بررسی استقرار مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران در سال ۱۳۹۳

سمیه حسام(Phd)[۱]؛ سودابه کرمی * (M.A)[۲]

چکیده:

زمینه وهدف: هدف این پژوهش بررسی چگونگی استقرار مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران در سال ۱۳۹۳ بوده است و به منظور سنجش معنی‌دار بودن ارتباط بین فرهنگ سازمانی بر استقرار مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی صورت گرفت.

مواد و روش : مطالعه حاضرتوصیفی و تحلیلی بوده، جامعه آماری تعداد ۲۰۰۰ نفر ار کارمندان سازمان تامین اجتماعی استان مازندران می‌باشد که تعداد ۲۰۰ کارمند طبق فرمول کوکراین و با روش نمونه‌گیری طبقه بندی شده به عنوان نمونه انتخاب شدند. سپس با جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسشنامه در قالب روش تحقیق میدانی و نیز با استفاده از نرم‌افزار spss از آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون و T جهت سنجش مولفه‌های فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش استان مازندران پرداخته شده است.

یافته‌ها: با توجه به مباحث ارایه شده در این پژوهش می‌توان گفت که امروزه دانش منبع ضروری و پایدار برای مزیت رقابتی است. در عصر تحول و عدم اطمینان‌های محیطی، سازمان‌هایی موفق هستند که بطور مستمر دانش تولید کنند و آن را در سراسر سازمان اشاعه داده و در فناوری‌ها، محصولات و خدمات به کار گیرند و با توجه به اینکه اساسی‌ترین مشخصه سازمان‌های هوشمند در قرن ۲۱، تأکید بر دانش و اطلاعات است، بنابراین بکارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است و فرهنگ سازمانی به عنوان یک فاکتور مهم نقش کلیدی را در استقرار مدیریت دانش ایفا می‌کند. در واقع فرهنگ سازمانی زیربنای مدیریت دانش است.

استنتاج: نتیجه تحقیق بصورت شفاف نشان داد که بین مولفه‌های عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش با مدیریت دانش در سازمان مذکور رابطه مثبت و معنا داری وجود دارد و شدت همبستگی بین دو متغیر ۵۲/۹+ درصد می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: مسئولیت اجتماعی، نوآوری، مدیریت دانش، استقرار، سازمان

---

[۱] .دکتری مدیریت، عضو هیات علمی دانشگاه آزاد واحد مرودشت

[۲] . * کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی ودرمانی ، دانشگاه آزاد واحد مرودشت

مقدمه

در گذشته‌ای نه چندان دور قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان یا یک جامعه انسانی دسترسی به منابع مادی بیشتر محسوب می‌شد. سازمان پیشتاز و پیشرو سازمانی بود که به مواد خام و ذخایر زیرزمینی، مواد اولیه، نیروی انسانی ارزان، زمین و نظایر اینها دسترسی بیشتر داشت. در عرصه رقابت کنونی شرایط به کلی متحول شده است. اطلاعات و دانش جایگزین سرمایه و انرژی شده است؛ همان‌گونه که سرمایه و انرژی جایگزین زمین و نیروی کار شد. امروزه مدیریت دانش اصلی‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌ها محسوب می‌شود. عمده‌ترین سرمایه سازمان‌های موجود دانشی است که به آن دسترسی دارند. سازمان‌های پیشتاز و پیشرو آنهایی هستند که قادرند بیشترین، معتبرترین و بروزترین دانش بشری را در حوزه کسب و کارشان در اختیار گیرند و از آن استفاده بهینه نمایند.

انسان تاکنون سه دوره اقتصادی مبتنی بر شکار، کشاورزی و اقتصاد صنعتی را پشت سر گذاشته است. در این دوره‌ها زمین و کار به عنوان اساسی‌ترین عناصر و سرمایه‌های آدمی تلقی می‌شدند. اما عصر کنونی عصر اطلاعات و دانش است که مزیت اصلی در سرمایه‌های دانشی نهفته است. امروزه دیگر مدیران سازمان‌ها می‌دانند که دانش سازمانی دارایی مهم هر سازمان محسوب می‌شود و مدیریت بر این دانش باعث کسب مزیت رقابتی می‌گردد.

باگذر از اقتصاد سنتی مبتنی بر منابع به اقتصاد مبتنی بر دانش، دانش به یکی از دارایی‌های اساسی سازمان‌ها تبدیل شده است و مدیریت آن امری ضروری به نظر می‌رسد. در اقتصاد نوین، دانش منبع اصلی توسعه اقتصادی و صنعتی است و سایر عوامل سنتی تولید مانند زمین، نیروی کار و سرمایه در مرتبه بعدی اهمیت قرار دارند. بر خلاف منابع سنتی تولید - یعنی: زمین، نیروی کار و سرمایه- دانش منبعی است که در ذهن افراد قفل و مخفی شده است. خلق و اشتراک دانش فعالیت نا آشکاری است که نه قابل مشاهده و نه با اجبار قابل دسترسی است[۲].

امروزه نقش اساسی دانش و اهمیت آن برای ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها به وضوح مشخص می‌باشد. پیچیدگی و سرعت فزاینده تغییر، نیاز به متفاوت بودن و خلاقیت را برای حفظ موقعیت رقابتی الزامی کرده و محور اصلی این تغییرات را می‌توان دانش دانست. عبارت" دانش قدرت است " جای خود را درعصردانایی محوری، به "اشتراک دانش قدرت است " داده است[۳].

هدف از فعالیت‌های دانش در سازمان، اطمینان از رشد و تداوم فعالیت‌ها در جهت حفظ دانش حیاتی در همه سطوح، به کارگیری دانش موجود در همه چرخه‌ها، ترکیب دانش در جهت هم‌افزایی، کسب مداوم دانش مربوطه، توسعه دانش جدید از طریق یادگیری مداوم که به وسیله تجارب درونی و دانش بیرونی ایجاد می‌شود، است.

جنس و آلفمن (۲۰۰۴) در مدل‌های موفق مدیریت دانش، به فرهنگ دانشی که از تبادل و به کارگیری دانش و حمایت مدیران ارشد شامل تخصیص منابع، رهبری و آموزش پشتیبانی کند، اشاره کرده‌اند. این نوع فرهنگ سازمانی و اموزش و درگیری کارکنان (مشارکت در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و ارزیابی، مسئولیت‌پذیری در تبادل و توزیع دانش) از عوامل حیاتی در به روز کردن مدیریت دانش است. کاربرد دانش شامل فعالیت‌هایی است که نشان می‌دهد سازمان دانش خود را به کار گرفته است؛ از جمله به کارگیری ایده‌های جدید کارکنان در فرآیندها و روش‌های کاری سازمان، بهبود عملکرد سازمانی، تصمیم‌گیری موثر، حل مشکلات و توجه به فروش دانش سازمانی [۴].

در پژوهش حاضر با استفاده مدل‌های نوناکا و تاکویوچی و مدل عناصر و رویکردهای سازمانی، پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش را در سازمان تامین اجتماعی (مطالعه موردی: سازمان تامین اجتماعی استان مازندران) مورد بررسی قرار داده و به راه‌های استقرار و چالش‌ها، مشکلات و موانع آن در این سازمان پرداختیم.

تاریخچه مدیریت دانش

در یک نگاه گذرای تاریخی می‌توان گفت در جامعه کشاورزی، کار و زمین عوامل اصلی تولید محسوب می‌شدند. با گذر از جامعه کشاورزی و ورود به جامعه صنعتی، درکنار کار و زمین، سرمایه، تکنولوژی و مدیریت نیز به عنوان یکی از عوامل تولید قلمداد شد. با ورود به جامعه اطلاعاتی، دانش به عنوان عامل اصلی تولید مطرح شد و به کمک آن از کار، زمین و سرمایه ارزش افزوده بیشتری حاصل می‌شد.

بیان دقیق منشاء مدیریت دانش و اینکه چه هنگامی و چگونه آغاز شده است تقریباً غیر ممکن است. در حقیقت، مدیریت دانش از نخستین سال‌های زندگی بشر و حتی در عصر شکار نیز وجود داشته است و بشر به جمع‌آوری و انتقال اطلاعات و دانش مرتبط با موضوع شکار و گسترش درک و شناخت خود از محیط پیرامونشان در زمینه‌های میزان منابع غذایی، فرصت‌ها و خطرات

موجود در قلمروشان می‌پرداختند. انسان‌ها به‌طور مستمر بدنبال دستیابی به دانش‌های جدید و فناوری به منظور حفظ بقاء و مقابله با حیوانات وحشی و بلایای طبیعی بودند. زندگی بشر به تدریج پیشرفت نمود و دانش با تجربیاتش ارتقاء یافت. علیرغم اینکه هیچ گونه روش نظام‌مندی به منظور ذخیره‌سازی، اشتراک و مدیریت دانش در آن زمان وجود نداشت، اما دانش از نسلی به نسل دیگر انتقال می‌یافت. دانش به منظور تامین نیازهای جوامع در دوره‌های تاریخی پس از آن، از جمله عصرکشاورزی و صنعت بکارگیری و مدیریت گردید. مدیریت دانش مفهومی تازه درتاریخ رشد بشر محسوب نمی‌شود. این درحالیست که واژه مدیریت دانش در سال‌های اخیر عمومیت بیشتری یافته است[۵].

به همین دلیل و براساس واقعیت‌های مذکور بود که در اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی و با توسعه نظریه مهندسی مجدد فرایندها اولین گام‌ها برای ایجاد سازوکارهای احصا، ذخیره‌سازی و استفاده از دانش در سازمان‌ها برداشته شد و سپس مجموعه این فعالیت‌ها عنوان مدیریت دانش را به خود گرفت[۶].

علاوه بر آن پژوهشگران بسیاری از زمانی که اقتصاد بشر مبتنی بر کشاورزی بود تا کنون که به عصر "اطلاعات و دانش" موسوم شده است و مزیت اصلی در "سرمایه دانشی"[1] نهفته، تحقیقات و تلاش‌های علمی بسیاری را انجام داده‌اند.

مدیریت دانش رشته در حال تکاملی است که بطور فزاینده مورد پذیرش سازمان و دانشگاهیان قرار گرفته است و طیف وسیعی از رشته‌های سازمانی همچون سامانه‌های اطلاعاتی (IS)، منابع انسانی (HR) و مدیریت کیفیت(QM) را به منظور حمایت از دانش‌های مختلف با فعالیت‌های سازمان را شامل می‌شود[۷].

ادلسن می‌گوید: "مردم همواره دانش داشته‌اند و از آن استفاده کرده‌اند." اما دقیقاً دانش چیست؟

داده یک واقعیت از یک موقعیت و یا یک مورد از یک زمینه خاص بدون ارتباط با دیگر چیزهاست[۸].

---

[1] Knowledge Capital

داده‌های ترکیبی و مرتبط همراه با زمینه و تفسیر آنهاست. اطلاعات، درواقع آن دسته از داده‌های خلاصه شده را دربر می‌گیرد که گروه‌بندی، ذخیره، پالایش، سازماندهی و تحلیل شده باشند، تا بتوانند زمینه را روشن سازند. به قول پیتر دراکر: «داشتن ارتباط و هدف، ویژگی اطلاعات است».

جدول ۱- تلاش‌های علمی در جهت توسعه مدیریت دانش

سال	طرح کننده	رویداد
۱۹۸۶	سیوبی، کونراد	ترازنامه نامشهود
۱۹۸۶	کارل ویگ	ابداع مفهوم مدیریت دانش
۱۹۸۹	شرکت‌های مشاور مدیریتی بزرگ	شروع تلاش‌های درونی برای اداره رسمی دانش
۱۹۸۹	ارزش واترهاوس	یکی از نخستین‌ها برای تکمیل مدیریت دانش در استراتژی تجاری‌اش
۱۹۹۱	بازبینی تجاری هاروارد (نوناکا و تاکوچی)	یکی از نخستین مقالات منتشر شده در زمینه مدیریت دانش
۱۹۹۱	تام استوارت	اهمیت به سرمایه فکری
۱۹۹۳	کارل ویگ	یکی از نخستین کتاب‌های منتشر شده در مورد مدیریت دانش (اساس مدیریت دانش)
۱۹۹۴	پیتر دراکر	منبع دانش
۱۹۹۴	شبکه ارتباطی دانش مدیریت	نخستین کنفرانس مدیریت دانش
۱۹۹۴	شرکت بزرگ مشاوره	نخستینی که سرویس‌های دانش مدیریت را به مشتریان پیشنهاد کرد
۱۹۹۵	استنفورد پال رومر	دانش به عنوان منبع بی پایان
۱۹۹۵	نوناکا و تاکوچی	کتاب شرکت دانش آفرین
۱۹۹۵	دروتی لئونارد بارتون	کتاب سرچشمه‌های دانش
۱۹۹۶	انواع شرکت‌ها و شغل‌ها	انفجار پرسروصدای الحاق‌ها و فعالیت‌ها

شکل تبدیل داده به دانش

چهار حالت تبدیل دانش در سازمان:

۱. اجتماعی کردن[1]: افراد از طریق ایجاد تعامل سعی می‌کنند مستقیماً دانش ضمنی خود را با دیگران به اشتراک بگذارند.

۲. ترکیب [2]: تبدیل دانش بدنبال ترکیب کردن بخش‌های مختلف دانش آشکار نگاه داشته شده توسط اشخاص و در نتیجه ارائه شکلی نو است.

۳. برونی سازی[3]: کدگذاری و رمز بندی تجربه و بینش به شکلی که قابل استفاده توسط دیگران باشد.

۴. درونی سازی [4]: افراد دانش صریح خود را نهادینه کرده و به اشتراک می‌گذارند و سپس از آن برای وسعت بخشیدن به دانش ضمنی خود و تجدید نظر در آن استفاده می‌کنند.

جدول ۲- ابزار استفاده از فرایند دانش[۹].

مرحله	ابزار
هدف‌های دانش	استراتژی دانش، آرمان‌های دانش، مدیریت بر مبنای هدف‌های دانش
شناسایی دانش	نقشه‌های دانش، واسطه‌های (دلال‌ها) انتقال دانش، آشکار سازی درونی دانش در سازمان
کسب دانش	ویزیتورها (واسطه‌ها)، موسسات عرضه دانش، خرید مشاوره، استراتژی نسخه برداری
توسعه دانش	وصل کننده‌های دانش، سناریو، سمت گیری به سوی مراکز شایستگی
تسهیم دانش	فنون حل مسئله جمعی، مدیریت فضا سازی
استفاده از دانش	مهندسی و چینش کاربردی اسناد، آموزش در عمل، داده کاوی
نگهداری دانش	یادگیری از رخدادها، حافظه الکترونیکی
ارزیابی دانش	ترازنامه دارایی ناملموس، ارزشیابی / اندازه‌گیری چند بعدی دانش

بطور کلی سیکل مدل پایه ساختمان دانش، در همه سازمان‌ها در حال انجام شدن است. اما نکته مهم در اینجا اشراف به گردش و نیز بکارگیری فرایندهایی برای "حداکثرسازی سرعت"، " حداقل سازی هزینه "، "حداکثر سازی اثر بخشی" و " جلوگیری از پرش‌های نافرجام" است.

---

[1] Socialization
[2] Combination
[3] Externalization
[4] Internalization

همچنین برای ایجاد هر گونه تغییری در سازمان، اعمال تغییرات در سه حوزه مرتبط با یکدیگر لازم است. این سه حوزه شامل ساختار، تکنولوژی و انسان می‌گردد. در پیاده سازی مدیریت دانش تغییرات در هر سه حوزه باید هماهنگ صورت گیرد.

تامین اجتماعی در ایران

سابقه تامین اجتماعی در ایران به تصویب اولین قانون استخدامی کشوری در سال ۱۳۰۱ باز می‌گردد که طی آن، نظامی برای بازنشستگی به وجود آمد. در این قانون، سه اصل تامین اجتماعی که عبارت بودند از فراهم کردن «حقوق و تامین خاص» برای کسانی که پس از خدمت، توانایی فعالیت خود را از دست می‌دهند، «مقرری خاص» برای کسانی که به علت حادثه‌ای، علیل و از کار افتاده شوند و «حمایت کارفرمایان» از خانواده هر مستخدم که فوت شود، به چشم می‌خورد. در اولین اقدام، طرح تشکیل «صندوق احتیاط کارگران راه آهن» در سال ۱۳۰۹ به تصویب دولت رسید. در این مصوبه، دولت تسهیلات خاصی را برای کارگران ضایعه دیده یا فوت شده در حین احداث راه آهن پیش‌بینی کرد. در سال ۱۳۱۵ «نظام نامه کارخانجات و موسسات صنعتی» برای کارگران بخش صنعت به تصویب هیات دولت رسید.

در سال ۱۳۲۵، قانون کار از تصویب هیات دولت گذشت. طبق این قانون، کارفرمایان، علاوه بر اینکه مکلف به رعایت قانون بیمه کارگران بودند، باید دو صندوق شامل صندوق بهداشت (برای کمک به کارگر در مورد بیماری‌هایی که ناشی از کار نباشد) و صندوق تعاون (برای کمک در امور ازدواج، عائله‌مندی، بیکاری، از کار افتادگی، بازنشستگی، حاملگی و غیره) را در هر کارگاه تشکیل می‌دادند. در سال ۱۳۲۸، وزارت کار رسما تاسیس گردید و طبق ماده ۱۶ قانون کار مصوب ۱۷ خرداد ۱۳۲۸، مقرر شد صندوقی به نام «صندوق تعاون و بیمه کارگران» برای معالجه و پرداخت غرامت کارگران تشکیل شود. در ادامه در اواخر سال ۱۳۳۱ و در دوره نخست وزیری دکتر محمد مصدق، «لایحه قانونی بیمه‌های اجتماعی کارگران» برای اولین بار به تصویب رسید و طبق آن سازمان مستقلی به نام «سازمان بیمه‌های اجتماعی کارگران» تاسیس شد. این سازمان مکلف و متعهد شد کمک‌ها و مزایای مقرر در لایحه را در مورد کارگران و کارمندانی که بیمه می‌شدند، اعمال کند. درپی مجموعه تحولات یادشده، به موجب تصویب نامه ای که در فروردین ۱۳۴۲ به تصویب هیات وزیران رسید، سازمان بیمه‌های اجتماعی کارگران به «سازمان بیمه‌های اجتماعی» تغییر نام یافت تا زیر نظر وزارت کار و امور اجتماعی به فعالیت خود ادامه دهد. «بیمه‌های اجتماعی روستاییان» در سال ۱۳۴۷ به تصویب رسید که در سال ۱۳۵۴ در سازمان تامین

اجتماعی ادغام شد. در سال ۱۳۵۱ با تصویب قانون تامین خدمات درمانی مستخدمان دولت، «سازمان تامین خدمات درمانی» تشکیل شد.تشکیل وزارت رفاه اجتماعی، تحول دیگری بود که در سال ۱۳۵۳ روی داد. این وزارتخانه، تقریبا تمامی امور مربوط به بیمه درمان و رفاه اقشار مختلف جامعه را تحت پوشش خود قرار داد. در این میان، تصویب «قانون تامین اجتماعی» در تیرماه ۱۳۵۴ و تشکیل «سازمان تامین اجتماعی» را می‌توان آغازگر تحولی نو در نظام تامین اجتماعی کشور دانست. در سال ۱۳۵۵ با تصویب قانونی که منجر به انحلال وزارت رفاه و تشکیل وزارت بهداری و بهزیستی شد، سازمان تامین اجتماعی به «صندوق تامین اجتماعی» تغییر نام داد و تعهدات و امکانات درمانی آن به وزارت بهداری و بهزیستی محول شد. اما این تغییر، چندان دوام نیاورد و با تصویب لایحه ای در شورای انقلاب در سال ۱۳۵۸، سازمان تامین اجتماعی دوباره احیا شد[۱۰].

پیشینه تحقیق

والمحمدی(۱۳۸۸)، با هدف بررسی تعیین و اولویت‌بندی عوامل اصلی اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش دریافت که پرسشنامه در قالب یک ابزار برای ارزیابی وضعیت اجرای مدیریت دانش و تعیین حوزه‌های قابل بهبود نقش مؤثری دارد و پیشنهاد می‌کند با درک اهمیت این عوامل و ابزارها زمینه به کارگیری استراتژی‌های مناسب برای بهبود عملیات اجرای برنامه مدیریت دانش برای مدیران ارشد و تصمیم سازان سازمان‌ها فراهم شود[۱۱]. الهی و همکاران(۱۳۸۸)، با هدف بررسی ارائه یک متدولوژی برای ایجاد استراتژی مدیریت دانش دریافتند که به کارگیری متدولوژی استراتژی مدیریت دانش در سازمان ها قابل پیاده‌سازی بوده است. در این متدولوژی بر تأثیر متقابل استراتژی‌های فن‌آوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی بر استراتژی مدیریت دانش تأکید شده است و پیشنهاد کاربردی آنها این است که در همه مراحل متدولوژی توجه به استراتژی پویای مدیریت دانش وجود داشته واستراتژی نهایی سازمان به صورتی طیفی از انسان گرایی تا سیستم گرایی و با هدف توازن سطح دانش آشکار وضمنی سازمان در نظر گرفته شود[۱۲].

آلتون چوآ و لام (۲۰۰۵): در پژوهشی با عنوان " چرا پروژه‌های مدیریت دانش شکست می‌خورد؟" چهار مقوله فناوری، فرهنگ، محتوا و مدیریت پروژه را از عوامل شکست دانست[۱۳].

علاوه بر آن پژوهشگران بسیاری از زمانی که اقتصاد بشر مبتنی بر کشاورزی بود تا کنون که به عصر "اطلاعات و دانش" موسوم شده‌است و مزیت اصلی در "سرمایه دانشی"[1] نهفته، تحقیقات و تلاش‌های علمی بسیاری را انجام داده‌اند.

مدیریت دانش رشته در حال تکاملی است که بطور فزاینده مورد پذیرش سازمان و دانشگاهیان قرار گرفته است و طیف وسیعی از رشته‌های سازمانی همچون سامانه‌های اطلاعاتی (IS)، منابع انسانی (HR) و مدیریت کیفیت(QM) را به منظور حمایت از دانش‌های مختلف با فعالیت‌های سازمان را شامل می‌شود[۱۸].

مواد و روش‌ها:

تحقیق حاضر به لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش تحقیق روش همبستگی است. روش تحقیق کتابخانه‌ای و میدانی بوده است. جامعه آماری پژوهش حاضر سازمان تامین اجتماعی استان مازندران می‌باشد.

در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران از میان جامعه آماری که تعدادشان ۲۰۰۰ نفر بوده است. برای تعیین حجم نمونه، با مراجعه به جدول مورگان حجم نمونه متناظر با جامعه آماری ۲۰۰ نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری این تحقیق به صورت نمونه‌گیری تصادفی ساده انجام می‌گیرد. در این نمونه‌گیری به هریک از افراد جامعه احتمال مساوی داده می‌شود تا در نمونه انتخاب شود.

داده‌ها و اطلاعات جمع‌آوری شده از محیط به‌وسیله پرسشنامه مورد بررسی و تشریح قرار گرفته شده است. به منظور استفاده از ابزار پرسشنامه، در تحقیق حاضر مستند به ادبیات نظری تحقیق و پرسشنامه‌های برگرفته از سابقه تحقیقات مشابه و همچنین مطالعات گسترده‌ای که در این زمینه انجام گرفته است، پرسشنامه این تحقیق با ۴۰ سؤال برگرفته از ادبیات نظری و متناسب با متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق تدوین شده است که در بین ۲۰۰ نفر از کارکنان سازمان تامین اجتماعی توزیع گردید.

در این پژوهش برای افزایش روایی محتوایی پرسشنامه از پرسشنامه‌ها و سؤال‌هایی که در تحقیقات مشابه مورد استفاده قرار گرفته‌اند و همچنین مطالعه مقالات و کتب متعدد در رابطه با موضوع و از نظر خبرگان و افراد صاحب‌نظر و اخذ راهنمایی از اساتید راهنما و مشاور نیز استفاده

[1] Knowledge Capital

شده است. به منظور تعیین پایایی داده‌های جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه‌های مربوطه از آزمون ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است .

فرمول محاسبه آن به شرح زیر است:

$$R_a = \frac{J}{J-1}(1-\frac{\sum sj^2}{S^2})$$

پس از جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات لازم بوسیله ابزارهای نام برده شده و به خصوص از طریق پرسشنامه، تعداد شاخص‌ها مورد ارزیابی قرار گرفت، اطلاعات توسط بانک اطلاعاتی به نرم افزار اکسل وارد شد.در این مقاله فرضیه‌های تحقیق از طریق آزمون آماری متناسب با سؤال‌های پرسشنامه-ها مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. لازم به ذکر است که تجزیه و تحلیل اطلاعات آماری این تحقیق به وسیله نرم افزار Spss۱۶ انجام شده است. در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و روش رگرسیون برای آزمون فرضیه‌های تحقیق، همچنین جهت نرمال بودن یا نبودن داده‌ها از آزمون کالموگراوف- اسمیرانف استفاده شده است.

یافته ها:

با توجه به سطح معنی‌داری دو متغیر استراتژی مدیریت دانش و عوامل موثر در استقرار مدیریت دانش و زیر مجموعه‌های آن‌ها، متغیرها دارای توزیع نرمال بوده و فرض صفر پذیرفته می‌شود؛ بنابراین از آزمون‌های پارامتری استفاده گردید.

جدول ۴- نتایج آزمون کولوموگروف اسمیرنف برای متغیرهای تحقیق

عوامل	میانگین	انحراف معیار	آماره z کولوموگروف- اسمیرنف	سطح معنی داری	نتیجه
ساختار سازمانی	۳/۶۴	۱/۷۸	۱/۱۱۷	۰/۱۶۵	نرمال
یکپارچگی و هماهنگی	۳/۷۸	۱/۸۵	۱/۲۸۶	۰/۰۷۳	نرمال
فناوری اطلاعات	۴/۰۱	۱/۱۰	۱/۲۹۳	۰/۰۷۱	نرمال
مدیریت منابع انسانی	۳/۵۴	۱/۹۲	۱/۳۱۵	۰/۰۶۳	نرمال
استراتژی دانش	۳/۶۳	۱/۲۵	۱/۱۰۹	۰/۲۳۹	نرمال
استراتژی مدیریت دانش	۳/۸۶	۱/۳۷	۱/۰۹	۰/۱۸۶	نرمال

باتوجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو ساختار سازمانی و مدیریت دانش که برابر با ۰/۴۱۲ می‌باشد لذا با سطح خطاپذیری کمتر از ۰/۰۱ رابطه بین دو متغیر ساختار سازمانی و مدیریت دانش رابطه مثبت تأیید شد. ضریب همبستگی برابر با ۰/۴۱۲ و ضریب تعیین برابر با ۰/۱۵۴۲ بود لذا ۱۵/۴۲درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به تغییرات ساختار سازمانی کارکنان در سازمان تامین اجتماعی مربوط می‌شود.

باتوجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو یکپارچگی و هماهنگی و مدیریت دانش که برابر با ۰/۷۹۵می‌باشد لذا با سطح خطاپذیری کمتر از ۰/۰۱ رابطه بین دو متغیر یکپارچگی و هماهنگی و مدیریت دانش رابطه مثبت تأییدشد. ضریب همبستگی برابر با ۰/۵۲۱ و ضریب تعیین برابر با ۰/۲۷۹ می‌باشد لذا ۲۷ درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به تغییرات یکپارچگی و هماهنگی مربوط می شود.

باتوجه به آماره‌های آزمون کولموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای فنآوری اطلاعات و دیریت دانش که به ترتیب برابر با ۱/۲۸۹ و ۱/۳۴۷ می‌باشد و همچنین با سطح معنی‌داری ۰/۰۷۱ و۰/۰۵۴ که هر دو ازعدد ۰/۰۵ بزرگتر هستند لذا فرض نرمال بودن متغیرها تأیید گردید. و از آزمون همبستگی پیرسون بین متغیرهای فنآوری اطلاعات و مدیریت دانش استفاده شد.

با توجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو فنآوری اطلاعات و مدیریت دانش که برابر با ۰/۵۱۴ می‌باشد لذا با سطح خطاپذیری کمتر از ۰/۰۱ رابطه بین دو متغیر فنآوری اطلاعات و مدیریت دانش رابطه مثبت تأیید گردید.

میزان ضریب همبستگی و ضریب تعیین بین نمره مدیریت دانش و فنآوری اطلاعات مشخص شده است که در آن چون ضریب همبستگی برابر با ۰/۵۱۴ و ضریب تعیین برابر با ۰/۲۶۴ می‌باشد لذا ۲۶ درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به تغییرات فنآوری اطلاعات مربوط می شود.

با توجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش که برابر با ۰/۴۴۱ می‌باشد لذا با سطح خطاپذیری کمتر از ۰/۰۱ رابطه بین دو متغیر مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش رابطه مثبت تأیید گردید.

میزان ضریب همبستگی و ضریب تعیین بین نمره مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی مشخص شده است که در آن چون ضریب همبستگی برابر با ۰/۶۶۵و ضریب تعیین برابر با ۰/۴۴۲ می‌باشد. لذا ۴۴ درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به مدیریت منابع انسانی مربوط می‌شود.

باتوجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو استراتژی دانش و مدیریت دانش که برابر با ۰/۷۹۵می‌باشد لذا با سطح خطاپذیری کمتر از ۰/۰۱ رابطه بین دو متغیر استراتژی دانش و مدیریت دانش رابطه مثبت تأیید گردید. میزان ضریب همبستگی و ضریب تعیین بین نمره مدیریت دانش و استراتژی دانش مشخص شده است که در آن چون ضریب همبستگی برابر با ۰/۵۲۱ و ضریب تعیین برابر با ۰/۲۷۹ می‌باشد لذا ۲۷ درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به تغییرات استراتژی دانش مربوط می شود.

با توجه به میزان همبستگی پیرسون بین دو مهارت‌های وضعیت ساختار سازمانی و مدیریت دانش که برابر با ۰/۸۴۸ و ضریب تعیین برابر با ۰/۷۲۰ می‌باشد لذا ۷۲ درصد از تغییرات مربوط به مدیریت دانش به وضعیت ساختار سازمانی مربوط می شود.

بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به موضوع پژوهش که عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در سازمان تامین اجتماعی استان مازندران در سال ۱۳۹۳بوده است و همان‌طور که نتایج تحقیق نشان می‌دهد عوامل ساختار سازمانی، یکپارچگی و هماهنگی، فن‌آوری اطلاعات، مدیریت منابع انسانی و استراتژی دانش جهت استقرار مدیریت دانش می‌بایست به صورت موفقیت‌آمیز در سازمان تامین اجتماعی اعمال گردند. با توجه به اینکه تأمین اجتماعی استان مازندران درحال حاضر در حوزه درمان و بیمه‌های تأمین اجتماعی فعالیتهای وسیعی را ارائه می‌نماید، لزوم استقرار مدیریت دانش در تأمین اجتماعی استان مازندران ضرورت یافته است. در این تحقیق به این نتیجه رسیدیم که جهت اجرای موفقیت‌آمیز ساختار سازمانی مناسب، مدیران سازمان می‌بایست مأموریت‌ها، رسالات و اهداف سازمانی را به‌صورت روشن و شفاف مشخص نموده و راهبردها و برنامه‌های کلی سازمان و همچنین الگوی روابط بین واحدها را به روشنی تعریف نموده و حیطه نظارت را در سازمان مشخص نمایند تا کارکنان بتوانند وظایف خود را به درستی اعمال کنند. کمبود وقت در دنیای معاصر، این تمایل را در انسان امروزی بوجود آورده است که در کوتاه‌ترین زمان و کمترین حجم، بیشترین اطلاعات را در ارتباط با موضوعات مورد علاقه خود بدست آورد، چنین تمایلی زمینه ساز حرکت شتابان و تکامل تکنولوژی اطلاعات در روزگار ماست.

جهت اجرای موفقیت آمیز عامل یکپارچگی و هماهنگی می‌بایست درسازمان تامین اجتماعی محیط قابل اعتماد میان کارکنان ایجاد کرد. جهت اجرای موفقیت‌آمیز عامل مدیریت منابع انسانی باید افراد متخصص با توجه به رشته تحصیلی‌شان در جایگاه واقعی خود قرار گیرند، مدیران سازمان در کارکنان ایجاد نیاز و انگیزه نمایند تا جهت ارتقاء دانش خود کوشش نمایند.

جهت اجرای موفقیت‌آمیز عامل استراتژی دانش محور باید خط مشی و رویه‌هایی جهت خلق، ذخیره سازی و انتشار دانش در سازمان تامین اجتماعی تعیین شود، در چشم‌انداز سازمان تامین اجتماعی به اشتراک دانش اهمیت داده شود، در سازمان برنامه‌ها و رویه‌هایی جهت ایجاد فرهنگ تبادل دانش تدوین گردد. با توجه بررسی‌های صورت گرفته می‌توان گفت که عوامل ساختار

سازمانی، یکپارچگی و هماهنگی، فن‌آوری اطلاعات، مدیریت منابع انسانی و استراتژی دانش می‌بایست به صورت موفقیت آمیز در سازمان تامین اجتماعی اعمال گردند.

در این تحقیق بین وضعیت فن‌آوری اطلاعات و استراتژی مدیریت دانش ارتباط معنادار وجود دارد، همچنین بین وضعیت مدیریت منابع انسانی و استراتژی مدیریت دانش ارتباط معنادار وجود دارد.

پیشنهادات جهت اجرای موفقیت‌آمیز ساختار سازمانی مناسب مدیران سازمان می‌بایست مأموریت‌ها، رسالات و اهداف سازمانی را به‌صورت روشن و شفاف مشخص نموده و راهبردها و برنامه‌های کلی سازمان و همچنین الگوی روابط بین واحدها را به روشنی تعریف نموده و حیطه نظارت را در سازمان مشخص نموده تا کارکنان بتوانند وظایف خود را به درستی اعمال نمایند. پیشنهاد کاربردی ما این است که برای ایجاد هماهنگی بین استراتژی‌های سازمان و استراتژی‌های ساختار مناسب با استفاده ازنقاط مرجع، گونه‌هایی از استراتژی و ساختار که به صورت هماهنگ می‌توانند موجب هم‌افزایی، افزایش عملکرد و بهره‌وری سازمان استفاده شوند.

پیشنهاداتی به‌منظور انجام تحقیقات آتی:

- تعیین عوامل اثرگذار بر استراتژی مدیریت دانش در سازمان جدید.
- تعیین عوامل اثرگذار بر استراتژی مدیریت دانش با استفاده از فنون جدیدتر آماری.
- تعیین عوامل اثرگذار بر استراتژی مدیریت دانش با استفاده از نرم افزارهای جدیدتر.
- مدل‌سازی عوامل مؤثر استراتژی مدیریت دانش.

References:

1. Chen,L.C,(2009), What Individual-level Antecedents Influence Knowledge Management Effectiveness?, National Defense University, Taipei
2. Ebrahimian, Naim, (1387), "offers a comprehensive methodology for the implementation of knowledge management in small and medium organizations in Iran", the end of a Master of Management, martyr Beheshti University, Faculty of Management and Accounting, Tehran.[Persian]
3. Davenport, Thomas and Prusak, Lawrence, (1379), "Knowledge Management", translated by Hussein Rahmanseresht, publishing Sopko.
4. Jennex,E,Olfman,L,(2004), Assessing Knowledge Management Success/Effectiveness Models, Claremont Graduate University
5. Cheng Ming,Yu,(2002), Socialising Knowledge Management: The Influence Of The Opinion Leader, Multimedia University, Malaysia
6. Akhavan, P. Bagheri, R. (1389), "Knowledge management from idea to action" Atinegar Publications, Tehran. [Persian]

7. Arabs, Mohammad Mousavi and Sa'id. (1388), "Strategic Knowledge Management Model to improve the performance of universities", Journal of Research and Planning in Higher Education, the spring (51.)[Persian]
8. Asadzadeh, quiet and Jalalian, Maliha, (1387), "Knowledge management", Tehran.[Persian]
9. Jalali, MJ and Afrazeh, Fatima and cleaning, promise, (1386), "Design and development of software knowledge management system", the fifth International Conference on Industrial Engineering, 20 and 21 July 1387, Tehran.[Persian]
10. The world economy, 2.11.1391: 31.[Persian]
11. Valmhmdy, Genghis. (1388), "Identify and prioritize key factor the successful implementation of knowledge management in small and medium organizations in the country", Journal of Management, Issue 16.
12. Elahi, Sh; Khadivar, Amina; Hassanzadeh, Alireza. (1388), "presents a methodology for developing knowledge management strategy study of three organizations, human science teachers in Management Studies, Volume 14, Issue3.
13. Chua,A,(2004),Knowledge management system architecture:a bridge between KM consultants and technologists, journal oo information management,Ngee Ann Polytechnic, 8 Boon Lay Drive, No 04-17, 649928, Singapore,pp.87-98
14. Ranjit Bose, (2004) "Knowledge management metrics", Industrial Management & Data Systems, Vol. 104 Iss: 6, pp.457 – 468.
15. Smith A., (2004)"Knowledge management strategies:A multi-case study"; journal of knowledge Management ,Vol. 8 ,No. 3.
16. Mark W.Salisbury, (2003)"Putting theory into practice to build knowledge management systems", Journal of Knowledge Management, Vol. 7 Iss: 2, pp.128 – 141.
17. Bhatt, G. (2002),"management strategies for individual knowledge and organizational knowledge" journal of knowledge management. vol , 5 .
18. Schroeder,A,Pauleen,D,(2007), KM governance: investigating the case of a knowledge intensive research organization, School of Information Management,Journal of Enterprise Information Management ,Vol.20,No.4,PP.414-431
19. Kasten, J. (2007), Knowledge strategy and its influence on knowledge organization, Proceeding of The North American Symposium on Knowledge Organization, Vol. 1.