

# The Relationship Between Knowledge Management and Information Technology Components in Kerman City Telecommunications Company

## Adel Soleimani Nezhad

PhD in Knowledge and Information Sciences ; Associate Professor; Department of Knowledge and Information Science; Shahid Bahonar University of Kerman; Kerman, Iran;  
Email: a.soleimani@uk.ac.ir

## Fariborz Doroudi\*

PhD in Knowledge and Information Sciences; Assistant Professor; Iranian Research Institute for Information Science & Technology (IranDoc); Tehran, Iran Email: doroudi@irandoc.ac.ir

## Laleh Gorgani Nejad

M.A. in Information Systems Management; Islamic Azad University; Kerman Branch; Kerman, Iran;  
Email: laleh.gorgani@yahoo.com

Received: 15, Apr. 2025

Accepted: 15, Jul. 2025

**Abstract:** The purpose of this study is to examine the components of knowledge management and its relationship with information technologies in order to identify and explain the role of organizational knowledge in this field. This study is applied in terms of purpose, descriptive-survey in terms of method, and correlational in terms of measuring the relationships between the research variables. The statistical population of the study includes employees and official managers of Kerman City Telecommunications Company, totaling 350 people. The sampling method used is stratified random. The Cochran sampling method was employed to determine the sample size of the statistical population. The data collection tool consists of two researcher-made questionnaires for knowledge management and information technology. The validity of the questionnaires was examined using the face validity method. Reliability was measured using Cronbach's alpha test, with a value of 0.879 for the knowledge management questionnaire and 0.861 for the information technology questionnaire. The research findings show a significant and direct relationship between the basic components of knowledge, such as acquisition, storage, distribution, and transfer, as well as the application of knowledge and information technology. The partial correlation coefficient criterion indicates that knowledge distribution and transfer has the greatest relationship with

**Iranian Journal of  
Information  
Processing and  
Management**

**Iranian Research Institute  
for Information Science and Technology  
(IranDoc)**

ISSN 2251-8223

eISSN 2251-8231

Indexed by SCOPUS, ISC, & LISTA

Vol. 41 | No. 1 | pp. 223-246

Autumn 2025

<https://doi.org/10.22034/jipm.2025.2057965.1987>



\* Corresponding Author

information technology. The results showed that utilizing knowledge processes to implement knowledge management can effectively improve information technology activities. Additionally, strengthening the infrastructure of current and applied information technologies can enhance professional development and support specialized activities to improve work processes. Knowledge sharing, a key program in knowledge management, necessitates establishing a knowledge base. Therefore, fostering a culture of cooperation and coordination for knowledge exchange among employees is crucial in this regard.

**Keywords:** Knowledge Distribution and Transfer, Knowledge Storage, Information Technology, Knowledge Application, Knowledge Acquisition, Knowledge Management

# رابطه میان مؤلفه‌های مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان

عادل سلیمانی نژاد

دانشیار؛ بخش علم اطلاعات؛ دانشگاه شهید باهنر کرمان؛  
کرمان، ایران | a.soleimani@uk.ac.ir

فربرز درودی

استادیار؛ پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
(ایرانداک)؛ تهران، ایران؛  
پدیدآور رابط | doroudi@irandoc.ac.ir

لاله گرگانی نژاد

کارشناس ارشد؛ مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی؛  
دانشگاه آزاد اسلامی؛ واحد کرمان؛ کرمان، ایران؛  
laleh.gorgani@yahoo.com



دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۲۶ | پذیرش: ۱۴۰۴/۰۴/۲۴ | مقاله برای اصلاح به مدت ۷ روز نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده: هدف این پژوهش بررسی مؤلفه‌های مدیریت دانش و ارتباط آن با فناوری اطلاعات به منظور شناسایی و تبیین نقش دانش سازمانی در این زمینه است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و از نظر سنجش روابط بین متغیرهای تحقیق، از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۵۰ نفر از کارکنان و مدیران رسمی شرکت مخابرات شهر کرمان است. روش نمونه‌گیری، تصادفی-طبقه‌ای است. برای تعیین حجم نمونه جامعه آماری از روش نمونه‌گیری «کوکران» استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها دو پرسشنامه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات است. روایی پرسشنامه‌ها با استفاده از روش اعتبار صوری بررسی شد. پایایی نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ سنجیده شد و مقدار آن برای پرسشنامه مدیریت دانش ۰/۸۷۹ و برای پرسشنامه فناوری اطلاعات ۰/۸۶۱ تعیین شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین مؤلفه‌های اساسی مدیریت دانش شامل اکتساب، ذخیره، توزیع و انتقال و همچنین کاربرد دانش و فناوری اطلاعات رابطه‌ای معنادار و مستقیم وجود دارد. همچنین معیار ضریب همبستگی جزئی با حذف اثرات خطی سایر متغیرهای پیش‌بین، میزان همبستگی متغیر پیش‌بین و متغیر معیار را نشان می‌دهد. بر اساس این معیار می‌توان گفت که در بین ابعاد مدیریت دانش، توزیع و

تشریح علمی | رتبه بین‌المللی  
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران  
(ایرانداک)

شاپا (چاپی) ۲۲۵۱-۸۲۲۳

شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱

نمایه در SCOPUS، ISC، LISTA و

jipm.irandoc.ac.ir

دوره ۴۱ | شماره ۱ | صص ۲۲۳-۲۴۶

پاییز ۱۴۰۴

<https://doi.org/10.22034/jipm.2025.2057965.1987>



انتقال دانش بیشترین ارتباط را با فناوری اطلاعات دارد. نتایج نشان داد که بهره‌گیری از فرایندهای دانشی برای به‌کارگیری مدیریت دانش می‌تواند نقش مؤثری در بهبود فعالیت فناوری اطلاعات داشته باشد. همچنین، تقویت زیرساخت فناوری‌های اطلاعاتی روزآمد و کاربردی می‌تواند سبب توسعه حرفه‌ای شده و از فعالیت‌های تخصصی به‌منظور بهبود روند کارها پشتیبانی کند. اشتراک‌گذاری دانش یکی از برنامه‌های مهم در مدیریت دانش است که نیازمند راه‌اندازی پایگاه دانش است. بنابراین، تقویت فرهنگ همکاری و هماهنگی برای تبادل دانش در میان کارکنان یکی از عوامل ضروری در این مسیر به‌شمار می‌رود.

**کلیدواژه‌ها:** توزیع و انتقال دانش، ذخیره‌سازی دانش، فناوری اطلاعات، کاربرد دانش، کسب دانش، مدیریت دانش

## ۱. مقدمه

دانش، منبعی ضروری برای سازمان‌ها محسوب می‌شود. برای اینکه سازمان‌ها از دانش در اختیار خود بهره‌مند شوند، باید به شیوه‌ای مؤثر مدیریت شده (Koivisto & Taipalus 2023) و به تدریج به‌عنوان یک منبع مهم سازمانی شناخته شود؛ منبعی که از آن مزیت رقابتی احساس می‌شود (Chugh & Bhadoria 2021). بهره‌گیری از این دانش ارزشمند شامل فرایند تولید، انتشار، استفاده و مدیریت اطلاعات و دانش یک سازمان بوده (Taherdoost & Madanchian 2023) و مدیریت دانش یکی از پیشرفت‌های معاصر است که تضمین می‌کند مؤسسات امروزی، دانش را برای کمک به تصمیم‌گیری‌های اداری، تشویق خلاقیت، افزایش رقابت‌پذیری و بهبود عملکرد خود، تولید، توزیع و بهره‌گیری کنند (Elhassan, Yousif & Suliman 2021). از همین رو، تلاش برای یافتن راهی بهتر به‌منظور افزایش عملکرد شرکت‌ها، منجر به کشف دانش به‌عنوان منبعی یکتا و مختص آن‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی شده است. از سوی دیگر، چالش‌ها و محدودیت‌های متعددی برای مدیریت دانش مانند فرهنگ سازمانی، فقدان انگیزه اشتراک‌گذاری دانش، تفاوت‌های فرهنگی، فقدان ساختارهای اطلاعاتی مناسب و مسائل مربوط به مدیریت تغییر نیز شناسایی شده‌اند (Imhanzenobe, Adejumo & Ikpesu 2021).

از این رو، با ارزش‌ترین دارایی هر سازمان دولتی، دانش علمی و حرفه‌ای کارکنان آن است که به آن سرمایه فکری می‌گویند (Philippou & Efthymiou 2024). دانش سازمانی می‌تواند به عملکرد سازمانی برتر و مزیت رقابتی بلندمدت منجر شود. با این حال، ابتکارات مدیریت دانش سازمان‌ها برای استفاده بهتر از پایگاه دانش خود، از

مفهوم‌سازی‌های متعدد دانش‌جولوگیری می‌کند. (Bibi, Pad & Dash 2021). مدیریت دانش شامل مدیریت، برنامه‌ریزی، استقرار، جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، استفاده مجدد و توزیع دانش در سازمان‌ها به روشی برنامه‌ریزی‌شده است. به‌کارگیری مدیریت دانش در یک سازمان به‌منظور تضمین موفقیت کلان است؛ زیرا روشی است که کل فرایند تعامل با دانش را ساده می‌کند (Ahmed, Salloum & Shaalan 2021). امروزه، مدیریت دانش کلید موفقیت سازمان‌ها تلقی می‌شود (İrkey 2020) و کسب و کارهای موفق برای ارتقای عملکرد کلی سازمان، نیازمند شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با عملکرد بالا و ظرفیت مدیریت دانش مؤثر هستند (Gope, Elia & Passiante 2018).

باید تأکید کرد که مدیریت دانش و راهبردهای تصمیم‌گیری عوامل حیاتی برای سازمان‌ها هستند (Abubakar et al. 2019) و بررسی اهمیت دانش در باره کسب، استفاده و انتقال آن در تمام بخش‌های سازمان بسیار مهم است (Pereira et al. 2021). مدیریت دانش مؤثر، محرک قدرتمندی برای رشد محصول و سازمان است. مدیریت دانش امکان ایجاد، اشتراک‌گذاری و استفاده کارآمد از اطلاعات را فراهم می‌آورد (Dhanabhakym & Ajitha 2024) و این پدیده مهم، فرایند تبدیل اطلاعات به دانش عملی و همچنین در دسترس قرار دادن آن برای کاربر است. امروزه، مدیریت دانش برای اطمینان از مدیریت مناسب اطلاعات بسیار حیاتی است (Tadesse 2020). همچنین توجه به این نکته ضروری است که دانش، یک دارایی راهبردی است و سازمان‌هایی که دارای سیستم‌های مدیریت دانش عملیاتی هستند، نسبت به رقبای خود مزیت رقابتی دارند. با این حال، استفاده از دانش ضمنی و تبدیل آن به شکلی که برای همه قابل دسترس و قابل استفاده باشد، چالش بزرگی است (Mambo & Smuts 2022).

مدیریت دانش و یادگیری سازمانی در حال حاضر به‌طور فزاینده‌ای محبوبیت پیدا کرده و مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است. مدیریت دانش و یادگیری سازمانی دارایی‌های مهمی هستند که می‌توانند از دستیابی به اهداف سازمان حمایت کنند (Fitriastuti et al. 2019). مدیریت دانش به‌عنوان یک مسئولیت مدیریت کلیدی در حال ظهور است و در نتیجه، سازمان‌ها منابع قابل توجهی را در فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری می‌کنند تا از کسب، ذخیره‌سازی، به‌اشتراک‌گذاری و بازیابی دانش حمایت کنند (Gnawali 2020). از سوی دیگر، فناوری اطلاعات در مدیریت دانش برای هر سازمانی که مایل به بهره‌برداری از فناوری‌های در حال توسعه برای مدیریت منابع دانش خود

است، حیاتی محسوب می‌شود (Chugh & Bhadoria 2021). از این‌رو، امروزه سازمان‌ها در تمام جنبه‌های تجاری به مدیریت دانش به‌عنوان یکی از دارایی‌های باارزش و راهبردی می‌نگرند و به‌دنبال راه‌های جدیدی برای بهبود عملکرد خود از طریق راهبردهای متعددی مانند قابلیت فناوری اطلاعات و فرایندهای مدیریت دانش هستند که باید از قبل در سازمان تعبیه شده باشد (Almajali, Ishak & Nafi 2021).

از همین رو، مدیریت دانش مؤثر و توسعه شغلی کارکنان برای حفظ مزیت رقابتی در بخش فناوری اطلاعات که به‌سرعت در حال تغییر است، ضروری است (Ramlumar & Bhuvana 2018). افزون بر این، با توجه به تغییرات مستمر در فناوری اطلاعات و ضرورت مدیریت آن‌ها، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات باید با مدیریت دانش تقویت شده و با الزامات عصر دیجیتال همسو شود (Baradari, Shoar & Nezafati 2023). همچنین، در دسترس بودن فناوری اطلاعات جدید، به‌ویژه شبکه جهانی وب، در تسریع جنبش مدیریت دانش بسیار مؤثر است. فناوری اطلاعات، اگر به‌خوبی شناسایی و پیاده‌سازی شود، پایگاه دانش جامعی را فراهم می‌آورد که به‌سرعت قابل دسترس، تعاملی و دارای ارزش فوری برای کاربر است (Anthargam 2021). افزون بر آن، باید توضیح داد که مدیریت فرایند کسب‌وکار پیاده‌سازی‌شده، اغلب در یکپارچه‌سازی فرایندها و منابع دانش شکست می‌خورد. آگاهی از نقش سیستم‌های فناوری اطلاعات در فرایندهای مدیریتی هنوز وجود ندارد (Bitkowska, Detyna & Detyna 2023).

دانش به‌عنوان سرمایه‌ای ارزشمند، قابلیت مبادله و توانایی رشد دارد. از همین رو، مدیریت دانش امکان یادگیری سازمانی را که منجر به خلق دانش نوین می‌شود، توسعه می‌دهد. سازمان‌های آگاه می‌دانند که دانش، سرمایه‌ای فکری است و با گذشت زمان تغییر می‌کند. از این‌رو، چنانچه به‌طور مؤثر ذخیره‌سازی، سازماندهی، و به‌کارگیری شود، می‌تواند خلاقیت و وضعیت رقابتی سازمان را حفظ کند. همچنین، بهره‌گیری از منابع فکری و تجارب کارکنان سازمان می‌تواند مزایای مالی قابل توجهی در پی داشته باشد. فناوری اطلاعات از منظر گردآوری، ذخیره‌سازی، پردازش، حفاظت و کاربرد اطلاعات، مزایای قابل توجه و نقش مهمی در پیشرفت سازمانی دارد. با در نظر گرفتن نقش مؤثر مدیریت دانش در بهبود و توسعه فعالیت‌ها و نیز تأثیرگذاری بر روند حرفه‌ای سازمانی، بررسی جایگاه آن در حوزه فناوری اطلاعات و بهبود فرایندهای آن به‌منظور ارتقای جایگاه و اثربخشی این پدیده سودمند، و مطالعه مؤلفه‌های مدیریت دانش و ارتباط آن با عناصر

مهم فناوری اطلاعات دارای اهمیت بالایی است. بنابراین، توجه به نقش فناوری اطلاعات در تقویت مدیریت دانش دارای اهمیت بالایی است و ضرورت دارد که در سازمان‌ها به بررسی نقش و جایگاه فناوری اطلاعات در تثبیت موقعیت مدیریت دانش بیشتر پرداخته شود. از آنجا که شرکت مخابرات شهر کرمان بنا به ماهیت سازمانی از بُعد مدیریت دانش، سازمان کسب‌کننده دانش بوده و از بُعد فناوری، همواره روزآمد و همگام با توسعه آن حرکت می‌کند، این پژوهش به بررسی رابطه میان مدیریت دانش و فناوری اطلاعات و ابعاد متعدد آن می‌پردازد تا بتواند به روند بهبود فرایندهای کاری و حرفه‌ای یاری رساند. فرضیه اصلی پژوهش عبارت است از اینکه بین مدیریت دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه‌های فرعی نیز بدین شرح هستند: ۱. بین کسب دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. ۲. بین ذخیره‌سازی دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. ۳. بین توزیع و انتقال دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد. ۴. بین به‌کارگیری دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

## ۲. پیشینه پژوهش

پژوهش در باره مدیریت دانش یکی از حوزه‌های مهم برای حفظ توان اطلاعاتی در سازمان‌هاست تا بر اساس آن بتوان از تجارب حرفه‌ای و اطلاعات ارزشمند کارکنان، مدیران و دیگر افراد مرتبط استفاده کرد. مدیریت دانش، استفاده کارآمد از تمامی ابعاد دانشی است که در سازمان مدیریت شده و با بهره‌گیری از توانمندی و تجربه‌های فردی و جمعی با تکیه بر فرایند تولید، اشتراک‌گذاری و کاربرد دانش به منظور دستیابی به اهداف سازمانی و با بهره‌گیری از فناوری‌های اطلاعاتی به انجام می‌رسد. از این دیدگاه، مطالعه در این باره سبب تقویت توانایی‌های سازمانی شده و شرایط مطلوبی را برای توسعه تخصصی در سازمان‌ها ایجاد می‌کند. به همین دلیل، پاره‌ای از پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه مطالعاتی در ادامه معرفی می‌شود.

در زمینه نقش مدیریت دانش در آموزش مهندسی، «پادوال و پاتیل» به تأثیر فناوری

اطلاعات بر روی شیوه‌های مدیریت دانش در مؤسسات مهندسی متعلق به ناحیه «سولاپور»<sup>۱</sup> مبادرت ورزیدند. بررسی متون این حوزه، تجربه تدریس شخصی، تجربه اداری دانشکده‌ها و نیز دانشجویانی که در مؤسسات مهندسی تحصیل می‌کنند، نشان داد که مدیریت دانش نقش مهمی در مؤسسات آموزش عالی داشته و فناوری اطلاعات تأثیر قابل توجهی بر نظام‌های آموزشی اساتید و دانشجویان برای کسب دانش در مؤسسات مهندسی ایفا می‌کند. همچنین نتایج نشان داد که آموزش مبتنی بر فناوری اطلاعات بر استخدام، همکاری و فعالیت کارآموزان تأثیر می‌گذارد (Padwal, & Patil 2019). در همین رابطه، «دنگ» و همکاران در خصوص نقش مدیریت دانش در صنعت ساخت و ساز از طریق فناوری اطلاعات به پژوهش پرداختند. نتایج نشان داد که فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطاتی نقش حیاتی در مدیریت دانش صنعت معماری، مهندسی و ساخت و ساز ایفا می‌کنند. همچنین یافته‌های آن‌ها حاکی از آن بود که عدم تعادل خاصی در ارتباط با نقش مدیریت دانش در توسعه صنعت و دانشگاه و همچنین موانع شناختی و فقدان استانداردهای ارزیابی وجود دارد. از همین رو، توسعه نظام مدیریت دانش و بهره‌گیری از فناوری‌های روزآمد و کارآمد در زمره توصیه‌های اصلی این پژوهش است (Deng et al. 2022).

در ارتباط با نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، «آنتاراگام» در پژوهشی به نقش حیاتی فناوری اطلاعات در حوزه مدیریت دانش پرداخت. نتایج نشان داد که برخی از سیستم‌های مدیریت دانش موفق و در دسترس امروزی بر اساس این فرض ساده بنا شده‌اند که یک نظام مدیریت دانش، مخزنی قابل جست‌وجو، قابل اشتراک‌گذاری و به راحتی قابل بازیابی از انواع اطلاعات ناهمگن است. در دسترس بودن فناوری اطلاعات جدید، به‌ویژه وب جهان‌گستر، در تسریع جنبش مدیریت دانش نقش مهمی داشته است (Anthargam 2021). «شهزاد» و همکاران به پژوهش در باره شناسایی رابطه بین خودکارآمدی فناوری اطلاعات و شیوه‌های مدیریت دانش و اطلاعات شخصی پرداختند. یافته‌های این مطالعه نشان داد که بین خودکارآمدی فناوری اطلاعات و مدیریت دانش و اطلاعات شخصی برای یادگیری مادام‌العمر پایدار و عملکرد سازمانی نوآورانه رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ابزارهای رسانه‌های اجتماعی، پذیرش فناوری‌های نوظهور و هوش مصنوعی فنون متداول برای اجرای موفقیت‌آمیز شیوه‌های مدیریت دانش شخصی

1. Solapur District

در دانشگاه بودند (Shahzad et al. 2022).

در خصوص نقش مدیریت دانش سبز در حوزه فناوری اطلاعات، «الفوری» به پژوهش در باره مدیریت دانش سبز و فناوری برای پایداری سازمانی صنایع مختلف شرکت‌های فناوری اطلاعات در آردن پرداخت. تأثیر مدیریت دانش سبز، شامل کسب، ذخیره‌سازی، اشتراک‌گذاری، کاربرد، ایجاد دانش سبز و همچنین فناوری بر پایداری سازمانی در ابعاد اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی آن است. نتایج نشان‌دهنده تأثیر مثبت مدیریت دانش سبز بر پایداری سازمانی با تخمین ۰/۲۵۳ برای این رابطه بود. افزون بر این، یافته‌ها نشان می‌دهد که رهبری مبتنی بر دانش، نقش تأثیرگذار میان مدیریت دانش سبز، فناوری و پایداری سازمانی دارد. این پژوهش بینش‌ها و دیدگاه‌های مفیدی برای درک بهتر این موضوع ارائه داده و پیشنهادات و پیامدهایی را برای پوشش شکاف‌های موجود در تحقیقات بیان می‌کند (Al-Faouri 2023). همچنین، «خان، محمود و کوآن» به بررسی تأثیر مدیریت دانش سبز بر نوآوری فناوری سبز و عملکرد پایدار در شرکت‌های ساختمانی در پاکستان مبادرت ورزیدند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که مدیریت دانش سبز تأثیرات مثبت قابل توجهی بر نوآوری‌های فناوری سبز و عملکرد بلندمدت دارد. جنبه‌های سرمایه‌ساختاری سبز، سرمایه‌رابطه‌ای سبز و نیز سرمایه انسانی سبز به‌عنوان واسطه‌های مهم تعاملات مدیریت دانش سبز و نوآوری‌های فناوری سبز و ایجاد همبستگی بین مدیریت دانش سبز و عملکرد پایدار شناخته شدند. افزون بر این، مطالعه آن‌ها نشان داد که هوش مصنوعی به‌طور قابل توجهی بر رابطه بین مدیریت دانش سبز و سرمایه انسانی سبز تأثیر می‌گذارد. در عمل، یافته‌ها نشان می‌دهد که شرکت‌ها می‌توانند با سرمایه‌گذاری در مدیریت دانش سبز و سرمایه‌های سبز و نیز نوآوری‌های فناوری سبز، عملکرد پایدار را بهبود بخشند (Khan, Mehmood & Kwan 2024).

در ارتباط با موضوع پایداری و توسعه مبتنی بر مدیریت دانش در فناوری اطلاعات، «تاج‌پور» و همکاران به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر پایداری کسب و کارهای مبتنی بر فناوری در بازارهای نوظهور با تکیه بر نقش واسطه‌ای رسانه‌های اجتماعی مبادرت ورزیدند. نتایج نشان داد که برای اینکه کسب و کارهای مبتنی بر فناوری در یک محیط پایدار باشند، مؤلفه‌های مدیریت دانش باید در تمام بخش‌های شرکت اعمال شوند. کاربرد مدیریت دانش، ارزش و مزیت رقابتی پایدار را در یک محیط پویا ایجاد می‌کند. افزون بر این، مشارکت مؤثر در شبکه اجتماعی سازمانی می‌تواند مدیریت دانش را فعال

کرده و ایجاد ارزش کند (Tajpour et al. 2022). همچنین، «دانا کایام و آجیتا» در پژوهش خود به تحلیل پایداری و رشد هوش مصنوعی بر مدیریت دانش در بخش فناوری اطلاعات پرداختند. نتایج نشان داد که هوش مصنوعی با چالش‌های زیست‌محیطی مدیریت فناوری اطلاعات بر اساس یک سکو<sup>۱</sup> چند-پایه مقابله می‌کند. کیفیت کارهای روزمره و حتی کارهای پیچیده را در مدت کوتاهی بهبود می‌بخشد و در مجموع، نیروی انسانی و نیروی ماشینی توسعه مناسبی در رشد اقتصادی ایجاد می‌کنند. در بررسی تأثیر هوش مصنوعی و مدیریت دانش برای رشد مناسب در بخش فناوری اطلاعات مشخص شد که پیاده‌سازی برنامه صنعت ۵، باعث ایجاد یک تغییر شگرف در هر بخش شده است (Dhanabhakym & Ajitha 2024). افزون بر آن، پژوهش «عمران»<sup>۲</sup> (۲۰۲۵) به تحلیل توسعه چارچوب مفهومی برای مدیریت دانش کسب‌وکار فناوری اطلاعات و سیستم‌های یادگیری سازمانی اختصاص دارد. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد، در حالی که بسیاری از شرکت‌های فناوری اطلاعات شیوه‌های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را ایجاد کرده‌اند، عوامل قابل توجهی مانند یادگیری مقاومت فرهنگی، کمبود زمان، آموزش ناکافی، فرایند ناسازگار و محدودیت‌های فناوری مانع یکپارچه‌سازی مؤثر می‌شوند. چارچوب توسعه یافته مبتنی بر رویکردی نظام‌مند، یکپارچه‌سازی نظام‌های مدیریت دانش، یادگیری سازمانی، زیرساخت‌های فناوری و سیستم مدیریت پایگاه داده متمرکز را تقویت می‌کند. همچنین مشخص شد که در محیط پویا و رقابتی حوزه تجاری فناوری اطلاعات، مدیریت دانش مؤثر و یادگیری سازمانی برای دستیابی به موفقیت در بازار رقابتی حیاتی هستند (Emran 2025). «الحلبوسی، پرز-گونزالس و عبدالله السوویکت» به پژوهش در باره نقش مدیریت دانش و ظرفیت جذب در ارتقای توسعه پایدار در اثر فناوری اطلاعات در سازمان‌های بزرگ در قطر مبادرت ورزیدند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که مدیریت دانش به‌طور قابل توجهی به توسعه پایدار شرکتی کمک می‌کند. فناوری اطلاعات روابط میان دانش سازمانی را تقویت کرده و نشان می‌دهد که سطوح بالاتر فناوری اطلاعات تأثیرات مثبت مدیریت دانش و ظرفیت جذب دانش سازمانی بر توسعه پایدار شرکت را تقویت می‌کند. در واقع، مشخص شد که سازمان‌ها می‌توانند شیوه‌های

1. platform
2. Industry 5.0
3. Emran

توسعه پایدار را با سرمایه‌گذاری در مدیریت دانش و افزایش ظرفیت جذب اطلاعات سازمانی بهبود بخشند. استفاده از فناوری اطلاعات این تلاش‌ها را بیشتر تقویت کرده و منجر به نتایج مؤثرتر و پایدار شرکت می‌شود (Al Halbusi, Pérez-González & Abdullah 2025).

در ارتباط با نقش ابعاد مختلف و فرایندهای مدیریت دانش در فناوری، «راچمی، واردانی و سوسیلواتی» به بررسی فرایند مدیریت دانش با ابعاد مختلف آن، شامل ایجاد، اکتساب، سازماندهی، اشتراک‌گذاری و پیاده‌سازی دانش در بخش مدیریت بازرگانی دانشگاه پلی‌تکنیک ایالتی «ملنگ»<sup>۱</sup> پرداختند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد که فعالیت‌هایی که توسط بخش مدیریت بازرگانی انجام می‌شود، مطابق با یک نظام مدیریت دانش مانند جمع‌آوری، ذخیره، تغییر و اشتراک دانش از بخش به سایر اعضای سازمان است و اجزای فناوری اطلاعات شامل سخت‌افزار، نرم‌افزار، اینترنت و شبکه‌های اینترنتی و همچنین برنامه‌های یکپارچه، تمامی فعالیت‌های مرتبط با مدیریت دانش را تسهیل می‌کنند (Rachmi, Wardani, & Susilowati 2021). افزون بر آن، «پوتری، سنتیکا و جانواریتا» به پژوهش در باره طراحی نظام مدیریت دانش در بخش فناوری اطلاعات مبادرت ورزیدند. نتایج نشان داد که پیاده‌سازی یک نظام فناوری اطلاعات در سازمان یا شرکت می‌تواند به بهبود اجرای مدیریت دانش کمک کند. با وجود مدیریت دانش مؤثر، سازمان مدیریت شده می‌تواند به‌طور مؤثر کارآمد و با ساختار بهتر عمل کند. واحد سیستم و فناوری اطلاعات نهادی فنی است که خدمات دیجیتال را برای همه اعضای جامعه استفاده‌کننده ارائه می‌دهد. با این حال، مسئله‌ای که با آن مواجه هستند، این است که دانش موجود به‌خوبی مستند نشده و طراحی یک سیستم مدیریت دانش می‌تواند به سازمان در مستندسازی و ثبت دانش سازمانی و ذخیره آن در پایگاه داده دانش برای دسترسی آسان‌تر کمک کند. همچنین خروجی پژوهش آن‌ها شامل یک سند تحلیلی برای طراحی نظام مدیریت دانش است که الزامات نظام عملکردی و غیرعملکردی را دربرمی‌گیرد (Putri, Saintika & Januarita 2023). همچنین، «الملحیم» در پژوهش خود به بررسی تأثیر مدیریت اداری و فناوری اطلاعات بر موفقیت دولت الکترونیک با نقش میانجی شیوه‌های مدیریت دانش در بخش دولتی منطقه «الجوف» عربستان سعودی

1. Malang

پرداخت. یافته‌ها نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات و مدیریت اداری به‌طور قابل توجهی، موفقیت دولت الکترونیک و شیوه‌های مدیریت دانش را افزایش می‌دهند. افزون بر این، نتایج حاکی از آن بود که شیوه‌های مدیریت دانش نقش واسطه‌ای حیاتی بین فناوری اطلاعات و مدیریت اداری ایفا می‌کنند تا موفقیت دولت الکترونیک را بهبود بخشیده و ریسک را کاهش دهند (AlMulhim 2023). از سوی دیگر، «نیمند و لانگرمین» به موضوع وضعیت اشتراک دانش در مؤسسات مالی به‌منظور مدیریت بهینه خدمات فناوری اطلاعات پرداختند. آنان نشان دادند که مدیریت دانش چگونه می‌تواند اختلالات خدمات را در مؤسسات مالی کاهش دهد. نتایج حاکی از آن بود که پنج موضوع اصلی، شیوه‌های مدیریت دانش مرتبط با مدیریت فناوری اطلاعات را در مؤسسات مالی هدایت می‌کنند. این موضوعات شناسایی شده بر محیط سازمانی، انگیزه کارکنان، مشخصات افراد به‌عنوان مثال جنسیت و نژاد و در نهایت، استفاده از فناوری متمرکز است. نتایج نشان داد که با تقویت شیوه‌های مناسب مدیریت دانش، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات مؤسسات مالی تقویت شده و زمان خرابی‌های سیستم کوتاه می‌شود و تعمیر ابزارهای فناوری بهینه‌سازی شده و از مدیریت دانش سازمانی پشتیبانی می‌کند (Niemand & Langerman 2024).

نتایج پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که بررسی‌های انجام گرفته بیشتر با روش پیمایشی و مطالعه موردی به‌منظور تحلیل تأثیر مدیریت دانش و مؤلفه فناوری اطلاعات به انجام رسیده است. باید گفت که نقش مهم و مؤثر فناوری اطلاعات در توسعه و گسترش مدیریت دانش در سازمان‌ها، سبب شده ابعاد مختلفی مورد توجه قرار گیرد. از جمله این حوزه‌های مطالعاتی می‌توان به این موارد اشاره کرد: جمع‌آوری، ایجاد، ذخیره‌سازی، اکتساب، سازماندهی، اشتراک‌گذاری، یکپارچه‌سازی و پیاده‌سازی دانش در ارتباط با فناوری‌های اطلاعاتی. همچنین موضوع‌های دیگری همچون خودکارآمدی فناوری اطلاعات و شیوه‌های مدیریت دانش، ابزارهای رسانه‌های اجتماعی، پذیرش فناوری‌های نوظهور و هوش مصنوعی، خدمات دیجیتال، راه‌اندازی پایگاه داده دانش، تحلیل پایداری، ابزارهای فناوری بهینه‌سازی شده و نیز محدودیت‌های فناوری در ارتباط با مدیریت دانش مورد توجه قرار گرفته‌اند. از همین رو، مطالعات انجام گرفته نشان می‌دهد که فناوری اطلاعات با تکیه بر مدیریت دانش از اثربخشی بالاتری برخوردار خواهد بود. از این‌رو، پژوهش حاضر با توجه به مؤلفه‌های مهم مدیریت دانش در ارتباط با فناوری اطلاعات به تحلیل رابطه میان آن‌ها می‌پردازد.

### ۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش، پیمایشی-توصیفی و از نظر سنجش روابط بین متغیرهای پژوهش، از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان و مدیران رسمی شرکت مخابرات شهر کرمان است که تعداد آن‌ها برابر با ۳۵۰ نفر است. روش نمونه‌گیری، تصادفی طبقه‌بندی شده است. برای تعیین حجم نمونه جامعه آماری از روش نمونه‌گیری «کوکران» که در ادامه آمده، استفاده شده است:

$$n = \frac{Nz^2\alpha/2p.q}{(N-1)d^2+z^2\alpha/2p.q}$$

$$n = \frac{350 \times 1.96^2 \times 1/2 \times 1/2}{349 \times 0.05^2 + 349^2 \times 1/2 \times 1/2} = 183$$

در این فرمول n حجم نمونه و N حجم جامعه است. احتمال داشتن صفت مورد نظر  $p=0/5$ ، ضریب مشخص‌کننده حد بحرانی Z، حجم جامعه  $N=350$ ، مقدار خطای مجازی  $d=0/5$ ، برای حداقل کردن خطا  $p=q=1/2$  که تعداد حجم نمونه با استفاده از فرمول بالا تقریباً برابر با ۱۸۳ نفر در نظر گرفته شد. ابزار گردآوری اطلاعات دو پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش و نیز محقق‌ساخته فناوری اطلاعات است. پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش شامل ۲۵ پرسش (کسب دانش ۸ پرسش، حفظ و نگهداری دانش ۸۹ پرسش، تبدیل و انتقال دانش ۵ پرسش، و به‌کارگیری دانش ۳ پرسش) و پرسشنامه محقق‌ساخته فناوری اطلاعات نیز مشتمل بر ۵۳ پرسش (فن‌افزار ۱۵ پرسش، اطلاعات‌افزار ۶ پرسش، انسان‌افزار ۱۱ پرسش و سازمان‌افزار ۲۱ پرسش) بود. روایی ابزار گردآوری اطلاعات به روش روایی صورتی مورد بررسی قرار گرفت و پنج متخصص در زمینه مدیریت دانش که با مباحث فناوری اطلاعات آشنایی داشتند، نظر خود را مطرح کرده و در نهایت، در ویرایش پرسشنامه‌ها لحاظ شد. پایایی نیز بر اساس سنجش آزمون آلفای کرونباخ انجام گرفته و میزان آن ۰/۸۷۹ برای پرسشنامه مدیریت دانش و ۰/۸۶۱ برای پرسشنامه فناوری اطلاعات مشخص شد. تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز بر اساس جدول‌های آزمون آماری در نرم‌افزار «اس‌پی‌اس‌اس» نسخه ۲۲ مشخص شد.

### ۴. یافته‌های پژوهش

یکی از پیش‌فرض‌های مهم جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش در آزمون‌های آماری

بررسی نحوه توزیع داده‌هاست. چنانچه داده‌ها دارای توزیع نرمال باشند، می‌توان از آزمون‌های پارامتری برای بررسی فرضیه‌ها استفاده کرد و در صورت عدم برقراری فرض نرمال از آزمون‌های ناپارامتری استفاده می‌شود. در این پژوهش با توجه به اینکه برای متغیرهای مدیریت دانش و فناوری اطلاعات P-مقدار ۱ به دست آمده در آزمون «کلموگروف-اسمیرنوف»<sup>۲</sup> بیشتر از سطح معناداری (۰/۰۵) است، بر این اساس، می‌توان ادعا کرد که متغیرهای مورد بررسی از توزیع نرمال پیروی می‌کنند. بنابراین استفاده از آزمون‌های پارامتری جهت بررسی فرضیات پژوهش امکان‌پذیر است.

جدول ۱. بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیر	کلموگروف-اسمیرنوف	P-مقدار
مدیریت دانش	۰/۰۵۳	۰/۲۱۵
فناوری اطلاعات	۰/۰۵۶	۰/۲۰۰

#### سنجش فرضیه اصلی پژوهش:

برای بررسی آزمون فرضیه اصلی پژوهش، یعنی بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان که رابطه معناداری وجود دارد، از آزمون ضریب همبستگی «پیرسون»<sup>۳</sup> (داده‌ها کمی و نرمال) استفاده شده است.

$H_0$ : بین مدیریت دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین مدیریت دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمون همبستگی که در جدول ۲، نمایش داده شده، نشان می‌دهد که بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد ( $P < 0/05$ ) مقدار و همبستگی «پیرسون» برابر با (۰/۴۲۱). این رابطه به صورت مستقیم و در سطح متوسط قرار

1. P-value

2. Kolmogorov-Smirnov

3. Pearson Correlation

دارد. به گفته دیگر، در شرکت مخابرات شهر کرمان افزایش مدیریت دانش، منجر به افزایش فناوری اطلاعات می‌شود.

جدول ۲. بررسی رابطه بین مدیریت دانش در برابر فناوری اطلاعات

متغیر		فناوری اطلاعات		
مدیریت دانش	ضریب همبستگی پیرسون	P- مقدار	فراوانی	نوع رابطه
	۰/۴۲۱	۰/۰۰۱	۱۷۱	مستقیم

### سنجش فرضیه فرعی اول:

$H_0$ : بین کسب دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین کسب دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌های کمی و نرمال). همان‌طور که در جدول ۳، مشاهده می‌شود، نتایج حاصل از آزمون همبستگی نشان می‌دهد که بین کسب دانش و فناوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد ( $P < ۰/۰۵$  مقدار و همبستگی پیرسون برابر با ۰/۲۶۸). این رابطه به صورت مستقیم و در سطح ضعیف قرار دارد. به بیان دیگر، در شرکت مخابرات شهر کرمان با افزایش کسب دانش، فناوری اطلاعات نیز افزایش می‌یابد.

جدول ۳. بررسی رابطه بین کسب دانش در برابر فناوری اطلاعات

متغیر		فناوری اطلاعات		
کسب دانش	ضریب همبستگی پیرسون	P- مقدار	فراوانی	نوع رابطه
	۰/۲۶۸	۰/۰۰۱	۱۷۱	مستقیم

### سنجش فرضیه فرعی دوم:

$H_0$ : بین ذخیره‌سازی دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر

کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین ذخیره‌سازی دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

جهت بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال). نتایج حاصل از آزمون همبستگی که در جدول ۴، ارائه شده، نشان می‌دهد که بین ذخیره‌سازی دانش و فناوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). مقدار و همبستگی پیرسون برابر با  $0/362$  است. این رابطه به صورت مستقیم و در سطح متوسط قرار دارد. یعنی افزایش ذخیره‌سازی دانش در کارکنان، منجر به افزایش فناوری اطلاعات می‌شود.

جدول ۴. بررسی رابطه بین ذخیره‌سازی دانش در برابر فناوری اطلاعات

متغیر	فناوری اطلاعات		
ذخیره‌سازی دانش	ضریب همبستگی پیرسون	P-مقدار	نوع رابطه
	$0/362$	$0/001$	مستقیم

#### سنجش فرضیه فرعی سوم:

$H_0$ : بین توزیع و انتقال دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین توزیع و انتقال دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی «پیرسون» استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال). با توجه به نتایج حاصل از آزمون همبستگی در جدول ۵، مشاهده می‌شود که بین توزیع و انتقال دانش و فناوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). مقدار و همبستگی پیرسون برابر با  $0/457$  است. این رابطه به صورت مستقیم و در سطح متوسط قرار دارد؛ یعنی کارکنانی با توزیع و انتقال دانش بالا باعث افزایش فناوری اطلاعات می‌شوند.

### جدول ۵. بررسی رابطه بین توزیع و انتقال دانش در برابر فناوری اطلاعات

متغیر	فناوری اطلاعات		
توزیع و انتقال دانش	ضریب همبستگی پیرسون	P- مقدار	فراوانی
	۰/۴۵۷	۰/۰۰۱	۱۷۱
			نوع رابطه مستقیم

#### سنجش فرضیه فرعی چهارم:

$H_0$ : بین به کارگیری دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود ندارد.

$H_1$ : بین به کارگیری دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی «پیرسون» استفاده شده است (داده‌ها کمی و نرمال). نتایج حاصل از آزمون همبستگی که در جدول ۶، ارائه شده، نشان می‌دهد که بین به کارگیری دانش و فناوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد ( $P < 0/05$ ). مقدار و همبستگی پیرسون برابر با (۰/۴۳۲). این رابطه به صورت مستقیم و در سطح متوسط قرار دارد. به گفته دیگر، در شرکت مخابرات شهر کرمان افزایش به کارگیری دانش منجر به افزایش فناوری اطلاعات می‌گردد.

### جدول ۶. رابطه بین به کارگیری دانش در برابر فناوری اطلاعات

متغیر	فناوری اطلاعات		
به کارگیری دانش	ضریب همبستگی پیرسون	P- مقدار	فراوانی
	۰/۴۳۲	۰/۰۰۱	۱۷۱
			نوع رابطه مستقیم

#### ۵. بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی مؤلفه‌های مدیریت دانش و ارتباط آن با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات به منظور شناسایی و تبیین نقش دانش سازمانی در توسعه فعالیت‌های حرفه‌ای شرکت مخابرات شهر کرمان با چهار فرضیه طراحی شد که پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها، هر چهار فرضیه پژوهش تأیید شدند. نتایج پژوهش بر اساس فرضیه اصلی نشان داد که بین

مدیریت دانش و فناوری اطلاعات رابطه معنادار وجود دارد. این رابطه به صورت مستقیم و در سطح متوسط قرار گرفته است. به بیان دیگر، در شرکت مخابرات شهر کرمان تقویت مدیریت دانش منجر به افزایش کارایی فناوری اطلاعات می‌شود. در واقع، تغییر در مدیریت دانش موجب تغییر در وضعیت فناوری اطلاعات است و به طرف مثبت حرکت می‌کند. جهت‌گیری مدیریت دانش به سمت کسب، ذخیره، توزیع و به کارگیری بیشتر دانش با افزایش سطح فناوری اطلاعات در سازمان همراه است. این یافته با یافته‌های پژوهش‌های Padwal & Patil (2019)، Rachmi, Wardani & Susilowati (2021) و نیز AlMulhim (2023) دارای همسویی است. می‌توان گفت که مؤلفه‌های اصلی مدیریت دانش نقش مؤثری در ارتقای جایگاه فناوری اطلاعات دارند و از این دیدگاه، به کارگیری آن نتایج سودمندی برای شرکت مخابرات شهر کرمان دارد.

همچنین نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد که میان مؤلفه کسب دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد، و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. یافته‌ها نشان می‌دهد که به دست آوردن دانش سازمانی و توجه به نقش مؤثر آن سبب تغییر در وضعیت فناوری اطلاعات در سازمان شده و می‌تواند در برنامه‌های توسعه شرکت برای بهره‌گیری از نتایج سودمند آن مؤثر باشد. می‌توان بیان کرد که جهت‌گیری به سمت کسب دانش بیشتر با افزایش فناوری اطلاعات در سازمان همراه است. نتایج تحقیق Shahzad et al. (2022) و نیز Niemand & Langerman (2024) در این زمینه مؤید یافته‌های پژوهش حاضر است. کسب دانش در شرکت مخابرات به عنوان مرحله اولیه در مدیریت دانش می‌تواند به روش‌های مختلفی محقق شود. دانش می‌تواند از منابع داخلی یا خارجی تأمین شود. کارکنان جدیدی که دارای مهارت و تخصص خاصی باشند، به نوعی با خود، دانش جدیدی به سازمان می‌آورند و استفاده مناسب از تخصص آن‌ها کسب دانش محسوب می‌شود. از سوی دیگر، دانشی که خارج از سازمان است نیز بایستی از منابع مختلف تأمین شود تا سازمان بتواند همگام با محیط خارجی به فعالیت بپردازد. این یافته با نتایج پژوهش Niemand & Langerman (2024) از منظر نقش کارکنان در مدیریت دانش، دارای همسویی است.

نتایج حاصل از فرضیه دوم پژوهش نیز نشان داد که میان ذخیره‌سازی دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. هرگونه تحولی در ذخیره‌سازی و مدیریت اطلاعات

و دانش جدید می‌تواند بر سطح کارایی فناوری اطلاعات تأثیر داشته باشد. این مقوله با امر سازماندهی و تحلیل دقیق فقره‌های اطلاعاتی ارتباط داشته و به‌منظور حفظ توانمندی‌های دانشی در شرکت مخابرات شهر کرمان شایسته است از فناوری‌های روزآمد و کاربردی برای تسخیر و بهره‌گیری از این دانش ارزشمند استفاده شود. همان‌طور که از نتایج بر می‌آید، جهت‌گیری به سمت ذخیره نظام‌مندتر و سازمان‌یافته‌تر دانش، با تقویت فناوری اطلاعات در سازمان همراه است. این مسئله سبب می‌شود که بتوان از سیستم‌های فناوری اطلاعات در افزایش کاربرد سودمند نظام مدیریت دانش سازمانی به شیوه مطلوبی بهره گرفت. یافته‌های پژوهش (Rachmi, Wardani & Susilowati (2021) و نیز (Putri, Saintika & Januarita (2023) در این زمینه با نتایج پژوهش حاضر دارای اشتراک است.

افزون بر آن، نتایج تحلیل فرضیه سوم پژوهش حاکی از آن بود که بین توزیع و انتقال دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معناداری وجود دارد و رابطه بین این دو متغیر مستقیم است. این نشان می‌دهد که جهت‌گیری به سمت توزیع کارآمد دانش در سازمان با افزایش فناوری اطلاعات همراه است. افزون بر آن، مناسب است که مخابرات نسبت به این مؤلفه رویکردی کل‌نگر داشته باشد و با ایجاد روحیه کارگروهی، زمینه انتقال و تسهیم دانش سازمانی خلق شده توسط کارکنان را فراهم آورد. از همین دیدگاه، ضرورت دارد بیان شود که فرایند انتقال دانش، به نوعی تبادل مهارت‌ها و تجربه‌های کاربردی و ارزشمند میان متخصصان و گروه‌های کاری است که می‌تواند به نوآوری، خلاقیت، کارایی مناسب و بهره‌وری بیشتر منجر شود. از این گذشته، توزیع دانش سبب حفاظت دانش سازمانی شده و به گسترش آن یاری می‌رساند. به بیان دیگر، تجربه‌های کاربردی و مؤثر سازمانی با اجرای سازوکار مدیریت دانش در فضای کاری و حرفه‌ای حفظ می‌شود. در همین رابطه بهره‌گیری از فناوری‌های کارآمد و نوین و نیز ارائه آموزش و توسعه فرهنگ مشارکت و همکاری نقش مهمی بر عهده دارد. این یافته با نتایج پژوهش (Al Halbusi, Pérez-González & Abdullah Alsuwaiket (2025) از دیدگاه کاربرد فناوری در مدیریت دانش، و پژوهش (Emran (2025) از ابعاد فرهنگی و آموزشی و نیز پژوهش (Deng et al. (2022) از لحاظ روزآمدی و کارآمدی فناوری در ارتباط با مدیریت دانش دارای همسویی است.

بر اساس فرضیه چهارم پژوهش مشخص شد که بین به‌کارگیری دانش و بهره‌گیری از فناوری اطلاعات در شرکت مخابرات شهر کرمان رابطه معنادار وجود دارد. به تعبیر

دقیق‌تر، تغییرات در میزان و نوع به کارگیری دانش موجب تغییر در فناوری اطلاعات و موجب تقویت آن است. بر این اساس جهت‌گیری به سمت به کارگیری مؤثر دانش با افزایش فناوری اطلاعات در سازمان همراه است. می‌توان بیان کرد که یکی از اهرم‌های پیشرفت سازمان به کارگیری دانش سازمانی در برنامه‌ریزی و فعالیت‌های مرتبط با آن است. پژوهش (Niemand & Langerman (2024) و Tajpour et al. (2022) در این زمینه با یافته‌های پژوهش حاضر دارای همسویی است. کاربرد دانش متکی بر ابزارهای سودمندی است که نقش به‌سزایی در اثربخشی آن دارد. در این میان باید به نقش سازنده و پشتیبان فناوری اطلاعات توجه داشت. یافته‌ها حاکی از آن است که فناوری اطلاعات ابزارهای لازم برای اشتراک‌گذاری و تبادل اطلاعات سازمانی را سرعت می‌بخشد. همچنین با ترکیب و نیز درونی‌سازی دانش کارکنان، شرایط مناسبی برای توسعه سازمان مهیا می‌سازد. افزون بر آن، فناوری توان اجتماعی‌سازی دانش را تقویت کرده و برخی از موانع را از سر راه برمی‌دارد. در این میان می‌توان به محدودیت‌های بهره‌گیری زمانی و مکانی در کاربرد دانش سازمانی اشاره کرد.

در واقع، فناوری اطلاعات در تمامی چرخه مدیریت دانش نقش تسریع و تسهیل فرایندهای دانشی را برعهده دارد و باعث پشتیبانی از فعالیت‌های مرتبط با یادگیری سازمانی برای توسعه فردی و سازمانی می‌شود. یافته‌های پژوهش (Shahzad et al. (2022) و نیز Emran (2025) با نتایج پیش‌گفته همسویی دارد. از همین رو، می‌توان اظهار داشت که سازمان‌ها با تکیه بر دانش برتر امکان اتخاذ تصمیم‌های مناسب و کاربردی در موضوع‌های مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را به‌دست می‌آورند. همچنین توجه به مدیریت دانش سبز به مفهوم در نظر گرفتن ملاحظات زیست‌محیطی نقش مهمی در توسعه و پیشرفت حرفه‌ای سازمانی دارد. در این میان رعایت مدیریت سبز در قالب مؤلفه‌هایی همچون مدیریت منابع انسانی سبز، زنجیره تأمین سبز، بازاریابی سبز و نظایر آن می‌تواند سبب توسعه و گسترش فعالیت‌های تخصصی در عرصه فناوری اطلاعات در سازمان شود. این یافته با نتایج پژوهش (Al-Faouri (2023) و نیز Khan, Mehmood & Kwan (2024) در زمینه مدیریت دانش سبز دارای همسویی است.

باید توجه کرد که مدیریت دانش مقوله‌ای مهم‌تر از اصل دانش است و سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا روش‌های تبدیل اطلاعات و تجارب فردی به دانش و مهارت‌های سازمانی مدون را تبیین کنند. می‌توان اظهار کرد که اهتمام به ایجاد بسترهای مدیریت دانش با

استفاده از فناوری اطلاعات به نحو مؤثرتری امکان‌پذیر خواهد بود. این یافته با نتایج پژوهش Putri, Saintika & Januarita (2023) و Rachmi, Wardani & Susilowati (2021) دارای همسویی است. همچنین، قبل از تدوین راهبرد مؤثر و بودجه‌بندی در زمینه مدیریت دانش، انجام مطالعات اولیه و بررسی امکان‌پذیری پیاده‌سازی برنامه کاربرد مدیریت دانش بر اساس فناوری اطلاعات امری ضروری است. نتایج پژوهش Putri, Saintika & Januarita (2023) و نیز Dhanabhakym & Ajitha (2024) مؤید این یافته پژوهش است. در این زمینه، مناسب آن است که مؤلفه‌های اثرگذار با مذاقه مشخص شوند. از این‌رو، شایسته است که منابع مهم و ارزشمند فناوری‌های کلیدی در پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش شناسایی شود تا سازمان بتواند به اهداف تعیین شده دست پیدا کند. نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، موضوع مهمی برای سازمان‌هایی است که می‌خواهند از وجود فناوری برای مدیریت سرمایه‌های فکری خود بهره‌برداری کنند.

## ۶. پیشنهادهای کاربردی پژوهش

با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر مطرح می‌شود:

- ◇ به شرکت مخابرات شهر کرمان پیشنهاد می‌شود، برای ارتقای وضعیت مدیریت دانش در شرکت مخابرات شهر کرمان راهکارهایی همچون مطالعه و امکان‌سنجی فرایندهای دانشی انجام شود؛ زیرا نتایج فرضیه اول پژوهش نشان داد که بین کسب دانش و فناوری اطلاعات رابطه معناداری وجود دارد. همچنین شرکت مخابرات شهر کرمان با تشکیل مدیریت جدید برای ساماندهی مدیریت دانش، این برنامه را به‌صورت نظام‌مند تا حصول نتیجه پیگیری کند. در کنار آن، بسترهای فناوری اطلاعات لازم برای نگهداری دانش، از جمله ایجاد سیستم‌های رایانشی ثبت دانش و نیز استفاده از بازخوردهای مشتریان شرکت مخابرات شهر کرمان فراهم آید.
- ◇ همچنین پیشنهاد می‌شود، با عنایت به نتایج فرضیه دوم پژوهش، یعنی ارتباط معنادار میان ذخیره‌سازی دانش و فناوری اطلاعات، برای ایجاد ساختار دانشی و پایگاه دانش، آموزش کارکنان در زمینه‌های مدیریت دانش سازمانی و کاربرد فناوری‌های مرتبط در دستور کار قرار گیرد. افزون بر آن، از سیستم‌های فناوری اطلاعات در کسب اطلاعات از کارکنان و نیز مشتریان استفاده شود. از سوی دیگر، به‌منظور استفاده راحت‌تر از اطلاعات، داده‌های مفید در سیستم، ذخیره و توسط نرم‌افزارها و ابزارهای

- ساختاردهنده، به صورت منظم سازماندهی شوند.
- ◇ افزون بر آن، بر اساس نتایج فرضیه سوم پژوهش در خصوص وجود ارتباط میان توزیع و انتقال دانش و فناوری اطلاعات، توصیه می‌شود که در کارکنان شرکت مخابرات شهر کرمان آمادگی لازم برای کسب دانش از منابع خارجی و نیروهای جدید شرکت مخابرات شهر کرمان ایجاد شود. همچنین از سیستم‌های کاری مشارکتی، حمایت رایانشی و سیستمی پشتیبانی مناسب انجام گیرد و زیرساخت‌های لازم از جمله سیستم مخابراتی جهت بالا رفتن سرعت اینترنت و تسهیل استفاده از آن تقویت شود.
  - ◇ پیشنهاد می‌شود ساختارهای ارتباطی مورد بازنگری قرار گیرند و از فناوری‌هایی همچون شبکه‌های اجتماعی و ابزارهای تعاملی در جهت تعامل و اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش با مشترکان استفاده شود. فضای اعتماد و فرهنگ تسهیم دانش سازمانی ایجاد و برای تبادل دانش ابزارهای لازم به کار گرفته شود. همچنین ساخت زیربنای ارتباطات، رسانه‌ها و کانال‌های مرتبط، شبکه داخلی، ابزار گروهی و کاربست فناوری اطلاعات توصیه می‌شود.

#### ۷. پیشنهادهای برای پژوهش‌های آتی

- ◇ پیشنهاد می‌شود در جهت ارتقای وضعیت دانشی و فناوری سازمان‌ها، این پژوهش در دیگر سازمان‌ها انجام شود.
- ◇ با توجه به اهمیت بحث مدیریت دانش در فضای متغیر امروز، این موضوع می‌تواند در رابطه با سایر متغیرهای سازمانی مثل عملکرد سازمانی، تعالی سازمانی و ... مورد سنجش واقع شود.
- ◇ همچنین بررسی میزان موفقیت شرکت مخابرات در مدیریت دانش بر اساس الگوهای رایج چرخه مدیریت انجام شود.

#### References

- Abubakar, A. M., H. Elrehail, M. A. Alatailat, & A. Elçi. 2019. Knowledge management, decision-making style and organizational performance. *Journal of innovation & knowledge* 4 (2): 104-114. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2017.07.003>
- Ahmed, D., S. A. Salloum & K. Shaalan. 2021. Implementing knowledge management in an IT startup: a case study. In *International Conference on Emerging Technologies and Intelligent Systems* (pp. 757-766). Cham: Springer International Publishing. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-030-85990-9\\_59](https://doi.org/10.1007/978-3-030-85990-9_59)
- Al Halbusi, H., D. Pérez-González, & M. Abdullah Alsuwaiket. 2025. Exploring the nexus of knowledge

- management, absorptive capacity and corporate sustainable development: the moderating role of information technology (IT). *Business Process Management Journal*. Ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-08-2024-0679>
- Al-Faouri, A. H. 2023. Green knowledge management and technology for organizational sustainability: The mediating role of knowledge-based leadership. *Cogent Business & Management* 10 (3): 2262694. DOI: <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2262694>
- Almajali, W. I., K. A. Ishak, & S. N. M. Nafi. 2021. The Mediating Effect of IT Capability on the Relationship between Knowledge Management Processes and Organization Performance in Jordanian ICT Companies: A Conceptual Framework. *European Modern Studies Journal* 5 (6): 46-54.
- AlMulhim, A. F. 2023. The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business & Management* 10 (1): 2202030. DOI: <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Anthargam, S. 2021. Information technology-a catalyst for knowledge management in organization by. *Asian Journal of Multidimensional Research* 10 (5): 680-686. DOI: 10.5958/2278-4853.2021.00485.7
- Anthargam, S. 2021. Information technology-a catalyst for knowledge management in organization by. *Asian Journal of Multidimensional Research* 10 (5): 680-686. DOI: <http://dx.doi.org/10.5958/2278-4853.2021.00485.7>
- Baradari, I., M. Shoar, & N. Nezafati. 2023. Defining the relationship between IT Service management and knowledge management: towards improved performance. *Knowledge Management Research & Practice* 21 (2): 384-396. DOI: <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1903349>
- Bibi, G., M. Padhi, & S. S. Dash. 2021. Theoretical necessity for rethinking knowledge in knowledge management literature. *Knowledge management research & practice* 19 (3): 396-407. DOI: <https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1774433>
- Bitkowska, A., B. Detyna, & J. Detyna. 2023. Towards integration of business process management and knowledge management. IT systems' perspective. *Engineering Management in Production and Services* 15 (4): 34-52. DOI: 10.2478/emj-2023-0027
- Chugh, M., & R. S. Bhadoria. 2021. Analysis of the Indian IT Sector—Investigating the Role of Technology for Software Process Improvement through Knowledge Management. In *2021 10th IEEE International Conference on Communication Systems and Network Technologies (CSNT)* (pp. 815-820). IEEE. DOI: 10.1109/CSNT51715.2021.9509563
- Deng, H., Y. Xu, Y. Deng, & J. Lin. 2022. Transforming knowledge management in the construction industry through information and communications technology: A 15-year review. *Automation in Construction*, 142, 104530, 1-20. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.autcon.2022.104530>
- Dhanabhakya, M., & A. Ajitha. 2024. Sustainability and growth in artificial intelligence on knowledge management in the IT sector. *An International Multidisciplinary Research Journal* 14 (6): 20-24. DOI: 10.5958/2249-7137.2024.00016.5
- Dhanabhakya, M., & A. Ajitha. 2024. Sustainability and growth in artificial intelligence on knowledge management in the IT sector. *An International Multidisciplinary Research Journal* 14 (6): 20-24. DOI: 10.5958/2249-7137.2024.00016.5
- Elhassan, R. A., A. Yousif, & T. H. Suliman. 2021. Assessment of Knowledge Management Application in Banking Sector of Sudan: Case Study Farmer's Commercial Bank. *International Journal of Information Engineering and Electronic Business* 11 (4): 1. DOI: 10.5815/ijieeb.2021.04.01
- Emran, M. S. A. 2025. Developing a Conceptual Framework for IT Business Knowledge Management and Organizational Learning Systems. School of Technology and Innovations, University of VAASA [Master's thesis in Industrial Systems Analytics].
- Fitriastuti, L. L., S. Sujoko, T. Herawan, & Y. Vemberi. 2019. Knowledge management system usage and organization learning: Recent trends and open problems. *Journal of Advanced Research in Law and Economics* 10 (6) (44): 1832-1849.

- Gnawali, A. 2020. Knowledge management practices and its impact on performance of IT companies in Nepal. *East African Scholars J Econ Bus Manag ISSN 4464* (6): 530-537. DOI: 10.36349/EASJEBM.2020.v03i06.009
- Gope, S., G. Elia, & G. Passiante. 2018. The effect of HRM practices on knowledge management capacity: a comparative study in Indian IT industry. *Journal of Knowledge Management* 22 (3): 649-677. DOI: <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2017-0453>
- Imhanzenobe, J., O. Adejumo, & O. Ikpesu. 2021. A review of knowledge management and its application in the contemporary business environment. *African journal of business management* 15 (10): 274-282. DOI: <https://doi.org/10.5897/AJBM2021.9223>
- Irkey, T. 2020. Knowledge management in IT service management: A systematic literature study. *International Journal of Management and Administration* 4 (8): 281-302.
- Khan, A. N., K. Mehmood, & H. K. Kwan. 2024. Green knowledge management: A key driver of green technology innovation and sustainable performance in the construction organizations. *Journal of Innovation & Knowledge* 9 (1): 100455. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jik.2023.100455>
- Koivisto, K., & T. Taipalus. 2023. Pitfalls in Effective Knowledge Management: Insights from an International Information Technology Organization. *arXiv preprint arXiv:2304.07737*. DOI: <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.07737>
- Mambo, S., & H. Smuts. 2022. The impact of organizational culture on knowledge management: the case of an international multilateral organization. *EPIC Series in Computing* 85: 184-195.
- Pereira, L., J. Santos, A. Dias, & R. Costa. 2021. Knowledge management in projects. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)* 17 (1): 1-14. DOI: 10.4018/IJKM.2021010101
- Niemand, C. J., & J. Langerman. 2024. Knowledge Sharing in Financial Institutions to Assist with IT Service Management: A Thematic Analysis. In *16th International Conference on Knowledge Management and Information Systems, KMIS 2024 as part of 16th International Joint Conference on Knowledge Discovery, Knowledge Engineering and Knowledge Management, IC3K 2024* (pp. 305-315). Science and Technology Publications, Lda.
- Padwal, U. M., & H. S. Patil. 2019. Impact of IT on Knowledge Management Practices at Engineering Institutions in Solapur District. *Sumedha Journal of Management* 8 (3): 133-140.
- Pereira, L., J. Santos, A. Dias, & R. Costa. 2021. Knowledge management in projects. *International Journal of Knowledge Management (IJKM)* 17 (1): 1-14. DOI: 10.4018/IJKM.2021010101
- Philippou, M., & L. Efthymiou. 2024. Knowledge Management in IT of the Cypriot Public Sector. In *Non-Profit Organisations, Volume IV: Structures, Models and Technology* (pp. 75-100). Cham: Springer Nature Switzerland. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-031-62538-1\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-62538-1_4)
- Putri, N. A. J., Y. Saintika, & D. Januarita. 2023. Perancangan Knowledge Management System Pada Bagian IT Menggunakan "10- Step Km Roadmap" (Studi Kasus: Unit STI ITTP). *POSITIF: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi* 9 (1): 62-74.
- Rachmi, A., T. L. Wardani, & K. D. Susilowati. 2021. The Role of information technology (it) in knowledge Management process at Business administration Department Lecturers, State Polytechnic of Malang. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Humaniora* 8 (1): 1-5. DOI: <https://doi.org/10.33795/jabh.v8i1.1398>
- Ramlumar, A., & M. Bhuvana. 2018. Effect of HRM practices on knowledge management ability and career development of Employees in the IT industry: A Comprehensive Reviews. *Accountancy Business and the Public Interest* 40 (11): 70-81.
- Shahzad, K., Y. Javed, S. A. Khan, A. Iqbal, I. Hussain, & M. V. Jaweed. 2022. Relationship between IT self-efficacy and personal knowledge and information management for sustainable lifelong learning and organizational performance: a systematic review from 2000 to 2022. *Sustainability* 15 (1): 5. DOI: <https://doi.org/10.3390/su15010005>

Tadesse, D. K. 2020. The impact of knowledge management towards organization performance. *IOSR Journal of Business and Management* 22 (3): 37-48. DOI: 10.9790/487X-2203013748

Taherdoost, H., & M. Madanchian. 2023. Artificial intelligence and knowledge management: Impacts, benefits, and implementation. *Computers* 12 (4): 72. DOI: <https://doi.org/10.3390/computers12040072>

Tajpour, M., E. Hosseini, M. Mohammadi, & B. Bahman-Zangi. 2022. The effect of knowledge management on the sustainability of technology-driven businesses in emerging markets: The mediating role of social media. *Sustainability* 14 (14): 1-15. DOI: <https://doi.org/10.3390/su14148602>

#### عادل سلیمانی‌نژاد

دارای مدرک دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. ایشان هم‌اکنون دانشیار بخش علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید باهنر کرمان است. داده‌کاوی، متن‌کاوی، نظام‌های ذخیره و بازیابی اطلاعات، علم‌سنجی و مدیریت داده‌های پژوهشی از جمله علایق پژوهشی وی است.



#### فریبرز درودی

او دارای مدرک دکتری علم اطلاعات و دانش‌شناسی است. ایشان هم‌اکنون استادیار پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک) است. فناوری اطلاعات، امنیت اطلاعات، سواد دیداری و دیداری‌سازی از جمله علایق پژوهشی وی است.



#### لاله گرگانی‌نژاد

کارشناس ارشد، مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی از دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان است.

حوزه مطالعاتی مدیریت دانش و فناوری اطلاعات از جمله علایق پژوهشی وی است



پژوهش نامه  
پردازش و  
مدیریت  
اطلاعات