

بررسی عوامل موثر مدیریت دانش در صنعت بانکداری و بیمه (مطالعه موردی: بانک و بیمه پارسیان فارس)

داود دهقان گندمانی^۱

^۱ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - مالی

نویسنده مسئول:

داود دهقان گندمانی

چکیده:

هدف از انجام این پژوهش بررسی عوامل موثر مدیریت دانش در صنعت بانکداری و بیمه می باشد. امروزه اطلاعات و دانش برای سازمانها به یک منبع مهم، تبدیل شده است و در واقع سرمایه سازمان را تشکیل داده به طوری که میتوان ادعا نمود که سازمانهای امروزی بدون دانش نمیتوانند به شکلی پویا پاسخگوی تغییرات محیطی خود باشند و علی رغم سرمایه گذاریهای کلان در امور زیر بنایی فنی و تکنولوژیکی و همچنین افراد متخصص و خبره در محیط رقابتی در حال تغییر با شکست مواجه خواهند شد. روش تحقیق بکار گرفته شده با توجه به ماهیت موضوع و اهداف پژوهش روش تحقیق، توصیفی از شاخه همبستگی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق شامل تمام کارکنان بانک و بیمه پارسیان می باشد. حجم نمونه ۲۵۰ نفر تعیین شده است. یافته های تحقیق نشان می دهد که از چهار عامل اثرگذار مدیریت دانش، ضریب بتا برای ارزیابی و پشتیبانی IT بیشترین مقدار در بین متغیرها (ضریب بتا ۰.۵۹۰) را کسب کرده است. که نشان می دهد در این چهار متغیر، متغیر ارزیابی و پشتیبانی IT بیشترین تاثیر را در تبیین و پیش بینی متغیر وابسته دارد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، روابط میان نیروی کار، ساختار متمرکز، یادگیری، ارزیابی و پشتیبانی IT

۱. مقدمه

در عصر اقتصاد مبتنی بر دانش، اقتصاد به خلق، توزیع و به کارگیری دانش بستگی دارد که باعث رشد و ایجاد امنیت برای سازمانها می شود. بنابراین، دانش یک موضوع حیاتی و عاملی قدرتمند در جهت رسیدن به موفقیت سازمانها محسوب می شود (اجیراپنگیان^۱ ۲۰۱۴). امروزه اطلاعات و دانش برای سازمانها به یک منبع مهم، تبدیل شده است و در واقع سرمایه سازمان را تشکیل داده به طوری که میتوان ادعا نمود که سازمانهای امروزی بدون دانش نمیتوانند به شکلی پویا پاسخگوی تغییرات محیطی خود باشند و علی رغم سرمایه گذاریهای کلان در امور زیر بنایی فنی و تکنولوژیکی و همچنین افراد متخصص و خبره در محیط رقابتی در حال تغییر، با شکست مواجه خواهند شد. (پیچی^۲ ۲۰۱۳). مهمترین تصور غلطی که بین سازمانها وجود دارد این است که آنها فکر میکنند اثربخشی مدیریت دانش تنها در گرو تکنولوژی است. مدیریت دانش فقط یک تکنولوژی نیست. در حقیقت به کارگیری بهترین تکنولوژیها در سازمان بدون در نظر گرفتن عوامل اثرگذار بر فرایند مدیریت دانش منجر به شکست خواهد شد (پیچی. همکاران^۳ ۲۰۱۴). وجود شکاف و ناهماهنگی در بین این عوامل مانع پیاده سازی و اجرای موفق مدیریت دانش خواهد شد. امروزه در صنعت بانکداری وبیمه میزان توسعه آن به عنوان یکی از شاخصهای مهم در اقتصاد مطرح می باشد. آنها از یک سو به منظور رعایت استانداردهای کنترل ریسک و از سوی دیگر برای مدیریت صحیح مجموعه خود نیازمند دسترسی به موقع به اطلاعاتی هستند که در داخل یا خارج سازمان تولید می شود. از سویی بانکها و موسسات بیمه ای بر جمع آوری، پردازش، آنالیز و تهیه اطلاعات تکیه دارند تا نیاز مشتریان را برآورده کنند و در نتیجه با کسب رضایت مشتری، افزایش درآمد حاصل گردد. بانکها در میان اولین پذیرندگان تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات بودند و از مزایای آن در فعالیتهای روزانه خود استفاده کرده اند. در سراسر دنیا بانکها و موسسات بیمه ای به سیستم و تکنولوژی اطلاعات بسیار وابسته شده اند، به طوریکه یکی از فاکتورهای کلیدی موفقیت آنها کاربرد و گسترش کارآمد سیستم اطلاعات در حوزه های مختلف می باشد (علی احمدی^۳ ۱۳۹۴). با افزایش رقابت، بانکها و موسسات بیمه ای درک کردند که برای بقاء در فضای رقابتی باید لزوماً به مدیریت دانش و توسعه زیرساختهای آن توجه کنند (علی احمدی، ۱۳۹۴). از جمله دلایل چالشهای پیاده سازی مدیریت دانش در بانکها و موسسات بیمه ای می توان به موارد زیر اشاره کرد: پاسخ گویی به تغییرات سریع تکنولوژی، ارتقاء انتظارات مشتریان و رقابت شدید سازمانهای خصوصی و خارجی بانکها و موسسات بیمه ای، دسترسی به اطلاعات کارآمد و به موقع در همه فرآیندهای سازمان شامل برنامه ریزی، کنترل، تصمیم گیری و ارزیابی، استفاده از استعدادهای موجود، نتایج کارآمدتر و کاهش ریسک ناشی از تصمیم گیری بر پایه دانش، افزایش نوآوری و بهبود عملکرد، حجم زیادی از داده در محصولات و خدمات چندگانه (حسابها، وامها، بیمه، مشاوره های مالی) و در نقاط تعاملی مختلف (اینترنت، موبایل) در نتیجه بانکها و بیمه ها تمرکز صرف خود از تکنولوژی را به منابع انسانی تغییر داده و دریافتند که تنها جذب و نگهداری کارکنان با استعداد مهم نیست بلکه ایجاد استراتژی برای استفاده از این استعدادها در سازمان نیز حائز اهمیت است، که این امر با پیاده سازی مدیریت دانش مقدور است. در حال حاضر مدیریت دانش به عنوان یک اولویت در برنامه بانکها و بیمه ها مطرح است و دسترسی به اطلاعات کارآمد و به موقع را در همه فرآیندها شامل برنامه ریزی، کنترل، تصمیم گیری و ارزیابی تسهیل می کند. و مدیران را در تدوین استراتژی، فعالیتهای تاکتیکی و عملیاتی به بهترین صورت برای دستیابی به اهداف مطلوب سازمان کمک می کند، که سبب افزایش رضایت مشتری، مدیریت منابع انسانی و در نهایت بهبود عملکرد سازمانی شده است. در برنامه های پیاده سازی مدیریت دانش در بانکها و بیمه ها باید در نظر داشت شاخصهای سخت همچون زیرساخت IT، پایگاههای داده و برنامه های نرم افزاری به خوبی توسعه یافته اند زیرا به شدت به IT وابسته اند. (حسن پور، ۱۳۹۳). مساله بنیادی این پژوهش، تجزیه و تحلیل عوامل اثرگذار مدیریت دانش در صنعت بانکداری و بیمه (بانک و بیمه پارسین) می باشد که آیا میتواند در رشد بازار رقابتی این دو صنعت اثرگذار باشد؟

۲. روش شناسی

روش پژوهش انتخاب شده در این تحقیق از حیث هدف کاربردی و از نظر نوع آن توصیفی-پیمایشی می باشد. جامعه آماری در این تحقیق

^۱ Open Gpan

^۲ Complex

^۳ Complex

شامل تمام کارکنان بانک و بیمه پارسیان که ۵۰۰ نفر می‌باشد. نسبت حجم نمونه در این پژوهش بر اساس جدول مورگان با روش حجم نمونه تعداد ۲۵۰ نفر انتخاب شده است. روش نمونه‌گیری مورد استفاده در این تحقیق، نمونه‌گیری غیر تصادفی در دسترس بود. در این نوع نمونه‌گیری از افرادی که براحتی در دسترس هستند برای جمع‌آوری اطلاعات دعوت بعمل می‌آید. در این تحقیق از پرسشنامه محقق ساخته با استفاده از پرسشنامه هافستد و سؤالات بسته استفاده شده است. در سؤالات پرسشنامه مقیاس ۵ نقطه‌ای استفاده شده است. روش‌های آماری در تجزیه و تحلیل ابزارهایی هستند که به کمک آنها می‌توان اطلاعات به دست آمده از متغیرها را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. پس از جمع‌آوری پرسشنامه، داده‌ها کدگذاری و وارد نرم افزار SPSS می‌شود و موارد تجزیه و تحلیل می‌شوند. در این پژوهش به منظور تحلیل داده‌ها از روش‌های آمار توصیفی از جمله میانگین، انحراف معیار و جدول فراوانی استفاده شده است. آمار توصیفی به توصیف داده‌های خام پرداخته و آنها را به صورت درصد، فراوانی، میانگین و جداول به نمایش می‌گذارد و جهت بررسی فرضیه‌ها از آمار استنباطی و تحلیل واریانس و آزمون انوا، آزمون فریدمن و آزمون کروسکال والیس و آزمون من ویتنی استفاده گردید.

۳. بحث و تجزیه و تحلیل

در ابتدا با استفاده از آزمون کولموگوروف اسمیرنوف، همگونی اطلاعات تجربی با توزیع‌های آماری منتخب (نرمال بودن نمونه آماری) مورد سنجش قرار گرفت. ترطبق جدول (۱) مقدار ضریب معناداری

جدول ۱: بررسی وضعیت توزیع نمونه آماری

متغیر	روابط میان کارکنان	ساختار متمرکز	یادگیری	ارزیابی و پشتیبانی IT
Z	۱/۶۴۲	۱/۴۴۹	۱/۳۴۴	۱/۷۰۵
ضریب معناداری	۰/۰۵۱	۰/۶۳۰	۰/۰۵۴	۰/۶۶۶

منبع: یافته‌های پژوهشگر

در تحلیل عاملی اکتشافی، برای سوال ۱ تا ۱۹ چهار عامل شناسایی گردید که براساس ادبیات موضوع، ۶ آمده است

جدول ۱: توزیع واریانس برای شناسایی عاملها

توضیح واریانس کل						
ارزش استخراجی از بارگذاری مربعات			ارزش استخراجی از بارگذاری مربعات			
عامل کل درصد واریانس درصد تجمع			عامل کل درصد واریانس درصد تجمع			
۱	۷/۷۳۹	۴۰/۷۳۱	۴۰/۷۳۱	۳/۷۷۸	۱۹/۸۸۳	۱۹/۸۸۳
۲	۱/۸۹۴	۹/۹۷۰	۵۰/۷۰۱	۳/۴۶۷	۱۸/۲۴۸	۳۸/۱۳۱
۳	۱/۴۲۹	۷/۵۲۴	۵۸/۲۲۴	۲/۹۴۳	۱۵/۴۸۹	۵۳/۶۱۹
۴	۱/۱۰۲	۵/۷۹۸	۶۴/۰۲۳	۱/۹۷۷	۱۰/۴۰۴	۶۴/۰۲۳

منبع: یافته‌های پژوهشگر

به منظور بررسی وضعیت موجود عوامل اثر گذار مدیریت دانش در بانک ملت و بیمه ها از آزمون تی تک نمونه ای در نرم افزار اس.پی.اس.اس استفاده گردید. با توجه به مقدار ضریب معناداری ($sig < 0.05$) شرط مساوی بودن مقدار میانگین جوابها با عدد سه (عدد میانگین طیف لیکرت) قبول نمی گردد. به علت این که حد بالا و حد پایین در فاصله اطمینان ۹۵٪ مثبت و بزرگتر از صفر می باشد، فرض مطلوب بودن وضعیت موجود هر یک از متغیرها در بانک و بیمه مورد بررسی، مطابق با جدول پذیرفته می شود.

جدول ۳: بررسی وضعیت موجود بانک و بیمه پاریسان

آزمون تی تک نمونه ای					
فاصله اطمینان ۹۵٪					
حد بالا	حد پایین	وضعیت موجود	عدد معناداری	درجه آزادی	متغیر
۰/۶۲۴۲	۰/۴۱۷۴	مطلوب	۰/۰۰۰	۲۴۹	روابط میان کارکنان
۰/۷۷۳۳	۰/۵۸۰۰	مطلوب	۰/۰۰۰	۲۴۹	ساختار متمرکز
۰/۴۶۵۱	۰/۲۳۱۹	مطلوب	۰/۰۰۰	۲۴۹	یادگیری
۰/۶۶۵۰	۰/۳۹۸۰	مطلوب	۰/۰۰۰	۲۴۹	ارزیابی و پشتیبانی IT

منبع: یافته های پژوهشگر

برای آزمون فرضیه های پژوهش از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده گردید. ضریب تعیین میان متغیرهای عوامل اثر گذار و مدیریت خدمات در بانک و بیمه حاکی از تعیین درصد از تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مستقل است. در بررسی برازش مدل رگرسیون، مقدار ضریب معناداری در جدول آنوا اهمیت می یابد. با توجه به این که ضریب معناداری آنوا کوچکتر از پنج درصد و برابر صفر می باشد. مدل در حد مطلوبی برازنده است. از آن جایی که مقدار آماره تی بزرگتر از ۱/۹۶+ باشد، مدل از برازش مناسبی در جهت مثبت برخوردار می باشد. بنابراین با ایجاد بهبود در متغیر مستقل، به میزان ضریب بتای استاندارد بهبود بر متغیر وابسته وارد می گردد و بالعکس.

نتایج آزمون فرضیه ها

در این پژوهش فرایند مدیریت دانش با چهار رویکرد روابط میان کارکنان، ساختار متمرکز، یادگیری، ارزیابی و پشتیبانی IT تقسیم شده است.

فرضیه اصلی

فرضیه H۰: عوامل موثر مدیریت دانش در شعب بانک و بیمه پاریسان تاثیر مثبت ندارد.

فرضیه H_a: عوامل موثر مدیریت دانش در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه اصلی را در غالب چهار فرضیه فرعی زیر آزمون خواهیم کرد.

فرضیه فرعی شماره یک

فرضیه H_{۱۰}: روابط میان نیروی کار در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت ندارد.

فرضیه H_{۱a}: روابط میان نیروی کار در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت دارد.

جدول ۴: تاثیر روابط میان نیروی کار در شعب بانک و بیمه پارسیان

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تعیین	مقدار ضریب آنوا	آماره تی	ضریب عامل بتا استاندارد شده
روابط میان نیروی کار	مدیریت دانش	۰/۵۷۰	۰/۰۰۰	۷/۹۶۹	۰/۶۳۸

با توجه به مقدار بتای استاندارد شده روابط میان نیروی کار به عنوان عامل اثر گذار ۰/۶۳۸ می باشد با اجرای فرایند مدیریت دانش روابط میان نیروی کار ۶۴ درصد افزایش و کیفیت زندگی کاری بهبود می یابد. بنابراین فرضیه اول تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی شماره دو

فرضیه H_{۲۰}: ساختار متمرکز در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت ندارد.

فرضیه H_{۲a}: ساختار متمرکز در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت دارد.

جدول ۵: تاثیر ساختار متمرکز در شعب بانک و بیمه پارسیان

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تعیین	مقدار ضریب آنوا	آماره تی	ضریب عامل بتا استاندارد شده
ساختار متمرکز	مدیریت دانش	۰/۴۶۵	۰/۰۰۱	۳/۵۳۶	۰/۴۹۵

سازمان (بانک و بیمه) دارای ساختارهای متمرکز و نوع این ساختارها بر نگرش و رفتار کارکنان و بهره وری و **تج** عملکرد آنان اثر گذار است. سازمانهای مختلف با انتخاب ساختارهای سازمانی متفاوت، تعیین کننده رفتار و عملکرد کارکنان خود هستند و به صورت مستقیم و غیر مستقیم **آن** را تحت تاثیر قرار می دهند. با توجه به مقدار بتای استاندارد شده ساختار متمرکز ۰/۴۹۵ می باشد با اجرای فرایند مدیریت دانش ساختار بانک و بیمه متمرکز ۵۰ درصد افزایش می یابد، بنابراین فرضیه دوم تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی شماره سه

فرضیه H۳۰: یادگیری در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت معنادار ندارد.

فرضیه H۳a: یادگیری در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول ۶: تاثیر یادگیری بر مدیریت دانش در بانک و بیمه پارسیان

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تعیین	مقدار ضریب آنوا	آماره تی	ضریب عامل بتا استاندارد شده
یادگیری	مدیریت دانش	۰/۴۸	۰/۰۰۲	۳/۹۱۹	۰/۴۸۰

یادگیری سازمانی از جمله رهیافتهای سیستمی و اقتضایی به مدیریت سیستم بانکی و شرکتهای بیمه می باشد و سازمان را به مثابه یک "سیستم باز صاحب اندیشه و زنده" در نظر می گیرد. مقدار بتای استاندارد شده یادگیری ۰/۴۸ می باشد با اجرای فرایند مدیریت دانش یادگیری ۴۸ درصد افزایش می یابد، بنابراین فرضیه سوم تحقیق پذیرفته می شود.

فرضیه فرعی شماره چهار

فرضیه H4۰: ارزیابی پشتیبانی IT در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت و معنادار ندارد.

فرضیه H4a: ارزیابی پشتیبانی IT در شعب بانک و بیمه پارسیان تاثیر مثبت و معنادار دارد.

جدول ۷: تاثیر ارزیابی پشتیبانی IT بر مدیریت دانش در بانک و بیمه پارسیان

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضریب تعیین	مقدار ضریب آنوا	آماره تی	ضریب عامل بتا استاندارد شده
ارزیابی پشتیبانی IT	مدیریت دانش	۰/۵۴۰	۰/۰۰۰	۶/۳۶۲	۰/۵۹۰

حوزه فناوری اطلاعات در سیستم بانکی به دلیل تخصصی بودن یکی از بخش های ایزوله شده بانکها و بیمه است مقدار بتای استاندارد شده ارزیابی و پشتیبانی (IT)، ۰/۵۹۰ می باشد با اجرای فرایند مدیریت دانش، ارزیابی و پشتیبانی فناوری اطلاعات (IT) ۵۹ درصد افزایش می یابد، بنابراین فرضیه چهارم تحقیق پذیرفته می شود. لذا توجه به ساختارهایی همچون ساختار ماتریسی می تواند حوزه فناوری اطلاعات را در خلق، پیاده سازی و پیگیری استراتژیهای رقابتی کارآمدتر از گذشته سازد.

۴. نتیجه گیری و پیشنهاد

یافته های تحقیق نشان می دهد که از چهار عامل اثرگذار مدیریت دانش، ضریب بتا برای ارزیابی و پشتیبانی IT بیشترین مقدار در بین متغیرها (ضریب بتا ۰.۵۹۰) را کسب کرده است. که نشان می دهد در این چهار متغیر، متغیر ارزیابی و پشتیبانی IT بیشترین تاثیر را در تبیین و پیش بینی متغیر وابسته دارد. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهای زیر در راستای بهبود وضعیت بانک بانک و بیمه پارسیان در استان فارس ارائه می شود:

استفاده از خلاقیت در ارائه خدمات، ایجاد رابطه غیررسمی و مبتنی بر عاطفه و تکریم مشتریان.

ساخت نهادهای جدید پولی و بانکی، چابک سازی و کوتاه کردن فرآیندها، ارائه کالا و خدمات پولی جدید، آموزش خدمات غیرحضوری و **ایجاد آموزش خدمات غیرحضوری و** قرار دادن ابزارهای جدید پرداخت و تبادل **پرداخت و تبادل** در اختیار جامعه و در پیش گرفتن رفتار مبتنی بر اعطای **اعطای** تسهیلات و وام و ایجاد ارزش افزوده از جمله این موارد است و اینها محل چالش جامعه **جامعه** ما با نظام بانکی است.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه اول: نظر به اهمیت نقش روابط میان کارکنان بانک و بیمه پارسیان و پیامدهای آن در شکل گیری یک الگوی موفق اجرای مدیریت دانش و نیز به دلیل مشخص شدن همبستگی مثبت بین الگوهای روابط میان نیروی کار و کارآفرین با میزان اجرای مدیریت دانش در بانک و بیمه پارسیان توصیه می شود مدیران و مسئولان بانک و بیمه پارسیان راهکارهایی انتخاب کنند که موجب تقویت روابط شود. به طوری که تداوم روابط دوستانه و سازمانی با همکاران سازمان و مشتریان، اراده ی انجام خدمات به مشتریان و فعالیت های طاقت فرسای روزمره و برنامه عملیاتی را برای سازمان تسهیل نماید. **به طوری که تداوم روابط دوستانه و سازمانی با همکاران درون سازمان و مشتریان.**

با توجه به این که مطالعات نشان داده است که اقدامات مدیریت منابع انسانی **اثرات** چشمگیری در تقویت فرهنگ سازمانی دارد، لازم است این امر مورد توجه مدیران بانک و بیمه پارسیان در استان فارس قرار گیرد. به طور نمونه، اختصاص دادن پاداش برای کارکنانی که در فعالیتهای مدیریت دانش، تسهیل دانش و فرامین یادگیری سازمان مشارکت، **تحصیل دانش و فرامین یادگیری سازمانی** می کنند، انگیزه لازم برای ادامه فعالیت و ارزش گذاری به آن را فراهم می کند. بنابر این باید در شاخص های ارزیابی عملکرد در فرم های ارزشیابی و ارتقاء شغلی تجدید نظر شود و به فعالیت های فردی و سازمانی که می تواند در راستای پیاده سازی فرآیندهای مدیریت دانش مؤثر باشد، امتیاز مناسب داده شود. این امر انگیزه لازم برای مدیریت دانش در این فعالیت ها ایجاد خواهد کرد.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه دوم: ساختار متمرکز یک مؤلفه پر اهمیت در بانک و بیمه پارسیان می باشد استفاده از الگوی های کارآمد جهانی در حوزه بیمه و بانک می تواند برنامه های کاربردی در راستای اجرای مدیریت دانش را در بر داشته باشد و **با توجه به حوزه های سرمایه گذاری و تضمین آن باعث اعتماد سازی عمومی در جامعه باعث تکامل فرایند ساختار یافتگی و ثبات سازمانی در بلند مدت می گردد.** و با توجه به حوزه های سرمایه گذاری و تضمین آن باعث اعتماد سازی عمومی در جامعه مشتریان، باعث تعامل فرآیند ساختار یافتگی و ثبات سازمانی در بلند مدت می گردد.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه سوم: در راستای توانمند سازی نیروی کار برای کارکنان بانک و بیمه پارسیان به **مدیران حوزه های مختلف سازمان** مدیران حوزه های مختلف سازمان-پیشنهاد می گردد در راستای این فرایند بر روی دانش افزایش کارکنان بطور عملی تکیه کنند از آنجا که در بسیاری از بانک ها و **سازمانه** -و سازمانها افرادی به ریاست برگزیده می شوند که از آموزشهای لازم مدیریتی و **معلومات مرتبط، دانش که مربوط به رفتار سازمانی، تئوری های مدیریتی و دانش فنی - تخصصی برخوردار نیستند** و معلومات مرتبط، دانش مربوط به ساختار سازمانی، تئوریهای مدیریتی و دانش فنی-تخصصی برخوردار نیستند، لذا با روش سعی و خطا، که گاه پیامدهای جبران ناپذیری را نیز به دنبال دارد، چنین امری از یک سو سبب رکود فعالیتهای خلاقانه و از سوی دیگر سبب بیگانگی فزاینده با جامعه علمی و بستر دانش کاربردی از تحولات جدید در داخل و خارج از بانک و بیمه پارسیان می شود. بنابراین ضروری است که مدیران ارشد بانک و بیمه پارسیان با روشهای نوین مدیریت و چگونگی پیاده سازی مدیریت دانش آشنا شوند و نیز فضایی را ایجاد کنند که کارکنان دارای استقلال

و آزادی عمل به فعالیتهای حرفه ای و اجرای مدیریت دانش بپردازند. این امر امکان بروز عقاید نو و رغبت انجام کارهای ابتکاری از جمله فعالیتهای مدیریت دانش را فراهم می کند.

پیشنهاد بر مبنای فرضیه چهارم: حوزه فناوری اطلاعات نیازمند نیروهایی است که قادر به درک استراتژی های کسب و کار و خلق سیاستهای متناسب و مناسب در حوزه فناوری اطلاعات باشند. این حوزه نیازمند استراتژیست هایی است که در تعاملی سازنده در تدوین راهبردهای بانکی و بیمه ای و نقش آفرینی کنند و بستر امن فعالیتهای مالی و عملیات بانکی را تضمین و تسهیل نمایند و شبکه را برای ایجاد مزیت و ارائه خدمات نوین به مشتریان را توانمند سازند. و بستر امن فعالیتهای مالی و عملیات بانکی را تضمین و تسهیل نمایند و شبکه را برای ایجاد مزیت و ارائه خدمات نوین به مشتریان توانمند سازند.

۵. فهرست منابع

منابع فارسی

۱. احمدی، سیدعلی اکبر. (۱۳۸۳). مدیریت دانش در سازمان های فکری. پیک نور، (۱)۲: ۳۵-۴۵.
۲. اخوان، پیمان و حیدری، صفاناز. (۱۳۸۶). مدیریت دانش مشتری رویکردی برای کسب مزیت رقابتی. مدیریت فردا، (۱۸)۵: ۲۴-۴۰.
۳. اخوان، پیمان؛ سنجقی، محمدابراهیم و اجاقی، حامد. (۱۳۹۱). بررسی روابط بین مدیریت نوآور، فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش (مطالعه موردی در سازمان های صنعتی پژوهشی منتخب). راهبرد دفاعی، ۱۰ (۳۸)، صص ۱۷۵-۱۹۹.
۴. افزاره، عباس و بعیدفر، مرضیه. (۱۳۸۶). سرمایه فکری نقطه اتصال دولت، دانشگاه و صنعت مثال بیلان دانش در دانشگاه. رشد فناوری، ۳ (۱۱)، صص ۴۱-۴۷.
۵. امین مقدم، علی؛ ستوده ریاضی، مریم. (۱۳۸۴). ارائه مدلی برای توسعه مدیریت دانش در سازمانهای تحقیقاتی با رویکرد استفاده موثر از فناوری اطلاعات و ارتباطات"، پنجمین همایش مراکز تحقیق و توسعه صنایع و معادن، تهران، ۱۳۸۴.
۶. امین بیدختی، علی اکبر؛ مکوند حسینی، شاهرخ و احسانی، زهرا. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در سازمان آموزش و پرورش شهرستان سمنان. راهبرد، ۲۰ (۵۹)، صص ۱۹۱-۲۱۶.
۷. انصاری، منوچهر؛ رحمانی یوشانلوئی، حسین؛ رحمانی، کمال الدین؛ پاسبانی، محمد و عسگری، محمدعلی. (۱۳۹۲). ارائه مدل مفهومی تاثیر موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکت های کوچک و متوسط (SMEs). مدیریت بازرگانی، ۵ (۱)، صص ۲۱-۴۰.
۸. انواری رستمی، علی اصغر و سراجی، حسن. (۱۳۸۴). سنجش سرمایه فکری و بررسی رابطه میان سرمایه فکری و ارزش بازار سهام شرکت های بورس اوراق بهادار تهران. بررسی های حسابداری و حسابرسی، ۱۲ (۳۹)، صص ۴۹-۶۲.
۹. برومند، مجتبی و رنجبری، مریم. (۱۳۸۸). اقدامات راهبردی مدیریت منابع انسانی و عملکرد نوآوری: با تاکید بر نقش مدیریت دانش. توسعه انسانی پلیس، ۶ (۲۴)، صص ۴۱-۵۴.
۱۰. پور قاز، عبد الوهاب. (۱۳۸۴). کاربرد روشهای آماری توصیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. زاهدان: انتشارات المهدی.
۱۱. تیمورنژاد، کاوه و صریحی، رسول. (۱۳۹۰). تاثیر هوش معنوی بر اثربخشی اقدامات مدیریت دانش. مطالعات مدیریت بهبود و تحول، ۲۱ (۶۵)، صص ۱-۲۵.
۱۲. جعفرنژاد، احمد؛ قاسمی، احمد رضا. (۱۳۸۷). ارائه مدل اکتساب فن آوری با توجه به راهبرد سرمایه های فکری در پارک علم و فناوری دانشگاه تهران، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره یک، شماره یک، صص: ۳۶-۱۹.
۱۳. جعفری، مصطفی، رضائی نور، جلال، حسنوی، رضا (۱۳۸۵)، بازنگری مدل های اندازه گیری سرمایه فکری: یک رویکرد کل نگر، چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه صنعتی شریف.
۱۴. حافظ نیا، محمد رضا. (۱۳۸۰). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
۱۵. حافظنیا، محمدرضا (۱۳۸۴) مقدمه های پژوهش در روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت.
۱۶. حسن زاده، رمضان. (۱۳۸۷). روش های تحقیق در علوم رفتاری. تهران: انتشارات ساوالان.
۱۷. حقیقت منفرد، جلال و شعبان میانی، محبوبه. (۱۳۹۱). بررسی اثر ابعاد محتوایی سازمان بر اثربخشی هوش تجاری با توجه به نقش مدیریت دانش مطالعه موردی: بانک سامان. فصلنامه مدیریت (پژوهشگر)، ۹ (۲۷)، صص ۶۵-۸۴.
۱۸. خاکی، غلامرضا. (۱۳۹۰). روش تحقیق با رویکردی به پایان نامه نویسی. تهران: انتشارات سمت، چاپ اول.
۱۹. خرم خواه، هستی؛ هاشم نیا، شهرام و پیمان، سیدجواد. (۱۳۹۲). بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش (مطالعه موردی: اداره کل استاندارد گیلان). مدیریت فرهنگی، ۷ (۱۹)، صص ۱۳-۲۴.

۲۰. دانایی فرد، حسن. (۱۳۸۷). حسابداری منابع انسانی و سرمایه فکری، دو فصلنامه اندیشه راهبردی، سال دوم؛ شماره ۸، صص: ۳۸۰-۳۵۰.

ب: منابع لاتین

1. Ammann, E. (2009). A Hierarchical Modelling Approach to Intellectual Capital Development. *Electronic Journal of Knowledge Management* Volume 8 Issue 2 (pp181 - 191), available online at www.ejkm.com.
2. Azma, F; Mostafapour, M. A. (2011). "Identify Knowledge management And Organizational learning Indicators and its relation With Creativity", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol. 30, pp. 2249 – 2252.
3. Bellinger, G., Castro, D., & Mills, A. (2004). "Data, Information, Knowledge, and Wisdom", Online available February 7: <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>.
4. Bernnan, N. and Connell, B. (2000), "Intellectual capital : Current issues and policy implications" *Journal of intellectual capital*, Vol. 1 No. 3, pp. 206 – 240.
5. Bhatt, G, D. (2002). "Management strategies for individual knowledge and organizational knowledge", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 1, pp. 31 – 39.
6. Blumenberg, S; TheoWagner, B; Beimborn, D. (2009). "Knowledge transfer processes in IT outsourcing relationships and their impact on shared knowledge and outsourcing performance", *International Journal of Information Management*, Vol. 29, pp. 342-352.
7. Bontis, N .(1998). "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measure and models ", *Management Decision*, Vol. 36, No.2, pp: 63-76.
8. Bontis, N .(1998). "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measure and models ", *Management Decision*, Vol. 36, No.2, pp: 63-76.
9. Bontis, N., W. Chua Chong Keow and S. Richardson .(2000). "Intellectual Capital and Business Performance in Malaysian Industries", *Journal of Intellectual Capital*, Vol 1, No 1, pp: 58-100.
10. Bourdieu, P. (1986). The forms of capital. In J. G. Richardson (Ed.), *Handbook of theory and research for the sociology of education*: 241-258. New York: Greenwood.
11. Bozbura, F. T. (2004). Management and application of intellectual capital in Turkey. *The Learning Organization*. Vol. 11, No. 4/5, pp. 357-367.
12. Brachos, D; Kostopoulos, K; EricSoderquist, K; Prastacos, G. (2007). "Knowledge Effectiveness, Social Context and Innovation", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 11, No. 5, pp. 31-44.
13. Brooking, A. 1997. "Intellectual capital". *International Thomson Business Press*, London, Vol 8, No 12 -13, p 76.
14. Butler, T; Feller, J; Pope, A; Emerson, B; Murphy, C. (2008). "Designing a core IT artefact for Knowledge Management Systems using participatory action research in a government and a non-government organization", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 17, pp. 249-267.
15. Cabrita, M.R. and Bontis, N. (2008) 'Intellectual capital and business performance in the Portuguese banking industry', *Int. J. Technology Management*, Vol. 43, Nos. 1-3, pp.212-237.
16. Castro, G. M; Sáez, P. L; Navas López, J. Emilio, (2004) "The role of corporate reputation in developing relational capital", *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 Iss: 4, pp.575 - 585
17. Cavel, A. D. (2007). *Making sense of Intellectual Capital*, Boston, Elsevier Butterworth, Heinemann, pp. 364-371.
18. Chaharbaghi, K., Cripps, S. (2006) «Intellectual Capital: Direction, not Blind Faith», *Journal of Intellectual Capital*; Vol. 7 No. 1, pp.29-42.
19. Chait, L. P. (2000). "Creating a Successful KM System", *IEEE Engineering Management Review*, Vol. 28, No.2, pp. 92-95.