

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی

علمی - تخصصی

سال سوم، شماره ۱۰، پاییز ۱۳۹۹

اعضای هیئت تحریریه

دکتر علی رضاییان، استاد دانشگاه شهید بهشتی	دکتر غلامرضا گودرزی، استاد دانشگاه امام صادق(ع)
دکتر محمدرضا حمیدی زاده، استاد دانشگاه شهید بهشتی	دکتر آمنه خدیور، دانشیار دانشگاه الزهراء(س)
دکتر علی اصغر پور عزت، استاد دانشگاه تهران	دکتر محمدرضا حسینی آهنگر، دانشیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)
دکتر پیمان اخوان، استاد دانشگاه صنعتی مالک اشتر	دکتر محمدرضا مردانی، دانشیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)
دکتر رضا حسینی، استاد دانشگاه صنعتی مالک اشتر	دکتر سید ضیاءالدین قاضی زاده فرد، دانشیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)
دکتر علی فرهی، استاد دانشگاه جامع امام حسین(ع)	دکتر عباس چهاردولی، دانشیار دانشگاه عالی دفاع ملی
دکتر علی محمد احمدوند، استاد دانشگاه جامع امام حسین(ع)	دکتر سیامک باقری، دانشیار پژوهشگاه امام صادق(ع)، قم
دکتر شعبان الهی، دانشیار دانشگاه تربیت مدرس	دکتر روح اله تولایی، دانشیار دانشگاه جامع امام حسین(ع)

صاحب امتیاز: دانشگاه جامع امام حسین (ع)

مدیر مسئول: دکتر ساسان زارع

سردبیر: دکتر روح الله تولایی

ویراستار علمی: دکتر روح الله تولایی

مدیر اجرایی: سعید زردار

مدیر داخلی: محمدمهدی مجتهدی

صفحه آرا و ویراستار: مهربان اسماعیل زاده

قیمت: ۱۵۰۰۰ تومان (۵۰٪ تخفیف برای دانشجویان)

نشانی: تهران، بزرگراه شهید بابایی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، دانشکده و پژوهشگاه مدیریت و برنامه ریزی راهبردی

دورنگار: ۴۱۸۸۲۷۴

تلفن: ۴۱۸۸۲۷۰

پایگاه اینترنتی: <http://jkm.ihu.ac.ir>

پست الکترونیکی: okmj@ihu.ac.ir

این نشریه در پایگاه‌های زیر نمایه می‌شود:

www.isc.gov.ir

www.doaj.org

www.scholar.google.com

www.magiran.com

www.noormags.com

www.ensani.ir

www.civilica.com

پایگاه استنادی علوم جهان اسلام

پایگاه بین‌المللی دواج

پایگاه گوگل اسکالر

بانک اطلاعات نشریات کشور

پایگاه مجلات تخصصی نور

پرتال جامع علوم انسانی

پایگاه سیویلیکا

مقاله‌ها بیانگر آرا و نظرهای نویسندگان است و لزوماً دیدگاه نشریه را بیان نمی‌کند.

نشریه در ویرایش مطالب آزاد است. نقل مطالب با ذکر مأخذ آزاد است.

فصلنامه "نشریه علمی «مدیریت راهبردی دانش سازمانی»»، با مجوز جلسه شماره ۹۶۱۲ مورخ ۹/۱۲/۱۳۹۶ شورای پژوهش و فناوری دانشگاه جامع امام حسین(ع) و پروانه انتشار به شماره ثبت ۸۲۶۴۹ مورخ ۵/۶/۱۳۹۷ از سوی معاونت امور مطبوعاتی و اطلاع‌رسانی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، منتشر شده و بر اساس ابلاغیه مورخ ۵/۳/۱۳۹۸ به عنوان نشریه پژوهشی موفق به اخذ مجوز نمایه‌سازی در پایگاه استنادی علوم جهان اسلام (ISC)، دواج (DOAJ) و گوگل اسکالر (Google Scholar) شده است."

فهرست مطالب

فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی، سال سوم، شماره ۱۰، پاییز ۱۳۹۹

- ۱ تأثیر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی؛ (نمونه پژوهش: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران)
سعید کاظم پوریان، فاطمه محمدی، محمدرضا تقوا
- ۳۳ طراحی مدل مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی با استفاده از نظریه داده بنیاد
حسین جهانگیری، علیرضا بافنده زنده، یعقوب علوی متین، سلیمان ایرانزاده
- ۸۵ ارائه تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب‌آوری سازمانی: تبیین نقش میانجی تسهیم دانش مرتبط با بحران کووید-۱۹
عبدالباسط مرادزاده، کورش زارعی، حامد حیدریان
- ۱۰۹ فراتحلیل پیشایندهای تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی
ناصر عسگری، مریم خلعتبری معظم، شمیم هاشمیانزاده
- ۱۴۱ نقش واکاوی تأثیر عوامل پذیرش نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت‌های مدیریت دانش به منظور افزایش مزیت رقابتی؛ (نمونه پژوهش: شرکت‌های دانش‌بنیان استان یزد)
امیررضا کنجکاو منفرد، سعید سعیدا اردکانی، لیلا ملک‌پور، محمدرضا باروت کوب، میلاد محب علی‌المیری
- ۱۶۹ بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری
(نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)
سمیه طحان‌پور، وحید آرابی

راهنمای نگارش مقاله

به اطلاع پژوهشگران گرامی می‌رساند مقاله‌های ارسالی به این فصلنامه باید مطابق راهنمای نگارش زیر تدوین شده باشند در غیر این صورت مقاله مورد بررسی قرار نخواهد گرفت.

۱ - **صفحه آرایشی**. مقاله در نرم‌افزار Word نسخه ۲۰۰۳ یا بالاتر با حاشیه بالا ۳، پایین ۷، چپ ۴ و راست ۵ سانتی‌متر، حداکثر در ۲۵ صفحه (از ابتدای صفحه دوم - عنوان و چکیده فارسی - تا انتهای منابع بدون در نظر گرفتن ضمایم) با فاصله خطوط Single تایپ شود.

۲ - **منبع نویسی**. منبع نویسی درون متنی و انتهای متن باید به شیوه APA باشد.

- نمونه منبع نویسی درون متنی: مزیت رقابتی عبارت است ارزش‌های قابل ارائه شرکت برای مشتریان (Porter, 1968)، یا پورتر (۱۹۸۶) مزیت رقابتی را به معنای ارزش‌های قابل ارائه شرکت برای مشتریان می‌داند.
- فهرست منابع انتهای مقاله به ترتیب حروف الفبا، ابتدا منابع فارسی و سپس منابع خارجی منظم شود (نیازی به شماره گذاری نیست).

۳ - اشکال، نمودارها، جداول و روابط ریاضی هر یک باید به طور جداگانه و به ترتیب از ابتدا تا انتها شماره گذاری شوند.

۴ - ساختار کلی مقالات.

- صفحه اول:

- عنوان کامل مقاله (تا حد ممکن کوتاه و گویا باشد)

- نام و نام خانوادگی نویسنده(گان) (روبروی نام نویسنده مسئول واژه (نویسنده مسئول) نوشته شود)، رتبه علمی، تخصص

- نام دانشگاه/مؤسسه محل اشتغال و مشخصات تماس کامل برای نویسنده(گان) شامل: نشانی پستی، شماره تلفن (همراه و ثابت)، نمابر و پست الکترونیک.

- صفحه دوم:

- عنوان، چکیده و کلید واژه‌های انگلیسی

- مشخصات نویسندگان (نام و نام خانوادگی نویسنده(گان) (روبروی نام نویسنده مسئول واژه "Corresponding Author" نوشته شود)، رتبه علمی، تخصص، نام دانشگاه/مؤسسه محل اشتغال، پست الکترونیک به انگلیسی.

- صفحه سوم:

- عنوان و چکیده مقاله به زبان فارسی (حداکثر ۲۰۰ کلمه) و کلیدواژه‌ها (حداکثر ۶ واژه).

- صفحه چهارم تا انتهای مقاله

بدنه اصلی مقاله به صورت شماره گذاری شده و به ترتیب زیر باشد.

۱ - **مقدمه**: شامل بیان مسأله، اهمیت موضوع و اهداف یا سؤالهای پژوهش. همه موارد بدون تیتراژ/شماره و در ادامه یکدیگر آرایه شوند.

- ۲- **مبانی نظری و پیشینه پژوهش:** ارایه تعاریف ضروری، بیان کافی چکیده پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط به گونه‌ای که پشتیبانی‌کننده فرضیه‌ها و الگوی مفهومی پژوهش باشد.
- ۳- **توسعه فرضیه‌ها و الگوی مفهومی:** در این قسمت از مقاله منتخبی از پیشینه پژوهش (داخلی و خارجی) که مستقیم یا غیر مستقیم پشتیبانی‌کننده هر فرضیه است ارایه شده و در انتهای همان، متن فرضیه مربوط نوشته شود. در انتهای توسعه فرضیه‌ها می‌توانید نمودار الگوی مفهومی پژوهش خود را ارایه نمایید.
- ۴- **روش شناسی:** نوع طرح پژوهش، ابزار و روش گردآوری داده‌ها، روایی و پایایی ابزار (ضریب پایایی برای کلیه متغیرهای مکنون جداگانه و بر مبنای نمونه نهایی گزارش شود)، جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری.
- ۵- **تحلیل داده‌ها:** ابتدا مشخصات جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی و سپس نتایج تحلیل‌های آماری الگو و فرضیه‌های پژوهش گزارش شود. خروجی نموداری نرم افزارهایی مانند AMOS و Lisrel به صورت عکس با کیفیت و غیر رنگی در متن ارایه شود.
- ۵- **بحث و نتیجه‌گیری:** ارایه یافته‌های اصلی پژوهش، مقابله و مقایسه نتایج پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های مرتبط، پیشنهادها کاربردی، پیشنهاد پژوهش‌های آتی، محدودیت‌های پژوهش (کلیه موارد بدون تیر به ترتیب و در ادامه یکدیگر ارایه شوند).
- در کل مقاله نوشته‌های فارسی با قلم B Zar و نوشته‌های لاتین با قلم Times New Roman مطابق جدول زیر تایپ شوند:

نوع نوشته	حالت قلم	نوع و اندازه قلم
عنوان مقاله	پررنگ (Bold)	۱۶ BZar
چکیده فارسی	معمولی (Regular)	۱۲ BZar
کلید واژه‌ها	پررنگ (Bold)	۱۲ BZar
متن فارسی	معمولی (Regular)	۱۳ BZar
عناوین اصلی مقاله	پررنگ (Bold)	۱۲ BZar
اختصارها یا کلمات لاتین درون متن مقاله	معمولی (Regular)	Times ۱۱
متن فارسی درون جدول یا نمودار	معمولی (Regular)	۱۱ BZar
متن لاتین درون جدول یا نمودار	معمولی (Regular)	۹ Times
منابع لاتین	معمولی (Regular)	۱۰ Times
منابع فارسی	معمولی (Regular)	۱۲ B Lotus
چکیده لاتین	معمولی (Regular)	۱۱ Times
زیر نویس‌های لاتین (Footnotes)	معمولی (Regular)	۸ Times

شیوه نگارش منابع فارسی در انتهای مقاله

کتاب
<p>یک نویسنده: رضاییان، علی (۱۳۸۶). مبانی و سازمان مدیریت (چاپ اول). تهران: انتشارات سمت.</p> <p>دو یا چند نویسنده: عزیزی، شهریار؛ فتاحی، سعید؛ نوری، روح الله (۱۳۹۰). برنامه‌ریزی استراتژیک تجارت الکترونیکی. تهران: موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.</p> <p>کتاب ترجمه شده: بلنسکی، نیک (۱۳۸۱). مهندسی مجدد و مدیریت دگرگون‌سازی سازمان‌ها. ترجمه منصور شریفی کلویی. تهران: هوای تازه.</p>
مقاله
<p>یک نویسنده: حمیدی زاده، محمدرضا (۱۳۹۰). نظریه زمان و آینده پژوهی بر اساس نظریه فهم و درک. مطالعات مدیریت راهبردی. ۶: ۱۰۱-۸۱.</p> <p>دو یا چند نویسنده: عزیزی، شهریار؛ نامیان، فرشید؛ درویشی، زهرا (۱۳۹۰). بررسی عوامل تعیین کننده ارزش برند با رویکرد مالی در شرکت‌های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار. چشم انداز مدیریت بازرگانی. ش ۳۹: ۳۲-۹.</p>
پایان نامه و رساله
<p>عزیزی، شهریار (۱۳۸۸). طراحی و تبیین الگوی عوامل موثر بر عملکرد نیروی فروش با رویکرد سازمان فروش. (رساله دکترا). دانشگاه شهید بهشتی، ایران.</p>
منابع اینترنتی
<p>وب سایت دولتی یا سازمان: سازمان بنادر و دریانوردی (۱۳۹۱). ایران و ترانزیت. قابل دسترسی در آدرس: http://transit.pmo.ir/eco31a9-eco31a22-fa.html</p> <p>صفحات شخصی روستا، احمد (۱۳۹۱). استراتژی صادرات. قابل دسترسی در آدرس: http://www.drroosta.com/learning-articles/19-marketing-sales/26-export-strategy</p>

شیوه نگارش منابع خارجی در انتهای مقاله به شیوه APA

کتاب
<p>یک نویسنده: Gardner, H. (1993). Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. New York: Basic Books.</p> <p>دو یا چند نویسنده: Cargill, O., Charvat, W., & Walsh, D. D. (1966). The Publication of Academic Writing. New York: Modern Language Association.</p>
مقاله مجلات علمی
<p>یک نویسنده: Sawyer, J. (1966). Measurement and Prediction, Clinical and Statistical. Psychological Bulletin, 66 (3), 178-200.</p> <p>دو یا چند نویسنده: Azizi, S., Ansari, S.A., and Haghhighikah, M. (2009). The Effect of Marketing Strategy and Marketing Capability on Business Performance- Case study: Iran's Medical Equipment Sector. Journal of Medical Marketing, 9(4), 309-317.</p>
مقاله چاپ شده در مجموعه مقالات کنفرانس (Proceedings)
Nicol, D. M., & Liu X. (1997). The dark side of risk (what your mother never told you about time warp). In Proceedings of the 11th Workshop on Parallel and Distributed Simulation, Lockenhaus, Austria, 10-13 June 1997 (pp. 188-195). Los Alamitos, CA: IEEE Computer Society.
مقالات چاپ شده در روزنامه و مجلات
<p>روزنامه: Monson, M. (1993, September 16). Urbana firm obstacle to office project. The Champaign-Urbana News-Gazette, pp. 1, 8.</p> <p>مجله: Raloff, J. (2001, May 12). Lead therapy won't help most kids. Science News, 159, 292.</p>
پایان نامه و رساله
Carlson, W. R. (1977). Dialectic and Rhetoric in Pierre Bayle. (Unpublished doctoral dissertation). Yale University, USA.
منابع اینترنتی
<p>وب سایت دولتی یا سازمان: Wisconsin Department of Natural Resources. (2001). Glacial Habitat Restoration areas. Retrieved from http://www.dnr.state.wi.us/org/land/wildlife/hunt/hra.htm Midwest League. (n.d.). Pitching, individual records. Retrieved from http://www.midwestleague.com/indivpitching.html</p> <p>صفحات شخصی: (چون امکان تغییر صفحات وجود دارد، تاریخ دسترسی درج می شود) Duncan, D. (1998, August 1). Homepage. Retrieved July 30, 2007 from http://www.geocities.com/SoHo/Coffeehouse/1652/</p>

در نهایت با توجه به مطالب بیان شده ساختار کلی مقاله‌های ارسالی باید به صورت زیر باشد:

عنوان مقاله

نام و نام خانوادگی نویسندگان (به همراه کلیه مشخصات)

چکیده فارسی

کلیدواژه‌ها:

Paper Title

Authors

Abstract

Key Words:

۱. مقدمه

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۳. توسعه فرضیه‌ها و مدل مفهومی

۴. روش شناسی پژوهش

۵. تحلیل داده‌ها

۶. بحث و نتیجه‌گیری

منابع

❖ نکات مهم

۱. مقاله‌های ارسالی نباید در مجله‌ها و یا کنفرانس‌های داخلی و خارجی چاپ و یا به صورت هم‌زمان ارسال شده باشند. بدیهی است عواقب عدم رعایت این موضوع متوجه نویسندگان خواهد بود.

۲. پس از ارسال مقاله امکان حذف، اضافه و یا تغییر ترتیب اسامی نویسندگان امکان پذیر نیست.

۳. در بین نویسندگان مقالات ارسالی حتماً باید یک نویسنده با مرتبه دانشگاهی (استادیار، دانشیار یا استاد) وجود داشته باشد.

۴. در صورت ارسال نظرات داوری، فایل اصلاح شده مقاله به همراه نامه گزارش اصلاحات انجام شده متناظر با نظرات هر داور از طرف نویسنده مسئول ارسال شود.

۵. در هنگام ارسال فایل اصلاحی مقاله، از تغییر ترتیب یا حذف و اضافه کردن نویسنده(گان) جداً خودداری شود.
۶. نامه پذیرش صرفاً پس از انجام اصلاحات مورد نظر داوران توسط نویسنده(گان) و تایید دفتر نشریه صادر می شود.
۷. دریافت مقاله صرفاً از طریق سامانه نشریه به آدرس <http://jkm.ihu.ac.ir> انجام می شود.
۸. در صورت عدم تعیین نویسنده مسئول از سوی نویسندگان، نویسنده ارسال کننده مقاله به دفتر نشریه نویسنده مسئول تلقی خواهد شد.
۹. فصلنامه در ویرایش مطالب مقاله ها، آزاد است.

تأثیر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی (نمونه پژوهش: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران)

سعید کاظم‌پوریان* فاطمه محمدی** محمدرضا تقوا***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۳/۰۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۲۰

چکیده:

رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان سازمان، تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد. هدف از این پژوهش، بررسی اثر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان است. این پژوهش با رویکردی کمی اجرا شده و داده‌های آن از طریق پرسشنامه‌ای برخط و آفلاین جمع‌آوری شدند. بررسی این روابط نیازمند بررسی عمیق یک سازمان با زمینه مرتبط است و به همین دلیل شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران برای این پژوهش انتخاب شد. برای تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری و نرم‌افزار SmartPLS استفاده شد. در این راستا ۹ فرضیه تدوین شدند که در انتها ۶ مورد از آن‌ها مورد تأیید قرار گرفت و ۳ فرضیه دیگر رد شدند. نتایج این پژوهش نشان دادند که ویژگی‌های سازمانی، رابطه معناداری با ابعاد زیرساخت مدیریت دانش (فناوری، ساختار و فرهنگ)، جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی دارد و فرهنگ نیز خود به‌عنوان یکی از زیرساخت‌های مدیریت دانش، رابطه معناداری با رضایت از ارتباطات شغلی دارد، اما فناوری، ساختار و جهت‌گیری کارآفرینانه، رابطه معناداری با رضایت از ارتباطات شغلی ندارند. این یافته‌ها به درک بهتر رضایت از ارتباطات شغلی کارمندان سازمان و افزایش آن از طریق بهبود و اصلاح زیرساخت مدیریت دانش در سازمان‌ها کمک می‌کند.

کلیدواژه‌ها: جهت‌گیری کارآفرینانه، رضایت از ارتباطات، زیرساخت مدیریت دانش، مدل‌سازی معادلات ساختاری.

* نویسنده مسئول: دانشجوی دکتری، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
saeed.kazem.313@gmail.com

** دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
fatemeh_mohammadi98@atu.ac.ir

*** دانشیار، مدیریت توسعه سیستم‌ها، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران
taghva@gmail.com

مقدمه:

منابع انسانی کارآمد و پراکنگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمان نقشی مهم و اساسی ایفا می‌کند. زمانی که رفاه منابع انسانی مطرح می‌شود، عوامل بسیاری باید مورد توجه قرار گیرند. یکی از عوامل مهم در این حوزه، رضایت از ارتباطات شغلی است (معصوم، آزاد و به^۱، ۲۰۱۵). سازمان‌های دولتی در محیطی پیچیده و همراه با تقاضاهای روزافزون فعالیت می‌کنند. در چنین محیطی، عوامل بسیاری می‌توانند موجب افزایش یا کاهش رضایت از ارتباطات شغلی افراد شوند (ئیلماز، چلبی و چکمک^۲، ۲۰۱۴). مدیریت باید رضایت از ارتباطات شغلی افراد را با توجه به نقش مهم این موضوع در تعیین رفتار کارکنان، تعریف عملکرد فردی آن‌ها و عملکرد کلی آن‌ها مورد توجه قرار دهد. بنابراین رضایت از ارتباطات شغلی، عاملی ضروری در رفتار سازمانی است که باید درک و پایش شود. سازمان‌ها به‌نوبه خود باید رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان خود را مورد توجه قرار دهند، زیرا تنها کارکنان راضی، دارای انگیزه و بهره‌وری خواهند بود. بدین منظور، سازمان‌ها باید منابع و پشتیبانی سازمانی لازم را برای آن‌ها فراهم سازند (باکوتیچ^۳، ۲۰۱۲). لمبرت و پائولین^۴ (۲۰۰۸)، اثر خصوصیات سازمانی را بر رضایت از ارتباطات شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار دادند. خصوصیات سازمانی در پژوهش آن‌ها دربرگیرنده ارتباطات، رسمیت، ورودی‌های تصمیم‌گیری و فرصت‌های ارتقا بود. علاوه بر این، بحث در خصوص عوامل تعیین‌کننده رضایت شغلی کارکنان در ادبیات حول سه عامل گسترده یعنی عوامل سازمانی، محیطی و شخصی می‌چرخد (اولوونومی و همکاران^۵، ۲۰۱۷). عوامل سازمانی که در این

¹ Azad, Masum & Beh

² Yilmaz, Çelebi & Çakmak

³ Bakotić

⁴ Lambert & Paoline

⁵ Oluwunmi et al.

پژوهش بررسی شدند عبارت‌اند از حقوق، پاداش، ترفیع، امنیت شغلی و سیاست‌های سازمانی.

اقتصاد در گذر زمان از مرحله سنتی به مرحله دانش‌بنیان رسیده است. ظهور اقتصاد دانش‌محور، سازمان‌ها را وادار به ترک روش‌های سنتی در برخورد با منابع انسانی و به‌کارگیری رویکرد مدیریت دانش کرده است (البوسعیدی و اولفمن^۱، ۲۰۱۷؛ اوبیدات، حدیدی و طرهینی^۲، ۲۰۱۷). مدیریت دانش اغلب پیرامون ایجاد، فراهم‌سازی، تقویت و پشتیبانی از محیط‌های دانشی مناسب در سازمان جهت انگیزش و توانمندسازی افراد دانشی به‌منظور استفاده و تسهیم دانش خود و خلق دانش جدید مطرح می‌شود (کیانتو، وانالا و هیلمن^۳، ۲۰۱۶). به‌علاوه افرادی که در سازمان‌های دولتی به‌عنوان کارکنان دانشی شناخته می‌شوند، کسانی هستند که کار آن‌ها مبتنی بر دانش کسب‌شده از طریق تحصیلات رسمی یا تجربه کاری آن‌ها است. این کارکنان با اتکا به شایستگی‌ها و توانایی‌های خود در حل مشکلات چالش‌برانگیز و ارائه راهکارهای جدید، به رشد و پیشرفت سازمان‌های خود کمک می‌کنند. اینجاست که زیرساخت مدیریت دانش مطرح می‌شود.

زیرساخت مدیریت دانش، مبنای مدیریت دانش است و منعکس‌کننده فرهنگ سازمان، ساختار سازمان، زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان، دانش مشترک و محیط فیزیکی آن است (پانو^۴، ۲۰۱۷). متأسفانه بسیاری از سازمان‌ها، توانایی استخراج دانش و تسهیم آن را ندارند، زیرا از روش‌های غیر اثربخش و زیرساخت نامناسبی برای مدیریت دانش بهره می‌گیرند. ایجاد یک زیرساخت مناسب با اتخاذ فرهنگ و ساختار مناسبی که تعامل را بهبود بخشد، رابطه نزدیک‌تری

¹ Al-Busaidi & Olfman

² Obeidat, Al-Hadidi & Tarhini

³ Kianto, Vanhala & Heilmann

⁴ Pannu

میان کارکنان ایجاد کند و آن‌ها را به تسهیم و انتشار دانش ترغیب کند، باعث ارتقاء سطح تسهیم و انتشار دانش در سازمان‌ها می‌شود (چو و چان^۱، ۲۰۰۸).

امروزه سازمان‌ها در موقعیت‌هایی قرار می‌گیرند که گرایش داشتن به سمت فعالیت‌های کارآفرینانه برای آن‌ها امری ضروری است. بنابراین سازمان‌ها باید شرایطی را فراهم آورند که در کل سازمان، جو و روحیه کارآفرینی حکمفرما شده و افراد بتوانند به‌طور فردی و گروهی در سازمان به فعالیت‌های کارآفرینانه بپردازند. جهت‌گیری کارآفرینانه مزیت استراتژیک است که در بررسی فرصت‌ها محقق شده و این امور را به‌منظور امکان استفاده از این فرصت‌ها سازمان‌دهی می‌کند (خواهنده کارنما و همکاران، ۱۳۹۶). کوین و اسلوین^۲ (۱۹۸۹) و لامپکین و دس^۳ (۱۹۹۶) تأکید کردند که ویژگی‌های کارآفرینانه و فرهنگ کارآفرینانه سازمان (که توسط ارزش‌های سازمانی، مفاهیم منحصر به فرد و ویژگی‌های کلیدی سازمانی توصیف می‌شوند) جهت‌گیری کارآفرینانه آن را تشکیل می‌دهند. این موضوع دارای دو جنبه است: روش جدیدی برای اجرا و تفکر و کاوش فرصت‌ها؛ و سازمان‌دهی منابع جهت پیشنهاد قیمت جدید به بازار.

پژوهش حاضر تلاش دارد تأثیر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی را در میان کارکنان شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران مورد بررسی قرار دهد. رضایت از ارتباطات شغلی بین کارکنان این شرکت یک مسئله ضروری است زیرا در نهایت منجر به سطح عملکرد بالاتر و افزایش بهره‌وری می‌شود. از طرف دیگر، مدیریت دانش نیز در این سازمان به‌طور جدی مورد توجه قرار نگرفته است. این مطالعه با شناسایی تأثیر زیرساخت مدیریت دانش روی رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان به

^۱ Chow & Chan

^۲ Covin & Slevin

^۳ Lumpkin & Dess

سازمان در برنامه‌ریزی راهبردهای مدیریت دانش و بهره‌برداری حداکثری از مزایای آن کمک می‌کند.

ادبیات نظری پژوهش:

با توجه به هدف این پژوهش که بررسی اثر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان است، در این بخش به بررسی پیشینه پژوهش‌های خارجی و داخلی انجام پذیرفته در این حوزه پرداخته می‌شود.

رضایت از ارتباطات شغلی

رضایت از ارتباطات شغلی در طول سالیان مختلف توجه بسیاری را به خود جلب کرده است زیرا کارکنان، تعیین‌کنندگان اصلی بهره‌وری سازمان هستند. با این حال، کارکنان به علت شرایط متغیر و پیچیده محیط خود، با مشکلات مختلفی روبرو می‌شوند. کارکنانی دارای اضطراب، افسردگی یا نارضایتی باشند، کیفیت و بهره‌وری کمتری را در کار از خود نشان می‌دهند (جورج و زکریا^۱، ۲۰۱۵). در نتیجه سازمان باید توجه ویژه‌ای به جنبه‌های روان‌شناسانه کارکنان داشته باشد.

زیرساخت مدیریت دانش

پژوهشگران متقدم مانند والش و اونگسون^۲ (۱۹۹۱) نشان دادند که افراد، فرهنگ، ساختار، تحول، بوم‌شناسی و بایگانی‌های بیرونی، زیرساخت‌های مهم مدیریت دانش هستند. گولد و همکاران

¹ George & Zakkariya

² Walsh & Ungson

(۲۰۰۱) با در نظر گرفتن فناوری، فرهنگ و ساختار به عنوان زیرساخت های مدیریت دانش، رویکردی سه عامله را در تلاش برای بررسی قابلیت ها مدیریت دانش و اثربخشی سازمانی از طریق داده های جمع آوری شده از مدیران ارشد اتخاذ کردند. لاوپاس^۱ (۲۰۰۳)، سه زیرساخت مدیریت دانش با نام های فرهنگ، ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات را مورد بررسی قرار داد. این مطالعه، نشان داد که سازمان ها در تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح، فرهنگ و ساختار سازمانی را در اولویت قرار می دهند. مطالعه دیگری که رابطه میان عناصر سازمانی و عملکرد انتقالات دانش در بخش دولتی را مورد بررسی قرار داد، توسط سید احسان و رولند^۲ (۲۰۰۴) انجام گرفت. مطالعه آن ها از ۵ عامل به عنوان زیرساخت مدیریت دانش استفاده می کرد: ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری، افراد/ منابع انسانی و رهنمودهای سیاسی. پیشنهاد موضوع، جهت گیری هایی را نسبت به دامنه زیرساخت مدیریت دانش فراهم می سازد. زیرساخت مدیریت دانش عموماً به سمت سه بعد اصلی و رایج همگرا می شوند که فناوری، ساختار و فرهنگ نام دارند.

لی و چوی^۳ (۲۰۰۳) فناوری را به عنوان حضور پشتیبانی فناوری اطلاعات در سازمان تعریف کردند. قابلیت فناوری، اشاره به ساختار بنیادین فناوری اطلاعات سازمان دارد که شامل سخت افزار، نرم افزار، شبکه و پایگاه داده داخلی و خارجی است (پاندی و دوتا^۴، ۲۰۱۳). لیمبو و همکاران^۵ (۲۰۱۴) نشان دادند بین فناوری و رضایت از ارتباطات شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

¹ Laupase

² Syed-Ikhsan & Rowland

³ Lee & Choi

⁴ Pandey & Dutta

⁵ Limbu et al.

ساختار سازمانی، تخصیص رسمی وظایف و سازوکارهای مدیریتی جهت حفظ هم‌راستایی و یکپارچگی فعالیت‌های کاری است (قانی، جایابالان و سوگومار^۱، ۲۰۰۰). ساختار سازمانی، نقش مهمی در تعیین تسهیم دانش و متعاقباً رفتار و رضایت کارمندان دارد و تأثیر بسیاری بر استفاده از فناوری و شبکه‌های ارتباطی و تسهیل مشارکت و تسهیم دانش در سازمان‌ها می‌گذارد (پاندی و دوتا، ۲۰۱۳). هارلی و گرین^۲ (۲۰۰۵) با فرض حضور دانش نشان دادند پاداش که یک عامل ساختاری حیاتی است، بر رفتار و نیز تصمیم‌گیری کارمندان تأثیر می‌گذارد. بر این اساس می‌توان گفت رابطه معناداری بین ساختار مدیریت دانش و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.

فرهنگ به ارزش‌ها، باورها، اصول و رفتارهایی اشاره دارد که در یک سازمان وجود دارند (چو، ۲۰۱۱). بنا بر گفته ماواندو و فارل^۳ (۲۰۰۴)، رفتار افراد در سازمان توسط فرهنگ سازمانی تشکیل و کنترل می‌شود. لاند^۴ (۲۰۰۳) نشان می‌دهد که رابطه معناداری میان فرهنگ و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.

برخی پژوهشگران مانند ابوالوش و همکاران^۵ (۲۰۱۸)، کوروش‌نیا و فروزان^۶ (۲۰۱۸) و مسده (۲۰۱۶)، پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی پیرامون بررسی تأثیر مدیریت دانش بر رضایت از ارتباطات شغلی مطرح کرده‌اند، زیرا یافته‌های پیشین باید به سایر بخش‌های صنعتی و کشورها تعمیم یابند.

¹ Ghani, Jayabalan & Sugumar

² Hurley & Green

³ Mavondo & Farrell

⁴ Lund

⁵ Abualoush et al.

⁶ Koroshnia & Forozan

ویژگی‌های سازمانی

با توجه به آن‌جی پیتر^۱ (۲۰۱۹) یکی از عوامل تأثیرگذار روی رضایت کارکنان ویژگی‌های سازمانی است. گرگوری^۲ (۲۰۱۱) تأکید کرد که عواملی مانند حقوق، فرصت‌های ترفیع و شرایط کاری که بر رضایت کارکنان تأثیر می‌گذارند، به‌منظور افزایش سطح رضایت آن‌ها باید مورد توجه قرار گیرند. به‌طور مشابه، رایینز^۳ (۲۰۰۱) اشاره کرد که حقوق عامل مهمی است که نارضایتی را خنثی و سطح رضایت کارگران را بهبود می‌بخشد. کیم و یانگ^۴ (۲۰۱۶) بیان کردند که ویژگی‌های سازمانی مانند پاداش‌ها، حمایت مدیریت، روابط دوران دانشگاه و مشارکت در تصمیم‌گیری سازمانی، اثر مثبتی بر رضایت از ارتباطات شغلی دارند. در نتیجه می‌توان گفت رابطه معناداری بین ویژگی‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.

در یک مطالعه دیگر که توسط مک‌نیر-واتانابه و سنو^۵ (۲۰۰۹) انجام شد تأثیر فرهنگ و ویژگی‌های سازمانی روی مدیریت دانش بررسی شد. این مطالعه نشان داد که ویژگی‌های سازمانی نسبت به فرهنگ تأثیر قوی‌تری روی مدیریت دانش دارد. پس می‌توان گفت رابطه معناداری بین ویژگی‌های سازمانی و مدیریت دانش و در نتیجه زیرساخت‌های مدیریت دانش وجود دارد.

جهت‌گیری کارآفرینانه

بنا بر گفته دلگادو-کاسترو و سانچز^۶ (۲۰۱۹)، جهت‌گیری کارآفرینانه، فرآیندی نوآورانه است که در آن، فرصت‌های محصولات و خدمات جدید تأیید و ایجاد می‌شوند تا قابلیت‌های بیشتری را جهت فراهم ساختن سرمایه جدید تولید کنند. انواع فعالیت‌های کارآفرینانه‌ای که یک سازمان

^۱ N. J. Peter et al.

^۲ Gregory

^۳ Robbins

^۴ Kim & Yang

^۵ Magnier-Watanabe & Senoo

^۶ Delgado-Castro & Sánchez

آن‌ها را دنبال می‌کند، اغلب تحت تأثیر عوامل سازمانی داخلی قرار می‌گیرند (برگلمن^۱، ۱۹۸۳). اهمیت ابعاد سازمانی داخلی در ترویج جهت‌گیری کارآفرینانه در میان شهروندان سازمانی، در گذشته مورد تأیید بسیاری از پژوهشگران قرار گرفته است (هورنسی و همکاران^۲، ۲۰۰۹). بنابراین می‌توان گفت رابطه معناداری بین ویژگی‌های سازمانی و جهت‌گیری کارآفرینانه وجود دارد. مطالعات بسیاری ثابت کرده‌اند که عملکرد کارکنان با بهبود رضایت آن‌ها افزایش می‌یابد؛ با این حال، پژوهش‌های اندکی در زمینه بررسی اثر جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان انجام گرفته است. با این وجود، آدونسی^۳ (۲۰۰۳) در پژوهش خود نشان داد رابطه معناداری بین جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.

فرضیه‌ها و چارچوب مفهومی

بر اساس مباحث مطرح‌شده، ۹ فرضیه‌های زیر برای پژوهش حاضر تدوین شدند:

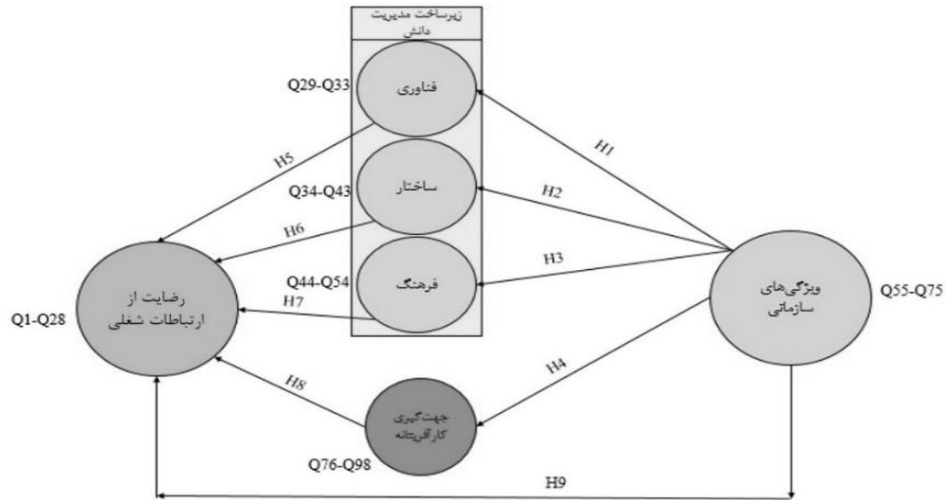
- H₁: رابطه معناداری میان ویژگی‌های سازمانی و فناوری وجود دارد.
- H₂: رابطه معناداری میان ویژگی‌های سازمانی و ساختار وجود دارد.
- H₃: رابطه معناداری میان ویژگی‌های سازمانی و فرهنگ وجود دارد.
- H₄: رابطه معناداری میان ویژگی‌های سازمانی و جهت‌گیری کارآفرینانه وجود دارد.
- H₅: رابطه معناداری میان فناوری و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.
- H₆: رابطه معناداری میان ساختار و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.
- H₇: رابطه معناداری میان فرهنگ و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.
- H₈: رابطه معناداری میان جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.
- H₉: رابطه معناداری میان ویژگی‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات شغلی وجود دارد.

¹ Burgelman

² Hornsby et al.

³ Adonisi

بنا بر فرضیه‌های فوق، چارچوب مفهومی در قالب شکل (۱) برای این پژوهش پیشنهاد شد.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش:

این پژوهش از نوع مطالعه موردی در سطح شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران انجام گرفته است که به صورت هدفمند انتخاب شد و دارای ۱۰۲ کارمند است. این سازمان متشکل از ۴ اداره در سطح شهر تهران است. کلیه این ۱۰۲ کارمند برای مطالعه انتخاب شدند. توزیع پرسشنامه‌ها به صورت آفلاین در میان پاسخ‌دهندگان انجام گرفت. با توجه به حمایت مدیریت سازمان مورد نظر از پژوهش، انتظار می‌رفت که این رویکرد بتواند به حداکثر تعداد پاسخ‌دهندگان دست یابد. به منظور اجتناب از داده‌های ازدست‌رفته، تمامی پرسش‌ها اجباری در نظر گرفته شدند، بدین ترتیب تمامی پاسخ‌های دریافتی، قابل استفاده برای تحلیل بودند. این پرسشنامه به‌طور کلی شامل ۹۸ سؤال در ۷ حوزه اصلی بود: (۱) اطلاعات شخصی و سازمانی، (۲) ویژگی‌های سازمانی، (۳) فناوری، (۴) ساختار، (۵) فرهنگ، (۶) جهت‌گیری کارآفرینانه و (۷) رضایت از ارتباطات شغلی. سؤالات مربوط به هر یک از این حوزه‌ها در شکل (۱) قابل مشاهده است. برای بهبود نرخ پاسخ از

سوی پاسخ‌دهندگان نیز پیگیری انجام گرفت تا از تعمیم‌پذیری یافته‌های پژوهش اطمینان حاصل شود (ری و پارکر^۱، ۲۰۰۵). خلاصه نتایج حاصل‌شده پیرامون اطلاعات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان این مطالعه در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱): فراوانی و درصد فراوانی اطلاعات جمعیت‌شناختی و عمومی

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی یا عمومی	دسته	فراوانی	درصد فراوانی
جنس	زن	۳۵	۳۴,۴
	مرد	۶۷	۶۵,۶
سن	کمتر از ۲۵ سال	۲۳	۲۲,۶
	بین ۲۵ تا ۳۵ سال	۵۷	۵۵,۸
	بیشتر از ۳۵ سال	۲۲	۲۱,۶
تحصیلات	دیپلم یا پایین‌تر	۱۱	۱۰,۸
	کارشناسی	۵۴	۵۲,۹
	کارشناسی ارشد	۲۸	۲۷,۵
	دکتری	۹	۸,۸
عنوان شغلی	کارمند	۹۱	۸۹,۲
	مدیر	۱۱	۱۰,۸
سابقه کاری	کمتر از ۱۰ سال	۲۸	۲۷,۴
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۵۹	۵۷,۹
	بیشتر از ۲۰ سال	۱۵	۱۴,۷

¹ Rea & Parker

ابزارهای آزمون و نیز سنجه‌های مربوطه که در این مطالعه مورد استفاده قرار گرفتند، از پژوهش‌های پیشین اتخاذ شدند. ابزارهای آزمون سازه ویژگی‌های سازمانی از مقاله هورنسی و همکاران (۱۹۹۹) اتخاذ شدند. این سازه شامل ۲۱ گزینه بود. از سوی دیگر، ابزارهای آزمون کوین و اسلوین (۱۹۸۹) و سیرت و همکاران^۱ (۲۰۰۱) جهت سنجش سازه جهت‌گیری کارآفرینانه مورد استفاده قرار گرفتند و کل گزینه‌های استفاده‌شده برای این سازه، ۲۳ مورد بود. به‌منظور سنجش سازه زیرساخت مدیریت دانش، ابزارهای آزمون و سنجه‌های توسعه‌یافته توسط لی و چوی (۲۰۰۳) مورد استفاده قرار گرفتند. این سازه از ۲۶ گزینه استفاده می‌کرد که تمامی ۳ بعد این سازه را پوشش می‌دادند. برای سنجش رضایت از ارتباطات شغلی نیز از پرسشنامه‌ای استفاده شد که توسط شارما^۲ (۲۰۱۵) تدوین شده بود و شامل ۲۸ سؤال در این حوزه بود. از آنجایی که سنجش رفتار می‌تواند با طیف لیکرت ۵ نقطه‌ای به بهترین شکل انجام گیرد (ولفر^۳، ۲۰۰۷)، جواب‌های پاسخ‌دهندگان به گزینه‌های آزمون، از ۱ (بسیار مخالف) تا ۵ (بسیار موافق) امتیازدهی شدند تا میزان موافقت آن‌ها به دست آید.

در این پژوهش، روش حداقل مربعات جزئی (ولد^۴، ۱۹۷۵)، مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد استفاده قرار گرفته و با توجه به حجم نمونه و تعداد متغیرها، از نرم‌افزار SmartPLS استفاده شده است. ایده اصلی روش حداقل مربعات جزئی این است که ابتدا روابط وزنی را که مؤلفه‌های یک متغیر پنهان را به آن مرتبط می‌سازد برآورده کند و سپس بارهای عاملی هر متغیر پنهان را با به‌کارگیری روابط وزنی و براساس میانگین موزون مؤلفه‌های آن محاسبه کرده و نهایتاً این بارهای عاملی را برای برآورد پارامترهایی برای روابط ساختاری در مجموعه‌های معادلات رگرسیون

¹ Seibert et al.

² Sharma

³ Wolfer

⁴ Wold

به کار گیرد (چین^۱، ۱۹۸۸). به این ترتیب در ابتدا با استفاده از معیارهای پایایی و روایی از صحت روابط موجود در مدل‌های اندازه‌گیری اطمینان حاصل کرده و سپس روابط موجود در بخش ساختاری بررسی و تفسیر می‌شوند. ذکر این نکته ضروری است که تنها در صورتی روابط بخش ساختاری معنادار و قابل تفسیر هستند که روابط و بخش مدل‌های اندازه‌گیری در حد قابل قبول باشند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵).

یافته‌های پژوهش:

پس از جمع‌آوری داده‌ها به مدت یک ماه، تقریباً تمامی کارکنان سازمان مذکور به‌طور کامل به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. به علت اجباری بودن پاسخ تمامی سؤالات، هیچ پرسشنامه‌ای به علت وجود داده‌های از دست‌رفته حذف نشد. پس از جمع‌آوری داده‌ها، نرخ پاسخگویی بیش از ۹۸ درصد حاصل شد. این نرخ پاسخگویی برای انجام تحلیل آماری کافی بود (کریشی و مورگان^۲، ۱۹۷۰).

پایایی ابزارهای آزمون باید جهت بهبود اعتبار یافته‌های پژوهش مورد توجه قرار گیرند. مطابق با گفته بورگ و گال^۳ (۱۹۷۹)، باید از شفافیت پرسش‌ها در فرآیند جمع‌آوری داده‌ها اطمینان حاصل شود. جهت حصول اطمینان از پایایی ابزارهای آزمون، آزمون پایایی برای تمامی سازه‌های تحت مطالعه انجام گرفت که و آلفای کرونباخ برای هر یک از حوزه‌های پرسشنامه و کل پرسشنامه مقداری بالای عدد ۰/۷ بود و این مقدار برای پشتیبانی از پایایی ابزار آزمون و اطمینان از

^۱ Chin

^۲ Krejcie & Morgan

^۳ Borg & Gall

اعتبار یافته‌های پژوهش کافی است (دولیس^۱، ۱۹۹۱). در جدول (۲) مقادیر آلفای کرونباخ هر یک از حوزه‌های پرسشنامه به تفکیک ذکر شده است.

جدول ۲. شاخص‌های پایایی

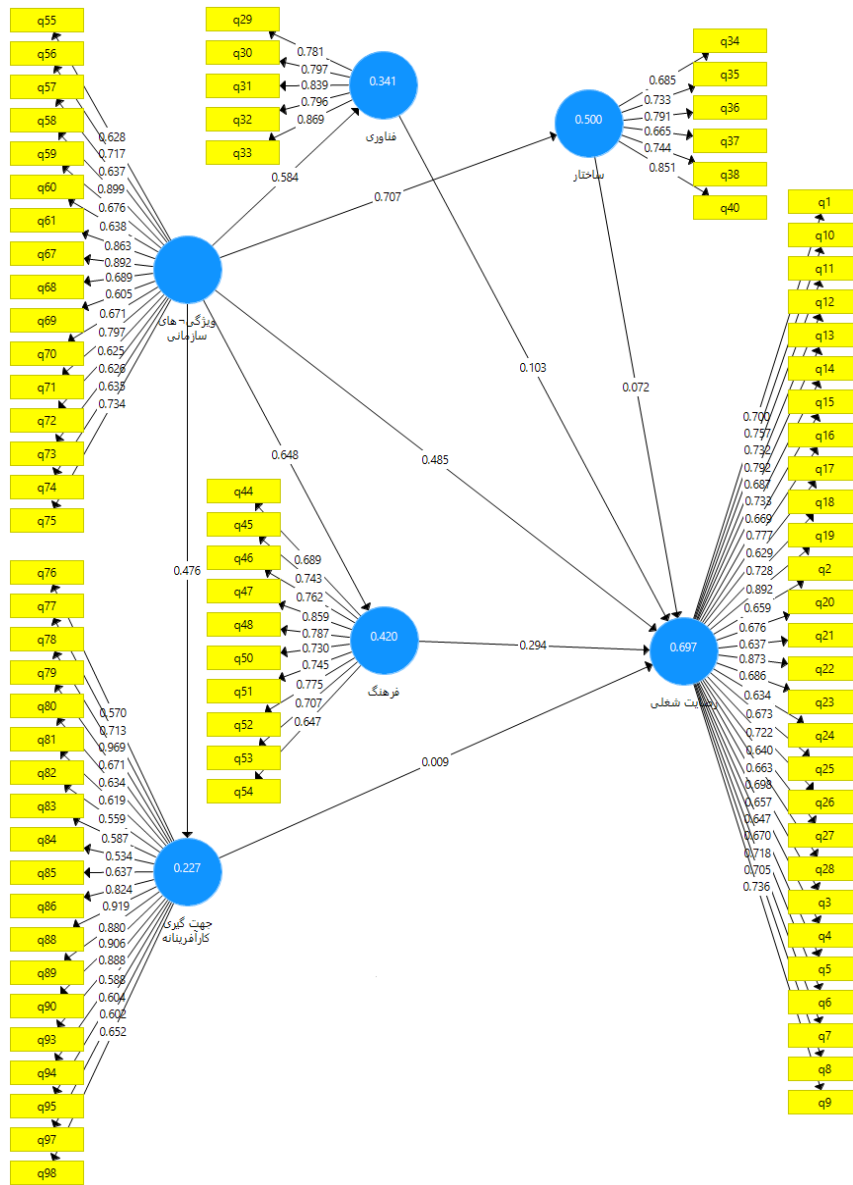
مقدار آلفای کرونباخ	متغیر
۰/۹۰۷	جهت‌گیری کارآفرینانه
۰/۹۵۷	رضایت از ارتباطات شغلی
۰/۷۷۲	ساختار
۰/۹۱۳	فرهنگ
۰/۸۷۵	فناوری
۰/۹۰۷	ویژگی‌های سازمانی

ابتدا مدل مفهومی پژوهش به صورت کامل اجرا شد و طبق نتایج حاصله، شاخص‌هایی که دارای بار عاملی کمتر از ۰/۵ یا آماره t کمتر از ۱/۹۶ بودند حذف شدند و مدل اصلاحی مجدداً اجرا شد که نتایج آن در شکل‌های (۲) و (۳) قابل مشاهده است.

به منظور تحلیل ساختار پرسشنامه و کشف عوامل تشکیل‌دهنده هر سازه از بارهای عاملی استفاده شده است. نتایج بارهای عاملی متغیرهای پژوهش در اشکال بالا خلاصه شده‌اند. تمامی مقادیر بارهای عاملی از ۰/۵ بیشتر شده‌اند و هم‌چنین مقادیر محاسبه شده t برای هر یک از بارهای عاملی بیش از ۱/۹۶ است (در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵). لذا همسویی سؤالات پرسشنامه برای اندازه‌گیری مفاهیم را می‌توان در این مرحله نشان داد. نتایج تحلیل عاملی نشان داد که تمامی شاخص‌های مربوط به هر یک از حوزه‌های پرسشنامه از مقادیر t (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) مورد قبولی برخوردار هستند و برای رضایت شغلی شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

¹ Devellis

تأثیر ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه بر رضایت از ارتباطات شغلی
(نمونه پژوهش: شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران)



شکل ۲. مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر (مدل اصلاحی)

طبق جدول (۳) با توجه به ضریب مسیر ۰/۵۸۴ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۸/۱۲۹ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد میان ویژگی‌های سازمانی و فناوری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H_1 معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۷۰۷ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۱۷/۵۷۱ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد میان ویژگی‌های سازمانی و ساختار رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H_2 معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۶۴۸ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۱۲/۳۱۷ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد میان ویژگی‌های سازمانی و فرهنگ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H_3 معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۴۷۶ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۴/۶۱۶ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد میان ویژگی‌های سازمانی و جهت‌گیری کارآفرینانه رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H_4 معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۳. ضرایب مسیر و آماره t (متغیر پیش‌بین: ویژگی‌های سازمانی)

متغیر وابسته	ضریب مسیر (β)	آماره t
فناوری	۰/۵۸۴	۸/۱۲۹**
ساختار	۰/۷۰۷	۱۷/۵۷۱**
فرهنگ	۰/۶۴۸	۱۲/۳۱۷**
جهت‌گیری کارآفرینانه	۰/۴۷۶	۴/۶۱۶**

** $p < 0.01$ * $p < 0.05$

طبق جدول (۴) با توجه به ضریب مسیر ۰/۱۰۳ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۱/۰۹۴ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان فناوری و رضایت از ارتباطات شغلی رابطه معناداری وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه H_5 معنادار نیست و مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۰۷۲ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۰/۶۹۲ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان ساختار و رضایت

از ارتباطات شغلی رابطه معناداری وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه H₆ پژوهش معنادار نیست و مورد تأیید قرار نمی‌گیرد.

با توجه به ضریب مسیر ۰/۲۹۴ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۲/۵۳۹ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان فرهنگ و رضایت از ارتباطات شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H₇ معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۰۰۹ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۰/۰۶۵ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۵ درصد میان جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی رابطه معناداری وجود ندارد؛ بنابراین فرضیه H₈ معنادار نیست و مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. با توجه به ضریب مسیر ۰/۴۸۵ و هم‌چنین آماره t با مقدار ۴/۸۲۷ می‌توان گفت در سطح اطمینان ۹۹ درصد میان ویژگی‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ بنابراین فرضیه H₉ معنادار است و مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۴. ضرایب مسیر و آماره t (متغیر وابسته: رضایت از ارتباطات شغلی)

متغیر پیش‌بین	ضریب مسیر (β)	آماره t
فناوری	۰/۱۰۳	۱/۰۹۴
ساختار	۰/۰۷۲	۰/۶۹۲
فرهنگ	۰/۲۹۴	۲/۵۳۹*
جهت‌گیری کارآفرینانه	۰/۰۰۹	۰/۰۶۵
ویژگی‌های سازمانی	۰/۴۸۵	۴/۸۲۷**

** p<0.01 * p<0.05

معیارهای R² و Q²

معیار R² برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش می‌باشد و ضرایب R² مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل هستند. R² معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا و یک متغیر درون‌زا دارد و مقادیر ۰/۱۹ و ۰/۳۲ و ۰/۶۷ به ترتیب به‌عنوان ملاک برای مقادیر

ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می‌شود (چین، ۱۹۸۸). نتایج معیار R^2 برای سازه‌های این پژوهش در جدول (۵) قابل مشاهده هستند.

جدول ۵. نتایج معیار R^2

R^2	سازه
۰/۲۲۷	جهت‌گیری کارآفرینانه
۰/۶۹۷	رضایت از ارتباطات شغلی
۰/۵۰۰	ساختار
۰/۴۲۰	فرهنگ
۰/۳۴۱	فناوری

معیار Q^2 نیز قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و اگر مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد. نتایج جدول (۶) نشان از قدرت پیش‌بینی مناسب این مدل در خصوص سازه‌های درون‌زای پژوهش دارد و برازش مناسب مدل ساختاری را تأیید می‌کند.

جدول ۶. نتایج معیار Q^2 سازه‌های درون‌زا

Q^2	سازه
۰/۱۳۷	جهت‌گیری کارآفرینانه
۰/۳۰۷	رضایت از ارتباطات شغلی
۰/۲۰۸	ساختار
۰/۲۰۵	فرهنگ
۰/۲۱۰	فناوری

معیار افزونگی^۱

معیار افزونگی، شاخص سنجش کیفیت مدل ساختاری برای هر متغیر درونزا با توجه به مدل اندازه گیری آن است. این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی^۲ سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آن‌ها به دست می‌آید و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درونزا است که از یک یا چند سازه برونزا تأثیر می‌پذیرد. هر چه مقدار افزونگی بیشتر باشد، نشان از برازش مناسب‌تر بخش ساختاری مدل در یک پژوهش دارد.

جدول ۷. نتایج افزونگی سازه‌های درونزا

افزونگی	Communality	R^2	سازه
۰/۱۱۴	۰/۵۰۵	۰/۲۲۷	جهت‌گیری کارآفرینانه
۰/۳۵۱	۰/۵۰۴	۰/۶۹۷	رضایت از ارتباطات شغلی
۰/۲۷۹	۰/۵۵۹	۰/۵۰۰	ساختار
۰/۲۳۳	۰/۵۵۷	۰/۴۲۰	فرهنگ
۰/۲۲۷	۰/۶۶۸	۰/۳۴۱	فناوری
۰/۲۴۱	مقدار افزونگی کل		

معیار نیکویی برازش^۳

معیار نیکویی برازش (GoF) منوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است؛ بدین معنی که به واسطه این معیار می‌توان پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل کرد (تنهاوس و همکاران، ۲۰۰۴). برای این معیار، مقادیر ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده‌اند. با توجه به اینکه

^۱ Redundancy

^۲ Communality

^۳ Goodness of Fit

مقدار حاصله برای شاخص نیکویی برازش (۰/۴۹۰) بیشتر از ۰/۳۶ است، می‌توان گفت که این مدل از برازش قوی برخوردار است.

جدول ۸. نتایج R2 و Commuality

Commuality	R ²	سازه
۰/۵۰۵	۰/۲۲۷	جهت‌گیری کارآفرینانه
۰/۵۰۴	۰/۶۹۷	رضایت از ارتباطات شغلی
۰/۵۵۹	۰/۵۰۰	ساختار
۰/۵۵۷	۰/۴۲۰	فرهنگ
۰/۶۶۸	۰/۳۴۱	فناوری
۰/۵۱۱	-	ویژگی‌های سازمانی
۰/۵۵۰	۰/۴۳۷	GOF
۰/۴۹۰		

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

در این پژوهش، ۴ فرضیه جهت بررسی رابطه ویژگی‌های سازمانی با زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه، ۴ فرضیه جهت بررسی رابطه میان زیرساخت مدیریت دانش و جهت‌گیری کارآفرینانه با رضایت از ارتباطات شغلی و یک فرضیه نیز جهت بررسی رابطه میان ویژگی‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان مورد آزمون قرار گرفتند. بر اساس تحلیل آماری صورت گرفته، ۶ فرضیه مورد تأیید واقع شدند، اما فرضیه‌های مربوط به رابطه میان فناوری و رضایت از ارتباطات شغلی، ساختار و رضایت از ارتباطات شغلی و هم‌چنین جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی مورد تأیید قرار نگرفتند.

فرضیه‌های اول، دوم و سوم پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. این فرضیه‌ها پیرامون رابطه میان ویژگی‌های سازمانی و زیرساخت مدیریت دانش بودند. باسکاران (۲۰۱۸) نشان داد که ویژگی‌های سازمانی بر فناوری، ساختار و فرهنگ (به‌عنوان توانمندسازهای مدیریت دانش)، تأثیر مثبتی دارد. هم‌چنین زهرا و نیلسن^۱ (۲۰۰۲) نیز نشان دادند که فناوری می‌تواند هماهنگی در گروه‌ها را بهبود بخشد، زیرا کارمندان را به حل مشارکتی مسائل سوق می‌دهد. علاوه بر این، دشپانده و همکاران^۲ (۲۰۰۴) و بون و همکاران^۳ (۲۰۰۶) نیز دریافتند که فرهنگ سازمانی است، جهت‌گیری کارآفرینانه را بهبود می‌بخشد و منتهی به موفقیت کسب‌وکار سازمان می‌شود.

فرضیه چهارم پژوهش (رابطه معنادار میان ویژگی‌های سازمانی و جهت‌گیری کارآفرینانه) مورد تأیید قرار گرفت. این موضوع با پژوهش باسکاران (۲۰۱۸) نیز هم‌راستا است که ارتباط ویژگی‌های سازمانی با جهت‌گیری کارآفرینانه را با میانجی‌گری توانمندسازهای مدیریت دانش نشان می‌دهد.

فرضیه پنجم پژوهش (رابطه معنادار میان فناوری و رضایت از ارتباطات شغلی) مورد تأیید قرار نگرفت. برخلاف نتایج حاصل‌شده در این پژوهش، نتایج پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که ارائه چنین ابزارهایی به کارمندان، انجام وظایف آن‌ها را در سازمان خود ساده‌تر می‌سازد و باعث افزایش رضایت از ارتباطات شغلی آن‌ها می‌شود (مسده و همکاران، ۲۰۱۹). هم‌چنین معروفی و همکاران^۴ (۲۰۱۵) نشان دادند که وقتی سازمان در فناوری سرمایه‌گذاری می‌کند، بر تصور کارمندان از سازمان تأثیر می‌گذارد و رضایت از ارتباطات شغلی آن‌ها را بهبود می‌دهد. علت تضاد میان نتیجه حاصل‌شده در این پژوهش و پژوهش‌های پیشین، عدم شناخت مدیران سازمان

¹ Zahra & Nielsen

² Deshpande et al.

³ Baughn et al.

⁴ Maroofi et al.

مورد مطالعه از فناوری‌های مربوطه و در نتیجه، عدم توجه به کارکنان آشنا به این فناوری‌ها است که باعث دل‌سردی افراد در بهره‌گیری از فناوری مذکور می‌شود.

فرضیه ششم پژوهش (رابطه معنادار میان ساختار و رضایت از ارتباطات شغلی) مورد تأیید قرار نگرفت و این موضوع با نتایج پژوهش مسده و همکاران (۲۰۱۹) و مسده (۲۰۱۶) نیز سازگار است؛ اگرچه پژوهش‌هایی مانند ویلم و همکاران^۱ (۲۰۰۵) و کسلر^۲ (۲۰۰۷) خلاف این موضوع را نشان دادند و نتیجه گرفتند که ساختار سازمانی، اثر مثبتی بر رضایت از ارتباطات شغلی کارمندان دارد. علت همسویی این نتایج با نتایج پژوهش‌های فوق، بررسی آن‌ها در کشورهای در حال توسعه است که مورد مطالعه پژوهش حاضر نیز این‌گونه است. هم‌چنین پژوهش‌های مذکور در ساختاری سلسله‌مراتبی انجام گرفته‌اند که از این حیث نیز با پژوهش حاضر اشتراک دارند، در حالی که پژوهش‌های ناهمسو با پژوهش حاضر، در سازمانی با ساختار غیر سلسله‌مراتبی انجام گرفتند.

فرضیه هفتم پژوهش (رابطه معنادار میان فرهنگ و رضایت از ارتباطات شغلی) مورد تأیید قرار گرفت. این موضوع نیز با نتایج برخی پژوهش‌های پیشین سازگار است. پژوهشگرانی مانند سیلورتورن^۳ (۲۰۰۴)، بلو^۴ (۲۰۱۰)، بوئرباخ و همکاران^۵ (۲۰۱۲) و معصوم و همکاران (۲۰۱۵) نتایج مشابه پژوهش حاضر گرفتند. در عین حال، برخی پژوهش‌مانند نیز عکس موضوع را نشان دادند و بیان کردند که ارتباطی میان فرهنگ و رضایت از ارتباطات شغلی وجود ندارد (جانسون^۶،

^۱ Willem et al.

^۲ Kessler

^۳ Silverthorne

^۴ Bellou

^۵ Boerebach et al.

^۶ Johnson

۲۰۰۴؛ ناوای-ولیسر و همکاران^۱، ۲۰۰۴). این موضوع ممکن است ناشی از تفاوت فرهنگی هر یک از کشورهای مورد مطالعه توسط این پژوهشگران باشد.

فرضیه هشتم پژوهش (رابطه معنادار میان جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی) مورد تأیید قرار نگرفت. این موضوع بر خلاف یافته‌های پژوهشگران پیشین مانند جیوردانی^۲ (۲۰۰۸)، کالگان^۳ (۲۰۱۰) و سیرپراسرت^۴ (۲۰۱۳) و ساجوا و ریباکواس^۵ (۲۰۱۱) است که نشان دادند جهت‌گیری کارآفرینانه، تأثیر مثبتی بر رضایت از ارتباطات شغلی کارمندان سازمان دارد. این تضاد نیز ناشی از اهمیت سازمان‌های مورد مطالعه نسبت به روحیه کارآفرینی در انجام وظایف است. سازمان‌های مورد مطالعه پیشین برای این موضوع، اهمیت ویژه‌ای قائل بودند، اما سازمان مورد مطالعه پژوهش حاضر صرفاً بر انجام وظایف تعریف شده تأکید دارد و برای جهت‌گیری کارآفرینانه، ارزش خاصی قائل نیست.

فرضیه نهم پژوهش (رابطه معنادار میان ویژگی‌های سازمانی و رضایت از ارتباطات شغلی) مورد تأیید قرار گرفت. این موضوع در پژوهش لمبرت و پائولین (۲۰۰۸) نیز مورد تأکید قرار گرفته است. علاوه بر این پژوهش‌ها کاریوان^۶ (۱۹۹۹)، تووریک و مک‌گیورن^۷ (۱۹۹۷) و لاند (۲۰۰۳) نیز در پژوهش‌های خود، وجود ارتباط معنادار میان ابعاد گوناگون ویژگی‌های سازمان و رضایت را نشان دادند. در نهایت مدل نهایی پژوهش پس از رد فرضیه‌های مربوطه به صورت زیر است.

¹ Navaie-Waliser et al.

² Giordani

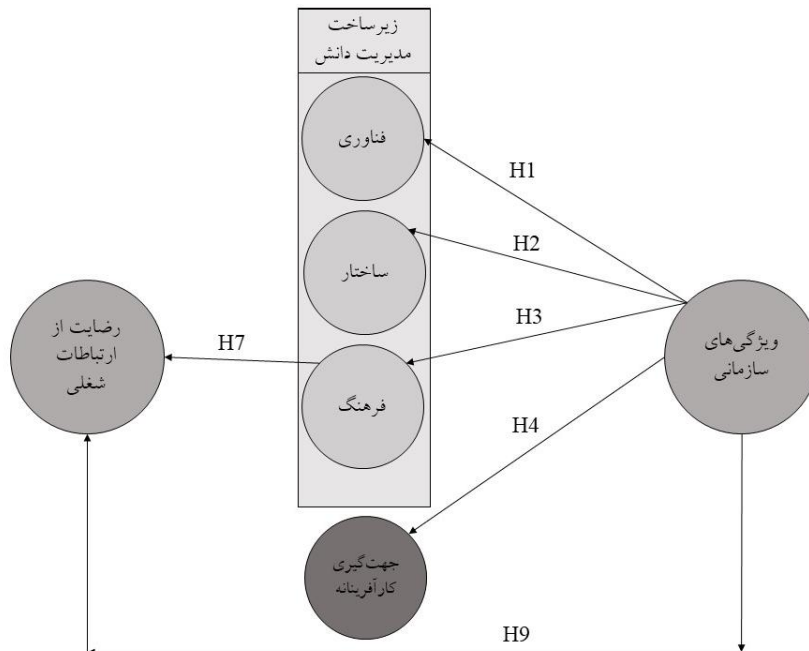
³ Callaghan

⁴ Sriprasert

⁵ Sajeve & Rybakovas

⁶ Curriuan

⁷ Tvorik & McGivern



شکل ۴. مدل مفهومی نهایی پژوهش

به‌طور خلاصه، ویژگی‌های سازمانی باعث بهبود کیفیت در کلیه ابعاد زیرساخت مدیریت دانش در سازمان و هم‌چنین افزایش جهت‌گیری کارآفرینانه در رفتار کارمندان آن می‌شوند. ابعاد زیرساخت مدیریت دانش نیز می‌توانند بر رضایت از ارتباطات شغلی کارمندان اثرگذار باشند. رضایت از ارتباطات شغلی در تمامی سطوح یک سازمان حائز اهمیت است. با این حال فراهم‌سازی چنین رضایتی برای کارکنان، منوط به دسترس‌پذیری ابعاد مختلف زیرساخت مدیریت دانش و نیز برخورداری سازمان از ویژگی‌های مساعدی است که چنین رضایتی را برای کارمندان فراهم می‌سازند. بنا بر مطالعات انجام گرفته و شواهد تجربی ارائه‌شده در این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که جنبه فرهنگی زیرساخت مدیریت دانش برای ایجاد رضایت از ارتباطات

شغلی در کارکنان بسیار مهم است. علاوه بر این، ویژگی‌های سازمانی، خود نیز در افزایش رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان سازمان تأثیرگذار هستند؛ اگرچه بر اساس نتایج حاصل شده در پژوهش حاضر، جهت‌گیری کارآفرینانه خود نقش مؤثری در افزایش رضایت از ارتباطات شغلی کارکنان سازمان ندارد.

با توجه به محدودیت در زمان و سازمان‌های مشارکت‌کننده در پاسخگویی به سؤالات پرسشنامه، این پژوهش تنها روی شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران آزمایش شد. به‌کارگیری نتایج این تحقیق، در راهبرد مدیریت دانش، ارزیابی و بهبود رضایت شغلی کارشناسان و مدیران شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران کمک و آن را ارتقاء بخشیده و در نهایت ارزیابی کل سازمان را بهبود می‌دهد. تحلیل داده با استفاده از روش معادلات ساختاری تمامی زیرساخت‌های مدیریت دانش، میزان رضایت شغلی کارکنان و جهت‌گیری کارآفرینانه سازمان را اندازه‌گیری نموده و ارائه این شاخص‌ها و روش‌ها به افزایش صحیح نگرش مدیران، در ارزیابی مدیریت دانش سازمان و رضایت شغلی کارکنان مؤثر بوده و آن‌ها را بیش از پیش در به‌کارگیری آن ترغیب خواهد نمود.

با توجه به چارچوب و یافته‌های این مطالعه، پیشنهادهای زیر به‌عنوان مسیرهایی برای پژوهش‌های آتی ارائه می‌شوند:

- ۱- زیرساخت مدیریت دانش به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر ارتقاء رضایت شغلی و ارتباطات شغلی محسوب می‌شود، لذا در پژوهش‌های آتی می‌توان زیرساخت مناسب برای مدیریت دانش مورد بررسی قرار داد تا به درستی منتهی به افزایش رضایت شغلی و ارتباطات شغلی شود؛
- ۲- در پژوهش‌های آتی می‌توان متغیرهای مغفول‌مانده در مطالعه ویژگی‌های سازمانی، زیرساخت مدیریت دانش، جهت‌گیری کارآفرینانه و رضایت از ارتباطات شغلی را مد نظر قرار داد و اثر هر

یک از آن‌ها بر یکدیگر را به صورت جزئی بررسی کرد؛ بنابراین ممکن است این کار منتهی به کشف یافته‌های بیشتری شود؛

۳- می‌توان مدل ارائه شده در این پژوهش را در محیط‌های دیگری مانند ادارات خصوصی یا حتی سایر کشورها مورد آزمون قرار داد تا از تعمیم یافته‌ها، اطمینان حاصل شود.

در ادامه کارهای این پژوهش می‌توان پیشنهادهایی را هم در حوزه‌های کاربردی ارائه کرد:

۱- به منظور ایجاد فضایی مناسب جهت پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش و در نتیجه بهبود عملکرد سازمان پیشنهاد می‌شود شرایط لازم برای آموزش و یادگیری مستمر کارکنان فراهم شود. ایجاد فرهنگ سازمانی مشوق خلاقیت و نوآوری کارکنان نیز باعث بهبود عملکرد مدیریت دانش و در نتیجه بهبود رضایت شغلی خواهد شد.

۲- با توجه به اینکه پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان به شکل قابل توجهی به حمایت مدیران ارشد در تأمین زیرساخت‌های آن مانند فرهنگ و فناوری وابسته است، از این رو پیشنهاد می‌شود مدیران سازمان از طریق شیوه‌های مختلف از جمله مشارکت فعال در مراحل مختلف فرآیند اجرای مدیریت دانش، پشتیبانی از توزیع و تسهیم دانش در سازمان و تأثیر دادن میزان عملکرد دانشی افراد در سامانه‌های ارزیابی عملکرد آن را به‌طور جدی مورد توجه قرار دهند.

۳- با توجه به اینکه فناوری یک مؤلفه مهم در زیرساخت مدیریت دانش است توسعه و تقویت زیرساخت‌های فنی لازم از قبیل ارتباطات شبکه‌ای، مدیریت استناد، پایگاه‌های داده، موتورهای کاوش و بازیابی اطلاعات، یکپارچه و به‌روز کردن سامانه‌های اطلاعاتی سازمان، تسهیل دسترسی کارکنان به دانش و اطلاعات مرتبط با حوزه کاری آن‌ها با استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی و سایر موارد از دیگر پیشنهادهایی هستند که می‌توانند فرایند پیاده‌سازی مدیریت دانش و در نتیجه بهبود عملکرد سازمانی و افزایش رضایت از ارتباطات شغلی را به شکل اثربخش‌تری فراهم سازند.

منابع

- Abualoush, S., Masa'deh, R., Bataineh, K., & Alrowwad, A. (2018). The role of knowledge management process and intellectual capital as intermediary variables between knowledge management infrastructure and organization performance. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*, 13, 279-309.
- Adonisi, M. (2005). The relationship between corporate entrepreneurship, market orientation, organisational flexibility and job satisfaction (Doctoral dissertation, University of Pretoria)
- Al-Busaidi, K. A., & Olfman, L. (2017). Knowledge sharing through inter-organizational knowledge sharing systems. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 47(1), 110-136.
- Bakotić, D. (2012). Job satisfaction of knowledge workers in Croatian companies. *The Journal of International Management Studies*, 7(2), 53-60.
- Baughn, C. C., J. S. R. Cao, L. L. M. Le, V. A. Lim, and K. E. Neupert. 2006. Normative, social and cognitive predictors of entrepreneurial interest in China, Vietnam and the Philippines. *Journal of Developmental Entrepreneurship* 11 (1): 57-77.
- Bellou, V. (2010). Organizational culture as a predictor of job satisfaction: The role of gender and age. *Career Development International*, 15(1), 4-19.
- Boerebach, B. C., Lombarts, K. M., Keijzer, C., Heineman, M. J., & Arah, O. A. (2012). The teacher, the physician and the person: How faculty's teaching performance influences their role modeling. *PLoS One*, 7(3).
- Borg, W. R., and M. D. Gall. 1979. *Educational Research* (3rd ed.) White Plains, NY: Longman.
- Burgelman, R. A. 1983a. Corporate entrepreneurship and strategic management: Insights from a process study. *Management Science* 29 (12): 1349-1364.
- Callaghan, C.W. (2010). Entrepreneurial orientation and entrepreneurial performance of central Johannesburg informal sector street traders. Master's thesis. University of the Witwatersrand.
- Chin, W. W. (1988). The partial least squares approach to structural equation modeling. (pp. 295-336.). – In: Marcoulides, G. A. (ed). *Modern methods for business research*. Lawrence Erlbaum Associates. Mahwah, New Jersey.
- Chow, W. S., & Chan, L. S. (2008). Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 4(7), 458-465.
- Covin, J. G., and D. P. Slevin. 1989. Strategic management of small firms in hostile and benign environments. *Strategic Management Journal* 10 (1): 75-87.
- Curri van, D. B. (1999). The causal order of job satisfaction and organizational commitment in models of employee turnover. *Human Resource Management Review*, Vol. 9, pp. 495-524.
- Delgado-Castro, C. G., & Sánchez, H. V. V. (2019). Social Innovation and social entrepreneurship: Bibliographic Review. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La*

- investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(4), 486-509.
- Deshpande, R., J. U. Farley, and D. Bowman. 2004. Tigers, dragons, and others: Profiling high performance in Asian firms. *Journal of International Marketing* 12 (3): 5-29.
- DeVellis, R. F. 1991. *Scale Development*. Newbury Park, NJ: Sage Publications.
- George, E., & Zakkariya, K. A. (2015). Job related stress and job satisfaction: A comparative study among bank employees. *Journal of Management Development*, 34(3), 316-329.
- Ghani, K. A., Jayabalan, V., & Sugumar, M. (2000). Impact of advanced manufacturing technology on organizational structure. *Journal of Technology Management Research*, 13(2), 157-175.
- Giordani, L. G. (2008). Entrepreneurial orientation and subjective well-being: A comparison of employed and selfemployed motivation and commitment. *Frontiers of Entrepreneurship Research*. 28(4), 8.
- Gregory, K. (2011). The importance of employee satisfaction. *The Journal of the Division of Business & Information Management*, 5, 29-37
- Hornsby, J. S., D. F. Kuratko, D. A. Shepherd, J. P. Bott. 2009. Managers' corporate entrepreneurial actions: Examining perception and position. *Journal of Business Venturing* 24 (3): 236-247.
- Hurley, T. A., and C. W. Green. 2005. Knowledge management and the nonprofit industry: A within and between approach. *Journal of Knowledge Management Practice* 41 (2): 212 – 228.
- Johnson, G. (2004). Otherwise engaged. *Training*, 41(10), 4.
- Kessler, S. R. (2007). The effects of organizational structure on faculty job performance, job satisfaction, and counterproductive work behavior. Unpublished PhD Dissertation. University of South Florida.
- Khahande Karnama, A., Dehghan Najm Abadi, A., & Tajpour, M. (2017). The relationship between entrepreneurial orientations and occupational performance at TUMS student health center. *Journal of Payavard Salamat*, 11(2), 124-133
- Kianto, A., Vanhala, M., & Heilmann, P. (2016). The impact of knowledge management on job satisfaction. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 621-636.
- Kim, S., & Yang, S. (2016). Childcare teachers' job satisfaction: Effects of personality, conflict-handling, and organizational characteristics. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 44, 177-184.
- Koroshnia, E., & Forozan, I. (2018). The relationship between knowledge management and job satisfaction among Mellat bank employees in Tehran province. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management*, 8(6), 138-154.
- Krejcie, R. V., and D. W. Morgan. 1970. Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30: 607-610.

- Lambert, E. & Paoline, E. (2008). The Influence of Individual, Job, and Organizational Characteristics on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment. *Criminal Justice Review*, 33. 541-564.
- Laupase, R. 2003. *The Process of Converting Consultants' Tacit Knowledge to Organizational Explicit Knowledge: Case Studies in Management Consulting Firms*. London: IRM Press.
- Lee, H., and B. Choi. 2003. Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information System* 20 (1): 179-228.
- Limbu, Y. B., Jayachandran, C., & Babin, B. J. (2014). Does information and communication technology improve job satisfaction? The moderating role of sales technology orientation. *Industrial Marketing Management*, 43(7), 1236-1245.
- Lumpkin, G. T., and G. G. Dess. 1996. Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Executive* 19 (1): 147-156.
- Lund, D.B. (2003). Organizational culture and job satisfaction. *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 18 No. 3, pp. 219-236.
- Magnier- Watanabe, R., & Senoo, D. (2010). Shaping knowledge management: organization and national culture. *Journal of Knowledge Management*
- Marooifi, F., Rastad, S. A., & AMjadi, M. (2015). Examining the role of information and communication technology to improve job satisfaction. *Journal of Applied Sciences*, 15(5), 752-762.
- Masum, A. K., Azad, A. K., & Beh, L. S. (2015). Determinants of academics' job satisfaction: Empirical evidence from private universities in Bangladesh. *PLoS ONE*, 10(2).
- Mavondo F., and M. Farell. 2004. Cultural orientation: Its relationship with market orientation, innovation and organizational performance. *Management Decision* 41(3): 241-249.
- Navaie-Waliser, M., Lincoln, P., Karutri, M., & Resich, K. (2004). Increasing job satisfaction, quality care, and coordination in home health. *Journal of Nursing Administration*, 34(2), 88-92.
- Obeidat, B., Al-Hadidi, A., & Tarhini, A. (2017). Factors affecting strategy implementation: A case study of pharmaceutical companies in the Middle East. *Review of International Business and Strategy*, 27(3), 386-408.
- Oluwunmi, A. O., Emeghe, I., Oluwadamilola, A., Fulani, O., Peter, N. J., & Akinjare, O. A. (2017). Gender Inequality and Women Discrimination In Real Estate Firms in Lagos State, Nigeria.
- Pandey, S. C., & Dutta, A. (2013). Role of knowledge infrastructure capabilities in knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 17(3), 435-453.
- Pannu, H. (2017). The impact of knowledge management infrastructure on organizational performance in SMEs. *International Journal of Human Resource & Industrial Research*, 4(2), 26-31.

- Peter, N. J., Oni, A. S., Ogunowo, O. E., & Fateye, O. B. (2019). An Assessment of Workers' Satisfaction in Estate Surveying and Valuation Firms in Lagos State, Nigeria. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology*, 10(3)
- Robbins, S. P. (2001). *Organisational behaviour: global and Southern African perspectives*. Pearson South Africa
- Rea, L., and R. Parker. 2005. *Designing and Conducting Survey Research: A Comprehensive Guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Sajeva, S., & Rybakovas, E. (2011) The relationship between social entrepreneurship and subjective well-being. *Proceeding of EBRF*.
- Seibert, S. E., M. L. Kraimer, and J. M. Crant. 2001. What do proactive people do? A longitudinal model linking proactive personality and career success. *Personnel Psychology* 54 (4): 845-874.
- Sharma, P. R. (2015). *Organizational Communication: Perceptions of Staff Members' Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction*. Doctoral dissertation. East Tennessee State University. Johnson, USA.
- Silverthorne, C. (2004). The impact of organizational culture and person-organization fit on organizational commitment and job satisfaction in Taiwan. *Leadership & Organization Development Journal*, 25(7), 592-599.
- Sriprasert, P. (2013). The effect of entrepreneurial orientation on the success of community enterprise: a study of nakhonsithammarat, Thailand. *International Proceedings of Economics*, 59(33), 158- 162.
- Syed-Ikhsan, S. O. S., and F. Rowland. 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* 8 (2): 95-111.
- Tvorik, S.J., & McGivern, M. H. (1997). Determinants of organizational performance. *Management Decisions*, 35(6), 417-435.
- Walsh, J. P., and G. R. Ungson. 1991. Organizational memory. *Academy of Management Review* 16 (1): 57-91.
- Willem, A., Buelens, M., & De Jonghe, I. (2005). Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. Working paper, November, 2005/347.
- Wold, H. O. A. (1975). Path Models with Latent Variables: The NIPALS Approach, in Blalock, H. M., Aganbegian, A., Borodkin, F. M., Boudon, R. Capecchi, V. *Quantitative Sociology*, Academic Press, New York, 307-359.
- Wolfer, L. 2007. *Real Research: Conducting and Evaluating Research in the Social Sciences*. Boston: Pearson/Allyn and Bacon.
- Yilmaz, S. M., Çelebi, C. D., & Çakmak, E. (2014). Job satisfaction level of academicians in faculty of education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1021-1025.
- Zahra, S. A., and A. P. Nielsen. 2002. Sources of capabilities, integration and technology commercialization. *Strategic Management Journal* 22: 377-398.



نشریه علمی

«مدیریت راهبردی دانش سازمانی»

پاییز ۱۳۹۹، سال سوم، شماره ۱۰، صص: ۸۴-۳۳

شاپا چاپی: ۴۲۶۲-۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲-۲۶۴۵

طراحی مدل مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی با استفاده از نظریه داده بنیاد

حسین جهانگیری*، علیرضا بافنده زنده**، یعقوب علوی متین***، سلیمان ایرانزاده****

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۳/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۷/۰۸

چکیده:

این پژوهش با هدف طراحی مدل مدیریت دانش بر مبنای عوامل بومی مؤثر بر مدیریت دانش با رویکرد تئوری داده بنیاد انجام شده است. نوع مطالعه از طیف مطالعات کیفی و به روش نظریه داده بنیاد انجام گرفته است. جامعه آماری شامل همه افراد آگاه در حوزه مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی می‌باشد. نمونه‌گیری به روش هدفمند بوده و حجم نمونه با استفاده از این روش و رسیدن به حد اشباع نظری ۳۱ نفر تعیین گردیده است. ابزار گردآوری اطلاعات مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختمند است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با رهیافت نظام‌مند نظریه داده بنیاد به کمک نرم‌افزار MAX-QDA انجام شده است. مطابق این رویکرد در مرحله کدگذاری باز، عبارات مستخرج از مصاحبه‌ها که مختص فضای سازمان بسیج و برگرفته از فرهنگ و تفکر بسیجی می‌باشند که در ۲۳۰ کد اصلی و ۷۰ مقوله خلاصه شده و در کدگذاری محوری ۲۷ طبقه شناسایی گردیده است. در مرحله نمایش بصری، مدل مورد نظر مطابق الگوی پارادیمی با دسته‌بندی کدهای کلیدی در شش دسته طراحی شده است. اعتبارسنجی پژوهش با استفاده از چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت اطمینان و تأییدپذیری، انجام شده است. بر اساس نتایج پژوهش، مفاهیم طرح شده در شرایط علی باعث ایجاد و توسعه پدیده یا مقوله محوری یعنی مشارکت عموم اعضای بسیج در فرآیندهای مدیریت دانش می‌شود. از طرفی شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر مکشوف با تأثیرگذاری بر کنش‌ها و تعاملات، منجر به اجرای صحیح راهبردهای فرآیند مدیریت دانش در سازمان بسیج و در نتیجه ظهور پیامدها و تحقق ارزش‌آفرینی یعنی معرفت الهی و رشد معنوی، تبدیل شدن به سازمان پیشرو و دانش‌آفرین، افزایش بهره‌وری، ارتقاء روحیه جهاد علمی، ارتقاء روحیه مردم‌یاری، افزایش اعتماد عمومی به بسیج و نیز غرور ملی و یأس دشمنان می‌گردد.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، نظریه داده بنیاد، الگوی نظام‌مند، تحلیل کیفی، سازمان بسیج.

* دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها، گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. ahangiri.h98@yahoo.com
** نویسنده مسئول: دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. b.Zنده@gmail.com
*** استادیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. Alavimatin@iaut.ac.ir
**** استاد گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران. Dr.iranzadeh@yahoo.com

مقدمه:

دانش در حال حاضر به عنوان یک منبع مزیت رقابتی در دنیا مورد توجه قرار دارد. ارزش مدیریت دانش تنها زمانی ایجاد می‌شود که دانش در سراسر سازمان به اشتراک گذاشته شده و در جای مورد نیاز استفاده شود. (لی^۱، ۲۰۱۸) مدیریت دانش به عنوان ابزاری مهم که دانایی موجود را گردآوری می‌کند و نظم و پویایی می‌بخشد و در کل سازمان اشاعه می‌دهد، اهمیت یافته است. (مارفو^۲، ۲۰۱۶) مدیریت دانش سازمان را در جهت بهره‌گیری از سرمایه‌های دانشی و دستیابی به راندمان حداکثر، پایا و مؤثر از دانش یاری می‌نماید.

بدون شناسایی عوامل تأثیرگذار بر مدیریت دانش، بهره‌گیری سازمان یافته از دانش سازمانی و پاسخ به مسائل و مشکلات موجود در مسیر حرکت سازمان بسیار دشوار بوده، امکان نوآوری، رشد و پویایی بسیار محدود شده و بقاء سازمان در دنیای پرتلاطم و پرتغییر امروز به تهدید می‌افتد اما مدل جامعی که پاسخگوی همه سازمانها باشد، برای بهره‌مندی از مدیریت دانش وجود ندارد.

عوامل مختلفی در فرآیند مدیریت دانش نقش بازی می‌کنند؛ که از مهم‌ترین این عوامل می‌توان به عوامل فرهنگی، فردی، سازمانی و فناوری اشاره کرد. وضعیت مطلوب هر یک از عوامل در سازمان می‌تواند موفقیت فرآیند مدیریت دانش در سازمان را تضمین کند. مدیریت دانش در سازمان می‌تواند دانش ضمنی افراد را به دانش صریح تبدیل کرده و دانش فردی را به دانش سازمانی تبدیل نمایند، این تبدیل به معنی به کارگیری دانش فردی در سازمان است. (احمدی اصل و همکاران، ۱۳۹۹)

پرداختن به مدیریت دانش در سازمان بسیج بسیار پراهمیت است. چرا که حضور طیف‌های مختلفی از منابع انسانی ارزشمند و متخصص در حوزه‌ها و رشته‌های گوناگون و نیز غلیان تجارب و دانش تولیدی در این سازمان عظیم و گسترده، ضرورت ایجاد الگوی متناسب مدیریت دانش

¹ Lee

² Marfo

برای بهره‌مندی از این مزیت‌های استثنایی را مضاعف می‌سازد. در این پژوهش منظور از سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی، مطابق با ساختار جامع آن یعنی مجموعه مشتمل بر تمام رده‌های سازمانی بسیج اعم از بسیج اقشار و متخصصین از قبیل بسیج اساتید، بسیج دانش آموزی، بسیج جامعه پزشکی، بسیج مهندسين، بسیج هنرمندان، بسیج کارمندان و... می‌باشد. این مجموعه با توجه به تنوع اقشار و متخصصین، گسترده‌ترین سازمان از لحاظ شبکه عوامل انسانی مرتبط می‌باشد و حجم وسیعی از دانش فردی در آن تجربه می‌شود. بنابراین سازمان بسیج، به شدت نیازمند مدیریت دانش به منظور نهادینه شدن فرآیندهای خلق، ذخیره، انتشار و یادگیری سازمانی و توفیق در مأموریت‌ها و رشد و پیشرفت سازمانی جهت تحقق اهداف تعیین شده می‌باشد.

فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در خصوص تولید دانش بومی، جهاد علمی و نیز تأکید بر راه‌اندازی هیئت‌های اندیشه ورز در بسیج، نشان از اهمیت پرداختن به موضوع دانش در سازمان بسیج دارد. ایشان در بیانیه گام دوم انقلاب در بند یک توصیه‌های اساسی می‌فرمایند: «دانش، آشکارترین وسیله عزت و قدرت یک کشور است. روی دیگر دانایی، توانایی است.» (مقام معظم رهبری، ۱۳۹۷) یا در خصوص لزوم تشکیل مجموعه‌های اندیشه‌ورز بسیج می‌فرمایند: «بسیج احتیاج دارد به مجموعه‌های اندیشه‌ورز... ما هیئت‌های اندیشه‌ورز لازم داریم. یکی در رأس و یکی در لایه‌های گوناگون بسیج... در کنار هیئت‌های اندیشه‌ورز، هیئت‌ها رصدگر لازم است. چون بسیج یک مجموعه زنده و پویا و پیش‌رونده است. باید رصد کرد که خطا نرود و آسیب نیند... اینها برای پیشرفت بسیج و برای تکامل و ثمردهی هرچه بیشتر این شجره طیبه لازم است. هر کدام از اینها، رویه‌سازی و برنامه‌سازی لازم دارد که به عهده شماهاست.» (مقام معظم رهبری، ۱۳۹۵)

شناسایی مهم‌ترین عناصر مدیریت دانش در سازمان می‌تواند گام بسیار ارزشمندی برای اقشار دانشور بسیج قلمداد شود. اهمیت بررسی این مسأله از آنجا ناشی می‌شود که حضور سازمان یافته «اقشار دانشور و دانشگاهی بسیج» در صحنه‌های مختلف در سال‌های پس از پیروزی انقلاب

اسلامی، کارکردهای متعددی را برای نظام و جامعه به همراه داشته است، ضرورت دارد شناخت منظمی از آنها به دست آورد و در راستای استفاده بیشتر از ظرفیت‌ها و قابلیت‌های آن تلاش کرد. (شهبازی و نوربخش، ۱۳۹۴) دانش فاکتوری اساسی در بروز خلاقیت در سازمان است و از این منظر مدیریت دانش سازمانی و بررسی وضعیت آن در سازمان مهم و ضروری است (Temel & Vanhaverbeke, 2020). وضعیت مطلوب مدیریت دانش در سازمان به ظهور و بروز خلاقیت و نوآوری در سازمان می‌انجامد (Gloet & Samson, 2020).

خلاء وجود الگوی متناسب مدیریت دانش موجب عدم شناسایی صحیح بسترها، شرایط حاکم، ظرفیت‌ها، عوامل تأثیرگذار و عدم اطلاع از جایگاه و نحوه ارتباط و تأثیر متقابل این عوامل بر یکدیگر شده و حتی به فرض اجرای راهبردهای مدیریت دانش در سازمان، باعث عدم تحقق نتایج و پیامدهای مورد انتظار می‌شود. توجه ناکافی به مدیریت دانش و یا اجرای ناصحیح راهبردها و فرآیندهای آن، مشکلات و مسائل عدیده‌ای به دنبال دارد. وقوع دوباره کاری و موازی‌سازی در حوزه‌های کاری مشابه کارکنان، تناقض در رویکردها و یا درک متفاوت از سیاست‌های سازمان، فقدان آگاهی از چشم‌انداز یکپارچه سازمانی، از دست رفتن دانش و بینش کارکنان با تجربه با خروج آنها از سازمان، عدم توانایی مناسب و کافی در تسهیم بهترین تجارب و نوآوری‌ها به صورت انفرادی، فقدان زمینه‌های کارگروهی و کسب تجارب و ارزش‌های مشترک و از دست رفتن زمان و هزینه، همگی از دلایلی است که استفاده از مدیریت دانش در سازمان و اجرای صحیح راهبردهای مربوطه را بیش از پیش ضروری می‌نماید. (خسروی پور و همکاران، ۱۳۹۶)

با توجه به ویژگی‌های اختصاصی سازمان بسیج و شرایط و مؤلفه‌های بومی این سازمان، بدون طراحی الگوی مدیریت دانش، امکان کشف دقیق مسائل و پاسخگویی مناسب به آنها فراهم نشده و اجرای مأموریت‌های متنوع، دستیابی به اهداف و پیشرفت و پویایی سازمان دچار مشکل خواهد

شد. همچنین مطالعه، تدوین و طراحی الگویی بومی متناسب با فضای بسیج و ارزشهای والای حاکم بر آن، برای مدیریت دانش در سازمان بسیج، موجب برخورداری کامل از مزیت‌های منحصر به فرد موجود در این سازمان می‌شود. بنابراین برای استفاده از مزایای مدیریت دانش در سازمان بسیج نیازمند مدلی بومی هستیم که در آن تمامی شرایط و عوامل مرتبط بصورت صحیح شناسایی و لحاظ گردد.

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی و طراحی مدل مدیریت دانش با لحاظ شرایط و مقوله‌های اختصاصی این سازمان می‌باشد. بنابراین سؤالات این پژوهش عبارتند از:

۱- عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی کدامند؟

۲- چه مدلی برای مدیریت دانش در سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی مناسب است؟

در این مقاله برای تحقق اهداف و پاسخ‌گویی به سؤالات، پس از بررسی ادبیات نظری و ارائه دسته‌بندی از مدل‌های مدیریت دانش و نیز مرور پیشینه تحقیق، یافته‌های تحقیق بصورت مدون ارائه شده و سپس براساس یافته‌ها نسبت تدوین نظریه و ساخت و ارائه الگو اقدام و مباحث و نتایج مربوطه بیان گردیده است.

ادبیات نظری پژوهش:

بیان مفاهیمی چون مدیریت دانش به دلیل ملموس نبودن موضوع اصولاً کاری دشوار است. به همین دلیل باید برای شفاف‌سازی اصول و درک عمق مفاهیم از تعاریف، طبقه‌بندی‌های موضوعی و نظریه‌های صاحب‌نظران استفاده نمود. هابر^۱ (۱۹۹۱) و نوناکا^۲، دانش را اعتقاد و

^۱ Huber

^۲ Nonaka

باوری تعریف کرده‌اند که به افزایش توان بالقوه پدیده‌ها برای اقدامات و تصمیمات اثربخش منجر می‌شود. در تعریفی دیگر، داوونپورت و پروساک (۱۹۹۷) دانش را ترکیبی منعطف و قابل تبدیل از تجارب، ارزش‌ها و اطلاعات معنی‌دار می‌دانند که چارچوبی را برای ارزیابی و انسجام اطلاعات و تجارب جدید ارائه می‌دهد. (به نقل از عبدی، ۱۳۹۳) در طبقه‌بندی انواع دانش می‌توان به تقسیم بندی پولانی (۱۹۸۵) اشاره نمود که دانش را به دو نوع دانش نهان (ضمنی) و دانش آشکار (صریح) تقسیم می‌کند. او دانش آشکار را دانشی می‌داند که قابل رمزگذاری و کدگذاری است، می‌توان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد، مستندسازی کرد و در اختیار دیگران نیز قرار داد. اما دانش نهان یا ضمنی دانشی است که کدگذاری آن مشکل است و ریشه در ایده‌ها و ذهن افراد دارد. این دانش ملموس نیست و انتقال آن به دیگران نیز مشکل است. (همان منبع) این طبقه‌بندی مورد استفاده بسیاری از نظریه‌های دیگر قرار گرفته و توسط اکثر صاحب‌نظران مورد پذیرش واقع شده است. مهم‌ترین مسأله، تبدیل دانش نهان به دانش صریح است. یعنی اینکه قادر باشیم دانش نهان موجود در ذهن افراد را به دانشی آشکار و قابل رمزگذاری و کدگذاری تبدیل کنیم تا تمام افراد سازمانی بتوانند از آن استفاده کنند. کارکنان و ارتباطات سازمانی در برگیرنده منبعی غنی از این دو نوع دانش است که می‌توان آن را شناسایی کرد و بهبود بخشید. چالش‌هایی که در این حوزه وجود دارد بیشتر سازمانی، سیاسی و فرهنگی است تا فنی (رادینگ، ۱۳۸۳، ۸۰).

مدیریت دانش فرآیند نظام‌مند کشف، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و ارائه اطلاعات است، به گونه‌ای که شناخت افراد را در حوزه مورد علاقه‌شان بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود شناخت و بینش به‌دست آورده و فعالیت خود را بر کسب، ذخیره‌سازی و به‌کارگیری دانش متمرکز نمایند تا بتوانند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری از این دانش بهره‌مند گردند (هوشمند و همکاران، ۱۳۹۳).

مدیریت دانش نشان‌دهنده فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمان است که توسط بهبود بخشیدن به اثربخشی و کارایی منابع دانشی و باهدف رهاسازی پتانسیل فکری سازمان هدایت می‌شود (سکیب و بلوچ^۱، ۲۰۱۷) اهمیت مدیریت دانش برای سازمان‌ها واضح است و مشارکت آن به سوی ارائه خدمات و تولید، بدین ترتیب که بهبود دهنده عملکرد سازمانی است کلید رقابت پذیری سازمان است (بیجرز^۲، ۲۰۰۶، به نقل از سکیب و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت دانش به سازمان‌ها اجازه می‌دهد به صورتی اثربخش برنامه‌ریزی، خلق و سازماندهی کنند و با استفاده از منابع دانش کارکنان به برانگیختن آنها پردازند. فرضیه اساسی در مورد مدیریت دانش این است که سازمان‌هایی که دانش خود را بهتر مدیریت می‌کنند در برقراری ارتباط با چالش‌های محیط کاری خود موفق‌تر هستند. مدیریت دانش به عنوان محوری برای دستیابی به فرآیندها و بهبود خدمات، تصمیم‌گیری‌های اجرایی و تطبیق و تحول سازمانی در نظر گرفته می‌شود (هانزیک^۳، ۲۰۰۷).

عوامل مؤثر بر مدیریت دانش

بسیاری از محققان تلاش نموده‌اند تا عوامل مؤثر بر مدیریت دانش را شناسایی کنند تا از این طریق امکان برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری بهتر بر آن عوامل فراهم شود. هریک از مطالعات به فراخور ویژگی‌های سازمان مورد مطالعه برخی از عوامل را مهم دانسته و برجسته نموده‌اند.

اسکرایم و آمیدون^۴ در خصوص عوامل مؤثر بر مدیریت دانش هفت عامل کلیدی را شناسایی کرده‌اند. این عوامل عبارتند از: الزام مستحکم کسب و کار به اجرای مدیریت دانش، چشم انداز و نقشه دانش، رهبری دانش، فرهنگ ایجاد و تشریک دانش، یادگیری مستمر، زیر

¹ Saqib & Baluch

² Beijerse

³ Handzic

⁴ Skyrme & Amidon

ساخت فناوریک مناسب و فرآیندهای سیستماتیک دانش سازمانی (طالبی و سلیمی ترکمانی، ۱۳۹۰)

همچنین داوونپورت^۱ و همکاران، یک مطالعه اکتشافی در سی و یک پروژه مدیریت دانش بیست و چهار شرکت انجام دادند. هدف این مطالعه گسترده تعیین عوامل مؤثر بر مدیریت دانش بود. آنها از میان ۱۸ پروژه موفق، هفت عامل کلیدی موفقیت را شناسایی کردند که عبارتند از: ارزش صنعت، زبان و هدف مشترک، ساختار دانش انعطاف پذیر و استاندارد، کانالهای چندگانه برای انتقال دانش، فرهنگ دانش پسند، زیرساخت سازمانی و فنی، اقدامات انگیزشی و حمایت مدیریت ارشد؛ (رهنورد و محمدی، ۱۳۸۸).

از سویی دیگر، مدل سازمان بهره‌وری آسیایی^۲ (۲۰۰۷)، عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در سازمان‌های بخش دولتی را رهبری، افراد، فرآیندها و فناوری می‌داند. این مدل تأکید بسیاری بر رهبری داشته و حمایت‌های رهبری در سازمان را عامل مؤثر بر خلق دانش و موفقیت نظام مدیریت دانش می‌داند. کوانیو وانگ و ایلین اسپینوال^۳ (۲۰۰۵) عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش را در قالب ۱۱ مورد بیان داشته‌اند. عوامل استخراج شده توسط وانگ و اسپینوال شامل موارد زیر می‌باشد: رهبری و حمایت رهبری، فرهنگ، فناوری اطلاعات، اهداف و راهبرد، ارزیابی، زیرساخت‌های سازمانی، فعالیت‌ها و فرآیندهای سازمانی، مشوق‌ها، منابع، آموزش، مدیریت منابع انسانی (عبدی و صفایی، ۱۳۹۳).

در جدول (۱) عوامل مؤثر بر فرآیندهای مدیریت دانش از دیدگاه‌های مختلف ذکر شده است.

^۱ Davenport

^۲ Asian Productivity Organization (APO)

^۳ Wong & Aspinwall

جدول ۱. عوامل مؤثر بر مدیریت دانش

عوامل مؤثر	پژوهشگران
فرهنگ سازمانی، مدیریت منابع انسانی، ساختار و مؤلفه‌های سازمانی، فناوری اطلاعات، مؤلفه‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش، راهبردها و چشم‌اندازها و مؤلفه‌های محیطی	ارزانی و سینا (۱۳۹۷)
منابع انسانی، ساختار سازمانی و فناوری	مهرابی و همکاران (۱۳۹۶)
ساختار سازمانی، راهبرد سطح کل سازمان، فرآیند بخش‌های سازمان، نوع سرویس سازمان، فرهنگ سازمان، میزان خلاقیت و نوآوری واحدهای سازمان	لک و همکاران (۱۳۹۵)
فرهنگ سازمان، ساختار سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی	اخوان خرازیان و همکاران (۱۳۹۵)
ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، منابع انسانی و فرآیندهای تسهیم، حفظ، کسب و خلق دانش	محمدی مقدم و همکاران (۱۳۹۴)
راهبرد تعیین معیار و ساختار دانش، فرهنگ سازمانی، فناوری اطلاعات، مشارکت کارکنان و آموزش، رهبری و تعهد مدیریت ارشد، یادگیری، کنترل منابع و ارزیابی و کار تیمی	Hang (2005)
توسعه منابع انسانی، تاکید بر آموزش ضمنی، ارزیابی مستمر، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات	Akhavan(2009)
فرهنگ سازمانی، سازمان، ساختار و فرآیندهای سازمانی	Lindner & Wald (2010)
فرهنگ سازمانی، مدیریت منابع انسانی، رهبری، فناوری اطلاعات و کنترل	Boljanovic & et al (2013)

مدل‌های مدیریت دانش

صاحب‌نظران الگوهای متنوعی را برای مدیریت دانش مطرح ساخته‌اند که هدف از ارائه مدل‌های مختلف این است که سازمان‌ها در به کارگیری مدیریت دانش سنجیده عمل کنند و چارچوب مناسبی را برای به کارگیری اثربخش آن در خلق دانش و توزیع آن در اختیار داشته باشند. اکثر این مدل‌ها از نظر محتوایی تقریباً مشابه هستند اما دارای واژه‌ها و فازهایی با ترتیبات

متفاوتی می‌باشند. نگاهی به سیر تحول نظریه‌های مطرح شده در حوزه مدیریت دانش نشان می‌دهد که با گذشت زمان مدل‌های مدیریت دانش روند تکمیلی داشته و با بهبود مستمر روبرو بوده‌اند؛ به گونه‌ای که از مراحل چندگانه‌ای که متشکل از شناسایی، خلق، کسب و ذخیره سازی بوده‌اند به فرآیندهای اجرا، ممیزی و ارزیابی نتایج رسیده و سیر تحولی داشته‌اند. با رویکردی کلی‌نگر به فرآیندهای مطرح شده در مدل‌های مختلف، می‌توان مدل‌های مدیریت دانش را در سه گروه به عنوان سه مدل جامع به شرح ذیل در نظر گرفت که اجرای مدیریت دانش را از شناسایی و کسب دانش تا مراحل پیاده سازی و اندازه‌گیری اثربخشی عملکرد در خود جای می‌دهند:

الف) مدل‌های فرآیند چرخه دانش - این دسته از مدل‌ها، فرآیندهای چرخه دانش را توصیف کرده و بیشترین بازه را در مدل‌های مدیریت دانش در بر می‌گیرند. این گروه از مدل‌ها به عنوان مدل‌های بنیادی برای توسعه مدیریت دانش و نحوه تعامل بین دانش ضمنی (پنهان) و آشکار شناخته می‌شوند. تمرکز این دسته از مدل‌ها بیشتر بر روی فرآیندهای شناسایی، توسعه، ایجاد، تسهیم و انتشار دانش در سازمان می‌باشد. به عنوان مثال می‌توان به مدل نوناکا و تاکوچی (۱۹۹۵)، مدل بک‌من (۱۹۹۹)، هیسیک (۲۰۰۰)، مارک (۲۰۰۲)، جاشاپارا (۲۰۰۴)، دویوس و ویلکرسون (۲۰۰۸) و مولایی (۲۰۱۴) اشاره کرد.

ب) مدل‌های اندازه‌گیری مدیریت دانش - این گروه شامل مدل‌هایی هستند که اثربخشی مدیریت دانش را اندازه‌گیری کرده و می‌توانند مرجعی را برای تسهیل سازماندهی، تحلیل و ارزیابی اقدامات مدیریت دانش در هر سازمان ارائه دهند (وانگ و اسپینوال، ۲۰۰۴). لی و چویی (۲۰۰۳) و جلال‌الدین و همکاران (۲۰۰۹) از افرادی هستند که مدل‌هایی برای اندازه‌گیری عملکرد مدیریت دانش را توسعه داده‌اند. همچنین مدل کارت امتیازی متوازن^۱ از این دسته مدل‌ها است که عملکرد مدیریت دانش را اندازه‌گیری کرده و بر ارتباط مأموریت و راهبرد سازمان با معیارها و شاخص‌های ویژه تمرکز دارد (دویوس و ویلکرسون، ۲۰۰۸).

^۱ Balanced Score Card

ج) مدل‌های اجرایی (پیاده سازی) مدیریت دانش - مدل‌های اجرایی مدیریت دانش مجموعه‌ای از اقدامات را پیشنهاد می‌کنند که یک سازمان می‌تواند در طول اجرای مدیریت دانش از آنها پیروی کند. این مدل‌ها یک ساختار یا یک مجموعه اصول راهنما ارائه می‌دهند که نحوه اجرا و تعیین نقشه اقدامات آینده سازمان برای مدیریت دانش را تشریح می‌کنند. (وانگ و اسپینوال، ۲۰۰۴، به نقل از دویوس و ویلکرسون، ۲۰۰۸) این گروه از مدل‌ها، فرآیندها یا اقدامات ضروری که برای به‌کارگیری دانش مورد نیاز هستند را برجسته می‌نمایند. همچنین مشتمل بر عوامل و فاکتورهایی هستند که عملکرد و رفتار مدیریت دانش را تحت تاثیر قرار داده و دیدگاهی متعادل را بین نقش فناوری و نقش انسان در مدیریت دانش ارائه می‌دهند. (دویوس و ویلکرسون، ۲۰۰۸) مانند مدل اجرایی سازمان بهره‌وری آسیایی (۲۰۰۷) و مدل بلوغ مدیریت دانش سرنا (۲۰۱۲).

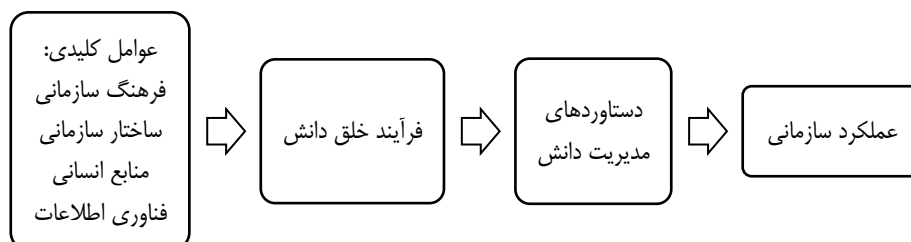
مطالعه الگوهای ارائه شده برای مدیریت دانش نشان می‌دهد که اغلب آنها بر اساس چند مدل پایه اولیه با واژگان مشترک یا تعداد مراحل بیشتر ارائه و تعمیم داده شده‌اند. از مدل‌های مطرح اولیه به الگوی هیسیک^۱ (۲۰۰۰) می‌توان اشاره نمود. این الگو به فرآیندهای اصلی مدیریت دانش تمرکز دارد و از چهار فرآیند خلق، ذخیره، نشر و پیاده‌سازی تشکیل شده است. بک من^۲ (۱۹۹۹) نیز در الگوی خود هشت مرحله شامل: شناسایی، تسخیر، انتخاب، ذخیره، پخش، به‌کارگیری، ایجاد و تجارت را بیان نموده است. جاشاپارا^۳ (۲۰۰۴) مدیریت دانش را در قالب یک چرخه چهار حلقه‌ای شامل خلق، ذخیره، اشتراک و به‌کارگیری دانش تعریف می‌کند. (هوشمند و همکاران، ۱۳۹۳) در مقایسه‌ای که میان الگوهای پایه مدیریت دانش انجام شده، جنبه‌های هفت گانه‌ای شناسایی شده است که هر یک از الگوهای پایه، برخی از جنبه‌ها را پوشش داده و برخی دیگر را مورد توجه قرار نداده است. این جنبه‌ها عبارتند از: تعیین هدف‌های دانش، شناسایی دانش، کسب دانش، توسعه دانش، نگهداری دانش، تسهیم و استفاده از دانش و ارزیابی دانش.

^۱ Heisick

^۲ Backman

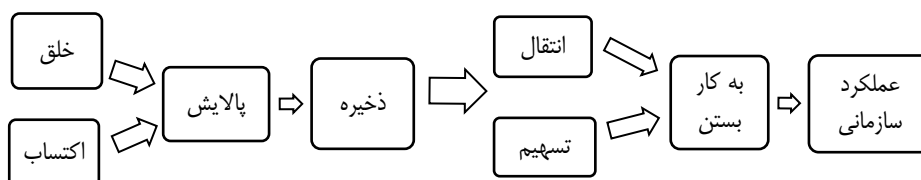
^۳ Jashapara

(زعفریان و همکاران، ۱۳۸۷) آن دسته از مدل‌های مدیریت دانش که مبتنی بر مدل‌های پایه اولیه طراحی و تعمیم یافته‌اند، سعی کرده‌اند تا مراحل کامل‌تری از فرآیند مدیریت دانش را لحاظ و یا علاوه بر فرآیندهای مدیریت دانش، برخی عوامل سازمانی مؤثر بر مدیریت دانش را نیز در الگوی خود پیشنهاد نمایند. به‌عنوان نمونه، لی و چویی در سال ۲۰۰۳ در تحقیقی به بررسی عوامل تاثیرگذار در پذیرش مدیریت دانش پرداختند و چهار عامل کلیدی را مطرح نمودند. مدل لی و چویی در شکل (۱) نشان داده شده است. در این مدل تأثیر عوامل چهارگانه فقط بر روی فرآیند خلق دانش از فرآیندهای مدیریت دانش متمرکز شده است.



شکل ۱. مدل مدیریت دانش سازمان لی و چویی (لی و چویی، ۲۰۰۳)

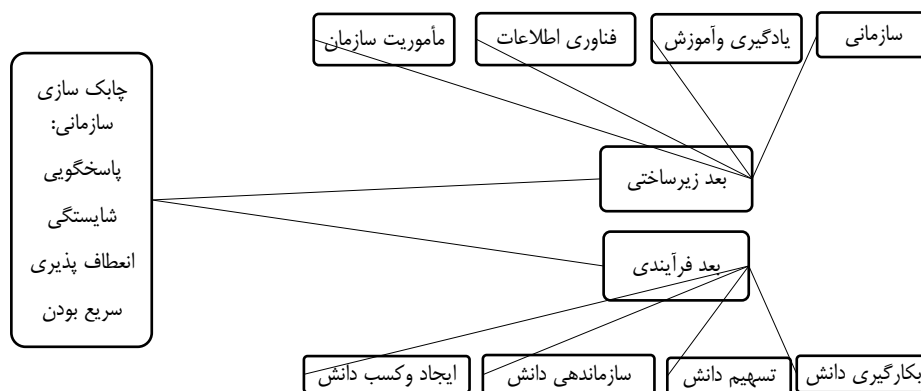
در حوزه فرآیندهای مدیریت دانش، مدل ارائه شده توسط مولایی^۱ (۲۰۱۴)، مراحل جامعی از فرآیند مدیریت دانش را ترسیم نموده که در شکل (۲) نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل مدیریت دانش مولایی (مولایی، ۲۰۱۴)

^۱ Molaei

مطالعات انجام یافته در راستای طراحی الگوی جامع مدیریت دانش در سازمان بسیج، ناچیز و محدود است که به عنوان نمونه به یک مورد اشاره می‌شود. شهبازی و نوربخش در سال ۱۳۹۴ در پژوهشی تحت عنوان "نقش زیرساختی و فرآیندی مدیریت دانش در مسیر چابک سازی صنعت با تأکید بر اقشار دانشور بسیج" نتیجه می‌گیرند که ابعاد زیرساختی و فرآیندی مدیریت دانش، رابطه مثبت و معناداری با چابکی در صنعت با تأکید بر اقشار دانشور بسیج دارد. مدل مفهومی آنها برای مدیریت دانش و رابطه آن با چابک‌سازی سازمان در شکل (۳) نشان داده شده است.



شکل ۳. مدل مفهومی رابطه مدیریت دانش و چابک سازی سازمان با تأکید بر اقشار دانشور بسیج

(شهبازی و نوربخش، ۱۳۹۴)

بررسی الگوهای ارائه شده برای مدیریت دانش نشان می‌دهد که هر کدام بر مبنای مفروضات پایه‌ای توسعه دهندگان این الگوها ویژگی‌های خاص خود را دارند. یکی از شیوه‌های رایج نگاه به مدیریت دانش، دیدگاه فرآیندی است، که در آن مدیریت دانش به این که دانش چگونه در سازمان ایجاد، تأیید، ارائه، توزیع و به کارگیری می‌شود، تمرکز می‌کند. تعدادی از الگوها در این فرآیند فقط بر روی یکی از مراحل فرآیند مدیریت دانش مانند مرحله خلق دانش و یا مرحله اشتراک گذاری دانش تمرکز نموده‌اند و سایر مراحل و ارتباط آنها با عوامل مؤثر بررسی نشده

است. از طرفی الگوهای مدیریت دانش با توجه به دیدگاه حاکم بر آنها و نیز شرایط محیطی مورد مطالعه، تأثیر چند عامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش را تعیین و بررسی نموده‌اند که این عوامل در الگوهای ارائه شده اغلب متفاوت بوده و هرکدام تعدادی از آنها را مهم و مؤثر دانسته‌اند. بعلاوه در بیشتر مطالعات انجام شده عوامل تأثیرگذار مانند عوامل انسانی و سازمانی بصورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته که لزوم بررسی آنها بصورت مجتمع مشهود می‌باشد. تمرکز صرف روی عوامل و عدم توجه به ارتباط آنها با یکدیگر و همچنین تأثیر آنها بر مراحل فرآیند مدیریت دانش، موفقیت مدیریت دانش سازمانی را با مشکل مواجه می‌سازد.

خلاء دیگر در مدل‌های مدیریت دانش این است که پیامدهای رشد، ارزش آفرینی و افزایش بهره‌وری فقط از منظر مادی مورد توجه قرار گرفته و با توجه به نقش ویژه منابع انسانی در فرآیند مدیریت دانش سازمان‌ها، به منظر ارزش‌های معنوی و عوامل رشد آنها پرداخته نشده است. این در حالی است که حاکمیت ارزش‌های معنوی و ارتقاء و رشد آنها در سازمانهایی مانند سازمان بسیج از اهمیت بسیار ویژه‌ای برخوردار است. حاکمیت "فرهنگ و تفکر بسیجی" با ارزش‌ها و شاخص‌های منحصربه‌فرد در سازمان بسیج، این سازمان را از سایر سازمان‌ها متمایز ساخته است. "فرهنگ و تفکر بسیجی" مجموعه رفتار، گفتار، روش و اندیشه را شامل می‌گردد که برگرفته از مبانی انقلاب اسلامی و تعالیم حضرت امام خمینی (ره) و مقام معظم رهبری (مدظله العالی) است. ایثار، شهادت، عدالت خواهی، حسن سلوک، عشق به ولایت، حضور در صحنه‌ها، ارزش والای تعلیم و تعلم، خیرخواهی، مردم دوستی، مردمیاری، خلوص، تعبد و معنویت از شاخص‌های این فرهنگ غنی است (مردانی، ۱۳۸۹). لذا طراحی هرگونه الگو و مدل برای استفاده در سازمان بسیج، مستلزم شناسایی دقیق گزاره‌های کلیدی، شاخص‌ها و مقولات اختصاصی این سازمان با توجه به ارزش‌های جاری در فرهنگ و تفکر بسیجی بوده و استفاده از هر الگو و مدل دیگری ناسازگار و غیرمتناسب خواهد بود.

پیشینه پژوهش

بیشتر تحقیقات علمی در زمینه تشریح مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف، به صورت مدل‌های ساختاری ارائه شده‌اند. این مدل‌ها مشتمل بر عوامل مؤثر بر مدیریت دانش می‌باشند. گستردگی و تمایز این عوامل به جوامع مورد بررسی بستگی داشته و ارتباط مستقیمی با زمینه‌های موجود در سازمان‌هایی دارد که اقدام به بررسی مقوله‌های مدیریت دانش نموده‌اند. در جدول (۲) خلاصه‌ای از مطالعات انجام یافته در خصوص موضوع تحقیق آورده شده است.

جدول ۲. خلاصه‌ای از مطالعات پیشین در مورد موضوع تحقیق

ردیف	نویسندگان - سال	روش	اهداف	نتایج
۱	احمدی اصل و همکاران (۱۳۹۹)	آمیخته: پدیدارشناسی - توصیفی، پیمایشی	سنجش وضعیت و شناسایی عوامل مدیریت دانش در فرماندهی نظامی استان شامل اعتماد، ارتباطات، مدیریت سازمان، ساختار و تعهد و نیروی انسانی، فرهنگ و فناوری می‌باشد. با تقویت هیئت‌های اندیشه‌ورز، مستندسازی تجارب، حذف موانع ساختاری و افزایش اعتماد وضعیت مدیریت دانش در این سازمان بهبود می‌یابد	
۲	زارع پور و همکاران (۱۳۹۸)	تحلیل محتوای کیفی	ارائه چارچوب حکمرانی دانش در قرارگاه سازندگی خاتم‌الانبیاء (ص)	شش عنوان به همراه ۳۶ زیرمقوله در سه عامل دسته‌بندی شد که عوامل الزام‌آور شامل اسناد بالادستی، بدنه تصمیم‌گیری، عوامل بسترساز شامل ساختار سازمانی، ارتباطات سازمانی و عوامل تسهیل‌گر شامل فرآیندهای کلیدی و روش‌ها

نتیجه تحلیل رگرسیونی تأثیر متغیرهای استفاده از ابزارهای فن آوری اطلاعات، توجه به مؤلفه‌های مدیریت منابع انسانی و حمایت مدیریت ارشد در افزایش خلاقیت سازمانی را نشان می‌دهد	بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش و افزایش خلاقیت	توصیفی - همبستگی	پیرایش و همکاران (۱۳۹۸)	۳
طراحی مدل تسهیم دانش با به کارگیری عواملی مانند ساختاردهی دانشی، منابع انسانی، تعیین راهبرد مدیریت دانش، محیط سازی دانشی، انگیزش و پاداش و...	شناسایی عوامل و طراحی مدل تسهیم دانش	نظریه داده‌بنیاد	خراشادیزاده محمدهادی و همکاران (۱۳۹۸)	۴
بررسی وضعیت و رتبه‌بندی مؤلفه‌های مدیریت دانش شامل رهبری، منابع انسانی، فناوری، فرآیندهای دانشی، یادگیری و نوآوری و پیشنهاد مدل برای مدیریت دانش	طراحی الگوی بهینه مدیریت دانش	پیمایشی با استفاده از آزمون t	خسروی پور و همکاران (۱۳۹۶)	۵
از میان عوامل زیرساختی متعدد سه عامل منابع انسانی، ساختار سازمانی و فناوری را مورد ارزیابی قرار داده و به کشف رابطه بین متغیرهای مربوطه پرداخته‌اند	بررسی عوامل مدیریت دانش در استانداری همدان	توصیفی - پیمایشی	مهرابی و همکاران (۱۳۹۶)	۶
متغیرهای ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی بر موفقیت مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تأثیرگذار هستند.	بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور	توصیفی - پیمایشی	حسینیان، شهابت و فراهانی (۱۳۹۵)	۷

<p>چهار عامل کلیدی فرهنگ سازمان، ساختار سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی به عنوان عوامل مؤثر بر آمادگی شناسایی شده‌اند</p>	<p>طراحی مدل و شناسایی عوامل آمادگی مدیریت دانش در شرکت پست</p>	<p>توصیفی-پیمایشی</p>	<p>اخوان خرازیان و همکاران (۱۳۹۵)</p>	<p>۸</p>
<p>طراحی الگو در چهار وجه زیرساخت (شامل سند چشم‌انداز، محرک‌ها، عوامل محیطی، فرهنگی و پشتیبان)، فرآیندهای مدیریت دانش، بهبود فرآیندهای کسب و کار و وجه پیامد و تولید ارزش</p>	<p>طراحی الگوی مدیریت دانش در سطح ملی با تئوری داده بنیاد</p>	<p>تئوری داده بنیاد</p>	<p>اخوان و نبی‌زاده (۱۳۹۴)</p>	<p>۹</p>
<p>شناخت و بهبود عواملی مانند فرهنگ سازمانی، حمایت مدیریت، ساختار سازمانی، ساز و کارهای دانشی، تسلط کارکنان بر فناوری و ... می‌تواند فرآیند مدیریت دانش در سازمان را تسهیل کند و سازمان با گردش مناسب اطلاعات و دانش موجود در انجام مأموریت‌های محوله به توفیقات لازم دست پیدا می‌کند</p>	<p>عوامل تسهیل فرآیندهای مدیریت دانش و تأثیر مدیریت دانش سازمانی در بروز خلاقیت سازمانی</p>	<p>مرور سیستماتیک</p>	<p>تمل و وانهاوربک (۲۰۲۰)</p>	<p>۱۰</p>
<p>بین تولید دانش، اشتراک دانش، ذخیره دانش و استفاده از دانش رابطه وجود دارد و تأثیر آنها بر عملکرد مدیریت دانش سازمانی اثبات شده است</p>	<p>بررسی رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی</p>	<p>همبستگی</p>	<p>زعیم و همکاران (۲۰۱۹)</p>	<p>۱۱</p>
<p>طراحی یک مدل مرجع با تأکید بر ارزیابی کیفیت- پیشنهاد مدلی برای پر کردن شکاف ادبیات سنجش عملکرد و ارزیابی مدل‌های مدیریت دانش</p>	<p>طراحی مدل مرجع مدیریت دانش</p>	<p>تئوری داده-بنیاد</p>	<p>افکر، فریج و کاسو (۲۰۱۷)</p>	<p>۱۲</p>

موفقیت مدیریت دانش در سازمان نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عوامل مختلف وبومی سازمان مورد مطالعه است به گونه‌ای که با شناسایی عوامل مؤثر بتوان راهبردها و مدل مناسبی را برای مدیریت دانش ارائه نمود. توجه به این امر در خصوص سازمان بسیج که از جهات زیادی ویژگی‌های منحصر به فردی دارد، حائز اهمیت است. آنچه که این تحقیق را از سایر تحقیقات متمایز می‌سازد، استفاده از رویکرد کیفی و ارائه مدل براساس داده‌های حقیقی است که از مصاحبه با خبرگان موضوع در سازمان و اساتید حوزه مدیریت دانش تهیه شده است. همچنین با توجه به اینکه در اغلب پژوهش‌های پیشین به ارتباط بین عوامل با یکدیگر پرداخته نشده بود، لزوم رعایت این مورد در پژوهش حاضر و تعیین ارتباط بین عوامل اثرگذار بر مدیریت دانش در قالب یک مدل مفهومی، بسیار اهمیت دارد.

طراحی مدل مدیریت دانش برای سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی موضوعی نو و بروزی است که می‌تواند بسترها، شرایط و عوامل مؤثر بر مدیریت دانش روشن سازد. تحقیقات گذشته در این زمینه و در استان آذربایجان شرقی ورود نکرده‌اند. این پژوهش به مدیران سازمان دیدی واقعی و آینده‌نگر می‌دهد به طوری که مدیران بر اساس مؤلفه‌های به دست آمده تصمیم‌گیری مبتنی بر شناخت و آگاهی انجام داده و زمینه بهره‌مندی از مزیت‌های مدیریت دانش را فراهم نمایند.

روش‌شناسی پژوهش:

پژوهش حاضر به دلیل تلاش برای افزایش حیطه دانش پیرامون مدیریت دانش در سازمان‌های ایران و طراحی و ارائه مدل در این خصوص در زمره تحقیقات اکتشافی- کاربردی محسوب می‌شود. روش پژوهش از نظر جهت‌گیری، کاربردی و به لحاظ روش، کیفی و از نظر راهبرد، تئوری داده بنیاد^۱ می‌باشد. در این پژوهش با عنایت به موضوع تحقیق، از راهبرد تئوری داده بنیاد استفاده شده است.

^۱ Grounded Theory

رویکرد نظریه داده بنیاد یک نوع روش پژوهش کیفی است که به طور استقرایی یک سلسله رویه‌های سیستماتیک را به کار می‌گیرد تا نظریه‌ای درباره پدیده مورد مطالعه ایجاد کند. (استراوس و کوربین، ۱۳۹۸، ۵۷)

ابزار گردآوری اطلاعات مصاحبه عمیق و نیمه‌ساختمند است. جامعه آماری شامل همه افراد آگاه در حوزه مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی است. با توجه به اینکه در این مطالعه، مبنای تحقیق بر اساس روش کیفی بوده و به طور خاص از راهبرد تئوری داده بنیاد استفاده شده، نمونه‌گیری نیز تابع قواعد همین روش بوده و به شیوه هدفمند انجام گرفته است. بر این اساس نمونه‌گیری آنقدر ادامه یافت تا اشباع داده‌ها حاصل شود؛ یعنی محقق به این نتیجه برسد که داده‌های جدید، تکرار داده‌های قبلی است و دیگر اطلاعات مفهومی جدید که نیاز به کد جدید یا گسترش کدها و طبقات موجود داشته باشد، به دست نیاید. در این پژوهش پس از ۳۱ مصاحبه اشباع داده‌های تحقیق در نظر محقق حاصل شد.

خبرگان مورد مصاحبه عبارت از ۲ نفر از مدیران ارشد سازمان در مرکز (تهران) و ۶ نفر از مدیران ارشد و کارشناسان اقشار سازمان در استان، با سوابق خدمتی بیش از ۱۵ سال و ۲۳ نفر از اعضای فعال اقشار بسیج استان که همگی فعال در حوزه دانش و پژوهش سازمان بسیج می‌باشند و آمار تفکیکی سازمانی و تحصیلات آنها در جدول (۳) آمده است.

جدول ۳. آمار تفکیکی سازمانی و تحصیلات خبرگان مورد مصاحبه

تحصیلات		اعضای بسیجی فعال اقشار بسیج استان						مدیر و کارشناس سازمان بسیج		عناوین
دکتر	دانشجوی دکتری	کارشناسی ارشد	بسیج مهندسين	بسیج فرهنگيان	بسیج جامعه پزشکی	بسیج دانشجویی	بسیج اساتید	مدیر و کارشناس صفی	مدیر ستادی	
۱۶	۷	۸	۳	۳	۳	۶	۸	۶	۲	تعداد

مصاحبه‌های اولیه به صورت کاملاً باز و ساختارنیافته انجام گرفت و به مرور با توجه به پاسخ‌های داده شده به سؤالات و کدگذاری مصاحبه‌های اولیه و پیداکردن سرنخ‌های بیشتر برای سؤالات بعدی، شکل سؤالات تاحدی تغییر کرد هرچند تمام سؤالات مرتبط با موضوع و در چارچوب پی بردن به سؤالات اصلی تحقیق بود. همچنین محقق پس از پایان توضیحات فرد مصاحبه کننده یک بار مطالب بیان شده توسط او و برداشت خود از آن را بیان کرده تا پس از تأیید مصاحبه شونده از صحت مطالب بیان شده اطمینان پیدا کند. مدت زمان هر مصاحبه براساس موافقت طرفین و شرایط سازمانی، بین ۴۵ تا ۷۵ دقیقه بوده است. برای تحلیل و کدگذاری داده‌ها، الگوها یا رویه‌های متفاوتی معرفی شده است. یکی از پرکاربردترین این رویه‌ها «رویه نظام‌مند» است که استراوس و کوربین (۱۹۹۰-۱۹۹۸) مطرح کردند و بر استفاده از تحلیل داده‌ها از طریق یک رویه منظم کدگذاری در سه مرحله کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری گزینشی و همچنین به عرضه پارادایم منطقی یا تصویر تجسمی از نظریه در حال تکوین تأکید دارد. دومین الگو توسط گلنزر (۱۹۹۲) با عنوان الگوی رویدادی^۱ (نوخاسته) در انتقاد از تأکید بیش از اندازه استراوس و کوربین بر قواعد و رویه‌ها و چارچوب ثابت و غیرقابل انعطاف آن در تدوین نظریه مطرح گردید. الگوی گلنزر بر حساسیت نظری^۲ در تحلیل رویدادها و مقوله‌ها تأکید دارد. در این الگو، کانون توجه پژوهشگر بر اتصال مقوله‌ها و پردازش نظریه معطوف می‌گردد، نه صرفاً به توصیف مقوله‌ها و روابط. تفاوت اساسی الگوی استراوس و کوربین با الگوی گلنزر در این است که در الگوی استراوس و کوربین بر یک رویه ساختاریافته‌تر از طریق تطبیق پیوسته^۳ تأکید می‌شود، در حالی که در الگوی گلنزر رویه ساختاریافته کمتر حائز اهمیت است و بر حساسیت نظری تأکید می‌شود. (نوری و مهرمحمدی، ۱۳۹۰)

^۱ Emerging

^۲ Theoretical sensitivity

^۳ Constant comparative method

در این پژوهش به منظور طراحی الگو و توصیف مقوله‌ها و روابط از طریق تطبیق پیوسته، نیازمند بهره‌گیری از یک رویه منظم و ساختاریافته بودیم، لذا برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده از مصاحبه‌ها، از میان رهیافت‌های نظریه داده بنیاد، از رهیافت نظام‌مند استراوس و کوربین استفاده شد. داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به کمک نرم‌افزار MAX-QDA تجزیه و تحلیل شده است.

برای اعتبارسنجی پژوهش از چهار معیار اعتبارپذیری، انتقال‌پذیری، قابلیت اطمینان و تأییدپذیری که برای ارزیابی کارهای تحقیقی تفسیری ایجاد شده، استفاده شده است.

طبق روش گوبا و لینکلن^۱ بررسی صحت و تأیید روایی و پایایی در تحقیقات کیفی شامل چهار معیار می‌باشد: قابلیت اعتبار^۲، قابلیت انتقال^۳، قابلیت اعتماد^۴ و قابلیت تأیید^۵، (دانایی فرد و امامی، ۱۳۹۲، ۱۴۵).

اعتباریابی در این پژوهش مطابق معیارهای یاد شده به شرح ذیل انجام یافته است:

اعتبار: صرف زمان کافی برای پژوهش، تأیید داده‌های مصاحبه توسط مصاحبه شونده. علاوه بر تأیید داده‌های مصاحبه توسط مصاحبه شونده در پایان جلسات، پس از کدگذاری نیز به منظور صحت مقوله‌ها و کدگذاری‌ها، نتایج به تمامی افراد مصاحبه شونده ارسال گردید و از آنها تقاضا شد که نسبت به کدهای انتخاب شده مقولات اظهارنظر کنند و در نهایت ۲۳ نفر از آنها به تأیید کدها و مقولات پاسخ دادند و مطابق اظهارنظرهای آنها برخی از کدها و مقولات اصلاح گردید.

انتقال: نظر اساتیدی که در پژوهش شرکت نداشتند را در مورد یافته‌ها جویا شدیم. از تعداد پنج نفر اساتید و متخصصین حوزه مدیریت دانش نیز به عنوان خبره در نظم‌دهی به کدها و مقولات و

¹ Guba & Lincoln

² Credibility

³ Transferability

⁴ Dependability

⁵ Conformability

همخوانی آن‌ها با مصاحبه‌ها، نظرخواهی شد و با تأیید آن‌ها مراحل کدگذاری ادامه یافت. این امر به محقق کمک نمود تا بتواند با ضریب اطمینان بیشتری مقولات را دسته‌بندی نماید و در هر مرحله با رونمایی از کدهای انتخاب شده و اظهار نظر خبرگان نوعی پیوستگی بین مفاهیم و مقولات شکل گرفت. البته ذکر این نکته نیز حائز اهمیت است که به دلیل تنوع نظرات، تناسب مقولات به صورت اجماع نسبی خبرگان حاصل شده است و در این زمینه اجماع کامل به دلیل تنوع نظرات و ایده‌ها قابل حصول نیست.

اعتماد: ثبت و ضبط تمامی جزئیات پژوهش و یادداشت برداری در تمام طول انجام مصاحبه و روند پژوهش. برای این منظور برخی از مصاحبه‌ها به دفعات و با فاصله زمانی معین دوباره کدگذاری شده و نتایج مقایسه شد و با مشابهت کدهای استخراج شده از پایایی روش تحقیق اطمینان حاصل گردید.

تأیید: مستندسازی و حفظ تمامی گام‌های پژوهش و مستندات در فرآیند پژوهش. به منظور ثبت داده‌ها اغلب مصاحبه‌ها بجز دو مورد که مصاحبه شوندگان اجازه ندادند، به شکل صوتی ضبط شد و بعضی در حین انجام مصاحبه توسط پژوهشگر یادداشت برداری صورت گرفت. پس از انجام هر مصاحبه داده‌ها مرتب شده و به همراه سایر مستندات ذخیره گردید.

یافته‌های پژوهش:

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش، مطابق رهیافت نظام‌مند استراوس و کوربین از سه گام عمده در روش نظریه داده بنیاد یعنی کدگذاری باز، کدگذاری محوری، کدگذاری انتخابی بهره گرفته شد.

یافته‌های کدگذاری باز: گام اول خود شامل چند مرحله است؛ استخراج داده‌ها از متن مصاحبه‌ها، کدگذاری و کشف مقوله‌ها. در تحقیق حاضر کدگذاری‌ها به صورت دستی صورت پذیرفتند و با مطالعه مطالب گردآوری شده سعی بر یکسان‌سازی کدهای اولیه وجود داشت. از

مجموع مصاحبه‌های انجام شده تعداد ۸۵۰ عبارت استخراج و به ترتیب در ۲۳۰ کد اصلی خلاصه شدند. این کدها نیز در نهایت در ۷۰ مقوله دسته‌بندی شدند. برای کشف مقوله‌ها خود مفاهیم بر اساس ارتباط با موضوعات مشابه طبقه‌بندی می‌شوند که به این کار مقوله پردازی گفته می‌شود. عناوینی که به مقوله‌ها اختصاص می‌دهیم انتزاعی‌تر از مفاهیمی است که مجموعه آن مقوله را تشکیل می‌دهند. مقولات دارای قدرت مفهومی بالایی هستند زیرا می‌توانند مفاهیم را بر محور خود جمع کنند. عناوین انتخابی عمدتاً توسط خود محقق انتخاب شده‌اند و سعی بر این بوده تا بیشترین ارتباط و همخوانی را با داده‌هایی که نمایانگر آن است، داشته باشند. در جدول (۴) کدگذاری باز مرحله اول و چگونگی تبدیل کدها به مقولات ارائه گردیده است.

جدول ۴. کدگذاری باز مرحله اول و کشف مقوله‌ها

مقولات	کدهای مستخرج از متن مصاحبه	ردیف
برنامه‌ریزی و هدف‌گذاری برنامه‌های دانشی	تهیه درختواره دانشی بسیج متناسب با اهداف و مأموریت‌های بسیج در گام دوم انقلاب اسلامی طراحی نقشه جامع علمی با هدف کمک به دستیابی به قدرت فائقه جهت پیشرفت در عرصه‌های سخت، نیمه سخت و نرم هدف‌گذاری، سیاست‌گذاری و اولویت‌بندی سرمایه‌های دانشی برای مسائل مهم انقلاب	۱
رصد دانشی حوزه‌های مأموریتی بسیج	رصد دانشی حوزه‌های صیانت از انقلاب اسلامی بر اساس درختواره دانشی تحلیل و ارائه محصول نهایی رصد شامل اخبار رصدی، محتوای دانشی و تصویر جامع از موضوع رصد دانش و فناوری‌های نوین تهدیدزا یا فرصت‌زا در عرصه‌های مختلف صیانت از انقلاب	۲
نیازسنجی دانشی و آینده پژوهی	شناسایی مداوم نیازهای دانشی آینده نگرانه و پاسخگویی به موقع به آنها تعریف و اجرای پروژه‌های آینده پژوهی با بهره‌گیری از توانمندی بسیجیان پژوهشگر	۳

<p>ترویج تفکر جمعی، هم‌فکری و هم‌اندیشی</p>	<p>برگزاری جلسات هم‌اندیشی برای نیازسنجی دانشی در رده‌های بسیج حمایت از تفکر جمعی، با الگوی مسئله‌یابی، ایده‌پردازی و کشف راه‌های میانبر هم‌فکری برای تبیین نحوه‌ی کاربست راه‌کارهای دانشی</p>	<p>۴</p>
<p>حمایت از گسترش فعالیت تیم‌های اندیشه‌ورزی</p>	<p>تسریع فرآیند شناسایی و تصویب نیازهای دانشی رده‌های بسیج حمایت از شکل‌گیری تیم‌های اندیشه‌ورزی مسئله‌محور در همه‌اقتشار بسیج</p>	<p>۵</p>
<p>حمایت از خلاقیت و نوآوری</p>	<p>تداوم در روش خلاقیت و نوآوری با ایجاد نظام ایده‌یابی و ایده‌پردازی در بسیج تداوم حمایت از طرح‌های نوآورانه بسیجیان و استفاده از این طرح‌ها در حل مسائل</p>	<p>۶</p>
<p>اعطای امتیازات بر اساس رتبه-بندی دانشی دانشوران بسیجی</p>	<p>تعریف رتبه‌های دانشی برای دانشوران بسیجی بر اساس عملکرد و رزومه دانشی در قالب دانشوران مری، استادیار و ... اعطای امتیازات یا مزایای مشخص به دانشوران بر اساس رتبه‌های دانشی اعطای جایگاه شغلی برای فعالیت دانشوران بر اساس رتبه‌بندی دانشی</p>	<p>۷</p>
<p>ایجاد عرصه و میدان برای جهاد علمی</p>	<p>طراحی و برگزاری اردوهای جهادی با رویکرد علمی تعریف و برگزاری رزمایش‌های علمی مسئله‌محور و بهره‌گیری از فناوریهای بومی همچون مراسم اربعین حسینی(ع)، اردوهای راهیان نور و ... طراحی بازدیدهای علمی برای ارتقاء خودباوری ایجاد عرصه و میدان فعالیت جهادی و انقلابی در قالب جهادگران علمی</p>	<p>۸</p>
<p>سطح‌بندی دانشی بسیجیان برای حل مسائل ملی و منطقه-ای در قالب اندیشکده‌های رده‌ای</p>	<p>ایجاد جبهه علمی بسیجیان و سطح‌بندی آنان برای حل مسائل محلی، ملی و منطقه‌ای ایجاد اندیشکده‌های رده‌ای و ساماندهی مجازی بسیجیان در شاخه‌های دانشی ایجاد اندیشکده مبارزه با صهیونیسم با مأموریت رصد دانشی آرایش جنگی دشمن در عرصه‌های سخت، نیمه‌سخت و نرم و ارائه بسته‌های راهبردی و سیاستی و رویه‌های دانشی مواجهه با آن</p>	<p>۹</p>

	<p>تعریف و اجرای پروژه‌های مقابله با تهدیدها با بهره‌گیری از توانمندی بسیجیان پژوهشگر</p> <p>تشکیل تیم‌های تخصصی نخبگان بسیجی برای ارائه راه‌حل‌های انقلابی و بن‌بست شکن</p> <p>فراهم کردن فرآیند کاربست نتایج پژوهش‌های نخبگان دانشی بسیج</p>	
<p>برگزاری اردوها و برنامه‌های جهادی دانشی پژوهشگران و دانشوران بسیجی</p>	<p>تعیین شاخص‌های مردم‌پذیر، مردم‌دوست و مردمی رفتار در ارزشیابی دانشوران بسیج</p> <p>برگزاری اردوها و برنامه‌های جهادی دانشی پژوهشگران و دانشوران بسیجی جهت حل مسائل مردم به ویژه محرومین و مستضعفین</p>	۱۰
<p>استفاده از ظرفیت و سرمایه‌های دانشی بسیجیان جهت حل مشکلات مردم</p>	<p>شناسایی توانمندی جوانان بیکار جامعه و به‌کارگیری ظرفیت و سرمایه‌های دانشی بسیجیان جهت ارائه راهکارهای اشتغال‌زایی متناسب با توانمندیهای آنان</p> <p>بسترسازی مناسب جهت برقراری ارتباط مستمر با نهادهای دولتی برای ارائه راهکارهای دانشی و تجربی بسیج جهت حل مسائل و مشکلات اقشار مختلف مردم</p>	۱۱
<p>پدیدار شدن چهره مردم دوست بسیج</p>	<p>مشارکت دانشوران بسیجی در رفع معضلات اجتماعی</p> <p>درخشش چهره مردم دوستی و مردمیاری اقشار دانشور بسیج</p> <p>نهادینه شدن فرهنگ مردم‌یاری در بین بسیجیان دانشور</p>	۱۲
<p>انعکاس اثربخشی راهکارهای انقلابی بسیج در جامعه</p>	<p>تأثیر اردوهای جهاد علمی در رفع مشکلات مردمی</p> <p>اثربخشی راهکارهای انقلابی و بن‌بست‌شکن دانشوران بسیجی در حل مسائل اجتماعی و ملی</p>	۱۳
<p>خنثی شدن تهدیدهای دشمنان و حل مسائل با بهره‌گیری از توانمندی دانشوران بسیجی</p>	<p>خنثی شدن تهدیدهای دشمنان در عرصه‌های مختلف</p> <p>صیانت از انقلاب اسلامی در مقابل توطئه‌های دشمنان</p> <p>حل مسائل ملی و منطقه‌ای با راهکارهای انقلابی و بن‌بست شکن</p>	۱۴

<p>ایجاد غرور ملی با ارتقاء توانمندی بسیج و رشد وبالندگی نظام</p>	<p>رشد و ارتقاء توانمندی بسیج و بسیجیان - رشد و بالندگی نظام و انقلاب اسلامی ایجاد غرور ملی با رشد توانمندی‌های سازمانی و ملی</p>	<p>۱۵</p>
<p>طراحی و اجرای نظری و عملی برنامه‌های رشد و تعالی</p>	<p>گسترش تبادل و نشر فرهنگ قرآنی و مکتب اهل بیت (ع) در بین دانشوران بسیجی طراحی و ایجاد حلقه‌های معرفت و بصیرت بین روحانیون و دانشوران برگزیده بسیجی اجرای برنامه‌های رشد و تعالی شبکه دانشوران بسیجی مبتنی بر مبانی دینی و ولایی تعمیق عالمانه و واقع بینانه مبانی، آرمان‌ها و ارزش‌های نظام انقلابی با محوریت ولی فقیه مبتنی بر اندیشه‌های امامین انقلاب اسلامی به شبکه دانشوران بسیج تمرین عملی ارزش‌های معنوی فرهنگ غنی بسیج از قبیل: ایثار، عدالت خواهی، حسن سلوک، عشق به ولایت، حضور در صحنه‌ها، تعلیم و تعلم، خیرخواهی، مردم دوستی، مردمیاری، خلوص، تعبد و معنویت و...</p>	<p>۱۶</p>
<p>تعمیق معنوی فعالیت‌های دانشی</p>	<p>بهره‌گیری از معارف و اخلاق دینی در مبانی نظری پژوهش‌ها و فعالیتهای دانشی گفتمان‌سازی و مطالبه عمومی برای تولید و انتشار علم بر مبنای ارزش‌های دینی و ولایی از طریق نهادهای انقلابی، حوزه‌های علمیه و دانشگاه‌ها تهیه سبد فرهنگی (مشمول بر کتاب، اسلاید و نرم‌افزار) با مضمون تجربه‌های عینی و مستند در رابطه با مسائل معنوی و ترویج آنها در میان بسیجیان</p>	<p>۱۷</p>
<p>مشارکت فعال اعضای بسیج در تیم‌های اندیشه‌ورزی</p>	<p>رغبت عمومی اعضای بسیج به شناسایی و بیان نیازهای دانشی سازمان حضور اعضای بسیج در تیم‌های اندیشه‌ورزی براساس علاقه و تخصص</p>	<p>۱۸</p>

۱۹	مشارکت جدی اعضای بسیج در ثبت تجارب خود در سامانه مربوطه بهره‌گیری از نتایج دانشی و رغبت عمومی به مطالعه و کاربری آنها	حضور و مشارکت اعضا در ثبت تجارب و کاربری دانش سازمانی
۲۰	حضور منسجم و با اشتیاق اعضای بسیج در سمینارها و همایش‌های دانشی مشارکت دانشوران بسیجی در اجرای پژوهش‌های سازمانی	مشارکت دانشوران بسیجی در همایش‌ها و پژوهش‌های سازمانی
۲۱	مشارکت عمومی اعضای بسیج در برنامه‌های یادگیری و کارگاه‌های آموزشی مشارکت و فعالیت اعضا در سامانه‌های دانشی و تأکید بر یادگیری حین کار	حضور و مشارکت اعضا در برنامه‌های یادگیری
۲۲	مشارکت عمومی بسیجیان در معرفی توانمندی‌های فکری و دانشی خود مشارکت نخبگان بسیجی در ارائه پاسخ‌های دقیق، صحیح و نوآورانه به مسائل مشارکت نخبگان بسیجی در کشف و ارائه راه کارهای جدید در اجرای ماموریت‌ها طرح و ارائه شیوه‌های جدید و اثربخش در اجرای برنامه‌ها انتخاب بهترین راهکارهای در اجرای امورات با بهره‌گیری از دانش سازمانی اصلاح و بهینه‌سازی روش‌های اجرای برنامه‌های بسیج با مشارکت دانشوران بسیجی اتخاذ تصمیم‌های بهینه و انقلابی با استفاده از تجارب موجود	مشارکت دانشوران بسیجی در ارائه راه کارهای نوآورانه برای اجرای مأموریت‌ها
۲۳	حضور مدیران و فرماندهان در جلسات دانشی نقش‌آفرینی فرماندهان و مدیران ارشد در برنامه‌ریزی فعالیت‌های دانشی عمل کردن مدیران و فرماندهان به برنامه‌های خلق و اشاعه دانش	نقش‌آفرینی مدیران در تدوین و اجرای برنامه‌های دانشی
۲۴	توجه به افراد دارای مهارت و تجربه - توجه به افراد ارائه دهنده تجربه اهمیت اجرای نخبه‌پروری در تمامی اقشار به عنوان یک خط مشی فراهم کردن شرایط رشد بسیجیان دانشور	توجه و زمینه‌سازی برای رشد بسیجیان دانشور

<p>دادن میدان فضای مناسب جهت اجرای برنامه‌های دانشی</p>	<p>اجازه دادن به بسیجیان در تجربه موارد جدید - تعامل نزدیک مدیران با جوانان بسیجی دانشور استفاده از تجارب دانشی سایرین در سازمان - در اختیار قرار دادن فرصت مناسب به دانشوران</p>	<p>۲۵</p>
<p>وجود تهدیدهای مختلف دشمنان خارجی در عرصه‌های سخت، نیمه سخت و نرم</p>	<p>اعمال تحریم‌های گسترده اقتصادی دشمنان و مشکلات ناشی از آن جنگ روانی دشمنان از طریق فضای مجازی و شبکه‌های ماهواره‌ای تهدیدات امنیتی دشمنان از طریق مرزها طراحی و اجرای آشوب‌های داخلی با استفاده از عوامل داخلی</p>	<p>۲۶</p>
<p>وجود مسائل و مشکلات مختلف اجتماعی و ناکارآمدی دستگاه‌های اجرایی</p>	<p>وجود مسائل و مشکلات معیشتی و اشتغال در جامعه وجود مشکلات مدیریتی و تصمیم‌گیری در بدنه اجرایی ناکارآمدی دستگاه‌های اجرایی در حل مشکلات مردم</p>	<p>۲۷</p>
<p>تغییرات سریع محیطی و بروز مسائل پیش‌بینی نشده</p>	<p>تغییرات سریع و گسترده در حوزه‌های مختلف فرهنگی، اجتماعی و فناوری بروز مسائل و مشکلات پیش‌بینی نشده مانند گسترش پدیده ویروس کرونا رفتارهای پیش‌بینی نشده دشمنان مانند اقدام به ترور قهرمانان جبهه مقاومت تغییر سبک زندگی و نیازهای فرهنگی و اجتماعی مردم</p>	<p>۲۸</p>
<p>نیاز به بودجه و اعتبار برای اجرای اغلب راهکارهای دانشی</p>	<p>نیاز اغلب راه کارهای دانشی به بودجه اعتبار و برای اجرا و عملیاتی شدن عدم امکان تخصیص اعتبار سایر برنامه‌ها به اجرای راه کارهای دانشی</p>	<p>۲۹</p>
<p>محدودیت اعتبار برنامه‌های مصوب سالیانه</p>	<p>تنظیم اعتبارات برنامه‌ای بر اساس عناوین مشخص برنامه‌های اجرایی عدم پیش‌بینی اعتبار برای اجرای راهکارهای دانشی حاصل از تیم‌های اندیشه‌ورزی و پژوهش‌ها عدم تحقق کامل اعتبارات برنامه‌های مصوب سالیانه</p>	<p>۳۰</p>
<p>نهادینه شدن فرهنگ تولید و تبادل دانش سازمانی</p>	<p>نهادینه شدن تولید و اشاعه دانش سازمانی به عنوان یک ارزش وجود جریانی مستمر و روان برای تبادل دانش سازمانی</p>	<p>۳۱</p>

<p>اهمیت فرهنگ تولید و تبادل دانش برای تمامی مدیران و اعضا</p>	<p>اولویت داشتن تولید و اشاعه دانش برای مدیران، کارکنان و بسیجیان اهمیت آشکارسازی و تبادل دانش و اطلاعات و تجربیات</p>	<p>۳۲</p>
<p>وجود شاخص‌های اثربخش در فرهنگ غنی بسیج</p>	<p>وجود شاخص‌های اثربخش در فرهنگ غنی بسیج از قبیل: ایثار، شهادت، عدالت خواهی، حسن سلوک، عشق به ولایت، حضور در صحنه‌ها، ارزش والای تعلیم و تعلم، خیرخواهی، مردم دوستی، مردمیاری، خلوص، تعبد و معنویت</p>	<p>۳۳</p>
<p>تعریف ساختار سازمانی اثربخش در لایه اول مدیریتی با جایگاه‌های متناسب</p>	<p>تعریف ساختار سازمانی در لایه اول مدیریت سازمانی اختصاص جایگاه‌های متناسب با وظایف و مأموریت‌های دانشی و پژوهشی تبیین وظایف و مسئولیت‌ها دانشی و پژوهشی سهولت در تعامل و ارتباط با فرماندهان و مدیران ارشد ایجاد انعطاف‌پذیری سازمانی در اجرای مأموریت‌ها و برنامه‌های دانشی</p>	<p>۳۴</p>
<p>ساماندهی مراکز دانشی بسیج با هدف هم‌افزایی در راستای مأموریت‌های دانشی</p>	<p>ساماندهی و مأموریت محور نمودن مراکز دانشی (دانشگاهی، پژوهشگاهی، مراکز مطالعاتی، اندیشکده‌ها و...) متناسب با نقشه جامع علمی، سطوح دانشی و سطوح سازمانی شکل دهی مراکز متداخل بین مراکز مطالعاتی و دانشی بسیج با هدف تشخیص مسائل کلان و راهبردی، تبدیل دانش ضمنی به صریح و آینده پژوهی و آینده سازی</p>	<p>۳۵</p>
<p>وجود زیرساخت، تجهیزات و سامانه‌های استفاده از فناوری اطلاعات</p>	<p>وجود زیرساخت و امکانات و تجهیزات لازم برای بهره‌گیری از فناوری اطلاعات وجود سیستم اتوماسیون اداری و سامانه‌های مرتبط با امورات دانشی و پژوهشی</p>	<p>۳۶</p>
<p>تسلط اعضا و داشتن انگیزه‌های لازم برای استفاده از فناوری اطلاعات</p>	<p>تسلط کارکنان و بسیجیان به نرم‌افزارهای مرتبط با امورات خود کسب اطلاعات به جای پرونده‌های دستی و کاغذی از فایل‌ها و پرونده‌های کامپیوتری وجود انگیزه‌های لازم در کارکنان و بسیجیان برای استفاده از فناوری اطلاعات</p>	<p>۳۷</p>

۳۸	وجود بسیجیان متخصص در رشته‌های مختلف در اقشار گوناگون بسیج وجود منابع انسانی بسیجی دارای تجارب گوناگون در عرصه‌های مختلف	حضور منابع انسانی متخصص و معجز در سازمان
۳۹	آشنایی اغلب کارکنان و بسیجیان با تکنیک‌ها و روش‌های خلاقیت و نوآوری وجود منابع انسانی بسیجی دارای خلاقیت و نوآوری وجود منابع انسانی بسیجی با افکار و راه کارهای بدیع برای اجرای مأموریت‌ها	وجود منابع انسانی خلاق و روشنفکر در سازمان
۴۰	حاکمیت تعقل و تفکر در تصمیم‌گیری‌ها استقبال فرماندهان و مدیران از اجرای پروژه‌های پژوهشی تمایل به استفاده از روش‌های علمی در اجرای مأموریت‌ها	استقبال و تمایل به بهره‌گیری از روش‌های علمی
۴۱	اولویت‌دهی به برنامه‌های یادگیری - وجود جلسات بارش فکری قبل از آغاز پروژه‌ها	اولویت‌دهی به برنامه‌های دانشی
۴۲	جهت‌گیری دانایی محور برنامه‌های کلان سازمان حمایت از خط مشی‌های تسهیم دانش - ترسیم دورنمای سازمان دانش محور	جهت‌گیری دانایی محور خط مشی‌ها و برنامه‌های کلان سازمان
۴۳	شناسایی مداوم جوانان خوش فکر و اندیشمند و سطح بندی و ساماندهی آنها ساماندهی اطلاعات از تخصص‌ها و توانمندی‌های بسیجیان و تشکیل پرونده دانشی	شناسایی و ساماندهی اطلاعات بسیجیان دانشور
۴۴	شبکه‌سازی اقشار دانشور سطح جامعه بر اساس تخصص و توانمندی به کارگیری اندیشمندان و جوانان خوش فکر در امورات و فعالیت‌های دانشی	شبکه‌سازی اقشار دانشور جهت به کارگیری مؤثر در فعالیت‌های دانشی
۴۵	شناسایی نیازهای دانشی و تبدیل به مسائل اندیشه‌ورزی تسهیل ساز و کار تشکیل تیم‌های اندیشه‌ورز مسئله محور اولویت‌دهی به حل مسائل در قالب تیم‌های اندیشه‌ورزی تصویب و ابلاغ راه کارهای مستخرج از تیم‌های اندیشه‌ورزی پیگیری و فراهم کردن ساز و کار اجرای راه کارهای مصوب تیم‌های اندیشه‌ورزی	الویت‌دهی به تیم‌های اندیشه‌ورزی در فرآیندهای چرخه دانش

<p>استخراج دانش از منابع داخلی بسیج</p>	<p>شناسایی و تبیین مسائلی که نیاز به پژوهش یا همایش دارند ایجاد و تسهیل فرآیند اجرای پژوهش، همایش علمی و تشکیل جلسات اندیشه‌ورزی تدوین و مستندسازی راه کارهای مستخرج از پژوهش، همایش و تیم اندیشه‌ورزی تأکید بر تبدیل دانش ضمنی به آشکار - تأکید بر فعل و انفعالات گروهی برای خلق دانش ایجاد و تسهیل فرآیند تجربه‌نگاری در سازمان تأکید بر تجربه‌نگاری فردی، رخدادهای مهم و تجارب دوره‌ای روان‌سازی فرآیندها، رویه‌ها و دستورالعمل‌ها جهت استخراج و مستندسازی دانش</p>	<p>۴۶</p>
<p>ذخیره و نگهداری دانش اقشار بسیج</p>	<p>ثبت و نگهداری دانش موجود در سازمانها و اقشار بسیج ذخیره و نگهداری تجارب ارزنده اعضا در بانکهای اطلاعاتی ذخیره سازی دانش تجربی بسیج در مواجهه با رخدادهای مهم ثبت به موقع تجارب دوره‌ای فرماندهان و مدیران بسیجی مجرب ذخیره مستندات پروژه‌ها و پژوهش‌های انجام یافته ذخیره و نگهداری نتایج جلسات اندیشه‌ورزی</p>	<p>۴۷</p>
<p>اشتراک دانش سازمانی اقشار بسیج</p>	<p>تبادل دانش فردی اعضا در ارتباطات گروهی و تیمی تبادل دانش کارکنان و بسیجیان از طریق جلسات، همایش‌ها، مراسمات انتشار دانش سازمانی اقشار مختلف از طریق نشریات استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای اشتراک گذاری دانش به اشتراک گذاری نتایج حاصل از تیم‌های اندیشه‌ورزی، پژوهش‌ها و همایش‌ها در اختیار گذاشتن دانش لازم به کارکنان و بسیجیان در هر یک از نقشها و وظایف انتقال دانش کارکنان در حال بازنشستگی یا تغییر شغل به سایر کارکنان و بسیجیان جلوگیری از انقطاع نسلی با انتقال دانش تجربی اعضای مجرب به</p>	<p>۴۸</p>

	<p>نسل های بعدی</p> <p>تأکید بر دانش صریح و فرآیند بیرونی سازی - تأکید بر دانش ضمنی و فرآیند اجتماعی سازی</p> <p>طراحی و استقرار پایگاه استنادی دانش بسیج و ترویج استناددهی به مراجع علمی این پایگاه</p>	
<p>کاربست دانش تولیدی افشار بسیج</p>	<p>استفاده از دانش شخصی در امورات بسیج - استفاده از تجارب در تصمیم گیری ها</p> <p>استفاده از دانش سازمانی و تجارب مرتبط در اجرای برنامه های بسیج</p> <p>کاربست نتایج تیم های اندیشه ورزی - کاربرت نتایج پژوهش ها - کاربرت نتایج همایش ها</p>	۴۹
<p>برگزاری جلسات و دوره های مختلف آموزشی</p>	<p>برگزاری جلسات آموزشی و توجیهی متناوب در سازمان ها و افشار بسیج</p> <p>برگزاری دوره های مختلف آموزشی تخصصی</p>	۵۰
<p>برگزاری کارگاه های آموزشی و همایش های تخصصی</p>	<p>برگزاری کارگاه های آموزشی</p> <p>برگزاری همایش های تخصصی</p>	۵۱
<p>به روز رسانی محتواهای آموزشی با دانش سازمانی</p>	<p>استخراج آموزه های حاصل از دانش بسیجیان جهت به روزرسانی مستمر محتواهای آموزشی</p> <p>به روزرسانی محتواهای آموزشی با نتایج حاصل از تیم های اندیشه ورزی و پژوهش های کاربردی</p>	۵۲
<p>توانمندسازی دانشوران بسیجی</p>	<p>توانمندسازی دانشوران بسیجی به منظور ارتقاء و رشد هوشمندی، تفکر، یادگیری و شجاعت در میدان جهاد علمی</p> <p>تربیت دانشوران بسیجی اندیشمند، فکور، عالم، دلیر در میدان علم و پژوهش، مؤمن، بصیر، انقلابی، وارسته و آماده به خدمت در زمان ظهور</p>	۵۳
<p>ارزیابی دوره های دانشوران بسیجی</p>	<p>ارزیابی دوره های دانشوران بسیجی بر اساس فعالیت های دانشی</p> <p>سطح بندی دانشوران بسیجی بر اساس امتیاز دانشی حاصل از ارزیابی اختصاص مشوق های انگیزشی به دانشوران بسیجی بر اساس نتایج ارزیابی</p>	۵۴

ارزیابی دوره‌ای افشار بسیج	ارزیابی دوره‌ای افشار بسیج بر اساس عملکرد دانشی سنجش کمی و کیفی عملکرد دانشی در سامانه‌های دانشی صدور کارنامه دانشی دوره‌ای برای افشار بسیج	۵۵
رشد توجه به خداوند	توجه به نظارت دائمی خداوند - افزایش وجدان کاری - استقبال از فعالیت‌های جهادی	۵۶
رشد معنویت	ارتقای معنوی حاصل از اجرای نظری و عملی برنامه‌های رشد و تعالی ارتقای معنوی حاصل از زیست در فضای فرهنگ غنی بسیج رشد معرفت و بصیرت دانشوران بسیجی رشد روحیه کمک به دیگران - رشد روحیه مسئولیت‌پذیری	۵۷
رواج اندیشه‌ورزی و فرآیندهای دانشی در تمام سطوح سازمان	بهره‌گیری کامل از دانش سازمانی در تمام تصمیم‌گیری‌ها رواج اندیشه‌ورزی، پژوهش و خردورزی در تمام سطوح سازمان استقبال و حمایت از طرح‌های نوآورانه و دانش بنیان	۵۸
نهادینه شدن فرآیندهای مدیریت دانش در پاسخگویی به نیازهای دانشی	تدوین متون آموزشی از دانش سازمانی و تدریس در دوره‌های عرضی استخراج دوره‌ای نیازهای دانشی و پاسخگویی به آن با فرآیندهای مدیریت دانش	۵۹
سازمان پیشرونده در تمامی وقایع و حوادث	پیشرو در تمامی عرصه‌های ماموریتی درون و برون سازمانی پیشگام در رفع موانع و ترقی و رشد با اتکا به دانش سازمانی	۶۰
خلق حجم گسترده‌ای از دانش در سازمان بسیج	تولید حجم قابل ملاحظه‌ای از دانش در قالب کتاب، نشریه و گزارش توسط رده‌های بسیج تولید حجم زیادی از دانش حاصل از تجارب، تیم‌های اندیشه‌ورزی، پژوهش‌ها و همایش‌ها	۶۱
ارتقاء شاخص‌های بهره‌وری سازمانی	ارتقاء شاخص‌های سنجش عملکرد سازمانی ارتقاء رتبه در مقایسه با سازمان‌های مشابه بر اساس ارزیابی سازمانی رشد اثربخشی فعالیت‌ها به استناد شاخص‌های ارزیابی سازمانی	۶۲
بهبود پیامدهای عملکرد و جایگاه اجتماعی سازمان	بهبود پیامدهای عملکرد به استناد ارزیابی و پیامدسنجی سازمان بهبود و ارتقاء جایگاه اجتماعی سازمان به استناد افکارسنجی سازمانی	۶۳
افزایش سرعت و دقت پاسخگویی	افزایش سرعت اجرای فعالیت‌ها - کاهش خطا و افزایش دقت در امورات	۶۴

<p>افزایش توانمندی فردی دانشوران بسیجی</p>	<p>افزایش توانمندی دانشوران بسیجی در برنامه‌های آموزشی و توانمندسازی ارتقاء توانمندی بسیجیان دانشور با اشتراک و تبادل دانش افزایش توانمندی بسیجیان با حضور و کسب تجربه در برنامه‌های دانشی میدانی</p>	<p>۶۵</p>
<p>افزایش انعطاف پذیری در اجرای ماموریت‌ها</p>	<p>آمادگی و انعطاف برای اجرای ماموریت در هر شرایطی رفع سریع موانع و مشکلات در اجرای ماموریت</p>	<p>۶۶</p>
<p>اهمیت دانش و پژوهش از منظر قرآن کریم</p>	<p>آنان که اهل علم و دانشند با مردم جاهل نادان یکسانند؟ (زمر، ۹) - از میان بندگان خدا تنها دانشمندان از او می‌ترسند. (فاطر، ۲۸) - خداوند کسانی را که ایمان آورده‌اند و کسانی که علم به آنان داده شده درجات عظیمی می‌بخشد. (مجادله، ۱۱) - گروهی از مردم بدون هیچ علم و دانشی به مجادله در باره خدا برمی‌خیزند و از هر شیطان سرکشی پیروی می‌کنند. (حج، ۳) - جز صاحبان خرد متذکر نمی‌شوند. (آل عمران، ۷) - تأکید بر واژه‌ها و تعبیری نظیر "یعقلون، یتفکرون، یتذکرون، یفقهون..."</p>	<p>۶۷</p>
<p>اهمیت دانش و پژوهش در کلمات امیرالمؤمنین امام (علی ع)</p>	<p>علم، پادشاهی و قدرت است. - عبادتی مانند اندیشیدن نیست. - منشاء بینایی، فکر و اندیشه است. - اندیشه انسان را به سوی رشد و کمال هدایت می‌کند. - اندیشیدن راه تکامل است. - اندیشه به انسان آگاهی و بصیرت می‌دهد و بر راه‌های تاریک نور می‌تاباند.</p>	<p>۶۸</p>
<p>تأکید بر اندیشه‌ورزی، علم و دانش در بیانات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی)</p>	<p>بیانات مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در خصوص لزوم اندیشه‌ورزی در بسیج: «بسیج احتیاج دارد به مجموعه‌های اندیشه‌ورز... ما هیئت‌های اندیشه‌ورز لازم داریم. یکی در رأس، یکی در لایه‌های گوناگون بسیج.» «در کنار هیئت‌های اندیشه‌ورز، هیئت‌ها رصدگر لازم است. چون بسیج یک مجموعه زنده و پویا و پیش‌رونده است. باید رصد کرد که خطا نرود و آسیب نبیند.»</p>	<p>۶۹</p>

	<p>«اینها برای پیشرفت بسیج و برای تکامل و ثمردهی هر چه بیشتر این شجره طیبه لازم است. هر کدام از اینها، رویه‌سازی و برنامه‌سازی لازم دارد که به عهده شماهاست.»</p> <p>«بسیج متکی است به دانستن و فهمیدن، متکی است به بصیرت» (بیانات در دیدار بسیجیان، ۱۳۹۵/۰۹/۰۳)</p> <p>مهم‌ترین کلیدواژه‌های مرتبط با علم و دانش در بیانات مقام معظم رهبری:</p> <p>«پیشرفت علمی ایران، نقشه جامع علمی کشور، تولید علم، کشف علوم جدید، علم مؤلفه اقتدار، علم نافع، جهاد علمی، پیروزی در میدان علم، باز کردن جهشی راه علم...»</p>	
<p>تأکید بر علم و دانش و پژوهش در بیانیه گام دوم انقلاب</p>	<p>اولین سرفصل توصیه‌های اساسی بیانیه «علم و پژوهش» است: «دانش، آشکارترین وسیله عزت و قدرت یک کشور است. روی دیگر دانایی توانایی است...»</p> <p>در بخش برکات بزرگ انقلاب اسلامی یکی از ۷ برکات بزرگ، موضوع علم و فناوری است. مهم‌ترین کلیدواژه‌های بخش علم و پژوهش بیانیه:</p> <p>«جوشاندن چشمه دانش، رستاخیز علمی، احساس مسئولیت بیشتر، مطالبه جهاد در علم، لزوم فتح قله‌های دانش جهان، رفع عقب افتادگی در علم»</p> <p>مهم‌ترین کلیدواژه‌های بخش اقتصاد بیانیه: «مولد شدن و دانش بنیان شدن اقتصاد، ورود یک مجموعه جوان و دانا و مؤمن و مسلط بر دانسته‌های اقتصادی»</p>	<p>۷۰</p>

یافته‌های کدگذاری محوری: گام بعدی کدگذاری محوری یا سطح دوم کدگذاری است. داده‌های جدید هم زمان با تمام داده‌ها مقایسه می‌شوند تا محوریتهی در بین آنها یافته شود. در این مرحله داده‌ها را کنار هم گذارده و رابطه بین مقوله‌ها را بررسی می‌کنیم. طی این مرحله داده‌ها جهت می‌گیرند و بر اساس ماهیت طبقات و ارتباط بین آنها طبقه‌بندی می‌گردند در مرحله

کدگذاری محوری داده‌ها بر اساس الگو و روندی که در بین داده‌ها آشکار می‌شود، طبقه‌بندی می‌گردند؛ (استراوس و کوربین، ۱۳۹۸، ۱۰۴).

این مرحله شامل تعیین الگوهای موجود در داده‌ها و سطح مقوله‌بندی است و لازمه آن مقایسه دائمی داده‌هاست. به این منظور داده‌های کدگذاری شده و مفاهیم مستخرج در مرحله قبل با یکدیگر مقایسه گردیدند تا به صورت خوشه‌ها و مقوله‌هایی که با هم تناسب دارند، درآیند. همچنین هر یک از کدها و مفاهیم با سایر کدها مقایسه شدند تا مطمئن شویم که طبقات با یکدیگر متمایز هستند. در این تحقیق تعداد ۲۷ طبقه از ۷۰ مقوله به دست آمد که در جدول (۵) ارائه گردیده است.

جدول ۵. شکل‌دهی طبقات از مقوله‌ها

طبقات	مقولات
آیات و روایات	اهمیت دانش و پژوهش از منظر قرآن کریم
	اهمیت دانش و پژوهش در کلمات امیرالمؤمنین امام علی (ع)
فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و بیانیه گام دوم انقلاب	تأکید بر اندیشه‌ورزی، علم و دانش در بیانات مقام معظم رهبری (مدظله العالی)
	تأکید بر علم و دانش و پژوهش در بیانیه گام دوم انقلاب
توجه به کار تیمی و گروهی	ترویج تفکر جمعی، هم‌فکری و هم‌اندیشی
	حمایت از گسترش فعالیت تیم‌های اندیشه‌ورزی
نظام انگیزشی کارآمد	حمایت از خلاقیت و نوآوری
	اعطای امتیازات بر اساس رتبه‌بندی دانشی دانشوران بسیجی
تعیین راهبرد مدیریت دانش	برنامه‌ریزی و هدف گذاری برنامه‌های دانشی
	رصد دانشی حوزه‌های مأموریتی بسیج
	نیازسنجی دانشی و آینده پژوهی
ایجاد جبهه علمی برای حل جهادی مسائل	ایجاد عرصه و میدان برای جهاد علمی

محلی، ملی و منطقه‌ای	سطح‌بندی بسیجیان برای حل مسائل ملی و منطقه‌ای در قالب اندیشکده‌های رده‌ای
	برگزاری اردوها و برنامه‌های جهادی دانشی پژوهشگران و دانشوران بسیجی
	استفاده از ظرفیت و سرمایه‌های دانشی بسیجیان جهت حل مشکلات مردم
مشارکت عموم اعضای بسیج در فرآیندهای مدیریتی دانش	مشارکت فعال اعضای بسیج در تیم‌های اندیشه‌ورزی
	حضور و مشارکت اعضای در ثبت تجارب و کاربرست دانش سازمانی
	مشارکت دانشوران بسیجی در همایش‌ها و پژوهش‌های سازمانی
	حضور و مشارکت اعضای در برنامه‌های یادگیری
حمایت فرماندهان و مدیران ارشد سازمان	مشارکت دانشوران بسیجی در ارائه راه کارهای نوآورانه برای اجرای مأموریت‌ها
	نقش‌آفرینی مدیران در تدوین و اجرای برنامه‌های دانشی
	توجه و زمینه‌سازی برای رشد بسیجیان دانشور
پیچیدگی شرایط محیطی سازمان	دادن میدان و فضای مناسب جهت اجرای برنامه‌های دانشی
	وجود تهدیدهای مختلف دشمنان خارجی در عرصه‌های سخت، نیمه سخت و نرم
	وجود مسائل و مشکلات مختلف اجتماعی و ناکارآمدی دستگاه‌های اجرایی
محدودیت‌های اعتباری در کاربست راه کارهای دانشی	تغییرات سریع محیطی و بروز مسائل پیش‌بینی نشده
	نیاز به بودجه و اعتبار برای اجرای اغلب راهکارهای دانشی
فرهنگ سازمانی بسیج	محدودیت اعتبار برنامه‌های مصوب سالیانه
	نهادینه شدن فرهنگ تولید و تبادل دانش سازمانی
	اهمیت فرهنگ تولید و تبادل دانش برای تمامی مدیران و اعضای وجود شاخص‌های اثربخش در فرهنگ غنی بسیج

ساختار سازمانی متناسب	تعریف ساختار سازمانی اثربخش در لایه اول مدیریتی با جایگاه‌های متناسب
	ساماندهی مراکز دانشی بسیج با هدف هم‌افزایی در راستای مأموریت‌های دانشی
زیرساخت فناوری اطلاعات	وجود زیرساخت، تجهیزات و سامانه‌های مرتبط با استفاده از فناوری اطلاعات
	تسلط اعضا و داشتن انگیزه‌های لازم برای استفاده از فناوری اطلاعات
وجود منابع انسانی کارآمد	حضور منابع انسانی متخصص و مجرب در سازمان
	وجود منابع انسانی خلاق و روشنفکر در سازمان
جهت‌گیری دانایی محور	استقبال و تمایل به بهره‌گیری از روش‌های علمی
	اولویت‌دهی به برنامه‌های دانشی
	جهت‌گیری دانایی محور خط مشی‌ها و برنامه‌های کلان سازمان
شناسایی و ساماندهی دانشی بسیجیان دانشور	شناسایی و ساماندهی اطلاعات بسیجیان دانشور
	شبکه‌سازی اقشار دانشور جهت به‌کارگیری مؤثر در فعالیت‌های دانشی
اجرای مستمر فرآیندهای چرخه دانش با تأکید بر اندیشه‌ورزی	الویت‌دهی به تیم‌های اندیشه‌ورزی در فرآیندهای چرخه دانش
	استخراج دانش از منابع داخلی بسیج
	ذخیره و نگهداری دانش اقشار بسیج
	اشتراک دانش سازمانی اقشار بسیج
	کاربست دانش تولیدی اقشار بسیج
تأکید بر آموزش مؤثر	برگزاری جلسات و دوره‌های مختلف آموزشی
	برگزاری کارگاه‌های آموزشی و همایش‌های تخصصی
	بروز رسانی محتواهای آموزشی با دانش سازمانی
	توانمندسازی دانشوران بسیجی
ارزیابی مستمر با شاخص‌های بومی	ارزیابی دوره‌ای دانشوران بسیجی
	ارزیابی دوره‌ای اقشار بسیج

اجرای برنامه‌های رشد و تعالی معنوی	طراحی و اجرای نظری و عملی برنامه‌های رشد و تعالی
	تعمیق معنوی فعالیت‌های دانشی
معرفت الهی و رشد معنوی	رشد توجه به خداوند
	رشد معنویت
سازمان پیشرو و دانش آفرین	رواج اندیشه‌ورزی و فرآیندهای دانشی در تمام سطوح سازمان
	نهادینه شدن فرآیندهای مدیریت دانش در پاسخگویی به نیازهای دانشی سازمان
	خلق حجم گسترده‌ای از دانش در سازمان بسیج
	سازمان پیشرونده در تمامی وقایع و حوادث
افزایش اعتماد عمومی به سازمان بسیج	پدیدار شدن چهره مردم دوست بسیج
	انعکاس اثربخشی راهکارهای انقلابی بسیج در جامعه
غرور ملی و یأس دشمنان	ختی شدن تهدیدهای دشمنان و حل مسائل با بهره‌گیری از توانمندی دانشوران بسیجی
	ایجاد غرور ملی با ارتقاء توانمندی بسیج و رشد و بالندگی نظام
ارتقاء روحیه جهاد علمی	افزایش حس خودباوری و اعتماد به نفس دانشوران بسیجی در تمرین میدانی جهاد علمی
	ارتقاء قابلیت‌های شبکه دانشوران بسیج با حضور در میدان‌های عملی و کسب تجارب در قالب جهادگران علمی
	روحیه‌بخشی متقابل جهادگران علمی در تعاملات تیم‌های اندیشه-ورزی و پژوهشی
ارتقاء روحیه مردم‌یاری	ایجاد حس رضایت‌مندی در دانشوران بسیجی با حل مشکلات مردمی
	گسترش فرهنگ نوع دوستی با اجرای اردوهای دانشی جهادی
	ارتقای شاخص‌های مردم‌پذیر، مردم دوست و مردمی رفتار دانشوران بسیجی با اجرای اردوها و برنامه‌های جهادی دانشی

افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی	ارتقاء شاخص‌های بهره‌وری سازمانی
	بهبود پیامدهای عملکرد و جایگاه اجتماعی سازمان
	افزایش سرعت و دقت پاسخگویی
	افزایش توانمندی فردی دانشوران بسیجی
	افزایش انعطاف پذیری در اجرای ماموریت‌ها

در طراحی مدل بایستی نخست مؤلفه‌ها تعیین و سپس رابطه بین آنها تبیین گردد و پس از آن منطق انتخاب این مؤلفه‌ها و ارتباط بین آنها تشریح شود. در این مرحله با انجام بارها مطالعه و بررسی ارتباط بین مفاهیم، مقولات و طبقات، مدل مورد نظر بر اساس الگوی پارادایمی استراوس و کوربین با دسته‌بندی داده‌ها تحت شش عنوان مقوله علی، محوری، زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها طراحی گردید. شکل (۴) مدل مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی را نشان می‌دهد.

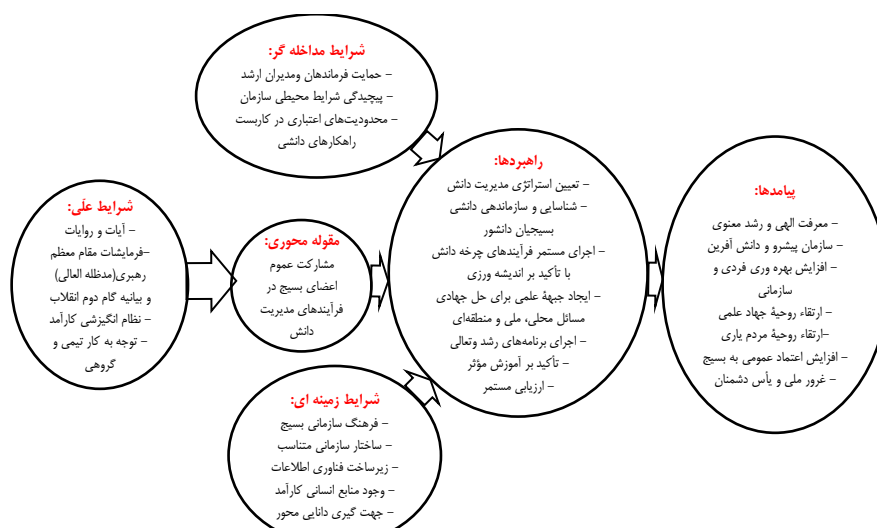
یافته‌های کدگذاری انتخابی: روند انتخاب مقوله اصلی به‌طور منظم و سامان‌مند و ارتباط دادن با سایر مقوله‌ها، اعتبار بخشیدن به روابط، پر کردن جاهای خالی با مقولاتی که نیاز به اصلاح و گسترش بیشتر دارند را کدگذاری انتخابی می‌گویند؛ (استراوس و کوربین، ۱۳۹۸).

مقوله محوری - مقوله محوری ایده یا پدیده‌ای است که اساس و محور فرآیند است که تمام مقوله‌های اصلی دیگر به آن ربط داده می‌شوند. این مقوله همان برجسب مفهومی یا عنوانی است که برای چارچوب طرح به وجود آمده در نظر گرفته می‌شود. به دلیل این که هیچ کدام از مقوله‌های تحقیق حاضر انتزاعی‌تر از سایر مقوله‌ها نبود برای پدیده محوری نام متناسب با موضوع تحقیق یعنی «مشارکت عموم اعضای بسیج در فرآیندهای مدیریت دانش» در قلب سایر مقولات، در قالب الگوی پارادایم قرار گرفت.

شرایط علی - شرایط علی یا آنچه بعضی اوقات شرایط مقدم خوانده می‌شود، در داده‌ها اغلب با واژگانی مانند «وقتی، درحالی که، به سبب، به علت، چون» بیان می‌شوند. حتی وقتی که چنین نشانه‌هایی وجود ندارد اغلب می‌توان با توجه به خود پدیده و با نگاه منظم به داده‌ها و بازبینی

حوادث اتفاقات یا وقایعی که از نظر زمانی مقدم بر پدیده مورد نظر است، شرایط علی را پیدا کرد. (استراوس و کوربین، ۱۳۹۸) این شرایط باعث ایجاد و توسعه پدیده یا مقوله محوری می‌شود. از میان مفاهیم استخراج شده، آیات و روایات، فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و بیانیه گام دوم انقلاب، نظام انگیزشی کارآمد و توجه به کار تیمی و گروهی، به عنوان مقوله‌های علی انتخاب شدند.

شرایط زمینه‌ای یا بستر حاکم - زمینه یا بستر حاکم عبارت است از سلسله شرایط خارجی که در آن راهبردها و کنش‌های متقابل برای اداره کنترل و پاسخ به پدیده صورت می‌گیرد. این شرایط بر کنش و تعاملات تأثیر می‌گذارد و تمیز آنها از شرایط علی مشکل است. این شرایط را مجموعه‌ای از مفاهیم، مقوله‌ها و یا متغیرهای زمینه‌ای تشکیل می‌دهند. در تحقیق حاضر فرهنگ سازمانی بسیج، ساختار سازمانی متناسب، زیرساخت فناوری اطلاعات، وجود منابع انسانی کارآمد و جهت‌گیری دانایی محور، عواملی هستند که می‌توانند بستر مناسبی را برای مقوله محوری فراهم آورند.



شکل ۴. مدل مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی

شرایط مداخله گر - شرایط ساختاری که از شرایط زمینه وسیع تر است و بر راهبردها و کنش‌های متقابل تأثیر می‌گذارد. شرایط مداخله گر در راستای تسهیل یا محدودیت راهبردها در زمینه خاصی عمل می‌کنند. در این تحقیق حمایت فرماندهان و مدیران ارشد، پیچیدگی شرایط محیطی سازمان و محدودیت‌های اعتباری در کاربست راهکارهای دانشی، به عنوان شرایط مداخله گر طرح گردیده‌اند.

راهبردها، کنش/کنش متقابل - تئوری داده بنیاد، روش نظریه پرداززی با سوگیری کنش و کنش متقابل است. چه موضوع مطالعه فرد، گروه یا جمع باشد. کنش و کنش متقابل خصوصیات ویژه‌ای دارد، اول آنکه در حال تغییر بوده و در جریان روند از آن استفاده می‌شود. یعنی در حال تکامل یافتن است و در طول زمان دگرگون می‌شود. دوم کنش و کنش متقابل مقصود دارد و هدفمند است و به دلیلی صورت می‌گیرد، بنابراین با استفاده از تاکتیک‌ها و راهبردها جامه عمل می‌پوشد. (استراوس و کوربین، ۱۳۹۸) در این تحقیق، تعیین راهبرد مدیریت دانش، شناسایی و سازماندهی دانشی بسیجیان دانشور، اجرای مستمر فرآیندهای چرخه دانش با تأکید بر اندیشه‌ورزی، ایجاد جبهه علمی برای حل جهادی مسائل محلی، ملی و منطقه‌ای، اجرای برنامه‌های رشد و تعالی معنوی، تأکید بر آموزش مؤثر و ارزیابی مستمر، راهبردهای مورد نظر هستند. مطابق بیان فوق، اجرای موفق راهبردها و تحقق اهداف آنها با کنش‌های پیش‌گفته اعم از شرایط علی، شرایط زمینه‌ای و شرایط مداخله گر مرتبط است.

پیامدها و نتایج - کنش‌ها و واکنش‌هایی که در مقابله با یا جهت اداره و کنترل کردن پدیده‌ای صورت می‌گیرد، پیامدهایی دارد. پیامدها قابل پیش‌بینی نیستند، ولی حداقل بخشی از همان‌هایی هستند که افراد و اعضای فعال سازمان قصد آنها را داشته‌اند. در پژوهش حاضر مفاهیم معرفت الهی و رشد معنوی، سازمان پیشرو و دانش آفرین، افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی، ارتقاء روحیه جهاد علمی، ارتقاء روحیه مردم‌یاری، افزایش اعتماد عمومی به بسیج و نیز غرور ملی و یأس دشمنان مفاهیمی هستند که مقوله پیامدها و نتایج را تشکیل می‌دهند.

نتایج به دست آمده حاصل از کدگذاری داده‌ها در چند مرحله و استخراج طبقه‌ها نمایانگر آن است که برای طراحی موفقیت آمیز الگوی مدیریت دانش در سازمان باید به فاکتورهای زیادی توجه نمود. با دقت در نتایج حاصل از پژوهش بایستی این نکته را مدنظر قرار داد که اولاً هر دسته از عوامل موقعیت و جایگاه خاص خود را دارد و ثانیاً برخی از عوامل به طور مستقیم و برخی بصورت غیرمستقیم با عوامل دیگر در ارتباط هستند. بنابراین لزوم توجه به نوع ارتباط و نوع تأثیری که بر هم دارند، حائز اهمیت است. به عنوان نمونه در مدل ارائه شده برای سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی به عنوان سازمان مورد مطالعه، باید توجه داشت که صرف اجرای دستوری راهبردها نمی‌تواند منجر به وقوع پیامدهای مورد نظر شود، بلکه مطابق مدل، حصول پیامدها مستلزم بروز مفاهیم مذکور در تمامی شرایط اعم از شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و همچنین تحقق مقوله محوری به عنوان مقدمات و پشتیبان اجرای راهبردها می‌باشد.

به عبارت دقیق‌تر و بر اساس مدل ارائه شده، فراهم بودن شرایط علی اعم از توجه به آیات، روایات، فرمایشات مقام معظم رهبری (مدظله العالی) و بیانیه گام دوم انقلاب، فعال بودن نظام انگیزشی کارآمد و توجه به کار تیمی و گروهی، باعث ایجاد و توسعه پدیده یا مقوله محوری یعنی «مشارکت عموم اعضای بسیج در فرآیندهای مدیریت دانش» می‌شود. از طرفی بستر حاکم یا مفاهیم مذکور در شرایط زمینه‌ای شامل فرهنگ سازمانی بسیج، ساختار سازمانی متناسب، زیرساخت فناوری اطلاعات، وجود منابع انسانی کارآمد و جهت‌گیری دانایی محور، می‌تواند با تأثیرگذاری بر کنش‌ها و تعاملات، بستر مناسبی را برای مقوله محوری فراهم آورد. همچنین شرایط مداخله‌گر یعنی حمایت فرماندهان و مدیران ارشد، پیچیدگی شرایط محیطی سازمان و محدودیت‌های اعتباری در کاربست راهکارهای دانشی بر راهبردها و کنش‌های متقابل تأثیر می‌گذارند. اگر این عوامل مقدماتی به درستی طراحی، تعریف و مدیریت شوند، منجر به این می‌شود که راهبردها شامل تعیین راهبرد مدیریت دانش، شناسایی و سازماندهی دانشی بسیجیان دانشور، اجرای مستمر فرآیندهای چرخه دانش با تأکید بر اندیشه‌ورزی، ایجاد جبهه علمی برای حل جهادی مسائل محلی، ملی و منطقه‌ای، اجرای برنامه‌های رشد و تعالی معنوی، تأکید بر

آموزش مؤثر و ارزیابی مستمر، به خوبی اجرا شوند. اجرای صحیح و دقیق راهبردها با پشتوانه عوامل پیش گفته موجب ظهور پیامدها و تحقق ارزش آفرینی یعنی معرفت الهی و رشد معنوی، سازمان پیشرو و دانش آفرین، افزایش بهره‌وری فردی و سازمانی، ارتقاء روحیه جهاد علمی، ارتقاء روحیه مردم‌باری، افزایش اعتماد عمومی به بسیج و نیز غرور ملی و یأس دشمنان خواهد گردید.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

در این پژوهش ۷۰ فاکتور کلیدی و ارتباط و تأثیرگذاری آنها بر یکدیگر برای تدوین الگوی نظام مدیریت دانش در سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی، مشخص گردید. نتایج این مقاله شباهت و تمایزهایی با سایر مطالعات دارد. شناسایی، تفکیک و دسته‌بندی عوامل مؤثر در مدیریت دانش سازمان در شش دسته مطابق الگوی پارادیمی نظریه داده بنیاد از یافته‌های مهم این مطالعه است که به تکمیل مطالعات پیشین منتهی شده و به معرفی مفاهیم و مقوله‌های خاص در مدیریت دانش سازمان پرداخته است. مفاهیمی مانند فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، زیرساخت فناوری اطلاعات و منابع انسانی کارآمد که در این پژوهش از عبارات و کدهای کلیدی متعدد استخراج شده و به عنوان عوامل زمینه‌ای معرفی شده‌اند، در اغلب پژوهش‌های انجام یافته به صورت مجزا و یا جمعی مورد تأکید قرار گرفته‌اند. از عامل انسانی به عنوان اهرمی مهم در کسب مزیت رقابتی در محیط پویا و پیچیده امروز یاد شده است. همچنین در اغلب مطالعات از مفهوم فناوری اطلاعات و نیز وجود ساختار سازمانی متناسب، به عنوان یکی از پایه‌ای‌ترین سازوکارها برای پیاده‌سازی مدیریت دانش یاد شده است. فرهنگ نیز یکی از مهم‌ترین عوامل در پیاده‌سازی مدیریت دانش در سطح سازمانها به شمار می‌رود و باید قبل از پیاده‌سازی، آگاهی عمومی را در مورد مزایا و پیامدهای پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش افزایش داد و فرهنگ سازمانی متناسبی را ایجاد نمود، زیرا تنها با ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب است که می‌توان الگوی تعامل بین افراد سازمان را بهبود بخشید و از مدیریت دانش به عنوان یک مزیت رقابتی بهره برد.

نگاهی به پژوهش‌های مذکور در ادبیات نظری و پیشینه این تحقیق و توجه به عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در آنها، نشان می‌دهد که این پژوهش‌ها از جمله مطالعاتی هستند که می‌توان جهت سنجش و هم‌راستایی نتایج تحقیق حاضر به آنها اشاره نمود.

مهم‌ترین نتایج پژوهش حاضر عبارت از شناسایی عوامل و مقولات مهم و مؤثر بر مدیریت دانش سازمان بسیج استان آذربایجان شرقی و همچنین طراحی مدل بر اساس مفاهیم به دست آمده با رویکرد نظریه داده بنیاد می‌باشد که منطبق با اهداف ترسیم شده و در پاسخ به سؤالات تحقیق، حاصل گردید. با معرفی دسته‌بندی شش‌گانه فاکتورهای کلیدی مدیریت دانش سازمان به توسعه این منظر پرداخته شد که سازمان‌ها باید جایگاه خود را در مسیر مدیریت دانش و بهره‌مندی از مزیت‌های آن بدانند و گام‌های درست را برای رسیدن به بالاترین جایگاه که مشتمل بر آفریدن ارزش در معنای جامع و رشد و ارتقای مادی و معنوی می‌باشد، بردارند. مدل ارائه شده بر خلاف شیوه‌های رایج در سایر مدل‌های مدیریت دانش که با نگاهی فرآیندی صرفاً بر روی چگونگی ایجاد، تأیید، توزیع و به کارگیری دانش تمرکز می‌کنند، با نگاهی جامع و فراگیر علاوه بر تبیین فرآیندهای مدیریت دانش سایر عوامل سازمانی و محیطی مؤثر بر مدیریت دانش را نیز لحاظ نموده است. بعلاوه توجه به دسته‌بندی صحیح عوامل مؤثر بر مدیریت دانش و تعیین جایگاه هر کدام در مدل و ارتباط این عوامل با یکدیگر از دیگر ویژگی‌های مدل ارائه شده می‌باشد که در اغلب مدل‌های دیگر نادیده گرفته شده است. خلاء دیگر در مدل‌های مدیریت دانش این است که علی‌رغم نقش ویژه منابع انسانی در فرآیند مدیریت دانش سازمان‌ها، به عوامل ارتقاء روحی و رشد معنوی آنها پرداخته نشده است. همچنین پیامدهای رشد، ارزش آفرینی و افزایش بهره‌وری فقط از منظر مادی مورد توجه قرار می‌گیرد، اما در مدل حاضر ضمن توجه ویژه به مقوله‌های توانمندسازی منابع انسانی، برنامه‌های رشد و تعالی معنوی آنها نیز لحاظ گردیده است. همچنین پیامدهای حاصل، شامل مفاهیم مرتبط با ارتقاء معنوی از قبیل رشد معنوی و معرفت الهی در مدل منعکس شده است. از دیگر مزیت‌های مدل ارائه شده، استفاده از رویکرد کیفی و ارائه مدل براساس داده‌های حقیقی است که از مصاحبه با خبرگان و اساتید موضوع از درون خود سازمان

بسیج تهیه شده است که با ویژگی‌های اختصاصی سازمان بسیج نیز آشنایی کامل دارند. لذا ماهیت مفاهیم، گزاره‌ها و کدهای بدست آمده در این پژوهش برآمده از فضای ارزشی سازمان بسیج و منبعث از فرهنگ و تفکر بسیجی بوده و با ماهیت کدهای بدست آمده در مطالعاتی که در سایر سازمان‌ها انجام یافته متمایز می‌باشد. مقوله‌هایی مانند حل جهادی مسائل، ارتقاء روحیه جهاد علمی، ارتقاء روحیه مردم‌یاری، به‌کارگیری راهکارهای انقلابی و بن‌بست شکن و ... عناوینی برآمده از دهها گزاره مستخرج از مصاحبه‌ها با مفاهیم ارزشی مختص سازمان بسیج می‌باشد که تنها خلاصه و برگزیده‌ای از آنها به عنوان کدهای اصلی ذکر گردیده است.

داشتن اطلاعات و مدل صحیح برای مدیریت دانش در سازمان و بهره‌برداری از راهبردهای مؤثر آن می‌تواند منجر به فرصت‌های سازمانی قابل توجه شود. در سازمان بسیج ظرفیت‌ها، قابلیت‌ها و مزیت‌های دانشی زیادی وجود دارد که بهره‌مندی از آنها مستلزم استقرار یک نظام بومی و متناسب مدیریت دانش در این سازمان می‌باشد. این پژوهش گامی نو در راستای شناسایی و استخراج صدها گزاره، کدهای کلیدی و مقولات مؤثر در طراحی مدل مدیریت دانش سازمان بسیج در مقیاس استانی است، اما هیچگاه مدعی اتمام این کار بزرگ نیست بلکه آغازی بر مطالعات گسترده دیگر در این حوزه است. این تحقیق نشان داد که با توجه به گستردگی سازمان بسیج و جریان مقولات ارزشی رو به تزاید در این سازمان پیشرونده، میدان وسیعی برای پژوهشگران جهت انجام مطالعات کاربردی و اثربخش در این حوزه وجود دارد. بر این اساس پیشنهاد می‌شود به منظور توسعه مفاهیم شکل گرفته در پژوهش حاضر، سایر محققین ضمن توجه به نتایج این پژوهش در راستای تسهیل اجرای مدل ارائه شده، مکانیسم‌های اجرایی را برای آن توسعه دهند. مطالعه و تکمیل نواقص مدل و تعمیم آن به سطح کل سازمان بسیج نیز زمینه‌ای برای انجام پژوهش می‌باشد. همچنین به استناد معیارها و مفاهیم ارائه شده در این مدل، تدوین و طراحی مدل جامع و بومی برای استقرار موفق نظام مدیریت دانش در کل سازمان بسیج و سایر سازمان‌های کشور، می‌تواند مبنای دیگری برای پژوهش‌های آتی باشد.

این پژوهش قدمی کوچک در راستای تحقق فرمایش مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در خصوص رویه‌سازی فعالیت‌های دانشی بسیج می‌باشد. مدیران سازمان بسیج نیز می‌توانند بر اساس نتایج این تحقیق، فرآیندها و رویه‌های صحیح مدیریت دانش را در سازمان بسیج اجرا نموده و زمینه تحقق فرمایشات معظم‌له مبنی بر پیشرفت و تکامل بسیج و ثمردهی هرچه بیشتر این شجره طیبه را فراهم نمایند. گزاره‌های حاصل از داده‌های این پژوهش که در قالب مقولات و طبقات مدل پیشنهادی دسته‌بندی شده‌اند، شامل پیشنهادهای کاربردی متعدد و اثربخش برای مدیریت صحیح دانش سازمان بسیج می‌باشد. در این راستا تعدادی از پیشنهادهای کاربردی برجسته برآمده از مقوله‌های مدل طراحی شده، ارائه می‌گردد:

- مدیریت دانش فقط با اجرای دستوری فرآیندهای آن تحقق نمی‌یابد بلکه بر اساس مدل پیشنهادی، در اجرای موفق راهبردهای مدیریت دانش، شرایط سه‌گانه با عناوین شرایط علمی، شرایط مداخله‌گر و شرایط زمینه‌ای مؤثر می‌باشند. لذا مسئولین محترم سازمان بسیج برای تحقق پیامدهای مدیریت دانش در سازمان بسیج، علاوه بر ایجاد ساختار اجرایی فرآیندها، ساز و کارهای مؤثر بر اجرای موفق آن را نیز طبق مدل پیشنهادی فراهم نمایند.
- پیشنهاد می‌شود تهیه درختواره دانشی بسیج متناسب با اهداف و مأموریت‌های بسیج در گام دوم انقلاب اسلامی و همچنین طراحی نقشه جامع علمی با هدف دستیابی به قدرت فائقه جهت پیشرفت در عرصه‌های سخت، نیمه سخت و نرم در دستور کار قرار گیرد.
- بر اساس مدل پیشنهادی، اندیشکده‌های رده‌ای برای ساماندهی دانشوران بسیجی در شاخه‌های دانشی و بهره‌مندی از ظرفیت سرمایه‌های دانشی بسیج به منظور ارائه راه‌حل‌های انقلابی و بن‌بست شکن و حل‌جهدای مسائل محلی، ملی و منطقه‌ای ایجاد شود.
- پیشنهاد می‌شود به منظور مأموریت محور نمودن دانشگاه‌های سپاه و بسیج و ایجاد پیوند مؤثر بین مراکز یاد شده و مجموعه‌های مدیریتی و تصمیم‌گیری بسیج، دفاتر متداخل بین مراکز دانشی مذکور و معاونت‌های ذیربط بسیج با هدف تشخیص مسائل کلان و راهبردی، تبدیل دانش ضمنی به صریح و آینده‌پژوهی و آینده‌سازی، تشکیل شود.

- در راستای ایجاد زمینه لازم برای اجرای موفق راهبردهای مدیریت دانش، پیشنهاد می‌شود ساختار سازمانی متناسب و سامانه‌های فناوری اطلاعات مطابق مقوله‌های مدل ارائه شده تعریف و ایجاد شود.
- به منظور ایجاد انگیزش لازم برای مشارکت عموم بسیجیان در فرآیندهای مدیریت دانش، نظام انگیزشی کارآمد و اعطای امتیازات بر اساس رتبه‌بندی دانشی به دانشوران بسیجی و حمایت مؤثر از خلاقیت و نوآوری، فعال گردد.
- مطابق مدل پیشنهادی، برنامه‌های توانمندسازی دانشوران بسیجی به منظور ارتقاء هوشمندی، تفکر، یادگیری و شجاعت در میدان جهاد علمی و همچنین برنامه‌های رشد و تعالی معنوی برای تربیت دانشوران بسیجی مؤمن، بصیر، انقلابی، وارسته و آماده به خدمت در زمان ظهور، تنظیم و اجرا شود.
- پیشنهاد می‌شود به منظور ایجاد عرصه و میدان فعالیت جهادی و انقلابی در قالب جهادگران علمی، طراحی و برگزاری رزمایش‌های علمی مسئله محور با هدف ارتقاء قابلیت‌های شبکه دانشوران بسیج در برنامه‌های سازمان بسیج قرار گیرد.
- نظر به تصریح مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در خصوص اندیشه‌ورزی و رصدگری در بسیج، تیم‌های اندیشه‌ورزی در پاسخگویی به نیازهای دانشی و تیم‌های رصدگر برای رصد حرکت پیشرونده بسیج و نیز رصد دانشی حوزه‌های صیانت از انقلاب اسلامی بر اساس درختواره دانشی، در اولویت قرار گیرند.

منابع

قرآن کریم

- احمدی اصل، فرهاد؛ امرانی، ابراهیم؛ ملکی آوارسین، صادق (۱۳۹۹)، سنجش وضعیت مدیریت دانش در فرماندهی انتظامی آذربایجان شرقی، نشریه علمی مدیریت دانش سازمانی، ۳(۸)، بهار، ۱۷۳-۱۴۱
- اخوان خرازیان، مریم؛ صالحی، جمشید؛ منافی، معصومه (۱۳۹۵)، مدل ارزیابی آمادگی استقرار و پذیرش مدیریت دانش در مرکز فناوری اطلاعات شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، ۵(۱۷)
- اخوان، پیمان؛ نبی‌زاده، معصومه (۱۳۹۴)، طراحی الگوی مدیریت دانش در سطح ملی با استفاده از روش تئوری داده بنیاد و مدل‌سازی تفسیری ساختاری، سیاست علم و فناوری، ۷(۴)، زمستان، ۱۰۵-۱۲۱
- پیرایش، رضا؛ مطلبی، محمد قادر و آقاجانلو، نرگس (۱۳۹۸)، عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش در پیش‌برد افزایش خلاقیت سازمانی در بین کارکنان نیروی انتظامی استان زنجان، دانش انتظامی زنجان، ۳۲، ۳۱-۵۲
- حسینیان، شهاب؛ فراهانی، ابراهیم (۱۳۹۵)، بررسی عوامل مؤثر بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه شاخگی، دانش حسابرسی، ۱۶(۶۲)
- خراشادیزاده، محمدهادی؛ مهرمنش، حسن؛ حقیقت منفرد، جلال (۱۳۹۸)، طراحی مدل تسهیم دانش در پروژه‌ها با رویکرد تحلیلی، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۷(۲۶)، زمستان، ۱۹۱-۱۶۱
- خسروی پور، نگار؛ جعفری، سیده محبوبه؛ عبدی، محمدرضا (۱۳۹۶)، طراحی الگوی بهینه مدیریت دانش برای دستگاههای نظارتی در ایران، مطالعه موردی: دیوان محاسبات کشور، نشریه دانش حسابرسی، ۱۷(۶۹)، زمستان، ۳۲۸-۳۰۹
- رهنورد، فرج اله؛ محمدی، اصغر (۱۳۸۸)، شناسایی عوامل موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، ۱(۳)، پاییز و زمستان

- زارع پور، جواد؛ علیاری، شهرام و محمودی، جعفر (۱۳۹۸)، ارائه چارچوب حکمرانی دانش در قرارگاه سازندگی خاتم‌الانبیاء (ص)، فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۲(۴)، ۱۱-۴۳
- زعفریان، رضا؛ اسماعیل‌زاده، مونا؛ شاهی، نساء (۱۳۸۷)، ارائه الگوی پیاده‌سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط، فصلنامه توسعه کارآفرینی، ۱(۲)، زمستان، ۷۵-۱۰۲
- شهبازی، علی اصغر؛ نوربخش، ایمان (۱۳۹۴)، نقش زیرساختی و فرآیندی مدیریت دانش در مسیر چابک سازی صنعت با تأکید بر اقشار دانشور بسیج، فصلنامه مطالعات راهبردی بسیج، ۱۸(۶۶)، بهار، ۳۱-۵۰
- طالبی، کامبیز؛ سلیمی ترکمانی، مهدی (۱۳۹۰)، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل اساسی موفقیت در مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط، (مطالعه موردی: شرکت‌های قطعه سازی فعال ایران خودرو)، نشریه کار و جامعه، ۱۲۴، زمستان
- عبدی، محمدرضا؛ صفایی، سپیده (۱۳۹۳)، ارائه الگویی برای ایجاد و استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان امور مالیاتی کشور، پژوهشنامه مالیات، ۲۱، بهار، ۱۵۸-۱۳۵
- لک، بهزاد؛ رضایی نور، جلال؛ حسینی رضی، الهام و خسروی، سروش (۱۳۹۵)، شناسایی عوامل مؤثر بر انتخاب راهبرد مدیریت دانش در ناجا، مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۴(۳)، ۱۱-۳۰
- محمدی مقدم، یوسف؛ بهبودی، امیر؛ حمزه، رؤیا؛ خدایی، غزاله (۱۳۹۴)، ارائه متدولوژی راهبرد مدیریت سازمان بر اساس ماریچ دانش سازمان، فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات، ۴(۱۴)، زمستان، ۵۰-۲۳
- مهرابی، جواد؛ دکامنی، مهرباب؛ نصیری، روح‌الله (۱۳۹۶)، بررسی امکان سنجی استقرار سیستم مدیریت دانش در استانداری (مطالعه موردی استانداری همدان)، فصلنامه مطالعات مدیریت و حسابداری، ۳(۱)
- مردانی، محمدرضا (۱۳۸۹)، تعیین نوع دانش و مهارت‌های مدیریتی موردنیاز مدیران فرهنگی بسیج دانشجویی، مجله سیاست دفاعی، ۱۸(۷۰)، بهار، ۲۰۵-۲۳۴
- نوری، علی؛ مهرمحمدی، محمود (۱۳۹۰)، الگویی برای بهره‌گیری از روش نظریه برخاسته از داده‌ها در پژوهش‌های تربیتی، فصلنامه مطالعات برنامه درسی ایران، سال ششم، ۲۳، زمستان، ۸-۳۵

- هوشمند، هانیه؛ میرافضل، سمیه؛ رضایی نور، جلال (۱۳۹۳)، ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش سازمانهای دانش بنیان (مورد کاوی دانشگاه قم)، فصلنامه رشد فناوری، ۱۰(۳۸)، بهار، ۶۵-۷۷
- استراوس، انسلم؛ کرین، جولیت (۱۳۹۸)، مبانی پژوهش کیفی (فنون و مراحل تولید نظریه زمینه‌ای)، ترجمه ابراهیم افشار، نشر نی، چاپ اول
- آمدی، عبدالواحد (۱۳۸۹)، غررالحکم: کلمات امیرالمؤمنین (ع)، ترجمه محمدعلی انصاری، مؤسسه انتشاراتی امام عصر (عج)، چاپ هفتم
- دانایی فرد، حسن؛ امامی، مجتبی (۱۳۹۲)، راهبرد نظریه داده بنیاد در مطالعات سازمان و مدیریت (فصل چهارم از کتاب روش شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع)، انتشارات صفار، چاپ دوم
- رادینگ، آلن (۱۳۸۳)، مدیریت دانش، ترجمه محمد حسین لطیفی، انتشارات سمت، چاپ اول
- پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، مجموعه بیانات مقام معظم رهبری برگرفته از تارنمای <https://www.Khamenei.ir>
- Akhavan, P., Hosnavi, R. and Sanjaghi, M.E. (2009), "Identification of knowledge management critical success factors in Iranian academic research centers", Education, Business and Society: Contemporary Middle Eastern Issues, Vol.2 No. 4, pp. 276-288.
- Boljanovic, J., Masic, B., & Dobrijevic, G. (2013). Key factors influencing the success of knowledge management. Technics Technologies Education Management, 8(1), 355-366.
- Dubois, N., & Wilkerson, T. (2008). "Knowledge Management: Background Paper for the Development of a Knowledge Management Strategy for Public Health in Canada". Hamilton, ON: National Collaborating Centre for Methods and Tools. http://www.nccmt.ca/pubs/KMpaper_EN.pdf.
- Gloet, M., & Samson, D. (2020). Knowledge management and systematic innovation capability. In Disruptive Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications (pp. 1198-1218). IGI Global.
- Handzic. Meliha, Lagumdzija. Amila and Celjo. Amer (2007). "Auditing Knowledge Management Practices: Model and Application", Knowledge Management Research & Practice, No. 6, 90-99. [www.palgrave-journals.com/kmrp].
- Hang, T. (2005). Research on the Flow and Conversion of Tacit Knowledge in Library Knowledge Management and Its Framework of Management [J]. Information Studies: Theory & Application, 1.
- Latifa Oufkir, Mounia Fredj and Ismail Kassou, (2017). Performance Measurement for Knowledge Management: Designing a Reference Mode. Journal of Organizational

Knowledge Management <http://www.ibimapublishing.com/journals/JOKM/jokm.html>
Vol. 2017. Article ID 733562, 13 pages DOI: 10.51712017.733562/

- Lee, Joosung. (2018). The Effects of Knowledge Sharing on Individual Creativity in Higher Education Institutions: Socio-Technical View, *Adm. Sci.* 2018, 8(2),21.
- Lee, H.; Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performances: an Integrative view and empirical examination; *Journal of Management Information Systems* (20/1); P. 191.
- Lindner, F., & Wald, A. (2011). Success factors of knowledge management in temporary organizations. *International Journal of project management*, 29(7), 877-888.
- Marfo, K. (2016). Context and the Advancement of a global Science of Human Development: A Commentary. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 81(1), 172-182.
- Molaei, M. (2014). Knowledge Management Model for managing Knowledge among Related Organizations. Available at: <http://www.waset.org/publications/1540> (accessed March 15,2014)
- Saqib, Muhammad, Mohammed Udin, Zulkifli, Baluch, Nazim, (2017). THE IMPACT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE IN TODAY'S ECONOMY. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, Vol. 12, Issue 3, ISSN 22891560.
- Temel, S., & Vanhaverbeke, W. (2020). Knowledge Risk Management During Implementation of Open Innovation. In *Knowledge Risk Management* (pp. 207-227). Springer, Cham.
- Zaim, H., Muhammed, S., & Tarim, M. (2019). Relationship between knowledge management processes and performance: critical role of knowledge utilization in organizations. *Knowledge Management Research & Practice*, 17(1), 24-38.

شاپا چاپی: ۴۲۶۲ - ۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
«مدیریت راهبردی دانش سازمانی»
پاییز ۱۳۹۹، سال سوم، شماره ۱۰، صص: ۸۵ - ۱۰۸



تأثیر سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب‌آوری سازمانی:

تبیین نقش میانجی تسهیم دانش مرتبط با بحران کووید-۱۹

عبدالباسط مرادزاده*، کورش زارعی**، حامد حیدریان***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۲۰

چکیده:

بحران کووید-۱۹ بسیاری از بخش‌های جوامع بشری و از جمله سازمان‌ها را به دلیل اینکه محل تجمع و مراوده افرادی زیادی هستند، تحت تأثیر قرار داده است. به دلیل نوپدید بودن این بحران، دسترسی به دانش صحیح و اطلاعات درست، می‌تواند منجر به مواجهه اصولی و ایمن با این شرایط شود. از سویی، مبادله و به اشتراک‌گذاری اطلاعات در چنین شرایطی می‌تواند به کیفیت ارتباطات و تعاملات افراد در سازمان، بستگی داشته باشد. بر همین اساس، هدف این پژوهش بررسی نقش میانجی تسهیم دانش در رابطه بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری سازمانی مرتبط با بحران کروناویروس بوده است. روش تحقیق از حیث هدف، کاربردی و از حیث شیوه جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری تحقیق، شامل کلیه کارکنان شهرداری زاهدان بوده است. حجم نمونه معادل ۱۹۶ نفر تعیین شد. ابزار جمع‌آوری داده‌های این تحقیق، پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال و پرسشنامه تسهیم دانش سازمانی چانگ و همکاران و پرسشنامه تاب‌آوری سازمانی مک مانوس بود. آلفای کرونباخ برای همه متغیرها در دامنه قابل قبول قرار داشتند. روایی و پایایی پرسشنامه‌ها نیز از طریق تحلیل عاملی تأییدی احراز شد. شاخص GOF، ۰.۶۳۵ به دست آمد که بیانگر مطلوبیت خوب مدل ساختاری است. فرضیه‌های تحقیق با استفاده از نرم‌افزار PLS آزمون شد. نتایج پژوهش نشان داد سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش مرتبط با بحران کووید-۱۹ تأثیر مثبت داشته و از طریق تسهیم دانش، بر تاب‌آوری کارکنان اثر مثبت دارد. لذا لزوم توجه به تاب‌آوری کارکنان در شرایط بحران با رویکرد تسهیم دانش از طریق ارتقای سرمایه اجتماعی مشخص می‌شود.

کلیدواژه‌ها: سرمایه اجتماعی، تاب‌آوری سازمانی، تسهیم دانش، بیماری کووید-۱۹

Ab.moradzadeh@velayat.ac.ir

* نویسنده مسئول: استادیار گروه مدیریت دانشگاه ولایت، ایرانشهر، ایران

Kurooshz@gmail.com

** دانشجوی دکترای مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان، ایران

*** کارشناس ارشد حسابداری دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، ایران

Hamed_Heidaryan@yahoo.com

مقدمه:

امروزه سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای با محیط‌های پویا و در حال تغییر روبه‌رو هستند و به‌منظور بقا و حفظ پویایی خود مجبورند آمادگی سازگاری و مدیریت تغییرات را در خود ایجاد کنند (سبک‌رو و همکاران، ۱۳۹۷). این محیط علی‌رغم اینکه می‌تواند فرصت‌های قابل توجهی برای موفقیت و رشد سازمان‌ها فراهم کند، می‌تواند تهدیدات و چالش‌های مهمی را نیز ایجاد کند. انواع رویدادها مانند خطرات طبیعی، ناآرامی‌های سیاسی، بی‌ثباتی اقتصادی و خطاهای انسانی می‌توانند به شدت بر عملکرد سازمانی تهدید جدی وارد کنند. در نتیجه، برای غلبه بر این رویدادها پیچیده و مخرب، نیاز به توسعه تاب‌آوری در سیستم‌های سازمانی و زیربنایی، برجسته می‌شود. تاب‌آوری سازمانی^۱ به‌عنوان توانایی سازمان در پیش‌بینی، اجتناب و تعدیل مثبت در برابر اختلالات و تغییرات محیطی تعریف می‌شود. این توانایی، ترکیبی از ظرفیت سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم قبل از پاسخ به بحران است (برنارد^۲ و همکاران، ۲۰۱۸). در این میان، شیوع ویروس جدید کرونا موسوم به کووید ۱۹، دولت‌ها، ملت‌ها و سازمان‌ها را با شوک و غافل‌گیری بزرگی مواجه نمود. این پدیده که در اواخر سال ۲۰۱۹ از ووهان^۳ چین شروع و در مدت کوتاهی، تمام دنیا را در نوردید (سازمان جهانی بهداشت^۴، ۲۰۲۰) پیامدهای گسترده‌ای بر تمام ابعاد زندگی بشری و به‌ویژه سازمان‌ها ایجاد کرده است. کرونا ویروس در ایران نیز شیوع پیدا کرد و به سرعت، سلامتی روانی و جسمی را به خطر انداخت. تا زمان نگارش این مقاله (مهر ۱۳۹۹)، ۳۴,۴۸۱,۶۶۹ نفر در سراسر دنیا به کرونا مبتلا و ۱,۰۲۷,۶۵۳ نفر فوتی و در ایران نیز تعداد مبتلایان ۴۶۱,۰۴۴ نفر و تعداد فوتی‌ها ۲۶,۳۸۰ نفر اعلام شده است^۵. اگر چه آمار دقیقی وجود ندارد، اما بخش عمده‌ای از مبتلایان در سراسر دنیا را کارکنان سازمان‌ها تشکیل می‌دهند. بنابراین، علاوه بر پیامدهایی که کرونا بر ساختار، نقش‌ها، منابع و چشم‌انداز

¹ Organizational resilience

² Burnard, et al.

³ Wuhan

⁴ World Health Organization

⁵ <https://covid19.who.int/>

سازمانی ایجاد نموده، پیامد مخرب تر آن، ایجاد فضای ملتهب روانی، استرس و اضطراب در میان مجموعه اعضای سازمان‌هاست و این موضوع علاوه بر تأثیرات منفی کوتاه‌مدت، در بلندمدت نیز بهره‌وری سازمانی را تحت‌الشعاع قرار خواهد داد.

اضطراب در مورد کرونا و ویروس شایع است و به نظر می‌رسد بیشتر به دلیل ناشناخته بودن و ایجاد ابهام شناختی در افراد درباره این ویروس است. ترس از ناشناخته‌ها، ادراک ایمنی را در انسان کاهش می‌دهد و همواره برای بشر اضطراب‌زا بوده است. درباره این بیماری، اطلاعات کم علمی نیز، این اضطراب را تشدید می‌کند (بجاما و همکاران^۱، ۲۰۲۰) در چنین شرایطی، افراد به دنبال اطلاعات بیشتر برای رفع اضطراب خود هستند. اضطراب می‌تواند باعث شود افراد نتوانند اطلاعات درست و غلط را تشخیص دهند، بنابراین ممکن است آن‌ها در معرض اخبار نادرست قرار بگیرند (تو و همکاران^۲، ۲۰۲۰).

بنابراین برای غلبه بر این رویدادهای پیچیده و مخرب، نیاز به توسعه تاب‌آوری در سیستم‌های سازمانی و زیربنایی، برجسته می‌شود. یکی از مؤلفه‌هایی که می‌تواند بر بهبود تاب‌آوری سازمانی تأثیرگذار باشد سرمایه اجتماعی است (ملکان و همکاران، ۱۳۹۹). در این میان، سرمایه اجتماعی بر بهبود فرایند یادگیری سازمانی نیز تأثیرگذار است (کوانگ و ابرت^۳، ۲۰۱۷). از آنجایی که بیماری کرونا، پدیده‌ای جدید بوده و تاکنون بسیاری از ابعاد و پیامدهای آن ناشناخته مانده است، ضرورت دارد برای کنترل و مدیریت آن، متخصصان حوزه‌های مختلف وارد عمل شده و از تمام ظرفیت‌ها و امکانات برای شناخت عمیق ابعاد مختلف آن بهره‌گیری نمایند. در این میان، متخصصان سازمانی نقش بسیار مهمی دارند. چرا که سازمان‌ها بدنه اصلی هر جامعه‌ای را تشکیل داده و با مختل شدن روند آن، عملکرد جوامع در ابعاد مختلف نیز تحت تأثیر قرار خواهد گرفت.

¹ Bajema et al.

² To et al

³ Quang & Aubert

آنچه در شرایط کنونی دارای اهمیت می‌باشد، ایجاد سازوکارهایی برای ارتقای توان، مقاومت و تاب‌آوری کارکنان (به‌ویژه ذهنی) در ایام بحران کرونا و همچنین سایر بحران‌هایی است که در آینده ممکن است پدیدار شود.

در این راستا پژوهش حاضر در تلاش است با توجه به اهمیت موضوع یادشده، به این سؤال پاسخ دهد که ظرفیت سرمایه اجتماعی سازمانی چگونه می‌تواند بر ارتقای تاب‌آوری کارکنان در مواجهه با بحران بیماری کرونا مؤثر باشد؟ از طرفی با توجه به نوپدید بودن این بیماری، هر چه شناخت کافی و کیفی از ابعاد، پیامدها و روش‌های مقابله با آن بیشتر باشد، کارکنان، بهتر و با اطمینان بیشتر به فعالیت‌های سازمانی ادامه داده و همچنین ضمن حفظ سلامت روان، برای مواجهه با آن، آمادگی بیشتری خواهند داشت. لذا با عنایت به اینکه اشتراک دانش نقش مهمی در فرایند یادشده دارد، محققان برای رسیدن به نتایج بهتر، متغیر تسهیم دانش را نیز در رابطه بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری وارد نموده تا نقش میانجی این متغیر در رابطه مذکور مورد بررسی قرار گیرد.

ادبیات نظری پژوهش:

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی را جمع منابع بالقوه و بالفعل موجود در درون سازمان، قابل دسترس و ناشی شده از شبکه روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی می‌دانند. ناهایت و گوشال، سرمایه اجتماعی سازمانی را دارای سه بُعد ساختاری، شناختی و ارتباطی می‌دانند. بعد ساختاری، نشان‌دهنده شبکه‌ای از روابط به‌عنوان یک کل است و کلیت پیکربندی‌های غیرشخصی از ارتباطات بین بازیگران را توصیف می‌کند. سرمایه ساختاری وابسته به شدت روابط (حدی که بازیگران از روابطشان برای تعامل استفاده می‌کنند) و عدم تمرکز (الگوی توزیع تعاملات) است. بُعد شناختی، اشاره دارد به منابعی که معنی ضمنی، تفسیری و سامانمند را در میان گروه‌ها ایجاد می‌کنند و

باعث تسهیل یادگیری و انتقال دانش در میان افراد برای به اشتراک گذاشتن فرایندهای تفکر یکدیگر می‌شوند و بُعد رابطه‌ای، به ماهیت و کیفیت روابط متقابل میان افراد اشاره دارد که از طریق سابقه تعاملاتشان، توسعه یافته‌اند. همچنین این بُعد، به نوع ارتباطات بین افراد و سطح اعتماد ایجادشده اشاره دارد (کیم و لی^۱، ۲۰۱۳). از سویی، برخی از نویسندگان بیان می‌کنند که سرمایه اجتماعی در میان اعضای گروه، سبب شکل‌گیری شخصیت گروه می‌شود و انسجام و یکپارچگی را در میان اعضا ارتقاء می‌دهد. گروهی با سرمایه اجتماعی بالا، داده‌ها و اطلاعات را در میان خود سریع‌تر به جریان در می‌آورد و گردش دانش و تجربیات اعضا، در نتیجه ارتباطات مستمر و پایدار مبتنی بر اعتماد، سبب تبدیل دانش ضمنی به آشکار و تسهیل و ارتقاء یادگیری سازمانی می‌شود (پیترو و داسکالوپو^۲، ۲۰۱۳).

تاب‌آوری سازمانی

محیط‌های ناپایدار، باعث ایجاد چالش‌های مکرر می‌شوند. در این قبیل محیط‌ها، صرفاً سازمان‌های انعطاف‌پذیر، چابک و پویا با موفقیت به فعالیت خود ادامه می‌دهند (لنگنیک^۳ و همکاران، ۲۰۱۱). بنابراین، جستجو و شناسایی نقاط قوت خود، نقطه شروع مهمی در درک تاب‌آوری است (نینان^۴، ۲۰۰۹). سازمان‌ها به‌طور روزافزون با انواع مختلف اختلالات مواجه می‌شوند که می‌توانند به‌صورت جداگانه یا هم‌زمان رخ دهند (صاحب‌جام‌نیا و همکاران^۵، ۲۰۱۵). مقابله با این اختلالات، نیازمند تاب‌آوری سازمانی است. تاب‌آوری سازمانی، ظرفیت مقاومت و بازیابی از حوادث، شوک‌ها یا بلایایی طبیعی است که می‌تواند بر یک سازمان یا یک سیستم، به‌صورت

¹ Kim & Lee

² Petrou & Daskalopoulou

³ Lengnick et al

⁴ Neenan

⁵ Sahebjamnia et al

داخلی یا خارجی تأثیر بگذارند (آنارلی و نونینو^۱، ۲۰۱۶). تاب‌آوری سازمانی^۲ به‌عنوان توانایی سازمان در پیش‌بینی، اجتناب و تعدیل مثبت در برابر اختلالات و تغییرات محیطی تعریف می‌شود. این توانایی، ترکیبی از ظرفیت سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم قبل از پاسخ به بحران است (برنارد^۳ و همکاران، ۲۰۱۸).

یک سیستم در صورتی تاب‌آور است که بتواند کارکرد خود را قبل، در خلال و یا پس از رویدادها تنظیم کند و در نتیجه، عملیات مورد نیاز را هم در شرایط مورد انتظار و هم در شرایط غیرمنتظره، حفظ کرده (دی‌گالیزیا و همکاران^۴، ۲۰۱۶) یا به جایگاه قبل از بحران برگردد (وودز^۵، ۲۰۱۵). تحقیقات پیشین در مورد تاب‌آوری، بر اساس دو دیدگاه مختلف شکل گرفته‌اند: یکی دیدگاه ایستا و دیگری دیدگاه پویا. مکتب فکری ایستا، تاب‌آوری را توانایی احیا کردن و تجدید نیرو، جایی که فرد بعد از موقعیت استرس‌زا و پیش‌بینی نشده باز می‌ایستد، در نظر می‌گیرد. این دیدگاه درباره‌ی تاب‌آوری، شبیه توانایی یک ماده در بازیابی شکل و خصیصه‌های اصلی‌اش پس از کشیده شدن است. مکتب فکری پویا، که نگرشی ماورای ترمیم ساده بعد از شوک‌ها دارد، در عوض بر هماهنگی مستمر با تغییر، و ایجاد فرصت‌های جدید تأکید دارد. بنابراین، از نظر این مکاتب، توانایی تاب‌آوری سازمانی چیزی است که نه تنها معضلات حاضر را حل می‌کند، بلکه توانایی سازمان را به اتخاذ اعمالی در جهت پیکربندی مجدد^۶ به‌طور اثربخش و بیشتر شدن منابع سازمانی ارتقاء می‌دهد. تاب‌آوری، به خودی خود، مفهومی تدریجی و توسعه‌ای است که در طول زمان شکل گرفته است که در آن، تجربیات و یادگیری متقابل به تدریج، قابلیت اداره‌ی مشکلات و استرس را فراهم می‌کنند (ریچتر و لوفستن^۷، ۲۰۱۴).

^۱ Annarelli & Nonino

^۲ Organizational resilience

^۳ . Burnard, et al.

^۴ . De Galizia et. al

^۵ . Woods

^۶ . Deformation

^۷ . Rchtner & Lofsten

تسهیم دانش

با تغییر شعار «دانش قدرت است» به شعار «اشتراک گذاری دانش قدرت است»، اشتراک گذاری دانش و توسعه آن در سازمان و همچنین در بین سازمان‌ها و سیستم‌های گوناگون، به فرایندی محوری و جهت‌گیری اصلی سازمان‌ها در مدیریت دانش تبدیل شده (پورسراجیان و همکاران، ۱۳۹۲) و یک دارایی مهم اجتماعی برای سازمان‌هاست که از طریق آن بتوانند به بهبود عملکرد شغلی کارکنان پرداخته و ضریب موفقیت سازمان را ارتقاء دهند (ماساده و همکاران^۱، ۲۰۱۶؛ رازمریتا و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

تسهیم دانش عبارت است از فعالیت انتقال و توزیع دانش (آشکار و پنهان) از یک شخص، گروه یا سازمان به شخص، گروه یا سازمان دیگر. از طریق تسهیم دانش اثربخش، سازمان‌ها می‌توانند کارایی خود را بهبود بخشیده و هزینه‌های آموزشی و مخاطره‌های ناشی از عدم اطمینان را کاهش دهند. بارتول، تسهیم دانش را این‌گونه تعریف می‌کند: «تسهیم دانش عبارت است از اشتراک اطلاعات مناسب، فکرها، پیشنهادها و تخصص‌ها با دیگران در یک سازمان. تسهیم دانش مجموعه‌ای از رفتارهاست که مستلزم مبادله اطلاعات یا کمک به دیگران است». در تعریف دیگری، تسهیم دانش را به‌عنوان یک فرهنگ اجتماعی متقابل، شامل تبادل دانش کارکنان، تجربیات و مهارت‌های آن‌ها از طریق تمامی بخش‌های سازمان بیان می‌کنند (هان و یون^۳، ۲۰۱۶).

توسعه و تدوین فرضیه‌ها و طراحی مدل مفهومی پژوهش

سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری

سرمایه اجتماعی از این موضوع نشأت می‌گیرد که در یک سازمان، ارتباطات بین کارمندان، کارگران و مدیران با یکدیگر و با اهداف سازمان، همچون یک سرمایه و شبکه‌ای قدرتمند عمل

¹ Masadeh et al

² Razmerita et al

³ Han & Yoon

می‌کند. این سرمایه شامل مؤلفه‌های رفتار خانواده‌گونه، تیم‌سازی اثربخش، توجه به کیفیت زندگی کاری و غیرکاری، هم‌دلی و رفتار شهروندی است. وقتی مدیران سازمان، افراد را به‌عنوان یک خانواده بدانند و رفتار آن‌ها نیز مثل اعضای خانواده باشد، برای رسیدن به یک هدف و هنگام بحران‌ها و مشکلات، در کنار یکدیگر خواهند بود تا به اهداف تعیین شده دست یابند. همچنین تیم‌سازی اثربخش کمک می‌کند تا این سرمایه، با رفتارهای گروهی و تیمی، بهبود یابد تا بتواند به علل تاب‌آوری و اجرای آن‌ها کمک نماید (محمودی شهرودی و همکاران، ۱۳۹۸). در پژوهش‌های شهرودی و همکاران (۱۳۹۸) و ملک‌ان و همکاران (۱۳۹۹) بر تأثیر مثبت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی بر تاب‌آوری افراد تأکید شده است. بنابراین، فرضیه اول پژوهش بدین صورت ارائه می‌شود:

H1: سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب‌آوری کارکنان در مواجهه با بحران کرونا تأثیر دارد.

تسهیم دانش و تاب‌آوری

سازمان‌هایی که تلاش می‌کنند تا تاب‌آور باشند، به‌طور طبیعی منابع دانش خود را برای ارتقاء سازگاری سازمانی، ارزش و رقابت‌پذیری، جمع‌آوری می‌کنند (مافابی و همکاران^۱، ۲۰۱۲). از آنجایی که تاب‌آوری سازمانی به‌عنوان توانایی سازمان در انطباق‌پذیری، ارائه خدمات رقابت‌پذیر و ایجاد ارزش سازمانی تعریف می‌شود می‌توان گفت که مدیریت دانش منجر به تاب‌آوری سازمانی می‌شود (مک‌مانوس^۲، ۲۰۰۸؛ چو و همکاران^۳، ۲۰۰۷؛ مور و مور^۴، ۲۰۰۰). ووگاس و ساتکلیف^۵ (۲۰۰۳)، تسهیم دانش و روابط را به‌عنوان شرایط ایجاد تاب‌آوری در سطح سازمانی توصیف کردند. این شرایط توانمند، فرایندهایی هستند که ذهنیت آگاه، دیدگاه‌های تحلیلی متنوع در مورد فرایندهای سازمان و تعامل احترام‌آمیز را که موجب غنی‌سازی مبادله و

¹ Mafabi et al

² McManus

³ Cho et al

⁴ Moore & Moore

⁵ Vegas & Sutcliffe

پردازش اطلاعات می‌شود، تشویق می‌کنند (امانس^۱، ۲۰۱۳: ۱۹۵). در واقع، تسهیم دانش می‌تواند به صورت هم‌زمان بر توانمندی‌های فردی و شایستگی‌های سازمانی اثر گذاشته و به تقویت توانمندی سرمایه‌های فکری سازمان در حوزه سرمایه‌های انسانی و سازمانی منجر شود (علامه و همکاران، ۱۳۹۵). لذا، تعامل میان افراد با دانش متفاوت، توانایی سازمان را در نوآوری بهبود بخشیده (ویکرامسینگ^۲، ۲۰۱۵) و از روند سازگاری مثبت حمایت می‌کند. بنابر پژوهش مافابی و همکاران (۲۰۱۲) حمایت از سازگاری مثبت و نوآوری عملیات کسب‌وکار، به‌عنوان راهی برای تاب‌آوری سازمانی است. تحقیقات ایمانس (۲۰۱۳) نیز مشخص کرد، ۸ نوع مختلف از ارتباطات تسهیم دانش (مانند رابطه‌ها، همکاران، تسهیل‌کننده‌ها، مربیان، تأثیرگذاران، متحدین، اشاعه‌دهندگان و سخن‌گویان) در هنگامی که با یک فرآیند سازگاری مثبت ترکیب و به کار روند، پتانسیل توانایی فرد را برای تأثیرگذاری بر عملکرد، پایداری و تاب‌آوری سازمانی توسعه می‌دهد (حسینی و جعفری بازیار، ۱۳۹۸). در همین راستا، فرضیه دوم پژوهش به صورت زیر تعریف می‌شود:

H2: فرایندهای تسهیم دانش در سازمان، منجر به ارتقای تاب‌آوری کارکنان در مواجهه با بحران کرونا می‌شود.

سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش

تسهیم دانش مستلزم برقراری ارتباطات اثربخش است و سرمایه اجتماعی، شکلی از سرمایه است که سبب تسهیل در برقراری ارتباطات اثربخش سازمانی و دسترسی به اطلاعات و منابع حیاتی به‌منظور ارتقاء عملکرد و استفاده مناسب از فرصت‌های محیطی می‌گردد. سازمانی با سرمایه اجتماعی نیرومند، قادر به دسترسی سریع با زمان‌بندی مناسب، به مجموعه متنوعی از اطلاعات به‌منظور خلق عملکرد نوآورانه است. این سرمایه، نوعی از دارایی ناملموس برای سازمان‌ها به شمار می‌آید و در این میان، موفق‌ترین شرکت‌ها، آن‌هایی هستند که از این دارایی به نحو مطلوب و در

¹. Emmons

². Vicram Singh

سری‌ترین زمان ممکن استفاده کنند (کریمی و رجایی‌پور، ۲۰۱۳). در این میان سرمایه اجتماعی بر بهبود فرایند یادگیری سازمانی نیز تأثیرگذار است (کوانگ و آبرت، ۲۰۱۷). و در همین راستا، ون دن هوف و هویسمان (۲۰۰۹)، عنوان نمودند که سرمایه اجتماعی از سه طریق بر فرایندهای تسهیم دانش اثر می‌گذارد: (۱) از طریق فراهم نمودن دسترسی افراد به دانش مرتبط و مورد نیاز؛ (۲) از طریق ایجاد یک حس مشترک و فضای اعتماد متقابل و درک با ارزش بودن دانش برای یکدیگر و (۳) از طریق تسهیم قابلیت درک، تفسیر و ارزیابی دانش برای دیگران (ون دن هوف و هویسمان^۱، ۲۰۰۹). از آنجایی که تسهیم دانش، شامل تعاملات اجتماعی میان کارکنان می‌شود (لین، ۲۰۰۷؛ چو و چان، ۲۰۰۸) و چنین تعاملاتی تحت تأثیر روابط بین افراد می‌باشد (ناهاپیت و گوشال^۲، ۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی کارکنان به‌عنوان عاملی که نقش عمده‌ای در تسهیم دانش میان آن‌ها دارد، شناخته شده است (چانگ و چوانگ، ۲۰۱۱؛ هائو و همکاران^۳، ۲۰۱۳). علاوه بر این، تحقیقات تجربی اخیر در حوزه مدیریت دانش نیز سرمایه اجتماعی را به‌عنوان یک تسهیل‌گر کلیدی خلق و تسهیم دانش سازمانی معرفی نموده‌اند (چو و چان، ۲۰۰۸؛ یانگ و فارن، ۲۰۰۹؛ چانگ و چوانگ، ۲۰۱۱). به‌عنوان مثال، چو و چان (۲۰۰۸)، برای بررسی نقش سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش، آثار عوامل سرمایه اجتماعی را بر قصد تسهیم دانش کارکنان بررسی نمودند. در تحقیقات حسن‌زاده و صادقی (۱۳۹۴)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۸)، حسن‌زاده و همکاران (۱۳۹۳)، احمدی طاهری و همکاران (۱۳۹۵) و مرادی (۱۳۹۹)، بر نقش مؤثر سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش بین افراد و مجموعه‌های سازمانی تأکید شده است. لذا فرضیه سوم پژوهش، به‌صورت زیر تعریف شده است:

H3 سرمایه اجتماعی تأثیر معناداری بر گسترش تسهیم دانش بین اعضای سازمان در مواجهه با بحران کرونا دارد.

¹ . Van Den Hoof & Hoisman

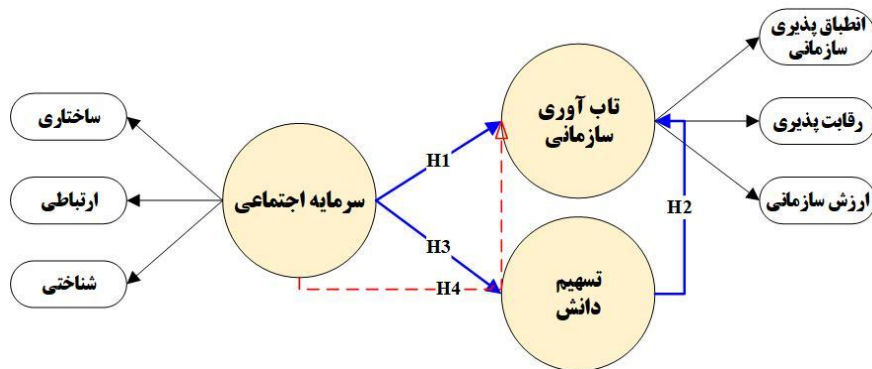
² . Nahapiet and Ghoshal

³ . Hao et al

سرمایه اجتماعی، تسهیم دانش و تاب‌آوری

همان‌گونه که در پشتوانه‌های نظری سه فرضیه قبلی تبیین شد، سرمایه اجتماعی به‌عنوان یکی از متغیرهای مهم در پیش‌بینی میزان تاب‌آوری افراد در مجموعه‌های مختلف معرفی شده است. در اکثر پژوهش‌های اشاره‌شده، به این موضوع اذعان شده است که سطح بالای سرمایه اجتماعی تا حدود زیادی به استحکام تاب‌آوری افراد در بحران‌های پیرامونی و کنترل و مدیریت آن‌ها کمک می‌نماید. از آنجایی که بحران کووید ۱۹ نوپدید بوده و به همین دلیل اطلاعات و دانش راجع به آن، از یک ساخت و چارچوب شفاف برخوردار نیست، لذا این موضوع سبب آشفتگی ذهنی و روانی افراد و به تبع آن، فشارهای روانی و تحلیل تاب‌آوری می‌شود. بر همین اساس، در این پژوهش متغیر تسهیم دانش در رابطه بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری مورد آزمون قرار می‌گیرد تا به فهم این مسأله برسیم که آیا سرمایه اجتماعی می‌تواند در جامعه مورد نظر، تمایل افراد را به تسهیم و اشتراک‌گذاری دانش مفید، پیرامون این بحران بیولوژیک ارتقا داده و سطح تاب‌آوری آن‌ها را ارتقاء دهد. بنابراین، فرضیه چهارم بدین صورت ارائه می‌شود:

H4: سرمایه اجتماعی از طریق ارتقای تمایل به تسهیم دانش، بر تاب‌آوری افراد در مواجهه با بحران کرونا اثر دارد.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش:

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارکنان شهرداری زاهدان به تعداد ۴۰۰ نفر تشکیل می‌دهند. روش نمونه‌گیری، تصادفی ساده و حجم نمونه توسط فرمول کوکران ۱۹۶ تعیین شد. در این پژوهش ابتدا بر پایه مطالعات کتابخانه‌ای به مطالعه عمیق موضوع پرداخته شده و سپس برای تکمیل آن از پرسشنامه استفاده شده است. نهایتاً داده‌های کمی لازم جمع‌آوری و الگوی تحقیق بررسی و برازش آن مشخص شد. ابزار تحقیق شامل سه پرسشنامه استاندارد بود:

(۱) پرسشنامه سرمایه اجتماعی ناهایت و گوشال (۱۹۹۸) که دارای سه بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی بوده و دارای ۱۵ گویه است. (۲) پرسشنامه تسهیم دانش سازمانی چانگ و همکاران (۲۰۱۳) که دارای ۱۰ گویه بوده و (۳) پرسشنامه تاب‌آوری سازمانی مک مانوس^۱ (۲۰۰۸) با سه مؤلفه انطباق‌پذیری سازمانی با ۵ گویه، رقابت‌پذیری با ۵ گویه و ارزش سازمانی با ۶ گویه. سپس با استفاده از نرم‌افزار PLS تجزیه و تحلیل انجام و روایی و پایایی پرسشنامه‌ها نیز به دست آمد. روش PLS از دو مرحله اصلی تشکیل شده است: (۱) بررسی برازش مدل ساختاری. (۲) آزمون روابط میان سازه‌ها.

یافته‌های پژوهش:

۱۹۰ پرسشنامه صحیح، گردآوری و تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد بیشترین میانگین، به تاب‌آوری با مقدار ۳٫۸۷ تعلق دارد. دامنه تغییرات از ۱ تا ۴ در نوسان است. سرمایه اجتماعی بیشترین انحراف معیار را دارد. میانه و مد نشان می‌دهند که بیشترین پاسخ‌دهندگان، گزینه ۳ و ۴ (متوسط و زیاد) را انتخاب کرده‌اند. برای آزمون نرمال بودن داده‌ها در سطح معناداری ۵٪، از فن کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

¹ McManus

براساس نتایج جدول (۱)، در تمامی موارد، مقدار معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ به دست آمده است؛ بنابراین توزیع داده‌های سنجش هر یک از ابعاد، نرمال است.

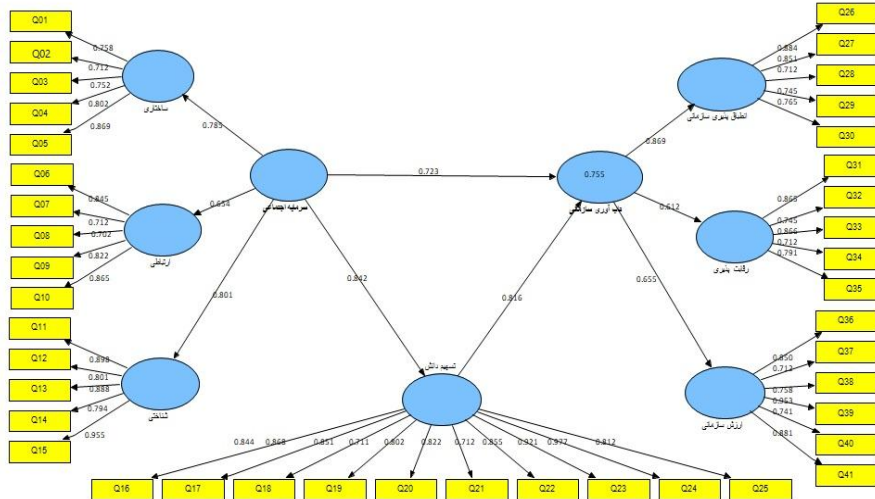
جدول ۱. آزمون نرمال بودن داده‌ها

تاب‌آوری سازمانی	تسهیم دانش	سرمایه اجتماعی	N
۱۹۰	۱۹۰	۱۹۰	N
۳/۸۷	۳/۸۴	۳/۸۲	میانگین
۰/۴۰۲	۰/۴۶۴	۰/۵۱۴	انحراف معیار
۱/۲۳۴	۱/۷۸۴	۱/۴۳۵	کولموگروف-اسمیرنوف
۰/۰۶۱	۰/۰۷۶	۰/۲۸۷	معناداری

نتایج تحلیل عاملی تأییدی در جدول (۲) ارائه شده است. همچنین برای سنجش سرمایه اجتماعی از ۱۵ متغیر D1-D15، برای سنجش تسهیم دانش از ۱۰ متغیر D16-D25 و برای سنجش تاب‌آوری سازمانی از ۱۶ متغیر D26-D41 استفاده شده است (شکل ۲). بار عاملی تأیید شده در تمامی موارد، مقداری بالاتر از ۰/۳ دارد که بیان‌گر همبستگی قابل قبول است.

جدول ۲. تحلیل عاملی تأییدی

مؤلفه‌ها	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	روایی هم‌گرا
ارزش سازمانی	۰/۷۵۶	۰/۸۰۷	۰/۵۸۵
انطباق‌پذیری سازمانی	۰/۸۹۷	۰/۷۴۷	۰/۵۹۷
ارتباطی	۰/۷۷۳	۰/۷۶۳	۰/۵۲۴
رقابت‌پذیری سازمانی	۰/۷۰۶	۰/۷۴۶	۰/۵۹۷
ساختاری	۰/۸۴۵	۰/۷۵۶	۰/۵۴۱
سرمایه اجتماعی	۰/۷۵۳	۰/۷۵۷	۰/۶۶۷
شناختی	۰/۷۷۸	۰/۷۹۲	۰/۵۳۹
تاب‌آوری سازمانی	۰/۸۵۶	۰/۸۱۲	۰/۵۹۲
تسهیم دانش	۰/۸۳۳	۰/۸۰۴	۰/۵۷۸

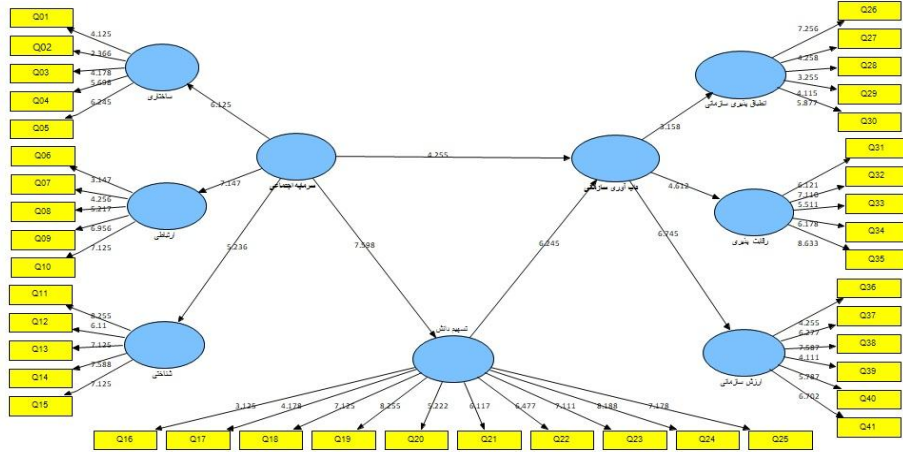


شکل ۲. تحلیل عاملی

مدل ساختاری (T-values): ابتدایی‌ترین معیار برای سنجش رابطه بین سازه‌ها در مدل (بخش ساختاری)، اعداد معناداری t است. در صورتی که مقدار این اعداد از ۱/۹۶ بیشتر شود، نشان از صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌های پژوهش در سطح اطمینان ۹۵٪ است (داوری، ۱۳۹۲). یافته‌های این بخش در جدول (۳) و شکل (۳) نشان داده شده است.

جدول ۳. خلاصه نتایج مدل ساختاری

نتیجه	معناداری	بار عاملی	فرضیه
تأیید	۴/۲۵۵	۰/۷۲۳	H1
تأیید	۶/۲۴۵	۰/۸۱۶	H2
تأیید	۷/۵۹۸	۰/۸۴۲	H3
تأیید	۶/۲۴۵-۷/۵۹۸	۰/۸۴۲-۰/۸۱۶	H4



شکل ۳. مدل ساختاری

آزمون سوایل (Z-value): برای آزمون تأثیر یک متغیر میانجی، از آزمون سوایل استفاده شده است. مقدار Z-value در صورت بیشتر شدن از ۱/۹۶ در سطح ۹۵ درصد، معنادار بودن تأثیر میانجی یک متغیر را تأیید می‌کند.

$$Z\text{-value} = 0.882$$

$$0.723 * 0.816$$

$$\sqrt{(0.816^2 * 0.456^2_{0.723}) + (0.723^2 * 0.410^2_{0.816}) + (0.456^2_{0.723} * 0.410^2_{0.816})}$$

معیار R squares یا R^2 : معیاری است برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری. R^2 تنها برای سازه‌های درون‌زا (وابسته) مدل محاسبه می‌گردد و در مورد سازه‌های برون‌زا مقدار این معیار صفر است. هر چه قدر مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیشتر باشد نشان از برازش بهتر مدل است (داوری، ۱۳۹۲) مقدار این معیار برای متغیر تاب‌آوری سازمانی ۰.۷۵۵ می‌باشد.

معیار Redundancy: این معیار از حاصل ضرب مقادیر اشتراکی (Communality) سازه‌ها در مقادیر R^2 مربوط به آن‌ها به دست می‌آید و نشانگر مقدار تغییرپذیری شاخص‌های یک سازه درون‌زا است که از یک یا چند سازه برون‌زا تأثیر می‌پذیرد (داوری، ۱۳۹۲).

جدول ۴. معیار Redundancy

عوامل	Communality
ارزش سازمانی	۰/۵۸۵
انطباق‌پذیری سازمانی	۰/۴۹۷
ارتباطی	۰/۵۲۴
رقابت‌پذیری سازمانی	۰/۴۹۷
ساختاری	۰/۴۵۶
سرمایه اجتماعی	۰/۶۶۷
شناختی	۰/۴۳۳
تاب‌آوری سازمانی	۰/۵۹۲
تسهیم دانش	۰/۵۷۸

برازش کلی مدل (GOF^1): این معیار مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل کلی پژوهش خود، برازش بخش کلی را نیز کنترل نماید. معیار GOF توسط تینهااس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید و طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

$$GOF = \sqrt{Communalities \times R^2}$$

وتزلس و همکاران سه مقدار ۰/۰۱-، ۰/۲۵-، ۰/۳۶- را به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند.

¹ Goodness Of Fit

$$\text{communalities} = \frac{0.585 + 0.497 + 0.524 + 0.497 + 0.456 + 0.667 + 0.433 + 0.592 + 0.578}{9} = 0.535$$

$$GOF(\text{مدل کلی برازش}) = \sqrt{0.755 \times 0.535} = 0.635$$

بر اساس نتایج، مقدار به‌دست‌آمده GOF شاخص‌های نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تاب‌آوری سازمانی: تبیین نقش میانجی تسهیم دانش مرتبط با بحران کووید ۱۹، نشان‌دهنده قوی بودن و صحیح بودن مدل ساختاری و اندازه‌گیری در تأیید فرضیات می‌باشد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

با شیوع ویروس کرونا (COVID-19) در جهان، در کنار چالش‌های پیش‌آمده، فرصت‌های جدی پیش روی دولت‌ها و ملت‌ها قرار گرفته و آزمون جدی، اما برابری را در مقابل آن‌ها رقم زده است. شیوع کرونا پیش از آنکه صرفاً به‌عنوان یک بیماری در مقایسه با سایر بیماری‌های پزشکی مهم باشد، به‌عنوان یک پدیده چند وجهی دارای اهمیت است که دارای ویژگی‌های پویایی، پیچیدگی، گستردگی، تنوع، ژرفا و عمق می‌باشد و می‌تواند تسریع‌کننده یا کندکننده روندهای کلان جهانی از جمله کلان روند مجازی‌سازی هوشمند جهان توسط شرکت‌های چند ملیتی نخبگانی (نه توسط دولت‌ها) برای تحقق دهکده جهانی باشد (تولایی، ۱۳۹۹).

با توجه به اهمیت مسأله تاب‌آوری در مقابله با بحران نوپدید کرونا، در این پژوهش نقش سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در ارتقای این متغیر مورد واکاوی قرار گرفت. بر اساس مطالعه مبانی نظری پژوهش و نتایج تحقیقات گذشته، مشخص شد که در شرایط مواجهه با بحران‌های عمومی، سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش بسیار مهمی در مدیریت و کنترل بار روانی حاصل از بحران ایفاء نماید. از سویی، با توجه به ابعاد ناشناخته و مبهم این بیماری، بسیاری از اطلاعاتی که پیرامون آن در فضای مجازی منتشر می‌شود از صحت و سقم کافی و وزن علمی برخوردار نیست. این موضوع باعث شده است بسیاری از افراد جامعه دچار آشفتگی و سردرگمی اطلاعاتی راجع

به این پدیده باشند. کما اینکه، به‌ویژه در اوایل شیوع بیماری، بسیاری از هم‌وطنان در شهرهای مختلف به دلیل استفاده نابه‌جا از برخی داروها و مواد شیمیایی، دچار خسارت‌هایی جبران‌ناپذیر و حتی فراتر از بیماری کرونا شدند. لذا یکی از مهم‌ترین متغیرهایی که در شرایطی این‌چنینی می‌تواند به فهم مسأله کمک بیشتری نموده و ابعاد آن را شفاف‌تر نماید، ارایه اطلاعات درست و طبقه‌بندی‌شده در بخش‌های مختلف جامعه است. این موضوع در محیط‌های سازمانی از اهمیت بیشتری برخوردار است چرا که کارکنان فعال در این بخش‌ها، بنا به اقتضای شرایط مکرراً در طول روز با افراد متعددی مواجه شده و از این‌رو، ریسک ابتلای به بیماری در این محیط، به‌ویژه اگر روش‌های کنترل و محافظت آموزش داده نشده باشند، بیشتر می‌شود. از سویی، صرف وجود اطلاعات و دانش کافی در رابطه با این قبیل پدیده‌ها کفایت نمی‌کند. در بسیاری از مواقع، دانش کافی و لازم وجود دارد، اما گردش، تسهیم و اشتراک‌گذاری آن به‌درستی صورت نمی‌گیرد و به همین دلیل، دانش و آگاهی موجود، عملاً عقیم شده و از کارایی لازم برخوردار نخواهد بود. تسهیم دانش، زمانی به نحو مؤثر صورت خواهد گرفت که در میان مجموعه، همدلی، اعتماد و انسجام کافی وجود داشته باشد. لذا بر اساس این موضوع، در پژوهش حاضر، فرض اصلی این بود که تسهیم و اشتراک‌گذاری دانش مفید و مرتبط، چه نقشی در ارتقای تاب‌آوری کارکنان خواهد شد و برای کیفی‌سازی این فرایند، جایگاه سرمایه اجتماعی در این رابطه چه می‌تواند باشد.

نتایج حاصل بیانگر این بود که سرمایه اجتماعی، متغیر پیش‌بینی‌کننده مهمی برای ارتقای تاب‌آوری کارکنان است. هر چه وزن سرمایه اجتماعی در سازمان بیشتر باشد، تحمل شرایط سخت عمومی بیشتر خواهد بود. این موضوع در پژوهش‌های دیگری نیز مورد تأکید قرار گرفته است. در پژوهش منطقی و همکاران (۱۳۹۵) نیز این موضوع بدین صورت اشاره شده که سرمایه اجتماعی با ایجاد همبستگی بین افراد، به‌عنوان منبع کنش‌های اجتماعی، در عرصه‌های مختلف در سطح خرد و کلان مطرح می‌شود و می‌تواند موجبات تاب‌آوری بالاتر کارکنان را فراهم کند. این یافته با نتایج برخی از پژوهش‌های دیگر، لیندسی و همکاران (۲۰۱۸)، پایول (۲۰۱۸) و سواری و عبدشاهی (۱۳۹۸) مبنی بر تأثیرپذیری تاب‌آوری از سرمایه اجتماعی مطابقت دارد.

آزمون فرضیه دوم پژوهش نیز نشان داد که تسهیم دانش می‌تواند نقش مهمی در ارتقای تاب‌آوری کارکنان در مواجهه با این پدیده، ایفاء نماید. با توجه به نوپدید بودن مسأله، هر چه اطلاعات درست و دقیق، به نحو مناسب‌تری در سازمان جریان داشته باشد، بار روانی و سردرگمی و آشفتگی ذهنی کارکنان کاهش یافته و استرس مخرب کاهش یافته و بر سطح تاب‌آوری افزوده می‌شود. در پژوهش‌های دیگری نیز، مشابه این نتیجه حاصل شده است. در پژوهش‌های حسینی و همکاران (۱۳۹۵)، اصلانی افراشته و دهدشتی شاهرخ (۱۳۹۸) و حسینی و جعفری بازیار (۱۳۹۸) این موضوع مورد تأکید قرار گرفته است. بدین مفهوم که هر چه دانش صحیح و مرتبط با بحران پیش آمده، در یک قالب و ساختار صحیح و ارائه و جریان یابد، سطح تاب‌آوری افراد افزایش می‌یابد.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه سوم نشان داد که سرمایه اجتماعی می‌تواند نقش مؤثری در تمایل به تسهیم دانش در بین کارکنان و سازمان داشته باشد. هر چه سطح اعتماد، همدلی و انسجام در بین مجموعه سازمان بیشتر باشد، افراد تمایل و انگیزه بیشتری خواهند داشت تا اطلاعات درست و صحیح را بین خود به اشتراک بگذارند. نتایج این فرضیه با یافته‌های علامه و همکاران (۱۳۹۵)، حسن‌زاده و صادقی (۱۳۹۴)، سلیمی و همکاران (۱۳۹۸) و احمدی طاهری و همکاران (۱۳۹۵) انطباق دارد. در پژوهش‌های یادشده نیز این موضوع مورد اشاره قرار گرفته که هر چه سرمایه اجتماعی قوی‌تر باشد، میل به اشتراک‌گذاری دانش بیشتر خواهد بود و افراد تمایل بیشتری خواهند داشت تا ضمن تلاش بیشتر برای کسب دانش، نسبت به آگاه‌سازی دیگران نیز مبادرت ورزند.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه چهارم نیز نشان‌گر آن است که برای اینکه تاب‌آوری کارکنان به نحو مؤثری ارتقاء یابد، ضروری است ابهام اطلاعاتی کارکنان در مورد پدیده کاهش یافته و شرایط برای دسترسی افراد به اطلاعات منسجم، طبقه‌بندی شده و علمی فراهم شود. از طرفی، ایجاد شرایط مذکور، مستلزم وجود حد مناسبی از ظرفیت سرمایه اجتماعی بین اعضای سازمان است. زمانی که سرمایه اجتماعی کافی وجود داشته باشد، حس همدلی در سازمان بیشتر

جریان یافته و اعضاء برای ارتقای ذخیره دانشی، پیرامون موضوع یادشده انگیزه بیشتری خواهند داشت و به تبع آن، بار فشار روانی کاهش یافته و بر سطح تاب آوری افزوده خواهد شد.

بنابراین، در راستای نتایج حاصل از پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می شود:

- مدیران سازمانها در اولین گام نسبت به ارتقای ظرفیت ابزارها و سامانههای مجازی و الکترونیک در سازمان اقدام نمایند. این موضوع روند تبادل تجربیات و تسهیم دانش را تسهیل خواهد نمود.

- ایجاد و ارتقای یک شبکه اجتماعی درون سازمانی به گونه ای که منجر به تسهیل روابط و تسهیم دانش و تبادل تجربیات کارکنان شود، نقش مهمی در اشتراک گذاری دانش در درون سازمان خواهد داشت.

- از متخصصان حوزه های مختلف پزشکی، روانشناسی و ... دعوت شود تا از طریق جلسات مجازی برای اعضای سازمان کارگاه های آموزشی برگزار شده و دانش افراد در موضوعات مرتبط ارتقاء یابد.

- کارکنانی را که در زمینه نشر اطلاعات درست و صحیح پیرامون بحران ایجادشده اقدام و فعالیت می نمایند، شناسایی و مورد تقدیر قرار دهند.

- ساختار سازمانی بیشتر به سمت افقی و با ماهیت کار گروهی و مشارکتی حرکت نموده و تلاش شود از ظرفیت گروه های غیررسمی سازمان، در مسیر همدلی و یکپارچگی در این ایام بیشتر استفاده شود.

- در شرایط بحران که امکان برگزاری مراسم های حضوری مقدور نیست، مسئولان سازمانها تلاش نمایند، با استفاده از ظرفیت فضای مجازی، نسبت به برگزاری برنامه ها و مراسم ها اقدام نمایند.

- به ویژه در این ایام، با رصد موقعیت کارکنان نسبت به ارسال پیام های تبریک (سالگرد تولد، سالگرد ورود به سازمان، موفقیت فرزندان، تولد فرزند و) اقدام نمایند.

- کارکنانی که مبتلا به بیماری می‌شوند به‌طور ویژه از طرف سازمان مورد حمایت قرار گیرند و برای پیگیری وضعیت آن‌ها، کارگروه و یا مسئولی از طرف سازمان تعیین شود.

منابع

- احمدی طاهری، مریم؛ قلیچ لی، بهروز؛ حاتمی، امیر. (۱۳۹۵). تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر تسهیم دانش در سازمان‌های رسانه‌ای، مورد مطالعه: مرکز رسانه‌های نوین سازمان صدا و سیما، فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی، سال سوم، شماره ۱۰، صص ۲۱-۱.
- پور سراجیان، داریوش؛ سلطانی علی‌آبادی، مژگان؛ اولیاء، محمد صالح. (۱۳۹۲). تعیین و اولویت‌بندی موانع به اشتراک‌گذاری دانش در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، مطالعه موردی: مؤسسه آموزش عالی امام جواد (ع)، نشریه رشد فناوری، سال نهم، شماره ۳۴، صص ۴۳-۳۴.
- تولایی، روح‌الله. (۱۳۹۹). چرخه مدیریت دانش سازمانی در پدیده چند وجهی کرونا، نشریه علمی مدیریت راهبرد دانش سازمانی، سال سوم، شماره ۸، صص ۴-۱.
- حسن‌زاده، محمد صادق؛ صادقی، سارا. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی در تمایل به تسهیم دانش (مورد مطالعه: کارکنان شرکت‌های صنایع دارویی استان گیلان)، نشریه مدیریت سرمایه اجتماعی، دوره ۲، شماره ۳، صص ۳۶۵-۳۴۷.
- حسن‌زاده، محمد؛ علیپور ایرانق، سکینه؛ زندیان، فاطمه. (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش در مرکز ملی اطلاعات ایران، نشریه تعامل انسان و اطلاعات، دوره ۱، شماره ۱، صص ۴۳-۲۷.
- حسینی، ابوالحسن و جعفری بازیار، فاطمه. (۱۳۹۸). تاب‌آوری سازمانی از منظر کارکنان و مدیران سازمان، فصلنامه علمی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و هشتم، شماره ۹۱، صص ۳۰-۹.
- داوری، علی؛ رضازاده، آرش. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS، انتشارات جهاد دانشگاهی.

- سبک‌رو، مهدی؛ صفری‌شاد، فرانک؛ رحیمی، ابراهیم؛ عباسی‌رستمی، نجیبه. (۱۳۹۷). بررسی هوش تجاری بر ساختار نوآوری باز، فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت، شماره ۱۱۳ (۲): ۳۲-۲۱.
- سلیمی، قاسم؛ ترک‌زاده، جعفر؛ دهقان فارسی، زهره. (۱۳۹۸). اثر سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش در تیم‌های تولید دانش در یک دانشگاه دولتی، دوره ۲، شماره ۱، شماره پیاپی ۳، صص ۹۵-۷۹.
- علامه، سید محسن؛ طبائیان، ریحانه‌السادات و توکلی، هدی. (۱۳۹۵). تأثیر سرمایه اجتماعی بر تسهیم و سرمایه فکری، فصلنامه علمی و پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و پنجم، شماره ۸۰، صص ۱۱۸-۱۰۱.
- محمدی شهرودی، حامد؛ رحیم‌نیا، فریبرز؛ ملک‌زاده، غلام‌رضا؛ خوراکیان، علیرضا. (۱۳۹۸). ارائه الگوی تاب‌آوری سازمانی در شرکت‌های تولیدی با رویکرد داده‌بنیاد، نشریه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال دوازدهم، شماره ۴۳، صص ۱۳۴-۱۱۱.
- مرادی، سعید. (۱۳۹۹). تبیین رابطه سرمایه اجتماعی و یادگیری سازمانی با توجه به نقش واسطه‌ای تسهیم دانش در اعضای هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام‌شهر، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۱۱، شماره ۴۲، صص ۲۳۰-۲۱۵.
- ملکان، احمد؛ دادور خانی، فضیله؛ دربان آستانه، علیرضا؛ مطیعی لنگرودی، سید حسن. (۱۳۹۹). تحلیل نقش سرمایه اجتماعی بر ارتقای تاب‌آوری در برابر خشک‌سالی (مورد مطالعه: روستاهای شهرستان کنگاور)، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، انتشار آنلاین از تاریخ ۲۹ فروردین ۹۹.
- Annarelli, A., & Nonino, F. (2016). Strategic and operational management of organizational resilience: Current state of research and future directions. *Omega*, 62(3), 1-18.
- Bajema K.L., Oster A.M., McGovern O.L. (2020). Persons Evaluated for 2019 Novel Coronavirus —United States, MMWR Morb Mortal Wkly Rep. ePub: February 7, 2020. DOI: dx.doi.org/10.15585/mmwr.mm6906e1.
- Burnard, K., Bhamra, R., & Tsinopoulos, C. (2018). Building organisational resilience: four configurations. *IEEE transactions on engineering management*, 1-42.
- Chang, H.H. and Chuang, S.S. (2011), Social capital and individual motivations on knowledge sharing: Participant involvement as a moderator. *Information & Management*, 48(1), 9-18.

- Cho, S., Mathiassen, L., & Robey, D. (2007). "Dialectics of resilience: a multi-level analysis of a telehealth innovation". *Journal of Information Technology*, 22(1), 24-35.
- Cho, S., Mathiassen, L., & Robey, D. (2007). "Dialectics of resilience: a multi-level analysis of a telehealth innovation". *Journal of Information Technology*, 22(1), 24-35.
- Chow, W.S. and Chan L.S. (2008), Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing. *Information & Management*, 45(7), 458-465.
- De Galizia, A., Simon, C., Weber, P., Iung, B., Duval, C., & Serdet, E. (2016). Markers and patterns of organizational resilience for risk analysis. *IFAC Papers On Line*, 49(19), 432-437.
- Emmons, C. B. (2013). Improving organizational performance: Building organizational resilience and sustainability through knowledge-sharing relationships. Doctoral dissertation, Walden University, College of Management and Technology.
- Han, S., & Yoon, D. (2016). Transformational leadership and knowledge sharing: Mediating roles of employee's empowerment, commitment, and citizenship behaviors. *Journal of Workplace Learning*, 28(3), 130-149.
- Hau, Y.S., Kim, B., Lee, H. and Kim, Y.G. (2013), the effects of individual motivations and social capital on employees' tacit and explicit knowledge sharing intentions. *International Journal of Information Management*, 33(2), 356-366.
- Karimi, F. & Rajaeipour, S. (2013). Structural Model of Relationships between Social Capital and Organizational Learning Capabilities with Employee Innovation. *Productivity management (beyond management)*, 7(27), 153-169. [in Persian].
- Kim, T., & Lee, S. (2013). Social capital, knowledge sharing and organizational performance: What structural relationship do they have in hotels? *International Journal of Contemporary Hospitality*, 25(5), 683-704.
- Lengnick-Hall, C.A. & Beck, T. E. & Lengnick-Hall M. L. (2011). Developing a capacity for
- Lin, H.F. (2007), Knowledge sharing and firm innovation capability: An empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 315-332.
- Mafabi, S., Munene, J., & Ntayi, J. (2012). Knowledge Management and Organisational Resilience: Organisational Innovation as a Mediator in Uganda Parastatals. *Journal of Strategy and Management*, 5(1), 57-80.
- Masa'deh, R. E., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *The Journal of Management Development*, 35(5), 681-705.
- McManus, S.T. (2008), "Organisational resilience in New Zealand", PhD thesis, University of Canterbury, Christchurch.

- McManus, S.T. (2008), "Organisational resilience in New Zealand", PhD thesis, niversity of Canterbury, Christchurch.
- Moore, G. W., & Moore, M. H. (2005). "Creating public value through state arts agencies.
- Nahapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage. *Academy of Management Review*, 23(2), 242-266.
- Neenan, M. (2009). *Developing Resilience a Cognitive Behavioural Approach*. This edition published in The Taylor & Francis e-Library.
- Petrou, A., & Daskalopoulou, I. (2013). Social capital and innovation in the services sector. *European Journal of Innovation Management*, 16(1), 50-69.
- Quang, N., & Aubert, B. (2017). Intellectual capital, organizational learning capability, and erp implementation for strategic benefit. Paper presented at the 25th European Conference on Information Systems (ECIS), Guimarães, Portugal.
- Razmerita, L., Kirchner, K., & Nielsen, P. (2016). What factors influence knowledge sharing in organizations? A social dilemma perspective of social media communication. *Journal of Knowledge Management*, 20(6), 1225-1246.
- Richtnér, A., & Löfsten, H. (2014). "Managing in turbulence: how the capacity for .resilience influences creativity". *R&D Management*. Vol 44. No 2. pp 137-151.
- Sahebjamnia, N., Torabi, S. A., & Mansouri, S. A. (2015). Integrated business continuity and disaster recovery planning: Towards organizational resilience. *European Journal of Operational Research*, 242(1), 261-273.
- Van den Hooff, B. and Huysman, M. (2009), managing knowledge sharing: emergent and engineering approaches. *Information & Management*, 46(1), 1-8.
- Weeks, R. (2008). "Nurturing a culture and climate of resilience to navigate the whitewaters of the South African dual economy". *Journal of contemporary management*, 5(1), 123-136.
- Wickramasinghe, V. (2015). Knowledge Sharing and Service Innovativeness in Offshore Outsourced Software Development Firms. *VINE*, 45(1), 2-21.
- Woods, D. D. (2015). Four concepts for resilience and the implications for the future of resilience engineering. *Reliability Engineering & System Safety*, 141, 5-9.
- World Health Organization. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) situation report-34. Geneva, Switzerland: World Health Organization. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200223-sitrep-34-covid-19.pdf?sfvrsn=44ff8fd3_2pdf icon.
- Yang, S.C., and Farn, C.K. (2009), Social capital, behavioural control, and tacit knowledge sharing: A multi-informant design. *International Journal of Information Management*, 29(3), 210-218.

شاپا چاپی: ۴۲۶۲ - ۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
«مدیریت راهبردی دانش سازمانی»
پاییز ۱۳۹۹، سال سوم، شماره ۱۰، صص: ۱۴۰-۱۰۹



فرا تحلیل پیشایندهای تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی

ناصر عسگری*، مریم خلعتبری معظم**، شمیم هاشمیان زاده***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۰۵

چکیده:

در عصر دانایی محوری کسب مزیت رقابتی پایدار برای سازمان‌ها نیازمند فراهم ساختن پیش‌نیازهایی است که اعضای سازمان بتوانند دانش خود را به‌گونه‌ای اثربخش به اشتراک بگذارند. در این راستا پژوهش حاضر با هدف به ترکیب کمی و یکپارچه‌سازی مطالعات کمی انجام‌شده در خصوص عوامل تسهیل‌گر تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی انجام شده است. این پژوهش کاربردی، از نوع کمی است و ماهیتی توصیفی دارد. منابع اطلاعاتی آن را پژوهش‌های کمی منتشرشده در نشریات علمی - پژوهشی کشور در ده سال اخیر تشکیل می‌دهند که عوامل مؤثر بر تسهیم دانش را بررسی کرده‌اند. نمونه‌گیری بر اساس معیارهای مورد نیاز برای ورود به فرایند فراتحلیل انجام شد و بر این اساس ۲۱ مورد انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز با روش فراتحلیل و با کمک نرم‌افزار جامع فراتحلیل انجام شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد همه ۲۵ پیش‌نیاز مورد مطالعه برای تسهیل تسهیم دانش از اندازه اثر معنادار برخوردار بودند و در سه طبقه دارای اندازه اثر زیاد، متوسط و کم دسته‌بندی شدند. در این میان، عوامل سرمایه اجتماعی، رهبری تحول‌آفرین، بدبینی سازمانی و سرمایه روان‌شناختی به ترتیب از بیشترین اندازه اثر برخوردار بودند. بر این اساس فراهم ساختن پیش‌نیازهای انجام مؤثر تسهیم دانش در سازمان نیازمند دیدگاهی همه‌جانبه است که در آن به عوامل سخت و نرم به‌طور هم‌زمان توجه شود. در تلاش برای بهسازی وضعیت این پیشایندها نیز اولویت‌بندی بر اساس میزان نقش و تأثیر آن‌ها دستاورد بیشتری را حاصل خواهد کرد.

کلیدواژه‌ها: دانش، مدیریت دانش، تسهیم دانش، فراتحلیل.

* نویسنده مسئول: دانشیار مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری، تهران، ایران
Naser.Asgari60@gmail.com

** دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب، تهران، ایران
M.khalatbarim@gmail.com

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران
shamim.hashemian@ut.ac.ir

مقدمه:

در عصر دانایی محوری دانش مهم‌ترین منبع سازمان و بنیان اصلی خلق ارزش به شمار می‌رود (تیس و العلوی^۱، ۲۰۱۱). سازمان مجموعه‌ای از منابع است که در میان آن‌ها دانش به‌عنوان مهم‌ترین منبع شناخته می‌شود (کینگستون و مکینتاش^۲، ۲۰۰۰). از این‌رو مدیریت دانش به یکی از مهم‌ترین اولویت‌های سازمان‌های پیشرو تبدیل شده است (منوریان و عسگری، ۱۳۹۸، ص، ۲۱۲). تسهیم دانش^۳ نیز مهم‌ترین اقدام در مدیریت دانش به شمار می‌رود (العلوی و همکاران^۴، ۲۰۰۷) و یکی از مسائل اساسی مدیریت دانش در سازمان‌ها نیز به حساب می‌آید (رنزل^۵، ۲۰۰۸، ص، ۲۱۱). این چالش در مورد هر یک از گونه‌های دانش پیچیدگی‌های خاص خود را دارد.

دانش در سازمان به شکل آشکار^۶ و ضمنی^۷ یافت می‌شود. دانش آشکار در مخازن خارجی قابل ذخیره‌سازی و نمایان است اما دانش ضمنی در ذهن دارندگان آن نهفته است و تسهیم آن بدون مشارکت و همکاری دارندگان آن نزدیک به ناممکن است (داونپورت و پروساک^۸، ۱۹۹۸). در خصوص تسهیم دانش آشکار نتایجی تعمیم داده شده است که شمولیت آن‌ها جای تأمل دارد (سویا و سینگ ساندهو^۹، ۲۰۱۱). این مسئله در خصوص تسهیم دانش ضمنی بسیار حادتر است زیرا ارزش و حجم دانش ضمنی موجود در سازمان بسیار بیشتر است (مورادیان^{۱۰}، ۲۰۰۵). دانش ارزشمند در افراد نهفته است و افراد آن را تسهیم می‌کنند تا آن را به افراد و گروه‌های مختلف منقل کنند و گونه‌های جدیدی از آن را خلق

¹ Teece & Al-Aalwi

² Kingston & Macintosh

³ Knowledge sharing

⁴ Al-Alawi et al.

⁵ Renzel

⁶ Explicit

⁷ Implicit

⁸ Davenport & Prusak

⁹ Suppiah & Singh Sandhu

¹⁰ Mooradian

می‌کنند (هیسلوپ^۱، ۲۱۳، ص، ۱۸۴). نقش و اهمیت تسهیم دانش در ارتقای عملکرد و کسب مزیت رقابتی (سوفیا و سینگ‌سندو، ۲۰۱۱) باعث شده شناخت چگونگی تسهیل و ترویج آن به یکی از اولویت‌های مهم دست‌اندرکاران و پژوهشگران مدیریت دانش در سازمان‌ها تبدیل شود. با وجود این، پیچیدگی فرایند تسهیم دانش که در اثر عوامل گوناگون فردی، سازمانی و زمینه‌ای ایجاد می‌شود باعث می‌شود شناسایی عواملی که می‌توانند تسهیل‌گر یا مانع انجام مؤثر آن باشند کاری به نسبت دشوار باشد (هنتونن و همکاران^۲، ۲۰۱۶).

پژوهش‌های گسترده‌ای به مطالعه پیشایندهایی^۳ (عوامل پیش‌نیازها و تسهیل‌گر) از تسهیم دانش پرداخته‌اند که افراد را تشویق می‌کنند تا در فرایند تسهیم دانش مشارکت کنند (انگوبین و همکاران^۴، ۲۰۱۹). در این میان، برخی از این پیشایندها در مطالعات متعددی مورد تأکید قرار گرفته است. از جمله این عوامل می‌توان فرهنگ سازمانی (شیرازی و همایونی راد، ۱۳۹۴؛ علامه و همکاران، ۱۳۹۵؛ یگانه راد و طاهری، ۱۳۹۳)، سرمایه اجتماعی^۵ (مهدوی و همکاران، ۱۳۹۴؛ حسینی سرخوش و اخوان، ۱۳۹۵؛ احمدی طاهری و همکاران، ۱۳۹۵) و اعتماد (دهقانان و پورمقدسیان، ۱۳۹۴؛ ابراهیمی و همکاران، ۱۳۹۱؛ تقوی فرد و همکاران، ۱۳۹۳) را نام برد. با وجود این، عوامل زیاد دیگری نیز وجود دارد که در یک یا شمار اندکی از پژوهش‌ها به نقش آن‌ها تأکید شده است. از این گونه عوامل می‌توان به ویژگی‌های شخصیتی (یوسفی امیری و همکاران، ۱۳۹۴)، بدبینی سازمانی (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۳)، نگرش شغلی (الوانی و لرستانی، ۱۳۹۴) و رفتار شهروندی سازمانی (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۹۰).

از این‌رو، می‌توان گفت شواهد تجربی مربوط به پیشایندها و الزامات تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی از جامعیت و یکپارچگی کافی برخوردار نیستند و پراکندگی و واگرایی

¹ Hislop

² Henttonen et al.

³ Antecedents

⁴ Nguyen et al.

⁵ Social Capital

به نسبت زیادی در میان آن‌ها دیده می‌شود؛ زیرا اغلب مطالعات انجام شده در این زمینه تنها به بررسی نقش و تأثیر یک یا چند عامل محدود پرداخته‌اند. افزون بر این، در برخی موارد نیز میزان اثرگذاری یک متغیر واحد بر تسهیم دانش نیز در پژوهش‌های مختلف متفاوت بوده است. این واگرایی، پراکندگی و تفاوت در نتایج باعث شده هم از نگاه نظری کسب شناختی جامع و قابل اتکا دشوار باشد و هم از نگاه کاربردی مدیران سازمان‌هایی که به دنبال ترویج و تسهیل تسهیم دانش در سازمان خود هستند نتوانند رهنمودهایی جامع و کافی از این مطالعات گسترده و گوناگون کسب کنند. از این رو، تحلیلی که به طور هم‌زمان از جامعیت نسبی زیادی برخوردار باشد می‌تواند شناخت مفیدی در این زمینه ارائه کند. در راستای دستیابی به چنین شناخت جامعی این پژوهش با هدف تحلیل هم‌زمان مجموعه به نسبت جامعی از مطالعاتی است که در خصوص پیشایندهای تسهیم دانش انجام شده است و به دنبال پاسخ به این پرسش اصلی که مهم‌ترین پیشایندها و پیش‌نیازهایی که می‌توانند تسهیم دانش را تسهیل و افراد را به مشارکت در آن تشویق کنند کدام‌اند.

بر این اساس، این پژوهش چنین مساعدت‌هایی در پی خواهد داشت. نخست، با انجام فراتحلیل^۱ بر شمار به نسبت زیادی از مطالعات انجام شده در کشور در خصوص پیشایندها و الزامات تسهیم دانش شناخت به نسبت جامع‌تری در این خصوص حاصل خواهد کرد که از نگاه نظری و کاربردی سودمند خواهد بود. از نگاه نظری این فراتحلیل به کاهش ابهام موجود در مطالعات پراکنده و واگرایی پیشین یاری می‌رساند (چیونگ و همکاران^۲، ۲۰۱۶). افزون بر این، با توجه به دامنه گسترده‌تر این مطالعه در خصوص موضوع مورد پژوهش تعمیم‌پذیری نتایج حاصل از آن نیز به نسبت پژوهش‌های پیشین افزایش خواهد یافت. همچنین این فراتحلیل می‌تواند به فهم چرایی تفاوت در میان یافته‌های پژوهش‌های پیشین یاری رساند. از نگاه کاربردی نیز این پژوهش

¹ Meta-Analysis

² Cheung et al.

می‌تواند به مدیران کمک کند تا زیرساخت‌ها و پیش‌نیازهای مناسب و یکپارچه‌ای را برای تسهیل و ترویج تسهیم دانش در میان اعضا و گروه‌های سازمان فراهم کنند.

ادبیات نظری پژوهش:

تسهیم دانش و دستاوردهای آن

در عصر دانایی محوری دانش مهم‌ترین سرمایه راهبردی سازمان‌ها به شمار می‌رود (نیکرسون و زنگر^۱، ۲۰۰۴)؛ اما تنها وجود منابع دانشی در سازمان نمی‌تواند موفقیت آن را تضمین کند. برای کسب مزیت رقابتی پایدار اعضای سازمان باید دانش را در عمل به اشتراک بگذارند و به کار گیرند (دالکیر^۲، ۲۰۱۷). مهم این است که این دانش به گونه‌ای مؤثر مدیریت شود. مدیریت دانش فرایندی است که به خلق و کسب، ذخیره‌سازی، تسهیم و کاربرد دانش در سازمان می‌پردازد تا از این منبع ارزشمند برای کسب نتایج فردی و سازمانی بهره‌برداری شود (منوریان و عسگری، ۱۳۹۸، ص، ۲۲۵). برخی موفقیت مدیریت دانش را به تسهیم مؤثر دانش وابسته می‌دانند (باک^۳ و همکاران، ۲۰۰۵). تسهیم دانش به‌عنوان مبادله اطلاعات، تجارب و خبرگی‌های مربوط به کار است تا به دیگران کمک شود که با هم همیاری کنند تا وظایف روزمره انجام، مسائل برطرف و ایده‌های جدید ارائه داده شوند (احمد^۴، ۲۰۱۷). تسهیم دانش در محیط کار نیز به‌عنوان مجموعه رفتارهایی تعریف شده که شامل به اشتراک گذاشتن دانش کاری یکی از اعضای سازمان با دیگر کارکنان که با هدف دستیابی به اهداف سازمانی انجام می‌شود. انجام چنین اقدامی در میان افراد و واحدهای سازمانی می‌تواند فواید بسیاری برای افراد و سازمان به همراه داشته باشد (یی^۵، ۲۰۰۹).

¹ Nickerson & Zenger

² Dalkir

³ Bock et al.

⁴ Ahmad

⁵ Yi

مطالعات پیشین بر نتایج و دستاوردهای حاصل از تسهیم دانش در سازمان تأکید کرده‌اند که از آن جمله می‌توان کاهش هزینه‌ها، کوتاه شدن چرخه توسعه محصول، رضایت مشتری، بهبود نوآوری و قابلیت‌های عملکردی را نام برد (اوزر و ووگل^۱، ۲۰۱۵). در واقع، تسهیم دانش می‌تواند با ترویج ایده‌های جدید و خلق فرصت‌های تجاری از راه فرایند اجتماعی سازی و یادگیری کارکنان سازمان زمینه مناسبی برای نوآوری سازمانی فراهم سازد (رنزل، ۲۰۱۲، ص، ۲۰۸). احمد و کریم^۲ (۲۰۱۹) با مرور نظام‌مند مطالعات انجام‌شده در خصوص تسهیم دانش دستاوردهای حاصل از آن را در سه دسته فردی، گروهی و سازمانی طبقه‌بندی کردند. همچنین به این نتیجه رسیدند که مهم‌ترین نتایج حاصل از تسهیم دانش به خلاقیت، عملکرد و یادگیری مربوط می‌شود. افزون بر این دریافتند که نتایج حاصل از تسهیم دانش فراتر از اثرات کاری است و تأثیرات مثبتی هم بر جو گروه، رضایت شغلی و رضایت از زندگی دارد. از این رو، ضروری است در برنامه‌های سلامت سازمانی نیز گنجانده شود.

پیش‌نیازهای تسهیم دانش

شناخت و بهسازی وضعیت عواملی که تسهیم و انتقال دانش را تسهیل می‌کند، از مسائل اساسی مدیریت دانش به شمار می‌رود (رنزل، ۲۰۰۸، ص، ۲۱۲). با وجود این، یکی از چالش‌های اساسی پیاده‌سازی مدیریت دانش این است که نظریه و دستورالعمل جامعی برای تسهیم دانش وجود ندارد که برای همه سازمان‌ها قابل استفاده باشد. هر سازمانی باید عوامل کلیدی موفقیت خود در این زمینه را شناسایی کند و آن‌ها را فراهم سازد (مک‌درموت و اودل^۳، ۲۰۰۱، ص، ۸۰). از این رو، شناخت پیش‌نیازها و الزامات انجام مؤثر تسهیم دانش در سازمان ضروری است و پژوهش‌های متعددی نیز در این زمینه انجام شده است. برای مثال (ال‌کوردی و همکاران^۴، ۲۰۱۸) با مرور نظام‌مند پیش‌نیازهای تسهیم دانش در سازمان پیش‌نیازهای فردی، سازمانی، فناورانه و فرهنگی را برای تسهیل رفتارهای تسهیم دانش در سازمان معرفی کرده‌اند:

¹ Ozer & Vogel

² Ahmad & Karim

³ McDermott & O'Dell

⁴ Al-Kurdi et al.

۱. **پیش‌نیازهای فردی:** از آنجا که تسهیم دانش توسط افراد انجام می‌شود توجه به جنبه‌های رفتاری، نگرشی و انگیزشی در این کار ضروری است. از جمله مهم‌ترین این عوامل می‌توان اعتماد، نگرش شخصی، انگیزش، هنجارهای ذهنی، تجارب شخصی و رابطه بین دانش و قدرت را نام برد (ال‌کوردی و همکاران، ۲۰۱۸). برای نمونه به نظر نمی‌رسد افراد بدون داشتن اعتماد به گیرنده دانش تمایل داشته باشند دانش و تجربه ضمنی خود را که به سختی آن را به دست آورده‌اند با آن‌ها به اشتراک بگذارند (گوه و ساندهو^۱، ۲۰۱۴).

۲. **عوامل سازمانی:** این عوامل اغلب خارج از کنترل فرد هستند و نقش مهمی در تأثیرگذاری بر افراد برای به اشتراک گذاری دانش خود برخوردارند. برخی از مهم‌ترین این عوامل عبارت‌اند از: فرهنگ سازمانی، جو سازمانی، خرده‌فرهنگ‌ها، نظام پاداش‌دهی و حمایت مدیریت (ال‌کوردی و همکاران، ۲۰۱۸). افزون بر این، عوامل سازمانی مانند ساختار سازمانی، سبک رهبری و سیستم انگیزشی نیز جزو پیشایندهای سازمانی مهم به شمار می‌روند (امین و همکاران^۲، ۲۰۱۱).

۳. **عوامل فناورانه:** فناوری و ابزارهای ارتباطی از نقشی تسهیل‌گر در تسهیم دانش برخوردارند (سبا و همکاران^۳، ۲۰۱۲). در واقع پشتیبانی و زیرساختی که این فناوری‌ها فراهم می‌سازند در مقایسه با عوامل فرهنگی - اجتماعی مانند اعتماد و فرهنگ تسهیم دانش از نقشی ثانویه برخوردارند. به دیگر سخن این فناوری‌ها به تنهایی نمی‌توانند مشوق و تسهیل‌گر رفتارهای تسهیم دانش در میان اعضای سازمان باشند (ال‌کوردی و همکاران، ۲۰۱۸).

۴. **عوامل فرهنگی:** فرهنگ سازمانی حامی فعالیت‌های دانشی نیز می‌تواند نقش مهمی در ایجاد بستر و شرایط لازم برای انجام مؤثر اقدامات مدیریت دانش داشته باشد (نیستور و همکاران^۴، ۲۰۱۵). در سازمانی که ارزش‌ها و هنجارهایی مانند اعتماد، مشارکت، تشریک مساعی، یادگیری و

¹ Goh & Sandhu

² Amin et al.

³ Seba et al.

⁴ Nistor et al.

تسهیم دانش متداول و ارزشمند باشد، تسهیم دانش مؤثرتر و آسان‌تر خواهد بود (آشنا و همکاران^۱، ۲۰۱۳).

روش‌شناسی پژوهش:

بر اساس الگوی روش‌شناسی سازندرز (۲۰۰۹) داده‌های مورد نیاز پژوهش به روش کتابخانه‌ای گردآوری شده است، افق زمانی آن طولی و از نظر هدف توصیفی است. همچنین روش پژوهش کمی و رویکرد آن استقرایی، فلسفه آن اثبات‌گرایی و جهت‌گیری آن نیز کاربردی است (برگرفته از دانایی‌فرد و همکاران، ۱۳۸۳). روش مورد استفاده برای تحلیل داده‌های گردآوری شده فراتحلیل است. فراتحلیل نوعی روش آماری کمی برای ترکیب نتایج مجموعه‌ای از پژوهش‌های مستقل است. پژوهش‌هایی که همه درباره یک موضوع خاص هستند و ویژگی خاص آن هم این است که جامعه آماری آن را پژوهش‌های کمی پیشین انجام‌شده درباره یک موضوع خاص تشکیل می‌دهند (پیگوت^۲، ۲۰۱۲). اصل اساسی در فراتحلیل، محاسبه اندازه اثر برای تحقیقات مجزا است. اندازه اثر عبارت است از نسبت آزمون معنی‌داری به حجم مطالعه. اندازه اثر نمایانگر میزان حضور یک پدیده در جامعه است؛ هر چه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد، میزان حضور آن پدیده هم بیشتر است. با در دست داشتن آماره‌هایی مانند t ، F و X^2 می‌توان شاخص اندازه اثر مربوط به آن‌ها (r) را برآورد کرد. برای شاخص r اندازه اثرهای کمتر از ۰/۳، بین ۰/۳ و ۰/۵ و بیشتر از ۰/۵ به ترتیب کم، متوسط و زیاد فرض می‌شود. سطح معنی‌داری و اندازه اثر در مورد رد یا تأیید شدن فرضیه صفر استفاده می‌شوند و هر کدام اطلاعات جداگانه‌ای را در اختیار می‌گذارند. از طریق آزمون معنی‌داری مشخص می‌شود که آیا نتیجه‌ای خاص به علت شانس رخ داده است یا خیر و از طریق محاسبه اندازه اثر می‌توان دریافت که متغیر مستقل تا چه اندازه بر متغیر وابسته اثر گذاشته است؛ بنابراین، برای تصمیم‌گیری در مورد رد یا قبول فرضیه صفر در تحقیقات رفتاری لازم است همراه با نتیجه آزمون معنی‌داری به مقدار اندازه اثر نیز توجه شود؛ زیرا در شرایط یکسان از لحاظ حجم نمونه و سطح معنی‌داری، هر چه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد، توان آزمون هم بیشتر می‌شود و اعتبار تصمیم‌گیری افزایش می‌یابد (قربانی‌زاده، ۱۳۹۴).

¹ Ashena et al.

² Pigott

جامعه مورد بررسی این پژوهش را مقالات چاپ شده در مجلات علمی-پژوهشی در زمینه تسهیم دانش از سال ۱۳۸۸ تا سال ۱۳۹۸ تشکیل می‌دهند که در داخل کشور انجام شده‌اند و از الزامات روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری و روش نمونه‌گیری برخوردار بوده‌اند. پایایی پژوهش نیز با کمک پایایی شناسایی (از طریق توافق داوران در انتخاب پژوهش‌ها و طبقه‌بندی آن‌ها)، پایایی کدگذاری (از طریق توافق داوران درباره استفاده از مفاهیم خاص برای کدگذاری متغیرها) و پایایی سطح معنی‌داری و اندازه اثر (از طریق توافق در محاسبات اندازه اثر بین دو فراتحلیل‌گر) ارزیابی و تأیید شده است. در نمونه‌گیری مطالعاتی به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شده‌اند که از معیارهای ورود به فرایند فراتحلیل برخوردار باشند. معیارهای مورد استفاده برای ورود پژوهش‌ها به این مطالعه عبارت‌اند از: (۱) پیشایندهای تسهیم دانش را بررسی کرده باشند؛ (۲) اطلاعات لازم برای استخراج اندازه اثر (قوت رابطه) را ارائه کرده باشند. بر جدول (۱) معیارهای مورد استفاده برای فیلترسازی مقالات شناسایی شده برای ورود به مقالات فراتحلیل را نشان می‌دهد.

جدول ۱. نحوه انتخاب مقالات پژوهش

مقالات حائز شرایط	معیارهای فیلترسازی مقالات شناسایی شده	تعداد مقالات	معیارهای شناسایی مقالات	پایگاه اطلاعاتی
۲۱	تحقیق کیفی، عدم دسترسی به متن مقالات، عدم تأیید ارتباط میان متغیرها و آماره‌های نامربوط	-	عنوان مقاله، چکیده و واژگان کلیدی	بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی و پایگاه مجلات تخصصی نور

مطالعات شناسایی شده درباره موضوع مورد مطالعه بر اساس معیارهای ورودی مورد نظر فیلتر شدند و در نهایت ۲۱ پژوهش به فرایند فراتحلیل وارد شدند. جدول (۲) اطلاعات کلی این پژوهش‌های را نشان می‌دهد.

جدول ۲. اطلاعات کلی پژوهش‌های مورد بررسی

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۱	احمدی و همکاران (۱۳۹۵)	تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر تسهیم دانش در سازمان‌های رسانه‌ای	فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی	کارشناسان مرکز رسانه‌های نوین سازمان صدا و سیما	T	۹۷
۲	اعلامی و همکاران (۱۳۹۳)	بررسی ساختار عاملی تسهیم دانش، خلق دانش و اعتماد سازمانی	مطالعات آموزش و آموزشگاهی	کارشناسان دانشکده فنی دانشگاه تهران در سال ۹۰ تا ۹۱	T	۱۰۰
۳	پهلوانی و همکاران (۱۳۸۹)	بررسی و اولویت‌بندی عوامل فرهنگی مؤثر در به اشتراک‌گذاری دانش در مراکز تحقیق و توسعه پتروشیمی	مدیریت فناوری اطلاعات	افراد شاغل شرکت پژوهش و فناوری پتروشیمی	T	۱۳۲
۴	تقوی فرد و همکاران (۱۳۹۳)	نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان	فصلنامه مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات	کارکنان اداری دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران	R	۱۲۰

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۵	دانایی فرد و همکاران (۱۳۹۰)	تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی	پژوهش‌های مدیریت عمومی	کارشناسان رسمی در وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری	T	۲۴۸
۶	رحمان سرشت و شیخی (۱۳۹۳)	نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش	مدیریت دولتی دانشگاه تهران	کارکنان بیمارستان	T	۳۰۰
۷	رستگار و مقصودی (۱۳۹۵)	بررسی تأثیر رهبری تحول آفرین بر نوآوری سازمانی با میانجی‌گری تسهیم دانش	فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)	مدیران ارشد شرکت‌های مهندسی فعال در حوزه رباتیک در شهر تهران	R	۱۶۰
۸	رهنورد و صدر (۱۳۸۸)	رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه‌های دولتی	فراسوی مدیریت	سازمان‌های دولتی دارای ردیف اعتباری استانی استان قزوین	R	۳۱ سازمان

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۹	سیدجوادین و رضایی (۱۳۹۴)	بررسی تأثیر سیستم کاری تعهد بالا بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی	پژوهش‌های مدیریت عمومی	کارکنان دانشی شرکت سیماران	T	۲۲۰
۱۰	شیرازی و همایونی راد (۱۳۹۴)	بررسی تأثیر فرهنگ مبتنی بر دانش بر اشتراک دانش با تعدیل‌گری نقش‌گرایش به اعتماد	پژوهش‌های مدیریت عمومی	کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد	T	۵۲۵
۱۱	صلواتی و همکاران (۱۳۹۳)	بررسی رابطه بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش	فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی	کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج	T	۱۱۰
۱۲	علامه و همکاران (۱۳۹۳)	بررسی نقش تعدیل‌گر سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت استعداد و تسهیم دانش در سازمان	پژوهش‌های مدیریت در ایران	مدیران و کارشناسان منابع انسانی حوزه‌های ستادی شرکت ملی نفت ایران و شرکت‌های تابعه مستقر در تهران	T	۶۲

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۱۳	علامه و همکاران (۱۳۹۵)	تأثیر سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش و سرمایه فکری	فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)	کارکنان و کارشناسان شعب منتخب بانک مسکن در شهر اصفهان	T	۱۳۰
۱۴	قدم‌پور و زندکریمی (۱۳۹۷)	بررسی رابطه بین ارتباط سازمانی و تسهیم دانش با نقش میانجی اعتماد سازمانی در میان دبیران مدارس	فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات	دبیران مدارس دوره اول و دوم متوسطه شهرستان بیجار در سال تحصیلی ۱۳۹۵	T	۲۱۷
۱۵	کفاشان کاخکی و همکاران (۱۳۹۶)	سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار اشتراک دانش از دیدگاه دانشجویان	پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی	دانشجویان مقطع کارشناسی دانشگاه فردوسی مشهد	T	۳۷۴

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۱۶	لنجرود و علی پور درویش (۱۳۹۳)	بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش درون‌گروهی	پژوهش‌های تربیتی	کارکنان ادارات کل ساختمان مرکزی بانک صادرات استان تهران	T	۲۹۰
۱۷	منوریان و همکاران (۱۳۹۳)	شناسایی و رتبه‌بندی عوامل پیش‌برنده و بازدارنده تسهیم دانش در یک سازمان دولتی	فرآیند مدیریت توسعه	مدیران و کارکنان یک سازمان دولتی	T	۱۱۰
۱۸	مهدوی و همکاران (۱۳۹۴)	نقش سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش بین مدیران و کارشناسان ستادی جهاد دانشگاهی	فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی	مدیران و کارشناسان ستادی جهاد دانشگاهی	T	۲۰۰
۱۹	نارنجی ثانی و همکاران (۱۳۹۶)	بررسی ساختار عاملی تسهیم دانش، اعتماد سازمانی و خلاقیت	مطالعات آموزش و آموزشگاهی	کارشناسان دانشکده فنی دانشگاه تهران در سال ۹۰ تا ۹۱	T	۱۰۰

ردیف	مطالعه	عنوان پژوهش	محل نشر	جامعه آماری	آماره	حجم نمونه
۲۰	الوانی و لرنستانی (۱۳۹۴)	بررسی تأثیر نگرش شغلی بر تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی در بانک قوامین	مجله مدیریت توسعه و تحول	کارکنان شعب بانک قوامین	T	۳۷۰
۲۱	یزدان شناس و خشنود (۱۳۹۳)	تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت‌گرا	مدیریت دولتی دانشگاه تهران	کارکنان شرکت مادر تخصصی فرودگاه‌های کشور	T	۲۷۰

پژوهش‌های منتخب با استفاده از نرم‌افزار CMA2 (نرم‌افزار جامع فراتحلیل) مورد تحلیل قرار گرفتند. همچنین برای سنجش سوگیری انتشار از روش نمودار کیفی، برای ارزیابی و تعدیل سوگیری انتشار از روش اصلاح و برازش دوال و توئیدی، برای تعیین تعداد مطالعات گم‌شده از روش N ایمن از خطا و برای بررسی ناهمگونی مطالعات از آزمون کوکرام استفاده شده است.

یافته‌های پژوهش:

همان‌گونه که پیش‌تر گفته شده برای ارزیابی میزان تأثیرگذاری هر یک از عوامل شناسایی شده در پژوهش‌های پیشین از آزمون اندازه اثر استفاده شده است. بر اساس فیلترسازی انجام شده ۲۵ عامل در پژوهش‌های پیشین به‌عنوان متغیرهای مستقلی شناسایی شده‌اند که بر تسهیم دانش به‌عنوان متغیر وابسته تأثیر داشته‌اند. فهرست این متغیرها و اطلاعات مربوط به آزمون اندازه اثر آن‌ها در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳. اندازه اثر پیشنهادهای تسهیم دانش

مقدار P	مقدار Z	حد بالا	حد پایین	اندازه اثر	درصد فراوانی	فراوانی	متغیرهای مستقل تسهیم دانش
۰/۰۰۰	۸/۰۱۳	۰/۲۷۳	۰/۱۶۹	۰/۲۲۲	٪۱۲/۵	۶	اعتماد سازمانی
۰/۰۰۰	۹/۷۰۳	۰/۳۴۷	۰/۲۳۶	۰/۲۹۲	٪۸/۳	۴	رفتار شهروندی سازمانی
۰/۰۰۰	۵/۷۰۴	۰/۲۳۴	۰/۱۱۶	۰/۱۷۶	٪۶/۲	۳	تعهد سازمانی
۰/۰۰۰	۸/۲۸۱	۰/۴۲۰	۰/۲۷۰	۰/۳۴۷	٪۶/۲	۳	فناوری اطلاعات
۰/۰۰۰	۱۰/۷۸۰	۰/۵۰۶	۰/۳۶۸	۰/۴۳۹	٪۶/۲	۳	ساختار سازمانی
۰/۰۰۰	۱۴/۴۳۶	۰/۶۸۵	۰/۵۶۳	۰/۶۲۸	٪۶/۲	۳	سرمایه اجتماعی
۰/۰۰۰	۸/۱۰۵	۰/۳۵۰	۰/۲۱۹	۰/۲۸۶	٪۴/۲	۲	فرهنگ مبتنی بر دانش
۰/۰۰۰	۸/۰۲۱	۰/۴۶۴	۰/۲۹۶	۰/۳۸۳	٪۴/۲	۲	حمایت ادراک شده
۰/۰۰۰	۵/۰۸۴	۰/۲۵۴	۰/۱۱۵	۰/۱۸۵	٪۴/۲	۲	رضایت شغلی
۰/۰۰۰	۳/۸۵۰	۰/۲۱۱	۰/۰۷۰	۰/۱۴۱	٪۴/۲	۲	وابستگی شغلی
۰/۰۰۰	۵/۵۴۰	۰/۳۲۳	۰/۱۵۹	۰/۲۴۳	٪۴/۲	۲	اعتماد میان فردی
۰/۰۰۰	۴/۹۲۷	۰/۳۵۶	۰/۱۵۹	۰/۲۶۰	٪۴/۲	۲	ارتباطات سازمانی
۰/۰۰۰	۸/۸۸۰	۰/۴۹۵	۰/۳۳۲	۰/۴۱۶	٪۴/۲	۲	فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۴	۲/۸۷۵	۰/۳۱۷	۰/۰۶۲	۰/۱۹۳	٪۲/۱	۱	سیستم کاری تعهد بالا
۰/۰۰۰	۴/۸۴۲	۰/۳۳۹	۰/۱۴۹	۰/۲۴۶	٪۲/۱	۱	نگرش به تسهیم دانش
۰/۰۰۰	۸/۹۶۳	۰/۵۹۹	۰/۴۱۶	۰/۵۱۳	٪۲/۱	۱	سرمایه روان شناختی
۰/۰۰۰	۴/۳۶۴	۰/۳۵۷	۰/۱۴۱	۰/۲۵۲	٪۲/۱	۱	انگیزش شغلی
۰/۰۰۰	۴/۵۷۶	۰/۳۶۸	۰/۱۵۳	۰/۲۶۴	٪۲/۱	۱	کنترل سرپرست
۰/۰۰۰	۸/۲۰۸	۰/۵۶۸	۰/۳۷۶	۰/۴۷۹	٪۲/۱	۱	توانمندسازی روان شناختی
۰/۰۰۱	۳/۴۰۲	۰/۳۰۱	۰/۰۸۳	۰/۱۹۵	٪۲/۱	۱	هنجارهای ذهنی
۰/۰۰۰	۳/۶۴۱	۰/۴۵۷	۰/۱۴۷	۰/۳۱۰	٪۲/۱	۱	سیستم پاداش

مقدار P	مقدار Z	حد بالا	حد پایین	اندازه اثر	درصد فراوانی	فراوانی	متغیرهای مستقل تسهیم دانش
۰/۰۰۰	۸/۵۱۱	۰/۶۶۴	۰/۴۸۰	۰/۵۹۱	٪۲/۱	۱	رهبری تحول‌آفرین
۰/۰۰۰	-۶/۷۸۸	-۰/۴۳۶	-۰/۶۸۹	-۰/۵۷۶	٪۲/۱	۱	بدینی سازمانی
۰/۰۰۰	۳/۶۴۷	۰/۳۱۴	۰/۰۹۸	۰/۲۰۸	٪۲/۱	۱	عجین شدن با شغل
۰/۰۰۰	۴/۷۴۵	۰/۳۳۵	۰/۱۴۴	۰/۲۴۲	٪۲/۱	۱	قصد تسهیم دانش

همان‌گونه که در جدول (۳) دیده می‌شود از میان پیشایندهای تسهیم دانش به ترتیب متغیرهای اعتماد سازمانی (۶ مطالعه)، رفتار شهروندی سازمانی (۴ مطالعه)، تعهد سازمانی (۳ مطالعه)، فناوری اطلاعات (۳ مطالعه)، ساختار سازمانی (۳ مطالعه) و سرمایه اجتماعی (۳ مطالعه) از بیشترین فراوانی در مطالعات پیشین برخوردار بوده‌اند. همچنین از آنجا که سطح معناداری مربوط به همه متغیرهای مورد مطالعه از ۰/۰۵ کوچک‌تر بوده است با اطمینان ۹۵ درصد اندازه اثر همه آن‌ها قابل تأیید است. برای ارزیابی اندازه اثر متغیرها از معیار کوهن استفاده شده است. جدول (۴) توزیع فراوانی طبقات اندازه اثر پیشایندهای تسهیم دانش را نشان می‌دهد.

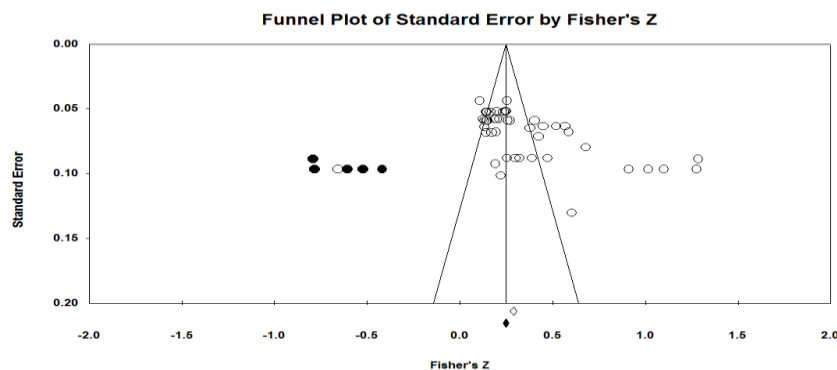
جدول ۴. توزیع فراوانی طبقات اندازه اثر پیشایندهای تسهیم دانش

دامنه تغییر شدت تأثیر	فراوانی	درصد فراوانی
شدت تأثیر زیر ۰/۳ (کم)	۱۵	٪۶۰
بین ۰/۳ تا ۰/۵ (متوسط)	۶	٪۲۴
۰/۵ و بالاتر (زیاد)	۴	٪۱۶

با توجه به داده‌های جداول (۳ و ۴) از میان ۲۵ پیشایندهای مورد مطالعه تسهیم دانش متغیرهای سرمایه اجتماعی (۰/۶۲۸)، رهبری تحول‌آفرین (۰/۵۹۱)، بدینی سازمانی (-۰/۵۷۶) و سرمایه روان‌شناختی (۰/۵۱۳) دارای اندازه اثر زیاد (بالای ۰/۵) و به همین ترتیب از بیشترین اندازه اثر برخوردار هستند که درصد فراوانی آن‌ها ۱۶ درصد بوده است. همچنین ۶ عامل مورد مطالعه نیز دارای اندازه اثر متوسط (بین ۰/۳ تا ۰/۵) قرار داشته‌اند که به ترتیب عبارت‌اند از: توانمندسازی روان‌شناختی (۰/۴۷۹)، ساختار سازمانی

(۰/۴۳۹)، فرهنگ سازمانی (۰/۴۱۶)، حمایت ادراک شده (۰/۳۸۳)، فناوری اطلاعات (۰/۳۴۷) و سیستم پاداش (۰/۳۱)؛ و در نهایت، ۱۵ عامل مورد مطالعه (معادل ۰/۶۰) نیز در طبقه دارای شدت تأثیر کم قرار گرفته‌اند که عبارت‌اند از: متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی (۰/۲۹۲)، فرهنگ مبتنی بر دانش (۰/۲۸۶)، کنترل سرپرست (۰/۲۶۴)، ارتباطات سازمانی (۰/۲۶۰)، انگیزش شغلی (۰/۲۵۲)، نگرش به تسهیم دانش (۰/۲۴۶)، اعتماد میان فردی (۰/۲۴۳)، قصد تسهیم دانش (۰/۲۴۲)، اعتماد سازمانی (۰/۲۲۲)، عجز شدن با شغل (۰/۲۰۸)، هنجارهای ذهنی (۰/۱۹۵)، سیستم کاری تعهد بالا (۰/۱۹۳)، رضایت شغلی (۰/۱۸۵)، تعهد سازمانی (۰/۱۷۶) و وابستگی شغلی (۰/۱۴۱).

یکی از موضوعات مهم در هر فراتحلیل، ارزیابی سوگیری انتشار است. منظور از سوگیری انتشار این است که یک فراتحلیل شامل همه مطالعات انجام شده در مورد موضوع مورد بررسی نیست؛ ممکن است برخی مطالعات به دلایل مختلف منتشر نشده باشد یا حداقل در مجلات نمایه‌سازی نشده منتشر شده باشد. معمول‌ترین روش شناسایی تورش انتشار، استفاده از یک نمودار پراکندگی دوبعدی به نام نمودار کیفی است که در آن اثر مداخله برآورد شده هر مطالعه در مقابل اندازه نمونه آن مطالعه رسم می‌شود. شکل (۱) نمودار کیفی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. نمودار کیفی پژوهش حاضر

از لحاظ تفسیری در نمودارهای کیفی شکل، مطالعاتی که خطای استاندارد پایین دارند در بالای قیف جمع می‌شوند، دارای سوگیری انتشار نیستند؛ اما هرچه مطالعات به سمت پایین قیف

کشیده می‌شوند، خطای استاندارد آن‌ها بالا می‌رود و سوگیری انتشارشان افزایش می‌یابد؛ بنابراین با توجه به شکل (۱) چند سوگیری انتشار در مطالعات وجود دارد که بیانگر عدم انتشار یا عدم دسترسی به برخی از مطالعات است. روش اصلاح و برازش دوال توفیدی برای ارزیابی و تعدیل سوگیری انتشار به کار می‌رود. این روش از یک فرایند تکراری استفاده می‌کند که در آن مشاهدات نامنتطبق از نمودار کیفی حذف می‌شوند (حذف زوائد از توزیع)، سپس ارزش‌های اختصاص داده شده به مطالعات مفقود اضافه می‌شوند؛ یعنی عمل پر کردن برآورد اندازه اثر و خطای استاندارد مطالعاتی که احتمالاً از بین رفته‌اند (قربانی‌زاده، ۱۳۹۴). جدول (۷) نتایج روش اصلاح و برازش دوال و توفیدی را نشان می‌دهد.

جدول ۷. نتایج روش اصلاح و برازش دوال و توفیدی

مقدار Q	اثر تصادفی			اثر ثابت			
	حد بالا	حد پایین	تخمین نقطه‌ای	حد بالا	حد پایین	تخمین نقطه‌ای	
مطالعات مورد نیاز: ۵							
۷۱۰/۸۳۷	۰/۳۹۳۲۲	۰/۲۶۶۲۲	۰/۳۳۱۲۲	۰/۲۹۷۷۲	۰/۲۶۴۲۶	۰/۲۸۱۰۸	ارزش مشاهده شده
۱۱۷۰/۱۰۱	۰/۳۲۹۸۴	۰/۱۷۱۱۲	۰/۲۵۲۱۸	۰/۲۵۸۷۶	۰/۲۲۵۳۵	۰/۲۴۲۱۳	ارزش تعدیل شده

با توجه به داده‌های جدول (۷)، باید ۵ مطالعه دیگر انجام پذیرد تا این مطالعه و فراتحلیل کامل و عاری از نقص شود. این ۵ مطالعه، مطالعات را قادر می‌سازد تا ارزش مشاهده شده ۰/۲۸۱۰۸ را به ارزش تعدیل شده ۰/۲۴۱۰۸ در مدل اثرات ثابت و ارزش مشاهده شده ۰/۳۳۱۲۲ را به ارزش تعدیل شده ۰/۲۵۲۱۸ در مدل اثرات تصادفی کاهش دهد. به طور کلی این مطالعه و فراتحلیل به منظور کامل شدن نیاز به ۵ مطالعه دیگر دارد و همان‌طور که ملاحظه می‌شود، ارزش مشاهده شده این نابرابری در نمودار فائل به صورت یک نقطه سیاه نشان داده شده است. همچنین

آزمون N ایمن از خطای روزنتال، تعداد تحقیقات گم شده (با اثر میانگین صفر) را محاسبه می کند که لازم است به تحلیل ها اضافه شود تا عدم معنی داری آماری اثر کلی به دست آید. جدول (۸) نتایج آزمون N ایمن از خطا را در این پژوهش نشان می دهد.

جدول ۸. نتایج آزمون N ایمن از خطا (تعداد ناکامل بی خطر) کلاسیک

۳۳/۲۳۴	مقدار Z برای مطالعات مشاهده شده
۰/۰۰۰	مقدار P برای مطالعات مشاهده شده
۰/۰۵	آلفا
۲	باقیمانده (دنباله)
۱/۹۶	Z برای آلفا
۴۸	تعداد مطالعات مشاهده شده
۱۳۷۵۴	تعداد مطالعات گم شده ای که مقدار P را به آلفا می رساند

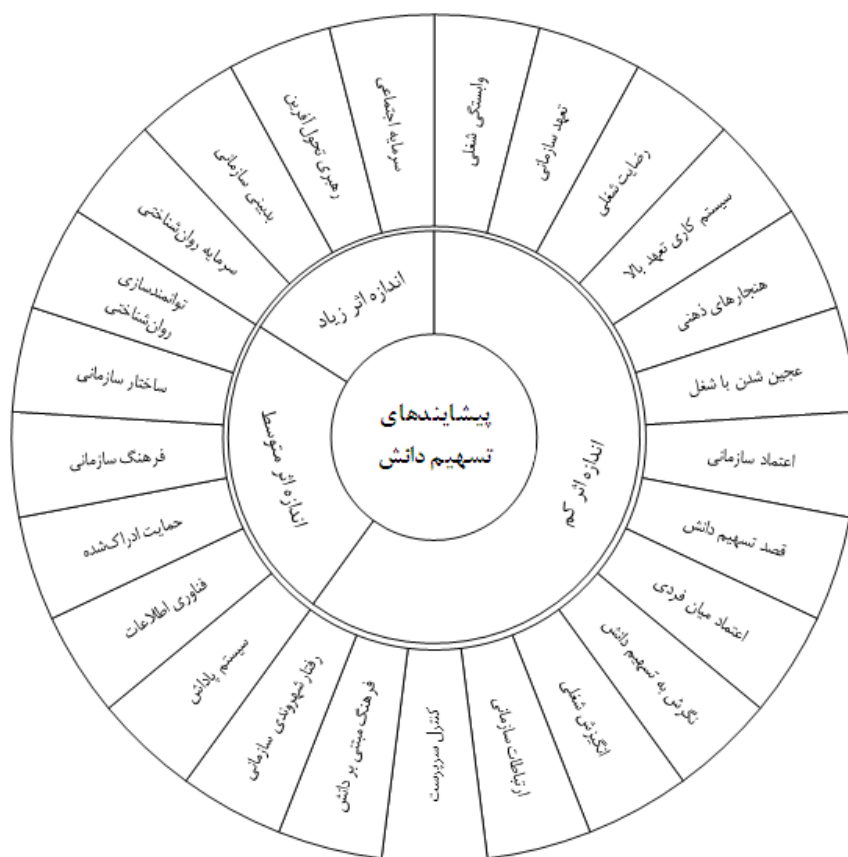
با توجه به داده های جدول (۸)، باید تعداد ۱۳۷۵۴ مطالعه دیگر به مطالعات اضافه و بررسی شود تا مقدار P دو دامنه از ۰/۰۵ تجاوز نکند. این بدین معنی است که باید ۱۳۷۵۴ مطالعه دیگر انجام گیرد تا در نتایج نهایی محاسبات و تحلیل ها خطایی رخ دهد و این نتیجه دقت و صحت بالای اطلاعات و نتایج به دست آمده در این پژوهش را نشان می دهد.

علاوه بر بررسی سوگیری انتشار داده های تحقیق، با توجه به سطح معنی داری به دست آمده (P) از جداول N ایمن از خطا و جدول اصلاح و برازش دوال و توئیدی، به آزمون کوکرام (Q) در قالب طرح یک فرضیه فرعی به بررسی همگونی و یا ناهمگونی اندازه اثرهای به دست آمده پرداخته شده است. در اینجا فرض صفر بیانگر عدم معنی داری اندازه اثرهای به دست آمده است و فرضیه مقابل بر وجود تفاوت معنادار میان اندازه اثرهای به دست آمده دلالت دارد. جدول (۹) نتایج آزمون کوکرام (Q) در این پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۹. نتایج آزمون کوکرام (Q)

مقدار آزمون (Q)	درجه آزادی (df)	سطح معنی داری (P-Value)	نتیجه آزمون
۷۱۰/۸۳۷	۴۷	۰/۰۰۰	رد H0

با توجه به داده‌های جدول (۸)، در سطح اطمینان ۹۵ درصد، سطح معنی‌داری از میزان خطا (۵٪) کوچک‌تر است، H_0 رد و H_1 پذیرفته می‌شود؛ یعنی میان اندازه‌های اثرهای به‌دست‌آمده تفاوت معنی‌دار وجود دارد و این به معنای ناهمگون بودن اندازه‌های اثرهای به‌دست‌آمده است. یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها به روش فراتحلیل نشان داد ۲۵ پیشایندها شناسایی شده برای تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی را می‌توان بر اساس اندازه‌های اثر آن‌ها در سه طبقه زیاد، متوسط و کم دسته‌بندی کرد (شکل ۲).



شکل ۲. پیشایندهای تسهیم دانش

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

تسهیم دانش یکی از ارکان کلیدی مدیریت دانش است و انجام اثربخش آن از نقش مهمی در دستیابی به اهداف پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان برخوردار است. بدین منظور نیاز است پیش‌نیازهای مختلف انسانی - اجتماعی، ساختاری و فناورانه در سازمان فراهم شده باشد. برای شناخت این پیش‌نیازها و نقش آن‌ها در تسهیل تسهیم دانش در سازمان پژوهش‌های متعددی در سازمان‌های مختلف کشور و توسط پژوهشگران گوناگون انجام شده است. این پژوهش با هدف ترکیب کمی و یکپارچه‌سازی این مطالعات و با روش فراتحلیل انجام شده است. یافته‌های این مطالعه نشان داد پژوهش‌های به نسبت زیادی درباره‌ی پیش‌نیازها و الزامات تسهیم دانش در کشور انجام شده است و این موضوع از زوایای گوناگون بررسی شده است. محدودسازی دامنه پژوهش به یک یا شمار اندکی از عوامل پیشایندهای تسهیم دانش در مطالعات پیشین از یک سو و وجود تفاوت‌ها و واگرایی‌های گاه چشمگیر در میان نتایج این مطالعات از سویی دیگر شکافی نظری بوده که در این پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است. بدین منظور پژوهش حاضر بر آن بوده تا با دیدگاهی فراگیرتر به مطالعه این موضوع بپردازد و برای دستیابی به یکپارچگی بیشتر و جمع‌بندی کلی‌تر از تأثیر این پیشایندها تلاش کند. یافته‌های پژوهش نشان داد این عوامل تسهیل‌گر تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی را می‌توان بر اساس اندازه اثر آن‌ها در سه طبقه زیاد، متوسط و کم دسته‌بندی کرد.

از میان این پیشایندها عوامل سرمایه اجتماعی، رهبری تحول‌آفرین، بدبینی سازمانی و سرمایه روان‌شناختی از اندازه اثر زیاد برخوردار بوده‌اند. تأیید نقش سرمایه اجتماعی در تسهیل تسهیم دانش در سازمان با نتایج پژوهش‌هایی همچون علامه و همکاران (۱۳۹۵)، مهدوی و همکاران (۱۳۹۴)، احمدی طاهری و همکاران (۱۳۹۵) هم‌راستا بوده است. این نقش حیاتی به این دلیل است که بخش غالب تسهیم دانش در تعاملات میان‌فردی و روابط غیررسمی انجام می‌شود و وجود شبکه‌ای غنی از این روابط در میان افراد در سازمان می‌تواند دسترسی آن‌ها را به منابع ارزشمند دانشی دیگر افراد تسهیل کند و توان و تمایل آن‌ها را برای

به اشتراک گذاشتن و مبادله دانش با دیگر افراد تقویت کند. رهبری تحول آفرین می‌تواند با ترغیب و الهام بخشی به افراد و استفاده از انگیزه‌های درونی و تشریح فواید و ضرورت حاصل از تسهیم دانش سازمان تمایل افراد را برای انجام این کار ارتقا دهد. این یافته با نتایج پژوهش رستگار و مقصودی (۱۳۹۵) سازگار بوده است. بدینی سازمانی سومین عاملی است از بیشترین اندازه اثر برخوردار بوده است و تأثیر آن نیز منفی بوده است. در تشریح این یافته می‌توان گفت انجام رفتار تسهیم دانش به وجود نگرش‌های مثبتی در افراد نیاز دارد که قصد و تمایل به انجام این کار را در آن‌ها تشویق کند (محمودی و شهابی، ۱۳۹۴)؛ اما بدینی سازمانی می‌تواند با بروز و تشدید نگرش‌های منفی در افراد نسبت به سازمان تمایل و قصد آن‌ها برای تسهیم دانش را کاهش دهد. یافته‌های صلواتی و همکاران (۱۳۹۳) نیز این یافته را تأیید می‌کند. به همین دلیل سرمایه روان‌شناختی نیز به‌عنوان نوعی نگرش مثبت از اندازه اثر زیادی بر تسهیم دانش برخوردار بوده است که این نتیجه با یافته‌های یزدان‌شناس و خشنود (۱۳۹۳) سازگار بوده است.

دومین طبقه از پیشایندهای تسهیم دانش شامل عواملی بوده‌اند که از اندازه اثر متوسط برخوردار بوده‌اند. این عوامل عبارت‌اند از توانمندسازی روان‌شناختی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، حمایت ادراک شده، فناوری اطلاعات و سیستم پاداش. بر این اساس، توسعه و بهسازی این عوامل برای تسهیل تسهیم دانش در درجه دوم اولویت قرار دارد. نقش تسهیل‌گری توانمندسازی روان‌شناختی در تسهیم دانش به این دلیل است برخورداری از این نگرش می‌تواند احساس اثرگذاری و مفید بودن را در فرد تقویت کند و باعث شود فرد خود را برخوردار از دانشی ارزشمند بپندارند که به اشتراک گذاشتن آن می‌تواند حس مفید بودن و اثرگذار بودن را در فرد تقویت کند. این نتیجه با یافته‌های یزدان‌شناس و خشنود (۱۳۹۳) سازگار بوده است. وجود ساختار سازمانی مناسب و تسهیل‌گر نیز برای تسهیم دانش در میان اعضای سازمانی ضروری است. نقش این عامل در پژوهش‌های متعددی همچون منوریان و همکاران (۱۳۹۳) و لنجروود و علی پور درویش (۱۳۹۳) نیز مورد تأیید قرار گرفته است. وجود ساختارهایی که از

ویژگی‌هایی مانند تیم‌گرایی، حرفه‌ای‌گرایی، روابط غیررسمی، انعطاف‌پذیری، مرز زدودگی مناسب برخوردار باشند می‌توانند تعاملات میان اعضای سازمان برای به اشتراک گذاری دانش را تسهیل کنند. وجود فرهنگ سازمانی تسهیل‌گر اقدامات مدیریت دانش پیشایند دیگری است که هم فراوانی آن در مطالعات پیشین و هم اندازه اثر آن به نسبت زیاد بوده است. نقش کلیدی این عامل در پژوهش‌هایی همچون شیرازی و همایونی‌راد (۱۳۹۴) و نادری و شاه‌حسینی (۱۳۹۷) مورد مطالعه قرار گرفته است. فرهنگ سازمانی می‌تواند الگوی رفتاری اعضای سازمان را شکل دهد. از این رو وجود فرهنگ سازمانی حامل دانش می‌تواند مشارکت فعالانه اعضای سازمان در اقدامات تسهیم دانش را تشویق کند. ترویج کار تیمی، تعاملات همکارانه و روابط صمیمانه از جمله مهم‌ترین ویژگی‌های فرهنگی است که می‌تواند در این زمینه نقشی تسهیل‌گرانه داشته باشد. حمایت ادراک شده نیز می‌تواند به دلیل نیاز به احساس امنیت و به خطر نیفتادن منافع و موقعیت فردی در اثر تسهیم دانش شخصی باشد. نقش این عامل در تسهیم دانش در پژوهش‌هایی مانند سینایی و همکاران (۱۳۹۶) و اسماعیل‌پور و همکاران (۱۳۹۳) نیز مورد تأیید قرار گرفته است. فناوری اطلاعات و ارتباطات مناسب نیز یکی دیگر از عوامل سخت‌افزاری است که می‌تواند تسهیم دانش در میان اعضای سازمان را تسهیل و تسریع کند. نقش این عامل در پژوهش‌های مانند منوریان و همکاران (۱۳۹۳) و رفوا و همکاران (۱۳۹۲) نیز مورد تأیید قرار گرفته است. وجود زیرساخت مناسب فناورانه و توانایی در به‌کارگیری این فناوری‌ها جزو پیش‌نیازهای مهم فناورانه به‌منظور تسهیم دانش به‌شمار می‌روند؛ و در نهایت، سیستم انگیزشی نیز عاملی است که می‌تواند با تأمین نیازهای درونی و بیرونی افراد تمایل را برای مشارکت در رفتارهای تسهیم دانش افزایش دهد. نقش این عامل در پژوهش کفاشان و همکاران (۱۳۹۶) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

در سومین طبقه از پیشایندهای تسهیم دانش نیز عواملی قرار گرفتند که اندازه تأثیر آن‌ها کم بوده است. این عوامل عبارت‌اند از: متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ مبتنی بر دانش، کنترل سرپرست، ارتباطات سازمانی، انگیزش شغلی، نگرش به تسهیم دانش، اعتماد میان‌فردی، قصد تسهیم

دانش، اعتماد سازمانی، عجین شدن با شغل، هنجار ذهنی تسهیم دانش، سیستم کاری تعهد بالا، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و وابستگی شغلی. نکته تأمل برانگیزی که در این دسته از پیشایندها وجود دارد این است که دو عامل اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی با وجودی که بیشترین فراوانی را در میان پیشایندهای شناسایی شده داشته‌اند از اندازه اثر کم برخوردار بوده‌اند (جدول ۳) اندازه اثر آن‌ها بر تسهیم دانش کم بوده است. این یافته به نوعی با یافته‌های ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۱)، تقوی فرد و همکاران (۱۳۹۳) و محمدعلی و شاه‌حسینی (۱۳۹۷) که تأثیر اعتماد سازمانی بر تسهیم دانش را بررسی کرده‌اند و همچنین یافته‌های رحمان‌سرشت و شیخی (۱۳۹۳)، یزدان‌شناس و خشنود (۱۳۹۳) و الوانی و لرستانی (۱۳۹۴) که نقش رفتار شهروندی سازمانی را در این زمینه بررسی کرده‌اند ناسازگار بوده است. در این مطالعات اعتماد به عنوان پیشیندی کلیدی برای انجام تسهیم دانش معرفی شده است؛ زیرا تسهیم دانش ممکن است با ریسک از دست دادن منافع و موقعیت‌های حاصل از برخورداری از دانش ارزشمند همراه باشد. وجود اعتماد سازمانی قوی باعث می‌شود اعضای سازمان بدون چنین دغدغه‌هایی دانش و تجارب ارزشمند خود را به اشتراک بگذارند. در خصوص نقش تسهیل‌گر رفتار شهروندی سازمانی نیز می‌توان گفت مشارکت در رفتار تسهیم دانش نوعی اقدام داوطلبانه است و به خصوص در تسهیم دانش ضمنی وجود تمایل و اختیار برای به اشتراک گذاشتن دانش ضروری است. رفتار شهروندی سازمانی تمایل فرد برای مشارکت در این اقدام داوطلبانه را افزایش می‌دهد.

نتایج حاصل از این مطالعه به ارتقای شناخت نظری موجود از الزامات و پیش‌نیازهای تسهیل دانش در سازمان مساعدت می‌کند. بدین صورت که نشان می‌دهد عواملی که تاکنون در این زمینه مورد مطالعه قرار گرفته‌اند کدام‌اند و فروانی مطالعه هر یک از آن‌ها چقدر بوده است. بر این اساس می‌توان شکاف‌های پژوهشی در این خصوص را بهتر شناخت. همچنین طبقه‌بندی این عوامل بر اساس اندازه اثری که داشته‌اند می‌تواند به عنوان راهنمای اولویت‌های موضوعی پژوهش‌های آتی مورد استفاده قرار گیرد تا چگونگی و متغیرهای واسطه در تأثیرگذاری این عوامل را مطالعه کنند.

نتایج این پژوهش می‌تواند رهنمودهایی برای مدیران در زمینه تسهیل تسهیم دانش نیز به همراه داشته باشد. فراهم ساختن پیش‌نیازهای انجام مؤثر تسهیم دانش در سازمان نیازمند

دیدگاهی همه‌جانبه است که در آن به عوامل سخت و نرم به‌طور هم‌زمان توجه شود. همچنین شناخت و بهسازی عوامل اثرگذار در سطوح فردی، گروهی و سازمانی بدین منظور ضروری است. در تلاش برای بهسازی وضعیت این پیشایندها نیز اولویت‌بندی اقدامات بر اساس میزان نقش و تأثیر این عوامل می‌تواند دستاورد بیشتری به همراه داشته باشد.

با وجودی که پژوهش حاضر دیدگاهی به نسبت فراگیرتر دربارهٔ پیشایندهای تسهیم دانش در سازمان‌های ایرانی فراهم ساخته و روش فراتحلیل مورد استفاده در آن نیز با افزایش دقت تحلیل‌ها رویی آن را افزایش داده است، اما با محدودیت‌هایی نیز همراه بوده است. سوگیری انتشار یکی از این محدودیت‌ها است. با وجود دقت فراوان در شناسایی و انتخاب پژوهش‌های مورد مطالعه اما باز هم ممکن است پژوهش‌هایی از قلم افتاده باشند. همچنین، برخی از مطالعات شناسایی‌شده نیز به دلیل برخوردار نبودن از الزامات ورود به فرایند فراتحلیل از دامنهٔ مطالعه خارج شده‌اند. از این‌رو به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود با تکرار این مطالعه و مقایسه نتایج به‌دست‌آمده در این زمینه به ارتقای اعتبار نتایج به‌دست‌آمده یاری رسانند. دومین محدودیت این پژوهش این است که به دلیل الزامات روش فراتحلیل تنها به تحلیل مطالعات کمی پیشین پرداخته شده است و مطالعات کیفی از دور خارج شده‌اند. از این‌رو، به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود این موضوع را با روش‌های دیگری مانند فراترکیب و مرور سامانمند مطالعه کنند تا دامنهٔ شمول آن افزایش یابد. سوم، در این پژوهش مطالعهٔ پیشایندها با دیدگاهی کلان انجام شده است. برای مثال سرمایهٔ اجتماعی به‌عنوان یک متغیر کلی مورد مطالعه قرار گرفته است و تأثیرگذاری هر یک از مؤلفه‌های آن به‌طور خاص و جداگانه انجام نشده است. از این‌رو، مطالعهٔ پیشایندهای تسهیم دانش با دیدگاهی خرد و توجه به مؤلفه‌های هر یک از این عوامل می‌تواند شناختی تفصیلی‌تر و عمیق‌تر در این زمینه فراهم سازد. در نهایت، با توجه به نتایج تأمل‌برانگیزی که در خصوص دو عامل اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در این پژوهش به‌دست آمد پیشنهاد می‌شود در مطالعات آتی به بررسی نقش متغیرهای واسطه در تأثیر این عوامل بر تسهیم دانش پرداخته شود.

منابع

- ابراهیمی، سیدعباس، اصغر محمدی فاتح، ابراهیم حاجی پور. ۱۳۹۱. بررسی نقش اعتماد در تسهیم دانش شغلی کارکنان دانشگاه تربیت مدرس. مدیریت نظامی ۴۷. ۱۳۵-۱۶۲.
- احمدی طاهری، مریم، بهروز قلیچ لی، امیر حاتمی. تأثیر سرمایه اجتماعی سازمانی بر تسهیم دانش در سازمان‌های رسانه‌ای؛ مورد مطالعه: مرکز رسانه‌های نوین سازمان صدا و سیما. آموزش و توسعه منابع انسانی. ۱.
- اسماعیل پور، رضا؛ کاشانی، سید حسام؛ نیکوکار، هانی. ۱۳۹۳. تسهیم دانش، بررسی نقش عوامل مؤثر بر آن و بهره‌وری سازمان. مدیریت بهره‌وری. ۸(۴۱) زمستان، ۵۱-۷۴.
- اعلامی، فرنوش، فاطمه نارنجی ثانی، علی‌رضا یوزباشی. بررسی ساختار عاملی تسهیم دانش، خلق دانش و اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: کارشناسان دانشکده فنی و مهندسی دانشگاه تهران). زبان و ادبیات فارسی. ۲۰-۵.
- الوانی، سید مهدی، احسان لرستانی. ۱۳۹۴. بررسی تأثیر نگرش شغلی بر تسهیم دانش و ارتباط آن با رفتار شهروندی سازمانی در بانک قوامین. مدیریت توسعه و تحول. ۲۰. ۱-۱۰.
- پهلوانی، معصوم، رضا پیرایش، وحیده علی پور، محمد با شکوه. ۱۳۸۹. بررسی و الویت‌بندی عوامل فرهنگی مؤثر در به اشتراک‌گذاری دانش در مراکز تحقیق و توسعه پتروشیمی. مدیریت فناوری اطلاعات. ۱۹. ۵.
- تقوی فرد، محمدتقی، معصومه حاجیان، الهام پور سیاح، مرتضی طحان. ۱۳۹۳. نقش اعتماد سازمانی در تسهیم دانش بین کارکنان. مطالعات مدیریت فناوری اطلاعات. ۱۰. ۷۹.
- حسینی سرخوش، سید مهدی؛ اخوان، پیمان. ۱۳۹۵. نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای تسهیم دانش و بهره‌وری کارکنان در سازمان‌های صنعتی دانش‌بنیان. مدیریت بهره‌وری. ۱۰(۳۸) پاییز. ۳۳-۶۲.
- دانایی فرد، حسن؛ الوانی، مهدی؛ آذر، عادل (۱۳۸۳). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران: صفار، اشراقی.

دانایی فرد، حسن، احمد خائف الهی، سید مجتبی حسینی. ۱۳۹۰. تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارتخانه مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری). پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۱۴-۶۳-۸۴.

دهقانان، حامد؛ پورمقدسیان، پویا. ۱۳۹۴. تحلیل رابطه‌ی اعتماد و اثربخشی در گروه‌های مجازی با تأکید بر نقش تسهیم دانش. مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۴(۱۳): ۱-۱۹. doi: 10.22054/ims.2015.4081

رحمان سرشت، حسین، نرگس شیخی. ۱۳۹۳. نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در اثرگذاری عوامل نگرش شغلی بر رفتار تسهیم دانش. مدیریت دولتی. ۱۹. ۴۸۱-۵۰۲.

رستگار، عباسعلی، طاهره مقصودی. ۱۳۹۵. بررسی تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر نوآوری سازمانی با میانجیگری تسهیم دانش. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ۱۵۷-۱۸۲.

رفوآ، شبنم، عباسی، سورکی فاطمه. تأثیر عوامل سازمانی و تکنولوژیکی بر تسهیم دانش در کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران. پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات. ۱۳۹۴؛ ۳۱(۱): ۲۱۷-۲۳۹

سیدجوادین، سیدرضا، سعید رضایی. ۱۳۹۴. بررسی تأثیر سیستم کاری تعهد بالا بر تسهیم دانش و نوآوری سازمانی. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۲۷-۲۳-۴۴.

سینایی، حسنعلی؛ فریسات، حمیده؛ نداف، مهدی. ۱۳۹۶. بررسی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش و تأثیر آن بر عملکرد فرد در صنعت مالی و بانکداری. پژوهشنامه مدیریت اجرایی. ۹(۱۸)، ۱۴۳-۱۶۸. doi: 10.22080/jem.2018.13629.2545

شیرازی، علی، محمدحسین همایونی راد. ۱۳۹۴. بررسی تأثیر فرهنگ مبتنی بر دانش بر اشتراک دانش با تعدیل گری نقش گرایش به اعتماد. پژوهش‌های مدیریت عمومی. ۲۷. ۹۹-۱۱۸.

صلواتی، عادل، رزان زندی، سحر امانی. ۱۳۹۳. بررسی رابطه‌ی بین بدبینی سازمانی و تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشگاه آزاد اسلامی). مدیریت صنعتی. ۱۰۷.

فرج اله رهنورد، فاطمه صدر. رابطه ادراک فرهنگ تسهیم دانش کارکنان با عوامل سازمانی در دستگاه‌های دولتی. مدیریت بهره‌وری. ۵۱-۷۴.

علامه، سید محسن، هدی توکلی، ریحانه السادات طبائیان. ۱۳۹۵. تأثیر سرمایه اجتماعی بر تسهیم دانش و سرمایه فکری. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). ۱۰۱-۱۱۸.

علامه، سید محسن، سلطانی فرزانه، نریمانی مهدی. بررسی نقش تعدیلگر متغیر سرمایه اجتماعی بر رابطه بین مدیریت استعداد و تسهیم دانش در سازمان: حوزه‌های ستادی شرکت ملی نفت ایران و شرکت‌های تابع مستقر در تهران. پژوهش‌های مدیریت در ایران. ۱۳۹۳؛ ۱۸ (۲): ۱۲۷-۱۴۸.

قدم پور، عزت اله، مریم زند کرمی. ۱۳۹۷. بررسی رابطه بین ارتباط سازمانی و تسهیم دانش با نقش میانجی اعتماد سازمانی در میان دبیران مدارس. مطالعات کتابداری و علم اطلاعات (علوم تربیتی و روانشناسی). ۱۰۳-۱۲۸.

قربانی‌زاده، وجه‌الله (۱۳۹۴) راهنمای کاربردی فرا تحلیل با نرم‌افزار CMA2، تهران، جامعه‌شناسان.

کفاشان، مجتبی، یاسر آسمان دره، زهرا محمدیان. ۱۳۹۶. سنجش میزان تأثیر عوامل مؤثر بر شکل‌گیری رفتار اشتراک دانش از دیدگاه دانشجویان (مطالعه موردی: دانشگاه فردوسی مشهد). پژوهش‌نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی. ۱۵۳-۱۷۳.

لنجرود، لیلیا میر اسدالله، زهرا علی پور درویش. ۱۳۹۳. بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر تسهیم دانش درون گروهی (مطالعه موردی در ادارات سازمان مرکزی بانک صادرات ایران). پژوهش‌های تربیتی ۲۹. ۶۲-۷۸.

محمودی میمند، محمد و شهابی، مریم. ۱۳۹۴. بررسی نقش سرمایه اجتماعی و کنترل رفتاری به‌عنوان عوامل تأثیرگذار بر وضعیت تسهیم دانش ضمنی میان کارکنان: بانک ملی شهر کرمانشاه. مجله پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۴(۴)، ۱۳۸-۱۵۲.

منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر. سازمان در عصر صنعت، اطلاعات و دانایی، تهران، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۹۸.

منوریان، عباس، فاطمه فضلی، جمشید مصباحی. ۱۳۹۳. شناسایی و رتبه‌بندی عوامل پیش برنده و بازدارنده تسهیم دانش در یک سازمان دولتی. فرآیند مدیریت و توسعه. ۹۰. ۲۵-۴۶.

مهدوی، موسی، حمیدرضا تقی پور، حمید طریفی حسینی. ۱۳۹۴. نقش سرمایه اجتماعی در تسهیم دانش بین مدیران و کارشناسان ستادی جهاد دانشگاهی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. ۱. ۱۳۷-۱۵۸.

نادی، محمدعلی، شاه حسینی، سکینه. ۱۳۹۷. الگوی ساختاری رابطه بین اعتماد سازمانی و تعهد سازمانی با رفتار تسهیم دانش: تبیین سهم واسطه‌گری فرهنگ سازمانی و سلامت سازمانی دبیران. فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. ۳۱۰-۲۹۱. (۳۵)۹.

نارنجی ثانی، فاطمه، زینب السادات مصطفوی، سید محمد میرکمالی، فنوش اعلامی. ۱۳۹۶. بررسی ساختار عاملی تسهیم دانش، اعتماد سازمانی و خلاقیت. مطالعات آموزشی و آموزشگاهی. ۳۲-۹.

یزدان‌شناس، مهدی، علی خشنود. ۱۳۹۳. تبیین الگوی روابط بین تسهیم دانش و رفتار شهروندی سازمانی بر اساس مفاهیم رفتار سازمانی مثبت‌گرا. مدیریت دولتی. ۲۰۸-۱۸۹. ۱۷.

یگانه راد، معصومه؛ طاهری، مرتضی. ۱۳۹۳. نقش واسطه‌ای فرهنگ سازمانی و تسهیم دانش در رابطه رهبری تحولی و موفقیت برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) در دانشگاه. پژوهش‌های رهبری و مدیریت آموزشی، (۱)۱، ۱۳۷-۱۶۳. doi: 10.22054/jrlat.2014.115

یوسفی امیری، مظاهر؛ قلی پور، آریز؛ عباسی، داوود؛ قربانلو، محسن. ۱۳۹۴. بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی در تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشجویان شاغل دانشکده مدیریت دانشگاه تهران). مدیریت فرهنگ سازمانی. ۱۳(۳)، ۶۴۷-۶۶۵. doi: 10.22059/jomc.2015.54733

Ahmad, F. (2017), "Knowledge sharing in a non-native language context: challenges and strategies", *Journal of Information Science*, Vol. 24 No. 2, pp. 248-264.

Ahmad, F. (2018). The impact of language diversity on knowledge sharing. *Informaatiotutkimus*, 37(1). <https://doi.org/10.23978/inf.70174>

Ahmad, F. and Karim, M. (2019), "Impacts of knowledge sharing: a review and directions for future research", *Journal of Workplace Learning*, Vol. 31 No. 3, pp. 207-230.

Al-Alawi, A.I., Al-Marzooqi, N.Y. and Mohammed, Y.F. (2007), "Organizational culture and knowledge sharing: critical success factors", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 11 No. 2, pp. 22-42.

Al-Kurdi, O., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2018). Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review. *Journal of Enterprise Information Management*.

Amin, S.H.M., Zawawi, A.A. and Timan, H. (2011), "To share or not to share knowledge: observing the factors", *Humanities, Science and Engineering (CHUSER), 2011 IEEE Colloquium on, IEEE*, December, pp. 860-864.

- Ashena, M., Asgari, N., Moradi Saleh, A., Ghafouri, D. (2013). The Role of Organizational Culture in Facilitating Knowledge Management Practices. *Journal of Information Technology Management*, 5(4), 1-22. doi: 10.22059/jitm.2013.36051
- Bock, G.W., Zmud, R.W., Kim, Y.G. and Lee, J.N. (2005), "Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate", *MIS Quarterly*, Vol. 9 No. 1, pp. 87-111.
- Cheung, S.Y., Gong, Y., Wang, M., Zhou, L. and Shi, J. (2016), "When and how does functional diversity influence team innovation? The mediating role of knowledge sharing and the moderation role of affect-based trust in a team", *Human Relations*, Vol. 69 No. 7, pp. 1507-1531.
- Dalkir, K. (2017), *Knowledge Management in Theory and Practice*, MIT press, Cambridge.
- Davenport, T.H. and Prusak, L. (1998), *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Goh, S. and Sandhu, M. (2013), "Knowledge sharing among Malaysian academics: influence of affective commitment and trust", *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol. 11 No. 1, pp. 38-48.
- Goh, S.K. and Sandhu, M.-S. (2014), "The influence of trust on knowledge donating and collecting: an examination of Malaysian universities", *International Education Studies*, Vol. 7 No. 2, doi: 10.5539/ies.v7n2p125.
- Henttonen, K., Kianto, A. and Ritala, P. (2016), "Knowledge sharing and individual work performance: an empirical study of a public sector organisation", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 749-768.
- Hislop, D. (2013), *Knowledge Management in Organizations: A Critical Introduction*, Oxford University Press. Oxford.
- Jain, K.K., Sandhu, M.M. and Sidhu, G. (2007), "Knowledge sharing among academic staff: a case study among business schools in Klang Valley, Malaysia", *Journal for the Advancement of Arts and Science*, January, pp. 23-29.
- Kingston, J. and Macintosh, A. (2000), "Knowledge management through multi-perspective modelling: representing and distributing organizational memory", *Knowledge Based Systems*, Vol. 13, pp. 121-31.
- McDermott, R. and O'Dell, C. (2001), "Overcoming cultural barriers to sharing knowledge", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5 No. 1, pp. 76-85.
- Mooradian, N. (2005), "Tacit knowledge: philosophical roots and role in KM", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 9 No. 6, pp. 104-13.
- Nguyen, T. M., Nham, T. P., Froese, F. J., & Malik, A. (2019). Motivation and knowledge sharing: a meta-analysis of main and moderating effects. *Journal of Knowledge Management*.

- Nickerson, J.A. and Zenger, T.R. (2004), "A knowledge-based theory of the firm—the problem-solving perspective", *Organization Science*, Vol. 15 No. 6, pp. 617-632.
- Nistor, N., Daxecker, I., Stanciu, D. and Diekamp, O. (2015), "Sense of community in academic communities of practice: predictors and effects", *Higher Education*, Vol. 69 No. 2, pp. 257-273, doi: 10.1007/s10734-014-9773-6.
- Ozer, M., & Vogel, D. (2015). Contextualized relationship between knowledge sharing and performance in software development. *Journal of Management Information Systems*, 32(2), 134-161.
- Pigott, T. D. (2012). *Advances in Meta - Analysis*. New York, Springer.
- Renzel, B., 2008. Trust in management and knowledge sharing: The meditating effect of fear and knowledge documentation. *Omega*, Volume 36, pp. 206-220.
- Seba, I., Rowley, J. and Delbridge, R. (2012), "Knowledge sharing in the Dubai Police Force", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16 No. 1, pp. 114-128.
- Suppiah, V. and Singh Sandhu, M. (2011), "Organizational culture's influence on tacit knowledge- sharing behaviour", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 15 No. 3, pp. 462-477. <https://doi.org/10.1108/13673271111137439>
- Teece, D.J. and Al-Aalawi, A. (2011), "Knowledge assets, capabilities, and the theory of the firm", *Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management*, Vol. 2, pp. 505-534.
- Yi, J. (2009), "A measure of knowledge sharing behavior: scale development and validation", *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 7, pp. 65-81.

شاپا چاپی: ۴۲۶۲ - ۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی

«مدیریت راهبردی دانش سازمانی»

پاییز ۱۳۹۹، سال سوم، شماره ۱۰: صص: ۱۶۸-۱۴۱



واکاوی تأثیر عوامل پذیرش نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت‌های مدیریت دانش به منظور افزایش مزیت رقابتی (نمونه پژوهش: شرکت‌های دانش‌بنیان استان یزد)

امیررضا کنجکاو منفرد^{*}، سعید سعیدا اردکانی^{**}، لیلا ملک‌پور^{***}، محمدرضا باروت کوب^{****}

میلاذ محب علی مالمری^{*****}

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۶/۱۰

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۲۵

چکیده:

در سال‌های اخیر تغییرات محیطی موجب ظهور قابلیت‌های مدیریت دانش متکی بر فناوری اطلاعات شده است. هدف این پژوهش بررسی تأثیر متغیرهای نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش به منظور افزایش مزیت در شرکت‌های دانش بنیان استان یزد است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی است. جامعه آماری پژوهش را اعضای شرکت‌های دانش بنیان استان یزد تشکیل می‌دهند. برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش از پرسش‌نامه استاندارد، استفاده شده است که شامل ۲۶ سؤال می‌باشد. با توجه به اینکه حجم جامعه ۳۵۵ نفر بوده، حجم نمونه با توجه به رابطه کوکران ۱۸۵ برآورد گردید. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است. روایی پرسش‌نامه پژوهش به وسیله روایی محتوا و متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و پایایی آن به وسیله روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد بررسی قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای تعهد منابع، منافع درک شده و پیچیدگی بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر معنی‌داری دارند و باعث افزایش مزیت می‌شوند. به علاوه، یافته‌ها نشان داد که سازگاری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر معنی‌داری ندارد.

کلیدواژه‌ها: قابلیت مدیریت دانش، نوآوری فناورانه، تعهد منابع، مزیت رقابتی.

monfared@yazd.ac.ir

* نویسنده مسئول: استادیار، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

dr.saeida@yazd.ac.ir

** استاد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

leilamlkpr@gmail.com

*** دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

Mohamad.barotkob@gmail.com

**** دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

mohebali.milad@yahoo.com

***** دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد، یزد، ایران

مقدمه:

امروزه، جوامع روز به روز به سوی دانش محور بودن در حرکت‌اند (رمضان^۱، ۲۰۱۱؛ ۱۲۲). در سال‌های اخیر یکی از خواسته‌های عمده مدیران و محققان، توسعه فناوری اطلاعات^۲ و مدیریت دانش برای ایجاد مزیت رقابتی مناسب است. امروزه تغییرات محیطی موجب ظهور قابلیت‌های مدیریت دانش^۳ متکی بر فناوری اطلاعات به‌عنوان شایستگی اصلی سازمان برای ارتقای عملکرد فردی، نوآوری، قابلیت‌های سازمانی و مزیت رقابتی شده است (واگل^۴، ۲۰۱۶؛ ۲۱۰). قابلیت مدیریت دانش را می‌توان به‌عنوان یک توانایی سازمانی و مهم دانست که منابع مبتنی بر دانش خود را برای به دست آوردن مزیت رقابتی به کار می‌گیرد. به عبارت دیگر، سیستم مدیریت دانش عبارت است از یک سیستم مبتنی بر فناوری اطلاعات توسعه یافته برای حمایت و بهبود فرآیندهای سازمانی، خلق، ذخیره، بازیابی، انتقال و کاربرد دانش که عناصر آن شامل سازمان، سرمایه فکری، مدیریت اطلاعات و فناوری می‌باشد.

طبق گزارش مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا^۵، ۹۳ درصد از سازمان‌ها بودجه مشخصی را برای مدیریت دانش اختصاص داده‌اند. همچنین این گزارش‌ها به این نکته اشاره می‌کند که در این سازمان‌ها نقش کلیدی سرمایه‌گذاری در فناوری که موجب بهبود مدیریت دانش می‌شود کمتر مورد توجه گرفته است. در نتیجه باید بررسی و توجه بیشتری در مورد ارتباط بین فناوری اطلاعات و مدیریت دانش انجام شود. لازم به ذکر است که پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش تنها یک موضوع فنی و فناورانه نیست و به غیر از فناوری عوامل دیگری همچون نوآوری نیز در پیاده‌سازی

¹ Ramezan

² IT

³ KMC

⁴ Wagle

⁵ American Productivity & Quality Center (APQC)

موفق آن نقش دارند. در این راستا طبق نظریه انتشار نوآوری می‌توان گفت که نوآوری فناورانه می‌تواند نقش مهمی بر قابلیت‌های مدیریت دانش داشته باشد (ونگ^۱ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ۲۳۷).

در حال حاضر سازمان‌های دانش بنیان برای بهبود عملیات خود و خلق ارزش برای مشتریان روی سیستم‌های مدیریت دانش سرمایه‌گذاری می‌کنند تا به یک سازمان مبتنی بر دانش تبدیل شوند (مائو و همکاران^۲، ۲۰۱۶؛ ۱۰۶۲). در این راستا، توسعه و استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات، به‌خصوص شبکه‌های ارتباطی و اینترنتی، روش‌های سریع، ایمن و مناسبی را برای به دست آوردن، اشتراک‌گذاری و ذخیره‌سازی دانش فراهم می‌کنند (محمد و همکاران^۳، ۲۰۰۶؛ ۱۰۳).

با توجه به این که در تحقیقات گذشته مطالعات کمتری بر روی روابط بین نوآوری فناورانه و مدیریت دانش صورت گرفته است از این‌رو نیاز به بررسی بیشتری در این حوزه وجود دارد (سوکاردی^۴، ۲۰۱۹؛ ۴۶). بنابراین، در این پژوهش تلاش شده است با ادغام دو دیدگاه مبتنی بر دانش^۵ و نظریه انتشار نوآوری و بررسی تعهد منابع، چارچوبی ارائه شود تا بتوان مزیت‌های رقابتی را در سازمان‌های دانش بنیان ارتقا داد که به پشتوانه آن موجب ارتقا و رشد این سازمان‌ها می‌شود. در سال‌های اخیر شاهد رشد روزافزون شرکت‌های دانش بنیان در کشور ایران بوده‌ایم. این شرکت‌ها با تأکید بر سرمایه دانشی و ارائه خدمات و محصولات نوآورانه متکی بر فناوری‌های برتر، نقش مهمی را در رشد و توسعه اقتصادی کشور ایفا می‌نمایند. شرکت‌های دانش بنیان نقش حیاتی در اثربخشی تولید محصولات و خدمات جدید، توسعه اقتصادی، افزایش سطح رفاه و تولید ثروت در یک جامعه ایفا می‌کنند. در واقع، کسب و کارهای دانش بنیان مبتنی بر خلق، انتشار، تسهیم و استفاده از اطلاعات، دانش می‌باشند و حرکت به سوی نوآوری و ایجاد تغییر در ترکیب محصولات و خدمات در قلمرو فعالیت‌های آنها است (دیویس^۶، ۲۰۲۰). بنابراین لازم است این

¹ Wang

² Mao

³ Mohamed

⁴ Sukardi

⁵ KBV

⁶ Davis

کسب و کارها بیشتر از سایر شرکت‌ها خود را با تغییرات در محیط کسب و کار همگام نموده و برای بقا در محیط‌های رقابتی تلاش کنند. در این راستا، افزایش قابلیت‌های مدیریت دانش با استفاده از نوآوری در فناوری و تعهد منابع می‌تواند منجر به افزایش مزیت‌های رقابتی این شرکت‌ها شود. استان یزد از وجود نخبگان بسیاری در حوزه‌های مختلف از جمله فناوری برخوردار است، بنابراین اگر بتوان توسعه اقتصاد دانش بنیان را عملیاتی کرد، بزرگ‌ترین حمایت از این قشر انجام شده است. از آنجایی که توسعه اقتصاد دانش بنیان و توجه به برنامه‌های فناوری در استان یزد در اولویت‌های این استان قرار دارد، در این راستا، دانش بنیان شدن صنعت این استان در جهت توسعه اکوسیستم فناوری و نوآوری به‌عنوان زیربنای پیشرفت اقتصاد دانش بنیان دنبال می‌شود. هم‌اکنون شرکت‌های دانش بنیان مختلفی در این منطقه فعالیت دارد که طبق گزارش ایرنا در مرداد ۹۷ استان یزد در کشور در جایگاه سوم قرار دارد. بر این اساس، پارک‌های علم و فناوری با هدف حمایت از این شرکت‌ها فعالیت می‌کنند. پارک علم و فناوری استان یزد نیز از سال ۱۳۸۲ در چهار حوزه فناوری (زیست‌فناوری، فناوری اطلاعات، نساجی و انرژی‌های نو) کار خود را آغاز نموده و به مرور زمان بر اساس نیازهای استان فعالیت‌های خود را در حوزه‌های مختلف گسترش داده است. با توجه به نقش اثرگذار پارک‌های علم و فناوری در کشف فرصت‌ها و توسعه علم و فناوری، ایجاد اشتغال و تجاری‌سازی تحقیقات علمی و ایده‌های نوآورانه، این مراکز نیازمند سازوکارهایی هستند که با پیوند بین نظریه و عمل، زمینه‌ساز تجلی دانش در محصولات و خدمات شرکت‌های دانش بنیان باشند (کاظمی و دهقان، ۱۳۹۲؛ ۸۵). از این‌رو نهادینه‌سازی دانش در این شرکت‌ها می‌تواند به افزایش مزیت رقابتی آنها کمک کند تا این شرکت‌ها بتوانند با کسب مزیت رقابتی، شانس ماندگاری خود را در عرصه صنعت و جامعه افزایش دهند. از این‌رو در این مقاله تلاش شده است تأثیر متغیرهای نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش و مزیت رقابتی در سازمان‌های دانش بنیان استان یزد بررسی شود.

ادبیات نظری پژوهش:

قابلیت مدیریت دانش

در اقتصاد دانش‌محور، موفق‌ترین شرکت‌ها آنهایی هستند که دارایی‌های ناملموس دانشی خود را به شکل کارآمدتری به کار برند. در این راستا، شرکت‌های دانش‌بنیان از دارایی‌های دانشی خود به عنوان منبع اصلی مزیت رقابتی استفاده می‌کنند. در این شرکت‌ها، سود نتیجه تجاری‌سازی ایده‌ها و نوآوری‌های جدید است که حاصل تعامل دارایی‌های فیزیکی و سرمایه‌های دانشی است. در نتیجه قابلیت‌های مدیریت دانش نقش مهمی را در بقای این کسب و کارها ایفا می‌کند (میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۰؛ ۳).

مدیریت دانش به ما کمک می‌کند تا دانش جدید را انتشار داده، فرا گرفته و از نو بسازیم. قابلیت مدیریت دانش یک سیستم اطلاعات توسعه یافته برای حمایت و بهبود فرآیندهای ایجاد، ذخیره‌سازی و بازیابی، توزیع و به کارگیری دانش سازمانی است. در واقع قابلیت مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند از منابع دانش سازمانی خود حداکثر استفاده را داشته باشند (کو و لی^۱، ۲۰۱۰؛ ۱۱۳). قابلیت مدیریت دانش را می‌توان به عنوان یک توانایی فرایندی سازمانی دانست که منابع مبتنی بر دانش را برای به دست آوردن مزیت رقابتی به کار می‌گیرد (توربان و همکاران، ۱۳۹۰).

نوآوری فناورانه

پیشرفت‌های سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات، سازمان‌های دانش‌بنیان را با فرصت‌ها و چالش‌های فراوانی مواجه کرده است (ژانگ^۲ و همکاران، ۲۰۰۷؛ ۱۲۳). راجرز اولین بار نظریه انتشار نوآوری را در کتاب خود تحت عنوان انتشار نوآوری مطرح ساخت، وی بیان می‌کند که منظور از انتشار، فرآیندی است که در آن نوآوری از طریق کانال‌های خاص و در طی زمان با

¹ Kuo & Lee

² ZHANG

اعضای یک سیستم اجتماعی مرتبط می‌شود. این تعریف دربرگیرنده چهار عنصر است که این چهار عنصر عبارت‌اند از: نوآوری، کانال‌های ارتباطی، زمان و سیستم‌های اجتماعی (ویلمز و براک^۱، ۲۰۱۸؛ ۹۴۳). نوآوری، یک ایده، عمل و یا موضوع جدید است که توسط یک فرد یا سایر واحدهای پذیرش درک می‌شود (می‌توان کلمه‌های نوآوری و فناوری را به صورت مترادف در نظر گرفت). راجرز^۲ (۲۰۰۳) تلاش نمود تا ویژگی‌هایی از نوآوری را که در انتشار آن تأثیرگذار هستند، مشخص نماید. سه مورد از آن‌ها که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفتند شامل: منافع درک شده، پیچیدگی و سازگاری هستند. منافع درک شده به میزانی اشاره می‌کند که عامل نوآوری نسبت به نوآوری‌های پیش از خود از هر لحاظ برتری داشته و منافع لازم و مورد نیاز را تأمین کند. سازگاری، اشاره به درجه‌ای دارد که یک نوآوری با ارزش‌های موجود، تجربیات گذشته و نیازهای جاری پذیرندگان همسو و هم جهت درک شود. پیچیدگی، به میزانی اشاره می‌کند که شناخت و استفاده از یک نوآوری نوین تا چه اندازه دشوار درک می‌شود (راجرز^۳، ۱۹۸۳؛ ۱۰۰).

تعهد منابع

بر طبق دیدگاه مبتنی بر منابع، فناوری اطلاعات یک منبع بالقوه برای بهبود قابلیت‌های مدیریت دانش و کسب مزیت رقابتی است (مائو و همکاران^۴، ۲۰۱۵؛ ۳۵۸). تعهد منابع یعنی وظیفه یا ضمانتی در مقابل سازمان یا برای اهداف سازمانی که فرد خود را ملزم به انجام کاری می‌داند (دونات و پابلو^۵، ۲۰۱۵؛ ۳۶۰). امروزه مدیران متوجه این مطلب شده‌اند که حتی به شرط وجود بهترین منابع و امکانات نبود نیروی انسانی با استعداد که بتواند حداکثر بهره‌وری را از منابع سنتی به

¹ Willems & Bracke

² Rogers

³ Rogers

⁴ Mao

⁵ Donate & Pablo

عمل آورد، نمی‌تواند تضمینی برای بهبود عملکرد و توسعه باشد (سعیدا اردکانی و کنجکاو منفرد^۱، ۲۰۱۱؛ ۲۰۱). بنابراین، مهم‌ترین و با ارزش‌ترین دارایی‌های هر سازمانی دارایی‌های نامشهود آن سازمان - توانمندی‌های نیروی انسانی - است که اغلب به روش‌های حسابداری معمول قابل اندازه‌گیری و مشاهده نیستند و به‌عنوان منابع نامشهود نقش یک مزیت رقابتی را برای سازمان ایفا می‌کنند تاکنون دو نوع منابع مهم یعنی منابع انسانی و منابع اجتماعی مورد توجه مدیران و محققان سازمانی بوده است. منابع انسانی اغلب به‌عنوان منابع فکری تلقی می‌گردد و به نوعی شامل مهارت‌ها، توانایی‌ها و دانش و تجاربی است که یک شخص با خود به سازمانی می‌آورد (گلدرمن^۲ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ۲۲۵) و به اعتقاد برن (۱۹۹۹) منابع اجتماعی سازمانی، یک دارایی محسوب می‌شود که هم برای سازمان (از طریق خلق ارزش برای سهامداران) و هم برای اعضای سازمان (از طریق ارتقای مهارت‌های کارکنان) مفید و سودمند است. سندرس^۳ (۲۰۰۸) استدلال کرد که در مدیریت منابع انسانی منابع‌های انسانی و منابع اجتماعی به یک اندازه باید مورد توجه قرار گیرند چرا که درحالی که مدیریت منابع‌های انسانی برای ایجاد اثر بخشی مهم هستند؛ مدیریت منابع اجتماعی کلیدی برای تولید محصول نهایی است (فریگریو و توماس^۴، ۲۰۱۱).

مزیت رقابتی

مفهوم مزیت رقابتی، ارتباط مستقیم با ارزش‌های موردنظر مشتری دارد به نحوی که در یک طیف مقایسه‌ای هر چه قدر ارزش‌های عرضه‌شده یک سازمان به ارزش‌های موردنظر مشتری نزدیک‌تر یا با آن منطبق‌تر باشد می‌توان گفت که سازمان، نسبت به رقبای خود در یک یا چند معیار رقابتی دارای برتری و مزیت است (مهری و حسینی، ۱۳۸۳).

¹ Saeida Ardakani S, Kojkavmonfared

² Gelderman

³ Sanders

⁴ Fragueiro & Thomas

مزیت رقابتی شامل مجموعه عوامل یا توانمندی‌هایی است که همواره شرکت را به نشان دادن عملکردی بهتر از رقیب قادر می‌سازد (صدری و لیس^۱، ۲۰۰۱). به عبارتی، مزیت رقابتی عامل یا ترکیبی از عواملی است که در یک محیط رقابتی سازمان را بسیار موفق‌تر از سایر سازمان‌ها می‌نماید و رقیب نمی‌تواند به راحتی از آن تقلید کنند (بارنی^۲، ۲۰۱۵؛ ۲۹۷).

توسعه فرضیه‌های پژوهش

قابلیت مدیریت دانش و مزیت رقابتی سازمان

رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی به منظور ارتقا مزیت رقابتی در سازمان به طور گسترده بررسی شده است (تسنگ^۳، ۲۰۱۴؛ ۳۹). در واقع می‌توان گفت قابلیت مدیریت دانش از عوامل تعیین‌کننده در مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی است (بامل و بامل^۴، ۲۰۱۸؛ ۱۵۵۵). دانش مفید می‌تواند به خوبی جذب شود، اعمال شود و به منظور ارتقای مزیت رقابتی یا قابلیت مدیریت دانش قوی استفاده شود. مدیریت مؤثر فرآیندهای دانش، از جمله کسب، انتقال و استفاده از دانش می‌تواند منجر به تعامل مؤثر با شرکای سازمان شود و کیفیت محصول و یا خدمات جدید را بهبود دهد. یکی از موضوعات کلیدی در مدیریت استراتژیک، قابلیت مدیریت دانش است که رابطه معنی‌داری با عملکرد مالی، اثربخشی سازمانی، نوآوری و چابکی سازمانی دارد (مائو^۵ و همکاران، ۲۰۱۵؛ ۳۵۸). این مسائل به سازمان در دستیابی به مزیت رقابتی کمک می‌کند؛ بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۱: قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر مثبت دارد.

¹ Sadri & Lees

² Barney

³ Tseng

⁴ Bamel & Bamel

⁵ Mao

منافع درک شده نوآوری فناورانه و قابلیت مدیریت دانش

منافع درک شده اشاره به مزایای پیش‌بینی شده از نوآوری موجود در فناوری در یک کسب و کار دارد. این ساختار و مزیت نسبی تا حد زیادی غیرقابل تشخیص هستند. منافع درک شده یک تسهیل‌کننده مهم در اجرای نوآوری است (تیو و اترجر^۱، ۲۰۱۴؛ ۱۷۷). قابلیت مدیریت دانش می‌تواند رویکردهای متمایز نسبت به نوآوری را تسهیل کند و به‌طور کلی، شرکت‌هایی که به درک مزایای بالاتری از منافع نوآوری‌های فناورانه رسیدند با احتمال بیشتری مدیریت دانش را پیاده‌سازی می‌کنند؛ بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۲: منافع درک شده نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.

پیچیدگی نوآوری فناورانه و قابلیت مدیریت دانش

درک کاربران از پیچیدگی و چالش برانگیز بودن نوآوری احتمال موفقیت در پذیرش و اجرای آن را کاهش می‌دهد. بنابراین، می‌توان گفت که پیچیدگی، معمولاً ارتباط منفی با موفقیت در پیاده‌سازی فناوری دارد (رحمان^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). مطالعه نوو و چان^۳ (۲۰۰۷) نشان می‌دهد که سهولت در استفاده از نوآوری و در دسترس بودن آن از عوامل مهم مؤثر بر قابلیت مدیریت دانش هستند. از آنجایی که مدیریت دانش یک برنامه مستقل نیست بنابراین باید با تمام جنبه‌های کسب و کار یکپارچه شود. این موضوع نیازمند زمان و منابع کافی برای درک، تشخیص و توسعه سیستم است؛ با توجه به مطالب گفته شده، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۳: پیچیدگی نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر منفی دارد.

سازگاری نوآوری فناورانه و قابلیت مدیریت دانش

به اندازه‌ای که یک نوآوری با سبک‌ها، ارزش‌ها، تجربیات و شیوه‌های موجود در جریان کار، هماهنگی دارد را سازگاری گویند. سازگاری تأثیر مثبت بر اجرای نوآوری در سازمانی دارد (ونگ

¹ Teo & Bhattacharjee

² Rahman

³ Nevo & Chan

و همکاران، ۲۰۱۰؛ ۸۰۳) و عملکردهای اصلی مدیریت دانش یعنی ذخیره‌سازی، ارتباطات و نقشه‌برداری را تسهیل می‌کند. پیاده‌سازی مدیریت دانش یک چالش نوآورانه برای اکثر شرکت‌ها است چون که اجرای آن نیازمند ابزار، تخصص، تجربیات و اطلاعات جدید است. عدم سازگاری در این فرآیند ممکن است منجر به مقاومت سازمانی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش شود (ونگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ ۲۳۷). بنابراین، فرضیه زیر پیشنهاد می‌شود:

فرضیه ۴: سازگاری نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.

تعهد منابع و قابلیت مدیریت دانش

محققین باور دارند که تعهد منابع می‌تواند اثر مستقیم بر قابلیت مدیریت دانش داشته باشد. در حقیقت، تعهد منابع موجب شکل‌گیری منابع با ارزش برای به حداکثر رساندن منافع می‌باشد (ریچی^۱ و همکاران، ۲۰۰۵؛ ۲۳۳) و همچنین، تعهد منابع می‌تواند به یک سازمان به‌طور مؤثر در جمع‌آوری و جذب منابع ارزشمند کمک کند تا قابلیت‌های سازمانی مانند قابلیت مدیریت دانش را افزایش دهد. مدیریت دانش مستلزم تعهد منابع برای حفظ کارایی است. تعهد منابع فنی و شخصی نه تنها می‌تواند درک درستی از مدیریت دانش را اطمینان بخشد (تسنگ^۲، ۲۰۰۸؛ ۱۵۰) بلکه می‌تواند منجر به شکل‌گیری رویه‌های مدیریت دانش انعطاف‌پذیر شود (لی و کوژیکود^۳، ۲۰۰۸؛ ۴۲۹). بنابراین، اندیشمندان معتقدند که تعهد منابع در ایجاد قابلیت مدیریت دانش کارآمد، بسیار مهم است (جوشی^۴ و همکاران، ۲۰۱۰؛ ۴۷۲). شواهد تجربی نشان می‌دهد که تعهد منابع به‌صورت مثبت می‌تواند موجب افزایش به اشتراک‌گذاری دانش شود (واگنر و بوکو^۵، ۲۰۰۵؛ ۱۷). بنابراین فرضیه به شرح زیر ارائه شده است:

فرضیه ۵: تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.

¹ Richey

² Tseng

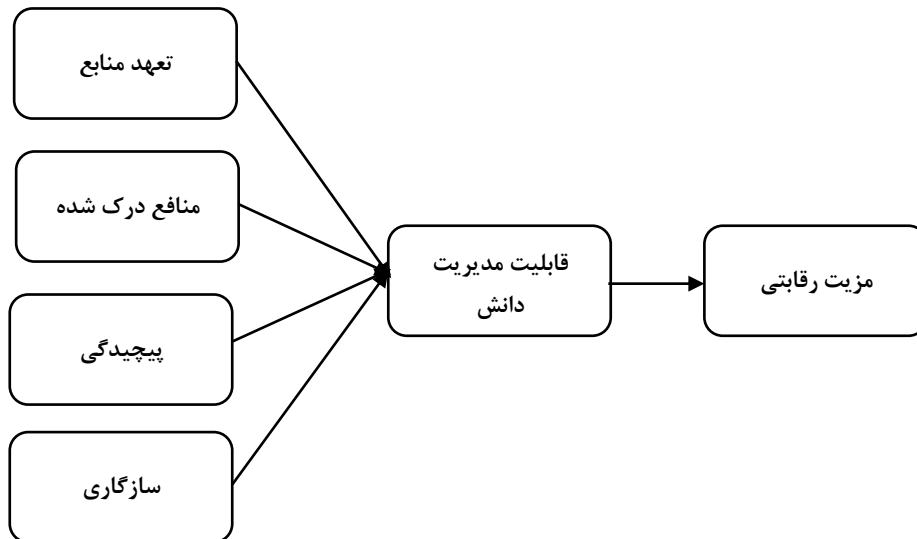
³ Li & Kozhikode

⁴ Joshi

⁵ Wagner & Buko

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس پیشینه پژوهش و مبانی نظری که در بخش قبل ارائه شد، مدل پژوهش به صورت شکل زیر ارائه می‌شود. همان‌طور که گفته شد، در این پژوهش تلاش شده است با ادغام دیدگاه مبتنی بر دانش و نظریه انتشار نوآوری مدلی ارائه شود تا بتوان تأثیر تعهد منابع و عوامل پذیرش نوآوری فناورانه بر قابلیت‌های مدیریت دانش بررسی شود و تلاش می‌گردد نقش نوآوری فناورانه در بهبود قابلیت‌های مدیریت دانش بررسی شود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش:

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی می‌باشد. در این تحقیق از روش پیمایشی استفاده شده است. در تحقیق حاضر از پرسش‌نامه به عنوان ابزار

گردآوری داده‌ها استفاده شده است. جهت هدفمندسازی انتخاب شاخص‌ها و همچنین رواسازی مسیر پژوهش از نظر خبرگان (اساتید دانشگاهی) نیز استفاده شده است. در این راستا، بر اساس آنچه از مطالعه پیشینه پژوهش و مصاحبه با خبرگان و صاحب‌نظران بر آمد، پرسش‌نامه تحقیق طراحی گردید. پرسش‌نامه مذکور شامل ۲۶ سؤال بوده که پنج سؤال مربوط به مزیت رقابتی (بات و گروور^۱، ۲۰۰۵)، هفت سؤال مربوط به قابلیت مدیریت دانش (گلد و همکاران^۲، ۲۰۰۱)، چهار سؤال مربوط به سازگاری (کوو و لی^۳، ۲۰۱۱)، سه سؤال مربوط به پیچیدگی (هی و وی^۴، ۲۰۰۴)، چهار سؤال مربوط به منافع درک شده (چائو و تام^۵، ۱۹۹۷) و سه سؤال مربوط به تعهد منابع (لای و همکاران^۶، ۲۰۰۸) می‌باشد که در آن از طیف پنج رتبه‌ای لیکرت به‌منظور پاسخ‌دهی به سؤالات استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق را ۸۰ شرکت دانش بنیان استان یزد تشکیل می‌دهد که پرسش‌نامه بین مدیران و کارکنان رده بالای آنها (جامعه ۳۵۵ نفره) توزیع گردید. برآورد تعداد نمونه مورد نیاز با فرض نمونه‌گیری از جامعه محدود، با استفاده از رابطه کوکران صورت گرفت. با در نظر گرفتن مقادیر دقت ۰/۱ و لحاظ نمودن سطح اطمینان ۰/۹۵، حجم نمونه مورد نیاز ۱۸۵ برآورد گردید. از آنجایی که جامعه آماری پژوهش محدود است در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شده است. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش معادلات ساختاری مبتنی بر روش حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. در این راستا، جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزارهای SPSS و Smart PLS استفاده گردید. روایی پرسش‌نامه پژوهش به‌وسیله روایی محتوا و همچنین متوسط واریانس استخراج شده (AVE) و پایایی آن به‌وسیله روش آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی مورد بررسی قرار گرفت. در تحقیق حاضر با استفاده از مدل یابی معادله ساختاری روابط بین متغیرهای تحقیق و برازش، مدل مورد بررسی قرار گرفت. در نهایت نتایج تحقیق در طی

¹ Bhatt & Grover

² Gold, Malhotra & Segars

³ Kuo & Lee

⁴ He & Wei

⁵ Chau & Tam

⁶ Lai, Wang & Zhao

جلسه‌ای با حضور مدیران شرکت‌های دانش بنیان یزد مورد کنکاش و تجزیه و تحلیل قرار گرفت و پیشنهادها و راهکارهای اجرایی ارائه گردید.

جدول ۱ پیاز فرآیند پژوهش برای تحقیق حاضر

معیار	
جهت‌گیری	کاربردی
فلسفه	اثبات‌گرایی
رویکرد	قیاسی
ماهیت	توصیفی
واحد تجزیه تحلیل	فرد
افق پژوهش	مقطعی
شیوه گردآوری داده	میدانی (پیمایشی) کتابخانه‌ای

یافته‌های پژوهش:

در روش حداقل مربعات جزئی (PLS) باید پایایی برای سازه‌ها و معرف‌ها محاسبه شود. ضریب سنتی برای بررسی پایایی سازه‌ها، ضریب آلفای کرونباخ است که مقدار قابل قبول برای این ضریب حداقل ۰/۷ است. همچنین در این پژوهش از روش پایایی ترکیبی نیز برای بررسی پایایی سازه‌های تحقیق استفاده شده است که مقدار قابل قبول برای این ضریب نیز ۰/۷ می‌باشد. برای ارزیابی روایی نیز از روایی همگرا استفاده شده است. در روش حداقل مربعات جزئی از متوسط واریانس استخراج شده (AVE) برای محاسبه روایی همگرا سازه‌ها استفاده می‌شود. مقدار حداقلی برای روایی همگرای مناسب برای هر سازه ۰/۵ است.

جدول ۲. پایایی و روایی سازه‌های تحقیق

سازه	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
قابلیت مدیریت دانش	۰/۹۳۷	۰/۹۵۰	۰/۷۳۰

۰/۶۹۳	۰/۷۸۶	۰/۷۰۸	منافع درک شده
۰/۷۶۰	۰/۹۰۵	۰/۸۴۳	پیچیدگی
۰/۸۰۳	۰/۹۴۲	۰/۹۱۸	سازگاری
۰/۸۸۶	۰/۹۵۹	۰/۹۳۵	تعهد منابع
۰/۸۳۸	۰/۹۶۳	۰/۹۵۱	مزیت رقابتی

همان‌طور که در جدول (۱) مشخص است مقادیر آلفای کرونیخ و پایایی ترکیبی برای تمامی سازه‌ها بالاتر از ۰/۷ است که به معنی پایایی مناسب سازه‌های تحقیق است. همچنین به‌منظور بررسی روایی واگرا از روش فورنل و لارکر استفاده شد که نتایج آن در جدول (۲) ارائه گردیده است. بر این اساس روایی واگرا نیز تأیید می‌گردد. در جدول زیر روش فورنل و لارکر آمده است.

جدول ۳. روش فورنل و لارکر

	تعهد منابع	سازگاری	منافع درک شده	پیچیدگی	قابلیت مدیریت دانش	مزیت رقابتی
تعهد منابع	۰,۹۴۱					
سازگاری	۰,۸۳۲	۰,۸۹۶				
منافع درک شده	۰,۸۲۵	۰,۸۱۲	۰,۸۳۲			
پیچیدگی	۰,۸۲۱	۰,۷۱۶	۰,۷۲۲	۰,۸۷۲		
قابلیت مدیریت دانش	۰,۸۲۳	۰,۷۷۵	۰,۸۱۳	۰,۸۰۸	۰,۸۵۴	
مزیت رقابتی	۰,۸۲	۰,۷۵۶	۰,۷۷۳	۰,۷۰۲	۰,۸۵۳	۰,۹۸۱

همچنین، بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌ها (سؤالات) یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده است اگر محقق پس از محاسبه بارهای عاملی بین سازه و شاخص‌های آن با مقادیری کمتر از ۰/۴ مواجه

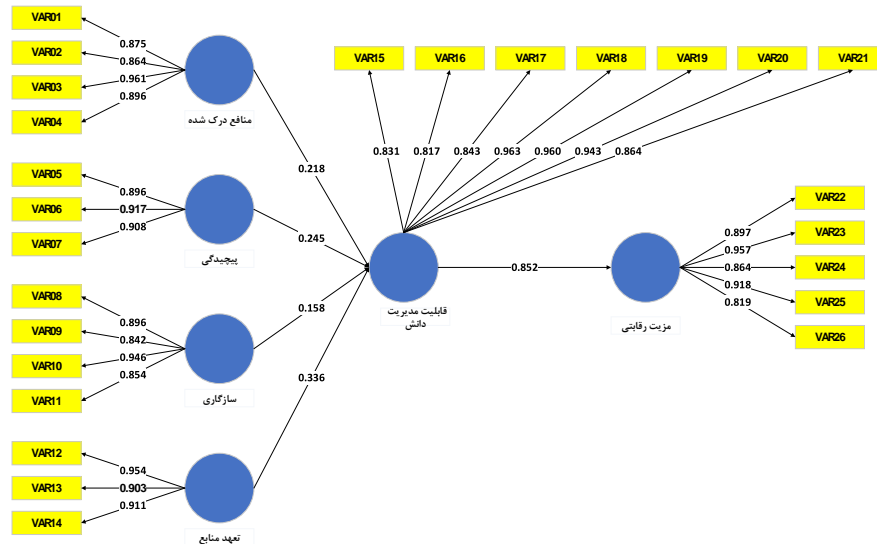
شد، باید آن شاخص‌ها را اصلاح نموده یا از مدل پژوهش خود حذف نماید. ولی با توجه به یافته‌های پژوهش، بارهای عاملی تمام متغیرهای آشکار (سؤالات) نه تنها از ۰/۴ بیشتر بلکه از ۰/۷ هم به‌جز یک سؤال، بیشتر هستند و این نشانه برازش خوب سؤالات و مدل است.

همان‌طور که گفته شد ضریب بارهای عاملی به‌عنوان یکی از معیارهای پایایی مد نظر است. حداقل میزان قابل قبول برای بار عاملی هر یک از سنجه‌ها برابر با ۰/۵ هست و سنجه‌هایی که بار عاملی آن‌ها کمتر از این میزان باشد باید از فرآیند آزمون کنار گذاشته شوند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). در جدول زیر ضریب بارهای عاملی آمده است.

جدول ۴. بار عاملی سازه‌های تحقیق

سنجه	بار عاملی	سازه	بار عاملی
VAR15	۰/۸۳۱	VAR05	۰/۸۹۶
VAR16	۰/۸۱۷	VAR06	۰/۹۱۷
VAR17	۰/۸۴۳	VAR07	۰/۹۰۸
VAR18	۰/۹۶۳	VAR08	۰/۸۹۶
VAR19	۰/۹۶۰	VAR09	۰/۸۴۲
VAR20	۰/۹۴۳	VAR10	۰/۹۴۶
VAR21	۰/۸۶۴	VAR11	۰/۸۵۴
VAR01	۰/۸۷۵	VAR22	۰/۸۹۷
VAR02	۰/۸۶۴	VAR23	۰/۹۵۷
VAR03	۰/۹۶۱	VAR24	۰/۸۶۴
VAR04	۰/۸۹۶	VAR25	۰/۹۱۸
VAR12	۰/۹۵۴	VAR26	۰/۸۱۹
VAR13	۰/۹۰۳	*	*
VAR14	۰/۹۱۱	*	*

در شکل (۲) مدل مفهومی پژوهش در حالت استاندارد آورده شده است.



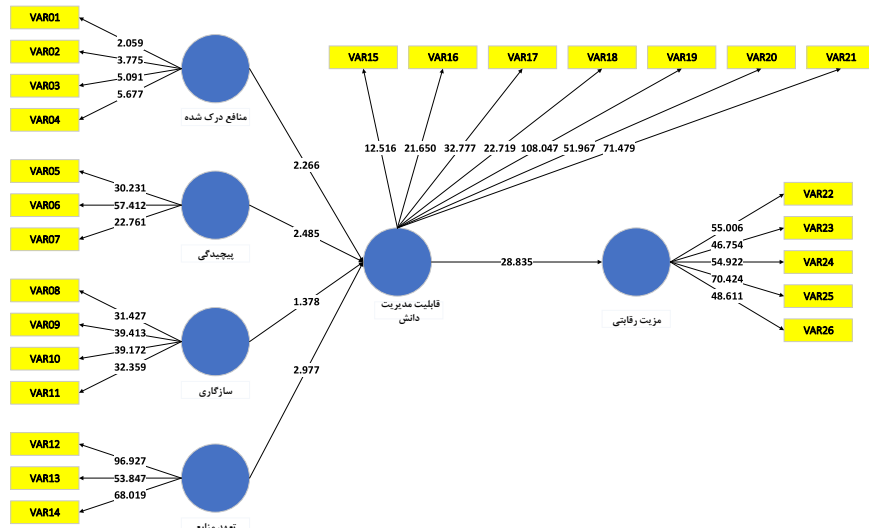
شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش در حالت استاندارد

برای بررسی روابط مدل‌های ساختاری از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین معیار، برای سنجش رابطه سازه‌ها در مدل، معیار اعداد معناداری t هست و باید از $1/96$ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان 95% صحت رابطه بین سازه‌ها و فرضیه‌های پژوهش را تأیید ساخت. جدول (۵)، نتیجه آزمون فرضیه‌های تحقیق را ارائه می‌دهد.

جدول ۵: نتیجه آزمون فرضیه‌های تحقیق

نتیجه آزمون	ضرایب مسیر	آماره t	فرضیه
(تائید)	۰/۲۱۸	۲/۲۶۶	منافع درک شده نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.
(تائید)	-۰/۲۴۵	-۲/۴۸۵	پیشگیری نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر منفی دارند.
(رد)	۰/۱۵۸	۱/۳۷۸	سازگاری نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.
(تائید)	۰/۳۳۶	۲/۹۷۷	تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.
(تائید)	۰/۸۵۲	۲۸/۸۳۵	قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر مثبت دارد.

در شکل (۳) مدل مفهومی پژوهش همراه با ضرایب معناداری (T -values) آورده شده است.



شکل ۳: مدل مفهومی پژوهش همراه با ضرایب معناداری (T-values)

همان‌طور که یافته‌های فوق نشان می‌دهد، مقادیر t-value مربوط به عوامل پذیرش نوآوری فناورانه، ابعاد منافع ادراک‌شده (۲/۲۶۶) و پیچیدگی (-۲/۴۸۵) تأثیر معنی‌داری بر قابلیت مدیریت دانش دارند. اما، معنی‌دار بودن اثر سازگاری بر قابلیت مدیریت دانش تأیید نمی‌شود (۱/۳۷۸). از سوی دیگر نتایج نشان می‌دهد که تعهد منابع بر قابلیت‌های مدیریت دانش تأثیرگذار است (۲/۹۷۷). همچنین قابلیت‌های مدیریت دانش بر مزیت رقابتی نیز تأثیر معنی‌داری دارد (۲۸/۸۳۵).

در نهایت به منظور بررسی برازش کلی مدل پژوهش، معیار GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری محاسبه گردید. محقق توسط این معیار، می‌تواند برازش بخش کلی مدل را بررسی نماید. عدد حاصل از این محاسبات بیانگر میزان برازش کلی مدل پژوهش می‌باشد.

$$GOF = \sqrt{COMMUNALITY \times R^2}$$

$$GOF = \sqrt{0.769 \times 0.771} = 0.770$$

بنابراین، طبق فرمول روبه‌رو مقدار GOF محاسبه گردید، مقدار GOF به دست آمده برابر است با ۰/۷۷۰ که این مقدار نشان از برازش کلی قوی را دارد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

دانش را می‌توان ترکیب سیالی از اطلاعات، تجربیات و ارزش‌های نظام‌یافته دانست که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد. خلق دانش^۱ را می‌توان فرایند ایجاد دانش جدید و بهسازی دانش موجود از طریق روابط و همکاری‌های سازمانی دانست. این فرایند در سطوح فردی، گروهی و سازمانی اتفاق افتاده و منجر به تولید دانش جدید می‌شود (باواخانی^۲ و همکاران، ۲۰۲۰). از این‌رو شرکت‌های دانش‌بنیان، سازمان‌هایی هستند که با بهره‌مندی از سرمایه دانشی، نوآوری و فرآیندهای خلاقانه عوامل بسیار ارزشمندی در اقتصاد دانش‌محور امروزی به‌خصوص در کشورهای در حال توسعه از جمله ایران محسوب می‌شوند. در این نوع شرکت‌ها، فرآیندهای کارآفرینی شامل نوآوری در طراحی و عرضه محصولات و خدمات و راهبردها می‌باشد که به‌واسطه آن می‌توان نیازها و تقاضاهای جدید و پنهان مشتریان را به بهترین شیوه شناسایی و تأمین نمود. یکی از عوامل کلیدی بقا سازمان‌های دانش‌بنیان، ارتقاء پیوسته عملکرد نوآورانه سازمان است. در این سازمان‌ها نوآوری در عملکرد سبب حفظ مزیت رقابتی و رشد و توسعه سازمانی می‌گردد (دهقانان و هرنندی، ۱۳۹۳). در سال‌های اخیر شاهد رشد روزافزون شرکت‌های دانش‌بنیان در کشور ایران بوده‌ایم. این شرکت‌ها با تأکید بر سرمایه دانشی و ارائه خدمات و محصولات نوآورانه متکی بر فناوری‌های برتر، نقش مهمی را در رشد و توسعه اقتصادی کشور ایفا می‌نمایند که در این پژوهش به بررسی نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش و مزیت رقابتی در این شرکت‌ها پرداخته شد.

¹ Knowledge Creation

² Bavakhani

یافته‌ها نشان داد که در شرکت‌های دانش بنیان منافع درک شده نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارند. در نتیجه با توجه به مقدار به‌دست‌آمده آماره $t(2/266)$ تأیید شده که با تحقیق ونگ و ونگ (۲۰۱۶) مطابقت دارد. در صورتی که در شرکت‌های دانش بنیان منافع متقابل تأثیر نوآوری بر مدیریت دانش در سازمان درک شود و شرایطی ایجاد شود که با استفاده از مدیریت دانش، کارکنان نوآوری بیشتری داشته باشند، این امر موجب افزایش مزیت رقابتی در این شرکت‌ها می‌گردد. به‌طور کلی، سازمان‌هایی که به درک مزایای بالاتری از نوآوری رسیدند، با احتمال بیشتری مدیریت دانش مؤثرتری را پیاده‌سازی می‌کنند (کو و لی، ۲۰۱۱؛ ۱۱۳). از این رو پیشنهاد می‌شود که شرکت‌ها با برگزاری جلسات دوره‌ای ضمن اطلاع‌رسانی آخرین نوآوری‌های فناورانه، مزایا و منافع حاصل از به‌کارگیری این نوآوری‌ها را به کارکنان منتقل کنند. همچنین با استفاده از سازوکارهای تشویقی مختلف تلاش شود تا کارکنان شرکت‌های دانش بنیان به استفاده از نوآوری‌های فناورانه ترغیب شوند. در نهایت جهت افزایش منافع درک شده نوآوری فناورانه پیشنهاد می‌شود شرکت‌های دانش بنیان در استان یزد ساختار مدیریت دانش خود را به گونه‌ای بهبود دهند که به کارکنان سازمان در جهت درک منافع حاصل از کسب دانش جدید و ایده‌های جدید کمک کند.

نتایج نشان داد که پیچیدگی نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر منفی و معنی‌داری دارند. این فرضیه با توجه به مقدار به‌دست‌آمده آماره $t(2/485)$ تأیید گردید. در نتیجه هنگامی که کاربران به درک این که یک نوآوری پیچیده و چالش‌برانگیز است، برسند این باعث کاهش شانس برای تصویب و اجرای آن نوآوری می‌شود. در واقع، پیچیدگی زیاد و سخت بودن یادگیری فناوری دانش موجب کاهش قابلیت مدیریت دانش می‌شود (پریکومار و راجرز، ۱۹۹۹؛ ۴۶۷). به عبارت دیگر می‌توان گفت افزایش سهولت استفاده از سیستم‌های مبتنی بر فناوری در شرکت‌های دانش بنیان می‌تواند منجر به افزایش قابلیت‌های مدیریت دانش شود. از این رو پیشنهاد می‌شود با طراحی سیستم‌های مبتنی بر فناوری کاربر پسند تا حد امکان میزان سهولت استفاده از این سیستم‌ها توسط کارکنان افزایش داده شود. همچنین در صورت نیاز دوره‌های آموزشی با هدف افزایش

مهارت کارکنان در استفاده از این سیستم‌ها برقرار شود. شرکت‌های دانش بنیان استان یزد برای کاهش پیچیدگی نوآوری فناورانه و استفاده آسان‌تر از آن‌ها می‌توانند به توسعه مدیریت دانش پویا بپردازند به گونه‌ای که یادگیری و کار با آن برای همه کارکنان آسان و قابل درک باشد.

همچنین، یافته‌های پژوهش نشان داد که سازگاری نوآوری فناورانه بر قابلیت مدیریت دانش شرکت‌های دانش بنیان تأثیر معنی‌داری ندارد. این فرضیه با توجه به مقدار به‌دست‌آمده آماره t (۱/۳۷۸) رد شد. با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه را می‌توان سازگار نبودن مدیریت دانش با زیرساخت‌های اطلاعاتی و شیوه‌های به‌کارگیری دانش در شرکت‌های دانش بنیان دانست. به عبارت دیگر روند واقعی اجرا در شرکت‌های دانش بنیان با روند مدیریت دانش سیستمی هم‌خوانی ندارد. از این‌رو پیشنهاد می‌شود سیستم‌های مبتنی بر فناوری شرکت‌های دانش بنیان سازگار با تجارب و سیستم‌های اطلاعات موجود در شرکت باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود نوآوری‌های فناورانه با سبک کار موجود در شرکت، شیوه‌های اجرایی دانش در شرکت و همچنین زیرساخت‌های اطلاعاتی موجود در شرکت سازگار باشد. یافته‌های سایر پژوهش نشان می‌دهد که اگر یک نوآوری با سبک‌های مختلف کار، ارزش‌ها، تجربیات و شیوه‌های موجود در سازمان سازگار نباشد، تأثیر منفی بر قابلیت نوآوری سازمانی دارد (ونگ و همکاران، ۲۰۱۰). پیاده‌سازی مدیریت دانش یک چالش نوآورانه برای اکثر شرکت‌ها است چون که نیاز به ابزار و تخصص، تجربیات و اطلاعات جدید دارد. عدم سازگاری ممکن است منجر به مقاومت سازمانی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش بشود.

همچنین نتایج حاکی از آن است که تعهد منابع بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. لذا با توجه به مقدار به‌دست‌آمده آماره t (۲/۹۷۷) تأیید گردید. طبق مطالعات پیشین تعهد منابع می‌تواند اثر مستقیم بر قابلیت مدیریت دانش داشته باشد و تعهد منابع فنی و شخصی نه تنها می‌تواند درک درستی از مدیریت دانش را اطمینان بخشد (تسنگ، ۲۰۰۸) بلکه به شکل‌گیری رویه‌های مدیریت دانش انعطاف‌پذیر منجر شود (لی و کوژیکود، ۲۰۰۸؛ ۴۲۹). بنابراین، تعهد منابع در ایجاد قابلیت مدیریت دانش کارآمد بسیار مهم است. از این‌رو پیشنهاد می‌شود شرکت‌های

دانش بنیان در بهبود سیستم‌های اطلاعاتی خود تلاش کنند. در این راستا لازم است این شرکت‌ها تلاش‌های قابل توجهی در بهبود IT شرکت و کاربرد آن در عملیات اجرایی شرکت انجام دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود مهارت‌های IT کارکنان از طریق برگزاری دوره‌ها و کارگاه‌های آموزشی افزایش یابد. در واقع با پیاده‌سازی موارد گفته‌شده شرکت‌های دانش بنیان در استان یزد می‌توانند توان رقابتی موثرتری داشته و مزیت رقابتی خود را ارتقا دهند.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی تأثیر مثبت و معناداری دارد، بنابراین با توجه به مقدار به‌دست‌آمده آماره t (۲۸/۸۳۵) این فرضیه تأیید گردید. در مطالعات گذشته رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی به‌طور گسترده‌ای شناخته شده است (تسنگ، ۳۹؛۲۰۱۴). با مدیریت دانش کارا و اثربخش در شرکت‌های دانش بنیان، دانش مفید و به موقع از عملکرد شرکت، رقبا و مشتریان می‌توان به‌خوبی جذب و اعمال شود که به‌طور مؤثر موجب تعامل بهتر با شرکای شرکت، تولید محصول و یا خدمات باکیفیت و جدیدتر شود که این امر موجب عملکرد مالی، اثربخشی، نوآوری و چابکی شرکت می‌شود و مزیت رقابتی را افزایش می‌دهد. از این رو پیشنهاد می‌شود شرکت‌های دانش بنیان به طراحی و توسعه فرآیندهایی که برای کسب دانش از تأمین‌کنندگان، مشتریان و همکاران پرداخته تا در جهت ارتقای مزیت رقابتی خود موفق باشند. همچنین لازم است قابلیت ایجاد دانش جدید از دانش موجود در شرکت بهبود یابد. همچنین پیشنهاد می‌شود فرآیندهایی برای استفاده از دانش در زمینه ایجاد و توسعه محصولات و خدمات جدید توسعه داده شود. در نهایت پیشنهاد می‌شود در این شرکت‌ها به بهبود قابلیت ایجاد دانش جدید از دانش موجود در شرکت و توسعه فرآیندهایی برای توزیع دانش در سراسر شرکت پرداخته شود.

جهت افزایش منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

الف. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که کارایی کارکنان را در سازمان افزایش دهد.

- ب. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که به کارکنان سازمان در کسب دانش جدید و ایده‌های جدید کمک کند.
- ج. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که کارکنان دانشی که نیاز دارند را بتوانند مدیریت و نگهداری کنند.
- جهت کاهش پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که یادگیری و کار با آن برای کارکنان آسان باشد.
- جهت افزایش سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش متناسب با روند کار موجود در سازمان باشد.
- ب. توسعه مدیریت دانش سازگار با زیرساخت فناوری سازمان باشد.
- ج. توسعه مدیریت دانش سازگار با تجارب و سیستم‌های اطلاعات موجود در سازمان باشد.
- جهت افزایش تعهد منابع موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- سازمان بهبود سیستم‌های اطلاعاتی، زیرساخت‌ها فناوری و مهارت‌های IT کارکنان را در دستور کار اجرایی خود قرار داده و در برنامه‌های خود اعلام کند و به عملیات اجرایی برساند.
- جهت افزایش قابلیت مدیریت دانش موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که فرآیندهایی برای استفاده دانش در زمینه ایجاد و توسعه محصولات و خدمات جدید و نوآوری برای کارکنان فراهم کند.
- ب. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان اشتراک‌گذاری بهترین فعالیت سازمان در حوزه‌های مختلف وجود داشته باشد.
- ج. سازمان جلسات دوره‌ای به منظور اطلاع‌رسانی آخرین نوآوری‌ها، تغییرات و امکانات مدیریت دانش به کارکنان، برگزار کند.
- د. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان توزیع دانش در سراسر سازمان وجود داشته باشد.
- ه. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که قابلیت ایجاد دانش جدید از دانش موجود در سازمان وجود داشته باشد.

و. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان کسب دانش از تأمین‌کنندگان، ارباب‌رجوع و همکاران وجود داشته باشد.

از آنجایی که فرضیه‌های پژوهش محدود به جامعه مورد مطالعه یعنی شرکت‌های دانش بنیان استان یزد بوده است بنابراین پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی در ابعاد گسترده‌تر و در سطح ملی صورت بگیرد تا از این طریق بتوان نتایج قابل‌تعمیم‌تری ارائه داد. همچنین با توجه به سابقه کم اکثر شرکت‌های دانش بنیان در استان یزد پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی سابقه شرکت به‌عنوان یک متغیر کنترل در نظر گرفته شده و تأثیر آن بر روابط مدل بررسی شود. علاوه بر این، مدیریت دانش در ادبیات مربوطه دارای ابعاد مختلفی است. لذا پیشنهاد می‌شود مدل مفهومی این پژوهش بر اساس هر یک از ابعاد مدیریت دانش توسعه داده شود و روابط بین متغیرها به تفکیک بررسی شود.

منابع

- توربان، افرایم. لیندر، دوروتی. مک لین، افرایم. وترب، جیمز. (۱۳۹۰). فناوری اطلاعات برای مدیریت. دگرگونی سازمان‌ها در اقتصاد دیجیتال، جلد ۲، ویرایش پنجم، گروه خدمات حرفه‌ای آشنا.
- داوری، علی. رضازاده، آرش. (۱۳۹۳). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، چاپ دوم.
- دهقانان، حامد. هرندی، عطاءاله. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد نوآوران: با تأکید بر نقش میانجی انتقال دانش. مدیریت نوآوری، سال سوم، شماره ۱، صفحه ۲۲-۱.
- کاظمی، کامبیز و دهقان، عامر، (۱۳۹۲)، تأثیر سرمایه انسانی بر تشخیص فرصت‌ها کارآفرینانه (مورد مطالعه: شرکت‌های دانش بنیان مستقر در پارک علم و فناوری اقبال شهر یزد)، شماره ۳، دوره ۵، ص ۸۳-۱۰۴.
- مهری، علی. خداداد حسینی، سید حمید. (۱۳۸۳). طراحی مدل مزیت رقابتی برای صنعت خودرو ایران.

میرکمالی، سیدمحمد. ایزدیان، زینب. مصدق، هادی. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت مدیریت دانش در شرکت‌های دانش بنیان مستقر در شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان، رشد فناوری، سال ۷، شماره ۲۸، صص ۹-۲.

Bamel, U. K., & Bamel, N. (2018). Organizational resources, KM process capability and strategic flexibility: a dynamic resource-capability perspective. *Journal of Knowledge Management*.

Barney, J. (2015). Firm resources and sustained competitive advantage. In *International Business Strategy* (pp. 297-315): Routledge.

Bavakhani, A., Sharifabadi, S. R., Ghaebi, A., & Najafi, M. (2020). Developing the Organizational Knowledge Creation Model in Knowledge-Based Firms of Iran. *Library and Information*, 23(1), 121-150.

Bhatt, G. D., & Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: An empirical study. *Journal of management information systems*, 22(2), 253-277.

Chau, P. Y., & Tam, K. Y. (1997). Factors affecting the adoption of open systems: an exploratory study. *MIS quarterly*, 1-24.

Chuang, S.-H. (2004). A resource-based perspective on knowledge management capability and competitive advantage: an empirical investigation. *Expert Systems with Applications*, 27(3), 459-465.

Davis, G. F. (2020). Job design meets organizational sociology. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2/3), 302-308.

Donate, M. J., & de Pablo, J. D. S. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *Journal of Business Research*, 68(2), 360-370.

Fragueiro, F., & Thomas, H. (2011). *Strategic leadership in the business school: Keeping one step ahead*: Cambridge University Press.

Gelderman, C. J., Semeijn, J., & Mertschuweit, P. P. (2016). The impact of social capital and technological uncertainty on strategic performance: The supplier perspective. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 22(3), 225-234.

Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of management information systems*, 18(1), 185-214.

He, J., & Wei, K. K. (2004). A case study on the organizational adoption and implementation of knowledge management system. *PACIS 2004 Proceedings*, 93.

Heinrich, S., Uribe, F. L., Roes, M., Hoffmann, W., Thyrian, J., Wolf-Ostermann, K., & Holle, B. (2016). Knowledge management in dementia care networks: a qualitative

- analysis of successful information and support strategies for people with dementia living at home and their family caregivers. *Public Health*, 131, 40-48.
- Joshi, K. D., Chi, L., Datta, A., & Han, S. (2010). Changing the competitive landscape: Continuous innovation through IT-enabled knowledge capabilities. *Information Systems Research*, 21(3), 472-495.
- Ko, D.-G., & Dennis, A. R. (2011). Profiting from knowledge management: The impact of time and experience. *Information Systems Research*, 22(1), 134-152.
- Kuo, R.-Z., & Lee, G.-G. (2011). Knowledge management system adoption: exploring the effects of empowering leadership, task-technology fit and compatibility. *Behaviour & Information Technology*, 30(1), 113-129.
- Lai, F., Li, D., Wang, Q., & Zhao, X. (2008). The information technology capability of third-party logistics providers: a resource-based view and empirical evidence from China. *Journal of supply chain management*, 44(3), 22-38.
- Li, J., & Kozhikode, R. K. (2008). Knowledge management and innovation strategy: The challenge for latecomers in emerging economies. *Asia Pacific Journal of Management*, 25(3), 429-450.
- Mao, H., Liu, S., & Zhang, J. (2015). How the effects of IT and knowledge capability on organizational agility are contingent on environmental uncertainty and information intensity. *Information Development*, 31(4), 358-382.
- Melville, N., Kraemer, K., & Gurbaxani, V. (2004). Information technology and organizational performance: An integrative model of IT business value. *MIS quarterly*, 28(2), 283-322.
- Mohamed, M., Stankosky, M., & Murray, A. (2006). Knowledge management and information technology: can they work in perfect harmony? *Journal of knowledge management*.
- Nevo, D., & Chan, Y. E. (2007). A Delphi study of knowledge management systems: Scope and requirements. *Information & Management*, 44(6), 583-597.
- Nielsen, B. B., & Ciabuschi, F. (2003). Siemens ShareNet: Knowledge management in practice. *Business Strategy Review*, 14(2), 33-40.
- Pérez- López, S., & Alegre, J. (2012). Information technology competency, knowledge processes and firm performance. *Industrial Management & Data Systems*.
- Premkumar, G., & Roberts, M. (1999). Adoption of new information technologies in rural small businesses. *Omega*, 27(4), 467-484.
- Rahman, M. A., Qi, X., & Jinnah, M. S. (2019). Factors affecting the adoption of HRIS by the Bangladeshi banking and financial sector. *Cogent Business & Management*, 3(1), 1262107.

- Ramezan, M. (2011). Examining the impact of knowledge management practices on knowledge-based results. *Journal of Knowledge-based Innovation in China*.
- Richey, R. G., Genchev, S. E., & Daugherty, P. J. (2005). The role of resource commitment and innovation in reverse logistics performance. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations*. Free Press. New York, 551.
- Rogers, F. (1983). *Diffusion of Innovations*, New York/USA: NY. In: Free Press. University of Chicago Press.
- Sadri, G., & Lees, B. (2001). Developing corporate culture as a competitive advantage. *Journal of Management Development*.
- SAEIDA, A. S., & KONJKAV, M. A. R. (2011). Factors Affecting Successful Implementation of Knowledge Management in Higher Education Institutions.
- Sanders, N. R. (2008). Pattern of information technology use: The impact on buyer-supplier coordination and performance. *Journal of Operations Management*, 26(3), 349-367.
- Sukardi, I M. (2019). The effect of information technology relatedness on union performance mediated by knowledge management capability, *International research journal of management, IT and social sciences*, 6: 46-60.
- Tanriverdi, H. (2005). Information technology relatedness, knowledge management capability, and performance of multibusiness firms. *MIS quarterly*, 311-334.
- Teo, T. S., & Bhattacharjee, A. (2014). Knowledge transfer and utilization in IT outsourcing partnerships: A preliminary model of antecedents and outcomes. *Information & Management*, 51(2), 177-186.
- Tseng, S.-M. (2008). The effects of information technology on knowledge management systems. *Expert Systems with Applications*, 35(1-2), 150-160.
- Tseng, S.-M. (2014). The impact of knowledge management capabilities and supplier relationship management on corporate performance. *International Journal of Production Economics*, 154, 39-47.
- Wagle, Mihir. (2016). *Impact of Information Technology on Knowledge Work*.
- Wagner, S. M., & Buko, C. (2005). An empirical investigation of knowledge-sharing in networks. *Journal of Supply Chain Management*, 41(4), 17-31.
- Wang, L., Wang, Z., & Liu, S. (2016). An effective multivariate time series classification approach using echo state network and adaptive differential evolution algorithm. *Expert Systems with Applications*, 43, 237-249.
- Wang, Y.-M., & Wang, Y.-C. (2016). Determinants of firms' knowledge management system implementation: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, 64, 829-842.

Wang, Y.-M., Wang, Y.-S., & Yang, Y.-F. (2010). Understanding the determinants of RFID adoption in the manufacturing industry. *Technological forecasting and social change*, 77(5), 803-815.

Willems, Barbara; Bracke, Piet. (2018). The impact of regional screening policies on the diffusion of cancer screening participation in Belgium: time trends in educational inequalities in Flanders and Wallonia, *BMC health services research*, 18: 943.

ZHANG, N., GUO, X.-h., & CHEN, G.-q. (2007). Extended information technology initial acceptance model and its empirical test. *Systems Engineering-Theory & Practice*, 27(9), 123-130.

پيوست: پرسشنامه تحقیق

پاسخگوی محترم

پرسشنامه پیوست در زمینه یک کار پژوهشی تحت عنوان بررسی تأثیر نوآوری فناورانه و تعهد منابع بر قابلیت‌های مدیریت دانش به منظور افزایش مزیت رقابتی در شرکت‌های دانش بنیان طراحی شده است. پاسخ هرچه دقیق تر شما به سئوالات ما را در جهت نیل به اهداف پژوهش یاری خواهد نمود.

ردیف	منافع درک شده					
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
۱.						استفاده از سیستم‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات کارایی کارکنان را در شرکت بهبود می‌بخشد.
۲.						استفاده از نوآوری‌های فناورانه به کارکنان شرکت در کسب دانش جدید و ایده‌های جدید کمک خواهد کرد.
۳.						استفاده از نوآوری‌های فناورانه به کارکنان شرکت کمک خواهد کرد به‌طور مؤثر دانشی که نیاز دارند را مدیریت و نگهداری کنند.
۴.						استفاده از نوآوری‌های فناورانه اثربخشی کار، کارکنان را در شرکت بهبود می‌بخشد.
ردیف	پیچیدگی					
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	
۵.						استفاده از سیستم‌های مبتنی بر فناوری در شرکت برای کارکنان آسان است.
۶.						توسعه نوآوری‌های فناورانه برای شرکت آسان است.
۷.						برای کارکنان یادگیری کارکردن با سیستم‌های مبتنی بر فناوری در شرکت است.

ردیف	سازگاری				
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۸					نوآوری‌های فناورانه متناسب با سبک کار موجود در شرکت است.
۹					نوآوری‌های فناورانه سازگار با زیرساخت اطلاعاتی موجود در شرکت است.
۱۰					نوآوری‌های فناورانه سازگار با شیوه‌های اجرایی دانش در شرکت است.
۱۱					توسعه نوآوری‌های فناورانه سازگار با تجارب و سیستم‌های اطلاعات موجود در شرکت است.
ردیف	تعهد منابع				
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱۲					شرکت تلاش‌های قابل توجهی در بهبود سیستم‌های اطلاعاتی انجام می‌دهد.
۱۳					شرکت تلاش‌های قابل توجهی در بهبود IT شرکت و کاربرد آن در عملیات اجرایی سازمان انجام می‌دهد.
۱۴					شرکت تلاش‌های قابل توجهی در بهبود مهارت‌های IT کارکنان از طریق آموزش انجام می‌دهد.
ردیف	قابلیت مدیریت دانش				
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
۱۵					شرکت دارای فرآیندهایی برای کسب دانش از تأمین کنندگان، ارباب رجوع و همکاران است.
۱۶					شرکت قابلیت ایجاد دانش جدید از دانش موجود در سازمان را دارد.
۱۷					شرکت دارای فرآیندهایی برای توزیع دانش در سراسر سازمان دارد.
۱۸					شرکت جلسات دوره‌ای به منظور اطلاع‌رسانی آخرین نوآوری‌ها به کارکنان، برگزار می‌کند.
۱۹					شرکت دارای فرآیندهای رسمی به منظور اشتراک‌گذاری بهترین فعالیت در حوزه‌های مختلف فعالیت سازمان است.
۲۰					در شرکت، دانش مورد نیاز برای کسانی که به آن نیاز دارند در دسترس است.
۲۱					شرکت دارای فرآیندهایی برای استفاده دانش در زمینه ایجاد و توسعه محصولات و خدمات جدید است.
ردیف	مزیت رقابتی				
	بسیار کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
					عملکرد نسبی شرکت برای سه سال گذشته با توجه به عوامل زیر چقدر بوده است:
۲۲					رضایت مشتری
۲۳					نوآوری و خلاقیت در محصول و خدمات
۲۴					رشد فروش یا توزیع
۲۵					سودآوری
۲۶					بازگشت سرمایه‌گذاری



نشریه علمی

«مدیریت راهبردی دانش سازمانی»

پاییز ۱۳۹۹، سال سوم، شماره ۱۰: صص: ۲۱۲-۱۶۹

شاپا چاپی: ۴۲۶۲ - ۲۶۴۵
شاپا الکترونیکی: ۵۲۴۲ - ۲۶۴۵

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر

سبک‌های تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

سمیه طحان‌پور*، وحید آرای**

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۰۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۸/۱۲

چکیده:

با توجه به آنکه دانش به‌عنوان قدرت درونی هر سازمان و توانمندسازهای مدیریت دانش به مثابه پل ارتباطی این قدرت میان کارکنان از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است و سبک‌های تصمیم‌گیری شهودی و عقلایی مدیران سازمان برای تفسیر و پاسخ به موقعیت‌های متفاوت می‌تواند تأثیر بسیاری بر بهبود عملکرد سازمانی داشته باشد و پژوهشی نیز تاکنون به این مسأله نپرداخته است، لذا در این مقاله تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری بررسی می‌شود. روش تحقیق، توصیفی از نوع پیمایشی و جامعه آماری کلیه کارکنان سازمان امور مالیاتی کشور شامل ۳۱۵ نفر می‌باشد که حجم نمونه آن بر اساس فرمول کوکران، ۱۷۳ نفر تعیین و نرمال بودن توزیع داده‌ها از طریق آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در سطح خطای ۵٪ تأیید شده است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد می‌باشد که پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ و روایی صوری و محتوایی آن با شاخص CVI و CVR بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده‌های مربوط به ضرایب مسیر از روش معادلات ساختاری در نرم‌افزار Smart PLS نشان داد که توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش تأثیر دارد و متغیر سبک‌های تصمیم‌گیری شهودی و عقلایی رابطه فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی را به شکل معناداری تعدیل می‌کند.

کلیدواژه‌ها: توانمندسازهای مدیریت دانش، عملکرد سازمانی، فرایند ایجاد دانش، سبک‌های تصمیم‌گیری.

* دانشجوی دکتری، رشته مدیریت دولتی گرایش خط‌مشی‌گذاری عمومی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. msste.tahanpoor@gmail.com

** نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران. vah.araei@iauctb.ac.ir

مقدمه:

عملکرد سازمانی شامل تمامی اهداف رقابت‌پذیری و تعالی سازمانی بوده و به انعطاف‌پذیری، هزینه، سرعت، قابلیت اعتماد باکیفیت مربوط می‌شود. در واقع، عملکرد سازمانی به‌مثابه چتری است که همه مفاهیم مرتبط با موفقیت و فعالیت‌های کل سازمان را در برمی‌گیرد. (رضایی و همکاران، ۱۳۹۵). توانمندسازهای مدیریت دانش به دلیل توانایی اشاره به دانش و مهارت‌های افراد به‌منظور انجام موفقیت‌آمیز و خلق درک کارکنان از نقششان در سازمان و نگرش آنان به کار و روشن بودن چگونگی انجام آن مسئله حائز اهمیت بوده و کارکنان برای تکمیل و اثربخشی کار خود به آن نیاز دارند. عملکرد سازمانی در حالت ساده آن، تحقق اهداف سازمانی است. این مهم است که سازمان‌ها اهداف قابل‌اندازه‌گیری داشته باشند؛ زیرا این امر برای تعامل و تعهد کارمندان نسبت به سازمان ضروری است. مزایای مالی، سودآوری، یادگیری سازمانی و ... از راه‌های ارزیابی عملکرد سازمانی است. وظیفه دستیابی به عملکرد در سازمان به‌طور مستقیم بر عهده رهبری سازمان است؛ زیرا مدیران ملزم به ایجاد و پیاده‌سازی استراتژی و تصمیماتی هستند که در نهایت منجر به دست‌یابی اهداف و مقاصد سازمان می‌شود (Abubakar et al., 2017). علاوه بر این عاملی که نقش مهمی در بهبود عملکرد سازمان‌ها دارد، معمولاً تحت تأثیر مدیریت دانش و فرایند خلق آن خواهد بود. در دنیای عملکرد سازمانی فرایند خلق دانش در کنار تصمیم‌گیری عنصر مهمی دارد، چراکه در نهایت به‌عنوان یک ابزار کارآمد در دست مدیران قرار خواهد گرفت و یک الزام راهبردی در خصوص موضوع مطرح می‌شود که می‌توان آن را در سازمان‌ها و در جهت خلق ارزش بیشتر برای مشتریان و همچنین مزیت‌های رقابتی پایدار ایجاد کرد. از سویی محیط‌های رقابتی و شدت رقابت میان سازمان‌های موجود در یک صنعت می‌تواند تأثیر مهمی بر عملکرد سازمان‌ها داشته باشد که فرایند ایجاد دانش می‌تواند آن را تسریع و تسهیل کند. اسکات و بروس سبک تصمیم‌گیری را به‌عنوان عادت تعریف کردند، الگوی منحصر به فردی که شخص در مواجهه با مشکل یا راه‌حل از خود نشان می‌دهد (Scott et al., 1995). طرح طبقه‌بندی برای سبک تصمیم‌گیری که توسط هارن پیشنهاد شده است شامل دو دسته عقلایی و شهودی که در جمع-

آوری و ارزیابی اطلاعات در نقطه مقابل یکدیگر قرار دارند. مدیریت دانش سازوکاری آگاهانه باهدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب است (Jiang et al., 2017). سه عامل کلیدی مدیریت دانش که از این طریق شناسایی شدند مطالعات پیشین عبارت‌اند از: (۱) ساختار، (۲) فرهنگ و (۳) فن آوری می‌باشد (Dekoulou et al., 2017)

بسیاری از مطالعات به اهمیت تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر روی نتایج سازمانی همانند یادگیری سازمانی، نوآوری، کیفیت تولید (محصول)، عملکرد خلاق، سودآوری مالی، اقتصادی و عملکرد سازمانی پرداخته‌اند؛ همچنین محققان عوامل مدیریت دانش مانند توانمندسازها، فرایندها و عملکرد را مورد بررسی قرار داده‌اند؛ اما در این تحقیق بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در یک مدل جامع‌تری ارائه شده است که عوامل مدیریت دانش شامل توانمندسازها و فرایند ایجاد آن را به هم متصل می‌کند. این مدل شامل مؤلفه‌های توانمندسازهای مدیریت دانش در دو بخش الف) چشم‌انداز اجتماعی شامل هشت عامل: فرهنگ، همکاری، اعتماد، یادگیری، تمرکز، رسمیت، مردم و مهارت‌های اعضای سازمان) چشم‌انداز فنی شامل دو عامل: پشتیبانی از فناوری اطلاعات و پشتیبانی فناوری اطلاعات است. همچنین تأکید مدل بر مؤلفه‌های فرآیندهای ایجاد دانش مانند جامعه‌پذیری، بیرونی شدن، ترکیب و درونی سازی نیز در نظر گرفته شده است و متغیر سبک‌های تصمیم‌گیری شامل تصمیم‌گیری شهودی و عقلایی نیز به‌عنوان تعدیل‌کننده رابطه معنادار عملکرد سازمانی و توانمندسازهای مدیریت دانش لحاظ شده است. از این‌رو در مقایسه با تحقیقات ارائه‌شده در رابطه با مدیریت دانش از نظر جامعیت مؤلفه‌های مورد بررسی مربوط به متغیرهای مستقل و وابسته مشابه آن وجود ندارد.

با توجه به اهمیت عملکرد سازمانی و ابعاد ایجاد و فرایند خلق دانش بر آن، امروزه تمامی سازمان‌ها اعم از دولتی یا خصوصی به دنبال بهبود مستمر آن می‌باشند، چراکه با تأکید بر پایین بودن عملکرد سازمانی ارایه شده نیاز به خلق فرایند دانش و همچنین توسعه منابع مربوط به توانمندسازهای دانش در خصوص آن احساس می‌شود و نیز مدیر به‌عنوان بالاترین مقام

تصمیم‌گیری در یک سازمان، سبک و شیوه تصمیم‌گیری او در تحقق اهداف سازمانی بسیار مؤثر است. عملکرد بهتر نیاز به شناخت دقیق از مدیریت دانش و ابعاد آن و فرایند ایجاد دانش دارد تا بتواند شکاف موجود بین دانش سازمانی بین رده‌های مختلف کارمندان را کاهش دهد که در اینجا توانمندسازهای مدیریت دانش به‌عنوان اهرم قدرتمند سازمانی می‌توانند خلع موجود را جبران نمایند. با توجه به مطالعات میدانی اولیه و نظر نخبگان سازمان امور مالیاتی کشور، تغییرات سال‌های اخیر در سیستم اخذ مالیات و راه‌اندازی سامانه‌های جامع مدیریتی و فن‌آوری اطلاعات و فاصله دانش میان کارمندان با تجربه و جدیدالورود، نیازمند به توسعه فرایند ایجاد دانش در جهت بهبود عملکرد خود و توسعه منابع توانمندسازهای مدیریت دانش می‌باشند. نتایج بررسی می‌تواند در جهت بهبود عملکرد سازمانی و رسیدن به‌دست‌والعمل‌های کاربردی و استفاده از منابع در دسترس به‌منظور جلب رضایت بیشتر مشتری و اتخاذ راهبرد درست برای حفظ و نگهداری آن مورد استفاده قرار گیرد. به این ترتیب، این پژوهش درصدد پاسخگویی به این پرسش اصلی است که توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری شهودی و عقلایی در سازمان مذکور چه تأثیری دارد؟

ادبیات نظری پژوهش:

عملکرد سازمانی

عملکرد سازمانی برای بقا و موفقیت سازمانی ضروری است و به‌تبع آن، سنجش عملکرد بازخوردهای لازم سازمان را در مورد کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها و تلاش‌های آن‌ها فراهم می‌کند و تصمیم‌گیری‌های بهتر را امکان‌پذیر خواهد کرد (Durst et al., ۲۰۱۹). سازمان‌ها معمولاً برای افزایش مشتری و منابع خود، تلاش بیشتری برای ساختن ساختارهای مؤثر در مدیریت دانش برای توسعه افراد و دارایی‌های اجتماعی انجام می‌دهند و خود را برای کارایی و انعطاف‌پذیری بیشتر در برابر خواسته‌های اعضای آماده می‌کنند. از این رو، فرآیند ایجاد، ذخیره، به اشتراک‌گذاری

و استفاده از دانش از آنجا که ابزاری اساسی برای اهرم عملکرد سازمان و ارائه مزیت‌های رقابتی به سازمان‌ها است، مورد توجه بیشتری قرار می‌گیرد (Delshab et al., 2020). با توجه به نوع سازمان‌دهی، عملکرد سازمانی ممکن است شامل عناصری از قبیل خدمات، مدیریت هزینه، کیفیت، بهره‌وری و عملکرد مدیریت دارایی باشد. عملکرد سازمانی، یعنی واسطه عملکردهای زیرین سازمانی که بر عملکرد کلی سازمان تأثیرگذار است (Huang et al., 2020).

عملکرد سازمانی به‌عنوان فعالیتی ارزشمند در سطح اجتماع می‌باشد و از چهار عنصر به‌هم پیوسته تشکیل شده است: نتایج مالی، کارایی عملیاتی، رضایت ذی‌نفعان و توانایی رقابت؛ سنجش چهار عنصر در عملکرد سازمانی به‌طور گسترده مورد مطالعه قرار گرفته و بررسی تأثیر همه این موارد در بهبود عملکرد سازمانی می‌تواند مؤثر باشد (Palacios-Marqués et al., 2019).

توانمندسازهای مدیریت دانش

توانمندسازها به‌عنوان مؤلفه‌های اثرگذار بر ایجاد رضایت شغلی در بین کارکنان مطرح هستند. توانمندسازها کلیه مؤلفه‌های اثرگذار بر افزایش توانایی کارکنان در گام اول و سپس افزایش توانایی سازمان در گام دوم است. توانمندسازها یکی از عوامل حیاتی تأثیرگذار بر نتیجه سازمان‌ها است (Park et al., 2020). این مفهوم در رابطه با طراحی شغل و ویژگی‌های شغلی کارکنان است و معمولاً مشاغل غنی و پیچیده باعث افزایش توانمندسازها برای کارکنان و رضایت شغلی کارکنان می‌شود (Orgambidez et al., 2020). علاوه بر این توانمندسازها با افزایش فرایند خلق دانش در سازمان با رضایتمندی شغلی نیروی سازمانی در ارتباط است. عوامل سازمانی نظیر خصوصیات شغلی در توضیح توانمندسازهای کارمندان اثرگذار است و در این حالت برای درک رابطه بین محیط و ادراک شغلی و رضایت شغلی، معمولاً توانمندسازها میانجی بوده و عملکرد سازمانی را بهبود می‌دهند (Pedersen et al., 2020).

توانمندسازها اصولاً یک فرایند روان‌شناختی است که فرد بر آن می‌شود که در مورد خودش و شایستگی‌های خود به‌طور مثبتی بیندیشد و بر سطوح فردی و اجتماعی زندگی خویش تسلط

پیدا کند. یکی از مؤثرترین راهکارهای افزایش بهره‌وری، ارتقای سطح فعالیت و میزان موفقیت در سازمان‌ها، توانمندسازهای کارکنان است (تقی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵). سازمان، هم از درون و هم از برون مورد هجوم قرار می‌گیرد. از نظر برونی رقابت شدید در سطح جهانی، تغییرات سریع باورنکردنی، تقاضای جدید برای کیفیت و خدمات و محدودیت منابع، پاسخگویی سریع را از سازمان‌ها می‌طلبد. از جنبه درونی کارکنان احساس می‌کنند که با آنان صادقانه برخورد نمی‌شود، مایوس و سرخورده شده و سازمان پیوسته توقع بیشتری دارد و مرتباً قواعد بازی را تغییر می‌دهد. درعین حال، کارکنان طالب کار بامعنی بوده، صراحت و صداقت بیشتری خواستارند و خودیابی و شکوفایی بیشتری از کارشان می‌خواهند (خراسانی و همکاران، ۱۳۹۵).

توانمندسازها، انگیزه‌های ارزشی اجتماعی است که به تمایل فرد برای کمک به دیگران و پذیرش اجتماعی مربوط می‌شود و به‌عنوان انگیزش برای انجام وظایف اصلی است. در سنجش مقیاس توانمندسازهای روان‌شناختی، به‌عنوان یک سازه انگیزشی تعریف شده است که شامل چهار حوزه روان‌شناختی، یعنی احساس تأثیرگذاری، شایستگی، احساس معنادار بودن و حق انتخاب می‌شود. مؤلفه‌های اکتساب دانش، ایجاد دانش، ذخیره دانش، توزیع دانش و نگهداری دانش می‌توانند ابعاد توانمندسازها کارکنان شامل معنی‌دار بودن، احساس شایستگی، احساس خودسامانی، پذیرفتن شخصی نتیجه، احساس مشارکت با دیگران را پیش‌بینی و تقویت کنند (Sriratanaviriyakula et al., 2017)

عوامل و اجزای تشکیل‌دهنده توانمندسازهای مدیریت دانش از دو چشم‌انداز اجتماعی شامل فرهنگ، ساختار و مردم و از چشم‌انداز فنی شامل فن‌آوری اطلاعات تشکیل شده که در بخش چشم‌انداز اجتماعی، شاخص‌های فرهنگ، اعتماد، همکاری و یادگیری، ساختار سازمانی، تمرکززدایی و رسمی‌سازی، مردم و مهارت‌های اعضای سازمان و در بخش چشم‌انداز فنی شاخص فن‌آوری اطلاعات و پشتیبانی فناوری اطلاعات نظر گرفته شده است (Lee et al., 2003).

فرآیند ایجاد دانش

امروزه، در سازمان‌های مختلف مدیران تمایل دارند تا با ایجاد نظام‌های فرآیند ایجاد دانش از نتایج مفید و اثربخش آن بهره ببرند (دانایی فرد و همکاران، ۲۰۱۱). فرآیند ایجاد دانش به‌مثابه اساسی‌ترین کارکرد مدیریت دانش در سازمان تلقی می‌شود. از طرفی فرآیند ایجاد دانش در سازمان‌ها نتایج مثبتی به همراه داشته است و منجر به بهبود شاخص‌های سازمان شده است (Yang et al., 2007). فرآیند ایجاد دانش به افزایش میزان خلاقیت در بین کارکنان سازمان، افزایش میزان بهره‌وری و بهبود عملکرد کار تیمی اشاره نمود، علاوه بر این تسهیم دانش منجر به افزایش کارایی کارکنان سازمان خواهد شد. حتی در سازمان‌های خدماتی هم فرآیند ایجاد دانش منجر به بهبود کیفیت ارائه خدمات عمومی و افزایش سطح بهره‌وری خواهد شد. از آنجایی فرآیند ایجاد دانش در سازمان‌ها تبعات بسیاری همراه دارد، لذا شناسایی عوامل مؤثر بر رفتار تسهیم دانش در سازمان‌ها بهبود دارای اهمیت ویژه‌ای است (مهدیان راد و همکاران، ۱۳۹۷).

فرآیند ایجاد دانش بین افراد و بخش‌های سازمان، می‌تواند منافع آموزشی و یادگیری قابل توجهی ایجاد کند و سازوکاری قدرتمند برای بهبود بهره‌وری و بقای سازمان است. فرآیند ایجاد دانش فرصت‌هایی را برای به حداکثر رساندن بازدهی سازمان برای برآورده کردن نیازهای محیط بیرونی ایجاد می‌کند و افزایش کارایی و رسیدن به مزیت رقابتی را فراهم می‌نماید. مدل SECI یکی از مدل‌های ایجاد دانش است که این فرایند به صورت پیوسته، بیرونی و از چهار بخش برونی سازی، درونی سازی، ترکیب و جامعه پذیری نمایش داده است. دانش به دو دسته ضمنی و صریح بر اساس سهولت کدگذاری و انتقال و دسترسی طبقه‌بندی شده که دانش صریح به راحتی قابل انتقال و کدگذاری است؛ درحالی که دانش ضمنی عمیقاً در درون سیستم در سازمان ریشه کرده است (Nonaka et al., 2001). برونی‌سازی امکان تبدیل دانش ضمنی به اشکال آشکار را فراهم می‌آورد. با استفاده از این فرآیند، دانش ضمنی در برهه‌هایی مانند مفاهیم، فرضیه‌ها، نمودارها، مدل‌ها یا نمونه‌های اولیه ترسیم و ترجمه می‌شود، تا دیگران بتوانند آن را درک کنند.

فرایند درونی سازی به تبدیل دانش صریح و روشن به عملی قابل لمس و به روش های استاندارد عملکرد سازمانی اطلاق می شود (Sa et al., 2019). درونی سازی، دانش حاصل فرآیند ترکیب به حافظه سازمانی تبدیل می شود (Nonaka et al., 2001). جامعه پذیری عبارت است از ایجاد دانش ضمنی جدید از منابع دیگر دانش ضمنی از طریق تعامل اجتماعی. این نیاز به اشتراک گذاری همان تجربه از طریق فعالیت های مشترک. فرایند ترکیب شامل بهینه سازی دانش و اطلاعات در سازمان و ایجاد محیطی مناسب به منظور تولید، اشتراک و به کارگیری دانش و تربیت نیروهای انسانی خلاق و نوآور است (Kao & Wu, 2016)

توجه به شاخص های خرد و کلان اثرگذار بر اجرای فرآیند اکتساب دانش سازمانی، امری غیرقابل اجتناب است. شناخت این شاخص ها و همسویی یا همسو نبودن آنها، هزینه و زمان گروه اکتساب دانش را تحت الشعاع قرار می دهد. شاخص های سازمانی شامل فرهنگ، استراتژی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، ساختار و مقررات است؛ شاخص های محیطی اثرگذار بر سازمان بومی را نیز می توان در قالب اسناد بالادستی، ذینفعان، الزامات منطق های و تدابیر و فرامین در نظر گرفت (تولایی و همکاران، ۱۳۹۷).

سبک های تصمیم گیری

تصمیم گیری در عمل، فرایند انتخاب یک رشته فعالیت از میان همه انواع فعالیت های در دسترس تصمیم گیری برای حل یک مسأله خاص یا مسائل متعدد بوده که گزینه انتخاب شده همان تصمیم است (بهرامی، ۱۳۹۳). تصمیم گیری به طور برجسته در تمام شاخه های علوم اجتماعی و رفتاری که به دنبال شناسایی قوانین اساسی رفتار انسانی و پدیده های اجتماعی هستند، بررسی می شود. تصمیم گیری فرآیندی پیچیده است که بخش های زیادی از عناصر و بازیگران را درگیر می کند و با سرعت زیادی رخ می دهد لیکن در عین حال فرآیند حل مسئله ای است که با به دست آمدن یک راه حل قانع کننده به پایان می رسد (صفاری نیا و همکاران، ۱۳۹۵). رفتار تحت کنترل آگاهی

بوده یا بدون ارجاع به تأثیرات ناخودآگاه توضیح داده می‌شود. در این حالت اکثر تصمیمات غیراخلاقی ریشه در عدم آگاهی دارند و بر تصمیم‌گیری مدیران اثرگذار خواهند بود (Newell et al., 2014).

تصمیم‌گیری سازمانی فرایند انتخاب یک گزینه از میان گزینه‌های گوناگون به‌منظور دستیابی به یک هدف یا اهداف متعدد می‌باشد که ساختار داخلی و درجه ثبات محیط خارجی سازمان نیز بر آن تأثیرگذار است. طبقه‌بندی‌های متفاوتی از سبک‌های متعدد تصمیم‌گیری ارائه شده که هر کدام از این طبقه‌بندی‌ها با توجه به اینکه کدام دسته عوامل فردی، سازمانی و محیطی را به چگونگی واکنش و رفتار افراد در رویارویی با وضعیت تصمیم‌گیری دخیل می‌دانند، با یکدیگر متفاوت است (Elbanna & Fadol, 2018). تصمیم‌گیری، الگوی فردی تفسیر و پاسخ به تکالیف تصمیم‌گیری است. به‌واسطه این سبک‌هاست که درک تصمیم‌های متفاوت افراد در موقعیت‌های یکسان امکان‌پذیر می‌شود، از نظر هارن¹ تصمیم‌گیری عقلایی، بیانگر تمایل تصمیم‌گیرنده به شناسایی تمامی راهکارهای ممکن، ارزیابی نتایج هر راهکار از تمامی جنبه‌ها و در نهایت انتخاب راهکار بهینه و مطلوب در هنگام مواجهه با شرایط تصمیم‌گیری است. معمولاً در تصمیم‌گیری شهودی اطلاعات شخصی نقش دارد. می‌توان گفت که نقش اطلاعات و تجربیات شخص و تأثیر آن بر استفاده از شهود برای تصمیم‌گیری، همیشه یکی از چالش‌های سازمان‌ها بوده است (گزارش بنیاد کافمن، ۲۰۱۴). شهود و تصمیم‌گیری شهودی مدت زیادی است که در عرصه‌های مختلف از روانشناسی تا مدیریت و پزشکی بالینی توجهات زیادی را به خود معطوف کرده است (Reed et al., 2009). تصمیم‌گیری بر مبنای شهود به‌عنوان حالت ادراک اولیه که به صورت نیمه آگاه عمل می‌کند تعریف کرد. تصمیم‌گیری بر اساس شهود می‌تواند منبعی ارزشمند از بصیرت باشد و نه منبعی برای سوگیری و خطا (Spicer et al., 2007).

¹ Harren

پیشینه پژوهش

حسینی و همکاران (۱۳۹۸) در تحقیقی با عنوان «بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی» بیان کردند که فن آوری اطلاعات بر مدیریت دانش و یادگیری سازمانی مؤثر است. همچنین مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی مؤثر است و یادگیری سازمانی نیز بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی و سیاسی وزارت دفاع تأثیرگذار است.

تولایی و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان «طراحی مدل فرایندی بومی اکتساب دانش سازمانی خبرگان با استفاده از نگاشت شناختی معنایی» نگاشت شناختی، با بحث پیرامون ادبیات نظری و تجربیات کاربردی، مفاهیم مرکزی و خرد و زیر مجموعه های آن استخراج گردید. مطابق یافته های تحقیق، الگوی بومی اکتساب دانش شامل شش بخش اساسی، (۱) شناسایی دانش مورد نیاز، (۲) آماده سازی خبره، (۳) آماده سازی تیم مهندسی دانش، (۴) دسته بندی نوع دانش، (۵) گزینش تکنیک و ابزار و (۶) اقدامات مربوط به ادامه فرایند مدیریت دانش می باشد.

صابر صا و حسینی منش (۱۳۹۷) پژوهشی را تحت عنوان تأثیر مدیریت دانش و سبک های تصمیم گیری بر عملکرد سازمانی انجام دادند. هدف از این مطالعه بررسی تأثیر مدیریت دانش و سبک های تصمیم گیری بر عملکرد سازمانی است. یافته ها بیانگر این موضوع است که مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنی داری دارد و بر تصمیم گیری شهودی تأثیرگذار است: اما از طریق سبک های عقلایی و شهودی بر عملکرد سازمانی اثر نمی گذارد.

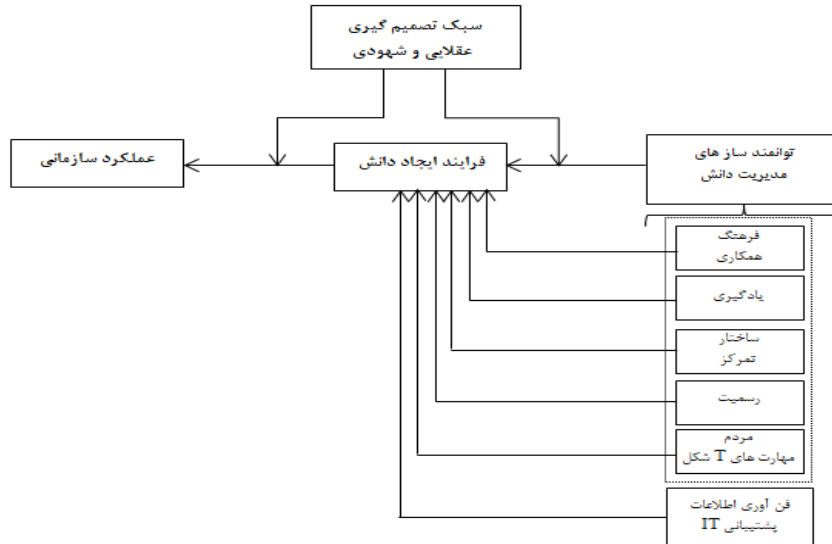
عسگرانی و اصغری (۱۳۹۶) پژوهشی را با عنوان بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴ مورد بررسی قرار دادند. هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری بود. یافته های این پژوهش نشان دهنده تأثیر معنادار و مثبت مدیریت دانش بر عملکرد شغلی کارکنان در جامعه مورد مطالعه بود.

پژوهشی توسط جینان و هاسیبیون تحت عنوان «تحلیل توانمندسازی مدیریت دانش در تقسیم دانش» انجام شد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای اعتماد بین فردی، اثربخشی، آگاهی از بعد شخصی و استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از بعد فناوری، متغیری است که بیشترین تأثیر را در تقسیم دانش دارد (Jinan et al., 2019).

پژوهشی توسط زیم و همکاران (۲۰۱۹) تحت عنوان رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد در سازمان‌ها انجام شد. هدف از این مطالعه بررسی رابطه بین فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد در سازمان‌ها است. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد در سازمان‌ها رابطه‌ی مستقیم و معناداری وجود دارد.

ابوبکر و همکاران در تحقیق خود با عنوان «مدیریت دانش، سبک تصمیم‌گیری، عملکرد سازمانی» نشان دادند انتشار دانش بین همکاران از طریق همکاری، فرایند ایجاد دانش را تسهیل می‌بخشد که منجر به بهبود مزیت رقابتی می‌شود و می‌تواند به سازمان‌ها جهت بهتر بودن از رقبا کمک کند. این دیدگاه به ما کمک می‌کند تا نتیجه بگیریم همکاری، فن‌آوری ارتباطی، نوآوری و مهارت‌ها تأثیر بسزایی بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی دارد (Abubakar et al., 2017).

با بررسی پیشینه‌های تحقیق داخلی و خارجی در خصوص متغیرهای اصلی این تحقیق مشاهده می‌شود که با توجه با آنکه حوزه مدیریت دانش و ارتباط آن با عملکرد سازمانی بسیار مورد توجه قرار گرفته است اما در بسیاری از آنها خلأ میان فرایندهای ایجاد دانش سازمانی و عملکرد سازمانی که همانا متغیر توانمندسازهای مدیریت دانش می‌باشند، که در مدل تحلیلی تحقیق آمده، مورد توجه قرار نگرفته است. همچنین شیوه و روش پاسخگویی و واکنش نسبت به موقعیت‌های مختلف در سازمان که وظیفه اصلی مدیران می‌باشد که می‌تواند از ادراک فردی و تجربیات آنها نشأت بگیرد که منجر به اتخاذ سبک‌های تصمیم‌گیری متفاوت می‌شوند نیز در پیشینه تحقیقات وجود نداشته است. در شکل (۱) مدل تحلیلی تحقیق آورده شده است.



شکل ۱. مدل تحلیلی تحقیق (منبع: Lee et al., 2003؛ Abubakar et al., 2017)

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی

۱. توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی فرایند ایجاد دانش تأثیر دارد.
۲. توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری تأثیر دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
۲. همکاری اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
۳. یادگیری اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.

۴. اعتماد اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
 ۵. تمرکز بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
 ۶. رسمیت بر روند فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
 ۷. مهارت‌های اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
 ۸. پشتیبانی از فناوری اطلاعات بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی تأثیر دارد.
 ۹. متغیر سبک تصمیم‌گیری عقلایی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.
- ۱- متغیر سبک تصمیم‌گیری شهودی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.

روش‌شناسی پژوهش:

روش این تحقیق به صورت توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد و از نظر هدف نیز کاربردی است. با توجه به ماهیت تحقیق که در دسته مطالعات کاربردی قرارداد، سازمان امور مالیاتی کشور به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده است. کلیه کارکنان مشغول به فعالیت در این سازمان ۳۱۵ نفر بودند. نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران، ۱۷۳ نفر تعیین شد. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه استاندارد و برای بررسی پایایی مؤلفه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ (جدول ۱) و نیز برای روایی پرسشنامه از روایی صوری (کسب نظر ۷ نفر از اساتید و خبرگان مرتبط) و محاسبه دو ضریب نسبی محتوا (CVR) و شاخص محتوا (CVI)، استفاده شده است.

جدول ۱. ضریب آلفای کرونباخ

ردیف	متغیرهای تحقیق	ضریب آلفای کرونباخ
۱	عملکرد سازمانی	۰/۷۶۲
۲	توانمندسازهای مدیریت دانش	۰/۷۶۶
۳	فرایند ایجاد دانش	۰/۹۵۱
۴	تصمیم‌گیری	۰/۹۳۱

روایی همگرا جهت بررسی همبستگی میانه‌ای ابعاد هر سازه با یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرد. میزان روایی همگرا از طریق بیشتر از ۰/۵ بودن میانگین واریانس خروجی یا AVE به دست می‌آید (خیاطان، مبارکی، ۱۳۹۳). این ضریب برای هر کدام از ابعاد تحقیق در جدول (۲) آورده شده است. مطابق نتایج به دست آمده با حذف سؤال ۲۱ با ضریب عاملی پایین، اعتبار روایی همگرای مدل مورد تأیید می‌باشد.

جدول ۲. میانگین واریانس

ردیف	متغیرهای تحقیق	میانگین واریانس خروجی
۱	عملکرد سازمانی	۰/۵
۲	توانمندسازهای مدیریت دانش	۰/۵۳۱
۳	فرایند ایجاد دانش	۰/۵۱
۴	تصمیم‌گیری	۰/۸۷۵

یافته های پژوهش:

- تحلیل توصیفی

جنسیت پاسخ‌گویان ۴۵/۱ درصد از مرد و ۵۴/۹ درصد زن می‌باشند. از نظر وضعیت تحصیلات، ۵۲ درصد از پاسخگویان داری لیسانس، ۴۱ درصد دارای تحصیلات فوق لیسانس و ۶/۹ درصد نیز دارای مدرک دکتری بودند. ۳۹ درصد از پاسخگویان دارای سن بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۴۰/۵ درصد بین ۳۶ تا ۴۵ سال و ۲۰/۲ درصد نیز بیش از ۴۵ سال سن داشتند. از نظر تجربه شغلی ۳۸/۱ درصد از پاسخگویان تجربه شغلی بین ۱ تا ۵ سال، ۳۰/۱ درصد بین ۵ تا ۱۰ سال و ۳۱/۸ درصد نیز بالاتر از ۱۰ سال تجربه شغلی داشته‌اند. آماره‌های توصیفی متغیرهای تحقیق نیز در جدول (۳) محاسبه و آورده شده است:

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر شبکه‌های تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

جدول ۳. آماره‌های توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	تعداد	دامنه	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف معیار	واریانس
عملکرد سازمانی	۱۷۳	۲/۸	۱/۸	۴/۶	۳/۰۳۲۴	۰/۸۲۲۷۸	۰/۶۷۷
توانمندسازهای مدیریت دانش	۱۷۳	۲/۸	۱/۷	۴/۵	۳/۰۱۱۶	۰/۶۷۷۰۲	۰/۴۵۸
فرایند ایجاد دانش	۱۷۳	۳	۱/۷	۴/۷	۳/۰۱۹۷	۰/۸۴۳۹	۰/۷۱۲
شبکه‌های تصمیم‌گیری	۱۷۳	۱/۳	۱/۵	۴/۶	۳/۰۶۱۳	۰/۶۶۷۹۱	۰/۴۴۶

- تحلیل استنباطی

قبل از تجزیه و تحلیل یافته‌ها، ابتدا با استفاده از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف و شاپیرو-ویلک، به بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش پرداخته شد که نتایج آن در جدول (۴) ارائه شده است. جهت تحلیل استنباطی از مدل‌های PLS در دو مرحله که در مرحله اول ارزیابی مدل سنجش (مدل بیرونی) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی بوده و در مرحله دوم ارزیابی مدل ساختاری (مدل درونی) به وسیله برآورد مسیر بین متغیرها و تعیین ابعاد برازش مدل استفاده شد.

جدول ۴. آزمون نا پارامتری برای نرمال بودن متغیرها

متغیر	آزمون کولموگروف-اسمیرنوف			آزمون شاپیرو-ویلک		
	آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی‌داری	آماره آزمون	درجه آزادی	سطح معنی‌داری
عملکرد سازمانی	۰/۲۰۰	۱۷۳	۰/۰۰۱	۰/۹۰۳	۱۷۳	۰/۰۰۱
توانمندسازهای مدیریت دانش	۰/۱۳۹	۱۷۳	۰/۰۰۱	۰/۹۴۳	۱۷۳	۰/۰۰۱
فرایند ایجاد دانش	۰/۱۹۶	۱۷۳	۰/۰۰۱	۰/۹۱۵	۱۷۳	۰/۰۰۱
شبکه‌های تصمیم‌گیری	۰/۰۷۹	۱۷۳	۰/۰۱۰	۰/۹۸۱	۱۷۳	۰/۰۲۰

ابتدا تک‌بعدی بودن سؤالات مورد بررسی قرار گرفت که بررسی شود که هر سؤال در مجموعه سؤالات تنها به یک بعد یا متغیر پنهان ارتباط یابد. بدین ترتیب سؤالات با بار عاملی کمتر از ۰/۴ شامل سؤال ۴۰ و ۳۳ حذف و بدین ترتیب تک‌بعدی بودن سؤالات مدل مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی سازگاری درونی مدل از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. مطابق محاسبات انجام شده این ضریب برای متغیر عملکرد سازمانی مقدار ۰/۸۸۱، توانمندسازهای مدیریت دانش مقدار ۰/۷۳۳، فرایند ایجاد دانش مقدار ۰/۸۷۳ و سبک‌های تصمیم‌گیری مقدار ۰/۷۹۸ محاسبه شد و چون مقادیر برای تمامی متغیرها بزرگ‌تر از ۰/۷ می‌باشد، سازگاری درونی این مدل در تمام ابعاد تأیید می‌شود.

در این پژوهش جهت بررسی ضریب اطمینان ساختاری از معیار پایایی ترکیبی استفاده شده است. میزان قابل قبول برای این ضریب بیشتر از ۰/۷ و مقادیر کمتر از ۰/۶ نامطلوب می‌باشد. مطابق محاسبات انجام شده این ضریب برای متغیر عملکرد سازمانی مقدار ۰/۹۰۵، توانمندسازهای مدیریت دانش مقدار ۰/۸۰۴، فرایند ایجاد دانش مقدار ۰/۸۹۱ و سبک‌های تصمیم‌گیری مقدار ۰/۸۵۲ محاسبه شد. در تمامی ابعاد مورد بررسی، میزان پایایی ترکیبی نیز بیشتر از ۰/۷ بوده و بنابراین سازگاری درونی مدل نیز تأیید می‌شود.

جهت حصول اطمینان از قابلیت اطمینان سؤالات، بار عاملی تمامی سؤالات باید بزرگ‌تر از ۰/۴ باشد تا با اطمینان ۹۵ درصد مورد تأیید قرار گیرند. بدین ترتیب پس از حذف سؤال ۱۱، میزان بار عاملی سؤالات در سطح معناداری ۹۵ درصد (مقادیر t بیشتر از ۱/۹۶) محاسبه و قابلیت اطمینان سؤالات مدل تأیید شد.

جهت بررسی برازش مدل از شاخص R^2 که معیاری برای متصل کردن بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات می‌باشد و نشان‌دهنده تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته است، استفاده شد. مقدار ضریب تعیین متغیر وابسته اصلی مدل (عملکرد سازمانی) در محدوده ۰/۶۰ می‌باشد. با توجه به آنکه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به ترتیب ملاکی برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر شبکه‌های تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

معرفی شده است، این مقدار نشانگر متوسط بودن ضریب تعیین مدل است. عامل دیگری که در ارزیابی اعتباری مدل ساختاری مورد توجه قرار است ضریب تأثیر یا اثر کوهن است. این ضریب به بررسی تأثیر متغیر پنهان مستقل، روی یک متغیر وابسته می‌پردازد. با توجه به مقادیر f^2 ارائه شده در جدول (۵)، ملاحظه می‌گردد که مقادیر ضریب کوهن متغیرهای وابسته در حدود ۰/۱۵ می‌باشند که نشان از تأثیر متوسط متغیرهای مستقل بر متغیرهای وابسته در روابط بین متغیرها دارد.

جدول ۵. مقادیر ضریب تأثیر برای متغیرهای پنهان و وابسته

f^2	سازه
۱/۶۱۸	عملکرد سازمانی
۰/۱۱۵	فرآیند ایجاد دانش

همچنین قابلیت پیش‌بینی مدل با استفاده از آزمون نا پارامتری استون گیسر مورد ارزیابی قرار گرفت. نتایج محاسبات مطابق جدول (۶) نشان می‌دهد که مقادیر متغیرهای پنهان پژوهش دارای قابلیت پیش‌بینی مطلوبی می‌باشد.

جدول ۶. مقادیر آزمون نا پارامتری استون گیسر

متغیر	افزونگی روایی متقاطع	اشتراک روایی متقاطع
عملکرد سازمانی	۰/۳۶۰	۰/۲۹۴
توانمندسازهای مدیریت دانش	۰/۱۵۷	۰/۰۰
فرآیند ایجاد دانش	۰/۳۶۶	۰/۰۳۴
شبکه‌های تصمیم‌گیری	۰/۲۶۸	۰/۰۰

در نهایت برازش مدل کلی از طریق شاخص GOF ارزیابی شد. این معیار مربوط به بخش کلی معادلات ساختاری است، بدین معنی که توسط این معیار، محقق می‌تواند پس از بررسی برازش

بخش اندازه گیری و بخش ساختاری مدل پژوهش، برازش بخش کلی را نیز کنترل کند. با توجه به مقدار GOF برای مدل پژوهش، برابر با ۰/۳۲۲ می باشد که نشان دهنده برازش متوسط مدل پژوهش است (جدول ۷).

جدول ۷. ابعاد برازش مدل ساختاری و مدل کلی پژوهش

R^2	COMMUNALITY	سازه
-----	۰/۱۵۷	توانمندسازهای مدیریت دانش
-----	۰/۲۶۸	سبک های تصمیم گیری
۰/۶۱۸	۰/۳۶	عملکرد سازمانی
۰/۱۰۳	۰/۳۶۶	فرآیند ایجاد دانش
۰/۳۶۱	۰/۲۸۸	میانگین معیارها
$GOF = \sqrt[2]{Commuality \times R^2} = \sqrt[2]{0.104} = 0.322$		

یافته فرضیه های اصلی: این فرضیه بیان می کند که توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرآیند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک های تصمیم گیری تأثیر مثبت می گذارد.

به منظور بررسی فرضیه اصلی ابتدا به بررسی نقش میانجی فرآیند ایجاد دانش و سپس به بررسی نقش تعدیلگر سبک های تصمیم گیری در ارتباط بین دو متغیر توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی پرداخته خواهد شد.

در ارزیابی مدل های پژوهشی با نقش متغیرهای میانجی، چگونگی سنجش تأثیر این متغیرها مهم است. مرحله اول، یافتن اطمینان از وجود رابطه بین متغیر مستقل و وابسته بدون حضور متغیر میانجی است. پس از تأیید این رابطه، در مرحله بعد به بررسی میزانی از این تأثیر که به صورت مستقیم و از جانب متغیر مستقل به وابسته انتقال یافته و حدی که از طریق متغیر میانجی به متغیر وابسته منتقل می شود، پرداخته می شود. در صورت تأیید مرحله اول، در مرحله دوم باید مسیر میان

متغیر مستقل و میانجی و همچنین متغیر میانجی و وابسته معنادار شوند. از دیگر روش‌هایی که در زمینه تأثیر متغیر میانجی در پژوهش‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد، آزمون سوبل (۱۹۸۲) است.

با توجه به آنکه در مدل بدون حضور فرآیند ایجاد دانش، مقدار t در رابطه بین توانمندسازها و عملکرد سازمانی (۷/۲۹۸) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس بدون حضور فرآیند ایجاد دانش رابطه معناداری بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی وجود دارد. پس وجود ارتباط معنادار بین متغیر مستقل و وابسته، بدون حضور متغیر میانجی تأیید می‌شود. همچنین از آنجایی که ارتباط بین متغیر مستقل و میانجی (مقدار t بین توانمندسازها و فرآیند ایجاد دانش برابر ۴/۵۲۵ و بیش از ۱/۹۶) و متغیر میانجی و وابسته (مقدار t بین فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی برابر ۵/۰۸۱ و بیش از ۱/۹۶) نیز تأیید شده‌اند می‌توان گفت که فرآیند ایجاد دانش رابطه میان توانمندسازها و عملکرد سازمانی را میانجی‌گری می‌کند. با توجه به ضرایب استاندارد شده β توانمندسازها در حدود ۳۲ درصد از فرآیند ایجاد دانش و فرآیند ایجاد دانش نیز در حدود ۲۴ درصد از عملکرد سازمانی را تبیین می‌کنند. پس می‌توان گفت متغیر توانمندسازها در حدود ۸ درصد ($۰/۰۷۷ = ۰/۲۳۹ * ۰/۳۲۱$) از متغیر عملکرد سازمانی را از طریق میانجی‌گری فرآیند ایجاد دانش تبیین می‌کند.

برای بررسی تأثیر متغیر میانجی فرآیند ایجاد دانش در رابطه بین توانمندسازها و عملکرد سازمانی مقدار Z ، ۳/۲۹۰ شد که چون این مقدار از ۱/۹۶ بیشتر است در نتیجه می‌توان گفت که آزمون سوبل نیز در سطح ۹۵٪ معنادار بودن تأثیر میانجی متغیر فرآیند ایجاد دانش را تأیید کرد.

پس از تأیید نقش میانجی فرآیند ایجاد دانش اکنون به بررسی نقش تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری پرداخته شد. چون مقدار t در رابطه بین متغیر تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی (۳/۹۷۳) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس رابطه معناداری

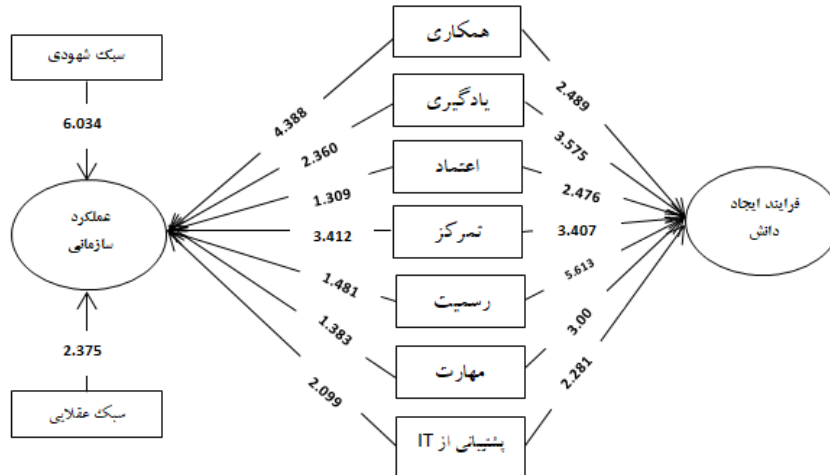
بین متغیر تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی وجود داشته و در نتیجه سبک‌های تصمیم‌گیری بر رابطه بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی نقش تعدیل‌کنندگی خواهد داشت. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۹۸ نیز نشان می‌دهد که متغیر توانمندسازهای مدیریت دانش به میزان تقریبی ۲۰ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را از طریق تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری به‌طور مثبت تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه تحقیق مبنی بر اینکه توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری تأثیر مثبت می‌گذارد مورد تأیید است. پس در مجموع فرضیه‌های اصلی تحقیق تأیید خواهد شد (جدول ۸).

جدول ۸. مقادیر آزمون سوبل در سطح ۹۵٪ برای فرضیه‌های اصلی

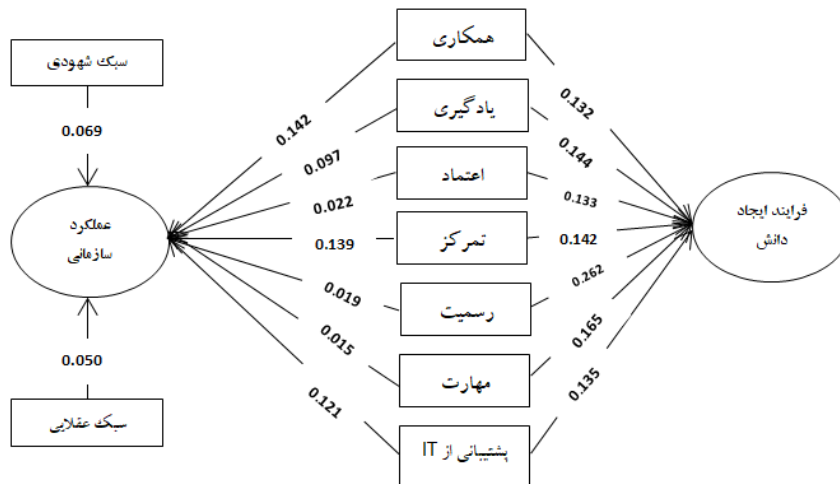
نتیجه	β	t	فرضیه
تأیید فرضیه		۳/۲۹۰	توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش تأثیر مثبت می‌گذارد.
تأیید فرضیه	۰/۱۹۸	۳/۹۷۳	توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری تأثیر مثبت می‌گذارد.

یافته فرضیه‌های فرعی: جهت بررسی فرضیات فرعی، خروجی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS مربوط به نمودار ضرایب مسیر و آزمون t به ترتیب در شکل (۲) و (۳) آورده شده است.

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر شبکه‌های
 تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)



شکل ۲. نمودار آماره t بین متغیرهای پنهان در بررسی فرضیات فرعی پژوهش



شکل ۳. نمودار ضرایب مسیر بین متغیرهای پنهان در بررسی فرضیات فرعی پژوهش

با توجه به محاسبه ضرایب مسیر و متغیر t در بررسی فرضیات فرعی تحقیق، برای بررسی تأیید فرضیات می‌بایست مقدار t در رابطه بین متغیرها از حداقل مقدار معناداری یعنی $1/96$ بیشتر باشد همچنین ضرایب مسیر بین متغیرها اگر بیشتر از $0/6$ باشد یعنی تأثیر پیش‌بینی کننده متغیر پنهان نسبت به متغیر وابسته قوی می‌باشد، اگر این مقدار بین $0/3$ تا $0/6$ باشد، میزان تأثیر متوسط و در صورتی کمتر از $0/3$ باشد ضعیف ارزیابی می‌شود. در جدول (۹) این مقادیر برای فرضیات فرعی محاسبه و ارائه شده است.

جدول ۹. آزمون فرضیات فرعی در سطح اطمینان ۹۵ درصد

نتیجه	β	t	فرضیات فرعی
تأیید	۰/۰۵	۲/۵۰۶	فرضیه فرعی ۱: سبک تصمیم‌گیری عقلایی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.
تأیید	۰/۹۶۰	۲/۷	فرضیه فرعی ۲: سبک تصمیم‌گیری شهودی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند.
تأیید	۰/۰۳۶	۲/۴۸۰	فرضیه فرعی ۳: فرآیند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۰/۱۳۲	۲/۴۸۹	فرضیه فرعی ۴-۱: همکاری اعضای سازمان بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۰/۱۴۲	۴/۳۸۸	فرضیه فرعی ۴-۲: همکاری اعضای سازمان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۰/۱۴۴	۳/۵۷۵	فرضیه فرعی ۵-۱: یادگیری اعضای سازمان بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۰/۰۹۷	۲/۳۶	فرضیه فرعی ۵-۲: یادگیری اعضای سازمان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.
تأیید	۰/۱۳۳	۲/۴۷۶	فرضیه فرعی ۶-۱: اعتماد اعضای سازمان بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.
رد	۰/۰۲۲	۱/۳۰۹	فرضیه فرعی ۶-۲: اعتماد اعضای سازمان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

تأیید	۰/۱۴۲	۳/۴۱۲	فرضیه فرعی ۷-۱: تمرکز بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.	فرضیه فرعی ۷
تأیید	۰/۱۳۹	۳/۴۰۷	فرضیه فرعی ۷-۲: تمرکز بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.	
تأیید	۰/۲۶۱	۵/۶۱۳	فرضیه فرعی ۸-۱: رسمیت بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.	فرضیه فرعی ۸
رد	۰/۰۱۹	۱/۴۸۱	فرضیه فرعی ۸-۲: رسمیت بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.	
تأیید	۰/۱۶۵	۳	فرضیه فرعی ۹-۱: مهارت‌های اعضای سازمان بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.	فرضیه فرعی ۹
رد	۰/۰۱۵	۱/۳۸۳	فرضیه فرعی ۹-۲: مهارت‌های اعضای سازمان بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.	
تأیید	۰/۱۳۵	۲/۲۸۱	فرضیه فرعی ۱۰-۱: پشتیبانی از فناوری اطلاعات بر روند فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت دارد.	فرضیه فرعی ۱۰
تأیید	۰/۱۲۱	۲/۰۹۲	فرضیه فرعی ۱۰-۲: پشتیبانی از فناوری اطلاعات بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد.	

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

بررسی فرضیه‌های اصلی نشان داد: توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش میانجی فرایند ایجاد دانش در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر دارد. چون در مدل بدون حضور فرآیند ایجاد دانش، مقدار t در رابطه بین توانمندسازها و عملکرد سازمانی (۷/۲۹۸) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس بدون حضور فرآیند ایجاد دانش رابطه معناداری بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی وجود دارد. پس وجود ارتباط معنادار بین متغیر مستقل و وابسته، بدون حضور متغیر میانجی تأیید می‌شود. همچنین از آنجایی که ارتباط بین متغیر مستقل و میانجی (مقدار t بین توانمندسازها و فرآیند ایجاد دانش در نمودار ۴-۲۰)

برابر ۴/۵۲۵ و بیش از ۱/۹۶) و متغیر میانجی و وابسته (مقدار t بین فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در نمودار ۴-۲۱ برابر ۵/۰۸۱ و بیش از ۱/۹۶) نیز تأیید شده‌اند می‌توان گفت که فرآیند ایجاد دانش رابطه میان توانمندسازها و عملکرد سازمانی را میانجیگری می‌کند. با توجه به ضرایب استاندارد شده β در نمودار (۴-۲۰) توانمندسازها در حدود ۳۲ درصد از فرآیند ایجاد دانش و فرآیند ایجاد دانش نیز در حدود ۲۴ درصد از عملکرد سازمانی را تبیین می‌کنند. پس می‌توان گفت متغیر توانمندسازها در حدود ۸ درصد ($۰/۰۷۷ = ۰/۲۳۹ * ۰/۳۲۱$) از متغیر عملکرد سازمانی را از طریق میانجیگری فرآیند ایجاد دانش تبیین می‌کند. همچنین توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با توجه به نقش تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری در سازمان مذکور تأثیر دارد. چون مقدار t در رابطه بین متغیر تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی (۳/۹۷۳) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس رابطه معناداری بین متغیر تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری و عملکرد سازمانی وجود داشته و در نتیجه سبک‌های تصمیم‌گیری بر رابطه بین توانمندسازهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی نقش تعدیل‌کنندگی خواهد داشت. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۹۸ در نمودار (۴-۲۰) نیز نشان می‌دهد که متغیر توانمندسازهای مدیریت دانش به میزان تقریبی ۲۰ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را از طریق تعدیل گر سبک‌های تصمیم‌گیری به‌طور مثبت تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه اصلی تحقیق تأیید خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط نوربخش (۱۳۹۰)، آمو و همکاران (۲۰۱۹) ولی و چوی (۲۰۱۵) و ابوبکر و همکاران (۲۰۱۷) انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود که اصلاح فرآیندها و سازوکارها بر اساس دانش کسب‌شده در مجموعه مورد مطالعه و توانمندسازی کارکنان در زمینه یادگیری و آموزشی از طریق تشویق آن‌ها به ارتقای مهارت‌های پیشرفته شغلی و مشخص کردن الگوهای فرآیندها و دستورالعمل‌های ایجاد دانش و استمرار در آن مورد توجه قرار گیرد.

بررسی فرضیه‌های فرعی نیز نشان می‌دهد که:

فرضیه فرعی ۱: این فرضیه بیان می‌کند سبک تصمیم‌گیری عقلانی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور را تعدیل می‌کند. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین تعدیل‌کننده سبک تصمیم‌گیری عقلانی و عملکرد سازمانی (۲/۵۰۶) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین متغیر تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری عقلانی و عملکرد سازمانی وجود داشته و در نتیجه سبک تصمیم‌گیری عقلانی بر تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی نقش تعدیل‌کنندگی خواهد داشت. همچنین ضریب مسیر ۰/۰۵۰ نیز نشان می‌دهد که متغیر روند ایجاد دانش به میزان ۵ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را از طریق تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری عقلانی به‌طور مثبت تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه فرعی اول تحقیق مبنی بر اینکه سبک تصمیم‌گیری عقلانی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند مورد تأیید است. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط جلیلیان و همکاران (۱۳۹۶)، ناظمی و صفاری نیا (۱۳۹۴)، عیوضی (۲۰۱۶)، قربانی (۲۰۱۶) و لی و جوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با دریافت اطلاعات محیطی صحیح و بررسی پیشینه تصمیمات و بازخوردهای موجود در مجموعه که می‌تواند مدیر را با سبک تصمیم‌گیری شهودی در اخذ تصمیمات صحیح کمک کند و همچنین تجربه که می‌تواند الگوهای تصمیم‌موفق‌تری را در مدیر رشد دهد که در نهایت الگوهای بهتر به تصمیمات شهودی بهتر منجر خواهد شد را مورد توجه قرار دهند.

فرضیه فرعی ۲: این فرضیه بیان می‌کند سبک تصمیم‌گیری شهودی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور را تعدیل می‌کند. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین تعدیل‌کننده سبک تصمیم‌گیری شهودی و عملکرد سازمانی (۲/۷) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین متغیر تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری شهودی و عملکرد سازمانی وجود داشته و در نتیجه سبک تصمیم‌گیری شهودی نیز بر تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی نقش تعدیل‌کنندگی خواهد داشت. همچنین ضریب مسیر ۰/۰۶۹ نیز نشان می‌دهد که متغیر روند ایجاد دانش به میزان تقریبی ۷ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را

از طریق تعدیلگر سبک تصمیم‌گیری شهودی به‌طور مثبت تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه فرعی دوم تحقیق مبنی بر اینکه سبک تصمیم‌گیری شهودی تأثیر فرایند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی را تعدیل می‌کند نیز تأیید می‌شود. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط جلیلیان و همکاران (۱۳۹۶)، ناظمی و صفاری نیا (۱۳۹۴)، عیوضی (۲۰۱۶) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه داشتن شناخت کامل از راه‌های حصول فرایند ایجاد دانش و واکنش و عکس‌العمل دقیق دیگر افراد و سازمان‌هایی که در مسیر فرآیند ساخت، اتخاذ و اجرای تصمیم قرار خواهند گرفت (نظیر مشتریان و رقبا، محیط سازمانی و اجتماعی) تأثیر اساسی بر نحوه ارزیابی راه‌حل‌های ممکن و عملی خواهد داشت، برای اجرای تصمیم انتخاب‌شده باید تلاش کنیم که به‌درستی پیاده شود اما به یاد داشته باشیم هیچ تصمیمی کاملاً درست نیست و باید همواره مورد ارزیابی و اصلاح قرار گیرد.

فرضیه فرعی ۳: این فرضیه بیان می‌کند فرآیند ایجاد دانش بر عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبت می‌گذارد. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه ارتباط بین فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی (۲/۰۸۴) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۰۳۶ نیز نشان می‌دهد که متغیر فرآیند ایجاد دانش به میزان تقریبی ۴ درصد از تغییرات عملکرد سازمانی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش فرآیند ایجاد دانش، شاخص عملکرد سازمانی نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی سوم نیز تأیید خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط حاجی‌زاده و سرداری (۱۳۹۷)، محمدی (۱۳۹۶)، رجبی (۱۳۹۷) و لی و چوی (۲۰۱۵) انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود جهت استخدام گروه‌های تخصصی مشاوره مدیریت به‌منظور اجرای نظام مدیریت دانش در سازمان و شناسایی و اولویت‌بندی نیازهای دانشی سازمان به‌منظور آسان‌گری و

تسریع به کارگیری دانش از طریق مرتبط کردن دانش تولیدی به نیازهای دانشی اولویت‌دار اقدام
شود.

فرضیه فرعی ۴: این فرضیه بیان می‌کند همکاری اعضای سازمان بر روی فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۱-۴ و ۲-۴ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین همکاری و فرآیند ایجاد دانش (۲/۴۸۹) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس رابطه معناداری بین همکاری و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۳۲ نیز نشان می‌دهد که متغیر همکاری به میزان تقریبی ۱۳ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو بین همکاری بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش همکاری بین اعضای سازمان، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۱-۴ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۲-۴ نیز قابل تحلیل است که چون مقدار t از حداقل معناداری بیشتر است پس این فرضیه نیز تأیید خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط جینان و همکاران (۲۰۱۹)، زیم و همکاران (۲۰۱۸) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود جهت بهبود فضای کار گروهی و مشارکتی در سازمان و برگزاری نشست‌های منظم برپایی جلسات هم‌اندیشی و بارش فکری و همچنین شناسایی و حمایت از افراد باتجربه اقدام شود.

فرضیه فرعی ۵: این فرضیه بیان می‌کند یادگیری اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۱-۵ و ۲-۵ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین یادگیری و فرآیند ایجاد دانش (۳/۵۷۵) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر معناداری بین یادگیری و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۴۴۳۳ نیز نشان

می‌دهد که متغیر یادگیری به میزان تقریبی ۱۴ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو یادگیری بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش یادگیری اعضای سازمان، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۵-۱ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۵-۲ نیز قابل تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری بیشتر است پس این فرضیه نیز رد خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط غیاثوند (۱۳۸۳)، تقی‌آبادی و رسولی (۱۳۹۵)، بتینه و همکاران (۲۰۱۸) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با ایجاد وضعیت لازم برای آموزش و یادگیری مستمر کارکنان و توسعه برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت، به افزایش توان یادگیری سازمانی از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی اقدام شود.

فرضیه فرعی ۶: این فرضیه بیان می‌کند اعتماد اعضای سازمان بر فرآیند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۶-۱ و ۶-۲ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین اعتماد و فرآیند ایجاد دانش (۲/۴۷۶) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر معناداری بین اعتماد و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۳۳ نیز نشان می‌دهد که متغیر اعتماد به میزان تقریبی ۱۳ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو اعتماد بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش اعتماد اعضای سازمان، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۶-۱ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۶-۲ نیز قابل تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری کمتر است پس این فرضیه نیز رد خواهد شد. یافته‌های فرضیه ۶-۱ با پژوهشی که توسط سیادت (۲۰۱۸)، نیری (۲۰۱۸)، شمس (۲۰۱۵) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه مدیریت دانش یکی از عوامل مؤثر بر عملکرد سازمان است. شایسته است برای بهبود فرآیند دانش از طریق توانمندسازی کارکنان و ایجاد اعتماد و وابستگی بیشتر بین اعضا و افزایش تعاملات اقدام شود.

فرضیه فرعی ۷: این فرضیه بیان می‌کند تمرکز بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۱-۷ و ۲-۷ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین تمرکز و فرآیند ایجاد دانش (۳/۴۱۲) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین تمرکز و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۴۲ نیز نشان می‌دهد که متغیر تمرکز به میزان تقریبی ۱۴ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این رو تمرکز بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش تمرکز، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۱-۷ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۲-۷ نیز قابل تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری بیشتر است پس این فرضیه نیز تأیید خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط اسلامیان (۱۳۹۷)، رضایی و همکاران (۲۰۱۸)، محمودپور و عبدی دانش پور (۱۳۹۶) ولی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود تمرکز حوزه مدیریت نسبت به استقبال از تفکرات و ایده‌های جدید کارکنان و به‌کارگیری آن‌ها و همچنین توجه ویژه به برنامه‌ریزی برای توسعه شایستگی‌های کارکنان مورد توجه قرار گیرد.

فرضیه فرعی ۸: این فرضیه بیان می‌کند رسمیت بر روند فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۱-۸ و ۲-۸ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین رسمیت و فرآیند ایجاد دانش (۵/۶۱۳) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین رسمیت و

فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۲۶۱ نیز نشان می‌دهد که متغیر رسمیت به میزان تقریبی ۲۶ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو رسمیت بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش رسمیت، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۸-۱ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۸-۲ نیز قابل‌تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری کمتر است پس این فرضیه رد خواهد شد. یافته‌های فرضیه فرعی ۸-۱ با پژوهشی که توسط نجاتیان و همکاران (۲۰۱۶) و شجاعت و همکاران (۲۰۱۹) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با توجه به آنکه اخذ تأییدیه و وجود رسمیت در ساختار سازمانی باعث افزایش ایجاد دانش می‌شود اما بر روی عملکرد سازمانی تأثیری ندارد با ایجاد هماهنگی و یکپارچگی در واحدهای سازمانی فرایند ایجاد دانش در سطوح میانی و عملیاتی را تسهیل نمایند.

فرضیه فرعی ۹: این فرضیه بیان می‌کند مهارت‌های اعضای سازمان بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۹-۱ و ۹-۲ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین مهارت‌ها و فرآیند ایجاد دانش (۳) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر مثبتی بین مهارت‌ها و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۶۵ نیز نشان می‌دهد که متغیر مهارت‌ها به میزان تقریبی ۱۶ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو مهارت‌ها بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. پس فرضیه فرعی ۹-۱ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۹-۲ نیز قابل‌تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری کمتر است پس این فرضیه رد خواهد شد. یافته‌های فرضیه ۹-۱ با پژوهشی که توسط آزوج و همکاران (۲۰۱۶)، خیراندیش (۲۰۱۵)، زاهدی و لاریجانی (۱۳۹۰) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود با ایجاد مشوق‌های لازم برای انتقال تجربیات و مهارت‌ها به دیگر کارکنان و آموزش نظریه‌های علوم رفتاری به‌ویژه تئوری‌های سازمان، مدیریت و تصمیم‌گیری و کاربرد عملی آن‌ها جهت توجیه کارکنان برای اکتساب مهارت مورد توجه قرار گیرد.

فرضیه فرعی ۱۰: این فرضیه بیان می‌کند پشتیبانی از فناوری اطلاعات بر فرایند ایجاد دانش و عملکرد سازمانی در سازمان امور مالیاتی کشور تأثیر مثبتی دارد. به‌منظور بررسی این فرضیه دو فرضیه فرعی ۱-۱۰ و ۲-۱۰ مورد بررسی قرار گرفته است. با توجه به اینکه مقدار t در رابطه بین پشتیبانی و فرآیند ایجاد دانش (۲/۲۸۱) از حداقل مقدار معناداری یعنی ۱/۹۶ بیشتر است پس تأثیر معناداری بین پشتیبانی و فرآیند ایجاد دانش وجود دارد. همچنین ضریب مسیر ۰/۱۳۵ نیز نشان می‌دهد که متغیر پشتیبانی به میزان تقریبی ۱۳ درصد از تغییرات فرآیند ایجاد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو پشتیبانی بر فرآیند ایجاد دانش تأثیر مثبت و معناداری دارد. به‌عبارت‌دیگر، با افزایش پشتیبانی از فناوری اطلاعات، شاخص فرآیند ایجاد دانش نیز به‌طور معناداری افزایش می‌یابد. پس فرضیه فرعی ۱-۱۰ تأیید می‌شود. به همین ترتیب فرضیه فرعی ۲-۱۰ نیز قابل تحلیل است؛ که چون مقدار t از حداقل معناداری بیشتر است پس این فرضیه نیز تأیید خواهد شد. یافته‌های این فرضیه با پژوهشی که توسط موسیوند (۲۰۱۶)، ارسر و محمدی (۱۳۹۳)، دولتی (۲۰۱۵)، خیری و زاهدی (۱۳۹۵) و لی و چوی (۲۰۱۵) و انجام شد همخوانی دارد.

پیشنهاد می‌شود که با توسعه زیربنای فناوری اطلاعات لازم تسهیم دانش در سازمان تسهیل بخشیده شود و همچنین استفاده از فناوری اطلاعات نه تنها به‌عنوان ابزار حمایتی بلکه به‌طور کامل می‌بایست به‌عنوان جزء اصلی در فرایندهای کاری گنجانده شود.

منابع

- بهرامی، فاطمه (۱۳۹۳). بررسی رابطه مهارت‌های ذهن آگاهی با سبک‌های تصمیم‌گیری مدیران دانشگاه صنعتی مالک اشتر، بهبود مدیریت، شماره ۱.
- تولایی، روح‌الله؛ حقیقی بروجنی، پیام؛ احمدی، محمدمیلاد (۱۳۹۷). طراحی مدل فرآیندی بومی اکتساب دانش سازمانی خبرگان با استفاده از نگاهت شناختی معنایی، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳۶
- صفاری‌نیا، مجید؛ محمدی، رقیه؛ حسن‌زاده پشنگ، سمیرا (۱۳۹۵). سبک‌های تصمیم‌گیری و ذهن آگاهی و ذهن خوانی: مطالعه ارتباط این سازه‌ها در یک گروه غیربالینی، شناخت اجتماعی، شماره ۲.
- رجائی آذر خوارانی، عباس؛ رجائی پور، سعید؛ هویدا، رضا (۱۳۹۳). تعیین روابط چندگانه بین تسهیم دانش و قابلیت جذب دانش با بهبود کیفیت علمی از دیدگاه اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های منتخب اصفهان، پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴، صص ۱۴۴-۱۲۳.
- رخشانی، جاوید (۱۳۹۴). مروری بر مفهوم مدیریت دانش، مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱، کنفرانس بین‌المللی.
- رضایی، روح‌اله؛ بادیار، محمد؛ امین فنک، داوود (۱۳۹۵). تأثیر گرایش کارآفرینانه بر عملکرد سازمانی در سازمان جهاد کشاورزی استان آذربایجان غربی، تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، شماره ۴، صص ۸۶۵-۸۷۷
- شرکت مشاوره مهندسی نداک (۱۳۹۷). مدیریت دانش، شرکت تولید و بهره‌برداری سد و نیروگاه دز، شماره ۲
- ممانی، رعنا؛ قلعه‌ای، علیرضا؛ میرآقایی، علی محمد (۱۳۹۸). بررسی رابطه ساختاری سرمایه اجتماعی، مدیریت دانش، توانمندسازی روان‌شناختی و یادگیری سازمانی با عملکرد سازمانی، پیشرفت‌های نوین در روانشناسی، علوم تربیتی و آموزش و پرورش، شماره ۱۳، صص ۱۹-۳۷.
- حسینی، سید یعقوب؛ چلی سریل، نینا (۱۳۹۲). تأثیر هوش سازمانی بر یادگیری در سازمان، مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، شماره ۷۱، صص ۱۳۱-۱۵۹.

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر سبک‌های تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

صابر صا، محمد؛ حسنی منش، مهرنوش (۱۳۹۷). تأثیر مدیریت دانش و سبک‌های تصمیم‌گیری بر عملکرد سازمانی، کنفرانس ملی الگوهای نوین در مدیریت و کسب و کار با رویکرد حمایت از کارآفرینان ملی طاهری، مهدی؛ باب الحوائجی، فهیمه؛ ظاهری، فتح الله (۱۳۹۰). تحلیل هزینه - سودمندی تولید رکوردهای فراداده‌ای مربوط به اشیاء محتوایی کتابخانه دیجیتال تبیان، کتاب ماه کلیات، شماره ۱۶۵، ص ۷۴-۷۹.

خسروپناه، عبدالحسین ابروش، رضا (۱۳۹۱). بررسی تطبیقی مبانی نظریه ایجاد دانش با استفاده از فرایند تبدیل دانش در سازمان‌ها، مدیریت فرهنگ سازمانی، شماره ۱، ص ۱۱۵-۱۴۴.

عسگرانی، مرتضی؛ اصغری، مرتضی (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مدیریت دانش با عملکرد سازمانی در کارکنان شهرداری منطقه ۴، شباک، شماره ۲۳، صص ۱۳-۲۴

Abubakar Mohammed, Hamzah Elrehailb, (2017). Knowledge management, decision-making style.

Durst, S., Hinteregger, C., & Zieba, M. (2019). The linkage between knowledge risk management and organizational performance. *Journal of Business Research*, 105, 1-10.

Delshab, V., Kerwin, S., & Cegarra-Navarro, J. G. (2020). The impact of unlearning context on organizational performance through knowledge management: A case of community sport clubs in Iran. *Sport Management Review*.

Dekoulou, P. & Trivellas, P. (2017). Organizational structure, innovation performance and customer relationship value in the Greek advertising and media industry. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 32(3), 385-397.

Elbanna, S. and Fadol, Y. (2018), "An analysis of the comprehensive implementation of strategic plans in emerging economies: the United Arab Emirates as a case study", *European Management Review*, Vol. 13 No. 2, pp. 75-89.

Huang, C. C., & Huang, S. M. (2020). External and internal capabilities and organizational performance: Does intellectual capital matter?. *Asia Pacific Management Review*.

Jinan, R., & Hasibuan, S. (2019). Analysis of Knowledge Management Enabler in Knowledge Sharing on R&D Institution Capability.

Jiang, H., Chen, Y., Sun, P., & Yang, J. (2017). The Relationship between Authoritarian Leadership and Employees' Deviant Workplace Behaviors: The Mediating Effects of Psychological Contract Violation and Organizational Cynicism. *Frontiers in Psychology*, 8.

Koloniari, M., Vraimaki, E., & Fassoulis, K. (2019). Factors affecting knowledge creation in academic libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 20-33.

- Lee, H., & Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: An integrative view and empirical examination. *Journal of management information systems*, 20(1), 179-228.
- Muema, F. M., & Deya, J. (2019). Effect of knowledge management enablers on performance of manufacturing firms in Kenya: A case of Mars Wrigley confectionery. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(5), 160-184.
- Nonaka, I. & Nishiguchi, T. (2001). *Knowledge emergence: Social, technical and evolutionary dimensions of knowledge creation*. Oxford University Press.
- Park, S. H., Lee, P. J., Lee, B. K., Roskams, M., & Haynes, B. P. (2020). Associations between job satisfaction, job characteristics, and acoustic environment in open-plan offices. *Applied Acoustics*, 168, 107425.
- Pedersen, L. B., Allen, T., Waldorff, F. B., & Andersen, M. K. K. (2020). Does accreditation affect the job satisfaction of general practitioners? A combined panel data survey and cluster randomised field experiment. *Health Policy*.
- Palacios-Marqués, D., García, M. G., Sánchez, M. M., & Mari, M. P. A. (2019). Social entrepreneurship and organizational performance: A study of the mediating role of distinctive competencies in marketing. *Journal of Business Research*, 101, 426-432.
- Partelow, S., Seara, T., Pollnac, R. B., & Ruiz, V. (2020). Job satisfaction in small-scale fisheries: Comparing differences between Costa Rica, Puerto Rico and the Dominican Republic. *Marine Policy*, 117, 103949.
- Palacios-Marqués, D., García, M. G., Sánchez, M. M., & Mari, M. P. A. (2019). Social entrepreneurship and organizational performance: A study of the mediating role of distinctive competencies in marketing. *Journal of Business Research*, 101, 426-432.
- Sa, M. L. L., Choon-Yin, S., Chai, Y. K., & Joo, J. H. A. (2019). Knowledge creation process, customer orientation and firm performance: Evidence from small hotels in Malaysia. *Asia Pacific Management Review*.
- Sriratanaviriyakula, N, El-Dena J. (2017). Motivational factors for knowledge sharing using pedagogical discussion cases: students, educators, and environmental factors. *Procedia Computer Science* 124 (2017) 287–299.
- Scott, S. G. & Bruce, R. A. (1995). Decision-making style: The development and assessment of a new measure. *Educational and Psychological Measurement*, 55(5), 818–831.
- Tu, J. (2020). The role of dyadic social capital in enhancing collaborative knowledge creation. *Journal of Informetrics*, 14(2), 101034.
- Tekingunduz, S., Top, M., Tengilimoglu, D., Karabulut, E.(2015). Effect of organisational trust, job satisfaction, individual variables on the organisational commitment in healthcare service, *Total Quality Management*, DOI: 10.1080/14783363.2015.1099428, 1-19.

بررسی تأثیر توانمندسازهای مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با در نظر گرفتن نقش میانجی فرایند ایجاد دانش و نقش تعدیلگر شبکه‌های
تصمیم‌گیری (نمونه پژوهش: سازمان امور مالیاتی کشور)

- Yang, J. (2007), "The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 11 No. 2, pp. 83-90.
- Orgambídez, A., & Almeida, H. (2020). Exploring the link between structural empowerment and job satisfaction through the mediating effect of role stress: A cross-sectional questionnaire study. *International Journal of Nursing Studies*, 103672.
- Pedersen, L. B., Allen, T., Waldorff, F. B., & Andersen, M. K. K. (2020). Does accreditation affect the job satisfaction of general practitioners? A combined panel data survey and cluster randomised field experiment. *Health Policy*.
- Newell, B. R. & Shanks, D. R. (2014). "Unconscious influences on decision making: A critical review". *Behavioral and Brain Sciences*, 37(1), 1-61.



The Impact of Knowledge Management Enablers on Organizational Performance Considering the Mediating Role of the Knowledge Creation Process and the Moderating Role of Decision Making Styles (Case Study: Tehran Tax Administration)

Somayyeh Tahanpour¹ Vahid Araei²

Abstract

Knowledge as the internal power of any organization and knowledge management enablers as power links have a special place among the employees, whilst the decision-making styles of managers as the highest position of any organization to interpret and respond to different situations, have a great impact on improving organizational performance. Therefore, this article examines the effect of knowledge management enablers on organizational performance by considering the mediating role of knowledge creation process and the moderating role of intuitive and rational decision-making styles. The research method is descriptive survey and all employees of the Tax Affairs Organization including 315 people, form the statistical population. The data collection tool is a standard questionnaire whose reliability has been assessed through Cronbach's alpha coefficient and its face and content validity (CVI and CVR indices). Analysis of data related to path coefficients from the structural equation method in Smart PLS software shows that knowledge management enablers affect organizational performance by considering the mediating role of knowledge creation process and the variable of intuitive and rational decision-making styles modifies the relationship between knowledge creation process and organizational performance significantly.

Keywords: knowledge management enablers, performance knowledge creation process, decision styles.

¹ Ph.D Student of Public Administration, Branch of public Policy, Faculty of Management, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Central Tehran Branch, Tehran, Iran
msste.tahanpour@gmail.com

² Corresponding Author: Assistant Professor, Faculty of Management, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Central Tehran Branch Tehran, Iran
vah.araei@iauctb.ac.ir



Analyzing the Impact of Technological Innovation and Resource Commitment on Knowledge Management Capabilities to Increase the Competitive Advantage (Case Study: Knowledge Based Companies in Yazd Province)

Amir Reza Konjkav Monfared¹ Saeid saeida ardakani² Leila Malekpour³
Mohammadreza barootkoob⁴ Milad moheballi malmiri⁵

Abstract

Today, environmental changes have led to the emergence of information technology-based knowledge management capabilities. The aim of this study is to investigate the effect of technological innovation and resource commitment on knowledge management capabilities in order to increase the competitive advantage. This paper presents an applied-descriptive research. The statistical population is Yazd province's knowledge-based companies. Research data has been collected through a researcher-made questionnaire, which includes 26 questions. A number of 185 out of the 355 questionnaires distributed among the samples, were fully answered and used in the final analysis. The validity of the research questionnaire was investigated by content validity and mean of extracted variance (AVE) and its reliability by alpha-Cronbach's method and compositional reliability. SPSS and PLS software have been used to analyze the research data. The research findings showed that the variables of resource commitment and technological innovation index, in addition to complexity, have a significant effect on knowledge management capability and competitive advantage enhancement, whilst adaptability does not have a significant effect on knowledge management capability.

Keywords: knowledge management Capabilities, technological innovation, resource commitment, competitive advantage

¹ Corresponding Author: Assistant professor of Business Administration, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran. monfared@yazd.ac.ir

² professor of Business Administration, Faculty of Economics, Management and Accounting, Yazd University, Yazd, Iran dr.saeida@yazd.ac.ir

³ M.A, Student, Economics, Management and Accounting Department, Yazd University, Yazd, Iran leilamlkpr@gmail.com

⁴ M.A, Student, Economics, Management and Accounting Department, Yazd University, Yazd, Iran Mohamad.barotkob@gmail.com

⁵ M.A, Student, Economics, Management and Accounting Department, Yazd University, Yazd, Iran moheballi.milad@yahoo.com



Meta-analysis of Antecedents of Knowledge Sharing in Iranian Organizations

Naser Asgari¹ Maryam Khalatbari Moazam² Shamim Hashemian Zadeh³

Abstract

In the knowledge-based era, achieving sustainable competitive advantages by organizations requires providing the prerequisites for members of organizations to be able to share their knowledge effectively. In this regard, the present study has quantitatively analyzed the quantitative studies conducted about the facilitators of knowledge sharing in Iranian organizations. This is an applied, quantitative and descriptive research. Its information sources consist of the quantitative researches published in Iranian scientific journals in the last ten years that have examined the factors affecting knowledge sharing. The sampling was performed according to the required criteria of meta-analysis and 21 studies were analyzed based on these selection criteria. Data analysis was performed by meta-analysis method through comprehensive meta-analysis software. Findings showed that all of the 25 studied prerequisites of knowledge sharing had a significant effect size and were classified into three categories with high, medium and low effect size. Among them, social capital, transformational leadership, organizational pessimism and psychological capital had the greatest effect size, in descending order. Accordingly, providing the prerequisites for effective knowledge sharing in organizations requires a comprehensive perspective in which hard and soft factors are considered simultaneously. For effectively improving these antecedents, prioritizing them based on their role and impact will achieve more merits.

Keywords: Knowledge, Knowledge Management, Knowledge Sharing, Meta-Analysis

¹ Corresponding Author: Associate Professor of Public Administration, Faculty of Management, Shahid Sattari Air University, Tehran, Iran. Naser.asgari60@gmail.com

² Ph.D. Candidate of Public Administration, Faculty of Management, Islamic Azad University, South Tehran Branch, Tehran, Iran M.khalatbarim@gmail.com

³ MSc Student of Human Resource Management, Management Faculty, University of Tehran, Tehran, Iran shamim.hashemian@ut.ac.ir



The effect of social capital on promoting organizational resilience: explanation of the mediating role of knowledge sharing related to Covid-19 crisis

Abdolbaset Moradzadeh¹ Korosh Zarei² Hamed Heydarian³

Abstract

The Covid Crisis has affected many sections of human society, including organizations, because they are home to so many people. Due to the emergence of this crisis, access to the right knowledge and information can lead to a principled and safe exposure to these conditions. On the other hand, the exchange and sharing of information in such situations can depend on the quality of communication and interaction of people in the organization. The purpose of this study has been to investigate the mediating role of knowledge sharing, in the relationship between social capital and organizational resilience; associated with Corona crisis. It is an applied research with a descriptive correlational research method in terms of data collection. The statistical population of this study includes the staff of Zahedan Municipality. The sample size is set at 196 people. The data collection tool of this research is, Napahit and Goshal social capital questionnaire and the organizational knowledge sharing questionnaire is Chang et al. Also, the organizational resilience questionnaire is Meh Manus and Chou et al. Cronbach's Alpha is in the acceptable range for all variables. The validity and reliability of the questionnaires is also confirmed by confirmatory factor analysis. The Gof index is obtained 0/635 which indicates the good desirability of the structural model. Research hypotheses were tested using path analysis in Lysol Software. The results showed that social capital has a positive effect on knowledge sharing and through knowledge sharing has a positive effect on employee resilience. Therefore, the need to pay attention to employee resilience in crisis situations is determined by the knowledge sharing approach through social capital enhancement.

Keywords: Social Capital, Organizational Resilience, Knowledge Sharing, Covid 19 Disease.

¹ Corresponding Author: Assistant Professor of Management, Velayat University, Iranshahr, Iran
Ab.moradzadeh@gmail.com

² PhD student in public Administration, Islamic Azad University, Isfahan, Iran
Kurooshz@gmail.com

³ Master of Accounting, Islamic Azad University, Marvdasht, Iran
Hamed_Heidaryan@yahoo.com



Designing knowledge management model of the Basij Organization in East Azerbaijan by Grounded theory

Hosein Jahangiri¹ Alireza Bafandeh Zendeh² Yaqub Alavi Matin³
Soleyman Iranzadeh⁴

Abstract

This study has aimed to design a knowledge management model by the Grounded Theory approach based on effective local factors. An exploratory qualitative study by way of the Grounded Theory approach has been applied to carry out the research. The research participants include all knowledgeable people of KM field in the East Azerbaijan Basij Organization. The sample size includes 31 people and has been determined using the purposeful sampling method and reaching the theoretical saturation. In-depth, semi-structured interviews have been applied to gather research data. A systematic approach of grounded theory has been used for data analysis by using MAXQDA software. Based on the grounded theory approach; the expressions extracted from the interviews are specific to the Basij organization environment and derived from the Basij culture and thinking, have been summarized in 230 main codes and 70 categories and 27 axes have been identified in the axial coding. In the visual display stage, the model was designed into six categories according to a paradigm model with the classification of key codes. The reliability of the interviews was ascertained through credibility, transferability, dependability, confirmability. Based on research result, the concepts proposed in causal conditions lead to create and develop a pivotal phenomenon or category, namely the general participation of Basij members in knowledge management processes. Moreover the contextual and intervening conditions with effects on the actions and interactions, lead to the KM appropriate implementation processes and the realization of consequences and value creation namely divine insight, spiritual development and transformation to a prominent and knowledge-creating organization, as well as increasing productivity, promoting the morales of scientific 'jihad' and helping people, enhancing public trust on Basij and national pride and disappointment for the enemies.

Keywords: Knowledge Management, Grounded Theory Approach, Systematic model, Qualitative analysis, Basij Organization

¹ Ph.D. student of Systems Management, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran jahangiri.h98@yahoo.com

² Corresponding Author: Associate Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran a.b.Zendeh@gmail.com

³ Assistant Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran Alavimatin@iaut.ac.ir

⁴ Professor, Department of Management, Tabriz Branch, Islamic Azad University, Tabriz, Iran Dr.iranzadeh@yahoo.com



The Effect of Organizational Characteristics, Knowledge Management Infrastructure and Entrepreneurial Orientation on Job Communication Satisfaction (Case Study: Government Trading Corporation of Iran)

Saeed Kazempourian¹ Fatemeh Mohammadi² Mohammadreza Taghva³

Abstract

Job communication satisfaction of organizational staff is affected by many factors. The purpose of this research has been to investigate the effect of organizational characteristics, knowledge management infrastructure and entrepreneurial orientation on job communication satisfaction. The study has been conducted through a quantitative approach and its data collected through an offline questionnaire. Investigating these relationships requires an in-depth study of an organization and due to this, Government Trading Corporation of Iran has been selected for the study. Structural equation modeling and factor analysis have been used for data analysis. In this regard, 9 hypotheses were formulated, 6 of which were finally approved and 3 rejected. The results showed that organizational characteristics have a significant relationship with the dimensions of knowledge management infrastructure (technology, structure and culture), entrepreneurial orientation and job communication satisfaction, and culture itself as an infrastructure of knowledge management has a significant relationship with job communication satisfaction, but technology, structure and entrepreneurial orientation do not have a significant relationship with job communication satisfaction. These findings help to have a better understanding of the employees' job communication satisfaction, enhancing it by improving and modifying the knowledge management infrastructure in organizations.

Keywords: Entrepreneurial Orientation, Job Communication Satisfaction, Knowledge Management Infrastructure, Structural Equations Modeling.

¹ Corresponding author: Ph.D. student of Information Technology Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran saeed.kazem.313@gmail.com

² Masters student of Information Technology Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran fatemeh_mohammadi98@atu.ac.ir

³ Associate Professor of System Development Management, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran taghva@gmail.com

ABSTRACTS

Contents

Title	Author	Page
• The Effect of Organizational Characteristics, Knowledge Management Infrastructure and Entrepreneurial Orientation on Job Communication Satisfaction (Case Study: Government Trading Corporation of Iran)	Saeed Kazempourian, Fatemeh Mohammadi, Mohammadreza Taghva	1
• Designing knowledge management model of the Basij Organization in East Azerbaijan by Grounded theory	Hosein Jahangiri, Alireza Bafandeh Zende, Yaqub Alavi Matin, Soleyman Iranzadeh	33
• The effect of social capital on promoting organizational resilience: explanation of the mediating role of knowledge sharing related to Covid-19 crisis	Abdolbaset Moradzadeh, Korosh Zarei, Hamed Heydarian	85
• Meta-analysis of Antecedents of Knowledge Sharing in Iranian Organizations	Naser Asgari, Maryam Khalatbari Moazam, Shamim Hashemian Zadeh	109
• Analyzing the Impact of Technological Innovation and Resource Commitment on Knowledge Management Capabilities to Increase the Competitive Advantage (Case Study: Knowledge Based Companies in Yazd Province) Amir Reza Konjkav Monfared, Saeid saeida ardakani, Leila Malekpour, Mohammadreza barootkoob, Milad mohebbali malmiri		141
• The Impact of Knowledge Management Enablers on Organizational Performance Considering the Mediating Role of the Knowledge Creation Process and the Moderating Role of Decision Making Styles, (Case Study: Tehran Tax Administration)	Somayyeh Tahanpour, Vahid Araei	169

Scientific Journal of Strategic Management of Organizational Knowledge

Autumn 2020, Vol. 3, No. 10

Quarterly Journal, Faculty of Management and Strategic Planning
Imam Hosein Comprehensive University

Publisher: University of Imam Hosein
Manager in Charge: Dr. Sasan Zarea
Editor in chief: Dr. Rouhollah Tavallaee
Editor: Dr. Rouhollah Tavallaee
Executive Manager: Saeid Zardar

Editorial Board

Ali Rezaeian
Mohammadreza Hamidzadeh
Ali Asghar Pour Ezzat
Peyman Akhavan
Reza Hosnavi
Ali Farahi
Ali Mohammad Ahmadvand
Shaban Elahi

Gholamreza Ghoudarzi
Ameneh Khadivar
Mohammad Reza Hasani Ahangar
Mohamad reza Mardaani
Seyed Ziaeddin Ghazizadeh Fard
Abbas Chahardouli
Siamak Bagheri
Rouhollah Tavallaee

Editor: Mehdi Hoseinzadeh
Circulation: 100 **Price:** 150,000 Rials
Tel: 021-74188270 **Fax:** 74188274

Address: Center of Knowledge Management, Imam Hosein University, Shahid Babae EXP Way, Tehran,
Islamic Republic of Iran.

<http://jkm.ihu.ac.ir>
E-mails: okmj@ihu.ac.ir
