

بررسی میزان رعایت مؤلفه‌های زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران

منصور تاجداران^۱، سعید رضایی شریف‌آبادی^۲، شبنم رفوآ^۳

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی وضعیت زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران براساس مؤلفه‌های آن انجام شده است.

روش: پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهش کاربردی و از حیث گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی می‌باشد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه پژوهش، ۲۶۴ نفر مدیران دفاتر مرکزی ۱۶ شرکت بیمه دولتی و خصوصی فعال در بازار بیمه ایران مستقر در شهر تهران است که از میان آنها، براساس جدول کرجسی مورگان، تعداد ۱۵۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای، پرسشنامه در بین آنها توزیع گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون کلموگروف اسمیرنوف، آزمون t تک نمونه‌ای) انجام شد.

یافته‌ها: در مجموع زیرساخت اشتراک دانش در صنعت بیمه کشور دارای وضعیت نسبتاً مطلوبی می‌باشد. زیرساخت فرآیندی (سازمانی) بهترین وضعیت و زیرساخت انسانی ضعیف‌ترین وضعیت را نشان می‌دهند. نتیجه‌گیری: به نظر می‌رسد که با توجه به اینکه فضای صنعت بیمه روز به روز رقابتی‌تر می‌شود، شرکت‌های بیمه اهمیت اشتراک‌گذاری دانش را در راستای کسب مزیت رقابتی درک نموده و آن را پیاده می‌نمایند.

کلیدواژه‌ها: زیرساخت‌های اشتراک دانش، زیرساخت انسانی، زیرساخت فرآیندی (سازمانی)، زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، صنعت بیمه

۱. استادیار دانشگاه الزهراء(س)، گروه کتابداری و اطلاع رسانی tajdaranmansour@yahoo.com

۲. دانشیار دانشگاه الزهراء(س)، گروه کتابداری و اطلاع رسانی srezaei@alzahra.ac.ir

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشگاه الزهراء(س) refoua@irc.ac.ir

مقدمه

امروزه، به موجب ظهور مرحله جدیدی از نظام اقتصاد جهانی با عنوان اقتصاد دانش مدار^۱، دانش موجود در یک سازمان در حال تبدیل شدن به منبعی مهم و راهبردی است که برای بقای سازمانها بسیار حیاتی می‌باشد (کونر^۲ و پراهلد^۳، ۱۹۹۶؛ گرانت^۴، ۱۹۹۶؛ ناهاپیت^۵ و گوشال^۶، ۱۹۹۸؛ پتیگرو^۷ و ویپ^۸، ۱۹۹۳ نقل در هووف^۹ و ریدر^{۱۰}، ۲۰۰۴).

به جهت افزایش اهمیت دانش در سازمانها، مقوله مدیریت دانش به موضوعی مهم در عرصه فعالیت‌های راهبردی سازمانها تبدیل گردیده است. مدیریت دانش مجموعه‌ای از رویه‌ها برای خلق و به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان تعریف کرده‌اند که دستیابی به مأموریت و اهداف سازمان را به حداکثر می‌رساند (تاونلی^{۱۱}، ۲۰۰۱). یکی از مهمترین و مشترکترین فرآیندها در ساختارهای مختلف معرفی شده برای مدیریت دانش، اشتراک دانش می‌باشد و انگیزش افراد برای اشتراک دانش خود در سازمانها، یکی از مهمترین الویت‌های دست اندرکاران مدیریت دانش در جهان می‌باشد (زادجباری، ۱۳۸۹).

توجه به فرآیند شکل‌گیری دانش، آشکار می‌کند که دانش ابتدا در ذهن افراد تولید می‌شود. سپس افراد با به اشتراک‌گذاری آن می‌توانند این دانش را به دانش سازمانی تبدیل کنند. بنابراین، سرمایه‌های سازمانی به طور عمده در ذهن افراد نهفته است. این دانش حیاتی و مهم هنگامی در

1 Knowledge-Based Economy

2 Conner

3.Prahalad

4 Grant

5 Nahapeit

6 Ghoshal

7 Pettigrew

8 .Whip

9. Hoof

10. Ridder

11. Townley

اختیار سازمان قرار می‌گیرد که کارکنان تمایل به همکاری و اشتراک دانش داشته باشند و علاوه بر آن تمهیدات و ساز و کارهای مؤثری نیز توسط سازمان در این رابطه فراهم شده باشد. با تغییر شغل و پست سازمانی، همچنین بازنشستگی برخی از کارکنان، دانش ارزشمندی که حاصل سال‌ها تجربه کاری بوده به سادگی از بین خواهد رفت و سازمان توانایی بهره‌گیری از آن را، در صورت استفاده نکردن از شیوه‌های مؤثر اشتراک دانش، نخواهد داشت.

فرآیند اشتراک دانش می‌تواند بین دو سازمان یعنی از بیرون سازمان به داخل سازمان و یا در بین بخش‌های داخلی یک سازمان و به عبارتی بین واحدهای سازمان انجام شود. در صورتیکه سازمان بتواند زیرساخت‌های لازم برای اشتراک دانش بین واحدهای سازمانی را فراهم نماید تا حد زیادی زمینه را برای جذب دانش بیرون از سازمان نیز فراهم آورده است.

صنعت بیمه در ایران با قدمتی بیش از هفتاد سال، دارای نیروهای متخصص و خبره‌ای می‌باشد که در طول سال‌ها فعالیت در عرصه بیمه تجارب حرفه‌ای گران‌بهای کسب نموده‌اند. مدیریت دانش در این صنعت بزرگ مستلزم فراهم ساختن زمینه‌های اشتراک دانش است. این نیز خود مستلزم وجود زیرساخت‌هایی است. اما تاکنون این زیرساخت‌ها شناسایی نشده‌اند، وضعیت این زیرساخت‌ها در صنعت بیمه تبیین نشده و میزان رعایت آنها مورد سنجش قرار نگرفته است. هدف پژوهش حاضر تعیین و شناسایی و بررسی زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران است و در این راستا به شناسایی نقاط قوت و ضعف در شرکت‌های بیمه و ارائه راهکارهایی جهت ارتقا وضعیت اشتراک دانش صنعت بیمه می‌پردازد به این امید که زمینه ایجاد بسترهای مناسب برای به اشتراک‌گذاری دانش فراهم شود.

پرسش‌های اساسی پژوهش

مؤلفه‌های زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران تا چه اندازه رعایت شده است؟

پرسش‌های فرعی

۱. مؤلفه‌های زیرساخت انسانی در صنعت بیمه ایران تا چه اندازه رعایت شده است؟

۲. مؤلفه‌های زیرساخت فرآیندی (سازمانی) در صنعت بیمه ایران تا چه اندازه رعایت شده است؟
۳. مؤلفه‌های زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در صنعت بیمه ایران تا چه اندازه رعایت شده است؟

مبانی نظری و چارچوب نظری پژوهش

در سال‌های اخیر رشد روز افزونی در زمینه توجه به اشتراک دانش توسط محققان، مدیران سازمان‌ها در جهان و ایران به چشم می‌خورد. نقش اشتراک دانش در مدیریت دانش آنقدر مهم است که بعضی نویسندگان اظهار می‌دارند که وجود مدیریت دانش برای پشتیبانی اشتراک دانش است. بارتول^۱ و اسریوستوا^۲ (۲۰۰۲، ۶۵)، اشتراک دانش را فرآیندی تعریف می‌کنند که کارکنان طی آن دانش و اطلاعات خود را در سراسر سازمان منتشر می‌سازند به نحوی که از طریق آن افراد به صورت متقابل، دانش (آشکار و ضمنی) خود را مبادله و به طور مشترک دانش جدیدی را خلق می‌کنند که در این فرآیند تبدیل دانش فردی به دانش سازمانی نقش بسزایی ایفا می‌کنند.

تغییراتی که به سرعت در محیط کسب و کار در حال وقوع می‌باشد، سازمان‌ها را مجبور کرده به طور مستمر و حتی سریع‌تر از تغییر به یادگیری بپردازند. مفهوم یادگیری سازمانی مبتنی بر این نکته است که دانش خیلی زود کهنه و از رده خارج می‌شود. یعنی دانش در داخل سازمان‌ها باید پیوسته ابداع و به‌روز شود در این راستا به اشتراک گذاشتن دانش موجود در بین کارکنان سازمان می‌تواند منجر به خلق اندیشه‌های نو در سازمان گردد. با اشتراک دانش، ایده‌ها و دانش برای ساخت محصولات و خدماتی باارزش افزوده می‌شود. براین اساس فایده اشتراک دانش ایجاد رضایت مشتری از خدمات بهتر و کسب مزیت رقابتی برای شرکت می‌باشد. از طریق تسهیم دانش اثربخش، سازمان‌ها می‌توانند کارایی خود را بهبود بخشیده و هزینه‌های آموزشی و ریسک‌های

1 Bartol

2 Srivastava

ناشی از عدم اطمینان را کاهش دهند.

براساس مطالعات انجام شده، مشخص شد که تاکنون پژوهشی در داخل و خارج از کشور به سنجش وضعیت زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه پرداخته است. پژوهش‌هایی که پیرامون موضوع پژوهش انجام شده است با کلیدواژه‌های مختلفی چون زیرساخت، موانع و تسهیل‌کننده‌ها، عوامل تأثیرگذار، فاکتورهای تأثیرگذار جستجو گردیدند. اکثر پژوهش‌ها به بررسی یک عامل یا عامل‌های مختلف پرداخته و پژوهشی که به صورت طبقه بندی شده و منسجم عوامل و مؤلفه‌های زیرساخت‌های اشتراک دانش را مورد بررسی قرار دهد، یافت نشد. بنابراین با بررسی مطالعات صورت گرفته، سه زیرساخت انسانی، فرآیندی (سازمانی)، فناوری اطلاعاتی و ارتباطی را که از سوی نویسندگان مختلفی چون محمدیوسف^۱ و بخاری اسماعیل^۲ (۲۰۰۸)؛ لین (۲۰۰۷)؛ برینک^۳ (۲۰۰۳)؛ آزاده دل، فرحبد و فرجندی (۱۳۸۹)؛ سهرابی یورتچی، رئیسی وانانی و شفیع (۱۳۸۹)؛ علائی (۱۳۸۹)؛ فروزنده و دیگران (۱۳۸۸)، حسن زاده (۱۳۸۵) بیان شده است و اجماع بیشتری دیده می‌شود چهارچوب کار پژوهش قرار گرفت.

تعاریف مفهومی و عملیاتی

• اشتراک دانش: علوی و لیدنر^۴ (۲۰۰۱)، اشتراک دانش را فرآیند انتشار دانش در سازمان تعریف کرده‌اند. این انتشار و توزیع می‌تواند بین افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها با استفاده از هر نوع یا تعدادی از کانال‌های ارتباطی باشد (ابزری، شائمی برزکی و عباسی، ۱۳۸۹). در این پژوهش منظور از اشتراک دانش، اشتراک گذاری دانش، ایده‌ها، پیشنهادات و تخصص مرتبط سازمانی به صورت ضمنی و صریح بین کارکنان دفاتر مرکزی شرکت‌های دولتی و خصوصی بیمه از دیدگاه مدیران عالی می‌باشد.

-
1. Mohammad Yusof
 2. Bakhari Ismail
 3. Brink
 4. Alavi & Leidner

- زیرساخت اشتراک دانش: اساس یا بنیان‌های لازم برای ایجاد یک نظام یا سازمان زیرساخت نامیده می‌شود (حسن زاده، ۱۳۸۵). در این پژوهش زیرساخت‌های لازم جهت پیاده سازی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران، زیرساخت انسانی، زیرساخت فرآیندی (سازمانی)، و زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی است.
- زیرساخت انسانی: موفقیت برنامه‌های اشتراک دانش بستگی به وجود و تمایل افراد برای به اشتراک گذاری و استفاده مجدد دانش دارد. در این پژوهش زیرساخت‌های انسانی شامل ویژگی‌های نیروی انسانی در حین استخدام می‌باشد.
- زیرساخت فرآیندی (سازمانی): عوامل فرآیندی (سازمانی) زیرساخت اشتراک دانش در سازمان‌ها، شامل طیف گسترده‌ای است که ایجاد آنها توجه خاص مدیران سازمان‌ها را می‌طلبد. زیرساخت‌های فرآیندی برای اشتراک‌گذاری دانش سازمانی و همکاری با سایر سازمان‌ها برای ایجاد زمینه‌ای مبادله دانش است. در این پژوهش زیرساخت‌های فرآیندی (سازمانی)، به نگرش و حمایت مدیران، استراتژی‌های به اشتراک‌گذاری دانش، ساختار و روابط سازمان، فرهنگ و جو سازمانی، پاداش‌های سازمانی و ارزیابی، استراتژی سازمانی اشاره دارد.
- زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطاتی: به فناوری‌هایی اطلاق می‌شود که از اشتراک دانش پشتیبانی نموده و فعالیت‌های آن را هماهنگ می‌سازند (حسن زاده، ۱۳۸۵). در این پژوهش منظور ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطاتی می‌باشد.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. زیرساخت انسانی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

۲. زیرساخت فرآیندی (سازمانی) اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

۳. زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

روش شناسی و ابزار گردآوری داده ها

پژوهش حاضر از حیث هدف، پژوهش کاربردی و از حیث گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی می‌باشد. توصیفی به این دلیل که هدف محقق از انجام این نوع پژوهش، توصیف عینی، واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است (نادری و سیف نراقی، ۱۳۸۰) و پیمایشی به این دلیل که به مطالعه ویژگی‌ها و صفات افراد جامعه می‌پردازد و وضعیت فعلی جامعه آماری را در قالب چند صفت متغیر مورد بررسی قرار می‌دهد (حافظ نیا، ۱۳۸۶). در این پژوهش، منابع کتابخانه‌ای، وبسایت‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی و خارجی در زمینه موضوع برای جمع‌آوری ادبیات، مبانی نظری و پیشینه مورد بررسی قرار گرفت.

جهت تدوین ابزار جمع‌آوری داده‌های پژوهش یعنی پرسشنامه، ابتدا براساس نتایج مطالعات پیشین مرتبط با موضوع، مولفه‌ها استخراج و در قالب پرسشنامه محقق ساخته (با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت) مورد استفاده قرار گرفت. برای محاسبه روایی پرسشنامه از روایی سازه استفاده شده و از آزمون تحلیل عاملی تاییدی با نرم افزار لیزرل استفاده شد. براساس نتایج این آزمون، پژوهش متشکل از ۳ متغیر نهفته و ۱۱ متغیر آشکار و ۶۸ شاخص است. در جدول ۱ شاخص‌های برازندگی مدل مفهومی پژوهش آمده است. با توجه به نسبت مجذور کای به درجه آزادی (۰/۰۹۷) که از عدد ۳ کمتر است، تقریب خطای ریشه دوم (۰/۰۱۸) و اندازه خطای باقیمانده (۰/۰۴۵) که هر دو آنها از عدد ۰/۰۵ کمتر است و همچنین شاخص نیکویی برازش (۰/۹۳۵) و شاخص تعدیل شده نیکویی برازش (۰/۹۳۷) که هر دوی آنها از ۰/۹۰ بزرگ تر می‌باشند، برازش کلی مدل پژوهش توسط داده‌های پژوهش تایید می‌گردد.

جدول ۱. نتایج برازش کلی مدل مفهومی پژوهش

مقدار	نام پارامتر
۱۱۳	درجه آزادی
۱/۰۹۷	نسبت مجذور کای به درجه آزادی
۰/۰۱۸	ریشه میانگین مجذور تقریبی خطا (RMSEA)
۱/۰۰۰	مقدار پارامتر $P (RMSEA < ۰.۰۵)$
۰/۹۸۵	شاخص برازش غیر نرم (NNFI)
۰/۹۸۸	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
۰/۹۸۸	شاخص برازندگی افزایشی (IFI)
۰/۰۴۵	ریشه میانگین مجذور باقیمانده (RMR)
۰/۰۴۲	مقدار استاندارد شده RMR
۰/۹۵۳	شاخص برازندگی (GFI)
۰/۹۳۷	شاخص برازندگی تعدیل یافته (AGFI)

نتایج ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش در جدول ۲ آمده است. مقادیر (R^2) مربوط به متغیرهای آشکار مدل پژوهش نشان می‌دهد درصد بالایی از تغییرات مربوط به متغیرهای نهان عوامل فردی، عوامل سازمانی (فرایندی) و عوامل فناوری اطلاعاتی و ارتباطی توسط متغیرهای آشکار مربوط به خودشان برآورده شده و درصد باقیمانده نیز توسط متغیرهای آشکار دیگر تبیین شده است. همان‌طور که مشاهده می‌گردد، متغیر آشکار «مهارت و توانایی‌های فردی»، «ویژگی‌های شخصیتی» و «انگیزش» در سطح یک درصد، اثر معنی‌دار و مثبتی بر متغیر نهان «عوامل فردی» دارند متغیرهای آشکار مذکور دارای پایایی مرکب بالاتر از ۰/۶ می‌باشند (۰/۷۶۰۶). با توجه به ضرایب مسیر، بیشترین تأثیر مربوط به متغیر «انگیزش» و کمترین تأثیر مربوط به متغیر «ویژگی‌های شخصیتی» است. بر همین اساس، متغیر آشکار «رهبری»، «استراتژی اشتراک دانش»، «ساختار سازمانی»، «فرهنگ سازمانی»، «سیستم پاداش»، «استراتژی سازمانی» در سطح یک درصد، اثر معنی‌دار و مثبتی بر متغیر نهان «عوامل سازمانی» دارند. متغیرهای آشکار مذکور دارای پایایی مرکب بالاتر از ۰/۶ می‌باشند (۰/۸۵). با توجه به ضرایب مسیر، بیشترین تأثیر مربوط به متغیر «رهبری» و کمترین تأثیر مربوط به متغیر «استراتژی سازمانی» است. براساس نتایج مذکور، متغیرهای آشکار

«دسترسی به ابزارهای فناوری اطلاعاتی و ارتباطی» و «کاربرد ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی»، در سطح یک درصد، اثر معنی‌دار و مثبتی بر متغیر نهان «عوامل فناوری اطلاعاتی و ارتباطی» دارند. متغیرهای آشکار مذکور دارای پایایی مرکب بالاتر از ۰/۶ می‌باشند (۰/۸۴). با توجه به ضرایب مسیر، بیشترین تأثیر مربوط به متغیر «دسترسی به ابزارهای فناوری اطلاعاتی و ارتباطی» و کمترین تأثیر مربوط به متغیر «کاربرد ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی» است. جمع بندی اینکه نتایج ارزیابی مدل اندازه‌گیری پژوهش، نشانگر روایی و پایایی بالای شاخص‌ها بوده و در نتیجه شاخص‌های قابل مشاهده، شاخص‌های قابل اعتمادی برای اندازه‌گیری متغیرهای نهفته مدل است.

جدول ۲. نتایج ارزیابی مدل اندازه‌گیری

پایایی ترکیبی	متغیرهای نهفته	مقدار t	ضرایب مسیر	متغیرهای آشکار
۰/۷۶۰۶	عوامل فردی	-	۰/۴۷	مهارت‌ها و توانایی‌های فردی
		۴/۷۲	۰/۴۲	ویژگی‌های شخصیتی
		۵/۷۲	۰/۵۴	انگیزش
۰/۸۵	عوامل سازمانی	۷/۸۱	۰/۶۹	رهبری
		۶/۷۶	۰/۶۷	استراتژی اشتراک دانش
		۶/۵۵	۰/۵۵	ساختار سازمانی
		۶/۰۸	۰/۵۱	فرهنگ سازمانی
		۵/۲۹	۰/۴۵	سیستم پاداش
		۴/۳۱	۰/۳۷	استراتژی سازمانی
۰/۸۴	عوامل فناوری اطلاعاتی و ارتباطی	۶/۷۵	۰/۴۹	دسترسی به ابزارهای فناوری اطلاعاتی و ارتباطی
		۶/۵۲	۰/۴۷	کاربرد ابزارهای اطلاعاتی و ارتباطی

روایی ظاهر و محتوای پرسشنامه نیز توسط اساتید دانشگاهی و نیز متخصصان بیمه‌ای با سابقه فعالیت در زمینه مدیریت دانش، تأیید شد. در این پژوهش برای تعیین پایانی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده گردید.

در این پژوهش برای سنجش پایایی پرسشنامه‌ها، یک مرحله پیش آزمون انجام گرفت. بدین صورت که ابتدا تعداد ۱۶ پرسشنامه در جامعه‌ی مورد نظر توزیع و جمع‌آوری گردید و پس از وارد کردن داده‌ها، با استفاده از نرم افزار SPSS ضریب پایایی (آلفای کرونباخ) برای بخش های مختلف پرسشنامه طبق جدول ۱ محاسبه گردید.

جدول ۳: ضریب پایایی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	آلفای کرونباخ
کل پرسشنامه	۰/۹۶۹
زیرساخت انسانی	۰/۸۸۰
زیرساخت فرآیندی	۰/۹۷۲
زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی	۰/۹۱۹

مقدار ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده برای بخش های مختلف پرسشنامه بدست آمده بالاتر از ۰/۷ است لذا می توان ادعا نمود که پرسشنامه موردنظر دارای پایایی قابل قبول است.

جامعه پژوهش و نمونه آماری

جامعه پژوهش حاضر، ۲۶۴ نفر مدیر عالی مستقر در دفاتر مرکزی تهران شرکت های بیمه دولتی و خصوصی فعال در بازار بیمه ایران می باشد که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۵۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند که با استفاده از روش نمونه گیری طبقه ای، پرسشنامه در بین آنها توزیع گردید. به طوریکه هر یک از شرکت های بیمه به عنوان یک طبقه و سپس هر یک از ساختمان های مرکزی شرکت ها به عنوان یک زیر طبقه و پس از آن هر یک از مدیران، به عنوان یک عنصر آن طبقه در نظر گرفته شده اند.

روش تجزیه و تحلیل یافته ها

پس از جمع آوری داده ها به وسیله پرسشنامه، به کمک آمار توصیفی (شاخص های آماری

فراوانی، درصد فراوانی، میانگین)، اطلاعات جمعیت شناختی و سؤالات پرسشنامه بررسی شد و در بخش آمار استنباطی ابتدا از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرها استفاده شد که نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش را نشان داد. که طی آن، روش‌های آماری پارامتری انتخاب گردید. جهت بررسی وضعیت موجود زیرساخت‌ها از آزمون t یک نمونه ای استفاده شد. جهت قضاوت در مورد مطلوبیت وضعیت، با توجه به اینکه میانگین‌ها بر اساس طیف لیکرت از ۱ تا ۵ گزارش شده است، بر اساس طیف بازرگان و همکاران (۱۳۸۶) عمل شده است.

جدول ۴. استاندارد بازرگان و همکاران (۱۳۸۶) برای ارزیابی نتایج بدست آمده

استاندارد	۱ تا ۲,۳۳	۲,۳۴ تا ۳,۶۷	۳,۶۸ تا ۵
	نا مطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب

یافته های تحقیق

الف. ویژگی های جمعیت شناختی

الف. ۱. جنسیت و سن

از مجموع پاسخ‌دهندگان، ۹۳ نفر (۷۱ درصد) مرد و ۳۸ نفر (۲۹ درصد) زن بودند. از نظر سنی، همانطور که ارقام جدول ۵ نشان می‌دهند، بیشترین درصد (۱۹/۳) در گروه سنی ۳۵-۴۰ و کمترین درصد (۲/۲) زیر ۲۵ سال سن دارند.

الف. ۲. مدرک تحصیلی

به لحاظ سطح تحصیلی همانطور که در جدول ۶ قابل مشاهده است، اکثریت (۵۳/۸ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس هستند.

جدول ۵: توزیع فراوانی نمونه آمار برحسب سن

درصد فراوانی	فراوانی	کمیت
۲/۲	۳	زیر ۲۵ سال
۱۴/۱	۱۹	۳۰ - ۲۵
۱۷/۰	۲۳	۳۵-۳۰
۱۹/۳	۲۶	۴۰-۳۵
۱۴/۱	۱۹	۴۵ - ۴۰
۱۲/۶	۱۷	۵۰-۴۵
۱۷/۷	۲۳	۵۰ به بالا

جدول ۶: توزیع فراوانی نمونه آمار برحسب مدرک تحصیلی

درصد فراوانی	فراوانی	کمیت
۴/۸	۶	دیپلم
۶/۹	۹	فوق دیپلم
۵۳/۸	۷۰	لیسانس
۳۴/۶	۴۵	فوق لیسانس و بالاتر

الف.۳. سابقه کار

آمار مربوط به سابقه کار افراد نیز در جدول ۷ مشاهده می شود. همانطور که ارقام این جدول نشان می دهد، بیشتر افراد بین ۵ تا ۱۰ سال سابقه فعالیت در صنعت بیمه دارند.

جدول ۷: توزیع فراوانی نمونه آمار برحسب سابقه کار در صنعت بیمه

درصد فراوانی	فراوانی	کمیت
۱۱/۰۰	۱۴	کمتر از ۵ سال
۲۸/۳	۳۶	۵-۱۰ سال
۲۰/۵	۲۶	۱۰-۱۵ سال
۲۰/۵	۲۶	۱۵-۲۰
۶/۳	۸	۲۰-۲۵
۴/۷	۶	۲۵-۳۰
۸/۷	۱۱	بیشتر از ۳۰ سال

ب. ویژگی‌های زیرساختی اشتراک دانش

ب.۱. آزمون نرمال بودن جامعه (آزمون کلموگروف اسمیرنوف)

آزمون نرمال بودن (کلموگروف اسمیرنوف) برای تمامی متغیرهای پژوهش انجام شد و در تمامی آزمون‌ها، فرضیه آماری به صورت زیر می‌باشد:

H_0 : توزیع داده‌ها در جامعه با توزیع نرمال تفاوت معناداری ندارد.

H_1 : توزیع داده‌ها در جامعه با توزیع نرمال دارای تفاوت معنادار است.

جدول ۹: نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف

نتیجه فرضیه	سطح معناداری	آماره Z	متغیرهای پژوهش
نرمال است	۰/۶۷۹	۰/۷۱۹	زیرساخت اشتراک دانش
نرمال است	۰/۵۲۸	۰/۸۱۰	زیرساخت انسانی
نرمال است	۰/۳۹۷	۰/۸۹۷	زیرساخت فرآیندی (سازمانی)
نرمال است	۰/۱۸۰	۱/۰۹۷	زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی

ب.۲. فرضیه‌های پژوهش

برای سؤالات پژوهش فرضیه‌های آماری زیر در نظر گرفته شد.
 فرضیه اصلی: زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.
 H_0 : زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.
 H_1 : زیرساخت‌های اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی دارد.

$$\begin{cases} H_0 : Mean \leq 2.33 \\ H_1 : Mean > 2.33 \end{cases}$$

جدول ۱۰: نتایج آزمون t یک نمونه ای (مقدار آزمون=۲/۳۳)

نتیجه‌ی فرضیه یک	سطح معناداری	آماره t	میانگین	زیرساخت
تایید می‌شود	۰/۰۰۱	۱۲/۶۸۷	۳/۰۶۶	زیرساخت اشتراک دانش

با توجه به ارقام جدول ۱۰، مشاهده می‌شود که مقدار آماره t در ناحیه رد فرض صفر قرار گرفته است یعنی اینکه مقدار آماره t بزرگتر از ۱/۹۶+ شده است و مقدار سطح معناداری کمتر از ۵ درصد شده است. بنابراین وضعیت موجود زیرساخت اشتراک دانش صنعت بیمه ایران از وضعیت مطلوبی برخوردار است و چون مقدار میانگین پاسخ به دست آمده بیشتر از ۲,۳۳ شده است می‌توان گفت که وضعیت کلی صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت اشتراک دانش نسبتاً مطلوب می‌باشد.

فرضیه فرعی ۱: زیرساخت انسانی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.
 H_0 : زیرساخت انسانی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.
 H_1 : زیرساخت انسانی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی دارد.

$$\begin{cases} H_0 : Mean \leq 2.33 \\ H_1 : Mean > 2.33 \end{cases}$$

جدول ۱۱: نتایج آزمون t یک نمونه ای (مقدار آزمون=۲/۳۳)

زیرساخت	میانگین	آماره t	سطح معناداری	نتیجه‌ی فرضیه یک
زیرساخت انسانی	۲/۸۶۸	۷/۸۰۲	۰/۰۰۱	تایید می‌شود

همانگونه که در جدول ۱۱ ملاحظه می‌شود، مقدار آماره t در ناحیه رد فرض صفر قرار گرفته است یعنی اینکه مقدار آماره بزرگتر از ۱/۹۶+ شده است و مقدار سطح معناداری کمتر از ۵ درصد شده است. بنابراین وضعیت موجود صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت انسانی از وضعیت رضایت بخشی در سطح اطمینان ۹۹ درصد برخوردار است و چون مقدار میانگین پاسخ به دست آمده بیشتر از ۲,۳۳ (حد وضعیت نامطلوب) شده است و از ۳,۶۷ (حد وضعیت مطلوب) کمتر شده است، می‌توان گفت که وضعیت کلی صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت انسانی نسبتاً مطلوب می‌باشد.

فرضیه فرعی ۲: زیرساخت فرآیندی (سازمانی) اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

H_0 : زیرساخت فرآیندی (سازمانی) اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

H_1 : زیرساخت فرآیندی (سازمانی) اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی دارد.

$$\begin{cases} H_0 : Mean \leq 2.33 \\ H_1 : Mean > 2.33 \end{cases}$$

جدول ۱۲: نتایج آزمون t یک نمونه ای (مقدار آزمون=۲/۳۳)

زیرساخت	میانگین	آماره t	سطح معناداری	نتیجه‌ی فرضیه یک
زیرساخت فرآیندی (سازمانی)	۳/۲۰۷	۳/۱۳۱	۰/۰۰۱	رد نمی‌شود

همانگونه که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود، مقدار آماره t در ناحیه رد فرض صفر قرار گرفته است یعنی اینکه مقدار آماره بزرگتر از ۱/۹۶+ شده است و مقدار سطح معناداری کمتر از ۵ درصد شده است. بنابراین وضعیت موجود صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت

فرآیندی (سازمانی) از وضعیت رضایت بخشی در سطح اطمینان ۹۹ درصد برخوردار است و چون مقدار میانگین پاسخ به دست آمده بیشتر از ۲,۳۳ شده است می توان گفت که وضعیت کلی صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت فرآیندی (سازمانی) نسبتاً مطلوب می باشد.

فرضیه فرعی ۳: زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران وضعیت مطلوبی ندارد.

H_0 : وضعیت زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران مطلوب است.

H_1 : وضعیت زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی اشتراک دانش در صنعت بیمه ایران مطلوبی دارد.

$$\begin{cases} H_0 : Mean \leq 2.33 \\ H_1 : Mean > 2.33 \end{cases}$$

جدول ۱۳: نتایج آزمون t یک نمونه ای (مقدار آزمون = ۲/۳۳)

نتیجه‌ی فرضیه یک	سطح معناداری	آماره t	میانگین	زیرساخت
تایید می شود	۰/۰۰۱	۲/۹۲۶	۳/۱۲۴	زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی

با توجه به جدول ۱۳ ملاحظه می شود، مقدار آماره t در ناحیه رد فرض صفر قرار گرفته است یعنی اینکه مقدار آماره t بزرگتر از ۱/۹۶+ شده است و مقدار سطح معناداری کمتر از ۵ درصد شده است. بنابراین وضعیت موجود صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی از وضعیت رضایت بخشی در سطح اطمینان ۹۹ درصد برخوردار است و چون مقدار میانگین پاسخ به دست آمده بیشتر از ۲,۳۳ شده است می توان گفت که وضعیت کلی صنعت بیمه ایران به لحاظ زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی نسبتاً مطلوب می باشد.

نتیجه گیری و پیشنهادات

امروزه نگرش های مبتنی بر منابع مادی به نگرش های مبتنی بر دانش تغییر یافته و دانش به

سرعت در حال تبدیل شدن به مهم‌ترین مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها هستند. این تغییرات بنیادین در منابع، نیازمند آن است که سازمان‌ها رویکردها و استراتژی‌های مناسبی را اتخاذ نمایند. اشتراک دانش به عنوان رویکردی مناسب فرصت‌هایی را جهت افزایش توانایی سازمان در زمینه ایجاد مزیت رقابتی فراهم می‌نماید. با توجه به رقابتی شدن صنعت بیمه، شرکت‌های بیمه به منظور ارائه جدیدترین محصولات و خدمات به مشتریان خود و پیشی گرفتن در بازار رقابتی موجود، لازم است زیرساخت‌های اشتراک دانش را بهبود بخشند. هر چه اشتراک دانش مفید، در شرکت‌های بیمه هدفمندتر انجام شود، یادگیری فردی و سازمانی و نوآوری را تسریع نموده و در توسعه محصولات و ارائه خدمات بهتر و رضایت مشتری متجلی می‌نماید.

یافته‌های حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که وضعیت زیرساخت اشتراک دانش در صنعت بیمه کشور، نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌شود و نمی‌توان گفت که از وضعیت نامطلوبی برخوردار است. رتبه‌بندی هر یک از زیرساخت‌های انسانی، فرآیندی (سازمانی) و فناوری اطلاعاتی و ارتباطی در صنعت بیمه ایران نشان‌دهنده آن است که زیرساخت فرآیندی (سازمانی) بهترین وضعیت و ضعیف‌ترین وضعیت را زیرساخت انسانی دارد. اینطور به نظر می‌رسد که با توجه به اینکه فضای صنعت بیمه روز به روز رقابتی‌تر می‌شود، شرکت‌های بیمه اهمیت اشتراک‌گذاری دانش را در راستای کسب مزیت رقابتی درک نموده و آن را پیاده می‌نمایند.

براساس مقایسه وضعیت شرکت‌های بیمه در زیرساخت‌های اشتراک دانش مشخص می‌گردد که در بین ۵ رتبه اول در سه زیرساخت اشتراک دانش، زیرساخت انسانی و فرآیندی (سازمانی) اکثریت شرکت‌های بیمه دولتی و شرکت‌های تازه خصوصی شده قرار دارند و تنها در زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی، شرکت‌های خصوصی اکثریت را به خود اختصاص داده‌اند. این مسأله می‌تواند بیانگر آن باشد که شرکت‌های بیمه با سابقه فعالیت بیش از ۳۰ سال وضعیت مناسب‌تری در زیرساخت اشتراک دانش، زیرساخت انسانی و سازمانی دارند و شرکت‌های تازه تأسیس شده با سابقه کمتر از ۱۰ سال در زیرساخت فناوری اطلاعاتی و ارتباطی وضعیت مطلوبی دارند. شاید اینطور بتوان نتیجه گرفت که سابقه تأسیس شرکت‌های بیمه با وضعیت زیرساختی اشتراک دانش آنها رابطه مستقیم دارد.

برای موفقیت در برنامه اشتراک دانش باید فرهنگی بر سازمان حاکم شود که از احتکار دانش اجتناب و فضای توأم با صمیمیت و اعتماد خلق شود. باید اعتماد میان همکاران از طریق ترتیب دادن رویدادهای اجتماعی و برگزاری جلسات بحث و گفتگو و تعاملات زمان استراحت بیشتر شود. همچنین مدیران باید محیط کار را طوری طراحی کنند که سطح تعاملات و ارتباطات میان آنها افزایش یابد، به خصوص وقتی آنها چندان علاقه ای به مراجعه به بخش های مختلف برای برقراری ارتباط با همکاران نداشته باشند. پیشنهاد می شود مدیران از سیاست گردش شغلی به منظور تسهیل تبادل اطلاعات در سر تا سر سازمان و افزایش سطح انگیزش کارکنان استفاده کرده و ارتباط قوی میان خودشان و کارکنان برقرار کنند تا از این طریق اهمیت به اشتراک گذاری دانش برای کل سازمان بیشتر درک شود. توجه به اینکه اشتراک دانش داوطلبانه اثربخش تر بوده، و اشتراک دانش آگاهانه رفتار جدیدی است که بعضی افراد به یادگیری آن نیاز دارند، به نظر می رسد که آموزش و پشتیبانی مداوم و ارائه رویه های مشخص، یک پیش نیاز قطعی برای اشتراک دانش اثربخش در تمامی سطوح سازمانی باشد. چالش مدیران در این خصوص این است، که در سازمان فضایی ایجاد کنند که در آن افراد هم مایل به اشتراک آنچه که می دانند باشند، و هم از آنچه که دیگران می دانند استفاده کنند.

یکی از اساسی ترین وجوه هر سازمان اجتماعی که به طرق مختلف قابل مشاهده بوده و می توان آن را از فرایند آن جدا دانست، ساختار سازمانی است. ساختاری که تا اندازه زیادی نتیجه تعاملات درونی و بیرونی سازمان و نیز اعمال نفوذ متقابل جنبه های رسمی و غیررسمی آن است. ساختار سازمانی را می توان شبکه ای از نقش ها تعریف کرد که با نظمی خاص با یکدیگر ارتباط داشته و براساس سلسله مراتب سازمان در راستای اهداف سازمان عمل می کنند. در مورد ساختار سازمانی افزایش سطح مشارکت در تصمیم گیری و کاهش موانع میان سطوح مختلف سازمان، به منظور تسهیل جریان اطلاعات در سازمان، می تواند موثر واقع شود. ساختارهای مسطح بهترین شکل ساختار برای سهولت به اشتراک گذاری دانش هستند.

برای ایجاد هرگونه تغییری در سازمان، عامل نیروی انسانی از مهمترین عوامل تاثیرگذار است. خواستن نوعی مولد انرژی است که به فرد انگیزه می دهد و منجر به تصمیم گیری برای انجام یا عدم انجام کاری می شود که در بقا و توسعه مدیریت دانش در سازمان تاثیر بسزایی دارد. تشویق

های مادی و معنوی و ارتقای شغلی می‌تواند انگیزه خواستن را در فرد قوی‌تر نماید. فرد به وسیله عامل توانستن می‌تواند انرژی ایجاد شده از عامل خواستن را به طور صحیح مورد استفاده قرار دهد که به توانایی علمی، تجربه دانش تخصصی و توانایی های جسمی و روحی فرد بستگی دارد. هر سازمانی می‌تواند سیاست‌های خاصی در قبال کارکنانی که در اشتراک دانش شرکت می‌کنند، داشته باشد. از جمله این سیاست‌ها دادن پاداش به کارکنان براساس میزان به اشتراک گذاری دانش آنها در سازمان باشد. این امر می‌تواند باعث افزایش انگیزه کارکنان در اشتراک دانش خود شود. مدیران باید به گونه‌ای سیستمهای پاداش سازمان را طراحی کنند که مانع به اشتراک گذاری دانش در سازمان نشود. یادآوری این نکته لازم است که ارزشیابی دانش نیز باید جزو برنامه‌های سازمان گنجانده شود تا میزان اثربخش بودن دانش مشخص شود. بهتر است پاداش‌ها برای عملکرد تیمی و گروهی در نظر گرفته شود نه کارهای فردی.

در ارتباط با زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات می‌توان گفت که گسترش سریع فناوری اطلاعاتی و ارتباطی و ترس از عدم توانایی در بکارگیری آنها موجب می‌شود تا افراد ناخواسته مهارت های تخصصی خود را با امکانات جدید هماهنگ نکرده و از سوی سازمان سبب می‌شود افراد از وجود برنامه ها و مراحل انجام فعالیت ها غافل بمانند. در نتیجه نتایج مثبتی از پیاده سازی آن برنامه یا فعالیت به دست نخواهد آمد. برگزاری دوره‌های آموزشی هدفمند که کارکنان سازمان با سیستم ها و فرایندها آشنایی تخصصی‌تری پیدا کنند و بتوانند با فناوری‌های موجود در سازمان به تسهیم بهتر دانش بپردازند. فراهم ساختن سیستم های اطلاعاتی کافی برای به اشتراک گذاری دانش و انتشار آن میان بخش‌های گوناگون و در نظر گرفتن پاداش‌های موثر متناسب با نیازها و اهداف افراد برای تقویت رفتار به اشتراک گذاری دانش، از دیگر سیاست هایی است که مدیران می‌توانند آن را به کار بگیرند. همچنین مناسب است پایگاهی از حوزه‌های تخصصی حرفه‌ای، مهارت‌های خاص و علایق پژوهشی کارکنان شکل گیرد و تدبیرهای مختلفی برای برقراری ارتباط میان افراد با علایق مشترک اندیشیده شود حتی به طوری که تا مدتی پس از بازنشستگی نیروهای کارآمد سازمان این امکان برای کاربران سازمان فراهم باشد تا مستقیماً با این افراد به صورت رسمی تماس برقرار نمایند چنین رویکردی در نهایت منجر به ایجاد کتابخانه و آرشیوی از ایده

ها، افکار و عقاید با ارزش سازمانی می‌شود. در نهایت می‌توان سیستمی طراحی گردد که امکان برقراری ارتباط و پرسش و پاسخ online و offline بین مدیران، خبرگان، کارشناسان و... برقرار کند به طوریکه به صورت اتوماتیک سوالات بی‌پاسخ را به خبرگان مناسب مرتبط نماید، جلسات online برقرار کند و حتی جلسات فیزیکی را هماهنگ نماید.

پیشنهادات برای پژوهش‌های آتی

- با توجه به مجموع نتایج بدست آمده پیشنهادهای زیر برای پژوهش‌های آینده ارائه می‌گردد:
- در این پژوهش وضعیت عوامل زیرساختی اشتراک دانش در صنعت بیمه مورد بررسی قرار گرفت؛ توصیه می‌شود پژوهشی در صنایع مشابهی چون بانک صورت گیرد و نتایج با یکدیگر مقایسه شود تا میزان حرکت و رشد صنایع همسان کشور در جهت دانشی شدن مشخص گردد؛
 - پیشنهاد می‌گردد، در جهت بررسی دقیق‌تر هر یک از زیرساخت‌ها و رسیدن به نتایج قابل قبول‌تر، هر یک از متغیرهای این پژوهش به صورت جداگانه در قالب پژوهش‌های مستقل صورت گیرد؛
 - از آن‌جا که نقش هر یک از متغیرهای پژوهش بر اشتراک دانش می‌تواند به صورت گسترده‌تری مورد بررسی قرار گیرد، لذا به منظور تمرکز بر و ارائه درک و فهم بیشتر و ارائه مدل اشتراک دانش در صنعت بیمه کشور، هر یک از عوامل‌های پژوهش با اشتراک دانش سنجیده گردد؛
 - در این پژوهش براساس مطالعات نظری و ادبیات پژوهش به سه دسته متغیر اشاره شد و سایر متغیرها که بر موفقیت تسهیم دانش تأثیر داشته کانون تمرکز و توجه این پژوهش نبوده است. بنابراین سایر محققین می‌توانند به منظور کامل کردن این مطالعات، سایر عوامل زمینه‌ای مؤثر بر موفقیت تسهیم دانش را شناسایی و تأثیر این عوامل را در صنعت بیمه کشور مورد آزمون قرار دهند.

فهرست منابع

- آزاده دل، محمدرضا؛ فرحبد، فرزین؛ فرجندی، مریم (۱۳۸۹). "تأثیر فرآیند اشتراک دانش بر قابلیت نوآوری سازمانی". مقاله ارائه شده در سومین کنفرانس ملی خلاقیت شناسی، تریز (TRIZ) و مهندسی و مدیریت نوآوری ایران، تهران، ایران.
- ابزری، مهدی؛ شائمی برزکی، علی؛ عباسی، رسول (۱۳۸۹). "بررسی رفتار تسهیم دانش در بین کارکنان بانک کشاورزی شهر شیراز با استفاده از مدل رفتار برنامه ریزی شده". مقاله ارائه شده در اولین همایش ملی مدیریت، تهران، ایران.
- حافظ نیا، محمدرضا (۱۳۸۶). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: انتشارات سمت.
- حسن زاده، محمد (۱۳۸۵). بررسی وضعیت زیر ساخت های مدیریت دانش در دولت جمهوری اسلامی ایران. پایان نامه دکتری، دانشگاه فردوسی مشهد.
- زادجباری، بابک (۱۳۸۹). "تأثیر تسهیم دانش در استقرار بانکداری الکترونیک (مطالعه موردی بانک ملت)". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.
- سلمان خاکسار، زینب (۱۳۸۹). "اندازه گیری میزان اثربخشی بکارگیری فناوری اطلاعات در توسعه مدیریت دانش شرکت های بیمه". پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور.
- سهرابی یورتچی، بابک؛ رئیسی وانانی، ایمان؛ شفیعا، سپیده (۱۳۸۹). "ارائه الگوی کاربردی برای سنجش میزان توانمندی تسهیم دانش (بررسی دانشگاه های دولتی تهران)". فصلنامه پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران، دوره ۲۶، شماره ۱، ۵ - ۲۸.
- طباطبائی، احمد؛ رضانی، عمران (۱۳۸۹). مدیریت دانش در سازمان با تأکید بر انتقال دانش (مبانی علمی-کاربردی و الگوی اجرایی). تهران: جهاددانشگاهی واحد تهران.
- علائی، مریم (۱۳۸۹). "ارائه مدلی برای تسهیم دانش بر اساس فرآیند سلسله مراتبی (AHP) (مطالعه موردی گروه صنعتی سایپا)". مقاله ارائه شده در سومین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران، ایران.
- فروزنده، سکینه؛ شفیعا، محمد علی؛ سهرابی، بابک؛ رئیسی وانانی، ایمان (۱۳۸۸). "بررسی رابطه میان عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در سازمان های پروژه محور". مقاله ارائه شده در دومین کنفرانس ملی مدیریت دانش، تهران، ایران.

نادری، عزت الله؛ سیف نراقی، مریم (۱۳۸۰). روش های تحقیق و چگونگی ارزیابی آن در علوم انسانی با تاکید بر علوم تربیتی. ویرایش چهارم. تهران: بدر.

- Bartol, Kathryn M.; Srivastava, Abhishek (2002). 'Encouraging Knowledge Sharing: The Role Of Organizational Reward Systems'. *Journal Of Leadership And Organization Studies*, vol. 9, no. 1, pp. 64 – 76.
- Brink, Paul Van Den (2003) 'Social, Organizational, And Technological Conditions That Enable Knowledge Sharing'. Unpublished Doctoral Dissertation, Technische Universiteit, Amsterdam. Viewed 15 June 2010, <www.Onthebrink.Nl/Eng/Documenten/Vandenbrink_Dissertation.Pdf>.
- Connelly, Catherine E.; Kelloway, E. Kevin (2003) . 'Predictors Of Employees' Perceptions Of Knowledge Sharing Cultures'. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(5/6), 294 – 301.
- Gibbert, M, Leibold, M & Probst, G (2002) . 'Five styles of customer knowledge management, and how smart companies use them to create value'. *European Management Journal*, vol. 20, no. 5, pp.459-69.
- Hoof, Bart Van Den; Ridder, Jan A. De (2004) 'Knowledge Sharing In Context: The Influence Of Organizational Commitment, Communication Climate And CMC Use On Knowledge Sharing' . *Journal Of Knowledge Management*, vol. 8, no. 6, PP. 117 – 130.
- Hsu, I-Chieh (2008) 'Knowledge Sharing Practices As A Facilitating Factor For Improving Organizational Performance Through Human Capital: A Preliminary Test'. *Expert Systems With Applications*, vol. 35, pp. 1316 – 1326.
- Lin, Hsiu-Fen (2007) 'Knowledge Sharing And Firm Innovation Capability: An Empirical Study'. *International Journal Of Manpower*, vol. 28, no. 3/4, pp. 315–332.
- Lin, Hsiu-Fen; Lee, Gwo-Guang (2004) 'Perceptions Of Senior Managers Toward Knowledge-Sharing Behavior'. *Management Decision*, vol. 42, no. 1, pp. 108 – 125.
- Townley, Charlse T. (2001) 'Knowledge Management And Academic Libraries'. *College & Research Libraries*, vol. 62, no. 1, pp. 44-55.
- Yi, Jialin (2005) 'A Measure Of Knowledge Sharing Behavior: Scale Development And Validation'. Unpublished Doctoral Dissertation, Indiana University.