

## مدل سازی نقش تسهیل گر فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه های اجتماعی فناوری محور در اجرای مدیریت دانش سازمانی

ناصر عسگری<sup>۱</sup>، سلمان جواشی جدید<sup>۲</sup>، سید فرامرز قرآنی<sup>۳</sup>، کورش قاعد<sup>۲</sup>

۱- دانشیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۲- مدرس، دانشکده مدیریت، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

۳- استادیار، دانشکده مدیریت، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران

### چکیده

امروزه مدیریت دانش به یکی از مهمترین وظایف سازمان-ها تبدیل شده که می تواند بر عملکرد و موفقیت این سازمان ها تأثیر زیادی داشته باشد. از این رو شناخت و بهبود عوامل ارتقا دهنده آن می تواند به بقا و سودآوری سازمان کمک کند. از میان زیرساخت های گوناگون مورد نیاز برای اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش، در این پژوهش نقش فناوری های اطلاعاتی و شبکه های اجتماعی فناوری محور بر اقدامات چهارگانه مدیریت دانش (خلق، ذخیره سازی، تسهیم و کاربرد دانش) بررسی شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارکنان بانک اقتصاد نوین در شهر تهران است که از میان آنها ۲۷۲ نفر با روش تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شده اند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بوده است و داده ها با روش مدل یابی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شده اند. نتایج پژوهش بیانگر آن است که فناوری های اطلاعاتی و شبکه های اجتماعی فناوری محور بر تسهیل هر چهار اقدام مدیریت دانش تأثیر مثبت و معناداری داشته اند. در نتیجه، فراهم ساختن زیرساخت فناورانه تسهیل گر مدیریت دانش می تواند به موفقیت سرمایه گذاری ها و تلاش هایی که برای این منظور صرف می شود مساعدت کند.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۱۱

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۱۰/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۲۱

### کلید واژه ها:

دانش،  
مدیریت دانش،  
فناوری های اطلاعاتی و ارتباطی،  
شبکه های اجتماعی فناوری محور

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): عسگری، ناصر، جواشی جدید، سلمان، قرآنی، سید فرامرز، قاعد، کورش. (۱۴۰۲). مدل سازی نقش تسهیل گر فناوری های اطلاعاتی و شبکه های اجتماعی فناوری محور در اجرای مدیریت دانش سازمانی. *دوفصلنامه رویکردهای نوین در مدیریت و بازاریابی*، ۲(۲)، ۱۰۰-۱۱۱.



<https://doi.org/10.22034/jnamm.2024.428354.1036>



Creative Commons: CC BY 4.0



ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران

ایمیل: [nasgari@ut.ac.ir](mailto:nasgari@ut.ac.ir)

نویسنده مسئول: ناصر عسگری

## مقدمه

امروزه محیط و شرایط سازمان‌ها دستخوش تغییرات زیادی شده است که این امر بر ساختار و موقعیت رقابتی سازمان‌ها تأثیر شگرفی گذاشته است. یکی از عوامل تأثیرگذار بر موقعیت رقابتی شرکت‌ها که منجر به ایجاد ارزش و رضایت مشتریان می‌شود، کیفیت خدمات است از آنجا که ارائه خدمات در مقایسه با تولید کالا و محصولات ملموس ماهیت ویژه و متمایزی دارد، کیفیت سرمایه‌های انسانی، ساختاری و مشتری در سازمان‌های خدماتی نیز ابعاد متفاوتی نسبت به شرکت‌های تولیدی دارد. از سوی دیگر اهمیت نیروی انسانی در کیفیت خدمت‌رسانی موجب شکل‌گیری و توسعه مفهوم سرمایه‌های ناملموس از جمله سرمایه اجتماعی شده است (لانگ، ۲۰۱۴).

صنعت بانکداری از جمله پیشروترین بخش‌های نظام اقتصادی و کسب و کار هر جامعه‌ای به شمار می‌رود. اغلب کارکنان شاغل در این سازمان‌ها، کارکنانی دانشی‌اند که دانش، مهارت، تجربه و توانمندی‌های آنها نقش تعیین‌کننده‌ای در عملکرد این سازمان‌ها دارند. از این رو، بانک اقتصاد نوین نیز همانند دیگر بانک‌های پیشرو در این زمینه، پیاده‌سازی نظام‌مند مدیریت دانش را در شمار مهم‌ترین برنامه‌های راهبردی خود قرار داده و توسعه سرمایه‌های فکری و ناملموس را به‌منزله یکی از اهداف راهبردی خود دنبال می‌کند و نیز در تلاش است تا فرایندهای سازمانی خود را با اقدامات مدیریت دانش پیوند دهد و فرآیند خلق و کسب، سازماندهی، کاربرد و تسهیم دانش را تسهیل کند. همچنین می‌کوشند کارکنان خود را از مزایای به‌کارگیری برنامه‌های مدیریت دانش آگاه نمایند.

پیشرفت‌های فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در سازمان‌های خدماتی موجب ارتقای عملکرد و تضمین بقای آن‌ها شده است. این پیشرفت‌ها چالش‌های بسیاری برای کسب و کارها ایجاد کرده‌اند و با ایجاد فرصت‌هایی نوین و یکتا، عملکرد و رضایت مشتریان را ارتقاء داده‌اند (رودلیونین و زاروکی، ۲۰۱۹). از دیگر سوی، فناوری‌های اطلاعاتی و شبکه‌های اجتماعی فناوری محور مورد استفاده بیش از نیمی از مردم جهان بوده و مقاومت سازمان‌ها در برابر چنین دگرگونی‌هایی موجب از دست دادن سهم بازار خواهد شد (پاندی و همکاران، ۲۰۲۰). در چنین شرایطی مدیریت دانش به ابزاری کارآمد برای حفظ جایگاه، موفقیت و بهره‌وری سازمان تبدیل شده است (منوریان و عسگری، ۱۳۹۵). هدف مدیریت دانش تسهیل فرآیند کسب، خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و به‌کارگیری دانش در درون سازمان و فراتر از مرزهای سازمان است (شهزاد و همکاران، ۲۰۱۶) دانشی که پیش‌تر خلق یا کسب شده است باید به دقت ذخیره‌سازی و تسهیم شود. خواه از راه مستندات الکترونیکی در پایگاه‌های دانشی و خواه از طریق تعاملات میان‌فردی (جانیکوت و میگنون، ۲۰۱۲). شبکه‌های اجتماعی نیز رسانه‌هایی اجتماعی هستند که حالت خود سازمان‌دهنده داند و می‌توانند دانشی قابل اتکا و قابل اعتماد در میان اعضای این شبکه‌ها به اشتراک بگذارند. شبکه‌های مبتنی بر فناوری موجب افزایش تعامل و اعتماد بین اعضا می‌شوند (تانگاراچا و همکاران، ۲۰۱۵) و تسهیم علایق و اقدامات را میان اعضای شبکه تسهیل می‌کنند (صدیقی و همکاران، ۲۰۱۸). با وجود این، تأثیر این شبکه‌ها بر اقدامات مدیریت دانش هنوز به خوبی شناخته شده نیست.

در فرایندهای مدیریت دانش، فناوری اطلاعات به عنوان تسهیل‌گر، پشتیبان، توانمندساز، و مساعدت‌کننده به شمار می‌رود (دانگ و همکاران، ۲۰۱۸). با توجه به نقش فناوری در تبدیل دانش ضمنی به آشکار و دانش فردی به دانش سازمانی (کوربی و چوکی، ۲۰۱۷) نیاز به فناوری‌ها و روش‌های تعاملی مدیریت دانش به نوعی ضرورت برای سازمان‌ها تبدیل شده است که می‌تواند زمینه دستیابی به اهداف سازمانی را فراهم سازد (تیس و همکاران، ۲۰۱۶).

با وجود مطالعات متعددی که در خصوص تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر مدیریت دانش انجام شده است، بسیاری از این مطالعات تنها به بخشی از اقدامات مدیریت دانش تمرکز داشته‌اند (مانند پودراگ و همکاران، ۲۰۱۷) اما پژوهش حاضر ابعاد بیشتری از فرایند مدیریت دانش را بررسی می‌کند. از این رو مسئله‌ای که در اینجا اهمیت می‌یابد این است که فناوری‌های اطلاعاتی و شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر آن، چگونه و تا چه میزان می‌توانند اقدامات مدیریت دانش را تسهیل کنند و میزان تأثیر آنها بر هر یک از اقدامات مدیریت دانش (کسب و خلق دانش، ذخیره‌سازی دانش، تسهیم دانش و کاربرد دانش) تا چه میزان است؟

### مدیریت دانش

به باور دراکر (۱۹۹۳) ما در حال وارد شدن به جامعه‌ای دانشی هستیم که در آن منبع اقتصادی اصلی، دانش خواهد بود. قرن ۲۱ قرن اقتصاد دانشی است. در اقتصاد دانشی، دانش یا سرمایه فکری ۲ به عنوان عامل تولید ثروت در مقایسه با سایر دارایی‌های مشهود و فیزیکی، برتری پیدا می‌کند. در چنین اقتصادهایی، دارایی‌های فکری و به ویژه سرمایه‌های انسانی جزو مهم‌ترین دارایی‌های سازمانی به شمار می‌روند و موفقیت بالقوه سازمان‌ها بیشتر به توانمندی‌های فکری آن‌ها بستگی دارد (فلامهولتز و همکاران، ۲۰۰۳).

امروزه دانش یک منبع کلیدی سازمانی و عاملی مهم در خلق مزیت رقابتی سازمان‌ها قلمداد می‌شود و یک کانون مهم سرمایه‌گذاری و مدیریت است (آرپاکی ۳ و همکاران، ۲۰۲۰). این امر باعث می‌شود سازمان‌ها به طور مداوم بیاموزند و از طریق دانش کسب شده به دنبال بهبود مداوم در عملکرد خود باشند. یه و همکارانش (۲۰۰۶) معتقدند سازمان‌ها به منظور اجتناب از رشد غیرسیستماتیک دانش، نیازمند ایجاد برخی توانمندسازهای مدیریت دانش هستند. توانمندسازهای مدیریت دانش عوامل کلیدی هستند که اثربخشی اجرای مدیریت دانش در سازمان را تضمین می‌کنند (یه و همکاران، ۲۰۰۶). جونز ۴ مدیریت دانش را رویکردی نظام‌مند جهت تشخیص، مدیریت و تسهیم کلیه دارایی‌های فکری شامل پایگاه‌های داده، مستندات، سیاست‌ها و تجارب تعریف می‌کند. از نظر اودل و هولم ۵ مدیریت دانش رویکردی نظام‌مند، جهت کشف، درک و استفاده از دانش برای خلق ارزش است. چانگ ۴ نیز بیان می‌کند که مدیریت دانش سازوکاری آگاهانه با هدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب است (اوپل ۶ و همکاران، ۲۰۲۰).

مدیریت دانش عبارت است از فرایند یادگیری، ایجاد، اکتساب، انتقال، ادغام و انتشار دانش به منظور بهبود عملکرد سازمان (ژائو ۷ و همکاران، ۲۰۲۲) که به شرکت‌ها کمک می‌کند تا از طریق استفاده مؤثر از دانش، خدمات خود را بهبود داده و به برتری تجاری دست یابند (ولاسکوئز ۸ و همکاران، ۲۰۲۱). مدیریت دانش یک رشته سازمانی است که هدف آن کسب، تبدیل، ذخیره، استفاده و کنار گذاشتن دانش در جهت خلق ارزش برای سازمان است (اولیوا و

- 1 -Ducker
- 2- Intellectual capital
- 3 - Arpaci
- 4 - Jones
- 5 - O'Dell,Holm
- 6 - Opele
- 7 Zhao
- 8 Velásquez

کوتابی ۱، ۲۰۱۹). پیاده‌سازی و کاربرد مؤثر مدیریت دانش به درکی دقیق و شفاف از عواملی نیاز دارد که بر فرایند مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند. این عوامل در ادبیات مدیریت دانش به توانمندسازها ۲ معروف هستند. توانمندسازهای مدیریت دانش به زیرساخت‌های سازمانی گفته می‌شود که برای ارتقاء کارایی آن مانند مدون‌سازی ۳ و تسهیم دارایی-های دانشی میان افراد به کار برده می‌شود (چان و چو، ۲۰۰۵).

خلق دانش فعالیت‌هایی را دربرمی‌گیرد که به تغییر شکل و ترکیب مجدد تکه‌های موجود دانش ۴، تقویت تحقیقات و توسعه قابلیت‌ها، پایش و کنترل محیط‌های بیرونی و کاربرد فناوری‌های بیرون از سازمان می‌پردازد (بت، ۲۰۰۱). سازمان‌ها بر اثر تعامل با محیط پیرامون خود اطلاعات را جذب نموده و آن‌ها را به دانش تبدیل می‌کنند سپس این دانش را با تجربیات، ارزش‌ها و مقررات داخلی خود درهم می‌آمیزند تا به این ترتیب مبنایی برای اقدامات خود به دست آورند (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۸). نوناکا و تاکایوچی (۱۹۹۵) معتقدند دانش ضمنی و صریح، مکمل یکدیگرند و در فعالیت‌های خلاقانه افراد، بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. مدل فرآیندی خلق دانش، بر مبنای این فرضیه حیاتی بنا نهاده شده است که دانش بشری به وسیله تعامل اجتماعی بین دانش ضمنی و آشکار به وجود می‌آید و توسعه می‌یابد (منوریان و عسگری، ۱۳۸۸).

سازمان‌هایی که به دنبال اجرای مؤثر مدیریت دانش هستند، نباید تنها به ایجاد و استفاده از حافظه سازمانی بسنده کنند. بلکه باید به حافظه فردی ۵ نیز توجه داشته باشند. این حافظه مهم‌ترین منبع و مخزن دانش نهفته است. مدیریت دانش تنها زمانی مؤثر خواهد بود که این دو نوع حافظه سازمانی در کنار هم وجود داشته باشند و یکدیگر را تقویت کنند (دینگ و همکاران، ۲۰۱۳). این مرحله فرآیندی است که منبعی مطمئن، جامع و قابل دسترس از اطلاعات و قابلیت‌ها را ایجاد و حفظ می‌کند و به طور مداوم اطلاعات و قابلیت‌های سازمان را به‌روز می‌کند. (شامی‌زنجانی، ۱۳۸۸).

مرور متون گسترده‌ای که در زمینه تسهیم دانش وجود دارد حاکی از نبود تعریف جامع از تسهیم دانش است. برخی از پژوهشگران تسهیم دانش را با انتقال دانش پیوند داده‌اند و آن را به عنوان فرایند اشاعه دانش در سراسر سازمان تعریف کرده‌اند. این اشاعه می‌تواند بین افراد، گروه‌ها یا سازمان‌هایی انجام شود که از هرگونه‌ای از کانال‌های ارتباطی استفاده می‌کنند (چنمانی، ۲۰۰۶). انتقال دانش مستلزم تمایل گروه یا فرد برای کار با دیگران و تسهیم دانش جهت کسب منافع متقابل‌شان است. بدون تسهیم، تقریباً انتقال دانش به دیگری غیرممکن است. این امر نشان می‌دهد که انتقال دانش زمانی در سازمان رخ می‌دهد که گروه‌های کاری و کارکنان آن از میزان زیادی از رفتار همکارانه برخوردار (وانگ و احمد، ۲۰۰۳).

- 1 Oliva & Kotabe
- 2 -Knowledge Management Enablers
- 3 -Codifying
- 4- Blocks of Knowledge
- 5- Individual Memory

## فناوری اطلاعات و رسانه‌های اجتماعی

همواره از فناوری اطلاعات به عنوان هسته مرکزی مدیریت دانش یاد می‌شود. یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان‌ها در به کارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش، گسترش زیرساخت‌های مناسب فناوری اطلاعات است (رودلیونین و زاروکی، ۲۰۱۹). این فناوری‌ها، موجب توانمند شدن مدیریت دانش می‌شود و به عنوان موثرترین وسیله جمع آوری، ذخیره سازی، انتقال و اشاعه دانش محسوب می‌شود (Wang and Ahmed, 2003). فناوری‌های اطلاعات از طریق آشکارسازی دانش و به کارگیری از افراد متخصص در حوزه‌های مختلف و ایجاد ارتباط بین آنها موجب تسهیل در قابلیت‌های مدیریت دانش می‌شود (Bloodyood and Salisbury, 2001) و از این طریق تأثیر بسزایی بر روی سازمان‌ها دارد. یکی از اصلی‌ترین کارکردهای فناوری اطلاعات، تشکیل تیم‌های مجازی، جوامع مجازی و تجارت اشتراکی است. دسترسی آسان و گسترده به داده‌های مشترک، باعث می‌شود سازمان‌های مجازی انعطاف‌پذیر باشند. مبادله اطلاعات، دسترسی آسان به داده‌ها و ارتباط از راه دور، کارکنان یک سازمان را قادر می‌سازد تا واحد کاری خود را به طور پویا در موقعیت‌های جغرافیایی و ابعاد زمانی متفاوت ایجاد کنند. بنابراین، یک سازمان می‌تواند شانس بهتری در تبدیل شدن به کلاس جهانی به واسطه انعطاف‌پذیر بودن و مجازی بودن داشته باشد (تارک و همکاران، ۲۰۱۷).

رسانه‌های اجتماعی ابزاری برای تعاملات اجتماعی هستند که از تکنیک‌های ارتباطی مختلف استفاده می‌کنند و به عنوان عامل تحولات و تغییرات در عصر حاضر محسوب می‌شوند. این رسانه‌ها در مقایسه با رسانه‌های جمعی (مانند رادیو، تلویزیون و مطبوعات) که همچنان مخاطب زیادی داشته و از نظر جذب مخاطب رشد بیشتری دارند. یکی از انواع رسانه‌های اجتماعی، شبکه‌های اجتماعی هستند (افراسیابی، ۱۳۹۲). این شبکه‌ها تعاملات اجتماعی را دچار تحول شگرفی نموده و موجب تقویت روابط بین افراد می‌شوند و به عنوان فراهم کننده راه جدیدی برای برقراری ارتباط و به اشتراک گذاری محتوا در اینترنت مورد توجه قرار گرفته است (رحیمی، ۱۳۹۲). کلارک شیرکی، از مشهورترین نظریه پردازان آمریکایی علوم ارتباطات، معتقد است که هر چقدر که حوزه ارتباطات انبوه‌تر، متراکم‌تر، پیچیده‌تر و عملیاتی‌تر باشد، جمعیت، دسترسی بهتری به اطلاعات خواهد داشت و فرصت‌های بیشتری برای مشارکت در عرصه‌های عمومی برای مردم به وجود می‌آید و توانایی بیشتری برای تحمل جریان‌های سیاسی و اجتماعی شکل می‌گیرد (shirky, ۲۰۱۱).

## مبانی تجربی

پژوهش‌هایی که عوامل تاثیرگذار بر مدیریت دانش را بررسی کرده‌اند، عوامل گوناگونی را مورد مطالعه قرار داده‌اند؛ برخی از این پژوهش‌ها به موضوعات سختی مانند ابزارها و تکنولوژی‌ها پرداخته‌اند (علوی و لیدنر، ۲۰۰۱) و برخی دیگر به موضوعات نرمی مانند انگیزش و مشوق‌هایی که تسهیم دانش را تشویق می‌کنند، پرداخته‌اند (هیند و پفر، ۲۰۰۳؛ هال، ۲۰۰۱؛ آردچیویلی و همکاران، ۲۰۰۳؛ بووس، ۲۰۰۴). فرهنگ سازمانی، ارزش‌های شخصی و خودشناسی (جانز و همکاران، ۲۰۰۳؛ لی و همکاران، ۲۰۰۳؛ جارنپا و استاپل، ۲۰۰۱)، فرهنگ ملی (چو و همکاران، ۲۰۰۰)، اعتماد (مک درموت و آپل، ۲۰۰۱) و دسترسی به افراد دانشور در سازمان (براون و دو گوید، ۲۰۰۰) از جمله دیگر عوامل نرمی هستند

که تأثیر آنها بر مدیریت دانش بررسی شده است. در جدول شماره ۱ خلاصه‌ای از نتایج تحقیقات انجام شده مرور شده است.

## جدول ۱. خلاصه پیشینه تجربی

پژوهشگر	نتایج تحقیق
علیقلی زاده و فرهادیان (۱۳۹۹)	بحث خلق، ذخیره، اشتراک و استفاده از دانش، نرم فزار مدیریت دانش و سامانه ایده پردازی قوی‌ترین رابطه را با فرایند مدیریت دانش دارند و میان فناوری نوین اطلاعات و مولفه‌های مدیریت دانش رابطه معنی داری وجود دارد.
فلاح تفتی و همکاران (۱۴۰۰)	دو عامل اعتماد و عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی می‌توانند بر تسهیم دانش تأثیر مثبت قابل توجهی داشته باشند.
عطوفی نجف آبادی و بنی هاشم (۱۳۹۲)	فرهنگ سازمانی از نظر اهمیت در جایگاه اول قرار دارد و عامل مدیریت اطلاعات بیشترین اهمیت را دارد.
سرلک و همکاران (۱۳۹۱)	متغیرهای سازمانی واحدها باید به‌طور مناسبی با سبک‌های پردازش دانش هماهنگ باشند.
خیراندیش (۱۳۸۸)	تقویت جنبه‌های غیررسمی ساختار سازمان، وجود فرهنگ نوآور و حامی دانش در سازمان و برخورداری از زیرساخت مناسب تکنولوژیکی می‌توانند به اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش در سازمان کمک کنند.
رودلیونین و همکاران (۲۰۲۰)	فناوری‌های اطلاعاتی و شبکه‌های اجتماعی بر هر چهار فرایندهای مورد بررسی مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند.
پودروگ و همکاران (۲۰۱۷)	عوامل فناورانه تأثیر مثبتی بر گردآوری دانش دارد.
والمحمدی و قاسمی (۲۰۱۶)	عامل فناوری کمترین مانع در پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت مورد بررسی است.
مورینو و کاوازوت (۲۰۱۵)	یافته‌ها نشان می‌دهد که ارائه ابزارهای فناوری اطلاعات مناسب که به تنهایی وظایف خود را انجام می‌دهد، به تنهایی نمی‌تواند برای اکتشاف، کسب، انتقال و استفاده مجدد از دانش کافی باشد.
فرانکو و ماریانو (۲۰۱۰)	سیستم‌های حافظه سازمانی بر فرایند ذخیره‌سازی و بازیابی دانش سازمانی تأثیر مثبت دارند.

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت اکتشافی است که با رویکرد کمی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل مدیران و کارکنان بانک اقتصاد نوین در شهر تهران هستند که با توجه به اطلاعاتی که داشتند، می-

توانستند اطلاعات با ارزشی را در اختیار محقق قرار دهند. برای نمونه گیری از روش تصادفی طبقه‌ای استفاده شده و تعداد آن نیز بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۲۷۲ نفر انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز این پژوهش نیز از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی به دست آمد. همچنین ابزار مورد استفاده جهت جمع‌آوری داده‌های میدانی پرسشنامه بوده است. برای ارزیابی روایی تحقیق، از نظرات خبرگان، کارشناسان، اساتید دانشگاه و صاحب‌نظران بهره گرفته شد و پس از انجام اصلاحات مورد نظر، روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. همچنین برای محاسبه پایایی پرسشنامه از فرمول آلفای کرونباخ استفاده شد که با توجه به ضریب‌های به دست آمده پایایی آن مورد تأیید قرار گرفت.

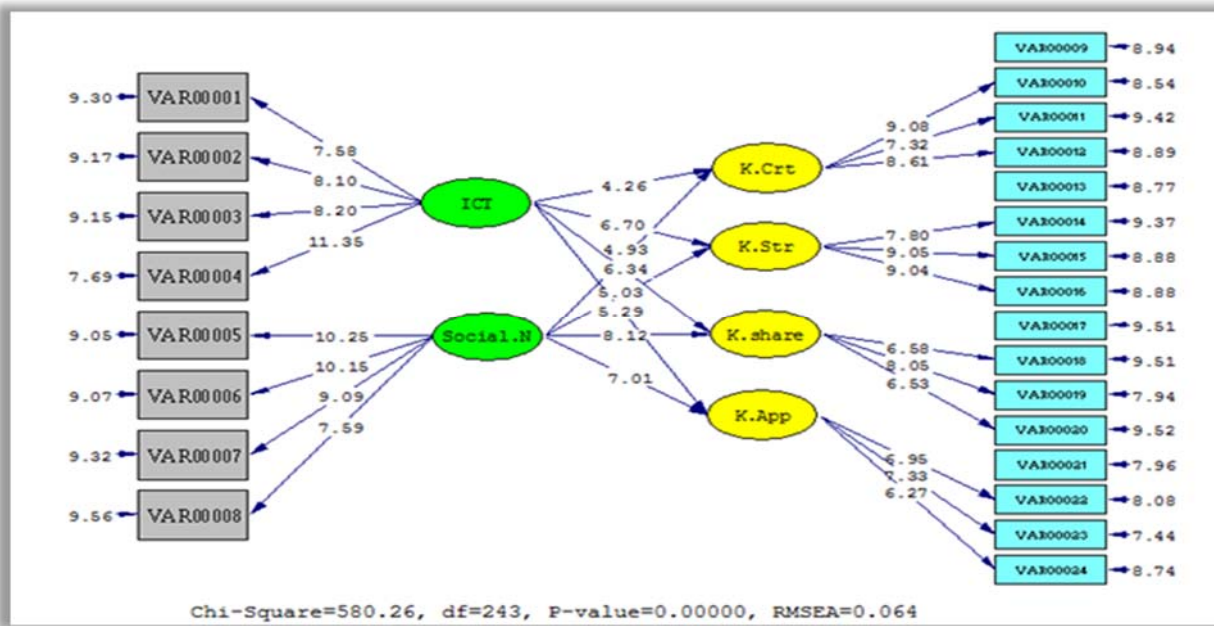
در ادامه با استفاده از معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شده است. نمودار ۱ مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش را در حالت معناداری نشان می‌دهد همانگونه که مشاهده می‌شود عدد معناداری به دست آمده مربوط به همه فرضیه‌ها بزرگتر از قدرمطلق ۱,۹۶ می‌باشد و بدین ترتیب فرضیه اصلی پژوهش در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید شده و می‌توان گفت فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی فناوری محور بر اجرای مدیریت دانش در بانک اقتصاد نوین مؤثر می‌باشد.

همچنین میزان تاثیرگذاری فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی فناوری محور بر اجرای مدیریت دانش بر اساس خروجی این مدل در حالت تخمین استاندارد قابل تبیین است که در نمودار ۲ نمایش داده می‌شود: همچنین بر مبنای نتایج به دست آمده از مدل معناداری و مدل استاندارد تمامی فرضیه‌های این پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند در نهایت برای اولویت‌بندی متغیرها از آزمون رتبه‌ای فریدمن استفاده شده است. جدول ۲ میانگین رتبه‌ای متغیرها را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده، بین مولفه‌های مدیریت دانش در بانک اقتصاد نوین، تسهیم دانش با میانگین رتبه ۳,۴۸ از اهمیت بیشتری برخوردار بوده و در اولویت اول قرار دارد. بعد از آن خلق و کسب دانش با میانگین رتبه ۳,۰۵، ذخیره‌سازی دانش با میانگین رتبه ۲,۷۲ و کاربرد دانش با میانگین رتبه ۲,۱۲ در اولویت‌های بعدی قرار دارند.

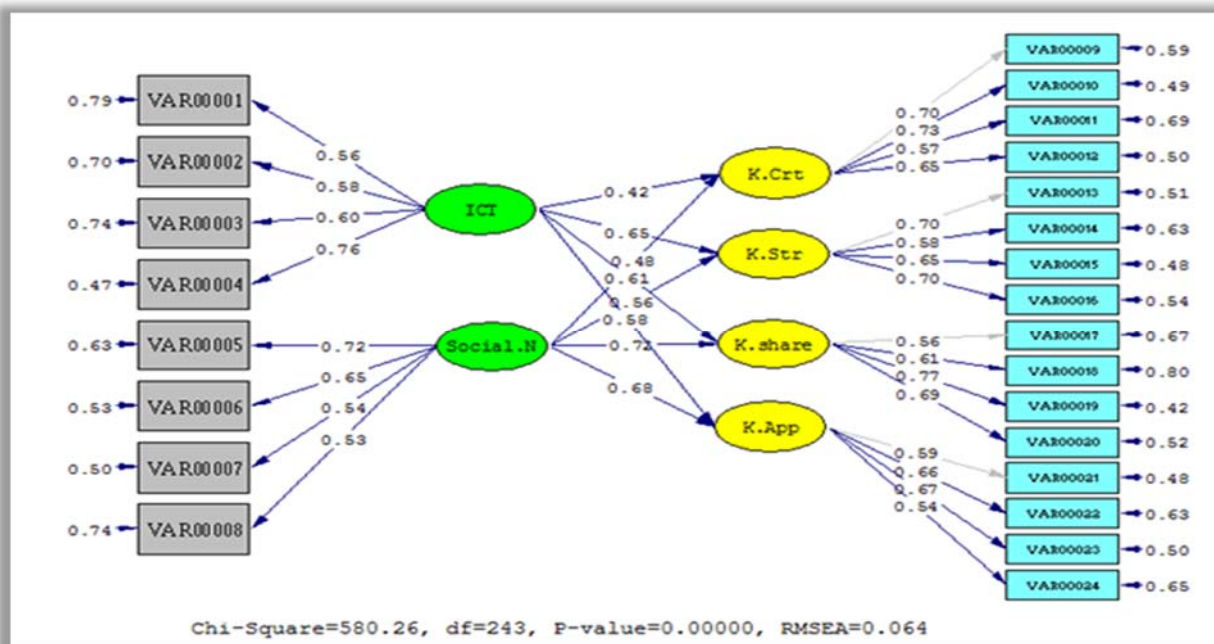
جدول ۲. رتبه متغیرهای تحقیق

رتبه میانگین‌ها	متغیر
۳,۰۵	خلق و کسب دانش
۲,۷۲	ذخیره‌سازی دانش
۳,۴۸	تسهیم دانش
۲,۱۲	کاربرد دانش





نمودار ۱. مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) فرضیه اصلی در حالت اعداد معناداری



نمودار ۲. مدل معادلات ساختاری فرضیه‌های پژوهش (تحلیل مسیر) در حالت تخمین استاندارد

### بحث و نتیجه‌گیری

در اقتصادهای دانش‌محور امروزی مدیریت دانش به یکی از مهم‌ترین وظایف سازمان‌های پیشرو و متعالی تبدیل شده و بهره‌برداری مؤثر از سرمایه‌های دانشی و ناملموس خود به یکی از پیش‌نیازهای اساسی کسب و حفظ مزیت رقابتی تبدیل شده است. اهمیت هم‌زمان قابلیت خدمت‌رسانی مؤثر و ظرفیت‌های بالقوه مدیریت دانش برای توسعه این قابلیت در



سازمان‌های خدماتی از جمله بانک‌ها انگیزه‌ای برای بررسی چگونگی ارتباط بین مدیریت دانش با فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی فناوری‌محور در این پژوهش ایجاد کرده است. بدین منظور پیشینه و ادبیات موضوعی تحقیق بررسی و مدل مفهومی تحقیق مبنی بر تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر مدیریت دانش تدوین شد. با توجه به این که پژوهش حاضر از نگاه نوع داده، کمی است؛ پرسشنامه‌ای مورد تأیید خبرگان تدوین شد و با توزیع این پرسشنامه از کارکنان و مدیران بانک اقتصاد نوین مورد بررسی در خصوص متغیرهای تحقیق نظرسنجی شد. در ادامه با بهره‌گیری از آزمون‌های آماری، به تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه پرداخته شد.

همان‌گونه که قبلاً بیان شد، فرضیه‌های این پژوهش به روش معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) مورد تحلیل قرار گرفتند و همه فرضیه‌ها تأیید شدند. تأثیر مثبت و معنادار فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی بر خلق و کسب دانش می‌تواند به این دلیل باشد که خلق دانش در بسیاری از موارد بر مبنای اطلاعات و دانش جدید امکان‌پذیر است و دسترسی به دانش موجود پیش‌نیازی مهم برای ایده‌پردازی و خلق دانش جدید به شمار می‌رود. همچنین بر اساس یافته‌های این تحقیق می‌توان گفت که فناوری‌های اطلاعات می‌توانند به ایجاد معازن دانشی در سازمان کمک کنند و از این طریق دانش و تجربه افراد ارزشمند را حفظ نمایند. یکی دیگر از نتایج این پژوهش، تأثیر فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش است. بر اساس نتایج به دست آمده، فناوری اطلاعات عامل تسهیل‌گر تسهیم دانش در میان اعضای سازمان است و وجود زیرساخت مناسب فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در سازمان امکان به اشتراک‌گذاری دانش، ایده‌ها و راهکارها در میان کارکنان و تعامل کارکنان با یکدیگر را تسهیل می‌کند. تأثیر مثبت و معنادار فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاربرد دانش یکی دیگر از نتایج این تحقیق بود. بر اساس یافته‌ها، منابع دانشی موجود می‌توانند راهکارهای ارزشمند و مفیدی برای حل بسیاری از مسائل شغلی و سازمانی موجود و انجام نوآوری در محصول یا فرایند ایجاد کنند. از آنجا که بسیاری از مسائل سازمانی ماهیتی تکرار شونده دارند در بسیاری از موارد استفاده از راهکارهای گذشته می‌تواند برای حل آنها کارساز باشد.

در این پژوهش تأثیر مثبت و معنادار شبکه‌های اجتماعی فناوری‌محور بر اقدامات مدیریت دانش (خلق و کسب، ذخیره‌سازی، تسهیم و کاربرد دانش) مورد تأیید قرار گرفت. تأثیر مثبت این شبکه‌های اجتماعی بر اقدامات مدیریت دانش تا اندازه بسیار زیادی فرایندی انسانی-اجتماعی است و موفقیت و اثربخشی در انجام اقدامات آن به کیفیت روابط و تعاملات میان افراد بستگی دارد. شبکه‌های اجتماعی نیز می‌توانند تعاملات اجتماعی را گسترش دهند و گستره و عمق شبکه روابط میان‌فردی را افزایش دهند. این پیوندها و روابط میان‌فردی امکان در میان کارکنان، مدیران و مشتریان با هم و با یکدیگر انجام اقدامات مدیریت دانش به‌ویژه اکتساب، خلق و تسهیم دانش را تسهیل می‌کنند. این شبکه‌ها و کانال‌های ارتباطی می‌توانند تبادل دانش و اطلاعات در میان افراد را تسهیل و تسریع کنند و این حالت زمینه را برای خلق و کسب دانش جدید و مبادله و دسترسی به منابع دانشی موجود را فراهم می‌سازد. از این رو می‌توان گفت شبکه‌های اجتماعی فناوری‌محور آمیزه مناسبی از انسان و فناوری ایجاد کنند و به عنوان ابزار مناسبی برای انجام اثربخشی اقدامات مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرند. این نتایج با یافته‌های حاصل از پژوهش‌های (صدیقی و همکاران، ۲۰۱۸؛ رودلیوناین و همکاران، ۲۰۲۰؛ جیانگ و همکاران، ۲۰۱۹؛ تانگاراچا و همکاران، ۲۰۱۵) سازگار بوده‌اند. نتایج این تحقیق نشان داد الگوی کلی روابط بین متغیرها در مدل معادلات ساختاری با فرضیه‌های بیان شده سازگار بودند؛ هر هشت رابطه

بررسی شده معنادار و مهم بوده‌اند. بر مبنای نتایج به دست آمده تأثیر معنادار فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی بر هر چهار مؤلفه مدیریت دانش تأیید شده است. این یافته با نتایج پژوهش‌های پیشین در این زمینه سازگار است (پودروگ و همکاران (۲۰۱۷)، والمحمدی و قاسمی (۲۰۱۶)) با توجه به یافته‌های تحقیق، در این بخش پیشنهادهای کاربردی ارائه می‌شود:

راه‌اندازی و روزآمدسازی فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در میان افراد و واحدهای سازمانی و ارائه آموزش‌های مورد نیاز به کارکنان برای پرورش مهارت و توانایی استفاده مؤثر از فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در تعاملات میان‌فردی در سازمان.

روزآمدسازی و تکمیل سیستم ذخیره‌سازی تجارب و دانش ارزشمند کارکنان و پیاده‌سازی پایگاه دانشی برای ذخیره‌سازی دانش و تجربیات ارزشمند کارکنان در حل مشکلات سازمانی.

تشکیل فضاهای تعامل مجازی و فناوری‌محور برای کارکنان دارای تخصص‌های یکسان و مرتبط به منظور تسهیل تبادل دانش و تجربیات مرتبط.

استفاده از شبکه‌های اجتماعی به عنوان زمینه‌ای برای ارائه ایده‌های خلاقانه و نوآورانه و پالایش و بهره‌برداری مؤثر از آنها و به اشتراک‌گذاری ایده‌های خلاقانه و نوآورانه کارکنان در شبکه‌های اجتماعی کارکنان بانک

اشتراک‌گذاری مسائل و راهکارهای موفق و تجربیات برتر کارکنان در شبکه‌های اجتماعی به عنوان درس آموخته‌های مفید.

۶. در نهایت به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود تا در تحقیقات آتی خود، موضوع این پژوهش را در سایر سازمان‌های خدماتی خصوصی و دولتی مورد بررسی قرار دهند. همچنین با توجه به اینکه در این پژوهش تأثیر فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی و شبکه‌های اجتماعی فناوری محور به طور همزمان بر چهار فعالیت اصلی مدیریت دانش (خلق دانش، ذخیره‌سازی دانش، کاربرد دانش و تسهیم دانش) بررسی شده است، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی تأثیر این عوامل بر هر یک از اقدامات مدیریت دانش به طور عمیق‌تر و دقیق‌تر پرداخته شود.

## منابع

- سرلک، محمدعلی؛ رضایی، سیاوش؛ شهیدی، حمیدرضا. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر سبک پردازش دانش در واحدهای کاری شرکت بیمه البرز و شعب آن در تهران. مدیریت دولتی. دوره ۴، شماره ۱۲، اسفند ۱۳۹۱، صفحه 35-19
- شامی، مهدی (۱۳۸۸). شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در مدیریت پروژه‌ها. رساله دکتری، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- عطوفی نجف آبادی، مریم، و بنی هاشمی، سیدعلی. (۱۳۹۲). ارائه مدل استقرار مدیریت دانش در صنایع کشور بر اساس فاکتورهای زمینه‌ای. مدیریت دولتی، (۲)۵، ۷۲-۵۵.
- علیقلی‌زاده، مجید؛ فرهادیان، علی (۱۳۹۹). فناوری‌های نوظهور اطلاعاتی - ارتباطی و مدیریت دانش در مراکز پژوهشی (مورد مطالعه: پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی). مطالعات بین رشته‌ای در رسانه و فرهنگ. دوره ۱۰، شماره ۱، شهریور ۱۳۹۹، صفحه 214-189.

فلاح تفتی، نازنین، رجوعی، مرتضی، و غیورباغبانی، سیدمرتضی. (۱۴۰۰). واکاوی عوامل مؤثر بر اشتراک گذاری دانش درباره مقصد گردشگری در شبکه اجتماعی اینستاگرام. گردشگری و توسعه، ۱۰(۱)، ۱۷۳-۱۸۸.

منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر. ابعاد ساختاری و محتوایی سازمان‌های دانش‌محور، تهران، اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش، ۱۳۹۵.

منوریان، عباس؛ عسگری، ناصر. سازمان در عصر صنعت، اطلاعات و دانایی، تهران، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۸۸.

Alavi, M., and Leidner, D. E. (2001). "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues," *MIS Quarterly* (25:1), 2001, pp. 107-136.

Bose, R. (2004), "Knowledge management metrics", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 104 No. 6, pp. 457-68.

Chennemaneni, A. (2006), *Determinants of knowledge sharing behavior: developing and testing a theoretical model*, The University of Texas.

Dang, C.N., Le-Hoai, L. and Kim, S. (2018), "Impact of knowledge enabling factors on organizational effectiveness in construction companies", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 22 No. 4, pp. 759-780.

Davenport, T.H. and Prusak, L. (1998), *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business Press.

Ding, X., Liu, H. and Song, Y. (2013), "Are internal knowledge transfer strategies double-edged swords?", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 17 No. 1, pp. 69-86.

Janicot, C. and Mignon, S. (2012), "Knowledge codification in audit and consulting companies: a conceptual and empirical approach", *Knowledge Management Research & Practice*, Vol. 10 No. 1, pp. 4-15.

Korbi, F.B. and Chouki, M. (2017), "Knowledge transfer in international asymmetric alliances: the key role of translation, artifacts, and proximity", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21 No. 5, pp. 1272-1291.

Pandey, S.C., Dutta, A. and Nayak, A.K. (2020), "Organizational capabilities and knowledge management success: a quartet of case studies", *Kybernetes*, Vol. 47 No. 1, pp. 222-238.

Podrug, N., Filipovic, D. and Kova, M. (2017), "Knowledge sharing and firm innovation capability in Croatian ICT companies", *International Journal of Manpower*, Vol. 38 No. 4, pp. 632-644.

Podrug, N., Filipovic, D. and Kovac, M. (2017), "Knowledge sharing and firm innovation capability in Croatian ICT companies", *International Journal of Manpower*, Vol. 38 No. 4, pp. 632-644.

Raudeliu nien e, J. and Szarucki, M. (2019), "An integrated approach to assessing an organization's knowledge potential", *Engineering Economics*, Vol. 30 No. 1, pp. 69-80.

Sedighi, M., Lukosch, S., Brazier, F., Hamed, M. and Beers, C. (2018), "Multi-level knowledge sharing: the role of perceived benefits in different visibility levels of knowledge exchange", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 22 No. 6, pp. 1264-1287.

Shahzad, K., Bajwa, S.U., Siddiqi, A.F.I., Ahmid, F. and Raza Sultani, A. (2016), "Integrating knowledge management (KM) strategies and processes to enhance organizational creativity and performance", *Journal of Modelling in Management*, Vol. 11 No. 1, pp. 154-179.

Tangaraja, G., Rasdi, R.M., Ismail, M. and Samah, B.A. (2015), "Fostering knowledge sharing behaviour among public sector managers: a proposed model for the Malaysian public service", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 19 No. 1, pp. 121-140.

Tarek, M., Mohamed, E.K.A., Hussain, M.M. and Basouny, M.A.K. (2017), "The implication of information technology on the audit profession in developing country extent of use and perceived importance", *International Journal of Accounting & Information Management*, Vol. 25 No. 2, pp. 237-255.

Teece, D.J., Peteraf, M. and Leih, S. (2016), "Dynamic capabilities and organizational agility: risk, uncertainty, and strategy in the innovation economy", *California Management Review*, Vol. 58 No. 4, pp. 13-35.

# Modeling the facilitating role of information and communication technologies and technology-oriented social networks in the implementation of organizational knowledge management

Nasser Asgari<sup>1</sup>, Salman Javashi Javed<sup>2</sup>, Seyed Faramarz Qurani<sup>3</sup>, Koresh Qaed<sup>2</sup>

1- Associate Professor, Faculty of Management, Shahid Sattari Aviation University, Tehran, Iran

2- Lecturer, Faculty of Management, Shahid Sattari Aviation University, Tehran, Iran

3- Assistant Professor, Faculty of Management, Shahid Sattari Air University, Tehran, Iran

**Receive:**

02 December 2023

**Revise:**

17 January 2024

**Accept:**

10 February 2024

**Keywords:**

Knowledge, knowledge management, information and communication technologies, Technology-oriented social networks

**Abstract**

Today, knowledge management has become one of the most important tasks of organizations, which can have a great impact on the performance and success of these organizations. Therefore, knowing and improving its promoting factors can help the survival and profitability of the organization. Among the various infrastructures required for the successful implementation of knowledge management, in this research, the role of information technologies and technology-based social networks on the four actions of knowledge management (creation, storage, sharing and application of knowledge) has been investigated. The statistical population of this research includes the managers and employees of the New Economy Bank in Tehran, among whom 272 people were selected as a statistical sample using stratified random method. The data collection tool was a questionnaire and the data were analyzed by structural equation modeling method. The results of the research show that information technologies and technology-oriented social networks have had a positive and significant effect on facilitating all four measures of knowledge management. As a result, providing technological infrastructure facilitating knowledge management can contribute to the success of investments and efforts spent for this purpose.

**Please cite this article as (APA):** Asgari, N., Javashi Jadid, S., Ghorani, S. F., Ghaed, K. (2024). Modeling the facilitating role of information technologies and technology-oriented social networks in the implementation of organizational knowledge management. *New Approaches in Management and Marketing*, 2(2), 100-111.



<https://doi.org/10.22034/jnamm.2024.428354.1036>



**Publisher:** Iranian Business Management Association

**Creative Commons:** CC BY 4.0



**Corresponding Author:** Nasser Asgari

**Email:** nasgari@ut.ac.ir