود ابعاد و شاخص های فرهنگ سازمانی
۹۹	.....۴-۲-۱-۲- وضعیت موجود ابعاد و شاخص های ساختار سازمانی
۱۰۱	.....۴-۲-۱-۳- وضعیت موجود شاخص های منابع انسانی
۱۰۲	.....۴-۲-۱-۴- وضعیت موجود شاخص های فناوری اطلاعات
۱۰۳	.....۴-۲-۱-۵- وضعیت موجود ابعاد و شاخص های فرآیندهای خلق دانش
۱۰۶	.....۴-۲-۱-۶- وضعیت موجود شاخص های خلاقیت سازمانی
۱۰۷	.....۴-۲-۱-۷- وضعیت موجود شاخص های عملکرد سازمانی
۱۰۸	.....۴-۲-۲- آزمون همبستگی پیرسون
۱۱۰	.....۴-۲-۳- مدل سازی معادله ساختاری

### فصل پنجم : یافته ها و پیشنهادات پژوهش

۱۱۵	.....مقدمه
۱۱۵	.....۵-۱- یافته های تحقیق
۱۱۵	.....۵-۱-۱- وضعیت موجود متغیرهای تحقیق
۱۱۵	.....۵-۱-۱-۱- فرهنگ سازمانی
۱۱۶	.....۵-۱-۱-۲- ساختار سازمانی
۱۱۷	.....۵-۱-۱-۳- منابع انسانی
۱۱۸	.....۵-۱-۱-۴- فناوری اطلاعات
۱۱۹	.....۵-۱-۱-۵- فرآیندهای خلق دانش
۱۲۰	.....۵-۱-۱-۶- خلاقیت سازمانی
۱۲۱	.....۵-۱-۱-۷- عملکرد سازمانی
۱۲۲	.....۵-۱-۲- پاسخ به فرضیه های پژوهشی
۱۲۳	.....۵-۱-۲-۱- فرضیه اصلی ۱
۱۲۳	.....۵-۱-۲-۲- فرضیه اصلی ۲

۱۲۴	..... ۳-۲-۱-۵- فرضیه اصلی ۳
۱۲۴	..... ۴-۲-۱-۵- فرضیه اصلی ۴
۱۲۵	..... ۵-۲-۱-۵- فرضیه اصلی ۵
۱۲۵	..... ۶-۲-۱-۵- فرضیه اصلی ۶
۱۲۶	..... ۵-۲- پیوند یافته‌ها با پژوهش‌های پیشین
۱۲۸	..... ۳-۵- پیشنهادهای تحقیق
۱۲۸	..... ۱-۳-۵- پیشنهادهای اجرایی
۱۲۹	..... ۱-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره یک پیشنهاد می شود :
۱۳۱	..... ۲-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره دو پیشنهاد می شود :
۱۳۲	..... ۳-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره سه پیشنهاد می شود :
۱۳۲	..... ۴-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره چهار پیشنهاد می شود :
۱۳۳	..... ۵-۱-۳-۵- پیشنهادهای اجرایی برای تقویت فرآیندهای خلق دانش
۱۳۵	..... ۶-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره پنج پیشنهاد می شود :
۱۳۵	..... ۷-۱-۳-۵- بر اساس نتایج بدست آمده از آزمون فرضیه شماره شش پیشنهاد می شود :
۱۳۶	..... ۲-۳-۵- پیشنهادهای پژوهشی
۱۳۶	..... ۴-۵- محدودیت های پژوهش
۱۳۷	..... منابع و ماخذ
۱۴۳	..... پیوست: پرسشنامه

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۷.....	جدول ۱-۲.....
۲۰.....	جدول ۲-۲.....
۲۳.....	جدول ۳-۲.....
۵۴.....	جدول ۴-۲.....
۵۵.....	جدول ۵-۲.....
۶۵.....	جدول ۱-۳.....
۶۶.....	جدول ۲-۳.....
۶۸.....	جدول ۳-۳.....
۹۶.....	جدول ۱-۴.....
۹۹.....	جدول ۲-۴.....
۱۰۱.....	جدول ۳-۴.....
۱۰۲.....	جدول ۴-۴.....
۱۰۳.....	جدول ۵-۴.....
۱۰۶.....	جدول ۶-۴.....
۱۰۷.....	جدول ۷-۴.....
۱۰۹.....	جدول ۸-۴.....
۱۱۲.....	جدول ۹-۴.....

## فهرست شکل ها

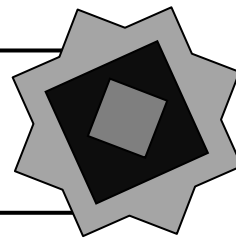
صفحه	عنوان
۴.....	شکل ۱-۱.....
۱۳.....	شکل ۱-۲.....
۱۷.....	شکل ۲-۲.....
۲۲.....	شکل ۳-۲.....
۲۳.....	شکل ۴-۲.....
۲۴.....	شکل ۵-۲.....
۲۵.....	شکل ۶-۲.....
۲۸.....	شکل ۷-۲.....
۴۷.....	شکل ۸-۲.....
۵۶.....	شکل ۹-۲.....
۵۸.....	شکل ۱۰-۲.....
۷۱.....	شکل ۱-۳.....
۷۱.....	شکل ۲-۳.....
۷۲.....	شکل ۳-۳.....
۷۳.....	شکل ۴-۳.....
۷۴.....	شکل ۵-۳.....
۷۵.....	شکل ۶-۳.....
۷۶.....	شکل ۷-۳.....
۷۷.....	شکل ۸-۳.....
۷۸.....	شکل ۹-۳.....
۷۹.....	شکل ۱۰-۳.....
۷۹.....	شکل ۱۱-۳.....
۸۰.....	شکل ۱۲-۳.....
۸۱.....	شکل ۱۳-۳.....
۸۲.....	شکل ۱۴-۳.....
۸۳.....	شکل ۱۵-۳.....
۸۴.....	شکل ۱۶-۳.....
۸۵.....	شکل ۱۷-۳.....

٩٢.....	شکل ١-٤.....
٩٢.....	شکل ٢-٤.....
٩٣.....	شکل ٣-٤.....
٩٤.....	شکل ٤-٤.....
٩٤.....	شکل ٥-٤.....
١١١.....	شکل ٦-٤.....
١١٢.....	شکل ٧-٤.....
١١٦.....	شکل ١-٥.....
١١٧.....	شکل ٢-٥.....
١١٨.....	شکل ٣-٥.....
١١٩.....	شکل ٤-٥.....
١٢٠.....	شکل ٥-٥.....
١٢١.....	شکل ٦-٥.....
١٢٢.....	شکل ٧-٥.....
١٢٧.....	شکل ٨-٥.....



فصل اول

کلیات پژوهش



## مقدمه

در دنیای رقابتی کنونی سازمان‌ها به منظور افزایش رقابت‌پذیری به دنبال افزایش بهره‌وری و استفاده موثر از منابع خود می‌باشند. با توجه به پیرنگ شدن نقش فناوری اطلاعات در فرآیندها و تعاملات درون و برون سازمانی، دانش به عنوان مهم‌ترین منبع سازمان‌ها قلمداد می‌شود. به همین جهت به منظور رقابت‌پذیری و بقای سازمانی، مدیریت این مقوله اهمیت ویژه‌ای یافته و به عنوان یکی از مباحث مطرح در مجامع علمی مورد بحث می‌باشد. در اقتصاد مبتنی بر دانش امروز، مزیت رقابتی، بیش از آنکه در دسترسی به منابع و بازارهای خاص باشد در تسهیل روندهای اطلاعاتی انجام کار یافت می‌شود. پس دانش و سرمایه فکری به عنوان مبنای اولیه دستیابی به شایستگی‌های محوری و راهبردی برای عملکرد برتر مطرح می‌شوند. در راستای رسیدن به مزیت رقابتی پایدار نیز توجه به دانش موجود، چگونگی استفاده موثر از آن و ایجاد ساختاری برای به‌کارگیری اطلاعات و دانش جدید امری مهم و حیاتی شمرده می‌شود که سازمان‌ها باید توجه ویژه‌ای به آن داشته باشند. بنابراین به نظر می‌رسد شناخت و بررسی ابعاد مدیریت دانش، ارتقای عملکرد سازمانی را موجب می‌شود که با به‌کارگیری آن می‌توان به مزیت رقابتی پایدار دست یافت. در این راستا در این پژوهش سعی شده است به دو مقوله‌ی مهم مدیریت دانش؛ «زیربنای مدیریت دانش» و «فرآیندهای خلق دانش» پرداخته و چگونگی تأثیر این اجزاء «مدیریت دانش» بر «عملکرد سازمانی» مورد بررسی قرار گیرد.

## ۱-۱- مساله اصلی پژوهش

امروزه دانش به عنوان منبعی ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارایی مطرح است (نوناکا، ۱۹۹۴). سازمان‌ها دانش را به عنوان دارایی رقابتی کلیدی خود شناخته و آن را مبنای رشد پایدار و رمز حفظ

---

<sup>۱</sup> Nonaka

مزیت رقابتی ماندگار به شمار می آورند. به طوری که استفاده از قابلیت های مدیریت دانش منجر به سودآوری، رضایت مشتریان و کارکنان و ... می شود (لی و لی،<sup>۲</sup> ۲۰۰۷).

از طرف دیگر سازمان ها همیشه به دنبال ارتقای متغیرهای مهمی مانند بهره وری، رضایت مشتریان، عملکرد سازمانی و یا کسب مزیت رقابتی می باشند. پایه تمام این مفاهیم در بهره برداری از منابع سازمان نهفته است. بارنی<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) منابع را به سه دسته طبقه بندی می کند:

۱. منابع فیزیکی، مانند تأسیسات، تجهیزات، مکان و دارائی ها.

۲. منابع سازمانی مانند نیروی انسانی، تیم مدیریت، آموزش و پژوهش

۳. و منابع غیر ملموس مانند فرهنگ و شهرت سازمانی.

برخی منابع ملموس و فیزیکی هستند مانند تأسیسات و تجهیزات و بقیه غیر ملموس مانند فرهنگ و شهرت سازمان (بارنی، ۱۹۹۱). آنچه که مشخص است دارایی های ملموس (همچون سرمایه، زمین، مواد اولیه و ...) باعث ایجاد برتری سازمانی پایدار برای سازمان نمی شوند و یا حداقل سهم اندکی در وقوع این مهم دارند. سازمان های امروزی بایستی ارتقای عملکرد خود را در راستای کسب برتری بر دارایی های ناملموس و سرمایه های فکری خود بنا نهند (پرز و پابلوس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). منابع نامحسوس، منابعی هستند که تقلیدپذیری از آنها برای دیگر سازمان ها تقریباً مشکل است و معمولاً در طی زمان به وجود می آیند. این منابع شامل نیروی انسانی، قدرت خلاقیت و نوآوری و همچنین شهرت و اعتبار می شوند (ساعدی و یزدانی، ۱۳۸۸). همانند تمام منابع سازمان دانش در صورتی امتیاز راهبردی محسوب می شود که دارای چهار ویژگی زیر باشند:

۱. بی مانندی یا بی نظیری

۲. نادر و کمیاب بودن

۳. ارزشمند بودن

۴. غیر قابل جایگزین بودن (بولینگر و اسمیت<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱)

بایستی توجه نمود که مفاهیم داده، اطلاعات و دانش غالباً به جای یکدیگر به کار می روند. شکل شماره ۱ به ما در درک این سه مفهوم کمک می کند.

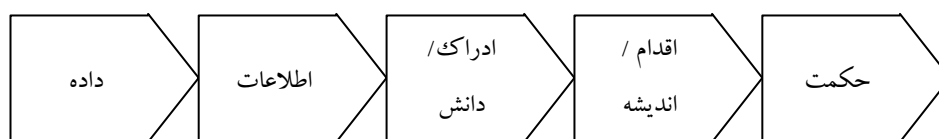
---

<sup>۲</sup> Lee & Lee

<sup>۳</sup> Barney

<sup>۴</sup> Perez & Pablos

<sup>۵</sup> Bollinger & Smith



شکل ۱-۱ زنجیره جریان دانش (ککبتس<sup>۶</sup> و دیگران، ۲۰۰۳)

در حالی که داده‌ها، رشته واقعیت‌های عینی و مجرد در مورد رویدادها هستند (بارنی، ۱۹۹۱)، اطلاعات داده‌های کمی خلاصه شده را در برمی‌گیرد که گروه‌بندی، ذخیره‌پالایش و سازماندهی شده‌اند تا بتوانند معنی‌دار شوند (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵). از دیدگاه داون پورت<sup>۷</sup>، دانش «ترکیب سیال و متغیری از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات محیطی و بینش‌های تخصصی است که در چارچوبی برای ارزشیابی و تلفیق تجربیات و اطلاعات جدید فراهم می‌کند». بلاگر نیز دانش را موضوعی چند لایه، پیچیده، پویا و انتزاعی که در ذهن انسان قرار دارد، تعریف می‌نماید (نعمتی و جمشیدی، ۱۳۸۶).

بایستی توجه نمود که دانش به خودی خود برای یک سازمان تولید ارزش نمی‌کند. بلکه سازمان‌ها به منظور هدایت دانش فردی در جهت اهداف سازمانی، باید محیطی برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضا به وجود آورند و افراد را در جهت با مفهوم کردن تعاملاتشان آموزش دهند (ساعدی و ناعلی پور، ۱۳۸۵). چارچوبی که دانش موجود در یک سازمان را به ارزش تبدیل می‌کند، مدیریت دانش می‌باشد. به طور کلی، مدیریت دانش به فرآیندهای مدیریتی مربوط به دانش اشاره دارد و می‌توان آن را به‌عنوان «فرآیند سازمانی خلق، کسب، سازمان‌دهی و ایجاد ارتباط بین دانش ضمنی و آشکار تلقی شود به گونه‌ای که دیگران برای اثربخشی و بهره‌وری بیشتر بتوانند از آن استفاده کنند» تعریف نمود (گری و ماینستر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۱). بر این اساس بایستی ریشه‌های مفاهیمی همچون نوآوری، مزیت رقابتی، عملکرد سازمانی و ... را در منابع دانشی جستجو نمود. تحقیقات اخیر نشان داده است که دیدگاه مبتنی بر منابع<sup>۹</sup> به سازمان‌ها امکان ایجاد، استقرار و کاربرد قابلیت‌های منابع کمیاب را می‌دهد. در این دیدگاه، دانش به عنوان منبع کلیدی ملاحظه می‌شود، این در حالی است که بسیاری از سازمان‌ها هنوز نحوه اداره آن را نمی‌دانند (بات<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۲). دیدگاه منبع محور بر این اصل استوار است که سازمان‌ها در منابع، که شامل منابع ملموس و ناملموس است، متفاوت هستند و به همین دلیل از وضعیت رقابتی متفاوتی برخوردارند (ساعدی و یزدانی، ۱۳۸۸).

<sup>۶</sup> Kakabadse

<sup>۷</sup> Daven port

<sup>۸</sup> Gray & Meister

<sup>۹</sup> Resource Based View

<sup>۱۰</sup> Bhatt