





پردیس بین المللی ارس

عنوان پایان نامه:

بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش در اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی

نگارش:

فاطمه فضلی

استاد راهنما: دکتر عباس منوریان

استاد راهنما: دکتر فرج‌اله رهنورد

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

رشته مدیریت اجرایی - گرایش مدیریت استراتژیک

بهار ۱۳۹۲

چکیده:

تسهیم دانش به عنوان ابزاری برای ایجاد مزایای رقابتی، یکی از مهمترین نگرانی‌های مدیریتی سازمان‌هاست. به منظور ایجاد قابلیت‌های تسهیم دانش، سازمان‌ها باید عوامل جامعی را تدوین کنند که بتوانند جریان دانش و ارتباطات را تسهیل کنند. بر این اساس هدف پژوهش حاضر، بررسی عوامل موثر بر تسهیم دانش در اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی می‌باشد. روش پژوهش توصیفی از نوع پیمایشی و از نظر هدف نیز کاربردی می‌باشد. جامعه آماری شامل ۱۵۰ نفر از مدیران و کارکنان اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی در سال ۱۳۹۲ می‌باشد. ابزار گرد آوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه استاندارد عوامل موثر بر تسهیم دانش در اداره کل بیمه سلامت می‌باشد. در پژوهش حاضر، روایی سوالات مربوط به متغیرهای پرسشنامه از طریق روش تعیین اعتبار محتوایی (صوری) انجام شده است و پایایی سوالات پرسشنامه نیز بر اساس آزمون ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۸ بدست آمده است. نتایج نشان می‌دهد که تمامی عوامل مورد بررسی - فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فن‌آوری اطلاعات، حمایت و تعهد مدیریت ارشد و عوامل فردی - بر تسهیم دانش در اداره کل بیمه سلامت در استان آذربایجان شرقی موثر هستند و در نهایت وزن نهایی و اولویت بندی عوامل به ترتیب اولویت مربوط به متغیرهای فرهنگ سازمانی (۰/۲۳)، عوامل فردی (۰/۱۶)، فن‌آوری اطلاعات (۰/۱۳)، حمایت و تعهد مدیریت ارشد (۰/۱۲) و ساختار سازمانی (۰/۱۱) می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: تسهیم دانش، بیمه سلامت، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فن‌آوری اطلاعات،

حمایت و تعهد مدیریت ارشد و عوامل فردی

فهرست مطالب

عنوان.....صفحه

فصل اول: کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه.....	۲
۲-۱- بیان مسئله.....	۳
۳-۱- تشریح و بیان موضوع.....	۴
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۷
۵-۱- سوالات و فرضیه های پژوهش.....	۷
۶-۱- تعاریف متغیرها.....	۷
۷-۱- قلمرو پژوهش.....	۹
۱-۷-۱- قلمرو موضوعی.....	۹
۲-۷-۱- قلمرو مکانی.....	۹
۳-۷-۱- قلمرو زمانی.....	۹

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- مقدمه.....	۱۲
۲-۲- تاریخچه مدیریت دانش.....	۱۳
۳-۲- دانش.....	۱۴
۴-۲- معرفت شناسی دانش و انواع دانش.....	۱۵
۱-۴-۲- انواع دانش.....	۱۵
۲-۴-۲- ۱-۱- دانش قابل اظهار.....	۱۶
۲-۴-۲- ۲- فهم ضمنی.....	۱۶
۳-۴-۲- ۱-۳- دانش رویدادی.....	۱۶
۴-۲- ۴-۱- دانش انطباعی.....	۱۷
۵-۴-۲- ۱-۵- مهارت.....	۱۷

- ۱۸ ۲-۴-۱-۶- دانش تنظیمی
- ۱۹ ۲-۵- دانش ضمنی یا صریح
- ۲۰ ۲-۶- مدیریت دانش
- ۲۰ ۲-۶-۱- تعاریف مدیریت دانش
- ۲۱ ۲-۷- دیدگاه های مدیریت دانش
- ۲۱ ۲-۷-۱- دیدگاه عینیت گرا
- ۲۱ ۲-۷-۲- دیدگاه عمل گرا
- ۲۳ ۲-۸- اصول مدیریت دانش
- ۲۴ ۲-۸-۱- چرخه مدیریت دانش
- ۲۵ ۲-۹- فرایندهای مدیریت دانش
- ۲۵ ۲-۱۰- استراتژی دانش و مدیریت دانش
- ۲۶ ۲-۱۰-۱- تعاریف استراتژی دانش
- ۲۷ ۲-۱۰-۲- نقش استراتژی دانش
- ۲۷ ۲-۱۱- عوامل موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش
- ۲۸ ۲-۱۲- عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش
- ۲۹ ۲-۱۳- مدل های مدیریت دانش
- ۳۲ ۲-۱۴- تسهیم دانش
- ۳۵ ۲-۱۵- نکات اساسی در تبادل و تسهیم دانش
- ۳۵ ۲-۱۶- تئوری های مربوط به تسهیم دانش
- ۳۶ ۲-۱۷- عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در سازمان
- ۳۸ ۲-۱۸- موانع تسهیم دانش
- ۳۸ ۲-۱۸-۱- موانع تسهیم دانش در سطح کارکنان
- ۳۹ ۲-۱۸-۲- موانع تسهیم دانش در سطح فردی
- ۴۰ ۲-۱۹- موانع سازمانی تسهیم دانش
- ۴۲ ۲-۲۰- موانع تکنولوژی تسهیم دانش
- ۴۳ ۲-۲۱- سازمان خدمات درمانی در بیمه سلامت

۴۳	۲۲-۲- تاریخچه اداره کل بیمه سلامت
۴۴	۲۳-۲- چارت سازمانی اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی
۴۴	۲۴-۲- افتخارات اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی
۴۵	۲۵-۲- پیشینه تحقیق
۴۵	۲۵-۲-۱- تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۴۸	۲۵-۲-۲- تحقیقات انجام شده در خارج کشور
۵۲	۲۶-۲- مدل مفهومی پژوهش:

فصل سوم: روش شناسی پژوهش

۵۴	۳-۱- مقدمه
۵۵	۳-۲- روش پژوهش
۵۵	۳-۲-۱- انواع روش های پژوهش
۵۶	۳-۲-۲- طبقه بندی پژوهش بر مبنای هدف
۵۶	۳-۲-۳- طبقه بندی پژوهش بر مبنای روش گردآوری داده ها
۵۶	۳-۳- جامعه آماری
۵۷	۳-۴- نمونه آماری
۵۷	۳-۵- روش نمونه گیری
۵۷	۳-۶- برآورد حجم نمونه
۵۹	۳-۷- روش های گردآوری داده ها
۶۰	۳-۸- ابزارهای گردآوری داده ها
۶۰	۳-۹- الگوی طراحی و تنظیم پرسشنامه
۶۱	۳-۱۰- ویژگی های ابزار اندازه گیری
۶۱	۳-۱۰-۱- بررسی روایی (اعتبار) پرسشنامه
۶۲	۳-۱۰-۲- بررسی پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه
۶۴	۳-۱۱- روش های آماری تحلیل داده ها

فصل چهارم: تحلیل داده‌ها

۶۶	۱-۴- مقدمه.....
۶۷	۲-۴- ویژگی های فردی آزمودنی ها.....
۶۷	۱-۲-۴- سن آزمودنی ها.....
۶۸	۲-۲-۴- جنسیت آزمودنی ها.....
۶۸	۳-۲-۴- میزان تحصیلات آزمودنی ها.....
۶۹	۴-۲-۴- سابقه کار.....
۶۹	۳-۴- تحلیل داده های اصلی.....
۷۰	۱-۳-۴- فرهنگ سازمانی.....
۷۱	۲-۳-۴- ساختار سازمانی.....
۷۲	۳-۳-۴- فناوری اطلاعات.....
۷۳	۴-۳-۴- عوامل فردی.....
۷۴	۵-۳-۴- حمایت مدیریت ارشد.....
۷۶	۴-۴- آزمون فرضیات آماری تحقیق.....
۸۱	۵-۴- آزمون تحلیل واریانس فریدمن.....
۸۲	۶-۴- الویت بندی شاخصهای موثر بر استقرار مدیریت دانش در اداره کل بیمه سلامت تبریز.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادها

۸۶	۱-۵- مقدمه.....
۸۷	۲-۵- نتایج توصیفی تحقیق.....
۸۷	۳-۵- نتایج حاصل از فرضیات تحقیق.....
۹۱	۴-۵- نتیجه گیری.....
۹۳	۵-۵- محدودیت های پژوهش.....
۹۳	۶-۵- پیشنهادهای کاربردی.....
۹۳	۱-۶-۵- پیشنهادهای برای مؤلفه فرهنگ سازمانی.....

۹۴۲-۶-۵- پیشنهادهای برای مؤلفه ساختار سازمانی
۹۴۳-۶-۵- پیشنهادهای برای مؤلفه فناوری اطلاعات
۹۵۴-۶-۵- پیشنهادهای برای مؤلفه حمایت مدیریت ارشد
۹۵۷-۵- پیشنهادهای پژوهشی
۹۶ فهرست منابع
۱۱۰ پیوست

Archive of SID

فهرست جداول

عنوان.....	صفحه.....
جدول ۱-۲: مقایسه معرفت شناسی عینیت گرا و عمل گرا درباره دانش	۲۲
جدول ۲-۲: معیارهای ذکر شده در تحقیقات چند سال اخیر در مورد سنجش عوامل کلیدی مدیریت دانش	۲۹
جدول ۳-۲: مدل های مدیریت دانش	۳۰
جدول ۴-۲: دسته بندی متغیرهای شناسایی شده توسط محققان	۵۰
جدول ۵-۲: عوامل موثر بر تسهیم دانش، عوامل و نویسندگان و محققانی که بیشترین ارجاعات را داشته اند	۵۱
جدول ۱-۳: چگونگی توزیع سوالات پرسشنامه	۶۱
جدول ۲-۳: آزمون اعتبار کل پرسشنامه با استفاده از آزمون کرونباخ	۶۳
جدول ۱-۴: توزیع فراوانی مرتبط با متغیر "سن"	۶۷
جدول ۲-۴: توزیع فراوانی مرتبط با متغیر «جنسیت»	۶۸
جدول ۳-۴: توزیع فراوانی مرتبط با متغیر «تحصیلات»	۶۸
جدول ۴-۴: توزیع فراوانی مرتبط با متغیر «سابقه کار»	۶۹
جدول ۵-۴: دیدگاه آزمودنی ها در زمینه فرهنگ سازمانی	۷۰
جدول ۶-۴: دیدگاه آزمودنی ها در زمینه ساختار سازمانی	۷۱
جدول ۷-۴: دیدگاه آزمودنی ها در زمینه فناوری اطلاعات	۷۲
جدول ۸-۴: دیدگاه آزمودنی ها در زمینه عوامل فردی موثر بر تسهیم دانش	۷۳
جدول ۹-۴: دیدگاه آزمودنی ها در مورد حمایت مدیریت ارشد	۷۴
جدول ۱۰-۴: دیدگاه آزمودنی ها در مورد شاخصهای موثر بر تسهیم دانش	۷۵
جدول ۱۱-۴: نتایج آزمون میانگین حمایت مدیریت ارشد	۷۶
جدول ۱۲-۴: نتایج آزمون میانگین فرهنگ سازمانی	۷۷
جدول ۱۳-۴: نتایج آزمون میانگین ساختار سازمانی	۷۸
جدول ۱۴-۴: نتایج آزمون میانگین فن آوری اطلاعات	۷۹

جدول ۴-۱۵: نتایج آزمون میانگین عوامل فردی.....	۸۰
جدول ۴-۱۶: رتبه عوامل.....	۸۱
جدول ۴-۱۷: ماتریس اولیه مقایسات زوجی.....	۸۲
جدول ۴-۱۸: ماتریس مقایسات زوجی.....	۸۳
جدول ۴-۱۹: ماتریس مقایسات زوجی و ماتریس بی مقیاس شده.....	۸۳
جدول ۴-۲۰: وزن نهایی و اولویت بندی عوامل.....	۸۴

فهرست اشکال

عنوان.....	صفحه.....
شکل ۲-۱: زیرسیستمهای مدیریت دانش.....	۲۳
شکل ۲-۲: چرخه مدیریت دانش.....	۲۴
شکل ۲-۳: چارت سازمانی اداره کل بیمه سلامت استان آذربایجان شرقی.....	۴۴
شکل ۲-۴: مدل مفهومی عوامل موثر بر تسهیم دانش.....	۵۲