



Inter organizational knowledge risk analysis with fuzzy logic approach (case study: insurance industry)

Sara Farina¹

Ameneh Khadivar²

Fatemeh Abassi³

Abstract:

Knowledge sharing and its risks have been considered by researchers in recent years, and despite the importance of the issue in the insurance industry, no research has been conducted in this area. Given the identified gap, the main purpose is to analyze and evaluate inter-organizational knowledge risks in the insurance industry. The research method is descriptive from the data perspective and applied from the goal perspective. The statistical population includes 30 human resource and risk managers in the insurance industry who were selected by purposive sampling. A questionnaire was used to collect data from experts. Measuring the interaction of knowledge risks on each other and also determining the probability and severity of the effect of each risk was done through fuzzy dematel method and fuzzy method with the help of programming in Matlab software. According to the results, the risk of knowledge loss due to high impact on other inter-organizational knowledge risks, as well as the probability of occurrence and severity of the effect and therefore the high level of risk, is one of the most important inter-organizational knowledge risks and should be considered by active organizations in insurance industry.

Keywords: Control mechanisms risk, knowledge transfer risk, fuzzy multi criteria decision making, knowledge loss risk, organizational interactions.

¹ MA candidate in Knowledge and Information Science; Faculty of social science and economics; Alzahra University; Tehran, Iran. farnias@gmail.com

² Corresponding author: Associate Prof., Dep. of Social and Economic; Alzahra University; Tehran, Iran a_khadivar@alzahra.ac.ir

³ Assistant prof., Dep. Of Information Technology, Institute of Higher Education Mehralborz, Tehran, Iran. f.abasi@mehralborz.ac.ir



تحلیل ریسک دانش بین سازمانی با رویکرد منطق فازی (نمونه پژوهش: صنعت بیمه)

سارا فرنیاس، آمنه خدیور، فاطمه عباسی***

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۹/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۰۹

چکیده:

اشتراک دانش و ریسک‌های آن در سال‌های اخیر مورد توجه محققان بوده است و با وجود اهمیت موضوع در صنعت بیمه، تاکنون پژوهشی در این زمینه انجام نشده است. با توجه به خلا شناسایی شده هدف اصلی، تحلیل و ارزیابی ریسک‌های دانش بین سازمانی در صنعت بیمه است. روش تحقیق از منظر داده توصیفی و از منظر هدف کاربردی است. جامعه آماری شامل ۳۰ نفر از مدیران منابع انسانی و ریسک در صنعت بیمه است که به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده از خبرگان از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. اندازه‌گیری تأثیر متقابل ریسک‌های دانش بر یکدیگر و همچنین تعیین احتمال و شدت اثر هر یک از ریسک‌ها به ترتیب از طریق روش دیمتل فازی و روش فازی به کمک برنامه‌نویسی در نرم‌افزار مطلب صورت گرفت. طبق نتایج، ریسک از دست دادن دانش به دلیل اثرگذاری بالا بر دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی و همچنین احتمال وقوع و شدت اثر فراوان و در نتیجه سطح بالای ریسک، از مهم‌ترین ریسک‌های دانش بین سازمانی است و لازم است تا همواره مدنظر شرکت‌های فعال در صنعت بیمه قرار گیرد.

کلیدواژه‌ها: تعاملات سازمانی، روش تصمیم‌گیری چند معیاره فازی، ریسک از دست دادن دانش، خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش.

مقدمه:

در مطالعات مختلف دانش به‌عنوان عاملی مثبت در سازمان‌ها در نظر گرفته شده، که در صورت مدیریت صحیح می‌تواند بر عملکرد سازمان تأثیر بگذارد. سازمان‌ها همواره تمرکز خود را بر یافتن و ارتقای دانش گذاشته‌اند. در حالی که ریسک‌های ناشی از دانش از امکان بروز بالایی در داخل سازمان و یا در تعاملات برون‌سازمانی، برخوردارند و تمرکز صرف بر دانش و مدیریت آن منطقی به نظر نمی‌رسد (McAdam, Chatzoudes et al., 2015; Massingham, 2010; Durst & Zieba, 2019; 2000). با توجه به آنکه روابط بین سازمانی پدیده‌ای جهانی است و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا ورای مرزهای سازمانی با دیگر سازمان‌ها در ارتباط باشند؛ تبادل دانش در شکل‌های مختلف در این‌گونه روابط امری اجتناب‌ناپذیر است. ارتباطات بین سازمانی می‌تواند امکان کاهش هزینه‌ها، افزایش بهره‌وری، دسترسی به بازارها و فناوری‌های مختلف را فراهم کند. همکاری‌های بین سازمانی می‌تواند به دلایل مختلفی همچون برون‌سپاری و یا همکاری در پروژه‌های مختلف جهت دستیابی به منافع بیشتر باشد (Wang & Dyball, 2019; Durst & Zieba, 2019; Giacobbe et al., 2016; Dekker, 2003); اما آنچه از اهمیت بالایی برخوردار است، ریسک‌های تبادل دانش در روابط بین سازمانی است.

در حقیقت دانش سازمان در معرض ریسک‌های مختلف درون و برون‌سازمانی قرار دارد، بررسی ریسک‌های دانش سازمانی امری ضروری است. ریسک دانش، اندازه‌گیری احتمال و شدت عوارض ناشی از هر فعالیتی است که به‌نوعی به دانش مربوط می‌شود و می‌تواند بر عملکرد یک سازمان در هر سطح تأثیر بگذارد. محققان یک طبقه‌بندی از ریسک‌های دانش را پیشنهاد کرده‌اند که نشان می‌دهد برخی از این ریسک‌ها از درون سازمان و برخی دیگر از خارج از آن سرچشمه می‌گیرند. به‌عنوان مثال ریسک‌های داخلی شامل: فرسایش دانش^۱، اتلاف دانش یا احتکار دانش^۲ هستند، در حالی که ریسک‌های خارجی دانش عبارت‌اند از: نشت دانش^۳ یا سرایت دانش^۴ و همچنین گروهی از ریسک‌ها وجود دارند که می‌توانند در تقاطع سازمان و محیط خارجی آن شناسایی شوند که از جمله این ریسک‌ها می‌توان به ریسک‌های برون‌سپاری^۵ یا از

¹ Knowledge attrition

² Knowledge hoarding

³ Knowledge leakage

⁴ Knowledge spillover

⁵ Outsource

بین رفتن دانش^۱ اشاره نمود (Zieba & Durst, 2018). سازمان‌ها با در نظر گرفتن ریسک‌های دانش می‌توانند تا حد زیادی از بروز آن‌ها جلوگیری کرده و دانش راهبردی خود را در روابط با دیگر سازمان‌ها حفظ کنند. در حقیقت مدیریت و پشت سر گذاشتن ریسک‌های دانش می‌تواند به پایداری سازمان در بلند مدت و تداوم رقابت‌پذیری آن کمک کند (Durst & Zieba, 2019). به‌طور کلی ریسک‌های دانش در روابط بین سازمانی می‌توانند در شکل‌های مختلفی بروز کند. ریسک از دست دادن دانش، ریسک نشت و سرایت دانش، ریسک شکاف دانش^۲، ریسک پنهان^۳ کردن دانش، ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی^۴ از جمله ریسک‌های دانشی هستند که در روابط بین سازمانی بروز می‌کنند (Durst & Zieba, 2019؛ Durst & Zieba, 2018؛ Battistella et al., 2015). تحلیل و بررسی هر یک از ریسک‌های دانش که در نتیجه روابط بین سازمانی بروز می‌کنند، می‌تواند به آگاهی سازمان‌ها و اعمال برخورد لازم هنگام مواجهه با ریسک‌های دانش کمک‌کننده باشد. با استفاده از نتایج تجزیه و تحلیل ریسک، می‌توان پیشگیری و اصلاح را هدف قرار داده و همچنین با تلاش برای کنترل حوزه، منابع یا شرایط با کمک منابع در دسترس ریسک را کاهش داد (Gerba, 2019). تحلیل ریسک فرایند شناسایی و تجزیه و تحلیل موضوعات بالقوه‌ای تعریف شده است که می‌تواند بر ابتکارات یا پروژه‌های کلیدی کسب و کار تأثیر منفی بگذارد. این فرآیند به‌منظور کمک به سازمان‌ها جهت جلوگیری یا کاهش این ریسک‌ها انجام می‌شود (Rouse, 2020).

طبق آمارها و گزارش‌های سالنامه بیمه مرکزی (۱۳۹۷)، پایین بودن شاخص‌های عملکردی مانند ضریب نفوذ بیمه در صنعت بیمه نشان می‌دهد که صنعت بیمه در ایران نقش خود را به‌خوبی ایفا نمی‌کند (مظلومی و همکاران، ۱۳۹۱). علی‌رغم اهمیت دانش به‌عنوان دارایی راهبردی سازمان و در خطر بودن آن در روابط بین سازمانی، بررسی‌های انجام‌شده در زمینه شناسایی ریسک‌های دانش بین سازمانی نشان می‌دهد که اکثر مقالات و پژوهش‌های انجام‌شده جهت شناسایی ریسک‌های دانش درون‌سازمانی هستند و ریسک‌های دانش برون‌سازمانی کمتر مورد توجه بوده است. همچنین طبق جستجوهای پژوهشگر، پژوهشی به بررسی تأثیر

¹ Knowledge loss

² Knowledge gap

³ Knowledge hiding

⁴ Operational process differences

ریسک‌های دانش بر یکدیگر نپرداخته است و یا ریسک به صورت کلی در صنعت بیمه مورد بررسی قرار نگرفته است.

با توجه به خلاء شناسایی شده، ارزیابی تأثیر ریسک‌های دانش بین سازمانی بر یکدیگر و بررسی احتمال و اثر آن‌ها می‌تواند راهنمایی در جهت کاهش چنین مخاطراتی برای سازمان‌ها باشد. به علاوه، استفاده از روش دیمتل فازی و قابلیت آن برای در نظر گرفتن حالت‌های مختلف یک مسئله به بررسی هر چه بهتر موضوع پژوهش کمک می‌کند. هدف از انجام این مقاله، پر کردن شکاف تحقیقاتی در زمینه شناسایی و تحلیل ریسک‌های دانش بین سازمانی، اولویت‌سنجی ریسک‌های شناسایی‌شده در نحوه اثرگذاری و اثرپذیری ریسک‌های دانش بین سازمانی و همچنین فراهم نمودن زمینه لازم جهت ادامه تحقیقات در زمینه ریسک‌های دانش بین سازمانی است. صنعت بیمه در ایران با وجود شرکت‌ها، نمایندگی‌ها و کارگزاری‌هایی که در تعامل دائمی با یکدیگر هستند، می‌تواند از جمله مصادیق فضای بین سازمانی برای انتقال و اشتراک دانش باشد، لذا در این پژوهش این صنعت به عنوان مطالعه موردی مورد بررسی قرار گرفته است. در ادامه پس از بررسی ادبیات تحقیق، روش تحقیق، نتایج، یافته‌ها، پیشنهادها و درنهایت محدودیت‌های تحقیق بیان می‌شود.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش:

دانش

با پیشرفت فناوری و رشد اقتصاد جهانی، دانش به عنوان یک سرمایه ارزشمند جایگزین سرمایه فیزیکی و پولی شد. توانایی یک سازمان جهت خلق ارزش به خلاقیت منابع انسانی، منابع فکری و فرآیند نوآوری آن سازمان وابسته است (تولایی و همکاران، ۱۳۸۹). کسب و به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها باعث ارتقا سرمایه فکری و نوآوری سازمانی شود (Mukherjee et al. 2018). به همین جهت مدیران سازمان‌ها و بنگاه‌های بزرگ در جهان، دانش نیروی انسانی را مهم‌ترین سرمایه یک سازمان می‌دانند که با مدیریت آن می‌توان بستری جهت ایجاد رقابت، مزیت رقابتی و توسعه پایدار فراهم نمود. ارائه تعریف دقیق از دانش به دلیل

ماهیت کیفی و مبهم آن دشوار است. آنچه برای یک نفر دانش است می‌تواند برای شخصی دیگر صرفاً اطلاعات باشد (خیراندیش و همکاران، ۱۳۸۳).

مدیریت دانش

مدیریت دانش کارکنان سازمان را قادر می‌سازد تا فعالیت‌ها و مطالعات مداوم با هدف کسب دانش، ذخیره، توزیع و استفاده از دانش را برای دستیابی به عملکرد برجسته انجام دهند (Al-shanti, 2017). تا به حال مقالات متعددی تأثیرگذاری و اثربخشی مدیریت دانش را در سازمان اثبات کرده کرده‌اند (Ngahet et al., 2016; Shahzadet et al., 2016). با توجه به اینکه دانش فرآیندی شناختی است، دانش سازمانی به مشارکت مؤثر اعضای کلیدی سازمان در فرآیند مدیریت دانش بستگی دارد که این مسئله بر نوآوری سازمانی تأثیرگذار است (Nuruzzaman et al., 2018). مدیریت دانش عملی است که در فرآیندهای سازمانی ایجاد می‌شود تا اثربخشی و ارزش‌های غیرمترقبه‌ای را برای ارزش بیشتر در سازمان ایجاد کند (Mukherjee et al., 2018).

تسهیم دانش

در گذشته مقالات متعددی در زمینه مدیریت دانش بر حفظ دانش در مرزهای سازمان، برای حفظ مزیت رقابتی تأکید داشتند اما بر خلاف تحقیقات پیشین در سال‌های اخیر تأکید بر اشتراک دانش فراتر از مرزهای سازمان بوده است. اشتراک دانش بین سازمانی می‌تواند به توسعه منابع انسانی و فعالیت در سرمایه‌گذاری‌های مشترک منجر شود (Loebbecke et al., 2016; tsang et al., 2004). اشتراک دانش به‌عنوان فرایندها و روش‌های سازمان برای انتشار و انتقال دانش در بین کارکنان و همچنین برای استفاده و توسعه آن برای تولید دانش جدید تعریف می‌شود (Obeidat et al., 2018). توجه به تسهیم دانش توسط محققین و مدیران سازمان‌ها خصوصاً در جهت اثربخشی سازمانی در جهان به چشم می‌خورد. اشتراک دانش در سازمان می‌تواند به نوآوری در سطح فردی، تیمی و سازمانی کمک می‌کند (Donnelly, 2019; Oyemom et al., 2019).

ارزیابی ریسک

ریسک به دلیل تأثیر و یا علل موضوعات، همواره در علم اقتصاد و مدیریت مورد توجه بوده است. بر اساس تعریف نایت^۱ ریسک "عدم اطمینان قابل اندازه‌گیری" است. در حالی که از نظر گالاتی^۲ ریسک، شرایطی است که در آن امکان انحراف از خروجی مطلوب و مورد انتظار وجود دارد (Gallati, 2003). با توجه به دستورالعمل "سازمان بین‌المللی استاندارد" مبنی بر مدیریت ریسک، "تفکر مبتنی بر ریسک" به عنوان یک الزام اجباری در مدیریت کیفیت کل در انواع شرکت‌ها باید اجرا شود. مدیریت ریسک هنگام طراحی و اجرا در یک سازمان باید نیازهای مختلف سازمان را در نظر بگیرد. فرآیند مدیریت ریسک در یک مرحله مقدماتی و چهار مرحله اصلی اجرا می‌شود (PMI, 2017). مرحله مقدماتی شامل تجزیه و تحلیل زمینه‌ای است و مراحل اصلی شامل شناسایی ریسک، ارزیابی ریسک و راه‌حل برای ریسک می‌باشند (PMI, 2017). مراحل اصلی شامل شناسایی ریسک (مربوط به ریسک‌های احتمالی)، ارزیابی ریسک (تعیین احتمال و پیامد وقوع ریسک شناسایی شده)، راه‌حل برای ریسک (شناسایی نحوه کاهش بروز یا عواقب ریسک‌های قابل قبول، چگونگی کاهش تأثیر ریسک‌های غیرقابل قبول و انتخاب پاسخ مناسب برای آن‌ها) و مرحله نظارت و بازبینی (مشاهده میزان بروز ریسک‌ها و اینکه آیا راه‌حل مؤثر است یا خیر). (ISO 31000, 2018).

معمولاً ارزیابی و تحلیل ریسک به اشتباه به جای یک دیگر استفاده می‌شوند اما طبق تعریف وبستر (۱۹۸۰) از ارزیابی و تحلیل؛ تحلیل: تفکیک یک کل به اجزای تشکیل‌دهنده آن؛ بررسی یک مجموعه، عناصر و روابط و ارزیابی: عمل یا نمونه‌ای از تعیین اهمیت، اندازه‌ها ارزش چیزی، تعریف شده است (Webster, 1980). به عقیده گرات^۳ (۱۹۸۷) تفاوت ارزیابی و تحلیل مشکل است زیرا هر دو بسته به شرایط مختلف، ارزیابی و داوری‌های متفاوت به فرآیندهای متفاوتی را طی می‌کنند (Gratt, 1987).

¹ knight

² Gallati

³ Gratt

ریسک سنجشی برای تجزیه و تحلیل و ارزیابی شرایط ریسک است. سنجش با تشخیص اثر و احتمال شرایط ریسک انجام می‌شود (Majid & McCaffer, 1997). در واقع ریسک می‌تواند به شکل ترکیبی از احتمال^۱ وقوع یک رویداد و اثر^۲ آن نشان داده شود. لازم به ذکر است که جهت به دست آوردن احتمال و اثر ریسک از سه راهکار کمی (محاسبه احتمال وقوع و اثر)، کیفی (مقادیر به صورت خیلی کم، کم، متوسط و غیره بیان می‌شود) و نیمه کمی (استفاده از ماتریس ریسک) استفاده می‌شود (kwan et al., 2010; technical report: ISO/IEC TR, 1997: 2). ماتریس احتمال-اثر وسیله ایست برای برآورد احتمال موفقیت و عدم موفقیت فعالیت‌هایی که نیاز به کنترل بیشتر دارند. در واقع ماتریس ریسک توزیع ریسک را در یک شرکت (محصولات، پروژه‌ها و غیره) نشان می‌دهد (Olson & Wu, 2020). در این پژوهش سنجش ریسک به صورت کمی بررسی خواهد شد.

ریسک دانش بین سازمانی

همان‌طور که در قسمت قبل اشاره شد اشتراک دانش مزایای فراوانی برای سازمان‌ها دارد اما عدم کنترل کامل بر آن می‌تواند مخاطرات و ریسک‌هایی را برای سازمان به همراه داشته باشد (Inkpen & Beamish, 1997; Durst & Zieba, 2018). یانگ و مکسولدر^۳ در پژوهشی در سال ۲۰۱۱ به شش عامل اشاره کرده‌اند که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم بر تسهیم اطلاعات بین سازمانی تأثیر گذاشته و می‌توانند باعث بروز ریسک شوند. این شش عامل قوانین و سیاست‌ها، محدوده سازمانی و بروکراسی، فرآیندهای عملیاتی متفاوت، ساز و کارهای کنترل و جریان‌های کاری، نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات توسط سازمان‌های دیگر، اعتماد و کمبود منابع، می‌باشند (Yang & Maxwell, 2011). منظور از قوانین و سیاست‌ها، استانداردهایی است که اشتراک اطلاعات بین سازمانی را تعیین می‌کند (Bigdeli et al., 2013). فرآیندهای عملیاتی متفاوت، ساز و کارهای کنترل و جریان‌های کاری اشاره به چگونگی پشتیبانی جریان‌های کاری از تبادل اطلاعات دارد (Karlsson et al., 2017). نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات توسط سازمان‌های دیگر، به تفاوت در اهداف سازمان‌ها برای استفاده از دانش بر می‌گردد (Bellamy

¹ probability

² impact

³ Yang and Maxwell

et al., 2005). طبق یافته‌های کارلسون^۱ و همکاران (۲۰۱۷) اعتماد و نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات توسط سازمان دیگر بر اشتراک اطلاعات بین سازمانی تأثیر مستقیم دارد. همچنین سه مورد نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات، تفاوت فرآیندهای عملیاتی و قوانین سازمانی باعث کاهش اعتماد در طول زمان می‌شود که بر اشتراک اطلاعات بین سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد (Karlsson et al., 2017)؛ بنابراین، در صورتی که سازمان‌ها در انتقال دانش، ارزیابی از اعتماد یکدیگر نداشته باشند، انتقال دانش و درنهایت همکاری رخ نخواهد داد (Jing et al., 2020). ریسک‌های دانش در فضای اقتصاد اشتراکی به هشت مورد از دست دادن دانش، نشت دانش، سرایت دانش، ریسک برون‌سپاری، ریسک شکاف دانش، ریسک ارتباطی، ریسک استفاده از دانش غلط و ریسک استفاده نادرست از دانش تقسیم می‌شود (Durst & Zieba, 2018). ریسک از دست دادن دانش ممکن است در نتیجه بازنشستگی و یا فوت کارکنان رخ دهد؛ که در این صورت سازمان دانش ارزشمند خود را از دست می‌دهد (Durst & Zieba & durst, 2017). همچنین نشت دانش زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به صورت عمدی و یا غیرعمدی باعث به خطر افتادن دانش سازمان شود. سرایت دانش بسیار به مفهوم اقتصاد اشتراکی مرتبط بوده و در این ریسک، دانش ارزشمند سازمان به رقبای او که به دنبال کسب مزیت رقابتی هستند؛ سرایت می‌کند (zieba & durst, 2017). ریسک برون‌سپاری زمانی رخ می‌دهد که سازمان یکی از فعالیت‌های خود را برون‌سپاری می‌کند (Tadelis, 2007). این مسئله می‌تواند باعث بروز پدیده منفی همچون استخدام افراد با تجربه سازمان در سازمان همکار در پروژه مشترک، شود. شکاف دانش تفاوت بین آنچه را که سازمان می‌داند و آنچه را که باید بداند نشان می‌دهد. به همین دلیل شرکت‌هایی که با دانسته‌های اشتباه خود کار می‌کنند، در معرض آسیب جدی قرار دارند (Perrot, 2007). ریسک ارتباطی زمانی بروز می‌کند که هر یک از طرفین به دلیل در اختیار داشتن دانش سازمان همکار قدرتمندتر شده و از آن به‌عنوان مزیت رقابتی استفاده کند. همچنین ریسک استفاده از دانش غلط به دانشی اشاره دارد که در طی زمان یا فراموش و یا کهنه می‌شود. ریسک استفاده از دانش غلط به فرآیند تفسیر دانش سازمان به صورت غلط اشاره دارد (zieba & durst, 2017). ریسک استفاده نادرست از دانش، دانش و اطلاعاتی که سازمان‌ها روزانه با آن مواجه هستند و امکان دارد از آن نادرست استفاده کند و یا آن را به غلط تفسیر غلط کند. ریسک استفاده نادرست از دانش زمانی رخ می‌دهد که دانش

¹ Karlsson

سازمانی به روز است اما به غلط تفسیر شده است در حالی که ریسک استفاده از دانش غلط زمانی رخ می دهد که دانش منسوخ شده است و در سازمان و تعاملات بین سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد؛ لازم به ذکر است که فرآیند تفسیر دانش در این ریسک به درستی صورت گرفته است.

از دیگر زمینه های بروز ریسک دانش بین سازمانی، ادغام و یکپارچگی دانش در تعاملات است. اول آنکه ممکن است ارتباطات مناسب از دست رفته و باعث سوء تفاهم و عدم تبادل دانش شود. دوم همان طور که در ادغام تعداد کارکنان کاهش می یابد، ادغام دانش می تواند باعث فرسایش دانش حیاتی شود. سوم ممکن است با توجه به در دسترس بودن دانش مشکلاتی برای سازمان تازه تأسیس به وجود آید. در ساختار سازمان جدید ممکن است دانش در قسمتی قرار بگیرد که غیر قابل در دسترس برای قسمت های دیگری باشد که به آن نیاز دارند. گاهی ناتوانی در ادغام دانش از منابع متفاوت، می تواند عامل عدم استفاده از دانش مناسب در سازمان های تازه تأسیس باشد. این ادغام می تواند مانع وجود فرهنگ های مختلف، زمینه ها و طرز فکرهای متفاوت، جهان بینی ها و ارزش بازیگران مختلف دانش شود (Durst & Zieba, 2018). در چنین محیطی دانش حیاتی (در شکل مهارت)، از بین رفته و یا مورد بی توجهی قرار می گیرد. این مسئله باعث می شود تا کارها با حداقل بهینگی انجام شود؛ بنابراین ریسک یکپارچه سازی اشاره به متناسب نبودن جنبه های راهبردی، عملیاتی، رفتاری و فرهنگی در جنبه های سازمان تازه ایجاد شده، دارد (Cartwright & Schoenberg, 2006).

ریسک رازداری دانش به قصد محافظت از دانش از سوی شرکت ها در تعاملات بین سازمانی از دیگر ریسک های دانش بین سازمانی است. رازداری منجر به این برداشت می شود که قصد اشتراک دانش وجود ندارد و یا شرکت به تعهد خود پایبند نیست. در نهایت شرکا مقابله به مثل کرده و منافع حاصل از اشتراک دانش حاصل نمی شود (Monteiro et al., 2017). از دیگر مواردی که با رازداری دانش در سازمان در ارتباط است احتکار دانش است. احتکار دانش عمل انباشت دانش است؛ که ممکن است بعداً استفاده شود (Connelly et al., 2012). این دانش توسط شخص دیگری درخواست نشده است. این دانش، دانش شخصی فرد است که در

حین کار کسب می‌کند و توسط شخص دیگر از او خواسته نمی‌شود. این اتفاق بیشتر به دلیل سندروم "دانش قدرت است" رخ می‌دهد (Hargadon & Sutton, 2008).

از دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی که در مقالات مختلف به آن‌ها اشاره شده است ریسک هدر رفت دانش^۱، ریسک پنهان کردن دانش، ریسک واسطه‌ها^۲ و ریسک تفاوت فرهنگی است. هدر رفت دانش به معنای عدم استفاده از دانش موجود و بالقوه در سازمان است. هدر رفت دانش به معنی عدم استفاده از ظرفیت دانش به صورت کامل است (Ferenhof et al., 2015). پنهان کردن دانش زمانی رخ می‌دهد که دانش مورد درخواست فرد به صورت عمدی به او داده نشود (Connelly et al., 2012). واسطه‌ها در هر انتقال دانش به عنوان تسهیل گر می‌توانند تأثیر به سزایی در انتقال درست دانش داشته باشند. در صورت وجود ایراد و خرابی در واسطه‌های انتقال دانش، تسهیم دانش و به‌کارگیری آن دچار مشکل می‌شود (Battistella et al., 2015). تفاوت فرهنگی در تعاملات بین سازمانی می‌تواند از دلایلی باشد که طرفین آن‌طور که باید در همکاری شرکت نکنند. (Oyemomia et al., 2019).

با توجه به ارتباط ریسک‌های دانش با یکدیگر، سازمان‌ها باید یک دید کلی به ریسک‌های دانش داشته و تمامی ریسک‌ها و پیامدهای تصمیمات مربوط به دانش را در نظر بگیرند. ریسک‌های دانش نباید صرفاً محدود به قسمتی از سازمان باشد بلکه باید در تمامی بخش‌ها در سازمان مدنظر باشد. اگر سازمانی قصد داشته باشد تا ریسک‌های بالقوه دانش را به صورت سیستماتیک نشان دهد، نیاز به راهبرد واضح دارد. در این صورت می‌تواند فرهنگ آگاهی از دانش و ساختار و فرآیند مدیریت ریسک را توسعه دهد. طبق نظر درست و زیبا (۲۰۱۸) تمامی اعضای سازمان باید به دنبال شناسایی ریسک‌های دانش در سازمان باشند تا بتوان ریسک‌های دانش را در مراحل اولیه آن کنترل و اثرات ناشی از آن را کاهش داد (Durst & zieba, 2018).

¹ Knowledge waste

² Intermediaries

ریسک‌های دانش بین سازمانی - صنعت بیمه

طبق مقالات بررسی شده در قسمت قبل فرآیندهای عملیاتی، قوانین و سیاست‌ها و محدوده سازمانی و بروکراسی متفاوت در هر سازمان از عوامل بروز ریسک دانش سازمانی است. وجود فرآیندهای عملیاتی، قوانین و محدوده سازمانی متفاوت در تعاملات بین سازمانی در صنعت بیمه امکان بروز ریسک مرتبط با دانش را افزایش می‌دهد. همچنین تفاوت روش‌ها و ساز و کارهای کنترل دانش در هر سازمان می‌تواند سازمان‌های فعال در صنعت بیمه را با ریسک دانش ارزشمند خود مواجه کند.

به نظر می‌رسد خطر ساز و کارهای کنترل و جریان‌های کاری می‌تواند عامل مهمی در از دست دادن دانش سازمانی و سرایت دانش به سازمان دیگر باشد؛ که این امر منجر به سوءاستفاده از دانش سازمان در تعاملات بین سازمانی می‌شود.

از دیگر ریسک‌های اشاره شده در مقالات می‌توان به ریسک برون‌سپاری دانش است. در صورت ارتباطات سازمان‌های بیمه و برون‌سپاری فعالیت‌های دانشی، امکان بروز ریسک برون‌سپاری دانش افزایش می‌یابد؛ این امر می‌تواند عامل مهمی در از دست دادن، نشت و سرایت دانش و همچنین بروز ریسک ارتباطی شود. همچنین عدم وجود واسطه مناسب برای انتقال دانش در سازمان‌های فعال در صنعت بیمه جهت برون‌سپاری، دانش سازمانی در معرض ریسک قرار خواهد گرفت. در حقیقت ریسک‌های از دست دادن، نشت دانش، سرایت دانش، ارتباطی و واسطه از جمله ریسک‌هایی هستند که با ریسک برون‌سپاری دانش مرتبطاند.

از دیگر ریسک‌های اشاره شده در مقالات ریسک ادغام و یکپارچگی دانش و اطلاعات سازمانی است. طبق تعریف ارائه شده در بخش قبلی، ادغام نامناسب دانش سازمانی جهت انتقال آن در میان سازمان‌های فعال در صنعت بیمه می‌تواند عامل مهمی در از دست دادن دانش سازمان، نشت و سرایت دانش در روابط بین سازمانی در این صنعت شود.

ریسک‌های دانش بین سازمانی حاصل از بررسی در مقالات مختلف به صورت جدول (۱) دسته‌بندی شدند:

جدول ۱. دسته‌بندی ریسک‌های دانش بین سازمانی

منبع	ریسک
Yang & Maxwell, 2011	ریسک محدوده سازمانی و بروکراسی، ریسک کمبود منابع
Battistella et al., 2015; Yang & Maxwell, 2011	خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های جریان کاری
Bigdeli et al., 2013; Yang & Maxwell, 2011	ریسک قوانین و سیاست‌ها
Karlsson et al., 2017; Yang & Maxwell, 2011	ریسک فرآیندهای عملیاتی متفاوت و قوانین سازمانی
Karlsson et al., 2017; Bellamy et al., 2015; Yang & Maxwell, 2011	ریسک سوءاستفاده از دانش و اطلاعات سازمانی
Zieba & Durst, 2018; Bratianu, 2018; Durst & Ferenhof, 2016	ریسک از دست دادن دانش
2018; Durst & Zieba, 2018; Bratianu, Durst & Ferenhof, 2016	ریسک نشت دانش
Qian, 2018; Durst & Zieba, 2018; 2018 Bratianu,	ریسک سرایت دانش
Connelly et al., 2012; Connelly & 2018 Zweig, 2014; Bratianu,	ریسک پنهان کردن دانش
Monteiro et al., 2017	ریسک رازداری دانش
Battistella et al., 2015	بازیگران، منابع (منبع انتقال دانش و دریافت‌کننده آن، هر دو به دنبال انتقال موفق دانش‌اند)، پذیرنده، واسطه‌ها (در هر انتقال دانش، واسطه‌ها نقش تسهیل‌گر ارتباطات را دارند)، ارتباطات (جریان ارتباطات بین طرفین)، فرآیند، اشیا (آن چیزی که در انتقال دانش مبادله می‌شود)، شرایط انتقال
Staad, 2015; oyemomia et al., 2019	ریسک فرهنگی
Tadelis, 2007; Perrot, 2007; Durst & Zieba, 2018; Oshri et al., 2015	ریسک برون‌سپاری دانش
Durst & Ferenhof, 2016; Zieba & durst, 2020	ریسک هدر رفت دانش
Perrot, 2007; Zieba & Durst, 2018	ریسک‌های مرتبط با شکاف دانش
Zieba & Durst, 2018; Durst & Ferenhof, 2014	۱. ریسک‌های ارتباطی ۲. ریسک استفاده از دانش غلط ۳. ریسک استفاده نادرست از دانش
Bratianu, 2018; Zieba & durst, 2020	ریسک منسوخ شدن دانش، پنهان کردن دانش، احتکار دانش و فراموشی دانش
Durst & Zieba, 2018; Cartwright & Schoenberg, 2006	ریسک ادغام و یکپارچگی دانش

پس از دسته‌بندی ریسک‌های دانش بین سازمانی طبق جدول (۱)، هر یک از ریسک‌ها به همراه توضیحات به خبرگان و اساتید دانشگاهی فعال در زمینه مدیریت دانش از طریق ایمیل فرستاده و درخواست شد تا نظرات خود را در خصوص هر یک از ریسک‌های دانش بین سازمانی در صنعت بیمه اعلام کنند.

طبق نظر خبرگان، محدوده سازمانی و بروکراسی و همچنین کمبود منابع سازمانی جز ریسک‌های دانش بین سازمانی در صنعت بیمه در نظر گرفته نمی‌شود و تأثیری در روابط بین سازمانی در این صنعت ندارد. ساز و کارهای کنترل دانش و کانال‌های جریان کاری در هر سازمان می‌تواند باعث قرار گرفتن دانش سازمانی در معرض ریسک شود. همچنین ریسک ساز و کارهای کنترل دانش با قوانین و سیاست‌های دانش همپوشانی داشته و طبق نظر خبرگان با شرایط انتقال دانش در یک مورد با عنوان خطر ساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش در صنعت بیمه مورد بررسی قرار گرفت. ریسک فرآیندهای عملیاتی متفاوت، از دیگر مواردی است که طبق نظر خبرگان با عنوان ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی مورد استفاده قرار گرفت.

همچنین ریسک از دست دادن دانش به دلیل نزدیکی فراوان با ادغام و یکپارچگی دانش طبق نظر خبرگان دانش، به عنوان یک ریسک، یعنی ریسک از دست دادن دانش جهت بررسی در صنعت بیمه مورد استفاده قرار گرفت. همین‌طور ریسک نشت و سرایت دانش به دلیل نزدیکی بسیار زیاد از نظر مفهومی به عنوان یک مورد در نظر گرفته شد. سوءاستفاده از دانش ریسک دیگری است که طبق نظرات خبرگان با ریسک برون‌سپاری دانش نزدیکی فراوان داشته و جهت دستیابی به نتایج دقیق‌تر، ریسک سوءاستفاده از دانش به تنهایی در صنعت بیمه مورد بررسی قرار گرفت. با در نظر گرفتن نظرات خبرگان ریسک‌های منابع (منبع انتقال دانش و دریافت‌کننده آن، هر دو به دنبال انتقال موفق دانش‌اند)، پذیرنده، ارتباطات (جریان ارتباطات بین طرفین)، فرآیند، اشیا (آن چیزی که در انتقال دانش مبادله می‌شود) به دلیل استفاده از روش‌های نوین در سازمان‌های بیمه در سال‌های اخیر، حذف شدند. ریسک واسطه‌ها (در هر انتقال دانش، واسطه‌ها نقش تسهیل‌گر ارتباطات را دارند)، ریسک فرهنگی، ریسک هدر رفت دانش، ریسک ارتباطی و ریسک استفاده نادرست از دانش از ریسک‌هایی بودند که جهت بررسی در تعاملات بین سازمانی در صنعت بیمه مورد تأیید خبرگان قرار گرفتند. همچنین ریسک‌های منسوخ شدن دانش، احتکار دانش، فراموشی دانش به ترتیب به دلیل همپوشانی با ریسک استفاده از دانش غلط،

ریسک پنهان کردن دانش و ریسک شکاف دانش بر اساس نظر خبرگان حذف شدند. از آنجایی که ریسک رازداری دانش با احتکار و پنهان کردن دانش بسیار مرتبطاند و با هم همپوشانی دارند، ریسک پنهان کردن دانش به‌عنوان ریسک مورد بررسی در صنعت بیمه توسط خبرگان انتخاب شد.

با توجه به تعاریف ارائه‌شده در بخش قبل و نظرات خبرگان، ۱۲ ریسک دانش بین سازمانی که در جدول (۲) آمده است با یکدیگر همپوشانی نداشته و می‌تواند جنبه‌های مختلف از موضوع را در صنعت بیمه مورد بررسی قرار دهند.

جدول ۲. ریسک‌های دانش بین سازمانی

ریسک‌های دانش بین سازمانی
ریسک از دست دادن دانش
ریسک نشت و سرایت دانش
ریسک شکاف دانش
ریسک سوءاستفاده از دانش
ریسک استفاده از دانش غلط
ریسک استفاده نادرست از دانش
ریسک هدر رفت دانش
ریسک پنهان کردن دانش
ریسک واسطه‌ها
ریسک تفاوت فرهنگی
ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی
خطر سازوکارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش

پیشینه پژوهش

تاکنون مقالات متعددی در زمینه ریسک‌های دانش درون و برون‌سازمانی انجام شده است. از جمله مقالات انجام‌شده در این زمینه می‌توان به مقاله دراست و زیبا^۱ (2020) با عنوان "ریسک‌های ذاتی دانش در ثبات کسب و کار" اشاره کرد. در این مقاله ضمن ارائه یک چهارچوب مفهومی، تأثیرات مختلف ریسک‌های دانش بر ثبات سازمانی را نشان داده و راه‌های بالقوه برای

¹ Durst & zieba

مدیریت و غلبه بر آن‌ها را ارائه شده است. هدف از این مقاله مفهومی پاسخ به دو سؤال اصلی زیر است:

تأثیرات بالقوه ریسک دانش بر سه بعد (پایداری محیطی، اجتماعی و اقتصادی) در سازمان‌ها چیست؟ چه طور سازمان‌ها می‌توانند با ریسک‌های دانش برای رسیدن به پایداری واقعی، کنار بیایند؟ در نهایت نتیجه گرفته شد که مدیریت دانش به کمک تجزیه تحلیل و مدیریت ریسک‌های دانش سازمان‌ها می‌توانند به‌طور بالقوه رویکردهای خود را نسبت به / راهبردهای پایداری بهبود بخشند. همچنین نشان داده شد که فعالیت‌های سازمان برای کاهش ریسک‌های دانش به نوع ریسک دانش بستگی دارد (Durst & Zieba, 2020).

در مقاله‌ای که توسط خوش سیما و همکارانش (2016) با عنوان "ارزیابی مدیریت دانش با منطق فازی" انجام شد، مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش با روش منطق فازی ارائه شده است. در این مقاله به دلیل آنکه مدیریت دانش یک مفهوم چند بعدی است از منطق فازی (-IF THEN) و روش مبتنی بر دانش برای ارزیابی و اندازه‌گیری مدیریت دانش، در تولیدکنندگان تلویزیون ایران استفاده شده است.

در مقاله تفسیری دیگری که برای پاسخ به مطالعه ترکمان و دسوزا¹ (2012) انجام شد، هدف برجسته کردن موضوعات مرتبط با توانایی انتقال دانش در سراسر شبکه سازمان است. در این مقاله دانش در شبکه‌ها با استفاده از یک دیدگاه عملی تحلیل شد؛ و نشان داده شد که اگر دانش در عمل تصریح شود، چارچوبی که ریسک‌های مرتبط با انتقال دانش را نشان می‌دهد، محدودکننده است. در نهایت نتیجه گرفته شد که به دلیل آنکه دانش ضروری و غیر قابل کنترل است، اتخاذ روش‌هایی جهت اثربخشی انتقال دانش برای مدیرانی که فکر می‌کنند دانش مثل یک کالا است که به راحتی جا به جا می‌شود، امری خطرپذیر است (Marabelli & Newell, 2012).

جدول (۳) مرور بر پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده را نشان می‌دهد:

جدول ۳. مروری بر پیشینه پژوهش

منبع	یافته‌ها	روش	هدف	عنوان	ردیف
Zieba & durst, 2020	علاوه بر ارائه جدولی از تأثیرات ریسک‌های دانش بر سه بعد پایداری سازمان، راه‌هایی بالقوه جهت مدیریت و غلبه بر ریسک‌های دانش برای پایداری سازمان ارائه شد.	توصیفی - تحلیل محتوا	۱. تأثیرات بالقوه ریسک دانش بر سه بعد (پایداری محیطی، اجتماعی و اقتصادی) در سازمان‌ها چیست؟ ۲. چه طور سازمان‌ها می‌توانند با ریسک‌های دانش برای رسیدن به پایداری واقعی، کنار بیایند؟	ریسک‌های ذاتی دانش در پایداری سازمان	۱
Langdalen et al., 2020	برای اطمینان از دانش پس زمینه با کیفیت خوب، رویکرد سیستمی مورد نیاز است. این چهارچوب باعث کاهش ریسک از دست دادن دانش حیاتی سازمان می‌شود.	دیدگاه سیستمی	ارائه یک چهارچوب با استفاده از دیدگاه سیستماتیک برای شناسایی و ارزیابی دانش پیش‌زمینه‌ای، جایی که ریسک می‌تواند ارزیابی شود.	چهارچوبی جدید برای تشخیص و ارزیابی مفروضات پنهان در دانش پیش‌زمینه ارزیابی ریسک	۲

¹ Trkman and Desouza

Durst et al., 2019	نتایج نشان دهنده تأثیرات مثبت مدیریت ریسک دانش بر موفقیت سازمانی، پایداری، رشد، نوآوری و چابکی است. در حالی که مدیریت ریسک دانش بر پاسخ گویی تأثیر مثبتی ندارد.	مطالعه تجربی	سنجش تأثیرات مدیریت ریسک دانش بر عملکرد سازمان با کمک اندازه گیری های نرم تر (ابتکار، پاسخگویی، پایداری و چابکی)	ارتباط بین مدیریت ریسک دانش و عملکرد سازمان	۳
Li & kang, 2019	تجزیه و تحلیل ها نشان می دهد که روابط "همکارانه" به عنوان نگرانی مشترک از نشت دانش، یک مانع اصلی برای به اشتراک گذاری دانش می باشد.	ارائه مدل بازی تکاملی	ساختن یک بازی ارزیابی جهت تجزیه و تحلیل فرآیندهای پویای تسهیم دانش سازمانی در مجموعه ای از شبکه های زنجیره تامین	تمایل به تسهیم دانش و ریسک نشت دانش	۴
Zieba & durst, 2018	دستیابی به شناخت کافی از ریسک های دانش برای سازمان هایی که در اقتصاد اشتراکی فعالیت می کنند. با توجه به خصیصه ها و ارتباطات اقتصاد اشتراکی	مرور ادبیات	تجزیه تحلیل ریسک های دانش در سازمان های فعال در حوزه اقتصاد اشتراکی	ریسک دانش در اقتصاد اشتراکی	۵
بامداد صوفی و همکاران، ۱۳۹۵	طبق نتایج چارچوب پیشنهادی می تواند شدت ریسک از دست رفتن دانش ناشی از خروج نیروهای دانشی را ارزیابی نموده و عوامل و راهکارهای مناسبی در رابطه با حفظ نیروهای	پیمایشی	ارائه چهارچوب برای تحلیل ریسک از دست رفتن دانش	چارچوبی برای تحلیل ریسک از دست رفتن دانش، ناشی از خروج نیروهای دانشی	۶

	دانشی ارائه دهد.				
نوروزپور و همکاران، ۱۳۹۳	سه عامل کلیدی ریسک‌های مربوط به نوع همکاری، ریسک‌های مربوط به نوع شبکه، ریسک‌های مربوط به نوع مجاورت فیزیکی	فن تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم و مدل سازی معادله ساختاری	ارائه چهارچوب ریسک مدیریت انتقال دانش	تجزیه و تحلیل ریسک‌های انتقال دانش: ابزاری برای مدیریت راهبردی روابط بین سازمانی	۷
Khoshsima et al., 2004	از دانشی که به وسیله قوانین then-if توضیح داده می‌شود، جهت ارزیابی مدیریت دانش در میان تولید کنندگان تلویزیون ایران استفاده شده است.	منطق فازی	ارائه مدلی برای ارزیابی مدیریت دانش به کمک منطق فازی	ارزیابی مدیریت دانش به وسیله منطق فازی	۸

بررسی پیشینه مورد نظر نشان می‌دهد که اکثر تحقیقات انجام‌شده در زمینه ارزیابی ریسک‌های دانش در داخل سازمان صورت گرفته است. همچنین بررسی ارزیابی دانش برون‌سازمانی صرفاً در حد مقالات مرور ادبیات بوده است و معدود مقالات علمی- پژوهشی در زمینه ارزیابی ریسک‌های دانش بین سازمانی هر یک از ریسک‌های دانش را به صورت مجزا بررسی ننموده و تأثیرات آن‌ها را بر یکدیگر بررسی نکرده‌اند. در این پژوهش تحلیل ریسک‌های دانش بین سازمانی که مفهومی فراگیرتر از ارزیابی آن دارد، صورت گرفت. همچنین تأثیر هر یک از ریسک‌های دانش بین سازمانی بر دیگری با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از نظرات خبرگان، از طریق مقایسه زوجی آن‌ها به کمک روش دیمتل فازی تحلیل و بررسی می‌شود. همچنین احتمال وقوع و شدت اثر هر یک از ریسک‌های دانش از طریق روش فازی بررسی و سطح ریسک هر یک با توجه به نتایج حاصل از احتمال و اثر مشخص شد.

روش‌شناسی پژوهش:

نوع پژوهش

در این پژوهش با مطرح کردن این سؤال اصلی که تحلیل و ارزیابی ریسک‌های دانش بین سازمانی به چه صورت است؟ از مقالات و نظرات خبرگان مختلف برای شناسایی ریسک‌های دانش بین سازمانی استفاده شده است. هدف از این پژوهش توسعه دانش کاربردی در یک زمینه به خصوص می‌باشد. این پژوهش به قصد به‌کارگیری نتایج یافته‌ها در سازمان‌ها، در تعاملات بین سازمانی انجام می‌شود، در نتیجه از نظر هدف پژوهش کاربردی می‌باشد. از آنجایی که برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده و محقق در جمع‌آوری داده‌ها شرکت داشته است، تحقیق از نظر جمع‌آوری داده، از نوع تحقیقات میدانی محسوب می‌شود. همچنین این پژوهش از لحاظ روش‌شناسی کمی است. روش تحقیق کمی، پژوهش حاضر توصیفی-پیمایشی است. در نتیجه رویکرد کلی تحقیق کمی می‌باشد (ساروخانی، ۱۳۸۷).

جامعه و نمونه آماری

در این پژوهش سعی شد تا از تمامی شرکت‌های فعال در صنعت بیمه (مانند بیمه آسیا، رازی، ایران، ملت) حداقل یک نفر جهت پاسخ‌گویی به سوالات پرسشنامه انتخاب شود. با توجه به موضوع پژوهش از هر سازمان مدیران ریسک و یا منابع انسانی انتخاب شدند؛ بنابراین جامعه آماری مدیران منابع انسانی، ریسک و در برخی از سازمان‌ها کارشناس تحلیلگر ریسک به‌عنوان خبرگان مطلع در زمینه مدیریت دانش در شرکت‌های بیمه مورد بررسی قرار گرفتند. لازم به ذکر است که هر یک از افراد شرکت‌کننده دارای سابقه مدیریتی در زمینه مدیریت دانش در صنعت بیمه بوده و یا از تحصیلات مرتبط با موضوع مورد بررسی برخوردار بودند. به این ترتیب نمونه‌ای به تعداد سی نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌ها جهت بررسی پرسشنامه (در بخش اول)، به کمک روش تصمیم‌گیری چند معیاره فازی-دیمتل فازی صورت گرفت. همچنین جهت بررسی بخش دوم پرسشنامه، روش فازی مورد استفاده قرار گرفت. از آنجایی که اندازه‌گیری میزان تأثیر هر یک از ریسک‌ها بر یکدیگر، احتمال وقوع و اثر به‌صورت دقیق امکان‌پذیر نیست، از متغیرهای زبانی جهت انجام

بررسی‌ها (بخش اول و دوم پرسشنامه) استفاده شد. سپس جهت تعیین ارزش متغیرهای زبانی از اعداد فازی مثلثی استفاده شد.

روش دیمتل فازی

در سال‌های اخیر روش دیمتل و AHP توجهات زیادی را به خود جلب کرده‌اند. روش دیمتل اولین بار توسط فونتلا و گاباس^۱ (1976) توسعه داده شد (Zhang & Deng, 2018). بر اساس نظر فونتلا و گاباس (1972) یک روش بسیار تأثیرگذار برای تحلیل مستقیم و ارتباطات غیرمستقیم بین اجزای یک سیستم پیچیده است (Zhou et al., 2018). دیمتل بر اساس روش گراف ساخته شده است. روش دیمتل روابط کل را به صورت مؤثر ارزیابی و یک نقشه را بین اجزای سیستم اجرا می‌کند. از طریق تحلیل روابط کل ماتریس اجزا درک بهتری از روابط بینابینی به دست می‌آید. روش دیمتل در زمینه‌های مختلفی مانند خدمات، موفقیت‌آمیز عمل کرده است (Zhang & Deng, 2018).

در ابتدا از تعداد محدودی از خبرگان خواسته می‌شود تا مقایسه زوجی بین دو متغیر را انجام دهند. در صورتی که متغیر C بر D تأثیرگذار باشد، جهت پیکان از C به D خواهد بود و بر عکس. جهت روابط می‌تواند دو طرفه باشد و امکان امتیازدهی وجود دارد. سپس میانگین (حسابی یا هندسی) اعداد با توجه به متغیرهای کلامی به اعداد فازی مثلثی تبدیل، محاسبه شده و به صورت ماتریس M نشان داده می‌شود. سپس ماتریس حاصل بر بیشینه مقادیر ($\sum u_{ij}$) تقسیم می‌شود تا ماتریس نرمال محاسبه شود. برای به دست آوردن ماتریس ارتباط کامل باید ماتریس نرمال فازی به صورت سه ماتریس قطعی افراز شود. سپس ماتریس همانی $I_{n \times n}$ تشکیل و $N(I -)^{-1}$ برای هر یک از ماتریس‌های افراز شده محاسبه می‌شود. از جمع سه ماتریس در مرحله قبل ماتریس ارتباط کامل دی فازی شده قطعی به صورت زیر تشکیل می‌شود:

$$H = \frac{l+u+2*m}{4} \quad (۱) \text{ رابطه}$$

نمودار (D+R, D-R) از ماتریس به گونه‌ای ترسیم می‌شود که در آن D و R برابر سطر و ستون است. محور افقی یعنی D+R نشان‌دهنده مجموع شدت یک عنصر هم از نظر نفوذکننده و هم نفوذ واقع شده و محور عمودی یعنی D-R نشان‌دهنده موقعیت هر عنصر است. در صورت مثبت بودن D-R عنصر تأثیرگذار و در صورت منفی بودن آن عنصر تأثیرپذیر است. در نهایت

¹ Fontela and Gabus

جهت فیلتر کردن تأثیرات جزئی و تعیین الگوی روابط معنادار لازم است تا ارزش آستانه (میانگین ماتریس فازی زدایی شده) محاسبه شود. جهت تعیین الگوی روابط معنادار، معیارهایی که در ماتریس نهایی از ارزش آستانه بیشتر هستند یک و معیارهای کمتر از ارزش آستانه صفر در نظر گرفته می‌شوند.

روش فازی

پس از جمع‌آوری نظرات خبرگان جهت سنجش احتمال و اثر ریسک‌های دانش بین سازمانی، اعداد فازی مثلثی با توجه به واژه زبانی انتخاب شده از سوی خبرگان، به هر یک از نظرات اختصاص داده شد. در ادامه از اعداد فازی مثلثی میانگین‌گیری شده و سپس نظرات به کمک رابطه (۱) فازی زدایی شدند.

یافته‌های پژوهش:

برآورد با استفاده از روش دیمتل فازی

مراحل این روش جهت بررسی داده‌های این تحقیق به صورت زیر است:

- برای سهولت ردیابی هر یک از شاخص‌های شناسایی شده در مراحل قبل، به هر یک از آن‌ها اندیس عددی، اختصاص یافت و به ترتیب زیر تعیین شدند:

A1: ریسک از دست دادن دانش	A7: ریسک هدر رفت دانش
A2: ریسک نشت و سرایت دانش	A8: ریسک پنهان کردن دانش
A3: ریسک شکاف دانش	A9: ریسک واسطه‌ها
A4: ریسک سوءاستفاده از دانش	A10: ریسک تفاوت فرهنگی
A5: ریسک استفاده از دانش غلط	A11: ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی
A6: ریسک استفاده نادرست از دانش	A12: خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش

- ابتدا نظرات به کمک طیف فازی که در جدول (۴) آمده است تبدیل به اعداد فازی مثلثی شد.

جدول ۴. طیف فازی و روش دیمتل

معادل کمی فازی			معادل کمی	متغیر زبانی
u	m	l		
۱	۱	۱	۰	بدون تأثیر
۴	۳	۲	۱	تأثیر خیلی کم
۶	۵	۴	۲	تأثیر کم
۸	۷	۶	۳	تأثیر زیاد
۹	۹	۸	۴	تأثیر خیلی زیاد

- پس از فازی‌سازی تمامی نظرات، از آن‌ها میانگین‌گیری ساده حسابی به عمل آمده و ماتریس ارتباط مستقیم تشکیل شد.
- در این قسمت ماتریس حاصل نرمال شده و درایه‌های ماتریس بر بیشینه مقادیر $\sum u_{ij}$ تقسیم می‌شود تا ماتریس نرمال فازی به‌دست آید.
- برای به‌دست‌آوردن ماتریس ارتباط کامل باید ماتریس نرمال فازی به‌صورت سه ماتریس قطعی افراز شود. سپس ماتریس همانی I_{n*n} تشکیل و به‌صورت جداگانه در هر یک از سه ماتریس افراز شده ضرب شود.
- از جمع سه ماتریس در مرحله قبل ماتریس ارتباط کامل دی فازی‌شده قطعی به کمک رابطه (۱) محاسبه می‌شود.
- برای به‌دست آوردن روابط علی و تأثیرگذار و تأثیرپذیر ریسک‌های مورد بررسی باید به‌ترتیب جمع عناصر هر سطر (D) و هر ستون (R) طبق جدول (۵) محاسبه شود. میزان تأثیر و تأثر هر معیار در سامانه توسط بردار برتری D+R نشان داده می‌شود. به بیان دیگر هر چقدر مقدار D+R عاملی بیشتر باشد، آن عامل تعامل بیشتری با سایر معیارها داشته، در نتیجه وزن و اهمیت آن عامل در سیستم بیشتر می‌شود. مقدار نهایی تأثیرگذاری هر عامل بر مجموعه عناصر دیگر سیستم توسط بردار ارتباط D-R نشان داده می‌شود. در صورت مثبت بودن این مقدار برای یک معیار، معیار مورد نظر یک عامل تأثیرگذار (علت) است و در صورت منفی بودن این مقدار

برای یک معیار، معیار مورد نظر تأثیرپذیر (معلول) است؛ بنابراین نمودار علت و معلول می‌تواند بر اساس ترسیم زوج مرتب‌های (D+R)، (D-R)، به‌دست آید (حبیبی و همکاران، ۱۳۹۳).

جدول ۵. الگوی روابط علی شاخص‌های مطالعه

نماد	معیارها	D	R	D+R	D-R
A1	ریسک از دست دادن دانش	۰/۴۵۲	۰/۴۵۳	۰/۹۰۵	-۰/۰۰۱
A2	ریسک نشت و سرایت دانش	۰/۴۱۳	۰/۴۲۴	۰/۸۳۷	-۰/۰۱۰
A3	ریسک شکاف دانش	۰/۴۲۷	۰/۴۳۰	۰/۸۵۸	-۰/۰۰۲
A4	ریسک سوءاستفاده از دانش	۰/۴۱۹	۰/۴۵۹	۰/۸۷۸	-۰/۰۳۹
A5	ریسک استفاده از دانش غلط	۰/۳۷۹	۰/۳۹۷	۰/۷۷۷	-۰/۰۱۷
A6	ریسک‌استفاده نادرست از دانش	۰/۴۲۸	۰/۴۱۳	۰/۸۴۲	۰/۰۱۴
A7	ریسک هدر رفت دانش	۰/۴۳۱	۰/۴۵۴	۰/۸۸۵	-۰/۰۲۲
A8	ریسک پنهان کردن دانش	۰/۴۴۲	۰/۴۲۹	۰/۸۷۲	۰/۰۱۳
A9	ریسک واسطه‌ها	۰/۴۱۹	۰/۴۲۹	۰/۸۴۸	-۰/۰۱۰
A10	ریسک تفاوت فرهنگی	۰/۴۱۵	۰/۴۱۹	۰/۸۳۵	-۰/۰۰۴
A11	ریسک‌تفاوت فرآیندهای عملیاتی	۰/۴۳۹	۰/۴۹۵	۰/۸۳۵	۰/۰۴۳
A12	خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش	۰/۴۷۸	۰/۴۳۹	۰/۹۱۸	۰/۰۳۸

● به کمک الگوی روابط معنادار می‌توان روابط قابل اعتنا حفظ و از روابط جزئی و کم اهمیت چشم‌پوشی کرد. برای به‌دست‌آوردن الگوی روابط معنادار لازم است تا ارزش آستانه محاسبه شود. جهت محاسبه ارزش آستانه، باید از مقادیر ماتریس فازی زدایی شده میانگین گرفته شود. مقادیری که از ارزش آستانه کمتر باشند، صفر و مقادیری که بزرگتر و مساوی آن باشد یک (به‌عنوان رابطه علی) در نظر گرفته می‌شوند. در این پژوهش ارزش آستانه ۰/۰۳۵۷، به‌دست آمده است و به کمک الگوی روابط معنادار، نمودار علی به‌صورت جدول (۶) ترسیم شده است:

جدول ۶. ماتریس ارتباط کامل (H) معیارهای اصلی قطعی شده با احتساب ارزش آستانه

	A1	A2	A3	A4	A5A	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
A1	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱
A2	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱
A3	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱
A4	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰
A5	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰
A6	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۱
A7	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۱
A8	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۱
A9	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۱
A10	۱	۰	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱
A11	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۱
A12	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰

با توجه به جدول (۶) الگوی روابط معنادار ریسک‌های دانش بین سازمانی به دست آمده است. طبق این جدول ریسک از دست دادن دانش با ریسک نشت و سرایت دانش ارتباطی معنادار دارد و این ارتباط دو طرفه است یعنی ریسک نشت و سرایت دانش هم با ریسک از دست دادن دانش ارتباطی معنادار دارد. همچنین ریسک شکاف دانش با ریسک از دست دادن دانش ارتباط معنادار دارد، در حالی که ریسک از دست دادن دانش با ریسک شکاف دانش ارتباط معناداری ندارد.

سنجش ریسک‌های دانش بین سازمانی

جهت سنجش ریسک‌های دانش بین سازمانی و تعیین احتمال و شدت اثر، هر یک از نظرات خبرگان به کمک جدول (۵) به اعداد فازی تبدیل و سپس میانگین هر یک محاسبه و فازی زدایی انجام شد. سپس با کمک احتمال وقوع و شدت اثر سطح ریسک‌های دانش بین سازمانی محاسبه و هر یک طبق جدول (۷) رتبه‌بندی شدند.

جدول ۷. احتمال، اثر و سطح ریسک‌های دانش بین سازمانی

رتبه‌بندی ریسک‌های دانش بین سازمانی	اثر	احتمال	ریسک‌های دانش بین سازمانی

۴/۱۶۱	۰/۶۳۹	۵۱۷/۵	ریسک نشت و سرایت دانش
۴/۱۰۳	۰/۶۴۴	۳۶۶/۶	ریسک سوءاستفاده از دانش
۴/۰۱۴	۰/۶۰۲	۶۶۰/۶	ریسک از دست دادن دانش
۳/۷۰۱	۰/۵۶۷	۵۰۸/۶	ریسک هدر رفت دانش
۳/۴۶۱	۰/۵۸۱	۹۵۵/۵	ریسک پنهان کردن دانش
۳/۳۸۳	۰/۵۳۳	۳۴۸/۶	ریسک استفاده نادرست دانش
۳/۳۲۹	۰/۶۲۰	۳۶۶/۵	ریسک استفاده از دانش غلط
۳/۱۸۳	۰/۵۸۹	۴۰۱/۵	ریسک‌ساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش
۳/۰۸۹	۰/۵۵۹	۵۱۷/۶	ریسک شکاف دانش
۲/۹۴۱	۰/۵۳۳	۵۱۷/۵	ریسک واسطه‌ها
۲/۸۳۶	۰/۵۷۸	۹۰۱/۴	ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی
۲/۶۴۰	۰/۵۴۵	۸۳۹/۴	ریسک تفاوت فرهنگی

طبق نظرات خبرگان و همان‌طور که در جدول (۷) نشان داده شده است، ریسک‌های از دست دادن و شکاف دانش دارای بالاترین احتمال وقوع و ریسک‌های تفاوت فرآیندهای عملیاتی و تفاوت فرهنگی دارای کمترین احتمال وقوع در بین دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی می‌باشند. همچنین ریسک سوءاستفاده از دانش و نشت و سرایت دانش دارای بیشترین اثر و ریسک واسطه‌ها و استفاده نادرست از دانش دارای کمترین میزان اثر در میان دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی هستند. بر این اساس، ریسک نشت و سرایت دانش و ریسک سوءاستفاده از دانش دارای بیشترین سطح ریسک و ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی و ریسک تفاوت فرهنگی به ترتیب دارای کم‌ترین سطح ریسک در بین دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی است.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها:

بر اساس نتایج به دست آمده خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش، ریسک از دست دادن دانش و ریسک هدر رفت دانش به ترتیب دارای بیشترین تعامل با دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی بوده‌اند. همچنین ریسک تفاوت فرهنگی و ریسک استفاده از دانش غلط دارای کمترین میزان تعامل در نتیجه جمع دو مقدار D و R بودند. ریسک‌هایی همچون خطرساز و کارها و کانال‌های انتقال دانش و ریسک از دست دادن دانش، ریسک‌های تأثیرگذار (D) و ریسک سوءاستفاده از دانش و ریسک هدر رفت دانش به عنوان ریسک‌های تأثیرپذیر (R) شناسایی شدند. در جدول (۸) هر یک از ریسک‌های تأثیرگذار و تأثیرپذیر به ترتیب نشان داده شده است:

جدول ۸. ریسک‌های تأثیرگذار و تأثیرپذیر

ریسک‌های تأثیرگذار	ریسک‌های تأثیرپذیر
خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش ۰/۴۷۸	ریسک سوءاستفاده از دانش ۰/۴۵۹
ریسک از دست دادن دانش ۰/۴۵۲	ریسک هدر رفت دانش ۰/۴۵۴
ریسک پنهان کردن دانش ۰/۴۴۲	ریسک از دست دادن دانش ۰/۴۵۳
ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی ۰/۴۳۹	خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش ۰/۴۳۹
ریسک هدر رفت دانش ۰/۴۳۱	ریسک شکاف دانش ۰/۴۳۰
ریسک استفاده نادرست از دانش ۰/۴۲۸	ریسک پنهان کردن دانش ۰/۴۲۹
ریسک شکاف دانش ۰/۴۲۷	ریسک واسطه‌ها ۰/۴۲۹
ریسک سوءاستفاده از دانش ۰/۴۱۹	ریسک نشت و سرایت دانش ۰/۴۲۴
ریسک واسطه‌ها ۰/۴۱۹	ریسک تفاوت فرهنگی ۰/۴۱۹
ریسک تفاوت فرهنگی ۰/۴۱۵	ریسک استفاده نادرست از دانش ۰/۴۱۳
ریسک نشت و سرایت دانش ۰/۴۱۳	ریسک استفاده از دانش غلط ۰/۳۹۷
ریسک استفاده از دانش غلط ۰/۳۷۹۹	ریسک تفاوت فرآیندهای عملیاتی ۰/۳۹۵

طبق نتایج به دست آمده، حاصل از D-R (متغیر علی و معلولی)، بیشترین تأثیرگذاری برای ریسک تفاوت فرآیند عملیاتی و خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش و بیشترین تأثیرپذیری برای ریسک از دست دادن دانش و شکاف دانش است.

نتایج حاصل از بررسی احتمال و اثر نشان می‌دهد که ریسک از دست دادن دانش دارای بیشترین احتمال وقوع و ریسک سوءاستفاده از دانش دارای بیشترین اثر در بین دیگر ریسک‌ها می‌باشند. لازم به ذکر است که با توجه به نتایج به دست آمده ریسک‌های نشت و سرایت دانش دارای بیشترین سطح ریسک در بین دیگر ریسک‌های مورد بررسی می‌باشد.

تا به حال تحقیقات متعددی به بررسی دانش و مدیریت دانش در سطح سازمان پرداخته اند؛ اما مقالات اندکی ریسک‌های دانش بین سازمانی را بررسی نموده اند. در مقالات انجام شده در زمینه ریسک‌های دانش بین سازمانی مقالات محدودی، به بررسی ریسک‌ها در سطح میدانی پرداخته اند؛ که این مسئله نقطه قوت پژوهش حاضر به جهت نو بودن موضوع مورد بررسی است. در این قسمت نتایج پژوهش با پژوهش‌های گذشته که از حیث موضوع با آن شباهت داشته اند، در جدول (۹) مقایسه شده است.

جدول ۹. مقایسه نتایج تحقیق با تحقیقات مشابه

عنوان تحقیق	مقایسه نتایج تحقیق با تحقیقات مشابه
ریسک‌های ذاتی دانش در پایداری کسب و کار (Zieba & Durst, 2020)	در این مقاله که جهت بررسی پایداری کسب و کار است بیست و پنج ریسک دانش فردی، پنهان کردن دانش، احتکار دانش، عدم یادگیری، فراموشی، عدم وجود یا ناکافی بودن پایداری در بین اعضای سازمان، ریسک دانش فناورانه، ریسک مرتبط با جرایم سایبری، ریسک‌های مرتبط با فناوری قدیمی، ریسک مرتبط با دیجیتالی شدن، ریسک مرتبط با شبکه‌های اجتماعی، ریسک‌های مرتبط با هدر رفت و آلودگی (به دلیل دستگاه‌های هدر رفت منابع و غیره)، ریسک‌های دانش عملیاتی، هدر رفت دانش، ریسک‌های مرتبط با شکاف دانش، ریسک‌های ارتباطی، ریسک‌های برون‌سپاری دانش، ریسک‌استفاده از دانش از رده خارج/غیر قابل اعتماد، ریسک استفاده از دانش نادرست، جاسوسی، تداوم ریسک، ریسک‌های ارتباطات، ریسک کسب دانش، ریسک انتقال دانش و ریسک‌های ادغام و دارایی معرفی شده که در سه بعد پایداری اقتصادی، اجتماعی و محیطی جهت حفظ پایداری کسب کار

<p>بررسی شده است. در این مقاله ریسک‌های دانش درون و برون‌سازمانی از یکدیگر تفکیک نشده اند. طبق بررسی ادبیات و نظر خواهی از خبرگان مدیریت دانش، در پژوهش حاضر از هفت ریسک پنهان کردن دانش، هدر رفت دانش، شکاف دانش، استفاده از دانش غلط، استفاده نادرست از دانش و کانال‌های انتقال دانش استفاده شده است. لازم به ذکر است ریسک‌های نام برده در این مقاله مورد بررسی و ارزیابی میدانی قرار نگرفته اند. در این پژوهش با توجه به نظر خبرگان ریسک برون‌سپاری دانش در قالب ریسک سوءاستفاده از دانش که مفهومی فراگیرتر دارد، مورد بررسی قرار گرفته است.</p>	
<p>با بررسی پژوهش‌های پیشین، در این مقاله ریسک‌های پنهان کردن دانش، احتکار دانش، عدم یادگیری و فراموشی و همچنین عدم صلاحیت کارکنان را در زمره ریسک‌های دانش فردی، ریسک‌های مرتبط با جرایم سایبری، فناوری قدیمی و رسانه‌های اجتماعی را مرتبط با ریسک تکنولوژیک و ریسک‌های هدر رفت دانش، شکاف دانش، ریسک‌های ارتباطی، ریسک‌های برون‌سپاری دانش، ریسک استفاده از دانش غلط، جاسوسی، ریسک‌های پیوستگی، ریسک‌های ارتباطی، ریسک‌های کسب دانش، ریسک انتقال و ادغام دانش در زمره ریسک‌های عملیاتی قرار دارند. برخی از ریسک‌های اشاره شده در این مقاله از دیدگاه خبرگان و ادبیات پژوهش، همانند فناوری قدیمی مرتبط با ریسک‌های دانش برون‌سازمانی نیستند. همچنین برخی از ریسک‌ها همانند ریسک‌های ارتباطی و برون‌سپاری دانش با یکدیگر همپوشانی دارند. به همین دلیل در این پژوهش از ریسک‌هایی که با یکدیگر همپوشانی داشته و یا مرتبط با موضوع نبوده است، صرف نظر شده است.</p>	<p>نقشه ریسک‌های دانش: به سمت درک بهتر از مدیریت دانش (Durst & Zieba, 2018)</p>
<p>ریسک‌های دانشی که نتیجه ویژگی‌های اقتصاد اشتراکی بودند، در این مقاله مورد بررسی قرار گرفتند. این ریسک‌ها عبارت‌اند از: ریسک از دست دادن دانش، ریسک نشت دانش، ریسک سرایت دانش، ریسک برون‌سپاری دانش، ریسک مرتبط با شکاف دانش، ریسک‌های ارتباطی، ریسک استفاده از دانش غلط و ریسک استفاده نادرست از دانش. در این مقاله ریسک نشت و سرایت دانش، به‌عنوان دو ریسک جدا از هم در نظر گرفته شدند. در حالی که با توجه به نظرات خبرگان و ادبیات پژوهش همچنین به‌دلیل همپوشانی بالای این دو ریسک، در این پژوهش ریسک نشت و سرایت دانش به‌عنوان یک ریسک در نظر گرفته شدند. به‌علاوه در این پژوهش ریسک‌های دانش مورد بررسی، در شرایط واقعی تجزیه تحلیل نشدند.</p>	<p>ریسک‌های دانش در اقتصاد اشتراکی (Durst & Zieba, 2017)</p>
<p>طبق این مقاله اعتماد و نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات توسط سازمان دیگر بر اشتراک اطلاعات بین سازمانی تأثیر مستقیم دارد. همچنین سه مورد: نگرانی از سوءاستفاده از اطلاعات، تفاوت فرآیندهای عملیاتی و قوانین</p>	<p>اشتراک اطلاعات بین سازمانی در بخش عمومی: یک مطالعه طولی در تغییر شکل عوامل</p>

<p>سازمانی باعث کاهش اعتماد در طول زمان می‌شود که بر اشتراک اطلاعات بین سازمانی تأثیر غیرمستقیم دارد. با توجه به موارد ذکر شده در این مقاله به سه ریسک بااهمیت و تأثیرگذار بر سازمان در روابط بین سازمانی اشاره شده است. در پژوهش فعلی به‌جای تفاوت قوانین سازمانی، از مفهوم ساز و کارهای کنترل دانش که مفهومی وسیع تر و تخصصی تر نسبت به قوانین سازمانی دارد، استفاده شده است.</p>	<p>موفقیت (Karlsson et al., 2017)</p>
<p>چهار ریسک پیوستگی دانش، کسب دانش، برون‌سپاری دانش و بیان دانش در این مقاله بررسی شده است. این مقاله صرفاً به بررسی چهار ریسک دانش فارغ از درون و یا برون‌سازمانی بودن آن می‌پردازد. سه ریسک پیوستگی، کسب و بیان دانش با توجه به ادبیات پژوهش، از جمله ریسک دانش درون‌سازمانی است؛ و همان‌طور که پیش تر ذکر شد، ریسک برون‌سپاری دانش با مفهومی فراگیرتر با عنوان ریسک سوءاستفاده از دانش در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت.</p>	<p>چهار نوع ریسک دانش (Lambe, 2013)</p>
<p>در این پژوهش ریسک از دست دادن دانش و عواملی که موجب بروز آن می‌شوند، احتمال وقوع و شدت اثر آن بر سازمان بررسی شده است. در حقیقت زمینه مورد بررسی این مقاله تنها از دست دادن دانش بوده است و دیگر ریسک های دانش بین سازمانی که می‌تواند در معرض ریسک قرار بگیرد، مورد نظر نبوده است.</p>	<p>چارچوبی برای تحلیل ریسک از دست رفتن دانش، ناشی از خروج نیروهای دانشی بامداد صوفی و همکاران، ۱۳۹۵</p>

طبق جدول (۹) ریسک از دست دادن دانش از اثرگذاری (رتبه دوم) بالایی بر ریسک‌هایی همچون ریسک سوءاستفاده از دانش و ریسک هدر رفت دانش برخوردار است. همچنین به دلیل قرار گیری این ریسک در رتبه سوم ریسک‌های اثر پذیر، می‌تواند در نتیجه عدم به کار گیری و یا وجود مشکل در خط‌ساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش رخ دهد. پنهان کردن دانش می‌تواند از دیگر دلایل بروز این ریسک و وقوع آن در در روابط بین سازمانی شود. به دلیل احتمال وقوع بالای ریسک از دست دادن دانش در روابط بین سازمانی در صنعت بیمه و اثر بالا و منفی ناشی از بروز آن بر سازمان و همچنین قرار گیری آن در رتبه سوم از نظر سطح ریسک، پیشنهاد می‌شود این ریسک مدنظر سازمان‌های فعال در صنعت بیمه بخصوص بخش مدیریت ریسک و کارشناس تحلیلی ریسک قرار گیرد.

ریسک سوءاستفاده از دانش از دیگر ریسک‌هایی است که می‌تواند تحت تأثیر ریسک از دست دادن دانش قرار گیرد. خروج کارکنان از سازمان و استخدام آنان در سازمان رقیب کهگی از عوامل از دست دادن دانش است می‌تواند منجر به سوءاستفاده از دانش شود. احتمال وقوع بالای ریسک سوءاستفاده از دانش و شدت اثر بالای آن بر سازمان و همچنین قرار گیری این ریسک در رتبه چهارم نشان از اهمیت این ریسک داشته و پیشنهاد می‌شود این ریسک و اثرپذیری آن در روابط بین سازمانی در صنعت بیمه مدنظر مدیران در بخش‌های منابع انسانی و ریسک جهت جلوگیری از بروز آن، قرار گیرد.

عدم وجود و یا ساز و کارهای ناکارآمد کنترل و همچنین کانال‌های معیوب انتقال دانش می‌تواند موجب بروز ریسک‌هایی همچون سوءاستفاده از دانش، هدر رفت دانش و از دست دادن دانش شود. با وجود آنکه خطرساز و کارهای کنترل و کانال‌های انتقال دانش از نظر احتمال وقوع در رتبه هفتم در بین دیگر ریسک‌های دانش بین سازمانی در صنعت بیمه قرار دارد اما به دلیل اثرگذاری بالای آن بر دیگر ریسک‌ها پیشنهاد می‌شود تا همواره مدنظر سازمان‌ها قرار گیرد. ریسک پنهان کردن دانش که می‌تواند بر ریسک سوءاستفاده از دانش، ریسک هدر رفت دانش و ریسک از دست دادن دانش تأثیر به سزایی داشته باشد نیز از نظر احتمال وقوع و شدت اثر در رتبه ششم در بین دیگر ریسک‌ها قرار دارد. با توجه به قرارگیری این ریسک در رتبه سوم ریسک‌های اثرگذار، پیشنهاد می‌شود بخش‌های مدیریت ریسک و منابع انسانی سازمان‌ها ساز و کارهای لازم را برای جلوگیری از وقوع آن اتخاذ کنند.

پژوهشگران در مطالعات آینده می‌توانند از دیگر روش‌ها و ابزارهای کیفی و کمی چون تئوری بستر زاد، تحلیل سلسله مراتب فازی، متن کاوی برای استخراج و ارزیابی ریسک‌های دانش استفاده نمایند. همچنین پیشنهاد می‌شود مطالعات آتی تحقیقات خود در زمینه ریسک‌های دانش بین سازمانی را در سازمان‌های دیگر (به دلیل فرهنگ و ساختار متفاوت هر سازمان) انجام دهند.

عدم امکان تعمیم یافته‌های پژوهش به دیگر سازمان‌ها با توجه به شرایط متفاوت در هر سازمان (از لحاظ فرهنگ و یا فرآیندهای عملیاتی) یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر است.

از دیگر محدودیت‌های پژوهش حاضر عدم تمایل جهت همکاری در فرآیند جمع‌آوری داده‌های پژوهش توسط شرکت کنندگان و محدودیت ذاتی پرسشنامه به‌عنوان ابزار گردآوری داده‌ها است.

منابع

- بامداد صوفی، جهانبار، تقوی فرد، محمد تقی، ارجمند قهستانی، امید. (۱۳۹۵). چهارچوبی برای تحلیل ریسک از دست دادن دانش، ناشی از خروج نیروهای دانشی. مطالعات مدیریت، ۸۲، ۵۹-۲۹.
- حبیبی، آرش، ایزدیار، صدیقه، سرفرازی، اعظم. (۱۳۹۳). تصمیم‌گیری چندمعیاره فازی (چاپ اول). تهران: انتشارات گیسوم.
- حمیدی زاده، محمد رضا. (۱۳۹۰). مدیریت دانش و دانایی: ساختار، فرآیند و ساز و کارها (چاپ دوم). تهران: انتشارات گیسوم.
- خیر اندیش، م. افشارنژاد. (۱۳۸۳). راهبردهای مدیریت برای دانش شخصی سازمانی. تدبیر، ۱۵، ۲۶-۲۰.
- رضائیان، علی، احمدوند، علی محمد، تولایی، روح الله. (۱۳۸۹). بررسی الگوهای راهبرد مدیریت دانش و راهبرد دانش در سازمان‌ها. دوماهنامه علمی-ترویجی "توسعه انسانی پلیس"، ۲۷، ۲۶-۱۹.
- ساروخانی، باقر. (۱۳۸۷). روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی: اصول و مبانی (چاپ چهاردهم). تهران: پژوهشکده علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- نوروزپور، بهمن، مرادی، محمود، رضائیان، محمد رحیم. (۱۳۹۳). تجزیه و تحلیل ریسک‌های انتقال دانش: ابزاری برای مدیریت راهبردی روابط بین سازمانی. چشم انداز مدیریت بازرگانی، ۲۰، ۱۹۰-۱۷۷.

References

- Al-Shanti, M. A. (2017). The role of transformational leadership on the knowledge management: An applied study on the employees in the Palestinian interior ministry-Gaza strip. *The Jordan Journal of Business Administration*, 13(3), 435-459.
- Battistella C, Toni A. F. De, and Pillon R. (2015). Inter-organisational technology / knowledge transfer: a framework from critical literature review. *The Journal of Technology Transfer*, 41(3), 1195-1234.
- Bellamy, C., Raab, C., and Perri. (2005). Multi-agency working in British social policy: Risk, information sharing and privacy. *Information Polity*, 10(1-2), 51-63.
- Bellamy, C., Raab, C., and Perri. (2005). Multi-agency working in British social policy: Risk, information sharing and privacy. *The Journal of Information Polity*, 10(1-2), 51-63.

- Bigdeli, A. Z., Kamal, M. M., and de Cesare, S. (2013). Electronic information sharing in local government authorities: Factors influencing the decision-making process. *International Journal of Information Management*, 33(5), 816–830.
- Bratianu, C. (2018). Hannibal ante portas and the knowledge risk framework. In *Proceedings of the 13th International Forum on Knowledge Asset Dynamics*, Delft University of Technology, Delft, Netherlands, 4-6 July 2018, pp. 25-35.
- Cartwright, S., & Schoenberg, R. (2006). Thirty years of mergers and acquisitions research: Recent advances and future opportunities. *British Journal of Management*, 17, S1–S5.
- Chatzoudes, D., Chatzoglou, P., and Vraimaki, E. (2015). The central role of knowledge management in business operations: Developing a new conceptual framework. *Business Process Management Journal*, 21(5), 1117-1139.
- Connelly, C. E., Zweig, D., Webster, J., and Trougakos, J. P. (2012). Knowledge hiding in organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 64–88.
- Connelly, C.E., Zweig, D. (2014). How perpetrators and targets construe knowledge hiding in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(3), 479–489.
- Cummings, J. L., Teng, B. (2003). Transferring R&D knowledge: The key factors affecting knowledge transfer success. *Journal of Engineering and Technology Management*, 20(1-2), 39–68.
- Dekker, H. C. (2003). Value chain analysis in interfirm relationships: a field study. *Management Accounting Research*, 14(1), 1–23.
- Donnelly, R. (2019). Aligning knowledge sharing interventions with the promotion of firm success: The need for SHRM to balance tensions and challenges. *Journal of Business Research*, 94, 344–352.
- Durst S. Zieba M.. (2018). Mapping knowledge risks: towards a better understanding of knowledge management management. *Knowledge Management Research & Practice*, 17(1), 1-13.
- Durst, S., Ferenhof, H. A. (2016). Competitive strategies for small and medium enterprises knowledge risk management in turbulent times. In K. North and G. Varvakis (Eds.). *Competitive strategies for small and medium enterprises*, 195–209.
- Durst, S., Hinteregger, C., and Zieba, M. (2019). The linkage between knowledge risk management and organizational performance. *Journal of Business Research*, 105(11), 1–10.
- Durst, S., Zieba, M. (2020). Knowledge risks inherent in business sustainability. *Journal of Cleaner Production*, 251:119670.

- Erba, C. P. (2019). Chapter 29 - Risk Assessment. In *Environmental and Pollution Science* (3rd ed.).
- Gallati, R. R. (2003). *Risk management and capital adequacy*. New York: McGraw-Hill.
- Giacobbe, F., Matolcsy, Z., and Wakefield, J., (2016). An investigation of wholly-owned foreign subsidiary control through transaction cost economics theory. *Accounting and Finance*, 56, 1041–1070.
- Gratt, L. B. (1987). *Risk Analysis Or Risk Assessment; A Proposal For Consistent Definitions* Lawrence B. Gratt IWG Corporation San Diego, CA 92109, 241–249.
- Han, J., Teng, X., Tang, X., Cai, X., and Liang, H. (2020). Discovering knowledge combinations in multidimensional collaboration network: A method based on trust link prediction and knowledge similarity. *Journal of Knowledge-Based Systems*, 195:105701. Doi:10.1016/j.knosys.2020.105701.
- Hargadon, A., Sutton, R.I. (2008). Building an innovation factory. *Harvard Business Review*, 78(3), 157–166.
- ISO 31000. International Organisation of Standardisation. (2018). Principles and generic guidelines on risk management. Retrieved 22.11.2018.
- Jafari, M., Rezaeenour, J., Mahdavi Mazdeh, M., and Hooshmandi, A. (2011). Development and evaluation of a knowledge risk management model for project-based organizations: A multi-stage study. *Journal of Management Decision*, 49(3), 309–329.
- Karlsson, F., Frostenson, M., Prenkert, F., Kolkowska, E., & Helin, S. (2017). Inter-organisational information sharing in the public sector: A longitudinal case study on the reshaping of success factors. *Journal of Government Information Quarterly*, 34(4), 567–577.
- Khoshsima, Gholamreza, Lucas, Caro, and Mohaghar, A. (2004). *Practical Aspects Of Knowledge Management*. Berlin: Springer, 425-432.
- Langdalen, H., BJORHEIM, E., and BJORHEIM, H. (2020). A New Framework To Identify And Assess Hidden Assumptions In The Background Knowledge Of A Risk Assessment. *Reliability Engineering and System Safety*, 200(February), 106909.
- Li, Q., Kang, Y. (2019). Knowledge sharing willingness and leakage risk: An evolutionary game model. *Open Access journal*, 11(3), 1-21.
- Loebbecke, C., Fenema, P. C. Van, and Powell, P. (2016). Managing inter-organizational knowledge sharing. *Journal of Strategic Information Systems*, 25(1), 4–14.
- Majid, M. and McCaffer, R. (1997). Assessment of Work Performance of Maintenance Contractors in Saudi Arabia. *Journal of Management Engineering*, 13(5), 44-49.
- Marabelli, M., & Newell, S. (2012). Knowledge risks in organizational networks: The practice perspective. *Journal of Strategic Information Systems*, 21(1), 18–30.

- Massingham, P. (2008). Measuring the impact of knowledge loss: More than ripples on a pond?. *Journal of Management Learning*, 39(5), 541–560.
- Monteiro, F., Mol, M., and Birkinshaw, J. (2017). Ready to be open? Explaining the firm level barriers to benefiting from openness to external knowledge. *Long Range Planning*, 50(2), 282–295.
- Mukherjee, D., Lahiri, S., Ash, S.R. and Gaur, A.S. (2018). Search motives, local embeddedness and knowledge outcomes in offshoring. *Journal of Business Research*, 11(22), 365-375.
- Ngah, R., Tai, T. and Bontis, N. (2016), Knowledge management capabilities and organizational performance in roads and transport authority of Dubai: the mediating role of learning organization. *Journal of Knowledge and Process Management*, 23(3), 184-193.
- Nonaka, I. Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford University Press.
- Nuruzzaman, N., Gaur, A.S. and Sambharya, R. (2018). A micro-foundations approach to studying innovation in multinational subsidiaries. *Global Strategy Journal*, 9(1), 1-25.
- Obeidat, A. M., Abualoush, S. H., Irtaimeh, H. J., Khaddam, A. A., & Bataineh, K. A. (2018). The role of organizational culture in enhancing the human capital applied study on the social security corpo-ration. *International. Journal of Learning and Intellectual Capital*, 15(3), 258-276.
- Olson, David L. and Wu, D. D. (2020). *Enterprise Risk Management Models*. Berlin: Springer.
- Oshri, I., Kotlarsky, J., Gerbasi, A. (2015). Strategic innovation through outsourcing: the role of relational and contractual governance. *Journal of Strategic Information Systems*, 24(3), 203–216.
- Oyemomi O. Liu S. Neaga I. Chen H. and Nakpodia F. (2019). How cultural impact on knowledge sharing contributes to organizational performance: Using the fsQCA approach. *Journal of Business Research* 94(February), 313–319.
- Perrot B. E. (2007). A strategic risk approach to knowledge management. *Business Horizons*, 50(6), 523–533.
- PMI. (2017). *A guide to project management body of knowledge: PMBoK guide (6th ed.)*. USA.: Project Management Institute.
- Qian, H. (2018). Knowledge-Based Regional Economic Development: A Synthetic Review of Knowledge Spillovers, Entrepreneurship, and Entrepreneurial Ecosystems. *Economic Development Quarterly*, 32(2), 163–176.
- Rouse M. (2020). risk analysis. *Search Security (Apr)* 1–4. Retrieved from <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/risk-analysis>.

- Shahzad, K., Bajwa, S.U., Siddiqi, A.F.I., Ahmid, F. and Raza Sultani, A. (2016). Integrating KnowledgeManagement (KM) strategies and processes to enhance organizational creativity and performance: an empirical investigation. *Journal of Modelling in Management*, 11(1),154-179.
- Stadt, J. (2015). The cultural analysis of soft systems methodology andthe configuration model of organizational culture. *Sage Open*, 5(2), 1-10. Doi:2158244015589787471177/2158244015589787.
- Tadelis S. (2007). The innovative organization: Creating value through outsourcing. *Californian Management Review*, 50(1) 261–277.
- TECHNICAL REPORT: ISO/IEC TR 2-13335: Dec (1997): 15, Information technology - Guidelines for the management of IT Security – Part 2: Managing and planning IT Security.
- Tsang, E.W.K., Nguyen, D.T. and Erramilli, M.K. (2004). Knowledge acquisition and performance of international joint ventures in the transition economy of Vietnam. *Journal of International Marketing*, 12(2), 82-103.
- Wang Andy and Dyball M. C. (2019). Management controls and their links with fairness and performance in inter-organisational relationships. *Account. Finance*, 59(3), 1835–1868. Doi:10.1111/acfi.12408
- Webster, Merriam. (1980). *New Collegiate Dictionary*. Springfield.
- Yang, H.L., and Wu, T.C.T. (2008). Knowledge Sharing in an Organization. *Technological Forecasting and Social Change*, 75(8),1128-1156.
- Yang, T.-M., and Maxwell, T. A. (2011). Information-sharing in public organizations: A literature review of interpersonal, intra-organizational and inter-organizational success factors. *Government Information Quarterly*, 28(2), 164–175.
- Zhang Q, Li M, Deng Y. (2018). Measure the structure similarity of nodes in complex networks based on relative entropy. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 491(1),749–763.
- Zhang, W., & Deng, Y. (2018). Combining conflicting evidence using the DEMATEL method. *Soft Computing*, 23(2002), 8207-8216. Doi.org/10.1007/s00500-018-3455-8.
- Zhou, X., Hu, Y., Deng, Y., Chan, F.T.S. and Ishizaka, A. (2018). A DEMATEL Based completion method for incomplete pairwise comparison matrix in AHP. *Annals of Operations Research*, 271(February), 1045-1066. Doi: 10.1007/s10479- 018-2769-3.
- Zieba M., Durst S. (2018). Knowledge Risks in the Sharing Economy. *Knowledge Management and Organizational Learning*, 6, 253–270.