

بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه‌شاخگی

شاهامت‌حسینیان*

ابراهیم‌فراهانی*

چکیده

هدف از انجام این تحقیق، بررسی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور به کمک مدل سه‌شاخگی با استفاده از ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی می‌باشد. رشد روز افزون دانش و مهارت در عصر فراطلاعات، نیاز به ساماندهی و مدیریت بهتر دانش‌های آشکار و پنهان سازمانی را اجتناب‌ناپذیر کرده است. تحقیق فعلی از نظر هدف کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی می‌باشد. جامعه آماری شامل ۴۵۰ نفر از مدیران و کارشناسان دیوان محاسبات است که به کمک فرمول کوکران ۲۰۷ نفر از آنها به عنوان حجم نمونه محاسبه گردید. روش نمونه‌گیری نیز تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسش‌نامه استفاده شد که روایی آن به تایید خبرگان رسید. پایایی پرسشنامه نیز به کمک ضریب آلفای کرونباخ عدد ۰/۷۳ به دست آمد. بازه زمانی تحقیق نیمه اول سال ۱۳۹۴ می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های t و ویلکاکسون و برای اولویت‌بندی عوامل نیز از آزمون فریدمن استفاده گردید. نتایج آزمون‌های آماری نشان می‌دهد که ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تاثیرگذار است. نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای رتبه‌بندی عوامل نیز نشان می‌دهد که ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی (زمینه‌ای) به ترتیب بیشترین تاثیر را بر پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش در دیوان محاسبات دارند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، ابعاد ساختاری، محتوایی و محیطی، مدل سه‌شاخگی

* دانشیار گروه مدیریت منابع انسانی دانشگاه علوم انتظامی امین (نویسنده مسئول)

SHAHAMAT111719@YAHOO.COM

** کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساوه

مقدمه

ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که به خاطر جهانی شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب‌ناپذیری است. در این دنیا، اقتصاد به سمت اقتصاد دانش‌محور حرکت کرده و بسیاری از معادلات کنونی کشورها را با چالش مواجه ساخته که این امر، خود حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. سازمان‌های کنونی، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده و در کسب و به‌کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوب‌تر به ارباب رجوع پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی نیازمند به‌کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام «مدیریت دانش» می‌باشند.

برخی از سازمان‌ها براین باورند که با تمرکز صرف بر افراد، فناوری و فنون می‌توان دانش را مدیریت کرد. عدم اطمینان که نتیجه تغییرات مداوم در عوامل محیط می‌باشد، بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های عصر حاضر را بر آن داشته که رفتاری متفاوت با آنچه که تا به حال در تئوری‌های مدیریت بیان شده است در پیش گیرند. بررسی عوامل به‌کار گرفته شده توسط شرکت‌های موفق در جهت اثربخش ماندن در شرایط عدم اطمینان، توجه مدیران و صاحب‌نظران را به فرآیندی علمی تحت عنوان مدیریت دانش و الگوهای پیاده‌سازی آن جلب نموده است.

مدیریت دانش، رویکردی ساخت یافته است که رویه‌هایی را برای شناسایی، ارزیابی، سازمان‌دهی، ذخیره و بکارگیری دانش به منظور تأمین نیازها و اهداف سازمان برقرار می‌سازد (داونپورت و پروساک: ۲۰۰۰). الگوی سه‌شاخگی نیز بر این ایده استوار است که هر پدیده را می‌توان در قالب سه بعد ساختار، محتوی و زمینه، تجزیه و تحلیل کرد. از این میان بعد ساختار به جنبه‌های عینی و ملموس پدیده اشاره دارد و محتوی حاکی از جنبه‌های ذهنی و ناملموس آن پدیده است. دو بعد ساختار و محتوی ریشه در زمینه (محیط) دارند و زمینه بیانگر محیط پیرامون در برگیرنده دو بعد دیگر است (میرزائی اهرنجانی، ۱۳۷۷، ۱۱). در عصر اطلاعات، مزیت اصلی در سرمایه دانش نهفته است و دیوان محاسبات کشور از این مقوله مستثنی نیست. دانش در دنیای پیشرفته امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابت اصلی سازمان‌ها می‌باشد. روند اوج یافتن نقش دانش، نوآوری و فناوری‌های نوین در ایجاد مزیت‌های راهبردی و اهمیت یافتن ارزش منابع دانش در اداره سازمان‌ها موجب شده است تا مقوله مدیریت دانش در قلب سیاست‌های راهبردی سازمان‌ها جای گیرد. بر این اساس، توجه ویژه به مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور از جهت تحقق اهداف این نهاد ملی نظارتی ضروری به نظر می‌رسد.

بدین لحاظ تبیین جایگاه مدیریت دانش و کارکردهای آن در دیوان محاسبات کشور از اهداف اصلی تحقیق حاضر می‌باشد. مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور یک ضرورت است، چراکه ما هر روز در حال تولید دانش‌ها، تجربه‌ها و نکات طلایی جدید هستیم که ممکن است بارها در گذشته تولید شده یا در آینده مجدداً مورد نیاز باشد. این گنجینه‌ها به سادگی از دست می‌روند و با جابه‌جایی‌ها و خروج افراد دیگر به دست نمی‌آیند. پس مدیریت دانش یک ضرورت برای ادامه

حیات دیوان محاسبات کشور است. اما می‌توان گفت اگر، عوامل مؤثر بر موفقیت دیوان محاسبات کشور اتفاق بیافتد فوایدی عاید آن می‌شود که عبارتند از:

• جلوگیری از تولید مجدد تجربه‌ها و دانش‌ها و صرف صحیح موجودی‌های بهبود آن‌ها و نه بازتولید آن‌ها

• کاهش خطاهای ناشی از عدم دسترسی به تجارب قبلی

• افزایش تعلق سازمانی و مطلوبیت برای پرسنل به جهت ملموس شدن تولیدات دانشی‌شان در

دیوان محاسبات کشور و ارتباط موثر بین پرسنل و بهبود روابط

• شناسایی نقاط ضعف دانش دیوان محاسبات کشور و سرمایه‌گذاری آگاهانه روی آن‌ها

در این پژوهش به بررسی مشکلات دیوان محاسبات در مدیریت دانش می‌پردازیم. دستگاه‌های نظارتی متعددی برای کنترل امور مالی سازمان‌ها و دستگاه‌های اجرایی دولتی، در جمهوری اسلامی ایران استقرار یافته‌اند. یکی از این دستگاه‌های نظارتی که بر طبق اصول قانون اساسی موجودیت یافته و زیر نظر مستقیم مجلس شورای اسلامی به پاسداری از بیت المال می‌پردازد دیوان محاسبات کشور می‌باشد. در این حوزه، سه محور اصلی مشکلات در دیوان محاسبات با هدف تعیین عوامل موثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور با استفاده از مدل سه‌شاخگی به شرح زیر مورد شناسایی قرار گرفت:

۱. مسائل و مشکلات درون سازمان دیوان محاسبات

۲. مشکلات و مسایل تهیه و تنظیم تفریح بودجه

۳. ضعف و مشکلات دستگاه‌ها و قوانین در اجرای حسابرسی دیوان محاسبات

با توجه به موارد پیش گفته سوال اصلی این پژوهش این است که چه عواملی بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور موثر است.

۱- مروری بر ادبیات تحقیق

۱-۲- مبانی نظری

مفهوم و تعاریف مدیریت دانش

مفهوم مدیریت دانش برای مدت‌های مدیدی به صورت عملی اما غیررسمی مورد استفاده واقع شده است. دانش، نه داده است و نه اطلاعات، هر چند به هر دو مربوط بوده و تفاوت آن‌ها لزوماً ماهوی نیست و صرفاً از نظر مراتب با هم متفاوتند. داده، اطلاعات و دانش مفاهیمی نیستند که بتوان آن‌ها را به جای هم مورد استفاده قرار داد. درک این سه واژه و چگونگی رسیدن از یکی به دیگری، اهمیت زیادی در موفقیت کارهای علمی دارد. (علامه، ۱۳۹۴)

اینکه مدیریت دانش چیست، از کجا نشأت می‌گیرد و چرا مهم است نیازمند آشنایی با رویکرد‌های مختلف موجود و برداشت درست از مفهوم گسترده و پیچیده آن است. به همین دلیل صاحب نظران مختلف

از زوایای گوناگون به آن نگریسته اند.

الگوی سه شاخگی بر این ایده استوار است که هر پدیده را می توان در قالب سه بعد ساختار، محتوی و محیطی (زمینه)، تجزیه و تحلیل کرد. بر این اساس، در این تحقیق مدل سه شاخگی از میان مدل های موجود انتخاب شد و تلاش بر این گردید که، عوامل تاثیرگذار بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش اعم از ساختار سازمانی، تکنولوژی اطلاعات، نیروی انسانی، محدودیت های خاص مرتبط با دانش، تعهد مدیریت، الزامات سازمان های فرادست و... بر اساس مدل سه شاخگی شناسایی گردد و طی یک فرآیند نظام مند مورد تحقیق و تحلیل قرار گیرد. بر این اساس ضمن شناخت عوامل تاثیرگذار، نقاط ضعف دیوان محاسبات کشور در استقرار نظام مدیریت دانش شناسایی گردید. از این رو باید مهم ترین عوامل شناسایی می شدند تا با تمرکز برای بهبود این عوامل وضعیت بهتری برای پیاده سازی مدیریت دانش صورت گیرند.

• مدیریت دانش فرایندی است که از طریق آن سازمان ها اطلاعات جمع آوری شده خود را بکار میگیرند. (صلواتی، ابطی، ۱۳۸۵)

• مدیریت دانش فرایندی است که به واسطه آن سازمان ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت هایی را کسب می کنند. (مالبوترا، ۱۹۹۷)

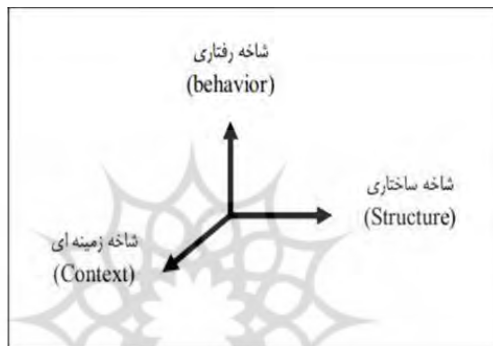
• فرایندی که سازمانها به واسطه آن توانایی تبدیل داده ها به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و دانش کسب شده را به گونه ای مؤثر در تصمیم های خود بکار می گیرند و بر چهار رکن استوار است:

- محتوا: که به نوع دانش مربوط می شود
- مهارت: دستیابی به مهارت جهت استخراج دانش
- فرهنگ: مشوق توزیع دانش و اطلاعات
- سازماندهی: سازماندهی دانش موجود. (هاینس، ۲۰۰۱)
- مدل تحلیل سه شاخگی

• پدیده سازمان و مدیریت را می توان بر اساس سه دسته عوامل رفتاری، ساختاری و زمینه ای (محیطی) بررسی و تجزیه و تحلیل نمود. علت نامگذاری این مدل به سه شاخگی آن است که ارتباط بین عوامل ساختاری، رفتاری و زمینه ای به گونه ای می باشد که هیچ پدیده یا رویداد سازمانی نمی تواند خارج از تعامل این سه شاخه صورت پذیرد. منظور از شاخه ساختار سازمان همه عناصر، شرایط فیزیکی و غیرانسانی سازمان می باشند که با نظم، قاعده و ترتیب خاصی به هم پیوسته و چارچوب، قالب، پوسته و یا بدنه فیزیکی و مادی سازمان را می سازند. بنابراین تمام منابع مادی، مالی و اطلاعاتی و فنی که با ترکیب خاصی در بدنه کلی سازمان جاری می شوند جزء شاخه ساختاری سازمان محسوب می شوند و در واقع عوامل غیر زنده سازمان می باشند.

- منظور از شاخه محتوای یا رفتار سازمان، انسان و روابط انسانی در سازمان می‌باشند که به سازمان محیط بوده و سیستم‌های اصلی یا ابر سیستم‌های سازمان را تشکیل می‌دهند.
- شاخه زمینه مهمترین و اصلی ترین شاخه بوده و نه تنها باعث بقا و رشد دو شاخه دیگر می‌باشد، بلکه بوجود آورنده آن دو نیز به حساب می‌آید. این شاخه شامل محیط عمومی (نظیر عوامل اقتصادی، سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و غیره) و محیط اختصاصی (نظیر دولت، رقباء، ارباب رجوع، تامین کنندگان مواد اولیه و غیره) می‌باشد.

شکل یک: مدل تحلیلی سه‌شاخگی



۲-۲- پیشینه تحقیق

مروری بر تحقیقات خارجی

لی و چوی (۲۰۰۳) در پژوهش خود به مطالعه توانمندسازهای مدیریت دانش، فرآیندها، و عملکرد سازمانی: دیدگاه یکپارچه و آزمون تجربی، پرداختند. به این منظور مدلی ارائه کردند که شامل هفت توانمندساز همکاری، اعتماد، یادگیری، تمرکز، رسمیت، و مهارت و پشتیبانی فناوری اطلاعات می‌باشد. برای آزمون مدل از نظرسنجی جمع‌آوری شده از ۵۸ شرکت استفاده شد. نتایج تأثیر اعتماد در خلق دانش را تأیید کرد. پشتیبانی فن‌آوری اطلاعات تأثیر مثبتی بر تنها ترکیبی از دانش داشت، همچنین خلاقیت سازمانی بر بهبود عملکرد تأثیر حیاتی داشت (لی و چوی، ۲۰۰۳).

در پژوهشی عبدالله و سالم (۲۰۰۸) نشان دادند، که تشویق و پاداش نقش اساسی در موفقیت به کارگیری مدیریت دانش دارد. بررسی عوامل مانع در اشتراک دانش، عواملی شامل کمبود خود-کارآمدی که نشان دهنده عامل فردی در اشتراک دانش است؛ کمبود امکانات فناوری اطلاعاتی و ارتباطی که بیانگر عامل فنی است و کمبود تشویق سازمانی، مانع از اشتراک دانش می‌شود (عبدالله و سالم، ۲۰۰۸).

چن و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به منظور سنجش عملکرد مدیریت دانش با استفاده از یک دیدگاه رقابتی: یک مطالعه تجربی، به پیشنهاد رویکردی برای سنجش عملکرد مدیریت دانش دانشگاه علوم فناوری از دیدگاه رقابتی می پردازند. این رویکرد فرایند شبکه تحلیلی نظریه تصمیم گیری چند مقوله ای- را یکپارچه می سازد و مناسب برای پرداختن به اطلاعات ملموس و ناملموس، همراه با کارت امتیازی متوازن حاوی چهار چشم انداز از جمله چشم انداز مشتری، چشم انداز کسب و کار داخلی، چشم انداز یادگیری و نوآوری و چشم انداز مالی است، چشم اندازهایی که به عنوان شاخص های سنجش عملکرد انتخاب شده اند. این مقاله سه هدف مهم را دنبال می کند: (۱) روشی برای مقایسه‌ی عملکرد مدیریت دانش سازمان با رقبای عمده اش پیشنهاد می کند تا اطلاعاتی موثر برای بهبود مدیریت دانش، افزایش کیفیت تصمیم گیری و درک مشخص جهت گیری فعالیت برای کسب مزیت رقابتی ارائه کند؛ (۲) به بررسی موردی شامل یافته های فراوان می پردازد که وضعیت های سازمان موردی را در برابر رقبای عمده اش نشان می دهد و به طور ضمنی می گوید که دانشگاه علوم فناوری باید خلق و انباشت دانش را برای رسیدن به رقبای خود تقویت کند؛ و (۳) این مقاله ماهیتی عمومی دارد و هر سازمانی می تواند از آن منتفع شود. نتایج اثبات می کنند که روش پیشنهادی به عنوان ابزار سنجش کل مدیریت دانش سازمان قابل اجرا است (چن و همکاران، ۲۰۰۹). کیونگ تینگ و لین در سال ۲۰۰۹، با استفاده از مدل پالیک برای سنجش سرمایه فکری به بررسی عملکرد سرمایه فکری و رابطه آن با عملکرد مالی در میان شرکت های مالزی پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که سرمایه فکری به طور معنادار و مثبتی بر روی سودآوری تأثیر گذار است. همچنین نتایج نشان داد که بین اجزای سرمایه فکری و سودآوری رابطه معناداری وجود دارد) کیونگ تینگ و لین، ۲۰۰۹)

مدیسنز و همکاران در سال ۲۰۱۰، در پژوهشی با استفاده از داده های حاصل از بررسی ۳۲ شرکت یونانی به بررسی تأثیر سرمایه فکری بر ارزش بازار و عملکرد مالی، شرکت ها پرداختند. نتایج پژوهش حاکی از آن بود که تنها بین سرمایه انسانی و یکی از معیارهای عملکرد مالی، یعنی بازده سرمایه ارتباط معناداری وجود دارد و بین سایر اجزای سرمایه فکری و خود آن با سایر معیارهای عملکرد مالی (نرخ بازده دارایی ها) و (نرخ رشد درآمد) هیچ رابطه معناداری وجود ندارد. همچنین نتایج دیگر این پژوهش بیانگر آن بود که بین سرمایه فکری و اجزای آن با ارزش بازار هیچ رابطه ای قابل تصور نیست (مدیسنز و همکاران، ۲۰۱۰)

چانگ و همکارانش^۱ (۲۰۱۲) در تحقیق خود با عنوان «عوامل موثر بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش» دیدگاه برآزش بعنوان یک آرایش فضایی کلنگر^۲ را به منظور تشریح چگونگی استفاده مناسب از فرآیندهای مدیریت دانش و قابلیت‌های سیستم مدیریت دانش در انجام وظایف توسط تولیدکنندگان محصولات هوافضایی توسعه دادند. در واقع هدف مطالعه ایشان توسعه چهار پروفایل از فرآیندهای مدیریت دانش (اجتماعی سازی، برونی کردن، ترکیب و درونی کردن) و قابلیت‌های سیستم مدیریت دانش شامل قابلیت کدینگ و قابلیت شبکه برای واحدهای تابعه سازمانی در حوزه وظایف کاری آنها

1- Chun-Ming Chang, Meng-Hsiang Hsu and Chia-Hui Yen
2- fit as holistic configurations

می‌باشد. شرایط توصیف شده که در یک مدل ساختاری نمایش داده شده بود، مورد پردازش قرار گرفته و مبرهن شد که توسعه مناسب قابلیت‌ها می‌تواند منجر به موفقیت مدیریت دانش بشود. (چانگ، ۲۰۱۲)

پاول الوکوپه^۱ (۲۰۱۲) در تحقیق خود ضمن تشریح فرآیند طرح‌ریزی استراتژی مدیریت دانش در بانک مرکزی نیجریه، به این نتیجه رسید که همراستایی استراتژی مدیریت دانش با استراتژی سازمان، یکی از مهمترین و موثرترین عوامل موفقیت مدیریت دانش می‌باشد. همچنین نتایج تحقیق ایشان نشان داد که تمرکز مدیریت دانش بر فرآیندهای مالی، منجر به کسب نتایج سازمانی قابل توجهی می‌شود که این مهم نیز در موفقیت مدیریت دانش نقش بسزایی دارد. (پاول الوکوپه، ۲۰۱۲) مرآت و بو^۲ (۲۰۱۳) در تحقیق خود با عنوان «تحلیل استراتژیک شرکتهای دانش بنیان» ارتباط میان سبکهای رهبری و مدیریت دانش را مورد بررسی قرار داده و چند نوع الگوی ارتباطی و اثربخشی در این زمینه توسعه دادند. در واقع خروجی اصلی کار ایشان اثبات تاثیر حمایت‌های رهبران بر موفقیت مدیریت دانش بوده است. (مرآت و بو، ۲۰۱۳)

مروری بر تحقیقات داخلی

برور^۱ (۱۳۸۳) در تحقیق خود با عنوان «مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در شرکت برق منطقه‌ای غرب» به این نتیجه رسید که ساز و کاری که بتواند مدیریت بر دانش را انجام داده در حال حاضر وجود ندارد و کلیه کارکنان و کارشناسانی که در تحقیق همکاری داشتند اظهار نظر نمودند که دستیابی به اطلاعات لازم جهت انجام کارها و وظایف سازمانی سخت و اغلب پس از صرف زمان زیاد اطلاعاتی به دست می‌آید که دقیق و یا مرتبط نیست، دانش سازمانی چندان بها و اهمیت ندارد و دسترسی به منابع اطلاعاتی و دانشی به راحتی امکانپذیر نیست، فرهنگ مستند سازی و انتقال دانش و تجارت به دیگران وجود ندارد که در شرایط کنونی ضرورت دارد سازمان برای دستیابی به بهره‌وری نیروی انسانی، تواناسازی کارکنان، کاهش زمان تصمیم‌گیریها و انجام کارها، اثربخشی سازمانی، رضایت شغلی کارکنان، صرفه جویی در سازمان و کاهش هزینه‌ها، مزیت رقابتی، بهبود ارائه خدمات به مشتریان از طریق ساده شدن و کاهش زمان پاسخ به آنها، افزایش خلاقیت و نوآوری و غیره، مدیریت دانش را در سازمان شروع و به تدریج نهادینه نماید. (برور، ۱۳۸۳)

قلی پور گلوچه و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود به بررسی تأثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد از دیدگاه کارکنان دانشی مدیران و کارشناسان شرکت ملی صنایع پتروشیمی NPC پرداختند. چکیده مقاله آن‌ها مبتنی است بر اینکه امروزه مدیریت دانش سازمانی و فرایندهای آن را به مثابه یک راهبرد استراتژیک به منظور کسب مزیت‌های رقابتی و حفظ بقا و بهبود عملکرد فردی و سازمانی و بطور کلی تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده در محیط‌های پویا و به شدت تغییر پذیر می‌دانند و سازمان‌ها در تلاش هستند که نظام ارزیابی عملکرد خود را با مدیریت دانش سازمانی هماهنگ نموده و نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر دانش سازمانی را طراحی

1- Paul Oluikpe

2- AnooshiravanMerat and Damien Bo

و پیاده‌سازی نمایندند از این رو هدف از این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت دانش سازمانی بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد و چگونگی هماهنگی میان آنهاست بدین منظور تاثیر پنج مولفه اصلی مدیریت دانش سازمانی شامل کسب دانش، ثبت دانش، انتقال دانش، خلق دانش و کاربرد دانش بر بهبود نظام ارزیابی عملکرد مورد مطالعه و بررسی شده است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی - پیمایشی می باشد. (قلی پور گلوچه و همکاران، ۱۳۸۸)

مجتهد زاده و همکاران در سال ۱۳۸۹ به بررسی رابطه بین سرمایه فکری و اجزای آن و عملکرد صنعت بیمه از دیدگاه مدیران پرداختند. بر اساس نتایج آزمون های آماری، می توان اظهار داشت که متغیر های سرمایه انسانی، سرمایه مشتری (رابطه ای) و سرمایه ساختاری، هنگامی که به طور مستقل مورد بررسی قرار می گیرند، رابطه مثبتی با عملکرد شرکت دارند. اما بررسی تاثیر همزمان این سه تغییر بر عملکرد، تنها سرمایه های انسانی و ساختاری عوامل تاثیر گذار بر عملکرد هستند (مجتهدزاده و همکاران، ۱۳۸۹)

عباسی و گلدی صدقی در سال ۱۳۸۹، به بررسی تاثیر کارایی عناصر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت ها در بورس اوراق بهادار تهران با استفاده از داده های مربوط به ۳۳ شرکت در بازه زمانی ۱۳۷۹ الی ۱۳۸۲ پرداخته اند. نتایج پژوهش آنان حاکی از وجود رابطه مثبت معناداری بین ضریب کارایی هریک از عناصر سرمایه فکری بر نرخ بازده حقوق صاحبان سهام می باشد. هم چنین، نتایج پژوهش عباسی و گلدی صدقی حاکی از وجود رابطه مثبت بین ضریب کارایی سرمایه فکری و انسانی بر سود هر سهم و وجود رابطه منفی معناداری بین ضریب کارایی سرمایه ساختاری بر سود هر سهم می باشد. به طور کلی نتایج پژوهش آنان نشان می دهد که شرکت های دارای سرمایه فکری بالاتر، عملکرد مالی بهتری دارند (عباسی و گلدی، ۱۳۸۹)

در سال ۱۳۹۰، نمازی و ابراهیمی در پژوهش خود که طی سال های ۱۳۸۱ تا ۱۳۸۶، بین یکصد شرکت انجام دادند به این نتیجه رسیدند که با وجود کنترل اندازه شرکت و ساختار بدهی، بین سرمایه فکری با عملکرد مالی شرکت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین میان سرمایه بکار گرفته شده و کارایی سرمایه انسانی با سود هر سهم نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. اما میان کارایی سرمایه ساختاری با سود هر سهم بی معنی است (نمازی و بدری، ۱۳۹۰)

بدری آذرین و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به منظور بررسی رابطه مدیریت دانش و اجزای آن با عملکرد منابع انسانی طی نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه به این نتیجه رسیدند که معادله پیش بینی عملکرد منابع انسانی برابر با $59/69$ ، تسهیم دانش $0/16$ ، تحصیل دانش $0/428$ ، و تشخیص دانش $0/201$ به دست آمد. نبود دیگر متغیرها در مدل به معنی این است که بقیه متغیرها به طور معنادار در مدل نقش ندارند. از بین سه متغیر بیشترین تاثیر را در پیش بینی میزان عملکرد منابع انسانی در اداره کل تربیت بدنی استان «تحصیل دانش» در مدل، متغیر آذربایجان شرقی دارد. (بدری آذرین و همکاران، ۱۳۹۱)

بادی (۱۳۹۱) طی تحقیقی عوامل موثر بر مدیریت دانش را در شرکت آب منطقه ای استان گلستان مورد بررسی قرار داده است. جامعه‌ی آماری تحقیق ایشان کلیه کارشناسان و متخصصین شرکت بوده است. نتایج تحقیق حاکی از تاثیر مثبت و معنی‌دار ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش و عدم تاثیر مثبت و معنی‌دار فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش بوده است. (بادی، ۱۳۹۱)

صداقت (۱۳۹۱) در تحقیق خود با عنوان رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری، نشان داد که میان مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی، مدیریت دانش و نتایج کارکنان و هم چنین بکارگیری دانش و عملکرد سازمانی همبستگی معناداری وجود دارد. (صداقت، ۱۳۹۱)

فعال نذیری (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان (بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت سهامی آب منطقه ای اردبیل) نشان دادند که میان راهبرد، ساختار، فن آوری و استقرار موفق مدیریت دانش رابطه معنادار وجود دارد. (فعال نذیری، ۱۳۹۰)

۱- فرضیه های تحقیق

در راستای دستیابی به هدفهای پژوهش در این مقاله با توجه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش مطرح شده، فرضیه های پژوهش به شرح زیر مطرح می شود:

فرضیه اول: متغیر ساختاری بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور می تواند تاثیر گذار باشد.

فرضیه دوم: متغیر محتوایی بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور می تواند تاثیر گذار باشد.

فرضیه سوم: متغیر محیطی (زمینه ای) بر پیاده سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور می تواند تاثیر گذار باشد.

۲- روش شناسی تحقیق

این تحقیق از منظر ماهیت و روش جمع آوری داده ها، توصیفی- پیمایشی و از منظر هدف کاربردی است. ابتدا از طریق بررسی مقالات و مطالعات میدانی و کتابخانه ای داده های کیفی جمع آوری و سپس نحوه ی اثر گذاری مدیریت دانش از طریق مولفه های اصلی آن مورد ارزیابی قرار گرفت. فرضیه های تحقیق از طریق توزیع پرسش نامه مورد ارزیابی قرار میگیرند. بدین صورت که بر مبنای فرضیه های تحقیق، سوالاتی طراحی و پس از تایید پایایی و اعتبار پرسشنامه، داده های مورد نظر گردآوری میگردد.

۳- جامعه آماری و حجم نمونه

کل جامعه مورد مطالعه در این پژوهش ۴۵۰ نفر می‌باشد که به دلیل محدودیتهای موجود اقدام به نمونه‌گیری گردید. حجم نمونه براساس فرمول کوکران محاسبه شده و تعداد آزمودنیها مشخص و پرسشنامه متناسب با تعداد به دست آمده تکثیر و توزیع گردید:

$$n = \frac{NZ_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{\varepsilon^2(N) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}$$

$$\frac{(450)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2(450) + (1.96)^2(0.5)(1-0.5)} = 207.5381 \cong 207$$

در فرمول فوق N بیانگر حجم جامعه مورد مطالعه می‌باشد (۴۵۰ نفر)، $Z_{\alpha/2}$ سطح اطمینان جامعه آماری با فرض نرمال بودن توزیع می‌باشد که در این تحقیق سطح اطمینان ۹۵٪ (۱- α) و مقدار خطا ۵٪ (α) در نظر گرفته شده است، P بیانگر احتمال موفقیت و q بیانگر احتمال شکست می‌باشند که در تحقیق حاضر احتمال هر یک از آنها برابر با ۰.۵ می‌باشد. همچنین ε بیانگر دقت برآورد می‌باشد که این مقدار در تحقیقات معمولاً بین ۰/۱ تا ۰/۱ انتخاب می‌شود که در تحقیق حاضر هم مقدار دقت برآورد ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. بر اساس فرمول فوق، تعداد نمونه لازم برای تحقیق، تعداد ۲۰۷ نفر محاسبه شده است.

۴- روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها

در این تحقیق جهت جمع‌آوری داده‌ها، با توجه به کارایی بیشتر پرسشنامه در تحقیقات مدیریتی قابل انجام در ایران، بیشترین داده‌ها ی لازم از طریق پرسشنامه جمع‌آوری می‌گردد. در تحقیق حاضر، عوامل تأثیرگذار بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش اعم از ساختار سازمانی، تکنولوژی اطلاعات، نیروی انسانی، محدودیت‌های خاص مرتبط با دانش، تعهد مدیریت، الزامات سازمان‌های فرادست و... شناسایی شده و بر اساس مدل سه‌شاخگی سازماندهی شده است.

روائی و پایائی پرسشنامه

طبق آنچه گفته شد، برای پیاده‌سازی عملی مفاهیم بحث شده، به طراحی پرسشنامه اقدام شد. پرسش نامه طراحی شده مشتمل بر ۴۹ سؤال است. در این مرحله ابتدا به منظور حصول اطمینان از پایایی ابزار تحقیق، متغیرهای اصلی تحقیق هم به صورت کلی و هم به صورت جزء به

جزء با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد آزمون قرار گرفت ضریب آلفای کرونباخ برای آن‌ها ۰/۷۳ و بالاتر از ۰/۷ می باشد لذا پایایی پرسش نامه مورد تأیید قرار گرفت. طرح پرسش نامه به گونه‌ای انجام شد که در سه بخش هریک از عوامل مدل سه شاخگی اندازه‌گیری شدند. آلفای کرونباخ جزئی نیز بر اساس همین دسته‌بندی محاسبه شد.

با توجه به این که پرسشنامه تحقیق حاضر از نوع استاندارد نمی‌باشد، برای حصول اطمینان از روایی و پایایی که نتایج آن در بالا ذکر شد، مراحل ذیل طی شده است:

- مطالعه ادبیات موجود در زمینه متغیرهای مختلف تحقیق
- مطالعه سابقه تحقیقات مشابه و بدست آوردن ابزار مطالعاتی آن‌ها
- تهیه ابتدایی پرسشنامه بر اساس دو مرحله فوق
- ارائه پرسشنامه بومی سازی شده به خبرگان
- بررسی و اعمال تغییرات لازم در پرسشنامه با توجه به نظرات تخصصی گرد آوری شده از مرحله قبل
- به تأیید مجدد رسانیدن پرسشنامه بازنگری شده
- توزیع آزمایشی پرسشنامه در میان تعدادی از نمونه آماری
- محاسبه میزان پایایی پرسشنامه با استفاده از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ
- نهایی نمودن پرسشنامه و توزیع آن میان اعضای نمونه آماری تحقیق

۵- متغیرهای مستقل و وابسته

در این پژوهش متغیرهای مستقل شامل متغیرهای ساختاری، محتوایی و محیطی می باشد که اثر تک تک آنها بر روی متغیر وابسته یعنی پیاده سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور مورد ارزیابی و آزمون قرار گرفت.

برای بررسی تأثیرگذاری دو متغیر ساختاری و محتوایی از آزمون T و برای بررسی تأثیرگذاری متغیر محیطی از آزمون ویلکاکسون استفاده شده است.

۶- آزمون فرضیه‌ها، تجزیه و تحلیل و نتایج تحقیق

با توجه به آزمونهای انجام شده بر روی سه فرضیه تحقیق، نتایج حاصل از آزمونها به شرح زیر است:

جدول یک: نتایج آزمون T برای دو متغیر ساختاری و محتوایی (فرضیه های (۱ و ۲))

متغیر	N	میانگین	T	مقدار P-VALUE	رد یا پذیرش
ساختاری	۱۰۵	3.7039	15.96	۱,۰۰۰	قبول
محتوایی	۱۵۰	3.6340	13.81	۱,۰۰۰	قبول

جدول دو: بررسی آزمون ویلکاکسون متغیر زمینه ای (فرضیه ۳)

متغیر	N	آماره ویلکاکسون	P	رد یا پذیرش
زمینه ای	۱۵۰	۸۱۲۹,۵	۱,۰۰۰	قبول

همان‌طور که از نتایج جداول پیداست هر سه متغیر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تاثیر گذار هستند. زیرا که مقدار P-VALUE آنها بیشتر از ۰,۰۵ بوده و در نتیجه فرض صفر رد و فرضیه های تحقیق مورد پذیرش قرار می‌گیرد.

آزمون علامت رتبه ویلکاکسون تک نمونه ای

رتبه علامت دار ویلکاکسون^۱ عنوان معادل ناپارامتری برای آزمون t ی یک نمونه‌ای به کار می‌رود که در آن فرض صفر $\mu = \mu_0$ را در برابر فرض مقابل مناسبی آزمون می‌کنیم.

در این آزمون تفاضل مقادیر نمونه‌ای از مقدار μ_0 بدست می‌آید. همچنین، تفاضلهای بدون توجه به علامتهای آنها رتبه بندی می‌گردد، به کوچکترین مقدار تفاضل از لحاظ قدر مطلق رتبه ۱، به دومین مقدار تفاضل از لحاظ قدر مطلق رتبه ۲، ... و به بزرگترین مقدار تفاضل از لحاظ قدر مطلق رتبه n اختصاص می‌یابد. تفاضلهای صفر هم کنار قرار گرفته و اگر قدر مطلق دو یا چند تفاضل یکسان باشند به هر یک از آنها میانگین رتبه‌هایی را که تواما دارند، تخصیص داده می‌شود. در این

1- Wilcoxon

صورت آزمون رتبه علامت دار بر T^+ ، مجموع رتبه‌هایی که به تفاضل‌های مثبت اختصاص داده شد، T^- ، مجموع رتبه‌های تفاضل‌های منفی، $T^+ - T^-$ ، یا $T = \min(T^+, T^-)$ مبتنی است. چون

$$T^+ + T^- = \frac{n(n+1)}{2}$$

چون مجموع T^+ و T^- همواره $\frac{n(n+1)}{2}$ است و هر دوی آنها مقادیر متغیرهایی اند که مقدارهای خود را در بازه از ۰ تا $\frac{n(n+1)}{2}$ اختیار می‌کنند و توزیع‌هایی دارند که حول $\frac{n(n+1)}{4}$ متقارن‌اند، می‌توانیم رابطه بین توزیع‌های متغیرهای تصادفی متناظر با T^+ و T^- را برای $n=5$ ، نمایش دهیم. بسته به فرض مقابل، آزمون رتبه علامت دار را بر اساس T^+ و T^- یا T بنا می‌کنیم. مقدار بحرانی صحیح برای هر یک از آزمون‌ها، در جدول زیر خلاصه شده است که در آن سطح معنی دار بودن در هر یک از حالتها α است.

جدول سه: مقادیر بحرانی آزمون ویلکاکسون تک نمونه‌ای

فرض مقابل	فرض صفر رد می‌شود هرگاه
$\mu = \mu_0$	$T \leq T_\alpha$
$\mu > \mu_0$	$T^- \leq T_{2\alpha}$
$\mu < \mu_0$	$T^+ \leq T_{2\alpha}$

آزمون فریدمن

آزمون فریدمن جهت اولویت بندی و رتبه بندی متغیرها براساس بیشترین تأثیر برمتغیر وابسته می‌باشد. به عبارتی دیگر این آزمون برای مقایسه چند گروه از نظر میانگین رتبه‌های آنهاست و معلوم می‌کند که آیا این گروه‌ها می‌توانند از یک جامعه باشند یا نه؟ مقیاس در این آزمون باید حداقل رتبه‌ای باشد. فرض صفر و یک آن به صورت زیر بیان می‌شود:

فرض صفر: بین عوامل پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تفاوتی وجود ندارد.

فرض یک: بین عوامل پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تفاوت وجود دارد.

جدول چهار: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای بررسی تفاوت‌های بین عوامل

۱۵۰	N
۳۸,۶۹۰	کای اسکوئر
۲	درجه آزادی
۰,۰۰۰	سطح پوشش اماره آزمون

از آن‌جا که سطح پوشش اماره آزمون کمتر از ۰,۰۵ می باشد، تفاوت بین آزمون‌ها را نتیجه‌گیری می‌نماید.

جدول پنج: نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای رتبه بندی عوامل

متغیرها	میانگین رتبه
ساختاری	۲,۲۹
محتوایی	۲,۱۰
زمینه ای	۱,۶۰

با توجه به نتایج جدول بالا متغیر ساختاری با توجه به وزن بدست آمده، بیشترین تأثیرگذاری را دارد.

۷- تجزیه و تحلیل نتایج تحقیق

از جامعه آماری مورد نظر که شامل ۴۵۰ نفر از کارشناسان و مدیران دیوان محاسبات کشور می‌شد با توجه به سطح اطمینان مورد نظر یک نمونه ۲۰۷ تایی انتخاب و پرسش‌نامه‌هایی که روایی آن‌ها از پیش تایید شده بود در اختیار آن‌ها قرار گرفت. تا داده‌های مورد نیاز از این جامعه استخراج شود. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌های حاصل از این پرسش‌نامه‌ها

نشان می‌داد که اکثر پاسخ دهندگان متغیرهای ساختاری، محتوایی و محیطی را در پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش مهم تلقی کرده‌اند. همچنین با توجه به نرمال و غیر نرمال بودن هر یک از این متغیرها، تأثیرگذاری هر یک از آن‌ها با استفاده از آزمون مناسب مورد بررسی قرار گرفت نتایج حاصل از آزمون کلموگروف اسمیرنوف حاکی از آن بود که متغیرهای ساختاری و محتوایی دارای توزیع نرمال و متغیر محیطی غیر نرمال است. بنابراین برای بررسی تأثیرگذاری دو متغیر ساختاری و محتوایی از آزمون T و برای بررسی تأثیرگذاری متغیر محیطی از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. نتایج این آزمون‌ها بیان‌گر این بود که هر سه متغیر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور تأثیر گذار هستند. هم‌چنین نتایج حاصل از آزمون فریدمن نشان داد که متغیرهای ساختاری با میانگین رتبه‌ی ۲,۲۹ نسبت به محتوایی با میانگین رتبه‌ی ۲,۱ و زمینه‌ای با میانگین رتبه‌ی ۱,۶ دارای اهمیت بیشتری هستند.

۸- بحث و نتیجه‌گیری

در اینجا لازم است نتایج تحقیق حاضر با پژوهش‌های قبلی مقایسه شود تا موارد تشابه و تفاوت مشخص گردد:

بادی (۱۳۹۱) طی تحقیقی عوامل موثر بر مدیریت دانش را در شرکت آب منطقه‌ای استان گلستان مورد بررسی قرار داده است. جامعه‌ی آماری تحقیق ایشان کلیه کارشناسان و متخصصین شرکت (۱۱۱ مورد) بوده است. نتایج تحقیق حاکی از تأثیر مثبت و معنی‌دار ساختار سازمانی و فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش و عدم تأثیر مثبت و معنی‌دار فرهنگ سازمانی بر مدیریت دانش بوده است. در مقایسه با تحقیق بادی باید اشاره کرد که در تحقیق انجام شده عوامل موثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور را بررسی کردیم جامعه آماری ما کارشناسان و مدیران دیوان محاسبات کشور بودند. نتایج ما حاکی از آن است که متغیرهای ساختاری و محتوایی و زمینه‌ای تأثیر مثبت بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش دارد.

فعال ندیری (۱۳۹۰) در تحقیق خود با عنوان (بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت سهامی آب منطقه‌ای اردبیل) نشان داد که میان راهبردها، ساختار، فن‌آوری و استقرار موفق مدیریت دانش رابطه معنادار وجود دارد. حال آن‌که در تحقیق انجام شده با عنوان «بررسی عوامل موثر بر پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در دیوان محاسبات کشور» نشان دادیم که بین متغیرهای ساختاری، محتوایی، زمینه‌ای با اجرای موفق مدیریت دانش رابطه معنادار وجود دارد.

مقایسه نتایج این تحقیق با تحقیق‌های فوق نشانگر همسویی نتایج به دست آمده می‌باشد. با این حال به دلیل عدم جامعیت مدل‌های استفاده شده در پژوهش‌های مذکور در مقایسه با مدل سه‌شاخگی، میزان همپوشانی کامل نمی‌باشد.

پیشنهاد های مربوط به فرضیه اول

- ۱- کاهش میزان رسمیت در دیوان محاسبات از طریق کاستن شرح شغل های مدون و روبه های زاید و دست و پاگیر که در نتیجه آن آزادی عمل کارکنان افزایش یافته و در نهایت منجر به آزادسازی بخش عظیمی از انرژی نیروهای دانشی می گردد.
- ۲- تشکیل گروه های کاری و جایگزینی آنها با کارهای فردی و همچنین جلب مشارکت و تفویض اختیار به کارکنان که در نتیجه آن مدیریت دانش در دیوان محاسبات تقویت خواهد شد.
- ۳- کاستن سلسله مراتب و عناوین شغلی و کاهش تفکیک افقی در دیوان محاسبات که در نتیجه آن فاصله قدرت و تقسیم کار و میزان تخصص ها کاهش می یابد و منجر به افزایش ارتباطات عمودی و افقی کارکنان و تقویت مدیریت دانش در سازمان می شود.
- ۴- فراهم آوردن امکان تعامل بیشترین کارکنان از طریق اتاق های گفتگو و کاستن از ارتباطات مجازی جهت افزایش زمینه تسهیم دانش سازمانی در دیوان محاسبات
- ۵- بالابردن شفافیت تا حد امکان با جلوگیری از محرمانه نگه داشتن مدارک و اطلاعات به منظور افزایش امکان تسهیم دانش در دیوان محاسبات
- ۶- ایجاد واحد جدید «مدیریت دانش» در دیوان محاسبات برای انجام وظایف تبلیغ یادگیری بین کارکنان، ایجاد زیرساخت های دانش مانند کتابخانه، پایگاه اطلاعاتی، شبکه های تعاملی، طراحی مراکز تحقیقات، ایجاد ارتباط با عرضه کنندگان اطلاعات و دانش، مدیریت اسناد، موتورهای جستجو و بازیابی اطلاعات به گونه ای که مانع ارتباطات چهره به چهره میان کارکنان نشود.

پیشنهاد های مربوط به فرضیه دوم

- ۱- ایجاد اعتقاد و بینش بیشتر در مدیران دیوان محاسبات نسبت به نقش حیاتی مدیریت دانش در کسب موفقیت های سازمانی
- ۲- توجه کافی مدیران به سرمایه های فکری و اعمال استراتژی دانش محور در تدوین برنامه های دیوان محاسبات
- ۳- آموزش کافی به کارکنان دیوان محاسبات جهت آشنایی بیشتر با روش های انجام کار
- ۴- توسعه روابط غیر رسمی در بین کارکنان دیوان محاسبات برای افزایش رضایت مندی و انگیزه برای انتقال دانش و سایر فرآیندهای مدیریت دانش
- ۵- افزایش اعتماد در میان کارکنان دیوان محاسبات برای برقراری ارتباطات اثربخش به منظور تضارب آراء به عنوان بخشی از فرآیند مدیریت دانش
- ۶- ایجاد تقویت روابط عاطفی و دوستانه در بین کارکنان دیوان محاسبات جهت افزایش هم افزایی و مشارکت خلاق در امر تولید خرد سازمانی

پیشنهادهای مربوط به فرضیه سوم

- ۱- اجرای برنامه های جامعه پذیری در سطح مدیران و کارکنان جهت ایجاد بینش و نگرش مشترک در امر مدیریت دانش
- ۲- تبادل داده، اطلاعات و دانش با سایر سازمان ها به ویژه سازمان های مشابه
- ۳- پذیرش مامور و انتقالی از سایر سازمان ها و همچنین فراهم ساختن زمینه ماموریت و انتقالی به سایر سازمان ها جهت فراهم ساختن بستر تسهیم و به اشتراک گذاری دانش بین دیوان محاسبات و سایر سازمان ها
- ۴- برگزاری همایش ها و گردهمایی ها بین مراکز مختلف استانی دیوان محاسبات و همچنین با سایر سازمان های مشابه جهت انجام تبادلات دانشی
- ۵- تشکیل بانک های اطلاعاتی مشترک با سایر سازمان ها به ویژه سازمان های مشابه دیوان محاسبات
- ۶- برقراری کانال های ارتباطی بیشتر با رباب رجوع برای دست یابی به منبع واقعی دانش و تجربه و انتقال سریع آن به دیوان محاسبات

منابع و مراجع

۱. بادی، میثم (۱۳۹۱)، بررسی عوامل موثر بر مدیریت دانش (مطالعه موردی: شرکت آب منطقه ای گلستان)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم اداری و اقتصاد - دانشگاه سمنان
۲. برور، محمد (۱۳۸۳)، مطالعه و بررسی چگونگی اعمال مدیریت دانش در شرکت برق منطقه ای غرب، پایان نامه کارشناسی ارشد، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت
۳. صداقت، مریم (۱۳۹۱)، رابطه مدیریت دانش و عملکرد سازمانی در صنعت هتلداری مطالعه موردی: هتل های ۴ و ۵ ستاره شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری - دانشگاه علامه طباطبایی
۴. فعال نذیری، امین (۱۳۹۰)، بررسی امکان سنجی استقرار مدیریت دانش در شرکت سهامی آب منطقه ای اردبیل (با ارایه ی راه کار ها و مدل های کاربردی استقرار)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی و مدیریت - دانشگاه پیام نور استان تهران
۵. میرزائی اهرنجانی، حسن، (۱۳۷۷)، عوامل موثر بر وجدان کاری و انضباط اجتماعی، مجموعه مقالات سمینار وجدان کاری و انضباط اجتماعی، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین
۶. علامه سید محسن، شیخ ابومسعودی علی، بررسی تاثیر سرمایه فکری، با نقش میانجی مدیریت دانش و سرمایه فرهنگی بر عملکرد سازمان از منظر مدل BSC (مورد مطالعه: شرکت گاز استان اصفهان) حسابداری مدیریت: بهار ۱۳۹۴، دوره ۸، شماره ۲۴؛ از صفحه ۷۳ تا صفحه ۸۷
۷. نمازی، م. و ابراهیمی، ش. (۱۳۹۰) بررسی تجربی نقش اجزای سرمایه فکری در ارزیابی عملیات مالی شرکت های پذیرفته شده در بورس اوراق بهادار تهران، مجله پیشرفت های ۱۳۱۰-۱۲۰ حسابداری
۸. عباسی، ا. و صدقی، ا. (۱۳۸۹) بررسی تأثیر سرمایه فکری بر عملکرد مالی شرکت ها در بورس تهران، بررسی های

حسابداری و ۱۱، ۲۱-۱۳، حسابرسی
 ۹. مجتهدزاده، و. علوی طبری، س. و مهدی زاده، م (۱۳۸۹) رابطه سرمایه فکری انسانی، مشتری و ساختاری (و عملکرد صنعت بیمه (از دیدگاه مدیران)، بررسی های حسابداری و ۱۱۳-۱۳۳ صص، حسابرسی

- 1-Kiong Ting, I. W., and H. H. Lean.(2009). Intellectual capital performance of financial institutions in Malaysia. *Journal of Intellectual Capital*.10(4).588-599.
- 2- AnooshiravanMerat and Damien Bo(2013),Strategic analysis of knowledge firms:the links between knowledge management and leadership, *journal of knowledge management* , VOL. 17 NO. 1, pp. 3-15,QEmerald Group Publishing Limited, ISSN 1367-3270.
- 3- Davenport,T.H.,&Prusak,L.(2000),Working knowledge: How organizations manage that they know. New York McGraw-Hill
- 4- Demarest, M. (1997). Understanding knowledge management. *Long range planning*, 30(3), 321-384.
- 5- Paul Oluikpe (2012), Developing a corporate knowledge management strategy. *journal of knowledge management*, VOL. 16 NO. 6, pp. 862-878,QEmerald Group Publishing Limited, ISSN 1367-3270.
- 6- Gallupe B. (2001). Knowledge Management Systems: Surveying the Landscape. *International Journal of Management Reviews*, 3 (1), 61-77
- 7- Chun-Ming Chang, Meng-Hsiang Hsu and Chia-Hui Yen(2012),Factors affecting knowledge managementsuccess: the fit perspective , *journal of knowledge management*, vol. 16 no. 6, pp. 847-861,qemerald group publishing limited, issn 1367-3270
- 8- Abdullah R, Selamat MH, Sahibudin S, Aliasl RA. An empirical study of knowledge management system Implementation in Public Higher Learning Institution. *International Journal .(of Computer Science and Network Security*. 2008; 8(1):28