

بررسی تاثیر مدیریت دانش در بهبود قابلیت های سازمانی پویا با توجه به کارکردهای فناوری اطلاعات (مطالعه موردی: شرکت قطعه سازی پارت سازان مشهد)

سمانه صادقیان^۱، فهیمه امانتی^۲

۱- استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران

Email: ssadeghian@um.ac.ir

۲- دانشجوی کارشناسی مدیریت دولتی دانشگاه فردوسی مشهد

چکیده

هدف این مطالعه، بررسی تاثیر توانمندی بازاریابی صادراتی بر عملکرد شرکت با در نظر گرفتن نقش میانجی عملکرد محیطی و دانش صادرات است. این مطالعه از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق جاری مدیران و کارکنان شرکتهای صادرکننده فرش ماشینی در شهر مشهد انتخاب شده اند و همچنین روش نمونه گیری بصورت غیر احتمالی در دسترس است. برای جمع آوری اطلاعات مربوط به ادبیات این تحقیق و مباحث نظری مرتبط با موضوع از روش مطالعات کتابخانه ای استفاده شده است و پرسشنامه این مطالعه از مطالعات انجام شده در گذشته اقتباس شده و روایی صوری و محتوایی آن مورد تایید اساتید رشته مدیریت قرار گرفته است و پس از جمع آوری داده ها، روایی سازه ای پرسشنامه با تکنیک تحلیل عاملی تاییدی بررسی شده است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ که رایج ترین آزمون سازگاری داخلی برای مقیاس های چند عاملی است مورد ارزیابی قرار گرفت. یافته های این مطالعه نشان داد که تاثیر توانمندی بازاریابی صادراتی بر عملکرد شرکت تایید شده، همچنین نقش میانجی گری عملکرد محیطی و دانش صادرات نیز مورد تایید قرار گرفت.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، قابلیت های سازمانی پویا، کارکردهای فناوری اطلاعات

۱. مقدمه

اواخر قرن بیستم با تکامل فناوری اطلاعات و پیشرفت های شگرف علمی و صنعتی در سازمان ها، استفاده از مدیریت دانش در سرفصل کار سازمان ها و مدیران قرار گرفت. سازمان ها متوجه شدند که دانش و مدیریت آن یک سرمایه گرانبها است که به دست آوردن آن الزامات هر سازمان صنعتی و خدماتی است. [۱]. کاربرد موثر دانش، به شکل گیری سازمان های هوشمند می انجامد، اما این امر مستلزم کاربرد خلاقانه دانش توسط رهبران سازمان است. [۲]. مدیریت دانش شاخه ی جدیدی از مدیریت است که بر دستیابی به عملکرد بالا از طریق هم افزایی^۱ افراد، فرایندها و فناوری تاکید دارد. تمرکز آن بر مدیریت تغییر، عدم اطمینان ها و پیچیدگی است. از دیدگاه وی، مدیریت دانش می تواند برای ایجاد، فراگیری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش برای بهبود عملکرد سازمانی به کار رود. (رزمی، ۱۳۹۳) همچنین مدیریت دانش به عنوان ابزار کلیدی مدیریت قرن جدید، استراتژی نظام مند و فرآیندهای تعریف، دستیابی، انتقال و به کارگیری اطلاعات و دانش از سوی افراد سازمان هاست که موجب ایجاد نوآوری، توانایی رقابت و ارتقای بهره وری می شود و ضمن کمک به حل مشکل، تصمیم گیری،

^۱ synergy

برنامه‌ریزی استراتژیک، یادگیری پویا و... از زوال دارایی‌های ذهنی جلوگیری می‌کند و به آگاهی سازمان می‌افزاید و انعطاف پذیری سازمان را افزایش می‌دهد. (لوپز نیکلاس و مرونو سردان^۲، ۲۰۱۱)

مدیریت دانش به میزان فزاینده‌ای در سال‌های اخیر اهمیت یافته است. توافقی در مورد تعریف مدیریت دانش وجود ندارد. (سرنّا^۳، ۲۰۱۲) دلیل آن ماهیت چندرشته‌ای مدیریت دانش است که محققان مختلف تمایل دارند از دیدگاه و علایق خود به این پدیده بنگرند. برخی از تعاریف، حول فرایندهای مدیریت دانش است و مدیریت دانش را چنین تعریف می‌کنند: ایجاد، ارائه، ذخیره‌سازی، انتقال، تغییر شکل، به کارگیری و محافظت از دانش سازمانی. چنین تعاریفی به طور ضمنی دیدگاه عینی گرایانه نسبت به موضوع دارند. در برخی دیگر از تعاریف که تولیدکنندگان تکنولوژی آن را مطرح می‌کنند، تأکید بیشتری بر تأثیر تکنولوژی در مدیریت دانش شده است. برخی دیگر از محققان تأکیدشان بر محیط و فرهنگی است که در آن دانش تکامل می‌یابد و دیدگاه تکنولوژی محور نسبت به مدیریت دانش را مورد انتقاد قرار می‌دهند. آن‌ها بیان می‌کنند که تأکید بر کدگذاری در مدیریت دانش، بازتابی از سلطه‌ی دیدگاه سیستم‌های اطلاعاتی است، با وجود این پیش‌بینی می‌شود که در ده سال آینده، بیشتر به مسائل مدیریتی و انسانی در حوزه‌ی مدیریت دانش توجه خواهد شد. (سرنّا، ۲۰۱۲) اگرچه مدیریت دانش یک راهکار تکنولوژی نیست، اما با وجود این، فناوری اطلاعات نقش مهمی در مدیریت دانش، به ویژه، همکاری در آن بازی می‌کند. (پلسیس^۴، ۲۰۰۸) مدیریت دانش، شیوه‌شناسایی، دراختیار گرفتن، سازماندهی و پردازش اطلاعات جهت خلق دانش می‌باشد، که پس از آن در دسترس دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر به کار گرفته شود. (رادینگ، ۱۳۸۶) شاید اساسی‌ترین مسیر تکامل کسب و کار در طی دهه‌ی گذشته، طلوع اقتصاد جدید باشد. طبیعت پرشتاب و پویای بازارهای جدید در میان بسیاری از کشورها، مشوقی جهت رقابت خلق کرده، تا به وسیله یکپارچه ساختن و رونق دادن منابع دانشی خود آن‌ها را به مشابه ابزاری برای خلق ارزش پایدار به کار گیرند. (گلد و همکاران^۵، ۲۰۰۱) در واقع می‌توان اینگونه بیان کرد که مدیریت دانش تلاش استراتژیک سازمان است و سعی می‌کند از راه کنترل و استفاده از سرمایه‌های فکری کارکنان و پشتیبان‌های سازمان در رقابت به برتری برسد. به دست آوردن، ذخیره و توزیع دانش سبب می‌شود که کارکنان سازمان هوشمندتر کار کرده و از دوباره کاری جلوگیری کنند و محصولات خلاقانه‌تری تولید نمایند که نیاز مشتریان را بهتر برآورده کنند. (سرلک و همکاران، ۱۳۸۹) سازمان‌ها برای انجام مأموریت‌ها و دستیابی به اهداف خود دارای منابع و دارایی‌های متعددی می‌باشند. برخی از این منابع و دارایی‌ها بسیار ارزشمند و راهبردی هستند که برای کسب مزیت رقابتی سازمان نقش محوری دارند. دانش برای تمام سازمان‌ها از جمله‌ی این منابع و دارایی‌ها است، به طوری که صاحب‌نظران علم مدیریت، دانش را جایگزین‌نهایی تولید، ثروت سرمایه‌پولی می‌دانند. (محمودا قدم^۵، ۱۳۹۵) گلد و همکاران (۲۰۰۱) مسئله مدیریت دانش مؤثر را با رویکرد قابلیت‌های سازمانی بررسی نمودند. این رویکرد اظهار می‌دارد که زیرساختار دانشی شامل فناوری، ساختار، و فرهنگ همسو با فرآیند دانشی متشکل از اکتساب دانش، تبدیل دانش، کاربرد دانش و حفاظت از دانش، قابلیت‌هایی حیاتی هستند و یا به عبارتی «پیش شرط‌هایی» برای مدیریت دانش مؤثر هستند. نتایج حاصله یک مبنایی برای درک و شناخت آمادگی رقابتی یک شرکت زمانی که وارد یک برنامه‌ی مدیریت دانش می‌گردد را فراهم می‌آورد.

یکی از موضوعات مطرح در زمینه مدیریت دانش، پیشرفت‌های سریع و روزافزون فناوری اطلاعات است که یکی پس از دیگری رخ می‌دهد.

این امر سبب توجه و سرمایه‌گذاری زیاد سازمان‌ها شده است. مشکل موجود در این زمینه، آن است که سازمان‌ها به طور یک جانبه و بدون در نظر گرفتن همه ابعاد و جنبه‌ای مرتبط اقدام به سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات می‌کنند. این کار سبب می‌شود که آن بخش از پایگاه دانش که به راحتی قابل تدوین است، محور توجه و تأیید قرار گرفته و در مقابل با وجود نقش غیرقابل انکار دانش ضمنی در کسب، حفظ و ارتقای مزیت رقابتی در سازمان، صرفاً به دلیل فقدان قابلیت

² López-Nicolás & mer~no-Cerdán

³ Serna

⁴ Plessis

⁵ Gold et al

تدوین، در حاشیه قرار گیرد. در حقیقت به کارگیری نادرست تجهیزات و امکانات الکترونیکی منجر به افزایش تضاد میان دانش ضمنی و دانش صریح می شود. (جانسن^۶، ۲۰۰۱)

بسیاری از سازمان ها، مدیریت دانش را به منظور بهبود عملکرد خود به کار می گیرند. تجربه چندین دهه سازمان ها گواه است که مدیریت دانش تنها یک مد زودگذر مدیریتی نبوده است. مرحله مد بودن خود را پشت سر گذاشته و زمان آن رسیده که استقرار یابد. منافع مدیریت دانش دو سطح فردی و سازمانی دارد. در سطح فردی، مدیریت دانش به کارشناسان امکان می دهد که مهارت ها و تجربیات خود را از طریق همکاری با دیگران و سهیم شدن در دانش آنها و یادگیری ارتقا دهند تا به رشد حرفه ای دست یابند. در سطح سازمانی، مدیریت دانش چهار منفعت عمده برای یک سازمان دارد: ارتقاء عملکرد سازمان از طریق افزایش کارایی، بهره وری، کیفیت و نوآوری. سازمان هایی که دانش خود را مدیریت می کنند به سطح بالایی از بهره وری دست یابند. سازمان ها با دسترسی بیشتر به دانش کارشناسان خود می توانند تصمیمات بهتری اتخاذ کنند، فرایندها را بهینه سازی کنند، از تکرار کارها کاسته و بر نوآوری ها بیفزایند و در نهایت، یکپارچگی و همکاری درون سازمانی را ارتقا بخشند. (محمودی، ۱۳۹۱) نکته بسیار مهم در به وجود آمدن دانش بر مبنای اطلاعات این است که نخست باید اطلاعات مورد ادراک قرار بگیرد تا بتوان در ساختار دانش از آن استفاده کرد. ظرفیت عقلانی انسان نیز از عوامل بسیار مهم دیگر است. در تشکیل دانش، اطلاعات به تنهایی کاربردی ندارد و قدرت فهم، شناخت و استعداد از ارکان اساسی تشکیل دانش محسوب می شوند. به هر میزان که میان توانایی های آدمی، درک، قوه شناخت و اطلاعات وی ارتباط نزدیکتری برقرار شود، می توان به تولید دانش کاربردی تری امیدوار بود. (فرهادی و درودی، ۱۳۸۷)

هدف غایی مدیریت دانش، به کارگیری در جهت بهبود قابلیت و عملکرد سازمانی است. بسیاری از صاحب نظران این مرحله را مهم ترین گام در فرآیند مدیریت دانش می دانند؛ زیرا اغلب نظریه پردازان بر این باورند که مدیریت رقابتی، تنها منوط به داشتن منابع غنی و سرشار دانشی نیست، بلکه در گروی کاربرد آن منابع دانشی در عملیات و تصمیمات سازمانی است. زمانی که کارکنان بهترین تجارب را در موقعیت های جدید برای بهبود عملکرد خود به کار می گیرند، آن تجربیات را تعدیل نموده و مجموعه جدید از بهترین تجربیات را به دست می دهند. (سرلک، ۱۳۸۷) کارشناسان و متخصصان، نقش عمده ای در موفقیت مدیریت دانش ایفا می کنند، اما فعالیت ها و نگرش کسانی که برای انجام کارهایی غیر از مدیریت دانش حقوق می گیرند، در موفقیت این نوع مدیریت نقشی مهم تر دارد. مدیران برنامه ریزی، تحلیل گران تجاری، مهندسان طرح و تولید و حتی منشی ها و مستخدمان، از جمله مهمترین مدیران دانش به شمار می آیند که در کارهای روزانه خود به خلق، جستجو، تسهیم و استفاده از دانش احتیاج دارند. از این رو لازم است مدیریت دانش، به بخشی از وظایف همه کارکنان تبدیل شود. (افرازه، ۱۳۸۴)

دانش، مستلزم تغییرات کلی در رفتارهای اداری و سازمانی است و در بلند مدت و با صرف منابع به نتیجه می رسد. بنابراین سازمان باید در این رابطه برنامه بلندمدتی برای اعمال تغییرات سازمانی تهیه و تدوین کند. (احمدآبادی، ۱۳۸۸) با توجه به سیاست های جدید سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران مبنی بر تمرکز بیشتر در فعالیتهای صنعت خودروسازی کشور، استفاده بهینه از امکانات موجود در مجموعه شرکت های تحت پوشش سازمان، ایجاد رقابت و ... وزارت صنایع زمینه های خودروسازی را در قالب شرکت قطعه سازی پارت سازان مشهد ایجاد کرد.

۲. ادبیات تحقیق

۱.۲. مدیریت دانش

سال ۱۹۷۹، یک حسابدار سوئدی به نام سیوبی زمانی که مشغول ارزیابی تراز نامه مالی چند شرکت بزرگ سوئدی بود، متوجه این نکته شد که بسیاری از شرکت‌ها پس از انجام عملیات طولانی حسابداری، ارزشی در حد چند کرون نشان می‌دادند در حالی که قیمت واقعی این شرکت‌ها بسیار بیشتر از قیمت‌هایی بود که سرمایه حسابداری نشان می‌داد. سیوبی متوجه شد که بخش اعظم این اختلاف به سرمایه‌های دانشی درون سازمان بر می‌گردد و برخاسته از توان دانشی این سازمان در حل مسائل تخصصی‌شان است. اما نکته جالب وارد نشدن این دارایی‌ها در ترازنامه‌های حسابداری بود، چرا که اساساً چیزی تحت عنوان مفهوم سرمایه‌های ناملموس وجود نداشت. فعالیت سیوبی و دیگر علما باعث گردید، توجه سازمان‌ها به سرمایه‌های بس عظیم، یعنی سرمایه‌ای که با وجود تولید، اکثریت ارزش افزوده کالا، کمتر تحت مدیریت و سازماندهی و برنامه ریزی قرار می‌گرفت، جلب شود. (آتشک و ماه زاده، ۱۳۸۸) مالهورا^۷ (۱۹۹۸)، یکی از پرکارترین افراد در زمینه مدیریت دانش، بیان می‌کند که مدیریت دانش در برگیرنده فرایندهای سازمانی است که به دنبال ترکیب هم افزای ظرفیت پردازش داده و اطلاعات توسط فناوری با ظرفیت نوآوری و خلاقیت منابع انسانی می‌باشد. استمپز^۸ (۱۹۹۹) مدیریت دانش را فراهم آوری دانش مورد نیاز در زمان و مکان مورد نیاز و برای شخص نیازمند تعریف می‌کند. از نظر باکوویتز^۹ و ویلیامز^{۱۰} (۱۹۹۹)، مدیریت دانش فرایندی است که از طریق آن سازمان، ثروت را از دارایی فکری خود تولید می‌کند. از دیدگاه سازمان همکاری اقتصادی و توسعه ۱۱ (۲۰۰۳) مدیریت دانش، مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمانی برای خلق، کسب، توزیع دانسته‌ها و ارتقای اشتراک گذاری دانش در داخل سازمان و پیرامون آن است. حسن زاده (۱۳۸۶)، بعد از بررسی تعاریف مختلف راجع به مدیریت دانش، آن را به این صورت تعریف می‌کند: مدیریت دانش عبارت است از اعمال مدیریت و زمینه سازی برای تبدیل دانش (تهان به عیان و بالعکس) در داخل سازمان، از طریق گردآوری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه انسانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان است. اکثر سازمان‌های دولتی به دنبال استقرار نظام مدیریت دانش درون خود هستند تا هرچه بیشتر از دانش موجود خود در سیاست گذاری سود ببرند و به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی در محیط داخلی و بین‌المللی دست یابند. تغییرات سریع در دنیای امروز، سازمان‌ها را با چالش‌های مختلفی روبرو کرده است. سازمان‌های پیش‌رو به کمک ابزارهای مدیریتی و فناوری‌های نوین از فرصت‌های ایجاد شده در جهت نیل به اهداف سازمانی بهره‌برداری می‌نمایند. مدیریت دانش یکی از این ابزارهاست. مدیریت دانش، فرایند ایجاد ارزش از دارایی‌های نامرئی سازمان است. امروزه سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که با پیاده‌سازی مدیریت دانش می‌توانند از ظرفیت‌های فکریشان در جهت بهبود عملکرد سازمانی استفاده کنند. البته اجرای اثربخش مدیریت دانش مستلزم توجه به زیرساخت‌ها یا عوامل کلیدی است که نقش شتاب‌دهنده دارند و موجب تسهیل و توانمندی آن می‌گردند. بنابراین، سازمان‌ها هنگام طراحی و اجرای مدیریت دانش بایستی از زیرساخت‌های مورد نیاز آن اطمینان حاصل کنند. (رمضانی و سلیمی، ۱۳۹۴) مدیریت دانش موضوعی پیچیده و پویاست موفقیت آن مستلزم نگرش سیستمی است که کلیه عوامل و اجزاء و فرایندهای مدیریت دانش را مد نظر قرار دهد. هر گونه جزئی‌نگری ممکن است چالش‌های جدی بر سر راه موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش به وجود آورد. بسیاری از سازمان‌ها بر این باورند که دانش مهم‌ترین دارایی آن‌هاست، اما در عمل کمتر به آن پایبندند. یکی از دلایل عمده این امر عدم آگاهی و فهم عمیق از مدل‌ها و تئوری‌های مدیریت دانش است. (مرتضوی و منیریان، ۱۳۹۴) توسعه قابلیت‌های سازمانی مدیریت دانش به اثربخشی سازمانی کمک می‌کند. و در صورتی که سرمایه‌گذاری مناسبی در منابع و قابلیت‌های سازمانی صورت نگیرد، ابتکارات مربوط به مدیریت دانش شکست خواهد خورد. بر اساس تحقیقات بسیاری که پیرامون قابلیت‌های مدیریت دانش صورت گرفته است، می‌توان گفت که یک سازمان آرمانی با قابلیت‌های توسعه یافته مدیریت دانش، می‌تواند

⁷ Malhotra

⁸ Stamps

⁹ Bukowitz

¹⁰ Williams

¹¹ Organization for economic Co-operation and development

از شناسایی، توزیع، حفظ و به کارگیری دانش اطمینان یابد بنابراین، قابلیت های مدیریت دانش، کلید غلبه بر بحران سازمانی است. (پینگ و همکاران^{۱۲}، ۲۰۰۹)

هونگ (۲۰۰۵) مدیریت دانش را اینگونه تعریف می کند: یک استراتژی مدیریتی سیستماتیک و به هم پیوسته است که فناوری اطلاعات را با فرایند سازمانی ترکیب می کند، مدیریت دانش یک فعالیت مدیریتی است که دانش را تولید، تبدیل، انتقال، ذخیره و به کار می برد و به همان اندازه هم اعضای سازمان را با اطلاعات واقعی آشنا می سازد تا واکنش درست نشان داده و تصمیمات درست بگیرند تا سازمان به اهدافش دست یابد. انتخاب مؤثر استراتژی دانش و مدیریت دانش، مستلزم شناخت دقیق وضعیت دانشی سازمان است. با توجه به تحقیقات قبلی صورت گرفته در سازمان مورد مطالعه ی این پژوهش در راستای استراتژی مدیریت دانش، شناخت وضعیت دانشی سازمان شامل اندازه گیری سطح دانش آشکار و پنهان سازمان و نیز شناسایی و ارزیابی انواع فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان می باشد. (الهی و همکاران، ۱۳۸۸) هرکدام از استراتژی های مختلف مدیریت دانش دارای تفاوت های بنیادی با دیگری بوده و در آن ها راه کارهایی پیشنهاد می شود که نیاز به زیر ساخت ها، روش ها و ابزارهایی از مدیریت دانش دارند که با هم متفاوت و بعضاً متضادند. بررسی ها نشان می دهد موضوع ایجاد استراتژی مدیریت دانش و استراتژی دانش نیز اساساً ماهیت پویا دارد، چرا که متغیرهای تأثیر گذار بر آن ها در طول زمان در حال تغییر و تحولند. (عطا پور، ۱۳۸۸)

۲.۲. فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت افزاری و مجموعه ای از الگوها باشد یک نظام فکری و فرهنگی است و می توان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید. بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام فناوری اطلاعات نمی تواند دوام داشته باشد. بنابراین، آنچه در آن مهم است تفکر اطلاعات گرا است. فناوری اطلاعات از اتصال و ترکیب مجموعه ای از فکرهای مفید تولید شده شکل می گیرد و کامپیوتر و سوپر کامپیوترها و سیم و کابل و ابزارهایی از این قبیل نیست. در فناوری اطلاعات، فکر انسان های خردمند است که تولید اطلاعات می کند. فناوری اطلاعات یعنی روش های تولید و جمع آوری اطلاعات و استفاده از آن در جامعه و سازمان فناوری اطلاعات با کوچک کردن، ارزان کردن و کاربری ساده برنامه های کامپیوتری باعث شده دسترسی به اطلاعات از هر جا و توسط هر شخص به راحتی صورت گیرد. (سلطانی، ۱۳۸۸) پایگاه های اطلاعاتی برگرفته از مفهوم فناوری اطلاعات فرآیندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمان ها به همدیگر، شبکه های سازمانی را بنا نهاده است و دیدگاه های میان مدت مدیران به دیدگاه های بلندمدت بدل شده است.

محبوبیت کاربرد فناوری اطلاعات اتکا بر کامپیوترها را برای پردازش معاملات تجاری افزایش داده است. شرکت ها سیستم های فناوری اطلاعات را به کار می گیرند تا عملیات خود را بهبود دهند. (چانگ و همکاران^{۱۳}، ۲۰۱۴)

فناوری اطلاعات شامل محدوده وسیعی از اختراعات و رسانه های ارتباطی است که سیستم های اطلاعاتی و افراد را به یکدیگر مرتبط می کنند و عبارتند از: پست صدا، پست الکترونیکی، کنفرانس صوتی، کنفرانس ویدیویی، اینترنت، نرم افزارها و سخت افزارها. سیستم های اطلاعات و فناوری اطلاعات غالباً درهم پیچیده هستند و معمولاً برای اشاره به آن ها، اصطلاح فناوری اطلاعات را به کار می برند. (تیسنگ^{۱۴}، ۲۰۰۲) در تعریفی از کوراک^{۱۵} (۱۹۹۴) فناوری اطلاعات شامل نرم افزارها و سخت افزارهایی است که به وسیله یک سازمان جهت پشتیبانی از جریان یا پردازش اطلاعات به منظور پشتیبانی از فعالیت های سازمان صرف نظر از اینکه فناوری فقط شامل رایانه ها، وسایل ارتباطی یا فناوری های دیگر باشد، به کار برده می شود. (سرلک، ۱۳۸۷) فناوری اطلاعات شامل مجموعه وسیعی از سیستم های اطلاعاتی است که در جمع آوری، پردازش، ذخیره، بازیابی و

¹² Zhi-Ping

¹³ She-I Chang

¹⁴ Tseng, E.W, K

¹⁵ Korak

انتقال و توزیع اطلاعات و دانش موجود، سازمان را یاری نموده و جهت بهینه سازی و پشتیبانی از فعالیت‌های سازمان به کارگرفته می‌شود. (رابینز، ۱۳۸۷) همچنین در سازمان‌های فرا صنعتی نظیر تفویض اختیار، توانمند سازی کارکنان، ساختارهای کوتاه و تخت، تصمیم‌گیری‌های غیر متمرکز، ارتباطات آزاد و چند سویه و گردش دانش و اطلاعات به چشم می‌خورد. در سازمان‌های فرا صنعتی سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی از نقش تعیین‌کننده‌ای برخوردارند. بعضی از دانشمندان به ویژه مردم‌شناسان معتقدند که سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی باید با فرهنگ سازمان بخواند و گره پذیرفته نمی‌شود. سیستم‌ها و فناوری‌های اطلاعاتی می‌تواند به تهدید یا پشتیبانی از فرهنگ سازمان بپردازد. (شاهرضایی، ۱۳۹۳) همچنین بسیاری از مطالعات صورت گرفته در زمینه انتشار فناوری اطلاعات براساس مدل‌های عام طراحی شده در زمینه انتشار فناوری در دامنه خاصی از فناوری‌های اطلاعاتی انجام شده است. به طور مثال مطالعه انتشار اینترنت، سیستم‌های اطلاعاتی، رایانه‌های شخصی، تبادل الکترونیک داده‌ها یا خدمات حوزه فناوری اطلاعات مانند دولت الکترونیک، بانکداری الکترونیک، خدمات تحت وب و مواردی از این دست. (هوسین و همکاران^{۱۶}، ۲۰۱۳) برای دسته‌بندی مجموع پژوه‌های انجام شده در زمینه انتشار-پذیرش فناوری اطلاعات می‌توان معیارهای مختلفی را مدنظر داشت. به طور مثال از منظر سطح تحلیل، برخی پژوه‌ها به پذیرش فناوری توسط افراد پرداخته‌اند. (اسوندسن و همکاران^{۱۷}، ۲۰۱۳) ساختار فناورانه جدید شکل‌های جدیدی از سازمان را به وجود می‌آورند و در این فرایند همیشه محیط پیچیده‌ای ایجاد می‌شود که از یک طرف تقاضای استانداردسازی هزینه را افزایش می‌دهد و از طرف دیگر موجب تحریک تقاضا برای پاسخ‌نوآورانه به نیازهای مشتری می‌شود. اکثر شرکت‌ها قادر به پاسخگویی هر دو این نیازها نیستند. (مارتینز و دلسور^{۱۸}، ۲۰۰۷)

بهبود بهره‌وری فرایندهای تجاری، بهبود عملکرد فرایندهای تجاری، کسب مزیت رقابتی، بهبود سودآوری، پشتیبانی از مدیریت راهبردی سازمان، بهبود کیفیت خدمات و عواملی مانند اینها به ایجاد انگیزش در پذیرش سرمایه‌گذاری‌های فناوری اطلاعات در سازمان‌ها می‌شود. مدیران بسیاری از سازمان‌ها انتظار دارند افزایش سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات موجب افزایش بهره‌وری شود اما نتیجه برخی از تحقیق‌ها در زمینه ارتباط بین فناوری اطلاعات و بهره‌وری، عکس این مطلب را نشان می‌دهد. (رسولی پشتی و باقری نژاد، ۱۳۸۹)

لذا جهت حفظ اطلاعات و مدیریت آنها و جلوگیری از هر گونه سوء استفاده می‌بایست بر اساس آخرین دستاوردهای روز دنیا و استانداردهای مربوطه نسبت به ایمن سازی آن اقدام کرد. همان‌طور که سیستم‌های مبتنی بر ICT و IT امروزه به عنوان اصلی‌ترین عامل مؤثر در تعیین برنامه‌ها و تصمیم‌گیری‌های سازمان شناخته می‌شود، بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک و به تبع آن بکارگیری تکنیک‌های مدیریت ریسک در فن‌آوری اطلاعات می‌تواند تأثیری شگرف بر چگونگی سر و سامان دادن به فعالیت‌های سازمان‌ها و مدیریت سیستم‌های مکانیزه داشته باشد. (فراهانی، ۱۳۹۱)

۳.۲. قابلیت سازمانی پویا

در عصر کنونی، هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت محصولات خود به ویژه در محیط‌های پیچیده و پویا، نیاز مبرم به نظام ارزیابی دارد. (لئونیدو و همکاران^{۱۹}، ۲۰۱۳) نبود نظام ارزیابی و کنترل در یک سیستم به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و برون سازمانی تلقی می‌شود که پیامد آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است. (بالوچینزاده^{۲۰}، ۲۰۱۱) در این راستا یکی از مهم‌ترین مفاهیم هر سازمانی در هر اندازه و هر بخشی عملکرد بازار سازمان است. (حسینی و همکاران، ۱۳۹۴) برای سنجش عملکرد نظام بازاریابی به سنجه‌هایی نیاز است. سنجه‌های بازاریابی به معنای

¹⁶ Hussain et al

¹⁷ Svendsen et al

¹⁸ Martinez & del Sur

¹⁹ Leonidou et al.

²⁰ Balochianzade

تمامی شاخص هایی است که عملکرد سیستم بازاریابی شرکت ها از برنامه های تبلیغاتی گرفته تا کانال های توزیع، رفتار و ارتباط با مشتریان را مورد ارزیابی قرار می دهد. (ایبراهیم و میراخور^{۲۱}، ۲۰۱۵) مفهوم واژه عملکرد از آنجا حائز اهمیت است که با تعریف عملکرد می توان آن را ارزیابی یا مدیریت نمود. ارزیابی عملکرد اندازه گیری داده هایی است که نشان دهنده پیشرفت به سوی نتایج مورد نظر می باشد. این نتایج می بایست از انجام فعالیت های خاصی به دست آیند. همچنین اندازه گیری عملکرد روشی را برای ارزیابی این فعالیت ها فراهم می آورد. (رفیع زاده و همکاران، ۱۳۸۹) تاکنون مدل ها والگوهای مختلفی درخصوص ارزیابی عملکرد ارائه شده اند. در میان روش های مختلف ارزیابی، مدل های سرآمدی کسب و کار از جایگاه ویژه ای برخوردارند. این مدل ها الگویی از یک سازمان را ارائه می کنند که در ایده و عمل سرآمد سازمان های دیگر بوده و در راستای رشد و سرآمدی تغییرات لازم را ایجاد می کنند. (ترابی پور و سلامی زاده، ۱۳۹۰) سازمان های سرآمد به صورت پیوسته و فراگیر، نتایج مرتبط با مشتریان و شاخص های سنجش میزان رضایت ایشان از کیفیت ارائه محصولات و خدمات خود را اندازه گیری و به آنها دست پیدا می کنند. در گذشته، شاخص های سنتی موفقیت سازمان عبارتند از نتایج مالی مثبت، درحالی که امروزه موارد متعددی در موفقیت سازمان ها دخیل هستند و مدیریت دانش درصدد تضمین ارزیابی عملکرد سازمان بر اساس شاخص هایی علاوه بر شاخص های مالی است. (کاپلان و نورتون، ۱۳۸۶) سازمان های دانش محور از مدیریت ارتباط با مشتری به منظور جمع آوری اطلاعات مشتریان استفاده می کنند و این اطلاعات جمع آوری شده (مشهود و نامشهود) برای توسعه ی محصولات و خدماتی که مشتریان آینده نیاز خواهند داشت به کار می روند. زیرا مشتریان دارای نقش کلیدی در تعیین استراتژی کسب و کار سازمان هستند. دیدگاه قابلیت های پویا به دنبال تشریح موفقیت برخی شرکت ها در دستیابی به مزیت رقابتی در محیط متغیر می باشد. زولو و وینتر^{۲۲} (۲۰۰۲) قابلیت های پویا را به صورت یک الگوی اکتسابی و ثابت از فعالیت جمعی تعریف می کنند که سازمان از طریق آن به طور نظام مند به ایجاد و تعدیل فعالیت های عملیاتی روزمره می پردازد تا به اثربخشی بالاتری دست یابد. (زولو و وینتر، ۲۰۰۲) به عبارت دیگر، قابلیت های پویا تکاملی هستند و از طریق یادگیری سازمانی توسعه می یابند. هلفات^{۲۳} و همکارانش (۲۰۰۷) در تعریفی مفهومی، قابلیت پویا را ظرفیت یک سازمان برای خلق، گسترش و اصلاح هدفمند بنیان منابع اش تعریف کرده اند. (هلفات، ۲۰۰۷) منظور از بنیان منابع، دارایی ها و منابع محسوس، نامحسوس و انسانی به همراه قابلیت هایی می باشد که سازمان یا در اختیار دارد، یا تحت کنترل درآورده است و یا به آن دسترسی دارد. به عبارتی قابلیت ها نیز به عنوان بخشی از بنیان منابع یک سازمان در نظر گرفته می شوند. قابلیت های پویا می توانند بنیان منابع یک سازمان را با توجه به شرایط تغییر دهند. به عبارتی این تعریف از قابلیت های پویا شامل فرآیندهای یادگیری سازمانی می باشد که به طور ذاتی در بعد نوسازی و بازاریابی آن وجود دارد. سالونکه و همکارانش^{۲۴} (۲۰۱۱) تعریف هلفت و همکارانش (۲۰۰۷) را با دیدگاه زولو و وینتر (۲۰۰۲) ترکیب و قابلیت های پویا را چنین تعریف نمودند "قابلیت یک سازمان برای خلق، توسعه یا اصلاح هدفمند منابع دانشی، قابلیت ها و یا رویه های معمول سازمان برای بهبود اثر بخشی سازمانی". (سالونکه و همکاران، ۲۰۱۱)

این دیدگاه دانش محور از قابلیت های پویا به این اشاره دارد که سازمان ها از منابع داخلی و خارجی می آموزند. منظور از این یادگیری سازمانی، فرآیند بهبود عملکردها از طریق دانش و درک بهتر است که باعث می شود سازمان ها دارایی های دانشی خود را بسازند و آن را ارتقا بخشند.

جهت تعیین ابعاد قابلیت پویا، دو رویکرد اصلی وجود دارد. در یک رویکرد، برخی پژوهشگران مانند تیس و همکاران قابلیت پویا را به ابعادی مانند هماهنگی/ یکپارچه سازی^{۲۵}، یادگیری^{۲۶} و بازاریابی^{۲۷} تقسیم می کنند. (لاوی^{۲۸}، ۲۰۰۶) اما در

²¹ Ibrahim & Mirakhor

²² Zollo and Winter

²³ Helfat

²⁴ Salunke & etal.

²⁵ Coordination/Integration

²⁶ Learning

²⁷ Reconfiguration

تعریف دیگری قابلیت های پویا به عنوان فرآیندهای سازمانی دیده می شوند. به عنوان نمونه هایی از این قابلیت های پویا می توان به رویه های توسعه محصول، قابلیت ادغام و اکتساب، رویه های اختصاص منابع و رویه های انتقال و تکرار اشاره کرد. قابل ذکر است که در تعریف اول، تیس نقش قابلیت پویا را تنها مخصوص محیط های با تغییرات بالا می داند حال آنکه در تعریف دوم قابلیت های پویا برای محیط های با تغییرات متوسط نیز بکار می رود.

توانمندی بازآرایی قابلیت های عملیاتی و بکارگیری قابلیت های جدید برای رویارویی با محیط آشفته، هدف نهایی قابلیت های پویا است که به دنبال دستیابی به سازگاری و جلوگیری از عدم انعطاف پذیری است. بازآرایی، به تناسب، بجا بودن و کارایی اشاره دارد که از طریق آن قابلیت های عملیاتی برای سازگاری با محیط، مجددا ترکیب بندی می شوند. بازآرایی به طور گسترده ای به فرآیند توسعه محصول های جدید مربوط می شود به طوری که محصول های جدید، برآیند قابلیت های عملیاتی هستند که مجددا ترکیب بندی شده اند. (پولو و ساوی^{۲۹}، ۲۰۱۱)

۴.۲. پیشینه تحقیق

خیاط مقدم و همکاران (۱۳۹۶) در تحقیقی "تأثیر مؤلفه های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۱۳۹۴)" را مورد بررسی قرار دادند. هدف از این تحقیق بررسی تأثیر مؤلفه های مدیریت دانش بر میزان اعتماد به فناوری اطلاعات در بین کارکنان دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام گرفته است. نمونه گیری به صورت خوشه ای انجام گرفته و در هر دسته شغلی نمونه ها به صورت تصادفی ساده انتخاب شده است. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه پژوهش گر ساخته بود و روایی و پایایی پرسشنامه مذکور تایید شد. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتن. نتایج تحقیق نشان دادند مؤلفه های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات تأثیر مستقیمی دارد. لذا ضروری است تا میزان سازمان های درمانی جهت موفق بودن در رسالت سازمانی خود، به ارتقاء دانش کارکنان، استفاده بیشتر از فناوری اطلاعات و ایجاد یک فرهنگ آکنده از اعتماد در میان کارکنان توجه نمایند.

ایزدی و ساده (۱۳۹۵) پژوهشی را با عنوان "نقش توانمند ساز فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش" بررسی کردند. هدف اصلی این تحقیق بررسی نقش توانمندساز فناوری اطلاعات بر ابعاد سه گانه مدیریت دانش شامل تولید دانش، انتقال دانش و ذخیره سازی دانش می باشد. سه فرضیه تحقیق بیانگر روابط بین کفایت فناوری اطلاعات و ابعاد سه گانه مدیریت دانش می باشد. یک پرسشنامه شامل ۱۴ سوال برای سنجش متغیرها طراحی گردید. جامعه تحقیق شامل ۲۱۹ نفر مدیران، سرپرستان و کارشناسان شرکت های تولیدی مستقر در شهرک های صنعتی استان گلستان می باشد که پرسشنامه ها بین ۱۴۰ نفر از آن ها توزیع گردیده است. برای آزمون فرضیه ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته ها نشان می دهند که تایید فرضیه ها کفایت فناوری اطلاعات و تأثیر مستقیم و معنی داری را بر ابعاد سه گانه مدیریت دانش را به دنبال دارد. بکارگیری موثر از ابزارهای فناوری اطلاعات برای استقرار موفق مدیریت دانش در شرکت های صنعتی ضروری است. اطلاعات به عنوان زیرساخت حیاتی برای استقرار موفق مدیریت دانش نقش آفرینی می کند.

نجفی و امیراصلانی (۱۳۹۵) در تحقیقی با عنوان "تأثیر راهبردهای مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت دانش در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران" را مورد بررسی قرار دادند. در این پژوهش سعی شد به بررسی تأثیر راهبرد مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت دانش در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران پرداخته شود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران می باشد که تعداد آن ها ۹۶۷۲ نفر می باشد. حجم نمونه آماری با توجه به فرمول کوکران ۳۷۰ نفر در نظر گرفته و پرسشنامه ها توزیع شد. در این تحقیق از آمار توصیفی برای نمایش اطلاعات جمعیت

²⁸ Lavie

²⁹ Pavlou & Sawy

شناختی استفاده شده است و در سطح استنباطی، از آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه، از آزمون میانگین یک جامعه (آزمون تی) برای بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق و همچنین از تحلیل مسیر و آزمون رگرسیون جهت آزمون فرضیات تحقیق استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق نشان می دهد که زمانی که بلوغ سازمانی شرکت بالا و دانش محیط شرکت بالاست راهبرد مدون خارجی بیشترین تاثیر را روی عملکرد مدیریت دانش دارد و زمانی که بلوغ سازمانی شرکت کم و دانش محیط شرکت کم است راهبرد نامدون (شخصی) داخلی بیشترین تاثیر را روی عملکرد مدیریت دانش دارد.

رزمی و راضی زاده (۱۳۹۴) پژوهشی را با عنوان "ارائه ی مدل پیاد سازی مدیریت دانش با رویکرد فازی در صنعت فناوری اطلاعات" بررسی کردند. هدف از این پژوهش ارائه مدل جامعی در پیاده سازی مدیریت دانش در صنعت فناوری اطلاعات است. بنابراین، مولفه های مدل پیشنهادی پژوهش با مطالعه مقالات و پژوهش های مشابه صورت گرفته در حوزه ی مدیریت دانش و فناوری اطلاعات و نیز با نظرنجی از خبرگان این حوزه شناسایی گردیدند و در ارائه پاسخ ها از رویکرد فازی استفاده شد. یافته های پژوهش نشان می دهند که مراحل مدل پیاده سازی مدیریت دانش در صنعت فناوری اطلاعات به ترتیب اهمیت شامل ارزیابی دانش، ارتقاء دانش، برنامه ریزی دانشی، فرهنگ دانش محور، استراتژی های مدیریت دانش، فرایندهای مدیریت دانش، زیرساخت های مناسب دانش، سازمان دانش محور و نمایش دانش می باشند. همچنین، اقداماتی در هر یک از این مراحل وجود دارد که در پیاده سازی موفق این مراحل نقش موثری ایفا می کنند.

زنوزی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان "تأثیر استراتژی های مدیریت دانش و نوآورانه بازاریابی بر عملکرد مزیت ساز تجاری" به بررسی این موضوع پرداختند. هدف این تحقیق، بررسی رابطه بین استراتژی های مدیریت دانش و استراتژی های نوآورانه بازاریابی با عملکرد مزیت ساز تجاری بود. جامعه آماری نمایندگی های بیمه آسیا در ۵ منطقه از تهران می باشد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SMART PLS استفاده شد. نتایج تحقیق نشان دهنده این مطلب است که بین استراتژی های مدیریت دانش که دارای ۳ بعد جذب، تسهیم و ذخیره سازی دانش می باشد، هر سه عامل تأثیر قابل توجهی بر عملکرد مزیت ساز تجاری دارند، از طرفی ۲ استراتژی نوآورانه که شامل استراتژی های توانمندی در بازاریابی و توانمندی در نوآوری می باشد تأثیر قابل توجهی بر روی عملکرد مزیت ساز کارآفرین دارد.

سپیدا کاربون^{۳۰} (۲۰۱۷) در تحقیقی با عنوان "فرآیندهای بحرانی مدیریت دانش: یک دیدگاهی به سوی خلق ارزش برای مشتری" به بررسی این موضوع پرداختند. هدف از این مقاله سهیم بودن در منابع علمی از طریق شناسایی و تحلیل ترکیبات امکانپذیر بین فرآیندهای بحرانی مدیریت دانش (ظرفیت جذب، انتقال دانش و کاربرد دانش) می باشد که منجر به خلق ارزش عالی برای مشتری می شود. سوال اصلی تحقیقی که این کار به دنبال آن است این است: باتوجه به اینکه مشتریان هر روز ارزش بیشتری را برای خود تقاضا می کنند، چگونه سازمان ها می توانند ارزش بیشتری برای مشتریان از فرایندهای مدیریت دانش خود و ترکیب کردن آنها خلق کنند؟ پیشنهاد می شود که ترکیب کردن سه فرایند مدیریت دانش، یک قابلیت پویا و سطح بالا می سازد که منجر به خلق ارزش عالی برای مشتریان می شود.

ابدل رزاک^{۳۱} (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان "تئوری هایی از رفتار به اشتراک گذاری دانش در استراتژی تجارت" به بررسی این موضوع پرداختند. افراد الهام بخش برای به اشتراک گذاری دانش و تجربه در محل کار، توجهاتی را در میان محققان به دست آورده اند تا راه های ایجاد انگیزه در کارکنان را برای رفتار اشتراک گذاری دانش تعیین نمایند. به منظور ترویج رفتار به اشتراک گذاری دانش، افراد در تجارت به درک تاثیرات و مکانیزم نیاز داشته که همواره آن ها را هدایت کرده تا دانش ارزشمند خود را با دیگران به اشتراک بگذارند. این مقاله ماهیت به اشتراک گذاری دانش را بررسی کرده و تئوری ها، رفتار به اشتراک گذاری دانش را برای درک عوامل موثر بر رفتار فردی برای به اشتراک گذاری دانش خود، به عنوان اساس در نظر می گیرند. نظریه های متعددی به کار برده شده اند تا رفتار به اشتراک گذاری دانش را بررسی نمایند که شامل تئوری عمل منطقی (TRA)، تئوری رفتار برنامه ریزی شده (TPB) و تئوری تبادل اجتماعی (SET) می باشد. بررسی مقاله برای

³⁰ Cepeda-Carrion

³¹ Abdul Razak et al.

شناسایی ارتباط تئوری ها، شیوه ها و رفتار به اشتراک گذاری دانش انجام شد. مبحث اولیه در این مقاله، در مورد ماهیت به اشتراک گذاری دانش بحث کرده است. بررسی مقاله، تمایل، رفتار شهروندی تجارت و تعهد را که به عنوان یک رفتار به اشتراک گذاری دانش فردی ارائه می کند را تعیین می کند. در حالی تئوری ها شناسایی شده اند که نگرش، هنجارهای درونی، کنترل رفتاری درک شده و تبادل منافع حداکثری و به حداقل رساندن هزینه به نوبه خود منجر به هدایت فرد به سوی رفتار به اشتراک گذاری دانش می شود. این یافته ها با فرد و تجارت در درک عواملی که رفتار به اشتراک گذاری دانش را هدایت می کند، مشارکت و همکاری می کند.

دسائی و رای^{۳۲} (۲۰۱۶) در پژوهش خود با عنوان "مدیریت دانش برای مدیریت رو به پایین شرکت های نفتی بخش دولتی هند" این موضوع را بررسی کردند. مدیریت زنجیره تامین یک فرآیند پیچیده ای است که با فرایندهای بسیاری در صنعت نفت سروکار دارد. مدیریت کردن این فرآیند خودش یک کار چالش برانگیز است. تمرکز تحقیق روی شرکت های نفتی بخش دولتی هند، فرآیندها و ذینفعان آن در سراسر هند به ویژه مشتریان، خرده فروشان و مدیران انبار می باشد. مطالعه حاضر پی خواهد برد که آیا مدیریت دانش برای این شرکت ها در بهبود فرآیندهای آن، تصمیم گیری بهتر و قاعده مند کردن یک راهبرد کوتاه و بلند مدت برای کسب و کار، کمک کننده خواهد بود یا خیر.

ابوالماجد^{۳۳} (۲۰۱۴) در تحقیق خود با عنوان "ارتباط عملکرد عملیات با ظرفیت مدیریت دانش: نقش واسطه عملکرد نوآوری" به بررسی ارتباط عملکرد و ظرفیت مدیریت دانش پرداخته و با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون در یک نمونه از ۱۲۴ شرکت به تحلیل این موضوع پرداخته است و به این نتیجه رسید که ظرفیت مدیریت دانش رابطه مثبتی با عملکرد نوآوری دارد که به نوبه خود، دارای اثر مثبت بر عملکرد عملیات می باشد و بنابراین از یافته های تحقیق به این نتیجه رسید که عملکرد نوآوری نقش واسطه بین توانایی مدیریت دانش و عملکرد عملیات ایفا می کند.

چن و لیانگ^{۳۴} (۲۰۱۱) تحقیقی را با عنوان "استراتژی های تکامل دانش و عملکرد سازمانی: تحلیل تناسب استراتژیک" بررسی کردند. در این مقاله به منظور بررسی این مسئله که آیا استراتژی های مختلف تکامل دانش بر عملکرد سازمانی در شرایط مختلف تأثیر می گذارند نظریه تناسب استراتژیک را انتخاب می کنیم. این مفهوم را از تکامل طبیعی انتخاب می کنیم تا دو استراتژی تکامل دانش را تعریف کنیم: جهش دانش که به منابع داخلی دانش تکیه دارد و انتقال دانش که از منابع خارجی از قبیل جوامع آنلاین و مشاوران حرفه ای بهره می جوید. به منظور بررسی آثار استراتژی های مختلف بر عملکرد سازمانی ارزیابی با کارت امتیاز متوازن (BSC) صورت گرفت. نتایج نشان می دهند که جهش و انتقال دانش بر جنبه های مختلف عملکرد سازمانی تأثیر دارند. به علاوه، دیده شده که بسیاری از عوامل صنعتی از قبیل تغییر محیط، فشردگی دانش و عوامل سازمانی از جمله توانایی IT و اشتراک گذاری فرهنگ تأثیر تعدیل کننده ای دارند. یافته های این پژوهش به سازمان ها کمک خواهد کرد که استراتژی مناسبی برای افزایش دانش انتخاب کنند و مسیرهای جدید بیشتر را روشن کنند.

لیندلر و والد^{۳۵} (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان "عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان ها" به بررسی این موضوع پرداختند. هدف از این تحقیق شناسایی و تشخیص عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان های موقتی است. طبق یک نمونه فرا صنعتی با ۴۱۴ سازمان، در این تحقیق از روش حداقل مجذورات برای ارزیابی تأثیر عوامل فرآیند محور، ساختاری، سازمانی و فرهنگی بر مؤثر واقع شدن مدیریت دانش استفاده شد. علاوه بر حمایت فن آوری اطلاعات و عناصر رسمی سازمان، عوامل فرهنگی بیشترین اثر را بر موفقیت مدیریت دانش دارد. در سازمان های موقتی، فقدان فعالیت های متداول و حافظه سازمانی جبران می شود. نتایج به دست آمده به درک متفاوتی از مدیریت دانش در محیط های پروژه ای کمک می کند.

³² Desai & Rai

³³ Aboelmagedab

³⁴ Chen & Liang

³⁵ Lindner & Wald

۴.۲. فرضیه های تحقیق

با توجه به هدف تحقیق، مرور ادبیات و تحقیقات انجام گرفته در این زمینه، فرضیه های تحقیق به صورت زیر تعریف می شوند:

- مدیریت دانش با توجه به نقش واسطه ای فناوری اطلاعات، بر قابلیت های سازمانی پویا قطعه سازی پارت سازان شهر مشهد تأثیرگذار است.

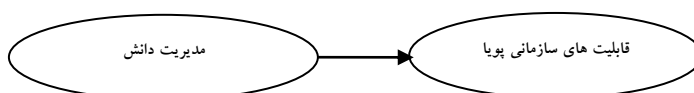
هر مدل مفهومی بعنوان نقطه شروع و مبنایی جهت انجام مطالعات و تحقیقات است، به گونه ای که متغیرهای مورد نظر تحقیق و روابط میان آنها را مشخص می کند. بعبارت دیگر، می توان گفت که بصورتی ایده آل، مدل مفهومی یا همان نقشه ذهنی و ابزار تحلیلی یک استراتژی جهت شروع و انجام تحقیق است، بگونه ای که انتظار می رود در حین اجرای تحقیق، متغیرها، روابط و تعاملات بین آنها مورد بررسی و آزمون قرار گرفته، و حسب ضرورت تعدیلاتی در آنها انجام شده و عواملی نیز از آنها کم و یا به آنها اضافه شود.

متغیر وابسته: متغیر وابسته، متغیر اصلی مورد توجه محقق است. این متغیر، متغیر پاسخ، برون داد یا ملاک است و عبارت است از وجهی از رفتار یک ارگانیسم که تحریک شده است. متغیر وابسته، مشاهده یا اندازه گیری می شود تا تأثیر متغیر مستقل بر آن معلوم و مشخص شود. هدف محقق آن است که تغییرپذیری متغیر وابسته را تشریح و پیش بینی کند. این متغیر از طریق متغیر مستقل پیش بینی می شود. از طریق تجزیه و تحلیل متغیر وابسته امکان یافتن پاسخ ها یا راه حل هایی برای مسئله ایجاد می شود. محقق قصد دارد این متغیرها را و همچنین سایر متغیرهای تأثیرگذار بر آن را به صورت کمی و سنجش پذیر درآورد. متغیر قابلیت بهبود سازمان در این تحقیق متغیر وابسته می باشد.

متغیر مستقل: متغیر مستقل، متغیر محرک درون داد است که به وسیله پژوهشگر اندازه گیری، دستکاری یا انتخاب می شود تا تأثیر یا ارتباط آن با متغیر دیگری معین شود. متغیر مستقل پیش فرض متغیر وابسته است. به عبارت دیگر این متغیر، مقدمه و متغیر وابسته، نتیجه است. در تحقیق آزمایشی، متغیر مستقل به وسیله آزمایش کننده دستکاری می شود تا تأثیر تغییرات آن بر متغیر دیگری که وابسته فرض شده است، مشاهده و اندازه گیری شود. به عبارت دیگر، تغییرپذیری یا نوسان در متغیر وابسته به حساب متغیر مستقل گذاشته می شود. متغیر مدیریت دانش در این تحقیق متغیر مستقل می باشد.

متغیر واسطه ای یا میانجی: میانجی گری یا اثر غیرمستقیم زمانی رخ می دهد که اثر یک متغیر مستقل (X) بر متغیر وابسته (Y) از طریق متغیر میانجی (M) منتقل شود. متغیر میانجی متغیری است که بین دو متغیر دیگر قرار می گیرد و موجب ارتباط غیرمستقیم آنها با یکدیگر می شود. علامت رایج برای نمایش متغیر میانجی (M) می باشد. متغیر میانجی از متغیر پیش بین (X) خود اثر پذیرفته و بر متغیر پسین (Y) خود تأثیر می گذارد. (عزیزی، ۱۳۹۲) متغیر فناوری اطلاعات در این تحقیق بعنوان متغیری واسطه ای یا میانجی ایفای نقش می نماید.

در این تحقیق همانطور که در شکل ۱ نشان داده شده است، مدل مفهومی شاخص ها بر اساس مدل ازیابی^{۳۶} (۲۰۱۷) بیان شده و به صورت شکل زیر ترسیم می شود.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

۳. روش پژوهش

این تحقیق از نظر دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف یک تحقیق کاربردی می باشد؛ این نوع تحقیق، پژوهشی است که با استفاده از نتایج تحقیقات بنیادی به منظور بهبود و به کمال رساندن رفتارها، روش ها، ابزارها، وسایل، تولیدات، ساختارها و الگوهای مورد استفاده جوامع انسانی انجام می شود. هدف تحقیق کاربردی توسعه دانش کاربردی در یک زمینه خاص است. در اینجا نیز سطح گفتمان انتزاعی و کلی اما در یک زمینه خاص است. (سرمد، ۱۳۸۶) این تحقیق، از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی- غیرآزمایشی است و در میان انواع روش های تحقیق توصیفی در زمره مطالعه موردی قرار می گیرد. در این تحقیق به بررسی تاثیر مدیریت دانش در بهبود قابلیت های سازمانی پویا با توجه به کارکردهای فناوری اطلاعات در شرکت قطعه سازی پارت سازان مشهد پرداخته می شود و ویژگی ها و صفات آن مطالعه و ارتباط بین متغیرها بررسی می شود.

۱.۳. جامعه مورد مطالعه

در هر بررسی آماری، مجموعه عناصر مورد نظر را جامعه می نامند. جامعه عبارت است از مجموعه ای از افراد یا واحدها که دارای حداقل یک صفت مشترک باشند. جامعه ی مورد مطالعه در این پژوهش را کارکنان و کارشناسان شرکت قطعه سازی پارت سازان شهر مشهد تشکیل می دهند.

۲.۳. روش نمونه گیری

نمونه بخشی از جامعه تحت بررسی است که با روشی که از پیش تعیین شده است انتخاب می شود. به قسمی که می توان از این بخش، استنباط هایی درباره کل جامعه به دست آورد. انتخاب تعدادی از افراد، حوادث، و اشیاء از یک جامعه تعریف شده به عنوان نماینده آن جامعه را نمونه می نامند. اولین قدم در نمونه گیری تعریف جامعه مورد نظر است و هدف نوعی نمونه گیری است که تمام افراد جامعه جهت انتخاب شدن شانس برابر داشته باشند. فرمول کوکران یکی از پرکاربردترین روش ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است. برای این تحقیق که حجم جامعه مشخص است، پارامترها بدین شکل تدوین می شوند:

N: حجم جامعه آماری

n: حجم نمونه

Z: مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد، که در می باشد

P: مقدار نسبت صفت موجود در جامعه است.

q: درصد افرادی که فاقد آن صفت در جامعه

d: مقدار اشتباه مجاز.

سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱.۹۶

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left[\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right]}$$

هستند. (q=1-p)

بنابراین در این تحقیق، در فرمول فوق؛ حداکثر اشتباه مجاز (d) معادل 0.05، ضریب اطمینان ۰.۹۵، $t = 1.96$ و مقادیر p و q نیز هر کدام معادل 0.5 و حجم جامعه N در نظر گرفته می‌شود. مقدار P برابر با 0.5 در نظر گرفته می‌شود. زیرا اگر $P = 0.5$ باشد n حداکثر مقدار ممکن خود را پیدا می‌کند و این امر سبب می‌شود که نمونه به حد کافی بزرگ باشد. از طرفی حجم جامعه در این تحقیق تعداد ۵۵۰ نفر از کارکنان و کارشناسان شرکت قطعه سازی پارت سازان شهر مشهد در نظر گرفته می‌شود و با استفاده از فرمول کوکران با درصد خطای ۰.۰۵ تعداد ۲۲۶ نفر مورد نمونه، جهت پخش پرسشنامه انتخاب می‌شود.

۳.۳. روش و ابزار گردآوری داده ها

یکی از اصلی ترین بخش‌های هر کار پژوهشی را جمع آوری اطلاعات تشکیل می‌دهد. چنانچه این کار به شکل منظم و صحیح صورت پذیرد کار تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری از داده ها با سرعت و دقت خوبی انجام خواهد شد. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات پژوهش و پیشینه مطالعات انجام شده از روش‌های کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌های پژوهش نیز، از ابزار پرسشنامه و مطالعه میدانی سود برده می‌شود.

۴.۳. شیوه تجزیه و تحلیل داده ها

پس از آنکه محقق داده‌ها را گردآوری، استخراج و طبقه بندی نمود باید مرحله جدیدی از فرایند تحقیق که به تجزیه و تحلیل داده‌ها معروف است، آغاز شود. در مرحله تجزیه و تحلیل، نکته مهم این است که محقق باید اطلاعات و داده‌ها را در مسیر هدف، پاسخگویی به سؤال یا سؤالات تحقیق و نیز ارزیابی فرضیه‌های خود جهت داده و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد. (حافظ نیا، ۱۳۸۸) در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از شاخص‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده می‌شود. از شاخص‌های آمار توصیفی مانند فراوانی، درصدها برای توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان و جامعه آماری مورد مطالعه و میانگین استفاده خواهد شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های تخصصی تحقیق نیز از شاخص‌های آمار استنباطی استفاده خواهد شد. جهت بررسی روایی مقیاس پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده خواهد شد و همچنین برای بررسی فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده می‌شود. نرم افزار مورد استفاده در این تحقیق spss و lisrel می‌باشد.

۴.۴. بحث و نتیجه گیری

این تحقیق هم جوامع علمی و آکادمیک را مدنظر قرار داده است و هم از منظر عملی، صنعتی و خدماتی قابل استفاده است. مهم ترین بهره ور این تحقیق شرکت های تولیدی و خدماتی خصوصا شرکت قطعه سازی پارت سازان مشهد می باشد و کلیه دانشجویانی که خواهان تحقیق در زمینه مدیریت دانش و اثر پذیری آن بر قابلیت سازمان و فناوری اطلاعات هستند می باشد.

منابع

- [۱] پوررشیدی، رستم و جلالی جواران، مرتضی؛ (۱۳۸۹). "مدیریت دانش و کاربرد آن در موسسات تولیدی و صنعتی"، سال چهارم، شماره چهاردهم.
- [۲] آزادی احمدآبادی، قاسم و آزادی احمدآبادی، اکرم؛ (۱۳۸۸). "فناوری اطلاعات در مدیریت دانش؛ کاربردها و تاثیرات" شماره ۲۱۱.

[3] آزادی احمدآبادی، قاسم و آزادی احمدآبادی، اکرم؛ (۱۳۸۸). " فناوری اطلاعات در مدیریت دانش؛ کاربردها و تاثیرات " شماره ۲۱۱.

[4] افزاره، عباس. (۱۳۸۴). مدیریت دانش: مفاهیم، الگوها، اندازه گیری و پیاده سازی. تهران: مولف.

[5] ایزدی، مونا و ساده، احسان (۱۳۹۵). " نقش توانمند ساز فناوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش ". فصلنامه رسالت مدیریت دولتی، سال هفتم، شماره بیستم و چهارم.

[6] آتشک، محمد و ماهزاده، پریسا؛ (۱۳۸۸)، " روش شناسی فرایند مدل های استقرار مدیریت دانش به منظور ارائه روشی تلفیقی"، مجموعه مقالات همایش ملی، مدیریت دانش و علوم اطلاعات؛ پیوندها و برهم کنش ها. تهران: کتابدار، صص ۴۱۷-۴۴۷.

[7] پوررشیدی، رستم و جلالی جواران، مرتضی؛ (۱۳۸۹). " مدیریت دانش و کاربرد آن در موسسات تولیدی و صنعتی"، سال چهارم، شماره چهاردهم.

[8] حافظ نیا، م، ر (۱۳۸۸). مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، انتشارات سمت، تهران، چاپ هشتم.

[9] خیاط مقدم، سعید؛ زمانی بیدختی، اسماعیل؛ منصوری کیا، ابوالفضل؛ اسدی، محبوبه؛ زارع حسینی، مریم. (۱۳۹۶). " تأثیر مؤلفه های مدیریت دانش بر میزان اعتماد کارکنان به فناوری اطلاعات در دانشگاه علوم پزشکی مشهد (۱۳۹۴)" مدیریت بهداشت و درمان. دوره ۷، شماره ۴.

[10] رابینز، استیفن. (۱۳۸۷). "مبانی رفتار سازمانی"، ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی، چاپ بیستم. صص ۴۸-۵۰.

[11] رادینگ آن (۱۳۸۶)، "مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات"، ترجمه محمدحسین لطیفی، تهران: انتشارات سمت.

[12] رزمی، زهرا و راضی زاده، رویا. (۱۳۹۴). " ارائه مدل پیاده سازی مدیریت دانش با رویکرد فازی در صنعت فناوری اطلاعات". دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۹۳-۲۱۵.

[13] رزمی، زهرا. (۱۳۹۳). " مدیریت دانش، فرایندها و زیرساخت، اثربخشی و بلوغ ". تهران: انتشارات کوهسار.

[14] رسولی پشته، بهتاج؛ باقری نژاد، جعفر؛ (۱۳۸۹)، " بررسی تأثیر سرمایه گذاری های فناوری اطلاعات روی رضایت مشتری"، فصلنامه تخصصی پارک ها و مراکز رشد، شماره ۲۲.

[15] رفیع زاده، علاء الدین. عفتی داریانی، محمدعلی. رونق مریم (۱۳۸۹). مدیریت عملکرد.

[16] رمضانی، قباد و سلیمی، جمال؛ (۱۳۹۴)، " شناسایی شاخص های مدیریت دانش و وضعیت پیاده سازی آنها؛ (مطالعه موردی: دانشگاه کردستان)"، سال دوم، شماره ۵.

[17] سرلک، محمدعلی و فراتی، حسن. (۱۳۸۷). "سیستم های اطلاعات مدیریت پیشرفته"، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور، چاپ اول، صص ۹۳.

[18] سرلک، محمدعلی و مقدسان، محمدحسین و روستایی، محمد (۱۳۸۹). فناوری اطلاعات تسهیل کننده ای برای ارتقاء مهارت های سازمان.

[19] سرمد، زهره و دیگران (۱۳۸۶). روش های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه، تهران، چاپ دوم.

[20] سلطانی، ایرج، (۱۳۸۸)، " نقش TPM در توسعه منابع انسانی"، مجله مدیریت، شماره ۴۰ و ۴۱، صص ۵۸-۶۰.

[21] سوما استیفانی، (۱۳۹۳)، " رابطه بین مدیریت دانش و هوش سازمانی " حوزه معاونت اعتباری.

[22] شاهرضایی، سید رسول، (۱۳۹۳)، "سیستم اطلاعات مدیریت پیشرفته"، صص ۲۰-۴۳.

- [23] شعبان الهی؛ خدیور، ا و حسن زاده، ع (۱۳۸۸)، ارائه یک متدولوژی برای ایجاد استراتژی مدیریت دانش مطالعه و بررسی سه سازمان نمونه. پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، شماره ۳
- [24] عطا پور، (۱۳۸۸)، "بررسی و تحلیل عوامل موثر بر چرخه مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاهی"، همایش مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش ها.
- [25] فراهانی، محمدرضا، (۱۳۹۱)، "نقش مدیریت امنیت اطلاعات در کاهش ریسک عملیاتی موسسات مالی".
- [26] فرهادی، فائزه و درودی، فریبرز. (۱۳۸۷). "لزوم به کارگیری مدیریت دانش در افزایش سطح کیفی فعالیت های سازمان های نوین". علوم و فناوری اطلاعات. ۲۴(۲). صص ۸۹-۱۰۴.
- [27] کاپلان، رابرت، نورتون، دیوید (۱۳۸۶)، سازمان استراتژی محور: چگونه شرکت ها و سازمان های معروف جهان توانسته اند به کمک روش ارزیابی متوازن استراتژی های خود را پیاده کرده و به موفقیت بزرگ نائل شوند. ترجمه پرویز بختیاری، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- [28] کمالی زنوزی، مهران؛ کمالی زنوزی، سهند؛ خرمشاهی، محمدرضا؛ (۱۳۹۱)، "تأثیر استراتژی های مدیریت دانش و نوآورانه بازاریابی بر عملکرد مزیت ساز تجاری مطالعه موردی: نمایندگی های بیمه آسیا در ۵ منطقه از تهران".
- [29] مانیان، امیر؛ موسی خانی، محمد؛ حسن زاده، علیرضا؛ جامی پور، مونا؛ (۱۳۹۳). "طراحی مدل بلوغ مدیریت دانش همراستا با استراتژی های کسب و کار با استفاده از روش فراترکیب"، دوره ۶، شماره ۲، صص ۳۰۷-۳۳۲.
- [30] محموداقدم، حسین؛ (۱۳۹۵)، "بررسی الگوهای استراتژی مدیریت دانش و کاربرد ایمنی مبتنی بر مدیریت استراتژیک در محیط های کار"، امواج دانش، دوره ۱، شماره ۴.
- [31] محمودی فروغ، (۱۳۹۱)، "بررسی وضعیت مدیریت دانش سازمانهای فرهنگی مطالعه موردی: دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهراء، تهران
- [32] مرتضوی، مهدی و منیریان، فرزانه؛ (۱۳۹۴)؛ "بررسی تاثیر مدیریت دانش بر خلاقیت سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان شرکت مخابرات استان همدان)"، مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۰، صص ۲۷-۳۸.
- [33] نجفی، ا و امیراصلانی، م. (۱۳۹۵). تاثیر راهبردهای مدیریت دانش بر عملکرد مدیریت دانش در شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران. پژوهش های مدیریت راهبردی. ۶۰(۶۰). ۸۵-۶۳.

[34] Aboelmaged M. G. (2014), "Linking operations performance to knowledge management capability: the mediating role of innovation performance" Production Planning & Control, Vol.25, No. 1, 44-58.

[35] Arthur, J. B., and C.L Huntley (2005), Ramping up the organizational learning curve: Assessing the impact of deliberate learning on organizational performance under gain sharing, Academy of Management Journal, 48(6): 1159-1170.

[36] Balochianzade R.(2011) Determining the influence of ethical principles on the effectiveness of commercials from the customer's perspective (Mellat Bank) In Esfahan city.Master thesis, Faculty of Administrative Sciences and Economics, Isfahan University, p.3(In Persian).

[37] Davenport, T., & Grover, V. (2001). Knowledge Management. Journal of Management Information Systems, 18(1), 3-4.

[38] Deng-Neng Chena, Ting-Peng Liang, (2011), "Knowledge evolution strategies and organizational performance: A strategic fit analysis", Electronic Commerce Research and Applications, Volume 10, Issue 1, January–February 2011, Pages 75–84.

[39] Frank Lindner, Andreas Wald. 2010. "Success factors of knowledge management in temporary organizations"

[40] Gold, A. H., Malhortra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. Journal of Management Information System, PP. 185 214.

- [41] Helfat, C. E. "Dynamic capabilities: Understanding strategic change in organizations" Malden, MA: Blackwell, 2007.
- [42] Hussain Chandio, F., Irani, Z., Abbasi, M. S., & Nizamani, H. A. (2013). Acceptance of Online Banking Information Systems: An Empirical Case in a Developing Economy. *Behaviour & Information Technology*(just-accepted), 1-36.
- [43] Ignacio Cepeda-Carrion, Silvia Martelo-Landroguez, Antonio L. Leal-Rodríguez, Antonio Leal-Millán, (2017), "Critical processes of knowledge management: An approach toward the creation of customer value", *Sciencedirect - Elsevier - European Research on Management and Business Economics* 23 (2017) 1–7.
- [44] Johannessen Jon-arild; Olaisen J.; Olsen B. (2001) "Mismanagement of tacit Knowledge: the importance of tacit Knowledge the danger of on information technology and what to do about it", *International Journal of information management*, Vol 21, Number 1, February 2001 , pp. 3-20.
- [45] Johnson, J. David (2009), *Managing Knowledge Networks*, Cambridge University Press.
- [46] Lavie, D. "Capability reconfiguration: An analysis of incumbent responses to technological change" *The Academy of Management Review*, 31(1), pp.153-174, 2006.
- [47] Leonidou C.N.,Leonidou L.C.,Coudounaris D.N.(2013) "Magnus hultman, value differences as determinants of importers' perceptions of exporters' unethical behavior: the impact on relationship quality and performance ", *International Business Review*, 22(1), pp.156-173.
- [48] López-Nicolás, C., & mer˜no-Cerdán, A. 2011. Strategic knowledge management, innovation and performance. *International Journal of Information Management*, 31: 502-509.
- [49] Naief G Azyabi, (2017). "The Role of Information Technology in Enhancing SMEs Capabilities through Knowledge Management", *Journal of Organizational Knowledge Management*, Vol. 2017 , Article ID 855330, DOI: 10.5171/2017.855330.
- [50] Ng A., Ibrahim M.H., Mirakhor A.(2015) "Ethical behavior and trustworthiness in the stock market-growth nexus", *Research In International Business And Finance*,33(1), pp.44-58.
- [51] Norfadzilah Abdul Razak, Faizuniah Pangil, Md Lazim Md Zin, Noor Azlina Mohamed Yunus, Nini Hartini Asnawi, (2016), "Theories of Knowledge Sharing Behavior in Business Strategy", *Sciencedirect - Elsevier - Procedia Economics and Finance* 37 (2016) 545 – 553.
- [52] Pavlou, P.A. El Sawy, O.A. "Understanding the Elusive Black Box of Dynamic Capabilities" *Decision Sciences Journal*, 42(1), pp.239-273, 2011.
- [53] Plessis, M. (2008). What bars organisations from managing knowledge successfully? *International Journal of Information Management*, 28(4): 285-292.
- [54] R.S.Martinez, U.A. del Sur, Analysis And Measurement Of The Impact Of Information Technology Investments On Performance In Mexican Companies: Development Of A Model To Manage The Processes, Projects And Information Technology Infrastructure And Its Impact On Profitability, *International Business & Economics Research Journal*, Vol 6, NO 10, PP75-88, October 2007.
- [55] Salunke, S. Weerawardena, J. McColl-Kennedy, J. R. "Towards a model of dynamic capabilities in innovation-based competitive strategy: Insights from project-oriented service firms" *Industrial Marketing Management*, 40, pp.1251–1263, 2011.
- [56] Serna, E. (2012). Maturity model of Knowledge Management in the interpretativist perspective. *International Journal of Information Management*, 32(4): 365-371.
- [57] She-I Chang , David. Yen, I-Cheng Chang , Derek Jan, (2014), "Internal control framework for a compliant ERP system", *Information & Management* 51, pp.187–205.
- [58] Siemieniuch, C.E. & Sinclair, M.A. (2004), "A framework for organisational readiness for knowledge management", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 24, No. 1, pp. 79-98.
- [59] Svendsen, G. B., Johnsen, J.-A. K., Almås-Sørensen, L., & Vittersø, J. (2013). Personality and technology acceptance: the influence of personality factors on the core Research, 173(1), 211-225.

[60] Tseng,E.W,K .(2002). Acquiring knowledge by foreign partners, International journal Ventures in a Transition Economy: Learning-by- Doing and Learning Myopia, strategic management journal, vol23.no.9, pp.134-150.

[61] Zhi-Ping, bo feng, yong- gong sun, Wei ou, (2009), "Evaluating knowledge management capability of organization", Expert systems with applications. Available online at: [www. Sciencedirect.com](http://www.Sciencedirect.com).

[62] Zollo, M. Winter, S.G. "Deliberate learning and the evolution of dynamic capabilities."Organization Science, 13(3), pp.339-351, 200