

فصلنامه تعالی منابع انسانی

سال دوم، شماره ۲، تابستان ۱۴۰۰

صفحات ۱۷-۱

نوع مقاله: پژوهشی

بررسی تاثیر بلوغ مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کارهای هوشمند (مورد مطالعه: شرکت های کوچک و متوسط فن آوری اطلاعات استان فارس)

محمد احمدی^۱، علی حسین کشاورزی^۲، حسن مهرمنش^۳، مهدی کریمی زند^۴

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۰۲ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۵/۰۶

چکیده

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر بلوغ مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کارهای هوشمند در شرکت های کوچک و متوسط فن آوری اطلاعات انجام شده است. جامعه آماری شامل مدیران، کارشناسان و کارکنان ۹۰ شرکت فناوری اطلاعات بوده که ۴۰ شرکت به طور تصادفی ساده انتخاب شدند. با استفاده از پرسشنامه سازمان بهره وری آسیایی، تعداد ۸۰ پرسشنامه میان جامعه آماری توزیع و ۷۸ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و با ۶ نفر از خبرگان مصاحبه شد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون فرض های آماری "کای دو"، "دی سامرز" و "رگرسیون" استفاده گردید. تحلیل یافته ها نشان داد که میزان عملکرد معیارهای هفت گانه مدیریت دانش، به ترتیب، نتایج مدیریت دانش ۴۵/۶٪، فرآیندهای دانشی ۴۴/۵٪، رهبری، ۵۰/۶٪، فرآیندها ۴۴/۶٪، افراد ۵۰/۶٪، فناوری ۲۶٪، یادگیری و نوآوری ۵۲/۶٪ است. در زمینه طراحی الگوی بلوغ مدیریت دانش و کسب و کار هوشمند با رویکرد عملکرد سازمانی در شرکت های مورد مطالعه، مواردی همچون تقویت و بکارگیری شاخص های ارزیابی تاثیر ابتکارات دانشی، بهینه سازی هزینه های عملیاتی تولید و خدمات، ایجاد فرهنگ دیدگاه انتقادی، یادگیری فرآیندهای جدید و طراحی سیستم ها و فرایندهای کلیدی در جهت خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، نیز مورد تایید قرار گرفته است.

کلید واژه ها: مدیریت دانش، الگوهای بلوغ مدیریت دانش، کسب و کار هوشمند، عملکرد سازمانی و بنگاه های کوچک و متوسط.

^۱گروه مدیریت فناوری اطلاعات، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، nikannetwork@gmail.com

^۲گروه مدیریت فناوری اطلاعات، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت صنعتی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران، keshavarzi@shahed.ac.ir (نویسنده مسئول)

^۳گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، h_mehrmanesh@yahoo.com

^۴گروه مدیریت صنعتی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، karimiweb@gmail.com

مقدمه

در دنیای پیچیده و متحول کسب و کار، مدل های بلوغ مدیریت دانش در اتخاذ راهبردهای مناسب برای پیشرفت و همچنین خلق، دستیابی، سازماندهی و استفاده از دانش و آموخته ها در سازمان ها به منظور بهبود در تصمیم گیری و افزایش بهره وری و ایجاد فرصت های جدید، نقش شایان توجهی را ایفا می کنند. مسئله اصلی در این تحقیق این است که کدامیک از مدل ها و الگوهای مدیریت دانش، می تواند راهگشا و کلید حل مشکلات عدیده کسب و کارها، در دنیای پیچیده و متغیر کنونی باشد. برای دست یابی به پاسخ این سوال، می توان با بیان مفاهیم اصلی و روابط بین آنها، به فهم بهتر موضوع و اینکه کدام الگو مناسبتر است، پی برد. بنابراین مشخصاً بایستی به این سوال پاسخ داد که وضعیت بلوغ مدیریت دانش و کسب و کار هوشمند با رویکرد عملکرد سازمانی برای شرکت های کوچک و متوسط فناوری اطلاعات مستقر در استان فارس چگونه است؟ و دارای چه ویژگی هایی می باشد؟

مدل های مدیریت دانش مستقیماً به قدرت رقابتی دانش یک سازمان مربوط است و در حقیقت دانش موجود می تواند با آنچه یک سازمان باید برای اجرای استراتژی خود بداند، مقایسه شود و نیاز به کارایی سازمانی، استفاده از توسعه دانش فراگیر را برای نیل به سطح قابل قبولی از فرایند مدیریت دانش برمی انگیزاند و می تواند به دقت برای تعریف یک مشکل تصمیم گیری مورد استفاده قرار گیرد، عناصر تصمیم گیری را معین نماید و آنها را به صورت کلی درآورد و این ناشی از نیاز سازمان به حل مشکلات پیچیده ای است. امروزه دانش در صنعت و خدمات از اهمیت بسزایی برخوردار است بطوری که لزوم توجه جدی به استفاده از مدل های مدیریت دانش اجتناب ناپذیر می باشد.

الگوی بلوغ مدیریت دانش

کشاورزی (۱۳۹۱)، بیان می کند که: "یک الگوی بلوغ مدیریت دانش، به سازمان کمک می کند تا پیشرفت نسبی خود را در زمینه اجرای مدیریت دانش در سطحی مشروح تر ارزیابی کند. این الگو را می توان مجموعه ای از عناصر ساختارمند توصیف کرد که سطوح مختلف بلوغ مدیریت دانش در یک سازمان را تشریح می کند". سپهری (۱۳۹۵)، معتقد است که: "مدل بلوغ مدیریت دانش، مجموعه ای از عناصر ساختارمند است که به سازمان کمک می کند تا پیشرفت نسبی خود را در زمینه اجرای مدیریت دانش در سطحی مشروح ارزیابی کند و براساس ارتباط آن با مجموعه ای از فعالیت ها، مدیریت دانش استاندارد را ایجاد می کند".

کسب و کار هوشمند

طبق تعریف اتاق بازرگانی صنایع، معادن و کشاورزی ایران^۱، کسب و کار هوشمند عبارتند از: " برنامه‌های کاربردی و فناوری‌هایی که در سازمانها برای جمع‌آوری، یکپارچه‌سازی، تجزیه و تحلیل و ارائه داده‌های کسب و کار مورد استفاده قرار می‌گیرند. تسهیل و بهینه‌سازی فرایند تصمیم‌سازی، شناسایی فرصتهای کسب و کار، افزایش به اشتراک‌گذاری دانش، ارتباط مؤثرتر با مشتریان، افزایش قابلیت تهیه گزارشات متنوع و پویا و پیش‌بینی شرایط آتی سازمان از جمله مزایای کسب و کار هوشمند است."

عملکرد^۲ سازمانی

عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمان اشاره دارد. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی و همکاران (۲۰۱۸) ارائه شده است. وی بیان داشته که عملکرد سازمانی فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته است. مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود: ۱- کارایی: که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع برای تولید خدمات یا محصولات است. ۲- اثربخشی که توصیف‌کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. بنابراین عملکرد سازمانی از سه عنصر به هم پیوسته کارایی عملیاتی، رضایت ذینفعان و توانایی رقابت تشکیل شده است.

شکتهای کوچک و متوسط

تعریف صنایع کوچک و متوسط در کشورهای مختلف با یکدیگر تفاوت دارد در زیر تعاریفی که چند کشور عضو سازمان همکاری‌های اقتصادی آسیا-اقیانوسیه^۳ (APEC) از صنایع کوچک و متوسط دارند، آمده است^۴:

- آمریکا: صنایع کوچک: کمتر از ۶۰ نفر کارمند و صنایع متوسط: بین ۶۰ تا ۱۲۰ نفر کارمند.
- نروژ: صنایع کوچک: کمتر از ۷۰ نفر کارمند و با فروش کمتر از ۵ میلیون دلار کانادا و صنایع متوسط: بین ۵۰ تا ۲۵۰ نفر کارمند و با فروش بین ۵ تا ۱۵ میلیون دلار کانادا
- کره جنوبی: صنایع کوچک: بین ۵۰ تا ۱۵۰ نفر کارمند و صنایع متوسط: بین ۱۵۱ تا ۶۰۰ نفر کارمند.
- سوئیس: صنایع کوچک: کمتر از ۲۰ نفر کارمند و صنایع متوسط: بین ۲۰ تا ۳۰۰ نفر کارمند یا کمتر از ۱۰۰ میلیون ین سرمای

1 -BIOG.IICTF.IR

2 - Performance

3 -Asia-Pacific Economic Cooperation

4 -https://fa.wikipedia.org/wiki/و_متوسط_کوچک

- در ایران نیز در یک طبقه‌بندی بنگاه‌های صنعتی، برحسب اندازه بنگاه به چهار گروه ۴۹-۱۰ نفر کارمند، ۹۹-۵۰ نفر کارمند، ۱۴۹-۱۰۰ نفر کارمند و ۱۵۰ نفر کارمند و بیشتر تفکیک شده‌اند که از این میان، سه گروه نخست در زمره بنگاه‌های کوچک و متوسط محسوب شده‌اند.

پیشینه پژوهش

مدیریت دانش به عنوان مجموعه کارکردهای وابسته به هم تعریف می‌شود که معطوف به شناخت دانش فردی و دانش سازمانی و از همه مهم‌تر تعامل بین آنهاست که یک چرخه را می‌سازد. در این رابطه، مالهورتا^۱ (۲۰۰۳)، معتقد است که: "بهترین عامل بهره‌مندی از مزایای راهبردی حاصل از کاربرد مدیریت دانش، مزایای به دست آمده از طریق کاربرد مدیریت ارتباط با مشتری است و زمانی بیشترین تأثیر را خواهد داشت که طراحی آن ساده و عملکرد آن مطمئن باشد". میسرا^۲ (۲۰۰۷)، نیز شبکه‌ای شامل افراد، فرایندها، فناوری و مدیریت را به عنوان بستر اجرای موفق مدیریت دانش در سازمان مطرح می‌کند. یانگ و همکاران (۲۰۱۱)، چرخه فرآیندهای مدیریت دانش شامل مواردی همچون هدف‌گذاری دانش، شناسایی دانش، کسب دانش، خلق دانش، سازماندهی دانش، ارزیابی دانش، حفظ و نگهداری و به‌روزرسانی دانش می‌داند. مراحل «کسب، یادگیری و کمک» بر مبنای فرصت‌ها یا تقاضاهای بازار صورت می‌گیرند و معمولاً به استفاده روزانه دانش برای پاسخ به این تقاضاها منتج می‌شوند.

کمپبل^۳ (۲۰۱۸)، "مدیریت دانش را تحت کنترل درآوردن تجربه و دانش فردی کارکنان سازمان و انتشار بموقع آن تجربیات بین افراد سازمان و آنهایی که برای انجام کارها به آن تجربیات و دانش نیاز دارند، می‌داند. " هیبارد^۴ (۲۰۱۹)، "مدیریت دانش، فرایند به دست آوردن تخصص گروهی در یک شرکت می‌داند که بالاترین درآمد و ارزش رابه وجود می‌آورد. به نظر وی، این تخصص می‌تواند در پایگاه داده، اسناد و مغز افراد وجود داشته و مبادله شود". شفرد^۵ (۲۰۲۰)، "مدیریت دانش" را راهبردهای نظام‌مند و فرایندهای تعریف، به دست آوردن، انتقال و به کار بردن اطلاعات و دانش توسط افراد و سازمان‌ها برای ایجاد نوآوری، رقابت و ارتقای بهره‌وری تعریف می‌کند".

الگوی بلوغ مدیریت دانش^۶

این الگو که در آن توالی سطوح به شکل غیر قابل پرش مطرح نبوده، شامل دو رویکرد است:

- ۱- رویکرد مبتنی بر بلوغ فناوری: برنامه‌های مختلف نوآورانه برای توسعه فناوریکی را مطرح می‌کند.

1 -R. Malhoyra
2 -D. S. Misra
3 -Campbel
4 -Hibard
5 - Shefferd
6 - V-KMM

۲- رویکرد الگوی بلوغ سازمان گرا: که بر پایه الگوی بلوغ فرموله کردن دانش شکل گرفته است. هدف این الگو آن است که با ترکیب این دو بعد در یک الگوی واحد، قابلیت توسعه سناریوهای تحقیق و توسعه و پیاده سازی الگوهایی که هم توسعه فناوری و هم بلوغ افراد را به حساب می آورند، فراهم سازد.

الگوی بلوغ قابلیت کارکنان^۱

الگوی بلوغ قابلیت کارکنان، نقشه مسیر و راهنمایی است برای تشخیص، طراحی و پیاده سازی و اجرای فرایندهای مرتبط با منابع انسانی که به گونه ای مستمر منجر به ارتقای قابلیت های منابع انسانی می شود. از آنجا که یک سازمان نمی تواند تمام فعالیت ها را در مدت بسیار کوتاهی پیاده سازی کند، لذا آنها را در ۵ سطح بلوغ و ۲۲ ناحیه فرایندی ارائه می دهد.

الگوی بلوغ مدیریت پروژه، طرح، پورتفولیو^۲

این مدل هم راهنمایی برای مدیریت پروژه، طرح و پورتفولیو بوده و هم فعالیت های سازمانی را شامل می شود و در واقع راهنمایی است که یک مجموعه از الزاماتی را که باید در یک پروژه مورد توجه قرار گیرند، مطرح نموده است. از دیدگاه این مدل، سازمان ها، به دو دسته سازمان های بالغ و سازمان های نابالغ تقسیم می شوند.

تحقیقات داخلی

کشاوری و همکاران (۱۳۹۴)، در تحقیقی تحت عنوان "بررسی تاثیر تسهیم دانش بر یادگیری، نوآوری و عملکرد سازمانی" به بررسی موضوع در شرکت آب و فاضل آب مشهد پرداخته اند. در این تحقیق، بر مبنای مرور مبانی نظری موضوع، مدلی استفاده شده است که فرض می کند تسهیم دانش به طور مستقیم بر عملکرد سازمانی تاثیر مثبت دارد و به طور غیرمستقیم از طریق یادگیری و نوآوری سازمانی باعث بهبود عملکرد سازمان می شود. این مدل با داده هایی که با استفاده از پرسشنامه از جامعه آماری مرکب از ۴۰۰ نفر مدیران، مهندسان و کارشناسان «شرکت آب و فاضلاب مشهد» و نمونه آماری ۳۲۰ نفری جمع آوری شد، آزمون گردید. برای تجزیه و تحلیل داده ها و آزمون فرضیه ها، از روش مدل سازی معادله ساختاری استفاده شد. سیف اللهی و همکاران (۱۳۹۵).

کشاوری و رادسرشت (۱۳۹۷)، تحقیقی را با هدف "ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش و پیشنهاد برنامه های بهبود سطح مدیریت دانش در هواناجا" انجام داده اند. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی ۷۹۹ نفر کارکنان رسمی واحدهای مختلف هواناجا بوده است. جمع آوری داده ها در دو مرحله با استفاده از پرسشنامه

1 - People-Capability maturity model

2 - Project Management Maturity Pattern, Design, Portfolio

و مصاحبه انجام و در مرحله اول با استفاده از پرسشنامه استاندارد سازمان بهره وری آسیایی با ۴۲ سؤال داده های کمی جمع آوری شده اند. تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران برابر ۱۳۱ محاسبه و با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای ۲۸۹ پرسشنامه در تمام واحدها توزیع و ۲۷۳ پرسشنامه تکمیل و مورد تجزیه و تحلیل واقع شد. در مرحله دوم برای تکمیل اطلاعات در زمینه معیارهای مدیریت دانش با شش نفر از کارکنان و مدیران مصاحبه شده است. تجزیه و تحلیل یافته ها بیانگر این موضوع است که: هواناجا با کسب نمره ۱۲۹/۸۲ از ۲۱۹ نمره در سطح آغاز، یعنی سطح دوم از پنج سطح بلوغ مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی قرار دارد. از نظر هفت معیار مورد بررسی، معیار فرایند، با کسب نمره ۱۸/۱۷ از ۹۹، رتبه اول، و معیار افراد، با کسب نمره ۱۱/۵۱ از ۹۹، در رتبه هفتم قرار گرفته است. پنج معیار فناوری، نتایج مدیریت دانش، رهبری، یادگیری و نوآوری و فرایندهای دانشی به ترتیب در جایگاه های دوم تا ششم قرار دارد. بر اساس داده ها، مهمترین فرصت های بهبود هواناجا در زمینه مدیریت دانش شامل نبود فرایند رسمی و نظام مند شناسایی، خلق، ذخیره، تسهیم و به کارگیری دانش در سازمان، ضعیف بودن فرهنگ تبادل و تسهیم دانش به دلیل حفظ منافع شخصی توسط افراد، رسمیت زیاد و درجه سالاری به جای شایسته سالاری به عنوان مانع انتقال دانش، نبود سامانه مدون و متولی رسمی مستندسازی دانش و تجربیات در سازمان و ترس از برخوردهای اداری به عنوان مانع مستندسازی تجربیات کارکنان است.

اقبال، بلوچی و محمدی باجگیران (۱۳۹۸)، به بررسی تأثیر قابلیت های مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و نوآوری در اجرای موفقیت آمیز کسب و کارهای الکترونیکی، پرداخته اند. آنان، منظور از مدیریت دانش را، شناسایی و حفظ تمام سرمایه های اجتماعی و فکری به منظور دستیابی به اهداف کسب و کار عنوان نموده و به دنبال پاسخ گویی به این سؤال بوده اند که: سازمان به منظور ایجاد و حفظ دانش مربوط به کسب و کار به چه زیرساخت های مناسبی از مدیریت دانش نیازمند است، تا روابط با مشتریان را به کمک آن بهبود بخشیده و با شرکای کسب و کار همکاری مؤثری داشته باشد. این پژوهش در پی ارائه الگویی به منظور بررسی و شناخت تأثیر قابلیت های سازمانی بر اجرای موفقیت آمیز کسب و کار الکترونیکی است. با بررسی ادبیات و مبانی نظری الگوی مفهومی پژوهش طراحی شده است. براساس الگوی قابلیت های سازمانی مدیریت دانش، شامل ابعاد اکتساب دانش، تسهیم دانش و به کارگیری دانش، و فرایندهای نوآوری، شامل ابعاد سازگاری، پیچیدگی درونی و یادگیری و همچنین مؤلفه یادگیری سازمانی، شامل ابعاد فراهم بودن یا در دسترس بودن آموزش، تخصص فنی و سطح دانش، به عنوان پیش نیازهای اجرای موفقیت آمیز، متغیر وابسته، در نظر گرفته شده است.

پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و بر اساس چگونگی گردآوری داده های مورد نیاز، توصیفی از نوع پژوهش همبستگی است. جامعه آماری پژوهش مدیران ارشد، بازاریابی و فروش و فناوری اطلاعات در صد

شرکت برتر ایران بوده است. حجم جامعه آماری ۴۰۰ نفر بوده و به منظور بررسی روابط بین اجزای الگو، داده های مورد استفاده در پژوهش از ۱۹۴ نفر از مدیران صد شرکت برتر در ایران جمع آوری شده. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ و پایایی مرکب و روایی آن با استفاده از روایی همگرا و واگرا مورد تأیید قرار گرفته. تحلیل ها با استفاده از آزمون معادلات ساختاری در نرم افزار وارپ پی ال اس انجام شده است. نتایج نشان می دهد مهمترین عامل بین عوامل مورد بررسی، در اجرای موفقیت آمیز کسب و کار الکترونیکی، متغیرهای مستقل فرایندهای نوآوری، شامل ابعاد سازگاری، پیچیدگی درونی و یادگیری، بیشترین تأثیر را داشته اند.

امیری و مجتبی (۱۳۹۹)، در تحقیقی تحت عنوان: بررسی نقش بلوغ مدیریت دانش در استفاده بهینه از فرآیندهای عملیاتی و استانداردهای مدیریت کیفیت در کسب و کارهای هوشمند در ۴۸ شرکت ارائه دهنده خدمات در زمینه های فناوری اطلاعات در استان های آذربایجان غربی و اردبیل پرداخته و با استفاده از پرسشنامه و آزمون فرض آماری Z و همچنین ضریب همبستگی اسپیرمن و تحلیل سلسله مراتبی فازی برای تعیین وزن شاخص ها، اعلام نموده اند که شرکت های مورد مطالعه به دلیل ایفای نقش مدیریت در تصمیم گیری سازمانی و همچنین استفاده از عوامل بهره وری، همچون سرمایه های مالی، انسانی و فناوری، عملکرد موثری را در دستیابی به اهداف سازمانی داشته اند. محققین مهمترین پارامترهای دستیابی به عملکرد موفقیت آمیز سازمان های مورد مطالعه را در نظر گرفتن عوامل انگیزشی در ارائه ایده های خلاقانه، خصوصاً نظام مدیریت مشارکت کارکنان و بسط و گسترش عملیات ممیزی و پایش برنامه های راهبردی و عملیاتی، عنوان نموده اند و بر اجرای مدیریت کیفیت فراگیر (TQM) در سازمان های مورد نظر با استفاده از فرآیندهای مدیریت دانش در راستای رویکرد تضمین کیفیت فعالیت های خدمات پس از فروش تأکید نموده اند.

تحقیقات خارجی

می چوین^۱ و همکاران (۲۰۱۷)، در پژوهشی با عنوان «نقش مدیریت دانش در عملکرد سازمانی» به بررسی رابطه بین ابعاد سه گانه مدیریت دانش، یعنی کسب دانش، انتشار دانش و پاسخگویی به دانش و عملکرد سازمانی با فرهنگ سازمانی پرداخته است. نتایج این مطالعه برخی از پیامدهای مهم نظری و عملی را در حوزه مدیریت و تولید ارائه می دهد. این مطالعه همچنین نشان می دهد که کسب دانش و پاسخگویی به دانش بیشترین سهم را در عملکرد سازمان دارد. بنابراین، این امر جهت مشخصی را برای سیاست گذاران فراهم می کند تا بر کسب دانش تمرکز کنند. هسی یانگ و هندرسون^۲ (۲۰۱۸) در پژوهشی تحت عنوان «سازگاری سیستم های دانش سازمانی و مدیریت دانش برای بهبود کارایی و عملکرد عملکرد» که در ۱۵۷ شرکت که

1 - May Chuin et al

2 - Hesty Young and Henderson

در زمینه های کسب و کارهای هوشمند در دانمارک انجام داده به بررسی و ارزیابی سطح همبستگی بین دانش سازمانی و سیستم های مدیریت دانش (KMS) اقدام نموده است. نتایج حاصله نشان می دهد که میان سیستم های دانش سازمانی و مدیریت دانش و بهبود عملکرد، از لحاظ عملکرد، و تحلیل سطح همگرایی دانش سازمانی و از دیدگاه هستی شناختی و معرفت شناختی همبستگی مستقیم و افزایشی وجود دارد. یافته ها، همچنین حاکی از آن است که: مدیران سازمان، با استفاده از فرایندهای مدیریت دانش می توانند مشخص کنند که کدام سیستم مدیریت محتوا برای بهبود هماهنگی با ماهیت دانش سازمانی دارای عملکرد بیشتری است.

سوهاতির^۱ (۲۰۱۸)، در تحقیقی با عنوان: "بررسی رویکرد توسعه معماری دانش سازمانی و تأثیر آن در ایجاد شبکه یادگیری سازمانی"، به بررسی فعالیت های مؤثر و پربازده مدیریت دانش در سازمان های تولیدی که بر خلق دانش و انتقال آن تمرکز دارند، پرداخته است. وی در تحقیق خود بر مسائلی همچون رقابت و هوشمندی در کسب و کار های تولیدی در محیط سازمانی، تأکید و آن ها را حائز اهمیت دانسته است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان دهنده این است که ایجاد زمینه های تخصصی و بهبود مستمر در توسعه معماری دانش سازمانی و حمایت از فعالیت های مشارکتی، با فرآیندها و فناوری های مدیریت دانش، دارای رابطه و همبستگی مثبت می باشد. شولتر، (۲۰۱۸)، در تحقیقی که با "عنوان شناسایی توانمندی های مدیریتی در سازمان های دانش مینا، در جهت کسب مزیت رقابتی"، انجام داده، به بررسی و شناسایی توانمندی های مدیریتی و ابزارهای مورد لزوم به منظور شناسایی، خلق و تسهیم دانش در راستای دستیابی به اهداف راهبردی پرداخته است. نتایج تحقیق نشان می دهد که: کاربرد رهیافت توانمندی دانش مینا، به عنوان ابزاری در مدیریت مؤثر سازمان ها، موجب دست یابی به مزیت رقابتی می گردد.

ریچ و ساورز (۲۰۲۰) در تحقیقی، با استفاده از داده های نظرسنجی مربوط به ۲۱۲ پروژه در زمینه فناوری های اطلاعات به بررسی الگوی مدیریت دانش مبتنی بر تامین منافع تجاری ذینفعان بر اساس متغیرهای افراد، رهبری و فناوری در کسب و کارهای هوشمند در کشورهای ولز و اسکاتلند پرداختند. یافته های تحقیق نشان دهنده همسویی و اثر بخشی تمامی متغیرهای تحقیق و اثربخشی آنها بر درک مشترک از اهداف و برنامه های شرکت های مورد نظر بود. بر اساس نتایج حاصله میزان اثربخشی متغیرها بترتیب عبارت بود از فناوری ۶۱٪، افراد ۴۸٪ و رهبری ۳۳٪. آنان همچنین اعلام نمودند که لازمه استفاده بهتر از فناوری و افراد، برقراری ارتباط بیشتر با سایر ذینفعان در کشورهای عضو اتحادیه اروپا می باشد. محققین همچنین پیشنهاد نموده اند که به منظور تقویت متغیر رهبری، لازم است کمیون های تخصصی به منظور تدوین سبک رهبری مشترک میان شرکت های مورد مطالعه تشکیل گردد.

روش تحقیق

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر بلوغ مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کارهای هوشمند در شرکت های کوچک و متوسط فن آوری اطلاعات استان فارس انجام شده است. جامعه آماری شامل مدیران، کارشناسان و کارکنان شرکت های فناوری اطلاعات در ۹۰ شرکت بوده که از این تعداد، ۴۰ شرکت به طور تصادفی ساده مورد شناسایی و انتخاب قرار گرفتند.

روش گردآوری اطلاعات، ترکیبی از روش های کیفی و کمی بوده است. ابتدا با استفاده از پرسشنامه سازمان بهره وری آسیایی با 65 سوال، جمعا تعداد ۸۰ پرسشنامه میان جامعه آماری توزیع و تعداد ۷۸ پرسشنامه تکمیل شده، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. سپس برای تکمیل اطلاعات، با استفاده از روش دلفی، مصاحبه با ۶ نفر از خبرگان حوزه مدیریت دانش انجام شد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون "کای دو" جهت تعیین رابطه و آزمون "دی سامرز" جهت تعیین میزان شدت و آزمون رگرسیون استفاده گردید. تجزیه و تحلیل یافته ها نشان داد که میزان عملکرد معیارهای هفت گانه مدیریت دانش، به ترتیب، نتایج مدیریت دانش، ۴۵/۶ درصد، فرآیندهای دانشی، ۴۴/۵ درصد، رهبری، ۵۰/۶ درصد، فرآیندها، ۴۴/۶ درصد، افراد، ۵۰/۶ درصد، فناوری، ۲۶ درصد، یادگیری و نوآوری، ۵۲/۶ درصد بوده است. در رابطه با متغیر "کسب و کار هوشمند" با رویکرد "عملکرد سازمانی" و همچنین "عملکرد سازمانی" و "ویژگی های کسب و کارهای کوچک و متوسط نیز" نیز، رابطه معنی داری "مورد تأیید قرار گرفته است.

یافته های تحقیق نشان دهنده این موضوع بود که سازمان های مورد بررسی، کارکردهای مهمی همچون اداره امور کارکنان، فرهنگ سازمانی، شکل دهی به تکامل دانش، طراحی ساختارهای سازمانی و خط مشی ها را به خوبی در نظر گرفته اند. در زمینه طراحی الگوی بلوغ مدیریت دانش و کسب و کار هوشمند با رویکرد عملکرد سازمانی در شرکت های مورد مطالعه، مواردی همچون تقویت و بکارگیری شاخص های ارزیابی تأثیر ابتکارات دانشی، بهینه سازی هزینه های عملیاتی تولید و خدمات، ایجاد فرهنگ دیدگاه انتقادی، یادگیری فرآیندهای جدید و طراحی سیستم ها و فرایندهای کلیدی در جهت خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین ارائه نظام مند مشاوره ها و آموزش های لازم به کارکنان در قالب تیم های بهبود کار و تیمهای بین وظیفه ای، یکپارچه سازی داده ها، بهینه سازی فرایند تصمیم سازی، تقویت سیستم های هوشمند در کسب و کار و استفاده از الگوهای تحقیقاتی، در مواجهه با سرعت و رشد انفجاری «دانش و فناوری» و داشتن دانش کلیدی از مواردی است که در این تحقیق، مورد تاکید خبرگان قرار گرفته است.

یافته ها

با توجه به اینکه "متغیر مستقل" مدیریت دانش "شامل هفت معیار است، هر یک از معیارهای هفت گانه، مطابق با پرسش های مربوط به هر یک از معیارها در پرسشنامه، مورد سنجش و آزمون رابطه سنجی و شدت سنجی و همچنین آزمون همبستگی قرار گرفتند. نتایج حاصله حاکی از آن بود که تمامی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته "عملکرد سازمانی" دارای رابطه معنی داری می باشند.

جدول شماره ۱. میزان تاثیرگذاری متغیرهای بلوغ مدیریت دانش با متغیر عملکرد سازمانی

میزان تأثیر گذاری	متغیرها	
	عملکرد	بلوغ مدیریت دانش
۴۵/۶ درصد	نتایج مدیریت دانش	(۱) کارایی عملیاتی (۲) رضایت ذینفعان (۳) توانایی رقابت
۴۵/۵ درصد	فرآیندهای دانشی	
۵۰/۶ درصد	رهبری	
۴۴/۶ درصد	فرآیندها	
۵۰/۶ درصد	افراد	
۲۶ درصد	فناوری	
۵۲/۶ درصد	یادگیری و نوآوری	

جدول شماره ۲. میزان تاثیرگذاری مولفه های متغیر کسب و کار هوشمند با متغیر عملکرد سازمانی

میزان تأثیر گذاری	متغیرها	
	عملکرد	کسب و کار هوشمند
۶۵/۷ درصد	(۱) کارایی عملیاتی (۲) رضایت ذینفعان (۳) توانایی رقابت	تصمیم گیری
		برنامه راهبردی
		مزیت رقابتی
		تجزیه و تحلیل اطلاعات

جدول شماره ۳. میزان تاثیرگذاری مولفه های متغیر کسب و کارهای کوچک و متوسط با متغیر عملکرد سازمانی

میزان تأثیر گذاری	متغیرها	
	عملکرد	کسب و کارهای کوچک و متوسط
۵۳/۴ درصد	(۱) کارایی عملیاتی (۲) رضایت ذینفعان (۳) توانایی رقابت	فعالیت های اقتصادی
		تعاملات فنی و تخصصی
		نوآوری و خلاقیت

بررسی تاثیر بلوغ مدیریت دانش بر عملکرد کسب و کارهای هوشمند

جدول شماره ۴- میزان همبستگی بین بلوغ مدیریت دانش، کسب و کار هوشمند، و عملکرد سازمانی

متغیر	آما ره B	خطای استاندار	آماره Beta	آ ماره t	سطح معنی داری
عدد ثابت	۰/۳۳۳	۰/۱۶۲		۲/۰۴۷	۰/۰۴۲
مدیریت دانش	۰/۴۲۸	۰/۰۵۷	۰/۲۲۷	۳/۸۸۲	۰/۰۰۰
فرآیند دانشی	۰/۰۲۴	۰/۰۵۴	۰/۰۲۸	۰/۴۵۰	۰/۶۵۴
رهبری	۰/۰۵۱	۰/۰۶۱	۰/۰۵۹	۰/۸۷۳	۰/۴۰۴
فرآیندها	۰/۰۵۸	۰/۰۵۱	۰/۰۶۹	۱/۱۳۸	۰/۲۵۷
افراد	۰/۰۶۷	۰/۰۳۸	۰/۰۹۳	۱/۷۷۷	۰/۰۷۷
فناوری	۰/۰۵۳	۰/۰۲۱	۰/۰۸۹	۲/۲۴۹	۰/۰۲۶
یادگیری و نوآوری	۰/۰۴۲	۰/۰۲۹	۰/۰۷۱	۱/۴۶۵	۰/۱۴۵
کسب و کار هوشمند	۰/۵۸	۰/۰۶۴	۰/۵۰۳	۰/۶۱۱	۰/۰۰۰

محاسبات ناشی از معادله خط رگرسیون نیز به صورت زیر حاصل گردید:

$$\text{(کسب و کار هوشمند)} = ۰/۵۸ \times (\text{فناوری}) + ۰/۰۵۳ \times (\text{مدیریت دانش}) + ۰/۴۲۸ \times (\text{عملکرد سازمانی}) + ۰/۳۳۳$$

در معادله فوق همبستگی میان متغیرهای مستقل و متغیر وابسته عملکرد سازمانی و همچنین رابطه خطی میان متغیرهای مذکور وجود دارد.

در مرحله بعدی، به منظور استفاده از نظرات خبرگان، مصاحبه با شش نفر از خبرگان دانشگاهی انجام شد. این مصاحبه مشتمل بر ۱۱ سوال بود که طی آن، به ترتیب در رابطه با ویژگی های فرهنگ سازمانی، دانش، تخصص، تجربه و انگیزه های سرمایه های انسانی، فرآیندهای ساختاری، شاخص های تصمیم گیری، برنامه های انعطاف پذیر راهبردی و عملیاتی، سودآوری و نرخ رشد، آگاه سازی کارکنان، دانش فنی و فناوری، تبادل تجارب و الگوبرداری، توسعه ظرفیت های موجود و حل مشکلات کلیدی بود. برخی نکات کلیدی نیز که توسط آنان مورد مطرح شده بود بصورت خلاصه در جدول مربوطه درج گردید.

جدول شماره ۵. جمع بندی و گزیده تأکیدات خبرگان به هریک از پرسش های مصاحبه

ردیف	مؤلفه های پرسش	عبارات تأکیدی خبرگان					
		خبره ۱	خبره ۲	خبره ۳	خبره ۴	خبره ۵	
۱	فرهنگ سازمانی	تطابق محیطی	مسئولیت پذیری، و ابتکار عمل	حمایت از کار تیمی	یادگیری و خلق دانش	تمایل و گرایش افراد به دانش	تکوین فرهنگ سازمانی
۲	دانش، تجربه و انگیزه کارکنان	عرضه محصولات خدمات بهتر	تحقیق و توسعه نوآوری و خلاقیت	حقوق مالکیت معنوی	شرح وظایف و مسئولیت ها	توسعه دانش و مهارت	توسعه محصول و فناوری
۳	فرآیندهای ساختاری	هماهنگی مؤثر	انتقال اطلاعات و گزارشات	تخصص گرایی	دیدگاه حاکم بر ذهن مدیران	جریان اطلاعات و تعاملات	متغیرهای محتوایی
۴	تصمیم گیری بهینه	هدف گذاری در جهت بهبود	بهبود کیفیت در زنجیره تولید	تکنیک ها و ابزارهای آماری	تصمیمات اطمینان بخش	یادگیری مادام العمر	سازماندهی فرایندها
۵	برنامه راهبردی و عملیاتی	مدیریت منابع دانش	سبد جدید محصولات	راه اندازی اتاق فکر	نقشه اجرایی	طراحی مسیر رقابتی	ورود به قرن تکنولوژی
۶	سودآوری و نرخ رشد	انطباق دانش با محصولات	استراتژی های اثرگذار سودآوری	استراتژی رشد و بهبود	استراتژی های اثربخش فروش	متمایز بودن در رقابت	هوشمندی کسب و کار
۷	آگاه سازی کارکنان	مدیران الهام بخش	ارتباطات و فرآیندها	فرآیندهای عملیاتی	فرآیند آموزش و تغییر رفتار	سنجش دانش و توانایی	همکاری گروهی
۸	دانش فنی و فناوری	زیرساخت های رشد و توسعه	زیرساخت های حمایتی	سیستم های دانش محور	بومی سازی فناوری	اطلاعات و ارتباطات	بکارگیری معلومات علمی
۹	تبادل تجارب و الگوبرداری	مستندسازی و انتقال تجربیات	فرآیندهای مقایسه	تشخیص و جوجه تمایز سازمان	ایجاد دیدگاه انتقادی	تطابق با اقدامات	یادگیری فرآیند جدید
۱۰	توسعه ظرفیت های موجود	ایجاد کارآفرینی	سازگاری با تغییرات	نوآوری و تجاری سازی	ایجاد قابلیت واکنش مناسب	ظرفیت های بلوکه شده	تغییر شکل خط تولید
۱۱	حل مشکلات کلیدی	پیشگیری و اصلاح	فرآیندهای حل مسئله	انطباق با تغییرات محیط	سیستم های دانش محور	کاهش دغدغه ذهنی مدیران	بهبود مستمر و کیفیت

بحث و نتیجه گیری

با توجه به اینکه این تحقیق منطبق با معیارهای هفت گانه بلوغ مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی انجام گرفته است، نتایج حاصله حاکی از آن بود که میان تمامی متغیرهای مستقل که شامل نتایج مدیریت دانش، فرآیندهای دانشی، رهبری، فرآیندها، افراد، فناوری، یادگیری و نوآوری، می باشد با متغیر وابسته که عملکرد سازمانی است، رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به یافته های تحقیق، در شرکت های مورد مطالعه، فرآیندهای دانشی، بطور آگاهانه کنترل می شوند و به واسطه افکار افراد، معمولاً پروژه های آزمایشی مدیریت دانش در سازمان وجود داشته که بخشی هایی از مدیریت سازمان را به گونه اثربخش پشتیبانی می کنند و شاخص های مرتبط با کارایی فعالیت های مدیریت دانش، به طور مرتب اندازه گیری می شوند. اما هنوز تا رسیدن به سطح بلوغ (بهینه سازی) که بایستی از ابزارهای اندازه گیری و سایر ابزارهای کنترلی، بصورت راهبردی با چالش های پیش رو مقابله کنند راه طولانی را در پیش دارند. از منظر ویژگی های کسب و کار هوشمند در سازمان های مورد مطالعه نیز برخی از این ویژگی ها، مانند ساختارها، رهبری، محصولات و خدمات متناسب با نیازهای کسب و کار، مأموریت، اهداف و ارزش های اصلی، وجود داشته و عملکرد لازم را دارند. نتایج یافته های تحقیق در جامعه مورد مطالعه، صرفاً نشان دهنده چشم اندازهای راهبردی، تمایل به تغییر و به کارگیری دانش بود و سایر ویژگی ها نیاز به توجه و تأکید بیشتری دارند. از منظر رویکرد عملکرد سازمانی در این شرکت ها با ویژگی های کسب و کارهای کوچک و متوسط نیز، نتایج یافته ها حاکی از آن است که مؤلفه های عملکرد سازمانی یعنی کارایی عملیاتی، رضایت ذینفعان و توانایی رقابت با مؤلفه های کسب و کارهای کوچک و متوسط یعنی " فعالیت های اقتصادی، تعاملات فنی و تخصصی، نوآوری و خلاقیت"، تأثیر مستقیم و مؤثری را دارد. در رابطه با رضایت مندی مشتریان وضعیت نسبتاً مناسبی حاکم بود که البته لازم است برخی از این شرکت ها با شناسایی دانش کلیدی خود، ابتدا به شناخت توانمندی های کلیدی خود پرداخته تا از این طریق بتوانند ضمن اعمال مدیریت های لازم، به حل مشکلات احتمالی و موجود بپردازند. ضمناً توجه به این نکته نیز حایز اهمیت است که اتخاذ سیاست های مربوط به حمایت از بنگاه های اقتصادی کوچک و متوسط، از مهمترین اولویت های اقتصادی-اجتماعی دولت ها محسوب می شود و در تولید ثروت، اشتغال زایی و کاهش هزینه ها نقش مهمی را ایفا نماید در شرکت های مورد مطالعه کمتر مشاهده شد.

در رابطه با چگونگی وضعیت مدل بلوغ مدیریت دانش و کسب و کار هوشمند با رویکرد عملکرد سازمانی برای شرکت های کوچک و متوسط فناوری اطلاعات مستقر در استان های فارس و خراسان رضوی، مطابق با نقطه نظرات خبرگان نیز باید اظهار نمود که آنچه که در این زمینه مورد تأکید آنان قرار گرفته است، مواردی همچون مستندسازی و انتقال تجارب، تشخیص وجوه تمایز سازمان، یادگیری فرآیندهای جدید،

ایجاد کارآفرینی، سازگاری با تغییرات، نوآوری و تجاری سازی، پیشگیری و اصلاح و انطباق با تغییرات محیطی می باشد. از آنجا که تجربه، جوهر یادگیری سازمانی است و از موفقیت ها و شکست ها حاصل می شود. به منظور کمک به یادگیری سازمانی، الگوبرداری از بهترین ها و ارائه الگوهای مدیریت دانش بومی، لازم است با حفظ و انتقال تجربه از نتایج و فواید آن بهره گیری شود، این قبیل نکات در بخش های مربوط به مستند سازی و ثبت و انتقال تجربیات در جامعه آماری مورد مطالعه، فعالیت های عملکرد صورت پذیرفته است. اما در رابطه با سازگاری با تغییرات، نوآوری و انطباق با تغییرات محیطی، یافته های تحقیق نشان دهنده

این است که در زمینه شناخت فرصت ها و تهدیدات محیطی و بررسی نقاط قوت و ضعف عوامل سازمانی، باید فعالیت های موثرتری در دستور کار قرار گیرد.

در رابطه با مؤلفه های "نتایج مدیریت دانش"، "فرآیندهای دانشی" و "فرآیندها". آنچه که در این زمینه می توان مطرح نمود این است که انجام فعالیت های مؤلفه "نتایج مدیریت دانش" از قبیل حفظ سوابق مدیریت دانش، ابتکارات و تغییرات، روابط با مشتریان، کاهش زمان چرخه عملیات، استفاده کارآ از منابع، کارآفرینی، نوآوری و تجاری سازی، قابلیت واکنش مناسب، انعطاف پذیری خط تولید، دارای وضعیت تقریباً مناسبی می باشد. البته بر پایه مفاهیم مدیریتی، داده، اطلاعات و دانش افراد باید به کمک سامانه های اطلاعاتی و ارتباطی ذخیره، و منتشر شود و به وسیله مدیریت دانش، "سازمان از دانش و سرمایه فکری خود، ثروت تولید کند و روش جامع تولید، تسهیم و به کارگیری دانش به منظور بهبود بهره وری، سودآوری و رشد سازمانی را فراهم نماید تا موجب توانمندسازی نوآوری شود، می توان اظهار نمود که فعالیت های انجام شده و یا در حال انجام در در وضعیت تقریباً مناسبی قرار دارد.

در شرکت های مورد مطالعه در رابطه با مؤلفه "یادگیری و نوآوری"، با توجه به نتایج یافته های تحقیق، میزان عملکرد این مؤلفه که شامل فعالیت هایی همچون مخاطره پذیری، ایجاد فرصت های یادگیری، آزمایش ابزارها و فنون جدید، ارزش قایل شدن به افکار، پیشگیری و اصلاح، بکارگیری معلومات، تخصص گرایی و یادگیری مادام العمر هم مشابهت هایی خصوصاً در زمینه های پذیرش رویکرد تعامل گرا در ایجاد فرصت های یادگیری و ارزش قایل شدن به افکار که باعث ایجاد انگیزه های نوآوری و خلق دانش و فنون جدید برای سازمان می گردد را در شرکت های مورد مطالعه مشاهده نمود.

نتایج یافته های تحقیق در رابطه با متغیر "کسب و کار هوشمند" بیانگر آن است که مؤلفه های "تصمیم گیری"، "برنامه های راهبردی"، "مزیت رقابتی" و "تجزیه و تحلیل اطلاعات"، تأثیر مستقیم و مؤثری بر معیارهای متغیر "عملکرد سازمانی" در شرکت های مورد مطالعه دارد و از آنجا که میزان این تأثیرگذاری بیش از ۶۵ درصد می باشد، لذا می توان اظهار نمود که فعالیت های انجام شده و در حال انجام در حد مطلوب

و مناسب است. با توجه به رابطه خطی میان متغیرهای ذکر شده، هرچه بیشتر منابع سازمانی در رابطه با متغیرهای مستقل، استفاده گردد، با توجه به میزان ضریب تأثیر پذیری متغیرها، متغیر "عملکرد سازمانی" به همان میزان تغییر کرده و نتایج بهتری بدست خواهد آورد. این موضوع باعث افزایش میزان "عملکرد سازمانی" خواهد شد. بدیهی است که میزان این افزایش، همبستگی مستقیم با میزان ضریب هر یک از متغیرها دارد. از مهمترین مؤلفه هایی که می توان در همین رابطه بر آن تأکید نمود، توجه به مؤلفه های "فناوری"، همچون تقویت زیرساخت فناوری اطلاعات، افزایش میزان دسترسی افراد به رایانه، اینترنت، اینترنت، و آدرس پست الکترونیک (ایمیل) و همچنین روزآمد نمودن اطلاعات موجود در وب سایت سازمان می باشد.

پیشنهادات

در رابطه با متغیر "رهبری"، پیشنهاد می گردد، طراحی های لازم در زمینه سیستم ها و فرایندهای کلیدی در جهت خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، تقویت گردد و مدیران، وقت بیشتری را برای تسهیم دانش و کار مشارکتی (گروهی) صرف نمایند. ضمن اینکه توصیه می گردد بر اساس یک فرایند نظام مند، مشاوره ها و آموزش های لازم را به کارکنان ارائه و قابلیت های آنان با استفاده از تشریک مساعی مورد تشویق و پاداش قرار گیرد. در رابطه با متغیر "نتایج مدیریت دانش"، نیز نسبت به تقویت و بکارگیری شاخص های ارزیابی تأثیر ابتکارات دانشی و بهینه سازی هزینه های عملیاتی تولید و خدمات در راستای بهبود فرایند های تجاری، روابط مشتریان و کیفیت محصولات و خدمات اقدام گردد.

در زمینه متغیر "فرآیندهای دانشی"، آنچه که می بایستی مورد تأکید قرار گیرد، ایجاد فرهنگ دیدگاه انتقادی و همچنین یادگیری فرآیندهای جدید و فعالیت های شناسایی، ذخیره، تسهیم، و بکارگیری دانش در جهت یادگیری فرآیندهای جدید می باشد. در رابطه با متغیر "فناوری"، پیشنهاد می گردد، فرآیندهای لازم به منظور هماهنگی میان زیرساخت ها، به عنوان یک منبع اصلی دانش، با ایجاد ارتباطات در سطوح مختلف سازمان، تهیه و تدوین گردد در این حالت می توان نسبت به افزایش میزان عملکرد متغیرهای "کسب و کار هوشمند" خوشبین بود. همانطوری که می دانیم رویکرد "عملکرد سازمانی" با یکپارچه سازی، تجزیه و تحلیل داده ها، بهینه سازی فرایند تصمیم سازی، شناسایی فرصت های کسب و کار تسهیل گردد. از این منظر (رویکرد عملکرد سازمانی) می توان با مطالعه و مقایسه بین وضعیت حال و گذشته، سعی در بهبود ارائه خدمات به ارباب رجوع نموده و جلب حمایت های دولتی با در نظر گرفتن اولویت های اقتصادی-اجتماعی در راستای پیشرفت و توسعه، در مواجهه با سرعت و رشد «دانش و فناوری»، بهره گیری نمود.

منابع

- ۱- بوکوویتز، وندی آر، ویلیامز، روث. (۲۰۰۰). مدیریت دانش کاربردی. علی حسین کشاورزی و علی رضائیان، تهران، نشر سمت.
- ۲- عدلی، فریبا. (۱۳۹۶). مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش. تهران، انتشارات فراشناختی اندیشه.
- ۳- کاست، کارل. (۲۰۱۸). مدیریت دانش از دیدگاه یک استراتژی تجاری. صدیقه احمدی فصیح، تهران، نشر اندیشه.
- ۴- کشاورزی، علی حسین، رادسروش، مجتبی. (۱۳۹۷). ارزیابی سطح بلوغ مدیریت دانش و ارائه برنامه های بهبود (مورد مطالعه: هواناجا). فصلنامه مدیریت دانش سازمانی، ۱(۱)، ۱۱-۴۷.
- ۵- یانگ، رونالد. (۲۰۱۰). راهنمای ابزارها و فنون مدیریت دانش. علی حسین کشاورزی، تهران: سمت.
- ۶- یحیی پور (۱۳۹۹). شناسایی و تدوین عوامل مؤثر بر چرخه عملکرد نظام برنامه ریزی تولید با رویکرد مدیریت دانایی. مدیریت اجرایی، سازمان مدیریت صنعتی.
- ۷- کالست، کارل. (۲۰۱۹). مدیریت دانش از دیدگاه یک استراتژی عملکرد سازمانی. صدیقه احمدی فصیح، تهران. کتابخانه ملی.
- 8- Erickson, S., & Rothberg, H. (2014). Big Data and Knowledge Management: establishing a Conceptual Foundation. *The Electronic Journal of Knowledge Management*. 12(2),108-116.
- 9- Broström, A., & Karlsson, S. (2017). Mapping research on R&D, innovation and productivity: a study of an academic endeavour. *Economics of Innovation and New Technology*, 26(1-2), 6-20.
- 10- Racell, A. (2019). *The Management of Intangibles, the Organisation's Most Valuable Assets*. London, Roudlege.
- 11- Turner, T. H. & Banks, L. (2020). *Working Knowledge: How Organizations Manage What the Know*. Boston, Massachusetts, Harvard Business School Press.

The Effect of Knowledge Management Maturity on the Performance of Smart Businesses (Case Study: SME of Information Technology In Fars Province)

Mohammad Ahmadi¹, Ali Hossein Keshavarzi², Hassan Mehrmanesh³, Mehdi Karimi Zand⁴

Abstract

This study aims to investigate the effect of knowledge management maturity on the performance of smart businesses in small and medium information technology companies in Fars province. The statistical population included managers, experts and employees of IT companies in 90 companies, of which 40 companies were identified and selected by simple random sampling. Using the Asian Productivity Organization questionnaire, a total of 80 questionnaires were distributed among the statistical population and 78 completed questionnaires were analyzed. Then, using the Delphi method, interviews were conducted with 6 knowledge experts. Chi-square, De Summers and regression tests were used to analyze the data. The findings showed the performance of the seven criteria of knowledge management as follows: knowledge management results 45.6%, knowledge processes 44.5%, leadership 50.6%, processes 44.6%, people 50.6%, technology 26%, learning and innovation 52.6%. In designing knowledge maturity model of smart management and business with organizational performance approach in the studied companies, such as strengthening and applying indicators to assess the impact of knowledge initiatives, optimizing operating costs of production and services, creating a culture of critical perspective, learning processes New design of key systems and processes to create value for customers and achieve performance excellence has also been approved.

Keywords: Knowledge management, patterns of knowledge management maturity, smart business, organizational performance and small and medium enterprises.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

¹ Department of Information Technology Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, nikannetwork@gmail.com

² Department of Information Technology Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Department of Industrial Management, Shahed University, Tehran, Iran, keshavarzi@shahed.ac.ir (Corresponding Author)

³ Department of Industrial Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, h_mehrmanesh@yahoo.com

⁴ Department of Industrial Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, karimiweb@gmail.com