

تأثیر نوآوری مبتنی بر فناوری، منابع فن آوری اطلاعات و تعهد سازمانی بر مزیت رقابتی سازمان با توجه به نقش مدیریت دانش

منصوره السادات طباطبایی^۱، زهرا رضائی صدرآبادی^۲

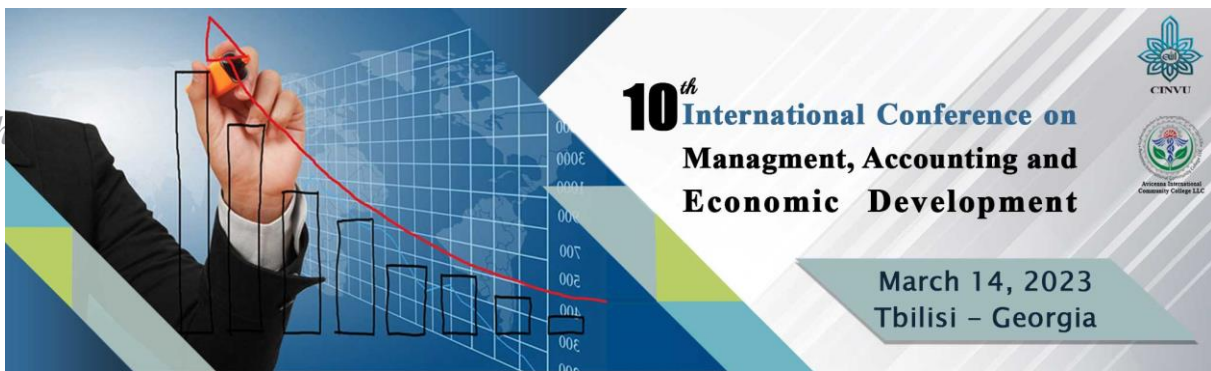
۱- کارشناسی ارشد رشته مهندسی فناوری اطلاعات دانشگاه علم و هنر یزد

۲- دکتری مدیریت صنعتی دانشگاه یزد

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی تاثیر قابلیت‌های مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان با توجه به نوآوری مبتنی بر فناوری، منابع فن آوری اطلاعات و تعهد سازمان در شرکت مدیریت تولید برق یزد است. روش تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی بوده و برحسب روش تحقیقی توصیفی - پیمایشی است که با به کارگیری ابزار پرسشنامه و روش پیمایشی داده‌های موردنیاز جمع آوری شده است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان شرکت مدیریت تولید برق یزد می‌باشد و از روش نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده استفاده گردیده و تعداد ۲۰۹ نمونه قابل قبول جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل یابی معادلات ساختاری انجام شده که در آمار استنباطی برای تحلیل داده‌ها، مدل یابی ساختاری و برازش مدل و بررسی فرضیه‌ها و رابطه از نرم افزار PLS استفاده شد و نتایج پژوهش نشان می‌دهد که قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان و منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.

واژگان کلیدی: نوآوری مبتنی بر فناوری اطلاعات، منابع فن آوری اطلاعات، قابلیت مدیریت دانش، مزیت رقابتی سازمان، تعهد منابع



مقدمه

برای دهه‌ها است که توسعه فن آوری اطلاعات (IT) و مدیریت دانش برای ایجاد مزیت رقابتی، یکی از خواسته‌های عمده مدیران و محققان شده است. تغییرات محیطی رو به افزایش امروز موجب ظهور قابلیت مدیریت دانش (KMC) متکی بر فناوری اطلاعات به عنوان شایستگی اصلی سازمان برای ارتقا عملکرد فردی، نوآوری، قابلیت‌های سازمانی و مزیت رقابتی شده است (Gold, Malhotra, and Segars, 2001; Joshi, Chi, Datta, and Han, 2010; Ko and Dennis, 2011; Tseng, 2014). قابلیت مدیریت دانش را می‌توان به عنوان یک توانایی فرایندی سازمانی دانست که منابع مبتنی بر دانش را برای به دست آوردن مزیت رقابتی مستقر و بسیج می‌کند (Yuan and M, 2022). در حال حاضر سازمان‌های زیادی برای بهبود عملیات کسب و کارشان و خلق ارزش برای مشتری روی دستگاه‌های مدیریت دانش خود سرمایه‌گذاری می‌کنند که به یک سازمان مبتنی بر دانش برسند (Nielsen and Ciabuschi, 2019).

چنین به نظر می‌رسد که در دیدگاه‌ها و نظریات جدید حوزه مدیریت، مدیریت دانش و سرمایه‌های فکری سازمان‌ها، یکی از راهکارهای اصلی فعالیت و موفقیت در محیط پرتلاطم کاری آنهاست. مدیریت دانش و فعالیت‌های مرتبط با آن، دارای کارکردهای متعددی در سازمان‌ها است که یکی از اصلی‌ترین و مهم‌ترین آنها افزایش توان رقابت سازمان در محیط رقابتی و خلق مزیت‌های رقابتی پایدار برای سازمان‌ها است و این موضوع خصوصاً در سازمان‌های دانش‌محور که دانش کارکنان آنها عامل اصلی ارائه محصول یا خدمت آنها محسوب می‌گردد، نمود بیشتری دارد (Azeem et al., 2021). توسعه فناوری اطلاعات و نوآوری در این حوزه نقش بسزایی 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، اینترنت، ایمیل، پایگاه‌های اطلاعاتی سازمان و... همگی نقش مؤثری در مدیریت دانش ایفا کرده‌اند (Iyengar et al., 2015) و قابلیت دسترسی بیشتر، ارائه نرم‌افزارهای پیشرفته‌تر و کاهش هزینه‌ها و استقرار تجهیزات رایانه و پیشرفت‌های قابل توجهی در رفتار هوشمندانه و مبتنی بر دانش سازمان‌ها و افراد آنها به وجود خواهد آورد (Yuan and M, 2022). 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 بررسی تأثیر فناوری اطلاعات و نوآوری در این حوزه بر مدیریت دانش حائز اهمیت است (Iyengar et al., 2015; Joshi et al., 2010; Tanriverdi, 2005). در شرکت‌ها و سازمان‌های تولید برق نیز که به سبب نوع خدماتشان در همین گروه قرار می‌گیرند، سرمایه انسانی دارای جایگاه ویژه و منحصر به فردی است و دارایی اصلی هر یک از این سازمان‌ها، دانش، تخصص، توان فنی و نوآوری‌های کارشناسان آنهاست. لذا مدیریت و بهره‌گیری اثربخش



از این سرمایه‌ها، می‌تواند ضامن موفقیت این سازمان‌ها در محیط متلاطم کاری ایشان باشد (Becerra-Fernandez and Sabherwal, 2001; Gold et al. 2001; Pérez-López and Alegre, 2012; Tanriverdi, 2005). از دیگر سو، فضای کاملاً رقابتی عرصه فعالیت این شرکت‌ها، خصوصاً در حوزه فعالیت‌های برق که همواره با افزایش نیروهای رقابتی پورتر در این فضا همراه است، لازم می‌نماید که این سازمان‌ها، جهت بقا و حضور اثربخش در عرصه رقابت، نسبت به افزایش توان رقابتی و خلق مزیت رقابتی بر ای خود اقدام نمایند. بر اساس توضیحات فوق و اهمیت سرمایه‌های انسانی در این سازمان‌ها، دانش و تخصص کارکنان و مدیریت بهینه آن، می‌تواند اصلی‌ترین نیروی پیش برنده در بقا و موفقیت این سازمان‌ها در محیط رقابتی و از مجرای خلق مزیت‌های رقابتی محسوب گردد.

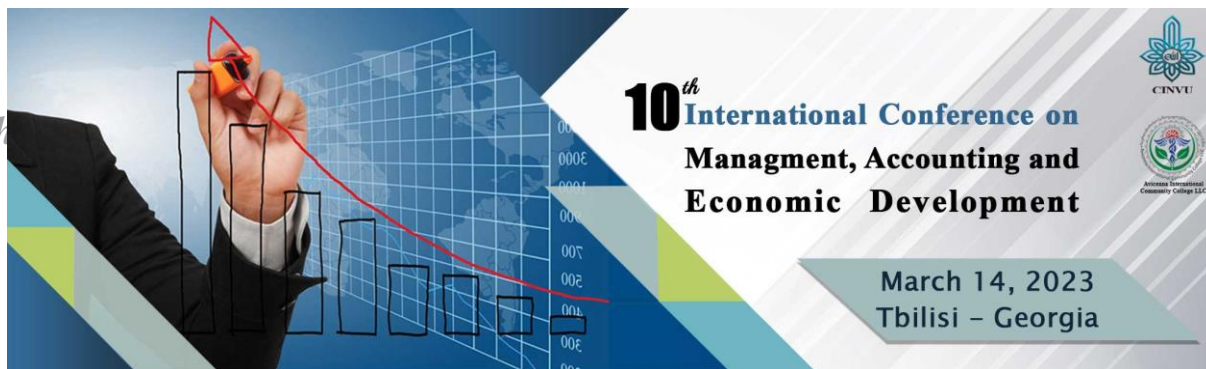
با توجه به بررسی تحقیقات زیادی که در این حوزه صورت گرفته، سه شکاف تحقیقاتی می‌توان بر مشخص کرد: اول، روابط بین انواع مختلف منابع IT و مشخص نیست و در تحقیقات گذشته مورد بررسی قرار نگرفته است و نیاز به تحقیقات بیشتر وجود دارد. دوم، مطالعات قبلی موفق به بررسی شرایط اثرات منابع IT که تغییر کرده‌اند و ارائه یک تحلیل جامع از اثرات عوامل فنی و اجتماعی مدیریتی بر قابلیت مدیریت دانش نشده‌اند. سوم، اگرچه محققان بیان کرده‌اند که قابلیت مدیریت دانش می‌تواند بر ارتباط بین IT و عملکرد شرکت وساطت کند، ولی بررسی اثرات منابع مختلف IT و نوآوری در این حوزه بر مزیت رقابتی سازمانی به واسطه قابلیت مدیریت دانش (KMC) ناشناخته باقی مانده است. حال با توجه به نقش نوآوری در فناوری اطلاعات و منابع آن بر مدیریت دانش که یک موضوع مهم برای اجرای موفق مدیریت دانش در شرکت مدیریت تولید برق یزد به منظور ایجاد مزیت رقابتی است و هم چنین شکاف تحقیقاتی که در این حوزه وجود دارد، این پژوهش به بررسی تأثیر تعهد سازمان، نوآوری مبتنی بر فناوری و منابع فن آوری اطلاعات بر قابلیت‌های مدیریت دانش و مزیت رقابتی سازمان پرداخته است.

ادبیات و پیشینه

قابلیت مدیریت دانش

گلد^۱ 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 فرایند 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 (Liao and Wu, 2010; Yuan and M, 2022)؛ بنابراین در این مطالعه، قابلیت‌های مدیریت دانش به فرایندهای مدیریت دانش اطلاق می‌گردد که دانش را در سازمان توسعه داده و به کار می‌گیرند. در ادامه به شرح هر یک از این فرایندها پرداخته می‌شود:

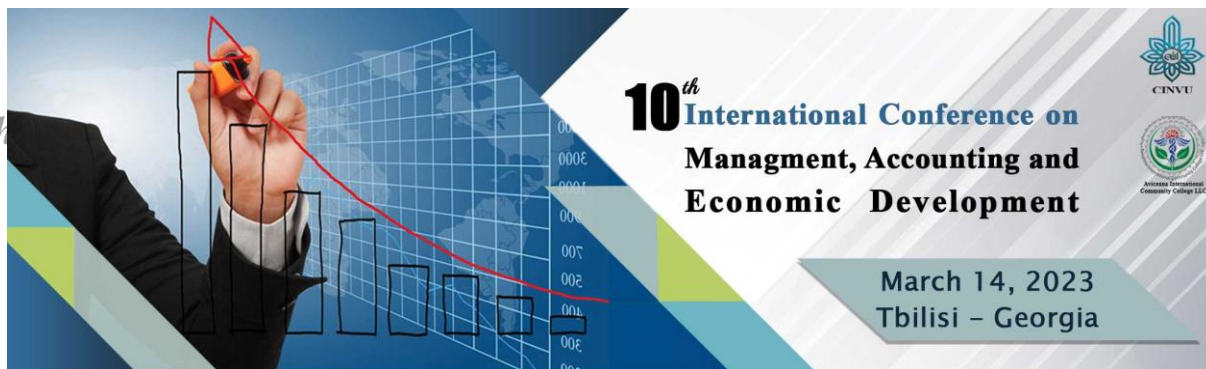
¹ Gold



فرایندهای اکتساب محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به سوی بدست آوردن دانش گرایش دارند. اصطلاحات متعددی برای توصیف این فرایند مورد استفاده قرار گرفته‌اند: اکتساب کردن، خلق کردن و بدست آوردن. تمام این اصطلاحات یک زمینه‌ی مشترک دارند، انباشت دانش. قسمتی از مدیریت دانش در سازمان دربردارنده‌ی ایجاد فرایندهایی به منظور کسب دانش است (Yuan and M, 2022). فرایندهای تبدیل محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به سوی سودمندسازی دانش موجود گرایش دارند. برخی از فرایندهایی که تبدیل دانش را ممکن می‌سازند عبارتند از: توانایی شرکت در یکپارچه‌سازی، ساختاردهی و توزیع دانش. فرایندهای به کارگیری محور مدیریت دانش آن فرایندهایی می‌باشند که در راستای کاربرد ملموس دانش می‌باشند. به شکلی عجیب، استدلال‌های کمی در زمینه نتایج کاربرد مؤثر دانش انجام گرفته‌اند. به کارگیری مؤثر دانش به‌طور گسترده، مسئله‌ای واضح انگاشته شده‌است. جنبه‌های فرایندی مرتبط در ادبیات موضوع شامل: ذخیره‌سازی، مشارکت و تسهیم می‌باشند. فرایندهای حفاظت محور مدیریت دانش آن فرایندهایی هستند که به منظور حفاظت از دانش در درون سازمان در برابر استفاده‌های غیرقانونی و نامناسب و یا سرقت دانش طراحی گردیده‌اند. مشابه فرایندهایی کاربرد محور مدیریت دانش، این مسئله نیز در ادبیات موضوع مورد توجه اندکی قرار گرفته‌است.

مزیت رقابتی

مفهوم مزیت رقابتی، ارتباط مستقیم با ارزش‌های موردنظر مشتری دارد به‌نحوی که در یک طیف مقایسه‌ای هر چه قدر ارزش‌های عرضه‌شده یک سازمان به ارزش‌های موردنظر مشتری نزدیک‌تر یا با آن منطبق‌تر باشد می‌توان گفت که سازمان، نسبت به رقبای خود در یک یا چند معیار رقابتی دارای برتری و مزیت است (مهری و حسینی، ۱۳۸۳). مزیت رقابتی شامل مجموعه عوامل یا توانمندی‌هایی است که همواره شرکت را به نشان دادن عملکردی بهتر از رقبای قادر می‌سازد (Lisman and et.al, 2004). به عبارتی، مزیت رقابتی عامل یا ترکیبی از عواملی است که در یک محیط رقابتی سازمان را بسیار موفق‌تر از سایر سازمان‌ها می‌نماید و رقبا نمی‌توانند به راحتی از آن تقلید کنند (Barney, 2002). قابلیت‌های شرکت، ترکیبی است از مهارت‌ها، دانش و رفتارهایی که در سرتاسر زمان وجود دارد و در افراد، سیستم‌ها، فرایندها و ساختارها منعکس می‌شود. به بیانی دیگر، مهارت‌هایی که شرکت برای تبدیل داده‌ها به ستاده‌ها به کار می‌گیرد تا در قالب فرایندهای سازمانی از ترکیب منابع محسوس و نامحسوس برای به دست آوردن اهداف موردنظر مانند خدمت به مشتری، توانمندی‌های توسعه محصولات برتر، نوآر بودن خدمات و کالاها استفاده نماید. شایستگی‌ها به‌عنوان ترکیب کاملی از دارایی‌ها، منابع و فرایندهاست که به شرکت اجازه می‌دهد به نیازهای مشتری پاسخ دهد. آن دسته از شایستگی‌ها دارای ارزش استراتژیک می‌باشد که بتواند برای مشتریان ارزش آفرینی کند. همان‌گونه که عنوان شد، هدف اصلی سازمان از ایجاد مزیت رقابتی با تکیه بر منابع و قابلیت‌هایی که در اختیار دارد، رقابت‌پذیری و دستیابی به موقعیتی ممتاز از لحاظ عملکردی در بازار مبتنی بر مشتری‌مداری است. (Braun, V. and Clarke, 2013). مفهوم مزیت رقابتی بیانگر برتری



ناشی از توانایی‌های معین یا ترکیب توانایی‌هاست که رقیب برتر منحصراً یا به مقدار زیادی نسبت به رقبای داراست (Vinayan and et.al, 2012).

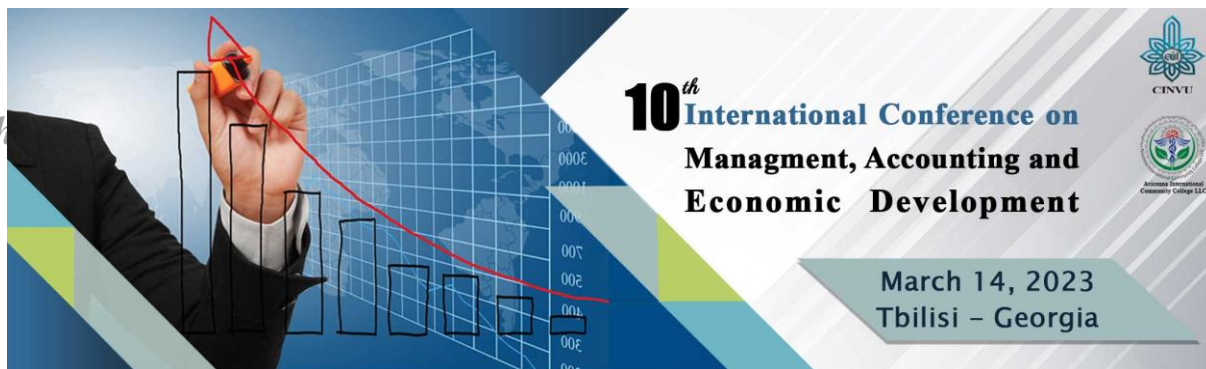
تأثیر قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان

رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی به‌طور گسترده‌ای شناخته شده است (Tanriverdi, 2005; Tseng, 2014). با توجه به اینکه دانش اجتماعی پیچیده است، قابلیت مدیریت دانش از عوامل تعیین کننده در مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی است (Alavi and Leidner, 2001; Chuang, 2004). دانش مفید می‌تواند به خوبی جذب شود، اعمال شود و یا به منظور ارتقای مزیت رقابتی با قابلیت مدیریت دانش قوی ایجاد شود. مدیریت مؤثر فرآیندهای دانش، از جمله کسب، انتقال و استفاده از دانش، به‌طور مؤثر تعامل با شرکای سازمان، تولید محصول و یا خدمات با کیفیت و جدید بهبود می‌دهد. یکی از موضوعات کلیدی در مدیریت استراتژیک، قابلیت مدیریت دانش است که رابطه مثبت با عملکرد مالی، اثربخشی سازمانی، نوآوری و چابکی سازمانی دارد (Gold et al. 2001; Holsapple and Wu, 2011; Joshi et al. 2010; Mao et al. 2015). این مسائل به سازمان در دستیابی به مزیت رقابتی کمک می‌کند.

تأثیر منابع زیرساختی IT بر قابلیت مدیریت دانش

دانشمندان قابلیت مدیریت دانش را با توسعه فناوری اطلاعات مرتبط می‌دانند (Tanriverdi, 2005). فناوری اطلاعات می‌تواند قابلیت مدیریت دانش را به شیوه‌های مختلف حمایت کند. فناوری اطلاعات جستجوی سریع و بازیابی اطلاعات و تسهیل ارتباط میان واحدهای کسب و کار را ممکن ساخته است که در نتیجه انتقال دانش مؤثر را ممکن می‌سازد (Alavi and Leidner, 2001; Iyengar et al. 2015). استفاده‌های خاص از فناوری اطلاعات، مانند ابزار شبکه‌های اجتماعی آنلاین، خلق دانش را آسان تر می‌کند (Sultan, 2013)؛ بنابراین، به نظر می‌رسد که منابع فناوری اطلاعات اثرات مثبت بر منابع زیرساخت قابلیت مدیریت دانش که پایه و اساس فن آوری یک سازمان هستند، دارند و می‌توانند به سه روش به قابلیت مدیریت دانش کمک کنند. اولاً سطح بالایی از منابع زیرساختی IT می‌تواند یک طیف وسیع و عمیق از جریان دانش در فرآیندهای دانشی را فراهم کند (Alavi and Leidner, 2001). یک سیستم مدیریت دانش خوب طراحی شده می‌تواند ادغام دانش و کاربرد دانش ضمنی و دانش صریح را در روال فرآیند سازمانی را ارتقا دهد (Alavi and Leidner, 2001). دوماً، وجود منابع زیرساختی IT استاندارد که توسط واحدهای کسب و کار به صورت مشترک استفاده می‌شود می‌تواند فرآیندهای کامل و پوشا برای تبادل کارآمد دانش را فراهم سازد (Tanriverdi, 2005).

محیط و پایگاه داده قابل اشتراک می‌تواند وجود اطلاعات دقیق، در زمان مناسب و جامع برای برقراری ارتباط را تضمین کند که کسب، انتقال و استفاده از دانش را تسهیل می‌کند (Pérez-López and Alegre, 2012; Rosset al. 2018). سوماً، نوآوری در منابع زیرساختی IT اساس فن آوری معمول برای مدیریت دانش را تغییر داده است (Sultan, 2013). به‌عنوان مثال، پردازشگرهای جدید و تحت وب موجب ارائه زیرساخت‌های انعطاف پذیر برای به دست آوردن



مقدار مناسبی از اطلاعات و دانش ذخیره شده در سیستم با سرعت و کارآمدی بالا برای اعضای سازمان شده است (Bhatt, Emdad, Roberts, and Grover, 2010; Sultan, 2013).

تأثیر منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش

منابع انسانی IT به مهارت‌های فنی و مدیریتی IT کارکنان یک سازمان اشاره دارد (Bharadwaj, 2000). با منابع انسانی IT باارزش، کارکنان یک سازمان می‌توانند به مشکلات کسب و کار رسیدگی و فرصت‌ها را از طریق کاربردهای IT به حداکثر برسانند (Ross et al. 2018). بر این اساس، منابع انسانی IT می‌تواند قابلیت‌های مدیریتی دانش را تسهیل کند. به‌طور خاص، مهارت‌های IT فنی کارکنان، سازمان‌ها را قادر به طراحی و توسعه برنامه‌های کاربردی قابل اعتماد می‌کند که نیازهای کسب و کار با جریان دانش مؤثر و کارآمد حمایت می‌شوند (Melville et al. 2004). با سطح بالایی از مهارت‌های مدیریتی IT، سازمان می‌تواند به درک بالایی از وظایف IT در مورد کسب و کارش به دست آورد و فعالیت‌های مرتبط با فرآیندهای دانش آن را مؤثرتر هماهنگ کند (Melville et al. 2004; Ross et al. 2018; Tseng, 2008). چنین سازمان می‌تواند بر موانع مدیریت دانش غلبه کند، به فعالیت‌های مرتبط با آن سرعت بخشند و نیازهای آینده را بهتر پیش‌بینی کنند... در نتیجه، با سطح بالایی از منابع انسانی IT، سازمان قادر به یکپارچه‌سازی فناوری اطلاعات و استراتژی‌های مدیریت دانش می‌شود که در نهایت مزیت رقابتی را افزایش دهند (Bhatt and Grover, 2005).

تأثیر منابع ارتباطی IT بر قابلیت مدیریت دانش

منابع ارتباطی IT به‌عنوان رابطه بین فناوری اطلاعات و واحدهای کسب و کار تعریف شدند که نشان‌دهنده سطح اعتماد و تمایل برای به اشتراک گذاشتن ریسک و مسئولیت است (Ross et al. 2018; Tajpour et al. 2022). منابع ارتباطی IT قوی نشان می‌دهد که اعضای کارکنان IT به برقراری ارتباط، هماهنگی، مذاکره و اشتراک‌گذاری با مشتریان، تأمین‌کنندگان و سایر شرکای کسب و کار می‌پردازند که به تمام واحدهای کسب و کار امکان استفاده مؤثر از فناوری اطلاعات را اجازه می‌دهد. بات و استیفن گراور (۲۰۰۵) گزارش کردند که تعامل بین گروه‌های IT و واحدهای کسب و کار اجازه می‌دهد تا جریان و انتشار دانش در سراسر یک سازمان وجود داشته باشد. در طول همکاری، سازمان‌ها به راحتی می‌توانند به تولید، اشتراک و استفاده از دانش را از تأمین‌کنندگان، مشتریان و همکاران داشته باشند. با درجه بالایی از اعتماد، دانش به‌طور مؤثر می‌تواند در کل فرآیندهای جریان داشته باشد، اشتراک‌گذاری آسان و استفاده آسان از دانش را ممکن سازد. در نتیجه، افزایش قابلیت مدیریت دانش امکان‌پذیر می‌شود (Azeem et al. 2021).

تأثیر منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش

منافع درک شده اشاره به مزایای پیش‌بینی شده از قابلیت مدیریت دانش در یک کسب و کار دارد (Chweols et al. 2001). این ساختار و مزیت نسبی تا حد زیادی غیرقابل تشخیص هستند (Rogers, 1983). منافع درک شده یک تسهیل‌کننده مهم در اجرای نوآوری است (Gibbs and Kraemer, 2004; Grover, 1993; Kuan and Chau, 2004).



توسعه یافته برای حمایت و بهبود فرآیندهای ایجاد، ذخیره سازی و بازیابی، توزیع و به کارگیری دانش سازمانی است. قابلیت مدیریت دانش مؤثر کمک به حداکثر رساندن استفاده از منابع دانش سازمانی به نفع یک شرکت می کند (Kuo and Lee, 2011). قابلیت مدیریت دانش می تواند رویکردهای متمایز نسبت به نوآوری را تسهیل کند. به طور کلی، شرکت های که به درک مزایای بالاتری رسیدند با احتمال بیشتری مدیریت دانش را پیاده سازی می کنند.

تأثیر پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش

پیچیدگی به درجه ای که یک نوآوری برای درک و استفاده، مشکل درک شده، اشاره دارد (Rogers, 1983). هنگامی که کاربران به درک این که یک نوآوری پیچیده و چالش برانگیز است، برسند این باعث کاهش شانس برای تصویب و اجرای آن نوآوری می شود. پیچیدگی، بنابراین، معمولاً ارتباط منفی با موفقیت در پیاده سازی فن آوری دارد (Premkumar and Roberts, 1999; Premkumar, Ramamurthy, and Nilakanta, 1994;) (Tornatzky and Klein, 1982). مطالعه دلفی نشان می دهد که سهولت در استفاده و در دسترس بودن از عوامل مهم مؤثر بر قابلیت مدیریت دانش هستند. از آنجایی که مدیریت دانش یک برنامه مستقل نیست اما باید با تمام جنبه های کسب و کار یکپارچه شود که آن نیازمند به زمان و منابع برای درک، تشخیص و توسعه سیستم است (Tajpour et al. 2022).

تأثیر سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش

سازگاری به اندازه ای که یک نوآوری با سبک های کار، ارزش ها، تجربیات و شیوه های موجود در مجریان بالقوه سازگار است، مربوط می شود (Karahanna, Agarwal, and Angst, 2006; Rogers, 1983). سازگاری تأثیر مثبت بر اجرای نوآوری سازمانی دارد (Wang et al. 2010). در مقابل با پردازش اطلاعات که وظیفه اصلی سیستم های سازمانی سنتی است، عملکردهای اصلی مدیریت دانش ذخیره سازی، ارتباطات و نقشه برداری از فرآیندها است. پیاده سازی مدیریت دانش یک چالش نوآورانه برای اکثر شرکت ها است چون که نیاز به ابزار و تخصص، تجربیات و اطلاعات جدید دارند. عدم سازگاری ممکن است منجر به مقاومت سازمانی برای پیاده سازی مدیریت دانش بشود.

تأثیر تعهد سازمان بر قابلیت مدیریت دانش

این تحقیق تعهد سازمان به عنوان یک متغیر در نظر گرفته است. ما باور داریم که تعهد سازمان می تواند اثر مستقیم بر قابلیت مدیریت دانش داشته باشد. تعهد سازمان موجب شکل گیری منابع باارزش برای حداکثر کردن منافع می شود (Richey, Genchev, and Daugherty, 2005) و کمک می کند تا یک سازمان به طور مؤثر به جمع آوری و استخدام آن منابع پردازد، به شیوه ای که قابلیت های سازمانی مانند قابلیت مدیریت دانش را بالا ببرد (Bharadwaj, 2000). مدیریت دانش مستلزم تعهد سازمان برای حفظ کارایی است. تعهد سازمانی به منابع فنی و شخصی نه تنها می تواند درک درستی از مدیریت

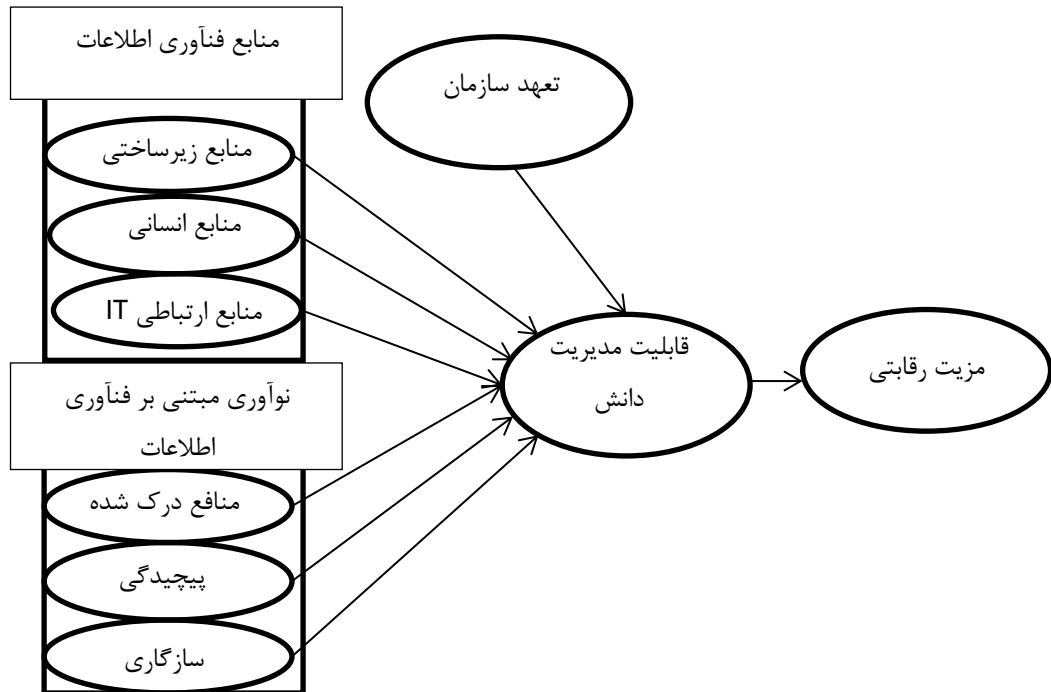
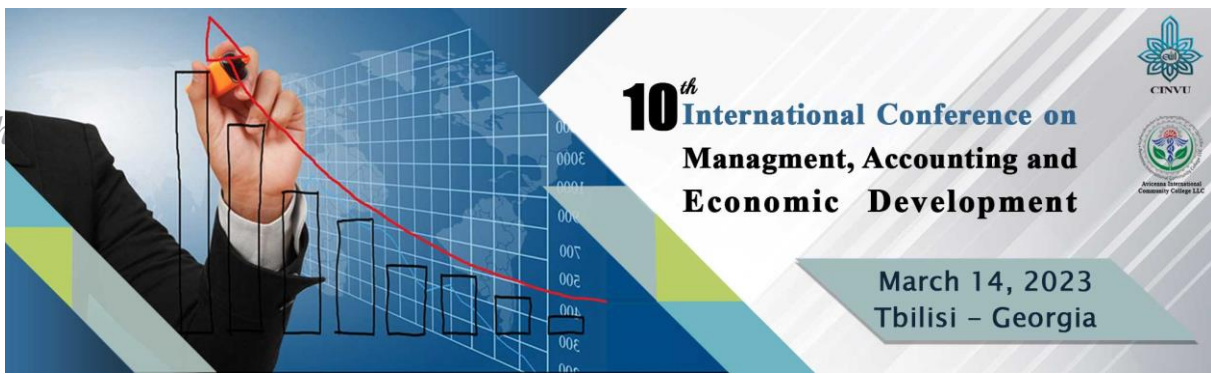


دانش را اطمینان بخشد (Tseng, 2008) بلکه به شکل گیری روال مدیریت دانش انعطاف پذیر منجر شود (Li and Kozhikode, 2008)؛ بنابراین، ما معتقدیم که تعهد سازمان در ایجاد قابلیت مدیریت دانش کارآمد بسیار مهم است. همچنین محققان مدیریت و تعهد سازمان به عنوان یک موضوع مهم در نوآوری و قابلیت مدیریت دانش دخیل می دانند (Joshi et al. 2010; Li and Kozhikode, 2008). شواهد تجربی نشان می دهد که تعهد سازمان به صورت مثبت می تواند موجب افزایش به اشتراک گذاری دانش شود (Wagner and Buko, 2005).

فرضیات و مدل تحقیق

با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش فرضیه های زیر مطرح می شود و در ادامه مدل مفهومی مطابق شکل (۱) پیشنهاد می شود:

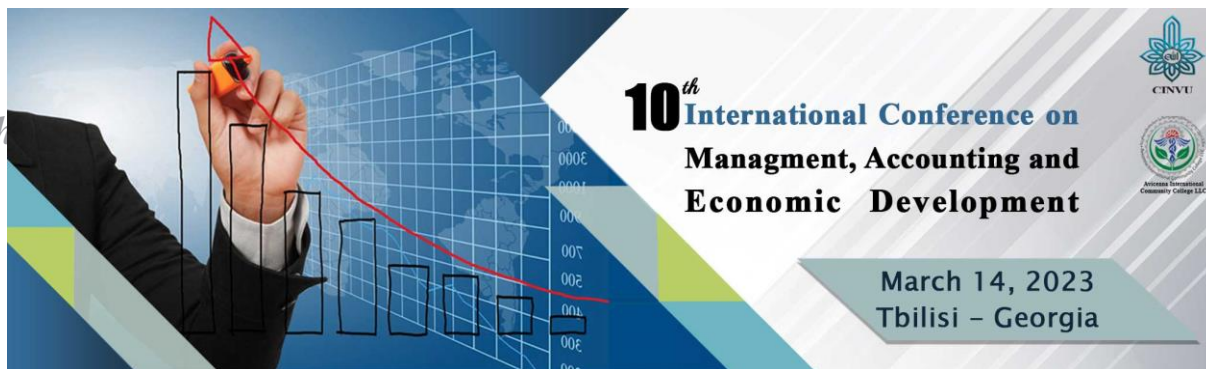
۱. قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر دارد.
۲. منابع زیرساختی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۳. منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۴. منابع ارتباطی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۵. منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۶. پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۷. سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.
۸. تعهد سازمان بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند.



شکل (۱) مدل مفهومی پژوهش

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، از نظر روش انجام کار از نوع پیمایشی و از نظر تجزیه و تحلیلی از نوع توصیفی همبستگی محسوب می‌شود. روش گردآوری اطلاعات میدانی و ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه هست. با توجه به قلمرو مکانی پژوهش، شرکت مدیریت تولید برق یزد، جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت مدیریت تولید برق یزد که برابر با ۲۱۷ نفر هستند، می‌باشد و پرسشنامه بین تمامی اعضای جامعه توزیع شد که در نهایت به دلایل مختلف از جمله عدم پاسخ‌دهی، مشابه جواب دادن و مواردی از این قبیل، ۲۰۹ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. پرسشنامه پژوهش حاضر دارای دو بخش پرسش‌های عمومی و سؤالات تخصصی هست که در بخش عمومی مربوط به مشخصات فردی پاسخ‌دهنده و شامل سن و تحصیلات، جنسیت، شغل و سابقه کار سؤال شده و در بخش دوم ۳۹ سؤال تخصصی با طیف پاسخی ۵ تایی لیکرت؛ کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم؛ با استفاده از منابع معتبر طراحی شدند و دارای روایی و پایایی قابل قبول که اطلاعات آن در جدول ۱ و ۲ ارائه شده است:

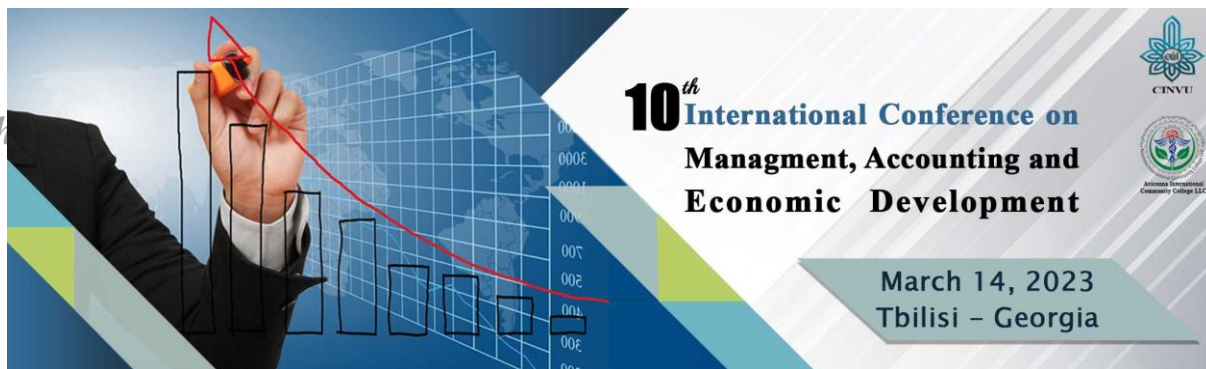


جدول ۱: منابع و تعداد سؤالات مربوط به متغیرها

| ردیف | متغیرها | تعداد سؤالات | منبع |
|------|--------------------------------------|--------------|--------------------------------|
| ۱ | منابع زیرساختی IT | ۴ | Yao-Ching و Yu-Min Wang (2016) |
| ۲ | منابع انسانی IT | ۵ | Yao-Ching و Yu-Min Wang (2016) |
| ۳ | منابع ارتباطی IT | ۴ | Yao-Ching و Yu-Min Wang (2016) |
| ۴ | منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری | ۴ | Hongyi و همکارانش (2016) |
| ۵ | پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری | ۳ | Hongyi و همکارانش (2016) |
| ۶ | سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری | ۴ | Hongyi و همکارانش (2016) |
| ۷ | تعهد سازمان | ۳ | Hongyi و همکارانش (2016) |
| ۸ | قابلیت مدیریت دانش | ۷ | Hongyi و همکارانش (2016) |
| ۹ | مزیت رقابتی | ۵ | Hongyi و همکارانش (2016) |

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل اندازه‌گیری

| متغیر | پایایی | | روایی | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----------|------|-------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|--|--|--|
| | α | CR | AVE | Fornell-Larcker CrITERion | | | | | | | | | | | |
| | | | | ۱ | ۲ | ۳ | ۴ | ۵ | ۶ | ۷ | ۸ | ۹ | | | |
| تعهد سازمان | ۰.۹۳ | ۰.۹۱ | ۰.۷۷ | ۰.۸۸ | | | | | | | | | | | |
| سازگاری | ۰.۷۰ | ۰.۷۸ | ۰.۵۷ | ۰.۰۸ | ۰.۷۶ | | | | | | | | | | |
| قابلیت مدیریت دانش | ۰.۸۴ | ۰.۸۹ | ۰.۶۷ | ۰.۱۲ | ۰.۱۴ | ۰.۸۲ | | | | | | | | | |
| مزیت رقابتی | ۰.۷۱ | ۰.۸۰ | ۰.۵۳ | ۰.۴۵ | ۰.۴۳ | ۰.۲۰ | ۰.۷۳ | | | | | | | | |
| منابع ارتباطی | ۰.۹۴ | ۰.۹۵ | ۰.۸۳ | ۰.۳۷ | ۰.۴۸ | ۰.۰۹ | ۰.۵۹ | ۰.۹۱ | | | | | | | |
| منابع انسانی | ۰.۸۹ | ۰.۹۲ | ۰.۶۹ | ۰.۴۲ | ۰.۰۵ | - | ۰.۰۳ | ۰.۳۱ | ۰.۸۳ | | | | | | |
| منابع زیر ساختی | ۰.۹۲ | ۰.۹۳ | ۰.۷۸ | ۰.۶۴ | ۰.۰۴ | ۰.۰۹ | ۰.۲۶ | ۰.۲۶ | ۰.۶۴ | ۰.۸۸ | | | | | |
| منافع درک شده | ۰.۹۴ | ۰.۹۵ | ۰.۸۴ | ۰.۶۶ | - | ۰.۰۴ | ۰.۲۴ | ۰.۲۴ | ۰.۶۴ | ۰.۸۱ | ۰.۹۱ | | | | |
| پیچیدگی | ۰.۷۸ | ۰.۸۴ | ۰.۶۵ | ۰.۶۲ | - | ۰.۰۴ | ۰.۱۶ | ۰.۱۷ | ۰.۶۷ | ۰.۷۹ | ۰.۸۰ | ۰.۸۰ | | | |



مطابق با جدول ۲ ضریب آلفا کرونباخ تمام متغیرها از ۰.۷ بیشتر و نشان‌دهنده پایایی خوبی است. با توجه به کمبودها و ضعف‌های آلفای کرونباخ برای بررسی دقیق‌تر پایایی، از پایایی ترکیبی (CR) نیز استفاده شده است. مقدار CR برای هر سازه بالای ۰/۷ شود، نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری دارد. مقدار AVE بالای ۰/۵ روایی همگرایی قابل قبول را نشان می‌دهد و در نهایت اعداد ماتریس فورنل و لارکر در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیش‌تر هستند که مشخص می‌کند مدل دارای روایی و آگرایی مناسب و قابل قبولی است. هم‌چنین با توجه به بارهای عاملی تمام متغیرهای آشکار (سؤالات) که نه‌تنها از ۰/۴ بیشتر بلکه از ۰/۷ هم بیشتر هستند و این نشانه برآزش خوب سؤالات و مدل است؛ بنابراین با بررسی برآزش مدل اندازه‌گیری با توجه به ضرایب بارهای عاملی، پایایی شاخص، روایی همگرا و روایی واگرا نشان از برآزش عالی مدل اندازه‌گیری است. با توجه به مقاوم بودن رویکرد حداقل مربعات جزئی (نرمافزار PLS) نسبت به غیر نرمال بودن داده‌ها (رینگل و همکاران^۲، ۲۰۱۲) نیازی به بررسی نرمال بودن سؤالات نیست.

یافته‌ها

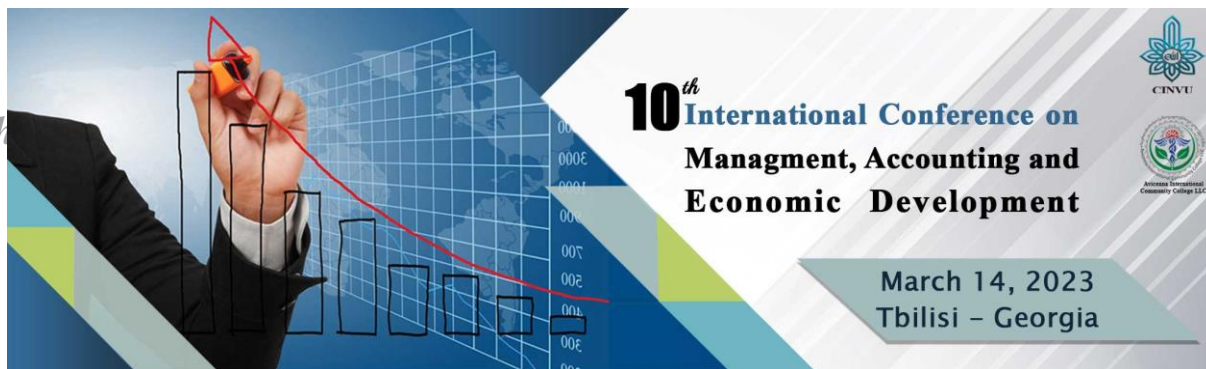
آمار توصیفی

در ذیل آمار توصیفی مربوط به نمونه آماری و همچنین نمودارهای آنها ارائه شده است.

جدول ۳: آمار توصیفی پاسخ‌دهندگان

| پارامتر | فراوانی مطلق | فراوانی نسبی |
|-----------|-----------------|--------------|
| جنسیت | مرد | ۰.۹۱ |
| | زن | ۰.۰۹ |
| سن | زیر ۳۰ سال | ۰.۰۱ |
| | ۳۱ تا ۴۰ سال | ۰.۵۱ |
| | ۴۱ تا ۵۰ سال | ۰.۴۵ |
| | بالتر از ۵۰ سال | ۰.۰۲ |
| تحصیلات | زیر لیسانس | ۰.۱۴ |
| | لیسانس | ۰.۵۸ |
| | فوق لیسانس | ۰.۲۷ |
| | دکتری | ۰.۰۱ |
| سابقه کار | ۱ تا ۱۰ سال | ۰.۳۰ |
| | ۱۱ تا ۲۰ سال | ۰.۶۷ |
| | ۲۱ تا ۳۰ سال | ۰.۰۴ |

² Ringle et al



مطابق با جدول (۳) ۹۱ درصد پاسخ‌دهندگان به پرسش‌ها مردها و ۹ درصد زن‌ها هستند و از نظر سن بیشترین درصد برابر با ۵۱ درصد و متعلق به گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال است. از نظر تحصیلات بیشترین درصد برابر با ۵۸ درصد و متعلق به لیسانس است و از نظر سابقه کار بیشترین درصد برابر با ۶۷ درصد و متعلق به گروه سابقه ۱۱ تا ۲۰ سال است.

بررسی مدل پژوهش برازش مدل ساختاری

مدل ساختاری نشان می‌دهد چگونه متغیرهای پنهان در پیوند با یکدیگر قرار گرفته‌اند و برخلاف مدل‌های اندازه‌گیری به سؤالات کاری ندارد.

برای بررسی برازش مدل‌های ساختاری از چندین معیار استفاده می‌شود که اولین معیار، برای سنجش رابطه سازه‌ها در مدل معیار اعداد معناداری هست و اعداد باید از $1/96$ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان 95% صحت رابطه بین سازه‌ها و فرضیه‌های پژوهش را تأیید ساخت که در قسمت آزمون فرضیه‌ها توضیح داده می‌شود.

معیار ضریب تعیین (R^2)

معیار R^2 برای متصل کردن بخش اندازه‌گیری و بخش ساختاری مدل‌سازی معادلات ساختاری به کار می‌رود و نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا (مستقل) بر یک متغیر درون‌زا (وابسته) را دارد. مقدار R^2 تنها برای سازه‌های وابسته‌ی مدل محاسبه می‌گردد و هر چه مقدار R^2 مربوط به سازه‌های درون‌زای یک مدل بیش‌تر باشد، نشان از برازش بهتر مدل است.

جدول ۴: معیار (R^2) ضریب تعیین

| متغیرهای وابسته | مقدار (R^2) |
|--------------------|-----------------|
| قابلیت مدیریت دانش | ۰/۵۶۹ |
| مزیت رقابتی | ۰/۶۳۱ |

برازش مدل کلی

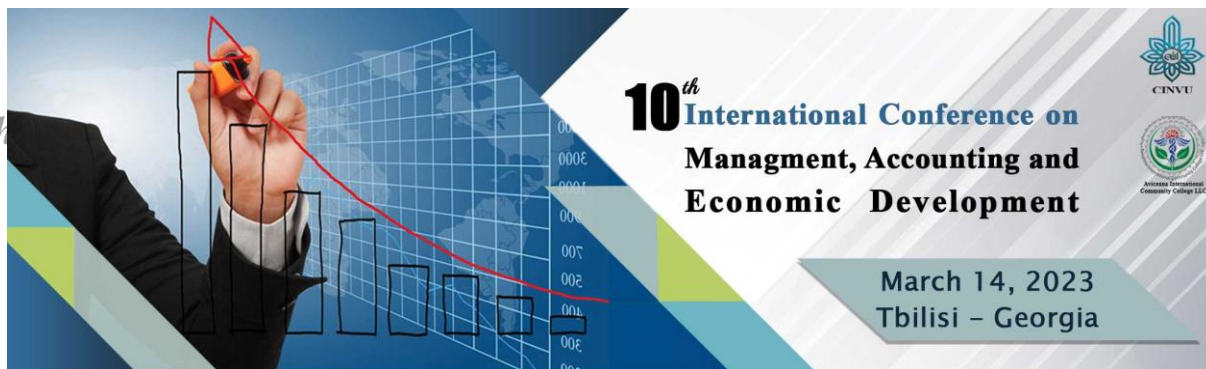
معیار آزمون مدل کلی GOF مربوط به بخش کلی مدل‌های معادلات ساختاری است. این معیار از طریق فرمول زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{communalities} \times R^2} \quad (1)$$

بدین ترتیب مقدار GOF محاسبه‌شده به شرح زیر هست:

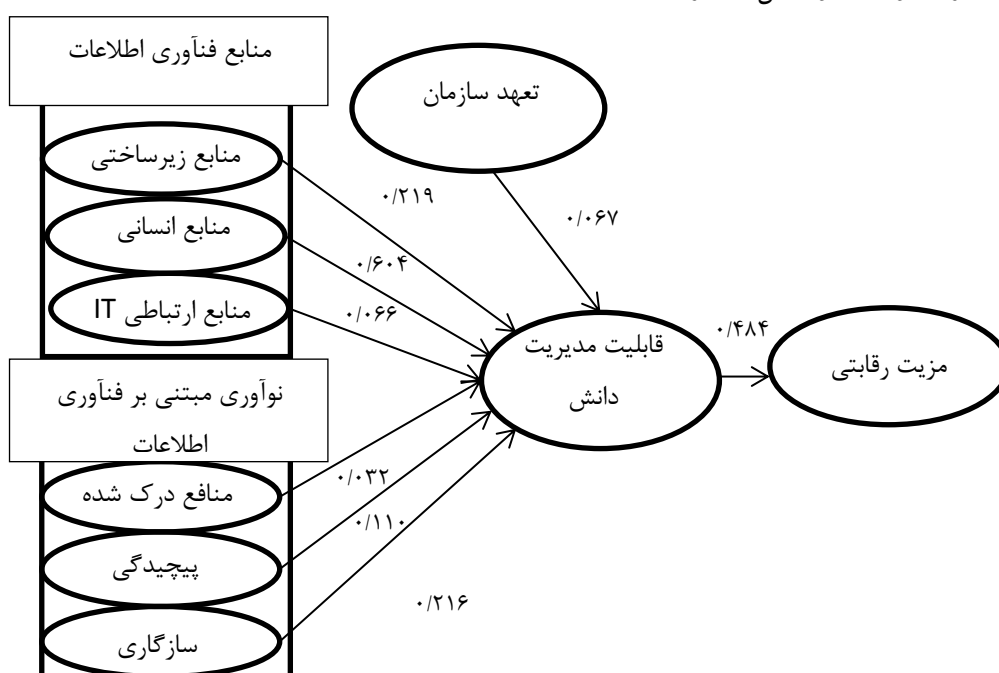
$$GOF = 0.48$$

با توجه به سه مقدار 0.25 ، 0.36 و 0.48 به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF، حاصل شدن 0.48 نشان از برازش قوی مدل دارد.



آزمون فرضیه‌های پژوهش

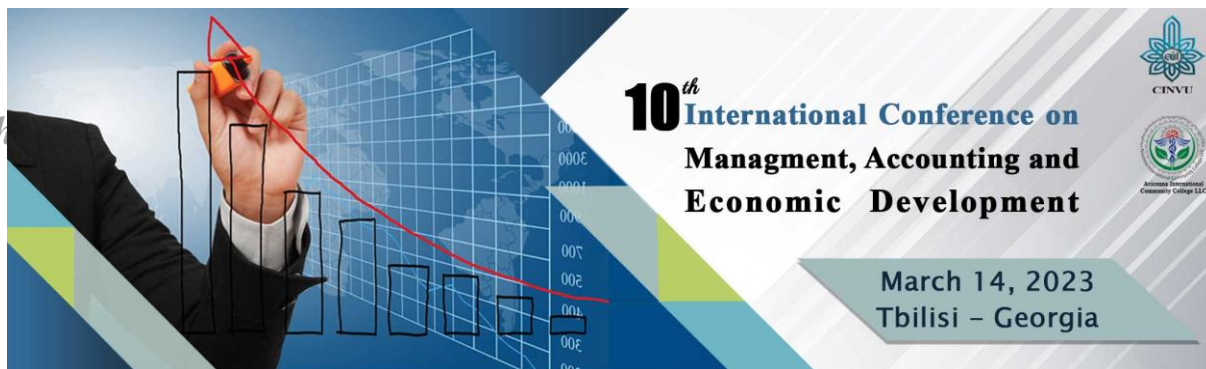
ضرایب معناداری مسیرهای مدل نشان می‌دهند که آیا فرضیه‌های تحقیق معنادار هستند یا خیر؟ اگر ضریب معناداری مسیر میان دو متغیر از ۱/۹۶ بیشتر باشد حاکی از معنادار بودن تأثیر آن دو متغیر در سطح اطمینان ۹۵٪ بوده و باعث تأیید آن فرضیه می‌شود و ضرایب مسیر یا وزن رگرسیونی که شدت تأثیر بین متغیر مستقل و وابسته فرضیه موردنظر را نشان می‌دهد که در جدول (۵) و شکل (۲) ارائه شده است.



شکل (۲) مدل معادله ساختاری پژوهش

جدول ۵: ضرایب معناداری مسیرها

| رابطه | ضرایب معناداری (آماره t) | ضرایب مسیر | نتیجه فرضیه |
|---|--------------------------|------------|-------------|
| ۱. قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر دارد. | ۲/۸۵۳ | ۰/۴۸۴ | تایید |
| ۲. منابع زیرساختی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. | ۱/۲۷۳ | ۰/۲۱۹ | رد |
| ۳. منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. | ۳/۵۱۰ | ۰/۶۰۴ | تایید |
| ۴. منابع ارتباطی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. | ۰/۵۰۰ | ۰/۰۶۶ | رد |



| | | | |
|----|-------|-------|--|
| رد | ۰/۰۳۲ | ۰/۲۲۱ | ۵. منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. |
| رد | ۰/۱۱۰ | ۰/۶۸۴ | ۶. پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. |
| رد | ۰/۲۱۶ | ۱/۰۷۸ | ۷. سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. |
| رد | ۰/۰۶۷ | ۰/۳۳۹ | ۸. تعهد سازمان بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند. |

مطابق با شکل ۲ و جدول ۵ فقط فرضیات قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر دارد و منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند، تایید شدند.

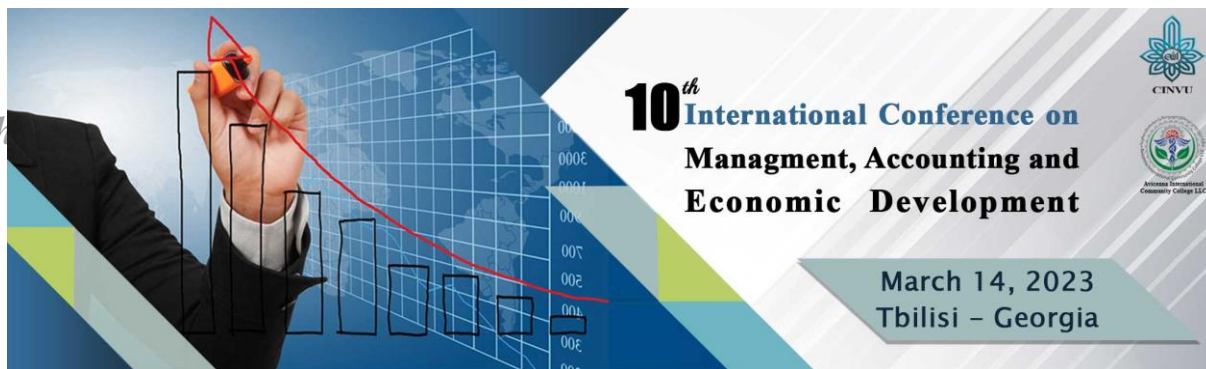
بررسی و تحلیل فرضیات

۱. قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان تأثیر مثبت دارد. (تأیید)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره $t(2/853)$ در جدول ۵ تأیید و میزان تأثیر گذاری قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی سازمان ۴۸/۴ درصد است که رابطه مثبت و خوب به حساب می آید و با تحقیق هونگی و همکارانش (۲۰۱۶) مطابقت دارد. رابطه بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی به طور گسترده ای شناخته شده است (Tanriverdi, 2005; Tseng, 2014). با توجه به اینکه دانش اجتماعی پیچیده است، قابلیت مدیریت دانش از عوامل تعیین کننده در مزیت رقابتی است (Alavi and Leidner, 2001; Chuang, 2004). زیر سایه مدیریت دانش کارا و اثربخش، دانش مفید و به موقع از عملکرد سازمان، رقبا و مشتریان می تواند به خوبی جذب و اعمال شود که به طور مؤثر موجب تعامل بهتر با شرکای سازمان، تولید محصول و یا خدمات با کیفیت و جدیدتر شود. این امر موجب عملکرد مالی، اثربخشی سازمانی، نوآوری و چابکی سازمانی می شود و مزیت رقابتی سازمان را افزایش می دهد (Gold et al. 2001; Holsapple and Wu, 2011; Joshi et al. 2010; Mao et al. 2015).

۲. منابع زیرساختی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره $t(1/273)$ در جدول ۵ رد شده است که با تحقیق هونگی و همکارانش (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه، نبود منابع زیرساختی IT کافی سازمان و عدم توانایی حل مشکلاتشان در این زمینه است. ولی مطابق با تحقیقات قبلی، منابع زیرساختی IT که پایه و اساس قابلیت مدیریت دانش یک سازمان هستند و تأثیر زیادی بر روی آن دارند. وجود منابع زیرساختی IT مناسب می تواند یک طیف وسیع و کاملی از جریان دانش در فرآیندهای سازمان را فراهم کند که موجب تبادل کارآمد دانش می شود (Alavi and Leidner, 2001; Tanriverdi, 2005). هم چنین وجود زیرساخت های مناسب می تواند



وجود اطلاعات دقیق، در زمان مناسب و جامع برای مدیریت دانش را تضمین کند که کسب، انتقال و استفاده از دانش را تسهیل می کند ((Pérez-López and Alegre, 2012; Rosset al. 1996).

۳. منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (تایید)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره t (۳/۵۱۰) در جدول ۵ تأیید و میزان تأثیرگذاری منابع انسانی IT بر قابلیت مدیریت دانش ۶۰/۴ درصد است که رابطه مثبت و قوی به حساب می آید و با تحقیق هونگی و همکارانش (۲۰۱۶) مطابقت دارد. مهارت منابع انسانی IT می تواند قابلیت های مدیریت دانش را تسهیل کند. به طور خاص، مهارت های IT فنی کارکنان، سازمان ها را قادر به طراحی و توسعه برنامه های کاربردی قابل اعتماد می کند که نیازهای کسب و کار با جریان دانش مؤثر و کارآمد حمایت می شوند (Melville et al. 2004). با سطح بالایی از منابع انسانی IT سازمان می تواند بر موانع مدیریت دانش غلبه کنند، به فعالیت های مرتبط با آن سرعت بخشند و نیازهای آینده را بهتر پیش بینی کنند (Bhatt and Grover, 2005).

۴. منابع ارتباطی IT بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

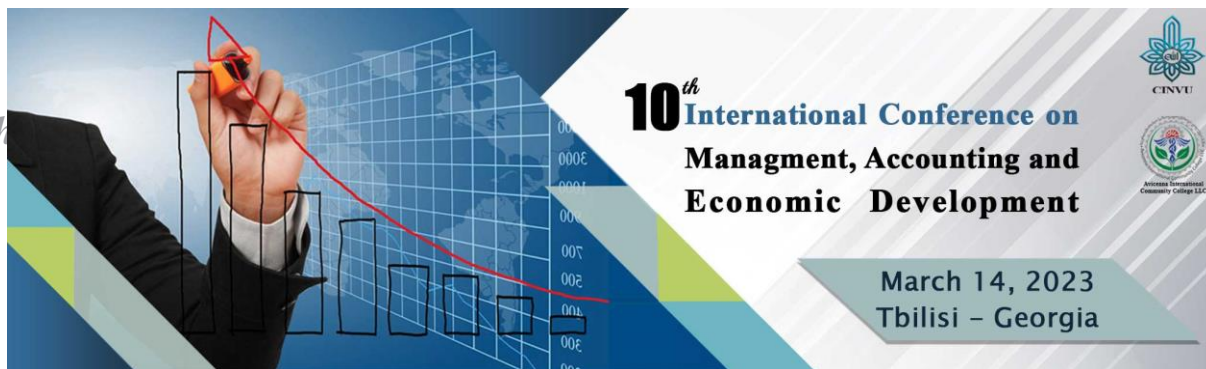
این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره t (۰/۵۰۰) در جدول ۵ رد شده است که با تحقیق هونگی و همکارانش (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه، نبود منابع ارتباطی IT کافی سازمان و عدم توانایی حل مشکلاتشان در این زمینه است. بات و استیفن گراور (۲۰۰۵) بیان می کنند که ارتباط به موقع و درست بین گروه های IT و واحدهای درون و بیرون سازمان موجب جریان و انتشار دانش بهینه در سازمان و قابلیت مدیریت دانش را افزایش می دهد که کمبود این گونه ارتباط ها در سازمان دیده می شود.

۵. منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره t (۰/۲۲۱) در جدول ۵ رد شده که با تحقیق یومین ونگ و یو چینگ ونگ (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه را می توان عدم کسب دانش جدید و ارائه ایده های جدید توسط کارکنان با استفاده از مدیریت دانش سازمان دانست. در صورتی که منافع متقابل تأثیر مدیریت دانش بر نوآوری و نوآوری بر مدیریت دانش در سازمان درک شود و شرایطی ایجاد شود که با استفاده از مدیریت دانش کارکنان نوآوری بیشتری داشته باشند، این امر موجب افزایش قابلیت مدیریت دانش می گردد. به طور کلی، سازمان های که به درک مزایای بالاتری از نوآوری رسیدند با احتمال بیشتری مدیریت دانش مؤثر را پیاده سازی می کنند (Kuo and Lee, 2011).

۶. پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره t (۰/۶۸۴) در جدول ۵ رد شده که با تحقیق یومین ونگ و یو چینگ ونگ (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه را می توان عدم توسعه و



به روز کردن مدیریت دانش سازمان و سخت بودن در استفاده از مدیریت دانش برای کارکنان دانست. هنگامی که کاربران به درک این که یک نوآوری پیچیده و چالش برانگیز است، برسند این باعث کاهش شانس برای تصویب و اجرای آن نوآوری می شود. پیچیدگی زیاد و سخت بودن فن آوری دانش موجب کاهش قابلیت مدیریت دانش می شود. (Premkumar and Roberts, 1999; Premkumar, Ramamurthy, and Nilakanta, 1994; Tornatzky and Klein, 1982)

۷. سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره $t(1078)$ در جدول ۵ رد شده که با تحقیق یومین ونگ و یو چینگ ونگ (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه را می توان سازگار نبودن مدیریت دانش با زیرساخت های اطلاعاتی و شیوه های به کارگیری دانش در سازمان دانست یا به عبارت دیگر روند واقعی اجرا در سازمان با روند مدیریت دانش سیستمی هم خوانی ندارد.

اگر یک نوآوری با سبک های کار، ارزش ها، تجربیات و شیوه های موجود در سازمان سازگار نباشد، تأثیر منفی بر قابلیت نوآوری سازمانی دارد. پیاده سازی مدیریت دانش یک چالش نوآورانه برای اکثر شرکت ها است چون که نیاز به ابزار و تخصص، تجربیات و اطلاعات جدید دارند. عدم سازگاری ممکن است منجر به مقاومت سازمانی برای پیاده سازی مدیریت دانش بشود (Wang et al. 2010).

۸. تعهد سازمان بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر مثبت دارند. (رد)

این فرضیه با توجه به مقدار به دست آمده آماره $t(1339)$ در جدول ۵ رد شده که با تحقیق هونگی و همکارانش (۲۰۱۶) مطابقت ندارد و با بررسی شرایط جامعه آماری و پاسخ سؤالات دلایل رد این فرضیه را می توان عدم تلاش یا سرمایه گذاری سازمان برای بهبود IT، کاربرد اجرایی آن، سیستم اطلاعاتی سازمان و آموزش مهارت های IT به کارکنان دانست. رد این فرضیه نشان از عملکرد نامناسب سازمان در توسعه و اجرای مدیریت دانش است.

ولی طبق مطالعات پیشین تعهد سازمان می تواند اثر مستقیم بر قابلیت مدیریت دانش داشته باشد و تعهد سازمانی به منابع فنی و شخصی نه تنها می تواند درک درستی از مدیریت دانش را اطمینان بخشد (Tseng, 2008). بلکه به شکل گیری روال مدیریت دانش انعطاف پذیر منجر شود (Li and Kozhikode, 2008)؛ بنابراین، تعهد سازمان در ایجاد قابلیت مدیریت دانش کارآمد بسیار مهم است. همچنین محققان به مدیریت و تعهد سازمان به عنوان یک موضوع مهم در نوآوری و قابلیت مدیریت دانش دخیل می دانند (Joshi et al. 2010; Li and Kozhikode, 2008).



بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق به بررسی تأثیر منابع فن آوری اطلاعات (منابع زیرساختی IT، منابع انسانی IT، منابع ارتباطی IT) و نوآوری مبتنی بر فن آوری اطلاعات (منافع درک شده، پیچیدگی، سازگاری) بر قابلیت مدیریت دانش و تأثیر قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی و هم چنین تأثیر تعهد سازمان بر رابطه بین منابع فناوری اطلاعات و قابلیت مدیریت دانش پرداخته شده است که نتیجه آن ۸ فرضیه بود که ۲ فرضیه تأیید و ۶ فرضیه رد شد. نتایج به دست آمده در بعضی موارد با تحقیقات پیشین مطابق نداشت که دلیل اصلی آن شرایط جامعه آماری بوده است که در بخش قبلی به تفکیک دلایل رد فرضیات توضیح داده شده است. در کل می توان نتیجه گرفت که منابع انسانی بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر دارند و توجه بیشتر به این عامل می تواند قابلیت مدیریت دانش را افزایش دهد. ولی در مورد منابع ارتباطی IT و منابع زیرساختی IT باید بیان کرد شرکت مدیریت تولید برق یزد دارای ضعف است و باید در حوزه زیرساخت IT مطابق با سیستم های اطلاعاتی به روز بیشتر برنامه ریزی و سرمایه گذاری کند که هر مقدار سرمایه گذاری در این حوزه موجب افزایش قابلیت مدیریت دانش و رضایت کارکنان در نتیجه مزیت رقابتی شرکت را افزایش می دهد. در حوزه نوآوری، شرکت مدیریت تولید برق یزد بسیار ضعیف است و باید در این حوزه اقدامات جدی و لازم را انجام دهد که در بخش پیشنهادها ذکر شده است. با توجه به رد فرضیه مربوط به تعهد سازمان مشخص است که سیاست گذاری و فعالیت های استراتژیکی شرکت مدیریت تولید برق یزد در جهت توسعه مدیریت دانش و زیرساخت های آن مشکل دارد و باید در این مورد بازبینی و ارائه برنامه داشته باشد؛ زیرا طبق نتایج دیگر تحقیقات به دست آمده، تأثیر زیاد و قابل ملاحظه قابلیت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی شرکت تأیید شده است و هرگونه سرمایه گذاری و بهبود در مدیریت دانش سازمان سریعاً موجب بهبود بازده و شرایط مالی شرکت مدیریت تولید برق یزد می شود که اقدامات لازم برای این امر در بخش بعدی ارائه شده است.

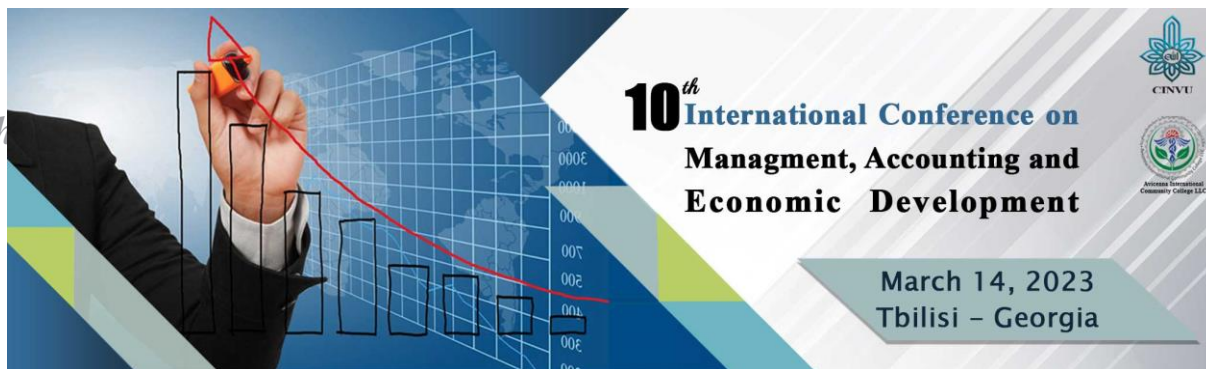
پیشنهادها و راهکارهای بهبود

۱. جهت بهبود منابع زیرساختی IT موارد زیر پیشنهاد می شود:

- الف. معماری مدیریت اطلاعات در سازمان مناسب با ارائه خدمات باشد.
- ب. شبکه ارتباطی سازمان دارای اتصال خوب، قابلیت اطمینان و در دسترس باشند.
- ج. کیفیت نرم افزارها و خدمات IT متناسب با نیازهای سازمان باشد.
- د. زیرساخت های نرم افزاری IT با زیرساخت های فیزیکی و مدیریت ارتباطات واحدهای کاری سازمان هماهنگ باشد.

۱. جهت بهبود منابع انسانی IT موارد زیر پیشنهاد می شود:

- الف. سازمان در استخدام های جدید کارکنان با پایه مهارت IT مناسب را استخدام کند.
- ب. سازمان تیم پشتیبان فنی ماهری را آموزش یا استخدام کند.
- ج. به کارکنان سازمان آموزش های لازم برای حل مشکلات مربوط به IT را داده شود.



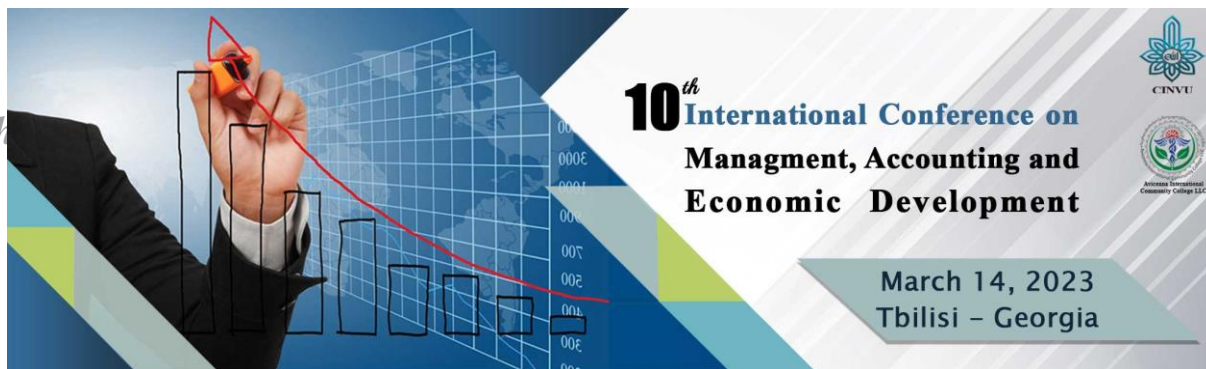
10th International Conference on Management, Accounting and Economic Development

March 14, 2023
Tbilisi - Georgia

- د. گروه IT سازمان از استراتژی‌های سازمان آگاه و با برنامه‌ریزی‌های حوزه IT هماهنگ باشند.
- ه. دوره‌های آموزشی مداوم و متناسب با پیشرفت حوزه IT برای کارکنان برگزار شود.
۲. جهت بهبود منابع ارتباطی IT موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. سازمان از فناوری‌های ارتباطی کافی و به‌روز برای ارتباط کارکنان، ارباب‌رجوع و تأمین‌کنندگان با سازمان، استفاده کند.
- ب. سازمان ارتباط خوبی بین مدیریت و ارائه‌دهندگان خدمات IT ایجاد کند.
۳. جهت افزایش منافع درک شده نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که کارایی کارکنان را در سازمان افزایش دهد.
- ب. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که به کارکنان سازمان در کسب دانش جدید و ایده‌های جدید کمک کند.
- ج. ساختار مدیریت دانش به گونه‌ای بهبود یابد که کارکنان دانشی که نیاز دارند را بتوانند مدیریت و نگهداری کنند.
۴. جهت کاهش پیچیدگی نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که یادگیری و کار با آن برای کارکنان آسان باشد.
۵. جهت افزایش سازگاری نوآوری مبتنی بر فناوری موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش متناسب با روند کار موجود در سازمان باشد.
- ب. توسعه مدیریت دانش سازگار با زیرساخت فناوری سازمان باشد.
- ج. توسعه مدیریت دانش سازگار با تجارب و سیستم‌های اطلاعات موجود در سازمان باشد.
۶. جهت افزایش تعهد سازمان موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- سازمان بهبود سیستم‌های اطلاعاتی، زیرساخت‌ها فناوری و مهارت‌های IT کارکنان را در دستور کار اجرایی خود قرار داده و در برنامه‌های خود اعلام کند و به عملیات اجرایی برساند.
۷. جهت افزایش قابلیت مدیریت دانش موارد زیر پیشنهاد می‌شود:
- الف. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که فرآیندهایی برای استفاده دانش در زمینه ایجاد و توسعه محصولات و خدمات جدید و نوآوری برای کارکنان فراهم کند.
- ب. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان اشتراک‌گذاری بهترین فعالیت سازمان در حوزه‌های مختلف وجود داشته باشد.
- ج. سازمان جلسات دوره‌ای به منظور اطلاع‌رسانی آخرین نوآوری‌ها، تغییرات و امکانات مدیریت دانش به کارکنان، برگزار کند.



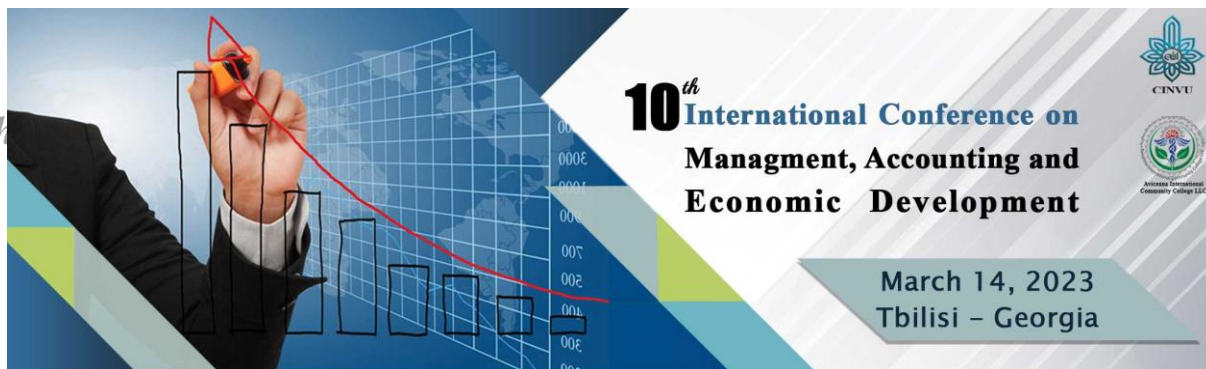
- د. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان توزیع دانش در سراسر سازمان وجود داشته باشد.
- ه. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که قابلیت ایجاد دانش جدید از دانش موجود در سازمان وجود داشته باشد.
- و. توسعه مدیریت دانش به گونه‌ای که امکان کسب دانش از تأمین کنندگان، ارباب رجوع و همکاران وجود داشته باشد.
- هم چنین تحقیقات آتی می‌توانند به بررسی سایر عوامل که می‌تواند بر قابلیت مدیریت دانش تأثیر بگذارد، در سازمان‌های که شرایط متفاوت در مدیریت دانش دارند، برای تحقیق انتخاب با تکنیک‌های مناسب رتبه‌بندی شوند.



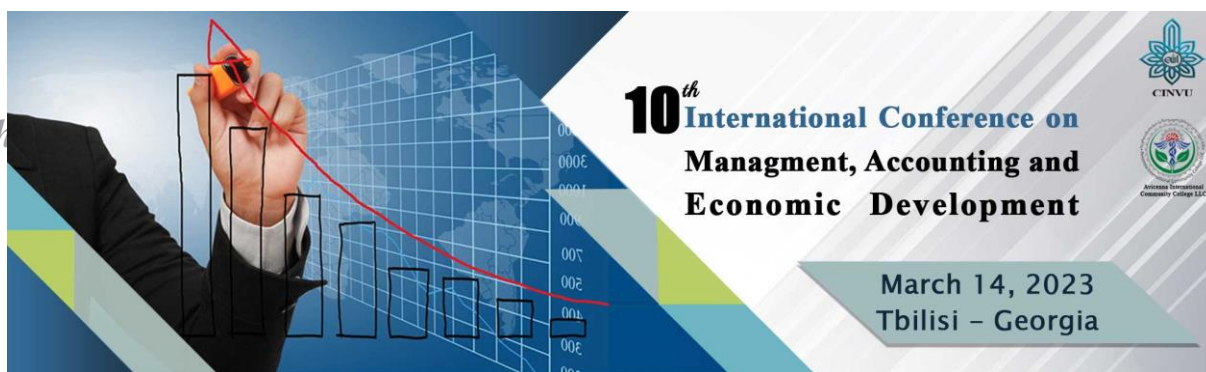
منابع

مهری، علی و خداداد حسینی، سید حمید (۱۳۸۴). «طراحی مدل مزیت رقابتی برای صنعت خودرو ایران». فصلنامه مدرس علوم انسانی، شماره ۱۸۹، ۲-۲۱۲.

- Alavi, M. and Leidner, D. E. (2001). Review: knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25, 107–136.
- Alavi, M. Kayworth, T. R. and Leidner, D. E. (2005). An empirical examination of the influence of organizational culture on knowledge management practices. *Journal of Management Information Systems*, 22, 191–224.
- Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S., and Sajjad, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66, 101635
- Barney, J.B. (2002). *Gaining and Sustaining Competitive Advantage*. Mass. Addison-Wesley.
- Bhatt, G. D. and Grover, V. (2005). Types of information technology capabilities and their role in competitive advantage: an empirical study. *Journal of Management Information Systems*, 22, 253–277.
- Bock, G. Zmud, R. W. Kim, Y. and Lee, J. (2005). Behavioral intention formation in knowledge sharing: examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate. *MIS Quarterly*, 29, 87–111.
- Braun, V. and Clarke, V. (2013). *Successful qualitative research: A practical guide for beginners*. London: Sage.
- Buckley, P. J. and M. J. Carter (1999), 'Managing cross-border complementary knowledge', *International Studies of Management and Organization*, 29(1), 80–104.
- Chen, S. and Chang, B. (2012). The effects of knowledge characteristics and absorptive capacity on the performance of knowledge transfer for SMEs: the moderation views of organizational structure. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 8, 30–45.
- Chen, Y. Wang, Y. Nevo, S. Jin, J. Wang, L. and Chow, W. S. (2014). IT capability and organizational performance: the roles of business process agility and environmental factors. *European Journal of Information Systems*, 23, 326–342.
- Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach for structural equation modeling. In G. A. Macrolides (Ed.), *Modern methods for business research* (pp.150–170). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Choi, S. Y. Lee, H. and Yoo, Y. (2010). The impact of information technology and transactive memory systems on knowledge sharing, application, and team performance: a field study. *MIS Quarterly*, 34, 855–870.
- Chuang, S. (2004). A resource-based perspective on knowledge management capability and competitive advantage: an empirical investigation. *Expert Systems with Applications*, 27, 459–465.
- Cui, G. and Lui, H. (2005). Order of entry and performance of multi national corporations in an emerging market: a contingent resource perspective. *Journal of International Marketing*, 13, 28–56.
- De Toni, A. and Tonchia, S. (2003). "Strategic planning and firm's competencies: Traditional approaches and new perspectives". *International Journal of Operation and Production Management*, 23(9), 947-976.
- Gold, A. H. Malhotra, A. and Segars, A. H. (2001). Knowledge management: an organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18, 185–214.
- Hair, J. F. Anderson, R. E. Tatham, R. L. and William, C. (1998). *Multivariate data analysis upper saddle river. NJ, US: Prentice Hall*.



- Holsapple, C. W. and Wu, J. (2011). An elusive antecedent of superior firm performance: the knowledge management factor. *Decision Support Systems*, 52,271–283.
- Holsapple, C. W. (2005). The inseparability of modern knowledge management and computer-based technology. *Journal of Knowledge Management*, 9, 42–52.
- Iyengar, K. Sweeney, J. R. and Montealegre, R. (2015). Information technology use as a learning mechanism: the impact of IT use on knowledge transfer effectiveness, absorptive capacity, and franchisee performance. *MIS Quarterly*,39, 615–641.
- Joshi, K. D. Chi, L. Datta, A. and Han, S. (2010). Changing the competitive landscape: continuous innovation through IT-enabled knowledge capabilities. *Information Systems Research*, 21, 472–495.
- Kankanhalli, Atreyi, Tanudidjaja, Fransiska, Sutanto Juliana and Tan, Bernard C.Y.(2003), The role of IT in successful knowledge management initiatives, *Communications of the ACM*, Volume 46, Issue 9 (September 2003), Pages: 69 – 73.
- Keen, P. G. W. (1991). *Shaping the future: business design through information technology*. Cambridge, MA: Harvard Business Press.
- Keil, M. Rai, A. and Liu, S. (2013). How user risk and requirements risk moderate the effects of formal and informal control on the process performance of IT projects. *European Journal of Information Systems*, 22, 650–672.
- Ko, D. and Dennis, A. R. (2011). Profiting from knowledge management: the impact of time and experience. *Information Systems Research*, 22, 134–152.
- Lee, H. and Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes: and organizational performance: an integrative view and empirical examination. *Journal of Management Information Systems*, 20, 179–228.
- Lee, L. Wang, W.M. and Lin, T.Y. (2010). An evaluation framework for technology transfer of new equipment in high technology industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 77, 135-150.
- Li, J. and Kozhikode, R. K. (2008). Knowledge management and innovation strategy: the challenge for latecomers in emerging economies. *Asia Pacific Journal of Management*, 25, 429–450.
- Li, Y. (2014). Environmental innovation practices and performance: moderating effect of resource commitment. *Journal of Cleaner Production*, 66, 450–458.
- Liao, C. and Chung, S. (2006). *Exploring the role of knowledge management for in handing firms innovation and performance*. Proceeding of HICSS, Hawaii.
- Liao, S. H. and Wu, C. (2010). System perspective of knowledge management, organizational learning, and organizational innovation. *Expert Systems with Applications*, 37, 1096-1103.
- Lisman, C. Shaffer, M. and Snap, E. (2004). “In Search of Sustained Competitive Advantage: The Impact of Organizational Culture, Competitive Strategy and Human Resource Management Practices on Firm Performance”. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(1), 17-35.
- Lu, Y. and Ramamurthy, K. (2011). Understanding the link between information technology capability and organizational agility: an empirical examination. *MIS Quarterly*, 35, 931–954.
- Luo, Y. (2004). Building a strong foothold in an emerging market: a link between resource commitment and environment conditions. *Journal of Management Studies*, 41, 749–773.
- Mahoney, J.T. and Pandian, J.E. (1992). “The Resource-Based View wITHin the Conversation of Strategic Management”. *Strategic Management Journal*, 13, 363-380.
- Mansell, R. 1999. “Information and communication technologies for development: assessing the potential and the risks”, *Telecommunications Policy*, 23, 35-50.
- Mao, H. Liu, S. and Zhang, J. (2015). How the effects of IT and knowledge capability on organizational agility are contingent on environmental uncertainty and information intensity. *Information Development*, 31, 358–382.



- Melville, N. Kraemer, K. and Gurbaxani, V. (2004). Review: information technology and organizational performance: an integrative model of IT business value. *MIS Quarterly*, 28, 283–322.
- Nielsen, B. B. and Ciabuschi, F. (2019). Siemens Share Net: knowledge management in practice. *Business Strategy Review*, 14, 33–40.
- Pérez-López, S. and Alegre, J. (2012). Information technology competency: knowledge processes and firm performance. *Industrial Management and Data Systems*, 112, 644–662.
- Richey, R. G. Genchev, S. E. and Daugherty, P. J. (2005). The role of resource commitment and innovation in reverse logistics performance. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 35, 233–257.
- Richey, R. G. Musgrove, C. F. Gillison, S. T. and Gabler, C. B. (2014). The effects of environmental focus and program timing on green marketing performance and the moderating role of resource commitment. *Industrial Marketing Management*, 43, 1246–1257.
- Ross, J. W. Baath, C. M. and Goodhue, D. L. (2018). Develop long-term competitiveness through IT assets. *Sloan Management Review*, 38, 31–42.
- Sultan, N. (2013). Knowledge management in the age of cloud computing and Web2.0: Experiencing the power of disruptive innovations. *International Journal of Information Management*, 33, 160–165.
- Tajpour, M., Hosseini, E., Mohammadi, M., and Bahman-Zangi, B. (2022). The effect of knowledge management on the sustainability of technology-driven businesses in emerging markets: The mediating role of social media. *Sustainability*, 14(14), 8602.
- Tanriverdi, H. (2005). Information technology relatedness, knowledge management capability: and performance of multi business firms. *MIS Quarterly*, 29, 311–334.
- Tseng, S. (2008). The effects of information technology on knowledge management systems. *Expert Systems with Applications*, 35, 150–160.
- Tseng, S. (2014). The impact of knowledge management capabilities and supplier relationship management on corporate performance. *International Journal of Production Economics*, 154, 39–47.
- Vinayan Gowrie, Sreenivasan Jayashree, and Govindan Marthandan. (2012). Critical Success Factors of Sustainable Competitive Advantage: A Study in Malaysian Manufacturing Industries. *International Journal of Business and Management*; Vol. 7, No. 22.
- Wagner, S. M. and Buko, C. (2005). An empirical investigation of Knowledge-Sharing networks. *Journal of Supply Chain Management*, 41, 17–31.
- Wang, L. Wang, Z. and Liu, S. (2016). An effective multivariate time series classification approach using echo state network and adaptive differential evolution algorithm. *Expert Systems with Applications*, 43, 237–249.
- Wu, D. Rossetti, M. D. and Tepper, J. E. (2015). Possibility of Inventory Pooling in China's public hospital and appraisal about ITs performance. *Applied Mathematical Modelling*, 39, 7277–7290.
- Wu, F. Yenyurt, S. Kim, D. and Cavusgil, S. T. (2006). The impact of information technology on supply chain capabilities and firm performance: a resource-based view. *Industrial Marketing Management*, 35, 493–504.
- Yuan, H., and Ma, D. (2022). Gender Differences in the Relationship between Interpersonal Trust and Innovative Behavior: The Mediating Effects of Affective Organizational Commitment and Knowledge-Sharing. *Behavioral Sciences*, 12(5), 145.
- Zhang, M. (2005). Information technology capability, organizational culture, and export performance (Dissertation). Pullman, Washington, US: Washington State University.