

الگوی استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمان های امدادی

محمد طباطبایی

دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

کرم اله دانش فرد^۱

استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

کاوه تیمور نژاد

استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

مدیریت دانش ارتقای یک رویکرد جامع برای شناسایی، تسخیر، بازیافتن، تسهیم و ارزشیابی یک سرمایه اطلاعاتی سازمان است و بر ابعاد مختلف سازمان تاثیر می‌گذارد. سازمان‌ها مجبورند استراتژیهای مدیریت دانش شرکت را متناسب با محیط سازمان خود طراحی کنند. هدف پژوهش حاضر، دستیابی به الگوی استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی در کلانشهر تهران است. این تحقیق جزء تحقیق آمیخته اکتشافی (کیفی و کمی) می‌باشد. در بخش کیفی از تکنیک دلفی و ۱۲ خبره برای تعیین مولفه و شاخص‌های تحقیق استفاده شد؛ سپس با استفاده از نرم افزار میک مک و روش ساختاری- تفسیری (ISM) سطح‌بندی عوامل انجام شد در بخش کمی روش نمونه‌گیری از نوع تصادفی خوشه‌ای، ۲۱۷ نفر از کارکنان سازمانهای امدادی انتخاب و با نرم‌افزار اسمارت پی ال اس تحلیل صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد تکنیک ساختاری- تفسیری نشان داد که عامل بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده در بالاترین سطح یعنی سطح اول قرار دارد و عملکرد مستمر و کشف پایه دانشی در پایین‌ترین سطح قرار دارد. نتایج نشان داد که بین مولفه‌ها و الگوی استقرار استراتژی مدیریت دانش سازمانهای امدادی در کلانشهر تهران رابطه معناداری وجود دارد.

کلیدواژگان: استقرار استراتژی مدیریت دانش فرهنگ تکنولوژی سازمان‌های امدادی.

مقدمه

امروزه سازمانهای امدادی با یک چشم‌انداز کاملاً متفاوت مواجه هستند و پیشرفت‌های تکنولوژیکی تقاضا برای تعامل بیشتر بین سازمان و ارباب رجوع خود را از طریق وبلاگ‌ها، انجمن‌های اینترنتی و سایت‌های شبکه‌های اجتماعی ایجاد کرده است (نگوین و موتام^{۱۰}، ۲۰۱۲؛ دیمیربرجو همکاران^{۱۱}، ۲۰۲۱). استراتژیهای مدیریت دانش به سازمانها کمک می‌کند تا محصولات و خدمات خود را متناسب سازند و کلیه ارتباطات را با مشتری بر اساس نیازهای شناسایی شده آن، شخصی‌سازی کنند. این به افزایش دانش و در نهایت سودآوری اقتصادی منجر می‌شود (سنجیت و همکاران^{۱۲}، ۲۰۲۱؛ نجاتیان و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۱). مدیریت دانش در حال توسعه روشهای بازاریابی جدید مبتنی بر نیازهای مشتری است، بنابراین، هنگامی که به درستی اجرا شود؛ می‌تواند یک کاتالیزور موثر برای نوآوری بازاریابی باشد (کوزیول و همکاران^{۱۴}، ۲۰۱۴). استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که مسئولیت حمایت از کارگران و بیمه شدگان خود را برعهده دارد و مدتهاست که با پیشی گرفتن مصارف بر منابع روبروست و این فرایند با مشکلات اقتصادی شیب تندی به خود گرفته است تا جایی که هر ماه مجبور به استفاده از ذخایر خود می‌باشد.

امروزه، با کوتاه‌تر شدن چرخه عمر کالاها و فناوری بکار گرفته شده در آنها، مقوله دانش اهمیت روزافزونی در تجارت پیدا کرده است. اما در محیط پویا و پیشرفته امروز، دانش دیگر در یک سازمان انجام نمی‌شود و سازمانها در جستجوی دانش، اطلاعات و شرکا بیرونی به عنوان منابع ارزشمند نوآوری هستند (سیمونه^{۱۵} و همکاران، ۲۰۱۷). در حال حاضر شرکت‌ها هزاران مشتری دارند و یکی از راه‌های اصلی کسب دانش مربوط به آنها از طریق استفاده از ابزارهای تکنولوژیکی خاص است. استفاده از تکنولوژی مدیریت دانش برای گرفتن اطلاعاتی مانند نام مشتری، خرید نمایه، مشکلات و شکایات، همه در پایگاه داده مدیریت دانش حفظ شده است (رضایی و همکاران، ۱۳۹۸). سیستمهای مدیریت دانش جمع‌آوری، ذخیره، حفظ و توزیع دانش در سراسر سازمان، به طوری که کار شرکتها برای به دست آوردن، ذخیره، تجزیه و تحلیل، انتقال و استفاده از دانش را تسهیل می‌سازد (دزی و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۸؛ سان^{۱۷} و همکاران ۲۰۲۰، لویز و همکاران^{۱۸}، ۲۰۱۷). با استفاده از این فناوریها در یک سطح متقابل عملکردی، شرکت‌های سازمانهای امدادی می‌توانند دانش انتقادی را برای کمک به هماهنگی فروش، بازاریابی و اداره خدمات مشتری برای دستیابی بهتر و سریعتر به نیازهای شرکت بدست آورند (نگوین و همکاران^{۱۹}، ۲۰۰۷).

عدم تبادل دانش بین افراد باعث می‌شود یادگیری فناورانه و نوآوری اتفاق نیفتد. از آنجا که محیط عدم قطعیت بسیار زیادی دارد سازمانها تلاش می‌کنند که عدم قطعیت را کاهش دهند به همین دلیل به سمت انجام کارها به صورت درون‌زا توسط خود سازمان روی می‌آورند (ملکی، ۱۳۹۷). شرکت‌های فعال مدت‌ها معتقد بودند که بهترین محل برای تجاری کردن دانش علمی خود شرکت‌ها هستند به این معنی که دانش ضمنی که در داخل شرکت خلق نشده است نمی‌توان به کیفیت و عملکرد آن اطمینان داشت و بهتر است از آن برای تجاری سازی فعالیت‌های شرکت استفاده

¹⁰. Nguyen and Mutum

¹¹. Demirbag et al

¹². Sanjit et al

¹³. Nejatian et al

¹⁴. Koziol et al

¹⁵. Simeone

¹⁶. Dezi

¹⁷. Sun et al

¹⁸. Lopes et al

¹⁹. Nguyen et al

نشود (برنیستر^۱ و همکاران، ۲۰۱۹). در حال حاضر، با کوتاه‌تر شدن چرخه عمر کالاها و فناوری بکار گرفته شده در آنها، مقوله ظرفیت سازی مدیریت دانش اهمیت روزافزونی در تجارت پیدا کرده است (بیکان^۲ همکاران، ۲۰۱۷) اما در محیط پویا و پیشرفته امروز، دانش دیگر در یک سازمان انجام نمی‌شود و سازمانها در جستجوی دانش، اطلاعات و شرکا بیرونی به عنوان منابع ارزشمند هستند (بون^۳ و همکاران، ۲۰۲۰).

مدیریت دانش بر مدل کسب و کار سازمان تاثیر می‌گذارد، اجازه می‌دهد سازمان با استفاده از دارایی‌ها، منابع یا موقعیت‌یابی کلیدی، نه تنها از کسب و کار خودش، بلکه از کسب و کار دیگر سازمانها، ارزش کسب کند (منطقی و حسن آبادی، ۱۳۹۵). کاهش هزینه و زمان توسعه محصول جدید، افزایش کیفیت محصول، ایجاد منابع درآمدی جدید حاصل از فروش فناوری‌های استفاده نشده توسط سازمان و ایجاد شرکت‌های زایشی، از تاثیراتی هستند که به واسطه اتخاذ این رویکرد حاصل می‌شوند (چن^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). از این رو باز کردن فرایند مدیریت دانش به عنوان یک فرصت حیاتی درک شده است زیرا می‌توان از مجموعه وسیعی از اهداف شامل تسهیم ریسک با دیگران، یکپارچه کردن و تکمیل شایستگی‌های موجود آمده، افزایش خلاقیت و کاهش زمان عرضه به بازار بهره‌برداری کرد (رومانتی و همکاران، ۲۰۱۷).

در حال حاضر شرکت سازمانهای امدادی در استقرار استراتژی مدیریت دانش ناتوان بوده است و شواهد نشان می‌دهد که این نبود توفیق در حالی اتفاق می‌افتد که سازمانهای امدادی از هر گونه آمادگی و بسترهای توسعه‌ای در زمینه‌های فناوری، اجتماعی، ساختاری و ... برخوردار هستند، لذا به نظر می‌رسد چنانچه این استراتژیهای مدیریت دانش از طریق کسب دانش، به اشتراک‌گذاری و به کارگیری صحیح دانش اتفاق بیافتد میتواند به عنوان یک مرحله از اجرای استراتژی در این فرآیند بکار رود. «با وجود این که مطالعات زیادی نشان می‌دهد مدیریت دانش به عنوان منبعی برای افزایش عملکرد مدیریت شناخته شده است، اما همچنان این منبع ارزشمند در سازمان به خوبی مدیریت نمی‌شود و تنها درصد اندکی از مدیران سازمانها معتقدند که دانش در سازمانشان به خوبی مدیریت می‌شود» (رضایی و همکاران، ۱۳۹۸). «این استراتژی‌ها با توجه به سیاست‌های سازمان در دوره‌های زمانی، به اشکال متفاوت ظهور می‌کنند». در سالان اخیر تلاش‌هایی در خصوص استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی صورت گرفته است؛ و این برنامه به کلیه شرکتها ابلاغ گردیده، که شامل اهداف و برنامه‌های جامع و بلندمدت جهت هر چه بهتر انجام شدن کارها در سطوح مختلف سازمان و رضایت هر چه بیشتر از شرکت و ... است. لذا باتوجه با توجه به آنچه گفته شد هدف اصلی این پژوهش، طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی می‌باشد. محقق درصدد است تا به این سوال پاسخ دهد که عوامل موثر و تاثیرگذار بر استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی کدامند؟

مبانی نظری پژوهش

تعاریف مدیریت دانش

1. Bernsteiner

2. Bican

3. Brown

4. chen

مدیریت دانش شامل مجموعه‌ای از اقدامات خاص برای توسعه و پرورش محیط کاملاً بهینه دانش یا به اصطلاح، اکوسیستم است به طوری که دانش موجود در محیط دانشی (که شامل دانش ضمنی و ضریح است) برای بهره‌مندی کسانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که به موقع از مزایای آن بهره‌مند می‌شوند. این روند شامل ایجاد یک محیط دانشی درونی است که تشکیل سیستم، ذخیره و استفاده از دانش در جهت تحویل کالاها و خدمات دانش تخصصی برای استفاده داخلی و نیز شرایط خدمات خارجی برای مخاطبان هدف را ترویج می‌کند (پدرسن^۱، ۲۰۲۰). بلانت^۲ معتقد است مدیریت دانش فرآیندی است که سازمان‌ها از آن طریق اطلاعات جمع آوری شده خود را به کار می‌گیرند. رویکردها به مدیریت دانش وابسته به چشم‌انداز مدیریت می‌باشد. تفاوت‌ها می‌تواند ناشی از چشم‌اندازهای اطلاعات بنیان، تکنولوژی بنیان و فرهنگ بنیان باشد (سیمیون^۳ و همکاران، ۲۰۱۷). مدیریت دانش، فرآیندی است که به واسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش)، توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند (سان و همکاران، ۲۰۲۰). چشم‌انداز اطلاعات بنیان به دسترسی اطلاعات توجه دارد. چشم‌انداز تکنولوژی محور توجه به ابزارهای فناوری اطلاعات دارد و چشم‌انداز فرهنگ بنیان به اشاعه دانش توجه بیشتری دارد. تمرکز اصلی در انتخاب این رویکردها وابسته به وضعیت شرکت‌ها می‌باشد (پاپا^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). رویکرد یکپارچه مدیریت دانش شامل مجموعه متعادلی از اقدامات ویژه برای اهداف ذیل است: الف) تقویت مبنای سازمانی، ب) توانمندسازی ایجاد، ذخیره و استفاده بهینه از دانش موجود در دانشی؛ پ) بهینه‌سازی توانمندسازهای داخلی، ت) لحاظ کردن شرایط بیرونی؛ ث) تحویل به موقع کالاها و خدمات به متقاضیان واقعی و ذینفعان دانشی. البته محصولات و خدمات دانش در هر سازمان متفاوت است که در مورد دانشی می‌توان آنها را به گونه‌های ذیل طبقه‌بندی کرد: شبکه‌ها، تعاملات f2f، تعاملات p2p - پایگاه داده‌ها، فناوریهای اطلاعات و ارتباطات، پورتال‌ها - مواد معدنی، نسخه‌های چاپی - اقدامات/فناوری‌ها - مجامع الکترونیکی/مباحث الکترونیکی - نشست‌ها - ایجاد ظرفیت (اوبرگ و الکساندر^۵، ۲۰۱۹). اگر ایجاد مجدد اطلاعات نقش مهمی در سازمان دارد، دیدگاه اطلاعات بنیان مهم است (احمدی بالادهی و صالحی، ۱۴۰۰)، اگر تکنولوژی در سازمان حتی توانایی خدمت دهی ابتدایی به کاربران دانش را ندارد، بر رویکرد تکنولوژی بنیان تمرکز می‌شود. اگر کارگران دانش در سازمان ایزوله و بی‌میل هستند رویکرد فرهنگ بنیان مهم است (راندهووا^۶ و همکاران، ۲۰۱۷).

استراتژی‌های مدیریت دانش

مدیریت کلان جهت کارآمدی زیرسیستم‌های خود می‌بایست ماهیت، اصول و فرایندهای مدیریت دانش را بشناسد (چن و لین^۷، ۲۰۱۷). استراتژی‌هایی که ماهیت و توانایی متفاوت مدیران را منعکس می‌نماید عبارتند از:

- استراتژی دانش به عنوان راهبرد کسب و کار که روشی جامع و با وسعت سازمانی برای مدیریت دانش است، که بیشتر به عنوان یک محصول در نظر گرفته می‌شود.

1. Pedersen

2. blant

3. Simeone

4. Papa

5. Öberg & Alexander

6. Randhawa

7. Chen & Lin

- استراتژی مدیریت سرمایه‌های فکری که بر بکارگیری و ارتقای سرمایه‌هایی که از قبل در سازمان وجود دارند، تاکید دارد.
- استراتژی مسئولیت برای سرمایه دانش فردی که از کارکنان حمایت و آنها را ترغیب می‌کند تا مهارت‌ها و دانش خود را توسعه دهند و دانش خود را با یکدیگر در میان گذارند.
- استراتژی خلق دانش که بر نوآوری و آفرینش دانش جدید از طریق واحدهای تحقیق و توسعه تاکید می‌کند.
- استراتژی انتقال دانش که به عنوان بهترین فعالیت در بهبود کیفیت امور و کارایی سازمان مورد توجه قرار گرفته است.
- راهبرد دانش مشتری-محور که با هدف درک ارباب رجوع و نیازهای آنها به کار گرفته می‌شود تا خواسته آنها به دقت فراهم شود.

ارل^۱ در سال ۲۰۰۱، مکاتب استراتژیک مدیریت دانش را به عنوان یکی از ابعاد استراتژی رقابتی می‌دانند. مکاتب استراتژی مدیریت دانش را به طور کلی می‌توان براساس ویژگی‌های آن، در دو قالب کلی بررسی نمود، اولین مکتب مربوط به تقسیم استراتژی‌های مدیریت دانش به استراتژی شخصی سازی و صریح سازی می‌باشد (آسمانی، ۱۳۹۸). یکی از استراتژی‌های به کار رفته استراتژی صریح سازی می‌باشد که هدف جمع کردن دانش، ذخیره کردن آنها در بانک داده، و فراهم کردن دانش قابل دسترس در قالب صریح و تدوین شده را دارد و مناسب برای سازمان‌هایی است که می‌خواهند از دانش موجود استفاده نمایند (جعفری زاده، ۱۳۹۸).

استراتژی دوم استراتژی شخصی سازی می‌باشد که تمرکز این استراتژی بر ذخیره دانش نیست اما تمرکز آن بر استفاده از فناوری اطلاعات برای کمک به افراد جهت برقراری ارتباط بین دانش‌های افراد می‌باشد. هدف از این استراتژی انتقال، برقراری ارتباط و تبادل دانش میان شبکه‌های دانش همانند تالارهای مباحثه می‌باشد. در رویکرد دوم استراتژی-های مدیریت دانش را براساس دو بعد، تمرکز مدیریت دانش و منابع مدیریت دانش گروه‌بندی می‌نماید (ابراهیمی، ۱۳۹۸). در بعد تمرکز مدیریت دانش، استراتژی مدیریت دانش به دو بخش صریح گرا و ضمنی گرا تقسیم‌بندی می‌شود. استراتژی صریح گرا در تلاش است تا کارایی سازمان را با صریح سازی و استفاده مجدد از دانش از طریق فناوری اطلاعات افزایش دهد از سوی دیگر استراتژی ضمنی گرا رویکرد شخصی سازی را در جاهایی که دانش ضمنی از طریق رابطه فرد به فرد و فرآیندهای اجتماعی سازی انتقال می‌یابد، به کار می‌برد (کامارونو^۲ و همکاران، ۲۰۱۹). هانسن^۳ در سال (۱۹۹۹) در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که سازمان‌هایی در پیاده سازی استراتژی‌های مذکور موفق‌ترند که یک استراتژی را به عنوان استراتژی اصلی پذیرفته و از استراتژی دیگر به عنوان پشتیبان استراتژی مذکور استفاده می‌کنند. او نام این اصل را اصل ۸۰-۲۰ نهاد یعنی سازمان‌ها ۸۰ درصد از یک استراتژی و ۲۰ درصد از استراتژی دیگر در سازمان استفاده کند (چن^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). بعد دوم در استراتژی مدیریت دانش منبع دانش است که استراتژی مدیریت دانش در دو دسته استراتژی درون گرا و برون گرا تقسیم می‌شوند. در استراتژی برون گرا تلاش می‌کند تا دانش را از منابع خارجی از طریق اکتساب یا تقلید و سپس انتقال آن به سازمان به دست آورد. استراتژی

1. earl

2. Cammarano

3. hansen

4. Chen

درون گرا بر خلاف استراتژی برون گرا بر تولید و اشاعه دانش در محدوده سازمان تاکید دارد (بون^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

مدیریت دانش، شناسایی، کسب و استخراج، بازیابی، ارزیابی، تسهیم و خلق کلیه منابع دانشی در سازمان می‌پردازد به گونه‌ای که سازمان را در جهت دستیابی به اهداف سازمانی کمک نماید (نخعی و زراعتگر، ۱۳۹۷) در سازمانها، دانش را نه تنها در اسناد و منابع بلکه در کارهای روزمره سازمانی، فرآیندها، عملکرد و هنجارهای سازمان نیز می‌توان یافت. مدیران موفق به اهمیت داراییهای فکری موجود در سازمان پی برده‌اند و از آن استفاده نموده‌اند، اما این فعالیتها به صورت غیرسیستماتیک و ساختاریافته انجام گرفته است، به نحوی که مدیران از انتشار و گسترش دانش کسب شده در سطح سازمان اطمینان نیافته‌اند (همراهی، ۱۳۹۸). مدیریت دانش که طی آن سازمان می‌تواند با تسهیم، کاربرد و گسترش دانش کسب شده به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود بپردازد با ساده سازی و بهبود فرآیندهای تسهیم، توزیع، ایجاد، کاربرد و تفهیم دانش بستر مناسبی را برای بهینه سازی مدیریت دانش کارکنان در سازمان فراهم می‌آورد (نارنجی و همکاران، ۲۰۲۰؛ اُده و آیوو، ۲۰۲۰). شرکت‌های فعال مدت‌ها معتقد بودند که بهترین محل برای تجاری کردن دانش علمی خود شرکت‌ها هستند به این معنی که دانش ضمنی اگر در داخل شرکت خلق نشده باشد به کیفیت و عملکرد آن نمیتوان اطمینان داشت و بهتر است از آن دانش برای تجاری سازی فعالیت‌های شرکت استفاده نشود (برین استینر و همکاران^۲، ۲۰۱۹). در حال حاضر، با کوتاه‌تر شدن چرخه عمر کالاها و فناوری بکار رفته، مقوله ظرفیت سازی مدیریت دانش اهمیت روزافزونی در تجارت پیدا کرده است (بیکان و همکاران^۳، ۲۰۱۷)

فرایندهای مدیریت دانش

دانش، ترکیبی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات و نگرش‌هاست. دانش، از اطلاعات و اطلاعات از داده‌ها سرچشمه می‌گیرد. بیشتر دانش‌ها، به صورت ضمنی در اختیار افراد هستند. از سویی دیگر، دانش به‌عنوان مزیتی رقابتی در جوامع فراسرمایه باوری، پذیرفته شده و مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از فرایندهای دانش موثر برخوردار باشند (وو^۴ و همکاران، ۲۰۱۹). سازمان‌ها برای انتخاب بازار، باید از دانش موجود و ایجاد دانش جدید بهره جویند، و مدیریت دانش کمک شایانی در این زمینه است (صالحی مهر، ۱۳۹۷). تجزیه و تحلیل مدیریت دانش، موجب شده است تا موقعیت کنونی سازمان را دریابیم و بدانیم توسعه باید در کدام یک از نواحی سازمانی انجام گیرد. این امر باعث می‌شود تا در مورد فرایند انتقال دانش و راه‌های انتقال آن در سازمان، اطلاعاتی را کسب کرده و در مسیر ارتقا، آسان‌سازی و بهینه کردن آن پیش برویم (باروس^۵ و همکاران، ۲۰۲۰). دانش برخلاف دیگر منابع، نامتناهی است و حجم آن با استفاده بیشتر، افزایش می‌یابد. دانش در ذهن افراد جای دارد و به همین علت، تمرکز و تأیید مدیریت دانش بر افراد به عنوان منابع دانش است. تلاش مدیریت دانش در آشکارسازی سرمایه‌های ضمنی و ناملموس و به کاربردن آنها برای بقای سازمان، مزیتی در عرصه رقابت سازمانی است (دهقانی، ۱۳۹۷). به‌طور کلی می‌توان فرایندهای

^۱. Brown

^۲. Bernsteiner et al

^۳. Bican et al

^۴. Wu

^۵. Barros

مدیریت دانش را شامل: شناسایی، تحصیل، توسعه، به اشتراک گذاری، بهره‌برداری، حفاظت از دانش دانست (آگوستینی^۱ و همکاران، ۲۰۲۰).

ابعاد استراتژیهای مدیریت دانش

امروزه سازمان‌های موفق در مدیریت دانش یک روش متحدالشکل را برای استقرار و بهره‌برداری از مدیریت دانش تعقیب نمی‌کنند و به طور کلی دو استراتژی اصلی برای به کارگیری مدیریت دانش توسط این سازمان‌ها اتخاذ می‌شود. این راهبردها عبارتند از: الف راهبرد تدوین دانش (فرد با مستندات)، ب راهبرد تبادل فردی دانش (فرد با فرد) (باتی و همکاران^۲، ۲۰۱۷). شناخت صحیح این دو راهبرد و آشنایی با نقاط و جنبه‌های مختلف آنها می‌تواند مدیران و پروژه‌های مدیریت دانش را به سمت سرمایه‌گذاری صحیح و برنامه‌ریزی بهتر رهنمون نماید. در مطالعات بات (۲۰۰۲ میلادی) دسته‌بندی دیگری از راهبردهای مدیریت دانش ارائه شده است (چانگ و همکاران^۳، ۲۰۱۲). بر اساس مطالعات انجام شده توسط بات (۲۰۰۲)، گرچه تخصص در سطوح فردی متفاوت از دانش سازمانی است لکن سازمان‌ها نمی‌توانند اهمیت کنترل دانش شخصی را نادیده بگیرند. چنانچه افراد مهارت‌ها و دانش لازم را نداشته باشند در آن صورت تعاملات آنها در جهت ایجاد دانش سازمانی با ارزش غیرمحتمل است. از این رو، هدف مدیریت سازمان تشویق کارکنان به افزایش تعامل با افرادی است که دارای تخصص‌ها و مهارت‌های مخصوص هستند تا از این رهگذر دانش پایه خویش را همواره به روز کنند (چو^۴، ۲۰۱۸). راهبرد شماره (۱): در راهبرد شماره یک، چالش اصلی مدیریت، قدرت بخشیدن به کارکنان است. از آنجایی که کارکنان با مسائل و مشکلات روزمره مواجه هستند، درک صحیحی از مسائل و موقعیت‌ها از طریق آموزش به دست می‌آورند (چن و هونگ^۵، ۲۰۱۸). هدف دیگر مدیریت باید پیگیری آموزش کارکنان در جهت ارتباط بیشتر آنها با وظایف و فرایندهای شغلی روزانه باشد. یعنی علاوه بر آموختن مهارت‌های تخصصی وظیفه‌ای، لازم است در جهت درک واقعیت‌های پنهان تجاری در محیط رقابتی و پویای کنونی آموزش‌های لازم را فراگیرند. به منظور دریافت بازخورد مناسب از مشتریان می‌بایست احترام به مشتریان، دقیق و به موقع بودن پاسخ به نیازهای آنها و حساس بودن به تقاضای مشتریان همواره مورد توجه قرار گیرد تا از این رهگذر مدیریت بتواند سطوح صلاحیت کارکنان را مجدداً مورد ارزیابی قرار دهد و بر اساس آن عمل کند (چو، ۲۰۱۸). راهبرد شماره (۲): در این راهبرد، هدف اصلی مدیریت کردن انگیزش و پرورش مهارت متخصصان است. مدیریت نه تنها بایستی سطوح بالاتری از انتظارات متخصصان را ایجاد نماید، بلکه باید آنها را تحت تشویق و پاداش نیز قرار دهد (چن و هانگ، ۲۰۱۸). راهبرد شماره (۳): در این راهبرد به کارگیری تیم‌های خود سازمان یافته و تعاملات اجتماعی که موجب تقویت و غنای دانش پایه سازمانی می‌شود، مورد توجه قرار می‌گیرد (لیو و همکاران^۶، ۲۰۱۲). راهبرد شماره (۴): در این راهبرد چالش عمده‌ی سازمان‌ها تدوین و کدگذاری قوانین و رویه‌ها در یک قالب ساده است برای اینکه کارکنان بتوانند به آسانی آنها را به دست آورده و درک کنند. چنانچه قوانین و رویه‌ها به وضوح تدوین نشوند، همواره امکان برداشت‌های شخصی متفاوتی از سوی کارکنان وجود دارد. هنگامی که قوانین و رویه‌ها

¹. Agostini

². Bhatti et al

³. Chang et al

⁴. Choo

⁵. Chen & Huang

⁶. Liao et al

واضح باشند از ابهام موجود در درک و تفسیر آنها کاسته می‌شود. کدگذاری و استاندارد کردن وظایف و برنامه‌ها ابزارهایی معمول در جهت رفع این ابهام هستند (لیو و همکاران، ۲۰۱۲). قوانین و مقررات در سرتاسر چرخه حیات سازمان به یک شکل باقی نمی‌مانند. همزمان با تغییرات شدید محیط خارجی لازم است که مدیریت قوانین، رویه‌ها و سیاست‌های موجود را با دقت مورد بازبینی قرار دهد. چنانچه قوانین، رویه‌ها و سیاست‌های موجود با وضعیت جاری واقعیت‌های تجاری سازگار نباشد، آنگاه مدیریت می‌بایست در پی جستجو و ابداع قوانین، رویه‌ها و سیاست‌های جدیدی باشد. به عبارت دیگر، به منظور هم‌جهت شدن با واقعیت‌های در حال تغییر بازبینی و تجدیدنظر در قوانین، رویه‌ها و سیاست‌ها به عنوان یکی از مهمترین اهداف شرکت در می‌آید. تعدادی از ابداعات و ابتکارات بهبود کیفی که چند شرکت عهده دار انجام آن هستند تحت این طبقه بندی قرار می‌گیرند (باتی و همکاران، ۲۰۱۷).

نقش استراتژیهای مدیریت دانش در سازمانهای امدادی

امروزه در ادبیات مدیریت و اقتصاد به وفور شاهد تأکید بر نقش دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای حفظ رقابت پذیری و سودآوری می‌باشیم (نوناکا^۱، ۱۹۹۴). مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرایند دانش مؤثری داشته باشند. سازمان‌ها برای انتخاب بازار باید از دانش موجود و ایجاد دانش جدید بهره‌جویند و مدیریت دانش در این امر کمک شایانی به آنها می‌کند. اما شرکت‌ها باید در نظر داشته باشند که برقراری هر سیستم در سازمان با توجه به شرایط مختلف آن سازمان مقدمات خاص خود را می‌طلبد و در صورت عدم مهیا بودن آن، برقراری موفقیت‌آمیز آن امکان‌پذیر نیست (صلواتی و حق نظر، ۱۳۸۸). در حال حاضر سازمانها هرچه بیشتر پیچیده‌تر شده و متغیرهای دخیل در آن، توسط موجی از فنون پیشرفته و کوتاه شدن مسیر چرخه، هدایت می‌شوند. بنابراین عملکرد و تحول سازمان‌های امدادی، به طور عمده دیگر به منابع سنتی نظیر سرمایه، مواد خام و نیروی کار بستگی ندارد و لذا دانش، به موثرترین و مهمترین منبع در ارتقاء بهره‌وری تبدیل می‌شود (ضمهانی و همکاران، ۱۳۹۸). در این میان در حالی که تعداد فزاینده‌ای از مطالعات در ادبیات مدیریت دانش وجود دارد که به اثرات مستقیم راهبردهای مدیریت دانش بر جنبه‌های مختلف نوآوری یا عملکرد سازمانی شرکتها می‌پردازد اما مطالعات بسیار کمی برای نقش تعدیل‌کننده این راهبردها در حوزه سازمانهای امدادی انجام شده است. با توجه به اینکه توسعه اخیر فناوری‌ها، از جمله برنامه‌های کاربردی مبتنی بر ابر داده‌ها، رسانه‌های اجتماعی و برنامه‌های کاربردی شرکتی متعددی که بر روی دستگاه‌های مختلف کار می‌کنند و اجرای شیوه‌های راهبردهای مدیریت دانش و ترویج اشتراک‌گذاری دانش از طریق کانال‌های دیجیتال را برای سازمان‌ها آسان‌تر می‌کند، در حوزه سازمانهای امدادی کمرنگ به نظر می‌رسد (اوموتایو^۲، ۲۰۱۵). از سوی دیگر، تکیه بیش از حد سازمان‌ها به فناوری می‌تواند خطرناک باشد و در عین حال اولویت کمتری به ایجاد و حفظ شیوه‌های سازمانی (مانند تعاملات اجتماعی، جلسات غیررسمی) داده شود. بنابراین، مشکلاتی وجود دارد که باید برای بهبود درک ما از نحوه انتخاب یک راهبرد مدیریت دانش مناسب در این حوزه یا ایجاد تعادل بین دو راهبرد مدیریت دانش، مورد توجه قرار گیرد و این مساله با اندازه سازمان ارتباط مستقیمی دارد. اگرچه برخی از سازمانهای امدادی ممکن است از راهبردهای مختلفی برای مدیریت دانش استفاده کنند، ولی اکثر سازمان‌های مؤثر، راهبرد خود را بر اساس ویژگی‌های محصولات و خدمات خود و تمرکز بر یکی از راهبردها و استفاده از سایر راهبردها در نقش حمایتی

^۱. Nonaka

^۲. Omotayo

انتخاب می‌کنند. علاوه بر این، حسینی و همکاران (۲۰۱۹)، پیشنهاد کردند که سازمان‌ها سعی نمی‌کنند هر دو راهبرد را با درجه یکسانی به کار گیرند بلکه معمولاً سازمان‌های مختلف، تمرکز خود را بر روی یک راهبرد مشخص می‌نمایند (حسینی و همکاران^۱، ۲۰۱۹).

هارلو^۲ (۲۰۱۸) نیز در پژوهشی نشان می‌دهد که سازمان‌ها ممکن است نیاز داشته باشند تا راهبردهای کدگذاری و شخصی‌سازی خود را برای همسویی با ماهیت فرآیند دانش تنظیم کنند، زیرا کدگذاری و شخصی‌سازی ممکن است اثرات متفاوتی بر عملکرد شرکت داشته باشد. برخی از پژوهشگران بیان کردند که وقتی یک شرکت راهبرد مدیریت دانشی را دنبال می‌کند، دانش برای استفاده مجدد در پایگاه‌های داده کدگذاری و ذخیره می‌شود. بنابراین، کارکنان انگیزه‌های کمتری برای کشف دانش جدید دارند؛ علاوه بر این، یک شرکت ممکن است یک روش نسبتاً موفق را در تمام بخش‌ها و سطوح شرکت بکار نگیرند.

تانگ و همکاران^۳ فرض کردند که راه دستیابی به اجرای موفقیت آمیز راهبردهای مدیریت دانش مدلسازی عوامل موفقیت حیاتی مدیریت دانش به یک مدل موفقیت است که می‌تواند برای هدایت طراحی و اجرای ابتکارات مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرد (تانگ و همکاران، ۲۰۲۰).

با این حال اجرای راهبردهای مدیریت دانش دارای چالش‌هایی نیز می‌باشد که به عنوان موانعی در برابر اجرای بهینه راهبردهای مدیریت دانش تبدیل می‌شوند. تحقیقات انجام شده توسط جنکس^۴ (۲۰۲۰) نشان داد که عوامل فردی، فرهنگی و سازمانی موانعی برای به اجرای راهبردهای مدیریت دانش هستند. علاوه بر این، نارسایی‌های ارتباطی، اجتناب از تعارض، پارادایم‌های نامنسجم کاری در سازمان، بوروکراسی و سلسله مراتب را به عنوان موانع اجتماعی یا فرهنگی در صنایع مختلف تبدیل می‌کند. ارتباطات سازنده از سوی مدیریت ارشد می‌تواند اعتماد را ایجاد کند و به اجرای بهینه راهبردهای دانشی در حوزه‌های متقابل متقاعد کند؛ علاوه بر این، پاداش افراد را تشویق می‌کند تا دانش را با میل به اشتراک بگذارند. از سوی دیگر جنکس، بر افراد، سازمان و فناوری به عنوان محدودیت‌هایی در اشتراک دانش تمرکز دارد. موانع فردی که جنکس برجسته کرد عبارتند از کمبود زمان، ترس، سطح آگاهی پایین، تفاوت در سطح تجربه، مهارت‌های ارتباطی ضعیف، فقدان مهارت‌های بین فردی، تحصیلات، تفاوت‌های سنی و جنسیتی. علاوه بر این، فقدان پشتیبانی فنی، عدم یکپارچگی سیستم فناوری اطلاعات، عدم تمایل به استفاده از سیستم فناوری اطلاعات و عدم آموزش در مورد فناوری اطلاعات به عنوان مانع فناوری تبدیل شده است (ایمران و همکاران^۵، ۲۰۱۷). در حال حاضر نقش راهبردهای مدیریت دانش در سازمان‌ها نقش بسزایی در مدیریت سازمانی دارد. این بدان معناست که مدیران صرفاً پرسنل را مدیریت نمی‌کنند، بلکه آنها افراد و ایده‌ها را مدیریت می‌کنند. معنای این دگرگونی فراهم کردن فضای مناسب برای تولید دانش ارزشمند از طریق سرمایه‌گذاری بر دارایی‌های فکری نیروی انسانی و انجام آن به گونه‌ای است که تعهد شخصی پرسنل را تشویق کند (دمیریگ و همکاران، ۲۰۲۱). رهبران می‌توانند نقش مهمی در تقویت و تضعیف روابط دانش ایمنی، انگیزه و مشارکت کارکنان ایفا کنند. بخشی از پژوهشگران تصریح می‌کنند که راهبرد مدیریت دانش نقش مهمی در ارتقاء دانش سازمانی، جذب و انتقال آن به عملکرد سازمانی، سازماندهی

¹. Hosseini et al

². Harlow

³. Thang et al

⁴. Jennex

⁵. Imran et al

آشکار، کارایی سازمانی، فرهنگ سازمانی، آموزش سازمانی و دانش و ایجاد و مدیریت اطلاعات دارد (ناداسون و همکاران^۱، ۲۰۱۷). راهبرد مدیریت دانش منجر به استفاده کارآمدتر از نیروی انسانی، شناسایی کاستی‌های دانش سازمانی، یادگیری موثرتر و کارآمدتر کارکنان، ارائه کالاها و خدمات با ارزش افزوده بیشتر، محتوای مشتریان و کارکنان، پیشگیری می‌شود و از تکرار خطاها، تکرارها و صرفه جویی در زمان پرهیز می‌کند.

پیشینه پژوهش

سرینو و همکاران^۲ (۲۰۲۰) در پژوهشی به منبع برای همکاری ترجمه دانش در فرآیندهای تحقیق و توسعه توزیع شده است: مطالعه بین منطقه ای^۳ پرداختند. هدف اصلی این پژوهش تاثیر چارچوب مدزیت دانش خاص بر کیفیت نوآوری، توزیع جغرافیایی، تحقیق و توسعه بین منطقه‌ای می‌باشد. در این پژوهش مکانیزم‌های مشترکی را که شرکت‌ها می‌توانند برای ترجمه دانش استفاده کنند بررسی شد. تجزیه و تحلیل این مقاله براساس حق ثبت اختراع در بخش بیوتکنولوژی طی سال‌های ۲۰۱۱-۲۰۱۴ انجام گرفته است. یافته‌های این مقاله نشان می‌دهد که روش‌های مختلف شیوه ترجمه دانش، ابزار بین المللی تیم تحقیق و توسعه در کیفیت نوآوری نقش به سزایی دارد. درونیاک و کاراسزوسکی^۴ (۲۰۲۰)، در پژوهشی به انتشار دانش در اتحادهای راهبردی: شواهد تجربی پرداختند. این پژوهش مشکلات نظری مربوط به ماهیت و تبادل دانش بین شرکت‌ها را در چهارچوب اتحاد استراتژیک توصیف کرده است. این پژوهش رابطه بین مدت زمان یک اتحاد و نتیجه نوآوری انجام شده در شرکت‌های شریک را بررسی وسیعی شده است که احتمال معرفی یک محصول، اتحاد سازمانی، همچنین سایر متغیرهای توصیف کننده شرکت را پیش بینی نماید. نتایج نشان می‌دهد که رابطه بین شرکت کننده‌ها در یک اتحاد و ارزیابی مطلوب از کسب و اشتراک دانش نزدیکتر از مدت زمان آن است. گرو و همکاران^۵ (۲۰۱۹)، در پژوهشی به بررسی مدیریت دانش در مشارکت دانشگاه و صنعت کارآفرین یارانه ای^۶ پرداختند. مدل مفهومی تحقیق با رویکرد مطالعه موردی چندگانه با تلفیق چهار دانشگاه کارآفرینی یارانه‌ای صنعت با برنامه مشوق نوآوری از ۲۰۱۴-۲۰۰۹ در مکزیک تجزیه و تحلیل شد. یافته‌ها نشان می‌دهد دانشگاه‌های کارآفرین و سازمان‌های صنعتی بیش رفتار دوجانبه را در مشارکت‌های یارانه‌ای تایید می‌کند. همچنین توافق نامه همکاری از توانایی‌های فکری پیش بینی شده محافظت می‌کند. ناصری راد (۱۳۹۷) در تحقیق خود به بررسی "تاثیر ظرفیت و سیستم مدیریت دانش و نوآوری باز بر ظرفیت نوآوری، مورد مطالعه: شرکت‌های مستقر در مراکز رشد دانشگاه‌های تهران" پرداخت. جامعه آماری پژوهش حاضر متشکل از کارکنان شرکت‌های عضو مراکز رشد دانشگاه‌های دولتی تهران است. برای نمونه‌گیری از بین یازده دانشگاه دولتی که مرکز رشد فعال داشتند به صورت تصادفی شش دانشگاه انتخاب شد و تعداد ۱۵۶ پرسشنامه بین آن‌ها توزیع گردید. برای بررسی رابطه میان سازه‌ها بر اساس مدل مفهومی از نرم‌افزار PLS و روش تحلیل عاملی استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که اگر شرکت‌ها یک رویکرد باز فعال را برای نوآوری در نظر بگیرند، احتمال بیشتری برای توسعه ظرفیت نوآوری دارند. ملکی (۱۳۹۷) در تحقیقی به ارزیابی "تاثیر ساختار سیستم مدیریت دانش بر ظرفیت نوآوری، نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش

^۱. Nadason et al

^۲. Serino et al

^۳. Serino, L., Papa, A., Campanella, F., & Di Gioia, L.

^۴. DREWNIAK & KARASZEWSKI

^۵. GUERRERO et al

^۶. Guerrero, M., Herrera, F., & Urbano, D.

با رویکرد مبتنی بر اینترنت اشیا (مورد مطالعه: کارکنان آجا)^۱ پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که سیستم مدیریت دانش ایجاد اکوسیستم‌های باز و مشترک و بهره‌برداری جریان دانش داخلی و خارجی را از طریق توسعه داخلی ظرفیت مدیریت دانش تسهیل می‌کند که به نوبه خود باعث افزایش ظرفیت نوآوری می‌گردد. همچنین بخردمنش (۱۳۹۷) در تحقیق خود به بررسی "اینترنت اشیا- ایجاد یک سیستم مدیریت دانش برای نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش در شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب"^۲ پرداختند. نتایج پژوهش وی نشان داد که اینترنت اشیا- ایجاد می‌تواند به عنوان یکی از زیر ساخت‌های سیستم مدیریت دانش برای نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش مدیران سازمان را یاری نماید.

جدول ۱. ابعاد، مولفه و شاخص‌های طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمان

های امدادی

ابعاد	مولفه	شاخص‌ها	منابع
تکنولوژی	زیرساخت‌های سخت افزاری	استفاده از قابلیت‌های IOT در سازمان و بین سازمان‌های درون همکاری	سرینو و همکاران (۲۰۲۰)، گروو و همکاران (۲۰۱۹)، چوراسیا و همکاران (۲۰۲۰)، برن استینر ^۱ و همکاران (۲۰۱۹)، بارروس و همکاران (۲۰۲۰)
		استفاده از کلان داده و تحلیل آن در مدیریت دانش	چوراسیا و همکاران (۲۰۲۰)، پاپا ^۲ و همکاران (۲۰۲۰)، وایرین و همکاران (۲۰۱۷)
		طراحی و پیاده‌سازی سیستم شناسایی فرصت‌های بیرونی در فرایند مدیریت دانش	وانگ و همکاران (۲۰۱۱)، فاکسین و همکاران (۲۰۲۰)، وو و دینگ و همکاران (۲۰۱۹)
	زیرساخت‌های نرم افزاری	طراحی تیم‌های همکاری درون‌سازمانی مبتنی بر IT	یانو و همکاران (۲۰۲۰)، مارتینز-کونسا و همکاران (۲۰۱۷)، وو و دینگ و همکاران (۲۰۱۹)
		طراحی و پیاده‌سازی سیستم بازخورد مستمر ذینفعان (مشتریان، کاربران...)	ترویس ^۳ و همکاران (۲۰۲۰)، سیمونه و همکاران (۲۰۱۷)، دزی و همکاران (۲۰۱۸)، چوراسیا و همکاران (۲۰۲۰)، گریمستوتیرو و همکاران (۲۰۱۸)، فراسیس و همکاران (۲۰۱۷)، بارروس و همکاران (۲۰۲۰)، ترویز و همکاران (۲۰۲۰)، دزی و همکاران (۲۰۱۸)، وایرین و همکاران (۲۰۱۷)
		ایجاد اتحادهای راهبردی و بلندمدت با سازمان‌های همکار	درونیاک و کاراسزوسکی (۲۰۲۰)، آگوستینی و همکاران (۲۰۲۰)
		ارتقای قابلیت شبکه‌ای سازمان و تمرکز سازمان بر شبکه‌سازی	آگوستینی و همکاران (۲۰۲۰)، فاکسین و همکاران (۲۰۲۰)، بیکان و همکاران (۲۰۱۷)، سانترو ^۴ و همکاران (۲۰۱۸)، فراسیس و همکاران (۲۰۱۷)، وایرین و همکاران (۲۰۱۷)
ساختار	کشف پایه دانشی مشترک	تقویت تعاملات خودانگیخته و اجتماعی درون و بیرون سازمان	سان و تیورشر و همکاران (۲۰۲۰)، وو و دینگ و همکاران (۲۰۱۹)، اوبرگ و همکاران (۲۰۱۹)، فراریس و همکاران (۲۰۱۷)، وایرین و همکاران (۲۰۱۷)، سرینو و همکاران (۲۰۲۰)

1 . Bernsteiner

2 . Papa

3 . Troise

4 . Santoro

طراحی و پیاده‌سازی سیستم لایه‌ای همکاری با سازمان‌های همکار	بروان و همکاران (۲۰۲۰)، بیکان و همکاران (۲۰۱۷)
بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده	تنوع‌بخشی به منابع دانش بیرونی و تقویت ورودی‌های دانش
حمایت از مالکیت معنوی فرهنگ	تقویت سازوکار پایش مستمر مدل مدیریت دانش حین همکاری به منظور پیشگیری از رفتار فرصت‌طلبانه شرکای همکاری (اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان)
افزایش قابلیت دوسوتوانی و هم‌آفرینی سازمان	سرینو و همکاران (۲۰۲۰)، سان، لیو و ودینگ (۲۰۲۰)، چن و همکاران (۲۰۱۱)، فراسیس و همکاران (۲۰۱۷)، باروس و همکاران (۲۰۲۰)
نیروی دانشی در سازمان	لوپز و همکاران (۲۰۱۷)، بیکان و همکاران (۲۰۱۷) نقشبندی و جاسم‌الدین (۲۰۱۸)
حراست از دانش مشترک	اتخاذ رویکرد رهبری دانش محور در سازمان
اندازه‌گیری تاثیر مدیریت دانش در کسب و کار	لوپز و همکاران (۲۰۱۷)، بیکان و همکاران (۲۰۱۷)، مارتینز-کونسا و همکاران (۲۰۱۷)، آگوستینی و همکاران (۲۰۲۰) راندهاو و همکاران (۲۰۱۷)، ابرگ و الکساندر (۲۰۱۹)، آلوینی و همکاران (۲۰۱۹)
اهداف (استراتژی) بهبود مستمر عملکرد سازمانی	تبادل نیروی انسانی با سازمان‌های همکار و مبتنی بر پروتکل
توسعه رویه‌ها	تنظیم قراردادهای همکاری، روتین سازی فرایندها
مالکیت فکری با محوریت دانش ضمنی	جذب دانش و درک فرصت‌های کسب‌وکار در تعامل با سازمان‌های پیشرو و اجتماعات برند به صورت مداوم
ماتریکانو و همکاران (۲۰۱۹)، بیکان و همکاران (۲۰۱۷)، و هو (۲۰۱۸)، لوپز و همکاران (۲۰۱۷)، جاسم‌الدین و نقشبندی (۲۰۱۹)، سان، لیو و دینگ (۲۰۲۰)، راندهاو و همکاران (۲۰۱۷)	چن و همکاران (۲۰۱۱)، فاکسین و همکاران (۲۰۲۰)، وو و دینگ و همکاران (۲۰۱۹)

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، یک پژوهش توسعه‌ای- کاربردی می‌باشد. همچنین از نظر گردآوری داده‌ها و روش تجزیه و تحلیل یک پژوهش توصیفی و پیمایشی است. برای گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات پژوهش موضوع، از منابع کتابخانه‌ای، مقالات، کتاب‌های مورد نیاز و نیز از شبکه جهانی اطلاعات استفاده شده که نتیجه آن تشکیل چهارچوب تئوری تحقیق و ارائه مدل بوده است. همچنین به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات در بخش کیفی با ۱۲ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران در سازمانهای امدادی مصاحبه به عمل آمد و از تکنیک دلفی برای تعیین مولفه و شاخص‌های تحقیق استفاده شد. سپس با استفاده از نرم افزار میک مک و روش ساختاری- تفسیری (ISM) سطح‌بندی عوامل انجام گردید. علت استفاده از روش مدلسازی تفسیری - ساختاری: ۱. شناسایی متغیرهای کیفی؛ ۲. تعیین رابطه مفهومی بین متغیرهای کیفی مدنظر با استفاده از ISM و ۳. ترسیم شبکه تعاملات متغیرهای کیفی مورد مطالعه، مطلوبتر نشان داده می شود مراحل شش گانه معادلات ساختاری تفسیری به این شرح می‌باشند: ۱-

شناسایی متغیرهای اثرگذار بر سیستم، ۲- ایجاد ماتریس خودتعاملی، ۳- تعیین ماتریس در دسترس پذیری اولیه، ۴- محاسبه ماتریس دسترس پذیری نهایی و مجموعه خروجی و ورودی متغیرها، ۵- تعیین سطح متغیرها و ۶- ترسیم مدل سازی ساختاری (تفسیری). همچنین به منظور رد یا تأیید، بر اساس نتایج بدست آمده از بررسی سؤالات با استفاده از آمار استنباطی مورد آزمون قرار گرفت. در آمار توصیفی تحقیق به بررسی متغیرهای تحقیق از قبیل میانگین، انحراف معیار و واریانس پرداخته شد برای سنجش روابط بین متغیرها با تحلیل عاملی تاییدی و مربعات جزئی به ترسیم دو مدل در حالت استاندارد و معناداری با نرم افزار اسمارت پی ال اس پرداخته شد در بخش کمی جامعه آماری شامل کلیه کارکنان در سازمانهای امدادی است که با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای ۲۱۷ نفر انتخاب و پرسشنامه بین آنها توزیع گردید. ابتدا پرسشنامه ای بر اساس ادبیات تحقیق با شاخص اولیه طراحی شده و به اعضای گروه خبره ارسال شد. سپس طبق متدولوژی دلفی فازی به جمع آوری داده پرداخته شد. از آنجا که در روش دلفی توافق نظر خبرگان ملاک تصمیم گیری می باشد. طی سه مرحله پرسشنامه توزیع و جمع آوری گردید تا توافق کلی نظر خبرگان نسبت به طبقه بندی به دست آید. پرسشنامه با هدف کسب نظر خبرگان راجع به تأثیر مولفه های مورد نظر بر معیارهای طراحی مدل عوامل تأثیرگذار می باشد. در جدول شماره ۳، میانگین میزان تأثیرگذار بودن هر یک از مولفه های طراحی مدل به صورت گزینه های کم، زیاد، متوسط انتخاب نماید؛ این امر طبق روابط زیر (چنگ و لین، ۲۰۰۲) محاسبه شد.

$$A^{(i)} = (a_1^i, a_2^i, a_3^i, a_4^i), \quad i = 1, 2, 3, \dots, n \quad \text{رابطه (۱)}$$

$$\text{رابطه (۲)}$$

$$A_m = (a_{m1}^i, a_{m2}^i, a_{m3}^i, a_{m4}^i) = \left(\frac{1}{n} \sum a_1^{(i)}, \frac{1}{n} \sum a_2^{(i)}, \frac{1}{n} \sum a_3^{(i)}, \frac{1}{n} \sum a_4^{(i)} \right)$$

جدول ۲. میانگین دیدگاه های خبرگان حاصل از پرسشنامه اول

ردیف	مولفه ها	مقادیر فازی دور اول	مقادیر فازی دور دوم	مقادیر فازی دور سوم
۱	تکنولوژی	[۵/۷, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۶/۸, ۱۰/۱۰, ۱۰/۱۰]	[۶/۸, ۱۰/۱۰, ۱۰/۱۰]
۲	زیرساخت های سخت افزاری	[۵, ۶/۷, ۸/۷, ۹]	[۵/۳, ۷/۱, ۹/۱, ۹/۳]	[۵/۵, ۷/۳, ۹/۳, ۹/۵]
۳	زیرساخت های نرم افزاری	[۵/۷, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۵/۸, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۵/۷, ۷/۶, ۹/۶, ۹/۷]
۴	ساختار	[۵/۵, ۷/۳, ۹/۳, ۹/۵]	[۵/۸, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۵/۸, ۷/۸, ۹/۷, ۹/۸]
۵	کشف پایه دانشی مشترک	[۵/۳, ۷/۱, ۹/۱, ۹/۳]	[۵/۷, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۵/۷, ۷/۸, ۹/۸, ۹/۸]
۶	بهره برداری از سیستم دوستوانی یادگیرنده	[۵/۲, ۶/۹, ۸/۹, ۹/۷]	[۴/۷, ۶/۲, ۸/۲, ۸/۷]	[۴/۷, ۶/۲, ۸/۲, ۸/۷]
۷	فرهنگ	[۵, ۶/۷, ۸/۷, ۹]	[۵/۳, ۷/۱, ۹/۱, ۹/۳]	[۵/۷, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]
۸	حمایت از مالکیت معنوی	[۳/۸, ۵/۱, ۷/۱, ۷/۸]	[۵/۷, ۷/۵, ۹/۵, ۹/۷]	[۵/۸, ۷/۸, ۹/۸, ۹/۸]

۹	حراست از دانش مشترک	[۵/۷، ۷/۵، ۹/۵، ۹/۷]	[۵/۸، ۷/۵، ۹/۵، ۹/۷]	[۵/۷، ۷/۶، ۹/۶، ۹/۷]
۱۰	اهداف و استراتژی‌ها	[۵/۵، ۷/۳، ۹/۳، ۹/۵]	[۵/۸، ۷/۵، ۹/۵، ۹/۷]	[۵/۸، ۷/۸، ۹/۷، ۹/۸]
۱۱	بهبود مستمر عملکرد سازمانی	[۵/۲، ۶/۹، ۸/۹، ۹/۷]	[۴/۷، ۶/۲، ۸/۲، ۸/۷]	[۴/۷، ۶/۲، ۸/۲، ۸/۷]
۱۲	توسعه رویه‌ها	[۵، ۶/۷، ۸/۷، ۹]	[۵/۳، ۷/۱، ۹/۱، ۹/۳]	[۵/، ۷/۵، ۹/۵، ۹/۷]

بر اساس رابطه زیر هر یک از خبرگان می‌توانند نظر خود را با میانگین نظرات بسنجند. و در صورت تمایل نظرات قبلی خود را تعدیل نمایند.

$$e = (a_{m1} - a_1^{(i)}, a_{m2} - a_2^{(i)}, a_{m3} - a_3^{(i)}, a_{m4} - a_4^{(i)})$$

$$= \left(\frac{1}{n} \sum a_1^{(i)} - a_1^i, \frac{1}{n} \sum a_2^{(i)} - a_2^i, \frac{1}{n} \sum a_3^{(i)} - a_3^i, \frac{1}{n} \sum a_4^{(i)} - a_4^i \right) \quad \text{رابطه (۳)}$$

با استفاده از رابطه (۳) اختلاف نظرات خبرگان محاسبه و در پرسشنامه‌ای تنظیم گردید. سپس هر یک از خبرگان با توجه به ارزیابی مجدد نظر قبلی خود، نظرات جدید را اعلام نمودند. در این مرحله با محاسبه اختلاف میانگین‌ها با استفاده از روابط فاصله میان اعداد فازی (رابطه ۴) میزان اجماع نظر خبرگان محاسبه می‌شود. در صورتی که اختلاف محاسبه شده از ۰/۲ کمتر باشد، فرایند دلفی فازی متوقف می‌شود (چنگ و لین، ۲۰۰۲).

رابطه (۴):

$$S(A_{m2}, A_{m1}) = \left| \frac{1}{4} [(a_{m21} + a_{m22} + a_{m23} + a_{m24}) - (a_{m11} + a_{m12} + a_{m13} + a_{m14})] \right|$$

جدول ۳. اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه اول و دوم

ردیف	مولفه‌ها	اختلاف میانگین نظرات
۱	تکنولوژی	۰/۴
۲	زیرساخت‌های سخت افزاری	۰/۳۵
۳	زیرساخت‌های نرم افزاری	۰
۴	ساختار	۰/۲
۵	کشف پایه دانشی مشترک	۰/۵۷۵
۶	بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده	۰/۷۲۵
۷	فرهنگ	۰/۳۵
۸	حمایت از مالکیت معنوی	۲/۱۵
۹	حراست از دانش مشترک	۰
۱۰	اهداف و استراتژی‌ها	۰/۲
۱۱	بهبود مستمر عملکرد سازمانی	۰/۳۵

با توجه به آنکه اختلاف میانگین‌ها بیش از ۰/۲ می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هنوز اجماع قلیل قبولی بین نظر خبرگان وجود ندارد. لذا پس از محاسبه اختلاف نظر هر خبره نسبت به میانگین طبق رابطه (۳)، پرسشنامه جدید طراحی و توزیع گردید. نتایج شمارش و تجزیه و تحلیل پرسشنامه سوم در جدول ۴ آمده است.

جدول ۴. اختلاف میانگین نظرات خبرگان در پرسشنامه دوم و سوم

ردیف	موفه‌ها	اختلاف میانگین نظرات
۱	تکنولوژی	۰
۲	زیرساخت‌های سخت افزاری	۰/۲
۳	زیرساخت‌های نرم افزاری	۰/۰۵
۴	ساختار	۰
۵	کشف پایه دانشی مشترک	۰/۱۷۵
۶	بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده	۰
۷	فرهنگ	۰/۰۷۵
۸	حمایت از مالکیت معنوی	۰/۱۷۵
۹	حراست از دانش مشترک	۰/۲
۱۰	اهداف و استراتژی‌ها	۰/۰۵
۱۱	بهبود مستمر عملکرد سازمانی	۰/۰۵
۱۲	توسعه رویه‌ها	۰

با توجه به اینکه میانگین نظرات خبرگان در دو گام دوم و سوم در همه سوالات پژوهش کمتر از ۰.۲ است بنابراین شرط توقف روش دلفی برآورده شده است و دیگر نیازی به تکرار روش دلفی نیست.

یافته‌های پژوهش

پس از مطالعه پژوهش تعداد ۱۲ عامل الگویابی معادلات ساختاری-تفسیری برای طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی شناسایی شدند و در اختیار خبرگان قرار گرفت و طبق تجربه مشارکت‌کنندگان پژوهش شناسایی شدند.

جدول ۵. یافته‌های جمعیت شناختی خبرگان

جمعیت شناختی	جامعه آماری	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۰	۸۳.۳
	زن	۲	۱۶.۷
تحصیلات	فوق لیسانس	۴	۳۳.۳
	دکتر	۸	۶۶.۷
سن	کمتر از ۳۵	۳	۲۵.۰
	بین ۳۵ تا ۴۵	۲	۱۶.۷

بیشتر از ۴۵	۷	۵۸.۳
جمع کل	۱۲	۱۰۰.۰

تعداد چهار بعد، ۸ مولفه و ۱۹ شاخص برای طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی از روش دلفی استخراج گردید. توسط ۱۲ نفر از صاحب‌نظران و فعالان موضوع پژوهش، پاسخگویی شده و آنچه از خروجی پرسشنامه مذکور حاصل می‌شود همان ماتریس خودتعاملی ساختاری (SSIM) است که تکمیل می‌شود که نحوه تعبیر این ماتریس با نمادهای V,A,X,O داده شده است. در این مرحله از شاخص نما (مد) برای بدست آوردن ماتریس خود تعاملی ساختاری استفاده شده، به نحوی که پس از بررسی پرسشنامه‌های تکمیل شده، برای هر خانه ماتریس، نمادی که توسط پاسخ‌دهندگان ذکر شده بررسی و پس از ارزیابی تمامی پرسشنامه‌ها، به ازای آن خانه، هر نمادی که فراوانی بیشتری دارد که در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۶. ماتریس خود تعاملی ساختاری (SSIM)

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
تکنولوژی	*	V	A	A	A	V	O	O	O	O	O	A
زیرساخت‌های سخت افزاری		*	V	V	X	O	X	V	V	O	O	A
زیرساخت‌های نرم افزاری			*	V	A	A	V	V	V	A	O	A
ساختار				*	A	X	V	V	V	X	O	A
کشف پایه دانشی مشترک					*	O	O	O	O	O	O	O
بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده						*	V	O	O	O	O	O
فرهنگ							*	A	A	O	V	A
حمایت از مالکیت معنوی								*	V	A	O	O
حراست از دانش مشترک									*	V	A	O
اهداف و استراتژی‌ها										*	V	O
بهبود مستمر عملکرد سازمانی											*	A
توسعه رویه‌ها												*

در گام بعد، بدست آوردن ماتریس دسترسی اولیه انجام شده، یعنی نمادهای V,A,X,O ترجمه شده تا بتوان از قواعد ریاضی برای محاسبات بعدی استفاده نمود. نمادها به صفر و یک تبدیل شده است و بعد از این تبدیل، در ماتریس دسترسی اولیه اعداد صفر و یک را همانطور در جدول ۷ نمایش داده شده است.

جدول ۷. ماتریس دسترسی اولیه

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲
تکنولوژی	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰
زیرساخت‌های سخت افزاری	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۰
زیرساخت‌های نرم افزاری	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۰
ساختار	۱	۱	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰

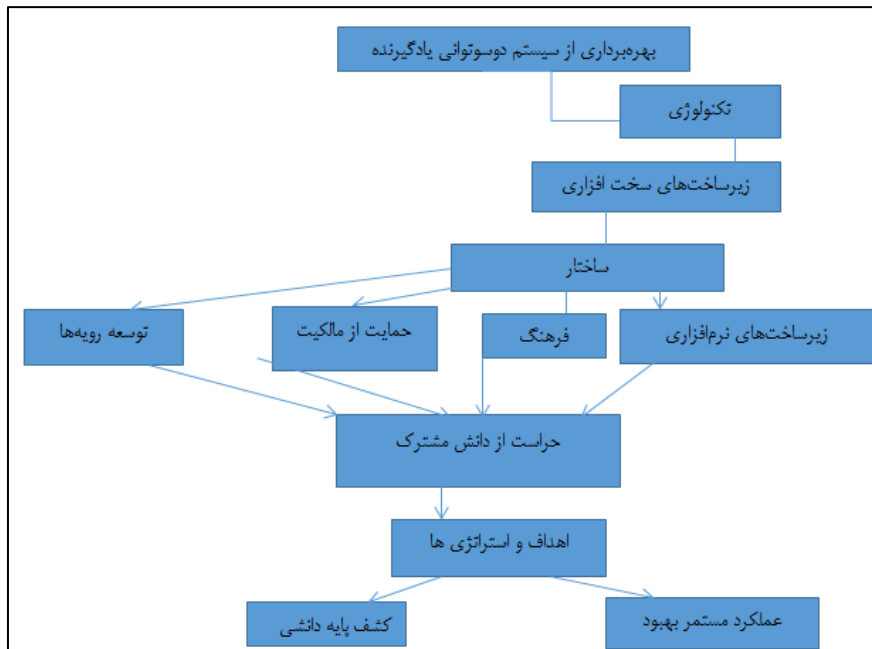
۰	۰	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	کشف پایه دانشی مشترک
۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده
۱	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	فرهنگ
۱	۰	۰	۱	۰	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	حمایت از مالکیت معنوی
۱	۱	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰	۰	۰	حراست از دانش مشترک
۱	۰	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۱	۱	۰	۰	اهداف و استراتژی‌ها
۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱	۰	بهبود مستمر عملکرد سازمانی
۱	۱	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۰	توسعه رویه‌ها

برای سازگار کردن ماتریس دستیابی باید حالت ترایی بین عوامل بررسی شود. اگر i منظر به z و j منجر به k شد، آنگاه i باید منجر به k شود. در این روش با کشف روابط و ارسال مجدد پرسشنامه به خبرگان و درخواست بررسی مجدد پاسخ‌ها نسبت به سازگار سازی اقدام شده و در نهایت پس از سازگار سازی، ماتریس بدست آمده است در این ماتریس خانه‌هایی که عدد یک با علامت * کنارشان نمایش داده شده‌اند در واقع خانه‌هایی هستند که در ماتریس دسترسی اولیه دارای عدد صفر بوده و بعد از عمل سازگار سازی به یک مبدل گشته‌اند که در جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸. ماتریس دسترسی نهایی

۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	متغیرها
۱	۰	*۱	۰	۰	۱	۱	*۱	۰	۱	۱	*۱	تکنولوژی
۱	۰	۰	۱	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	۱	زیرساخت‌های سخت افزاری
۱	۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۰	۱	۰	۰	زیرساخت‌های نرم افزاری
۱	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	ساختار
۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	کشف پایه دانشی مشترک
۱	۱	۰	۰	۰	۰	۱	۰	۰	*۱	۰	*۱	بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده
۱	۱	*۱	۱	۱	۱	۱	*۱	۱	*۱	*۱	*۱	فرهنگ
۱	۱	۰	۱	۰	۰	۰	۱	۰	۰	۰	۰	حمایت از مالکیت معنوی
۱	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۰	حراست از دانش مشترک
۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱	۱	۰	۱	۱	۰	اهداف و استراتژی‌ها
۱	۱	۰	۰	۰	۱	۱	*۱	۱	۱	۱	*۱	بهبود مستمر عملکرد سازمانی
۱	۱	۰	*۱	۰	*۱	۱	۱	۰	۱	۰	۰	توسعه رویه‌ها

نمودار (۱) سطح بندی عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش ترسیم شده است:



نمودار ۱. سطح بندی عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که عامل بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده در بالاترین سطح یعنی سطح اول قرار دارد؛ عامل تکنولوژی در سطح دوم قرار دارد؛ عامل زیرساخت‌های سخت‌افزاری در سطح سوم قرار دارد؛ عامل ساختار در سطح چهارم قرار دارد؛ عوامل زیرساخت‌های نرم‌افزاری، فرهنگ، حمایت از مالکیت و توسعه رویه‌ها در سطح پنجم قرار دارند؛ عامل حراست از دانش مشترک در سطح ششم قرار دارد و در سطح هشتم عملکرد مستمر و کشف پایه دانشی قرار دارد. سپس از تحلیل MICMAC استفاده شد. در این تحلیل متغیرهای پژوهش برحسب قدرت هدایت^۱ (تعداد عناصر مجموعه دستیابی) و قدرت وابستگی^۲ (تعداد عناصر مجموعه پیش‌نیاز) به چهار دسته تقسیم می‌شوند:

الف) متغیرهای خودمختار^۳ یا خودگردان: متغیرهای دارای قدرت هدایت و وابستگی ضعیف که به سبب ارتباطات کم و ضعیف با سیستم، نسبتاً به آن نامتصل هستند؛ متغیرهای کشف پایه دانشی مشترک، ساختار، حراست از دانش مشترک در این دسته قرار می‌گیرند. ب) متغیرهای وابسته^۴: متغیرهای دارای قدرت هدایت کم و وابستگی زیاد؛ بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده، زیرساخت‌های سخت‌افزاری، حمایت از مالکیت معنوی در این دسته قرار می‌گیرند. برای ایجاد این متغیرها عوامل زیادی دخالت دارند و خود آن‌ها کمتر می‌توانند زمینه‌ساز متغیرهای دیگر شوند. ج) متغیرهای متصل^۵ (ارتباطی): متغیرهایی غیرایستا و دارای قدرت هدایت و وابستگی زیاد که هر نوع تغییری در آن‌ها در سیستم اثر می‌گذارد؛ متغیرهای فرهنگ، تکنولوژی، اهداف و استراتژی‌ها می‌باشد. د) متغیرهای مستقل^۶:

³⁹. Driving Power

⁴⁰. Dependence Power

⁴¹. Autonomous Variables

⁴². Dependent Variables

⁴³. Linkage Variables

⁴⁴. Independent Variables

در این تحقیق متغیرهای بهبود مستمر عملکرد سازمانی، زیرساخت‌های نرم‌افزاری، توسعه رویه‌ها در این دسته قرار گرفته‌اند.

در شکل ۱- نمودار قدرت‌های هدایت و وابستگی طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی ترسیم شده است.



شکل ۱. نمودار قدرت هدایت و وابستگی نهایی

قبل از اینکه فرضیه‌های این پژوهش آزمون شوند باید ابتدا از نرمال بودن متغیرها اطمینان حاصل شود. برای بررسی فرض نرمال بودن متغیرهای مورد مطالعه از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف یک نمونه‌ای استفاده شد. در صورتی که سطح معناداری از 0.05 درصد بیشتر باشد متغیر نرمال می‌باشد، در غیر اینصورت داده‌ها غیر نرمال‌اند. بنابراین با توجه به جدول ذیل تمامی متغیرها غیرنرمال می‌باشند به خاطر غیر نرمال بودن جامعه نمی‌توان از آزمون‌های مبتنی بر کوواریانس مثلاً نرم افزار لیزرل استفاده کرد لذا در این پژوهش از روش تحلیل عاملی تاییدی مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده می‌شود (جدول ۹).

جدول ۹. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای بررسی فرض نرمال بودن یا غیرنرمال بودن

متغیرها	حجم نمونه	آماره آزمون	P-value
استقرار استراتژی مدیریت دانش	۲۱۷	۰.۲۴۱	۰.۰۰۰
تکنولوژی	۲۱۷	۰.۲۴۳	۰.۰۰۰
زیرساخت‌های سخت افزاری	۲۱۷	۰.۲۳۳	۰.۰۰۰
زیرساخت‌های نرم افزاری	۲۱۷	۰.۳۰۲	۰.۰۰۰
ساختار	۲۱۷	۰.۲۴۳	۰.۰۰۰
کشف پایه دانشی مشترک	۲۱۷	۰.۲۲۵	۰.۰۰۰
بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده	۲۱۷	۰.۲۴۴	۰.۰۰۰
فرهنگ	۲۱۷	۰.۲۴۶	۰.۰۰۰
حمایت از مالکیت معنوی	۲۱۷	۰.۲۴۵	۰.۰۰۰
حراست از دانش مشترک	۲۱۷	۰.۱۷۱	۰.۰۰۰
اهداف و استراتژی‌ها	۲۱۷	۰.۲۲۲	۰.۰۰۰
بهبود مستمر عملکرد سازمانی	۲۱۷	۰.۲۵۲	۰.۰۰۰

توسعه رویه‌ها	۲۱۷	۰.۲۷۵	۰.۰۰۰
---------------	-----	-------	-------

بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر و یا بیشتر از مقدار ۰/۴ شود، مؤید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است.

جدول ۱۰. بررسی بارهای عاملی پرسشنامه

گویه‌ها	بار عاملی	انحراف استاندارد	آماره t
۱	0.825	.04654	18.095
۲	0.777	.04390	16.829
۳	0.826	.04932	19.960
۴	0.904	.04128	19.606
۵	0.869	.04604	12.983
۶	0.930	.04267	23.259
۷	0.700	.04163	18.376
۸	0.863	.04802	14.401
۹	0.873	.04321	17.864
۱۰	0.912	.05047	22.378
۱۱	0.910	.04477	21.994
۱۲	0.942	.04449	26.815
۱۳	0.944	.04053	26.182
۱۴	0.861	.04564	20.724
۱۵	0.879	.04642	25.390
۱۶	0.855	.04255	12.563
۱۷	0.871	.04613	14.659
۱۸	0.937	.04707	26.743
۱۹	0.938	.04296	27.333

با توجه به جدول فوق که نتایج تحلیل عاملی گویه‌های پرسشنامه مورد نظر را نشان می‌دهد، از آنجا که بارعاملی همه گویه‌ها از ۰/۴ بیشتر است، همچنین مقدار آماره t از ۱/۹۶ بیشتر است، بنابراین پرسشنامه دارای روایی مطلوب است. برای بررسی پایایی مدل بیرونی از معیار ضریب آلفای کرونباخ و معیار پایایی ترکیبی (CR) استفاده شد. مطابق با جداول بالا معیارها برای سازه‌ی مورد نظر بالاتر از ۰/۷ است که حاکی از پایایی مناسب مدل دارد. برتری پایایی ترکیبی نسبت به آلفای کرونباخ در این است که پایایی سازه‌ها نه به صورت مطلق بلکه با توجه به همبستگی سازه-هایشان با یکدیگر محاسبه می‌گردد. در صورتی که مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایایی درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد و مقدار کمتر از ۰/۶ عدم وجود پایایی را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱. پایایی ترکیبی

متغیرها	آلفای کرونباخ	CR	AVE
---------	---------------	----	-----

0/651	0/750	0/747	استقرار استراتژی مدیریت دانش
0/637	۰/892	۰/۸۹۱	تکنولوژی
0/625	۰/738	۰/۷۳۶	زیرساخت‌های سخت افزاری
0/661	۰/880	۰/۸۷۳	زیرساخت‌های نرم افزاری
0/599	۰/815	۰/۸۱۲	ساختار
0/621	۰/773	۰/۷۷۱	کشف پایه دانشی مشترک
0/594	۰/795	۰/۷۹۲	بهره‌برداری از سیستم دوستوانی یادگیرنده
0/683	۰/812	۰/۸۱۰	فرهنگ
0/601	۰/875	۰/۸۷۳	حمایت از مالکیت معنوی
0/612	۰/780	۰/۷۷۹	حراست از دانش مشترک
0/667	۰/841	۰/۸۳۹	اهداف و استراتژی‌ها
0/589	۰/756	۰/۷۵۵	بهبود مستمر عملکرد سازمانی
0/632	۰/862	۰/۸۶۰	توسعه رویه‌ها
-	-	۰/۹۴۳	پایایی کل

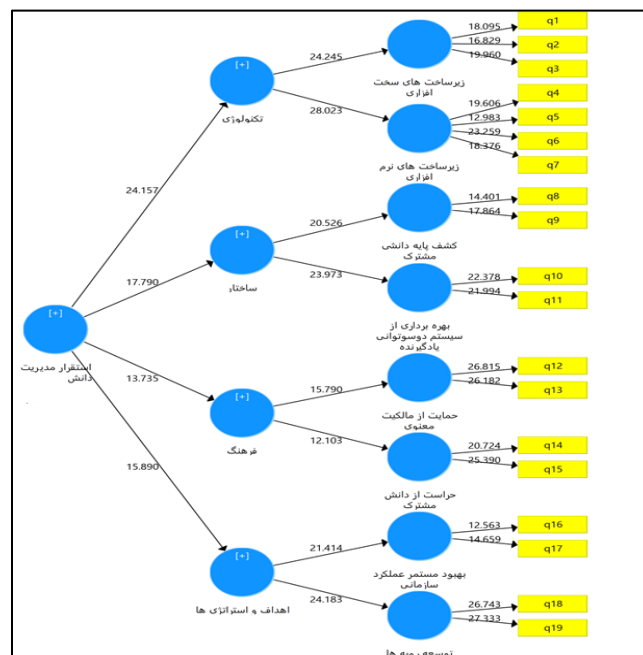
با توجه به بالاتر بودن ضریب پایایی ترکیبی، متغیرهای جدول فوق نشان از مناسب و برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری دارد. برای بررسی روائی مدل بیرونی از معیار روائی واگرا استفاده شده است. مقادیر موجود روی قطر اصلی ماتریس را با ریشه دوم مقادیر واریانس شرح داده شده در AVE جایگزین می‌کنیم و در نهایت جدول ۱۲ ارائه می‌شود.

جدول ۱۲. روش فورنل و لاکر

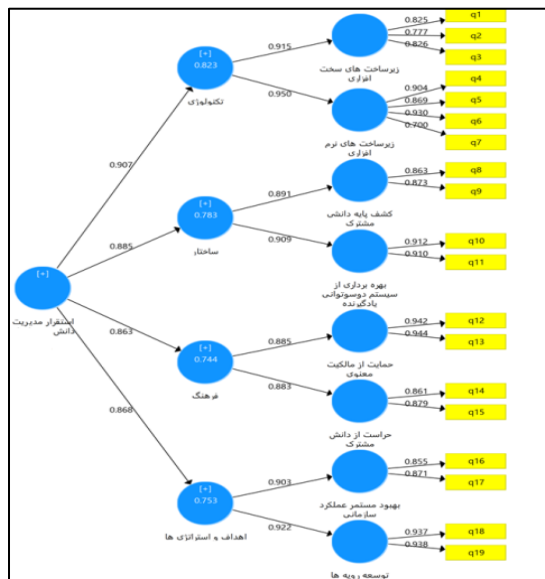
متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳
استقرار استراتژی مدیریت دانش	0/54 0												
تکنولوژی	0/53 6	0/51 9											
زیرساخت‌های سخت افزاری	0/53 8	0/51 2	0/56 7										
زیرساخت‌های نرم افزاری	0/52 0	0/50 8	0/53 3	0/59 3									
ساختار	0/51 6	0/40 9	0/52 6	0/51 5	0/54 3								
کشف پایه دانشی مشترک	0/51 1	0/39 9	0/52 2	0/50 9	0/52 1	0/51 7							
بهره‌برداری از سیستم	0/50 3	0/37 0	0/49 8	0/39 8	0/47 8	0/50 9	0/41 9						

دوستوانی													
یادگیرنده													
فرهنگ			0/40	0/41	0/43	0/47	0/39	0/47	0/41	0/49			
			6	4	9	5	3	7	9	9			
حمایت از مالکیت معنوی		0/40	0/38	0/40	0/43	0/47	0/39	0/47	0/40	0/48			
		1	8	9	1	1	0	0	4	4			
حراست از دانش مشترک	0/40	0/39	0/37	0/40	0/42	0/47	0/38	0/46	0/40	0/47			
	0	9	9	2	7	0	8	2	0	8			
اهداف و استراتژی‌ها	0/36	0/39	0/37	0/35	0/38	0/42	0/39	0/37	0/46	0/37	0/46		
	6	5	4	7	4	2	6	8	0	6	3		
بهبود مستمر عملکرد سازمانی	0/41	0/37	0/42	0/37	0/34	0/38	0/42	0/40	0/37	0/45	0/38	0/45	
	4	2	1	7	9	8	9	1	9	5	5	9	
توسعه رویه‌ها	0/37	0/40	0/36	0/41	0/36	0/40	0/37	0/41	0/39	0/36	0/50	0/49	0/45
	9	5	9	9	1	9	5	8	9	2	2	5	3

در پاسخ به این سوال که مدل مناسب برای استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی در ایران کدام است؟ به ترسیم دو مدل در دو حالت اعداد استاندارد و معناداری پرداخته شد. برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین و اساسی‌ترین معیار، ضرایب معناداری t است. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از $1/96$ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان 95% معنادار بودن آن‌ها را تأیید ساخت.



شکل ۲. ضرایب معناداری t -value در مدل مفهومی



شکل ۳. ضریب مسیر در مدل مفهومی

برای رتبه‌بندی و روابط بین عوامل موثر بر استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی از آزمون فریدمن استفاده شده است.

جدول ۱۳. اولویت‌بندی عوامل موثر بر استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمان های امدادی

اولویت	مولفه‌ها	میانگین رتبه
۷	تکنولوژی	4.2698
۸	زیرساخت‌های سخت افزاری	4.2657
۶	زیرساخت‌های نرم افزاری	4.2729
۱۰	ساختار	4.2625
۱	کشف پایه دانشی مشترک	4.3264
۱۲	بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده	4.1986
۴	فرهنگ	4.2757
۵	حمایت از مالکیت معنوی	4.2750
۳	حراست از دانش مشترک	4.2764
۹	اهداف و استراتژی‌ها	4.2576
۲	بهبود مستمر عملکرد سازمانی	4.2958
۱۱	توسعه رویه‌ها	4.2194

متغیر کشف پایه دانشی مشترک، دارای رتبه بهتری است. متغیر بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده در جدول فریدمن دارای کمترین اهمیت می‌باشد.

جدول ۱۴. ضریب تعیین و کیفیت پیش بینی کنندگی (Q²)

متغیر وابسته	R2	Q ²
تکنولوژی	0.823	۰.۳۷۵
ساختار	0.783	۰.۴۱۵

۰.۴۲۷	0.744	فرهنگ
۰.۵۷۹	0.753	اهداف و استراتژی
۰.۴۴۹	0.775	میانگین

$$\text{مدل } GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2} = \sqrt{0.449 \times 0.775} = 0.62$$

با توجه به نتایج جداول (۱۳ و ۱۴) می‌توان گفت که مدل برازش قوی دارد. تمامی ضرایب بارهای عاملی از ۰/۴ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این مدل دارد.

نتیجه‌گیری

اگر مدیریت دانش در سازمان‌ها بخواهد ماندگار شود و تنها به عنوان یک سرگرمی موقتی تلقی نشود، باید با خلق ارزش اقتصادی و مزیت رقابتی پیوند برقرار کند. از همین رو سازمان‌ها برای اجرای کارآمد و اثربخش فراگرد مدیریت دانش بایستی ابتدا با توجه به دانش‌های آشکار و پنهان موجود در سازمان، استراتژی مدیریت دانش خود را انتخاب نمایند تا جهت‌گیری اصلی سازمان برای سرمایه‌گذاری در زمینه مدیریت دانش تعیین شود. بر همین اساس سازمان‌ها پیش از هر اقدامی در جهت استقرار مدیریت دانش، بایستی با توجه به ماهیت کاری و دانش‌های موجود و مرتبط با کسب و کار خود، نحوه بهره‌برداری مطلوب از سرمایه‌های دانشی آشکار و پنهان در بلندمدت را با تدوین استراتژی مدیریت دانش مشخص و تبیین نماید. در گام بعد سازمان‌ها برای رقابت موفقیت‌آمیز و پایدار بر اساس دانش‌های مورد نیاز برای حمایت همسوسازی استراتژی کسب و کار با آنچه سازمان می‌داند یا توسعه دانش و قابلیت‌های فکری مورد نیاز برای حمایت از استراتژی مطلوب کسب و کار خود می‌باشد. سازمان‌ها باید به لحاظ استراتژیک منابع و قابلیت‌های دانشی خود را ارزیابی و به طور وسیع استراتژی دانش خود را به منظور تمرکز بر شکاف‌های میان آنچه که سازمان می‌داند و آنچه که سازمان باید بداند، مشخص کنند. در نتیجه استراتژی دانش سازمان‌ها بایستی از طریق فرایندهای خلق، تسهیم و کاربرد دانش برای پر کردن آن شکاف و پشتیبانی از استراتژی رقابتی سازمان بهره‌گیرند.

در این پژوهش تعداد چهار بعد (تکنولوژی، ساختار، فرهنگ، اهداف (استراتژی)، ۸ مولفه (زیرساخت‌های سخت‌افزاری، زیرساخت‌های نرم‌افزاری، کشف پایه دانشی مشترک، بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده، حمایت از مالکیت معنوی، حراست از دانش مشترک، بهبود مستمر عملکرد سازمانی، توسعه رویه‌ها) و ۱۹ شاخص استخراج گردید. بنابراین می‌توان گفت شرکت‌ها قادرند تا از فرآیندهای ترکیبی مدیریت دانش برای فعالیت‌ها و اقداماتشان بهره‌برند. بنابراین مدل‌های جدید مدیریت دانش به تعاملات و همکاری‌ها به منظور ارتقای محصولات و خدمات جدید تکیه دارند. در این زمینه، مفهوم دوسوتوانی سازمانی، توجهات زیادی را در ارتباط با مدیریت دانش در سازمان‌ها به خود جلب کرده است. این مفهوم مخصوص مدیریت دانش است و شرکت را توانا می‌سازد تا از قابلیت‌های موجود بهره‌برده و در عین حال به دنبال کشف فرصت‌های جدید در خارج از شرکت یا سازمان کاری باشد. در این فرآیند نوعی دوسوتوانی و تبحر دو وجهی به وجود می‌آید که به ارتقای رقابت‌پذیری و عملکرد شرکت منتهی می‌شود. ضریب مسیر بین متغیر تکنولوژی و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی که به مقدار ۰.۹۰۷ و همچنین آماره t به مقدار ۲۴.۱۵۷ است، همچنین ضریب مسیر بین متغیر ساختار و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمان‌های امدادی که به مقدار ۰.۸۸۵ و همچنین آماره t به مقدار ۱۷.۷۹۰ است و ضریب مسیر متغیر فرهنگ و استقرار

استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۸۶۳ و همچنین آماره t به مقدار ۱۳.۷۳۵ است و ضریب مسیر متغیر اهداف و استراتژی و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۸۶۸ و همچنین آماره t به مقدار ۱۵.۸۹۰ است بنابراین می‌توان گفت: بین مولفه‌ها و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی رابطه معناداری وجود دارد. در پاسخ به سوال آزمون استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی در ایران چگونه است؟ می‌توان گفت که مدل برازش قوی دارد. تمامی ضرایب بارهای عاملی از $0/4$ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این مدل دارد.

نتایج سوال اصلی تحقیق که ارائه الگوی استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی چگونه است؟ نشان داد با توجه به شکل (۱) ضرایب معناداری t -value در مدل مفهومی و شکل (۲) ضریب مسیر در مدل مفهومی می‌توان گفت الگوی استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی با برازش قوی ارائه شده است؛ نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات و یافته‌های سرینو و همکاران (۲۰۲۰) و گرو و همکاران (۲۰۱۹)، همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که فرایند مدیریت دانش دارای تاثیر تعاملی بوده و یکدیگر را به طور متقابل تقویت می‌کنند. یافته‌های حاصله شواهد مستدلی را در تایید این نکته فراهم می‌آورند که استقرار مدیریت دانش از طریق نقش میانجی طراحی فرایند مدیریت دانش، از اهمیت بالایی برای مدیریت موفق دانش در سازمان‌ها برخوردار می‌باشد. عوامل موثر و تاثیرگذار بر استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی کدامند؟ ۱۲ عامل الگویابی معادلات ساختاری-تفسیری طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی عبارتند از: تکنولوژی، زیرساخت‌های سخت افزاری، زیرساخت‌های نرم افزاری، ساختار، کشف پایه دانشی مشترک، بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده، فرهنگ، حمایت از مالکیت معنوی، حراست از دانش مشترک، اهداف و استراتژی‌ها، بهبود مستمر عملکرد سازمانی، توسعه رویه‌ها می‌باشد. برای شناسایی عوامل عمده تعیین طراحی مدل عوامل موثر در استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی و در قالب نرم‌افزار میک مک استفاده شده است. عامل ششم (بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده) در بالاترین سطح یعنی سطح اول قرار دارد. عامل اول (تکنولوژی) در سطح دوم قرار دارد. عامل دوم (زیرساخت‌های سخت افزاری) در سطح سوم قرار دارد. عامل چهارم (ساختار) در سطح چهارم قرار دارد. عامل سوم و هفتم و هشتم و دوازدهم (زیرساخت‌های نرم‌افزاری، بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده فرهنگ، بهبود مستمر عملکرد سازمانی) در سطح پنجم قرار دارند. عامل نهم (حمایت از مالکیت معنوی) در سطح ششم قرار دارد. عامل دهم (حراست از دانش مشترک) در سطح هفتم قرار دارد. نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات گریمسدوتیر و ادواردسون (۲۰۱۸) و صالحی مهر (۱۳۹۷) همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که شرکت‌های دارای سطح بالای فناوری (های تک) استراتژی‌های داخلی به خارج را ترجیح می‌دهند، حال آنکه برای شرکت‌هایی با سطح پایین تکنولوژی، استراتژی‌های خارج به داخل ارجح‌تر هستند. شرکت آلفا در بخش‌های پایانی فرایند با مشتریان ارتباط برقرار می‌کند، حال آنکه شرکت بتا متکی بر

دانش مشتریان و تامین کنندگان و نیز دانش جدید در اوایل این فرایند می‌باشد نتایج این سوال که مولفه‌های استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی کدامند؟ نشان داد: مولفه‌ها شامل: (زیرساختهای سخت افزاری، زیرساختهای نرم افزاری، کشف پایه دانشی مشترک، بهره‌برداری از سیستم دوسوتوانی یادگیرنده، حمایت از مالکیت معنوی، حراست از دانش مشترک، بهبود مستمر عملکرد سازمانی، توسعه رویه‌ها) می‌باشد نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات جاسمودین و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که سطح بالاتر از زیرساخت‌های دانش می‌تواند منجر به افزایش ظرفیت جذب و بهبود نوآوری باز ورودی شود. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد، زیرساخت دانش می‌تواند تاثیر مستقیم و مثبتی بر ظرفیت جذب و نوآوری باز ورودی داشته باشد. این پژوهش نشان می‌دهد که تاکید بر ظرفیت جذب یک شرکت، به مفهوم‌سازی تاثیر زیرساخت دانش بر نوآوری باز ورودی کمک می‌کند نتایج این سوال که شاخصهای استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی کدامند؟ نشان داد: شاخص (استفاده از قابلیت‌های IOT در سازمان و بین سازمان‌های درون همکاری، استفاده از کلان داده و تحلیل آن در مدیریت دانش، طراحی و پیاده‌سازی سیستم شناسایی فرصت‌های بیرونی در فرایند مدیریت دانش، طراحی تیم‌های همکاری درون‌سازمانی مبتنی بر IT، طراحی و پیاده‌سازی سیستم بازخورد مستمر ذینفعان (مشتریان، کاربران و...))، ایجاد اتحادهای راهبردی و بلندمدت با سازمان‌های همکار، ارتقای قابلیت شبکه‌ای سازمان و تمرکز سازمان بر شبکه‌سازی، تقویت تعاملات خودانگیخته و اجتماعی درون و بیرون سازمان، طراحی و پیاده‌سازی سیستم لایه‌ای همکاری با سازمان‌های همکار، تنوع‌بخشی به منابع دانش بیرونی و تقویت ورودی‌های دانش، افزایش قابلیت دوسوتوانی و هم‌آفرینی سازمان، تقویت سازوکار پایش مستمر مدل مدیریت دانش حین همکاری به‌منظور پیشگیری از رفتار فرصت‌طلبانه شرکا (اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان)، نیروی دانشی در سازمان، اتخاذ رویکرد رهبری دانش‌محور در سازمان، اندازه‌گیری تاثیر مدیریت دانش در کسب و کار، تبادل نیروی انسانی با سازمان‌های همکار و مبتنی بر پروتکل، تنظیم قراردادهای همکاری، روتین سازی فرایندها، جذب دانش و درک فرصت‌های کسب‌وکار در تعامل با سازمان‌های پیشرو و اجتماعات برند به‌صورت مداوم، مالکیت فکری با محوریت دانش ضمنی) برای استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی استخراج گردید نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات آرماندو پایا و همکاران (۲۰۲۰) و دهقانی (۱۳۹۷) همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که حالت‌های مختلف همکاری تاثیر قوی و مثبتی را بر عملکرد دارند و انگیزه‌ای برای تبادل دانش انعکاسی می‌شوند. همچنین یافته‌های این پژوهش نشان داد که تبادل دانش انعکاسی سازوکار مهمی است که شرکت را تشویق می‌کند که تلاش بیشتری انجام دهد. علاوه بر این، تبادل دانش انعکاسی کمک می‌کند که شرکت‌ها از دانش نوآورانه‌ای که در شبکه‌های بین سازمانی ایجاد کرده‌اند، بهره کامل را ببرند. نتایج این سوال که نحوه ارتباط بین استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی چگونه است؟ نشان داد: ضریب مسیر بین متغیر تکنولوژی و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۹۰۷ و همچنین آماره t به مقدار ۲۴.۱۵۷ است، همچنین ضریب

مسیر بین متغیر ساختار و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۸۸۵ و همچنین آماره t به مقدار ۱۷.۷۹۰ است و ضریب مسیر متغیر فرهنگ و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۸۶۳ و همچنین آماره t به مقدار ۱۳.۷۳۵ است. و ضریب مسیر متغیر اهداف و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی که به مقدار ۰.۸۶۸ و همچنین آماره t به مقدار ۱۵.۸۹۰ است بنابراین می‌توان گفت: بین مولفه‌ها و استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات وانگ و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که یک استراتژی دانش متفرقه که به عمق وسعت دانش خارجی می‌پردازد به طور قابل توجهی بر توانایی شرکت برای به دست آوردن سود از دانش خارجی تاثیر می‌گذارد. یافته‌های این مقاله نشان می‌دهد، که نویسندگان با بررسی استراتژی دانش که می‌تواند کاتالیزور مهم باشد، باعث تحریک عملکرد نوآوری می‌شود. همچنین سهم اصلی را به شرکت‌ها با فناوری پیشرفته ارائه می‌دهد. این پژوهش نشان می‌دهد که دامنه تحقیق محدود به یک صنعت واحد است و تحقیقات بیشتر می‌تواند چارچوب نظری را به صنایع مختلف گسترش دهد، که ممکن است احتمال توسعه را افزایش دهد. همچنین این تحقیق نشان می‌دهد شرکت‌هایی که مرزهای فعالیت خود را برای شرکت در دانش خارجی باز می‌کنند، می‌توانند از نوآوری داخلی استفاده کنند تا عملکرد نوآوری خود را افزایش دهند. همچنین در این پژوهش نویسندگان تاکید می‌کنند که، حوزه‌های مدیریت چطور بر دانش خارجی تاثیر مثبت می‌گذارد. نتایج این سوال که آزمون مدل استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی چگونه است؟ نشان داد می‌توان گفت که مدل برازش قوی دارد. تمامی ضرایب بارهای عاملی از $0/4$ بیشتر است که نشان از مناسب بودن این مدل دارد نتایج پژوهش ما با نتایج مطالعات سان و همکاران (۲۰۲۰) همخوانی و همسویی دارد، نتایج پژوهش حکایت از این مطالب دارد که مدل تحقیق مدل نظری قوی برای استقرار استراتژی مدیریت دانش در سازمانهای امدادی بوده است همه‌ی روابط مستقیم بین متغیرهای مدل معنادار بوده‌اند. به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود در پژوهشهای خود موارد زیر را لحاظ نمایند: تاثیر مدیریت دانش بر نقش متغیرهای سازمانی و موفقیت اجرای مدیریت ارتباط با مشتری یا بررسی تاثیر دانش مشتری بر عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با تبیین نقش میانجی نوآوری باز یا بررسی مکانیزم های ترجمه دانش در نوآوری باز و نقش طراحی در پروژه‌های تحقیق و توسعه و مدیریت دانش در فرایندهای نوآوری باز و دیدگاه دارایی فکری و همچنین انجام تحقیق حاضر با لحاظ نمودن متغیرهای جمعیت شناختی انجام دهند.

پیشنهادها

- پیشنهاد می‌گردد: از قابلیت‌های IOT در سازمان و بین سازمان‌های درون همکاری در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران استفاده شود. استفاده از کلان داده و تحلیل آن در مدیریت دانش در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و ایجاد اتحادهای راهبردی و بلندمدت با سازمان‌های همکار در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و ارتقای قابلیت شبکه‌ای سازمان و تمرکز سازمان

بر شبکه‌سازی در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و تقویت تعاملات خودانگیزه و اجتماعی درون و بیرون سازمان در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و افزایش قابلیت دوسوتوانی و هم‌آفرینی سازمان در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و تقویت سازوکار پایش مستمر مدل مدیریت دانش حین همکاری به‌منظور پیشگیری از رفتار فرصت‌طلبانه شرکای همکاری (اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان) در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و تبادل نیروی انسانی با سازمان‌های همکار و مبتنی بر پروتکل در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و تنظیم قراردادهای همکاری، روتین‌سازی فرایندها در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و جذب دانش و درک فرصت‌های کسب‌وکار در تعامل با سازمان‌های پیشرو و اجتماعات برند به‌صورت مداوم در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران و مالکیت فکری با محوریت دانش ضمنی در سازمان آتش‌نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران پیشنهاد می‌گردد. دانش خود را به روشی سیستماتیک سازماندهی کنند تا به راحتی قابل بازیابی باشد. تعریف ساختار پوشه‌ای با قابلیت پیمایش آسان، افزودن برچسب‌ها برای دسته‌بندی اطلاعات و استفاده از الگوها برای استانداردسازی قالب‌بندی راه‌هایی هستند که به سازماندهی بیشتر پایگاه دانش تیم در سازمان کمک می‌کنند.

- سازمان‌ها اطلاعات را توزیع و به اشتراک بگذارند: مستندسازی دانش تیم بی‌فایده است اما هیچ‌کس از وجود آنها خبر ندارد. رویه‌های استاندارد را در مورد نحوه اشتراک‌گذاری با هم‌تیمی‌های خود در زمانی که اطلاعات جدید یا به‌روز شده به پایگاه دانش اضافه می‌شود، تدوین کنند. برخی از سیستم‌های مدیریت دانش از فعالیت پشتیبانی می‌کنند، بنابراین سازمان‌ها می‌توانند به سادگی بخش فعالیت را به ابزار ارتباطی شرکت خود پیوند دهند تا در صورت وجود اطلاعات جدید یا به‌روز، همه هم‌تیمی‌هایشان به‌طور خودکار مطلع شوند.

- فرهنگ جستجوی اول را ایجاد کنند: اگر هم‌تیمی‌ها رد سازمان پایگاه دانش را جستجو نکنند و اغلب همچنان سوالات مکرری بپرسند، زمانی که اسناد مرتبط در پایگاه دانش آنها وجود دارد، دیگر هم‌تیمی‌ها را از مستندسازی اطلاعات منصرف می‌کند، زیرا آنها احساس می‌کنند که دیگر نیازی به دوباره کاری نیست.

- همکاری را تشویق کنند: اگر تنها چند نفر در تیم در ایجاد پایگاه دانش تیم مشارکت داشته باشند، حجم کار بسیار زیادی خواهد بود. یک راه حل مبتنی بر دانش را انتخاب کنند که ویژگی‌های داخلی را برای ایجاد همکاری ارائه می‌دهد. به عنوان مثال، تا زمانی که کارکنان در هر بخش از سازمان نمی‌توانند اطلاعات مرتبط را در پایگاه دانش پیدا کنند، سؤال ایجاد کنند و هم‌تیمی‌ها می‌توانند نظرات درونی خود را بگذارند و زمانی که احساس می‌کنند چیزی درست به نظر نمی‌رسد، از کارشناسان درخواست کنند تا درست یا نادرستی اطلاعات را تأیید کنند.

- تجزیه و تحلیل و شناسایی شکاف‌های دانش: ایجاد پایگاه دانش داخلی یک فرآیند مستمر است. بنابراین تجزیه و تحلیل استفاده و شناسایی زمینه‌های بهبود مهم است. درک بیشتر در مورد نحوه استفاده هم‌تیمی‌های از پایگاه دانش داخلی کمک می‌کند تا سازمانها راهبرد مدیریت دانش خود را به‌طور مداوم بهبود بخشند.

با توجه به اینکه استقرار مدیریت دانش دارای مؤلفه‌های فراوان و گسترده‌تر اجتماعی، تجاری، بین‌المللی و... می‌باشد و در ظرفیت این پژوهش نمی‌گنجد در این پژوهش تنها از مؤلفه‌های محدودی با توجه به عقیده نظریه‌پردازان استفاده شده است. فقدان زمان لازم برای گسترش پژوهش به زمان و مناطق دیگر برای گردآوری داده‌ها. بنا به محدود بودن جامعه آماری پژوهش قابل تعمیم به تمام کشور نیست. پژوهش به صورت مقطعی انجام می‌گیرد، بنابراین نتیجه‌گیری درباره علیت و تحلیل تمامی عامل‌های تاثیرگذار را دشوار می‌سازد.

سپاسگزاری :

از همه افرادی که در فرایند انجام پژوهش با ما همکاری داشته‌اند و یاری‌رسان ما بوده‌اند، تشکر و قدردانی می‌کنیم.

منابع و ماخذ :

منابع فارسی

ابراهیمی، یونس (۱۳۹۸). تأثیر رهبری دانش محور بر نوآوری باز با توجه به نقش میانجی ظرفیت مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان آموزش و پرورش شهرستان کرمانشاه)، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور استان تهران، مرکز پیام نوری.

آسمانی، حمیدرضا (۱۳۹۸). تأثیر بررسی مدیریت دانش و نوآوری باز بر پایداری سازمانی در شرکت‌های دانش بنیان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه البرز، دانشکده علوم انسانی.

بخردمنش، بابک (۱۳۹۷). اینترنت اشیاء- ایجاد یک سیستم مدیریت دانش برای نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش در شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد گچساران.

بدری آذرین، یعقوب؛ سیدعامری، میرحسن؛ ایمانپور، علی (۱۳۹۲). تحلیل رگرسیونی رابطه بین اجزای مدیریت دانش و عملکرد منابع انسانی، مدیریت ورزشی، شماره ۱۵، صص ۱۹۰-۱۷۵.

بذرکار، اردشیر و حاجی محمدی، محمد (۱۳۹۸). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مالی سازمان با توجه به نقش میانجی نوآوری و هوش سازمانی، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۲۶، شماره ۵، صص ۸۶-۶۸.

تیمورنژاد، کاوه و دانش فرد، کرم اله (۱۴۰۰). تبیین الگوی مدیریت عملکرد منابع انسانی با رویکرد عصر دیجیتال، فصلنامه برنامه‌ریزی توسعه شهری و منطقه‌ای، دوره ۶، شماره ۱۸، صص ۱۹۱-۱۶۵.

جعفری زاده، علی (۱۳۹۸). بررسی تأثیر «مدیریت دانش پویا» بر «ارزش‌آفرینی فرآیند شتابدهی نوآوری» با نقش تعدیل‌گری نوآوری باز (مورد مطالعه: شتابدهنده‌های کسب‌وکار نوپا)، پایان نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی تابران، گروه مدیریت و علوم انسانی.

دانش فرد، کرم‌الله (۱۳۹۳). راهنمای جامع مدیریت دانش با رویکرد عملیاتی تهران: سازمان عقیدتی سیاسی ارتش جمهوری اسلامی ایران، نشر آجا

دهقانی، فرزانه (۱۳۹۷). بررسی تأثیر دانش مشتری بر عملکرد مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) با تبیین نقش میانجی نوآوری باز (مطالعه موردی: صنایع غذایی منتخب استان یزد)، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه یزد، پردیس علوم انسانی و

اجتماعی - دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری.

رضایی، مصطفی؛ صالح نیا، منیره و کریمی، امیر (۱۳۹۸). "بررسی تأثیر فرآیند مدیریت دانش بر مدیریت ارتباط با مشتری مورد مطالعاتی بیمارستان بعثت شهرستان همدان" پنجمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت استراتژیک، تهران، ایران.

- رضائیان، علی؛ احمدوند، علی‌محمد؛ تولایی، روح‌اله (۱۳۸۸). بررسی الگوهای راهبرد مدیریت دانش و راهبرد دانش در سازمان‌ها، ماهنامه توسعه انسانی پلیس، دوره ۶، شماره ۲۷، صص ۲۸-۱۷.
- صالحی مهر، سپیده (۱۳۹۷). ایجاد سیستم مدیریت دانش برای نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش در اینترنت اشیا (مطالعه موردی: شرکت‌های تولید کننده لوازم خانگی با برند داخلی)، پایان نامه کارشناسی ارشد موسسه آموزش عالی سهروردی صلواتی، عادل و حق نظر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی تحلیلی عوامل زمینه‌ای موثر بر استقرار سیستم مدیریت دانش در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران، فراسوی مدیریت، دوره ۳، شماره ۱۰، صص ۴۵-۳۲.
- ضماهنی، مجید؛ امیرخانی، امیرحسین؛ دارایی، محمدرضا؛ نعمت‌اله، محمدرضا (۱۳۹۸). چارچوبی برای تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح در صنایع (مورد مطالعه صنعت خودروسازی پارس)، مطالعات مدیریت صنعتی، شماره ۵۵، صص ۶۵-۹۹.
- ملکی، مصطفی (۱۳۹۷). تأثیر ساختار سیستم مدیریت دانش بر ظرفیت نوآوری، نوآوری باز و ظرفیت مدیریت دانش با رویکرد مبتنی بر اینترنت اشیا (مورد مطالعه: کارکنان آجا)، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور استان تهران، مرکز پیام نور تهران غرب.
- منطقه‌ای، منوچهر و پریسا حسن آبادی (۱۳۹۵). الزامات گذر از نوآوری بسته به نوآوری باز، فصلنامه تخصصی رشد فناوری، دوره ۱۲، شماره ۴۶.
- ناصری راد، سمیه (۱۳۹۷). تأثیر ظرفیت و سیستم مدیریت دانش و نوآوری باز بر ظرفیت نوآوری، مورد مطالعه: شرکت‌های مستقر در مراکز رشد دانشگاه‌های تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س)، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی.
- نخعی، حبیب‌اله و زراعتگر، فاطمه (۱۳۹۷). بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد مالی (مورد مطالعه: ادارات دولتی استان خراسان جنوبی)، پژوهش‌های جدید در مدیریت و حسابداری، دوره ۴، شماره ۳، صص ۷۹-۹۱.
- همراهی، محمد (۱۳۹۸). مطالعه رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد مالی شهرداری منطقه ده تبریز، مطالعات جغرافیا، عمران و مدیریت شهری، دوره ۵، شماره ۳، صص ۱۱۶-۱۲۲.

منابع لاتین

- Agostini, L., Nosella, A., Sarala, R., Spender, J. C., & Wegner, D. (2020). Tracing the evolution of the literature on knowledge management in inter-organizational contexts: a bibliometric analysis. *Journal of Knowledge Management*
- Aloini, D., Lazzarotti, V., Pellegrini, L., & Zerbino, P. (2019). Inside-out: the forgotten side of ICT-enabled open innovation. *Measuring business excellence*.
- Barros, M. V., Ferreira, M. B., do Prado, G. F., Piekarski, C. M., & Picinin, C. T. (2020). The interaction between knowledge management and technology transfer: a current literature review between 2013 and 2018. *The Journal of Technology Transfer*, pp. 1-22.
- Bernsteiner, R., Strasser, J., Ploder, C., Schlögl, S., & Dilger, T. (2019, July). Knowledge Governance Helps Minimizing the Risks of External Knowledge Transfer. In *International Conference on Knowledge Management in Organizations* (pp. 379-391). Springer, Cham.
- Bican, P. M., Guderian, C. C., & Ringbeck, A. (2017). Managing knowledge in open innovation processes: an intellectual property perspective. *Journal of Knowledge Management*.
- Brown, P., Bocken, N., & Balkenende, R. (2020). How do companies collaborate for circular oriented innovation?. *Sustainability*, Vol. 12, No. 4, p. 1648.
- Bhatti, W. Z. Zaheer, A. Rehman, K. (2017). The effect of knowledge management practices on organizational performance: a conceptual study. *African journal of business management*, Vol. 5, No. 7, PP. 2847-2853.

- Cammarano, A., Michelino, F., & Caputo, M. (2019). Open innovation practices for knowledge acquisition and their effects on innovation output. *Technology Analysis & Strategic Management*, pp. 1-17.
- Chaurasia, S. S., Kaul, N., Yadav, B., & Shukla, D. (2020). Open innovation for sustainability through creating shared value-role of knowledge management system, openness and organizational structure. *Journal of Knowledge Management*.
- Chen, J. W., Zhang, J. S., Wang, Z., & Wang, J. K. (2011). Research on product open innovation design based on knowledge. In *Advanced Materials Research* (Vol. 230, pp. 819-823). Trans Tech Publications.
- Chen, Y., & Lin, J. (2017, December). Customer Knowledge Transfer in the Open Innovation of IoT Enterprises. In 2017 International Conference on Economic Development and Education Management (ICEDEM 2017). Atlantis Press.
- Cheng , Ching-Hsue & Lin , Yin. (2002) "Evaluating the best mail battle tank using fuzzy decision theory with linguistic criteria evaluation" , *European Journal of Operational Research* , vol.142, p.147.
- Chang, C. -M., Hsu, M. -H., & Yen, C. -H. (2012). Factors Affecting Knowledge Management Success: The Fit Perspective. *Journal Of Knowledge Management*, Vol. 16, No. 6, pp. 847–861.
- Chen, C. -J., & Huang, J. -W. (2018). Strategic Human Resource Practices And Innovation Performance — The Mediating Role Of Knowledge Management Capacity. *Journal Of Business Research*, Vol. 62, No. 1, pp.104–114.
- Choo, C. W. (2018). Information culture and organizational effectiveness, *International Journal of Information Management*, No. 33, pp.775-779.
- Demirbag, M., Apaydin, M., & Sahadev, S. (2021). Micro-foundational dimensions of firm internationalisation as determinants of knowledge management strategy: A case for global strategic partnerships. *Technological Forecasting and Social Change*, No. 165, p. 120538.
- Dezi, L., Santoro, G., Monge, F., & Zhao, Y. (2018). Assessing the impact and antecedents of university scientific research on firms' innovation commercialisation. *International Journal of Technology Management*, Vol. 78, No. 1-2, pp. 88-106.
- Drewniak, R., & Karaszewski, R. (2020). Diffusion of knowledge in strategic alliance: empirical evidence. *International Entrepreneurship and Management Journal*, Vol. 16, No. 2, pp. 387-416.
- Faccin, K., Wegner, D., & Balestrin, A. (2020). How to orchestrate R&D networks? The role of orchestration subprocesses and collaborative practices over time. *Creativity and Innovation Management*, Vol. 29, No. 1, pp. 161-177.
- Ferraris, A., Santoro, G., & Dezi, L. (2017). How MNC's subsidiaries may improve their innovative performance? The role of external sources and knowledge management capabilities. *Journal of Knowledge Management*.
- Grimsdottir, E., & Edvardsson, I. R. (2018). Knowledge management, knowledge creation, and open innovation in Icelandic SMEs. *Sage Open*, Vol. 8, No. 4. p. 2158244018807320.
- Guerrero, M., Herrera, F., & Urbano, D. (2019). Strategic knowledge management within subsidised entrepreneurial university-industry partnerships. *Management Decision*.
- Harlow, H. D. (2018). Developing a knowledge management strategy for data analytics and intellectual capital. *Meditari Accountancy Research*.
- Hosseini, S. S., Tekmedash, Y. N., Karami, A., & Jabarzadeh, Y. (2019). The impact of knowledge management strategy on service innovation performance in private and public hospitals. *Iranian journal of management studies*, Vol. 12, No. 1, pp. 1-24.
- Imran, M. K., Bilal, A. R., & Aslam, U. (2017). Knowledge management strategy: an organizational change prospective. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Jasimuddin, S. M., & Naqshbandi, M. M. (2019). Knowledge infrastructure capability, absorptive capacity and inbound open innovation: evidence from SMEs in France. *Production Planning & Control*, Vol. 30, No. 10-12, pp. 893-906.

- Jennex, M. E. (2020). Towards understanding and implementing knowledge management strategy. In *Current Issues and Trends in Knowledge Management, Discovery, and Transfer* (pp. 103-125). IGI Global.
- Koziół, L., Koziół, W., Wojtowicz, A., & Pyrek, R. (2015). Diagnosis of innovation enterprises—study theoretical and empirical results. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, No. 175, pp. 137-145.
- Liao, S. H., Chang, W. J., Hu, D. C. and Yueh, Y. L. (2012). Relationships among organizational culture, knowledge acquisition, organisational learning, and organisational innovation in Taiwan's banking and insurance industries. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 23, No. 1, pp. 52-70.
- Lopes, C. M., Scavarda, A., Hofmeister, L. F., Thomé, A. M. T., & Vaccaro, G. L. R. (2017). An analysis of the interplay between organizational sustainability, knowledge management, and open innovation. *Journal of Cleaner Production*, No. 142, pp. 476-488.
- Malhotra, Y. (2002). Knowledge management and new organization forms: A framework for business model innovation. In *Intelligent Support Systems: Knowledge Management* (pp. 177-199). IGI Global.
- Martinez-Conesa, I., Soto-Acosta, P., & Carayannis, E. G. (2017). On the path towards open innovation: Assessing the role of knowledge management capability and environmental dynamism in SMEs. *Journal of Knowledge Management*
- Mathew, V. & Kavitha, M. (2019), "Implementing Knowledge Management Knowledge Mapping, Matrix and Supports," *Journal of Knowledge Management Practice*, Vol. 10, No. 1, Retrieved September 28.
- Mohammad, Ahmed A. (2017). Towards a Meta Theory of Accounting for Knowledge Management: Review the Realities to Stage the Critical Thinking of Knowledge Business Model, p. 30.
- Matos ,Rony Dayan Peter Heisig Florinda, (2017), Knowledge management as a factor for the formulation and implementation of organization strategy, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 12-24
- Nadason, S., Saad, R. A. J., & Ahmi, A. (2017). Knowledge sharing and barriers in organizations: A conceptual paper on knowledge-management strategy. *Indian-Pacific Journal of Accounting and Finance*, Vol. 1, No. 4, pp. 32-41.
- Narenji, Fatemeh, Mirkamali, S. M. Mirzade, Mahmood (2020). Investigation of research related to knowledge management system in marine sciences of the Islamic Republic of Iran with a meta-analysis approach, *Teaching in Marine Sciences*, Vol. 7, No. 2, pp. 1-17.
- Nejatian, H., Sentosa, I., Piaralal, S. K., & Bohari, A. M. (2011). The influence of customer knowledge on CRM performance of Malaysian ICT companies: a structural equation modeling approach. *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 7, pp. 181.
- Ngoc Thang, N., & Anh Tuan, P. (2020). Knowledge acquisition, knowledge management strategy and innovation: An empirical study of Vietnamese firms. *Cogent Business & Management*, Vol. 7, No. 1, pp. 1786314.
- Nguyen, B. and Mutum, D.S. (2012), "A review of customer relationship management: successes, advances, pitfalls and futures", *Business Processes Management Journal*, Vol. 18, No. 3, pp. 400-419.
- Nguyen, T.H., Sherif, J.S. and Newby, M. (2007), "Strategies for successful CRM implementation", *Information Management & Computer Security*, Vol. 15, No. 2, pp. 102-115.
- Nonaka, I and Takeuchi, H (1995). "*The knowledge creating company, New York*": Oxford University Press, p.181.
- Nonaka, I. (1994). "*A Dynamic theory of organizational knowledge creation*". *Organizational science*.: PP 14-37.
- Nonaka, I., and Konno, N. (1998). The concept of "Ba: building a foundation for knowledge creation. *California Management Review*, Vol. 40, No. 3, pp. 40-55.
- Öberg, C., & Alexander, A. T. (2019). The openness of open innovation in ecosystems—Integrating innovation and management literature on knowledge linkages. *Journal of Innovation & Knowledge*, Vol. 4, No. 4, pp. 211-218.
- Ode, Egena and Ayavoo, Rajenthyan (2020). The mediating role of knowledge application in the relationship between knowledge management practices and firm innovation, *Journal of Innovation & Knowledge*, No. 5, pp. 209–217.

- Omotayo, F. O. (2015). Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A Review of Literature. *Library Philosophy and Practice*, Vol. 1, No. 2015, pp. 1-23.
- Papa, A., Chierici, R., Ballestra, L. V., Meissner, D., & Orhan, M. A. (2020). Harvesting reflective knowledge exchange for inbound open innovation in complex collaborative networks: an empirical verification in Europe. *Journal of Knowledge Management*.
- Pedersen, K. (2020). What can open innovation be used for and how does it create value? *Government Information Quarterly*, Vol. 37, No. 2, p. 101459.
- Randhawa, K., Jossierand, E., Schweitzer, J., & Logue, D. (2017). Knowledge collaboration between organizations and online communities: the role of open innovation intermediaries. *Journal of Knowledge Management*.
- Rumanti, A. A., Samadhi, T. M. A. A., Wiratmadja, I. I., & Sunaryo, I. (2017, December). Relationship among knowledge sharing, open innovation and green production: A multiple stakeholder's perspective in batik tulis industries. In 2017 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM) (pp. 176-180). IEEE.
- Sanjit, J., Manoharan, T. R., & Rajesh, R. An Analytical Study of Knowledge Management Performance in Automobile Manufacturing Industry.
- Santoro, G., Vrontis, D., Thrassou, A., & Dezi, L. (2018). The Internet of Things: Building a knowledge management system for open innovation and knowledge management capacity. *Technological forecasting and social change*, No, 136, pp. 347-354.
- Serino, L., Papa, A., Campanella, F., & Di Gioia, L. (2020). The sourcing for collaborative knowledge translation in distributed R&D processes: a cross-regional study. *Management Decision*.
- Simeone, L., Secundo, G., & Schiuma, G. (2017). Knowledge translation mechanisms in open innovation: the role of design in R&D projects. *Journal of Knowledge Management*.
- Sun, Y., Tüertscher, P., Majchrzak, A., & Malhotra, A. (2020). Pro-socially motivated interaction for knowledge integration in crowd-based open innovation. *Journal of Knowledge Management*.
- Troise, C., Matricano, D., & Sorrentino, M. (2020). Open Innovation Platforms: exploring the importance of knowledge in supporting online initiatives. *Knowledge Management Research & Practice*, pp. 1-9.
- Väyrynen, H., Helander, N., & Vasell, T. (2017). Knowledge management for open innovation: comparing research results between SMEs and large companies. *International Journal of Innovation Management*, Vol. 21, No. 5, p. 1740004.
- Wang, C., Chin, T., & Lin, J. H. (2020). Openness and firm innovation performance: the moderating effect of ambidextrous knowledge search strategy. *Journal of Knowledge Management*.
- Wen-Der, Yu, Ting-Chun, Lin, Shen-Jung Liu, and Pei-Lun, Chang (2013). Is the Knowledge Management System Truly Cost Effective? Case Study of KM-Enabled Engineering Problem Solving, *Journal of Construction Engineering and Management*, Vol. 139, No. 2, pp. 36-54.
- Wu, I. L., & Hu, Y. P. (2018). Open innovation based knowledge management implementation: a mediating role of knowledge management design. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 22, No. 8, pp. 1736-1756.
- Wu, S., Ding, X., Liu, R., & Gao, H. (2019). How does IT capability affect open innovation performance? The mediating effect of absorptive capacity. *European Journal of Innovation Management*.
- Yao, J., Crupi, A., Di Minin, A., & Zhang, X. (2020). Knowledge sharing and technological innovation capabilities of Chinese software SMEs. *Journal of Knowledge Management*.

Model of knowledge management strategy deployment in aid organizations

Mohammad Tabatabaei¹ Karamollah Daneshfard^{1 2} Kaveh Teymournejad³

¹ *PhD student, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.*

² *Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Economics, Science and Research branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran*

³ *Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.*

Abstract

knowledge management is the promotion of a comprehensive approach to identify, capture, recover, share and evaluate an organization's information capital and affects various aspects of the organization. Organizations have to design corporate knowledge management strategies according to their organization's environment. The aim of the current research is to achieve the pattern of knowledge management strategy establishment in aid organizations in Tehran metropolis. This research is a part of mixed exploratory research (qualitative and quantitative). In the qualitative part, the Delphi technique and 12 experts were used to determine the components and indicators of the research; Then, by using Micmac software and structural-interpretive method (ISM), factor stratification was done. In the quantitative part of cluster random sampling method, 217 employees of aid organizations were selected and analyzed with SmartPLS software. The findings showed that the structural-interpretive technique showed that the factor of exploiting the two-column system of the learner is at the highest level, i.e. the first level, and the continuous performance and discovery of the knowledge base is at the lowest level. The results showed that there is a difference between the components and the establishment pattern. There is a significant relationship between the knowledge management strategy of relief organizations in Tehran metropolis.

Keywords: strategy deployment, knowledge management, culture, technology, relief organizations.

¹ . **Corresponding Author:** Daneshfard@srbiau.ac.ir