

Factors Affecting the Knowledge-Based Administrative System to Implement the Administrative General Policies



Fateme Fathalizade Kavarani¹ , * Esmail Asadi² , Sahar Dorniani³

1. PhD Candidate of Public Administration, Faculty of Educational Sciences, Management and Accounting, Islamic Azad University Roudhan Branch, Tehran, Iran
2. Assistant Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management, Shahid Sattari Aviation University, Tehran, Iran
3. Assistant Professor, Department of Mathematical Statistics, Faculty of Engineering, Islamic Azad University Roudhen Branch, Tehran, Iran



Citation: Fathalizade Kavarani, F., Asadi, E., & Dorniani, S. (2023). [Factors Affecting the Knowledge-Based Administrative System to Implement the Administrative General Policies]. *Quarterly Journal of the Macro and Strategic Policies*, 11 (1), 56-85. <https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.333242.2393>

<https://doi.org/10.30507/JMSP.2022.333242.2393>

20.1001.1.23452544.1402.11.41.3.9



Funding: See Page 79

Received: 09/04/2022

Accepted: 18/06/2022

Available Online: 21/03/2023

Article Type: Research paper

Key words:

Knowledge-based administrative system; knowledge management; confirmatory factor analysis; hierarchical analysis.

ABSTRACT

This study aims to identify the effective factors of knowledge-based administrative system to implement the administrative general policies. The study is practical and descriptive-survey. The data is mixed, qualitative and quantitative. The sampling in the qualitative phase is purposeful and snow ball. In the quantitative phase, the sampling was random grouped sampling. The population in the qualitative phase was 20 experts and in the quantitative phase was 1472 staff of the central bank of Tehran, out of which 305 individuals were selected. The content analysis in the qualitative phase employed Kendal index, and in the quantitative phase, the confirmatory factor analysis and AHP were used. The results in the qualitative phase confirmed the theoretical model in 7 aspects, 28 elements, and 91 indexes. The data was collected through researcher-made questionnaire, and analyzed by SPSS, Liserl, and Expert choice. The findings showed that the most important aspects were knowledge management, information coherence, government-related factors, environmental aspects, organizational aspects, infrastructural and Islamic variables, respectively. The path index and t-test showed that the seven factors had a direct and significant relationship with the knowledge-based administrative system elements.

JEL Classification: Z15.

* Corresponding Author:

Esmail Asadi, PhD

Address: Shahid Sattari Aviation University, Tehran

Tel: +98(912)4340249

Email: dr.asadi.sru@gmail.com

عوامل مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان جهت تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری

فاطمه فتحعلی‌زاده کاوران^۱، * اسماعیل اسدی^۲، سحر درنیانی^۳

۱. دانشجوی دکتری، رشته مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران
۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران
۳. دانشیار، گروه منابع انسانی، پژوهشکده مطالعات راهبردی، مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی، تهران، ایران

20.1001.1.23452544.1402.11.41.3.9

چکیده

تاریخ دریافت: ۲۰ فروردین ۱۴۰۱
تاریخ پذیرش: ۲۸ خرداد ۱۴۰۱
تاریخ انتشار: ۱ فروردین ۱۴۰۲

نوع مقاله: علمی - پژوهشی

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان جهت تحقق سیاست‌های کلی نظام اداری است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی، از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و از لحاظ نوع داده‌ها آمیخته (کیفی و کمی) است. روش نمونه‌گیری در بخش کیفی هدفمند و گلوله‌برفی و در بخش کمی خوشه‌ای و تصادفی طبقه‌ای است. جامعه آماری در بخش کیفی بیست نفر از خبرگان و متخصصان در بخش کمی ۱۴۷۲ نفر از کارکنان بانک ملی شهر تهران هستند که با استفاده از روش کوکران، ۳۰۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی از ضریب توافق کندال و در بخش کمی از تحلیل عاملی تأییدی و تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) استفاده شد. نتایج تحلیل بخش کیفی به تأیید نظری مدل، به ۷ بُعد، ۲۸ مؤلفه و ۹۱ شاخص منجر شد. اطلاعات مورد نیاز با استفاده از پرسش‌نامه محقق ساخته جمع‌آوری و با نرم‌افزارهای اسپ‌اس‌اس (SPSS)، لیزرل (Lisrel) و اکسپورت چویس (Expert choice) تحلیل شد. یافته‌های پژوهش نشان داد مهم‌ترین ابعاد به‌ترتیب اهمیت عامل مدیریت دانش، یکپارچه‌سازی اطلاعات، عوامل مرتبط با دولت، عامل محیطی، عامل سازمانی، عامل زیرساخت‌ها و عامل ارزش‌های اسلامی است که با توجه به تأیید شدن ضریب مسیر و آماره t، هفت عامل شناسایی شده تأثیر مستقیم و معناداری در مؤلفه‌های نظام اداری دانش‌بنیان دارند.

طبقه‌بندی JEL: Z15.

کلیدواژه‌ها:

نظام اداری دانش‌بنیان،
مدیریت دانش، تحلیل
عاملی تأییدی، تحلیل
سلسله‌مراتبی.

* نویسنده مسئول:

دکتر اسماعیل اسدی

نشانی: تهران، دانشگاه هوایی شهید ستاری

تلفن: ۰۲۴۹۰۴۳۴۰(۹۱۲)۹۸+

پست الکترونیک: dr.asadi.sru@gmail.com

۱. مقدمه

امروزه توجه به مدیریت دانش سازمانی به‌عنوان یکی از حوزه‌های راهبردی و کلیدی بهبود و تعالی سازمانی، رو به گسترش روزافزون است. جایگاه خاص مدیریت دانش در استانداردها و مدل‌های بهبود و تعالی سازمانی در چند سال گذشته متحول شده و به‌عنوان یکی از حوزه‌های اصلی کسب‌وکار سازمان بررسی شده است (تولایی، حقیقی و خلیلی، ۱۴۰۰). دین مبین اسلام به کسب و نشر دانش اهمیت می‌دهد که حاصل آن گردآوری مستندات دینی، نگهداری و نشر آن‌هاست. رسول خدا (ص) درباره عمل به دانش فرموده‌اند: «إِذَا عَلِمَ الْعَالِمُ فَلَمْ يَعْمَلْ كَانَ كَالْمُصْبَاحِ يَضِيءُ لِلنَّاسِ وَ يَحْرِقُ نَفْسَهُ» (پاینده، ۱۳۲۴)؛ ترجمه: هنگامی که عالم به چیزی علم و دانایی یابد ولی به علمش عمل نکند، همانند چراغی است که برای مردم نورافشانی می‌کند ولی خودش را می‌سوزاند و مانند شمع تمام می‌شود. امیرالمؤمنین علی بن ابی طالب (ع) نیز فرموده‌اند: «الزَّكَاةُ الْعِلْمُ نَشْرُهُ» (آمدی، ۱۴۱۰)؛ ترجمه: زکات دانش نشر دادن آن است.

مدیریت دانش در سازمان دربرگیرنده فرایند ایجاد، ذخیره‌سازی، انتقال و به‌کارگیری دانش است (Friedrich, Becker, Kramer, Wirth & Schneider, 2020). جهان کنونی با سرعت و شتاب فزاینده در حال دگرگونی است. نقش دانش و یادگیری در توسعه و اتخاذ روش‌های مناسب برای مدیریت و انتقال دانش و تجربه در داخل سازمان و در دسترس قرار دادن دانش برای همگان به‌منظور اشتراک و تبادل آسان آن از طریق دانش و پایگاه‌های اطلاعاتی پدیدار شده است (Laallam, Kassim, Adawiah & Saiti, 2020).

بسیاری از شرکت‌های دانش‌بنیان و دارای فناوری پیشرفته با وجود تجارب و منابع محدود - که قصد ورود به بازارهای جهانی را دارند - نیازمند سیاست‌های حمایتی دولت‌هایند. دولت‌های جهان استفاده از مدیریت دانش را به‌عنوان یکی از ابزارهای اصلی تدوین و اجرای استراتژی در توسعه سیاست‌های زیربنایی و بخش‌های عمومی سازمان‌ها شروع کرده‌اند. بر این اساس، سیاست‌های حمایتی دولت به‌منزله عامل تسهیل‌کننده و واسطه‌ای در توسعه ابعاد مختلف اقتصادی، تکنولوژیک، اشتغال و کارآفرینی و کاهش وابستگی خارجی می‌تواند از طریق شرکت‌های دانش‌بنیان و دارای فناوری پیشرفته مؤثر باشد (فقیهی و قربانی، ۱۴۰۰).

مدیریت دانش در سازمان‌های ایرانی در مراحل اولیه قرار دارد و هنوز نمی‌توان با اطمینان کامل از راه‌اندازی و استقرار کامل مدیریت دانش در سازمان‌های ایرانی سخن گفت. اما سازمان‌ها برای ارتقای وضعیت موجود و رفع شکاف با وضعیت مطلوب بسیار تلاش کرده‌اند. با وجود این، همچنان در بیشتر سازمان‌ها در خصوص تولی‌گری مدیریت دانش و برداشت دقیق از ماهیت و سازکار عملکرد آن در ارتباط با فرایندهای سازمانی اختلاف‌نظرهای فراوان وجود دارد. از سوی دیگر انتظارات غیرواقع‌بینانه از مدیریت دانش در دستیابی به

اهداف سازمانی وضعیتی را ایجاد کرده است که مدیریت دانش به‌عنوان هدف سازمانی حتی در گزارش‌های عملکردی وارد می‌شود. عملکرد مدیریت دانش را باید در عملکرد کلی سازمان جست‌وجو و ارزیابی کرد. در واقع مدیریت دانش فرایندی مجزا و مستقل از سایر فرایندهای سازمان نیست؛ بلکه مدیریت دانش به‌مثابه قدرتی فراگیر بر جمیع جوانب عملکردی و فرایندهای جاری است که بستر را برای فهم دقیق محیطی، روندی و آینده کسب‌وکار سازمان‌ها و بنگاه‌ها فراهم می‌آورد (حسن‌زاده، ۱۳۹۹).

بانک‌ها نهادهای مالی و سرمایه‌گذاری هستند که افزون بر رشد و گسترش چرخه سرمایه، باید عملکرد پاسخ‌گویی به مسئولیت اجتماعی خود را داشته باشند. چنین رویکردی بانک‌ها را از مؤسسه مالی صرف به نهادهای اجتماعی و مردمی تبدیل می‌کند که به دغدغه‌های افراد جامعه احترام می‌گذارند و در راستای برپایی جامعه‌ای پویا و سربلند گام برمی‌دارند. بانک‌ها می‌توانند با دادن مشاوره مدیریتی در بخش اقتصاد به واحدهای تولیدی کمک کنند و بستر افزایش تولید و ارتقای کیفیت محصولات و خدمات را فراهم سازند؛ همچنین با اختصاص درست منابع و طرح‌های تشویقی در درازمدت، در فعالیت‌های اجتماعی و زیست‌محیطی تأثیر بگذارند. بانک‌ها با توسعه و خلق ارزش و برآورده کردن انتظارات اخلاقی، قانونی، مالی و عمومی تمام افراد جامعه، سبب رشد اقتصادی و ارتقای سطح رفاه جامعه خواهند شد (حیدری، طاهری‌کیا و ایمان‌خان، ۱۴۰۰).

رمز موفقیت سازمان‌های برتر عرضه‌کننده خدمات را می‌توان در مشتری‌مداری و توجه به کیفیت خدمات آنان جست‌وجو کرد. به دلیل اهمیت کیفیت در صنایع خدماتی و آثار برجسته آن در رضایتمندی مشتریان، همواره این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان کیفیت خدمات را ارزیابی کرد. در سال‌های اخیر، بانک‌ها به دلیل افزایش رقابت و به‌منظور حفظ بقا و افزایش سودآوری خود ناگزیر از خدمات‌رسانی متنوع‌تر و باکیفیت‌تر شده‌اند. به دلیل اهمیت کیفیت خدمات متعالی، همواره این سؤال پیش می‌آید که چگونه می‌توان کیفیت خدمات بانکی را ارزیابی کرد (دکامینی و احسانی‌فر، ۱۴۰۰).

با وجود فرمایش‌های مقام معظم رهبری (مدظله‌العالی) در خصوص دانش‌بنیان کردن نظام اداری و تحقق یافتن بند ۱۶ سیاست‌های کلی نظام اداری و تأکید اسناد بالادستی بر این موضوع، هنوز هدف از دانش‌بنیان کردن نظام اداری به‌منظور برخورداری از مزایای آن محقق نشده است. گفتنی است که دانش‌بنیان کردن نظام اداری به بازگشت بهتر سرمایه‌گذاری‌ها و در نهایت توسعه صنایع مختلف از جمله صنعت بانکداری خواهد انجامید و این موضوع اهمیت و نقش این پژوهش را آشکارتر می‌کند.

پرسش‌های پژوهش از این قرار است:

- عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان کدام است؟

- الگوی ساختاری ارائه‌شده و برازش آن چگونه است؟

- اولویت عوامل و مؤلفه‌های مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان چگونه است؟

۲. پیشینه تحقیق

آدینه‌لو، سهیلی و فرجی (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان رابطه مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی با مدیریت عملکرد کارآمد در اداره کل ورزش و جوانان استان البرز انجام دادند و دریافتند که به کارگیری صحیح مؤلفه‌های مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی در مدیریت عملکرد کارآمد بسیار هوشمندانه است و راه پیشبرد اهداف را هموار می‌کند. مدیریت عملکرد کارآمد چهار مؤلفه فرهنگ سازمانی مشارکتی، ثبات و یکپارچگی، انعطاف‌پذیری و مأموریتی را می‌سازد و همچنین شش مؤلفه مدیریت دانش، دانش‌آفرینی، جذب دانش، سازمان‌دهی دانش، ذخیره دانش، انتشار دانش و به کارگیری دانش را ارزیابی می‌کند.

گوزل‌زاده، دانا و افشاری (۱۳۹۹) پژوهشی با عنوان شناسایی عوامل مؤثر در پیشرفت شرکت‌های دانش‌بنیان در ورزش انجام دادند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد از بین سازه‌های شناسایی‌شده، عامل‌های سازمانی و بازاریابی در وضعیت مطلوبی قرار دارد؛ اما عامل‌های اقتصادی، فناوری و انسانی در شرکت‌های دانش‌بنیان وضع نامطلوبی دارد.

حیدری و دیگران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان ارائه چارچوبی برای یکپارچه‌سازی مدیریت دانش مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری در صنعت بانکداری انجام دادند. براساس نتایج این تحقیق، مقوله‌ها عبارت است از: مقوله‌های علی: واکنش سریع بانک به محیط خارجی، پیاده‌سازی استانداردهای بین‌المللی در حوزه مشتری‌مداری و مسئولیت اجتماعی بانک؛ مقوله‌های محوری: تعیین چارچوب مدیریتی، تأمین نیروی انسانی، تعیین استراتژی و ارزش‌آفرینی برای مشتری؛ مقوله‌های راهبردی: بازاریابی یکپارچه، توسعه فناوری و خدمات نوین بانکداری، اتحاد استراتژیک و مدل دلتا؛ مقوله‌های زمینه‌ای: تغییر رویکرد مدیریت ارشد بانک و آزادسازی و مقررات‌زدایی از سوی دولت؛ مقوله‌های مداخله‌گر: فرهنگ توانمندسازی بانک و رقابت پویا؛ مقوله‌های پیامدی: کسب مزیت رقابتی برای بانک، رضایتمندی مشتریان و تقویت خدمات بانکی در جامعه. مسلم است که برای موفقیت در یکپارچه‌سازی مدیریت دانش مشتری و مدیریت ارتباط با مشتری، باید به این مقوله‌ها توجه ویژه شود.

وظیفه‌دوست، اسکندری، جعفری و موسی‌خانی (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان تأثیر روش‌های تأمین مالی کارآفرینی بر مشارکت جمعی در کسب‌وکارهای دانش‌بنیان انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که روش‌های تأمین مالی جمعی، روش دریافت تسهیلات، روش تشکیل

شرکت‌های تعاونی، روش ایجاد طرح به صورت سهامداری، روش انتشار اوراق مشارکت، روش ایجاد شرکت‌های سرمایه‌گذار، روش حضور در بازار بورس، روش جذب سرمایه از طریق فرشتگان (افراد خیر) و روش صندوق‌های سرمایه‌گذاری مخاطره در رفع نیازهای مالی مربوط به فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان اثر مثبت و معناداری دارد و باعث گسترش کسب‌وکارهای دانش‌بنیان خواهد شد.

دمچینگ^۱ (2020) در پژوهش مدل بلوغ مدیریت دانش اظهار کرد مدیریت دانش به شرکت‌ها کمک می‌کند از طریق انباشت، بهبود دسترسی و استفاده مؤثر از دانش، موجب تحریک نوآوری، بهبود خدمات مشتری و تعالی کسب و کار شوند.

جدول ۱. عوامل مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان

ردیف	عوامل	منابع
۱	مدیریت دانش	مردانی و دیگران (2018)، صفایی و دیگران (۱۳۹۶)، صادقی دروازه و دیگران (۱۳۹۷)، نوناکا و تاکوچی (1995)، اوزتمل و دیگران (2011)، نیومن و کونارد (1999)، مدل مارک (2002)، داوینپورت و پراساک (1998)، چوی (2000)، ایزدیان و دیگران (۱۳۹۲).
۲	یکپارچه‌سازی اطلاعات	بف و تروت (2005)، اولیوا (2014)، تولایی و فدایی (۱۳۹۵)، امیری و دیگران (۱۳۹۵)، زانگ و سارکر (2008)، جن و دیگران (2015)، گیل و پارادو (2005)، بهارادواج (2000)، توربان و دیگران (۱۳۸۶)، پنگ و دیگران (2016).
۳	مرتبط با دولت	منصوری، وظیفه و یوسفی طبس (۱۳۹۶)، شیلیرو (2010)، قاسمی و دیگران (۱۳۹۷)، صنایعی (۱۳۸۷)، بوراس و ادکوئیست (2014)، ناظمان و دیگران (۱۳۸۹)، پاک‌سیما (۱۳۸۹)، الهی و دیگران (۱۳۸۸)، کاهیانانسی و دیگران (2018).
۴	محیطی	باباخانیان (۱۳۹۳)، حجازی‌نیا (۱۳۹۵)، تازی و دیگران (۱۳۹۴)، چورف و اندرسون (2006)، روون و تویدودا (2002)، پیارد و وارد (2004).
۵	سازمانی	رجبی و مطیعیان (۱۳۹۷)، لیندندر و والد (2011)، دانایی‌فرد (۱۳۸۸)، رشیدی و پورصادق (2008)، فروزنده (۱۳۸۸)، یوسفی و امینی (۱۳۹۶)، قاضی‌زاده‌فرد و عطایی (۱۳۹۲)، نواک (2017)، شارما و بهاتسی (2017)، محمدی (۱۳۹۶).
۶	زیرساخت‌ها	هانگ و دیگران (2005) و کوان (2005)، الرشید و دیگران (2014)، دهواییا و بشیر (2012)، عبدی و صفائی (۱۳۹۲)، فتح‌اللهی و دیگران (۱۳۸۸).
۷	ارزش‌های اسلامی	هوکو و دیگران (2013)، خنیفر و دیگران (۱۳۹۱)، نصیری و دیگران (۱۳۹۰)، علی احمدی و پورداور (۱۳۹۴)، مبینی دهکردی و ربانی (۱۳۹۱).

۳. چارچوب نظری

مدیریت دانش فرایندی است که در آن، دانش به وجود می‌آید، به اشتراک گذاشته می‌شود و مورد استفاده قرار می‌گیرد. این قسمتی از استراتژی است که مالکیت‌های فکری سازمان اطلاعات ثبت‌شده و استعدادهای اعضایش را به بهره‌وری بیشتر، ارزش جدید و افزایش رقابت‌ها تبدیل می‌کند. همچنین شامل روشی برای ساده کردن فرایند اشتراک‌گذاری از طریق توزیع، ایجاد، جذب و درک دانش است (Kusumaštuti, Nurmala & WibowoXin, 2021). هدف از مدیریت دانش، اتخاذ و حفظ تجربیات و اطلاعات گذشته و استفاده مجدد از آن‌ها در آینده برای مواجه شدن با مشکلات جدید و به‌منظور بهبود عملکرد سازمانی است. وضعیت مطلوب مدیریت دانش در سازمان به ظهور نوآوری در آن می‌انجامد. دانش عاملی مهم در بروز خلاقیت در سازمان است و از این منظر مدیریت دانش سازمانی و ارزیابی وضعیت آن در سازمان مهم و ضروری است.

در دهه گذشته، اهمیت دانش سازمانی در پژوهش‌ها تأیید شده است. در گذشته، سازمان‌ها در جست‌وجوی کسب دانش سازمانی بودند؛ اما امروزه با حجم زیادی از اطلاعات گوناگون روبه‌رو می‌شوند که مدیریت صحیح آن مسئله‌ای تازه ایجاد می‌کند. ظرفیت بانک برای پدید آوردن دانش سازمانی و استفاده از آن مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی پایدار در عصر حاضر است. در جامعه فراصنعتی امروز، سازمان‌ها از مدیریت دانش سازمانی به‌عنوان عاملی حیاتی برای دستیابی به مزیت رقابتی و عملکرد بهتر استفاده می‌کنند و در این راستا استراتژی‌های مدیریت دانش سازمانی نقش اساسی در بهبود عملکرد بانک دارد (ثقفی، ۱۴۰۰).

شرکت‌های دانش‌بنیان با هدف هم‌افزایی علم و ثروت، توسعه اقتصاد دانش‌محور، تحقق یافتن اهداف علمی و اقتصادی و تجاری‌سازی نتایج تحقیق و توسعه در حوزه فناوری‌های برتر و با ارزش‌افزوده فراوان به‌ویژه در تولید نرم‌افزارهای مربوط تشکیل می‌شود. روند پیشرفت تحولات روزافزون در محیط کسب‌وکار امروزی، این نوع شرکت‌ها را که توانایی‌های فناوری، نیروی کار متخصص و مدیریت پیشرفته از مهم‌ترین ویژگی‌های آن‌هاست، جزئی از شبکه‌ها و زنجیره‌های تولید جهانی قرار داده است؛ از این رو به‌نظر می‌رسد رمز توسعه اقتصادی دهه آینده، توسعه شرکت‌های دانش‌بنیان است (آسیابی‌اقدم، رحیم‌زاده، فلیحی و رجایی، ۱۴۰۰). شرکت‌های دانش‌بنیان، همانند سایر شرکت‌ها، دغدغه‌های مالی و تجاری و هدف ثروت‌آفرینی دارند؛ اما این شرکت‌ها تلاش می‌کنند با توسعه علمی - پژوهشی و ارتقای فناوری‌های پیچیده و کارآمد تولید ثروت کنند که این موضوع تفاوت اصلی هدف آن‌ها با سایر شرکت‌های دیگر تجاری است

(NawzadSabir, Othman, Al-Kake & Rashid, 2020).

آیت‌الله مصباح یزدی نیز برای مدیریت اسلامی سه معنا و برداشت قائل‌اند: بررسی شیوه مدیران مسلمان در طول تاریخ امت اسلامی، تحلیل شیوه‌های مدیریت مسلمان و نشان دادن خصلت‌هایی که از مسلمان بودن آنان نشئت گرفته و معنای سوم این است که مسائل مدیریت اسلامی را در منابع اسلامی (قرآن و سنت) بررسی کرد و سیره امامان معصوم (ع) را نیز به‌عنوان سنت عملی مورد توجه قرار داد. نبوی مدیریت اسلامی را این‌چنین تعریف کرده است: هنر و علم به کارگیری صحیح افراد و امکانات در جهت وصول اهداف سازمانی است؛ به‌نحوی که با موازین شرع مغایرت نداشته باشد (به نقل از فروزنده دهکردی و ملایی، ۱۳۸۸).

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان جهت تحقق بند ۱۶ سیاست‌های کلی نظام اداری در بانک ملی شهر تهران انجام شده است. چارچوب پیشنهادی با در نظر گرفتن اهمیت موضوع در این پژوهش و عوامل اثرگذار در نظام اداری دانش‌بنیان با روش تحلیلی در قالب ابعاد، مؤلفه‌ها و شاخص‌ها شناسایی و دسته‌بندی شده است. مراحل اجرای پژوهش به این شرح است:

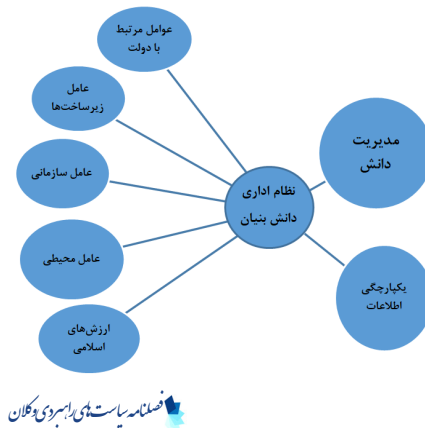
۱. بهره‌گیری از نظر خبرگان برای تشریح ابعاد موضوع، بررسی پیشینه تحقیق و چارچوب نظری در حوزه شناسایی متغیرهای نظام اداری، شرکت‌های دانش‌بنیان، مدیریت دانش و ارزش‌های اسلامی؛

۲. استفاده از ابزار پرسش‌نامه، دسته‌بندی، کدگذاری و تحلیل پرسش‌نامه دلفی که فرایند دلفی در دو دور و با مشارکت بیست نفر از خبرگان، به‌منظور ارائه مدل مفهومی پژوهش انجام شد (رک. پیوست)؛

۳. تهیه پرسش‌نامه محقق‌ساخته مبتنی بر مدل طراحی شده در بخش کیفی و توزیع پرسش‌نامه، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل داده‌ها و سپس بررسی اعتبار مدل براساس تحلیل عاملی تأییدی؛

۴. تدوین نهایی و بیان نتایج.

به‌طور کلی در این پژوهش به‌منظور رعایت کثرت‌گرایی در داده‌ها از دو نوع داده‌های کیفی و کمی استفاده شده است. شکل ۱ مدل مفهومی کلی پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱. مدل مفهومی کلی پژوهش

۴. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر روش، توصیفی - پیمایشی و به صورت مقطعی و از نظر نوع داده‌ها آمیخته اکتشافی با تلفیق روش‌های کیفی و کمی بوده است. در بخش کیفی تحقیق در مرحله اول، از ابزار فیش و یادداشت‌برداری و روش مطالعه کتابخانه‌ای و در مرحله دوم از ابزار پرسش‌نامه و روش دلفی استفاده شد. در بخش کمی تحقیق، از ابزار پرسش‌نامه محقق‌ساخته و روش میدانی به منظور گردآوری داده‌ها بهره گرفته شد. جامعه آماری در بخش کیفی پژوهش صاحب‌نظران و خبرگان شامل مؤلفان و استادان دانشگاه در رشته مدیریت و فناوری اطلاعات و همچنین مدیران و معاونان بانک ملی با پانزده سال سابقه کار و بیشتر و همچنین دارای سوابق اجرایی و تصمیم‌گیری است که به صورت هدفمند و با روش گلوله‌برفی و براساس قانون اشباع، بیست نفر انتخاب شدند. جامعه آماری در بخش کمی ۱۴۷۲ نفر از کارکنان بانک ملی شهر تهران است که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای و تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و در نهایت با فرمول کوکران ۳۰۵ نفر برگزیده شدند. برای تحلیل داده‌ها در بخش کیفی پژوهش از آزمون توافق کندال و در بخش کمی با توجه به پرسش‌های پژوهش و برای تعیین روابط بین متغیرها و ضرایب اهمیت آن‌ها از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل عاملی تأییدی) و برای رتبه‌بندی عوامل از تحلیل سلسله‌مراتبی (AHP) استفاده شد. از مجموع شاخص‌ها، مؤلفه‌ها و عوامل استخراج شده از بخش کیفی پژوهش پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته با ۷ عامل، ۲۸ مؤلفه و ۹۱ شاخص برمبنای طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی شد. پرسش‌نامه شامل دو بخش سؤال‌های عمومی و تخصصی است. روایی و پایایی پرسش‌نامه‌های بخش کیفی با استفاده از معیار قابلیت اعتماد گوبا و لینکن که شامل عناصر قابلیت اعتبار، قابلیت انتقال، قابلیت اتکا و قابلیت تأیید است، ارزیابی و تأیید شد. تعیین روایی پرسش‌نامه کمی تحقیق نیز به روش روایی

صوری، روایی محتوایی و روایی سازه بود. روایی صوری پرسش‌نامه به کمک پژوهشگر، چند نفر از اعضای نمونه، استاد راهنما و مشاور تدوین گردید. مقدار ضریب نسبی روایی محتوا برای تک‌تک سؤال‌های پرسش‌نامه محاسبه شد و عدد CVR هر ۹۱ سؤال پرسش‌نامه از عدد جدول لاوشه (۰/۶۲) بزرگ‌تر بود. همچنین مقدار میانگین CVR تعداد ۹۱ سؤال ۰/۸۱ به‌دست آمد که از عدد جدول لاوشه (۰/۶۲) بزرگ‌تر بود و این تعداد از پرسش‌ها پذیرفته شد. مقدار شاخص روایی محتوا برای تک‌تک سؤال‌های پرسش‌نامه محاسبه شد و نتایج محاسبه CVI نیز حاکی از این بود که ۹۱ سؤال نمره CVI بزرگ‌تر از ۰/۷۹ داشتند. همچنین میانگین شاخص روایی محتوا ۰/۹۲ به‌دست آمد که بزرگ‌تر از ۰/۷۹ بود که روایی محتوایی پرسش‌نامه پژوهش را تأیید کرد. برای سنجش روایی سازه از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی بهره گرفته شد. برای سنجش پایایی و همسانی درونی پرسش‌نامه کمی از آزمون آلفای کرونباخ و نرم‌افزار اسپ‌اس‌اس^۲ استفاده شد. در این تحقیق، در قالب پیش‌آزمون، پرسش‌نامه بین نمونه چهار نفری توزیع و ضریب آلفای کرونباخ پرسش‌نامه مقدماتی ۰/۹۰۸ (بزرگ‌تر از ۰/۷) بود که پایایی زیاد سؤال‌های پرسش‌نامه را نشان می‌دهد. پایایی پرسش‌نامه پس از اجرای نهایی نیز سنجیده شد. مقدار آلفای کرونباخ و مقدار پایایی ترکیبی بزرگ‌تر از ۰/۷ برای متغیرها (جدول ۲) نشان از پایایی زیاد پرسش‌نامه تحقیق دارد.

جدول ۲. روایی هم‌گرا، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در برازش مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین واریانس استخراجی	پایایی ترکیبی	آلفای کرونباخ
	AVE>0/5	CR>0/7	Alpha>0/7
مدیریت دانش	۰/۵۴۹۷۹۱	۰/۸۶۶۱۴۶	۰/۸۲۲۳۳۸
یکپارچه‌سازی اطلاعات	۰/۵۶۸۴۱۹	۰/۸۹۷۴۹۱	۰/۸۷۲۵۴۳
مرتبط با دولت	۰/۵۶۸۱۶۵	۰/۸۷۵۲۸۷	۰/۸۳۶۸۳۹
محیطی	۰/۵۴۹۴۹۱	۰/۹۱۶۰۳۹	۰/۸۹۶۲۴۸
سازمانی	۰/۵۱۴۶۸۵	۰/۸۸۵۷۸۱	۰/۸۵۸۰۰۰
زیرساخت‌ها	۰/۵۵۱۶۹۹	۰/۸۶۴۵۳۸	۰/۸۱۸۰۳۰
ارزش‌های اسلامی	۰/۵۸۷۴۵۵	۰/۹۶۲۴۱۳	۰/۹۵۹۸۲۰

۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

با توجه به حجم نمونه مورد نیاز برای انجام تحلیل عاملی تأییدی، تعداد ۳۰۵ پرسش‌نامه تجزیه و تحلیل شد. در این بخش، با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی، شامل جنسیت، سمت، میزان تحصیلات و سابقه خدمت، در جدول ۳ توصیف شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر	سطوح	درصد	متغیر	سطوح	درصد
جنسیت	مرد	۵۶/۵	وضعیت تأهل	متأهل	۶۹/۹
	زن	۴۲/۴		مجرد	۲۷/۱
تحصیلات	دیپلم	۱۳/۴	سن	۲۸-۲۰ سال	۱۰
	فوق دیپلم	۲۶/۴		۳۵-۲۹ سال	۳۴/۲
	کارشناسی	۳۶/۴		۴۵-۳۶ سال	۳۸/۳
	کارشناسی ارشد	۱۷/۵		بیشتر از ۴۶ سال	۱۴/۵
سمت و مسئولیت	دکتری	۱/۵	سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۱۳/۴
	کارمند و کارشناس	۷۸/۴		۱۰-۶ سال	۳۰/۹
	معاون	۱۳/۸		۲۰-۱۱ سال	۴۳/۹
	رئیس	۵/۹		۲۱ سال و بیشتر	۷/۸

۵-۲. تحلیل یافته‌ها

۵-۲-۱. نتیجه تحلیل سؤال اول پژوهش: عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان کدام است؟

در پژوهش حاضر، برای تعیین میزان اتفاق نظر میان اعضای پانل دلفی از ضریب توافق کندیال استفاده شد. معیار تصمیم‌گیری اتفاق نظر قوی میان اعضای پانل است که باید بیشتر از ۰/۷ باشد. ابتدا پرسش‌نامه محقق‌ساخته براساس ادبیات پژوهش و نظر خبرگان با ۷ عامل، ۲۸ مؤلفه و ۹۱ شاخص طراحی و برای اعضای پانل ارسال شد. پس از اجرای دور اول دلفی، ضریب توافق کندیال به‌منظور بررسی میزان هماهنگی پانل دلفی درباره عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های پژوهش محاسبه شد که حاکی از توافق زیاد اعضای پانل است. اما با توجه به یک

شاخص اصلاحی و برای بازبینی و تأیید روابط مدل، دور دوم دلفی انجام شد. نتایج ضریب کندال برای دوره‌های اول و دوم پرسش‌نامه دلفی در **جدول ۴** آمده که نشان می‌دهد مقدار ضریب توافق از ۰/۷ بیشتر است و می‌توان به‌صورت کلی اجماع خبرگان را درخصوص همه مفاهیم دید. به‌دلیل اجماع کلی، از ورود به دور سوم دلفی خودداری شد. مدل طراحی شده با ۷ عامل، ۲۸ مؤلفه و ۹۱ شاخص به‌شکل نهایی تأیید شد.

جدول ۴. نتایج ضریب کندال

دور اول دلفی	دور دوم دلفی	
۲۰	۲۰	تعداد
۰/۷۵۳	۰/۷۹۴	ضریب کندال
۱/۴۸۳	۱/۷۹۸	آماره کای دو
۰/۰۱۳	۰/۰۰۰	سطح معناداری

جدول ۵. نتایج مرحله دوم تحلیل دلفی درباره مؤلفه‌ها و ابعاد مدل و رتبه‌بندی مؤلفه‌ها

مضامین فراگیر (ابعاد)	تعداد پاسخ‌ها	میانگین	انحراف معیار	اولویت مؤلفه‌ها
عوامل محیطی	۲۰	۴/۵۴۷	۰/۵۸۱	۴
عوامل سازمانی	۲۰	۴/۵۴۶	۰/۵۴۴	۵
عوامل مرتبط با دولت	۲۰	۴/۵۵۰	۰/۶۱۱	۳
عامل زیرساخت‌ها	۲۰	۴/۴۸۲	۰/۵۴۸	۶
عامل ارزش‌های اسلامی	۲۰	۴/۴۱۷	۰/۷۱۰	۷
عامل مدیریت دانش	۲۰	۴/۵۹۲	۰/۸۲۸	۱
عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات	۲۰	۴/۵۵۷	۰/۶۹۴	۲
مضامین سازمان‌دهنده (مقوله‌ها)	تعداد پاسخ‌ها	میانگین	انحراف معیار	رتبه‌بندی مؤلفه‌ها
عوامل و شرایط اقتصادی	۲۰	۴/۶۳۳	۰/۵۳۰	۴
عوامل حقوقی و مقرراتی	۲۰	۴/۶۱۸	۰/۶۰۸	۹
منابع مالی	۲۰	۴/۶۲۶	۰/۶۴۲	۶
عوامل استراتژیک	۲۰	۴/۴۱۲	۰/۶۴۲	۲۴
عوامل فرهنگی و اجتماعی	۲۰	۴/۵۴۰	۰/۶۲۴	۱۲

۱۵	۰/۶۹۲	۴/۵۲۶	۲۰	سرمایه‌ها و دارایی سازمان
۱۶	۰/۶۹۷	۴/۵۲۴	۲۰	عوامل مدیریتی
۱۳	۰/۷۱۸	۴/۵۳۸	۲۰	عوامل ساختاری
۱۷	۰/۶۲۱	۴/۵۱۷	۲۰	منابع انسانی
۱۴	۰/۵۸۰	۴/۵۲۹	۲۰	خط‌مشی‌های دولت
۲۰	۰/۶۸۹	۴/۴۷۱	۲۰	توسعه و ایجاد مراکز مرتبط با فناوری
۱۸	۰/۶۲۰	۴/۴۸۴	۲۰	اقدامات گسترده دولتی
۱۹	۰/۶۹۵	۴/۴۷۲	۲۰	زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات
۲۱	۰/۷۱۵	۴/۴۶۶	۲۰	زیرساخت تخصصی کسب‌وکار
۲۲	۰/۶۲۳	۴/۴۵۹	۲۰	زیرساخت پویای اطلاعاتی
۲۳	۰/۶۲۲	۴/۴۳۰	۲۰	تعهد کاری و ارزش معنوی کار
۲۵	۰/۶۸۲	۴/۴۱۰	۲۰	روحیه خدمت‌مداری
۲۶	۰/۶۱۹	۴/۳۶۶	۲۰	عدالت در کار
۲۸	۰/۷۹۵	۴/۳۶۴	۲۰	خلاقیت
۲۷	۰/۶۷۳	۴/۳۶۷	۲۰	همت و پشتکار
۱	۰/۷۶۸	۴/۶۳۹	۲۰	خلق دانش
۲	۰/۷۱۶	۴/۳۳۶	۲۰	نگهداری دانش
۳	۰/۷۱۷	۴/۶۳۵	۲۰	انتشار دانش
۵	۰/۵۳۴	۴/۶۳۲	۲۰	به‌کار گرفتن دانش
۱۰	۰/۶۱۱	۴/۶۱۰	۲۰	یکپارچگی برنامه‌های کاربردی
۷	۰/۶۴۲	۴/۶۲۴	۲۰	یکپارچه‌سازی داده‌ها
۸	۰/۶۴۵	۴/۶۱۹	۲۰	ارتباطات شبکه‌ای
۱۱	۰/۶۲۱	۴/۵۴۴	۲۰	انعطاف‌پذیری شبکه

برای بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. براساس این آزمون، توزیع همه متغیرها غیرنرمال است (چون سطح معناداری همه آن‌ها از ۰/۰۵ کمتر است). لذا از ضریب هم‌بستگی اسپیرمن برای بررسی روابط بین

متغیرها و نیز برای آزمون مدل از نرم‌افزار لیزرل^۳ استفاده شد.
جدول ۶. هم‌بستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	تعداد نمونه	معناداری دوطرفه	ضریب هم‌بستگی پیرسون
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل محیطی»	۳۰۵	000.	.641**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل سازمانی»	۳۰۵	000.	.654**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل مرتبط با دولت»	۳۰۵	000.	.696**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل زیرساخت‌ها»	۳۰۵	000.	.681**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل ارزش‌های اسلامی»	۳۰۵	000.	.637**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل مدیریت دانش»	۳۰۵	000.	.756**
«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات»	۳۰۵	000.	.741**

** Correlation is significant at the ۰.۰۱ level (۲-tailed).

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

با توجه به خروجی اسپس‌اس در **جدول ۶**، سطح معناداری (Sig) مشاهده‌شده کمتر از ۵ درصد است؛ پس فرض H_0 مربوط به تمام فرضیات رد می‌شود و با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت بین «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عوامل محیطی، سازمانی، مرتبط با دولت، زیرساخت‌ها، ارزش‌های اسلامی، مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات» رابطه مثبت و معنادار وجود دارد (توجه کنید که ضرایب بین متغیرها در سطح خطای ۱ درصد است که با علامت ** مشخص شده است). طبق نتایج **جدول ۶**، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل محیطی» برابر با ۰/۶۴۱، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان

3. Liserl

«نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل سازمانی» برابر با ۰/۶۵۴، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل مرتبط با دولت» برابر با ۰/۶۹۶، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل زیرساخت‌ها» برابر با ۰/۶۸۱، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل ارزش‌های فردی» برابر با ۰/۶۳۷، ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل مدیریت دانش» برابر با ۰/۷۶۵ و ضریب هم‌بستگی پیرسون میان «نظام اداری دانش‌بنیان» و «عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات» برابر با ۰/۷۴۱ برآورد شد که طبق آن، بیشترین هم‌بستگی را عامل مدیریت دانش و سپس به‌ترتیب عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات، عامل مرتبط با دولت، عامل زیرساخت‌ها، عامل سازمانی، عامل محیطی و عامل ارزش‌های اسلامی با «نظام اداری دانش‌بنیان» دارند. همچنین به‌منظور بررسی مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی تأییدی باید از کفایت داده‌ها اطمینان یافت که برای این کار از شاخص KMO و آزمون بارتلت استفاده شد. اندازه کفایت نمونه (KMO) برابر با ۰/۷۹۹ بود (که بزرگ‌تر از ۰/۶ است). همچنین آزمون معناداری کرویت در تحلیل عاملی با نرم‌افزار اسپاس‌اس برابر با ۰/۰۰۰ بود که کفایت نمونه‌ها برای انجام تحلیل عاملی تأییدی را نشان می‌داد.

جدول ۷. خروجی آزمون KMO و بارتلت

شاخص	KMO	بارتلت	سطح معناداری	درجه آزادی	نتیجه آزمون
مقدار	۰/۷۹۹	۸۹۲۸/۸۱۸	۰/۰۰۰	۱۵۹۶	تأیید

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

برای بررسی روابط بین متغیرهای پیشنهادی از تحلیل عاملی تأییدی و نرم‌افزارهای اسپاس‌اس و لیزرل و به‌منظور اولویت‌بندی عوامل و مؤلفه‌ها از روش تحلیل سلسله‌مراتبی و نرم‌افزار اکسپورت چویس استفاده شد.

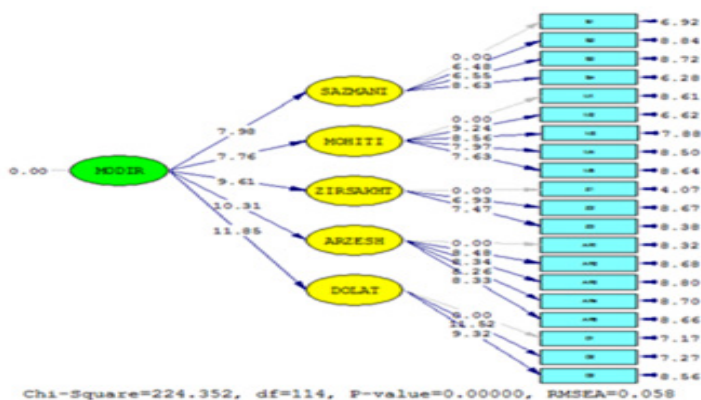
برای اندازه‌گیری متغیرهای پژوهش از آزمون t استفاده شد. چنانچه مقدار t بزرگ‌تر از ۱/۹۶ و یا کوچک‌تر از ۱/۹۶- باشد، تأثیر شاخص مورد نظر در سطح خطای ۱ درصد از نظر آماری معنادار است.

طبق نتایج جدول ۸، بار عاملی و ضریب معناداری در مدل اندازه‌گیری و همگی دارای بار عاملی بیشتر از ۰/۵ است که سطح معناداری قوی و هم‌بستگی زیاد بین متغیرهای مشاهده‌شده و عامل‌ها را نشان می‌دهد و نیز اینکه سازه خوب تعریف شده است.

جدول ۸. بار عاملی و ضرایب معناداری مؤلفه‌ها

متغیرها	مؤلفه‌ها	بار عاملی	آماره آزمون (t-Value)	نتیجه
محیطی	اقتصادی	۰/۷۸	۱۰/۰۱	تأیید
	حقوقی	۰/۷۲	۹/۶۶	تأیید
	مالی	۰/۸۱	۱۱/۲۱	تأیید
	راهبردی	۰/۸۸	۱۰/۷۸	تأیید
	فرهنگی	۰/۷۴	۱۰/۰۷	تأیید
سازمانی	سرمایه سازمان	۰/۷۰	۷/۱۲	تأیید
	مدیریتی	۰/۷۲	۷/۱۱	تأیید
	ساختاری	۰/۹۸	۹/۴۵	تأیید
	منابع انسانی	۰/۷۶	۸/۶۵	تأیید
	خط مشی دولت	۰/۵۸	۷/۴۵	تأیید
مرتبط با دولت	اقدامات گسترده دولت	۰/۹۶	۹/۴۷	تأیید
	توسعه مراکز مرتبط با فناوری	۰/۸۹	۷/۵۰	تأیید
	زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۵۷	۴/۹۶	تأیید
یرساخت‌ها	زیرساخت تخصصی کسب‌وکار	۰/۹۳	۷/۴۲	تأیید
	زیرساخت پویای اطلاعاتی	۰/۸۳	۶/۹۸	تأیید
	تعهد کاری و ارزش معنوی کار	۰/۶۶	۵/۹۶	تأیید
ارزش‌های اسلامی	روحیه خدمت‌مداری	۱/۰۱	۹/۷۵	تأیید
	عدالت در کار	۰/۷۲	۷/۴۶	تأیید
	خلاقیت	۰/۵۱	۶/۵۱	تأیید
	همت و پشتکار	۰/۹۶	۱۱/۶۴	تأیید
	خلق دانش	۰/۷۶	۸/۴۴	تأیید
مدیریت دانش	نگهداری دانش	۰/۵۲	۳/۲۷	تأیید
	انتشار دانش	۰/۸۰	۹/۳۷	تأیید
	به‌کار گرفتن دانش	۰/۷۶	۹/۲۷	تأیید
یکپارچه‌سازی اطلاعات	یکپارچگی برنامه‌های کاربردی	۰/۹۱	۷/۸۹	تأیید
	یکپارچه‌سازی داده‌ها	۰/۹۲	۱۱/۵۶	تأیید
	ارتباطات شبکه‌ای	۱/۰۱	۱۰/۴۷	تأیید
	انعطاف‌پذیری شبکه	۰/۸۶	۱۰/۷۵	تأیید

نتایج تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد بین مدیریت دانش و مؤلفه‌های نظام اداری دانش‌بنیان رابطه معنادار وجود دارد. عامل «مدیریت دانش» با «عامل سازمانی» با عدد معناداری ۷/۷۶، با «عامل محیطی» با عدد معناداری ۹/۶۱، با «عامل ارزش‌های فردی» با عدد معناداری ۱۰/۳۱ و با «عوامل مرتبط با دولت» با عدد معناداری ۱۱/۸۵ رابطه معنادار و مثبت دارد. بنابراین با توجه به مقادیر t محاسبه‌شده در حالت معناداری مدل (شکل ۱) تأثیر مدیریت دانش بر مؤلفه‌ها و شاخص‌های نظام اداری دانش‌بنیان تأیید شد.



شکل ۱. نمودار t -Value مدیریت دانش با مؤلفه‌های نظام اداری دانش‌بنیان

شکل ۲ نمودار برآوردی میزان اولویت و اهمیت اثرگذاری متغیرها را درخصوص مدیریت دانش نشان می‌دهد: ۱. «عامل ارزش‌های اسلامی» با ضریب مسیر ۰/۹۷؛ ۲. «عوامل مرتبط با دولت» با ضریب مسیر ۰/۹۵؛ ۳. «عامل زیرساخت‌ها» با ضریب مسیر ۰/۷۷؛ ۴. «عامل محیطی» با ضریب مسیر ۰/۷۴؛ ۵. عامل سازمانی» با ضریب مسیر ۰/۷۳. همچنین شاخص‌های تناسب مدل بیان می‌کند که مدل از نظر برازش در وضعیت خوبی قرار دارد؛ زیرا نسبت کای‌دو بر درجه آزادی آن برابر با ۱/۹۶۸ است که کمتر از مقدار مجاز ۳ است و مقدار RMSEA نیز برابر با ۰/۰۵۸ است که کمتر از مقدار مجاز ۰/۰۸ است. مقدار p -value نیز کمتر از ۰/۰۵ است. مقدار GFI در این مدل ۰/۹۸ و مقدار AGFI برابر با ۰/۹۵ است که مناسب هستند.

۵-۲-۳. نتیجه تحلیل سؤال سوم پژوهش: اولویت عوامل و مؤلفه‌های مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان چگونه است؟

جدول ۱۰. مقادیر ضرایب وزنی

رتبه‌بندی	ضرایب وزنی	ابعاد
۱	۰/۲۶۴	مدیریت دانش
۲	۰/۱۹۸	یکپارچگی اطلاعات
۳	۰/۱۸۵	مرتبط با دولت
۴	۰/۱۵۲	محیطی
۵	۰/۱۲۶	سازمانی
۶	۰/۱۱۸	زیرساخت‌ها
۷	۰/۰۸۷	ارزش‌های اسلامی

فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان

در نمودار رتبه‌بندی مؤلفه‌های عوامل اصلی مدل، عامل مدیریت دانش یکی از عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان مطرح شد. این عامل با ضریب وزنی ۰/۲۶۴ مهم‌ترین عامل اثرگذار در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان شناخته شد. عامل یکپارچگی اطلاعات با ضریب وزنی ۰/۱۹۸ دومین عامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان و عامل مرتبط با دولت با ضریب وزنی ۰/۱۸۵ سومین عامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان شناسایی شد. در میان عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان، عامل محیطی با ضریب وزنی ۰/۱۵۲ رتبه چهارم، عامل سازمانی با ضریب وزنی ۰/۱۲۶ رتبه پنجم، عامل زیرساخت‌ها با ضریب وزنی ۰/۱۱۸ رتبه ششم و سرانجام عامل ارزش‌های اسلامی با ضریب وزنی ۰/۰۸۷ رتبه هفتم را داراست.

۶. نتیجه

با توجه به تأکید رهبر معظم انقلاب بر دانش‌بنیان کردن تولیدات و خدمات و همچنین کاربردی کردن بند ۱۶ سیاست‌های کلی نظام، پژوهش حاضر با استفاده از روش ترکیبی (کیفی - کمی) مؤلفه‌های مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان در بانک ملی شهر تهران را معرفی و تحلیل کرد. نتایج بخش کیفی پژوهش ۷ عامل، ۲۸ مؤلفه و ۹۱ شاخص را به‌عنوان عوامل، مؤلفه‌ها و شاخص‌های مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان شناسایی و تأیید کرد. نتایج بخش

کمی پژوهش نشان داد عوامل مدیریت دانش، یکپارچه‌سازی اطلاعات، مرتبط با دولت، محیطی، سازمانی، زیرساخت‌ها و ارزش‌های اسلامی تأثیر مثبت و معنادار در نظام اداری دانش‌بنیان دارد. در این پژوهش، عامل مدیریت دانش با ضریب وزنی ۰/۲۶۴ مهم‌ترین عامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان مطرح شد. این عامل شامل مؤلفه‌های ایجاد، ذخیره، نشر و به‌کارگیری دانش است که با بیانات رسول اکرم (ص) و امیرالمؤمنین (ع) و سیره امامان معصوم (ع) و همچنین با یافته‌های تحقیقات فردیش و دیگران (2020)، صادقی دروازه، مزروعی، نصرآبادی و فرهادیان (۱۳۹۷) و نوناکا و تاکوچی^۴ (1995) هم‌جهت است. مؤلفه‌های این عامل عبارت است از: نشر دانش، ایجاد دانش، کاربرد دانش و ذخیره دانش.

دومین عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان، عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات با ضریب وزنی ۰/۱۹۸ است که شامل یکپارچگی برنامه‌های کاربردی، یکپارچه‌سازی داده‌ها، ارتباطات شبکه‌ای و انعطاف‌پذیری شبکه است و با یافته‌های پژوهش آسیایی اقدام و دیگران (۱۴۰۰)، نژادسبیر و دیگران (2019) و بف و تروت^۵ (2005) تناسب دارد و آن را تأیید می‌کند. مؤلفه‌های این عامل عبارت است از: ارتباطات شبکه‌ای، یکپارچه‌سازی داده‌ها، یکپارچگی برنامه‌های کاربردی و انعطاف‌پذیری شبکه.

عامل مرتبط با دولت با ضریب وزنی ۰/۱۸۵ رتبه سوم را در میان عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان دارد که با یافته‌های مطالعه وظیفه‌دوست و دیگران (۱۴۰۰)، ثقفی (۱۴۰۰) و منصوری و دیگران (۱۳۹۶) هم‌جهت است. مؤلفه‌های این عامل عبارت است از: اقدامات گسترده دولتی، توسعه و ایجاد مراکز مرتبط با فناوری.

عامل محیطی با ضریب وزنی ۰/۱۵۲ رتبه چهارم را در میان عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان دارد که با یافته‌های مطالعات گوزل‌زاده و دیگران (۱۳۹۹)، حسن‌زاده (۱۳۹۹) و باباخانیان (۱۳۹۳) سازگار است. مؤلفه‌های این عامل عبارت است از: استراتژیک، مالی، اقتصادی، فرهنگی و حقوقی.

عامل سازمانی با ضریب وزنی ۰/۱۲۶ پنجمین عامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان است. این عامل در مطالعات اصغری و دیگران (۱۳۹۷) و رجیبی فرجاد و مطیعان (۱۳۹۷) مطرح شده است. این عامل به‌ترتیب شامل مؤلفه‌های ساختاری، منابع انسانی، مدیریتی، سرمایه و دارایی سازمان است.

عامل زیرساخت‌ها نیز با ضریب وزنی ۰/۱۱۸ رتبه ششم را در میان عوامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان دارد و شامل مؤلفه‌های زیرساخت تخصصی کسب‌وکار،

4. Nonaka & Takeuchi

5. Bhatt & Troutt

زیرساخت پویای اطلاعاتی، زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات بازار است. نتایج پژوهش نشان داد عامل زیرساخت‌ها با یافته‌های پژوهش **حیدری و دیگران (۱۴۰۰)** و **هونگ، لین، یانگ، وو و کو^۶ (2011)** هم‌جهت است.

ارزش‌های اسلامی نیز با ضریب وزنی ۰/۰۸۷ هفتمین عامل مؤثر در طراحی نظام اداری دانش‌بنیان است که با یافته‌های پژوهش **خنیفر و دیگران (۱۳۹۱)** و **هوکو^۷ و دیگران (2013)** همسو است. مؤلفه‌های این عامل عبارت است از: روحیه خدمت‌مداری، همت و پشتکار، عدالت در کار، تعهد کاری و خلاقیت.

۷. پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش و به‌منظور کاربردی کردن عوامل مؤثر در نظام اداری دانش‌بنیان و مؤلفه‌های آن، به مدیران بانک ملی شهر تهران توصیه می‌شود با بهره‌گیری از این مدل اقدامات زیر را انجام دهند:

۱. به‌منظور تقویت عامل مدیریت دانش (شامل مؤلفه‌های نشر دانش، ایجاد دانش، کاربرد دانش و ذخیره دانش) به مدیران پیشنهاد می‌شود در جهت نشر و انتقال دانش بین محققان و نیروهای دانشی در بانک، با استفاده از پاداش‌های مناسب ایجاد انگیزه کنند. به‌اشتراک‌گذاری دانش و همچنین تبدیل دانش نهفته محققان به دانش آشکار یکی دیگر از توصیه‌هایی است که نیازمند فرهنگ‌سازی و نیز فناوری‌های زیرساختی در قالب جلسات ثبت تجارب و مدیریت دانش مرتبط با آن است. پیشنهاد می‌شود به‌منظور مستندسازی دانش، واحدی با عنوان مدیریت دانش در بانک ملی فراهم گردد تا دانش‌های سازمانی را در بخش‌های مختلف بانک یکپارچه کند و سازکارهای انتقال، اشتراک، ایجاد و بهره‌برداری از دانش را بر عهده گیرد. انتقال نیروهای دانشی در بخش‌های مختلف بانک یکی از روش‌های مهم انتقال دانش و فناوری به‌شمار می‌آید و باعث ارتقای توانمندی کارکنان می‌شود. بنابراین سیاست‌گذاران با تدوین سیاست‌های مناسب، جابه‌جایی نیروی انسانی در درون سیستم را تسهیل می‌کنند. به‌کارگیری نیروی انسانی متخصص و ماهر در حوزه‌های میان‌رشته‌ای از قبیل مالکیت فکری، مذاکره و انعقاد قراردادهای انتقال فناوری و ارزش‌گذاری فناوری، نیز برگزاری همایش‌ها و کارگاه‌های مرتبط با مدیریت دانش برای مدیران و کارکنان با هدف افزایش فرهنگ‌سازی نحوه استفاده صحیح و مناسب از دانش در بانک از دیگر پیشنهادهاست.

۲. به‌منظور تقویت عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات (شامل مؤلفه‌های ارتباطات شبکه‌ای، یکپارچه‌سازی داده‌ها، یکپارچگی برنامه‌های کاربردی و انعطاف‌پذیری) به مدیران پیشنهاد

6. Hung, Lien, Yang, Wu & Kuo

7. Hoque

می‌شود این اقدامات را انجام دهند: در تمام حوزه‌ها، تشکیل گروه‌های سازمانی به‌منظور تحلیل داده‌ها و به‌دست آوردن اطلاعات کاربردی از آن‌ها در تمام حوزه‌ها؛ استفاده از تجربیات مشاوران آماری و دانش داده برای تحلیل داده‌های موجود و اکتشاف دانش؛ بهره‌گیری از سیستم‌های خبره DSS جهت دسترسی به دانش و تجربیات موجود؛ استفاده از نظام پیشنهادها برای ثبت تجارب کارکنان و تقویت فعالیت دانش گروهی؛ به‌کارگیری سیستم‌های هوش مصنوعی به‌منظور جمع‌آوری دانش ضمنی و استفاده از دانش ضمنی کارکنان؛ فراهم کردن زیرساخت‌های فناورانه برای نگهداری درازمدت داده‌ها، فرهنگ‌سازی استفاده مناسب از فناوری اطلاعات، آگاهی دادن به کاربران بانک در خصوص نحوه خدمات‌رسانی به آنان از طریق وسایل ارتباط جمعی و رسانه به‌منظور تسریع و تسهیل در پذیرش فناوری؛ توسعه و تقویت سامانه‌های بانکی کشور براساس تصویب‌نامه‌های هیئت وزیران و دستورالعمل‌های بانک مرکزی در راستای تبادل سریع و آسان اطلاعات؛ هم‌گرایی نظام بانکی با سازمان‌ها و دستگاه‌ها به‌ویژه دستگاه‌های خارج از قوه مجریه، مانند سازمان ثبت اسناد و املاک کشور و قوه قضاییه به‌منظور استفاده از پایگاه اطلاعات محکومین مالی یا پایگاه اطلاعات اشخاص حقوقی.

۳. به‌منظور تقویت عامل مرتبط با دولت (شامل مؤلفه‌های اقدامات گسترده دولتی، توسعه و ایجاد مراکز مرتبط با فناوری و خط‌مشی دولت) پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از سایه انداختن ساختارهای دیوان‌سالار و جزیره‌ای بر اعمال سیاست‌های حمایتی شرکت‌های دانش‌بنیان، قوانین زاید و دست‌وپاگیر حذف و موانع قانونی موجود از سر راه برداشته شود؛ همچنین با تنظیم قوانین و استانداردها مطابق با نیازهای استراتژی بانک و اصلاح و بازنگری قوانین ناقص، شفافیت پیاده‌سازی شود؛ سیاست‌های حمایتی مطالعه و بومی‌سازی شود؛ وضعیت موجود به‌درستی و به‌طور شفاف و واقعی بررسی شود؛ توجه به سرمایه‌گذاری شرکت‌های تجاری در تحقیق و توسعه برای توسعه اقتصادی، ایجاد سازمان‌های منعطف و مستقل برای حمایت از گروه‌های مختلف شرکت‌های تجاری صورت گیرد؛ همچنین تخصیص منابع و اعتبارات لازم برای حمایت از طرح‌های دانش‌بنیان از طریق تسهیلات وام و پیش‌خرید و مدل خرید سهام برای راه‌اندازی، نگهداری و توسعه سازمان‌های دانش‌بنیان باید مورد توجه قرار گیرد.

۴. به‌منظور تقویت عامل محیطی (شامل مؤلفه‌های استراتژیک، مالی، اقتصادی، فرهنگی و حقوقی) پیشنهاد می‌شود با توجه به محیط‌های در حال تغییر و همچنین فشار رقابتی بین بانک‌ها از راهبردهای کاربردی نظیر خدمات‌رسانی نوین بانکی که از سوی رقبای عرضه نمی‌شود، یا ایجاد شرکت‌های سرمایه‌گذاری که منابع مالی آن توسط بانک تأمین می‌گردد و یا سایر منابع مانند منابع انسانی و آ‌ی‌تی که توسط شرکت‌های دانش‌بنیان تأمین شود، این موضوع سبب جذب سرمایه مالی و سرمایه نیروی انسانی دانشی و درنهایت رضایت مشتریان می‌گردد. اگر مدیران به‌دنبال پذیرش تغییرات جدید و تولید ایده‌های

نو و به‌اشتراک‌گذاری آن‌ها از سوی کارکنان هستند، باید به مؤلفه‌های اقتصادی مورد نظر کارکنان دانشی در بانک اهمیت دهند. بانک با استفاده از تجربیات خبرگان و طراحی سازمان‌های دانش‌بنیان، درصدد جذب پس‌اندازها و منابع خرد و بلااستفاده و غیرمولد و سرمایه‌گذاری آن منابع در طرح‌ها و پروژه‌های دانش‌بنیان مولد و دارای ارزش‌افزوده بالا باشد. هر قدر تعداد قوانین دست‌وپاگیر در بانک کمتر باشد، رقابت‌پذیری و ارائه خدمات نوین تسهیل می‌شود.

۵. تقویت عامل سازمانی (شامل مؤلفه‌های ساختاری، منابع انسانی، مدیریتی، سرمایه و دارایی): فقط با تغییر فرهنگ سازمانی است که می‌توان به تدریج الگوی تعامل بین افراد، فناوری‌ها و فنون را در سازمان تغییر داد. هر قدر به افراد لایه‌های مختلف سازمانی به‌ویژه در سطوح پایین‌تر در زمان تصمیم‌گیری‌ها توجه شود و نظر آن‌ها در تصمیم‌ها لحاظ گردد، باعث افزایش اعتماد به نفس و انگیزه آن‌ها در کار خواهد شد؛ در نتیجه اعتماد کارکنان به سازمان افزایش می‌یابد و باعث مشارکت بیشتر آن‌ها در تولید و انتقال دانش می‌شود. همچنین توجه مدیران سازمان به دانش، خلاقیت، توانمندی‌ها و استعدادهای افراد باعث ایجاد حس مثبت و انگیزه بیشتر آن‌ها در جهت کار بهتر و باکیفیت‌تر و تعلق بیشتر به سازمان خواهد شد. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بیشتر به کارکنان توجه کنند و از خلاقیت‌ها، توانمندی‌ها و استعدادهای آنان غافل نشوند. تمرکز بر عامل خلاقیت در جذب نیروی انسانی جدید، گنجاندن عوامل مربوط به اندازه‌گیری خلاقیت در انجام کارهای فردی و گروهی در سیستم ارزیابی عملکرد کارشناسان و مدیران، ترویج فرهنگ نوآوری با برگزاری کلاس‌ها و سمینارهای آموزشی و ترویج روحیه انتقادپذیری بین افراد از برنامه‌های مناسب بدین منظور است. با استفاده از نظرهای خبرگان حوزه دانش‌بنیان، چشم‌انداز و راهبرد کلی سازمان و ساختار سازمانی جدید مبتنی بر نیاز سازمان دانش‌بنیان دولتی بنیان نهاده شود.

۶. تقویت عامل زیرساخت‌ها (شامل مؤلفه‌های زیرساخت تخصصی کسب‌وکار، زیرساخت پویای اطلاعاتی، زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات بازار): از آنجا که زیرساخت‌ها در زمره شرایط الزامی برای موفقیت تلقی می‌شوند و فراهم نکردن آن‌ها موجب بروز اشکال در عملکرد و کارآمدی نهایی مدیریت دانش می‌شود، توجه به این نکته بسیار مهم است که بانک نباید شروع اقداماتش را به تکمیل زیرساخت‌ها موکول کند. مبادرت به جاری‌سازی فرایندهای مدیریت دانش در حد وسیع سازمانی و تکمیل تدریجی آن می‌تواند رویکرد مناسبی باشد. در این راستا تقویت همکاری بین‌بنگاه‌ها و سازمان‌های تولیدکننده دانش مفید واقع می‌شود. با کمک به ایجاد شبکه‌ها به‌ویژه پیوندهای بین‌المللی امر یادگیری سازمانی و استفاده از تجربیات سایر مؤسسات و بانک‌های دانش‌بنیان تسهیل می‌شود. همچنین انطباق بین مدیریت دانش و منابع انسانی در شرکت‌های دارای فناوری پیشرفته نظیر بانک‌ها بسته

به نوع فناوری مورد استفاده بسیار مؤثر است.

۷. به‌منظور تقویت عامل ارزش‌های اسلامی (شامل مؤلفه‌های روحیه خدمت‌مداری، همت و پشتکار، عدالت در کار، تعهد کاری و خلاقیت) پیشنهاد می‌شود این اقدامات صورت گیرد: ارتقای فرهنگ سازمانی با تعاملات بیشتر با نهادهای فرهنگی و مذهبی و مساجد، و همچنین تشویق و تکریم کارکنان و مشتریان سازمان برای حفظ ارزش‌های اسلامی؛ ایجاد حس تعهد کاری و روحیه خدمت‌مداری از طریق فرایندهای صحیح آموزش و فرایندهای درونی‌سازی و تبدیل کردن دانش صریح به دانش ضمنی در اصول و مبانی اخلاقی و ارزش‌های اسلامی؛ بهره گرفتن از سخنان استادان مذهبی و برگزاری گفتمان‌های کاری با رویکرد اسلامی و جلسات پرسش‌وپاسخ مسائل دینی و شرعی در حوزه کاری.

ملاحظات اخلاقی

حامی مالی

این مقاله حامی مالی ندارد.

مشارکت نویسندگان

تمام نویسندگان در آماده‌سازی این مقاله مشارکت کرده‌اند.

تعارض منافع

بنابه اظهار نویسندگان، در این مقاله هیچ‌گونه تعارض منافی وجود ندارد.

تعهد کپی‌رایت

طبق تعهد نویسندگان، حق کپی‌رایت (CC) رعایت شده است.

پیوست

کدگذاری ابعاد؛ مؤلفه‌ها و شاخص‌ها

شخص	مؤلفه	بُعد
۱. درصد تورم	۱. عوامل و شرایط اقتصادی	۱. عامل محیطی
۲. تأکید بر اقتصاد مقاومتی		
۳. میزان رشد		
۴. تحریم		
۵. قوانین حامی شرکت‌های دانش‌بنیان	۲. عوامل حقوقی و مقرراتی	۱. عامل محیطی
۶. ضوابط مربوط به رقابت عادلانه در بازار		
۷. قوانین حکمرانی شرکتی یا مالی		
۸. صندوق‌های خارجی		
۹. سرمایه‌گذاران ریسک‌پذیر	۳. منابع مالی	۱. عامل محیطی
۱۰. صندوق‌های سرمایه‌گذاری		
۱۱. بودجه‌های دولت‌ها		
۱۲. توجه به بازارهای بین‌المللی		
۱۳. فشار رقبا	۴. عوامل راهبردی	۱. عامل محیطی
۱۴. نوسانات ارز		
۱۵. سطح تحصیلات و استانداردهای زندگی		
۱۶. ترویج خلاقیت و کارآفرینی		
۱۷. سرمایه اجتماعی	۵. عوامل فرهنگی و اجتماعی	۱. عامل محیطی
۱۸. بودجه‌بندی		
۱۹. دارایی‌های مشهود و نامشهود		
۲۰. برنامه‌ریزی مالی و پشتیبانی		
۲۱. ایجاد و حفظ سازمان یادگیرنده	۷. عوامل مدیریتی	۲. عامل سازمانی
۲۲. اولویت‌گذاری قابلیت‌ها و نیازها		
۲۳. مشارکت و آموزش		
۲۴. ساختار سازمانی کارا و متناسب با توسعه فناوری		
۲۵. سبک رهبری	۸. عوامل ساختاری	۲. عامل سازمانی
۲۶. راهبردها و سیاست‌های سازمان		
۲۷. فرهنگ یادگیری سازمانی		
۲۸. نیروی کار آموزش‌دیده و دارای مهارت		
۲۹. نیروی کار تحصیل کرده	۹. منابع انسانی	۲. عامل سازمانی
۳۰. تعداد متخصصان در فعالیت‌های تحقیق و توسعه		

بُعد	مؤلفه	شاخص
۱۰. خط‌مشی‌های دولت	۳۱. حمایت از مؤسسات دانش‌بنیان	
	۳۲. نظام مالیاتی	
۱۱. توسعه و ایجاد مراکز مرتبط با فناوری	۳۳. جوّ حمایتی تجارت	
	۳۴. جهت‌گیری در راستای تغییرات فناوری جهانی	
۱۲. اقدامات گسترده دولتی	۳۵. ایجاد و توسعه مراکز رشد	
	۳۶. تحقیق و توسعه در خدمات	
۱۳. فناوری اطلاعات و ارتباطات	۳۷. پژوهش‌های بنیادی	
	۳۸. ایجاد پارک‌های علم و فناوری	
۱۴. زیرساخت تخصصی کسب‌وکار	۳۹. سرمایه‌گذاری در دانش و آموزش	
	۴۰. مکانیسم‌های تشویقی خلاقیت	
۱۵. زیرساخت پویای اطلاعاتی	۴۱. توسعه زیرساخت‌ها	
	۴۲. کسب‌وکار خلاقانه	
۱۶. تعهد کاری	۴۳. استفاده شخصی و خانگی	
	۴۴. استفاده کسب‌وکارها و دولت	
۱۷. روحیه خدمت‌مداری	۴۵. نوآوری	
	۴۶. قدرت صنعت	
۱۸. عدالت در کار	۴۷. زیرساخت دانشی منطقه	
	۴۸. زیرساخت علم و فناوری	
۱. عامل مرتبط با دولت	۴۹. شبکه جهانی اینترنت	
	۵۰. شبکه‌های علمی	
۲. عامل مرتبط با دولت	۵۱. تعداد تلفن در هر هزار نفر	
	۵۲. تعداد رایانه در هر هزار نفر	
۳. عامل مرتبط با دولت	۵۳. میزبانی اینترنت	
	۵۴. صداقت	
۴. زیرساخت‌ها	۵۵. خودکنترلی	
	۵۶. تکریم ارباب‌رجوع	
۵. عامل ارزش‌های معنوی	۵۷. نوع دوستی	
	۵۸. همکاری	
۶. عامل ارزش‌های معنوی	۵۹. عدالت در قوانین و مقررات سازمان	
	۶۰. عدالت در روابط سرپرستی	

شخص	مؤلفه	بُعد
۶۱. عدالت در جبران خدمات		
۶۲. ارائه محصولات و خدمات دانشی و نوآورانه		
۶۳. خلق کسب‌وکارهای جدید و رشد سریع آن‌ها	۱۹. خلاقیت	۵. عامل ارزش‌های معنوی
۶۴. بهبود محصولات با فرایندهای جدید		
۶۵. سخت‌کوشی		
۶۶. میل به موفقیت	۲۰. همت و پشتکار	
۶۷. تداوم کار		
۶۸. استفاده از استراتژی تقلید برای احیای دانش		
۶۹. استفاده از روش‌های مختلف برای خلق واقعیت‌ها و مفاهیم جدید	۲۱. ایجاد دانش	
۷۰. نقش انگیزه؛ تلقین؛ تجربه؛ شناس در ایجاد دانش		
۷۱. قابلیت ذخیره سازمان‌یافته جهت امکان جست‌وجوی سریع اطلاعات		
۷۲. ذخیره دانش‌های لازم برای استفاده آسان همگان	۲۲. ذخیره دانش	
۷۳. ایجاد بستر و ابزارهای مناسب برای نگهداری دانش		
۷۴. توزیع دانش در سراسر سازمان به‌طور کارآمد		۶. مدیریت دانش
۷۵. اثر تعامل بین فناوری‌های سازمان؛ فنون و افراد بر توزیع دانش	۲۳. نشر دانش	
۷۶. انتقال جریان دانش از یک بخش یا نفر به بخش یا نفری دیگر		
۷۷. استفاده از دانش در جای مناسب		
۷۸. استفاده از دانش در تصمیم‌گیری‌ها و حل مسائل؛ پشتیبانی کار و آموزش	۲۴. به‌کارگیری دانش	
۷۹. استفاده از دانش سازمانی در راستای محصولات؛ خدمات و فرایند سازمانی		
۸۰. به‌کار گرفتن دانش به‌طور کامل در فعالیت‌های سازمان		
۸۱. سامانه‌های برنامه‌ریزی منابع بنگاه		
۸۲. تعامل منابع سازمانی یکپارچه	۲۵. یکپارچگی برنامه‌های کاربردی	
۸۳. پشتیبانی از تعداد زیادی از سامانه‌ها		
۸۴. اشتراک‌گذاری و تسهیم اطلاعات		
۸۵. منابع مورد نیاز (زمان، افراد)	۲۶. یکپارچه‌سازی داده‌ها	۷. عامل یکپارچه‌سازی اطلاعات
۸۶. تخصص مورد نیاز برای یکپارچه‌سازی		
۸۷. افزایش مهارت‌های کارکنان		
۸۸. دسترسی مشترک و ایجاد داده‌های یکپارچه	۲۷. ارتباطات شبکه‌ای	
۸۹. فراهم آوردن اطلاعات مرتبط با کسب‌وکار		
۹۰. سازگاری زیرساخت‌ها	۲۸. انعطاف‌پذیری شبکه	
۹۱. در ارتباط با یکدیگر بودن تمام سامانه‌های اطلاعات کاربردی		

References

- Adinehlou, M., Soheili, B., & Farji, Gh. (2021). The relationship between knowledge management organizational culture through productivity management in sport and youngster center of Alborz province. *Retracing Knowledge and Semantic Systems*, 8(29), 6-41. (Persain)
- Ali Ahmadi, A., Ali Ahmadi, H., & Pourdavar, Y. (2015). The role of Islamic values in explaining the dos and don'ts of management responsibilities at the organizational level. *Journal of Managing Tomorrow*, 14(44), 1-16. (Persain)
- Amadi, A. (1410AH). *The power of knowledge and beauty of language*. Dar Al-Eslami. (Persain)
- Asghari, H., Daneshfard, K., & Mirsepasi, N. (2018). Analyzing the performance of knowledge-based companies: the case of science and technology parks in Tehran. *Productivity Management*, 12(45), 3-7. (Persain)
- Asiayi Aghdam, L., Rahimzadeh, A., Falihi, N., & Rajayi, Y. (2021). Selecting property basket share based on behavioral economics: the case of stock market of Tehran. *Financial Economics*, 15(55), 155-190. (Persain)
- Babakhanian, M. (2014). *Effective factors of running knowledge-based companies: the case of knowledge based companies in science and technology parks of Tehran*. The Second International Conference on Commercializing Technology, Tehran, Science and Technology Park. (Persain)
- Bhatt, G. D., & Troutt, M. (2005). Examining the relationship between business process improvement initiatives, information systems integration and customer focus: an empirical study. *Business Process Management Journal*, 11(5), 532-558.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge*, 13. Boston: Harvard Business School Press.
- Demchig, B. (2020). A holistic conceptual model of organizational knowledge management maturity. *University of Finance and Economics, Ulaanbaatar, Mongolia*, 12(1)34-75. [https://doi.org/ 10.34190/IKM.20.089](https://doi.org/10.34190/IKM.20.089)
- Dokamini, F., & Ehsanifar, M. (2021). Measuring the effect of knowledge management on the service quality of Parsian Bank. *Retracing Knowledge and Semantic Systems*, 28(7), 65-105. (Persain)
- Faghihi, A., & Ghorbani, V. (2021). The relationship between governmental policies and knowledge management in knowledge-based companies with advanced technology. *Journal of Strategic Studies and Public Policies*, 39(2), 353-379. (Persain)

- Forouzandeh Dehkordi, L., & Molayi, E. (2009). Analyzing the value system in Islamic management and other schools. *Rahbord Yas*, 17(1), 166-187. (Persain)
- Friedrich, J., Becker, M., Kramer, F., Wirth, M., & Schneider, M. (2020). Incentive design and gamification for knowledge management. *Journal of Business Research*, 106(2), 341-352.
- Gloet, M., & Samson, D. (2020). Knowledge management and systematic innovation capability. *Disruptive Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 12(2), 54-72.
- Gouzel Zadeh, E., Dana, A., & Afshari, M. (2020). Identifying the effective factors of launching knowledge-based companies in sport. *Journal of Physiology and Management in Sport*, 12(1), 151-159. (Persain)
- Hasanzadeh, M. (2020). The effectiveness of knowledge management in Iranian organizations: obstacles to be overcome. *Science and Techniques of Information Management*, 6(4), 4-9. (Persain)
- Heidari, S., Taherikia, F., & Imankhan, N. (2021). A framework for homogenizing customer knowledge management and contact management with customers in banking industry. *Commercial Management*, 13(2), 572-608. (Persain)
- Hoque, N., Aktaruzzaman Khan, M., & Masrurul, M. (2013). Organizational culture: features and framework from Islamic perspective. *Humanomics*, 29(3), 202-219.
- Hung, R. Y. Y., Lien, B. Y. H., Yang, B., Wu, C. M., & Kuo, Y. M. (2011). Impact of TQM and organizational learning on innovation performance in the high-tech industry. *International Business Review*, 20(2), 213-225.
- Izadian, Z., Abdolahi, B., & Kiani, M. (2013). Knowledge management of knowledge-based companies in science and technology parks. *Journal of Parks and Centers*, 10(37), 64-70. (Persain)
- Khanifar, H., Zarei, M., Hasanzadeh, H., & Sadegh, M. (2012). A conceptual model for labor values in Islamic system. *Organizational Culture Management*, 10(1), 61-96. (Persain)
- Kusumaštuti, R. D., Arviansyah, A., Nurmala, N., & Wibowo, S. (2021). Knowledge management and natural disaster preparedness: A systematic literature review and a case study of east Lombok, Indonesia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 58(3), 10-27.
- Laallam, A., Kassim, S., Adawiah, E. R., & Saiti, B. (2020). Towards knowledge-based waqf organizations. *Challenges and Impacts of Religious Endowments on Global Economics and Finance*, 41(1) 100-120. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1245-6.ch006>

- Mansouri S., Vazifeh, Z., & Yousef Tabas, H. (2017). Prioritizing the effective factors of developing knowledge-based companies in Kerman province. *Entrepreneurship Expansion*, 10(2), 96-98. (Persain)
- NawzadSabir, M., Othman, B., Al-Kake, F., & Rashid, W. (2019). The influence of entrepreneurship characteristics on attitude towards knowledge commercialization. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 2(9), 1-18. <https://doi.org/10.37200/ijpr/v2312/pr190316>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). Innovations of knowledge management" publisher of innovation school and professional press. *The Knowledge Creating Company*, 3(12), 162-195.
- Payandeh, A. (1945). *Clear saying*. Javidan Tehran Press. (Persain)
- Rajabi Farjad, H., & Motiyian Najar, M. (2018). The effect of knowledge management on the organizational performance considering the intervening variable of strategic measures in human resources management. *Journal of Studies in Human Resources Management, Imam Hossein University*, 10(3), 191-214. (Persain)
- Sadeghi Darvazeshoul, A., Mazruee Nasrabadi, E., & Farhadian, A. (2018). The role of process potentials of knowledge management in structural empowering of human resources: the case of Allameh Tabatabai University. *Journal of Strategic Management of Organizational Knowledge*, 1(1), 49-72. (Persain)
- Saghafi, F. (2021). A domestic model for measuring the level of knowledge management. *Studies on Smart Business Management*, 9(35), 129-154. (Persain)
- Temel, S., & Vanhaverbeke, W. (2020). Knowledge risk management during implementation of open innovation. *Knowledge Risk Management*, 207- 227.
- Toolayi, R., Haghghi Boroojeni, P., & Khalili, H. (2021). Analyzing the effect of knowledge management on the strategic performance and execution of organizations through enhancing organization model. *Journal of Organizational Knowledge Management*, 14(4), 137-173. (Persain)
- Vazifehdoust, H., Eskandari, B., Jafari, P., & Mousa Khani, M. (2021). The effect of financial support of entrepreneurship on social contribution in knowledge-based businesses. *Financial Economics*, 15(4), 259-284. (Persain)
- Xin, Y., Ojanen, V., & Huiskonen, J. (2019). Dealing with knowledge management practices in different product lifecycle phases within product-service systems. *11th CIRP conference on industrial product-service systems*, 83(4), 111-117.