

بررسی مدیریت دانش بر نوآوری و فرآیند کسب و کار

امین دارم

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی مدیریت دانش بر نوآوری و فرآیند کسب و کار می‌باشد. روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع‌آوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی است. پژوهش حاضر، از نظر هدف به دنبال توسعه‌ی کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد علمی دانش هدایت می‌شود و به همین دلیل تحقیق حاضر کاربردی است. کارکنان ارشد و مدیران شرکت اسنوا بعنوان جامعه آماری پژوهش حاضر انتخاب شده‌اند. در این پژوهش از نمونه‌گیری در دسترس استفاده شده است. با توجه به جامعه آماری ۸۰ نفری، طبق جدول مورگان حجم نمونه ۶۶ نفر از کارکنان ارشد و مدیران شرکت اسنوا برآورد گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش (گابریل و همکاران، ۲۰۱۵)، پرسشنامه استاندارد نوآوری (کولز و واندن بروک، ۲۰۰۷). پرسشنامه استاندارد فرآیند کسب و کار (گاسیا باوا، ۲۰۰۵) می‌باشد. تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین مدیریت دانش با نوآوری رابطه وجود دارد. بین مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار رابطه وجود دارد. کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، نوآوری، فرآیند کسب و کار.

مقدمه

امروزه توجه به قواعد انسانی جهانی و انطباق آنها با اهداف و ارزش‌های شخصی و سازمانی موجب پیدایش مفهوم هوش اخلاقی به عنوان یک ظرفیت ذهنی برای عمل کردن در مسیر صحیح و درست گردیده است. انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی، گفتار و رفتارشان را شکل می‌دهد. اما ممکن است در سازمان، عواملی موجب شود که رفتار متفاوتی نشان دهند و این ویژگی‌ها بر کارایی و اثر بخشی سازمان تاثیر بگذارد. اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سازمان می‌گردد. هوش اخلاقی، توانایی درک درست از نادرست، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنهاست تا کار درست را درست انجام داده و اعمالش با ارزش‌ها و عقایدش هماهنگ باشد و افزایش کارایی با رعایت اصول اخلاقی همراه شود (حقیقی و وطنخواه، ۱۳۹۵). دانش، منبع ضروری و پایدار برای مزیت رقابتی است؛ و برای سازمان‌ها از مهمترین دارایی‌های آنها تلقی می‌گردد که می‌تواند در شرایط رقابتی معاصر یکی از مهمترین عوامل موفقیت سازمان‌ها محسوب شود. سازمان‌ها ناگزیرند برای سازگاری با محیط متغیر و پر از رقابت، در ساختار خود تجدید نظر کرده و بدین منظور بایستی در مقابل تغییرات محیط انعطاف‌پذیری بیشتری از خود نشان دهند و برای دستیابی به اهداف خود باید از مدیریت دانش بهره‌مند گردند (زاهدی و خیری، ۱۳۹۵). در عصر دانش به وجود آمدن ارزش به نام فکر و نیاز به سازماندهی و مدیریت دانش بسیار احساس می‌شود. مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های لازم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارد را شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نماید. مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت محسوب می‌شود. در واقع مدیریت دانش به عنوان واکنشی نسبت به تغییرات فزاینده محیط پیرامون سازمان‌های کنونی محسوب می‌گردد. تغییر در عملکردهای مدیریت امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. انواع سازمان‌ها به منظور بقا و توسعه خویش و انطباق با تغییرات محیط رقابتی نیازمند اجرای بخش استراتژی مدیریت دانش هستند. به طور کلی مدیریت دانش همان سازماندهی دانسته‌هاست. مدیریت دانش، مدیریت

صحیح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرآیندهای به هم پیوسته آن یعنی تولید، سازماندهی، پخش، استفاده و بهره برداری از دانش با پیشروی در اهداف کسب و کار است (صفرپور و لطفی، ۱۳۹۷). امروزه فرایندهای کسب و کار، کلید موفقیت هر سازمان هستند. بنابراین داشتن یک رویکرد مدیریت فرایند کسب و کار قوی در سازمان ها حایز اهمیت است. سازمان ها به تجربه آموخته اند که مدیریت فرایند کسب و کار، سرمایه گذاری قوی در رویارویی سریع با تغییرات محیطی است. مدیریت فرایند کسب و کار با داشتن الگوهای متعدد مورد نیاز سازمان ها، روشی یکپارچه و نظام مند را برای طراحی، اجرا و مدیریت فرایندهای کسب و کار سازمان ها ارایه می نماید. در هر یک از فرایندها، افراد و سامانه ها نقش دارند. با توجه به اینکه سیستم مدیریت فرایند کسب و کار بستری را فراهم می آورد تا انجام کلیه فرایندها در سازمان به صورت خودکار درآیند، همه راه ها در حال منتهی شدن به سیستم مدیریت فرایند کسب و کار به عنوان هسته اصلی سیستم های سازمانی جهت بهبود عملکرد سازمان ها می باشد. در این مقاله انواع داده های مربوط به یک فرایند عنوان شده و سپس یک مدل یکپارچه برای هماهنگی این داده ها با مدیریت فرایند کسب و کار بیان می گردد. پس از آن سیستم مدیریت فرایند کسب و کار معرفی می گردد. در نهایت به بررسی همسوسازی مدیریت فرایند کسب و کار و مدیریت راهبردی پرداخته می شود، زیرا تدوین راهبرد مناسب و مهم تر از همه پیاده سازی مطلوب آن با استفاده از مدیریت فرایند باعث بهبود عملکرد و ارتقا اثربخشی سازمان شده و موجب رضایت ذینفعان می گردد (صفرزاده و قریشی، ۱۳۹۰).

مدیریت دانش

در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان ها براساس دانش زندگی می کنند و می میرند و موفق ترین سازمان ها، آنهایی هستند که از این دارائی ناملموس به نحو بهتر و سریعتری استفاده می کنند. از دیدگاه استراتژیک، امروزه از دانش و سرمایه فکری به منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می شود و موفقیت یک سازمان به توانایی اش در مدیریت این منبع کمیاب بستگی دارد. در مطالعات مدیریت دانش، استراتژی مدیریت دانش جدید و ابداعی می باشند که اغلب در پروژه های داخل کشور چندان مورد توجه قرار نگرفته است (حمزه نیا، ۱۳۹۵). امروزه هر سازمانی نیازمند کسب، خلق، ذخیره و کاربرد دانش، به مثابه یکی از مهمترین عوامل تعیین کننده رشد و بالندگی هستند (لوپز^۱، ۲۰۰۵). علاوه بر این، سازمان ها به منظور تداوم حیات خود، نیازمند تغییر راهبردهای کسب و کار خود از رقابت مبتنی بر مقیاس به رقابت مبتنی بر سرعت، با استفاده از مزیت رقابتی کاربرد دانش، مهارت، تخصص و فناوری هستند (آجیراپونگان^۲، ۲۰۱۰). دانش از اطلاعات مشتق شده است، بنابراین غنا و معنای بیشتری از آن دارد. دانش شامل خبرگی، آگاهی و درک کسب شده از طریق تجربه یا مطالعه است. همچنین دانش از مقایسه، شناسایی مستمر و ارتباطات حاصل می شود. مدیریت دانش یکی از مباحث نسبتاً جدیدی است که در حوزه علم مدیریت مطرح شده است. این شیوه نوین مدیریتی به سرعت مورد استقبال متخصصان مدیریت قرار گرفت و تلاشی گسترده به منظور بهره برداری از توان بالقوه دانش افراد در بهره‌وری سازمان به انجام رسید. مدیریت دانش در واقع روشی است که بر مبنای آن می توان به یافته‌های پنهان دانش افراد که در بسیاری از موارد، دارای ارزش قابل توجهی است، دست یافت. این شیوه مدیریتی تالش میکند تا روح مشارکت و یکپارچگی را در سازمان‌ها ترغیب کرده و نظام تفکر دسته جمعی و اشتراک ایده‌ها را به صورت گسترده مطرح سازد. مدیران نیز سعی دارند با تکیه بر فنون استخراج یافته‌های اطلاعاتی و دانش افراد و ذخیره و انتشار آن به دانشی دست یابند که در بهره‌وری سازمان آنان را یاری دهد. در واقع مدیریت دانش به تلاش‌هایی اشاره دارد که به طور سیستماتیک برای یافتن، ساماندهی، قابل دسترس نمودن سرمایه‌های نامشهود سازمان، تقویت فرهنگ یادگیری مستمر و تسهیم دانش در سازمان صورت می‌گیرد. بسیاری از سازمان‌ها با تمرکز بر مدیریت دانش و سرمایه‌گذاری گسترده در زمینه فن‌آوری اطلاعات به دنبال

^۱ Lopez

^۲ Aujirapongpan

دسترسی به مزایای حاصل از مدیریت دانش هستند (چن و همکاران^۱، ۲۰۰۶). در ارتباط با مدیریت دانش تعاریف و دسته‌بندی‌های متنوعی ارائه می‌شود که از آن جمله نظریه اسنودن^۲ (۲۰۰۰) را می‌توان نام برد به طوری که مدیریت دانش را عبارت از: شناسایی، بهینه سازی و مدیریت فعال سرمایه‌های فکری می‌داند. همچنین میلر^۳ (۲۰۰۴) مدیریت دانش را به عنوان تأکیدی بر انجام کارهای درست به جای انجام درست کارها تعریف کرده‌اند و آن را چارچوبی در نظر گرفته‌اند که در آن کلیه فرآیندهای سازمان بر پایه مدیریت دانش می‌باشد. طبق تعریف مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا^۴ مدیریت دانش را عبارت است از یک استراتژی باهدف در اختیار گذاشتن دانش صحیح به فرد مناسب در زمان مناسب (چانگ و وانگ^۵، ۲۰۰۹). شرکت‌های بزرگی مانند مایکروسافت مالک چیز ارزشمندی جز دانش و اطلاعات نیستند. بازی اقتصادی آنها این است که حریم مالکیت علمی و فنی خود را حفظ کرده و قلمرو دانش و تخصص خود را گسترش دهند. این متخصصان هستند که دانش جدید را کشف می‌کنند، محصولات جدید و فرآیندهای نو را اختراع می‌کنند، فرآیندهای تولید را اداره می‌کنند، ماشین‌ها و تجهیزات پیچیده را به خوبی نگهداری می‌کنند و حتی ابزارها و فرآیندهای جدید را که حاصل پیشرفت دانش است به کار می‌گیرند. ایجاد سرمایه انسانی به اقتضای طبیعت، فرآیندی اجتماعی است نه فردی. تخصص و مهارت فنی انسان فقط وقتی رشد می‌کند که هر نسلی آنچه را آموخته است به نسل بعدی بیاموزد تا نسل بعدی وقت و نیروی خود را برای پیشبرد دانش موجود و کسب تخصص‌ها و مهارت‌های فنی جدید وقف نماید، نه اینکه وقت خود را به کشف دوباره کشف شده‌ها بگذرانند (قندهی^۶، ۲۰۰۴). اساس اقتدار سازمان‌ها، از منابع ملموس و غیرملموس به دانش موجود در فرآیندهای اساسی و کلیدی تغییر جهت داده است و دانش محوری و دانش مداری به اولویت اصلی سازمان‌ها تبدیل شده است. امروزه نیز با توجه به وجود دانش نامحدود، بحث مدیریت دانش به موضوعی مهم و قابل بحث در محافل مختلف تبدیل شده است. نظریه پردازان سازمان و مدیریت، بر این باورند که سازمان‌هایی قادرند به ترقی دست یابند که بتوانند به جایگاهی مناسب در مدیریت دانش دست یابند. مدیریت دانش سازمان با ساده‌سازی و اصلاح فرآیندهای گردآوری و تجمیع دانش و به روز رسانی و کاربرد دانش، به اثربخشی و کارایی سازمان در زمینه‌های مختلف کمک می‌کند و ساختار سازمان را از حالت بوروکراتیک و سلسله مراتبی به ساختاری مبتنی بر دانش و نوآور تبدیل می‌کند. نمی‌توان نقش دانش را در بالندگی سازمان‌ها نادیده گرفت، به گونه‌ای که بسیاری از سازمان‌ها حجم وسیعی از فعالیت‌های خود را به این مهم اختصاص داده‌اند و بسیاری از محققان بر این باور هستند که مدیریت دانش را بایستی به عنوان یک نیاز راهبردی برای سازمان‌های عصر آینده به شمار آورد. دانش یک قابلیت انسانی و راهبردی برای سازمان به شمار می‌رود و از آنجایی که هر منبعی نیازمند مدیریت است، دانش نیز به مدیریت نیاز دارد، راهبردهای مدیریت دانش به سازمان تضمین می‌دهد که به شکلی کارآمد، اثربخش و اقتصادی، دانش صریح و ضمنی کارکنان را مدیریت کرده و آنها را با اهداف و طرح‌های سازمان هماهنگ کند و فرآیندهای تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی را بهبود بخشد. فلسفه اساسی مدیریت دانش این است که منابع فکری را میتوان از جمله دارایی‌های مطمئن و پایدار به شمار آورد و سازمان‌ها با سرمایه‌گذاری در آن می‌توانند در جهت دستیابی به اهداف خود گام بردارند (ماسا و تستا^۷، ۲۰۰۹).

هوش اخلاقی

پیچیده تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش کارهای غیراخلاقی و غیرمنصفانه در محیط‌های کاری سبب شده سازمان‌ها به صورت فزاینده‌ای خود را درگیر مسئله‌ای بینند که آن را معمای اخلاقی می‌نامند از این رو سازمانها می‌توانند اهداف

^۱Chen & et al

^۲ Snowden

^۳ Miller

^۴American Productivity & Quality Center

^۵ Chang & Wang

^۶ Gandhi

^۷ Massa & Testa

عملکرد بالاتر از طریق کارکنانی که سطح خودکارآمدی بالاتری دارند ترغیب کنند چرا که نیروی انسانی مهمترین رکن یک سازمان است و موفقیت یا عدم موفقیت سازمان ارتباط تنگاتنگی با عملکرد کارکنان آن دارد (سجادی و خورسند، ۱۳۹۹). از جمله متغیرهایی که پژوهشگران حیطه روانشناسی در دهه‌های اخیر بدان توجه داشته‌اند، هوش و ابعاد آن است. بدون شک، هوش در همه ابعاد زندگی نقش مهم و انکارناپذیری دارد. در کل پژوهشگران هوش را ظرفیت کسب دانش، قدرت تفکر استدلال انتزاعی و توانایی حل مسأله تعریف می‌کنند. بر طبق تحقیقات (استرنبرگ^۱، ۲۰۰۰) دیدگاه‌های مختلفی در زمینه عوامل هوش وجود دارد. برخی معتقد به رویه عامل کلی^۲ هستند. از جمله طرفداران این دیدگاه ویسکلر^۳ (۱۹۵۸) و اسپیرمن^۴ (۱۹۲۷) هستند. ویسکلر هوش را توانایی کلی می‌داند که فرد را قادر می‌سازد تا به طور منطقی بیندیشد و فعالیت هدفمند داشته باشد و با محیط خود به طور مؤثر کنش متقابل داشته باشد. استدلال طرفداران این دیدگاه وجود همبستگی بالا میان توانایی‌های مختلف انسان (مانند کلامی و استدلال انتزاعی) است (پارسونز و همکاران^۵، ۲۰۰۷). هوش اخلاقی به توانایی تشخیص درست از نادرست است. یعنی به کمک هوش اخلاقی می‌توانید اعتقادات محکم و راسخی داشته و توانایی عمل کردن به آنها را دارا باشید. هوش اخلاقی به توانایی اعمال اصول اخلاقی در اهداف شخصی، ارزش‌ها و فعالیت‌های فرد اشاره دارد و به معنای ظرفیت و توانایی درک مسائل خوب از مسائل بد است (اکبرپور زنگلانی و قربانزاده، ۱۳۹۹). آلبرشت^۶ (۲۰۰۲) هوش سازمانی را دارای هفت بعد (بینش استراتژیک، سرنوشت مشترک، تمایله تغییر، جرات و شهامت، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد) معرفی کرد (مختاری‌پور، ۱۳۹۹). در مورد تعریف هوش می‌توان گفت تعریفی که نزد همگان مقبول باشد، وجود ندارد. افرادی که هوش را مورد مطالعه قرار می‌دهند، شباهت‌های زیادی بکار می‌برند تا به کمک آنها رفتار هوشمندانه را مفعول‌سازی کنند. هوش یک سازه فرضی^۷ است، نه یک خصلت عصب‌شناختی آدمی. به سخن دیگر، هوش یک مفهوم ساختگی است که روانشناسان آن را برای سهولت ارتباط ابداع کرده‌اند. در سالیان اخیر تعاریف هوش عمدتاً در یکی از این سه طبقه جای گرفته‌اند. تعاریفی که بر سازگاری با محیط تأکید دارند، مثلاً از نظر بینه، هوش کیفیت پیچیده‌ای است که جزء ساختار فرد می‌باشد و عوامل اصلی آن را دقت، سازگاری، ابتکار، خوب قضاوت کردن و خوب استدلال کردن تشکیل می‌دهد. (عسکری، ۱۳۹۵). از نظر وکسلر^۸ (۱۹۵۸) هوش عبارت است از ظرفیت کلی فرد برای انجام هدفمندانه کارها، تفکر عاقلانه و کنار آمدن مؤثر با محیط. در نگاه گاردنر^۹ (۱۹۹۳) توانش^{۱۰} هوش، مجموعه‌ای از مهارت‌های حل مسأله می‌باشد که فرد را قادر می‌سازد تا مشکلات و مسائلی را که با آن مواجه می‌شود به طور مناسب حل کند. از نظر استرنبرگ و سالتر^{۱۱} (۱۹۸۲) هوش بر اساس رفتار انطباقی و هدفمند تعریف می‌شود. رفتار هوشمندانه تا حد زیادی تحت تأثیر هنجارهای فرهنگی یا اجتماعی است. طبقات مطرح‌شده و تعاریف خاص هوش مانع‌الجمع نیستند. اخیراً در حوزه هوش ابعاد جدیدی شناخته شده است. یکی از مهم‌ترین ابعاد هوش که در حوزه پژوهش جدید بوده و در ایران نیز چندان بدان پرداخته نشده است، هوش اخلاقی^{۱۲} است. در حقیقت اخلاق و آموزش اخلاقی به یکی از موضوعات عام در زمینه روانشناسی تبدیل شده است. امروزه هوش اخلاقی به واسطه تأثیرات وسیع بر سایر حیطه‌ها مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. گزارشات رسانه‌ای از مشکلات

^۱ Eshterenberg

^۲ General factor approach

^۳ Wisckler

^۴ Spirman

^۵ Parsons et al.

^۶ Albresht

^۷ Hypothetical construct

^۸ Wechsler

^۹ Gardner

^{۱۰} Competence

^{۱۱} Salter

^{۱۲} Moral intelligence

اخلاقی در نوجوانان و خودکشی‌ها سبب آن شده است تا بحران اخلاقی در جوامع بیشتر نمایان شود. در نتیجه گرایش روزافزونی نسبت به مرتبط ساختن مشکلات اجتماعی به آموزش اخلاق و ارزش‌های اجتماعی دینی در محیط‌های آموزشی وجود دارد. هوش اخلاقی برای اولین بار توسط بوربا^۱ (۲۰۰۵) در رشته روانشناسی وارد شد. بوربا هوش اخلاقی را ظرفیت و توانایی درک درست از نادرست، داشتن اعتقادات اخلاقی قوی و عمل به آنها و رفتار در جهت صحیح و درست تعریف می‌کند. هوش اخلاقی به این نکته اشاره دارد که اصول اخلاقی حاصل وراثت نیست، بلکه افراد یاد می‌گیرند که چگونه خوب باشند. در حقیقت هوش اخلاقی به مثابه یک راهنما برای رفتار عمل می‌کند و کمک می‌کند تا نیروی انسانی اعمال هوشمندانه و بهینه‌ای داشته باشند. (کریمی، ۱۳۹۹).

بسیاری از رفتارهای انسان ریشه در اصول و ارزش‌های اخلاقی دارد و از آن متأثر می‌شود، افراد با هوش اخلاقی همیشه کارهایشان را با اصول اخلاقی پیوند می‌زنند که این خود باعث افزایش تعهد و مسؤلیت‌پذیری در افراد و در نتیجه بهبود کارایی فردی و گروهی می‌شود. (فلیتی^۲ و همکاران، ۲۰۱۳). «رشد اخلاقی در برگزیده‌ی آن دسته از اصول اجتماعی است که تعیین می‌کند انسان‌ها در رابطه با دیگر مردم چگونه باید رفتار کنند». از نظر روانشناسان این قوانین مشتمل بر سه جنبه اساسی شناختی، عاطفی و رفتاری است که تبیین آنها و چگونگی روابطشان با یکدیگر و تأثیری که در فرآیند درونی‌سازی دارند، محور بحث‌های روانشناختی است. این تعریف با اینکه تا اندازه‌ای ماهیت رشد اخلاقی را روشن می‌کند، ویژگی‌های مشخص‌کننده و امتیاز بخش آن را در میان بخش‌های دیگر چندان روشن نمی‌کند. در بسیاری از جوامع، یکی از مهم‌ترین وظایف فرهنگی، آشناسازی کودک با قوانین اخلاقی و کردار خوب و بد است. همه کم و بیش از کودکان انتظار دارند که این قوانین را فرا بگیرند و بکار بندند؛ از رعایت آنها خرسند شوند و هنگام سرپیچی از آنها در خود احساس گناه کنند. یکی از ابعاد رشد و تحول که از دوران کودکی تا سال‌های بزرگسالی، در کنار دیگر ابعاد رشد شکل می‌گیرد، رشد اخلاقی کودکان است. وقتی مردم درباره رشد اخلاقی صحبت می‌کنند، آنها به رفتار و نگرش خودشان نسبت به سایر مردم در جامعه اشاره دارند، به عبارتی آنها به پیروی ما از هنجارهای اجتماعی، مقررات و قوانین، عرف و آداب و رسوم توجه می‌کنند. سقراط عنوان می‌کرد که انسان‌ها فقط کافی است بدانند چه چیزی خوب است و چه چیزی بد است. چه چیزی درست است و چه چیزی نادرست است، چه چیزی فضیلت است و چه چیزی رذیلت است. همین که بدانند به مقتضای دانسته‌های خود حتماً عمل می‌کنند. (سهرابی و پروری، ۱۳۹۵).

مدیریت فرآیند کسب و کار

کارشناسان می‌گویند رکود اقتصادی باعث تشدید شکاف طبقاتی می‌شود و این شکاف زمینه ساز ایجاد سیستم سلامت ناکارآمد است اما به نظر می‌رسد این رکود بر طول عمر مردم تأثیر اثبات شده ای ندارد... در دوران بحران اقتصادی مشکلات ریز و درشت زیادی مورد توجه قرار می‌گیرند. از امنیت شغلی گرفته تا مسایل بسیار جزئی‌تر. اما کمتر کسی را می‌توان یافت که نسبت به این مشکلات اجتماعی نگاه مثبتی داشته باشد. با وجود این طبق نتایج بعضی مطالعات یکی از تاریک‌ترین گوشه‌های زندگی همواره طی بحرانها کم‌رنگ تر شده است. این زاویه تاریک چیزی نیست جز سایه مرگ!!! اکثر مردم معتقدند استرس اثری منفی روی سلامتی دارد اما براساس تحقیقات در کشورهای پیشرفته شرایط بد اقتصادی به کاهش نرخ مرگ منجر می‌شود. بخشی از این کاهش به علت کم شدن تصادفات و مرگ‌های ناشی از آنهاست. البته کاهش تصادفات در شرایط بحران اقتصادی کاملاً توجیه پذیر است. در چنین اوضاعی به دلیل افزایش بی‌کاری و همچنین افزایش قیمت بنزین رفت و آمدها کمتری می‌شود. ولی جالب اینجاست که مرگ در اثر بیماری‌های قلبی عروقی، کبدی و حتی آنفلوآنزا و پنومونی هم کاهش پیدامی‌کند. هنوز برای هیچ یک از این موارد توجیه قابل قبولی پیدا نشده است. در سال ۲۰۰۰ اقتصاددانی به نام کریستوفر رومدر دانشگاه کارولینای شمالی مطالعه جالبی انجام داد. کریستوفر از

^۱ Borba

^۲ Flite

سال ۱۹۷۲ تا ۱۹۹۱ همه موارد اخراج از کار در یک جمعیت ثابت را مورد مطالعه قرار داده بود (زینلی پور، ۱۳۹۶). مدیریت فرآیند کسب و کار در دنیای آکادمیک دهه های ۵۰ و ۶۰ به عنوان اجرای بهبود در رویکرد مدیریت کیفیت شناسایی شد. مدیریت فرآیند محور عبارت است از شناخت مدیریت فرآیندهای کسب و کاری که هدفشان برآورده ساختن نیاز مشتریان می باشد. مدیریت فرآیند کسب و کار با داشتن الگوهای متعدد مورد نیاز سازمانها، روشی یکپارچه و نیازمند را برای طراحی، اجرا و مدیریت کسب و کار سازمانها ارائه می نماید. در هر یک از فرایندها افراد و سامانهها نقش دارند (آذر و فرجی، ۱۳۹۸). سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار بستری را فراهم می آورد تا به وسیله آن انجام رویه های سازمانی و گردش کار سازمان بر اساس فرایندها به صورت کاملا نظام مند و خودکار در آید. با استفاده از این سیستم، مدیران و برنامه ریزان سازمانی می توانند فرایندهای اجرایی سازمان را مطابق نظر خود تعریف نموده و در هر زمان تغییر دهند، مسئولان اجرای فرایندها در مورد نحوه اجرای فرایندهای تحت مسئولیت خود، اطلاعات کامل و به روز را دریافت نموده و در هر لحظه می توانند بر روند اجرای روالهای جاری در سازمان خود داشته و گزارشهای اماراتی ارائه شده توسط این سیستم اطلاعات بسیار با ارزشی را در جهت باز مهندسی فرایندهای کاری و تجاری سازمان و بهبود روشها در اختیار گذارند. مدیریت فرآیند کسب و کار در طول برنامه راهبردی، ورودیهای را برای مانیتورینگ شاخصهای عملکرد فرآیند تجاری تهیه می کند. و درباره این موضوع بحث می کند که کلیه فرایندها و همه ی راههای که به مشتری ختم می شود تحت کنترل درآید. یک سازمان مجموعه ای از فرایندهای استاندارد دارد که معماری تجاری آن با بکارگیری اصول مدیریت فرآیند تجاری پشتیبانی می گردد. (جوبیلیو و همکاران، ۲۰۱۵).

روش تحقیق

روش پژوهش مورد استفاده در این تحقیق از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر روش جمع آوری اطلاعات از نوع توصیفی و پیمایشی است. پژوهش حاضر، از نظر هدف به دنبال توسعه ی کاربردی در یک زمینه خاص است. به عبارت دیگر تحقیقات کاربردی به سمت کاربرد علمی دانش هدایت می شود و به همین دلیل تحقیق حاضر کاربردی است.

جامعه آماری

جامعه عبارت است از گروه یا طبقه ای از افراد، اشیاء، متغیرها، مفاهیم یا پدیده ها که حداقل در یک ویژگی، مشترک باشند. کارکنان ارشد و مدیران شرکت اسنوا بعنوان جامعه آماری پژوهش حاضر انتخاب شده اند.

نمونه، روش نمونه گیری و حجم نمونه

در این پژوهش از نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. با توجه به جامعه آماری ۸۰ نفری، طبق جدول مورگان حجم نمونه ۶۶ نفر از کارکنان ارشد و مدیران شرکت اسنوا برآورد گردید.

ابزارهای گردآوری و روایی و پایایی

یکی از اصلی ترین بخش های هر کار پژوهشی را جمع آوری اطلاعات تشکیل می دهد. یافتن پاسخ و راه حل برای مساله انتخاب شده در هر تحقیق، مستلزم دست یافتن به داده هایی است که از طریق آنها بتوان فرضیه هایی که به عنوان پاسخ های احتمالی و موقتی برای مساله تحقیق مطرح شده اند را آزمون کرد، به طور معمول ابزار عمده جمع آوری داده ها عبارتند از:

- بررسی (مراجعه به) مدارک، اسناد (مطالعات کتابخانه ای)
- پرسشنامه

پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش (گابریل و همکاران، ۲۰۱۵).

پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش توسط گابریل و همکاران (۲۰۱۵) طراحی شده است، این پرسشنامه شامل ۱۵ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد.
پرسشنامه استاندارد نوآوری (کولز و واندن بروک ، ۲۰۰۷).
پرسشنامه استاندارد نوآوری توسط کولز و واندن بروک (۲۰۰۷) طراحی شده است، این پرسشنامه شامل ۱۸ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد.
پرسشنامه استاندارد فرآیند کسب و کار (گاسیا باوا، ۲۰۰۵).
پرسشنامه استاندارد فرآیند کسب و کار توسط گاسیا باوا (۲۰۰۵) طراحی شده است، این پرسشنامه شامل ۱۹ گویه بسته پاسخ بر اساس طیف پنج درجه ای لیکرت می باشد.

روایی پرسشنامه

روایی^۱ از واژه " روا " به معنای جایز و درست گرفته شده و روایی به معنای صحیح و درست بودن است.
برای تایید روایی از روش روایی محتوایی بر اساس نظرات اساتید خبره استفاده شده است.

پایایی پرسشنامه

پایایی^۲ به دقت و صراحت ابزار سنجش اشاره دارد و شرط لازم برای روایی است اما کافی نیست. به عبارت دیگر یک ابزار سنجش بدون احراز پایایی دارای روایی نخواهد بود.
پایایی پرسشنامه بر اساس روش آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه با استفاده از نرم افزار SPSS به دست آمده است و در نهایت بر روی گروه نمونه آماری اصلی به اجرا گذاشته شد. لازم به ذکر است چنانچه ضریب آلفای کرونباخ بیش از ۰/۷ محاسبه گردد، پایایی پرسشنامه مطلوب ارزیابی می شود.

جدول ۱- ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی تحقیق

بررسی تاثیر مدیریت دانش بر نوآوری و فرآیند کسب و کار	
نام متغیر	آلفای کرونباخ متغیرها
مدیریت دانش	۰/۸۷۷
نوآوری	۰/۸۸۱
فرآیند کسب و کار	۰/۸۷۳

با توجه به جدول ۱-۳ پایایی تمام متغیرها به دلیل اینکه آلفای کرونباخ بیشتر از ۰/۷ است، تایید می شود.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

وقتی سخن از تجزیه و تحلیل داده ها به میان می آید، این تصور حاصل می شود که منظور تجزیه و تحلیل داده ها تنها به شیوه آماری است، در صورتی که چنین نیست و این شیوه فقط یکی از طرق مهم تجزیه و تحلیل است که برای تحقیقات و داده هایی به کار می رود که جنبه آماری داشته باشند.

^۱Validity

^۲Reliability

تجزیه و تحلیل داده‌ها در این مطالعه از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شده است.

میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های پژوهش

جدول ۲- میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های پژوهش

عامل	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	چولگی	کشیدگی
مدیریت دانش	۶۶	۲۷/۸۰۲۱	۴/۶۴۱۴	۱۶	۳۸	-۰/۱۲۱	۰/۰۲۰
نوآوری	۶۶	۱۱/۵۱۳۰	۲/۵۵۰۷	۵	۱۵	۰/۵۱۳	-۰/۴۳۷
فرآیند کسب و کار	۶۶	۳۷/۳۶۹۸	۶/۰۶۸۲	۱۸	۵۰	-۰/۱۸۴	-۰/۲۱۷

همانطور که در جدول ۲ دیده می‌شود، بیشترین میانگین مربوط به مؤلفه فرآیند کسب و کار می‌باشد، و کمترین میزان مربوط به مؤلفه نوآوری مجدد است.

بررسی فرضیه‌ها

قبل از آزمون فرضیه‌ها، مفروضه نرمال بودن متغیرها و استقلال عبارت خطا مورد بررسی قرار می‌گیرد:

نرمال بودن توزیع نمرات

به منظور بررسی نرمال بودن توزیع نمرات از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۴-۷ شده است.

در برونداد آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اگر آزمون معنی دار باشد، یعنی سطح معناداری کوچک‌تر از ۵ صدم باشد، به معنی این است که توزیع نرمال نیست و باید از آزمون ناپارامتریک استفاده کنیم. بنابراین چون نتیجه این آزمون معنی دار نبود امکان استفاده از آزمون‌های پارامتریک وجود دارد. بنابراین برای تحلیل داده‌های پژوهش از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد.

جدول ۳- آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن داده‌ها

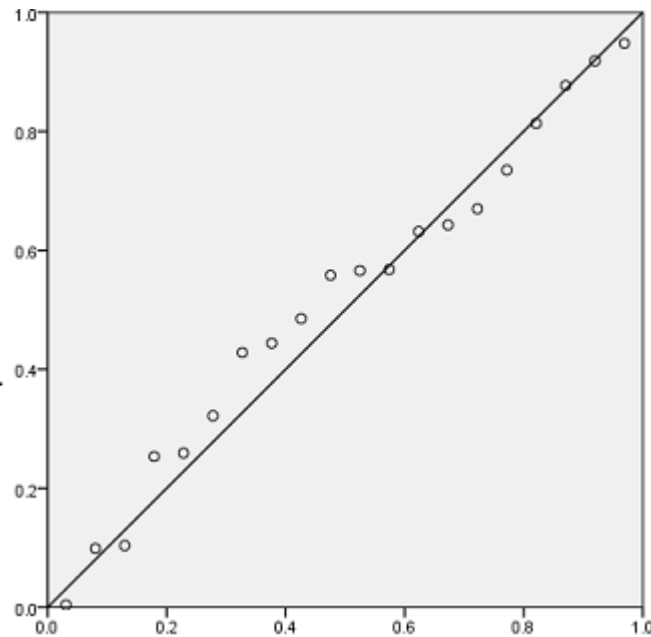
آماره	مدیریت دانش	نوآوری	فرآیند کسب و کار
تعداد	۶۶	۶۶	۶۶
میانگین	۲۷/۸۰۲۱	۱۱/۵۱۳۰	۳۷/۳۶۹۸
انحراف استاندارد	۴/۶۴۱۴	۲/۵۵۰۷	۶/۰۶۸۲
کولموگروف-اسمیرنوف	۱/۹۲۹	۰/۹۶۴	۱/۴۴۸

۰/۰۶۸	۰/۰۹۶	۰/۳۵۴	سطح معناداری
-------	-------	-------	--------------

استقلال عبارت خطا

استقلال خطاها که با استفاده از آزمون دوربین - واتسون^۱ انجام شد، برابر با $1/845$ محاسبه گردید. به عنوان یک قاعده کلی، اگر مقدار مشاهده شده دوربین - واتسون بین $1/5$ تا $2/5$ باشد، مستقل بودن مشاهده‌ها را نشان می‌دهد.

۳-۳-۴- دیاگرام پراکنش



نمودار ۱- دیاگرام پراکنش مربوط به متغیرهای پژوهش

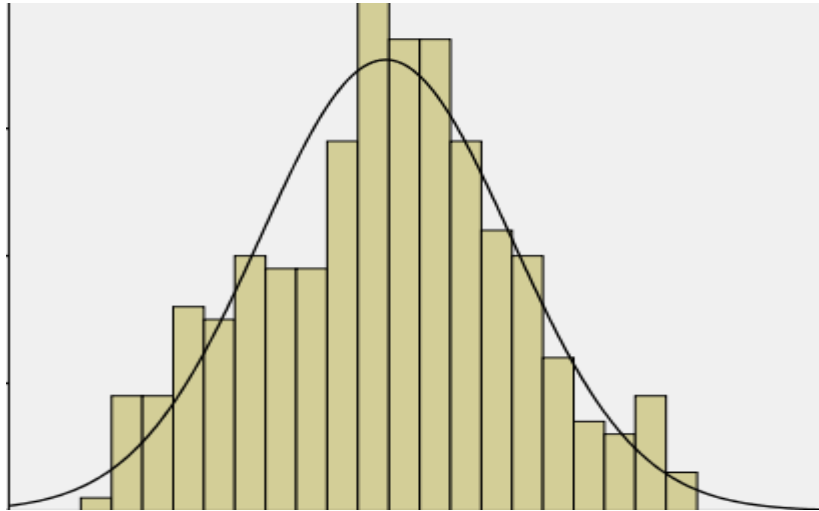
چنانچه در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، دیاگرام پراکنش تقریباً خطی است، و می‌توان گفت بین متغیرها رابطه خطی وجود دارد.

نرمال بودن عبارت خطا

بررسی این مفروضه با استفاده از ترسیم نمودار هیستوگرام باقی مانده‌ها^۲، انجام پذیرفت.

^۱. Durbin-Watson

^۲. Residual



نمودار ۲- نمودار هیستوگرام مربوط به بررسی مفروضه نرمال بودن عبارت خطا

همانطور که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود، شکل توزیع تقریباً نرمال است. بنابراین مفروضه نرمال بودن عبارت خطا برقرار است.

آمار استنباطی و تحلیل فرضیه‌ها

در این بخش با استفاده از مدل آماری مناسب هر یک از فرضیه‌های پژوهش مورد آزمون قرار می‌گیرند.

همبستگی بین مؤلفه‌های مربوط مؤلفه‌های پژوهش

جدول ۴- همبستگی میان مؤلفه‌های پژوهش

فرآیند کسب و کار	نوآوری	مدیریت دانش	
		۱	مدیریت دانش
	۱	۰/۴۷۷ ۰/۰۰۰ ۶۶	نوآوری
۱	۰/۵۱۱ ۰/۰۰۰ ۶۶	۰/۶۰۸ ۰/۰۰۰ ۶۶	فرآیند کسب و کار

همانطور که در جدول فوق مشاهده می‌شود با توجه به سطح معناداری و میزان ۲ به دست آمده، بین کلیه مؤلفه‌های این پژوهش همبستگی معناداری وجود دارد.

تحلیل نتایج

در این بخش با استفاده از روش آماری مناسب هر یک از فرضیه‌های پژوهشی مورد آزمون قرار می‌گیرد. به منظور تحلیل فرضیه‌های پژوهش از آزمون رگرسیون خطی استفاده شد که جداول مربوط به آن در ذیل آورده شده است. فرضیه اول: بین مدیریت دانش با نوآوری رابطه وجود دارد.

جدول ۵- جدول خلاصه مدل مربوط به پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری

مدل	R	مجموع R	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای برآورد	استاندارد
۱	۰/۴۷۷	۰/۲۲۷	۰/۲۲۵	۲/۲۴۵۰	

جدول ۶- جدول آنوا برای پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	sig
رگرسیون	۵۶۶/۵۰۴	۱	۵۶۶/۵۰۴	۱۱۲/۳۹۳	۰/۰۰۰۰
باقی مانده	۱۹۲۵/۴۳۱	۶۵	۵/۰۴۰		
کل	۲۴۹۱/۹۳	۶۶			

جدول ۷- ضرایب پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری

مدل	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد	t	sig
	B	خطای استاندارد			
۱ ثابت	۴/۲۲۸	۰/۶۹۷	۰/۴۷۷	۶/۰۶۹	۰/۰۰۰
مدیریت دانش	۰/۲۶۲	۰/۰۲۵		۱۰/۶۰۲	۰/۰۰۰

با توجه به جدول شماره ۵- مقدار ضریب همبستگی (R) بین مدیریت دانش با نوآوری برابر با ۰/۴۷۷ می‌باشد که نشان می‌دهد بین این متغیرها، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل شده که برابر با ۰/۲۲۵ می‌باشد نشان می‌دهد که ۰/۴۷ درصد احتمال دارد که افزایش و کاهش متغیر مستقل، در میزان متغیر وابسته مؤثر باشد. به عبارت دیگر متغیر مستقل پژوهش، ۰/۴۷ درصد از واریانس متغیر نوآوری را پیش بینی می‌کند. همچنین خطای استاندارد برآورد، نشان دهنده میزان قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون است. که در اینجا برابر با ۲/۲۴۵۰ می‌باشد.

با توجه به جدول شماره ۶- بررسی نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون مربوط به رابطه بین مدیریت دانش با نوآوری، حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده ($F=112/393$) در سطح معناداری کوچکتر یا مساوی ۰/۰۵ دارای معناداری آماری

می باشد ($\text{sig} = 0/000$). از اینرو فرض صفر رد و فرض تحقیق مبنی بر وجود رابطه تأیید می‌گردد. با توجه به جدول شماره ۷، ضریب رگرسیونی استاندارد شده در سطح خطای کوچکتر یا مساوی $0/05$ برای متغیر مدیریت دانش معنی دار می‌باشد ($\text{sig} \leq 0/05$). بنابراین با افزایش یک انحراف استاندارد در این متغیر، متغیر نوآوری به مقدار $0/477$ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.
فرضیه دوم: بین مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار رابطه وجود دارد.

جدول ۸- جدول خلاصه مدل مربوط به پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار رابطه وجود دارد.

مدل	R	مجموع R	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۶۰۸	۰/۳۷۰	۰/۳۶۹	۴/۸۲۱۷

جدول ۹- جدول آنوا برای پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار رابطه وجود دارد.

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	sig
رگرسیون	۵۲۲۲/۱۱	۱	۵۲۲۲/۱۱	۲۲۴/۶۱۰	۰/۰۰۰
باقی مانده	۸۸۸۱/۳۷	۶۵	۲۳/۲۵۰		
کل	۱۴۱۰۳/۴۹	۶۶			

جدول ۱۰- ضرایب پیش بینی رابطه بین مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار رابطه وجود دارد.

مدل	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد		sig
	B	خطای استاندارد	Beta	t	
۱ ثابت	۱۵/۲۵۲	۱/۴۹۶		۱۴/۹۸۷	۰/۰۰۰
مدیریت دانش	۰/۷۹۶	۰/۰۵۳	۰/۶۰۸		۰/۰۰۰

با توجه به جدول شماره ۸ مقدار ضریب همبستگی (R) بین متغیر مدیریت دانش با فرآیند کسب و کار برابر با $0/608$ می‌باشد که نشان می‌دهد بین این متغیرها، همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین مقدار ضریب تعیین تعدیل شده که برابر با $0/369$ می‌باشد نشان می‌دهد که $0/608$ درصد احتمال دارد که افزایش و کاهش متغیر مستقل، در میزان متغیر وابسته مؤثر باشد. به عبارت دیگر متغیر مستقل پژوهش، $0/608$ درصد از واریانس متغیر آشنا مدیریت دانش را پیش بینی می‌کند.

همچنین خطای استاندارد برآورد، نشان دهنده میزان قدرت پیش‌بینی معادله رگرسیون است. که در اینجا برابر با ۴/۸۲۱ می باشد.

با توجه به جدول شماره ۹ بررسی نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون مربوط به رابطه بین متغیر سواد مالی ذهنی و آشنایی با بازارهای مالی، حاکی از آن است که مقدار آماره بدست آمده ($F=224/61$) در سطح معناداری کوچکتر یا مساوی ۰/۰۵ دارای معناداری آماری می باشد ($sig=0/000$). از اینرو فرض صفر رد و فرض تحقیق مبنی بر وجود رابطه تأیید می‌گردد. با توجه به جدول شماره ۱۰، ضریب رگرسیونی استاندارد شده در سطح خطای کوچکتر یا مساوی ۰/۰۵ برای هر متغیر مدیریت دانش معنی دار می‌باشد ($sig \leq 0/05$). بنابراین با افزایش یک انحراف استاندارد در این متغیر، متغیر فرآیند کسب و کار به مقدار ۰/۶۰۸ انحراف استاندارد افزایش می‌یابد.

منابع

- اکبریور زنگلانی، محمدباقر، قربانزاده، محمد. (۱۳۹۹). بررسی رابطه هوش اخلاقی با ذهنیت فلسفی و باورهای معرفت شناختی دانش آموزان، کنفرانس بین المللی فقه، حقوق، روانشناسی و علوم تربیتی در ایران و جهان اسلام، تهران. حمزه‌نیا، شیماء. (۱۳۹۵). مدیریت دانش، دومین همایش ملی پژوهش‌های علوم مدیریت، تهران. حقیقی، محمدعلی، وطنخواه، هدیه. (۱۳۹۵). هوش اخلاقی، نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم‌های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی، تهران. زاهدی، علی، خیری، مهتاب. (۱۳۹۵). مدیریت دانش، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و فناوری اطلاعات و ارتباطات، تهران. زینلی‌پور، فاطمه. (۱۳۹۶). مدیریت کسب و کار، اولین کنفرانس بین المللی الگوهای مدیریت در عصر پیشرفت، تهران. سجادی، فهیمه، خورسند، رضا. (۱۳۹۹). بررسی رابطه هوش اخلاقی با عملکردشغلی و خودکارآمدی دبیران تربیت بدنی خراسان رضوی، سومین همایش ملی دستاوردهای ورزش دانش آموزی، تهران. سهرابی، روح‌الله، پروری، پیمان. (۱۳۹۵). تحلیل رابطه هوش اخلاقی با عزت نفس کارکنان"، فصلنامه اخلاق در علوم فناوری، دوره ۱۱، شماره ۴. صفرپور، صنم، لطفی، محمدعلی. (۱۳۹۷). پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها، اولین همایش ملی مدیریت با تأکید بر حمایت از کالا و خدمات ایرانی، تهران. صفرزاده، حسین، قریشی، معصومه. (۱۳۹۰). **رشد فناوری**، نقش بکارگیری سیستم مدیریت فرآیند کسب و کار در بهبود عملکرد سازمان‌ها، دوره ۷، شماره ۹۲۶، صص ۵۳-۳۷. عسکری، فهیمه. (۱۳۹۵). ارتباط هوش اخلاقی با عملکرد دبیران نواحی چهارگانه آموزش و پرورش ۳۹- شهر کرمان در سال تحصیلی ۹۴-۹۳، اولین کنفرانس بین المللی پژوهش‌های نوین در حوزه علوم تربیتی و روانشناسی و مطالعات اجتماعی ایران، قم، دبیرخانه دائمی کنفرانس. کریمی، علی، جهان، جواد. (۱۳۹۹). طراحی مدل ارتباطی بین هوش اخلاقی با سرمایه اجتماعی سازمانی (مطالعه موردی: مدیران و کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه)، انجمن جامعه‌شناسی آموزش و پرورش ایران، دوره ۱۳، شماره ۲، صص ۱۸۳-۱۷۴. مختاری‌پور، مرضیه. (۱۳۹۹). بررسی مقایسه‌ای رابطه بین هوش سازمانی و هوش اخلاقی با رهبری تیمی مدیران آموزشی و غیرآموزشی دانشگاه‌های دولتی اصفهان، نخستین کنفرانس بین المللی و دومین کنفرانس ملی مدیریت، اخلاق و کسب و کار، تهران.



- Aujirapongpan, S. Vadhanasindhu, P. Chandrachai, A. & Cooperat, P. (۲۰۱۰) Indicators of Knowledge Management Capability for KM Effectiveness. The Journal of Information and Knowledge Management Systems; ۴۰(۲): ۱۸۳-۲۰۳.
- Chen, S.H. Yang, C.C. Shiau, J.Y. (۲۰۰۶) Scorecard in the Performance Evaluation of Higher Education. The TQM Magazine; ۱۸(۲):۱۹۰-۲۰۵.
- Chang, Tsung –Han, Wang, Tien- Chain. (۲۰۰۹) Using the fuzzy multi criteria decision making approach for measuring the possibility of successful knowledge management”, the Journal of Information Sciences; ۱(۱۷۹):۳۵۵- ۳۸۲.
- Ghandhi, S. (۲۰۰۴) Knowledge Management& Reference services. The journal of Academic Librarianship; ۳۰(۵):۴-۲۳.
- Jubileu, A.P & et al, (۲۰۱۵). Knowledge Oriented process Portal for Continually Improving NPD, University of sao Paulo.
- Lopez, S.V. (۲۰۰۵) “Competitive Advantage and Strategy Formulation”, Management decision; ۴۳(۵): ۶۶۲-۶۶۳.
- Parsons, H. Hinson, A. Sardobrown, D. (۲۰۰۷). Educational psychology. Translated by Hasan Eskandari & Hoasain Asadzadeh. Tehran: Moaser publication, ۳۸
- Massa.S and Testa.S. (۲۰۰۹) a knowledge management approach to organizational competitive advantage Evidence from the food sector. European Management Journal; ۱(۲۷): ۱۲۸- ۱۴۱.