

وحید قربانی

{ کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد تهران شمال }

V.ghorbani@gmail.com

نادر شیخ الاسلامی

{ استاد یار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد واحد تهران شمال }

n_sheikholeslami@iau-tnb.ac.ir

مدل عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور با روش تحلیل عاملی

چکیده

با توجه به اهمیت و نقش شبکه‌های اجتماعی سازمانی در بالابردن سطح ارتباطات، از منظر سرعت، جامعیت و تسریع روند انتقال اطلاعات در سازمان می‌تواند به‌عنوان ابزار سودمندی در جهت تحقق اهداف مدیریت دانش در سازمان داشته باشد؛ از این‌رو لازم است تا برای افزایش و هم‌جهت‌کردن اهداف عملیاتی و کاربردی این فناوری در جهت رشد و توسعه دانش در سازمان، اقدام به ارائه راهکارها و ساختار اصلاحی و بهبودی در سازمان کرد. در این‌بین، شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی می‌تواند باعث ایجاد یک دید مناسب برای سیاست‌گذاران در این حوزه باشد.

بنابراین، با توجه به نیازمندی‌های موجود در سازمان‌های اپراتورهای کشور، اقدام به انجام این پژوهش شده است؛ به‌طوری‌که بعد از استخراج عوامل از مطالعات پیشین داخلی و خارجی، اقدام به تهیه پرسش‌نامه تحلیل عاملی اکتشافی که توسط ۱۴۶ نفر از کارشناسان پر شده است و به‌منظور محاسبه پایایی پرسش‌نامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ بالای ۰٫۷ استفاده شده است و همچنین اندازه‌گیری کفایت حجم جامعه آماری از آزمون KMO انجام شده است و توسط افراد خبره مورد تأیید قرار گرفته‌اند، سپس براساس مدل به‌دست‌آمده، به‌منظور تأیید و مشخص‌شدن روابط بین آنان، از روند تحلیل عاملی تأیید استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد شاخص‌های پژوهش تأییدشده: شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش‌نیاز، شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی، شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش، شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی و شاخص نیروی انسانی متخصص است.

کلیدواژگان:

مدیریت دانش سازمانی، شبکه‌های اجتماعی سازمانی، پیاده‌سازی موفق، سازمان‌های اپراتورهای کشور.

مکان‌های فیزیکی و ارتباطات رودررو شبیه‌سازی شود و افراد در آن، نه فقط به اطلاعات، که به دیگر افراد برای گفت‌وگو و بحث و تبادل نظر دسترسی دارند. (توسلی و همکاران، ۱۳۹۱)

در حال حاضر، نیاز به ایجاد شبکه‌های اجتماعی با رویکردی صنعتی در کشور احساس می‌شود تا بتوان به‌گونه‌ای به شبکه‌سازی و جلوگیری از هدررفت سرمایه‌های اجتماعی و اقتصادی نائل شد. اشراف اطلاعاتی حاصل از این نوع شبکه‌سازی می‌تواند در حوزه‌های تخصصی به‌کار رود و از هدررفت منابع حیاتی کشور (به‌ویژه منابع انسانی) بتوانند، تجهیزات، تجربیات، مهارت‌ها و... بکاهد. کشور با توجه به شرایط خاص، از جمله تحریم‌ها، همواره در تأمین نیازهای صنعتی خود با چالش و مشکل روبه‌روست و این در حالی است که در صورت شناسایی و سازمان‌دهی درست، با توجه به ظرفیت‌های سخت و نرم‌افزاری درون ایران اسلامی، می‌توان بر اکثر چالش‌ها و مشکلات فائق آمد. برای پاسخ‌گویی به این نیاز ایجاد سیستمی یک‌پارچه با بین‌مایه صنعتی می‌تواند در حل پهنه مسائل در صنعت، به‌ویژه صنعت دفاعی، راهگشا باشد.

این سیستم یکپارچه می‌تواند بر پایه شبکه‌های اجتماعی ایجاد شود تا از هدررفت سرمایه‌های اجتماعی جلوگیری کند. سرمایه اجتماعی از طریق جریان‌های اطلاع‌رسانی همچون آموزش‌های مرتبط با مشاغل، تبادل عقاید، تبادل اطلاعات هنجارهای مربوط به معاملات در شبکه‌های اجتماعی، مشارکت‌های مردمی، گروه‌های خودیاری، ایجاد روحیه جمع‌گرایی در برابر فردگرایی و نوع‌دوستی شکل می‌گیرد. در کل می‌توان سرمایه اجتماعی را زیربنای و زمینه‌ساز اصلی فرایند مدرن‌سازی دانست. (هویدا، ۱۳۹۴)

درعین‌حال، می‌توان گفت که شبکه‌های اجتماعی منبعی برای مدیریت دانش مشترک نیز هستند، زیرا از طریق آن‌ها، ایجاد، مبادله و تغییر شکل دانش امکان‌پذیر می‌شود. فناوری اطلاعات امکانات فراوانی را برای ایجاد شبکه‌های اجتماعی و مدیریت دانایی مشترک به‌گونه‌ای قابل‌مشاهده، اصولی و با امکان راستی‌آزمایی فراهم آورده است. (الیگری و همکاران، ۲۰۱۳)

برای مدیریت پیچیدگی باید پیچیده شد؛ و عصر مسائل شبکه‌های راه‌حل‌های شبکه‌ای را می‌طلبد. (دانایی‌فرد، ۱۳۹۲) انجام هر فعالیت ساده و پیچیده نیازمند دانایی و توانایی است. دانایی به اشراف اطلاعاتی به مؤلفه‌های توانایی (ابزار و تجهیزات، دانش، مهارت و تکنیک) اطلاق می‌شود؛ درعین‌حال، این اشراف نیاز به ایجاد روابط دارد و همان‌گونه که پیداست، روابط اجتماعی هسته اصلی جامعه محسوب می‌شوند و موجب می‌شوند کنشگران با گسترش پیوندهای خود، کنش‌های خود را در جامعه تسهیل کنند و از این طریق به اهداف خود دست یابند؛ به‌بیان‌دیگر، همه افراد در جامعه به‌نوعی در تلاش برای برقراری ارتباط با دیگران هستند تا مبادلات خود را در زمینه‌های مختلف سرعت دهند. (صفاری و همکاران، ۱۳۸۹)

علاوه‌بر جامعه که تعاملات گسترده‌ای را در خود جای می‌دهد، اجتماع کوچک‌تری با عنوان «اجتماع شبکه‌ای» مطرح می‌شود که شبکه روابط غیررسمی است. روابط و پیوندهای اجتماعی، بنابر نظریه تحلیل شبکه، به‌مثابه سرمایه اجتماعی و دارایی فرد محسوب می‌شود و فرد از طریق آن می‌تواند به منابع و حمایت‌های موجود در این پیوندها دسترسی یابد. از نظریاتی که این نوع سرمایه اجتماعی را تبیین کرده است، نظریه «سرمایه اجتماعی شبکه و لمن» است. و لمن ضمن ارائه سه مدل «اجتماع گم‌شده»، «اجتماع رهانده» و «اجتماع حفظ‌شده»، سرمایه اجتماعی شبکه را در سه بعد ساختی (اندازه و ترکیب)، تعاملی (فراوانی تماس، شدت رابطه و صمیمیت) و کارکردها (حمایت‌ها) بررسی می‌کند. از انواع این‌گونه اجتماعات شبکه‌ای، «شبکه‌های اجتماعی مجازی» هستند. شبکه‌های اجتماعی مجازی که امروزه کارکردی کمابیش همچون اجتماعات واقعی دارند، برای نخستین بار در ۱۹۹۳ و توسط رینگولد (به‌عنوان گروه اجتماعی موجود در اینترنت که مردم از طریق آن با یکدیگر بحث می‌کنند) مطرح شد. اجتماعات مجازی فضاهایی هستند که اعضای آن برای بحث درباره موضوعی مشخص، از طریق ارسال پیام گرد هم می‌آیند و در آن تلاش می‌شود

۲. ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱ ادبیات نظری پژوهش

مردم در سه سطح درون‌فردی، میان‌فردی و عمومی ارتباط برقرار می‌کنند. ارتباطات سازمانی که در اینجا در مورد آن بحث می‌شود، بیشتر شامل سطوح ارتباطاتی میان‌فردی و عمومی می‌شود. ارتباطات سازمانی از دیگر شکل‌های ارتباط مانند بین‌فردی و یا عمومی متفاوت است و دلیل این تفاوت به تعریف سازمان و ویژگی‌هایی که برای آن مشخص شده است، برمی‌گردد. یک جنبه مهم از ارتباطات سازمانی از این نکته ناشی می‌شود که سازمان‌ها را موجودیت‌های هدف‌مدار می‌شناسیم که فعالیت‌های آن‌ها در جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی هماهنگ شده‌اند. روشن است که اگر سازمان‌ها را این‌گونه تعریف کنیم، درمی‌یابیم که فعالیت‌های ارتباطی زیادی در جهت هماهنگی رفتار و تحقق اهداف در سازمان‌ها هستند؛ بدین ترتیب، بخش عمده‌ای از ارتباطات در سازمان‌ها وظیفه‌مدار هستند. دومین راه تمایز ارتباط سازمانی از دیگر انواع ارتباط به تعریف سازمان به‌عنوان سیستم‌های ساختارمند برمی‌گردد. الگوهای هماهنگی در سازمان‌ها موجب ایجاد ساختارها می‌شوند؛ به‌طوری‌که بعضی سلسله‌مراتبی هستند و برخی نیستند. این ساختارها هم می‌توانند تسهیل‌کننده ارتباطات سازمان باشند و هم مانع آن بشوند. (آلن، ۲۰۱۶)

سومین بحث در تمایز ارتباط سازمانی از دیگر انواع ارتباطات مربوط به محاط‌بودن سازمان‌ها در محیط است. وقتی سازمان‌ها را محاط در محیطی بزرگ‌تر بشناسیم، نتیجه می‌گیریم که فرایندهای ارتباط سازمانی تحت تأثیر مسائل مختلفی هستند؛ نخست اینکه ارتباطات هم در مرزهای سازمانی و هم فراتر از آن اتفاق می‌افتد؛ دوم اینکه باید افراد را از این زاویه بنگریم که به سازمان‌ها می‌آیند و از سازمان‌ها می‌روند. یک فرایند مهم ارتباطی در سازمان که از محاط‌بودن آن در محیط ناشی می‌شود، جامعه‌پذیری اعضای جدید است؛ بنابراین، باید ارتباط را هم در سطوح مختلف سازمانی و هم فراتر از آن مورد بررسی قرار دهیم. ارتباط سازمانی شکلی از ارتباط میان‌فردی است که در آن ارتباط، ناظر به روابط کاری

الگوهای ساخت شبکه بسیار گسترده هستند و نسبت به نوع کارکرد گستره متفاوتی دارند. مسئولیت‌پذیری و اختیارات دو عامل کلیدی در پویایی شبکه‌ها هستند. متأسفانه اکثر ساختارهای سازمانی در ایران به‌گونه‌ای طراحی شده‌اند که الگوهای تصمیم‌گیری به‌صورت متمرکز عمل می‌کنند و حوزه اختیارات در شرایط فوق‌العاده چندان شفاف و روشن نیست. عامل مهم دیگر که فضای شبکه را پویا می‌سازد، شفاف‌بودن محیط تصمیم‌گیری است. این پدیده زمانی اهمیت می‌یابد که شفاف‌سازی با هدف بررسی راه‌های خروج از بحران همسو باشد.

این پدیده می‌بایست به‌طور مستمر محیط تصمیم‌گیری را ارزیابی کند و از ورود عوامل بحران‌زا به محیط تصمیم‌گیری جلوگیری کند. شفاف‌سازی در حقیقت پیوندهای مثبت و کارآمد شبکه را شناسایی می‌کند و ساخت شبکه را میسر می‌سازد؛ به‌بیان‌دیگر، شفاف‌سازی نقش موتور محرکه شبکه‌سازی را ایفا می‌کند و عاملی برای فعال‌کردن شبکه به‌حساب می‌آید. (عبیری، ۱۳۸۷)

با توجه به مشکلات و موانع موجود در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی و انطباق‌دهی مناسب آن با ساختار مدیریت دانش سازمانی باعث شده است که بعضاً این ابزار ارتباطی و مدیریتی مناسب، کارکرد خوبی را از خود نشان ندهد و باعث هدررفتن منابع و ظرفیت‌های موجود در سازمان شود؛ به همین دلیل لازم است که به‌منظور پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی، اقدام به شناسایی عوامل مؤثر در این حوزه شود تا منجر به کاهش هزینه بیشتر تعارضات و مشکلات موجود در سازمان شود و از هرگونه عدم‌انطباق و سنخیت بین اهداف، ساختار و ماهیت شبکه‌های اجتماعی سازمانی با فضای عملیاتی مدیریت دانش در سازمان شود. به همین منظور، این پژوهش حول محور این سؤال مطرح می‌شود: عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور کدام‌اند و اولویت‌بندی آنان به چه صورت است؟

کارکنان درون یک سازمان است. (هویدا، ۱۳۹۴) این گونه از ارتباط که ریشه در آموزش‌های سخنرانی برای مدیران شرکت‌ها در دهه ۱۹۲۰ دارد، در سال ۱۹۲۷ مورد توجه قرار گرفت. در آن سال تلیسبرگر و دیکسون در کارخانجات وسترن الکتریک، در زمینه روابط کاری بین رئیس و مرئوس مطالعاتی انجام دادند. بعد از ایشان، بسیاری از پژوهشگران مدیریت در این زمینه مطالعه کرده و نظریاتی را به جامعه بشری ارائه دادند که در این میان می‌توان به نظرات ردینگ در سال ۱۹۷۲، نظرات پرتز و لسنیسک در سال ۱۹۷۸ و تحقیقات جابلیندر ۱۹۸۵ و کلی در سال ۱۹۸۲ اشاره کرد. (هانگ، ۲۰۱۵)

در سال ۱۹۷۸، گلدھی برو سایر نویسندگان کتاب تجزیه و تحلیل ارتباطات سازمانی اولین تحلیلی نظام‌گرایانه ارتباط سازمانی را انجام دادند. تأکید اساسی بررسی‌های فوق عمدتاً بر چگونگی ارتباطات سازمانی، رضایت کارکنان و عملکرد سازمان بود. در دهه ۱۹۸۰ مطالعه ارتباطات سازمانی از رشدی سریع برخوردار شد و تعداد زیادی از رویکردهای متدولوژیکی و تئوریکی را شامل شد. برخی از کوشش‌های تحقیقی که از افق‌های جدید در تحقیقات مربوط به ارتباطات سازمانی به‌شمار می‌روند عبارت‌اند از: دیدگاه پردازش اطلاعات، دیدگاه بلاغی، دیدگاه فرهنگی و دیدگاه سیاسی. (کیتون، ۲۰۱۸)

۲-۲ پیشینه پژوهش

بولزبرن پی و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «رویکردهای نفوذ و تکامل در شبکه‌های اجتماعی: مدلی براساس روابط مارکوف»، بیان شد که با توجه به رشد و توسعه شبکه‌های اجتماعی و به‌کارگیری آن توسط کاربران در سراسر دنیا، لزوم ایجاد رویکردهای نفوذکننده به‌منظور مدیریت محتوا، کنترل محتوا و جهت‌دهی تجاری برای کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به‌منظور ارتقای سطح موفقیت بازاریابی الکترونیک ضرورت دارد. در این خصوص، با روابط مارکوف به‌صورت رویدادهای ترتیبی-اتفاقی و بدون حافظه برای ایجاد یک جهت‌دهی هوشمند تجاری، نفوذ و مدیریت محتوای تجاری در شبکه‌های اجتماعی می‌تواند به‌عنوان یک رویکرد موفق

در روند تجاری‌سازی و بازاریابی الکترونیک در شبکه‌های اجتماعی باشد و با مدیریت محتواهای تبلیغاتی و همچنین جهت‌دهی آن‌ها با الگوریتم‌های هوشمند می‌توان مشتریان بیشتری در روند مزیت‌های خدمات و محصولات تجاری آگاه‌سازی کرد.

کلوپرا ای و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «ارتباطات فرهنگی مؤثر از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات و استفاده از رسانه‌های اجتماعی»، بیان شد که رشد چشمگیر و روزافزون شبکه‌های اجتماعی در جامعه باعث شده است که روند ارتباطات بین افراد را تسریع بخشیده و همچنین به بستر مناسبی برای انتقال ارزش‌های فرهنگی تبدیل شود که منجر به انتقال مؤثر، سریع و جامع این قبیل ارزش‌ها در بستر ارتباطات در جامعه شده است. فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی نقش مؤثر و مفیدی در روند تسریع و تسهیل روند انتقال ارزش‌های فرهنگی دارند. علاوه بر اینکه لزوم توسعه و رشد فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در این خصوص نقش مؤثر به همراه داشته و با پیشرفت تکنولوژی‌های ارتباطی باعث شده‌اند که روند انتقال ارزش‌های فرهنگی در شبکه‌های اجتماعی شدت گیرد، به همین دلیل، زیرساخت‌های فناورانه در روند توسعه و رشد شبکه‌های اجتماعی از اهمیت بالایی برخوردار شده‌اند.

شیرادو اچ و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «به‌اشتراک‌گذاری منابع در شبکه‌های اجتماعی با محوریت فناوری جدید»، بیان شد که در روند اشتراک‌گذاری منابع در شبکه‌های اجتماعی لزوم وجود یک سلسله الگوریتم‌های هوشمند برای ذخیره‌سازی، انتقال، فراخوان و توزیع اطلاعات به‌دست‌آمده و تولیدشده در شبکه‌های اجتماعی برای کاربران و همچنین استفاده از آن‌ها برای بالابردن راندمان انتقال اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی بسیار ضرورت دارد؛ به‌طوری‌که در این خصوص استفاده از فناوری‌های جدید به‌عنوان ابزاری برای تقویت زیرساخت‌های فناورانه و همچنین تسریع و تسهیل روند اشتراک‌گذاری اطلاعات در شبکه‌های اجتماعی از آن‌ها یاد شده است.

استیل پی و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان

مناسب توانمندی و ظرفیت و دانش موجود دارند، در جهت عملکرد بهتر روند تحقیقات می‌تواند شباهت‌های بسیاری با ساختار و ماهیت شبکه‌های دانش پژوهشی تخصصی داشته باشند؛ به طوری که بعضاً با توجه به ساختار غیررسمی شبکه‌های اجتماعی می‌توانند استفاده آزادانه‌تر و بدون موانعی از سرمایه‌های اجتماعی در این رابطه را داشته باشند.

کریمیر اچ و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «رهبری نوآوری: توصیه‌هایی برای بهبود عملکرد سازمان برای ارتقای خلاقیت کارکنان، صدا و اشتراک دانش»، بیان شد که به‌منظور رهبری نوآوری در سازمان برای بالابردن عملکرد بهینه این فرایند در سازمان، لزوم استفاده از بسترهای ارتباطی برای بالابردن کنشگری بین کارکنان در خصوص بروز رویکردهای خلاقانه برای حل مسائل و مشکلات سازمانی و یا بهینه‌سازی فرایندهای سازمانی و یا اشتراک‌گذاری دانش در سازمان به صورت مؤثر حتی در قالب فایل‌های صوتی می‌تواند باعث تقویت ساختارهای نوآوری در سازمان شود و خلاقیت کارکنان را در جهت انجام وظایف محول در سطح شخصی و یا هم‌افزایی نیروها برای رهبری آنان در جهت حل و بهبود عملکرد کلان سازمان را ایجاد کرد و در این بین شبکه‌های اجتماعی سازمانی نقش مؤثری در ایجاد رویکردهای مؤثر برای رهبری نوآوری در سازمان را دارند.

سیپیدا ساریون جی و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «نکات استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری جزئی (PMS-SEM) در مدیریت دانش»، بیان شد که در روند بررسی عوامل مؤثر در استفاده از مدیریت دانش در سازمان به‌منظور تحقق اهداف سازمانی، لزوم افزایش سطح پذیرش کارکنان در سازمان و همچنین افزایش و توسعه زیرساخت‌های ارتباطی در سازمان را می‌طلبید؛ به طوری که افراد بتوانند به راحتی در سازمان با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و دانش سازمانی خود را در جهت حل مسائل و مشکلات سازمانی به اشتراک بگذارند و در این راستا سطح دانش تولید در سازمان را بهبود بخشید؛ و از طرفی دانش ایجاد شده را به درستی ذخیره‌سازی و همچنین با ایجاد مکانیزم‌های فراخوان‌دهی مناسب

«مشارکت کارکنان، مکانیزم‌های صوتی و سایت‌های شبکه‌های اجتماعی سازمانی»، بیان شد که در سازمان‌های شبکه‌های اجتماعی سازمانی پیاده‌سازی و توسعه موفق‌تری داشته‌اند؛ به طوری که از پذیرش فناوری مناسبی از سوی کارکنان برخوردارند و میزان مشارکت کارکنان بین آنان بسیار بالا بوده است. هرچه شبکه‌های اجتماعی سازمانی قابلیت انتقال اطلاعات و دانش سازمانی را به صورت مؤثرتر و کارآمدتر داشته باشند، باعث می‌شوند که جریان مدیریت دانش در سازمان توسعه یابد و کارکنان به صورت مؤثرتر در روند تقویت ساختار مدیریت دانش سازمان و همچنین بهره‌برداری و استفاده از آن گام بردارند.

نیسار تی ام و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «مزایای اطلاعات رسانه‌های اجتماعی، مدیریت دانش و سازمان‌های هوشمند»، بیان شد که استفاده و به‌کارگیری از رسانه‌های اجتماعی نظیر شبکه‌های اجتماعی در سازمان باعث توسعه و تقویت زیرساخت‌های فنی و ارتباطی برای بالابردن توانمندی مدیریت دانش در سازمان شده و از طرفی نیز در روند به‌کارگیری، ذخیره‌سازی، فراخوان دانش به‌وجودآمده نیز بسیار مؤثر بوده و منجر به تسهیل و تسریع این فرایندها در چرخه مدیریت دانش سازمان می‌شود. در نهایت، تمامی سازمان‌های هوشمند نیز به‌منظور افزایش سرعت و بازه ارتباطات در روند تولید دانش و دخیل کردن تمام ظرفیت مولد دانش در سازمان از شبکه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند.

کیو ام، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «شباهت غیرمستقیم سرمایه اجتماعی در شبکه‌های دانش پژوهشی و شبکه‌های اجتماعی: تبادل دانش در مؤسسات دانشگاهی»، بیان شد که سرمایه‌های اجتماعی در روند پیشبرد اهداف پژوهشی در پروژه‌های تحقیقاتی بسیار مؤثر و مفید هستند؛ به طوری که در نبود آن‌ها روند تحقیقات به مشکل برخورد خورد؛ از این رو استفاده و به‌کارگیری سرمایه‌های اجتماعی در روند تحقیقات بسیار مؤثر هستند. از طرفی با توجه به نقش و ماهیت شبکه‌های اجتماعی که قابلیت به‌کارگیری و جهت‌دهی

بتوانند در موارد نیاز به سرعت و به سهولت از آن در جهت پیشبرد فرایندهای سازمان به کار گرفته شوند.

سویری ای و همکاران، ۲۰۱۹؛ در پژوهشی با عنوان «یک مدل ارزیابی برای مدیریت ارتباطات کاربران در شبکه اجتماعی»، بیان شد که در روند ارزیابی و کنترل ارتباطات در شبکه‌های اجتماعی برای جلوگیری از بروز ناهنجاری‌های قانونی، امنیتی، ارتباطی و محتوایی، استفاده از الگوریتم‌های هوشمند ضرورت دارد تا اقدام به ارزیابی، کنترل، پایش محتوا و عملکرد کاربران در روند ارتباطات در شبکه‌های اجتماعی شود و باعث شود سطح محتوای فرهنگی شبکه‌های اجتماعی حفظ و ایجاد اطمینان و اعتماد در نگاه کاربران شود.

لیو جی و همکاران، (۲۰۱۹)؛ در پژوهشی با عنوان «شناسایی مخاطبان هدف در شبکه اجتماعی سازمانی»، بیان شد که شبکه‌های اجتماعی سازمانی با توجه به طیف وسیعی از مخاطبان هدف خود که در راستای استفاده از این بستر ارتباطی برای بالابردن سطح عملکرد سازمانی در اختیار دارند، می‌توانند اقدام به جهت‌دهی مناسب کارکنان در تمامی سطوح در کوتاه‌ترین زمان ممکن کنند و در این بین، از تمرکز و نوع نگرش آنان در سازمان برای رسیدن به اهداف بهره‌گیرند. از طرفی روابط بین کارکنان در سطح‌های مختلف، با سطح دسترسی و ارتباطی از پیش تعیین شده را به وجود آورند تا همگی این امکانات بتوانند رویکردهای جدید را برای هم‌افزایی و همچنین افزایش سطح توانمندی کاربران و کارکنان در سازمان را مهیا سازند.

پینگ اس و همکاران، (۲۰۱۸)؛ در پژوهشی با عنوان «تجزیه و تحلیل تأثیر در شبکه‌های اجتماعی: یک نظرسنجی»، بیان شد که شبکه‌های اجتماعی باعث تسهیل و تسریع روند ارتباطات در بین کاربران شده‌اند و از سوی دیگر، آنان از مجموع روندها، رویکردها و فرایندهای اجتماعی آگاه می‌شوند. در نهایت، شبکه‌های اجتماعی منجر به استفاده و به‌کارگیری درست و کامل از سرمایه‌های اجتماعی شده‌اند، به طوری که علاوه بر بهره‌مندی از ظرفیت‌های موجود بتوانند جهت‌دهی

مناسب‌تری از آنان در انتقال، تولید و بازیابی ارزش‌های اجتماعی شوند.

نورث کی و همکاران، (۲۰۱۸)؛ در پژوهشی با عنوان «مدیریت دانش: ایجاد ارزش از طریق یادگیری سازمانی»، بیان شد که در سازمان با توجه به ایجاد ارزش‌های سازمانی از طریق انجام فرایندهای یادگیری که باعث می‌شود ارزش‌ها در سازمان ایجاد شوند و با توجه به نقش مدیریت دانش که وظیفه انتقال مفاهیم و اطلاعات در جهت رساندن درست این مفاهیم به تمام ارکان سازمانی است و همگی باعث می‌شوند که ضمن بالارفتن سطح عملکرد یادگیری در سازمان، تأثیر دوسو بر روند ایجاد ارزش از چرخه یادگیری و همچنین انتقال مؤثر و حفظ این روند در سازمان با محوریت مدیریت دانش شود.

کانی جی سی، (۲۰۱۷)؛ در پژوهشی با عنوان «پیامدهای تکاملی رسانه‌های اجتماعی برای مدیریت دانش سازمان»، بیان شد که رسانه‌های اجتماعی باعث شده‌اند که فرایندهای اجرایی مدیریت دانش تکامل یابند؛ به طوری که رسانه‌های اجتماعی با ایجاد بستری مناسب برای ایجاد ارتباطات بین کارکنان باعث هم‌افزایی و شدت‌گرفتن روند تولید دانش در سازمان شده و با توجه به ماهیت وجودشان توانایی انتشار این دانش را به سایر بخش‌های مورد نیاز سازمان به سرعت دارا شوند؛ همچنین روند ذخیره‌سازی و فراخوانی دانش را نیز برای تمامی کاربران در سازمان فراهم می‌کنند و این امر باعث می‌شود که ساختار مدیریت دانش در سازمان تکامل یابد.

سوتو اسویستا پی و همکاران، (۲۰۱۷)؛ در پژوهشی با عنوان «اشتراک‌گذاری دانش در وب‌سایت اجتماعی و عملکرد نوآوری در شرکت‌های کوچک تولید دانش در سازمان»، بیان شد که سایت‌های اجتماعی تخصصی به منظور اشتراک‌گذاری دانش، این بستر را فراهم می‌کنند که شرکت‌های کوچک و استارت‌آپ‌های فعال در حوزه تحقیقات و تولید دانش بتوانند رویه نوآوری خود را بهبود بخشند و از دستاوردها و نتایج سایر شرکت‌ها در زمینه‌های مورد نظر مطلع و در صورت امکان آن‌ها را تکمیل و توسعه دهند؛ و این امر در بستر وب‌سایت‌های

که دانش موجود به‌سهولت به اشتراک گذاشته شود و نقاط ضعف و مشکلات آن توسط سایر بخش‌ها شناسایی و همچنین برای حل و مرتفع‌سازی آن، تمامی ظرفیت سیستم را مورد استفاده قرار داده تا بتوان به بهترین جواب ممکن دست یافت.

بهاراتی پی و همکاران، (۲۰۱۵)؛ در پژوهشی با عنوان «دانش بهتر با رسانه‌های اجتماعی؟ بررسی نقش سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش سازمانی»، بیان شد که رسانه‌های اجتماعی به‌عنوان یک بستر ارتباطی باعث به‌جریان‌گذاشتن اطلاعات و همچنین استفادهٔ بهینه‌تر از سرمایه‌های اجتماعی می‌شوند و این امر در سازمان نیز نمود دارد؛ به‌طوری‌که با استفاده از رسانه‌های اجتماعی می‌توان نقش سرمایه‌های اجتماعی در سازمان را پررنگ‌تر کرد و همچنین در جهت توسعه و رشد ساختار مدیریت دانش سوق‌دهی داد و با استفادهٔ بهینه از تمامی ظرفیت‌های مولد دانش در سازمان و ایجاد یک بستر هم‌افزایی پویا در محیط دانش سازمانی، همگی باعث رشد و اثربخشی ساختار مدیریت دانش در سازمان می‌شوند.

پان وای و همکاران، (۲۰۱۵)؛ در پژوهشی با عنوان «ادغام پشتیبانی شبکه‌های اجتماعی برای مبادله دانش: مطالعه در مورد یک جامعه مجازی»، بیان شد که روند پشتیبانی فنی و عملیاتی از شبکه‌های اجتماعی در بسترسازی مناسب برای مبادله و انتقال دانش از اهمیت بالایی برخوردار است؛ به‌طوری‌که برای افزایش بازخوردهای مثبت، همچنین به‌منظور تسهیل روند انتقال اطلاعات، اهمیت برقراری ادغام شبکه‌های اجتماعی برای هم‌افزایی مکانیزم‌های تبادل دانش پررنگ می‌شود؛ به همین منظور، اتخاذ راهکارهایی برای انطباق‌پذیری ماهیت شبکه‌های اجتماعی با یک شبکه جامع برای افزایش سطح تبادل دانش و ادغام فرایندها ضرورت پیدا می‌کند.

۳- روش تحقیق

این تحقیق از نوع کاربردی و با ماهیت پیمایشی است. پس از شناسایی و استخراج عوامل مؤثر از مطالعات

منبع باز که در یک بستر اجتماعی و باز برای تبادل اطلاعات و دانش ایجاد شده است، می‌تواند از بُعد سازمانی نیز باعث بهبود ساختارها و فرایندهای نوآوری در سازمان‌ها شود.

اسیوتو وی و همکاران، (۲۰۱۷)؛ در پژوهشی با عنوان «مدیریت دانش و مدیریت جامع مدیریت دانش به‌منظور درک نقش شبکه‌های رسانه‌ای اجتماعی»، بیان شد که به‌منظور ایجاد یک ساختار جامع مدیریت دانش در سازمان و جهت‌دهی مناسب تمام ظرفیت‌های مولد دانش در سازمان به‌منظور تحقق اهداف سازمانی، پیاده‌سازی ساختار رسانه‌های اجتماعی تخصصی در سازمان باعث تشدید و تسریع این روند می‌شود؛ و همچنین باعث بالا رفتن سطح توانمندی ساختار مدیریت دانش و ایجاد یک سیستم مدیریت جامع دانش در سازمان می‌شود.

اوستروینک و همکاران، (۲۰۱۶)؛ در پژوهشی استفاده از رسانه‌های اجتماعی سازمانی برای به‌اشتراک‌گذاری دانش سازمانی را بررسی کردند و نشان دادند که حرفه‌ای‌ها در استفاده از این رسانه‌ها دارای ایهام هستند، زیرا رفتار اشتراک دانش آن‌ها از طریق یک پیچیدگی نهادی نشئت می‌گیرد که از دو منطبق متفاوت (منطق حرفه و منطق شرکت) تشکیل شده است. مطالعه موردی محققان در مورد رسانه‌های اجتماعی سازمانی در یک سازمان مشاوره IT نشان داد که متخصصان راه‌هایی را برای به‌اشتراک‌نگذاشتن دانش پیدا می‌کنند، به‌گونه‌ای که هزینه‌های مبتنی بر کم‌کاری پرداخت نکنند. نتایج پژوهش گویای آن بود که این شبکه‌ها باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که بتوانند شیوه‌های مقابله‌ای کاربران را مدیریت کنند؛ به‌بیان‌دیگر، مدیریت اتصال، مدیریت اعتبار و مدیریت اطلاعات.

اید ام ای و همکاران، (۲۰۱۶)؛ در پژوهشی با عنوان «شبکه‌های اجتماعی، اشتراک دانش و یادگیری کارآموزان»، بیان شد که شبکه‌های اجتماعی تخصصی در سازمان باعث ایجاد یک کانال ارتباطی برای به‌جریان‌گذاشتن دانش و همچنین اشتراک‌گذاری آن در بین کاربران می‌شود که این امر در روند توسعه و توانمندسازی کارآموزان نقش مؤثر دارد و باعث می‌شود

جدول ۱، استخراج عوامل مؤثر از مطالعات پیشین (در قالب روش کیفی)

شماره	عامل استخراج شده در راستای هدف پژوهش از مطالعات پیشین	منبع
۱	اهمیت جامعیت کانال‌های ارتباطی در روند ذخیره‌سازی دانش	(پان وای و همکاران، ۲۰۱۵)
۲	اهمیت وجود ساختاری برای میزان صرفه اقتصادی پیاده‌سازی دانش	(پینگ اس و همکاران، ۲۰۱۸)
۳	تأکید بر اهداف جمعی و سازمانی در روند خلق دانش	(کاویرا ای و همکاران، ۲۰۱۹)
۴	طبقه‌بندی دانش براساس زمینه تخصصی مولدین دانش	(استیل پی و همکاران، ۲۰۱۹)
۵	وجود ارتباط منطقی میان زیرسیستم‌های خلق دانش	(شیرادو اچ و همکاران، ۲۰۱۹)
۶	وجود اعتماد میان اعضا در روند خلق دانش	(بولزیرن پی و همکاران، ۲۰۱۹)
۷	وجود انگیزه‌های ارتقای سطح و پیشرفت جایگاه کاربر در روند خلق دانش	(سوبری ای و همکاران، ۲۰۱۹)
۸	وجود بستر فرهنگی کارگروهی در فرایند خلق دانش	(کاویرا ای و همکاران، ۲۰۱۹)
۹	وجود زیرساخت‌های امنیتی برای حفظ دانش ذخیره‌سازی شده	(بهاراتی پی و همکاران، ۲۰۱۵)
۱۰	وجود ساختار اصلاح مسائل براساس بررسی‌های جدید در سازمان	(کریمیر اچ و همکاران، ۲۰۱۹)
۱۱	وجود ساختار برای بررسی سطح دسترسی متقاضیان به دانش	(اسیوتو وی و همکاران، ۲۰۱۷)
۱۲	وجود فرایندهای همگام‌ساز و تطبیقی در روند خلق دانش	(کریمیر اچ و همکاران، ۲۰۱۹)
۱۳	وجود مکانیزم‌هایی برای شناسایی عرضه‌کننده دانش مرتبط	(نیسار تی ام و همکاران، ۲۰۱۹)
۱۴	وجود مکانیزم‌هایی برای جست‌وجو دانش براساس علاقه و نیاز کاربران در سازمان	(کاویرا ای و همکاران، ۲۰۱۹)
۱۵	وجود مکانیزم‌های ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش	(شیرادو اچ و همکاران، ۲۰۱۹)
۱۶	وجود مکانیزم‌های استانداردسازی فرایندهای خلق دانش	(اید ام ای و همکاران، ۲۰۱۶)
۱۷	وجود مکانیزم‌های اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش	(سوتو اسیوستا پی و همکاران، ۲۰۱۷)
۱۸	وجود مکانیزم‌هایی برای تعریف مسئله در شبکه مدیریت دانش سازمانی	(اوستروینک و همکاران، ۲۰۱۶)
۱۹	وجود مکانیزم‌های توسعه‌ای در روند خلق دانش	(لیو جی و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۰	وجود مکانیزم‌هایی برای اندازه‌گیری اندازه دانش و نیاز در سازمان	(سیپیدا ساریون جی و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۱	وجود مکانیزم‌هایی برای انطباق‌دهی اندازه دانش موجود و دانش موردنیاز سازمان	(شیرادو اچ و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۲	وجود مکانیزم‌هایی برای آگاه‌سازی کاربران از دانش ایجادشده	(کانی جی سی، ۲۰۱۷)
۲۳	وجود نیروهای متخصص در زمینه تدوین الگوی ارتباطی و عضوگیری در شبکه	(بولزیرن پی و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۴	وجود نیروی انسانی برای تدوین الگوی امنیتی ذخیره‌سازی و انتقال دانش	(استیل پی و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۵	وجود نیروی انسانی برای شناسایی و رفع موانع و حملات سایبری	(نورث کی و همکاران، ۲۰۱۸)
۲۶	وجود یک ساختار هوشمند برای انتقال دانش	(نیسار تی ام و همکاران، ۲۰۱۹)
۲۷	میزان ظرفیت دانش در بالابردن توانمندی فناورانه	(لیو جی و همکاران، ۲۰۱۹)

عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی، به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است. مراحل انجام کار و نتایج حاصله به شرح زیر است:

یکی از تکنیک‌های تقلیل داده‌ها تحلیل عاملی است که تعداد زیادی از متغیرها را به مجموعه‌ای کوچک‌تر از عامل‌های مهم تبدیل می‌کند؛ به‌طوری‌که اطلاعات موجود و ضروری در متغیرها را به ساختار مجموعه‌ای از متغیرها خلاصه می‌کند که به آن تحلیل عاملی اکتشافی می‌گویند. ولی برای آزمون کردن یک نظریه در مورد ساختار مجموعه‌ای از متغیرها در یک حوزه علمی خاص، بایستی از تحلیل عاملی تأییدی استفاده کرد. با توجه به ضریب آلفای کرونباخ که ۰٫۸۹۶ محاسبه شده است، می‌توان نتیجه گرفت که پایای پرسش‌نامه مناسب است و به همین دلیل ما می‌توانیم مراحل تحلیل عاملی اکتشافی را ادامه دهیم.

بنابر نتایج جدول شماره ۲، عامل‌های ۵-۶-۱۰-۱۲-۱۴ به دلیل عدم تقارن و برخورداری از توزیعی غیرنرمال باید حذف شوند.

پایایی و اندازه کفایت نمونه‌گیری

پس از حذف عواملی که به دلیل عدم تقارن و برخورداری از توزیعی غیرنرمال تبعیت می‌کردند، اقدام به محاسبه ضریب آلفای کرونباخ شده است تا پایایی پرسش‌نامه تحلیل عاملی اکتشافی محاسبه شود. در مرحله اول، شاخص KMO را محاسبه می‌کنیم؛ شاخص KMO هرچه به یک نزدیک‌تر باشد بهتر است. طبق آزمون کرویت بارتلت، چون مقدار آن $(=0\text{Sig}/048)$ در جدول زیر کوچک‌تر از ۵ درصد است، توانایی عملی شدن داده‌ها تأیید می‌شود.

با توجه به توضیحاتی که پیش‌ازاین بیان شد و مقادیر به‌دست‌آمده برای شاخص KMO با مقدار ۰٫۶۷۱ و سطح معنی‌داری ۰٫۰۴۸ در آزمون کرویت بارتلت، سؤالات پرسش‌نامه شرایط لازم برای اجرای تحلیل عاملی اکتشافی دارد. جهت تعیین میزان تبیین واریانس

پیشین، اقدام به تهیه پرسش‌نامه تحلیل عاملی و اکتشافی کرده‌ایم. این پرسش‌نامه توسط ۱۴۶ نفر از افراد کارشناس پر می‌شود و با استفاده از نرم‌افزار SPSS اقدام به تجزیه و تحلیل اطلاعات می‌شود. درنهایت، توسط نظر ۱۶ نفر افراد خبره اقدام به تعیین اسم برای شاخص‌ها با توجه به اشتراکات تجربی بین زیرشاخص‌ها می‌شود. به علت کم‌بودن جامعه آماری، از تمامی جامعه بهره‌جسته‌ایم و هیچ‌گونه نمونه‌گیری استفاده نشده است. خبرگان دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری با حداقل سه سال سابقه کاری هستند و همچنین کارشناسان داری مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد هستند. در پرسش‌نامه از طیف لیکرت استفاده شده است. برای تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است.

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش ابتدا با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی اقدام به تدوین مدل مفهومی با توجه به اطلاعات جمع‌آوری‌شده توسط پرسش‌نامه و بر مبنای عوامل مؤثر استخراج شده از مطالعات پیشین نموده و پس از تجزیه و تحلیل اطلاعات از روند تحلیل عاملی اکتشافی با استفاده از نرم‌افزار SPSS و همچنین با توجه به نظر و تأیید خبرگان و نام‌گذاری گروه‌های ایجاد شده مدل مفهومی پژوهش ایجاد می‌شود و در مرحله دوم به‌منظور تأیید مدل اقدام به استفاده از تحلیل عاملی تأییدی برای تدوین معادلات ساختاری برای صحت‌سنجی مدل مفهومی ایجادشده استفاده می‌شود که در این بین نیز پس از تدوین پرسش‌نامه براساس مدل ایجادشده در قالب سؤالات انعکاسی اقدام به جمع‌آوری اطلاعات از کارشناسان گردید و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل اقدام به تحلیل مدل نهایی شده است.

۴-۱ تحلیل عاملی اکتشافی

به‌منظور شناسایی و کشف ابعاد یا سازه‌های اصلی داده‌های تحقیق برای شناسایی عوامل مؤثر و تبیین سهم واریانس توسط این عامل‌ها و نیز اولویت آن‌ها در زمینه

جدول ۲. جدول توصیف چولگی و کشیدگی در روابط بین متغیرها

تعداد	متغیر	رتبه
۱۴۶	وجود بستر فرهنگی کارگروهی در فرایند خلق دانش	۱
۱۴۶	وجود مکانیزم‌هایی برای انطباق‌دهی اندازه دانش موجود و دانش موردنیاز سازمان	۲
۱۴۶	وجود اعتماد میان اعضا در روند خلق دانش	۳
۱۴۶	وجود مکانیزم‌های استانداردسازی فرایندهای خلق دانش	۴
۱۴۶	تأکید بر اهداف جمعی و سازمانی در روند خلق دانش	۵
۱۴۶	میزان ظرفیت دانش در بالابردن توانمندی فناوریانه	۶
۱۴۶	وجود مکانیزم‌های ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش	۷
۱۴۶	وجود مکانیزم‌های توسعه‌ای در روند خلق دانش	۸
۱۴۶	وجود فرایندهای همگام‌سازی و تطبیقی در روند خلق دانش	۹
۱۴۶	طبقه‌بندی دانش بر اساس زمینه تخصصی مولدین دانش	۱۰
۱۴۶	اهمیت جامعیت کانال‌های ارتباطی در روند ذخیره‌سازی دانش	۱۱
۱۴۶	وجود مکانیزم‌های برای شناسایی عرضه‌کننده دانش مرتبط	۱۲
۱۴۶	وجود نیروهای متخصص در زمینه تدوین الگوی ارتباطی و عضوگیری در شبکه	۱۳
۱۴۶	اهمیت وجود ساختاری برای میزان صرفه اقتصادی پیاده‌سازی دانش	۱۴
۱۴۶	وجود مکانیزم‌هایی برای اندازه‌گیری اندازه دانش و نیاز در سازمان	۱۵
۱۴۶	وجود نیروی انسانی برای شناسایی و رفع موانع و حملات سایبری	۱۶
۱۴۶	وجود نیروی انسانی برای تدوین الگوی امنیتی ذخیره‌سازی و انتقال دانش	۱۷
۱۴۶	وجود یک ساختار هوشمند برای انتقال دانش	۱۸
۱۴۶	وجود ساختار اصلاح مسائل براساس بررسی‌های جدید در سازمان	۱۹
۱۴۶	وجود مکانیزم‌هایی برای آگاه‌سازی کاربران از دانش ایجادشده	۲۰
۱۴۶	وجود ارتباط منطقی میان زیرسیستم‌های خلق دانش	۲۱
۱۴۶	وجود انگیزه‌های ارتقای سطح و پیشرفت جایگاه کاربر در روند خلق دانش	۲۲
۱۴۶	وجود مکانیزم‌هایی برای تعریف مسئله در شبکه مدیریت دانش سازمانی	۲۳
۱۴۶	وجود مکانیزم‌های اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش	۲۴
۱۴۶	وجود زیرساخت‌های امنیتی برای حفظ دانش ذخیره‌سازی شده	۲۵
۱۴۶	وجود مکانیزم‌هایی برای جست‌وجو دانش براساس علاقه و نیاز کاربران در سازمان	۲۶
۱۴۶	وجود ساختار برای بررسی سطح دسترسی متقاضیان به دانش	۲۷

کشیدگی		جولگی		حداکثر	حداقل
انحراف معیار	ارقام	انحراف معیار	ارقام		
۰.۴۱۶	۲.۲۷۹۷	.۱۸۴	-۰.۳۴۴۷	۵	۱
۰.۴۱۶	-۱.۰۸۷۳	.۱۸۴	-۰.۱۰۹۱	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۹۸۶۳	.۱۸۴	-۰.۴۸۰۴	۵	۱
۰.۴۱۶	-۱.۲۳۹۳	.۱۸۴	-۰.۸۳۵۸	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۶۷۳۲	.۱۸۴	-۱.۴۳۵۴	۵	۱
۰.۴۱۶	-۱.۱۷۸۱	.۱۸۴	-۱.۸۳۳۴	۵	۱
۰.۴۱۶	۳.۶۲۹۱۶	.۱۸۴	-۰.۴۱۳۱	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۷۹۳۵	.۱۸۴	-۰.۳۱۸۴	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۸۴۶۲	.۱۸۴	۰.۱۵۹۱	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۷۵۷۴	.۱۸۴	-۱.۱۷۰۴	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۹۰۴۴	.۱۸۴	۰.۰۵۱۵	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۹۵۲۶	.۱۸۴	۱.۵۲۶۳	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۹۷۵۲	.۱۸۴	-۰.۱۸۶۶	۵	۱
۰.۴۱۶	۱.۵۴۸۳۶	.۱۸۴	-۱.۳۰۲۹	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۲۴۶۸	.۱۸۴	-۰.۲۴۹۹	۵	۱
۰.۴۱۶	۲.۶۷۵۴۶	.۱۸۴	-۰.۵۹۲۶	۵	۱
۰.۴۱۶	-۱.۱۴۷۵	.۱۸۴	-۰.۲۱۷۲	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۷۳۲۶	.۱۸۴	-۰.۷۴۸۶	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۹۷۲۰	.۱۸۴	-۰.۵۷۸۳	۵	۱
۰.۴۱۶	۰.۱۵۹۱	.۱۸۴	-۰.۲۶۲۱	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۶۳۵۴	.۱۸۴	-۰.۴۸۳۸	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۲۴۶۸	.۱۸۴	-۰.۷۵۹۹	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۶۷۹۳	.۱۸۴	-۰.۴۳۵۴	۵	۱
۰.۴۱۶	-۰.۷۹۶۶	.۱۸۴	-۰.۲۰۸۱	۵	۱
۰.۴۱۶	۳.۶۳۳۲۴	.۱۸۴	-۰.۶۲۷۳	۵	۱
۰.۴۱۶	۲.۷۰۶۰۶	.۱۸۴	-۰.۵۹۲۲	۵	۱
۰.۴۱۶	۰.۲۹۱۷	.۱۸۴	-۰.۸۲۳۱	۵	۱

جدول ۳، ضریب آلفای کرونباخ

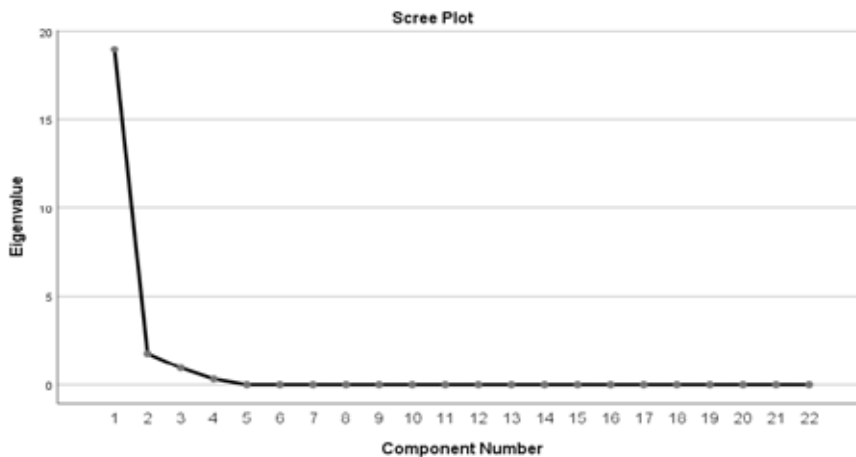
تعداد گویه‌ها		ضریب آلفای کرونباخ
۲۲		۰/۷۹۱
۰/۶۷۱		اندازه‌ کفایت نمونه‌گیری KMO
۱۱۵,۲۱۴۱	مجذور خی	آزمون کروییت بارتلت
۷۱	درجه آزادی	
۰/۰۴۸	سطح معنی‌داری	

جدول ۴، اشتراکات در آزمودنی‌های پژوهش

شماره	متغیر	اشتراکات اولیه	اشتراکات استخراجی
۱	وجود بستر فرهنگی کارگروهی در فرایند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۲۷۳۹۵
۲	وجود مکانیزم‌هایی برای انطباق‌دهی اندازه دانش موجود و دانش موردنیاز سازمان	۱,۰۰۰	۰,۶۴۰۶۶
۳	وجود اعتماد میان اعضا در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۶۳۶۷۱۷
۴	وجود مکانیزم‌های استانداردسازی فرایندهای خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۵۷۹۴۹
۵	وجود مکانیزم‌های ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۴۱۱۹۴
۶	وجود مکانیزم‌های توسعه‌ای در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۶۴۸۴۹
۷	وجود فرایندهای همگام‌ساز و تطبیقی در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۸۰۱۳۱۷
۸	اهمیت جامعیت کانال‌های ارتباطی در روند ذخیره‌سازی دانش	۱,۰۰۰	۰,۶۳۱۷۸۹
۹	وجود نیروی انسانی برای تدوین الگوی امنیتی ذخیره‌سازی و انتقال دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۱۸۵۳۴
۱۰	وجود مکانیزم‌هایی برای اندازه‌گیری اندازه دانش و نیاز در سازمان	۱,۰۰۰	۰,۵۸۷۴۳۵
۱۱	وجود نیروی انسانی برای شناسایی و رفع موانع و حملات سایبری	۱,۰۰۰	۰,۶۴۳۶۱۶
۱۲	وجود نیروهای متخصص در زمینه تدوین الگوی ارتباطی و عضوگیری در شبکه	۱,۰۰۰	۰,۷۳۲۳۳۷
۱۳	وجود یک ساختار هوشمند برای انتقال دانش	۱,۰۰۰	۰,۵۳۶۱۸۳
۱۴	وجود ساختار اصلاح مسائل براساس بررسی‌های جدید در سازمان	۱,۰۰۰	۰,۶۵۴۴۵۸
۱۵	وجود مکانیزم‌هایی برای آگاه‌سازی کاربران از دانش ایجادشده	۱,۰۰۰	۰,۵۶۰۸۲۳
۱۶	وجود ارتباط منطقی میان زیرسیستم‌های خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۷۸۹۴۹
۱۷	وجود انگیزه‌های ارتقای سطح و پیشرفت جایگاه کاربر در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۵۴۶۱۸۳
۱۸	وجود مکانیزم‌هایی برای تعریف مسئله در شبکه مدیریت دانش سازمانی	۱,۰۰۰	۰,۶۵۴۴۵۸
۱۹	وجود مکانیزم‌های اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش	۱,۰۰۰	۰,۵۶۰۸۲۳
۲۰	وجود زیرساخت‌های امنیتی برای حفظ دانش ذخیره‌سازی‌شده	۱,۰۰۰	۰,۷۸۹۴۹
۲۱	وجود مکانیزم‌هایی برای جست‌وجوی دانش براساس علاقه و نیاز کاربران در سازمان	۱,۰۰۰	۰,۵۶۰۸۲۳
۲۲	وجود ساختار برای بررسی سطح دسترسی متقاضیان به دانش	۱,۰۰۰	۰,۶۵۴۴۵۸

جدول ۵. کل واریانس تعیین شده به وسیلهٔ راه‌حل تحلیل عاملی در آزمودنی‌های پژوهش

عوامل	مقادیر ویژه اولیه			مقادیر استخراج			مقادیر عوامل استخراج بعد از انجام چرخش		
	درصد واریانس	درصد تراکی واریانس	کل واریانس	درصد واریانس	درصد تراکی واریانس	کل واریانس	درصد واریانس	درصد تراکی واریانس	کل واریانس
1	33.867	33.867	18.834	33.867	33.867	13.184	22.270	33.867	22.270
2	14.526	43.856	16.306	14.526	43.856	11.414	10.578	43.856	10.578
3	14.253	51.826	14.329	14.253	51.826	10.030	10.557	51.826	10.557
4	14.026	58.566	11.271	14.026	58.566	7.890	10.533	58.566	10.533
5	13.863	64.057	10.036	13.863	64.057	7.025	8.462	64.057	8.462
6	13.516	65.341	7.792	13.516	65.341	5.454	6.628	65.341	6.628
7	13.044	67.908							
8	11.972	70.475							
9	11.336	71.759							
10	10.464	74.326							
11	10.128	75.615							
12	8.656	78.177							
13	6.868	82.028							
14	5.617	84.595							
15	4.266	87.163							
16	3.840	88.692							
17	3.604	89.706							
18	3.368	91.028							
19	2.532	94.296							
20	1.560	98.865							
21	1.224	99.149							
22	1.088	100							



نمودار ۱، نمودار سنگریزه

بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور این پژوهش عبارت است از: شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش با چهار گویه، شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی با شش گویه، شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش-نیاز با چهار گویه، شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی با چهار گویه و شاخص نیروی انسانی متخصص با سه گویه هستند.

۲-۴ بخش دوم تحلیل عاملی تأییدی

در تحقیق تحلیلی، محقق به بررسی، بحث و اظهارنظر در مورد چرایی امور می‌پردازد و با استفاده از استدلال و برهان، تجزیه و ترکیب و روش مقایسه‌ای به اثبات یا رد نظریه‌ای اقدام می‌کند و جوانب و ابعاد قضیه‌ای را از استدلال و با به‌کارگیری منطق روشن می‌کند. از جمله آمار پارامتری و ناپارامتری برای تأیید یا رد فرضیات تحقیق با عنوان آمار تحلیل یا آمار استنباطی برای همین حوزه از ارائه نتایج کاربرد دارد.

۱-۲-۴ آزمون کولموگروف-اسمیرنف (KS)

برای انتخاب آزمون آماری درست برای تحلیل داده‌ها، ابتدا باید از توزیع آماری متغیرهایی که مورد آزمون قرار می‌گیرند اطمینان حاصل کرد؛ برای نمونه، پیش‌نیاز انجام آزمون‌های پارامتری، نرمال بودن توزیع آماری داده‌هاست.

توسط عوامل در آزمودنی‌های پژوهش، از کل واریانس تبیین‌شده به‌وسیله راه‌حل تحلیل عاملی استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول زیر آورده شده است.

با توجه به محدودیت در ارائه مطالب، از آوردن میزان اشتراکات خارجی و همچنین عواملی که نسبت به عدم‌تقارن حساس‌اند و قدرمطلق عدم‌تقارن (چولگی) آن بزرگ‌تر از ۱ است، حذف شده و از ۳۳ عامل به ۲۷ عامل تقلیل شده است. همچنین در مرحله گروه‌بندی و چرخ عوامل با توجه به اینکه عامل ۱۴ تنها در یک گروه قرار گرفته است، آن عامل نظیر حذف شده است و درنهایت، ۲۶ زیرشاخص باقی مانده است. پس از مشخص شدن و طبقه‌بندی شدن عوامل در گروه‌ها با توجه به اشتراکات تجربی و نظر افراد خبره، اقدام به نام‌گذاری برای گروه‌های آن‌ها (شاخص‌ها) شده است.

بعد از مشخص کردن عواملی که از نظر تجربی به یکدیگر تعلق دارند، باید کوشید از اشتراک تجربی متغیرهایی که بر عامل معینی بار می‌شوند به استنتاج اشتراک مفهومی نائل آمد. عوامل را به‌نحوی که از ادبیات تحقیق حاصل شده است، با توجه به اینکه کدام سؤالات است و بار عاملی کدام سؤالات بالاتر است، با مشورت افراد خبره پژوهش به‌صورت زیر نام‌گذاری کرده‌ایم. براساس نتایج به‌دست‌آمده، پنج عامل اولیه، عوامل مؤثر

جدول ۶، ماتریس ساختار عامل چرخش یافته با شش عامل

ردیف	گویه‌ها	عوامل				
		۱	۲	۳	۴	۵
X21	وجود ارتباط منطقی میان زیرسیستم‌های خلق دانش		0.731			
X9	وجود فرایندهای همگام‌ساز و تطبیقی در روند خلق دانش		0.472			
X3	وجود اعتماد میان اعضا در روند خلق دانش				0.782	
X16	وجود نیروی انسانی برای شناسایی و رفع موانع و حملات سایبری		0.36			0.696
X24	وجود مکانیزم‌های اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش		0.452			0.443
X18	وجود یک ساختار هوشمند برای انتقال دانش			0.731		
X8	وجود مکانیزم‌های توسعه‌ای در روند خلق دانش		0.692			
X22	وجود انگیزه‌های ارتقای سطح و پیشرفت جایگاه کاربر در روند خلق دانش				0.694	
X2	وجود مکانیزم‌هایی برای انطباق‌دهی اندازه دانش موجود و دانش مورد نیاز سازمان		0.586			
X17	وجود نیروی انسانی برای تدوین الگوی امنیتی ذخیره‌سازی و انتقال دانش					0.713
X20	وجود مکانیزم‌هایی برای آگاه‌سازی کاربران از دانش ایجادشده		0.582			
X19	وجود ساختار اصلاح مسائل براساس بررسی‌های جدید در سازمان			0.471		
X25	وجود زیرساخت‌های امنیتی برای حفظ دانش ذخیره‌سازی شده		0.633			
X15	وجود مکانیزم‌هایی برای اندازه‌گیری اندازه دانش و نیاز در سازمان			0.504		
X7	وجود مکانیزم‌های ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش		0.452			
X23	وجود مکانیزم‌هایی برای تعریف مسئله در شبکه مدیریت دانش سازمانی			0.552		
X26	وجود مکانیزم‌هایی برای جست‌وجوی دانش براساس علاقه و نیاز کاربران در سازمان			0.718		
X4	وجود مکانیزم‌های استانداردسازی فرایندهای خلق دانش		0.433			
X13	وجود نیروهای متخصص در زمینه تدوین الگوی ارتباطی و عضوگیری در شبکه				0.657	
X27	وجود ساختار برای بررسی سطح دسترسی متقاضیان به دانش		0.478		0.222	
X1	وجود بستر فرهنگی کارگروهی در فرایند خلق دانش				0.746	

۲-۲-۴ محاسبه پایایی پرسش‌نامه تحلیل

عاملی تأییدی

با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، اقدام به محاسبه میزان پایایی هریک از مؤلفه‌ها و مدل نهایی به صورت جداگانه و با استفاده از نرم‌افزار SPSS شده است.

در این تحقیق به منظور بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج حاصل از به‌کارگیری این آزمون در جدول زیر ارائه شده است: چون سطح معناداری آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای تمام متغیرها بیشتر از ۰.۰۵ است، توزیع تمام متغیرهای مورد مطالعه نرمال است.

۳-۲-۴ معادلات ساختاری

با استفاده از نرم‌افزار لیزرل اقدام به محاسبه معادلات ساختاری مؤلفه‌ها شده است. به‌منظور سنجش برازش، شاخص‌های زیر باید بررسی می‌شدند:

شاخص χ^2/df : یک شاخص تناسب تطبیق و تعدیل مدل با اندازه نمونه است، مقدار آن باید کمتر از ۳ باشد.

شاخص RMSEA: تحت عنوان ریشه متوسط مجذور خطاهای تخمین است و بنابراین این عدد باید

هرچه کوچک‌تر و به صفر نزدیک باشد تا برازش مدل بهتر شود. براساس برخی از منابع، این عدد باید کوچک‌تر از ۰,۰۸ باشد.

شاخص RMR: تحت عنوان ریشه متوسط مجذور مقادیر باقی‌مانده است و لذا این عدد باید هرچه کوچک‌تر و به صفر نزدیک باشد تا برازش مدل بهتر شود. براساس برخی از منابع، این عدد باید کوچک‌تر از ۰,۰۸ باشد.

شاخص AGFI, NFI, CFI, GFI: شاخص‌های مختلفی هستند که نشان‌دهنده میزان

جدول ۷، عوامل، گویه‌ها و بار عاملی گویه‌ها

بار عاملی	زیرشاخص - زیرمؤلفه‌ها	شماره مؤلفه	مؤلفه شاخص	ردیف
0.731	وجود یک ساختار هوشمند برای انتقال دانش	X18	شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش	۱
0.582	وجود مکانیزم‌هایی برای آگاه‌سازی کاربران از دانش ایجادشده	X20		۲
0.633	وجود زیرساخت‌های امنیتی برای حفظ دانش ذخیره‌سازی‌شده	X25		۳
0.478	وجود ساختار برای بررسی سطح دسترسی متقاضیان به دانش	X27		۴
0.731	وجود ارتباط منطقی میان زیرسیستم‌های خلق دانش	X21	شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی	۵
0.472	وجود فرایندهای همگام‌سازی و تطبیقی در روند خلق دانش	X9		۶
0.692	وجود مکانیزم‌های توسعه‌ای در روند خلق دانش	X8		۷
0.746	وجود مکانیزم‌های ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش	X7		۸
0.433	وجود مکانیزم‌های استانداردسازی فرایندهای خلق دانش	X4		۹
0.452	وجود مکانیزم‌های اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش	X24		۱۰
0.586	وجود مکانیزم‌هایی برای انطباق‌دهی اندازه دانش موجود و دانش موردنیاز سازمان	X2		۱۱
0.471	وجود ساختار اصلاح مسائل براساس بررسی‌های جدید در سازمان	X19		۱۲
0.504	وجود مکانیزم‌هایی برای اندازه‌گیری اندازه دانش و نیاز در سازمان	X15		۱۳
0.452	وجود مکانیزم‌هایی برای تعریف مسئله در شبکه مدیریت دانش سازمانی	X23		۱۴
0.782	وجود اعتماد میان اعضا در روند خلق دانش	X3	شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی	۱۵
0.694	وجود انگیزه‌های ارتقای سطح و پیشرفت جایگاه کاربر در روند خلق دانش	X22		۱۶
0.718	وجود مکانیزم‌هایی برای جست‌وجوی دانش براساس علاقه و نیاز کاربران در سازمان	X26		۱۷
0.646	وجود بستر فرهنگی کارگروهی در فرایند خلق دانش	X1		۱۸
0.696	وجود نیروی انسانی برای شناسایی و رفع موانع و حملات سایبری	X16		۱۹
0.713	وجود نیروی انسانی برای تدوین الگوی امنیتی ذخیره‌سازی و انتقال دانش	X17		۲۰
0.657	وجود نیروهای متخصص در زمینه تدوین الگوی ارتباطی و عضوگیری در شبکه	X13		۲۱

این سازه بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است؛ لذا همه مسیرها معنادار بوده، نیازی به حذف هیچ‌یک از متغیرها از مدل نیست. جدول زیر خروجی نرم‌افزار برای شاخص‌های نیکویی برازش مدل مربوط به «مدل مفهومی تدوین‌شده» را نشان می‌دهد. با توجه به این جدول، همه شاخص‌های ذکرشده در سطح قابل‌قبولی قرار دارند و لذا، مدل از برازش مناسبی برخوردار است. شکل ۲، ضرایب استاندارد را برای سازه مدل نشان می‌دهد.

۵. جمع‌بندی و پیشنهادات پژوهش

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از روند پژوهش در خصوص عوامل مؤثر بر پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، با روش تحلیل عاملی، در این خصوص با محوریت پنج شاخص اصلی پژوهش در راستای بهبود و تسهیل فرایندها، اقدام به ارائه پیشنهاداتی شده است.

نیکویی برازش مدل هستند و هرچه به عدد ۱ نزدیک‌تر باشند، نشانگر برازش بهتر مدل هستند.

در ادامه، نتایج تحلیل‌های انجام‌شده بر روی هریک از سازه‌های تحقیق ارائه می‌شود. در پیمایش انجام‌شده، سؤالات ۱ تا ۲۱ به این سازه اختصاص داشت. شکل زیر نتایج نمودار مسیر را برای سازه فوق نشان می‌دهد. همان‌طور که در این شکل مشخص است، مقادیر f برای همه سنج‌های این سازه بزرگ‌تر از ۱,۹۶ است؛ لذا همه مسیرها معنادار بوده، نیازی به حذف هیچ‌یک از متغیرها از مدل نیست.

۱-۲-۴ تحلیل عاملی تأیید سازه مدل

در این بخش نتایج تحلیل عاملی تأییدی برای سازه «مدل مفهومی تدوین‌شده» از بُعد عوامل درونی مدل تحقیق شکل زیر ارائه می‌شود. در پیمایش انجام‌شده، ۲۱ سؤال به این سازه اختصاص داشت. شکل زیر نتایج نمودار مسیر را برای سازه فوق نشان می‌دهد. همان‌طور که در این شکل مشخص است، مقادیر f برای همه سنج‌های

جدول ۸، آزمون نرمال بودن جامعه آماری با استفاده از کولموگروف-اسمیرنف

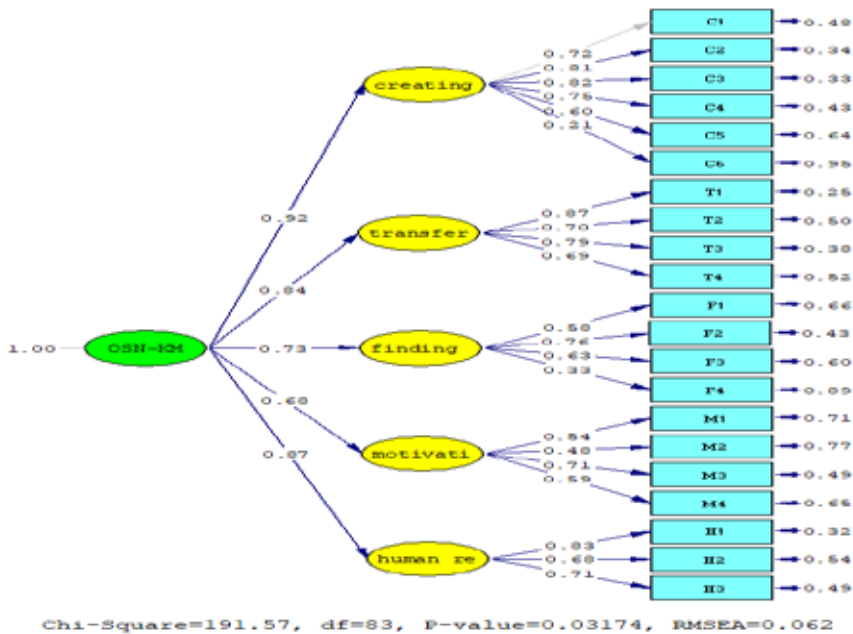
شماره	شاخص‌ها و زیرشاخص‌های پژوهش	آماره K-S (آماره Z)	سطح معناداری	نتیجه آزمون
۱	شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش	۰,۰۷۹	۰,۳۴۸	نرمال
۲	شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی	۰,۰۶۲	۰,۱۶۸	نرمال
۳	شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش-نیاز	۰,۰۷۸	۰,۲۵۹	نرمال
۴	شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی	۰,۰۶۶	۰,۴۸۲	نرمال
۵	شاخص نیروی انسانی متخصص	۰,۰۸۱	۰,۴۰۸	نرمال
۶	الگوی کلی مدل	۰,۰۵۷	۰,۳۴۱	نرمال

جدول ۹، مقدار آلفای کرونباخ برای ابعاد تحقیق

شاخص‌ها و زیرشاخص‌ها پژوهش	ضریب آلفای کرونباخ	نتیجه آزمون
شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش	۰,۷۹۸	دارایی پایایی
شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی	۰,۸۰۲	دارایی پایایی
شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش-نیاز	۰,۸۳۵	دارایی پایایی
شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی	۰,۹۰۱	دارایی پایایی
شاخص نیروی انسانی متخصص	۰,۷۲۵	دارایی پایایی
الگوی کلی مدل	۰,۷۰۵	دارایی پایایی

جدول ۱۰، شاخص‌های نیکویی برازش سازه

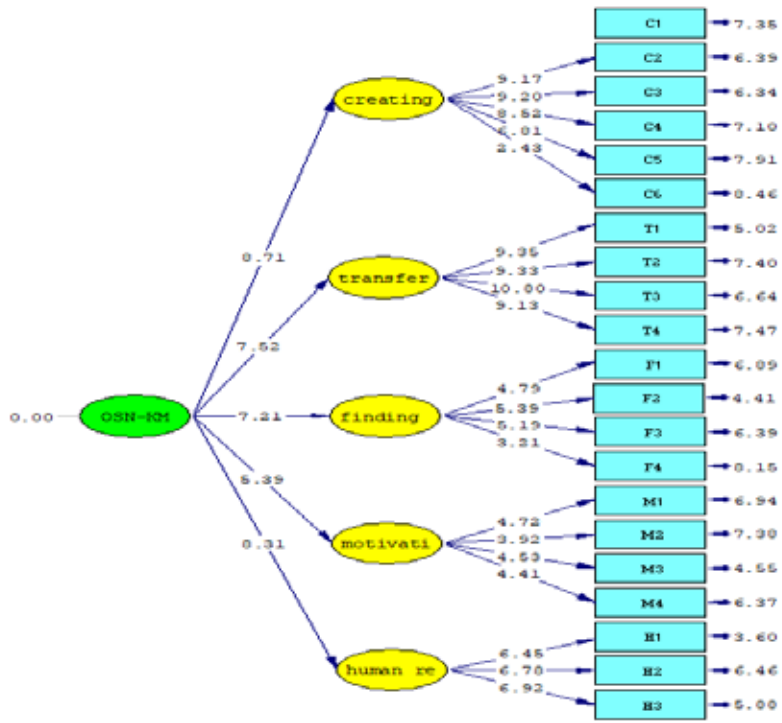
عنوان شاخص	مقدار محاسبه‌شده	حد قبولی	نتیجه
χ^2/df	۱,۸۱۶۴۱	کمتر از ۳	تأیید
RMSEA	۰,۰۷۵	کوچکتر از ۰,۰۸	تأیید
RMR	۰,۰۳۱	کوچکتر از ۰,۰۸	تأیید
NFI	۰,۹۹	بالاتر از ۰,۹	تأیید
AGFI	۰,۹۶	بالاتر از ۰,۹	تأیید
GFI	۰,۹۷	بالاتر از ۰,۹	تأیید
CFI	۰,۹۸	بالاتر از ۰,۹	تأیید
NNFI	۰,۹۷	بالاتر از ۰,۹	تأیید



شکل ۱، ضرایب استاندارد مدل برای سازه

برای شناسایی عرضه‌کننده دانش شود تا بدین واسطه بتوان به راحتی برای مذاکرات و همچنین توسعه دانش و همکاری در روند خلق، توسعه و بهبود دانش‌های مربوط استفاده کرد. همچنین لزوم وجود ساختاری برای جست‌وجوی دانش موردنیاز برای استفاده، آگاهی

۱- با توجه به اهمیت و نقش شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، پیشنهاد می‌شود که اقدام به ایجاد سازوکاری



Chi-Square=191.57, df=83, P-value=0.03174, RMSEA=0.062

شکل ۲. مقادیر β و معناداری روابط در ساز

جدول ۱۰. جمع‌بندی نتایج معادلات ساختاری

ردیف	متغیرهای و مؤلفه‌های پژوهش	ضرایب استاندارد	مقادیر T
۱	شاخص سازوکارهای انتقال و ذخیره‌سازی دانش	۰.۹۲	۸.۷۱
۲	شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی	۰.۸۴	۷.۵۲
۳	شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش-نیاز	۰.۷۳	۷.۲۱
۴	شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی	۰.۶۸	۵.۳۹
۵	شاخص نیروی انسانی متخصص	۰.۸۷	۸.۳۱

به‌نگام‌سازی جریان اطلاعات و دانش در سیستم احساس می‌شود.

۲- با توجه به اهمیت و نقش شاخص سازوکارهای خلق و توسعه دانش سازمانی در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به‌منظور بهبود ساختار

و همچنین توسعه و بهبود آن در ساختار مدیریت دانش برآورد می‌شود تا بدین واسطه روند جست‌وجو و شناسایی را در شبکه اجتماعی تسهیل کنند. درنهایت، لزوم تدوین یک الگوی پویا برای بررسی دانش و نیاز و مقایسه آن با بانک اطلاعاتی برای بهبود و همچنین بالابردن روند

مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، پیشنهاد می‌شود که در این خصوص اقدام به تدوین سازوکارهای ارتباط‌دهنده هوشمند موضوعات مرتبط در روند خلق دانش شود تا بدین واسطه بتوان در روند خلق دانش فلسفه و جامعیت هدف در خصوص خلق دانش را برآورده کرده و حداکثر ابعاد نیازی دانشی را مرتفع کرد. همچنین لزوم ایجاد سازوکارهای توسعه‌ای در روند خلق دانش به منظور بهبود سطح کمی و کیفی دانش موجود و جهت‌دهی مناسب آن برای حل نیازهای آتی و همچنین استفاده از آن‌ها به‌عنوان روان‌ساز و تسهیلگر و مکمل خلق دانش‌های جدید و واسطه‌ای شود. در این بین، سازوکارهای اصلاحی و ممیزی در روند خلق دانش به منظور اندازه‌گیری سطح کمی و کیفی دانش و همچنین پیدا کردن اشکالات و موانع موجود در جهت رفع نیازهایی سیستم بسیار حائز اهمیت است. در نهایت، می‌توان گفت وجود ساختارهای غیررسمی در روند خلق دانش می‌تواند از منابع و ظرفیت‌های موجود در شبکه که در قالب غیررسمی ارائه می‌شوند، مورد استفاده و بهره‌برداری در جهت بانک نظام مسائل دانشی شود و همچنین می‌تواند به‌عنوان دانش‌های واسطه‌ای و تسهیلگر در روند ایجاد و خلق دانش‌های رسمی مورد استفاده قرار گیرد.

۳- با توجه به اهمیت و نقش شاخص، شاخص سازوکارهای ارزیابنده دانش-نیاز در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، پیشنهاد می‌شود که در این خصوص اقدام به ایجاد ساختاری برای اندازه‌گیری میزان کاربرد دانش در زمینه حل مسائل موجود کند تا بدین واسطه براساس ضریب اثربخشی آنان اقدام به امتیازدهی و اولویت‌بندی آن شود تا ضمن مشخص شدن میزان موفقیت و ظرفیت دانش خلق‌شده، روند ارتباط‌دهی با بانک نظام مسائل نیز تسهیل شود تا بدین واسطه سازمان با درک و علم بیشتری نسبت به به‌کارگیری دانش در جهت حل مشکلات خود اقدام کند. در این خصوص لازم است که دانش خلق‌شده را براساس میزان تحقق اهداف

شبکه اجتماعی مدنظر از طریق بانک نظام مسائل دانشی، مورد ارزیابی و اندازه‌گیری قرار گیرد و همچنین دامنه کاربری دانش نیز براساس نظر کارشناسان و خبرگان مرتبط با حوزه دانش خلق‌شده با رویکرد استفاده از این دانش جدید در مصارف مرتبط و وابسته دیگر را نیز تسهیل کنند. در نهایت، ساختاری برای سنجش میزان نوآورانه بودن دانش خلق‌شده و میزان افزایش توانمندی رقابتی که می‌تواند از به‌کارگیری و استفاده از آن برای صنایع دفاعی ایجاد کند، می‌تواند در تصمیم‌گیری نهایی بسیار مفید واقع شود.

۴- با توجه به اهمیت و نقش شاخص سازوکارهای انگیزشی-فرهنگی در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، پیشنهاد می‌شود که در آن نگرش فرهنگی به منظور توسعه دانش ایجاد و تشدید شود تا بدین واسطه کاربران در جهت خلق دانش، فعالیت اثربخش و مفید داشته باشند. همچنین لزوم به‌کارگیری راهکارهایی برای ایجاد و تقویت روحیه کار گروهی در فرایندهای خلق دانش بسیار مهم و حیاتی است که لزوم استفاده از مشوق‌های فرهنگی و همچنین جهت‌دهی مناسب فرایندهای ارتباطی و فرهنگی در شبکه اجتماعی به منظور تحقق این مهم را می‌طلبد. در این خصوص تمرکز بر بسترهای فرهنگی خلق دانش در قالب کار گروهی، هویت‌بخشی، مالکیت فکری، اثربخشی و... می‌تواند مثمر ثمر واقع شود. در این بین، لازم است که مدیریت شبکه اقدام به ایجاد یک فضای توأم با اعتماد گروهی و جهت‌دهی مناسب روندها و ارتباطات در جهت تحقق اهداف جمعی و سازمانی در روند خلق دانش کند و در نهایت، فرهنگ یادگیری و نوآوری را در جهت بالا رفتن ظرفیت تولیدکنندگان دانش به منظور خلق دانش کاربردی و منطبق بر نیاز شبکه را ایجاد کند.

۵- با توجه به اهمیت و نقش شاخص نیروی انسانی متخصص در روند پیاده‌سازی موفق شبکه‌های اجتماعی سازمانی به منظور بهبود ساختار مدیریت دانش سازمانی در سازمان‌های اپراتورهای کشور، پیشنهاد می‌شود که

سرعت و حق دسترسی به رده‌های پایین‌تر.
۶- ایجاد بانک اطلاعاتی از سوابق میزان کاربری و راندمان دانش مورداستفاده در پروژه‌های مختلف به‌عنوان ملاک و میزان برای ارزیابی سطح توانمندی دانش.
۷- ایجاد یک ساختار طبقه‌بندی‌شده از کارشناسان و متخصصین در حوزه‌ها و زمینه‌های مختلف دانشی برای ارزیابی میزان سطح توانمندی دانشی آنان.
۸- استفاده از سیستم‌های انطباق‌دهنده بین متقاضیان نیروی انسانی تخصصی موردنیاز بخش خلق دانش با کاربرانی که در آن زمینه‌ها اعلام آمادگی کرده و یا دارای مهارت و تخصص هستند.
۹- وجود مکانیزمی برای پیدا کردن تشابهات موجود بین برخی از مسائل به‌منظور حذف مسائل موازی و یا ادغام برخی از آنان در قالب مسائل بزرگ‌تر به‌منظور جلوگیری از هدررفتن منابع و زمان در روند خلق دانش.
۱۰- ایجاد ساختاری برای مطلع کردن کاربران بنابر صلاحیت آنان از روند خلق دانش و همچنین پیشرفت توسعه دانش به‌منظور آگاه‌سازی آنان و درگیر کردن کاربران برای بروز توانایی و ظرفیت دانشی‌شان در تشدید و بهبود فرایندهای دانشی در شبکه.

منابع پژوهش

- توسلی، غلامعباس؛ امانی‌کلاریجانی، امرالله، (۱۳۹۱)، «تحلیل و بررسی ابعاد سرمایه اجتماعی در شبکه‌های اجتماعی مجازی (با تأکید بر تئوری شبکه)»، مطالعات رسانه‌ای، سال هفتم، شماره ۱۸، صص ۸۹-۱۰۰.
- دانایی‌فرد، حسن، (۱۳۹۲)، «مدیریت دولتی شبکه‌ای در ایران: خردمآیه نظری-علمی و استلزامات»، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره هفدهم، شماره ۲، صص ۶۹-۱۰۴.
- صفاری، مرجان؛ شهرزاد، ندا، (۱۳۸۹)، «رابطه بین فرهنگ سازمانی و استقرار مدیریت دانایی در سازمان تربیت بدنی از نظر کارشناسان این سازمان»، مدیریت ورزشی، شماره ۴، صص ۹۸-۸۳.
- عبیری، غلامحسین، (۱۳۸۷)، «مدیریت خروج از

با درج قابلیت ایجاد گروه‌هایی برای ارائه و ثبت نظرات و ایده‌ها در شبکه با رویکرد تبادل آزادانه اطلاعات در خصوص موضوعات مختلف برای بالابردن سطح و دامنه دیدگاه کاربران درگیر در زمینه خلق دانش مؤثر واقع شود؛ در این خصوص با طبقه‌بندی سطح و زمینه تحصیلات کاربران می‌توان با سهولت و روند بهینه‌تر، آنان را در روند خلق دانش در زمینه‌های مختلف فراخوان و به‌کار گرفت. در این‌بین، لزوم وجود ممیزی‌ها و سازوکارهای هوشمند و پویایی برای ارزیابی صحیح و جامع میزان مهارت و تخصص کاربران برای بالابردن درک سیستم به‌منظور به‌کارگیری آنان در روند خلق دانش متناسب با میزان ظرفیت و سطح مهارتی آنان دارای اهمیت بالایی است. درنهایت، هوش عاطفی کاربران در روند خلق دانش به‌ویژه در روند ایجاد دانش‌های جدید و بین‌رشته‌ای می‌تواند بسیار کاربرد داشته باشد تا آنان در جهت خلق دانش مناسب‌تر، متناسب با نیاز سیستم و منطبق بر اهداف شبکه با نگاهی نوآورانه و تلفیق روش‌ها و علوم مختلف مؤثر واقع شوند. همچنین هوش عاطفی کاربران در روند کار گروهی آنان در قالب کارگروه‌ها بسیار تسهیلگر بوده و باعث تقویت روابط و عملکرد گروهی می‌شود.

ب) پیشنهادات عملیاتی

- ۱- ایجاد ساختاری برای ترغیب همکاری بخش‌های پژوهشی و دانشگاهی برای تسهیل و تسریع روند خلق دانش.
- ۲- جذب سرمایه‌گذاران و حامیان برای ایجاد انگیزه بیشتر برای پیشبرد اهداف خلق دانش توسط کاربران.
- ۳- استفاده از پیمانکاران و متخصصین در سازمان‌های تحقیقاتی، دانشگاهی و همچنین پژوهشکده‌های تخصصی برای ارزیابی دانش خلق‌شده در قالب قراردادهای پیمانکاری و برون‌سپاری.
- ۴- ایجاد یک ساختاری برای جمع‌آوری نظر کاربران در مواقعی که تشخیص طبقه‌بندی دانش خاصی با شک و ابهاماتی روبه‌روست.
- ۵- ایجاد مکانیزم‌های امنیتی در سطوح مختلف برای صدور مجوزهای حق دسترسی کاربران برای افزایش

Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences.

-Nisar, T. M., Prabhakar, G., & Strakova, L. (2019) . Social media information benefits, knowledge management and smart organizations. *Journal of Business Research*, 94, 264272-.

-Ku, M. (2019) . Similarity-dissimilarity and social capital in research knowledge networks: explaining knowledge sharing in academic institutions. *Knowledge Management Research & Practice*, 112-.

-Kremer, H., Villamor, I., & Aguinis, H. (2019) . Innovation leadership: Best-practice recommendations for promoting employee creativity, voice, and knowledge sharing. *Business Horizons*, 62 (1) , 6574-.

-Cepeda-Carrion, G., Cegarra-Navarro, J. G., & Cillo, V. (2019) . Tips to use partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM) in knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 23 (1) , 6789-.

-Souri, A., Nourozi, M., Rahmani, A. M., & Jafari Navimipour, N. (2019) . A model checking approach for user relationship management in the social network. *Kybernetes*, 48 (3) , 407-423.

-Luo, J., Pan, X., Wang, S., & Huang, Y. (2019) . Identifying

بحران: شفاف‌سازی، شبکه‌سازی و سیاست‌گذاری»، بانک و اقتصاد، شماره ۹۴، صص ۶۰-۵۶.

- هویدا، رضا؛ چوپانی، حیدر؛ خوران، عبدالله؛ غلامزاده، حجت، (۱۳۹۴)، نقش ارتباطات سازمانی اثربخش و اعتماد سازمانی در توسعه و بهبود نوآوری سازمانی مدارس، نشریه ابتکار و خلاقیت در علوم.

-Alegre, Joaquín, Kishore Sengupta, Rafael Lapiedra (2013) . 'Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry', *International Small Business Journal*, Vol. 31, No. 4, 454-470.

-Bolzern, P., Colaneri, P., & De Nicolao, G. (2019) . Opinion influence and evolution in social networks: A Markovian agents model. *Automatica*, 100, 219230-.

-Kavoura, A., & Sylaiou, S. (2019) . Effective cultural communication via information and communication technologies and social media use. In *Advanced Methodologies and Technologies in Media and Communications* (pp. 377390-) . IGI Global.

-Shirado, H., Iosifidis, G., Tassioulas, L., & Christakis, N. A. (2019) . Resource sharing in technologically defined social networks. *Nature communications*, 10 (1) , 1079.

-Estell, P., & Davidson, E. J. (2019, January) . Employee Engagement, Voice Mechanisms, and Enterprise Social Network Sites (ESNS) . In

- Technology Transfer, 42 (2) , 425440-.
- Oostervink, Nick; Marlou Agterberg; and Marleen Huysman (2016) . "Knowledge sharing on enterprise social media: practices to cope with institutional complexity", Journal of Computer-Mediated Communication, Vol. 21, 156176-.
- Eid, M. I., & Al-Jabri, I. M. (2016) . Social networking, knowledge sharing, and student learning: The case of university students. Computers & Education, 99, 1427-.
- Bharati, P., Zhang, W., & Chaudhury, A. (2015) . Better knowledge with social media? Exploring the roles of social capital and organizational knowledge management. Journal of Knowledge Management, 19 (3) , 456475-.
- Pan, Y., Xu, Y. C., Wang, X., Zhang, C., Ling, H., & Lin, J. (2015) . Integrating social networking support for dyadic knowledge exchange: a study in a virtual community of practice. Information & Management, 52 (1) , 6170-.
- Allen, M. (2016) . Strategic communication for sustainable organizations. Theory and Practice. Fayetteville, USA: University of Arkansas.
- Mintzberg, H. (2017) . Developing theory about the development of theory. In Handbook of Middle Management Strategy Process Research. Edward Elgar target audience on enterprise social network. Industrial Management & Data Systems, 119 (1) , 111128-.
- Qi, C., & Chau, P. Y. K. (2018) . Will enterprise social networking systems promote knowledge management and organizational learning? An empirical study. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce, 28 (1) , 3157-.
- Peng, S., Zhou, Y., Cao, L., Yu, S., Niu, J., & Jia, W. (2018) . Influence analysis in social networks: a survey. Journal of Network and Computer Applications, 106, 1732-.
- North, K., & Kumta, G. (2018) . Knowledge management: Value creation through organizational learning. Springer.
- Kane, G. C. (2017) . The evolutionary implications of social media for organizational knowledge management. Information and organization, 27 (1) , 3746-.
- Scuotto, V., Del Giudice, M., & Obi Omeihe, K. (2017) . SMEs and mass collaborative knowledge management: toward understanding the role of social media networks. Information Systems Management, 34 (3) , 280290-.
- Soto-Acosta, P., Popa, S., & Palacios-Marqués, D. (2017) . Social web knowledge sharing and innovation performance in knowledge-intensive manufacturing SMEs. The Journal of

manage social media communication within organizations. *The Journal of Strategic Information Systems*, 24 (2), 496-.

Publishing.

-Huang, J., Baptista, J., & Newell, S. (2015). Communicational ambidexterity as a new capability to