Designing an Artificial Intelligence-Based Knowledge Management Framework in Complex Organizations
(Case Study: Social Security Organization)

Ali Akbar Tabibi
PhD Candidate in Information Technology Management; Smart Business Orientation; Department of Management; Na.C., Islamic Azad University; Najafabad, Iran Email: Aliakbar.tabibi@iau.ac.ir

Naser Khani*
PhD in Strategic Management; Information Systems Orientation; Associate Professor; Department of Management; Na.C., Islamic Azad University; Najafabad, Iran Email: Naser.khani@iau.ac.ir

Akbar Nabiollahi
PhD in Computer Science; Information Technology; Associate Professor; Department of Computer Engineering; Na.C.; Islamic Azad University; Najafabad, Iran Email: Ak.nabiollahi@iau.ac.ir

Bita Yazdani
PhD in Human Resources Management; Assistant professor; Department of Management; Na.C.; Islamic Azad University; Najafabad, Iran Email: Btayazdani@iau.ac.ir

Iranian Journal of Information Processing and Management

Received: 03, Oct. 2025 **Accepted: 15, Dec. 2025**

Abstract: Knowledge management is a process in which the knowledge available in the organization is identified, collected, organized, stored, and finally shared to help improve decision-making processes, increase productivity, and promote innovation. As one of the key concepts in the information age, improving the performance of organizations is of great importance. One of the key elements for the development and advancement of knowledge management is artificial intelligence, which has not received sufficient attention from knowledge management practitioners and theorists in many cases. Given the complexities of large and multi-layered organizations such as the Social Security Organization, knowledge management cannot proceed solely based on traditional approaches. The introduction of artificial intelligence technology into the field of knowledge management has had significant effects such as increasing efficiency and improving organizational processes. The present study was conducted with the aim of designing a framework for knowledge management based on artificial intelligence in

Iranian Research Institute for Information Science and Technology (IranDoc)
ISSN 2251-8223
eISSN 2251-8231
Indexed by SCOPUS, ISC, & LISTA
Vol. 41 | No. 3 | pp. 685-714
Spring 2026
https://doi.org/10.22034/jipm.2025.2073417.2106

* Corresponding Author

complex organizations. The research method was qualitative and used a grounded theory approach. The statistical population of the study was managers and information technology experts of the country's Social Security Organization. Data were collected based on semi-structured interviews with 27 experts in the fields of knowledge management and information technology at universities and executive level, upon reaching theoretical saturation. Sampling was carried out using a purposeful snowball method. Data analysis led to the identification of 21 influential components in the form of causal and contextual conditions, intervening factors, and strategies and consequences of knowledge management based on artificial intelligence. Validity and reliability were assessed and confirmed using the Lincoln and Guba (1985) method. The research findings focus on the concept of smart knowledge management as the central phenomenon of the model. In the designed research framework, causal conditions were identified by discovering six components: the need for the organization to be up-to-date, converting raw knowledge into actionable knowledge, responding to employee demands, reducing costs and preventing losses and inefficiency of the status quo and customer orientation; background conditions with four components: availability of necessary infrastructure, strategic investment, internal system excellence and improvement of organization management; intervening conditions with two components: external factors and internal factors; strategies with five components: implementation of customer relationship management, implementation of strategic management, creation of motivation to increase employee participation and outsourcing of technological services; and outcomes with four components: sustainable growth of the organization, improvement of organizational image, client (customer) satisfaction and survival of the organization. As a result, the application of such a framework helps managers of the country's Social Security Organization overcome existing challenges in their knowledge management and ensure improvement of the organization's image and client satisfaction and achieve the goals of organizational growth and ultimately the survival of the organization.

Keywords: Artificial Intelligence Technologies, Knowledge Management, Tacit Knowledge, Complex Organizations, Knowledge-Based Organizations, Social Security Organization

طراحی چارچوب مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی در سازمان‌های پیچیده (مطالعه موردی: سازمان تأمین اجتماعی)

علی‌اکبر طبیبی
دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات؛ گرایش کسب‌وکار هوشمند؛ گروه مدیریت؛ واحد نجف‌آباد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ نجف‌آباد، ایران؛
Aliakbar.tabibi@iau.ac.ir

ناصر خانی
دکتری رشته مدیریت استراتژیک؛ گرایش سیستم‌های اطلاعاتی؛ دانشیار؛ گروه مدیریت؛ واحد نجف‌آباد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ نجف‌آباد، ایران؛
پدیدآور رابط Naser.khani@iau.ac.ir

اکبر نبی‌اللهی
دکتری علوم کامپیوتر؛ گرایش فناوری اطلاعات؛ استادیار؛ گروه مهندسی کامپیوتر؛ واجد نجف‌آباد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ نجف‌آباد، ایران؛
Ak.nabiollahi@iau.ac.ir

بیتا یزدانی
دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی؛ استادیار؛ گروه مدیریت؛ واحد نجف‌آباد؛ دانشگاه آزاد اسلامی؛ نجف‌آباد، ایران Btayazdani@iau.ac.ir

پژوهش‌نامهٔ پردازش و مدیریت اطلاعات

دریافت: ۱۴۰۴/۰۷/۱۱ **پذیرش:** ۱۴۰۴/۰۹/۲۴ مقاله برای اصلاح به مدت ۴ روز نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده: مدیریت دانش فرایندی است که در آن دانش‌های موجود در سازمان شناسایی، جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره‌سازی و سرانجام، به اشتراک گذاشته می‌شود تا به بهبود فرایندهای تصمیم‌گیری، افزایش بهره‌وری و ارتقای نوآوری کمک کند. مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مفاهیم کلیدی در عصر اطلاعات از اهمیت بسیار در بهبود عملکرد سازمان‌ها برخوردار است. یکی از ارکان کلیدی برای توسعه و پیشرفت مدیریت دانش، هوش مصنوعی است که تاکنون در بسیاری از موارد مورد توجه کافی از سوی دست‌اندرکاران و نظریه‌پردازان مدیریت دانش قرار نگرفته است. با توجه به پیچیدگی‌های سازمان‌های بزرگ و چندلایه مانند سازمان تأمین اجتماعی، مدیریت دانش نمی‌تواند تنها بر پایه رویکردهای سنتی پیش برود. ورود فناوری هوش مصنوعی به حوزه مدیریت دانش

نشریهٔ علمی | رتبهٔ بین‌المللی
پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران (ایرانداک)
شاپا (چاپی) ۸۲۲۳-۲۲۵۱
شاپا (الکترونیکی) ۸۲۳۱-۲۲۵۱
نمایه در LISTA، ISC، و SCOPUS
jipm.irandoc.ac.ir
دورهٔ ۴۱ | شمارهٔ ۳ | ص‌ص ۶۸۵-۷۱۴
بهار ۱۴۰۵
https://doi.org/10.22034/jipm.2025.2073417.2106

تأثیرات قابل توجهی همچون افزایش کارایی و بهبود فرایندهای سازمانی داشته است. پژوهش حاضر با هدف طراحی چارچوب مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی در سازمان‌های پیچیده انجام شده است. روش پژوهش کیفی است و در آن از رویکرد نظریه داده‌بنیاد استفاده شده است. جامعه آماری پژوهش مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات سازمان تأمین اجتماعی کشور بوده است. داده‌ها بر اساس مصاحبه نیمه‌ساختاریافته با ۲۷ نفر از خبرگان حوزه مدیریت دانش و حوزه فناوری اطلاعات دانشگاهی و اجرایی و با رسیدن به اشباع نظری جمع‌آوری شده است. نمونه‌گیری به‌روش گلوله‌برفی و هدفمند انجام شد. تحلیل داده‌ها به شناسایی ۲۱ مؤلفه تأثیرگذار در قالب مقوله‌های شرایط علّی و زمینه‌ای، مداخله‌گرها و راهبردها و پیامدهای مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی منتهی شد. روایی و پایایی به‌روش «لینکلن و گوبا» ارزیابی و مورد تأیید قرار گرفت. یافته‌های پژوهش بر مفهوم هوشمندسازی مدیریت دانش، به‌عنوان پدیده محوری مدل تمرکز دارد. در چارچوب طراحی‌شده پژوهش، شرایط علّی با کشف شش مؤلفه (نیاز به روزآمد بودن سازمان، تبدیل دانش خام به دانش قابل اجرا، پاسخ به تقاضاهای کارکنان، کاهش هزینه و جلوگیری از زیان، ناکارآمدی وضع موجود، و مشتری‌مداری)، شرایط زمینه‌ای با چهار مؤلفه (فراهم بودن زیرساخت‌های لازم، سرمایه‌گذاری استراتژیک، تعالی سیستم داخلی، و بهبود مدیریت سازمان)، شرایط مداخله‌گر با دو مؤلفه (عوامل برون‌سازمانی و عوامل درون‌سازمانی)، راهبردها با پنج مؤلفه (پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، اجرای مدیریت استراتژیک، ایجاد انگیزش در افزایش مشارکت کارکنان، و برون‌سپاری خدمات فناورانه)، و پیامدها با چهار مؤلفه (رشد پایدار سازمان، بهبود تصویر سازمانی، رضایت ارباب رجوع (مشتری)، و بقای سازمان) مشخص شده است. کاربرد چنین چارچوبی به مدیران سازمان تأمین اجتماعی کشور کمک می‌کند بر چالش‌های موجود مدیریت دانش خود غلبه نموده و موجبات بهبود تصویر سازمان و رضایت ارباب رجوع را تأمین نمایند و به اهداف رشد سازمان و سرانجام، بقای سازمان دست پیدا کنند.

کلیدواژه‌ها: فناوری‌های هوش مصنوعی، مدیریت دانش، دانش ضمنی، سازمان‌های پیچیده، سازمان‌های دانش‌محور، سازمان تأمین اجتماعی

۱. مقدمه

دانش به‌عنوان یک دارایی ناملموس، نقشی حیاتی در ایجاد مزیت رقابتی و توانمندسازی سازمان‌ها در مواجهه با چالش‌های پیچیده ایفا می‌کند. مدیریت دانش[1]، در دهه‌های اخیر، با پیشرفت فناوری اطلاعات و جهانی شدن بازارها به‌عنوان یکی از ارکان کلیدی موفقیت سازمان‌ها در محیط‌های پویا و پیچیده مطرح شده است (Taherdoost & Madanchian 2023; Pimentel & Palomino 2024). سازمان‌های مدرن با انبوهی از داده‌ها

1. Knowledge management (KM)

و منابع اطلاعاتی روبه‌رو هستند که مدیریت مؤثر آنها، بنابر ضرورتِ ایجاد کارایی، بهره‌وری و افزایش خلاقیت در کارکنان (Dodla & Jones 2023)، به‌روش‌های سنتی دیگر پاسخگو نیست (Davenport & Mittal 2020). مدیریت مؤثر این داراییِ ارزشمند به‌ویژه در سازمان‌های پیچیده که با ویژگی‌هایی نظیر ساختارهای غیرخطی، خودسازمان‌یابی و تعاملات گسترده درون و بیرون از سازمان مشخص می‌شوند، با چالش‌های بی‌سابقه‌ای مواجه است. حجم عظیم و فزاینده اطلاعات، تنوع منابع دانش (اعم از صریح و ضمنی)، سرعت بالای تغییرات محیطی و توزیع جغرافیایی نیروی کار، دستیابی، ذخیره‌سازی، سازماندهی، به‌اشتراک‌گذاری و کاربرد دانش را به فرایندی دشوار و اغلب ناکارآمد تبدیل کرده است (Taherdoost & Madanchian 2023). رویکردهای سنتی مدیریت دانش با تکیه‌بر ابزارها و روش‌های عمدتاً دستی یا نیمه‌خودکار، بیشتر قادر به پردازش و بهره‌برداری بهینه از حجم عظیم دانش در زمان واقعی نیستند، که به از دست رفتن حافظه سازمانی، تکرار تلاش‌ها و کند شدن نوآوری منجر می‌شود. این حجم عظیم داده‌ها، پراکندگی اطلاعات و چالش‌های تحلیل سریع و مؤثر، سازمان‌ها را ناگزیر به بهره‌گیری از فناوری‌های پیشرفته همچون هوش مصنوعی کرده است (Raisch & Krakowski 2021).

در دنیای امروز برای مقابله با این چالش‌ها، دیدگاه‌های نوینی درباره ساخت سیستم‌های پشتیبانی اجتماعی و فنی مبتنی‌بر هوش مصنوعی برای مدیریت استراتژیک مطرح شده است (Liu & Chen 2023). با گسترش فناوری‌های هوشمند و پیشرفت‌های قابل توجه در زمینه هوش مصنوعی، اهمیت و تأثیر این فناوری در محیط‌های کاری به‌طور چشمگیری افزایش یافته است (Ganatra & Pandya 2023). هوش مصنوعی نه‌تنها به‌عنوان یک ابزار فناورانه برای حل مسایل پیچیده مورد توجه قرار گرفته، بلکه به‌عنوان مجموعه‌ای از فنون و روش‌هایی که توانایی شبیه‌سازی و تقلید قابلیت‌های ذهنی انسان را دارند، با استفاده از مدل‌های ریاضی می‌تواند به‌طور قابل توجهی بهبود فرایندها، بهره‌وری و کیفیت خدمات را تسهیل نماید (Ganatra & Pandya 2023; Dodla & Jones 2023). هوش مصنوعی به‌عنوان یک فناوری تحول‌آفرین با بهره‌گیری از الگوریتم‌های پیشرفته مانند یادگیری ماشینی[1] و پردازش زبان طبیعی[2]، رویکردهای نوینی برای مدیریت

1. Machine learning (ML)
2. Natural Language Processing (NLP)

دانش ارائه کرده است (Liebowitz & Beckman 2020). این فناوری به‌دلیل قابلیت‌های خاص خود در زمینه‌های متنوعی از تحلیل داده‌ها و شناسایی الگوهای پنهان تا بهینه‌سازی استفاده از منابع و مدیریت منابع انسانی (Genç 2023)، خودکارسازی فرایندها، پیش‌بینی تحولات با تحلیل داده‌های حجیم، و بهبود تصمیم‌گیری‌ها قادر است در ارائه راهکارهای بهینه به سازمان‌ها کمک کند تا به چالش‌ها و فرصت‌های مدیریتی خود پاسخ دهند و رشد پایداری را تجربه نمایند (Saha et al. 2023).

مطالعات متعددی نشان داده‌اند که بهره‌گیری از هوش مصنوعی در مدیریت دانش می‌تواند به افزایش نوآوری، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری و کاهش زمان عرضه محصولات جدید به بازار منجر شود (Ganuthula & Balaraman 2025; Korang 2025). این یافته‌ها اهمیت نقش فناوری در ارتقای فرایندهای مدیریت دانش را برجسته کرده و بر نیاز سازمان‌ها به تطبیق با تغییرات فناورانه تأکید می‌کند تا از پتانسیل دانش به بهترین شکل بهره‌برداری کنند (Alavi, Leidner, & Mousavi 2024) و از این طریق، با پیچیدگی‌های محیطی خود سازگارتر شوند و تصمیمات هوشمندانه‌تری اتخاذ نمایند (Sestino & De Mauro 2022). به‌ویژه اینکه این فناوری در مدیریت دانش ضمنی که در ذهن افراد نهفته بوده و مستندسازی آن دشوار است، پتانسیل بالایی دارد (Siu & Fok 2025). این امر می‌تواند تحول عظیمی در مدیریت دانش در سازمان‌های پیچیده ایجاد کرده و مزیت رقابتی پایداری برای آنها به ارمغان آورد (Ganuthula & Balaraman 2025). در نتیجه، استفاده از هوش مصنوعی به‌عنوان یک ابزار راهبردی، نقش کلیدی در تحولات و پیشرفت‌های آینده محیط‌های کاری خواهد داشت. با وجود این فرصت‌ها، چالش‌هایی نیز در مسیر استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت دانش وجود دارد؛ از آن جمله‌اند هزینه‌های بالای پیاده‌سازی، نیاز به داده‌های باکیفیت و قابل اعتماد، مقاومت کارکنان در برابر تغییرات، امنیت اطلاعات، نگرانی‌های اخلاقی و حریم خصوصی (Quttainah, Kumar, Kanwal 2025; Bonnefon, Rahwan, & Shariff 2024).

صنعت بیمه به‌دلیل ماهیت پیچیده و داده‌محور خود همواره با چالش‌های مرتبط با مدیریت دانش و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها مواجه است. توانایی این صنعت در جمع‌آوری، تحلیل، و استفاده مؤثر از داده‌ها می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر توانایی آن در پیش‌بینی ریسک، تعیین نرخ‌های بیمه، و مدیریت تغییرات داشته باشد. هوش مصنوعی می‌تواند با افزایش دقت و سرعت در تصمیم‌گیری‌ها، عملکرد کارکنان را نیز بهبود بخشد و موجب

افزایش رضایتمندی و بهره‌وری در سازمان‌های بیمه‌ای شود (Nawaz Khan, Mehmood, & Soomro 2024). افزون‌بر این، هوش مصنوعی فرایندهای اطلاعاتی و شناختی را تقویت کرده و یادگیری فردی و سازمانی را تسهیل می‌کند (Alavi, Leidner, & Mousavi 2024). این تحولات نشان می‌دهد که ادغام فناوری‌های پیشرفته در صنعت بیمه نه‌تنها یک ضرورت، بلکه فرصتی برای توسعه پایدار و رقابتی در این صنعت است. موفقیت در پیاده‌سازی این سیستم‌ها مستلزم رویارویی با چالش‌هایی از جمله ایجاد اعتماد میان کارکنان (Dodla & Jones 2023)، آماده‌سازی نیروهای انسانی (Alavi, Leidner, & Mousavi 2024) و مدیریت تغییرات فرهنگی در سازمان (Ganuthula & Balaraman 2025) است.

در حالی که برخی مطالعات پیشین به کاربرد ابزارهای هوش مصنوعی در استخراج و به‌اشتراک‌گذاری دانش آشکار پرداخته‌اند (برای مثال، Taherdoost & Madanchian (2023; Pimentel & Palomino 2024; Celino, Scrocca, & Chiatti 2025; Yun et al. 2025، چگونگی استفاده از این فناوری برای تسهیل فرایندهای پیچیده مدیریت دانش ضمنی، مانند شناسایی خبرگان، مستندسازی تجربیات و انتقال مهارت‌های غیرقابل کدگذاری نیازمند بررسی عمیق‌تری است (Chen 2024). بنابراین، یک شکاف مفهومی در ادبیات پژوهش وجود دارد که طراحی چارچوبی برای به‌کارگیری هوش مصنوعی در مدیریت دانش سازمان‌های پیچیده، از جمله سازمان تأمین اجتماعی را ضروری می‌سازد؛ چارچوبی که با هدف مقابله با چالش‌های فرهنگی (Ganuthula & Balaraman 2025)، بهبود تصمیم‌گیری (Oppioli et al. 2023)، تضمین پایداری (Nawaz Khan, Mehmood & Soomro 2024) و ارتقای عملکرد سازمانی (Elmassi & Hamri 2023) تدوین شود. از این رو، تحقیق حاضر تلاش دارد چارچوبی کاربردی برای بهره‌برداری اثربخش از ظرفیت‌های هوش مصنوعی جهت مدیریت دانش سازمان‌های پیچیده در مطالعه موردی سازمان تأمین اجتماعی ارائه کند. دلیل انتخاب این سازمان ماهیت پیچیده، چندوجهی و داده‌محور آن با گستردگی عملیاتی، شبکه وسیعی از دفاتر و شعب و مراکز درمانی و خدمات بیمه‌ای متنوع و فراوانی بهره‌داران در سراسر کشور و وجود و تولید حجم عظیمی از داده‌های روزانه و ساختارنیافته است که نمونه‌ای از یک سازمان پیچیده محسوب می‌گردد. نتایج پژوهش می‌تواند از دیدگاه نظری به توسعه ادبیات موجود کمک کرده و از نظر عملی هم با ارائه راهکارهای قابل اجرا برای مدیران سازمان تأمین اجتماعی، نه‌تنها به افزایش کارایی و بهره‌وری این سازمان کمک کند، بلکه از طریق تولید و بهره‌برداری از هوش راهبردی،

انعطاف‌پذیری و سازگاری با عدم قطعیت محیطی، نیازهای مدیریتی و دانش‌محور سازمان را در ایجاد یک پایگاه داده هوشمند، پردازش و به‌اشتراک‌گذاری دانش سازمان پاسخگو بوده و نقشی کلیدی در توانمندسازی کارکنان و تضمین موفقیت پایدار در این سازمان و سایر سازمان‌های پیچیده ایفا کند.

۲. مبانی نظری

۲-۱. مدیریت دانش: مفاهیم و رویکردها

مدیریت دانش فرایندی است که در آن دانش‌های موجود در سازمان شناسایی، جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره‌سازی و سرانجام، به اشتراک گذاشته می‌شود تا به بهبود فرایندهای تصمیم‌گیری، افزایش بهره‌وری و ارتقای نوآوری کمک کند (Hosseini, Amin Bidakhti & Vakil-Al-Raaya 2025). مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مفاهیم کلیدی در عصر اطلاعات از اهمیت بسیاری در بهبود عملکرد سازمان‌ها برخوردار است. تعاریف متعددی برای آن ارائه شده است که هرکدام از زاویه‌ای خاص به این مفهوم نگاه کرده‌اند. برای نمونه، مدیریت دانش را فرایندی پویا برای ایجاد، به‌کارگیری، و تسهیم دانش در سازمان تعریف کرده‌اند. از سوی دیگر، این مفهوم به‌عنوان فرایند خلق، توزیع، و استفاده مؤثر از دانش برای دستیابی به اهداف سازمانی توصیف شده است. امروزه، دانش به‌عنوان ماده اولیه اصلی محسوب می‌شود که در محیط پویا و رقابتی به سازمان ارزش می‌بخشد و مدیریت صحیح آن، موفقیت سازمان را در انجام مأموریت‌ها و دستیابی به اهداف پشتیبانی می‌کند (Tavallaei 2023). مدیریت دانش در قالب چارچوب‌های نوین، به‌ویژه در سازمان‌های پیچیده (نظیر سازمان تأمین اجتماعی)، نیازمند بازنگری و تطبیق با ابزارهای پیشرفته، از جمله هوش مصنوعی است (Altaie & Dishar 2024). با توجه به پیچیدگی‌های سازمان‌های بزرگ و چندلایه مانند سازمان تأمین اجتماعی و به‌دلیل تغییرات سریع و مداوم در ساختارهای اجتماعی و تجاری، مدیریت دانش نمی‌تواند تنها بر پایه رویکردهای سنتی پیش برود. این سازمان‌ها به‌دلیل ماهیت گسترده و پراکندگی جغرافیایی با چالش‌هایی نظیر تنوع دانش، حجم زیاد اطلاعات، و تغییرات مداوم در محیط‌های داخلی و خارجی روبه‌رو هستند. تقویت فرهنگِ یادگیری مستمر، اشتراک‌گذاری دانش و پذیرش فناوری‌های نوین از الزامات کلیدی موفقیت در این حوزه محسوب می‌شود (Yun et al. 2025).

۲-۲. مفهوم هوش مصنوعی

هوش مصنوعی به‌عنوان حوزه‌ای پیشرفته در علم کامپیوتر، به توانایی سیستم‌ها و ماشین‌ها برای انجام کارهایی اشاره دارد که به‌طور معمول نیاز به هوش انسانی دارند. این وظایف شامل درک زبان طبیعی، یادگیری، استدلال، تشخیص الگوها و حل مسایل می‌شود (Erdağı 2025). هدف اصلی هوش مصنوعی ایجاد سیستم‌هایی است که به‌طور خودکار و هوشمند با استفاده از الگوریتم‌ها و تکنیک‌های پیشرفته، با چالش‌ها و تغییرات محیطی سازگار شوند و بتوانند در شرایط مختلف به عملکرد بهینه دست یابند (Namatherdhala, Mazher, & Sriram 2022). هوش مصنوعی بر اساس قابلیت‌ها و عملکردهایش به سه دسته کلی هوش مصنوعی محدود، هوش مصنوعی عمومی و هوش مصنوعی فوق‌العاده تقسیم می‌شود. هوش مصنوعی محدود یا ضعیف به سیستم‌هایی گفته می‌شود که برای انجام وظایف خاص و محدود (Perrault & Clark 2024)، هوش مصنوعی عمومی یا قوی برای انجام هر وظیفه‌ای که انسان قادر به انجام آن است (Williamson, Komljenovic, & Gulson 2023) و هوش مصنوعی فوق‌العاده، با توانایی‌های به‌مراتب فراتر از هوش انسانی (Feinstein, Katz, Demaria & Hofer 2024) طراحی شده‌اند. طراحی هوش مصنوعی قوی به‌گونه‌ای است که بتواند به‌صورت مستقل فکر کرده و تصمیم‌گیری کند (James 2020). کاربردهای هوش مصنوعی در بسیاری از حوزه‌ها قابل مشاهده است (Cazzaniga et al. 2024).

۲-۳. ارتباط میان مدیریت دانش و هوش مصنوعی

مدیریت دانش و هوش مصنوعی دو حوزه‌ای هستند که به‌طوری فزاینده در دنیای کسب‌وکار و سازمان‌ها به یکدیگر پیوند می‌خورند. این ارتباط به سازمان‌ها امکان می‌دهد که به‌طور مؤثرتری از دانش خود بهره‌برداری و با بهبودبخشی فرایندها به بهینه‌سازی عملکرد خود و افزایش نوآوری دست یابند و در دنیای پیچیده و متغیر امروز، توان ادامه رقابت و کسب موفقیت‌های بیشتری داشته باشند (Sabeti, Malek-Mohammadi, & Kasraei 2024). هوش مصنوعی ابزارهای پیشرفته‌ای را برای جمع‌آوری و تجزیه‌وتحلیل داده‌ها فراهم می‌آورد. این ابزارها می‌توانند به شناسایی الگوها و روندهای موجود در داده‌ها، دانش‌های کلیدی و تسهیل فرایند به‌اشتراک‌گذاری آنها کمک کنند (Shahidi Sadeqhi & Shir Mohammadi 2024). سیستم‌های هوش مصنوعی می‌توانند با تحلیل داده‌های کاربران، نیازهای اطلاعاتی

کارکنان را شناسایی و محتوا و دانش مرتبط و مفیدی را به هر کاربر پیشنهاد دهند تا تجربه کاربری را شخصی‌سازی کنند. این ویژگی باعث می‌شود با افزایش مشارکت و رضایت کاربران، دانش به‌شیوه‌ای مؤثرتر به اشتراک گذاشته شود و همکاری و تعامل میان تیم‌ها و بهبود فرهنگ سازمانی افزایش یابد (Gruss & Ehrenfeld 2025).

افزون‌بر این، هوش مصنوعی می‌تواند با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشین و تحلیل داده‌های تاریخی و شناسایی الگوهای موفقیت و شکست از تجربیات گذشته، به پیش‌بینی رفتار مشتریان و روندهای بازار بپردازد و برای بهینه‌سازی ارتقای عملکرد، پیشنهاد ارائه کند. توانایی پیش‌بینی تغییرات و نیازهای آینده از دیگر جنبه‌های ارتباط مدیریت دانش و هوش مصنوعی است. این پیش‌بینی‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کند با تصمیمات راهبردی از فرصت‌های موجود بهتر بهره‌برداری کنند (Ajirloo & Ghasemi-Hamadani 2023). افزون‌بر این، هوش مصنوعی برای بهبود کیفیت اطلاعات در مدیریت دانش به شناسایی و حذف داده‌های نامعتبر و بی‌کیفیت می‌پردازد و به این‌ترتیب، دقت و قابلیت اطمینان اطلاعات موجود را بهبود می‌بخشد. بر این اساس، هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی به‌عنوان ابزارهای انقلابی در مدیریت دانش شناخته می‌شوند (Cohen 2025).

یادگیری ماشینی به‌عنوان یکی از زیرمجموعه‌های هوش مصنوعی، حجم زیادی از داده‌های سازمان‌ها را تحلیل و الگوهای پنهان را شناسایی می‌کند. این تحلیل‌ها به شناسایی نیازهای یادگیری و توسعه کارکنان، بهبود فرایندهای تصمیم‌گیری و افزایش کارایی در اشتراک‌گذاری دانش منجر شده (Liu & Ding 2025) و به سازمان‌ها امکان می‌دهند از تجربیات گذشته یاد بگیرند و به‌تدریج بهبود یابند. بنابراین، این تحلیل‌ها در شناسایی روندهای جدید و پیش‌بینی رفتارهای آینده نیز بسیار مؤثرند (Miller, Miranda, & Tolentino 2025). به‌عنوان مثال، آنها الگوهای رفتاری مشتریان را شناسایی و پیشنهادهایی برای بهبود خدمات ارائه می‌دهند یا با تحلیل داده‌های تاریخی، پیش‌بینی می‌کنند که کدام محصولات یا خدمات در آینده موفق خواهند بود. یادگیری ماشین به سیستم‌هایی اشاره دارد که قادر به یادگیری از داده‌ها و بهبود عملکرد خود بدون برنامه‌نویسی صریح هستند. این فناوری در پیش‌بینی، تشخیص الگو و تحلیل داده‌ها کاربرد دارد (Cohen 2025). یکی از مزایای کلیدی هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی، قابلیت خودکاری فرایندهای مدیریت دانش است. با استفاده از این فناوری‌ها، سازمان‌ها می‌توانند وظایف تکراری

مانند جمع‌آوری و دسته‌بندی اطلاعات را به‌صورت خودکار انجام دهند. این خودکاری نه‌تنها زمان و هزینه‌های سازمان را کاهش می‌دهد، بلکه دقت و کیفیت اطلاعات را نیز افزایش می‌دهد (Gruss & Ehrenfeld 2025). همچنین هوش مصنوعی به شناسایی نقاط ضعف و قوت در فرایندهای مدیریت دانش کمک می‌کند (Julien 2025). برای موفقیت در پیاده‌سازی هوش مصنوعی و یادگیری ماشینی در مدیریت دانش، سازمان‌ها باید به آموزش و توانمندسازی کارکنان توجه ویژه‌ای داشته باشند تا با فناوری‌های جدید آشنا شوند و توانایی استفاده از آنها را پیدا کنند. ایجاد فرهنگ سازمانی که به تسهیم دانش و یادگیری مداوم اهمیت می‌دهد، می‌تواند به موفقیت این فناوری‌ها کمک شایانی کند (Saridou 2025).

۲-٤. ویژگی‌های سازمان‌های پیچیده: چالش‌ها و فرصت‌ها

سازمان‌های پیچیده به نهادهایی اطلاق می‌شود که دارای ساختارهای پیچیده، چندلایه و متنوع هستند و در محیط‌های پویا و غیرقابل پیش‌بینی فعالیت می‌کنند. این سازمان‌ها به‌دلیل تعاملات پیچیده بین اعضا، فرایندها و محیط‌های خارجی با چالش‌ها و فرصت‌های خاصی مواجه هستند. ویژگی‌های این سازمان‌ها شامل ساختار چندلایه، تنوع فرهنگی و تخصصی و سازگاری با تغییرات است. سازمان‌های پیچیده به‌طور معمول، دارای سطوح مدیریتی و عملیاتی متعددی هستند که هر یک نقش خاصی در تحقق اهداف سازمان ایفا می‌کند. این ساختار می‌تواند به تعاملات پیچیده منجر شده و به هماهنگی بالا بین بخش‌ها نیاز داشته باشد. تنوع اعضا با پیشینه‌های فرهنگی و تخصصی متفاوت می‌تواند منبعی از نوآوری بوده، اما چالش‌هایی در ارتباطات و همکارهای بین‌فرهنگی ایجاد می‌کند. این سازمان‌ها باید به‌سرعت به تغییرات محیطی و بازار واکنش نشان دهند. انعطاف‌پذیری و توانایی تغییر در فرایندها و راهبردها برای بقا و موفقیت آنها حیاتی است (Qasem Ahangari et al. 2024). چالش‌های عمده‌ای که این سازمان‌ها با آنها روبه‌رو هستند، شامل مدیریت اطلاعات و دانش، ارتباطات داخلی و تصمیم‌گیری در شرایط عدم قطعیت می‌شود. در سازمان‌های پیچیده، حجم بالایی از اطلاعات و دانش تولید می‌شود و مدیریت این دانش و اطمینان از دسترسی به آن برای تصمیم‌گیری مؤثر ممکن است چالش‌برانگیز باشد. ارتباطات مؤثر بین بخش‌ها و سطوح مختلف سازمان می‌تواند دشوار باشد و این موضوع ممکن است به سوء تفاهم‌ها و ناکارآمدی در فرایندها منجر شود. تصمیم‌گیری

در شرایط عدم قطعیت نیز یکی از چالش‌های بزرگ این سازمان‌هاست. این چالش به نیاز به تحلیل دقیق داده‌ها و پیش‌بینی نتایج ممکن اشاره دارد (Alizadeh & Taghipourian 2024). اینجاست که هوش مصنوعی به‌عنوان یک ابزار قدرتمند در بهبود فرایندهای سازمانی پیچیده شناخته شده و با ارائه راه حل‌های نوآورانه و کارآمد توانسته است به سازمان‌ها کمک کند تا به بهینه‌سازی عملکرد خود بپردازند و در نتیجه، چالش‌های موجود را به فرصت‌هایی برای رشد تبدیل کنند (Bhima et al. 2023).

۳. پیشینه پژوهش

«نایکار» و همکاران در تحقیقی تحت‌عنوان «طراحی سیستم‌های انسان-هوش مصنوعی برای محیط‌های پیچیده» به بررسی چالش‌های موجود در طراحی سیستم‌های تعامل انسان و ماشین پرداخته و به این نتیجه رسیدند که مدل‌های کنونی تعامل میان انسان و ماشین، به‌طور عمده به‌صورت دوگانه (بین یک فرد و یک ماشین) طراحی شده‌اند و از پیچیدگی‌های محیط‌های عملیاتی واقعی که به‌طور معمول، شامل تیم‌های متعدد و فناوری‌های گوناگون است، غفلت می‌کنند (Naikar et al. 2023).

«آلتای و دیشار» در پژوهشی به بررسی نقش حیاتی ادغام مدیریت دانش با کاربردهای هوش مصنوعی در پروژه‌های ساختمانی پرداختند. ارتقای صلاحیت مهندسان و تطبیق آن با مزایای ادغام کاربردهای هوش مصنوعی مبتنی‌بر فرایندهای مدیریت دانش برای ایفای نقش‌های حرفه‌ای آنها و ضرورت توسعه توانایی‌هایشان از طریق آموزش و پرورش، نتایج این مطالعه بوده است (Altaie & Dishar 2024).

«کوسول» و همکاران به بررسی کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت دانش به‌روش مرور ادبیات، کتاب‌سنجی و طوفان فکری پرداخته‌اند. این تحقیق، یک چشم‌انداز اکتشافی ارائه می‌دهد که هدف آن عمیق‌نگری خاصی در کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت دانش است (Cossul et al. 2023).

«تاکوری» و همکاران در پژوهشی نظام‌مند به شناسایی ویژگی‌های جدید و متمایز چگونگی بهبود و ارتقای سیستم‌های مدیریت دانش کسب‌وکار توسط هوش مصنوعی با استفاده از ۱۴ مقاله انتخاب‌شده پرداخته‌اند. یافته‌های آنها، توجه سازمان‌ها به نقش حیاتی هوش مصنوعی در شکل‌دهی به آیندهٔ مدیریت دانش را جلب و کمک می‌کند که تصمیمات آگاهانه بگیرند و در دنیای کنونی تجارت که به‌طور دایم در حال تغییر

است، رقابتی و مرتبط باقی بمانند. این مطالعه همچنین به بررسی اهمیت داده‌ها در سیستم‌های هوش مصنوعی پرداخته که برای رفع آسیب‌پذیری‌ها به ملاحظات اخلاقی و شیوه‌های مسئولانه نیاز دارند (Thakuri et al. 2024).

«رضایی» در پژوهشی به شناسایی و اولویت‌بندی چالش‌های حیاتی مرتبط با پیاده‌سازی و ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش پرداخته و با استفاده از رویکرد روش‌شناختی سه‌جانبه، مروری بر ادبیات چالش‌های مدیریت دانش و هوش مصنوعی، مطالعه دلفی با متخصصان حوزه و تحلیل عاملی تأییدی، چهار فرایند مدیریت دانش را ترکیب نموده است. داده‌های متخصصان بخش خرده‌فروشی، چالش‌های شناسایی‌شده توسط متخصصان را تأیید نمود. یافته‌ها، چشم‌انداز جامعی از چالش‌ها را نشان داد که در حوزه‌های فناوری، سازمانی و اخلاقی طبقه‌بندی شده‌اند و در فرایندهای مختلف مدیریت دانش تفاوت‌هایی دارند (Rezaei 2025).

«ناکاش» و همکاران با بررسی چگونگی درک فعلی از فناوری‌های هوش مصنوعی برای افزایش فرایندهای حیاتی مدیریت دانش در سازمان‌ها، به‌دنبال بررسی رابطه راهبردی آینده‌نگر بین مدیریت دانش و هوش مصنوعی بوده‌اند. بر اساس یافته‌ها، هوش مصنوعی در تمام فرایندهای مدیریت دانش با درجات مختلفی از سودمندی بسیار مفید تلقی گردید و همبستگی مثبتی را بین سودمندی درک‌شده هوش مصنوعی، اهمیت پیاده‌سازی آن و اعتماد به ابزارهای هوش مصنوعی نشان داد. به‌طور خاص، مدیران ، پتانسیل بالاتری برای مدیریت دانش در هوش مصنوعی نسبت به کارمندان عادی قایل بودند (Nakash et al. 2025).

«گاد» در پژوهشی فناوری‌های اصلی هوش مصنوعی را که سیستم‌های مدیریت دانش مدرن را تقویت می‌کنند، از جمله تحلیل معنایی، تشخیص موجودیت، الگوریتم‌های خوشه‌بندی، سیستم‌های توصیه‌گر و قابلیت‌های تولید محتوا را بررسی نمود و اجزای معماری مانند پایگاه‌های داده‌برداری، چارچوب‌های تولید افزوده بازیابی و قابلیت‌های پردازش چندوجهی که پایه و اساس سیستم‌های دانش ارتقایافته هوش مصنوعی مؤثر را تشکیل می‌دهند، بررسی کرد. ملاحظات پیاده‌سازی، از جمله مدیریت کیفیت داده‌ها، ادغام سیستم سازمانی و راهبردی‌های مدیریت تغییر در این مطالعه مورد بحث قرار گرفته‌اند (Gadde 2025).

مطالعه «حسن‌زاده» به‌صورت مختصر، تأثیرات عامل‌های هوشمند مانند آنچه در

چت‌جی‌پی‌تی متجلّی شده و بر افراد، کسب‌وکارها و مدیریت دانش سازمانی تحلیل شده است. ایده‌های مطرح‌شده در این نوشتار می‌تواند به استقبال آگاهانه از این فناوری تحولی در کسب‌وکارها کمک کند. توجه به این تأثیرات در کلاس‌های درس مدیریت دانش و سازوکارهای کسب‌وکار به برنامه‌ریزی و اقدام اثربخش کمک کرده و عامل‌های هوشمند در آینده نزدیک بسیاری از مشاغل و تشکیلات سازمانی را با تغییر جدی روبه‌رو خواهد کرد (Hasanzadeh 2022).

«تولایی» در پژوهش خود اشاره می‌کند که پیشرفت‌های اخیر در حوزه یادگیری عمیق، توانایی الگوریتم‌ها را برای شبیه‌سازی قابلیت‌های انسانی به‌طرز قابل توجهی افزایش داده است. این رویکرد می‌تواند به‌سمت دور شدن از سیستم‌های سنتی مدیریت دانش که بر اساس منطق نمادینی و قواعد انسانی عمل می‌کنند، منجر شود. وی تصریح می‌کند که چون هوش مصنوعی و مدیریت دانش به‌طور ناگزیر به ماهیت دانش و یادگیری مرتبط هستند، این پیشرفت‌ها می‌توانند پایه‌های جدیدی برای تحول مدیریت دانش در سازمان‌ها فراهم سازند. او بر این نکته تأکید می‌کند که سازمان‌ها باید به بررسی نقش‌های بالقوه سیستم‌های هوش مصنوعی جدید در حمایت از فعالیت‌های مدیریت دانش بپردازند و از شیوه‌های سنتی مبتنی‌بر قواعد و مقررات درس‌هایی فرابگیرند (Tavallaei 2023).

در این زمینه، یادگیری عمیق هوش مصنوعی می‌تواند به تقویت تجربه‌های زندگی افراد و بهبود فرایندهای سازمانی کمک کند. «زاهدی» به بررسی تأثیر همزمان مدیریت دانش و هوش مصنوعی بر عملکرد نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی استان مرکزی پرداخت. تجزیه‌وتحلیل داده‌های وی نشان داد که کاربردهای مختلف هوش مصنوعی رابطه‌ای مستقیم با فرایندهای مدیریت دانش دارد. مستندسازی دانش ضمنی بر تبدیل و انتقال و به‌کارگیری دانش، شخصی‌سازی دسترسی به دانش بر حفظ و نگهداری دانش، پیش‌بینی و تصمیم‌گیری هوشمند بر ایجاد و به‌کارگیری دانش تأثیر مثبت و معناداری دارند. همچنین تلفیق هوش مصنوعی و مدیریت دانش رابطه‌ای مستقیم با عملکرد نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی دارد (Zahedi 2025).

«حسین‌زاده و چراغی» با هدف شناسایی و تحلیل نظام‌مند نقش‌ها، فرصت‌ها و چالش‌های هوش مصنوعی در حوزه‌های یادگیری سازمانی و مدیریت دانش، مقالات منتشرشده بین سال‌های ۲۰۱۵ تا ۲۰۲۳ در پایگاه‌های داده دانشگاهی مهم را بررسی کرده‌اند.

تحلیل داده‌ها به ۳۵ مضمون پایه منتهی شد که در شش دسته اصلیِ بهبود کیفیت و کارایی سازمانی، تقویت نوآوری و توسعه قابلیت، تسهیل تصمیم‌گیری و سازگاری سازمانی، چالش‌های پیاده‌سازی و پذیرش، شخصی‌سازی و ساختاردهی دانش، و چشم‌انداز و سیاست‌گذاری پژوهشی دسته‌بندی شدند. یافته‌های آنها نشان داد که هوش مصنوعی نه‌تنها فرایندهای یادگیری و دانش را افزایش می‌دهد، بلکه پایه‌ای برای تحول سازمانی از نظر ساختار و جهت‌گیری راهبردی نیز فراهم می‌کند (Hossainzadeh & Cheraghi 2025).

٤. روش پژوهش

پژوهش حاضر با هدف ارائه چارچوب مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی در سازمان‌های پیچیده (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی) انجام شده است. در فرایند مدل‌سازی پژوهش، با توجه به ماهیت اکتشافی آن، از روش کیفی مبتنی‌بر نظریه داده‌بنیاد با رویکرد گلیزری[1] برای گردآوری و تحلیل داده‌ها بهره گرفته شده است؛ چراکه این رویکرد، با هدف ارائه تبیین‌های جامع نظری در مورد پدیده‌ای خاص، الگوهای گسترده‌تر و متنوع‌تری جهت تلفیق داده‌ها ارائه می‌دهد. رویکرد داده‌بنیاد یک روش پژوهشی استقرایی است که در آن محقق تلاش دارد به‌جای تکیه بر نظریه‌های موجود، خود به تدوین تئوری بپردازد و به‌دلیل انعطاف‌پذیری بسیار بالایی که دارد، به ایجاد نظریه در مفاهیم مدیریتی کمک بسیار زیادی می‌کند. دلیل استفاده از این رویکرد، جدید بودن و نیاز به توسعه موضوع و نبودِ نظریه در این زمینه است. اجرای عملی راهبرد نظریه داده‌بنیاد با فرایند کدگذاری در سه گامِ کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی آغاز می‌شود (Strauss & Corbin 1998).

در این روش، کدگذاری مبنای اصلی فرایند تحلیل داده‌هاست. کدگذاری به انجام تحلیل و استخراج مفاهیمی که داده‌ها را به‌نمایش می‌گذارند، گفته می‌شود. قاعده این است که کدهای مهم شناسایی و به‌نحوی نام‌گذاری شوند که به بهترین‌وجه، مفاهیم و مقاصد سخنان مصاحبه‌شوندگان را به مخاطب منتقل نماید و کدهای منتخب بتواند در کمترین واژه‌ها، فرایند مدل‌سازی مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی را نمایش دهد. سپس، بر اساس یک خط داستان، کدهای باز متجانس و دارای مشابهت ادراکی، ارزیابی

1. Glazery

و مفاهیمی که دربردارنده معنای چند کد باز بوده، تجمیع و مقوله‌هایی انتزاعی، با عنوان کد محوری کشف می‌گردد. بر همین منوال، مقوله‌های انتزاعی‌تر کدهای انتخابی از ادغام کدهای محوری استنباط می‌شود.

داده‌های تحقیق به‌روش مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و مطالعه اسناد جمع‌آوری شد. جامعه آماری مطالعه، مدیران و کارشناسان سازمان تأمین اجتماعی و اساتید دانشگاهی مدیریت فناوری و مدیریت دانش بودند. انتخاب خبرگان به‌طور هدفمند و تعداد مصاحبه‌های انجام گرفته، ۲۷ مصاحبه بود و در آن، مصاحبه‌شوندگان ابتدا بر اساس اصل تشخیص[1] و سپس بر اساس تکنیک گلوله‌برفی انتخاب شدند. شرط اتمام نمونه‌گیری رسیدن به اشباع +۱ مورد بود. با توجه به اهمیت تجربه در تحقیقات کیفی، معیار انتخاب خبرگان بر تجارب افراد (دارای کارشناسی ارشد به بالا، دارای تجربه مدیریتی، سابقه کار حداقل ۱۵ سال ...) بود، که شامل مدیران اجرایی سازمان تأمین اجتماعی و شش استاد دانشگاه در حوزه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات استان اصفهان و تهران هستند. دلیل این انتخاب، ماهیت پیچیده و داده‌محور سازمان تأمین اجتماعی با گستردگی عملیاتی، شبکه وسیعی از دفاتر و شعب و مراکز درمانی و خدمات بیمه‌ای متنوع و شمار زیاد بهره‌داران در سراسر کشور به‌عنوان یک سازمان پیچیده بود.

بررسی روایی و پایایی پژوهش، مبتنی‌بر چهار معیار قابلیت اعتبار و موثق بودن[2]، انتقال‌پذیری[3]، اطمینان‌پذیری[4] و تأییدپذیری[5] روش ارزیابی Lincoln & Guba (1985)، انجام شده است. برای تأیید پایایی به داده‌های خام رجوع شده و ساخت نظریه با داده‌های خام مورد مقایسه و ارزیابی قرار گرفته است. همچنین از تکنیک ممیزی پژوهش نیز استفاده شد که به مکانیسم‌هایی اشاره دارد که در طی فرایند پژوهش به‌منظور تضمین تدریجی روایی و پایایی پژوهش در تمام مراحل پژوهش به کار برده می‌شود. بازبینی توسط همکار، به‌صورتی‌که داده‌ها و فرایند تحقیق توسط افرادی‌که با تحقیق یا پدیده مورد اکتشاف آشنایی دارند، بررسی شد. در این زمینه، خروجی‌های پژوهش توسط چند نفر از اساتید و متخصصان گوناگون حوزه مدیریت دانش، هوش مصنوعی و آشنا با

1. Recognition Principle
2. Credibility
3. Transferability
4. Dependability
5. Conformability

نظریه داده‌بنیاد مطالعه و خطاها شناسایی گردید و اصلاحات لازم با تأیید اساتید راهنما و مشاور صورت گرفته است. برای اعتبارسنجی روایی از بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان که مهم‌ترین روش برای ایجاد روایی است، استفاده شد (Lincoln & Guba 1985)؛ به این صورت که داده‌های کیفی به‌همراه تحلیل‌ها و تفسیرهای صورت‌گرفته با توجه به مراحل سه‌گانه کدگذاری، در اختیار پنج نفر از مشارکت‌کنندگان در پژوهش قرار گرفت تا اعتبار آن را مورد بررسی قرار دهند. پس از نهایی‌سازی مقولات مورد تأیید ایشان، الگوی نهایی تدوین شده است. در این پژوهش فرایند تحلیل توسط نرم‌افزار آماری MAXQDA.2020 که به‌لحاظ روش‌شناسی برای مطالعات متنی و نظریه داده‌بنیاد به‌کار می‌رود، انجام شده است.

۵. یافته‌ها

فرایند نظریه‌سازی پژوهش حاضر بدین‌شکل بوده است که پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، پژوهشگر چند بار به مطالعه دقیق آنها پرداخته و نکات کلیدی مصاحبه‌ها را مشخص نموده است. در این مرحله، ۹۸۶ کد باز اولیه شناسایی و پس از بررسی دقیق، پالایش، و حذف موارد تکراری، تعداد آن به ۲۷۲ کد باز کاهش یافت. سپس کدهای محوری که از مقایسه کدهای باز اولیه به دست آمدند، در اولین طبقه‌بندی و در قالب کدهای محوری ابتدایی در ۹۰ مقوله ساماندهی شدند. این تعداد، در مرحله بعدی تحت عناوین انتزاعی بالاتری به ۶۳ کد محوری نهایی رسید. کدهای محوری نهایی توسط ۲۱ کد انتخابی پوشش یافته (جدول ۱) و چارچوب مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی را تشکیل داده است.

جدول ۱. کدهای انتخابی استخراج‌شده (مقوله‌ها)

ردیف	کد انتخابی	تعداد زیرمقوله	تعداد کد باز*	فراوانی**	ردیف	کد انتخابی	تعداد زیرمقوله	تعداد کد باز	فراوانی
۱	نیاز به روزآمد بودن	۳	۱۶	۲۱	۱۲	عوامل درونی	۵	۱۴	۵۵
۲	تبدیل دانش خام به داده قابل اجرا	۳	۱۱	۵۲	۱۳	عوامل برونی	۳	۱۰	۳۸

ردیف	کد انتخابی	تعداد زیرمقوله	تعداد کد باز*	فراوانی**	ردیف	کد انتخابی	تعداد زیرمقوله	تعداد کد باز	فراوانی
۳	مشتری‌مداری	۴	۱۹	۳۲	۱۴	پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری	۳	۵	۷
۴	پاسخ به تقاضاهای کارکنان	۳	۱۰	۳۰	۱۵	پیاده‌سازی مدیریت راهبردی	۳	۶	۳۵
۵	کاهش هزینه و جلوگیری از زیان	۴	۱۲	۴۰	۱۶	برون‌سپاری خدمات فناورانه	۳	۴	۵
۶	ناکارآمدی وضع موجود	۱۴	۵۲	۲۱۶	۱۷	ایجاد انگیزش در افزایش مشارکت کارکنان	۴	۵	۲۸
۷	هوشمندسازی مدیریت دانش	۱۳	۳۴	۱۳۵	۱۸	رضایت ارباب رجوع	۳	۱۲	۷۸
۸	سرمایه‌گذاری راهبردی	۵	۱۵	۶۲	۱۹	رشد پایدار سازمان	۳	۸	۱۶
۹	تعالی سیستم داخلی	۲	۶	۲۰	۲۰	بهبود تصویر سازمانی	۳	۸	۱۶
۱۰	بهبود مدیریت سازمان	۳	۱۰	۴۴	۲۱	بقای سازمان	۳	۹	۲۰
۱۱	فراهم بودن زیرساخت‌های لازم	۳	۶	۳۶		جمع	۹۰	۲۷۲	۹۸۶

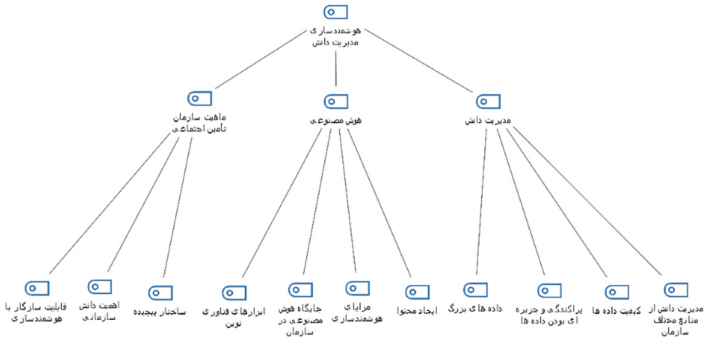
*(تعداد کد باز؛ مجموع کدهای باز یک کد محوری است). **(فراوانی؛ تکرار کدهای باز مقوله در کل منابع داده) **(زیرمقوله؛ تعداد کدهای محوری تشکیل‌دهنده یک کد انتخابی است).

شیوه توسعه مدل

پس از استخراج کدهای باز و استنباط کدهای محوری از ترکیب کدهای باز دارای اشتراک معانی و طبقه‌بندی آنها در شش دستهٔ پدیده‌محوری، شرایط علّی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها، و پیامدها مراحل کدگذاری انتخابی آغاز شد. کدگذاری انتخابی، نتایج گام‌های قبلی کدگذاری را به کار برده، مقوله‌های اصلی را انتخاب می‌کند، آن‌را به‌شکل نظام‌مند به سایر مقوله‌ها ارتباط می‌دهد، ارتباطات را اعتبار می‌بخشد و مقوله‌هایی را که نیاز به بسط و توسعه بیشتری دارند، توسعه می‌دهد. به این ترتیب، محقق با ایجاد یک آهنگ و چیدمان خاص بین مقوله‌ها، آنها را برای ارائه و شکل‌دهی یک نظریه تنظیم می‌کند. در این مرحله قضایای نظری بر اساس مدل پارادایم ارائه‌شده و ادغام کدها صورت گرفته و این قضایا به فرضیه تبدیل شده است تا قابلیت آزمون پیدا کند. قضیه‌های نظری تضمین‌کننده روابط مفهومی بوده و بیانگر روابط تعمیم‌یافته بین

یک طبقه و مفاهیم آن با طبقات معین است.

در پژوهش حاضر، مقوله هوشمندسازی مدیریت دانش به‌عنوان پدیده‌محوری انتخاب شد. بر این اساس که ردّپای این مقوله در سراسر داده‌ها قابل مشاهده بوده و در تمامی مصاحبه‌ها به آن اشاره شده، و سایر مقوله‌ها پیرامون آن تجمیع شده‌اند. پدیده‌محوری این پژوهش از سه مؤلفه «مدیریت دانش، هوش مصنوعی و ماهیت سازمان تأمین اجتماعی» و یازده زیرمقوله تشکیل شده است.



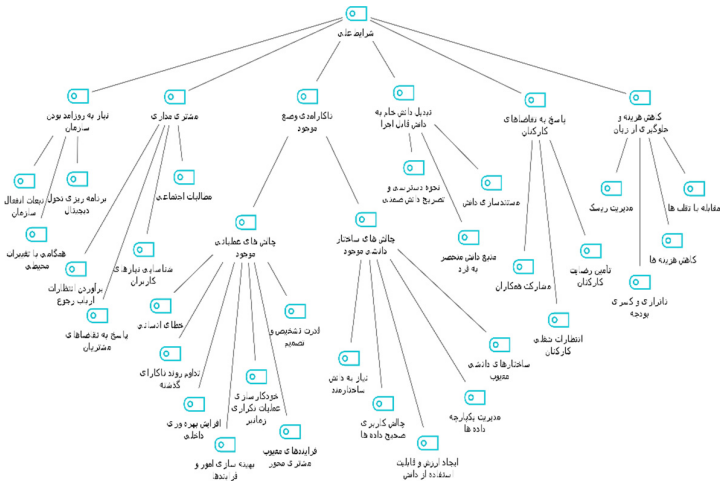
شکل ۱. پدیده‌محوری هوشمندسازی مدیریت دانش (خروجی نرم‌افزار Maxquda.2020)

قضیه ۱. در این پژوهش، شرایط علّی شامل مواردی از مقولات است که به‌طور مستقیم بر هوشمندسازی مدیریت دانش تأثیر می‌گذارد و چرایی اصلی فرایند هوشمندسازی مدیریت دانش را مشخص می‌کند. شرایط علّی در شش مؤلفهٔ «نیاز به روزآمد بودن سازمان»، «تبدیل دانش خام به دانش قابل اجرا»، «کاهش هزینه و جلوگیری از زیان»، «مشتری‌مداری»، و «ناکارآمدی وضع موجود» ظهور یافته است که در جدول ۲، نمونه‌ای از فرایند کدگذاری شرایط علی در به‌دست آمدن مقوله‌های «نیاز به روزآمدنبودن سازمان، تبدیل دانش خام به دانش قابل اجرا و پاسخ به تقاضاهای کارکنان» آورده شده است:

جدول ۲. فرایند استخراج کدها در شرایط علّی مدل پژوهش

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز (مفاهیم)
شرایط علّی	نیاز به روزآمدبودن سازمان	برنامه‌ریزی تحول دیجیتال	◇ نیاز به تحول بنیادین ◇ پاسخگویی به نیازهای آینده ◇ ضرورت استفاده از فناوری‌های روز ◇ سرعت بالای تحولات فناوری جهانی

مقوله	کدگذاری انتخابی	کدگذاری محوری	کدگذاری باز (مفاهیم)
		تبعات انفعال سازمان	◇ بی‌تفاوتی و درجا زدن سازمان
			◇ عقب‌ماندگی از رقبا
			◇ عقب‌ماندگی در سایر حوزه‌ها
		همگامی با تغییرات محیطی	◇ همراه بودن در مسیر حرکت جامعه
			◇ دانش روز
			◇ تغییر سلایق و نیازها
			◇ نسل جدید مشتریان سازمان
	تبدیل دانش خام به دانش قابل اجرا	منبع دانش یکتا	◇ راهکارهای تجربی فردی
			◇ وابستگی سازمان به افراد مجرب
			◇ ذخیره دانش ضمنی کارکنان
			◇ کاربردی کردن داده‌های خام موجود در سازمان
		نحوه دسترسی و تصریح دانش ضمنی	◇ ارتقای قابلیت جانشین‌پروری
			◇ ایجاد رقابت سالم بین همکاران
			◇ امنیت شغلی و حفظ جایگاه خود
		مستندسازی دانش	◇ عدم دسترسی به دانش و تجربه فردی
			◇ نبودِ پست‌های دانشی در سازمان
			◇ فرم‌ها و دستورالعمل‌های داخلی
			◇ ثبت و مستند کردن داده‌های دانشی
	پاسخ به تقاضاهای کارکنان	تأمین رضایت کارکنان	◇ چالش نارضایتی کارکنان
			◇ اتلاف وقت کارکنان
			◇ حجم کاری بالای کارکنان
			◇ چالش فرسودگی شغلی کارکنان
		انتظارات شغلی کارکنان	◇ احساس پیشرفت در کارکنان
			◇ احساس جوّ کاری مطلوب
			◇ رشد شغلی
			◇ سهولت انجام وظایف
		مشارکت همکاران	◇ همراهی پرسنل سازمان با اهداف
			◇ کمک به حل مسئله در سازمان



شکل ۲. اجزای تشکیل‌دهنده شرایط علّی هوشمندسازی مدیریت دانش (خروجی نرم‌افزار Maxqda.2020)

قضیه ۲. در این پژوهش مهم‌ترین شرایط زمینه‌ای برای پیدایش هوشمندسازی مدیریت دانش، از چهار مؤلفهٔ «سرمایه‌گذاری استراتژیک»، «تعالی سیستم داخلی»، «بهبود مدیریت سازمان» و «فراهم‌بودن زیرساخت‌های لازم» تشکیل شده است.

قضیه ۳. در این پژوهش دو دسته عوامل «درون‌سازمانی» و «برون‌سازمانی» معرف مقوله شرایط مداخله‌گر در گرایش به هوشمندسازی مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی هستند. مداخله‌گرهای مثبت باعث تقویت هوشمندسازی مدیریت دانش می‌شوند و به این فرایند شتاب می‌بخشند و مداخله‌گرهای منفی، باعث تضعیف و یا خنثی نمودن علل بروز هوشمندسازی مدیریت دانش شده و به‌عنوان مانع عمل می‌کنند.

قضیه ٤. در این پژوهش، مؤلفه‌های «اجرای مدیریت ارتباط با مشتری»، «پیاده‌سازی مدیریت راهبردی»، «برون‌سپاری خدمات فناورانه» و «ایجاد انگیزش در افزایش مشارکت کارکنان» به‌عنوان راهبردها شناخته شده است.

قضیه ۵. مجموعه پیامدها، تحت چهار مؤلفهٔ «رشد پایدار سازمان»، «بهبود تصویر سازمانی» «رضایت‌مندی ارباب رجوع » و «بقای سازمان» طبقه‌بندی شده است.

مدل نهایی پژوهش

سرانجام، چارچوب مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی بر پایه مدل پارادایم «اشتراوس

و کوربین» (۱۹۹۸) به‌شکل زیر طراحی شده است:

شکل ۳. چارچوب مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی بر اساس مدل پارادایم

٦. بحث و نتیجه‌گیری

تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه با خبرگان نشان داد که در بروز هوشمندسازی مدیریت دانش، یک سری از عوامل علّی نقش دارند که وجود این عوامل، هوشمندسازی مدیریت دانش را ضروری ساخته است. عواملی نظیر نیاز به روزآمد بودن سازمان (با زیرمعیارهای همگامی با تغییرات محیطی، تبعات انفعال سیستم و برنامه‌ریزی تحول دیجیتال)، تبدیل دانش خام به دانش قابل اجرا (با زیرمعیارهای نحوه دسترسی و تصریح دانش ضمنی، منبع دانش یکتا و مستندسازی دانش)، مشتری‌مداری (با زیرمعیارهای شناسایی نیازهای کاربران، پاسخ به نیازهای مشتریان، مطالبات اجتماعی و برآوردن انتظارات ارباب رجوع)، کاهش هزینه و جلوگیری از زیان (با زیرمعیارهای ناترازی و کسری بودجه، کاهش هزینه‌ها، مقابله با تقلب‌ها و مدیریت ریسک) و ناکارآمدی وضع موجود (با زیرمعیارهای چالش‌های ساختار دانشی موجود و چالش‌های عملیاتی موجود) جزو شرایط علّی مدل شناسایی شده‌اند.

تبعات انفعال سازمان که درجا زدن و عقب‌ماندگی از رقباست، سازمان را به انطباق با تغییرات محیطی ملزم می‌سازد و پاسخگویی به نیازهای آینده سازمان را امکان‌پذیر می‌کند. بنابراین، به‌روز بودن سازمان تأمین اجتماعی مستلزم ایجاد تحولی بنیادین است. از دیگر علل، وجود منبع عظیم و ارزشمند دانش ضمنی کارکنان و نیاز به تصریح آن در سازمان‌های پیچیده است که مستلزم مستندسازی آن است؛ چراکه در حال حاضر، دانش و تجربه‌های راهگشای کارکنان باسابقه با خروج از سازمان بلااستفاده و به هدر می‌رود. گرایش جامعه به فرهنگ دیجیتال و مطالبات اجتماعی آنان نیز سازمان را وادار می‌کند که در جهت پاسخ به انتظارات مشتریان از فناوری‌های نوین بهره‌برداری کند. شاید به‌جرأت بتوان گفت یکی از فواید و علل اصلی اندیشه هوشمندسازی مدیریت دانش، توانایی آن در ارزیابی و مدیریت ریسک است که به کشف الگوهای تقلب و شناسایی منافذ و زمینه‌های ریسک‌پذیر سازمان کمک می‌کند و با خطاهای انسانی (سهوی و عمدی) مقابله نموده و از زیان‌های سهمگین مالی ممانعت به عمل می‌آورد. توانایی برخورد با چالش‌های متعدد سازمان از قبیل فرایندهای معیوب، فقدان شفافیت و رویّه مشخص کاری، ابهامات وظیفه‌ای کارکنان، وفور اشتباهات تکراری، سهولت استفاده از داده‌ها، داده‌های گسترده فاقد یکپارچگی و ساختارمند، پردازش سریع و تحلیل داده‌ها، مزید علت گرایش به مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی در سازمان تأمین اجتماعی است.

در این‌راستا، Naikar et al. (2023) پیچیدگی‌های محیط‌های عملیاتی، شناخت توزیع‌شده، سیستم‌های شناختی مشترک و خودسازماندهی را مشابه با مؤلفه ناکارآمدی وضع موجود و همگامی با تغییرات محیطی، Gallo & Santolamazza (2021) توانایی تعامل با رایانه‌ها، پایگاه‌های داده، روبات‌ها، تجزیه‌وتحلیل داده‌های بزرگ، پیش‌بینی رویدادها و تطبیق سریع مهارت‌ها با نوآوری‌ها را مشابه با مؤلفه نیاز به روزآمد بودن سازمان و ناکارآمدی وضع موجود به‌دلیل نابسامانی داده‌های حجیم سازمان، و Qasem Ahangari et al. (2024) عدم انسجام داده‌ها را مشابه با ناکارآمدی وضع موجود بر اجرای هوشمندسازی مدیریت دانش مؤثر دانسته‌اند که همسو با یافته‌های پژوهش است.

همچنین یکسری از عوامل وجود دارند که بسترساز و زمینه‌ساز هوشمندسازی مدیریت دانش هستند و پیدایش هوشمندسازی مدیریت دانش به موجودیت و فراهم بودن این عوامل بستگی دارد. مهم‌ترین شرایط زمینه برای پیدایش هوشمندسازی مدیریت دانش، چهار مؤلفهٔ فراهم بودن زیرساخت‌های لازم، سرمایه‌گذاری راهبردی، تعالی سیستم داخلی، و بهبود مدیریت سازمان شناسایی شده است. هوشمندسازی مدیریت دانش هنگامی موفق است که از حمایت مدیران عالی سازمان برخوردار باشد. تصحیح باور و نگرش مدیران عالی نسبت به مزایای هوشمندسازی در مدیریت دانش، از مقاومت آنان کاسته و تعهد مدیران را بر اراده رفع مشکلات بهبود می‌بخشد. کنارگذاشتن حاکمیت شیوه‌های سنتی و سیستم‌های قدیمی که ضعف آشکار آنها در پاسخگویی به نیازهای امروز مشهود هستند و جایگزینی آنها با سیستم‌های نوین و انعطاف‌پذیر، شرط لازم بر هوشمندسازی مدیریت دانش است. این مسیر با بهبود فرهنگ سازمانی و نهادینه کردن یادگیری مستمر و آموزش دادن کارکنان و ارتقای سطح دانش و مهارت کارکنان توانمند هموار می‌شود. همسو با نتایج پژوهش حاضر، معرفی مؤلفه‌های یادگیری عمیق، توانایی الگوریتم‌ها برای شبیه‌سازی قابلیت‌های انسانی، تقویت تجربه‌های زندگی افراد و بهبود فرایندهای سازمانی در پژوهشِ Tavallaei (2020) و تأکید بر الزامات یادگیری مستمر و به‌روزرسانی مهارت‌ها در پژوهشِ Abulibdeh, Zaidan, & Abulibdeh (2024)، مطابق با مؤلفه سرمایه‌گذاری راهبردی (الزامات یادگیری مستمر، توانمندسازی کارکنان) و تعالی سیستم داخلی، و تأکید بر ضرورت ایجاد بسترهای فناورانه در پژوهشِ Azimi et al. (2023) و تمرکز بر بسترهای اجتماعی به‌عنوان بسترهایی برای اشتراک‌گذاری تجربیات مصرف کنندگان و تعاملات آنها در پژوهشِ Olan et al. (2021)، مطابق با مؤلفه فراهم بودن زیرساخت‌های لازم، و

فقدان زیرساخت‌های فناوری مناسب به‌عنوان مانعی بر سر راه مدیریت دانش در پژوهشِ Qasem Ahangari et al. (2024) است.

نتایج پژوهش نشان داد که عواملی وجود دارند که بر شرایط علّی و یا انتخاب راهبرد در وضعیت موجود اثر مثبت یا منفی می‌گذارند. در این زمینه، دو دسته مداخله‌گر شاملِ عوامل برون‌سازمانی (با زیرمعیارهای عوامل بالادستی حاکمیتی، رقبای سازمان و شرایط اقتصادی-اجتماعی جامعه) و عوامل درون‌سازمانی (با زیرمعیارهای باورها و نگرش‌ها، سطح تسهیم دانش و محدودیت‌های فردی و سازمانی) شناسایی شد. عوامل برون‌سازمانی در حوزه کنترل مدیران سازمان نیستند و برخی از آنها مانع بوده و برخی می‌توانند هوشمندسازی مدیریت دانش را تسریع کنند. عوامل درون‌سازمانی تأثیرگذار بر هوشمندسازی مدیریت دانش دارای اثرات مثبت و یا منفی هستند و قابل کنترل هستند. عوامل بالادستی حاکمیتی از جمله، سیاست‌های کلان دولت و فشارهای قانونی و مقرراتی که توسط مجلس شورای اسلامی تصویب می‌شود، می‌توانند در جهت حمایت و پشتیبانی از سازمان تأمین اجتماعی باشد و به رفع مشکلات موجود کمک کنند؛ یا سیاست‌ها و قوانین دستوری، حجم کاری و هزینه‌های سازمان را افزایش دهند و بار مالی ناخواسته‌ای را بر سازمان تحمیل کنند. همچنین تحریم‌های بین‌المللی بر کشور و بدهی‌های دولت که اغلب از طریق سازمان‌های بزرگ و به‌ویژه سازمان تأمین اجتماعی تأمین می‌شود، دارای آثار زیانباری در راستای پیاده‌سازی مدیریت دانش مبتنی‌بر هوش مصنوعی است. افزون‌بر این، رقبای سازمان و راهبردهای آنها و ارائه خدمات مشابه بیمه‌ای توسط همکاران بیمه‌گر سازمان را در تنگنا قرار می‌دهند. در این راستا، Mirbabaei et al. (2022) معتقدند که فناوری‌های نوظهور کار را تسهیل، انجام آن را مؤثرتر، فرایندهای دستی را ساده‌تر و در تصمیم‌گیری‌ها نقش حیاتی دارند. با این حال، نرخ پذیرش به‌اندازه مورد انتظار نیست و این به‌دلیل ترس گسترده نسبت به کمبود دانش در مدیریت اطلاعات و فناوری‌های هوشمند و مقاومت کارکنان در پذیرش فناوری‌های جدید است که با نتایج پژوهش در مؤلفه محدودیت‌های فردی و سازمانی مطابقت دارد. Olan et al. (2021) بر نگرش‌های مصرف‌کنندگان، Qasem Ahangari et al. (2024) بر مقاومت در برابر تغییر به‌عنوان مانع بر سر راه مدیریت دانش و Azimi et al. (2023)، بر درنظرگرفتن ابعاد اخلاقی هوشمندسازی مدیریت دانش تأکید داشته‌اند که با نتایج پژوهش همخوانی دارد.

یافته‌های پژوهش حاکی از به‌کارگیری راهبردهایی است که کارآفرینی اجتماعی

دیجیتال را محقق می‌سازند. راهبردهای اجرای مدیریت ارتباط با مشتری، پیاده‌سازی مدیریت راهبردی، ایجاد انگیزش در افزایش مشارکت کارکنان، و برون‌سپاری خدمات فناورانه از این جمله‌اند. ارتباطات مثبت و سازنده سازمان با مشتریان و تعامل خوب کارمند-مشتری، تبادل اطلاعات فیمابین را تسهیل و امکان ارزیابی الگوهای رفتاری و عملکرد سازمان را فراهم می‌سازد و در نتیجه، به تنوع خدمات مورد پسند مشتری منجر می‌شود. پیاده‌سازی هوشمندسازی مدیریت دانش در سازمان تأمین اجتماعی یک تصمیم راهبردی است که نیاز به مدیریت تغییر در تمام سطوح سازمان دارد و باید در سیاست‌ها و برنامه‌های کلان سازمانی نمود پیدا کند. بنابراین، به همکاری و مشارکت فعال کارکنان نیاز است که با ایجاد انگیزش از طریق طرح‌های تشویقی سازمان و حمایت معنوی از کارکنان امکان‌پذیر است. برون‌سپاری این تحول سازمانی راهکار دیگری است که از طریق مراکز دانشگاهی و سازمان‌های بزرگ فناوری قابل پیگیری است. Azimi et al. (2023)، هوشمندسازی مدیریت دانش را نیازمند سیاست‌گذاری دقیق دانسته‌اند که با یافته‌های این پژوهش همخوانی دارد. Borges et al. (2021) به پشتیبانی از تصمیم‌گیری و تعامل مشتری و کارمند اشاره داشته‌اند.

کاربست راهبردهای انتخابی، پیامدهایی را به‌همراه خواهد داشت. بر اساس یافته‌های پژوهش، پیامدهای هوشمندسازی مدیریت دانش شاملِ رشد پایدار (با زیرمعیارهای توسعه و پیشرفت بلندمدت، ارتقای سودآوری، افزایش بهره‌وری)، بهبود تصویر سازمانی، رضایت ارباب رجوع و بقای سازمان می‌شود. در اثر هوشمندسازی مدیریت دانش، ارتقای سودآوری با صرفه‌جویی در هزینه‌ها و یافتن منابع جدید درآمدی تحقق می‌یابد و خلق فرصت‌های جدید و توسعه همه‌جانبه را فراهم می‌کند. تخصیص مؤثرتر منابع، سازمان را چابک می‌سازد، اهداف عملیاتی و راهبردی را محقق می‌کند و از شکست و نابودی سازمان جلوگیری به عمل می‌آورد. در این راستا، Roshan et al. (2021) به ارتقای کیفیت خدمات عمومی اشاره نموده‌اند که با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد. Islami & Ghorbani (2024) مزایایی مانند کاهش هزینه‌ها، ارتقای بهره‌وری و کیفیت و ایجاد تحولات بنیادین را برای استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت دانش برشمرده‌اند. Ajirloo & Ghasemi-Hamadan (2023) بر قابلیت سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری[1] مبتنی‌بر هوش مصنوعی

1. Customer Relationship Management (CRM)

در بهینه‌سازی اطلاعات شرکت‌ها تأکید نمودند که مشابه با نتایج پژوهش حاضر است. Altaie & Dishar (2024) ارتقای صلاحیت مهندسان، تصمیم‌گیری سریع‌تر و مؤثرتر، Abulibdeh, Zaidan, & Abulibdeh (2024) پتانسیل‌های تحول‌آفرینی و توسعه پایدار، Tarsaly (2024) تحول اساسی، بهینه‌سازی منابع و کاهش اتلاف، پاسخگویی به تغییرات محیطی، دستیابی به اهداف راهبردی و بهبود بهره‌وری سازمانی را پیامد هوشمندسازی مدیریت دانش دانسته‌اند که با نتایج پژوهش همخوانی دارد.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش مشخص شد که به‌کارگیری هوش مصنوعی در مدیریت دانش به سازمان‌های پیچیده کمک می‌کند پایگاه داده یکپارچه‌ای فراهم سازند تا داده‌های گسترده و پراکنده خود را به‌صورت نظام‌مند و متمرکز قابل دسترس‌تر نمایند و با استفاده از آن، بسیار ساده‌تر، دقیق‌تر و سریع‌تر به ارائه خدمات بپردازند. بنابراین، به مدیران سازمان تأمین اجتماعی کشور پیشنهاد می‌شود جلسات دوره‌ای توجیهی برای آشناسازی مدیران با کارکرد و مزایای استفاده از هوش مصنوعی و کلاس‌های آموزشی برای کارکنان عملیاتی برگزار شود؛ به‌منظور ارائه خدمات پایدار در سازمان تأمین اجتماعی، جذابیت و ارتقای کیفیت خدمات در دستور کار مدیران قرار گیرد؛ عواملی‌که بروکراسی اداری را افزایش می‌دهد و مانع از چابکی سازمان می‌شود، شناسایی و برطرف شود؛ جهت تعاملات مفید و سازنده کارکنان و مشتریان و تقویت ارتباطات سازمانی، مدیریت ارتباط با مشتری در سازمان پیاده‌سازی شود؛ و از داده‌های مشتریان جهت ارائه خدمات متنوع کمک گرفته شود؛ مدیران عالی سازمان با ارتقای مقام و ارائه پاداش‌های مالی و رفاهی به مدیران و کارکنان داوطلب و دارای مشارکت فعال در این زمینه، سایر کارکنان را به همکاری و همراهی بیشتر با طرح هوشمندسازی تشویق کنند. به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود تعمیم چارچوب ارائه‌شده پژوهش را در سازمان‌های دیگر مورد مطالعه قرار دهند و نتایج را مقایسه کنند. پیشنهاد می‌شود مطالعات بعدی، در نظرسنجی، از دیگر بهره‌داران سازمان غیر از مدیران اجرایی داخلی بهره بگیرند.

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به فقر ادبیات در کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت دانش در پژوهش‌های داخلی اشاره کرد. ناآشنایی مدیران قدیمی و سابقه‌دار سازمان با فناوری هوش مصنوعی و بدبینی و عدم اعتقاد به آن، محدودیت دیگر پژوهش بوده است. از آنجا که مدل‌سازی در روش تحلیل داده‌بنیاد، برپایه استنباط و تراوشات ذهنی پژوهشگر استوار است، احتمال ارائه چارچوب کامل‌تر دور از ذهن نیست.

تشکر و قدردانی

در پایان، بر خود لازم می‌دانم از اساتید محترم دانشگاه، مدیران و کارشناسان فناوری اطلاعات بزرگواری که در این پژوهش، همکاری شایسته‌ای در امر مصاحبه داشتند، تشکر نمایم.

References

Abulibdeh, A., E. Zaidan, & R. Abulibdeh. 2024. Navigating the confluence of artificial intelligence and education for sustainable development in the era of industry 4.0: Challenges, opportunities, and ethical dimensions. *Journal of Cleaner Production* 437 (140527). ISSN 0959-6526. https://doi.org/10.1016 /j.jclepro.2023.140527.

Ajirloo, M., & I. Ghasemi-Hamadani. 2023. Exploring the role of factors affecting value co-creation through artificial intelligence-enabled technologies and knowledge management in the tourism industry. *Library and Information* 26 (1): 142-115. [In Persian]

Alavi, M., D. Leidner, & R. Mousavi. 2024. Knowledge Management Perspective of Generative Artificial Intelligence (GenAI). *Journal of the Association for Information Systems* 25 (1): 1-12.

Alizadeh, M. & F-S. Taghipourian. 2024. Analyzing the Drivers of Toxic Leadership in Organizations Using Metasynthesis. *Executive Management Research Journal* 15 (30): 7-27. [In Persian]

Altaie, M. R., & M. M. Dishar. 2024. Integration of Artificial Intelligence Applications and Knowledge Management Processes for Construction Projects Management. *Civil Engineering Journal* 10 (3): 738-756.

Azimi, M. H., & D. Nemat Elahi. 2023. Identification and Classification of Artificial Intelligence Applications in Library Departments and Services Using the Meta-Synthesis Method. *Library and Information* 25 (3): 5-35. [In Persian]

Bhima, B., A. R. A. Zahra, T. Nurtino, & M. Z. Firli. 2023. Enhancing organizational efficiency through the integration of artificial intelligence in management information systems. *APTISI Transactions on Management* 7 (3): 282-289.

Bonnefon, J. F., I. Rahwan, & A. Shariff. 2024. The moral psychology of Artificial Intelligence. *Annual review of psychology* 75 (1): 653-675.

Borges, A. F., F. J. Laurindo, M. M. Spínola, R. F. Gonçalves, & C. A. Mattos. 2021. The strategic use of artificial intelligence in the digital era: Systematic literature review and future research directions. *International journal of information management* 57 (102225).

Cazzaniga, Mauro, Florence Jaumotte, Longji Li, Giovanni Melina, Augustus J. Panton, Carlo Pizzinelli, Emma Rockall, and Marina M. Tavares. 2024. *Gen-AI: Artificial Intelligence and the Future of Work. IMF Staff Discussion Note, no. SDN/2024/001*. Washington, DC: International Monetary Fund.

Celino, I., M. Scrocca, & A. Chiatti, A. 2025. Mutual Understanding between People and Systems via Neurosymbolic AI and Knowledge Graphs. *In Handbook on Neurosymbolic AI and Knowledge Graphs*: 986-1018). IOS Press.

Chen, E. 2024. Empowering artificial intelligence for knowledge management augmentation. *Issues in Information Systems* 25 (4): 409-416.

Cohen, S. 2025. The evolution of machine learning: Past, present, and future. *In Artificial Intelligence in Pathology*: 3-14. https://doi.org/10.1016/B978-0-323-95359-7.00001-7 : Elsevier

Cossul, D., G. Ferreira, M. Mueller, R. Mirandoli, & R. Frozza. 2023. Artificial intelligence in knowledge management: application insights and guidelines. *Revista de Gestão e Secretariado* 14 (8): 13320-13335.

Davenport, T. H., & N. Mittal. 2020. How AI is transforming the organization. *MIT Sloan Management Review* 61(4)1-7 :. http://dx.doi.org/10.7551/mitpress/12588 .001.0001.

Dodla, T.R., & L. Jones. 2023. Identifying knowledge management strategies for knowledge management systems. *Access to science, business, innovation in the digital economy. ACCESS Press* 4(2): 261-277. https://doi.org/10.46656/access.2023.4.2(8).

Elmassi, k., & H. M. Hamri. 2023. The impact of knowledge management on organizational performance. *International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics* 4 (6-1): 437-450.

Erdağı, E. 2025. Innovations Focusing on Artificial Intelligence in Computer Science Education. *In Effective Computer Science Education in K-12 Classrooms*: 111-144. https://www.igi-global.com/chapter/innovations-focusing-on-artificial-intelligence-in-computer-science-education/365428 : IGI Global Scientific Publishing.

Feinstein, M., D. Katz, S. Demaria, & I. S. Hofer. 2024. Remote monitoring and artificial intelligence: outlook for 2050. *Anesthesia & Analgesia* 138 (2): 350-357.

Gadde, A. 2025. AI-enhanced knowledge management systems in enterprises: Transforming organizational intelligence. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 26(02), 2020-2030. DOI: https://doi.org/10.30574/wjarr.2025.26.2.1913.

Gallo, T., & A. Santolamazza. 2021. Industry 4.0 and human factor: How is technology changing the role of the maintenance operator? *Procedia Computer Science* 180: 388-393. DOI: 10.1016/j.procs.202101.364. .

Ganatra, N. J., & J. D. Pandya. 2023. The transformative impact of artificial intelligence on hr practices and employee experience: A review. *Journal of Management Research and Analysis* 10 (2): 106-111.

Ganuthula, V. R. R., & K. K. Balaraman. 2025. Skill-Based Labor Market Polarization in the Age of AI: A Comparative Analysis of India and the United States. *arXiv preprint arXiv*: 2501.15809. https://doi.org/10.48550/arXiv.2501.15809

Genç, S. Y. 2023. Analysis of the Impact of Artificial Intelligence in Enhancing Human Resources Practices. *In Handbook of Research on Current Advances and Challenges of Borderlands, Migration, and Geopolitics:* 360-372. :https://www.researchgate.net/publication/371070412_ : IGI Global

Gruss, C. L., & J. M. Ehrenfeld. 2025. Information Management and Technology. *In Cottrell & Patel's Neuroanesthesia*: 531-538. https://inspectioncopy.elsevier.com/book/details/9780323932738 : Elsevier.

Hassanzadeh, M. 2022. Intelligent agents and knowledge management facilities: ChatGPT and beyond. *Information Management Sciences and Technologies* 8 (4): 22-7. doi: 10.22091/stim.2023.2421. [In Persian]

Hossain, M., & A. Islam. 2023. Knowledge Transfer from multinational corporations' headquarters to their subsidiaries: The methods of transferring knowledge (Explicit & Tacit). *https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1731516/FULLTEXT01*.pdf (accessed Feb. 2023)

Hosseini, M-S., F. Amin Bidakhti. & Y. Vakil-Al-Raaya. 2025. Fuzzy Cognitive Map for Human Resource Management Risks in the Fourth Generation Automotive Industry. *Dynamic Management and Business Analysis* 3 (4): 41-57. [In Persian]

Hosseinzadeh, A., & Z. Cheraghi. 2025. The role of artificial intelligence in organizational learning and cognitive knowledge management: A systematic review. *Interdisciplinary Studies in Information Science* 2 (1): 62-51. [In Persian]

Islami, G., & F. Ghorbani. 2024. Opportunities and challenges of applying artificial intelligence in human resource management. *The first sustainable human resource management conference*. (4th International Conference on Management, Business, Economics and Accounting) [In Persian]

James, A. P. 2020. Towards strong AI with analog neural chips. *In 2020 IEEE International Symposium on Circuits and Systems (ISCAS)*: 1-5. IEEE.

Julien, G. 2025. The Significance of Artificial Intelligence (AI) and Inclusive Education. *In Integrating the Biopsychosocial Model in Education*: 421-442. https://www.igi-global.com/book/integrating-biopsychosocial-model-education/336863 : IGI Global Scientific Publishing.

Korang, V. 2025. The Role of Knowledge Management Systems in Enhancing Innovation and Competitive Advantage. *Management Review* 32 (7): 81-94.

Liebowitz, J., & T. J. Beckman. 2020. Knowledge organizations: What every manager should know. https://doi.org/10.4324/9781003076001 : CRC press.

Lincoln, Y. S., & E. G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry, Beverly Hills*, CA: Sage Publications, Inc. DOI: 10.4236/ns.2012.48072.

Liu, J., & S. Ding. 2025. BI in simulation analysis with gaming for decision making and development of knowledge management. *Entertainment Computing* 52: 100811.

Liu, Y., & M. Chen. 2023. The Knowledge Structure and Development Trend in Artificial Intelligence Based on Latent Feature Topic Model. *IEEE transactions on engineering management* 71.

Miller, J. C., J.P.P. Miranda, & J.C.G. Tolentino. 2025. Artificial Intelligence in Physical Education: A Review. *Global Innovations in Physical Education and Health* https://www.igi-global.com/chapter/artificial-intelligence-in-physical-education/361156 : 37-60.

Mirbabaie, M., F.Brünker, N. R. J. Möllmann Frick, & S. Stieglitz. 2022. The Rise of Artificial Intelligence-Understanding the AI Identity Threat at Workplace. *Electronic Markets* 32: 73-99. https://doi.org/10.1007/s12525-021-00496-x

Naikar, N., A. Brady, G. Moy & H. W. Kwok. 2023. Designing human-AI systems for complex settings: ideas from distributed, joint, and self-organising perspectives of sociotechnical systems and cognitive work analysis. *Ergonomics* 66 (11): 1669-1694.

Nakash, M., E. Bolisani & V. Italy. 2025. The transformative impact of AI on knowledge management processes. *Business Process Management Journal* 31 (8): 124-147. Emerald Publishing Limited e-ISSN: 1758-4116. p-ISSN: 1463-7154. DOI 10.1108/BPMJ-11-2024-1137.

Namatherdhala, B., N. Mazher, & G. K. Sriram. 2022. A comprehensive overview of artificial intelligence tends in education. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science* 4 (7): 61-67.

Nawaz Khan, A., K. Mehmood, M/ A. Soomro. 2024. Knowledge Management-based AI adoption in construction smes. *IEEE transactions on engineering management* 71.

Olan, F., J. Suklan, E. O. Arakpogun, & A. Robson. 2021. Advancing consumer behavior: The role of artificial intelligence technologies and knowledge sharing. *IEEE Transactions on Engineering Management.*

Oppioli, M., M. Jos-e Sousa, M. Sousa, & E. de Nuccio. 2023. The role of artificial intelligence for management decision: a structured literature review. *Journal of the Management Decision© Emerald Publishing Limited*

Perrault, R., & J. Clark. 2024. *Artificial Intelligence Index Report 2024*. Stanford Institute for Human-Centered Artificial Intelligence (HAI).: 1-13.

Pimentel, M., & J. C. V. Palomino. 2024. Generative AI Solutions for Enhancing Knowledge Management: A Literature Review and Roadmap. *In European Conference on Knowledge Management* 25 (1): 1092-1095.

Qasem Ahangari, R., M. R. Bagherzadeh, Y. Gholipour Kanani, & M. Tabari. 2024. Designing a Human Resources Management Model Based on Outstanding Competencies with an Emphasis on the Nature of Entrepreneurship (Case Study: Social Security Organization). *Entrepreneurship Education and Management* 3(3): 115-140. doi: 10.22126/eme.2024.11316 .1122. [In Persian]

Quttainah, M. A., A. Kumar, & P. Kanwal. 2025. Knowledge management (KM) and supply chain agility: Investigating how KM practices contribute to supply chain agility in entrepreneurial contexts. *In Impacts of Entrepreneurial Orientation on Supply Chain Management* 291-320. https://www.igi-global.com/book/impacts-entrepreneurial-orientation-supply-chain/335499 : IGI Global. : IGI Global.

Raisch, S., & S. Krakowski. 2021. Artificial intelligence and management: The automation–augmentation paradox. *Academy of management review* 46 (1): 192-210.

Rezaei, M. 2025. Artificial intelligence in knowledge management: Identifying and addressing the key implementation challenges. *Technological Forecasting & Social Change*, 217 (124183), 1-18. https://doi.org/10.1016/j.techfore.2025.124183.

Roshan, S. A. G., N. M. Yaghoubi, A. R. & Momeni. 2021. Application of Artificial Intelligence in the Government Sector (A Meta-Synthesis Study). *Quarterly Journal of the Iranian Management Sciences Association* 16 (61): 117-145. [In Persian]

Sabeti, S., S. Malek-Mohammadi, & A-R. Kasraei. 2024. The role of artificial intelligence in shaping the future of modern knowledge management. *National Conference on Interdisciplinary Research in Engineering and Management Sciences* 8 (8): 166-152. [In Persian]

Saha, G. C., R. Menon, M. S. Paulin, S. Yerasuri, H. Saha, & P. Dongol. 2023. The Impact of Artificial Intelligence on Business Strategy and Decision-Making Processes. *European Economic Letters (EEL)* 13 (3): 926-934.

Saridou, T. A. 2025. *Mapping the Role of Artificial Intelligence in Managing Audience Participation in Journalism: Problems and Solutions*. In Encyclopedia of Information Science and Technology, Sixth Edition: 1-13. *Inverge journal of social sciences* 4 (4).

Sestino, A., & A. De Mauro. 2022. Leveraging artificial intelligence in business: Implications, applications and methods. *Technology analysis & strategic management* 34(1): 16-29. https://doi .org/10.1080/09537325.2021.1883583.

Shahidi Sadeqhi, A., & M. Shir Mohammadi. 2024. The Role of Knowledge Management in Implementing Artificial Intelligence for Business Communications. *Management and Accounting in the Third Millennium* 28 (8): 245-255. [In Persian]

Siu, A., & R. Fok. 2025. Augmenting Expert Cognition in the Age of Generative AI: Insights from Document-Centric Knowledge Work. *arXiv preprint arXiv*, 2503:24334.

Strauss, A., & J. Corbin. 1998. *Basics of qualitative research techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.

Taherdoost, H., & M. Madanchian. 2023. Artificial intelligence and knowledge management: Impacts, benefits, and implementation. *Computers* 12 (4): 1-18.

Tarsali, A. R. 2024. Application of artificial intelligence in detecting fake news. *Quarterly Journal of Defense Preparedness and Technology* 7 (2): 85-112. [In Persian]

Tavallaei, R. 2023. Interaction between humans and artificial intelligence in knowledge management. *Journal of Organizational Knowledge Management* 6 (1): 11-21. [In Persian]

Thakuri, S., M. Bon, N. Cavus, & N. Sancar. 2024. Artificial Intelligence on Knowledge Management Systems for Businesses: A Systematic Literature. *TEM Journal* 13 (3): 2146-2155, ISSN 2217-8309, DOI: 10.18421/TEM133-42, August 2024.

Williamson, B., J. Komljenovic, & K. Gulson. (Eds.). 2023. *World yearbook of education 2024: Digitalisation of education in the era of algorithms, automation and artificial intelligence*. ? : Taylor & Francis.

Yun, B., D. Feng, A. S. Chen, A. Nikzad, & N. Salehi. 2025. Generative AI in Knowledge Work: Design Implications for Data Navigation and Decision-Making. *arXiv preprint arXiv* 2503:18419. https://doi.org/10.1145/3706598.3713337.

Zahedi, A. E. 2025. Combining knowledge management and artificial intelligence to improve human resource performance (Case study: Executive agencies of Markazi province). *Strategic Organizational Knowledge Management* 8 (3): 61-36. doi: 10.47176/smok.2025.1913. [In Persian]

علی‌اکبر طبیبی

متولد سال ۱۳۶۴، دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات با گرایش کسب‌وکار هوشمند در دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد است.

هوش مصنوعی، مدیریت دانش، تحول دیجیتال از جمله علایق پژوهشی وی است.

ناصر خانی

متولد ۱۳۵۷، دارای مدرک دکتری در رشته مدیریت استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی از دانشگاه صنعتی مالزی (یوتی‌ام) است. ایشان هم‌اکنون دانشیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه آزاد اسلامی نجف‌آباد است.

استراتژی کسب‌وکار الکترونیک، هوش مصنوعی و فلسفه مدیریت و رهبری از جمله علایق پژوهشی وی است.

اکبر نبی‌الهی

متولد ۱۳۴۹، دارای مدرک دکتری علوم کامپیوتر گرایش فناوری اطلاعات از دانشگاه صنعتی مالزی است. ایشان هم‌اکنون دانشیار گروه مهندسی کامپیوتر دانشگاه آزاد اسلامی نجف‌آباد است.

مدیریت فناوری اطلاعات، معماری سازمانی، هوش مصنوعی و هوش تجاری از جمله علایق پژوهشی وی است.

بیتا یزدانی

متولد سال ۱۳۵۸، دارای دکتری مدیریت از دانشگاه اصفهان است. ایشان هم‌اکنون استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد است.

پیامدهای مدیریتی دیجیتالی شدن، مطالعات هوش مصنوعی، مدیریت عملیات از جمله علایق پژوهشی وی است.