

Assessing the role of knowledge management on increasing organizational maturity in the automotive industry

Hamidreza Masoudi ^۱

^۱ - Associate Professor, Department of Management, Payam Noor University, Tehran, Iran

Article Info

ABSTRACT

Keywords:
organizational maturity,
knowledge management,
productivity, automotive
industry

Objective:

Increasing productivity in today's competitive world is very important and is considered as a tool of competence and competitive advantage in organizations. Most organizations are looking for ways to achieve this advantage. On the other hand, researchers are looking for localization and re-engineering of structures to increase productivity in different organizations. In our dear country, this issue is being seriously pursued. Some of these study and executive projects may have failed or failed to achieve their planning goals, but in principle, continuous follow-up can identify the weak points of the previous models. and compensate for the past failures by fixing it. In this study, we are trying to deal with the localized definitions of management.

In this research, the effects of knowledge management on factors (customer orientation, process orientation, internal communication, culture of participation, degree of coordination and organizational planning) were investigated by determining ^۱ hypotheses. In the next step, the hypotheses were investigated and analyzed by determining a statistical sample of ^{۹۷} people. The validity and reliability of the questionnaire was analyzed using the expert method and SPSS software. Finally, with the expert approval of the model tool, the effects were evaluated and confirmed using Cronbach's alpha method with a positive coefficient of ^{۸۱}%.

سنجش نقش مدیریت دانش بر افزایش بلوغ سازمانی در صنعت خودرو سازی

حمید رضا مسعودی^۱

چکیده:

افزایش بهره وری در دنیای رقابتی کنونی بسیار مهم بوده و بعنوان یک ابزار شایستگی و مزیت رقابتی در سازمانها مطرح می باشد اکثر سازمانها به دنبال روشهای جهت دست یابی به این مزیت می باشند. از سوی دیگر محققان هم به دنبال بومی سازی و مهندسی مجدد ساختارهای افزایش بهره وری در سازمانهای مختلف می باشند. در کشور عزیز ما نیز این موضوع به جد در حال پیگیری می باشد که ممکن است بعضی از این پروژه های مطالعاتی و اجرایی با شکست مواجه یا به اهداف برنامه ریزی خود دست نیافته باشند اما در اصل پیگیری مداوم می تواند نقاط ضعف مدل های قبلی را شناسایی و با رفع آن شکستهای گذشته را جبران کند در این مطالعه ما سعی داریم با ارائه تعاریف بومی شده مدیریت پردازیم. در این پژوهش با تعیین ۸ فرضیه تاثیرات مدیریت دانش بر عوامل (مشتری گرایی ، فرایندگرایی ، ارتباطات درونی ، فرهنگ مشارکت ، درجه هماهنگی و برنامه ریزی سازمانی) مورد بررسی قرار گرفت در گام بعدی با تعیین ۹۷ نفر نمونه آماری به بررسی و تحلیلی فرضیات پرداخته شد ، روایی و پایایی پرسشنامه با استفاده از روش خبرگی و نرم افزار SPSS مورد تحلیل واقع شد در انتها با تایید خبرگی ابزار مدل ، میزان تاثیرات با استفاده از روش الفای کرونباخ با ضریب ۰/۸۱ مثبت مورد ارزیابی و تایید شد .

کلیدواژه‌ها: بلوغ سازمانی، مدیریت دانش، بهره وری، صنعت خودرو سازی

دریافت مقاله:۱۴۰۲/۰۳/۰۲

پذیرش مقاله:۱۴۰۲/۰۹/۰۱

^۱ هئیت علمی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

مقدمه

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، دیگر موتور محرک رشد سازمان ها، به سرمایه و نیروی انسانی محدود نمی شود (Guo, ۲۰۱۹). مهمترین متغیر رشد همه جانبه سازمان سازمان هاو بنگاه های اقتصادی در عصر حاضر، دانش است. جهانی شدن روزافزون کسب و کارها، مهندسی مجدد، کوچک سازی سازمان ها، برون سپاری فعالیت سازمان هاو خدمات و توسعه عظیم فناوری همگی نشان از این دارد که به کارگیری اثربخش تر و کارآتر دارایی های دانش، به عنوان "منبعی" ارزشمند و راهبردی اهمیتی بیش از هر زمان دیگر یافته است (راستی، ۱۳۹۸). با ظهور اقتصاد دانش محور، اقتصاد جهانی یکپارچه شده و توسط فناوری اطلاعات، مبدل به یک اقتصاد جهانی واحد می شود. نتیجه، یک انقلاب اقتصادی عظیم خواهد بود. در این شرایط جدید، شرکت سازمان ها باید مستمراً در فرآیند تغییر و سازگاری با واقعیت های اقتصادی جدید باشند. بدیهی است که کلید موفقیت در این اقتصاد جدید، "دانش" است. به طوری که در این اقتصاد، دانش به عنوان مهمترین عامل تولید محسوب می شود و از آن به عنوان مهمترین مزیت رقابتی و راهبردی سازمان سازمان ها نام برده می شود. از طرفی، امروزه اقتصاد جهانی از اقتصاد بر پایه منابع طبیعی مادی و فیزیکی به اقتصاد دانش بنیان و بر پایه دارایی های فکری تغییر کرده است (Anthony, ۲۰۱۹). پیتر دراگر، دانش را منبع اقتصادی اصلی و کلیدی قرن بیست و یکم، و ارزشمندترین منبع سازمانی و پایه و اساس شایستگی های اصلی سازمان سازمان هاو شاه کلید ایجاد مزیت رقابتی توسط سازمان سازمان های دانند و معتقد است: "مهمترین و در واقع سهم واقعاً منحصر به فرد مدیریت در قرن بیستم این بود که بهره وری کارگر ساده را در تولید پنجاه برابر افزایش دهد (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸). مهمترین سهمی که نیاز است مدیریت در قرن بیست و یکم داشته باشد این است که به میزان مشابهی بهره وری کار دانشی و کارگر دانشی را افزایش دهد". در نتیجه، امروزه نیاز سازمان سازمان ها به سرمایه گذاری روی سرمایه های انسانی و استفاده مؤثرتر از دارایی های فکری موجود، ضرورتی حیاتی است (Ritala et al., ۲۰۱۸).

از طرفی، بلوغ سازمانی مبنایی است که اقدامات و فرآیندهای سازمانی را سنجیده و در سطح های مختلف قرار می دهد (Ochieng et al., ۲۰۱۸). در واقع هر سازمانی با ارزیابی فرآیندهای مختلف در حوزه های مرتبط با مأموریت سازمانی اش در می یابد تا چه میزان در آن فرآیند توانمند است و آیا به بلوغ سازمانی در آن فرآیند رسیده است یا خیر! افزایش بلوغ سازمان کمک می کند تا سازمان به اهداف برنامه ریزی شده خود همراه با حفظ کیفیت محصولات و خدمات و کاهش هزینه سازمان هادست یابد (خدیور و مجیبیان، ۱۳۹۷). سازمان های بالغ دارای فرآیندهای سازمان یافته و نظام مند بوده و شیوه های انجام کار مستند شده دارند. داده های گذشته را جمع آوری می کنند و برای پیش بینی نتایج تلاش های مشابه در آینده مورد استفاده قرار می دهند. امروزه سازمان های پیشرو با مدیریت دارایی های فکری خود بیش از پیش ارزش افزوده ایجاد، و مزیت رقابتی بلندمدت ایجاد میکنند (پری زاده، ۱۳۹۶). بعضی از متخصصان به جای میزان بازده سرمایه، میزان بازده استعدادهای انسانی را برای ارزیابی سازمان سازمان هادر قرن بیست و یکم پیشنهاد کرده اند. مدیریت دانش به عنوان نگرشی جدید در سازمان سازمان ها امکان هم افزایی دانشی افراد و واحدهای سازمانی را فراهم می سازد. همچنین باور مدیران سازمان سازمان ها به این مهم، که دانش در عملکرد سازمانی و بازدهی بیشتر آن سازمان ها مؤثر است، ضرورت اجرای مدیریت دانش را برای دستیابی به موفقیت بیشتر در سازمان سازمان ها ترویج کرده است. این مقاله به ارائه چارچوبی جهت بررسی نقش مدیریت دانش بر افزایش میزان بهره وری و بلوغ سازمانی در شرکت پارس خودرو می پردازد.

بیان مساله:

بلوغ سازمانی اقدامات مرتبط با مستند کردن فرآیندها، مدیریت فرآیندها، اندازه گیری و کنترل شاخص های فرآیند سازمان ها را طبقه بندی می کند و از طریق اقدامات اصلاحی منجر به بهبود فرآیند سازمان های می شود. امروزه مدل بلوغ فرآیندی PMM به عنوان یک مدل جهت ارزیابی بلوغ فرآیندهای کسب و کار پذیرفته شده و از آن استفاده گسترده می شود. بر اساس یک برآورد حدوداً ۲۰۰ مدل بلوغ وجود دارد که تعداد کمی از این مدل های بلوغ پیرو اصول ایجاد شده در چارچوب بلوغ فرآیندی است. بلوغ فرآیندهای سازمان از طریق ارزیابی اندازه گیری می شود. بر اساس یک برآورد حدوداً ۲۰۰ مدل بلوغ وجود دارد که تعداد کمی از این مدل های بلوغ پیرو اصول ایجاد شده در چارچوب بلوغ فرآیندی است. اغلب مدل سازمان ها وضعیت و حالت هایی را برای توسعه مجموعه ای از بهترین فعالیت سازمان ها به کار گرفته اند بدون اینکه زیربنای آن فعالیت سازمان ها که نقشه راه را تشکیل می دهند، فراهم و تدارک نموده باشند (Ganguly et al., ۲۰۱۹). در حال حاضر شرکت سازمان هاو سازمان های بسیاری در جهان بر روی مدیریت دانش سرمایه گذاری کرده اند. علی رغم موفقیت برخی، سازمان های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده اند (خدیور و مجیبیان،

۱۳۹۷). به نظر می رسد یک سری از شرایط، موقعیت سازمان هاو چالش سازمان هامنجر به موفقیت یا شکست نهایی فعالیت مدیریت دانش در سازمان می شود، بنابراین قبل از این که منابع کمیاب سازمان در چنین حوزه پر ریسکی سرمایه گذاری شود، مدیریت باید به دنبال ابزاری باشد تا عدم اطمینان پروژه مدیریت دانش را کاهش دهد (Oliva & Kotabe, ۲۰۱۹). همچنین عدم وجود مکانیزم های صحیح ارزیابی وضعیت جاری سازمان برای اجرای مدیریت دانش، و یا توسعه فعالیت های مدیریت دانش، این نوع سرمایه گذاری را در ذهن مدیران تناسزمان هابه یک هزینه اضافی تبدیل نموده است (Ritala et al., ۲۰۱۸). بدین صورت برای هدفمند نمودن استفاده از دانش به عنوان یک مزیت رقابتی و راهبردی و نیز سازماندهی مراحل توسعه مدیریت دانش در سازمان، شناخت وضعیت موجود سازمان در زمینه مدیریت دانش و تعیین عوامل مؤثر بر تصمیم گیری یک سازمان برای به کارگیری و بهبود مدیریت دانش امری ضروری و حیاتی است (Pauleen et al., ۲۰۱۷). به عبارتی انجام تحلیلی عمیق از سطح بلوغ سازمان در زمینه مدیریت دانش امری ضروری است (میرزایی و یعقوبی پور، ۱۳۹۷). بلوغ سازمان در مدیریت دانش، میزان قابلیت سازمان هاو توانمندی های یک سازمان در ابعاد مختلف مؤثر بر مدیریت دانش است (Irum et al., ۲۰۱۹). هر سازمان، با توجه به فعالیت هایی که در زمینه مدیریت دانش انجام داده، در سطحی از بلوغ قرار می گیرد که این سطح نشان دهنده وضعیت جاری سازمان در زمینه مدیریت دانش است. لذا این سوال مطرح می شود که چگونه می توان از پتانسیل بالقوه ای - داده ای و فرآیندی مدیریت دانش در بهبود میزان بهره وری و بلوغ سازمانی استفاده نمود. این مقاله به ارائه چارچوبی جهت بررسی نقش مدیریت دانش بر افزایش میزان بهره وری و بلوغ سازمانی در شرکت پارس خودرو می پردازد.

ضرورت انجام تحقیق:

دانش و قابلیت های ایجاد شده توسط آن نیز یکی از درآمدهای در حال افزایش سازمان به شمار می رود (Pauleen et al., ۲۰۱۷). در سازمان سازمان هاعلی رغم وجود حجم بسیار بالایی از اطلاعات و دانش و نیز به کارگیری فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، اطلاعات لازم و کافی در اختیار متقاضیان قرار نمی گیرد (پری زاده، ۱۳۹۶). مدیریت دانش یکی از راه حل های مناسب برای کسب سودمندی و کارایی در سازمان سازمان هابه شمار می آید (Yee et al., ۲۰۱۹). از این رو، با مشارکت بخش های مختلف در فرایندهای نوآوری و مدیریت دانش، می توان گام های مؤثری در انتقال صحیح و بموقع دانش به محققان و مدیران از لحاظ توسعه تحقیقات برداشت. از آنجائیکه پیاده سازی مدیریت دانش برای رسیدن به کمال مطلوب، نیازمند تغییرات فراوان و معناداری در فرآیند، زیرساخت سازمان هاو فرهنگ است (Sang et al., ۲۰۱۹). بنابراین غیرمحمتمل است که در یک خیز ناگهانی حاصل شود و از این رو بهبود مستمر بر پایه مراحل تکاملی و گام به گام شکل می گیرد و نه براساس نوآوری های انقلابی (گرچی و ملاوردی، ۱۳۹۷). از این مراحل تکاملی مدیریت دانش که در خلال زمان شکل می گیرد، به بلوغ مدیریت دانش تعبیر می شود و به عبارتی، لازم است تا مدیریت دانش به بلوغ برسد و از یک حالت جمود، به یک کارکرد بین بخشی که به شکل مستحکمی در سازمان مستقر شده است، تبدیل شود (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸). عناصر مختلفی از قبیل نیازمندی های سازمان، فرآیندها، افراد، محدوده (دارای دو بعد است: یکی سطح پیاده سازی مدیریت دانش از لحاظ تعداد واحدها، موقعیت سازمان هاو کسب و کارهایی که در آن سهیم هستند و دیگری ذینفعانی که بایستی مورد هدف قرار بگیرند و پوشش داده شوند) و نتایج مورد تحلیل قرار گرفته اند (زارع، ۱۳۹۷). لذا این سوال مطرح می شود که چگونه می توان از پتانسیل بالقوه ای - داده ای و فرآیندی مدیریت دانش در بهبود میزان بهره وری و بلوغ سازمانی استفاده نمود. این مقاله به ارائه چارچوبی جهت بررسی نقش مدیریت دانش بر افزایش میزان بهره وری و بلوغ سازمانی در شرکت پارس خودرو می پردازد.

مفهوم مدیریت دانش:

مدیریت دانش، کاملاً یک مفهوم و روش جدید مدیریت را معرفی می کند. این مفهوم بر تبدیل موهبت های عقلانی کارکنان و سازماندهی نیروهای سودمند درونی اعضاء کارکنان - نیروی رقابت و ارزش جدید - عمل می کند (ولی زاده و تقی زاده هرات، ۱۳۹۶). مدیریت دانش بر پیوند اطلاعات با اطلاعات، اطلاعات با فعالیت سازمان هاو اطلاعات با فرد- برای تحقق اشتراک دانش (از قبیل دانش ضمنی و دانش صریح) توجه دارد (Irum et al., ۲۰۱۹) و با مدیریت اطلاعات کاملاً متفاوت است. کارکردهای سنتی کتابخانه، گردآوری، پردازش، اشاعه، ذخیره سازی، بهره برداری از اطلاعات مدرک به منظور فراهم آوردن خدمت برای جامعه است (Anthony, ۲۰۱۹). در دوره اقتصاد دانش، کتابخانه به عنوان گنجینه دانش بشری، سهیم شدن در پیشرفت دانش و حلقه ارتباطی مهم در زنجیره پیشرفت دانش خواهد بود (زارع، ۱۳۹۷). در قرن بیست و یکم کتابخانه سازمان هابطور

اجتناب ناپذیری با موضوع جدید مدیریت دانش مواجه خواهند بود (نوابی و رضایی، ۱۳۹۷). مدیریت دانش در کتابخانه سازمان‌ها باید بر پژوهش و توسعه دانش، ایجاد پایگاه دانش، مبادله و اشتراک دانش بین کارکنان کتابخانه (از جمله کاربران)، آموزش کارکنان کتابخانه، تسریع پردازش صریح از دانش غیر صریح و تحقق اشتراک آن تمرکز کنند (شهاب موحد؛ محمدعلی پور و شیخ الاسلامی کندلوسی، ۱۳۹۶). تعریف مدیریت دانش: مدیریت دانش رویکرد نظام مند یافتن، درک کردن و استفاده از دانش برای دستیابی به اهداف سازمانی است و از طریق کاهش زمان و هزینه آزمایش و خطا یا تکرار، ایجاد ارزش می‌کند (راستی، ۱۳۹۸). مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیت سازمان‌هاست که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقاء سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸). مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود (خدایاری ابلی، ۱۳۹۸). مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که بعنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمان سازمان‌ها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری‌های پویا به صورت کارا و موثر قادر می‌سازد. علل پیدایش مدیریت دانش عبارت است از:

- ۱- دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه‌های یک سازمان اساساً سرمایه‌های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمان‌هایی که دارایی اصلی آن‌سازمان‌ها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبرگی، توانایی و مدیریت برای خلق سازی کارکنان آن‌سازمان‌ها گره خورده‌است (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸).
- ۲- افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می‌کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می‌کند. زیرا به اقدام نزدیک تر است (گرچی و ملاوردی، ۱۳۹۷). اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی‌کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان سازمان‌هاست که به تصمیم و بنابراین به اقدام می‌انجامد (میرزایی و یعقوبی پور، ۱۳۹۷).
- ۳- تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگی‌های جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده‌است. بسیاری از سازمان سازمان‌ها دریافته‌اند که حجم زیادی از دانش مهم آن‌سازمان‌ها در آستانه بازنشستگی است. این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر اندازه گیری و اقدام مناسب انجام نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می‌شود (نوابی و رضایی، ۱۳۹۷).
- ۴- تخصصی تر شدن فعالیت سازمان‌ها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد (شهاب موحد؛ محمدعلی پور و شیخ الاسلامی کندلوسی، ۱۳۹۶).

مفهوم بلوغ سازمانی:

ادبیات نظری بلوغ سازمانی به تازگی مفهومی جدید در مبانی نظری مدیریت مطرح شده است که از آن به بلوغ سازمانی یاد می‌کنند (Ganguly et al., ۲۰۱۹). بلوغ سازمانی بسان خط‌کشی است که اقدامات و فرآیندهای سازمانی را سنجیده و در سطوح مختلف دسته‌بندی می‌کند. این سطوح در واقع منشور راهنمایی را می‌ماند که سازمان سازمان‌ها را در رتبه‌بندی فرآیندهای مهم کاری یاری می‌رساند (خدایاری ابلی، ۱۳۹۸). در واقع هر سازمانی با ارزیابی فرآیندهای مختلف در حوزه‌های مرتبط با مأموریت اصلی‌اش در می‌یابد تا چه اندازه در آن فرآیند توانمند است و آیا به بلوغ سازمانی در آن فرآیند رسیده است یا خیر. پس در واقع بلوغ سازمانی به اندازه‌ای که یک سازمان صراحتاً و بدون تناقض، اقدامات و فرآیندهای مستند شده، مدیریت شده، اندازه‌گیری شده و کنترل شده را در سطوح مختلفی طبقه‌بندی کرده و پیوسته بهبود می‌دهد، اشاره دارد. بلوغ فرآیندهای سازمانی از طریق ارزیابی سازمان‌ها اندازه‌گیری می‌شود (Ochieng et al., ۲۰۱۸).

مدل بلوغ قابلیت^۱ روشی برای توسعه و اصلاح فرآیندهای سازمانی می‌باشد. هدف اولیه برای طراحی این مدل توسعه و تصحیح فرآیندهای توسعه نرم افزاری بوده است (شهاب موحد؛ محمدعلی پور و شیخ الاسلامی کندلوسی، ۱۳۹۶). در این بخش ما به تشریح ۵ سطح بلوغ سازمانی با استفاده از مدل بلوغ قابلیت می‌پردازیم.

^۱ Capability Maturity Model

سطح ۱: اولیه: در این سطح از بلوغ سازمانی سازمان به نتیجه می رسد که موفقیت و پیشبرد اهداف سازمانی وابسته به افراد و کارکنان سازمان می باشد. سازمان هایی که در این سطح از بلوغ سازمانی قرار دارند معمولاً خدمات و محصولاتی را به صورت درست وارد بازار می کنند اما معمولاً با کاهش بودجه مواجه شده و زمان بندی کاری آن سازمان هابه هم می خورد (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸). در این مرحله به این نتیجه می رسد که برای موفق شدن باید کیفیت کارکنان سازمان را افزایش دهد.

سطح ۲: تکرارپذیر: سازمان هایی که در سطح بلوغ سازمانی تکرارپذیر قرار دارند کارهای خود را با کمترین میزان نظم ممکن انجام می دهند. موفقیت های مربوط به توسعه نرم افزاری تکرارپذیر هستند (راستی، ۱۳۹۸). فرآیندهای اجرا شده در سازمان هایی که در این سطح از بلوغ سازمانی قرار دارند برای همه پروژه سازمان ها تکرار نمی شوند ولی همچنان این ریسک وجود دارد که هزینه های تولید در این سازمان سازمان ها افزایش یافته و زمان از دست مدیران آن خارج شود.

سطح ۳: تعریف شده: در سازمان هایی که در سطح ۳ از سطوح بلوغ سازمانی قرار دارند، مجموعه ای از فرآیندهای استاندارد تعیین می شوند و با گذشت زمان این فرآیندهای بهبود پیدا می کنند (گرچی و ملاوردی، ۱۳۹۷). هدف اصلی استفاده از این فرآیندهای استاندارد برقرار کردن یک پایایی در سراسر سازمان است (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸). در واقع این سازمان سازمان ها برای باقی ماندن در عرصه رقابت برخی از استانداردهای سازمان ها را برای خود تعریف می کنند و همواره از آن سازمان ها استفاده می کنند.

سطح ۴: مدیریت شده: در این سطح از بلوغ سازمانی، مدیران با استفاده از روش های کمی و آماری عملکرد فرآیندهای خود را کنترل می کنند. بنابراین اصلی ترین تفاوت سطح ۳ و سطح ۴ بلوغ سازمانی در این است که سازمان های حاضر در سطح ۴ می توانند فرآیندهای سازمان ها را به صورت کمی پیش بینی کنند. در سطح ۳ از بلوغ سازمانی فرآیندهای سازمان ها به صورت کیفی قابل پیش بینی هستند.

سطح ۵: بهینه شده: سازمان سازمان هادر سطح بهینه شده از بلوغ سازمانی به طور مداوم در تلاش هستند تا بتوانند با ایجاد بهبود در فناوری و استفاده از نوآوری در سازمان، عملکرد فرآیندهای خود را بهبود دهند و آن سازمان ها را بهینه سازی کنند. در این سطح از بلوغ سازمانی، بهبود فرآیندهایی که می توانند تغییرات موجود در فرآیند را کاهش دهند شناسایی می شوند، سپس به کار گرفته خواهند شد تا سازمان از مسیر بهینه به اهداف خود دست یابد (راستی، ۱۳۹۸).

سطح پنجگانه بلوغ سازمانی در واقع روشی بر مبنای استفاده از مدل بلوغ قابلیت (CMM) است که نشان دهنده یک روند تکاملی برای به کارگیری یک فرآیند در سازمان و رسیدن این فرآیند از سطح اولیه به سطح بهینه شده می باشد. این سطوح وضعیت پیشرفت و توسعه ویژگی های مختلف یک فرآیند را با جزئیات کامل در سازمان نشان می دهند. این مدل با این که ابتدا برای حوزه توسعه نرم افزاری طراحی شده بود اما امروزه جایگاه ویژه ای را در علم مدیریت به دست آورده است.

مؤلفه های تاثیرگذار مدیریت دانش بر بلوغ سازمانی:

برای بلوغ سازمانی تعاریف و مؤلفه های مختلفی بیان شده است. منظور از سطح بلوغ سازمانی، درجه برخورداری سازمان از سیستم ها، فرآیندها، تجارب و رویه های تعریف شده در انجام فعالیت های روشمند و سیستماتیک است (شهاب موحد؛ محمدعلی پور و شیخ الاسلامی کندلوسی، ۱۳۹۶). شاید کمی مفهوم انتزاعی یا گنگ باشد ولی اگر نیم نگاهی به ابعاد آن بیندازیم می توانیم حتی شرایط فعلی سازمان خود را نیز بررسی کنیم که چقدر سازمان ما با تاثیرپذیری از مدیریت دانش، بالغ است. مؤلفه های کلیدی زیر را می توانیم برای بلوغ سازمان ذکر کنیم.

درجه فرآیندگرایی سازمان: بیانگر میزان محوریت فرآیندهای سازمان ها و رویه های از پیش تعریف شده در سازمان، تعامل مثبت بین اجزای سازمان جهت انجام فعالیت سازمان ها و نیز برخورداری از ساختارهای مشخص و تسهیل کننده این امر است (ولی زاده و تقی زاده هرات، ۱۳۹۶).

درجه مشتری گرایی سازمان: بیانگر میزان محوریت تفکر و فرهنگ مشتری مداری در سازمان، توجه به خواسته سازمان ها و نیازمندی های مشتریان و نیز برخورداری از ابزارهای مناسب برای سنجش و ارزیابی نظرات و بازخوردهای مشتریان است. در حقیقت، نقطه هدف نهایی در اجرای استراتژی های سازمانی همانا مشتری است. البته فراموش نکنیم مشتریان ما به دو دسته درونی و بیرونی در حالت کلی تقسیم می شوند. به عنوان مثال کارکنان سازمان نیز به عنوان بخشی از مشتریان ما هستند (راستی، ۱۳۹۸).

کیفیت ارتباطات درون سازمانی: بیانگر درجه ارتباطات و تعاملات بین واحدسازمان هاو اجزای سازمان در انجام فعالیت هایی است که به نوعی با بخش های مختلف مرتبط می باشند. این ارتباطات جهت اطلاع رسانی اثربخش بین واحدسازمان هاو مشارکت در انجام فرآیندهای سازمانی ضروری است (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸).

فرهنگ مشارکتی یکپارچه: بیانگر میزان مشارکت کارکنان در فرآیند اجرای استراتژی های سازمانی است. موفقیت در اجرای استراتژی بدون دخالت موثر کارکنان محقق نخواهد شد (ولی زاده و تقی زاده هرات، ۱۳۹۶).

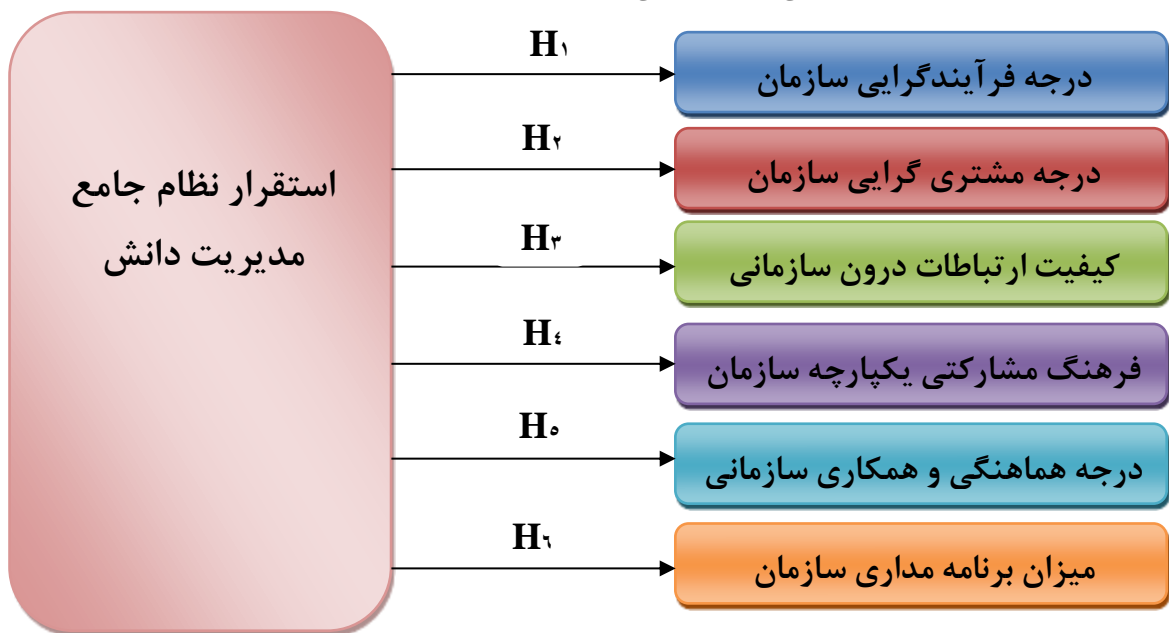
درجه هماهنگی و همکاری سازمانی: بیانگر درجه توانایی سازمان در انجام کار تیمی، میزان به اشتراک گذاری اطلاعات بین کارکنان و نیز درجه همیاری و کمک به سایرین در جهت رشد مهارت سازمان هاو ارتقای سازمان است (راستی، ۱۳۹۸).

میزان برنامه مداری سازمان: بیانگر درجه محوریت اهداف شفاف و صریح در بخش های مختلف سازمان و توجه به اجرای برنامه های تعریف شده و مدون به منظور دست یابی به این اهداف است (باقرزاده هوشمندی و راضی فرشید، ۱۳۹۸).

فرضیه سازمان هاو مدل مفهومی تحقیق:

۱. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه فرآیندگرایی سازمان تاثیر می گذارد.
۲. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه مشتری گرایی سازمان تاثیر می گذارد.
۳. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر کیفیت ارتباطات درون سازمانی تاثیر می گذارد.
۴. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر فرهنگ مشارکتی یکپارچه سازمان تاثیر می گذارد.
۵. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه هماهنگی و همکاری سازمانی تاثیر می گذارد.
۶. استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر میزان برنامه مداری سازمان تاثیر می گذارد.

با توجه به فرضیه های تحقیق، مدل مفهومی بصورت ذیل می باشد:



اهداف تحقیق:

۱. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه فرآیندگرایی سازمان
۲. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه مشتری گرایی سازمان
۳. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر کیفیت ارتباطات درون سازمانی
۴. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر فرهنگ مشارکتی یکپارچه سازمان

۵. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه هماهنگی و همکاری سازمانی
 ۶. بررسی تاثیر استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر میزان برنامه مداری سازمان

روش تحقیق:

برای اجرای طرح پژوهشی، باید روش های جمع آوری اطلاعات بکار گرفته شود. معمولاً مسائل پژوهشی، نوع روش جمع آوری اطلاعات را دیکته می کنند. روش های جمع آوری داده سازمان هابه سه دسته کلی تقسیم می شوند: مشاهده، مصاحبه و پرسشنامه. روش مشاهده رویه استاندارد و نظامداری برای کسب داده سازمان هاست که از این طریق می توان شواهد تجربی کسب کرد. روش گردآوری اطلاعات در این تحقیق استفاده از پرسشنامه و نیز استفاده از اطلاعات کتابخانه ای و مراجعه به اسناد موجود در مقالات علمی و معتبر و درک و استنباط از این اطلاعات می باشد.

جامعه و نمونه آماری:

جامعه آماری تحقیق شامل مدیران و خبرگان اقتصادی در شرکت پارس خودرو می باشند. در این پژوهش با توجه به این که داده سازمان هاکیفی هستند برای محاسبه حجم نمونه از فرمول هایی که برای داده های کیفی مناسب است، استفاده می شود. در این پژوهش از جدول مورگان برای محاسبه تعداد نمونه استفاده شده است و با توجه به جامعه آماری، تعداد نمونه ۹۷ نفر انتخاب شده است.

روایی و پایایی پرسشنامه:

برای سنجش متغیرسازمان هاز پرسش نامه استفاده شده است. ابتدا با خبرگان مصاحبه سپس براساس روش دلفی جهت جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. پس از آن پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تحلیل قرار گرفته و پس از به تأیید رسیدن اجزا مدل، جزئیات کاربردی هر بخش از آن شرح داده شده است. خاطر نشان می شود که ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه ۰/۸۵ بوده است. با توجه به اینکه این مقدار بالاتر از عدد ۷۰ درصد بوده است لذا پایایی پرسشنامه تأیید گردید. روایی پرسشنامه نیز با استفاده از نظر اساتید دانشگاهی، مدیران، روسای شرکت فوق و افرادی که در این حوزه تخصص داشته اند مورد تأیید قرار گرفت.

جدول ۱: خروجی SPSS از خلاصه تعداد پاسخ دهندگان برای

پایایی پرسشنامه

	تعداد	درصد
معتبر	۲۰	۱۰۰,۰
غیرمعتبر ^a	۰	۰
کل	۱۵	۱۰۰,۰

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

جدول ۲: خروجی SPSS از نتیجه

آلفای کرونباخ پرسشنامه

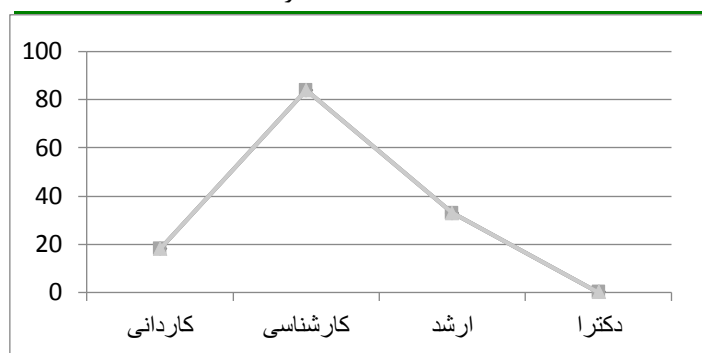
تعداد نمونه	ضریب آلفای کرونباخ
۲۰	۰.۸۱

اطلاعات توصیفی پاسخ دهندگان:

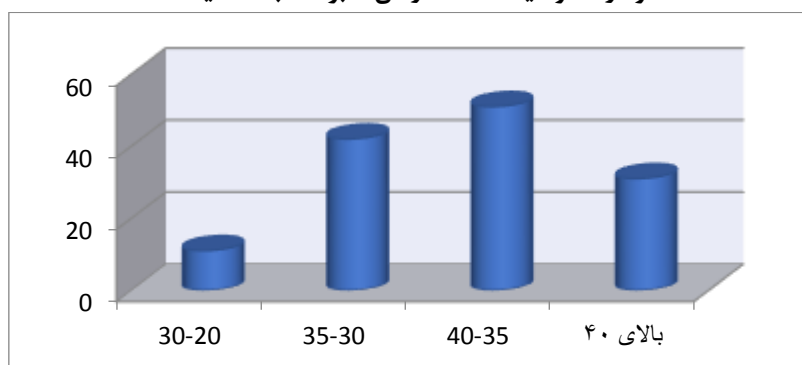
تحلیل توصیفی داده های تحقیق بر حسب ویژگی های شخصی پاسخ دهندگان در جداول زیر نشان داده شده است.

جدول ۳: توصیف داده سازمان هابرجسب ویژگی های شخصی پاسخ دهندگان

متغیرهای جمعیت شناختی	طبقه ها	درصد فراوانی
جنس پاسخ گو	مرد	٪۹۷/۸
	زن	٪۲/۲
سن	۲۰ تا ۳۰ سال	٪۰/۸
	۳۰ تا ۳۵ سال	٪۳۱/۲
	۳۵ تا ۴۰ سال	٪۳۷/۸
	بالای ۴۰ سال	٪۲۳
میزان تحصیلات	کاردانی	٪۱۳/۳
	کارشناسی	٪۶۲/۲
	کارشناسی ارشد	٪۲۴/۵
	دکتر	۰



نمودار ۱: توصیف داده سازمان هابرجسب تحصیلات



نمودار ۲: توصیف داده سازمان هابرجسب سن خدمتی

آزمون نرمال بودن توزیع داده ها

در این بخش، ابتدا چولگی و کشیدگی داده سازمان هاآزمون می شود. چولگی معیاری از تقارن یا عدم تقارن تابع توزیع می باشد. برای یک توزیع کاملاً متقارن چولگی صفر و برای یک توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر بالاتر چولگی مثبت و برای توزیع نامتقارن با کشیدگی به سمت مقادیر کوچکتر مقدار چولگی منفی است. کشیدگی یا kurtosis نشان دهنده ارتفاع یک توزیع است. به عبارت دیگر کشیدگی معیاری از بلندی

منحنی در نقطه ماکزیمم است و مقدار کشیدگی برای توزیع نرمال برابر ۳ می باشد. کشیدگی مثبت یعنی قله توزیع مورد نظر از توزیع نرمال بالاتر و کشیدگی منفی نشانه پایین تر بودن قله از توزیع نرمال است. نتایج آزمون در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۴: خروجی SPSS از آزمون نرمال بودن داده ها

	N	Mean	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Variable ^۱	۹۷	.۶۴۹۳	-.۲۰۰	.۲۴۵	-.۳۶۰	.۴۸۵
Variable ^۲	۹۷	.۶۰۲۲	-.۰۱۹	.۲۴۵	-.۲۸۹	.۴۸۵
Variable ^۳	۹۷	.۷۰۴۱	-.۷۹۴	.۲۴۵	-.۴۷۸	.۴۸۵
Variable ^۴	۹۷	.۶۵۳۶	-.۳۹۷	.۲۴۵	.۰۶۲	.۴۸۵
Variable ^۵	۹۷	.۶۷۵۲	-.۰۸۲	.۲۴۵	-.۲۷۱	.۴۸۵
Variable ^۶	۹۷	.۶۹۹۸	-.۲۶۹	.۲۴۵	.۰۹۲	.۴۸۵
Valid N (listwise)	۹۷					

در حالت کلی چنانچه چولگی و کشیدگی در بازه (۲ ، -۲) نباشند داده سازمان ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. باتوجه به اینکه مقدار چولگی مشاهده شده برای تمامی متغیرسازمان هادر بازه (۲ ، -۲) قرار دارد. لذا از لحاظ کجی همه متغیرسازمان هانرمال بوده و توزیع آن متقارن است. همچنین مقدار کشیدگی آنسازمان هادر بازه (۲ ، -۲) قرار دارد. این نشان می دهد توزیع متغیرسازمان هانیز از کشیدگی نرمال برخوردار است.

تجزیه و تحلیل آماری فرضیه ها:

با توجه به اینکه داده های حاصل از پرسشنامه با استفاده از طیف لیکرت جمع آوری گردیده و نتایج بصورت خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد با نسبت های ۱، ۳، ۵، ۷ و ۹ می باشد از آزمون میانگین برای آزمودن فرضیات استفاده گردیده است.

۱. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه فرآیندگرایی سازمان تاثیر می گذارد؟

$\mu_x \leq H_0$: استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه فرآیندگرایی سازمان تاثیر نمی گذارد

$H_1: \mu_x > 5$ در غیر اینصورت

جدول ۵: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای فرضیه اول

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H ₁	۹۷	۶,۶۷	۱,۰۹۳	.۲۰۰

جدول ۶: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه اول

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H ₁	۸,۳۴۹	۹۶	.۰۰۰	۱,۶۶۷	۱,۲۶	۲,۰۷

با توجه به اینکه $Sig \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه فرآیندگرایی سازمان تاثیر می گذارد.

۲. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه مشتری گرایی سازمان تاثیر می گذارد؟

$H_0: \mu_x \leq 5$ استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه مشتری گرایی سازمان تاثیر نمی گذارد

$H_1: \mu_x > 5$ در غیر اینصورت

جدول ۷: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای فرضیه دوم

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H ₂	۹۷	۶,۶۳	۱,۰۶۶	.۱۹۵

جدول ۸: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه دوم

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H ₂	۸,۳۹۱	۹۶	.۰۰۰	۱,۶۳۳	۱,۲۴	۲,۰۳

با توجه به اینکه $Sig \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه مشتری گرایی سازمان تاثیر می گذارد.

۳. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر کیفیت ارتباطات درون سازمانی تاثیر می گذارد؟

استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر کیفیت ارتباطات درون سازمانی تاثیر نمی گذارد $H_0: \mu_x \leq 5$

در غیر اینصورت $H_1: \mu_x > 5$

جدول ۹: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای فرضیه

سوم

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H ^۳	۹۷	۷,۳۳	۱,۲۶۹	.۲۳۲

جدول ۱۰: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه سوم

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H ^۳	۱۰,۰۷۵	۹۶	..۰۰۰	۲,۳۳۳	۱,۸۶	۲,۸۱

با توجه به اینکه $Sig \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر کیفیت ارتباطات درون سازمانی تاثیر می گذارد.

۴. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر فرهنگ مشارکتی یکپارچه سازمان تاثیر می گذارد؟

استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر فرهنگ مشارکتی یکپارچه سازمان تاثیر نمی گذارد $H_0: \mu_x \leq 5$

در غیر اینصورت $H_1: \mu_x > 5$

جدول ۱۱: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای

فرضیه چهارم

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H ^۴	۹۷	۶,۷۷	۱,۳۸۲	.۲۵۲

جدول ۱۲: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه چهارم

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H۴	۷,۰۰۳	۹۶	.۰۰۰	۱,۷۶۷	۱,۲۵	۲,۲۸

با توجه به اینکه $\text{Sig} \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر فرهنگ مشارکتی یکپارچه سازمان تاثیر می گذارد.

۵. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه هماهنگی و همکاری سازمانی تاثیر می گذارد؟
 $H_0: \mu_x \leq 5$ استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه هماهنگی و همکاری سازمانی تاثیر نمی گذارد
 $H_1: \mu_x > 5$ در غیر اینصورت

جدول ۱۳: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای فرضیه

پنجم

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H۵	۹۷	۶,۷۲	۱,۱۳۶	.۱۲۲

جدول ۱۴: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه پنجم

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H۵	۸,۷۳۸	۹۶	.۰۰۰	۱,۵۹۸	۱,۳۷	۲,۰۹

با توجه به اینکه $\text{Sig} \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر درجه هماهنگی و همکاری سازمانی تاثیر می گذارد.

۶. آیا استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر میزان برنامه مداری سازمان تاثیر می گذارد؟

استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر میزان برنامه مداری سازمان تاثیر نمی گذارد $H_0: \mu_x \leq 5$

در غیر اینصورت $H_1: \mu_x > 5$

جدول ۱۵: خروجی SPSS از میانگین، انحراف معیار و خطای میانگین برای فرضیه

ششم

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
H ₆	۹۷	۷,۴۲	۱,۱۱۷	.۲۸۵

جدول ۱۶: خروجی SPSS از One Sample t-Test فرضیه ششم

	Test Value = ۵					
	t	df	Sig. (۲-tailed)	Mean Difference	۹۵% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
H ₆	۷,۱۱۸	۹۶	.۰۰۰	۲,۲۸۴	۱,۷۷	۲,۰۱

با توجه به اینکه $Sig \leq 0.05$ شده است، فرض $H_0: \mu_x = 5$ قویا رد می شود. و چون حد پایین و بالای برآورد فاصله ای با اطمینان ۹۵٪ مثبت شده اند می توان نتیجه گرفت $\mu_x > 5$ است و بنابراین از دیدگاه کارشناسان، استقرار نظام جامع مدیریت دانش بر میزان برنامه مداری سازمان تاثیر می گذارد.

نتیجه گیری:

روند اوج یافتن نقش دانش، نوآوری و فناوری های نوین در ایجاد مزیت های راهبردی و اهمیت یافتن ارزش منابع دانش در اداره سازمان سازمان هاموجب شده است تا مقوله مدیریت دانش در قلب سیاست های راهبردی سازمان سازمان ها جای گیرد. بر این اساس، توجه ویژه به مدیریت دانش از جهت تحقق اهداف سازمان سازمان هاضروری به نظر می رسد. لذا مجهز بودن شرکت به دانش حرفه ای، توانایی کسب دانش جدید، توانمندی شرکت در استفاده از فناوری اطلاعات برای جستجو و کسب دانش، اشتراک دانش توسط کارکنان شرکت، توانایی حفظ و ذخیره دانش، توانایی طبقه بندی دانش، توانایی انتقال دانش بین کارکنان، توانایی بازیابی دانش از افراد به شرکت، توانایی کاربرد دانش برای توسعه محصولات/ خدمات جدید، توانایی کاربرد دانش برای بهبود اثربخشی کار، توانایی کاربرد دانش برای سازگاری با جهت گیری استراتژیک، توانایی استفاده از دانش جهت حل مشکلات، توانایی استفاده از دانش برای مقابله با چالش های بوجود آمده از سوی رقبه، تأکید بر حفظ دانش شرکتی، توانایی استفاده از فناوری اطلاعات جهت جلوگیری از هرگونه دسترسی نامناسب به دانش سازمانی، استفاده از روش سازمان هاو سیاست های محافظتی مؤثری برای جلوگیری از سرقت دانش، برقراری روش سازمان هاو سیاست های محافظتی مؤثری برای جلوگیری از هر گونه استفاده نامناسبی از دانش توسط شرکت و توانایی محافظت از دانش شرکتی منجر به قابلیت پویایی سازمان می شود.

منابع و مأخذ:

۱. Anthony Jnr, B. (۲۰۱۹), "A developed software agent-knowledge-assisted procurement management tool for retailing enterprise", VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems, Vol. ۴۹ No. ۱, pp. ۵۴-۷۵. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-08-2018-0069>.
۲. Ganguly, A., Talukdar, A. and Chatterjee, D. (۲۰۱۹), "Evaluating the role of social capital, tacit knowledge sharing, knowledge quality and reciprocity in determining innovation capability of an organization", Journal of Knowledge Management, Vol. ۲۳ No. ۶, pp. ۱۱۰۵-۱۱۳۵. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2018-0190>.
۳. Guo, W. (۲۰۱۹), "Collaborative knowledge management for corporate ecological responsibility", Data Technologies and Applications, Vol. ۵۳ No. ۳, pp. ۳۰۴-۳۱۷. <https://doi.org/10.1108/DTA-01-2019-0003>.
۴. Irum, A. and Pandey, A. (۲۰۱۹), "Social media – Changing the face of knowledge management", Development and Learning in Organizations: An International Journal, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108>.
۵. Ochieng, E., Ovbagbedia, O., Zuofa, T., Abdulai, R., Matipa, W., Ruan, X. and Oledinma, A. (۲۰۱۸), "Utilising a systematic knowledge management based system to optimise project management operations in oil and gas organisations", Information Technology & People, Vol. ۳۱ No. ۲, pp. ۵۲۷-۵۵۶. <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2016-0198>.
۶. Oliva, F. and Kotabe, M. (۲۰۱۹), "Barriers, practices, methods and knowledge management tools in startups", Journal of Knowledge Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JKM-06-2018-0361>.
۷. Pauleen, D. and Wang, W. (۲۰۱۷), "Does big data mean big knowledge? KM perspectives on big data and analytics", Journal of Knowledge Management, Vol. ۲۱ No. ۱, pp. ۱-۶. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2016-0339>.
۸. Ritala, P., Husted, K., Olander, H. and Michailova, S. (۲۰۱۸), "External knowledge sharing and radical innovation: the downsides of uncontrolled openness", Journal of Knowledge Management, Vol. ۲۲ No. ۵, pp. ۱۱۰۴-۱۱۲۳. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2017-0172>.
۹. Ritala, P., Husted, K., Olander, H. and Michailova, S. (۲۰۱۸), "External knowledge sharing and radical innovation: the downsides of uncontrolled openness", Journal of Knowledge Management, Vol. ۲۲ No. ۵, pp. ۱۱۰۴-۱۱۲۳. <https://doi.org/10.1108/JKM-05-2017-0172>.
۱۰. Sang, L., Xia, D., Ni, G., Cui, Q., Wang, J. and Wang, W. (۲۰۱۹), "Influence mechanism of job satisfaction and positive affect on knowledge sharing among project members", Engineering, Construction and Architectural Management, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/ECAM-10-2018-0463>.
۱۱. Yee, Y., Tan, C. and Thurasamy, R. (۲۰۱۹), "Back to basics: building a knowledge management system", Strategic Direction, Vol. ۳۵ No. ۲, pp. ۱-۳. <https://doi.org/10.1108/SD-07-2018-0163>.
۱۲. باقرزاده هوشمندی، کمال و مینای راضی فرشید، ۱۳۹۸، بررسی رابطه مدیریت دانش در ایجاد نوآوری سازمانی در دانشگاه پیام نور ارومیه، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، تهران.
۱۳. باقرزاده هوشمندی، کمال و مینای راضی فرشید، ۱۳۹۸، بررسی رابطه مدیریت دانش در ایجاد نوآوری سازمانی در دانشگاه پیام نور ارومیه، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار، تهران.
۱۴. پری زاده، مینا، ۱۳۹۶، مدیریت اثربخش و تاثیر آن بر موفقیت سازمان ها، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری، تهران.

۱۵. خدایاری ابدی، حمیدرضا، ۱۳۹۸، بررسی تاثیر مدیریت دانش بر چابکی منابع انسانی، نخستین همایش بین المللی تدبیر علوم مدیریتی، تربیتی، اجتماعی و روانشناسی در افق ایران ۱۴۰۴، مشهد.
۱۶. خدیور، آمنه و فاطمه مجیبیان، ۱۳۹۷، طراحی و اجرای سامانه خبره فازی به منظور پیشنهاد فناوری های مدیریت دانش متناسب با نوع راهبرد، فصلنامه مدیریت راهبردی دانش سازمانی ۱ (۲).
۱۷. راستی، علی، ۱۳۹۸، نقش مدیریت دانش در توسعه و رشد سازمان تامین اجتماعی، دومین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در علوم اطلاعات، مهندسی و فناوری، ترکیه.
۱۸. زارع، عزیز، ۱۳۹۷، طراحی نقشه راه استقرار هوش تجاری با توجه به مدل بلوغ سازمانی، پنجمین کنفرانس ملی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری، تهران.
۱۹. شهاب موحد، مریم؛ نرگس محمدعلی پور و نادر شیخ الاسلامی کندلوسی، ۱۳۹۶، بررسی تاثیر مدیریت دانش در میزان بهره وری و بلوغ سازمانی در صنعت بیمه مورد مطالعه: شرکت بیمه دی تهران، سومین همایش بین المللی دستاوردهای نوین در علوم مدیریت و اقتصاد، تهران.
۲۰. گرجی، محمدعلی و ناصر ملاوردی، ۱۳۹۷، مقایسه مدل های ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش، همایش بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان، مشهد.
۲۱. میرزایی، مژگان و علی یعقوبی پور، ۱۳۹۷، بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و جانشین پروری با نقش میانجی بلوغ سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی سیرجان، سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و حسابرسی پویا، تهران.
۲۲. نوابی، سیدسعید و آذر رضایی، ۱۳۹۷، بررسی استراتژی و کارکردهای مدیریت دانش بر بهبود عملکرد، نوآوری و توانمند سازی منابع انسانی سازمان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و کسب و کار، تبریز.
۲۳. ولی زاده، فاطمه و علی تقی زاده هرات، ۱۳۹۶، شناسایی عوامل موثر بر ارزیابی میزان آمادگی سازمان سازمان هابرای استقرار سیستم های مدیریتی، چهارمین همایش ملی مدیریت و حسابداری، جیرفت.