

مقاله پژوهشی:

نقش فرهنگ سازمانی در استقرار مدیریت دانش سازمان بیمه سلامت ایران

نورالدین رحیمی^۱

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۸/۰۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۹

چکیده

محیط سازمان باید محیطی دانشی با مدیران طرفدار دانش باشد؛ زیرا از مهم‌ترین عوامل موفقیت پروژه مدیریت دانش و سخت‌ترین عامل برای ایجاد، فرهنگ سازمانی است. پژوهش حاضر به بررسی و مطالعه نقش فرهنگ سازمانی در استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران پرداخته است. تحقیق حاضر به لحاظ هدفی که دنبال می‌کند از نوع تحقیقات کاربردی است. حجم نمونه تحقیق ۵۲ نفر از کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان ایلام بوده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است که دارای دو بخش فرهنگ سازمان (مدل کوبین) و مدیریت دانش (مدل شرون لاوسن) می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. روایی پرسشنامه توسط خبرگان سازمان تایید و پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۹۳ و ۰/۹۲۶ تعیین گردیده است.

نتایج به دست آمده به ترتیب: فرهنگ بازار ۷۹۵٪، فرهنگ وضعیت سالار ۷۰۱٪، فرهنگ قبیله‌ای ۵۵۹٪، فرهنگ سلسله‌مراتبی ۵۱۹٪، بیشترین رابطه با استقرار مدیریت دانش در سازمان داشته‌اند که مشخص شد فرهنگ سازمانی ۸۰ درصد بر استقرار مدیریت دانش در این سازمان تاثیرگذار است. یافته‌ها حاکی از آن است که فرهنگ غالب در سازمان بیمه سلامت، فرهنگ بازار است. کارکنان سازمان بیمه سلامت ایلام در زمینه کسب دانش با درصد بالایی (۷۵٪) دنبال کسب دانش هستند.

کلید واژه‌ها: فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش، سازمان بیمه سلامت ایران

مقدمه

محیط سازمان باید محیطی دانشی با مدیران طرفدار دانش باشد؛ زیرا از مهم‌ترین عوامل موفقیت پروژه مدیریت دانش و سخت‌ترین عامل برای ایجاد، فرهنگ سازمانی است (داونپورت و همکاران، ۱۹۹۸)؛ (حمیدی زاده، ۱۳۸۹: ۲۱). بر اساس نظریه پیتر دراکر، توسعه و پیشرفت در آینده به جوامعی تعلق خواهد داشت که سهم بیشتری از دانش را به خود اختصاص داده باشند (جعفری، ۱۳۹۰: ۱۳). در آستانه هزاره سوم، مدیریت دانش، به‌عنوان یک نیاز راهبردی برای موسسات، سازمان‌ها و نهادهای خدماتی مطرح است، مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلند مدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آنها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است. مدیریت موثر دانش به‌عنوان یک مؤلفه حیاتی برای سازمان به‌منظور تضمین مزیت رقابتی پایدار توصیف شده است (شاهمرادی، ۲۰۱۷: ۲۷). سازمان‌هایی که به دنبال مدیریت اطلاعات، دانش و نوآوری نباشند، دیر یا زود به دلیل اشباع بازار، عدم تثبیت دانش درون سازمان و نیاز به محصولات و ارائه خدمات جدید در صحنه رقابت‌های تجاری و یا سازمانی با مشکلات جدی روبرو خواهند شد (جعفرنژاد و کیانی، ۱۳۹۲). در نهایت با توجه به جمعیت تحت پوشش، گستردگی خدمات، شرکای کاری متعدد، مراکز طرف قرارداد با توزیع جغرافیایی سازمان بیمه سلامت به وسعت کل کشور، گردش مالی بالا، وجود داده‌ها و بانک‌های اطلاعاتی متعدد، حرکت سازمان به سمت هوشمندسازی مدیریت و ارائه خدمات بیمه سلامت، ضرورت استقرار مدیریت دانش سازمان بیمه سلامت، بیش از پیش احساس می‌شود.

پیشینه شناسی

سلامت از اساسی‌ترین نیازهای یکایک افراد مردم است که در قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از آن به‌عنوان حق همگانی یاد شده است. سازمان بیمه سلامت ایران یک سازمان حمایتی حفاظتی و اجتماعی است. براساس اصل ۲۹ قانون اساسی کشور، برخورداری از خدمات بهداشتی درمانی به صورت بیمه، حقی است همگانی. سازمان بیمه

سلامت ایران با ۴۲ میلیون نفر جمعیت بیمه شده و گردش مالی حدود ۲۰ هزار میلیارد تومان در سال و همچنین طرف قرارداد بودن با ۴۲ هزار مرکز بهداشتی درمانی در سطح کشور یکی از بزرگترین سازمان‌های بیمه‌گر پایه کشور است. در مقاله‌ای تحت عنوان: نحوه مشارکت تاثیر فرهنگی بر دانش، در عملکرد سازمان: استفاده از رویکرد FCQCA، اویمومی، لیو، نیگا، چن و نیکپودیا^۱ (۲۰۱۸) تحلیل فرهنگ سازمانی را ارائه می‌دهد که از فعالیت های اشتراک دانش برای عملکرد سازمانی، نوآوری و راهبرد پشتیبانی می‌کند.

در مقاله‌ای با عنوان مدیریت دانش راهبردی در محیط دیجیتالی: دانش آشکار و ضمنی فب لب، ماراویلهااس و مارتینز (۲۰۱۸) نشان می‌دهند که چگونه کاربران همراه با دیگران در فب لب یادگیری دارند. همچنین نشان می‌دهند که کاربران فب لب‌ها باعث تقویت تصور خود شده و راه حل‌های نوآورانه اقتصادی، محلی، اجتماعی و پایداری برای حل مشکلات واقعی مورد تایید انتقال دانش آشکار و ضمنی ارائه می‌دهند (جوزها و روچا، ۲۰۱۹: ۲۲۴).

نظام های سلامت با سه کارکرد تولید، پدیدآوری منابع و تامین مالی منجر به کارکرد چهارم یعنی تدارک خدمت برای مردم می‌شوند. اگر چه همه کارکردها نقشی اساسی در تامین سلامت یکایک افراد جامعه ایفا می‌کنند، ولی کارکرد تامین مالی سلامت با سه زیر کارکرد اساسی تجمیع منابع، انباشت ریسک و خرید راهبردی در تدارک خدمات در حدتوان مالی و دسترسی آنان به خدمات سلامت دارای نقش راهبردی است (حسن زاده، ۱۳۹۷).

وجه تمایز این تحقیق با پژوهش‌های مشابه در این است که تعدادی از تحقیقات صورت گرفته متوجه تأثیرات پیاده سازی سیستم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان بوده اند و برخی نیز الزامات پیاده سازی سیستم، زیرساخت‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. اهداف متفاوت سایر پژوهش‌ها و پژوهش حاضر از جنبه‌ی نقش فرهنگ سازمانی در استقرار مدیریت دانش بیمه سلامت.

نیز از مهم‌ترین وجه تمایز و نوع آوری تحقیق حاضر، سلامت‌محور بودن و توجه به جنبه‌های مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات در حوزه سلامت است که استفاده از این دو فرصت، می‌تواند فرآیند تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی را تسهیل نماید، فرآیندهای حوزه

سلامت را مستندسازی و مبتنی بر شواهد اعلام کند. مطالعه تحقیقات پیشین نشان می‌دهند که تاکنون بررسی نقش فرهنگ سازمانی در استقرار مدیریت دانش سازمان بیمه سلامت در سازمان‌های خدماتی بخصوص سازمان‌های بیمه گر پایه (از جمله سازمان بیمه سلامت)، بررسی نشده است و تاکنون در هیچ یک از تحقیقات پیشین به‌عنوان جامعه هدف در نظر گرفته نشده است.

مفهوم شناسی

دانش: دانش ترکیبی از تجارب، ارزش‌ها و دانش تخصصی است که به‌صورت منسجم و یکپارچه، چارچوبی را برای ارزیابی و کسب تجارب و اطلاعات جدید فراهم می‌آورد. در داخل سازمان، دانش نه تنها در مستندات و بانک‌های اطلاعاتی سازمان جای دارد، بلکه در تمام فعالیت‌ها، فرآیند دانش به آمیزه‌ای از اطلاعات، نظریات علمی و تجربه در انجام یک کار مشخص، اطلاق می‌شود. همچنین دانش منبع نامشهود ارزش است که هر سازمانی در عصر جدید اطلاعات، برای به‌دست‌آوردن مزیت رقابتی، به‌دنبال آن است (فینو و همکاران^۱، ۲۰۱۲: ۲۱۵).

مدیریت دانش در بین داده‌ها، اطلاعات و دانش متمایز است؛ هرچند که هر سه برای موفقیت سازمان‌های نظام سلامت، ضروری است. اگر چه فراوانی اطلاعات در حوزه سلامت محققان را بر آن داشته تا مدیریت دانش را مورد توجه قرار دهند (شاننون^۲، ۲۰۱۶، ۶۴)، این مورد به‌ندرت استفاده می‌شود. در نظام‌های سلامت، حجم عظیمی از اطلاعات، شواهد و تحقیقات به‌طورجدی یا در همه جا به‌کار گرفته شده است (موریس و همکاران^۳، ۲۰۱۱: ۵۱۰).

استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات، نظیر: اتوماسیون اداری، اینترنت، سامانه‌های نظام پیشنهادها، پست الکترونیکی و ویدئو کنفرانس در اجرای بهتر فرایند مدیریت دانش موثر است (روح الامینی، ۱۳۹۷: ۱). عوامل تأثیرگذار بر دانش در سازمان، شامل

1 Pinho et al,
2 Shannon
3 Morris, Wooding & Grant

عواملی از جمله زیرساخت‌های فناوری سازمان، نرم افزارهای تسهیل کننده ارتباطات درون و برون سازمانی، قدرت بارگذاری اطلاعات در اینترنت، سرمایه گذاری مستقیم خارجی، زنجیره عرضه، برون سپاری، ایجاد زیرساخت های ارتباطی، ارتباطات پیشرفته اینترنتی و... می باشند و تنها سازمان‌هایی در این رقابت موفق خواهند بود که زیرساخت های لازم، مانند سرمایه های فکری، آمادگی فناورانه، زیرساخت های ارتباطی و در مجموع زیرساخت های تسهیل فرآیند مدیریت اطلاعات، دانش را در خود ایجاد کرده باشد (مورینو و گالان، ۲۰۱۳).

مدیریت دانش

مرکز بهروری و کیفیت آمریکا، مدیریت دانش را راهبردها و فرآیندهای شناسایی، کسب و به کارگیری دانش معرفی می کند (دمقانی سریزدی، ۱۳۹۳: ۹). پنج مؤلفه مدیریت دانش عبارتند از: ایجاد دانش، ثبت دانش، پالایش دانش، انتشار دانش، کاربرد دانش (دایبیزکی، ۲۰۱۱: ۶۴). مدیریت دانش یک رویکرد مدیریتی است که دربردارنده اکتساب، ذخیره سازی، سازماندهی، بهره برداری، توزیع و تولید دانش در یک سازمان یا جامعه است (شاهمرادی، ۲۰۱۵: ۴۷). دانش به دو نوع مشهود (آشکار) و نامشهود (ضمنی) طبقه بندی و عرضه می شود. (حسنوی، ۱۳۹۱: ۲۳).

هدف مدیریت دانش: شناسایی، انتخاب، مدیریت، تسهیم و انتشار اطلاعات به منظور بهبود دانش حل مشکل، برنامه ریزی راهبرد و تقویت ارزش سرمایه معنوی سازمان می باشد.

جدول ۱- خلاصه مدل‌های مدیریت دانش

۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱	
			بکار ببر	نشر کن	ذخیره کن	خلق کن		هیسینگ ^۱
	ارزیابی کنید	ذخیره کنید	استفاده کنید	نشر دهید	توسعه دهید	مشخص سازید	هدف گذاری کنید	پرومپت ^۲
تجارت	ایجاد	بکار بردن	پخش کردن	ذخیره کردن	انتخاب کردن	تسخیر	شناسایی	بکمن ^۳
		ظاهر ساختن	تولید	استفاده	درونی کردن	انتخاب	کسب	جاشی ^۴
	ارزیابی	نگهداری	ایجاد	تسهیم	یادگیری	بکارگیری	یافتن	بکویتز و ویلیامز ^۵
			انتقال	استقرار	اشاعه	کسب	شناسایی	پاولوسکی ^۶

(اخوان و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۱)

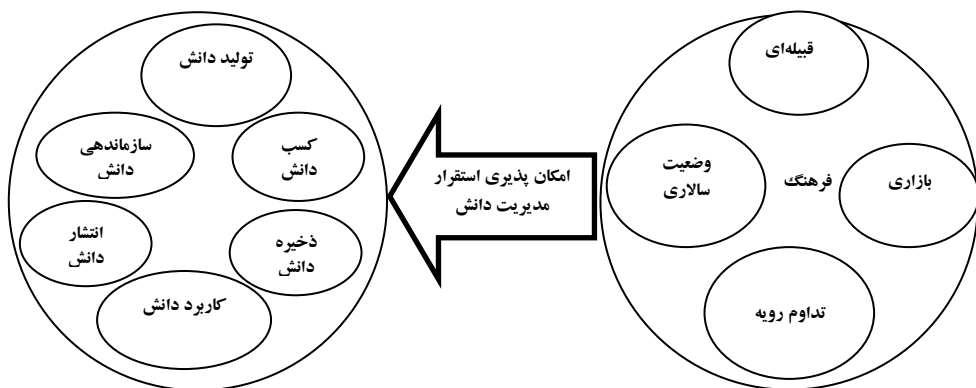
چارچوب نظری

فرهنگ سازمانی، قوانین نانوشته و رهنمودهای غالباً ناگفته‌ای را به منظور سازش با دیگران در سازمان فراهم می‌کند و ثبات سیستم اجتماعی را افزایش می‌دهد (کمرن و کوئین ۲۰۱۱). سازمان‌هایی که دارای فرهنگ قوی و توانمند هستند، کارکنان نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی احساس تعهد و مسئولیت می‌کنند. که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش‌های سازمانی جای دارد (سکرلواج و همکاران^۷، ۲۰۰۷: ۳۴۸). یکی از وظایف اصلی رهبر تغییر فرهنگ، تشویق و دادن پاداش به این گونه فعالیت‌های فردی است که رفتارهای جدید مطلوب برای فرهنگ جدید را ارائه می‌کنند (نیوهار و همکاران^۸، ۲۰۰۰: ۱۵).

1. HICKS
2. Prompt
3. Beekman
4. Jashi,
5. Bokowitz & Williams,
- 6 . Pawlowsky,
7. Skerlavaj et. al
8. Neuhauser et al

کامرون و کوئین بر اساس ۳۹ شاخص اصلی اثربخشی کمپل و همکارانش، باتوجه به دو بعد اساسی (درون‌گرایی در مقابل برون‌گرایی، کنترل و ثبات در مقابل انعطاف‌پذیری) چهار نوع فرهنگ سازمانی را بیان کردند: فرهنگ سلسله مراتب، فرهنگ بازار، فرهنگ قبیله، فرهنگ وضعیت‌سالار. آنچه موجب اختلاف ویژگی‌های فرهنگ وضعیت‌سالار با سه فرهنگ پیشین می‌شود: نوآوری، ابداع، آزادی عمل، ابتکار و پیشگامی مفروضاتی هستند که سازمان‌ها با ارائه خدمات و محصولات جدید آتی از طریق آنها به موفقیت دست می‌یابند (کامران و کوئین، ۲۰۰۶: ۳۴).

براساس مرور ادبیات مدل مفهومی تحقیق براساس مولفه‌های فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش به صورت زیر در شکل ۱ تدوین شد.



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

روش‌شناسی تحقیق

روش‌های تحقیق، براساس معیارهای گوناگون، قابل طبقه‌بندی هستند. براساس ماهیت و ویژگی‌های داده‌هایی که بررسی می‌شوند، می‌توان آنها را به سه دسته کلی: کمی، کیفی و ترکیبی تقسیم کرد (خاکی، ۱۳۹۱: ۸۷). این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی می‌باشد. از روش‌های تحقیق کمی و کیفی استفاده شده است. براساس نحوه گردآوری داده‌ها از نوع

توصیفی می‌باشد و از آنجا که در این تحقیق به دنبال مشخص کردن و بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران می‌باشد، روش تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی است.

پرسشنامه فرهنگ سازمانی براساس شش مؤلفه ویژگی حاکم، رهبری سازمانی، مدیریت کارکنان، پیوند سازمان، تأکیدهای راهبردی و معیارهای موفقیت، طراحی شده است که به چهار متغیر فرهنگ قبیله‌ای، فرهنگ وضعیت‌سالار، فرهنگ بازار و فرهنگ سلسله‌مراتبی تبدیل می‌شود. همچنین پرسشنامه مدیریت دانش براساس شش مؤلفه تولید دانش، کسب دانش، سازماندهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و کاربرد دانش طراحی شده که هر کدام یک متغیر تعریف می‌شوند. این دو پرسشنامه دارای یک‌سری سوالات عمومی مشترک است که عبارتند از سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، وضعیت استخدام، سطح پست سازمانی، رسته شغلی و سابقه خدمت. متغیرهای سن و سابقه خدمت متغیرهای کمی می‌باشند. متغیرهای وضعیت تأهل، رشته تحصیلی و رسته شغلی متغیرهای کیفی اسمی و متغیرهای میزان تحصیلات، وضعیت استخدام و سطح پست سازمانی متغیرهای کیفی رتبه‌ای می‌باشند.

یکی از متداول‌ترین شیوه‌های سنجش میزان روایی و پایایی پرسشنامه، محاسبه ضریب آلفای کرونباخ داده‌های جمع‌آوری شده در مرحله مقدماتی پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS می‌باشد که فرمول ضریب آلفای کرونباخ چنین است:

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right)$$

که در آن n برابر است با تعداد سوال‌های تست، s_i^2 برابر است با واریانس سوال i ام و S_t^2 برابر است با واریانس کل تست. برای تایید پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شده است. در واقع برآورد اعتبار از طریق محاسبه میزان هماهنگی درون سوال‌ها صورت می‌گیرد. معمولاً مقدار بالاتر از ۰,۷۵ نشانگر روایی و پایایی مناسب پرسشنامه می‌باشد. ضریب پایایی محاسبه شده پرسشنامه براساس آلفای کرونباخ در پژوهش کامرون و کویین به ترتیب فرهنگ قبیله‌ای ۰,۷۶، فرهنگ وضعیت‌سالار ۰,۹۷، فرهنگ بازار ۰,۷۱ و فرهنگ

سلسله‌مراتبی ۰/۷۳ به دست آمده است. پژوهشگر نیز برای پایایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی از آلفای کرونباخ استفاده کرده است که به صورت زیر است: فرهنگ سازمانی ۰/۸۹۳، فرهنگ قبيله‌ای ۰/۷۹۵، فرهنگ وضعیت‌سالار ۰/۷۸۷، فرهنگ بازار ۰/۷۱ و فرهنگ سلسله‌مراتبی ۰/۷۳.

ضریب پایایی پرسشنامه لاوسن براساس آلفای کرونباخ به ترتیب، برای تولید دانش ۰/۸۴، کسب دانش ۰/۸۹، سازماندهی دانش ۰/۸۶، ذخیره دانش ۰/۸۸، انتشار دانش ۰/۸۹ و کاربرد دانش ۰/۸۰ به دست آمده است. محقق نیز برای پایایی پرسشنامه مدیریت دانش از آلفای کرونباخ استفاده کرده که نتایج آن بیدن قرار است: مدیریت دانش ۰/۹۲۶، تولید دانش ۰/۷۳، کسب دانش ۰/۸۰۷، سازماندهی دانش ۰/۸۰۶، ذخیره دانش ۰/۸۵۳، انتشار دانش ۰/۷۷۲ و کاربرد دانش ۰/۷۲۵.

چنین استنباط می‌شود که این دو پرسشنامه از نظر پایایی و روایی، در وضعیت مناسب و مطلوبی است.

جامعه آماری کارکنان اداره بیمه سلامت استان ایلام ۶۰ نفر است که با استفاده از جدول مورگان حجم نمونه ۵۲ نفر تعیین شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد. آمار توصیفی شامل شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و نمودارها، است و در آمار استنباطی از شامل روش‌های ضریب همبستگی پیرسن، تحلیل رگرسیونی، تحلیل واریانس و آزمون t است. با توجه به فرضیات، روند کار بدین صورت است که ابتدا با استفاده از ضریب همبستگی پیرسن، فرضیات فرعی مورد بررسی قرار گرفت و برای تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیونی، تحلیل واریانس و آزمون t استفاده شد. در این بخش با استفاده از نرم‌افزار SPSS به بررسی شاخص‌های آماری می‌پردازیم.

تجزیه و تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

واضح است که از داده‌های خام به تنهایی نمی‌توان اطلاعات اساسی کسب کرد و باید تا حد امکان آنها را به وسیله‌ی شاخص‌ها خلاصه کرد و این خلاصه‌سازی باید استاندارد باشد.

- برای متغیرهای سوالات عمومی با توجه به نوع متغیرها - در ذیل خلاصه شده است.
- بیشترین فراوانی پاسخ دهندگان متاهل: ۴۷ نفر
 - بیشترین فراوانی دارندگان مدرک تحصیلی مقطع کارشناسی: ۳۴ نفر
 - بیشترین فراوانی از نظر وضعیت استخدام، مربوط به کارکنان رسمی است.
 - بیشترین فراوانی از نظر رده مدیریتی مربوط به رده کارشناسی است.
 - حوزه بیمه و خدمات سلامت، بیشترین فراوانی محل خدمت را به خود اختصاص داده است.
 - بیشترین فراوانی در رابطه با سابقه خدمت بین ۱۵ تا ۲۰ سال است.
 - فرضیه فرعی اول: بین فرهنگ قبیله‌ای و استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران، رابطه معنی‌داری وجود دارد.
- هدف بررسی فرضیات آماری زیر می‌باشد:

$$\left\{ \begin{array}{l} \text{همبستگی خطی وجود ندارد: فرض صفر} \\ \text{همبستگی خطی وجود دارد: فرض یک} \end{array} \right. \quad \text{یا} \quad \left\{ \begin{array}{l} H_0: \rho = 0 \\ H_1: \rho \neq 0 \end{array} \right.$$

با استفاده از نرم‌افزار SPSS و دستور correlate خروجی زیر را خواهیم داشت.

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسن	متغیرهای فرهنگ قبیله‌ای و مدیریت دانش
۰/۰	۰/۵۵۹	

ضریب همبستگی پیرسن بین متغیرهای فرهنگ قبیله‌ای و مدیریت دانش عدد مثبت قوی بین فرهنگ قبیله‌ای و مدیریت دانش می‌باشد. همچنین چون سطح معناداری آزمون^۱ برابر با ۰/۰ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است، پس فرض صفر به‌طور معناداری رد می‌شود و فرض یک پذیرفته می‌شود و بیانگر این مطلب است که به‌صورت معناداری بین فرهنگ قبیله‌ای و مدیریت دانش همبستگی خطی (رابطه خطی) وجود دارد و میزان همبستگی نیز قوی است.

فرضیه فرعی دوم: بین فرهنگ وضعیت سالار و استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران رابطه معنی داری وجود دارد.

ضریب همبستگی پیرسن بین متغیرهای فرهنگ وضعیت سالار و استقرار مدیریت دانش عدد $r = 0.701$ است. این ضریب بین صفر و یک بوده و مثبت است و بیانگر همبستگی مثبت بسیار قوی بین فرهنگ وضعیت سالار و استقرار مدیریت دانش است. همچنین چون سطح معناداری آزمون برابر با $0/0$ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است؛ پس فرض صفر به طور معناداری رد می شود و فرض یک پذیرفته می شود و بیانگر این مطلب است که به صورت معناداری بین فرهنگ وضعیت سالار و استقرار مدیریت دانش همبستگی خطی (رابطه خطی) وجود دارد و میزان همبستگی نیز بسیار قوی است. فرضیه فرعی سوم: بین فرهنگ بازار و استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران، رابطه معنی داری وجود دارد.

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسن	متغیرهای فرهنگ بازار و مدیریت دانش
0/0	0/795	

ضریب همبستگی پیرسن بین متغیرهای فرهنگ بازار و مدیریت دانش عدد $r = 0.795$ است. این ضریب بین صفر و یک بوده و مثبت است و بیانگر همبستگی مثبت بسیار قوی بین فرهنگ بازار و استقرار مدیریت دانش است. همچنین چون سطح معناداری آزمون برابر با $0/0$ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است، پس فرض صفر به طور معناداری رد می شود و فرض یک پذیرفته می شود و بیانگر این مطلب است که به صورت معناداری بین فرهنگ بازار و استقرار مدیریت دانش همبستگی خطی (رابطه خطی) وجود دارد و میزان همبستگی نیز بسیار قوی می باشد.

فرضیه فرعی چهارم: بین فرهنگ سلسله مراتبی و استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران رابطه معنی داری وجود دارد. با استفاده از نرم افزار SPSS و دستور *correlate* خروجی زیر را خواهیم داشت.

سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسن	متغیرهای فرهنگ سلسله مراتبی و مدیریت دانش
0/0	0/519	

ضریب همبستگی پیرسن بین متغیرهای فرهنگ سلسله‌مراتبی و استقرار مدیریت دانش عدد $r = 0.519$ می‌باشد. این ضریب بین صفر و یک بوده و مثبت است و بیانگر همبستگی مثبت قوی بین فرهنگ سلسله‌مراتبی و مدیریت دانش می‌باشد. همچنین چون سطح معناداری آزمون برابر با $0/0$ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است پس فرض صفر به‌طور معناداری رد می‌شود و فرض یک پذیرفته می‌شود و بیانگر این مطلب است که به‌صورت معناداری بین فرهنگ سلسله‌مراتبی و استقرار مدیریت دانش، همبستگی خطی (رابطه خطی) وجود دارد و میزان همبستگی نیز قوی است. از نمودار پراکنش پیداست یک رابطه تقریباً قوی بین دو متغیر وجود دارد چون نقاط در راستای نمودار ربع اول و سوم قرار دارند.

بحث

در نهایت از این چهار فرضیه نتیجه می‌گیریم که ابعاد فرهنگ سازمانی تأثیر به‌سزایی روی استقرار مدیریت دانش دارد که فرهنگ بازار بیشترین رابطه و تأثیر و فرهنگ سلسله‌مراتبی کمترین رابطه و تأثیر را روی استقرار مدیریت دانش گذارده است.

فرضیه اصلی: بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این فرضیه به بررسی تأثیر همزمان چهار فرهنگ نامبرده بر روی استقرار مدیریت دانش می‌پردازیم. از روش تحلیل رگرسیونی با مدل گام به گام استفاده کرده و در گام اول متغیر مستقل فرهنگ بازار که بیشترین همبستگی را با متغیر وابسته مدیریت دانش دارد را وارد معادله می‌کنیم، در گام دوم براساس آزمون t که برای ضرایب رگرسیونی سایر فرهنگ‌ها گرفته می‌شود، متغیر فرهنگ سلسله‌مراتبی را وارد معادله می‌کنیم و دو فرهنگ قبیل‌ای و وضعیت‌سالار از مدل حذف می‌شوند. در زیر خروجی نرم افزار با توضیحات قابل مشاهده است.

جدول ۲ - آماره‌های توصیفی متغیرهای وابسته و مستقل را نشان می‌دهد.

متغیر	آماره	میانگین	انحراف معیار	تعداد
مدیریت دانش		۷۴/۶	۱۶/۱۵۸	۵۲
فرهنگ قبیله‌ای		۱۷/۶۲	۴/۹۴۴	۵۲
فرهنگ وضعیت‌سالار		۱۸/۰۲	۴/۱۶	۵۲
فرهنگ بازار		۱۶/۴۸	۳/۶۴۴	۵۲
فرهنگ سلسله‌مراتبی		۱۵/۴	۴/۲۲۳	۵۲

جداول ۳ نتایج تحلیل رگرسیونی را در دو مدل نشان می‌دهد.

شاخص مدل	متغیر	R	ضریب تیین (R ²)	F آماره	سطح معناداری	ضریب متغیر (β)	آماره t	سطح معناداری
۱	فرهنگ بازار	۰/۷۹۵	۰/۶۳۲	۶۵/۲۴۸	۰/۰۰۰	۳/۵۴۲	۸/۰۷۸	۰/۰۰۰
	فرهنگ بازار					۳/۱۰۷	۶/۷۶۶	۰/۰۰۰
۲	فرهنگ	۰/۸۲۱	۰/۶۷۳	۳۸/۱۲۳	۰/۰۰۰	۰/۸۵۷	۲/۱۶۳	۰/۰۳۷
	سلسله‌مراتبی							

جدول ۴: فرهنگ بازار و سلسله‌مراتبی به‌طور همزمان

مدل	متغیر	آماره t	سطح معناداری
۱	قبیله‌ای	۰/۸۴	۰/۴۰۷
	وضعیت‌سالار	۰/۰۸۶	۰/۹۳۲
	سلسله‌مراتبی	۲/۱۶۳	۰/۰۳۷
۲	قبیله‌ای	-۰/۰۶۵	۰/۹۴۸
	وضعیت‌سالار	۰/۶۶۷	۰/۵۰۹

با توجه به جدول یک در گام اول متغیر فرهنگ بازار که دارای ضریب همبستگی ۰/۷۹۵ است به مدل وارد می‌شود. این متغیر ۶۳٪ از تغییرات مدیریت دانش را تبیین می‌کند و چون سطح معناداری آزمون F برابر با ۰/۰ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است؛ پس فرض صفر به‌طور معناداری رد می‌شود و بیانگر این مطلب است

که مدل خطی تعریف شده به شدت معنادار است. مقدار ضریب متغیر فرهنگ بازار ۳/۵۴۲ بوده و چون سطح معناداری آزمون t کمتر از سطح آزمون است، فرض صفر رد شده و این متغیر در مدل قرار خواهد گرفت و متغیر فرهنگ بازار پیش‌بینی کننده مناسب برای مدیریت دانش است. با توجه به مدل یک جدول دو خواهیم دید که تنها متغیر فرهنگ سلسله‌مراتبی با سطح معناداری ۰/۰۳۷ معنادار بوده و بایستی در گام دوم به مدل وارد شود. حال به مدل دو جدول یک توجه کنید، فرهنگ بازار و سلسله‌مراتبی به‌طور همزمان بیشتر از ۶۷٪ از مدیریت دانش را تبیین می‌کند که این افزایش ۴٪ بیانگر ورود درست متغیر جدید می‌باشد. سطح معناداری آزمون F نیز برابر با ۰/۰ بوده و کمتر از سطح آزمون $\alpha = 0.05$ است؛ لذا فرض صفر به‌طور معناداری رد می‌شود و بیانگر این مطلب است که مدل خطی جدید تعریف شده نیز به شدت معنادار است. مقدار ضرایب متغیرهای فرهنگ بازار و سلسله‌مراتبی به ترتیب برابر با ۶۷۶۶ و ۲/۱۶۳ بوده و چون سطح معناداری آزمون t برای مدل دو جدول یک کمتر از سطح آزمون است، فرض صفر رد شده و این دو متغیر به‌طور معنی‌داری در مدل جدید قرار خواهند گرفت و متغیرهای پیش‌بینی کننده مناسب برای متغیر مدیریت دانش هستند. از جدول دو مدل دو می‌توان دریافت که دو متغیر فرهنگ قبلیه‌ای و وضعیت‌سالار پیش‌بینی کننده‌های معناداری نیستند و نباید در مدل قرار بگیرند؛ بنابراین، نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی موجود در سازمان بیمه سلامت ایران تقریباً ۸۰٪ روی استقرار مدیریت دانش تأثیرگذار می‌باشد.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

الف. نتیجه‌گیری

دانش ابزار اصلی رقابت در بسیاری از سازمان‌هاست، جوامع تجاری و جوامع علمی معتقدند که با اهرم دانش، یک سازمان می‌تواند منافع رقابتی خود را حفظ کند. به‌منظور هدایت دانش در جهت اهداف سازمانی و کسب مزیت رقابتی پایدار، مدیران سازمان‌ها باید به مدیریت دانش بپردازند؛ مدیران باید توانایی هایشان را در این زمینه بالا ببرند؛ با

استراتژی‌های مدیریت دانش آشنا باشند؛ محیطی فرهنگی، دانش‌محور و تعاملی را بین نیروی انسانی ایجاد کنند؛ تا اطلاعات و دانش به سهولت بین آنها تسهیم و مدیریت شوند. در این صورت می‌تواند دانش موجود را به مزیت رقابتی پایدار تبدیل کنند. اجرای برنامه مدیریت دانش مستلزم تغییرات اساسی در چگونگی تعاملات، ارتباطات و دستورات بین کارکنان و مدیران و چگونگی انجام آن می‌باشد. مسئولیت‌ها و جهت‌گیری‌های مدیریت تغییر پیدا می‌کند تا نیازهای مدیریت دانش سازمان را برآورده کند و کارکنان و مدیریت باید برای این تغییر آماده باشند. زمانی که غالب افراد از تغییر بترسند، بهره‌وری آسیب می‌بیند؛ مگر اینکه انتظارات کارکنان به شکلی پیشگیرانه مدیریت و کنترل شود. یک رویکرد اثربخش در این خصوص به تعیین اهداف آشکار و تفصیلی در حوزه مدیریت دانش است. فقط بعد از تعیین دقیق این اهداف است که می‌توان کارکنان و مدیریت را به دنبال کردن فعالیت‌های عمومی مدیریت دانش ترغیب کرد. به‌طورکلی فرهنگ سازمانی، با ایجاد هماهنگی و انسجام میان بخش‌های مختلف سازمان، تشویق افراد به نوآوری و توسعه، گسترش دیدگاه‌های افراد نسبت به محیط، فرآیند مدیریت دانش را در سازمان حمایت می‌کند. در این تحقیق، ابتدا با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون فرضیات فرعی بررسی شد که به ترتیب فرهنگ بازار ۷۹۵/، فرهنگ وضعیت‌سالار ۷۰۱/، فرهنگ قبیله‌ای ۵۵۹/ و فرهنگ سلسله‌مراتبی ۵۱۹/ تعیین شد که بیشترین رابطه را با استقرار مدیریت دانش در سازمان داشته‌اند. برای تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی از تحلیل رگرسیونی، تحلیل واریانس و آزمون t استفاده شد؛ براین اساس مشخص گردید که فرهنگ سازمانی ۸۰ درصد بر استقرار مدیریت دانش در این سازمان تاثیر گذار است. با توجه به نتایج این آزمون‌ها، مولفه فرهنگ بازار با ۷۹۵/ بیشترین رابطه با استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران داشت، مجدداً با استفاده از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن تاثیر فرهنگ سازمانی بر شش مولفه مدیریت دانش بررسی شد و مشخص شد که فرهنگ بازار بیشترین تاثیر گذاری به ترتیب بر روی مولفه‌های مدیریت دانش، کسب دانش (۷۵/)، سازماندهی دانش (۷۱۵/)، تولید دانش (۶۸۱/) ذخیره دانش (۶۶۴/)، کاربرد دانش (۵۹۷/) و انتشار دانش (۳۲۱/) داشته است.

بررسی نتایج به دست آمده از مدل مفهومی تحقیق نشان می‌دهد که بین فرهنگ سازمانی با استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت رابطه معناداری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمون ضریب همبستگی پیرسن حاکی از آن است که بین فرهنگ سازمانی و تمام مولفه‌های آن با استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران رابطه معناداری وجود دارد. بنابراین نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل فرضیه اصلی نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی موجود در سازمان بیمه سلامت ایران، تقریباً ۸۰٪ روی استقرار مدیریت دانش تأثیرگذار است. حال با توجه به نتایج کلیه فرضیات نتیجه می‌گیریم که فرهنگ بازار - تأثیرگذارترین فرهنگ روی استقرار مدیریت دانش در اداره کل بیمه سلامت استان ایلام است. طبق این مطالعه فرهنگ بازار با اثر بخشی با ۷۹۵٪، بیشترین تأثیر را استقرار مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت دارد؛ فرهنگ بازار که تمرکز آن بر بیرون از سازمان است، گرایش به کنترل دارد. بنابراین رقابتی بودن، دستیابی به اهداف، تولیدگرایی، اثربخشی و اقدامات سودمحور در این نوع فرهنگ تقویت می‌شوند و این موارد سازمان را نتیجه‌گرا می‌سازد. فرهنگ اثربخشی تحت عنوان فرهنگ بازارگرا و عقلایی نیز نام گذاری شده است. فرهنگ غالب سازمان که با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها فرهنگ بازار است، از بین ۶ مولفه مدیریت دانش بیشترین تأثیر گذاری در مرحله کسب دانش (۷۵٪) دارد. همچنین فرهنگ بازار کمترین اثرگذاری در مرحله انتشار دانش با (۳۲۱٪) داشته است. تغییر فرهنگ سازمانی به سوی تقویت به اشتراک گذاری دانش، یکی از ملزومات اساسی برای موفقیت استقرار مدیریت دانش است. اولین گام برای پراختن به مدیریت دانش گنجاندن آن در راهبردهای بلند مدت سازمان است. به اشتراک گذاری دانش، بخش مهم و حیاتی مدیریت دانش است و لازم است سازمان بیمه سلامت در راستای فرهنگ‌سازی و نهادینه کردن آن بین کارکنان، زیرساخت‌های لازم و همچنین سازوکارهای تشویقی خاصی تدوین کند.

ب. پیشنهادها

پیشنهاد می‌شود:

- برای استقرار مدیریت دانش و دانش بنیان کردن سازمان بیمه سلامت، برنامه‌ریزی لازم جهت ایجاد زیرساخت‌ها، مشاوره، آموزش و استقرار مدیریت دانش در لایه‌های مدیریتی و کارشناسی، اقدام لازم صورت گیرد.
- به نقش فرهنگ سازمانی توجه جدی شود و شرایط و فرهنگ‌سازی برای استقرا تمام مراحل مدیریت دانش فراهم گردد.
- باتوجه به اینکه فرهنگ انتشار دانش طبق آزمون‌های انجام شده پایین می‌باشد، فرهنگ‌سازی و بسترسازی مناسب برای تمام مراحل مدیریت دانش از جمله انتشار دانش صورت گیرد.
- از ابزارهای مدیریت دانش جهت تکمیل فرایند مدیریت دانش شامل شناسایی، ذخیره کردن، انتشار و.. استفاده شود.
- در مطالعات بعدی راهکارهای اجرایی استقرار موفق مدیریت دانش در سازمان بیمه سلامت ایران مورد مطالعه قرار گیرد.

فهرست منابع و مآخذ

الف. منابع فارسی

۱. اخوان، پ (۱۳۹۱)، مدیریت دانش از ایده تا عمل، چاپ سوم، انتشارات اتی نگر
۲. اخوان، پیمان، حسنوی، سنجقی (۱۳۹۱)، عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش، چاپ سوم، ناشر آتی نگر ص ۷
۳. اخوان، پیمان؛ وجودی، الهام (۱۳۹۱)، گام های عملیاتی مدیریت دانش: نقشه های دانش، تهران، آتی نگر، ص ۲۰۰، ۴۰، ۴۱، ۱۵
۴. افزاره، عباس (۱۳۸۶)، مدیریت دانش (مفاهیم، مدل ها، اندازه گیری و پیاده سازی)، انتشارات دانشگاه صنعتی امیرکبیر، چاپ دوم، ص ۱۰.
۵. برجرون، برایان (۱۳۸۶)، مدیریت دانش، ترجمه ملکزاده، غلامرضا، پژوهشکده علوم و صنایع غذایی خراسان رضوی، ص ۳۱.
۶. جعفری، اخوان، اختری (۱۳۹۰)، مدیریت دانش نگاهی جامع بر ابزارها و تکنیک ها، ناشر غزال
۷. حاج محمودی حنان (۱۳۹۳)، بیمه سلامت پایه و یکسان برای همه ایرانیان، تهران، چاپ جوربند ۳ ص ۹
۸. حسن زاده، م، فاطمی س.ا. و عمرانی، س (۱۳۸۸)، مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش ها، مجموعه مقالات همایش علمی تهران: کتابدار، ص ۹۶.
۹. حمیدی زاده، محمد رضا (۱۳۸۹)، مدیریت دانش و دانایی، انتشارات یاقوت، قم ص ۲۱
۱۰. خاکی غلامرضا (۱۳۹۱)، روش تحقیق در مدیریت، نشر فوژان تهران
۱۱. دهقان نجم، منصور (۱۳۸۸)، مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی. *ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته*، شماره ۱۰
۱۲. عبدالکریمی، مهوش (۱۳۸۲)، مدیریت دانش، فن آوری و خلاقیت و نقش آن در افزایش کارایی و اثر بخشی فرآیندها، *پیام مدیریت موفق*، صص ۳۴-۴۹.
۱۳. عطافر، علی (۱۳۷۵)، فرهنگ سازمانی و نحوه ایجاد تحول در آن، *سمینار فرهنگ کار اصفهان*، ص ۴.
۱۴. کرمی، مقداد (۱۳۸۴)، بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و نقش آن در پیاده سازی مدیریت دانش در گروه خودروسازی بهمن، مرکز بهمن خودرو، *پایان نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۱۵. نوروزیان، میثم (اردیبهشت ۱۳۸۴)، کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی، *ماهنامه تدبیر* شماره ۱۵۶، صفحه ۲۴.

ب. منابع لاتین

- Cameron ,K.S. & Quinn ,R.E.(2006). **Diagnosing and Changing Organizational Culture:Based on the Ompeting Values Framework**. Addison-Wesley Publishing Company , Inc.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). **Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework**. John Wiley & Sons.
- Chase, R. L. (1997). The knowledge-based organization: an international survey. *Journal of Knowledge Management*, 1(1), 38-49.
- Danpoort, E & prosatt, B(2009). **The role of knowledge management in universities goals**, (<http://www.kms.com>).
- Hislop, D. (2013). **Knowledge management in organizations: A critical introduction**. Oxford University Press.
- Huczynski, A., & Buchanan, D. (2001). **Organizational behavior: An introductory text** (4th ed.). Harlow, UK: FT-Prentice Hall, Pearson Education Ltd.
- Jose Sousa Maria, Rocha Alvaro (2019). Strategic Knowledge Management in the Digital Age, *Journal of Business Research* 94 , 223-226.
- Jose Sousa Maria, Rocha Alvaro (2019). Strategic Knowledge Management in the Digital Age, *Journal of Business Research* 94 (2019) 223-226.
- Leila Shahmoradi, Reza Safadari, Worku Jimma (2017). Knowledge Management Implementation and the Tools Utilized in Healthcare for Evidence-Based Decision Making: A Systematic Review. *J Health Sci* 2017:27(25): 514.
- Leila Shahmoradi, Reza Safadari, Worku Jimma (2017). KnowledgeManagement Implementation and the Tools Utilized in Healthcare for Evidence-Based Decision Making: A Systematic Review. *J Health Sci* .:27(25): 514.
- Marco, D& Art, E (2009). **knowledge management for higher Education**, university of verginiya press.
- Morris, Z.S. Wooding, S &Grant, J (2011). The ansewer is 17 years, what is the question: understanding time lags in translation research. *Jornal of the Roals Society medicin*, 102(12), 510-520
- Ndlela,M.N.(2010). Knowledge Management in the Public Sector: Communication Issues and Challenges at LocalGovernment Level, *European Conferenceon Knowledge Management* 11,portugal,pp. 711-716.
- Neuhauser, P., Bender, R. & Stromberg, K. (2000). **Culture.com**, New York: John Wiley.
- Pinho, Isabel and Rego, Arme´nio and Pina e Cunha, Miguel (2012). Improving knowledge management processes: a hybrid positive approach, *Journal of Knowledge Management*, vol. 16 NO. 2 2012, pp. 215-242.
- Ribiere, V. M. (2001). **Assessing knowledge management initiative successes as a function of organizational culture (Doctoral dissertation**, The George Washington University).
- Sharifuddin,S.O.,Ikhsan,S.and Rowland,F.(2004). knowledge management in a public organization:a study on the relationship between organizational elements and the performance of knowledge transfer *journal of knowledge management*, VOL.8,NO.2,pp.95-111

