

## بررسی اثر فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی سازمان از طریق مدیریت دانش (مورد مطالعه: شهرداری مشهد)

رامونا میرحاجیان مقدم<sup>۱</sup>، حسین افخمی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران.  
<sup>۲</sup> دکتری، مدیریت منابع انسانی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

نام نویسنده مسئول:

رامونا میرحاجیان مقدم

### چکیده

پژوهش حاضر برای بررسی تاثیرگذاری فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی سازمان از طریق مدیریت دانش در شهرداری مشهد صورت گرفته است. براساس مطالعات انجام گرفته فناوری اطلاعات متغیر مستقل، مزیت رقابتی متغیر وابسته و مدیریت دانش متغیر میانجی می باشند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است که شامل ۲۲ گویه است. برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی صوری، محتوایی و سازه استفاده شده است. برای محاسبه پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید و مقدار آن ۰/۸۶۲ محاسبه شده است لذا پایایی آن بسیار مطلوب ارزیابی شده است. جامعه آماری شامل کارکنان شهرداری مشهد است، بنابراین پرسشنامه‌ها در نمونه‌ای به حجم ۱۶۸ نفر توزیع شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS و LISREL صورت گرفته است. با توجه به بررسی فرضیات پژوهش، قدرت رابطه میان فناوری اطلاعات و مدیریت دانش برابر ۰/۶۷ و آماره  $t$  آزمون نیز ۵/۴۰ بدست آمده است و قدرت رابطه میان مدیریت دانش و مزیت رقابتی برابر ۰/۴۱ و آماره  $t$  آزمون نیز ۲/۳۹ بدست آمده است که نشان می‌دهد مدیریت دانش بر مزیت رقابتی تاثیرگذار است اما از آنجا که مقدار اثر مستقیم سازه های فناوری اطلاعات و مزیت رقابتی برابر ۰/۶۱ می باشد و اثر غیر مستقیم آنها با توجه به نقش میانجی مدیریت دانش برابر ۰/۲۷۴ است، در نتیجه مقدار اثر مستقیم بیشتر از اثر غیرمستقیم است، و این فرضیه رد می‌شود.

**واژگان کلیدی:** فناوری اطلاعات، مزیت رقابتی، مدیریت دانش، مدل معادلات ساختاری.

**مقدمه**

با توجه به اهمیت استفاده از تکنولوژی اطلاعات در محیط رقابتی امروز، سازمان‌ها بهترین راه را برای تأمین این نیاز خود باید انتخاب کنند تا ضمن استفاده از مزایای تکنولوژی اطلاعات، کم‌ترین هزینه مالی و فرصت را برای خود به ارمغان آورند. یکی از راه‌های تأمین نیازهای تکنولوژی اطلاعات در سازمان‌ها بهره‌گیری از منابع خارج از سازمان است [۱]. فناوری اطلاعات به طور فزاینده‌ای برای دلایل استراتژیک به کار گرفته می‌شود و می‌تواند باعث ارتقای کارایی در سازمان و بهبود کنترل و بهره‌وری فرایندهای داخلی شود [۲]. در مورد سیاست‌گذاری فناوری در کشورهای در حال توسعه دیدگاهی مطرح است. بر این مینا که در کشورهای در حال توسعه به دلیل نداشتن تحقیقات در بخش خصوصی و عدم اهمیت حقوق مالکیت فکری فاقد دانش قابل ثبت بوده، لاجرم قادر به اعمال سیاست در زمینه‌ی فناوری نمی‌باشند. نقاط قوت نسبی شرکت‌ها در عملیات کسب و کار متفاوت می‌باشند و ممکن است شرکت‌ها تمرکز بر زمینه‌های کاربردی خاص را انتخاب کنند. همچنین سازمان‌هایی که اقدامات متنوع‌تری انجام می‌دهند ممکن است به عملکرد عالی‌تری به خاطر این مساله که اقدامات متنوع آن‌ها را قادر به تولید مزیت منحصر به فردتری که برای رقبا تقلید و رقابت آن مشکل‌تر است؛ دست یابند. محبوبیت کاربرد فناوری اطلاعات اتکا بر کامپیوترها را برای پردازش معاملات تجاری افزایش داده است. شرکت‌ها سیستم‌های فناوری اطلاعات را به کار می‌گیرند تا عملیات خود را بهبود دهند [۳]. همچنین مدیریت دانش به عنوان ابزار کلیدی مدیریت قرن جدید، استراتژی نظام مند و فرآیندهای تعریف، دستیابی، انتقال و به کارگیری اطلاعات و دانش از سوی افراد سازمان‌هاست که موجب ایجاد نوآوری، توانایی رقابت و ارتقای بهره‌وری می‌شود و ضمن کمک به حل مشکل، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی استراتژیک، یادگیری پویا و... از زوال دارایی‌های ذهنی جلوگیری می‌کند و به آگاهی سازمان می‌افزاید و انعطاف‌پذیری سازمان را افزایش می‌دهد [۴]. سازمان‌ها برای انجام مأموریت‌ها و دستیابی به اهداف خود دارای منابع و دارایی‌های متعددی می‌باشند. برخی از این منابع و دارایی‌ها بسیار ارزشمند و راهبردی هستند که برای کسب مزیت رقابتی سازمان نقش محوری دارند. دانش برای تمام سازمان‌ها از جمله این منابع و دارایی‌ها است، به طوری که صاحب‌نظران علم مدیریت، دانش را جایگزین نهایی تولید، ثروت سرمایه پولی می‌دانند [۵]. بنابراین با وجودی که فعالیت رقابتی اغلب چیز خوبی در نظر گرفته می‌شود اما دستیابی به مفهوم‌سازی چندگانه و اندازه‌گیری فعالیت رقابتی دید وسیع‌تری از پدیده سازمانی را در نواحی پویایی‌های رقابتی ایجاد می‌کند [۶]. در گذشته‌ای نه چندان دور، قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان یا یک جامعه انسانی، دسترسی بیشتر به منابع مادی محسوب می‌شد [۷]. اما اکنون شرایط به کلی متحول شده و اساسی‌ترین مشخصه سازمان‌های هوشمند قرن بیست و یکم، تأکید بر دانش و اطلاعات است. بر خلاف سازمان‌های گذشته، سازمان‌های امروزی دارای فناوری پیشرفته بوده، نیازمند کسب، مدیریت و بهره‌برداری از دانش و اطلاعات به منظور بهبود کارایی، مدیریت و پیگیری تغییرات پایان ناپذیر هستند. و در این راستا دانش، ابزار قدرتمندی است که می‌تواند تغییرات را به وجود آورده و نوآوری‌ها را ممکن سازد [۸]. و امروزه، اصلی‌ترین مزیت رقابتی برای سازمان‌ها توان آن‌ها در مدیریت محسوب می‌شود [۹]. این تحولات موجب افزایش توان علمی و فنی سازمان شده و فرصت بیشتری برای تحقیق، توسعه و طراحی پروژه‌های اساسی مبتنی بر ICT فراهم نمود. اکنون با تلاش کارشناسان این سازمان، طراحی و تولید سیستم‌های مبتنی بر فناوری‌های جدید، نصب، راه‌اندازی و نگهداری شبکه داده‌های شهری، اجرای پروژه‌های آماری، تحلیلی و عملیات ممیزی املاک، طراحی و پیاده‌سازی سامانه‌های اطلاع‌رسانی، مشاوره و نظارت بر سیستم‌های جامع شهرسازی، اتوماسیون اداری، سیستم‌های یکپارچه اداری و مالی، تعمیر، نگهداری و پشتیبانی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری محقق شده و آموزش‌های عمومی و تخصصی علوم رایانه‌ای، تحقیق و توسعه و مشاوره‌های راهبردی و نظارتی در زمینه استقرار سیستم‌های تضمین کیفیت وظایف و اهداف این سازمان را در تقویت توان IT خود و سایر شهرداری‌های کشور تشکیل می‌دهد.

**۱- ادبیات موضوع**

ادبیات موضوع این تحقیق شامل فناوری اطلاعات، مزیت رقابتی و مدیریت دانش، تاریخچه و معرفی متغیرهای تحقیق در قالب مدل مفهومی می‌باشد.

**۱-۱- فناوری اطلاعات**

فناوری اطلاعات قبل از اینکه یک سیستم سخت‌افزاری و مجموعه‌ای از الگوها باشد یک نظام فکری و فرهنگی است و می‌توان آن را فرهنگ تولید اطلاعات نامید. بدون ایجاد فرهنگ تولید اطلاعات، نظام فناوری اطلاعات نمی‌تواند دوام داشته باشد. بنابراین، آنچه در آن مهم است تفکر اطلاعات‌گرا است. فناوری اطلاعات از اتصال و ترکیب مجموعه‌ای از فکرها مفید تولید شده شکل می‌گیرد و کامپیوتر و سوپرکامپیوترها و سیم و کابل و ابزارهایی از این قبیل نیست. در فناوری اطلاعات، فکر انسان‌های خردمند است که تولید اطلاعات می‌کند. فناوری اطلاعات یعنی روش‌های تولید و جمع‌آوری اطلاعات و استفاده از آن در جامعه و سازمان فناوری اطلاعات با کوچک کردن، ارزان کردن و کاربری ساده برنامه‌های کامپیوتری باعث شده دسترسی به اطلاعات از هر جا و توسط هر شخص به راحتی صورت گیرد [۱۰]. پایگاه‌های

اطلاعاتی برگرفته از مفهوم فناوری اطلاعات فرآیندهای پیچیده درون سازمانی را تسهیل کرده و با اتصال سازمان‌ها به همدیگر، شبکه‌های سازمانی را بنا نهاده است و دیدگاه‌های میان مدت مدیران به دیدگاه‌های بلندمدت بدل شده است. محبوبیت کاربرد فناوری اطلاعات اتکا بر کامپیوترها را برای پردازش معاملات تجاری افزایش داده است. شرکت‌ها سیستم‌های فناوری اطلاعات را به کار می‌گیرند تا عملیات خود را بهبود دهند [۸].

### ۲-۱- مزیت رقابتی

مزیت رقابتی از موضوعات مهمی است که در سال‌های اخیر در ادبیات مدیریت و بازاریابی استراتژیک مورد تاکید قرار گرفته است. در این رابطه، چشم‌اندازهای متفاوتی نسبت به عوامل تعیین‌کننده و موثر ارائه شده است، جایی که توریست‌های سازمان صنعتی، عوامل محیطی را عوامل مسلط و تعیین‌کننده مزیت رقابتی می‌دانند. اولین شخص از میان این نظریه پردازان بین است که در سال ۱۹۶۸ نظریه خود را بیان داشت. با این حال نظریه پرداز معروف این گروه مایکل پورتر محسوب می‌شود. طبق مدل پورتر، واحد صنعتی برای تجزیه و تحلیل صنعت است. در این راستا وی اعتقاد دارد که سودآوری شرکت‌ها به جذابیت صنعت و موقعیت نسبی شرکت در صنعت بستگی دارد. طبق این مدل، چنانچه استراتژی باعث شود که سازمان فعالیت‌ها را متفاوت و متمایز از رقبا انجام دهد در آن صورت شایستگی‌های محوری امکان انتخاب تنوع و تمایز را تسهیل می‌کنند و باعث کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌شوند [۱۱].

از نظریات دیگر این گروه می‌توان به نظریه آمیت و شومیکر اشاره کرد. طبق این نظر این دو، سودآوری شرکت به میزان سازگاری دارایی‌های استراتژیک و عوامل استراتژیک صنعت بستگی دارد و لذا اساس مزیت رقابتی بر مبنای تعامل سازمان صنعتی و تئوری شایستگی قرار می‌گیرد [۱۲].

### ۳-۱- مدیریت دانش

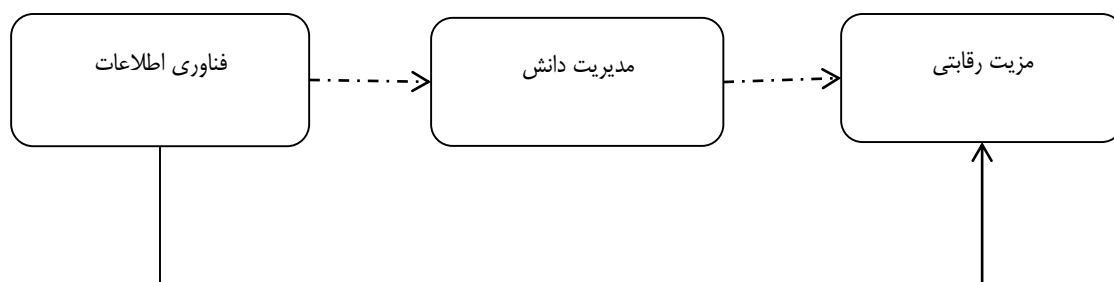
مدیریت دانش فرایندی است که از طریق آن سازمان، ثروت را از دارایی فکری خود تولید می‌کند. از دیدگاه سازمان همکاری اقتصادی و توسعه<sup>[۲۰۰۳]</sup> مدیریت دانش، مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمانی برای خلق، کسب، توزیع دانسته‌ها و ارتقای اشتراک گذاری دانش در داخل سازمان و پیرامون آن است. حسن زاده (۱۳۸۸)، بعد از بررسی تعاریف مختلف راجع به مدیریت دانش، آن را به این صورت تعریف می‌کند: مدیریت دانش عبارت است از اعمال مدیریت و زمینه سازی برای تبدیل دانش (تهان به عیان و بالعکس) در داخل سازمان، از طریق گردآوری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه انسانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان است [۱۳]. هونگ<sup>[۲۰۰۵]</sup> مدیریت دانش را اینگونه تعریف می‌کند: یک استراتژی مدیریتی سیستماتیک و به هم پیوسته است که فناوری اطلاعات را با فرایند سازمانی ترکیب می‌کند، مدیریت دانش یک فعالیت مدیریتی است که دانش را تولید، تبدیل، انتقال، ذخیره و به کار می‌برد و به همان اندازه هم اعضای سازمان را با اطلاعات واقعی آشنا می‌سازد تا واکنش درست نشان داده و تصمیمات درست بگیرند تا سازمان به اهدافش دست یابد [۱۴].

### ۴-۱- تاریخچه

اریک و همکاران<sup>[۲۰۱۳]</sup> به این نتیجه رسیدند که بازارگرایی شرکت و استفاده از فناوری اطلاعات برای حمایت از مدیریت ارتباط با مشتری، و کاربرد پذیری قابلیت‌های زیرساخت فناوری اطلاعات در قابلیت‌های پویای بازاریابی موثر است [۱۵]. چن و همکاران<sup>[۲۰۱۲]</sup> نیز به این نتیجه رسیدند که جهش و انتقال دانش بر جنبه‌های مختلف عملکرد سازمانی تأثیر دارند. به علاوه، دیده شده که بسیاری از عوامل صنعتی از قبیل تغییر محیط، فشردگی دانش و عوامل سازمانی از جمله توانایی فناوری اطلاعات *IT* و اشتراک گذاری فرهنگ تأثیر تعدیل‌کننده‌ای دارند [۱۶]. چونگ و همکاران<sup>[۲۰۱۱]</sup> در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که اعتماد سازمانی موجود بین کارکنان، دانش کارکنان درباره استراتژی‌های کسب و کار و فناوری اطلاعات ارتباط مثبت و قوی با همراستایی کسب و کار و فناوری اطلاعات سازمان دارند [۱۷]. پناهی (۱۳۹۷) نیز به نتیجه رسید که بکارگیری فناوری اطلاعات بر کسب مزیت رقابتی با میانجی‌گری مدیریت دانش تأثیر دارد [۱۸]. نتایج تحقیق حسینی و همکاران (۱۳۹۶) نیز نقش و اهمیت فناوری اطلاعات و قابلیت‌های مدیریت دانش برای رسیدن به مزیت رقابتی بیان شده است [۱۹].

### ۵-۱- متغیرهای تحقیق

مدل مفهومی تحقیق در قالب شکل ۱ ارائه شده است. بنابراین مدل؛ فناوری اطلاعات که بعنوان متغیر مستقل معرفی شده است، مزیت رقابتی متغیر وابسته و مدیریت دانش متغیر میانجی معرفی شده است.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش [۱۴]

## ۲- روش شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف در حیطه تحقیقات کاربردی می باشد و با توجه به اینکه در این پژوهش از روش های مطالعه کتابخانه ای و نیز روش های میدانی نظیر پرسشنامه نیز استفاده می شود، می توان بیان کرد که پژوهش حاضر بر اساس ماهیت و روش، یک پژوهش توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان شهرداری مشهد می باشند. برای تعیین حجم نمونه آماری این پژوهش و تحقیق از فرمول کوکران استفاده گردیده است، که با مدنظر قرار دادن اینکه جامعه آماری ۲۹۸ نفر می باشد حجم نمونه ۱۶۸ نفر به دست می آید که پرسشنامه میان این تعداد توزیع می شود. پرسشنامه این تحقیق که شامل ۲۲ گویه مورد استفاده قرار گرفته است. در این پژوهش برای بررسی روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و محتوایی استفاده شده است. همچنین برای تایید پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. همچنین برای بررسی پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده در این پژوهش، در یک مطالعه مقدماتی با توزیع ۲۲ پرسشنامه، ۰/۸۶۲ محاسبه گردیده است. بنابراین پایایی پرسشنامه بسیار مطلوب ارزیابی گردیده است. تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده با استفاده از نرم افزار آماری *SPSS* و *LISREL* صورت گرفته است. همچنین برای بررسی وضعیت روایی پرسشنامه از تحلیل عاملی تاییدی و بررسی فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است.

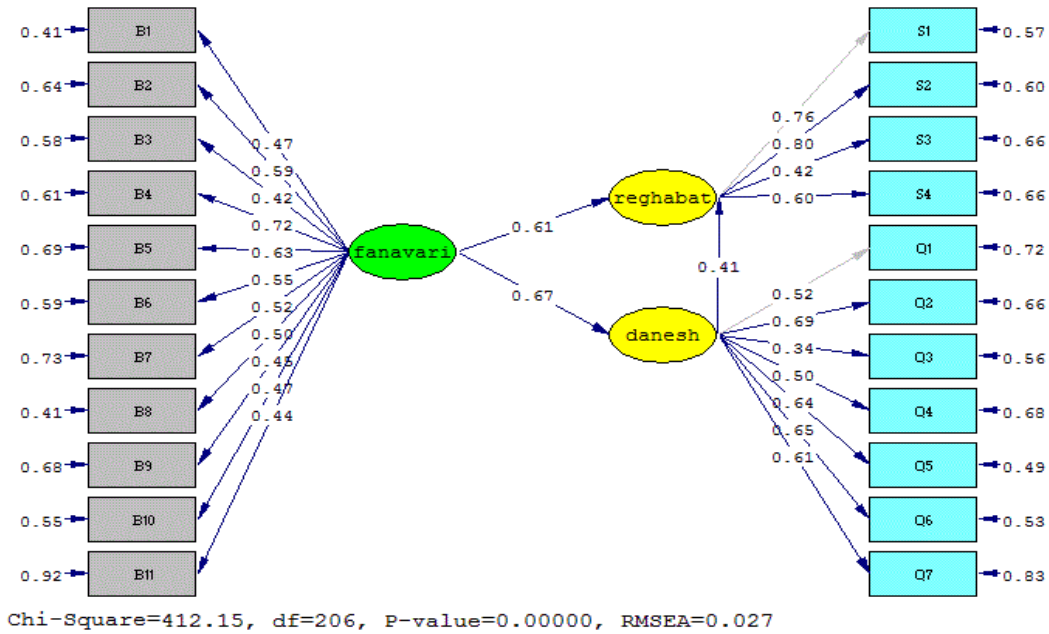
## ۳- تجزیه و تحلیل اطلاعات

شاخص های مرکزی و پراکندگی، به توصیف داده های تحقیق پرداخته شود، تا این امر به شفافیت موضوع کمک کند. جدول ۱ شامل آمار توصیفی برای همه متغیرهای به کاررفته در تحقیق هست. ارقام این جدول به کمک نرم افزار *SPSS* محاسبه شده اند.

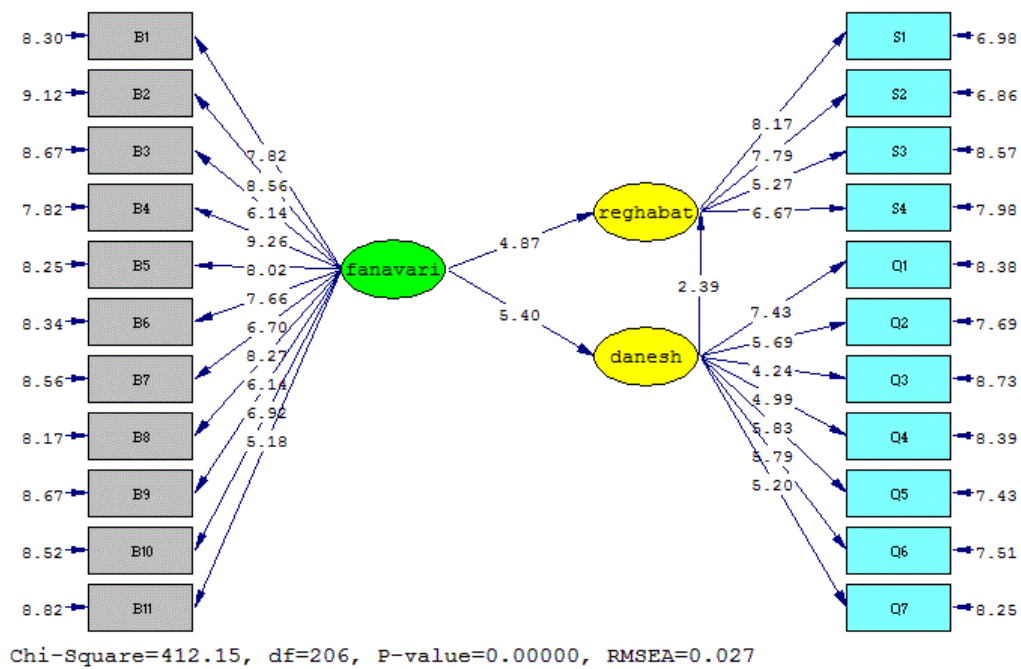
جدول ۱- آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
فناوری اطلاعات	۳/۵۷۶	۰/۵۳۰	۰/۲۸۲	-۰/۰۶۳	-۰/۲۸۷
مزیت رقابتی	۳/۵۸۹	۰/۷۵۵	۰/۵۷۱	-۰/۲۰۰	-۰/۱۹۳
مدیریت دانش	۳/۵۳۸	۰/۶۴۱	۰/۴۱۱	۰/۱۱۸	-۰/۳۱۱

جدول ۱ نشان می دهد میانگین تمامی مولفه ها بالاتر از عدد ۳ می باشد و از آنجاییکه در طیف ۵ گزینه ای که انتخاب شده میانگین بالاتر از ۳ نشان دهنده موافق بودن وضعیت آن متغیر در جامعه آماری می باشد. در این قسمت مدل اندازه گیری تحقیق بر اساس مدل معادلات ساختاری بررسی می گردد. (هومن، ۱۳۸۸) در این مطالعه از ابزار پرسشنامه برای گردآوری داده ها استفاده شده است. بنابراین با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی ساختار کلی پرسشنامه های تحقیق مورد روائی سنجی محتوایی قرار گرفته است. برای تحلیل عاملی تاییدی و مدل یابی معادلات ساختاری بار عاملی استاندارد و آماره *t* محاسبه شده است (کلاین، ۱۳۹۳). مدل معادلات ساختاری نهایی برای سنجش رابطه سازه های اصلی تحقیق استفاده شده است. مدل نهایی در شکل ۲ و ۳ ارائه شده است. این مدل با اقتباس از برونداد نرم افزار لیزرل ترسیم شده است.



شکل ۲- نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین متغیرهای تحقیق بر اساس فرضیه‌ها



شکل ۳- آماره  $t$ -value نتایج تأیید مدل نهایی ارتباط بین متغیرهای تحقیق بر اساس فرضیه‌ها

مقدار معناداری فناوری اطلاعات و مدیریت دانش ۰/۶۷ بدست آمده و آماره  $t$  آزمون نیز بالاتر از ۱/۹۶ می‌باشد که در این آزمون ۵/۴۰ بدست آمده است پس می‌توان گفت فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش تاثیرگذار بوده و رابطه معنادار بدست آمده است.

مقدار معناداری مدیریت دانش و مزیت رقابتی ۰/۴۱ بدست آمده و آماره  $t$  آزمون این آزمون ۲/۳۹ بدست آمده است پس می‌توان گفت مدیریت دانش بر مزیت رقابتی تاثیرگذار بوده و رابطه معنادار بدست آمده است.

به منظور بررسی اثر میانجی مدیریت دانش در فرضیه مورد بحث، بایستی اثر مستقیم دو سازه را با اثر غیر مستقیم در حالت دخیل ساختن متغیر میانجی مورد بررسی قرار داد تا در صورت افزایش اثر بتوان اثر میانجی را قابل قبول دانست. در فرضیه حاضر اثر مستقیم برابر ۰/۶۱ می‌باشد. اثر غیر مستقیم در صورت وجود متغیر میانجی عبارت است از:

$$0.67 \times 0.41 = 0.274$$

با توجه به بیشتر بودن اثر مسیر مستقیم از مسیر غیرمستقیم بنابراین وجود متغیر میانجی تاثیر را افزایش نمی‌دهد و نقش میانجی در فرضیه حاضر مورد تایید واقع نمی‌شود.

### نتیجه گیری و پیشنهادات

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی سازمان از طریق مدیریت دانش در شهرداری مشهد صورت گرفت. این ارزیابی براساس دیدگاه کارکنان شهرداری مشهد در طیف‌های مختلف شغلی و با تحصیلات متفاوت و با سنین مختلف صورت گرفته است تا با دیدگاهی تحلیلی و مقایسه‌ای نتایجی با دقت و قابلیت اتکای بیشتری بدست آید. در همین راستا از آزمون‌های آماری استنباطی متعددی جهت بررسی رابطه‌ی فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی با کمک نقش میانجی مدیریت دانش استفاده گردیده است و به این نتیجه رسیده شده است که فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش و مدیریت دانش بر مزیت رقابتی تأثیرگذار است اما نقش میانجی مدیریت دانش تاثیر کمتری نسبت به تاثیر مستقیم فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی دارد بنابراین مطالعه موردی تحقیق شهرداری مشهد می‌تواند با استفاده از بانک‌های اطلاعاتی درباره مهارت‌ها، تخصص‌ها و همچنین ذخیره دانش ضمنی و آشکار، توانایی ضبط و ذخیره‌سازی دانش‌های مختلف را افزایش دهد و با برپایی یک سیستم زیربنایی مستحکم فناوری اطلاعات که با کمک مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده‌سازی، پشتیبانی یا مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، خصوصاً برنامه‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزار رایانه ایجاد می‌شود، دسترسی به دانش را برای کارکنانش فراهم و باعث تشویق آن‌ها به کسب دانش شود. در دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارکنان برای افزایش سطح بکارگیری صحیح فناوری اطلاعات برای جدیدترین دوره‌های فناوری اطلاعات و چگونگی تبادل دانش از این طریق تلاش شود. و در نهایت تلفیقی از ابزارهای فناوری اطلاعات موجود برای بهبود جریان مدیریت دانش در شهرداری مشهد به منظور به دست آوردن مزیت رقابتی استفاده شود. برای ایفای نقش موثرتر ابزارهای فناوری اطلاعات در بخش فرایند مدیریت دانش، زیرساخت‌های فناوری تقویت شود.

در مقایسه با تحقیقات پیشین پناهی (۱۳۹۷) همسو با تحقیق حاضر بکارگیری ابزارهای نوین فناوری اطلاعات زمینه را برای اجرای بهتر فرایند مدیریت دانش فراهم کرده و منجر به کسب مزیت رقابتی برای سازمان شده است. به عبارت دیگر فراهم کردن زیرساخت‌های فناوری اطلاعات، دانش جدید را برای کارکنان فراهم ساخته و مدیریت دانش را بهبود داده و ارتقای بهره‌وری شغلی را به دنبال داشته است [۱۸]. حسینی و همکاران (۱۳۹۶) نیز همراستا با تحقیق حاضر به این نتیجه رسیدند که انتقال یا تبادل اطلاعات بین اشخاص و محل‌ها، پیش نیاز یک سامانه مدیریت دانش است و یکی از مهم‌ترین نکات در چرخه مدیریت دانش، انتخاب مناسب‌ترین فناوری‌های اطلاعات برای دستیابی به مزیت رقابتی است [۱۹]. اریک و همکاران (۲۰۱۳) همراستا با تحقیق حاضر نتایج اثرات مستقیم و مهم بازارگرایی شرکت، استفاده از فناوری اطلاعات برای حمایت از مدیریت ارتباط با مشتری، و کاربردپذیری قابلیت‌های زیرساخت فناوری اطلاعات در قابلیت‌های پویای بازاریابی است [۱۵]. چن و همکاران (۲۰۱۲) نیز همراستا با تحقیق حاضر یافته‌های این پژوهش به سازمان‌ها کمک خواهد کرد که استراتژی مناسبی برای افزایش دانش انتخاب کنند و مسیرهای جدید بیشتر را روشن کنند [۱۶].

در پژوهش‌های آینده، تاثیر فناوری اطلاعات بر مزیت رقابتی با کمک مدیریت دانش در سازمان‌های دیگر مورد مطالعه قرار دهند تا نتایج به دست آمده از استحکام بیشتری برای اجرا برخوردار باشند و بتوان نتایج آن با یکدیگر مورد مقایسه قرار داد. از دیگر تکنیک‌های محاسباتی چون *SMART-PLS*، *AMOS* و رگرسیون، محاسبات فازی و مقایسه‌ی نتایج حاصل از این محاسبات استفاده شود. می‌توان تاثیر فناوری اطلاعات را بر سایر مقوله‌های مدیریتی از جمله: چابکی سازمان، بهره‌وری کارکنان، نوآوری و کارآفرینی کارکنان، مدیریت ارتباط با مشتری، انگیزش و... مورد تحقیق و آزمون قرار داد. در این مطالعه کوشش شده است تا تعدادی از ابعاد و شاخص‌های فناوری اطلاعات مورد تحلیل قرار گیرد اما از آنجا که مطالعات میدانی اندکی در مجامع آکادمیک صورت گرفته است لذا پژوهشگران آتی می‌توانند با افزایش طیف مطالعات خود به بهبود مقیاس طراحی شده از طریق شناسایی و تعدیل آیتم‌ها و عامل‌ها اقدام نمایند.

## منابع و مراجع

- [۱] زنگانه، اعظم، دیده خانی، حسین، (۱۳۹۲) "مروری بر فاکتورهای برون سپاری پروژه های فناوری اطلاعات" دومین کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه گذاری.
- [2] Stewart, Rodney A, A (2008) framework for the life cycle management of information Technology projects: ProjectIT, International Journal of Project Management, 26, pp 203-212.
- [3] Chong, C. W., & Besharati, J. (2014). Challenges of knowledge sharing in the petrochemical industry. Knowledge Management & E-Learning: An International Journal, 6(2), 171-187.
- [4] López-Nicolás, C., & meñ no-Cerdán, A. (2011). Strategic knowledge management, innovation and performance. International Journal of Information Management, 31: 502-509.
- [۵] محموداقدم، حسین؛ (۱۳۹۵)، " بررسی الگوهای استراتژی مدیریت دانش و کاربرد ایمنی مبتنی بر مدیریت استراتژیک در محیط های کار"، امواج دانش، دوره ۱، شماره ۴.
- [۶] اصلولو، بهاره؛ خدای، سهیلا (۱۳۹۴) " بررسی تأثیر تصویر برند بر سودآوری مشتری برای سازمان مبتنی بر کیفیت خدمات و ارزش ادراک شده مشتری" پژوهشنامه مدیریت اجرایی، مقاله ۱، شماره ۱۴، صفحه ۱۳-۳۲.
- [7] Ansari, M. Appelbaum, E. Bailey, T. Berg, P. (2012). Knowledge sharing over the network, thin solid film. Proceedings of 2nd International symposium on the manipulation of advanced smart Materials, 517(4) 1512-151.
- [8] Chong, S. C., and Choi, Y. S. (2005), "Critical Factors in the Successful Implementation of Knowledge Management", Journal of Knowledge Management Practice, 5. Retrieved from [www.tlinc.com/artic190.htm](http://www.tlinc.com/artic190.htm).
- [۹] رحمانی یوشانلوئی، ع؛ ابراهیمی، م؛ و سلیمانی ملک، ح (۱۳۹۰). برنامه ریزی استراتژیک فناوری اطلاعات و ارتباطات. تهران: انتشارات تولید دانش.
- [۱۰] سلطانی، ایرج، (۱۳۸۸)، نقش TPM در توسعه منابع انسانی، مجله مدیریت، شماره ۴۰ و ۴۱، ص ۵۸-۶۰
- [11] De Toni, A., & Tonchia, S. (2003). Strategic planning and firms' competencies: Traditional approaches and new perspectives. International Journal of Operations & Production Management, 23(9), 947-976.
- [12] Amit, R., & Schoemaker, P. J. (2003). Strategic assets and organizational rent. Strategic management journal, 14(1), 33-46.
- [۱۳] حسن زاده، محمد (۱۳۸۸) مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت ها، انتشارات کتابدار وابسته به شرکت خدمات اطلاع رسانی کتابدار فرزانه: تهران.
- [14] Hongyi Mao, Shan Liu, Jinlong Zhang, Zhaohua Deng, (2016), "Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage: The moderating role of resource commitment", International Journal of Information Management 36, 1062-1074.
- [15] Eric T.G. Wang, Han-fen Hu, Paul Jen-Hwa Hu, (2013), "Examining the role of information technology in cultivating firms' dynamic marketing capabilities", Information & Management 50 (2013) 336-343.
- [16] Chen, Chung-Jen, Huang, Jing-Wen. (2011). Strategic human resource practices and innovation performance -- The mediating role of knowledge management capacity.
- [17] Chong, A. Y, Chan, T. S. C, Ool, K. B, Darmawan, N. (2011), Does employee alignment affect business-IT alignment? An empirical analysis, Journal of Computer Information Systems, Spring, 10-20.
- [۱۸] پناهی، بلال؛ (۱۳۹۷)؛ " تاثیر بکارگیری فناوری اطلاعات بر کسب مزیت رقابتی با نقش میانجی مدیریت دانش"، دوره ۴، شماره ۳ - شماره پیاپی ۱۲، صفحه ۱۲۹-۱۵۱.
- [۱۹] حسینی، سیدصمد؛ یونس جبارزاده و سحر حیدرآبادی، (۱۳۹۶)؛ نقش فناوری اطلاعات و قابلیت مدیریت دانش در کسب مزیت رقابتی، سومین کنفرانس بین المللی پژوهش در علوم و مهندسی، بانکوک، دبیرخانه دایمی کنفرانس



<sup>i</sup> Organization for economic Co-operation and development

<sup>ii</sup> Houng

<sup>iii</sup> Eric et al.

<sup>iv</sup> Chen, Chung-Jen, Huang, Jing-Wen

<sup>v</sup> Chong, A. Y, Chan, T. S. C, Ool, K. B, Darmawan, N