

الگوی نمونه برای چکیده مبسوط (چکیده توسعه یافته Extended Abstract)

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

نام نویسندگان:

علی اکبر طیبی: دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات گرایش کسب و کار هوشمند، گروه مدیریت،

واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران، Aliakbar.tabibi@iau.ac.ir

ناصر خانی: دکتری رشته مدیریت استراتژیک گرایش سیستم‌های اطلاعاتی، گروه مدیریت، واحد نجف آباد،

دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران، Naser.khani@iau.ac.ir

اکبر نبی‌اللهی: دکتری علوم کامپیوتر گرایش فناوری اطلاعات، گروه مهندسی کامپیوتر، واحد نجف آباد،

دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران، Ak.nabiollahi@iau.ac.ir

بیبا یزدانی: دکتری مدیریت گرایش منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف

آباد، ایران، Btayazdani@iau.ac.ir

مقدمه: مدیریت دانش فرآیندی است که در آن دانش‌های موجود در سازمان شناسایی، جمع‌آوری، سازمان‌دهی، ذخیره‌سازی و در نهایت به اشتراک گذاشته می‌شوند تا به بهبود فرآیندهای تصمیم‌گیری، افزایش بهره‌وری و ارتقای نوآوری کمک کند و به‌عنوان یکی از مفاهیم کلیدی در عصر اطلاعات، از اهمیت بسیاری در بهبود عملکرد سازمان‌ها برخوردار است. با توجه به پیچیدگی‌های سازمان‌های بزرگ و چندلایه مانند سازمان تأمین اجتماعی، مدیریت دانش نمی‌تواند تنها برپایه رویکردهای سنتی پیش برود. یکی از ارکان کلیدی برای پیشرفت مدیریت دانش، هوش مصنوعی است که تأثیرات قابل توجهی همچون افزایش کارایی و بهبود فرآیندهای سازمانی داشته است. پژوهش حاضر، با هدف طراحی چارچوب مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی در سازمان‌های پیچیده انجام شده است. روش پژوهش کیفی و با رویکرد داده‌بنیاد است.

روش‌شناسی: جامعه آماری پژوهش سازمان تأمین اجتماعی بوده است. داده‌های پژوهش از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با یک نمونه ۲۷ نفری از خبرگان دانشگاهی و اجرایی حوزه مدیریت دانش و حوزه فناوری اطلاعات و با رسیدن به اشباع نظری (۱+۲۶)، جمع‌آوری شده است. نمونه‌گیری به روش گلوله برفی و هدفمند انجام شد. در پژوهش حاضر پس از پیاده‌سازی مصاحبه‌ها به مطالعه دقیق آن‌ها پرداخته شده و نکات کلیدی مصاحبه‌ها مشخص گردیده است. در این راستا کوشش شده است کدهای مهم و تأثیرگذار شناسایی شده و به‌نحوی نام‌گذاری شوند که به بهترین وجه مفاهیم و مقاصد سخنان مصاحبه‌شوندگان را به مخاطب منتقل کند. برای این که کدهای منتخب بتوانند در کمترین واژه‌ها فرآیند مدلسازی مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی

را نمایش دهند، متون بارها مورد مطالعه، تأمل و طبقه‌بندی قرار گرفت. در این مراحل رفت و برگشتی تعداد ۹۸۶ کد باز شناسایی گردید. کدهای باز متجانس و دارای مشابهت ادراکی، ارزیابی شد و مفاهیمی که در بردارنده معنای چند کد باز بود، تجمیع و با ادغام آن‌ها مقوله‌هایی که به صورت انتزاعی نشان‌دهنده تعدادی از مفاهیم بودند به‌عنوان کد محوری کشف گردیدند. سپس با بررسی مقوله‌های انتزاعی‌تر، کدهای انتخابی از بین کدهای محوری استنباط شده و در نهایت، پژوهشگر به سه حوزه اصلی دست یافته است. انجام مراحل تحلیل به کمک نرم‌افزار آماری Maxqda.2020 انجام شده است.

یافته‌های اصلی: تحلیل داده‌ها به شناسایی ۲۱ مؤلفه تأثیرگذار در قالب مقوله‌های شرایط علی و زمینه‌ای، مداخله‌گرها، راهبردها و پیامدهای مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی منتهی شد. یافته‌ها، بر مفهوم هوشمندسازی مدیریت دانش، به‌عنوان پدیده محوری مدل تمرکز دارد. شرایط علی با کشف شش مؤلفه شامل: 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 شناسایی شد؛ شرایط زمینه‌ای با چهار مؤلفه از قبیل: فراهم بودن زیرساخت‌های لازم، سرمایه‌گذاری استراتژیک، تعالی سیستم داخلی و بهبود مدیریت سازمان معرفی شد؛ شرایط مداخله‌گر در دو مؤلفه: عوامل برون‌سازمانی و عوامل درون‌سازمانی نمود پیدا کرد؛ راهبردهای مدل با پنج مؤلفه شامل: پیاده‌سازی مدیریت ارتباط با مشتری، اجرای مدیریت استراتژیک، ایجاد انگیزش در افزایش مشارکت کارکنان و برون‌سپاری خدمات فناورانه معرفی گردید؛ و پیامدها با چهار مؤلفه شامل: رشد پایدار سازمان، بهبود تصویر سازمانی، رضایت ارباب رجوع و بقای سازمان مشخص شده است. پس از کشف و شناسایی شش دسته مقوله فوق، با قرار گرفتن در مدل پارادایمی داده‌بنیاد، مدل پژوهش حاضر شکل گرفته است.

بحث و نتیجه‌گیری: یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد به‌کارگیری چنین چارچوبی، به مدیران سازمان‌های پیچیده از جمله سازمان تأمین اجتماعی کشور کمک می‌کند از طریق مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی، بر چالش‌های موجود مدیریت دانش سازمان خود غلبه نماید. این امر از طریق بهبود مدیریت سازمان و سرمایه‌گذاری راهبردی با تقویت زیرساخت‌های لازم و تعالی بخشیدن به سیستم داخلی و با ایجاد یک پایگاه داده جامع در سازمان و یکپارچه‌سازی فرآیندهای مدیریت دانش، بر سرعت و دقت انجام وظائف کارکنان سازمان می‌افزاید و از خطاهای انسانی و سیستمی جلوگیری به عمل می‌آورد. علاوه‌براین، چنین اقداماتی به افزایش بهره‌وری در ارائه خدمات روزانه منجر می‌شود و موجبات ارائه تصویری بهتر از سازمان در اذهان افراد جامعه و کسب رضایت ارباب رجوع را فراهم می‌نماید و در نتیجه، مدیران عالی سازمان می‌توانند به اهداف عالی رشد سازمان و در نهایت بقای بلندمدت سازمان دست پیدا کنند.

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

Suggested format/template for extended abstract

Title: Designing a Knowledge Management Framework Based on Artificial Intelligence in Complex Organizations (Case Study: Social Security Organization)

Names of Authors:

Ali Akbar Tabibi:

PhD student in Information Technology Management, Smart Business Orientation, Department of Management, Na.C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran, aliakbar.tabibi@iaau.ac.ir

Naser Khani:

PhD in Strategic Management, Information Systems Orientation, Department of Management, Na.C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran, naser.khani@iaau.ac.ir

Akbar Nabiollahi:

PhD in Computer Science, Information Technology, Department of Computer Engineering, Na.C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran, ak.nabiollahi@iaau.ac.ir

Bitay Yazdani:

PhD in Human Resources Management, Department of Management, Na.C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran, btayazdani@iaau.ac.ir

Introduction: 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, it is of great importance in improving the performance of organizations. Given the complexities of large and multi-layered organizations such as the Social Security Organization, knowledge management cannot proceed solely based on traditional approaches. One of the key pillars for the advancement of knowledge management is artificial intelligence, which has had significant effects such as increasing efficiency and improving organizational processes. The present study was conducted with the aim of designing a knowledge management framework based on artificial intelligence in complex organizations. The research method is qualitative and with a data-based approach.

Methodology: The statistical population of the study was the Social Security Organization. Research data was collected through semi-structured interviews with a sample of 27 academic and executive experts in the fields of knowledge management and information technology, and upon reaching theoretical saturation (26+1). Sampling was carried out using the snowball and purposeful

method. In the present study, after implementing the interviews, they were carefully studied and the key points of the interviews were identified. In this regard, an effort has been made to identify important and influential codes and name them in a way that best conveys the concepts and intentions of the interviewees' statements to the audience. In order for the selected codes to be able to display the process of modeling knowledge management based on artificial intelligence in the fewest words, the texts were repeatedly studied, reflected upon, and categorized. In these round-trip stages, 986 open codes were identified. Open codes that were homogeneous and had perceptual similarities were evaluated, and concepts that contained the meaning of several open codes were aggregated and by merging them, categories that abstractly represented a number of concepts were discovered as central codes. Then, by examining more abstract categories, selected codes were inferred from the central codes, and finally, the researcher reached three main areas. The analysis steps were carried out with the help of Maxqda.2020 statistical software.

Main findings: Data analysis led to the identification of 21 influential components in the form of causal and contextual conditions, intervenors, strategies, and consequences of AI-based knowledge management. The findings focus on the concept of smart knowledge management as the central phenomenon of the model. Causal conditions were identified by discovering six components including: the need for the organization to be up-to-date, converting raw knowledge into applicable knowledge, responding to employee demands, reducing costs and preventing losses, inefficiency of the current situation, and customer orientation; contextual conditions were introduced with four components such as: providing the necessary infrastructure, strategic investment, internal system excellence, and improving organizational management; intervening conditions were manifested in two components: external factors and internal factors; model strategies were introduced with five components including: implementing customer relationship management, implementing strategic management, creating motivation to increase employee participation, and outsourcing technological services; And the consequences are determined by four components: sustainable growth of the organization, improvement of organizational image, client satisfaction and survival of the organization. After discovering and identifying the six categories above, by placing them in the data-based paradigm model, the present research model has been formed.

Discussion and conclusions: The research findings show that the use of such a framework helps managers of complex organizations, including the Social Security Organization of the country, overcome the existing challenges of knowledge management in their organization through artificial intelligence-based knowledge management. This increases the speed and accuracy of the

organization's employees' tasks and prevents human and systemic errors by improving organizational management and strategic investment by strengthening the necessary infrastructure and improving the internal system and by creating a comprehensive database in the organization and integrating knowledge management processes. In addition, such measures lead to increased productivity in providing daily services and provide a better image of the organization in the minds of the community and achieve client satisfaction, and as a result, the organization's top managers can achieve the high goals of organizational growth and ultimately the organization's long-term survival.

Keywords: Artificial intelligence technologies, knowledge management, tacit knowledge, complex organizations, knowledge-based organizations, social security organization.