

# Identifying the Effective Factor of Knowledge Sharing System Acceptance from Knowledge Workers Perspective

**Ameneh Khadivar**

PhD in Systems Management; Assistant Professor;  
Alzahra University a.khadivar@alzahra.ac.ir

**Leila Ebrahimpoor Arangi**

MA in Information Technology Management,  
Alzahra University  
Corresponding Author ebrahimpoor@yahoo.com

Received: 6, Jul. 2015

Accepted: 29, Nov. 2015

**Abstract:** Today we observe the rapid changes and intense complexity of environment. In such conditions, creating competitive advantages requires new kind of organizations that can create and manage knowledge. Sharing knowledge causes competitive advantages by reducing the costs and increasing the quality. Considering the fact that success in knowledge sharing systems depends on what is accepted and used by knowledge workers, it is important to identify the factors influencing knowledge sharing acceptance from knowledge workers perspective. Therefore, in this research, the effect of managerial, technical and human factors on knowledge sharing information systems acceptance has been assessed by a structural model. A questionnaire was prepared with 34 questions to conduct field studies on selected factors, which was confirmed by experts. Then it was distributed among knowledge workers to collect data in Tehran organizations that had implemented knowledge sharing system. The collected data was analyzed by correlation test, Freidman test and path analysis. The path analysis showed that effort expectancy, performance expectancy, senior management support, motivation, staff involvement, training and social influence have positive and direct effect on intension to use system and intension to use system also has direct and positive effect on real use of system. Facilitating condition has direct and positive effect on real use of the system. Friedman test indicated that the effective factors in order of priority and importance are: performance expectancy, effort expectancy, training, social influence, staff involvement, senior management support and motivation.

**Keywords:** Knowledge Sharing, Knowledge Sharing System, Affecting Factors on Knowledge Sharing System Acceptance, Knowledge Worker, Structural Equation Modeling

Iranian Journal of  
**Information  
Processing and  
Management**

Iranian Research Institute  
for Science and Technology

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed in SCOPUS, ISC, & LISTA

Vol. 31 | No. 4 | pp: 1031-1048

Summer 2016

# شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش

## سیستم تسهیم دانش از نظر دانشکاران

آمنه خدیور

دکتری مدیریت سیستم‌ها؛ استادیار؛ دانشگاه الزهراء؛  
a.khadivar@alzahra.ac.ir

لیلا ابراهیم‌پور ارتنگی

کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات؛  
دانشگاه الزهراء  
پدیدآور رابط ebrahimpoorl@yahoo.com



دریافت: ۱۳۹۴/۰۴/۱۵ | پذیرش: ۱۳۹۴/۰۹/۰۸ | مقاله برای اصلاح به مدت ۲۸ روز نزد پدیدآوران بوده است.

فصلنامه | علمی پژوهشی

پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران

شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳

شاپا (الکترونیکی) ۲۲۵۱-۸۲۳۱

نمایه در SCOPUS، ISI، LISTA و

jipm.irandoc.ac.ir

دوره ۳۱ | شماره ۴ | صص ۱۰۳۱-۱۰۴۸

تابستان ۱۳۹۵

**چکیده:** امروزه شاهد تغییرات سریع در فناوری و شدت پیچیدگی محیطی هستیم. در چنین شرایطی، ایجاد مزیت رقابتی نیازمند سازمان‌هایی است که قابلیت پیاده‌سازی و مدیریت دانش را داشته باشند. تسهیم دانش باعث ایجاد مزیت رقابتی از طریق کاهش هزینه‌ها و افزایش کیفیت می‌شود. از آنجا که موفقیت سیستم‌های تسهیم دانش مانند هر سیستم اطلاعاتی دیگری در گرو پذیرش و استفاده از آن‌ها از سوی دانشکاران است، شناسایی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم تسهیم دانش از نظر دانشکاران اهمیت زیادی دارد. در این پژوهش تأثیر عوامل مدیریتی، انسانی و فنی بر پذیرش سیستم‌های اطلاعاتی تسهیم دانش توسط کاربران آن از طریق ارائه یک الگوی ساختاری بررسی شده است. جهت انجام مطالعه‌های میدانی بر اساس عوامل به‌دست آمده از مرور ادبیات، پرسشنامه‌ای با ۳۴ سؤال تنظیم شد و مورد تأیید خبرگان قرار گرفت. سپس جهت جمع‌آوری داده‌ها ۳۰۰ پرسشنامه در بین دانشکاران ۱۰ سازمان در شهر تهران که سیستم تسهیم دانش را پیاده‌سازی کرده بودند، توزیع شد. تعداد ۱۲۲ نفر به سؤالات پرسشنامه پاسخ داده‌اند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل‌های انجام‌شده با استفاده از آزمون همبستگی، آزمون «فریدمن» و آزمون تحلیل مسیر نشان داد که انتظار تلاش، انتظار عملکرد، تأثیر اجتماعی، حمایت مدیریت ارشد، ایجاد انگیزه، آموزش، و درگیری افراد تأثیر مستقیم و مثبتی بر قصد استفاده از سیستم دارند و قصد استفاده از سیستم نیز رابطه مستقیم و مثبتی با استفاده واقعی از سیستم دارد. شرایط تسهیل‌کننده و قصد استفاده از سیستم نیز تأثیر مثبت و مستقیمی بر روی استفاده واقعی از سیستم تسهیم دانش دارد. ۷ عامل مؤثر شناخته‌شده به ترتیب اولویت اهمیت عبارت‌اند از: انتظار عملکرد، انتظار تلاش، آموزش، تأثیر اجتماعی، درگیری افراد، حمایت مدیریت ارشد و ایجاد انگیزه.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش، سیستم تسهیم دانش، عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم تسهیم دانش، دانشکاران

## ۱. مقدمه

در یک اقتصاد دانش محور، دارایی‌های ناملموس سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای به عامل تعیین‌کننده رقابتی تبدیل می‌شوند. چنین دارایی‌هایی مانند نشان‌های تجاری، شهرت سازمان‌ها، مهارت‌ها و دانش فنی کارکنان به‌عنوان جوهره مزیت رقابتی نگریسته می‌شوند ( Nahapietand Teece 1998; Senge 1990; and Ghoshal 1998). اگرچه دانش برای هر سازمانی یک مزیت رقابتی به‌شمار می‌رود، اما در سال‌های اخیر شعار «دانش قدرت است» به شعار «تسهیم دانش قدرت است» تغییر یافته است. از دلایل اهمیت تسهیم دانش در سازمان‌ها این است که تسهیم دانش موجب کاهش هزینه‌ها، بهبود عملکرد، بهبود ارائه خدمات به مشتریان، کاهش زمان توسعه محصولات جدید، کاهش زمان تأخیر در تحویل کالاها به مشتریان و در نهایت، کاهش هزینه مربوط به یافتن و دسترسی به انواع ارزشمند دانش در داخل سازمان می‌شود ( Alavi and Leinder 2000; Dyer and Nobeoka 2001).

با توجه به مزایا و اهمیت تسهیم دانش، سازمان‌ها با امید افزایش بهره‌وری و کارایی جهت ارتقای توانایی‌شان برای مدیریت جریان محتوای دانش داخلی و خارجی سالانه به‌طور جمعی میلیاردها دلار در سیستم‌های تسهیم دانش سرمایه‌گذاری می‌کنند. متأسفانه وقتی چنین سرمایه‌گذاری‌هایی نتایج مورد انتظار را به‌وجود نمی‌آورند، سازمان‌ها با ناکامی مواجه می‌شوند. درک اینکه چرا بسیاری از سیستم‌های تسهیم دانش شکست می‌خورند، می‌تواند به اجتناب از این مخاطره‌ها و افزایش شانس موفقیت کمک کند (Gius & Kuhen 2004). یکی از عوامل اصلی که منجر به شکست می‌شود، درک نادرست از جنبه‌های اجتماعی- فنی فناوری اطلاعات به‌خصوص از درک چگونگی پذیرش افراد و سازمان‌ها از فناوری اطلاعات است (Aarts and Gorman 2007; Gius and Kuhn 2003).

درک پذیرش فرد و استفاده وی از فناوری اطلاعات یکی از جریان‌های بالغ تحقیقات در مورد سیستم‌های اطلاعاتی است (نگاه کنید به Venkatesh 2007; Benbasat and Barki 2007)؛ چون منافع مورد انتظار از سرمایه‌گذاری‌ها در فناوری اطلاعات تنها زمانی درک می‌شود که توسط کاربران مورد نظر پذیرفته شوند و مورد استفاده قرار گیرند (Menon et al. 2000). با وجود پژوهش‌های زیادی که در زمینه پیاده‌سازی سیستم‌های اطلاعاتی انجام شده، توجه کمی به مباحث سازمانی و عوامل انسانی و نقش آن‌ها در پیاده‌سازی موفق این سیستم‌ها صورت گرفته است. این

دو عامل در بیشتر موارد به دلیل ناملموس بودن نادیده گرفته شده‌اند (Al-Gahtani and King 1999); مانیان و همکاران (۱۳۸۷).

اکثر تحقیقات صورت گرفته به بررسی تأثیر عوامل اجتماعی و فنی در پذیرش سیستم‌های تسهیم دانش پرداخته‌اند و کمتر به مسائل انسانی و مدیریتی توجه کرده‌اند (به‌طور مثال نگاه کنید به Money and Turner 2004; Md Noor et al. 2005). از طرف دیگر، بیشتر پژوهش‌ها از این دست، نتایج خود را با اتکا به نظرسنجی از خبرگان مدیریت دانش به‌دست آورده‌اند و موضوع را از دید کاربر اصلی (یعنی دانشکاران) کمتر بررسی کرده‌اند. همچنین، با توجه به اهمیت موضوع تسهیم دانش، تحقیقات بسیار زیادی در داخل و خارج کشور با تمرکز بر شناسایی عوامل مؤثر بر تسهیم دانش در سازمان‌ها انجام شده است. اما این تحقیقات کمتر به موضوع ابزار رایج برای تسهیم دانش در سازمان‌ها، که همان سیستم اطلاعاتی تسهیم دانش است، پرداخته‌اند. بنابراین، این مقاله سعی در پر کردن خلأهای مذکور داشته و در این راستا قصد بر آن است که با شناسایی عوامل سازمانی و فنی و انسانی مؤثر بر پذیرش سیستم تسهیم دانش از نقطه‌نظر دانشکاران، به سازمان‌ها در پیاده‌سازی هرچه موفق‌تر این سیستم یاری رساند و نیز بستری را برای تحقیقات بیشتر علاقه‌مندان و خبرگان این حوزه فراهم آورد.

## ۲. مرور مبانی نظری و پیشینه

### ۲-۱. تسهیم دانش

تسهیم دانش یک فرایند یا یک رفتار است. «ریو» و همکاران بیان کرده‌اند که تسهیم دانش یک رفتار انتقال در میان افرادی است که دانش را اخذ می‌کنند (Ryu et al. 2003). «لی» بیان کرده است که تسهیم دانش یک فعالیت در میان افراد گروه‌ها یا سازمان‌هایی است که دانش را به سایرین منتقل یا دانش را منتشر می‌کنند (Lee 2001).

«بوک» و همکاران بیان کرده‌اند که تسهیم دانش، رفتار تهیه و انتقال دانش است (Bock et al. 2005)، در حالی که «وینهوون» اظهار داشته که تسهیم دانش در رسانه اطلاعاتی می‌تواند منجر به انتقال دانش شود و اینکه دریافت‌کنندگان می‌توانند دانش جدید را با دانش موجودشان یکپارچه سازند (Wijnhoven 2006).

با توجه به فعالیت‌های دانش‌محور، تسهیم دانش ابزار اصلی است که کارکنان می‌توانند با آن در به‌کارگیری دانش، نوآوری، و در نهایت، مزیت رقابتی سازمان مشارکت کنند (Jackson et al. 2006). به اشتراک‌گذاری دانش بین کارکنان و در بین گروه‌ها این امکان را به سازمان‌ها می‌دهد که از منابع دانش‌محور سازمان بهره‌برداری و بر روی آن‌ها سرمایه‌گذاری کنند (Davenport and

(Prusak 1998; Damodaran and Olphert 2000; Cabrera and Cabrera 2005).

تسهیم دانش در موفقیت سازمان عامل کلیدی است؛ چرا که می‌تواند سبب گسترش سریع‌تر دانش به بخش‌هایی از سازمان شود که قادر به بهره‌برداری از آن هستند. تسهیم دانش باعث به اشتراک گذاشتن ایده‌ها می‌شود. ایده‌ها زمانی بیشترین تأثیر را دارند که بین افراد و بخش‌های سازمان به اشتراک گذاشته شوند. تسهیم دانش می‌تواند منافع آموزشی و یادگیری قابل توجهی برای سازمان ایجاد کند و سازوکار قدرتمندی برای بهبود بهره‌وری سازمان باشد و قادر است به بقای سازمان نیز کمک کند (حمیدی‌زاده ۱۳۸۹).

تحقیقات نشان می‌دهند که به اشتراک‌گذاری دانش به‌طوری مثبت باعث کاهش هزینه‌های تولید، اتمام سریع‌تر پروژه‌های توسعه محصول جدید، عملکرد گروهی، قابلیت نوآوری سازمان و عملکرد شرکت شامل رشد فروش و بازگشت سرمایه‌های حاصل از خدمات و محصولات جدید می‌شود (Hansen 2002; Cummings 2004; Collins and Smith 2006; Arthur and Huntley 2005).  
(Mesmer- Magnusand Dechurch 2009; Lin 2006).

## ۲-۲. سیستم تسهیم دانش

در نمایی کلی، سیاست‌های سیستم‌های مدیریت دانشی در سازمان‌های دانش‌محور، به‌طور خاص در سازمان‌های پیشگامی مانند «ناسا» و «مایکروسافت»، از لحاظ مفهومی شامل چهار سیستم اصلی با عناوین:

- ◇ سیستم کسب و شناسایی دانش؛
- ◇ سیستم خلق دانش؛
- ◇ سیستم تسهیم دانش؛
- ◇ سیستم استفاده و به‌کارگیری دانش.

نمایان می‌شود (Becerraand Sabherwal 2010).

در ادامه، با توجه به اینکه پژوهش حاضر بیشتر بر سیستم‌های تسهیم دانش تأکید دارد، از پرداختن به سیستم‌های دیگر خودداری شده و صرفاً سیستم‌های تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفته است.

سیستم‌های تسهیم دانش آن جنبه از یک سازمان یادگیرنده است که از دیدگاه حمایتی، چگونگی استفاده مجدد و تسهیم دانش سازمانی را در اختیار افراد و گروه‌های کاری قرار می‌دهد (Becerraand Sabherwal 2010). به گفته «آبکر» اصلی‌ترین عملکرد یک سیستم تسهیم دانش، ارتقاء قابلیت رقابتی سازمان از طریق بهبود فراگردهای مدیریت دانشی است (Abecker 1998). در

یک نگرش سیستمی به سیستم‌های تسهیم دانش، اعضای سازمان قادرند دانش مورد نیاز خویش را به صورت صریح و با سرعت و شفافیت قابل قبولی از همدیگر دریافت کنند. به علاوه، مدام در تلاش‌اند تا اجزا و فراگرد سیستم را با کمک بازخوردگیری از خروجی خودشان بهبود بخشند.

#### ۱-۲-۲. انواع خاص سیستم‌های تسهیم دانش

سیستم‌های تسهیم دانش بر اساس ویژگی‌هایشان طبقه‌بندی می‌شوند:

- ◇ پایگاه‌های گزارشات و وقایع؛
- ◇ سیستم‌های هشداردهنده؛
- ◇ سیستم‌های درس‌های آموخته‌شده؛
- ◇ سیستم‌های جایگزین خبرگی؛
- ◇ پایگاه‌های داده بهترین عملکردها (Becerra et al. 2007).

در پژوهش حاضر تمامی انواع سیستم‌های تسهیم دانش مد نظر است.

#### ۲-۳. دانشکاران

دانشکاران قسمت اعظمی از کارمندان هستند که بیشتر روزشان را صرف ایجاد دانش، حل مسائل یا شبیه‌سازی دانش می‌کنند (Gongla and Rizzuto 2001). در زمان‌های مختلف، بسته به وظیفه، یک کارمند می‌تواند یک «دانشورز» باشد، اما برای بخش اعظمی، این اصطلاح اغلب برای تحلیل‌گران و حل‌کنندگان مسائل یا محققان نگه داشته می‌شود. دانشکاران به سیستم‌هایی نیاز دارند که کار با دانش موجود، ایجاد دانش جدید و اضافه کردن به دانش خودشان را هدف قرار می‌دهند. دانشکاران از نظر کاری که انجام می‌دهند با کارمندانی که با سیستم‌های اطلاعاتی کار می‌کنند و سفارشات را پردازش می‌کنند، متفاوت هستند. دانشورزی، حل مسائل و رسیدن به اهداف با جمع‌آوری، سازماندهی، تحلیل، ایجاد و ترکیب اطلاعات و خبرگی است (Mack 2001). «تام داونپورت» دانشکاران را کارکنانی با درجات بالایی از خبرگی، تحصیلات یا تجربه تعریف می‌کند که لازمه کارشان خلاقیت، توزیع یا به‌کارگیری دانش است (Tom Davenport 2005).

در پژوهش حاضر کاربران سیستم تسهیم دانش به‌عنوان دانشکار در نظر گرفته شده‌اند و در واقع، تعریف «مک» و همکارانش مورد نظر است.

## ۲-۴. عوامل کلیدی موفقیت

مدل نظریه یکپارچه پذیرش تکنولوژی (UTAUT)<sup>۱</sup> جهت ارائه تصویر کامل تری از فرایند پذیرش و استفاده از تکنولوژی از سوی کاربران نسبت به مدل‌های قبلی توسط «ونکاتش» و همکاران ایجاد شد (Venkatesh et al. 2003) و در واقع، این مدل، توسعه یافته مدل پذیرش فناوری اطلاعات «دیویس»<sup>۲</sup> می‌باشد. این مدل را به‌طور تجربی با ۶ مطالعه زمینه‌ای طولی از ۶ واحد متفاوت از ۶ شرکت بزرگ در ۶ صنعت اعتبارسنجی کردند. مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری با ۷۰ درصد واریانس در نشان‌دادن میزان قصد فرد برای استفاده از تکنولوژی، بهتر از تک تک مدل‌ها بود. مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی می‌تواند ۶۹ درصد قصد استفاده از فناوری اطلاعات (پذیرش تکنولوژی) را توضیح دهد، در حالی که مدل‌های قبلی حداکثر ۴۰ درصد از پذیرش تکنولوژی را توضیح می‌دادند. روی هم رفته، مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی تقریباً جدید است. مناسب بودن، اعتبار، و قابلیت اتکای آن در مطالعات پذیرش تکنولوژی در زمینه‌های مختلف ثابت شده است؛ به‌طور مثال: Rosen (2005); Venkatesh et al. (2003); Lin (2004); Anderson and Schwager (2004). محققان بسیاری از این مدل جهت بررسی پذیرش سیستم‌های اطلاعاتی استفاده کرده‌اند؛ به‌طور مثال: «مانی و تورنر» طی یک پژوهش کیفی با استفاده از پرسشنامه که بر روی کارکنان دو منطقه شهری اصلی آمریکای شمالی که به سیستم دسترسی دارند انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که سهولت استفاده و مفید دانستن، تأثیر مثبتی بر قصد استفاده و قصد استفاده تأثیر مثبتی بر استفاده واقعی از سیستم‌های اطلاعاتی دارد. آن‌ها همچنین، به روابط مثبتی بین مفید دانستن و سهولت استفاده دست یافتند (Money and Turner 2004).

«ام‌دی نور» و همکاران طی یک پژوهش کیفی که از طریق پرسشنامه در یک وب‌سایت گردشگری که ۴۰۰۰۰۰ عضو دارد انجام دادند، به این نتیجه دست یافتند که سهولت استفاده، مفید دانستن، میزان تسهیم درک شده و صداقت، تأثیر مثبتی بر قصد تسهیم دانش دارد، اما میزان خطر درک شده تأثیر منفی بر قصد تسهیم دارد. در نهایت، قصد تسهیم رابطه مثبتی با استفاده از سیستم دارد (Md Noor et al. 2005).

عده‌ای دیگر نیز این مدل را با توجه به تحقیق خود بسط داده و آن را به تحقیق خود مختص کرده‌اند. به‌طور مثال، «کارلسون» در پژوهشی با عنوان «پذیرش خدمات و ابزار موبایل-جست‌وجوی پاسخ‌ها با مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی» از مدل نظریه

1. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

2. Davis

یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی استفاده نمودند، اما متغیرهای «اضطراب استفاده از موبایل» و «نگرش نسبت به خدمات و وسایل موبایل» را به عنوان عوامل اثرگذار بر قصد رفتاری به مدل اضافه نمودند. در این مقاله سعی شده است که پاسخی برای نرخ‌های پایین پذیرش خدمات و ابزار موبایل با آزمون قابلیت کاربرد مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی برای توضیح پذیرش خدمات و ابزار موبایل پیدا کنند (Carlsson et al. 2006).

«تأثیرات کیفیت وبسایت بر پذیرش خدمات دولت الکترونیک: یک مطالعه تجربی با استفاده از مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی با به کارگیری مدل‌سازی معادلات ساختاری» عنوان پژوهشی است که در آن «الشهری» و همکاران از مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی برای بررسی اثر عامل کیفیت وبسایت بر پذیرش استفاده از خدمات دولت الکترونیک استفاده کردند و «کیفیت وبسایت» را به عنوان متغیر تأثیرگذار به مدل، اضافه و آن را بررسی کردند (Al-shahri et al. 2012).

با توجه به نقاط قوت این مدل و استفاده گسترده از آن بر آن شدیم که این مدل را با توجه به تحقیق خود بسط داده و بعد انسانی و سازمانی را نیز به ابعاد فنی این مدل اضافه کنیم و از آن، جهت شناسایی و بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های تسهیم دانش بهره‌جوییم. متغیرهایی که به مدل نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی اضافه شده‌اند، عبارت‌اند از:

◇ حمایت مدیریت ارشد، که به مشارکت و هدایت از سوی مدیران ارشد، حمایت از پروژه‌ها و سیاست‌های مربوط به سیستم‌های تسهیم دانش، پذیرش سیستم تسهیم دانش از سوی آنان اشاره دارد، توسط بسیاری از محققان به عنوان عامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش شناخته شده است؛ به طور مثال:

Davenport et al. (1998); Van Buren (1998); Greco (1999); Dess and Picken (2000); Ryan and Prybutok (2001); Davenport (2001); Moffett et al. (2003)

همچنین، «کادوس و ژو» طی یک مطالعه کیفی در ۶ سازمان استرالیایی حمایت مدیریت ارشد را به عنوان عاملی مؤثر در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش شناسایی کردند (Quaddus, M. and Xu 2005). «هونگ» و همکاران طی تحقیقی که در صنعت داروسازی در تایوان در زمینه عوامل کلیدی موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش انجام دادند، از تعهد و حمایت مدیریت ارشد به عنوان یک عامل کلیدی موفقیت نام بردند (Hung et al. 2005). «موسوی و میربلوک» نیز در بررسی آمادگی کارکنان دانشگاه پیام نور استان خراسان رضوی برای پذیرش سیستم مدیریت دانش به این نتیجه رسیدند که حمایت مدیریت ارشد عاملی مؤثر در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش است (۱۳۹۱).



- ◇ ایجاد انگیزه به میزان پاداشی که در سازمان به اقدامات مبتنی بر دانش و به کارگیری سیستم تسهیم دانش داده می‌شود و به میزان ارزش‌گذاری به تسهیم دانش در سازمان اشاره دارد. بسیاری از محققان ایجاد انگیزه را به‌عنوان عاملی مؤثر در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش معرفی می‌کنند (به‌طور مثال: Gibbons 1998; Martinez 1998; Bassi and Ven Buren 1999; Moffet et al. Yahya and Goh 2002; Hauschild et al. 2001; Barsky 2000; Pearson 1999; 2003). «عبدلله» و همکاران در مطالعه تجربی خود در زمینه پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش در ۶ مؤسسه آموزش عالی در «دره کلانگ»<sup>۱</sup> به این نتیجه رسیدند که انگیزه‌ها و پاداش‌ها نقش مهمی در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش ایفا می‌کنند (Abdullah et al. 2008).
- ◇ آموزش، به فراهم‌سازی ابزارهای آموزشی مناسب، فراهم‌سازی محیط خودآموزی و خودیادگیری، تشویق کارکنان به مشارکت در آموزش‌های داخلی و خارجی از سوی مدیران و استفاده از مربیان حرفه‌ای یا ایجاد واحدهای اختصاصی برای آموزش کارکنان اشاره دارد. محققان بسیاری از آموزش به‌عنوان یک عامل مؤثر در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش نام برده‌اند (به‌طور مثال: Greengard 1999; Cohen and Backer 1998; Moffet et al. 2003). «هونگ» و همکاران طی تحقیقی که در زمینه شناسایی عوامل موفقیت در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش در صنعت داروسازی در تایوان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که آموزش از جمله مباحثی است که باید در موفقیت در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش بدان توجه داشت (Hung et al. 2005). در مطالعه چندموردی «اخوان» و همکاران که در زمینه موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش در ۶ شرکت موفق در پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش انجام دادند، برنامه‌های آموزشی عاملی بود که در هر ۶ شرکت وجود داشت (Akhavan et al. 2006).
- ◇ درگیری افراد به مشارکت دادن دیگران در امور مربوط به پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش و کارکنان به ارزیابی امور از سوی مدیران اشاره دارد. محققان بسیاری درگیری افراد در فرایند پیاده‌سازی مدیریت دانش را به‌عنوان عاملی مؤثر بر پذیرش و موفقیت این سیستم‌ها ذکر کرده‌اند (به‌طور مثال: Crause 1995; Wilson and Asay MC Cune O'Brien and 1999; Prybutok 2000 1999; Moffet et al. Ryanand and; 2003; «ره‌نورد» و «محمدی» در پژوهشی تحت عنوان «شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران» درگیری افراد را به‌عنوان عاملی مؤثر در موفقیت و پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش شناسایی کردند (۱۳۸۸). «هونگ» و همکاران در تحقیقی که در

---

1. Klang Valley

زمینه موفقیت در پذیرش سیستم‌های مدیریت دانش در صنعت داروسازی تایوان انجام دادند، درگیری افراد را به‌عنوان عامل مؤثر بر پذیرش بیان کردند (Hang et al. 2005).

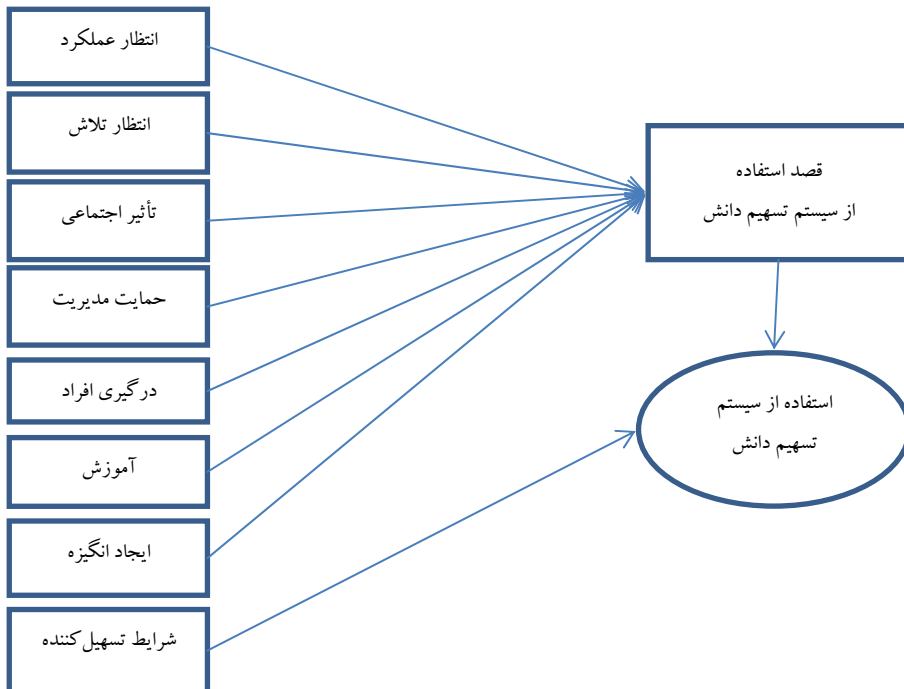
### ۳. الگوی مفهومی تحقیق

در نهایت، الگوی مفهومی تحقیق پس از بسط مدل یکپارچه پذیرش و استفاده از تکنولوژی و اضافه‌نمودن متغیرهای سازمانی و انسانی مؤثر بر پذیرش از طریق مرور بر ادبیات به شکل زیر درآمده است.

### ۴. فرضیه‌های تحقیق

فرضیه ۱: انتظار عملکرد مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۲: انتظار تلاش تأثیر مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.



شکل ۱. الگوی مفهومی تحقیق

فرضیه ۳: تأثیر اجتماعی رابطه مثبتی با قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۴: شرایط تسهیل‌کننده تأثیر جدی بر استفاده واقعی دانشکاران از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۵: آموزش تأثیر مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۶: درگیری افراد تأثیر مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۷: حمایت مدیران ارشد تأثیر مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۸: ایجاد انگیزه در دانشکاران تأثیر مثبتی بر قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش دارد.

فرضیه ۹: قصد رفتاری دانشورز جهت استفاده از سیستم تسهیم دانش تأثیر جدی بر استفاده واقعی از آن دارد.

## ۵. روش پژوهش

تحقیق حاضر از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی به‌شمار می‌رود. در این پژوهش دو جامعه آماری مورد توجه قرار گرفته‌اند. جامعه آماری اول جهت بررسی روایی پرسشنامه و جامعه آماری دوم جهت آزمون فرضیه‌ها مد نظر قرار گرفته‌اند. برای بررسی روایی پرسشنامه، جامعه آماری شامل اساتید و خبرگان حوزه مدیریت دانش است و پرسشنامه در میان تعداد ۱۰ نفر از افراد به روش نمونه‌گیری در دسترس توزیع و طبق نظرات آن‌ها اصلاح شد. پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای «کرونباخ» با استفاده از نرم‌افزار SPSS سنجیده شد و مقدار آماره برابر با ۷۹/۸ به‌دست آمد که حاکی از پایایی پرسشنامه است. جهت بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های تسهیم دانش، جامعه آماری عبارت است از دانشکاران شاغل در سازمان‌های شهر تهران که دارای سیستم تسهیم دانش مورد مطالعه<sup>۱</sup> بوده و مایل به همکاری با تحقیق هستند. جامعه تحقیق از طریق مشتریان سه شرکت بزرگ مجری پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش در تهران به تعداد ۱۶ سازمان شناسایی شد و سپس از طریق

۱. سازمان‌های مورد مطالعه، همگی از یک سیستم تسهیم دانش ایرانی استفاده می‌کردند که به جهت حفظ محرمانگی اطلاعات آن‌ها از ذکر نام سازمان‌ها و سیستم مذکور خودداری شده است.

مراجعه حضورى میزان تمایل به همکاری آن‌ها سنجیده شد. طبق تعریف به عمل آمده از دانشکاران در این تحقیق که کاربر سیستم هستند، آن‌ها کسانی هستند که در سیستم تسهیم دانش سازمان ثبت نام شده‌اند و در حال حاضر، عضو فعال سیستم به حساب می‌آیند؛ یعنی یا در سیستم، ورود دانش انجام می‌دهند و یا استفاده‌کننده از دانش‌های واردشده در سیستم هستند. از آنجا که پرسشنامه شامل ۳۴ سؤال بود، حداکثر تعدادی که باید به پرسشنامه پاسخ دهند، ۳۴۰ نفر تعیین شد. در نهایت، پرسشنامه در اختیار تعداد ۳۰۰ نفر از کاربران یک سیستم تسهیم دانش از ۱۱ سازمان مختلف قرار گرفت و از این تعداد ۱۲۲ پرسشنامه برگشت داده شد (نرخ بازگشت ۴۰ درصد).

## ۶. تجزیه و تحلیل داده‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه اخذشده شامل جنس، سن، میزان تحصیلات و میزان سابقه کار است که در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
سابقه کار		
کمتر از ۵ سال	۳۲	۲۶/۲
۵-۱۰	۴۰	۳۲/۸
۱۰-۱۵	۲۴	۱۹/۷
۱۵-۲۰	۲۳	۱۸/۹
بیشتر از ۲۰ سال	۱	۰/۸
بدون جواب	۲	۱/۶
تحصیلات		
کارشناسی یا پایین‌تر	۴۴	۳۶/۱
کارشناسی ارشد	۶۵	۵۳/۳
دکترای بالاتر	۱۱	۹/۰
بدون جواب	۲	۱/۶
سن		
۲۰-۳۰	۳۵	۲۸/۷
۳۱-۴۰	۵۶	۴۵/۹
۴۱-۵۰	۲۳	۱۸/۹
بیش از ۵۰	۳	۲/۵
بدون جواب	۵	۴/۱

ویژگی‌های پاسخ‌دهندگان	فراوانی	درصد فراوانی
جنس	۵۹	۴۸/۴
مرد	۶۱	۵۰/۰
زن	۲	۱/۶
بدون جواب		

شاخص‌های برازندگی مدل نهایی. با توجه به خروجی نرم‌افزار «لیزرل» مقدار  $\chi^2$  محاسبه شده برابر با ۱۱۱۶/۴۱ است که مقدار تقریباً مناسبی است. پایین بودن میزان این شاخص نشان‌دهنده تفاوت اندک میان مدل مفهومی پژوهش با داده‌های مشاهده شده تحقیق است. با توجه به نتایج به دست آمده و مقایسه آن با دامنه قابل قبول می‌توان اذعان نمود که تمامی شاخص‌های برازندگی مدل فوق در دامنه قابل قبول قرار گرفته‌اند و لذا، الگو مورد تأیید است.

از آنجا که مقدار  $\chi^2$  کم، نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچک‌تر از ۳، RMSEA کوچک‌تر از ۰/۱ و نیز AGFA، GFI، NFI، NNFI و CFI بزرگ‌تر از ۰/۹ است، می‌توان نتیجه گرفت که مدل اجرا شده برازش مناسبی دارد.

نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری برای بررسی فرضیه‌ها در جدول ۵ نمایش داده شده است. از آنجا که مقادیر تی به دست آمده از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگ‌تر است، تمامی فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۴. نتایج حاصل از مدل معادلات ساختاری (SEM) برای بررسی فرضیه‌ها

وضعیت فرضیه	مقادیر محاسبه شده $t$	ضرایب بتا	رابطه موجود در مدل
تأیید	۷/۸۱	۰/۵۳	انتظار عملکرد (OE) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۷/۰۳	۰/۴۷	انتظار تلاش (EE) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۶/۱۳	۰/۳۵	تأثیر اجتماعی (SI) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۵/۴۸	۰/۳۲	آموزش (T) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۳/۲۷	۰/۲۷	درگیری افراد (PI) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۳/۱۷	۰/۲۶	حمایت مدیریت ارشد (MS) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۲/۳۹	۰/۱۹	ایجاد انگیزه (MC) ← قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش (BIU)
تأیید	۶/۹۸	۰/۴۶	شرایط تسهیل‌کننده (FT) ← استفاده از سیستم تسهیم دانش (USE)
تأیید	۱۱/۳۹	۰/۶۴	قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش ← استفاده از سیستم تسهیم دانش (USE)

(BIU)

برای اولویت‌بندی از آزمون «فریدمن» استفاده شده است. در ابتدا، با توجه به مقادیر  $Sig=0.00$  در سطح معناداری ۵ درصد فرض یکسان بودن میانگین رتبه‌ها رد می‌شود. سپس، نتایج نشان می‌دهد که متغیر انتظار عملکرد اولویت اول را به خود اختصاص داده است. به عبارت دیگر، از نظر پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه از بین متغیرهای مستقل تحقیق، آنچه که بیشتر از همه اهمیت داشته، انتظار عملکرد است. پس از این متغیر به ترتیب، متغیرهای زیر بالاترین اولویت را به خود اختصاص داده‌اند: انتظار تلاش، آموزش، تأثیر اجتماعی، درگیری افراد، حمایت مدیریت ارشد و ایجاد انگیزه. نتایج آزمون «فریدمن» در جدول ۶ نشان داده شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون «فریدمن» جهت اولویت‌بندی متغیرهای مستقل تحقیق

اولویت	میانگین رتبه	متغیرهای تحقیق
اول	۵/۸۲	انتظار عملکرد (OE)
دوم	۵/۱۲	انتظار تلاش (EE)
چهارم	۴/۵۹	تأثیر اجتماعی (SI)
سوم	۴/۶۰	آموزش (T)
پنجم	۲/۹۸	درگیری افراد (PI)
ششم	۲/۹۳	حمایت مدیریت ارشد (MS)
هفتم	۱/۹۶	ایجاد انگیزه (MC)

$\chi^2 = 325/955$      $d.f = 6$      $Sig = 0.000$

## ۷. نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش شده است که عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های تسهیم دانش از نظر دانشکاران شناسایی و تأثیر آن‌ها مورد ارزیابی قرار گیرد تا از هزینه‌های ناشی از عدم پذیرش و شکست در پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش اجتناب شود. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است و عوامل شناسایی شده تأثیر معناداری بر پذیرش سیستم تسهیم دانش از سوی دانشکاران دارند.

فرضیه اول مبنی بر تأثیر مثبت انتظار عملکرد بر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش، تأیید شد. (MD Noor et. al (2005) و Money and Turner (2004) نیز این نکته را تأیید کرده‌اند. به عبارت دیگر، اگر دانشورز اعتقاد داشته باشد که استفاده از سیستم تسهیم دانش موجب ارتقای عملکرد شغلی‌اش می‌شود و بهره‌وری و کارایی وی را افزایش می‌دهد، قصد استفاده از سیستم تسهیم

دانش را پیدا خواهد کرد. بنابراین، طراحان و مهندسان سیستم، باید سیستم را طوری طراحی نمایند که در راستای وظایف شغلی فرد باشد و سطح بهره‌وری و کارایی وی را بالا ببرد، نه اینکه صرفاً سیستمی طراحی کنند که دست‌وپاگیر باشد.

فرضیه دوم مبنی بر اینکه انتظار تلاش بر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش تأثیر مثبت دارد، تأیید شد. MD Noor et al. (2005) و Money and Turner (2004) در تحقیقشان این نکته را تأیید کرده‌اند. به عبارت دیگر، هر چه دانشکاران استفاده از سیستم تسهیم دانش را سهل و آسان بدانند و استفاده از سیستم تسهیم دانش برای دانشکاران از سهولت کافی برخوردار باشد و دانشکاران به راحتی در استفاده از آن مهارت یابند، بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را پیدا خواهند کرد. بنابراین، مهندسان و طراحان سیستم تسهیم دانش باید توجه داشته باشند که کار با سیستمی که طراحی می‌کنند، برای دانشکاران راحت باشد و وقت گیر نباشد و دانشکاران بتوانند به سرعت و سادگی در کار با آن مهارت یابند و تا حد امکان سیستمی طراحی کنند که کاربرپسند باشد و جذابیت لازم را داشته باشد.

فرضیه سوم مبنی بر تأثیر مثبت تأثیر اجتماعی بر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش، تأیید شد. MD Noor et al. (2005) و Money and Turner (2004) در تحقیقشان این نکته را تأیید کرده‌اند. به عبارت دیگر، هر چه افراد مهم در سازمان و حیطه شغلی دانشکاران استفاده از سیستم تسهیم دانش را توصیه کنند و معتقد باشند که باید از این سیستم استفاده کرد و همکاران آن‌ها از این سیستم استفاده نمایند، دانشکاران بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را پیدا خواهند کرد و آن را برنامه کار خود قرار می‌دهند.

فرضیه چهارم مبنی بر اینکه شرایط تسهیل‌کننده تأثیر مثبتی بر استفاده واقعی بر سیستم تسهیم دانش دارد، تأیید شد. همان‌طور که «رهنورد» و «محمدی» (۱۳۸۸) و Hang et al. (2005) تأثیر این عامل را تأیید کرده‌اند. به عبارت دیگر، هر چه زیرساخت برای پیاده‌سازی این سیستم کافی باشد و دانشکاران سیستم تسهیم دانش را در راستای وظایف شغلی خود و متناسب با آن بدانند، از سیستم تسهیم دانش بیشتر استفاده خواهند کرد. بنابراین، مدیران و مهندسان و مشاوران باید توجه داشته باشند که قبل از پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش زیرساخت و امکانات کافی را فراهم نمایند و بعد از پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش نیز پشتیبانی و نگهداری از سیستم را عهده‌دار شوند و آن را به حال خود رها نکنند و بعد از پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش و استفاده دانشکاران از آن، پیشنهادات و انتقادات دانشکاران را جهت اصلاح و بهبود سیستم دریافت نمایند و سیستم را با توجه به نیازهای در حال تغییر سازمان و دانشکاران به‌روز نمایند.

فرضیه پنجم مبنی بر ارتباط مثبت بین آموزش و قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش تأیید

شد. (2005) Hang et al. و (2006) Akhavan et al. تأثیر مثبت این عامل را تأیید کرده‌اند؛ به این معنا که هر چه امکانات آموزشی بیشتری برای دانشکاران فراهم گردد، دانشکاران بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را پیدا خواهند کرد. پس، بهتر است در جهت موفقیت سیستم تسهیم دانش و دستیابی به منافع ناشی از آن تدابیر آموزشی مناسبی بیندیشند و محیط‌های خودآموزی و خودیادگیری در محل کار ایجاد نمایند و فایل‌ها و کتب آموزشی در اختیار دانشکاران قرار دهند و کارگاه‌ها و سمینارهای آموزشی تدارک ببینند تا اهمیت این امر را برای دانشکاران روشن نمایند و در این راستا از مربیان و متخصصان زبده و کارآزموده استفاده نمایند. شایان ذکر است که عدم آشنایی با اهمیت و کاربرد یک سیستم جدید و نحوه کار با آن، تمایل به استفاده از آن را کاهش می‌دهد و مدیران نباید از این امر غافل شوند.

فرضیه ششم مبنی بر اینکه رابطه مثبتی بین درگیری افراد و قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش وجود دارد، تأیید شد. «رهنورد و محمدی» (۱۳۸۸) و (2005) Hang et al. تأثیر مثبت این عامل را تأیید کرده‌اند؛ بدین معنا که هر چه درگیری و مشارکت افراد در جریان پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش و بعد از آن بیشتر باشد و مدیران و مجریان نظرات و پیشنهادات دانشکاران را بیشتر خواستار شوند، دانشکاران بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را پیدا خواهند کرد و آن را در دستور کار خود قرار می‌دهند.

فرضیه هفتم مبنی بر ارتباط مثبت بین حمایت مدیریت ارشد و قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش تأیید شد. محققان بسیاری همچون (2005) Hang et al. و (2006) Akhavan et al. آن را تأیید کرده‌اند؛ بدین معنا که هر چه حمایت مدیران ارشد از پروژه‌های پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش و بعد از آن در خلال کار بیشتر باشد و هر چه مدیران عالی سیستم تسهیم دانش در کار را یک جزء مؤثرتر بدانند و به آن متعهد و معتقد باشند، دانشکاران بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را پیدا خواهند کرد. مدیران باید خود از فعالان سیستم تسهیم دانش باشند تا دانشکاران هم به استفاده از سیستم تسهیم دانش راغب شوند؛ چون دانشکاران مدیران را به‌عنوان الگوی خود در کار می‌دانند و به‌طور طبیعی چیزی که برای مدیران مهم باشد برای دانشکاران هم اهمیت پیدا می‌کند.

فرضیه هشتم مبنی بر تأثیر مثبت ایجاد انگیزه بر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش تأیید شد. به‌عبارت دیگر، هر چه فعالیت‌های انگیزشی، چه بیرونی و چه درونی، شامل پاداش، ارتقای شغلی، تحسین و تقدیر بیشتری باشد، دانشکاران به سیستم تسهیم دانش راغب‌تر شده و قصد استفاده از آن را پیدا خواهند کرد. مدیران باید به تدابیر مناسب انگیزشی، با توجه به شناختی که از کارکنان خود دارند، بیندیشند.



فرضیه نهم مبنی بر اینکه بین قصد رفتاری و استفاده واقعی رابطه مثبت وجود دارد، تأیید شد. MD Noor et al. (2005) و Money and Turner (2004) این مسئله را تأیید کرده‌اند. به این معنا که هرچه دانشکاران بیشتر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش را داشته باشند و آن را در برنامه کاری آتی خود در دو ماه آینده قرار دهند و هرچه بیشتر پیش‌بینی نمایند که در دو ماه آتی از آن استفاده خواهند کرد، احتمال اینکه از سیستم تسهیم دانش استفاده نمایند، بالاتر و بیشتر خواهد بود.

نتایج به دست آمده از آزمون «فریدمن» حاکی از این بود که انتظار عملکرد در درجه اول اولویت، انتظار تلاش در اولویت دوم، آموزش در اولویت سوم، تأثیر اجتماعی در اولویت چهارم، حمایت مدیریت ارشد در اولویت پنجم و ایجاد انگیزه در اولویت آخر از نظر اهمیت و تأثیر بر قصد استفاده از سیستم تسهیم دانش قرار دارد که باید مد نظر مدیران و مشاوران قرار گیرد. اینکه ایجاد انگیزه در اولویت آخر قرار دارد حاکی از آن است که دانشکاران در سطح بالایی از خودانگیزگی قرار دارند.

تمامی تحقیقات انجام شده، کم‌وبیش، در رابطه با پذیرش و موفقیت سیستم مدیریت دانش است و به سیستم تسهیم دانش با وجود اهمیت زیادی که دارد به طور جداگانه پرداخته نشده و اگر توجهی هم به آن شده در خلال سیستم مدیریت دانش بوده است. با توجه به اینکه سازمان‌ها امروزه جدای از سیستم مدیریت دانش و به طور مجزا اقدام به پیاده‌سازی سیستم تسهیم دانش می‌کنند، پژوهش حاضر این فرصت را فراهم کرده است که به طور مجزا با نگاهی دقیق به بررسی عوامل مؤثر بر پذیرش سیستم‌های تسهیم دانش پرداخته شود.

تمامی تحقیقات صورت گرفته اغلب در یک صنعت خاص بوده، در حالی که، نوآوری پژوهش حاضر این است که صنایع مختلف را در نظر گرفته است. از سوی دیگر، تحقیقات پیشین همواره عوامل فنی و انسانی و یا فنی و مدیریتی و یا هر یک از آن‌ها را به طور مجزا بررسی کرده‌اند، اما پژوهش حاضر هر سه عوامل فنی، انسانی و مدیریتی را به طور توأم بررسی نموده است. بنابراین، با توجه به این دو ویژگی، تحقیق حاضر دید جامع و کاملی را برای مدیران و مشاوران و طراحان سیستم در جهت پذیرش و موفقیت سیستم‌های تسهیم دانش فراهم آورده است. در تحقیقات پیشین عمدتاً جامعه مورد بررسی در بین اқشار دانشگاهی و خبرگان بوده است، در حالی که، این تحقیق تمامی دانشکاران را که کاربران واقعی سیستم تسهیم دانش و در سنین مختلف، با سوابق کاری و میزان تحصیلات متفاوت در سازمان‌های مختلف هستند، مورد بررسی قرار می‌دهد. نتایج این تحقیق (بخش مربوط به متغیرهای فنی) می‌تواند مورد استفاده شرکت‌های تولیدکننده سیستم‌های اطلاعاتی تسهیم دانش قرار گیرد. همچنین، سازمان‌های استفاده‌کننده از این سیستم‌ها و شرکت‌های مشاوره مدیریت دانش نیز می‌توانند از نتایج مربوط به متغیرهای اجتماعی و انسانی و مدیریتی در بهبود پذیرش سیستم بهره‌مند شوند.

## ۸. پیشنهادات برای تحقیقات آتی

تحقیقات آتی در صورتی که محدودیت زمانی نداشته باشند، می‌توانند به صورت طولی انجام شوند و تأثیر این عوامل بر بهبود نسخه‌های مختلف سیستم و تأثیر بهبود آن بر پذیرش سیستم تسهیم دانش در بازه‌های زمانی مختلف را مورد بررسی قرار دهند.

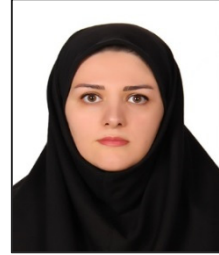
## فهرست منابع

- رهنورد، فرج‌الله، و اصغر محمدی. ۱۳۸۸. شناسایی عوامل کلیدی موفقیت سیستم مدیریت دانش در دانشکده‌ها و مراکز آموزش عالی تهران. *نشریه مدیریت فناوری اطلاعات* ۱ (۳): ۳۷-۵۲.
- موسوی، محمد، و مهدی میربلوک. ۱۳۹۱. بررسی عوامل مؤثر بر آمادگی کارکنان برای پذیرش سیستم مدیریت دانش. *فصلنامه مدیریت سازمان‌های دولتی* ۱ (۲): ۲۳-۳۵.
- Abdullah, M.S., I. Evans Benest, and A. C. Kimble. 2002. *Knowledge modeling techniques for developing knowledge management systems*. In: 3<sup>rd</sup> European Conference on knowledge management, Dublin, Ireland.
- Akhavan, P., M. Jafari, and M. Fathian. 2006. Critical success factors of knowledge management system: a multi case analysis. *European Business Review* 18 (2): 97-113.
- Alshehri, M., S. Drew, T. Alhussain, and R. Alghamdi. 2012. *The effects of web site quality on adoption of E- Government services: an empirical study applying UTAUT model using SEM*. 23<sup>rd</sup> Australian Conference on Information System, 3-5 Dec 2012, Geelong.
- Becerra, I., and R. Sabherwal. 2010. *Knowledge management: systems and processes*. Business and Economics, United State of America.
- Benbasat, I., and H. Barki. 2007. Quo Vadis, TAM? *Journal of The Association for Information systems* 8 (4): 212-218.
- T. H. Davenport. 2005. *Thinking for a Living: How to get better performances and results from knowledge workers*, Harvard Business School Press, Boston.
- Hung, Y. C., S. M. Hung, Q. P. Lin, and M. L. Tsai. 2005. Critical factors in adopting a knowledge management system for the pharmaceutical industry. *Industrial Management Data Systems* 105 (2): 164-183.
- Kijsanayotin, B., S. Pannarunothai, and S. Speedie. 2009. Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: applying the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics* 78: 404-416.
- Mesmer- Magnus, J. R., and L. A. Dechurch. 2009. Information sharing and team performance: A meta- analysis. *Journal of applied psychology* 94: 535-546.
- Money, W., and A. Turner. 2004. *Application of technology acceptance model to a knowledge management system*. Proceeding of The 37<sup>th</sup> Hawaiian Conference on Systems Science.
- Noor, N.L., M. Hashim, H. haroon, and S. Ariffin. 2005. *Community acceptance of knowledge sharing system in the travel and tourism websites: an application of an extension of TAM*. Proceeding in European Conference on Information Systems (ECIS).
- Venkatesh, V., F. D. Davis, and M. G. Morri. 2007. Dead or alive? Development, Trajectory and Future of technology adoption research. *Journal of The association for information systems* 8 (4): 268-2.

#### آمنه خدیور

متولد سال ۱۳۶۰، دارای مدرک تحصیلی دکتری در رشته مدیریت سیستم از دانشگاه تربیت مدرس است. ایشان هم‌اکنون استادیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه الزهراست.

سیستم‌های مدیریت دانش، سیستم‌های خبره، سیستم‌های هوشمند و سایر حوزه‌های مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته از جمله علایق پژوهشی وی است.



#### لیلا ابراهیم‌پور ارتگی

متولد سال ۱۳۶۹، دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد در رشته مدیریت فناوری اطلاعات از دانشگاه الزهراست.

سیستم‌های مدیریت دانش، سیستم‌های خبره و سایر حوزه‌های مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی پیشرفته از جمله علایق پژوهشی وی است.

