

چکیده

بخش بیمه به عنوان یک عاملی برای توسعه در هرکشوری جایگاه ویژه ی خود را دارد. سرمایه های مالی گردآوری شده هدف مختص به خود را دارند و می توانند برای دوره زمانی معین برای تحقق و برآورده سازی اهداف واقعی شان محفوظ بمانند. با این واقعیت که این سرمایه ها از تاثیر گردش پولی منظم جمع می شوند. شرایط رقابتی صنعت بیمه، شرکت های بیمه را وادار کرده است که برای بقا در این صنعت، به جلب هر چه بیشتر مشتریان رو بیاورند. در این راستا هدف اصلی تحقیق بررسی رابطه بین کیفیت مدیریت دانش و منافع آن در شرکت های بیمه ی شهر رشت بود. روش پژوهش همبستگی و جامعه ی آماری تحقیق کلیه شرکت های بیمه در شهر رشت بودند. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع سرشماری و تعداد نمونه مورد مطالعه شامل ۳۲ شعبه بود. پس از جمع آوری داده ها به وسیله پرسشنامه های استاندارد، جهت ارزیابی روابط بین متغیرها از تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است و به طور کلی کلیه تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزارهای SPSS و PLS انجام شده است. نتیجه فرضیه های تحقیق حاکی از رابطه مثبت کیفیت سیستم، کیفیت دانش و کیفیت خدمات بر کاربرد مدیریت دانش؛ کیفیت سیستم، کیفیت دانش، کیفیت خدمات و کاربرد مدیریت دانش بر رضایت کاربر داشت. همچنین رابطه مثبت کاربرد مدیریت دانش و رضایت کاربر بر مزایای خالص نیز تایید شد. نتایج آزمون فرضیه های تحقیق به صورت کلی نشان دهنده ی تایید تمامی فرضیه های تحقیق و تاثیر معنی دار متغیرهای مستقل بر میانجی و میانجی بر وابسته بود.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، بُعد کیفیت مدیریت دانش، بُعد استفاده مدیریت دانش، بُعد منفعت مدیریت دانش، شرکت های بیمه.