

بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش (مطالعه موردی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام)

چکیده

عامل موفقیت سازمان‌های هزاره سوم در صحنه‌های رقابتی، حرکت به سوی مدیریت دانش و دانش محوری است. آنچه موجب تسهیل فرایند مدیریت دانش و تبدیل آن به مزیت رقابتی شده است، نقش پشتیبانی کننده فناوری اطلاعات است. در این پژوهش ابتدا مباحث مدیریت دانش و فناوری اطلاعات مطرح، سپس مؤلفه‌های مدیریت دانش (متغیر وابسته) مشخص و تأثیر فناوری اطلاعات (متغیر مستقل) بر هر یک از آنها ارزیابی گردید. برای آزمون فرضیه‌ها و جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه‌ای طراحی گردید و به منظور تعیین روایی پرسشنامه، طرح اولیه پرسشنامه مورد ارزیابی قرار گرفت و روایی آن تأیید شد. پس از آزمون پایایی و روایی، پرسشنامه در بین ۷۶ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام که بعنوان نمونه آماری انتخاب گردیده بودند، توزیع و جمع‌آوری گردید. این پرسشنامه شامل ۳۷ سوال بود که ۵ سوال آن در خصوص ویژگی‌های شخصی، ۱۶ سوال در مورد فناوری اطلاعات و ۱۶ سوال دیگر درباره شاخص‌های مدیریت دانش می‌باشد. پس از جمع‌آوری، تعداد ۷۶ پرسشنامه که قابل بررسی بودند، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از فرمول‌های آماری توصیفی و همچنین ضریب همبستگی اسپیرمن برای بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و متغیر وابسته استفاده گردید که بدین طریق فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی مورد تأیید قرار گرفت. یعنی بین فناوری اطلاعات و متغیرهای مدیریت دانش (کسب دانش، سازماندهی دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش) رابطه معناداری وجود داشت. و در نهایت پیشنهادها لازم برای ارتقاء فناوری اطلاعات بعنوان متغیر مستقل و مؤثر بر مدیریت دانش بر اساس فرضیه‌های تأیید شده، ارائه گردید.

علی جواد کریمی

کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی-
گرایش مالی

ajk1354@yahoo.com

کلیدواژه:

مدیریت دانش، فناوری اطلاعات،
فرایند مدیریت دانش، تولید دانش.

طبقه‌بندی:

JEL: M1, L86, C88

۱- مقدمه

دانش نخستین منبع راهبردی برای شرکت‌ها در قرن ۲۱ است. پژوهشگران و متخصصان تلاش می‌کنند دریابند، چگونه منابع دانش به صورت مؤثری گردآوری و مدیریت شود تا بتوان به‌عنوان مزیتی رقابتی از آن استفاده کرد؟ بنابراین قبل از اقدام به مبادرت بر اجرای طرح‌های مدیریت دانش، سازمان‌ها نیازمند ارزیابی زیر سیستم‌های سازمانی و منابع موجود خود هستند تا مهم‌ترین و بهترین راهبرد مدیریت دانش را برای خود شناسایی کنند. مدیریت دانش امر جدیدی نیست، تمدن‌های بشری از نسلی به نسل دیگر اقدام به نگهداری و انتقال دانش، برای درک گذشته و پیش‌بینی آینده، می‌نمودند. در محیط‌های تجاری پیچیده و پویای امروزی تشنگی برای دانش، روز به روز دامنه و عمق گسترده‌تری می‌یابد؛ دانشی که به شدت در حال تغییر و در بیرون از سازمان‌ها در حال انتشار است. امروزه توسعه فناوری اطلاعات نقش بسزائی در خلق، نگهداری و مدیریت دانش ایفا نموده است.

با گسترش روزافزون کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، استفاده از آن برای مدیریت دانش نیز رو به افزایش است. فناوری‌هایی مانند شبکه‌های سطح محلی، اینترنت، اینترانت، اینترنت، ایمیل، پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان و... همگی نقش مؤثری در مدیریت دانش ایفا کرده‌اند. از سوی دیگر، قابلیت دسترسی بیشتر، ارائه نرم‌افزارهای پیشرفته‌تر و کاهش هزینه‌ها و استقرار تجهیزات رایانه، نقش پشتیبان فناوری اطلاعات برای مدیریت دانش را بیش از پیش نموده و پیشرفت‌های قابل توجهی در رفتار هوشمندانه و مبتنی بر دانش سازمان‌ها و افراد آنها به وجود خواهد آورد. بیشتر تجزیه و تحلیل‌ها بر این است که پیدایش فناوری‌هایی مانند اینترنت و سیستم‌های مبتنی بر دانش، توزیع دانش و اجرای مدیریت دانش را تسهیل می‌کنند، اما این نگرش نیز وجود دارد که فناوری‌های مزبور در واقع ضد دانش و مدیریت دانش هستند و فقط موجب انباشت اطلاعات می‌شوند نه دانش. بنابراین، مدیریت دانش با مشکلات مبهم و غیرروشمند روبه‌روست که تعریف و محدوده مشخصی ندارد. هدف از مقاله حاضر، بیان نقش و کاربرد ابزارهای فناورانه نوین از قبیل اینترنت، پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان و... برای بهینه‌سازی مدیریت دانش است.

۲- بیان مسئله

در دنیای متلاطم و پرآشوب امروز که لحظه به لحظه مباحث و علوم نوین در حال شکل گرفتن بوده و پایه‌های رقابت از افزایش کارآیی به سمت دسترسی به اطلاعات تغییر یافته است، دانش و اطلاعات، سازماندهی و بازیابی بجای آنها در يك کلمه مدیریت دانش از ضروریات کار مدیریت است. مدیریت دانش همان‌گونه که از نامش پیداست به معنی اداره کردن دانش موجود و نیز خلق و جذب دانش جدید است. نکته مهم این است که تنها اکتفا به دانش موجود در عصر توسعه روزافزون دانش، هرگز راهگشا نیست و بنابراین مدیران برای عقب نماندن از حرکت رو به جلوی سازمان‌های رقیب، مجبور به تشویق دانش‌آفرینی در سازمان‌هایشان هستند.

می‌توان گفت عصر جدید جولانگاه تاخت و تاز سازمان‌هایی خواهد بود که قابلیت‌های متحیرکننده‌ی دانش را به خدمت خود درآورده و از آن در راستای سیر تصاعدی بخشیدن به مزیت رقابتی استفاده نمایند. امروزه دانش، به‌عنوان یک سرمایه فکری، یکی از دارایی‌های با ارزش سازمان‌ها است. مدیران موفق همواره از ارزش سرمایه‌های فکری آگاه بوده و از آن بهره فراوان برده‌اند. اما به دلیل عدم سازمان‌دهی در بکارگیری آن، در بسیاری از موارد دانش به طور مناسب در میان افراد توزیع نشده و در جهت منافع سازمان مورد بهره‌برداری قرار نگرفته است. فارستر ریسرچ^۱، تخمین می‌زند که ۸۵ درصد سرمایه دانش یک شرکت در پایگاه‌های داده مرتبط ذخیره نشده است، بلکه در پست الکترونیکی، اسناد متنی، صفحات گسترده و دیگر فایل‌های موجود روی کامپیوترهای شخصی قرار دارند. کاربرد ابزارهای فناوری اطلاعات در تسهیل ایجاد، ذخیره‌سازی، انتقال و بکارگیری دانش سازمانی یکی از اقدامات نوین مؤثر محسوب می‌شود. مدیران سازمان‌های پیشرو و دانش محور، فناوری اطلاعات را به‌عنوان نیروی محرکه و عامل کارساز و مؤثر در پیشرفت و موفقیت مدیریت دانش و غلبه بر چالش‌ها، بکار می‌گیرند. مدیریت دانش که فرایند تولید ثروت و ارزش با استفاده از دارایی‌های فکری و مبتنی بر دانش است، نیازمند سیستمی است که بتواند این فرایند را پشتیبانی نماید. اثربخشی مدیریت دانش مستلزم تلفیق و یکپارچه‌سازی منطقی زیرساخت‌های فنی، فرهنگی و انسانی است. از آن جایی که پرداختن به زیرساخت‌های چندگانه مدیریت دانش در چارچوب این مقاله نمی‌گنجد، سعی شده است موضوع از بعد پشتیبانی فناوری اطلاعات از مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرد. فناوری اطلاعات به‌عنوان مهم‌ترین عامل تواناساز فرایند مدیریت دانش، با سرعت و دقت بالا، اجرای فرایند مدیریت دانش را بطور چشم‌گیری بهبود بخشیده است. از این رو در پژوهش حاضر، سعی شده است چگونگی پشتیبانی فناوری اطلاعات از مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرد. حال ما بدنبال پاسخ به این سؤال هستیم که آیا مدیریت دانش در سازمان‌های ما درست تفهیم شده یا خیر؟ و آیا فناوری اطلاعات بر پیشرفت مدیریت دانش تأثیر دارد؟

۳- پیشینه و مبانی نظری پژوهش

۳-۱. مدیریت دانش

فرانسیس بیکن، دانش را قدرت می‌داند. قدرتی که بواسطه آن، جوامع علمی و تجاری می‌توانند پای به عرصه‌های رقابتی گذارند. امروزه با توجه به تغییرات مداوم در دنیای فعالیت‌های علمی و اقتصادی، باید توان ارائه محصولات و خدماتی با کیفیت مناسب و اقتصادی را داشت که بدون مدیریت صحیح منبع ارزشمند و استراتژیک دانش، امری سخت و بعضاً غیرممکن می‌باشد. در دنیای امروز سازمان‌ها بدون

1- Forrester Research

داشتن احاطه بر دانش موجود در سازمان خود و مدیریت صحیح این دانش‌ها قادر به فعالیت نمی‌باشند. کتابخانه‌ها نیز برای ارائه بهتر و افزایش کیفیت خدماتشان، از این امر مستثنی نمی‌باشند. نکته اساسی مدیریت دانش، تنظیم و انتقال دانش درباره مشتریان، فرآیندها، محصولات، و خدمات موجود در همه سطوح سازمان است. بنابراین با توجه به رشد کمی و کیفی علوم، یکی از پرسش‌های اساسی، شیوه مدیریت این دانش‌ها و مهارت‌هاست. بر این اساس، مدیریت دانش بدنبال دورنمایی جالب توجه از شیوه به سامان درآوردن دانش‌ها به نحوی کارآمد است. (شعبانی و چشمه سهرابی، ۱۳۸۶، ص ۶۷)

دانش بر دو نوع است:

- دانش صریح^۱ (آشکار)
- دانش ضمنی^۲ (پنهان)

دانش صریح (آشکار): این نوع از دانش، به صورتی درآمده است که قابل مستندسازی و ارائه به دیگران است. دانش آشکار، توسط محصولات و مصنوعات مانند اسناد و فیلم نشان داده می‌شود که از نظر نوع با هدف ارتباط با فرد دیگری بوجود آمده‌اند.

دانش ضمنی (پنهان): دانشی است که دانشور، آن را از طریق تجربه بدست آورده و تجسم باورها و ارزش‌های اوست و مهم‌ترین پایه برای خلق دانش جدید می‌باشد، یعنی کلید آفرینش دانش، در بسیج و تبدیل دانش پنهان قرار دارد.

بر اساس مدل نوناکا، مراحلی که می‌باید برای تبدیل این دو نوع دانش طی شود، به صورت زیر است:

- اجتماعی نمودن (پنهان به آشکار): انتقال دانش غیرمشهود از یک فرد به فرد دیگر که برای انجام این مرحله، ایجاد فرهنگ مشترک و توانایی کار گروهی، الزامی است.

- بیرونی‌سازی (پنهان به آشکار): تبدیل دانش نهان به دانش آشکار از طریق روش‌های ارائه مطالب مانند برگزاری سمینارها و کارگاه‌های آموزشی.

- ترکیب نمودن (آشکار به آشکار): در این مرحله، دانش آشکار فردی به دانش آشکار گروهی تبدیل و ذخیره می‌شود. در اینجا با استفاده از دانش موجود، امکان حل مسائل از طریق گروه فراهم شده و توسعه می‌یابد.

- درونی‌سازی (آشکار به نهان): در این مرحله، دانش آشکار کسب شده در سازمان نهادینه می‌شود. این مرحله، سبب آفرینش دانش ضمنی جدید نیز می‌گردد.

ساختار مدیریت دانش متشکل از یک مخزن داده، مدیریت محتوا، همکاری و ابزارهای دسترسی است. این ابزارها به سیستم‌های مدیریت دانش کمک می‌کند تا به صورت کارا و اثربخش، به تسخیر، اشتراک و یافتن

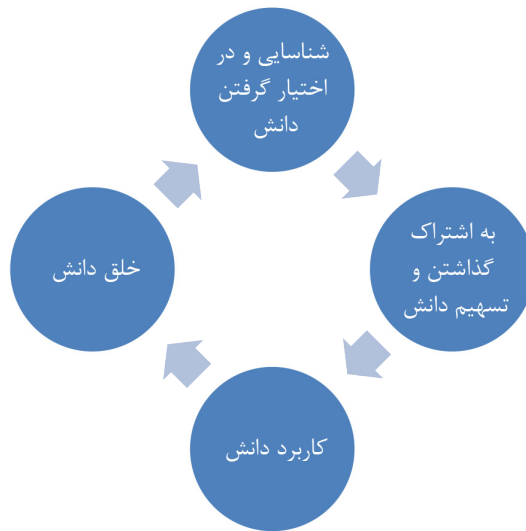
1- Explicit Knowledge

2- Implicit (Tacit) Knowledge

اطلاعات از طریق سیستم‌های مشترک بپردازند.

چرخه دانش و یا به عبارتی فرآیند مدیریت دانش همان‌گونه که در شکل ۱ نشان داده شده از چهار بخش اصلی تشکیل شده است. در مرحله اول می‌باید دانش موجود در سطح سازمان و منابع آن (اعم از دانش صریح و ضمنی نزد افراد، بانک‌های اطلاعاتی، مستندات و...) مورد شناسایی واقع شده و سپس اخذ و کسب گشته به صورت مناسبی ذخیره‌سازی گردد. سپس برای اینکه دانش با ارزش شده و به هم افزایی و زایش مجدد دانش منجر گردد، باید دانش موجود نزد افراد به اشتراک گذاشته شده و تسهیم گردد.

شکل ۱: فرآیند مدیریت دانش (چرخه دانش)



کسب دانش: یعنی انتخاب دانش مناسب و استخراج آن. سازمان باید به صورت هوشمند دانش مورد نیاز را تعریف و جستجو کند و نظر به متفاوت بودن دانش از سازمانی به سازمان دیگر، فقط دانش مورد نیاز و مناسب با فعالیت‌های خود را کسب نماید.

سازماندهی دانش: عبارت است از فیلتر، سازمان‌دهی و ذخیره دانش جمع‌آوری شده. که لیست کردن، طبقه‌بندی، کدگذاری و ایجاد شاخص‌هایی به‌عنوان راهنما از جمله فناوری‌های پشتیبانی کننده در این مرحله هستند.

تسهیم دانش: بازیابی دانش ذخیره شده و ایجاد امکان استفاده کارکنان از آن. نشان می‌دهد که هرکسی، چه دانشی دارد؟ و چگونه این دانش را دریافت کرده است؟ متناسب نبودن دانش با نیاز کاربران می‌تواند موجب سردرگمی آنها و عدم توانایی تفسیر و کاربرد آن دانش شود.

بکارگیری دانش: مفهوم بکارگیری دانش، مرتبط کردن و فعال کردن دانش موجود در جهت افزودن ارزش‌ها است و به عبارتی ساده، استفاده از دانش در عمل است.

۳-۲- فناوری اطلاعات

بشر برای تسلط بر طبیعت و استخدام آن جهت رفع نیازهای خود، استعداد فکری خویش را به کار می‌برد و با کسب علم و آگاهی از قانونمندی‌های طبیعت، ابزار لازم (فناوری) را کسب می‌نماید. همین فرآیند مستمر است که تمدن‌های بشری را شکل می‌دهد. امروزه بشر با توسعه علم و آگاهی خود و به‌کارگیری فناوری‌های پیشین، به فناوری‌های جدید و پیشرفته‌تری دست یافته است. بشر، امروزه با تکیه بر این دستاوردهای فناورانه بر طبیعت مسلط‌تر نیز شده است.

داده‌ها، حقایق و تصاویری هستند که بطور رایج در تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار نگرفته و معمولاً به شکل رکوردهای تاریخی، بایگانی می‌شوند. ولی اطلاعات از داده‌هایی تشکیل شده است که گردآوری و پردازش شده و به‌عنوان پایه‌ای برای پیش‌بینی و یا تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرند. یک سیستم اثر بخش، داده‌های مورد نیاز را برای تولید اطلاعات با معنی، ذخیره، سازماندهی و بازیابی می‌کنند. اطلاعات نیز از منابع مختلفی بدست می‌آید:

منابع اولیه اطلاعات: اطلاعات اولیه به اطلاعاتی می‌گویند که بطور ویژه برای یک مسأله بخصوص جمع‌آوری می‌شوند. برخی اطلاعات عبارتند از: مشاهده، تجربه، مصاحبه، بازدید و...

منابع ثانویه اطلاعات: اطلاعات ثانویه، اطلاعاتی هستند که در یک مکان قابل دسترس، جمع‌آوری و ذخیره می‌شوند و اغلب مدیر برای حل یک مسأله معین به این اطلاعات نیاز پیدا می‌کند. که عبارتند از: اطلاعات سازمانی، اطلاعات مربوط خارجی، نشریات، مراکز دولتی و...

امروزه اطلاعات در کنار عواملی مانند مواد اولیه، سرمایه، انرژی و ماشین‌آلات، بعنوان یکی از عوامل تولید، نقش مهمی را بر عهده دارد و روز به روز بر اهمیت آن افزوده می‌شود. در واقع اطلاعات رگ حیاتی سازمانها محسوب می‌شود.

فناوری اطلاعات به انواع فناوری‌های بکار گرفته شده برای پردازش، ذخیره و انتقال اطلاعات به‌صورت الکترونیکی اطلاق می‌شود، برای این منظور از تجهیزاتی نظیر کامپیوتر، تجهیزات ارتباطی و شبکه‌ها، ماشین‌های فاکس و هر بسته الکترونیکی قابل اداره کردن استفاده می‌شود.

هر چند واژه فناوری اطلاعات اصطلاح جدیدی می‌باشد لیکن از لحاظ مفهومی قدمت آن به قدمت اشتیاق انسان به برقراری ارتباط می‌رسد. در واقع فناوری اطلاعات را می‌توان نقطه همگرایی الکترونیک، پردازش داده‌ها و ارتباطات دوربرد، دانست.

به جرأت می‌توان مدعی شد که در طول تاریخ ظهور فناوری‌های مختلف، هیچ نوع فناوری نتوانسته همانند فناوری اطلاعات، در بین رشته‌های مختلف علوم، ارتباط ایجاد نماید. فناوری اطلاعات به‌عنوان یک

پیوند دهنده، تمامی علوم روز را به کار می‌گیرد تا بتواند اطلاعات مورد نیاز متخصصین، صنایع، سازمان‌ها و بالاخره همه مردم در قسمت‌های مختلف جامعه را در کمترین زمان و بهترین وجه ممکن تأمین نماید. به طوری که امروزه فناوری اطلاعات مرزهای کشورهای جهان را در می‌نوردد و ملت‌ها را در یک جامعه جهانی گردهم می‌آورد.

فناوری اطلاعات در سازمان‌ها تأثیر بسزایی دارد. این فناوری افراد و گروه‌های مورد نیاز را دور هم جمع می‌کند؛ مانند تیم‌های مجازی، جوامع مجازی، تجارت مجازی و تجارت اشتراکی. 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.

در سال‌های اخیر پیشرفت‌های چشم‌گیری در زمینه فناوری اطلاعات به وجود آمده که امکانات جدیدی را برای فرآیند مدیریت دانش بوجود آورده است. به‌عنوان مثال، ابزارهای واسطه‌ای کامپیوتری پیشرفته، مخازن داده‌ها با ظرفیت بالا، سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری¹ (DSS) و ظهور سیستم‌های الکترونیکی پشتیبانی عملکرد² (EPSS) کمک‌های زیادی به مدیریت دانش کرده‌اند. تعداد روزافزون کامپیوترهای شخصی و شبکه‌های ارتباطی با کسب و حفظ دانش جدید، برای سازمان‌ها امکان کسب موقعیت‌های رقابتی³ بهتر را فراهم می‌کند.

شبکه‌های کامپیوتری می‌توانند بین افرادی که دارای اهداف مشترک ولی از نظر جغرافیایی پراکنده‌اند، ارتباط برقرار کند و ایده‌ها و خلاقیتشان را فراسوی مرزهای زمانی و مکانی تسهیم و ترکیب کند. فناوری اطلاعات به شیوه‌های مختلفی فرآیند مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ از جمله آنها می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- 1- فناوری اطلاعات فرآیند جمع‌آوری، ذخیره و تبدیل دانش با سرعت بالا را تسهیل می‌کند.
- 2- فناوری‌های پیشرفته اطلاعاتی، جریان‌های گسسته دانش را با یکدیگر ادغام می‌نماید. این ادغام موانع برقراری ارتباط بین بخش‌های مختلف سازمان را از بین می‌برد.
- 3- فناوری اطلاعات انواع روش‌های تولید دانش (جامعه‌پذیری، درونی‌سازی، بیرونی‌سازی، و ترکیب) را بهبود و توسعه می‌دهد و محدود به انتقال دانش صریح نیست.

فناوری اطلاعات علاوه بر نقش تواناسازی، به‌عنوان یکی از زیرساخت‌های مهم در پیاده‌سازی فرآیند مدیریت دانش نیز شناخته شده است. اکثر محققان معتقدند که بزرگ‌ترین عامل موفقیت مدیریت دانش در عصر حاضر ظرفیت‌هایی است که فناوری اطلاعات برای آن ایجاد می‌کند. برخی نویسندگان معتقدند

1- Decision support system

2- Electronic performance support system

3- Competitive Position

فناوری اطلاعات جزئی از مدیریت دانش است و توانایی افزایش دانش سازمان را ندارد و برخی نیز اظهار می‌کنند که فناوری اطلاعات تنها بر جنبه کدگذاری دانش صریح مربوط می‌شود و دانش ضمنی را نادیده می‌گیرد. تحقیقی دیگر نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات در نقش یک زیرساخت، بستر مناسبی را برای بهبود همه فعالیت‌ها و فرایند مدیریت دانش فراهم می‌کند.

مؤلفه‌های فناوری مدیریت دانش عبارتند از: ورودی‌های دانش (ابزار جمع‌آوری دانش از قبیل اسکنر، میکروفون‌ها، هارددیسک، ابزار جستجو و...)، پایگاه داده‌ها (حاوی میزان گسترده‌ای از اطلاعات اساسی مثل اطلاعات فروشندگان، اطلاعات فرآورده‌ها، آمار فروش، اطلاعات مشتری، اطلاعات بازار نیروی کار و منابع)، موتور بازیابی اطلاعات (واسطه‌ای برای دسترسی به پایگاه‌های دانش مانند یک موتور جستجو که توانایی رتبه بندی اطلاعات را براساس همبستگی دارد و شامل زبان پرسشی است که سبب سرعت و دقت بالا در بازیابی اطلاعات می‌شود)، سیستم الکترونیک مدیریت اسناد، گروه‌افزارها، فناوری کارگزار (عامل)، انتشارات الکترونیکی، نقشه الکترونیکی دانش، فناوری پوش، پایگاه دانش، تابلوی اعلانات الکترونیکی.

۴- مروری بر مطالعات انجام شده

۴-۱- مطالعات خارجی

۱- نوناکا و تاکه اوچی^۱ (۱۹۹۸) در مطالعه‌ای که تحت عنوان «چگونگی گسترش دانایی سازمان در شرکت‌های ژاپنی برای یک مزیت رقابتی» در ۱۵ سازمان انجام دادند، دریافتند آنها در کار خود بیشتر بر روی چگونگی تولید دانایی و اهمیت فرهنگ سازمانی در تولید دانایی تمرکز کردند که نتایج مطالعه آنها نشان داد شناخت مشخصه‌های فرهنگ سازمان برای ایجاد یک سیستم مدیریت دانایی در سازمان ضروری و قطعی است.

۲- بالتازارد^۲ (۲۰۰۴) در بررسی دیگری تحت عنوان «فرهنگ سازمانی و موفقیت مدیریت دانش؛ ارزیابی پیوستار رفتاری- اجرایی» در مرکز OCI نشان داد که فلسفه سازمان و ارزشهای بلند پایه سازمان در موفقیت یا عدم موفقیت مدیریت دانش نقش دارد.

- وجود رویه‌ها و ساختارهای مشخص و منعطف و تشکیل تیم‌های کاری می‌تواند میزان رغبت برای یادگیری سازمانی و فرایندهای مدیریت دانش را افزایش دهد.
- فرهنگ سازمانی انتظارات و رفتارهای افراد را تا حد زیادی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

1- Nonaka And Takeuchi

2- Balthazard

۲-۴- مطالعات داخلی

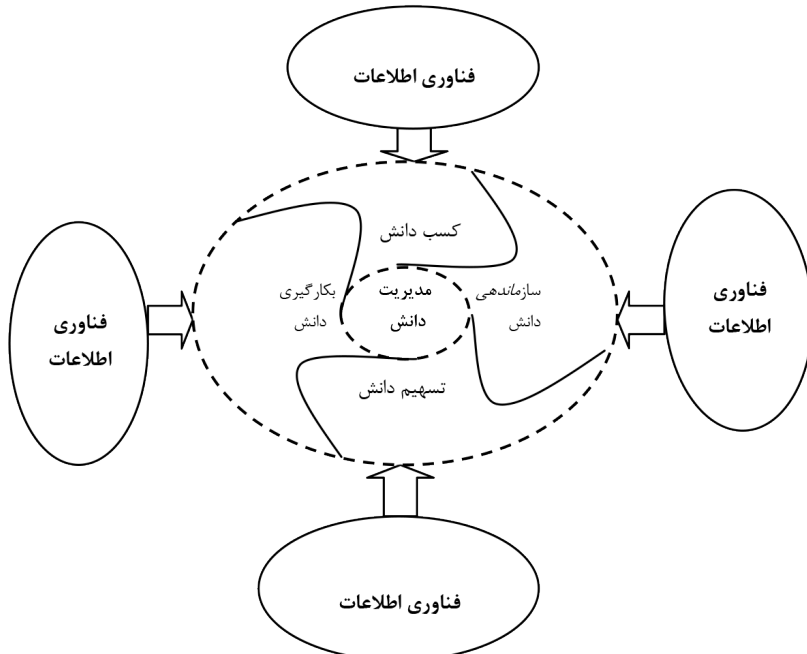
۱- زنجیرچی (۱۳۸۵)، در مطالعه‌ای به بررسی موانع پیشرفت مدیریت دانش در شهرستان کرج پرداخت و به کمک ضریب همبستگی نشان داد که بین سطح سواد مدیران با مدیریت دانش رابطه معناداری وجود دارد.

۲- قلی زاده (۱۳۸۳)، در مطالعه‌ای به بررسی جایگاه مدیریت دانش و نقش فرهنگ سازمانی در تحقق آن در دانشگاه فردوسی مشهد پرداخت که پس از مطالعات و بررسی‌های لازم نشان داد میان فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش رابطه معنی‌دار وجود دارد.

۳- نوروزیان (۱۳۸۵)، در مطالعه‌ای که با عنوان تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد کارکنان با جامعه آماری برابر کل ادارات خصوصی سطح شهرستان ملایر و با انتخاب ۱۱۰ نفر بعنوان نمونه انجام داد، با استفاده از روش توصیفی و ضریب همبستگی و خط رگرسیون ساده به این نتیجه دست یافت که بین مدیریت دانش و عملکرد کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

۴- بوستان زر (۱۳۸۱)، در مطالعه‌ای میزان تأثیر استفاده از فناوری اطلاعات بر اندازه سازمان را مورد بررسی قرار داد و پس از دریافت این مهم که استفاده از فناوری اطلاعات بر اندازه سزمانی تأثیر دارد، حاصل

مودار ۱: مدل عملیاتی تحقیق



منبع: مدل ماریچچ نوناکا و تاکه اوچی (۱۹۹۵)

و محرز شد، اندازه بزرگ‌تر سازمان، نیازمند طراحی مناسب‌تر ساختار بر اساس تکنولوژی اطلاعات می‌باشد.

۵- ارائه مدل تحلیلی پژوهش

نوناکا و تاکه اوچی (۱۹۹۵)، در کتاب معروفشان با عنوان «شرکت دانش آفرین» چهار حالت تبدیل دانش را در مدلی به نام ماریچ دانش نشان داده‌اند. در این مدل، فراگردهای چهارگانه تبدیل دانش به طور پویا با هم در تعاملند. به عقیده آنان دانش از تعامل بین دانش صریح و ضمنی تولید می‌شود و می‌تواند از ضمنی به ضمنی (جامعه‌پذیری)، ضمنی به صریح (بیرونی‌سازی)، صریح به صریح (ترکیب) و صریح به ضمنی (درونی‌سازی) تغییر شکل یابد.

۶- فرضیات تحقیق

فرضیه اصلی:

فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام تأثیر دارد.

فرضیات فرعی:

۱- فناوری اطلاعات برکسب دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام تأثیر دارد.

۲- فناوری اطلاعات بر سازماندهی دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام تأثیر دارد.

۳- فناوری اطلاعات بر تسهیم دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام تأثیر دارد.

۴- فناوری اطلاعات بر بکارگیری دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام تأثیر دارد.

۷- روش پژوهش

برای انجام این پژوهش از روش تحقیق پیمایشی و از مقیاس توصیفی استفاده شده است، که هدف آن توصیف عینی و واقعی و منظم خصوصیات یک موقعیت یا یک موضوع است. پژوهش پیمایشی، عبارتست از جمع‌آوری منظم اطلاعات درباره افراد، گروهها و اجتماعات از طریق مصاحبه و یا پرسشنامه که برای کاربردهایی از قبیل تعیین روابط بین متغیرها مورد استفاده قرار می‌گیرد. منابع نظری و تئوریک پژوهش از طریق روش اسنادی و کتابخانه‌ای جمع‌آوری شده است.

۸- ابزار گردآوری داده‌ها

برای تدوین مبانی نظری از مطالعات کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه مهمترین ابزار و تکنیک جهت تنظیم تحلیل داده‌هاست. در این پرسشنامه پنج سطح متفاوت، با پنج عبارت مشخص شده‌اند که رتبه آنها به ترتیب از یک تا پنج در نظر گرفته شده و برای

جمع‌آوری داده‌ها يك پرسشنامه طراحی شده که دارای دو بخش می‌باشد:
بخش اول: اطلاعات فردی که حاوی ۵ سؤال سن، جنسیت، وضعیت استخدامی، سابقه خدمت، مدرک تحصیلی می‌باشد.

بخش دوم: تعداد ۳۲ سؤال برای سنجش متغیرها مطرح شده است.

۹- روایی پرسشنامه

روایی معرف درجه‌ای است که یک وسیله اندازه‌گیری، می‌تواند یک متغیر را بر اساس تعریف خاص سنجش کند. عبارت دیگر، درجه مثبت بودن پاسخ به این سؤال که آیا وسیله اندازه‌گیری، فقط همان چیزی را که می‌خواهیم اندازه‌گیری کند، می‌سنجد یا نه؟ مشخص می‌کند. در این تحقیق برای تعیین روایی پرسشنامه، از نظر اساتید (اساتید راهنما و مشاور) و کارشناسان امر استفاده گردیده است.

۱۰- پایایی پرسشنامه

پایایی یا اعتماد نشان دهنده گسترش یا میزان تورم یا خطایی است که يك وسیله اندازه‌گیری ممکن است، داشته باشد. یعنی اگر يك مجموعه از چیزها را با يك ابزار یا با ابزار مشابه آن، بارها اندازه‌گیری کنیم، آیا آن نتایج یکسان یا مشابه را به دست خواهیم آورد؟ روشهای مختلفی برای اندازه‌گیری پایایی وجود دارد، روش بکارگیری اندازه ضریب اعتبار برای این پژوهش، آلفای کرونباخ می‌باشد.

جدول ۱: جدول روش اندازه‌گیری و پایایی پرسشنامه

متغیر	تعداد	میزان آلفای کرونباخ
فناوری اطلاعات	۱۶	٪۷۶
سنجش کسب دانش	۴	٪۷۰
سازماندهی دانش	۳	٪۷۷
تسهیم و بکارگیری دانش	۶	٪۷۰

در ضمن آلفای کرونباخ کل پرسشنامه ٪۷۰ می‌باشد.

ماخذ: محاسبات محقق.

۱۱- جامعه آماری

یکی از کارهایی که پس از آماده‌سازی ابزار تحقیق لازم است انجام گیرد این است که محقق باید جامعه

آماري خود را مشخص سازد.

جامعه آماری این پژوهش با توجه به قلمرو زمانی و مکانی، شامل کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی شعبه ایلام (اعم از کارکنان، کارشناسان و مدیران) بوده که حدود ۹۵ نفر می باشند.

۱۲- روش نمونه‌گیری و تعیین حجم نمونه

اگر قرار باشد نتایج حاصل از نمونه‌برداری را به جامعه تعمیم دهیم، باید از نمونه‌گیری تصادفی استفاده کنیم. نمونه‌ای را تصادفی گویند که نحوه انتخاب شدن آن به گونه‌ای باشد که هر یک از عناصر جامعه دارای شانس مساوی (غیر صفر) برای انتخاب شدن در آن نمونه باشند. جهت تعیین حجم نمونه بنا به سفارش اساتید راهنما و مشاور از جدول مورگان استفاده نمودیم که با داشتن جامعه آماری ۹۵ نفری و با توجه به داده‌های جدول مورگان، حجم نمونه ۷۶ نفر می‌باشد که به صورت تصادفی طبقه‌ای - نسبی انتخاب شده و در جدول (۲) به ریز بیان شده است.

جدول ۲: تعیین حجم نمونه در سازمان تامین اجتماعی شعبه ایلام

طبقات	جامعه آماری	نمونه آماری
کارکنان	۶۳	۴۶
کارشناسان	۳۰	۲۸
مدیران	۲	۲
جمع	۹۵	۷۶

ماخذ: محاسبات محقق.

۱۳- فنون مورد استفاده در تجزیه و تحلیل اطلاعات

در تنظیم داده‌ها و عرضه آن در فرم اطلاعات آماری، از متداولترین ابزار و تکنیک‌های آماری استفاده شده و لذا پس از جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار رایانه‌ای (SPSS) صورت گرفت و بنا به ضرورت از شیوه‌های آمار توصیفی از قبیل فراوانی، درصد فراوانی، فراوانی نسبی، فراوانی جمعی، میانگین، واریانس، انحراف معیار، چارک‌ها و نمودارها و... بهره‌گیری شد. در بخش آمار استنباطی از روش‌ها و تکنیک‌های مختلفی نظیر آزمون ضریب همبستگی (اسپیرمن)، آنالیز واریانس و... استفاده شده است.

۱۴- نتایج و یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیات، پاسخ‌های داده شده که از بسیار زیاد تا بسیار کم بودند ارزش گذاری شده و به پاسخ بسیار زیاد ارزش ۵ و به پاسخ بسیار کم ارزش ۱ داده شد. سپس سؤالات مربوط به فرضیات اصلی و فرعی با استفاده از روش compute در نرم افزار spss با هم ترکیب گردیدند و نتایجی بشرح زیر بدست آمد:

۱۴-۱- فرضیه اصلی تحقیق

- بین فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود

$$H_0: p = 0 \quad \text{ندارد.}$$

- بین فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود

$$H_1: p \neq 0 \quad \text{دارد.}$$

جدول ۳: نتایج حاصل از آزمون معنی داری ضریب همبستگی فرضیه اصلی در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام

نتیجه آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی
پذیرش H_1	مدیریت دانش	فناوری اطلاعات	۱٪	۰/۰۰۰	۰/۸۳۰

ماخذ: محاسبات محقق.

نتایج حاصل از ضریب همبستگی اسپیرمن با مقدار (۰/۸۳۰) و سطح معنی داری $\text{Sig} = ۰/۰۰۰$ حاکی از پذیرش فرضیه H_1 است، بدین معنی که سطح معنی داری از ۰/۰۵ کوچکتر است، لذا می توان نسبت ضریب همبستگی را معنی دار دانست، بنابراین با ۹۹٪ اطمینان بین فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه تأیید می شود.

۱۴-۲- آزمون فرضیه فرعی ۱

- بین فناوری اطلاعات و کسب دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری

$$H_0: p \leq 0 \quad \text{وجود ندارد.}$$

- بین فناوری اطلاعات و کسب دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری

$$H_1: p > 0 \quad \text{وجود دارد.}$$

جدول ۴: نتایج حاصل از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی رابطه بین فناوری اطلاعات و کسب دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام

نتیجه آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح خطا	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی
پذیرش H_1	کسب دانش	فناوری اطلاعات	۱٪	۰/۰۰۰	۰/۶۳۸

ماخذ: محاسبات محقق.

نتایج حاصله از ضریب همبستگی اسپیرمن با مقدار (۰/۶۳۸) و سطح معنی‌داری $\text{Sig} = ۰/۰۰۰$ حاکی از پذیرش فرضیه H_1 است؛ بدین معنی که سطح معنی‌داری از ۰/۰۵ کوچکتر است؛ لذا می‌توان نسبت ضریب همبستگی را معنادار دانست. بنابراین بین فناوری اطلاعات و کسب دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود دارد و در نتیجه فرضیه تأیید می‌شود.

۱۴-۳- آزمون فرضیه فرعی ۲

- بین فناوری اطلاعات و سازماندهی دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
 $H_0: p \leq 0$

- بین فناوری اطلاعات و سازماندهی دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
 $H_1: p > 0$

جدول ۵: نتایج حاصل از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی رابطه بین فناوری اطلاعات و سازماندهی دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام

نتیجه آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح خطا	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی
پذیرش H_1	سازماندهی دانش	فناوری اطلاعات	۱٪	۰/۰۰۰	۰/۷۲۷

ماخذ: محاسبات محقق.

ضریب همبستگی اسپیرمن به دست آمده با مقدار (۰/۷۲۷) و سطح معنی داری (sig = ۰/۰۰۰) نشان می‌دهد که با ۹۹٪ اطمینان بین فناوری اطلاعات و سازماندهی دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود دارد و فرضیه تأیید می‌شود.

۴-۱۴- آزمون فرضیه فرعی ۳

- بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
 $H_0: p \leq 0$

- بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
 $H_1: p > 0$

جدول ۶: نتایج حاصل از آزمون معنی داری ضریب همبستگی رابطه بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام

نتیجه آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح خطا	سطح معنی داری	ضریب همبستگی
پذیرش H_1	تسهیم دانش	فناوری اطلاعات	۱٪	۰/۰۰۰	۰/۷۵۴

ماخذ: محاسبات محقق.

نتایج حاصله از ضریب همبستگی اسپیرمن با مقدار (۰/۷۵۴) و سطح معنی داری (Sig = ۰/۰۰۰) حاکی از پذیرش فرضیه H_1 است. بدین معنی که سطح معنی داری کوچک‌تر از ۰/۰۵ است و در نتیجه فرضیه H_1 تأیید می‌شود و بنابراین بین فناوری اطلاعات و تسهیم دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود دارد.

۵-۱۴- آزمون فرضیه فرعی ۴

- بین فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود ندارد.
 $H_0: p \leq 0$

- بین فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد.
 $H_1: p > 0$

جدول ۷: نتایج حاصل از آزمون معنی‌داری ضریب همبستگی رابطه بین فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام

نتیجه آزمون	متغیر وابسته	متغیر مستقل	سطح خطا	سطح معنی‌داری	ضریب همبستگی
پذیرش H_1	بکارگیری دانش	فناوری اطلاعات	۱٪	۰/۰۰۰	۰/۶۷۵

ماخذ: محاسبات محقق.

ضریب همبستگی اسپیرمن به دست آمده با مقدار (۰/۶۷۵) و سطح معنی‌داری (sig = ۰/۰۰۰) نشان می‌دهد که با ۹۹٪ اطمینان بین فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش در سازمان تأمین اجتماعی شعبه ایلام رابطه معناداری وجود دارد و بنابراین فرضیه تأیید می‌شود.

۱۵- نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، فرضیه اصلی و چهار فرضیه فرعی تأیید گردیدند. یعنی بین متغیر مستقل (فناوری اطلاعات) و متغیر وابسته (مدیریت دانش) و نیز بین فناوری اطلاعات و شاخص‌های مدیریت دانش (کسب دانش، سازماندهی دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش) رابطه مستقیم وجود دارد. این ارتباطات معنی‌دار نشانگر این بودند که فناوری اطلاعات بعنوان یکی از مهم‌ترین عوامل سازمان، مدیریت دانش را تحت تأثیر خود قرار داده و در نتیجه اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش نیز مستلزم توسعه و کاربرد فناوری‌های مدرن اطلاعاتی است. لذا اجرای مدیریت دانش با پشتیبانی فناوری اطلاعات در دنیای به شدت متغیر امروز، برای کلیه سازمانها (تولیدی، خدماتی، دولتی و غیردولتی) امری حیاتی است و باید جهت بالابردن سطح مدیریت دانش به آن توجه ویژه‌ای شود و همچنین فناوری اطلاعات، نیز باید به‌عنوان عامل مهم در کسب دانش، سازماندهی دانش، تسهیم دانش و بکارگیری دانش مورد توجه قرار گیرد و مدیران با مطالعه بیشتر در زمینه شناخت نقاط قوت و ضعف سازمان، جهت بکارگیری و توسعه فناوریهای نوین اطلاعات تلاش نمایند.

۱۶- پیشنهادات

همان‌گونه که در نتیجه‌گیری‌ها مشخص گردید فناوری اطلاعات یک عامل تأثیرگذار بر مدیریت دانش است. با توجه به نتایج پژوهش و مشکلاتی که سازمان تأمین اجتماعی در زمینه فناوری اطلاعات و مدیریت دانش دارد پیشنهاداتی جهت تقویت آنها به شرح زیر مطرح می‌گردد:

۱- براساس نتایج حاصل از فرضیه اول محرز گردید فناوری اطلاعات باعث تسهیل و تسریع در کسب

دانش می‌شود. پیشنهاد می‌گردد، زیرساخت‌های لازم از جمله سیستم مخابراتی جهت بالا رفتن سرعت اینترنت و تسهیل استفاده از آن تقویت شود و امکان استفاده کلیه کارکنان از اینترنت در سازمان فراهم شود.

۲- از آنجائی که سازماندهی دانش جهت دسترسی آسان به دانش و اطلاعات در سازمان از اهمیت بسیار زیادی برخوردار می‌باشد و نیز با توجه به بالا بودن ضریب همبستگی رابطه فوق و نقش مؤثر فناوری اطلاعات بر بهبود سازماندهی دانش، پیشنهاد می‌گردد به منظور استفاده راحت‌تر از اطلاعات، داده‌های مفید در سیستم ذخیره و توسط نرم‌افزارها و ابزارهای ساختاردهنده، به صورت منظم سازماندهی شوند. و سازمان با آموزش کارکنان و بکارگیری ابزارها و نرم‌افزارهای نوین فناوری اطلاعات، سعی در ثبت و ذخیره اطلاعات با ارزش و مورد نیاز نماید.

۳- باتوجه به نتایج حاصل از فرضیه سوم، فناوری اطلاعات باعث بهبود توزیع دانش در بین افراد می‌شود. بنابراین پیشنهاد می‌گردد سازمان تأمین اجتماعی، کلیه امکانات لازم از قبیل کامپیوتر، فاکس و... برای کارکنان فراهم نموده و امکان استفاده از اینترنت، ایمیل و... برای تبادل اطلاعات مهیا شود تا کارکنان بتوانند از این طریق نظرات و پیشنهادات خود را به مدیران ارائه دهند. علاوه بر آن سازمان، پیام‌های تبریک، تسلیت، اخبار مهم و... را بصورت پیامک از طریق اینترنت و موبایل و... به کارکنان ارسال نماید.

۴- براساس نتایج حاصل از فرضیه چهارم، محرز گردید با ضریب همبستگی بالایی (۰/۶۷۵) بین فناوری اطلاعات و بکارگیری دانش رابطه معناداری وجود دارد. لذا با توجه به نتایج حاصله، و ضریب همبستگی فوق، فناوری اطلاعات، باعث بهبود بکارگیری دانش و اطلاعات شده است. پیشنهاد می‌گردد که در سازمان واحدی به نام فناوری اطلاعات، ایجاد و با واگذاری امکانات و اختیارات لازم و نیز تشویق و ترغیب کارکنان واحد مذکور به جمع‌آوری اطلاعات روز و کسب دانش‌های نوین، بتوان اطلاعات و دانش کسب شده را بطور صحیح، بکارگیری و از آنها در مزیت رقابتی استفاده نمایند. همچنین سازمان می‌باید، امکانات اینترنتی را برای مشتریان فراهم نموده تا بتوانند از طریق سایت اینترنتی سازمان و با دسترسی به اطلاعات لازم و مورد نیاز، بسیاری از امورات را بدون مراجعه به سازمان و به‌صورت اینترنتی انجام دهند.

۱۷- محدودیت‌های تحقیق

- در انجام هر پژوهشی محدودیت‌هایی وجود دارد که راه محقق را در رسیدن به اهدافش ناهموار می‌سازد. قسمتی از محدودیت‌های این پژوهش نیز به شرح زیر می‌باشد:
- ۱- عدم همکاری برخی از مسؤولین و کارمندان شاغل در سازمان مربوطه.
 - ۲- کثرت ارباب رجوع و مشغله بالای کاری کارکنان تأمین اجتماعی شعبه ایلام و بی‌حوصلگی آنها در پاسخ‌گویی به پرسش‌نامه‌ها.
 - ۳- عدم وجود مطالعه یا پژوهش معتبر در زمینه موضوع تحقیق علی‌الخصوص در مورد متغیر مدیریت دانش در سطح ادارات و سازمان‌های کشور.

منابع

- آذر عادل و مؤمنی منصور (۱۳۷۲)، آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد اول، تهران، ازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، چاپ پنجم.
- بات، گانت دی «مدیریت دانش در سازمانها؛ بررسی تأثیر متقابل فناوری، فنون و انسان» ترجمه محمد ایرانشاهی، فصلنامه علوم اطلاع رسانی، ۱۳۸۸، شماره ۱۸ (۲ و ۱)، ۸۳-۸۶.
- جان بلاکی وایوک وینسکی (۱۳۸۰)، مدیریت اطلاعات، ترجمه طرح مطالعه بهره‌وری در صنعت وزارت صنایع سال.
- حسن‌زاده، مریم (۱۳۸۱)، یادگیری الکترونیکی، تدبیر، سال سیزدهم، شماره ۱۲۲، ص. ۱۲۴.
- حسین قلی‌زاده، رضوان (۱۳۸۳)، بررسی جایگاه مدیریت دانش در دانشگاه فردوسی بر اساس نظریه نوناکا و رابطه آن با فرهنگ سازمانی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه فردوسی مشهد.
- رادینگ، آلن (۱۳۸۳)، مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه محمدحسین لطیفی، تهران: سمت.
- رضائیان علی (۱۳۷۹)، مبانی سازمان و مدیریت چاپ اول، انتشارات سمت، تهران.
- زنجیرچی سید محمود (۱۳۸۵)، رویکردی به دانش آفرینی، ماهنامه تدبیر- سال هفدهم - شماره ۱۷۵.
- دانپورت، تام سوپر و ساک، لارنس (۱۳۷۹)، مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران، انتشارات سایکو.
- شائمی برزکی، علی (۱۳۸۴)، «استراتژیهای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان»، صنعت لاستیک ایران، ش ۳۹.
- شعبانی احمد و چشمه سهرابی مظفر (۱۳۸۶)، علم اطلاعات و جامع اطلاعاتی، تهران: چاپار.
- ظهوری، قاسم (۱۳۷۸)، کاربرد روشهای علوم اجتماعی در مدیریت، تهران، انتشارات مهر.
- علی احمدی، علیرضا (۱۳۸۳)، مجموعه مقالات مدیریت فناوری، انتشارات تولید دانش.
- کارل کالست (۱۳۸۱)، مدیریت دانش از دیدگاه یک استراتژی جهانی ترجمه: صدیقه احمدی، چاپ سوم.
- مهدوی، محمدتقی، (۱۳۷۹)، تکنولوژی اطلاعات و اطلاعات تکنولوژی، انتشارات چاپار.
- نوناکا، ا. و تاکوچی، (۱۳۸۵) «شرکت‌های دانش‌آفرین» ترجمه علی عطلافر، جبار اسلامی، آناهیتا کاوه، سعید انالویی، تهران: نشر سماء قلم.
- Balthazard , pierre (2004) ,organization culture and knowledge anagement success : assessing the behavior-performance continuum Intentional conference on dystem science, Hawaii.
- Bhatt, G, (2001). “Knowledge Management in Organization: Examining the Interaction Between Technologies, Techiques, and People”, journal of knowledge management, vol. 5, no.1, pp. 68-75.

- Gimmy, g. ng, (2003). "Implications of ICT for Knowledge14.
- Groger, Varan and Thomas Davenport, (2000). "general perspectives n knowledge management: fostering a research Agenda", journal of management awareness in public relations students", journal of public relations review, vol. 9, no. 30.
- Glasser, P. (1998), "The Knowledge factor", CIO,15 December, pp.1-9 .
- Hiscock, gane, (2004). "Developing knowledge managemet awareness in public relations students", journal of public relations review, vol.
- Lee, Hiscock and Byoungu Choi. (2003), "Knowledge Management Enablers, Process and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination" Journal of management information systems, vol. 20, no.1.
- Lee, Sang. M, Soongoo Hong, (2002). "An Enterprise – Wide Knowledge Management System Infrastructure", journal of industrial management and data system, vol. 8, no. 6.
- Mohemed, mirghan& Michael stankosky and Arthur Murray (2006). Knowledge management and information technology: can they work in perfect harmony?. Journal of knowledge management. Vol.10. no.3.retrieved from www.emerald.ir. Date:2008/11/05 .
- Ray, loye (lynn) (2008). Requirement for knowledge management: business driving information technology. Journal of knowledge management. Vol.12.no. 3 . retrieved from www.emerald.com.
- Shin, Minsoo(2001), A framework for evaluation economics of knowledge management system, college of information and communication, Han yang university.

