



# Investigating the Impact of Knowledge Management Components on the Productivity of Human Resources (Case Study: Industrial Units of Bandar Anzali Free Zone)

Fazel Hajizadeh Ebrahimi <sup>a\*</sup>, Hamid Moakedi <sup>a</sup>, Vahid Gholami <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Department of Industrial Engineering, Faculty of Engineering, Qom University of Technology, Qom, Iran.

## Original Article

Use your device to scan and read the article online



**Citation:** Hajizadeh Ebrahimi F, Moakedi H, gholami V. Investigating the Impact of Knowledge Management Components on the Productivity of Human Resources (Case Study: Industrial Units of Bandar Anzali Free Zone). *Industrial Innovations*. 2024;2(1):38-55.

 <https://doi.org/10.61186/jii.2.1.38>

## KEYWORDS

Knowledge Management;  
Productivity;  
Human Resources;  
Bandar Anzali Free Zone.

## ABSTRACT

The emergence of the knowledge-based economy and the socio-economic transformations of societies have pushed knowledge as an essential tool for wealth and prosperity. Today, knowledge is considered as the main basis of competition in advanced economies, and knowledge management has become essential to maintain competitiveness, so that it plays an effective role in developing and improving the efficiency and productivity of organizations. The use of efficient knowledge management will enable any organization to produce/provide better products and services. Despite the fact that there is a relationship between knowledge management practices with human resources and organizational performance, there is still little consensus about which knowledge management practices should form human resource management practices related to organizational performance. This research is conducted with the aim of investigating the impact of knowledge management components on human resource productivity. The research method is practical in terms of purpose, is descriptive correlational in terms of implementation method, and is survey type in terms of data collection method. The statistical population includes all employees of companies operating in the industrial town of Bandar Anzali Free Zone. Sampling was done randomly with 207 people. The data collection tool is standard questionnaires, which were distributed among the sample group after validation. Data analysis was done by structural equation method and using Smart PLS software. The findings of the study show the impact of the studied variables on the productivity of human resources. Based on the findings of this research, it can be concluded that the effective and efficient use of knowledge management is an effective step towards the productivity of human resources.

## Extended Abstract

### 1. Purpose

Today, industrial and manufacturing companies are facing issues such as quick response to customers' needs, tough competitive conditions in the market and increasing level of environmental changes. In such a situation, the past approaches in the field of manpower management are not very capable and one should seek to use more effective methods of manpower productivity. Therefore, the current research has been conducted with the aim of investigating the impact of knowledge management on the productivity of human resources in companies operating in the industrial town of Bandar Anzali Free Zone.

\* Corresponding author,

E-mail address: [f.hajizadeh2015@gmail.com](mailto:f.hajizadeh2015@gmail.com)

DOI: <https://doi.org/10.61186/jii.2.1.38>

Received: March 2, 2024; Received in revised form: May 12, 2024; Accepted: June 22, 2024.

Article type: Research Paper

©Author

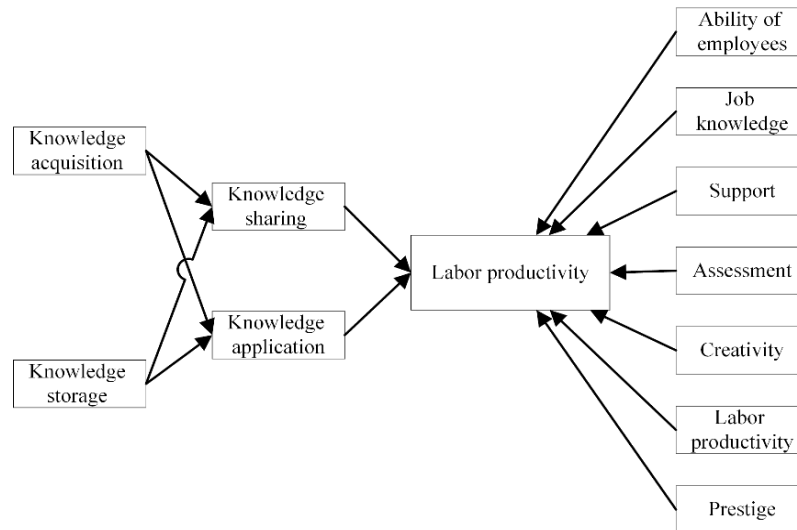


## 2. Design/methodology/approach

In terms of purpose, this study is applied and in terms of implementation method, it is descriptive correlation based on structural equation model. The statistical population of this study includes all active companies in the industrial town of Bandar Anzali Free Zone. Therefore, in this research, all the employees and managers of different departments of these companies, 6 companies, were considered as the statistical population, and using Cochran's formula and random sampling method, 207 people were selected as the study sample. The data collection technique in this study is a survey and through a questionnaire.

## 3. Findings

The conceptual model of the current research is presented in the form of Figure 1 using theories and concepts related to human resource productivity and knowledge management processes.



**Figure 1** The Conceptual model of the effect of knowledge management components on the productivity of human resources

The main result of this study showed that knowledge management has an effect on the productivity of the human resources of companies operating in the industrial town of Bandar Anzali Free Zone. Other research results in active companies in Bandar Anzali Free Zone Industrial Town showed that 1) Knowledge acquisition has an impact on knowledge sharing and knowledge application; 2) Knowledge storage has an effect on knowledge sharing and knowledge application; 3) Knowledge sharing affects the productivity of human resources; and 4) The application of knowledge affects the productivity of human resources.

## 4. Research limitations/implications

The data has been collected from the employees of companies operating in the industrial town of Bandar Anzali Free Zone. Therefore, it is difficult to generalize its results to other statistical communities. Another limitation of this study is not taking into account the role of other variables that are believed to be effective on human resource productivity, including organizational commitment, employee salaries and other dimensions of knowledge management.

## 5. Practical implications

Today, human resources as the most important effective factor in companies and employees are also considered as the most important user of knowledge and this is because other resources including material and physical resources have a certain limit and have a limited competitive and sustainable advantage. But the thing that has unlimited capabilities and guarantees eternal survival in the competitive market is the human resources of companies. Therefore, in every company and organization, human resource productivity is one of the things that should be constantly considered, because it is an effective factor in gaining a competitive advantage. In other words, what can be the basis of productivity in today's knowledge-based companies is knowledge-creating employees.

## 6. Originality/value

Despite the fact that there is a relationship between knowledge management practices with human resources and organizational performance, there is still little consensus on which knowledge management practices should constitute human resource management practices related to organizational performance. Therefore, in the present research, the effective components of knowledge management on the productivity of human resources in companies operating in the industrial town of Bandar Anzali Azad Zone have been investigated.



## بررسی تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی (مطالعه موردی: واحدهای صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی)

فاضل حاجی‌زاده ابراهیمی<sup>الف\*</sup>، حمید موکدی<sup>ب</sup>، وحید غلامی<sup>ج</sup>

<sup>الف</sup> گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه صنعتی قم، قم، ایران. [f.hajizadeh2015@gmail.com](mailto:f.hajizadeh2015@gmail.com)

<sup>ب</sup> گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه صنعتی قم، قم، ایران. [moakedi@qut.ac.ir](mailto:moakedi@qut.ac.ir)

<sup>ج</sup> گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه صنعتی قم، قم، ایران. [vahid2284ghd@gmail.com](mailto:vahid2284ghd@gmail.com)

واژگان کلیدی	چکیده
مدیریت دانش؛ بهره‌وری؛ نیروی انسانی؛ منطقه آزاد بندر انزلی.	امروزه دانش به‌عنوان پایه اصلی رقابت در اقتصادهای پیشرفته مطرح و مدیریت دانش جهت حفظ رقابت‌پذیری به امری ضروری تبدیل شده است، به‌طوری‌که نقش موثری در توسعه و بهبود کارایی و بهره‌وری سازمان‌ها دارد و استفاده از مدیریت دانش کارآمد هر سازمانی را قادر به تولید محصولات و ارائه خدمات بهتری خواهد ساخت. این تحقیق باهدف بررسی تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی انجام شده است. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش و اجراء، توصیفی، همبستگی و از لحاظ روش جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از نوع پیمایشی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی است. نمونه‌گیری به صورت تصادفی و به تعداد ۲۰۷ نفر انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌های استاندارد است که پس از اعتبارسنجی، بین گروه نمونه توزیع گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش معادلات ساختاری و با استفاده از نرم‌افزار Smart PLS صورت گرفت. یافته‌های مطالعه نشان‌دهنده تأثیر متغیرهای مورد مطالعه بر بهره‌وری نیروی انسانی است. بر اساس یافته‌های این تحقیق می‌توان این‌طور نتیجه گرفت که بهره‌برداری مؤثر و کارآمد از مدیریت دانش، گامی مؤثر در جهت بهره‌وری نیروی انسانی به شمار می‌آید.
تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۲	
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۲/۲۳	
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲	

### ۱- مقدمه

بهره‌وری به‌ویژه در سازمان‌های نوین از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا این مقوله با کارایی، اثربخشی و کیفیت خدمات و محصولات در ارتباط مستقیم بوده، به‌طوری‌که کاهش یا افزایش آن می‌تواند منجر به حفظ مشتریان، دستیابی به مشتریان جدید و یا کاهش مخاطبان سازمان شود. در این معنا، بهره‌وری رابطه تنگاتنگی با استفاده از مدیریت دانش و مهارت کارکنان دارد. به‌عبارت‌دیگر، دانش می‌تواند به‌عنوان یک عامل تعیین‌کننده در بهره‌وری معرفی شود.

با توجه به رشد اقتصاد مبتنی بر دانش، شیوه‌ها و رویه‌های مدیریت منابع انسانی به‌طور فزاینده‌ای اهمیت پیدا کرده است و امروزه موفقیت هر سازمانی به‌شدت به اثربخشی مدیریت منابع انسانی وابسته است. منابع انسانی را می‌توان به‌عنوان منبعی از مزیت رقابتی در نظر گرفت، زیرا با داشتن سیاست‌های متقابل و سازگار مدیریتی، که تعهد ایجاد می‌کند، می‌توان آن‌ها را به‌طور مؤثری مدیریت کرد [۱]. بهره‌وری منابع انسانی به‌عنوان عاملی مهم در ارتقای نظام اداری محسوب و به‌عنوان شاخصی مهم در

تعیین سطوح رشد کشورها نیز شناخته می‌شود [۲]. بر این اساس، شناسایی عوامل مؤثر بر بهبود و افزایش بهره‌وری منابع انسانی در سازمان‌های امروزی از اهمیت بالایی برخوردار شده است [۳].

به‌طور سنتی، اعتقاد بر این بود که دارایی‌های فیزیکی یک سازمان راه را برای موفقیت آن هموار می‌سازد. با این حال، بکر با مشاهده اینکه منابع فیزیکی تنها بخش نسبتاً کوچکی از رشد درآمد در بیشتر کشورها را توضیح می‌دهد، این باور را به چالش کشید. در حقیقت، تحت دیدگاه مبتنی بر منابع، سرمایه فکری عاملی مهم در تولید و جایگزینی برای منابع سنتی از جمله زمین، نیروی کار و سرمایه تبدیل شده است. پففر معتقد بود که شیوه‌های مدیریت منابع سازمانی می‌تواند منجر به بهبود عملکرد شود، زیرا کارکنان متعهد، زمان و منابع کمتری را هدر می‌دهند و ایده‌هایی برای کاهش هزینه ایجاد می‌کنند. قرن بیست و یکم شاهد گذار از اقتصاد تولید محور به اقتصاد دانش‌محور بوده است. دراکر پیش‌بینی کرده بود که درحالی‌که مهم‌ترین سهم مدیریت در قرن بیستم افزایش پنجاه برابری بهره‌وری کارگران یدی در تولید بود، مهم‌ترین کمکی که مدیریت سازمانی باید در قرن بیست و یکم انجام دهد، افزایش بهره‌وری کارکنان دانش‌مدار است [۴].

سازمان‌ها بدون داشتن بستر مناسب مدیریت دانش نمی‌توانند در خصوص بهره‌وری منابع انسانی به موفقیتی دست یابند، مدیریت دانش به سازمان‌ها این توانایی را می‌دهد تا اطلاعات و مهارت‌هایی که به‌عنوان حافظه سازمانی در نظر گرفته می‌شوند و معمولاً به صورت دسته‌بندی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، ذخیره، تسهیم و بهره‌برداری کرده که این امر می‌تواند منجر به کاهش خطاها و دوباره‌کاری‌های احتمالی گردد [۵].

درحالی‌که ادبیات موجود مدیریت دانش را به روش‌های مختلفی تعریف می‌کند، اما همه آن‌ها موافق‌اند که تمرکز مدیریت دانش این است که سازمان را به‌صورت فردی و جمعی از دانش خودآگاه کند. آن‌ها همچنین در مورد دیگری توافق دارند و آن استفاده بهینه از دانش سازمان است. این امر به سازمان کمک می‌کند تا به مأموریت سازمانی خود دست یابد و فرآیندی سیستماتیک برای ایجاد، حفظ و پرورش دانش سازمان ارائه دهد و فرهنگ و محیطی را ارتقا دهد که کارکنان را برای ایجاد، استفاده و به اشتراک‌گذاری دانش خود تحریک می‌کند و آن‌ها را برای بهبود کیفیت رهبری برای تعالی سازمانی یاری می‌دهد [۶].

مدیریت دانش، راز موفقیت سازمان‌ها در قرن حاضر است و دانش به‌عنوان پایه مهارت و تجربه و تخصص هر یک از کارکنان است. هر سازمان در جهت بهبود نوآوری و بهره‌وری نیروی انسانی خود و جهت دستیابی به اهداف خود، از مجموعه دانشی بهره می‌گیرد که نزد تک‌افراد و در ذهن آن‌ها انباشته شده است [۷]. این امر توجهات را به حصول اطمینان از تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار و بالعکس جلب کرده است، مدیریت دانش به تسهیل اشتراک دانش بین کارکنان سازمان کمک کرده که این امر، منجر به خلاقیت سازمان و همچنین افزایش بهره‌وری نیروی انسانی خواهد شد [۸].

اقتصاد امروز را اقتصاد دانش‌محور نام نهاده‌اند و از نظر بسیاری از محققان مدیریت، مهم‌ترین منبعی که برای سازمان‌ها می‌تواند ارزش افزایی پایدار داشته باشد، دیگر منابع مالی و فیزیکی نیست، بلکه در اختیار داشتن و مدیریت دانش است [۷]. اقتصاد دانش‌محور، تبادل عظیمی از منابع مادی به دانش را نشان می‌دهد. نقش و موقعیت دارایی‌های فیزیکی و مالی به‌منظور دستیابی به اهداف سازمانی را نمی‌توان انکار کرد، اما آنچه مهم است، دانش و پیشرفت تکنولوژی است که سرمایه فکری هر شرکت را به وجود می‌آورد که از آن می‌توان به‌عنوان عامل کلیدی موفقیت در عصر دانش نام برد [۹].

تغییرات مداوم در دانش عدم اطمینان جدیدی برای سازمان‌ها ایجاد کرده است و به همین دلیل مقوله مدیریت دانش بسیار حیاتی شده است؛ چراکه بسیاری از فعالیت‌های سازمان‌ها و نهادهای امروزی مبتنی بر علم و دانش‌محور است. بر این اساس، مدیریت دانش به‌سرعت در حال تبدیل شدن به یک ضرورت برای بسیاری از سازمان‌ها یا افراد از نظر مدیریت و حفظ دانش انباشته‌شده‌شان است تا بعداً در دسترس و قابل استفاده مجدد باشد [۱۰]. بر این اساس، می‌توان گفت درعین حال که هدف یک سازمان استفاده از قابلیت‌های دانش است، تمرکز بر منابع سرمایه انسانی نیز ضروری است. چنین رویکرد یکپارچه‌ای مشخصاً ناشی از ضمنی بودن بخش بزرگی از دانش سازمانی ضمنی است، یعنی دانش تجربی ارزشمندی که تنها در ذهن

تک‌تک کارکنان وجود دارد و استخراج و به اشتراک‌گذاری آن با دیگران حیاتی است [۱۱].

امروزه شرکت‌های صنعتی و تولیدی، با مسائلی همچون واکنش سریع به نیازهای مشتریان و شرایط رقابتی بسیار سخت در بازار و افزایش سطح تحولات محیطی روبه‌رو هستند. در چنین شرایطی رویکردهای گذشته در زمینه مدیریت نیروی انسانی چندان قابلیت‌نا داشته و باید به دنبال بهره‌گیری از شیوه‌های موثرتر بهره‌وری نیروی انسانی بود، بر این اساس و با توجه به مطالب بیان‌شده، پژوهش حاضر باهدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی انجام‌شده است.

## ۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### ۲-۱- بهره‌وری نیروی انسانی

بهره‌وری امروز در کلیه کشورهای جهان به یک اولویت ملی تبدیل‌شده است. بهره‌وری دارای مفهوم گسترده‌ای می‌باشد که در سطوح مختلف و از نقطه نظرات مختلف موردتوجه قرار گرفته است، و هر یک از این دیدگاه‌ها به شکلی اصول و روش‌های راهنمای خود را دارند. درک، دانش، تجربه، زمینه‌ها و شرایط محیطی باعث گردیده است که بهره‌وری به روش‌های مختلف تعریف و تفسیر شود. اکثر تعاریف بهره‌وری شامل کارایی، اثربخشی، سودآوری، کیفیت، نوآوری و مسایلی از این جمله است. جهت مجهز شدن به ایده بهره‌وری، لازم است که دانش آن در جامعه گسترش یابد [۱۲].

بهره‌وری دارای مفاهیم بسیار گسترده‌ای می‌باشد و از نظر سطوح تجزیه‌وتحلیل به چهار گروه شامل، بهره‌وری در سطح کارکنان، بهره‌وری سازمانی، بهره‌وری بخشی و بهره‌وری ملی تقسیم می‌شود. منابع انسانی اعم از مدیران و کارکنان یک سازمان به‌عنوان بارزترین سرمایه‌های هر سازمان مطرح می‌باشند و مأموریت سازمان باید در جهت ارائه فرصت‌های سازمانی جهت رشد و افزایش بهره‌وری کارکنان باشد [۱۳].

بهره‌وری نیروی انسانی، معیاری از تولید اقتصادی یک کشور (تولید ناخالص داخلی واقعی) است که نتیجه یک ساعت کار است. بهره‌وری نیروی انسانی به‌شدت تحت تأثیر مخارج سرمایه فیزیکی، فناوری و سرمایه انسانی است. بهره‌وری یکی از مهم‌ترین پیش‌نیازهای بهره‌وری منابع انسانی به شمار می‌آید و هرگونه حرکت به‌سوی بهبود بهره‌وری سازمانی بدون در نظر داشتن بهره‌وری منابع انسانی عملی نیست [۱۴].

بر اساس نظریه آچیو که یکی از معروف‌ترین نظریه‌های مطرح در حوزه بهره‌وری می‌باشد بهره‌وری نیروی انسانی شامل ابعاد زیر است [۳]:

۱- توانایی: توانایی، شامل دوره‌های آموزشی و احساس موفقیت شغلی می‌باشد. اصطلاح توانایی به دانش و مهارت‌های کارکنان در به انجام رساندن موفقیت‌آمیز یک امر کاری گفته می‌شود که شامل دانش مربوط به آن کار و توانایی‌های انجام آن است.

۲- شفافیت: شفافیت به‌عنوان یکی از ابعاد بهره‌وری، بیانگر تلقی و باورهای ذهنی کارکنان نسبت به محیط کاری و اهداف سازمانی است و شامل ادراک صحیح از کار و انجام درست آن، درک اهداف کاری و اشتباهات حین انجام کار است.

۳- کمک و حمایت سازمانی: این مؤلفه مربوط به کمک و حمایت از کارکنان برای اتمام موفقیت‌آمیز فعالیت محوله است. حمایت سازمانی، شامل امکانات مالی و مادی موردنیاز کارکنان، حمایت سایر واحدها و مدیران در تحقق اهداف و انجام کارهای سازمان است.

۴- انگیزش: این مؤلفه شامل فرصت‌های ارتقا، پاداش‌های نقدی، قدردانی و استقبال از ابتکار عمل و دلجویی مدیر در زمان مشکلات کاری می‌باشد. انگیزه می‌تواند از طریق پاداش‌های ملموس یا غیرملموس ایجاد شود. این عامل اعتمادبه‌نفس کارکنان را بالا برده و آنان را برای خلق ایده‌های نو ترغیب و به کارکنان جهت و حرکت می‌دهد و سازمان را برای دستیابی به اهداف بلندمدت ترغیب می‌کند [۱۵].

۵- ارزیابی: این مؤلفه اشاره به بازخوردهای غیررسمی روزانه و همچنین بررسی‌های دوره‌ای رسمی از عملکرد کارکنان است. فرآیند ارائه بازخورد مؤثر به فرد این امکان را می‌دهد تا به‌خوبی از وضعیت عملکردی خود آگاه شود. ارزیابی و بازخورد عملکرد و بررسی‌های روزانه آن باعث می‌شود تا کارکنان از مشکلات عملکرد خویش آگاه شوند. وجود نظام بازخورد در هر سازمان یا شرکتی ضروری است که می‌تواند با شیوه‌های متفاوتی انجام گردد. دریافت بازخورد با رویکرد داده محور در حوزه منابع انسانی و کارکنان تا نهادینه‌سازی فرهنگ‌سازمانی و دریافت بازخورد اثربخش و هدفمند را شامل می‌شود [۱۶].

۶- اعتبار: اعتبار، شامل اتخاذ تصمیمات منصفانه و مطابق با اصول اخلاقی، انتصاب بر اساس شایستگی و ضوابط و اعتماد به مافوق می‌باشد. اعتبار کارکنان هویت کارکنان سازمان را شکل می‌دهد و عامل است که نیروی انسانی سازمان توسط آنچه درباره سازمان خود درک می‌کند به‌عنوان یک مفهوم مشترک از ارزش‌ها و قابلیت‌های سازمان موردپذیرش قرار می‌دهد که باعث بهره‌وری در سازمان می‌شود [۱۵].

۷- سازگاری با محیط: سازگاری از مفاهیم اساسی سیستم بهره‌وری در نظریه‌های شغلی و در رابطه با رفتار حرفه‌ای کارکنان می‌باشد سازگاری شامل میزان تأثیر شرایط بازار و شرایط اقتصادی و رقابت بر عملکرد است. سازگاری با محیط به‌عنوان عوامل خارجی سازمان می‌تواند حمایت و انگیزه لازم برای بهبود شغل را ایجاد نماید. عناصر کلیدی محیطی شامل رقابت، تغییر شرایط، آیین‌نامه‌های دولتی و تدارکات می‌باشد. به‌طورکلی سازگاری در پی ایجاد هماهنگی و تعادل مابین نیازها و خواسته‌های کارکنان با توجه به محیط درونی و بیرونی سازمان با اهداف سازمان می‌باشد [۱۷].

## ۲-۲- مدیریت دانش

مدیریت دانش مفهومی است که تعاریف زیادی برای آن ارائه شده است. طبق یک تعریف مدیریت دانش، فرآیندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت و ارزش از دانش و یا سرمایه فکری خود می‌پردازد [۱۸].

مطابق یک تعریف دیگر مدیریت دانش عبارت است از گردآوری دانش قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت‌های آن‌ها به‌عنوان یک سرمایه سازمانی. در این معنی، مدیریت دانش بر ذخیره و به‌کارگیری دوباره اطلاعات تخصصی تأکید دارد [۱۹].

مدیریت دانش به‌عنوان سیستم‌ها و فرآیندهایی اشاره دارد که دانش را ذخیره، سازمان‌دهی و بازیابی می‌کند تا کارایی همکاری را برای تیم‌های یادگیری درون‌سازمانی بهبود بخشد. ابزارهای مدیریت دانش به شرکت‌ها کمک می‌کند تا دانش را جذب و مدیریت کنند و دانش و تجربه را در سیستم‌های عملیاتی یکپارچه کنند [۲۰].

فرآیند مدیریت دانش، مدیریت صریح و سیستماتیک دانش سازمانی و روندهای مربوط به ایجاد دانش، کسب و اکتشاف دانش، سازمان‌دهی، تسهیم و کاربرد دانش می‌باشد. فرآیند مدیریت دانش از چهار بخش اصلی تشکیل شده است. در مرحله نخست دانش موجود در سطح سازمان و موانع آن (اعم از دانش آشکار و ضمنی نزد افراد، بانک‌های اطلاعاتی، مدارک موجود) شناسایی و اخذ شده و سپس به‌صورت مناسبی ذخیره‌سازی گردد. در ادامه برای اینکه دانش ارزش یافته و به هم‌افزایی و تولید مجدد دانش منجر گردد باید دانش موجود میان افراد سازمان به اشتراک گذاشته شود. همچنین خلق دانش شامل ورود اطلاعات جدید به سیستم و حاصل به اشتراک‌گذاری و تسهیم دانش در سازمان است. خلق دانش خود شامل اکتساب، کشف و توسعه دانش می‌شود. پس از طی این مراحل، اکنون باید از دانش کسب‌شده در جهت اهداف عالیه سازمان بهره برد. مطابق بعضی از تحقیقات خلق و اکتساب دانش عبارت است از فرآیند ماریجیج تعاملات بین دانش نهان و آشکار. خلق دانش فرآیندی است که در آن دانش جدید از طریق چهار فرآیند فرعی تئوری خلق دانش سازمانی به‌صورت مستمر ایجاد می‌شود. این چهار فرآیند عبارتند از اجتماعی سازی، برون‌سازی، ترکیب و برون‌سازی. پیشایندها این فرآیندها فرصت، انگیزه، قابلیت و اهمیت بیشتر درک شده است [۱۷].

دانش کسب‌شده باید به شکل اصلی خود در پایگاه داده‌ها ذخیره شود. بسیاری از سازمان‌ها از انواع مختلف منابع برای ثبت

و نگهداری دانش استفاده می‌کنند. در این فرآیند، سازمان باید مجموعه گسترده‌ای از دانش را پس از ورود به پایگاه دانش ذخیره و سازمان‌دهی و جهت استفاده کارکنان آماده کند. هدف نهایی این مرحله کمک به کارکنان برای تسهیل دسترسی به دانش لازم در فرآیندهای تصمیم‌گیری است. فرآیند سازمان ممکن است در هر جایی از سازمان مانند حافظه سازمانی و حافظه افراد، فرهنگ سازمانی، روش‌های یادگیری، درک، تفکر، به اشتراک‌گذاری و انتقال بین اعضا رخ دهد. در ادامه دانش باید در دسترس کلیه کارکنان سازمان باشد تا در هر زمان و هر کجا که نیاز باشد از آن استفاده کند. فناوری‌های نوین از جمله، اینترنت و رسانه‌های اجتماعی و فضای ابری به گسترش تسهیم دانش کمک می‌کنند. تسهیم دانش مستلزم برداشتن دو مرحله است: نخست، ارسال یا ارائه دانش به گیرنده‌های بالقوه و سپس جذب آن توسط افراد. هدف از تسهیم دانش افزایش توانایی سازمان در انجام کارها و درنهایت افزایش ارزش آن‌ها است. به گفته بسیاری از پژوهشگران، کاربرد و به‌کارگیری دانش، اصلی‌ترین فرآیند، مدیریت دانش است. مزیت رقابتی به سازمان‌هایی تعلق دارد که از بهترین دارایی‌های دانشی خود به بهترین شکل استفاده می‌کنند. اگر دانش به عمل تبدیل نشود و عملکرد سازمانی بر پایه دانش سازمانی نباشد، تمام فعالیت‌ها و فرایندهای مدیریت دانش، ناکارآمد می‌شوند. کاربرد دانش شامل فعالیت‌هایی است که از دانش در فرایندهای کسب‌وکار استفاده می‌کنند [۳].

## ۲-۳- مدیریت دانش و بهره‌وری

دانش به‌عنوان یک دارایی و به‌عنوان یک فرآیند توجه قابل توجهی را در مدیریت منابع انسانی و ادبیات استراتژیک به‌عنوان ابزاری برای دستیابی به مزیت رقابتی کسب‌وکار به خود جلب کرده است. اثربخشی مدیریت دانش اغلب به فرآیندهای آن و کیفیت همسویی استراتژیک مدیریت (سازمان، افراد و دانش) بستگی دارد. در هر سازمانی، بهره‌وری یکی از سازوکارهایی است که باید به‌طور مستمر مورد توجه سازمان قرار گیرد. یکی از نتایج بهره‌وری مزیت رقابتی است و آنچه باعث بهره‌وری در سازمان می‌گردد وجود دانش و کارکنان با خرد و دانش می‌باشد که ایده‌های خود را در قالب کالا و خدمات ارائه می‌دهند [۲۱].

از منظر اقتصاددانان، انسان با عبور از عصر کشاورزی و صنعت وارد عصر جدیدی شده است که آن را عصر فراصنعتی، فرا مدرن، الکترونیک، ارتباطات و اخیراً نیز عصر دانایی و هوشمندی نامیده‌اند. اقتصاد در عصر حاضر را اقتصاد دانش‌محور و یا اقتصاد دانایی محور نامیده‌اند. این اقتصاد در مسیر فراگیری است و بر محوریت دانش بنا شده است. مدیریت دانش با استفاده از یادگیری و تفکر سازمانی، ایجاد مشارکت و رویکرد تیمی، همکاری در بیان ایده‌های جدید، ایجاد محیط مناسب برای ایجاد علائق، و همچنین شناسایی توانایی‌ها و قابلیت‌های افراد و استفاده از آن‌ها در امور تصمیم‌گیری و مسئولیت‌پذیری سازمان، می‌تواند گام بزرگی در جهت مدیریت مؤثر کارکنان و بهره‌وری سازمانی ایجاد نماید. در واقع با ارزش‌گذاری عناصر مدیریت دانش، می‌توان خدمات مدیریتی مناسب و شایسته را طراحی کرد. دانش می‌تواند با اتخاذ روش‌های کاربردی در جهت تحقق اهداف استراتژیک سازمانی استفاده شود. این موضوع یکی از مولفه‌های مهم رقابتی بودن نیز می‌باشد و به پشتیبانی استراتژی رقابتی و استراتژی دانش از یکدیگر اشاره دارد.

## ۲-۴- پیشینه تحقیق

در ادامه، خلاصه‌ای از مهم‌ترین پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه، ارائه شده است. پژوهش‌هایی که به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی پرداخته‌اند، اثرات مثبت آن را بر معیارهای مختلف بهره‌وری نشان داده‌اند. کوکایف و همکاران [۴]، نشان دادند که یک رابطه مثبت و مستقیم بین مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش وجود دارد. کیانتو و همکاران [۲۲]، تحقیقی با عنوان تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان انجام دادند. نتایج حاکی از آن است که ایجاد دانش و استفاده از دانش به‌طور مثبت و معناداری بر بهره‌وری کارکنان تأثیر می‌گذارد. باین‌حال، به اشتراک‌گذاری دانش از نظر آماری تأثیر معنی‌داری بر بهره‌وری کارکنان دانش نداشته است. همچنین، نتایج حاکی از این بود که عوامل جمعیت شناختی (جنسیت، موقعیت مدیریتی و سطح تحصیلات رسمی) رابطه بین مدیریت دانش و بهره‌وری کارکنان را به‌طور معنی‌داری تعدیل نمی‌کند.

زعیم و همکاران [۱۰]، تحقیقی با عنوان اثرات فرآیندهای مدیریت دانش بر مدیریت منابع انسانی انجام دادند. نتایج نشان داد که شرکت‌هایی با شیوه‌های مدیریت دانش بهتر در مدیریت منابع انسانی عملکرد بهتری دارند. از بین ابعاد مدیریت دانش، اشتراک دانش و استفاده از دانش تأثیر مستقیمی بر مدیریت منابع انسانی دارند، درحالی‌که تولید دانش و اشتراک دانش تأثیرات غیرمستقیم دارند. رجبی فرجاد و همکاران [۷]، نشان دادند که فرآیندهای مدیریت دانش بر نوآوری سازمانی و بهره‌وری منابع انسانی تأثیر مثبت و معنادار دارد. همچنین، نقش میانجی بهره‌وری منابع انسانی بین فرآیندهای مدیریت دانش و نوآوری سازمانی را نیز تأیید کردند. قائدامینی هارونی و همکاران [۳]، تحقیقی با عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی از طریق سرمایه فرهنگی و سرمایه اجتماعی انجام و نشان دادند که مدیریت دانش از طریق سرمایه فرهنگی بر بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.

پژوهش‌های اخیر، مدیریت راهبردی منابع انسانی را به‌عنوان عاملی برای افزایش مزیت رقابتی مطرح می‌کند و کارکنان نیز به‌طور گسترده‌ای رویکرد، فرآیند و دیدگاه خودشان را با برنامه‌ریزی راهبردی سازمان محک می‌زنند. در همین راستا، کبده [۲۳] نشان داد که مدیریت دانش با یکپارچه‌سازی سرمایه دانش در واحدهای مختلف و اثرگذاری بر مفاهیمی از جمله یادگیری سازمانی، ارتقای فرهنگی سازمانی، رهبری، تصمیم‌گیری و بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر است. خو و کوادوس [۲۴] نشان دادند که سازمان‌ها بدون داشتن بستری مناسب از مدیریت دانش امکان موفقیت در فرآیندهای بهره‌وری نیروی انسانی را نخواهند داشت. لندزیون [۲۵] نشان داد که مدیریت دانش، می‌تواند پاسخی به نحوه مدیریت منابع انسانی برای تبدیل دانش کارکنان به نیروی محرکه توسعه سازمان از طریق اثربخشی مدیریت منابع انسانی را ارائه دهد. همچنین، کوکایف و همکاران [۴] نشان دادند که مدیریت دانش در بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر داشته است و بهبود عملیات غیرمالی از طریق مدیریت دانش انجام شده است.

علی‌رغم مشخص بودن وجود رابطه بین شیوه‌های مدیریت دانش با منابع انسانی و عملکرد سازمان، هنوز اتفاق نظر کمی در مورد اینکه کدام شیوه‌های مدیریت دانش باید شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مرتبط با عملکرد سازمانی را تشکیل دهند، وجود دارد. بنابراین، در پژوهش حاضر به بررسی مولفه‌های تأثیرگذار مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی پرداخته شده است.

### ۳- روش تحقیق

این مطالعه از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ روش اجرا، توصیفی همبستگی با تکیه بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی است. بر این اساس، در این تحقیق، کلیه کارکنان و مدیران بخش‌های مختلف این شرکت‌ها، به تعداد ۶ شرکت به‌عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شد. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته، تعداد کل کارکنان شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی حدوداً ۴۵۰ نفر هستند که با توجه به محدود بودن جامعه آماری به کارکنان و مدیران بخش‌های مختلف شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی، جهت محاسبه حجم نمونه، با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی تعداد ۲۰۷ نفر به‌عنوان نمونه مورد مطالعه انتخاب شدند. تکنیک جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه به‌صورت پیمایشی و از طریق ابزار پرسشنامه بوده است. ساختار پرسشنامه شامل یک بخش عمومی و دو بخش تخصصی می‌باشد. در بخش عمومی، پرسش‌هایی در مورد عوامل جمعیت شناختی از جمله جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه فعالیت مطرح شده است. بخش دوم پرسشنامه، مربوط به سؤالات تخصصی و جهت سنجش متغیرهای اصلی تحقیق و به‌صورت محقق ساخته طراحی شده است که شامل ۴۰ گویه می‌باشد که بر اساس مرور مقالات مختلف، طراحی و اعتباریابی شده است. به‌منظور طراحی این پرسشنامه از مقیاس‌های فرآیند مدیریت دانش فونگ و چوی [۲۶] شامل کسب دانش (۳ پرسش)، ذخیره دانش (۳ پرسش)، تسهیم دانش (۳ پرسش)، کاربرد دانش (۳ پرسش) و مقیاس بهره‌وری منابع سازمانی هرسی و گلداسمیت (۱۹۸۰) شامل توانایی کارکنان (۴ پرسش)، شناخت شغل (۴ پرسش)، حمایت (۴ پرسش)، ارزیابی (۴ پرسش)، خلاقیت (۴ پرسش)، سازگاری (۴ پرسش) و اعتبار (۴ پرسش) استفاده شد.

پرسش) استفاده شده است. همچنین، مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای برای آن در نظر گرفته شده است. جدول ۱، وضعیت گویه‌های پرسشنامه را نشان می‌دهد.

جدول ۱ گویه‌های معرف پرسشنامه

مؤلفه	گویه
مدیریت دانش	۱ - ۱۲
بهره‌وری منابع انسانی	۱۳ - ۴۰

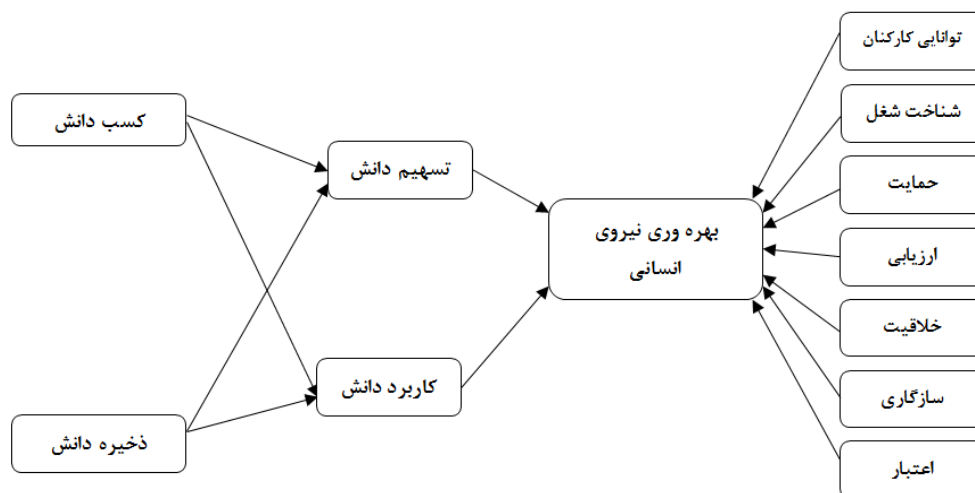
برای سنجش روایی پرسشنامه از روش روایی محتوایی استفاده شد که از طریق توزیع پرسشنامه‌هایی در بین کارشناسان و خبرگان و بازخورد کنترل شده

پاسخ‌ها و نظرات دریافتی صورت گرفت. برای محاسبه ضریب پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ، قبل از اجرای نهایی، پرسشنامه‌های ابتدایی بین تعداد محدودی از جامعه آماری (۲۵ نفر) به صورت پایلوت توزیع شد و ضریب آلفای کرونباخ برای بخش مدیریت دانش ۰/۸۷ و برای بهره‌وری منابع انسانی ۰/۷۵ به دست آمد که از ۷۰ درصد بیشتر تخمین زده شده و نشان از پایایی ابزار اندازه‌گیری در این مطالعه دارد.

#### ۴- یافته‌های تحقیق

##### ۴-۱- مدل مفهومی و چارچوب‌بندی فرضیه‌های پژوهش

علی‌رغم مشخص بودن وجود رابطه بین شیوه‌های مدیریت دانش با منابع انسانی و عملکرد سازمان، هنوز اتفاق نظر کمی در مورد اینکه کدام شیوه‌های مدیریت دانش باید شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مرتبط با عملکرد سازمانی را تشکیل دهند، وجود دارد. مدل مفهومی تحقیق حاضر با استفاده از نظریه‌ها و مفاهیم مرتبط با بهره‌وری نیروی انسانی و فرآیندهای مدیریت دانش در قالب شکل ۱ ارائه شده است.



شکل ۱ مدل مفهومی تأثیر مولفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی

مطابق با مدل مفهومی ارائه شده، فرضیه اصلی این تحقیق آن است که مولفه‌های مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد. فرضیات فرعی ذیل فرضیه اصلی نیز به شرح

زیر می‌باشند:

- فرضیه فرعی ۱: کسب دانش بر تسهیم دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.
- فرضیه فرعی ۲: کسب دانش بر کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.
- فرضیه فرعی ۳: ذخیره دانش بر تسهیم دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.
- فرضیه فرعی ۴: ذخیره دانش بر کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.
- فرضیه فرعی ۵: تسهیم دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.
- فرضیه فرعی ۶: کاربرد دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی تأثیر معنی‌داری دارد.

#### ۴-۲- آمار جمعیت شناختی

ابتدا جهت بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی نمونه آماری از روش‌های آمار توصیفی مانند توزیع فراوانی و درصد فراوانی با نرم‌افزار SPSS استفاده گردید. آمار جمعیت شناختی نمونه آماری در جدول ۲ نشان داده شده است. همچنین، قبل از انجام آزمون‌های آماری، لازم است نرمال بودن داده‌های جمع‌آوری شده، بررسی شود. برای این کار، از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف استفاده و نتایج این آزمون برای متغیرهای تحقیق در جدول ۳ آورده شده است. با توجه به نتایج جدول ۳ از آنجایی که سطوح معنی‌داری متغیرها از مقدار خطای آزمون یعنی ۰/۰۵ کمتر است، پس فرض نرمال بودن میانگین نمره متغیرهای مطالعه در سطح خطای ۰/۰۵ رد می‌شود. از این رو لازم است که از نرم‌افزار Smart PLS 3 برای تحلیل داده‌ها استفاده شود چراکه حساسیتی به نرمال یا غیرنرمال بودن متغیرها ندارد.

جدول ۲ توصیف جمعیت شناختی پاسخگویان

متغیر	طبقات	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۴۴	۶۹/۴
	زن	۶۳	۳۰/۴
سن	کمتر از ۲۵ سال	۳۹	۱۸/۸
	۲۵ تا ۳۵ سال	۶۷	۳۲/۴
	۳۵ الی ۵۰ سال	۶۹	۳۳/۳
	بیش از ۵۰ سال	۳۲	۱۵/۵
تحصیلات	دیپلم و کمتر	۴۷	۲۲/۷
	فوق‌دیپلم	۷۹	۳۸/۲
	لیسانس	۷۳	۳۵/۳
	فوق‌لیسانس	۸	۳/۹
سابقه فعالیت	کمتر از ۵ سال	۶۹	۳۳/۳
	۵ تا ۱۰ سال	۸۲	۳۹/۶
	۱۰ الی ۱۵ سال	۴۸	۲۳/۲
	بیش از ۱۵ سال	۸	۳/۹

جدول ۳ آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مقدار آماري Z	سطح معناداری
مدیریت دانش	۳/۵۴	۰/۶۴	۰/۰۹۲	۰/۰۰۰
کسب دانش	۴/۰۳	۰/۶۶	۰/۱۳۱	۰/۰۰۰
ذخیره دانش	۳/۵۷	۰/۷۰	۰/۱۰۳	۰/۰۰۰
تسهیم دانش	۳/۲۳	۰/۸۳	۰/۱۴۰	۰/۰۰۰
کاربرد دانش	۳/۳۰	۰/۸۰	۰/۱۴۲	۰/۰۰۰
بهره‌وری منابع انسانی	۳/۳۹	۰/۶۷	۰/۰۸۷	۰/۰۰۰

#### ۳-۴- ارزیابی مدل ساختاری

جهت بررسی برازش مدل ساختاری ابتدا از شاخص  $R^2$  (ضریب تعیین) استفاده می‌شود. این مقدار برای سازه‌های وابسته محاسبه می‌شود و در مورد سازه‌های مستقل این معیار تعریف نمی‌شود. عامل دیگری که در ارزیابی اعتباری مدل ساختاری مورد توجه قرار می‌گیرد شاخص  $f^2$  (ضریب تأثیر) است. قابلیت پیش‌بینی مدل با استفاده از آزمون ناپارامتری استون گیسر ارزیابی می‌گردد که در قالب افزونگی روایی متقاطع (CV Redundancy) جهت ارزیابی مدل ساختاری و اشتراک روایی متقاطع (CV Commuality) جهت ارزیابی مدل سنجش ارائه می‌گردد. ارزیابی مدل کلی معادلات ساختاری نیز از طریق شاخص GOF ارزیابی گردید. این مقادیر در جدول ۴ گزارش شده است.

نتایج ارزیابی مدل ساختاری که در جدول ۴ آمده است، نشان می‌دهد که با توجه به ضریب تعیین ارائه شده (۰/۷۸۶)، مقدار ضریب تعیین متغیر وابسته، در محدوده ۰/۶ به بالا می‌باشد که نشانگر قوی بودن ضریب تعیین مدل است. مقدار اثر کوهن (۳/۶۷۲) نیز بیانگر تأثیر بسیار قوی متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته در روابط بین متغیرها است. همچنین، با توجه به مقادیر افزونگی روایی متقاطع و اشتراک روایی متقاطع ملاحظه می‌گردد که مقادیر متغیرهای پنهان پژوهش دارای قابلیت پیش‌بینی مطلوبی می‌باشد. سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای معیار GOF معرفی شده است (صدر انصاری، ۱۳۹۴). مقدار GOF برای مدل پژوهش، برابر با ۰/۴۹۶ است که نشان‌دهنده برازش قوی مدل است.

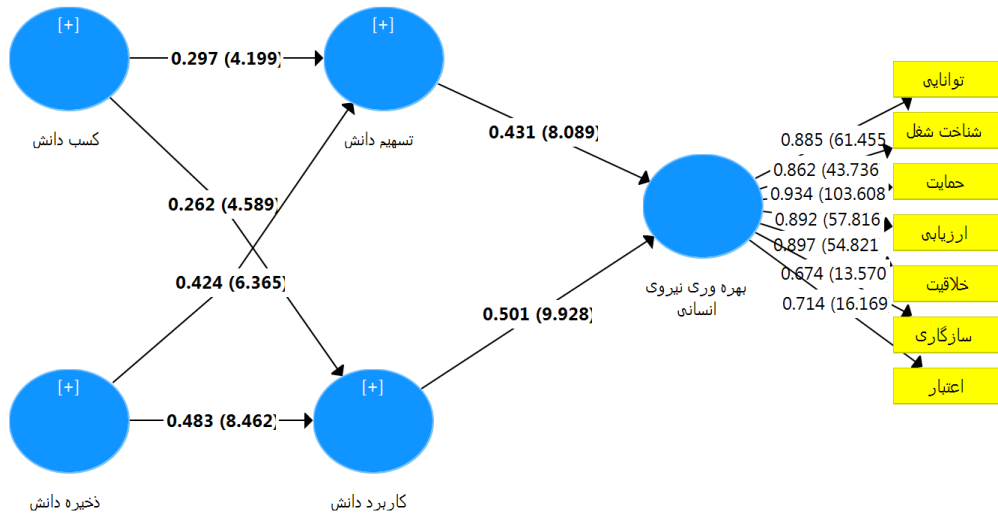
جدول ۴ شاخص‌های برازندگی مدل

GOF	Redundancy	Commuality	$f^2$	$R^2$
۰/۴۹۶	۰/۵۱۴	۰/۵۹۰	۳/۶۷۲	۰/۷۸۶

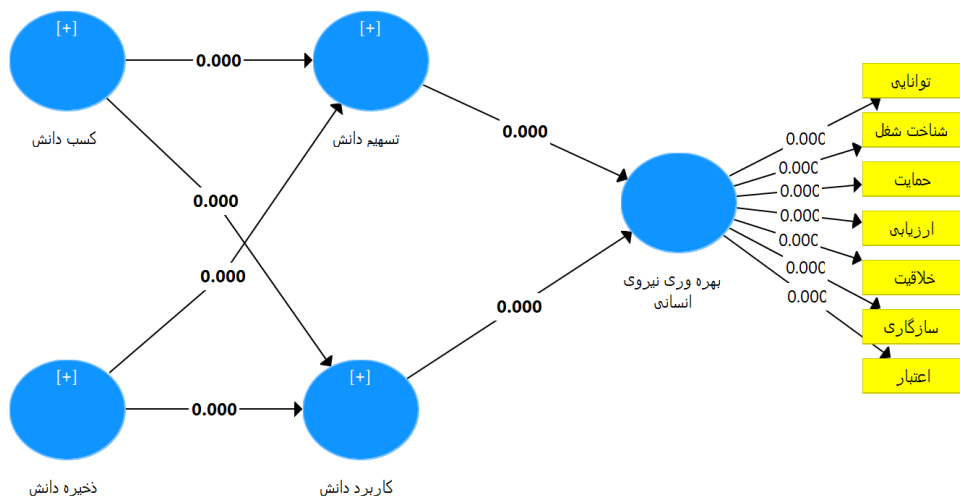
#### ۴-۴- آزمون فرضیه‌های تحقیق

در ادامه، بر اساس مدل مفهومی و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، به‌طور اخص فن تحلیل مسیر، به بررسی فرضیه‌های تحقیق پرداخته شده است.

برای آزمون این فرضیه‌ها از آزمون معنی‌داری t استفاده شده است. مقادیر بیش از ۱/۹۶ نشان‌دهنده صحت رابطه بین سازه‌ها و در نتیجه تأیید فرضیه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد است. شکل‌های ۲ و ۳، نتایج آزمون معادلات ساختاری را نمایش می‌دهند.



شکل ۲ ضرایب مسیر و (آماره t) بین متغیرهای پنهان مدل



شکل ۳ سطح معنی‌داری رابطه

با توجه به شکل ۲ و ۳، سطح معنی‌داری در رابطه بین کسب دانش و تسهیم دانش (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری t (۴/۱۹۹) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۲۹۷ نیز نشان می‌دهد که کسب دانش تغییرات تسهیم دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه اول فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که کسب دانش بر تسهیم دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

سطح معنی‌داری در رابطه بین کسب دانش و کاربرد دانش (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری t (۴/۵۸۹) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۴۲۴ نیز نشان می‌دهد که کسب دانش تغییرات کاربرد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه دوم فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که کسب دانش بر کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

سطح معنی‌داری در رابطه بین ذخیره دانش و تسهیم دانش (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری t (۶/۳۶۵) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۴۲۴ نیز نشان می‌دهد که ذخیره دانش تغییرات تسهیم دانش را

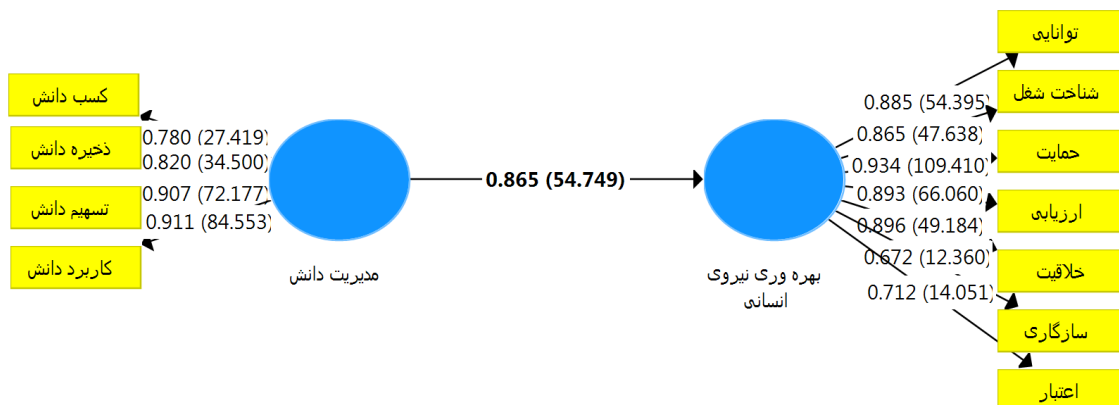
به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه سوم فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که ذخیره دانش بر تسهیم دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

سطح معنی‌داری در رابطه بین ذخیره دانش و کاربرد دانش (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری  $t$  (۸/۴۶۲) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۴۸۳ نیز نشان می‌دهد که ذخیره دانش تغییرات کاربرد دانش را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه چهارم فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که ذخیره دانش بر کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

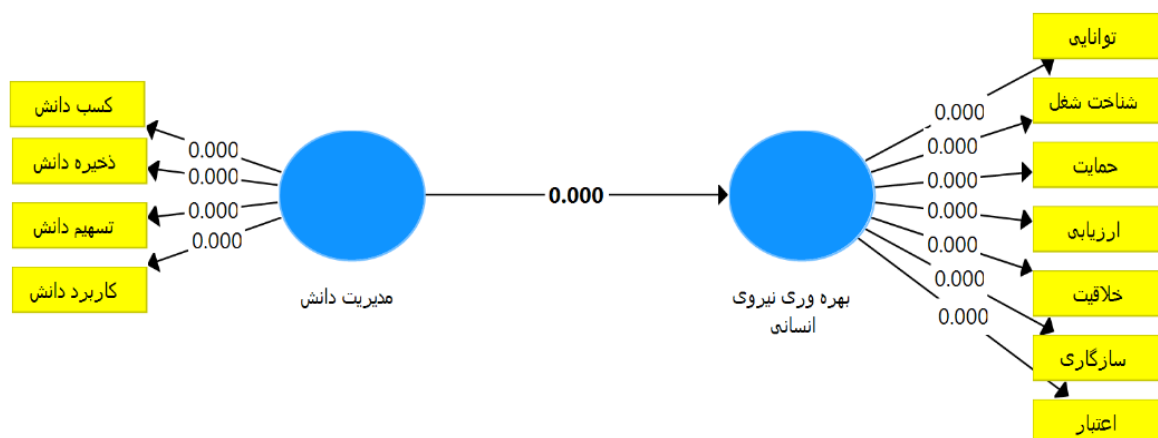
سطح معنی‌داری در رابطه بین تسهیم دانش و بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری  $t$  (۸/۰۸۹) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۴۳۱ نیز نشان می‌دهد که تسهیم دانش تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه پنجم فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که تسهیم دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

سطح معنی‌داری در رابطه بین کاربرد دانش و بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری  $t$  (۹/۹۲۸) نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. همچنین، ضریب مسیر ۰/۵۰۱ نیز نشان می‌دهد که کاربرد دانش تغییرات بهره‌وری نیروی انسانی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه ششم فرعی تحقیق تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که کاربرد دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

جهت بررسی فرضیه اصلی نیز مدل را با در نظر گرفتن متغیرهای اصلی و ابعاد آن‌ها در نظر گرفته و به بررسی معنی‌داری روابط و همچنین میزان تأثیر بین متغیرهای آن پرداخته می‌شود. در این بخش نتایج آزمون فرضیه اصلی تحقیق با استفاده از نتایج خروجی نرم‌افزار در شکل‌های ۴ و ۵ آورده شده است.



شکل ۴ ضرایب مسیر و (آماره  $t$ ) بین متغیرهای پنهان مدل نهایی



شکل ۵ سطح معنی‌داری رابطه بین متغیرهای پنهان مدل نهایی

با توجه به شکل‌های ۴ و ۵، سطح معنی‌داری در رابطه بین مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی (۰/۰۰۰) از مقدار خطای ۰/۰۵ کمتر است و ضریب معناداری  $t (۵۴/۷۴۹)$  نیز از ۱/۹۶ بیشتر است. پس بین مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین، ضریب مسیر ۰/۸۶۵ نیز نشان می‌دهد که مدیریت دانش، بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی را به‌طور مستقیم تبیین می‌کند. از این‌رو فرضیه اصلی تأیید شده و بر این اساس باید این‌طور بیان کرد که مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیر معنی‌داری دارد.

## ۵- بحث و نتیجه‌گیری

ظهور اقتصاد دانش‌محور و دگرگونی‌های اجتماعی اقتصادی جوامع، دانش را به‌عنوان ابزار اساسی ثروت و شکوفایی سوق داده است و به نظر می‌رسد در محیط کسب‌وکار امروزی، دانش عاملی کلیدی برای موفقیت شرکت‌ها و سازمان‌ها در درازمدت باشد.

فرآیند مدیریت دانش به‌طور مؤثر و کارآمدی به‌عنوان یک عامل کلیدی موفقیت برای کسب مزیت رقابتی پایدار برای شرکت‌ها در نظر گرفته می‌شود. از طرفی شرکت‌های موفق به شیوه‌های مدیریت منابع انسانی با عملکرد بالا و ظرفیت مؤثر مدیریت دانش نیاز دارند و این دو فرآیند مکمل و ساختارهای وابسته به هم در تئوری دیدگاه مبتنی بر دانش شرکت هستند زیرا ارتباط مستقیمی با مدیریت استراتژیک و کسب بهره‌وری نیروی انسانی دارد.

اهمیت دانش به‌عنوان یک دارایی باارزش برای شرکت‌های امروزی سبب گردیده است که تا نحوه کسب دانش، ذخیره و توسعه و کاربرد دانش یکی از چالش‌های اصلی این شرکت‌ها تبدیل شود. استفاده بهینه از فناوری‌های موجود، جهت به‌کارگیری و کاربرد بهتر دانش و بروز نوآوری و خلاقیت، زمانی به وقوع خواهد پیوست که کارکنان از ارزش‌ها و معیارهای سازمان شناخت کافی داشته باشند و بتوانند از دانش موجود بهره کافی را ببرند.

امروزه منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عامل مؤثر در شرکت‌ها و کارکنان نیز به‌عنوان مهم‌ترین استفاده‌کننده دانش مورد توجه می‌باشند و این به این خاطر است که سایر منابع از جمله منابعی مادی و فیزیکی دارای حد معینی بوده و قابلیت تبدیل شدن به مزیت رقابتی و پایدار محدودی دارند اما آن چیزی که دارای قابلیت نامحدود بوده و ماندگاری همیشگی در بازار رقابتی را تضمین می‌نماید منابع انسانی شرکت‌ها است. از این‌رو، در هر شرکت و سازمانی بهره‌وری منابع انسانی از جمله مواردی است که پیوسته باید مورد توجه و نظر باشد، زیرا عامل مؤثری در کسب مزیت رقابتی است و آن چیزی که در شرکت‌های دانش‌محور امروزی می‌تواند اساس بهره‌وری باشد، کارکنان دانش‌آفرین است.

نتیجه اصلی این مطالعه نشان داد، مدیریت دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیرگذار است. در تبیین این نتیجه تحقیق باید گفت، شرکتی می‌تواند به بهره‌وری منابع انسانی دست یابد که از اندیشه و تفکر نیروی انسانی موجود در سازمان جهت بهبود کیفیت خدمات و محصولات شرکت استفاده نماید.

مدیریت دانش با تکیه بر ابزارهای دانش‌محور و کاربردی ساختن این ابزارها و بهره‌گیری از منابع مبتنی بر دانش شرکت و ایجاد مشارکت در دانش در کل شرکت می‌تواند ابزاری جهت دستیابی به موفقیت و کارآمدی در بهره‌وری نیروی انسانی باشد. به‌کارگیری اصولی مدیریت دانش در شرکت‌ها این توان را فراهم می‌کند که بتوان از ظرفیت کامل کارکنان استفاده کرد.

نتایج دیگر تحقیق نشان داد که کسب دانش بر تسهیم دانش و کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیرگذار است. در تبیین این نتیجه باید گفت کسب و ایجاد دانش، شناخت دانش شامل دانش صریح و ضمنی افراد، در سطح شرکت و رفع موانع ایجاد دانش و درنهایت بازتاب دانش کارکنان و تعامل با فرآیندهای مدیریت دانش، راه را به‌سوی کاربردی ساختن دانش در شرکت هموارساخته و درنهایت شرکت را به سمت بهره‌وری بیشتر نیروی انسانی سوق خواهد داد.

نتایج دیگر تحقیق نشان داد که ذخیره دانش بر تسهیم دانش و کاربرد دانش شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیرگذار است. در این مورد باید گفت ذخیره‌سازی و ارائه مناسب و به‌موقع دانش ضمنی و صریح با توجه به بانک‌های اطلاعاتی و مستندات موجود از طریق کارکنان شرکت با ایجاد تعامل مستقیم انسانی، اشتراک‌گذاری و تسهیم دانش در شرکت را تضمین می‌کند.

نتایج دیگر تحقیق نشان داد که تسهیم دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیرگذار است. در تبیین این نتیجه باید گفت اشتراک‌گذاری و تسهیم دانش در شرکت باعث می‌گردد که دانش دارای ارزش بیشتری شده و به هم‌افزایی و تولید مجدد دانش منجر گردد که این عوامل باعث افزایش مشارکت سازمانی در شرکت شده و درنهایت به بهره‌وری نیروی انسانی در شرکت منجر خواهد شد.

دیگر نتایج این تحقیق نشان داد که کاربرد دانش بر بهره‌وری نیروی انسانی شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی تأثیرگذار است. در این ارتباط باید عنوان کرد که افزایش فرآیندهای مدیریت دانش که منجر به کاربردی شدن دانش در شرکت می‌شود علاوه بر این که باعث می‌شود دانش شرکت در جهت اهداف عالی شرکت مورداستفاده قرار گیرد، کمک می‌کند که کارکنان به سمت استفاده از دانش برای ارائه هرچه باکیفیت‌تر محصولات و خدمات متمایل شوند. این تمایل منجر به افزایش بهره‌وری می‌شود.

نتایج این مطالعه هم‌راستا با: (۱) نتایج تحقیق کیانتو و همکاران [۲۲] با عنوان تأثیر مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان است که نشان دادند ایجاد دانش و استفاده از دانش به‌طور مثبت و معناداری بر بهره‌وری کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ (۲) نتایج تحقیق زعیب و همکاران [۱۰] با عنوان اثرات فرآیندهای مدیریت دانش بر مدیریت منابع انسانی که نشان دادند شرکت‌هایی با شیوه‌های مدیریت دانش بهتر از جمله اشتراک دانش و استفاده از دانش، در مدیریت منابع انسانی، عملکرد بهتری دارند؛ (۳) تحقیق شجاعت و همکاران [۱۷] که نشان‌دهنده نقش واسطه‌ای بهره‌وری کارکنان در رابطه بین فرآیند مدیریت دانش (ایجاد دانش و استفاده از دانش) و نوآوری سازمانی است و (۴) تحقیق آجی‌باده [۲۷] که نشان داد شرکت‌ها می‌توانند بهره‌وری را از طریق اشتراک‌گذاری و انتقال دانش بهبود بخشند. از بین تحقیقات داخلی نیز نتایج تحقیقاتی نظیر رجبی فرجاد و همکاران [۷] و ایران‌زاده و همکاران [۱۲] نیز هم‌راستا با نتایج تحقیق حاضر است.

با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱- سیستم مدیریت دانش مؤثر، یک عامل کلیدی موفقیت در هنگام راه‌اندازی محصولات، خدمات و فرآیندهای جدید است. لذا یکی از فاکتورهای مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان، دانش و مدیریت آن است. بر همین اساس، به مدیران شرکت‌ها پیشنهاد می‌گردد، شرایط و پیش‌نیازهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش در شرکت‌های تحت

- مدیریت خود را فراهم ساخته، تا از طریق تولید و کسب دانش‌های جدید، همچنین اشتراک‌گذاری دانش، پالایش دانش و به‌کارگیری آن به بهره‌وری نیروی انسانی شرکت خود بیافزایند.
- ۲- ایجاد واحد مدیریت دانش به‌منظور پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی با عنایت به اینکه طی بررسی‌های انجام‌شده تعداد انگشت‌شماری از این شرکت‌ها دارای واحد مدیریت دانش بودند.
- ۳- پیشنهاد می‌گردد که شرکت‌ها از طریق تدوین سیاست‌هایی از جمله حمایت از کارکنان خلاق و دارای دانش و همچنین توسعه بانک‌های اطلاعاتی مبتنی بر فناوری‌های جدید به تسهیل ذخیره، انتقال و اشتراک دانش و کاربردی ساختن دانش در شرکت کمک نمایند. همچنین، از طریق حمایت از ایده‌های نوآورانه نیروی انسانی در جهت افزایش بهره‌وری و عملکرد شرکت گام مؤثری بردارند.
- ۴- با توجه به حضور محقق در شرکت‌های نمونه آماری جهت گردآوری پرسشنامه، مشاهده گردید در اکثر شرکت‌ها مفاهیم مربوط به مدیریت دانش و نوآوری در سطح متوسط است. بر این اساس، توصیه می‌گردد که شرکت‌ها همواره دانش کارکنان خود را از طریق برگزاری کلاس‌های آموزشی ضمن خدمت، حین خدمت و مرتبط با دانش کاری شرکت، ارتقاء دهند.
- ۵- به شرکت‌ها پیشنهاد می‌گردد تمرکز بیشتری بر تولید و خلق دانش نمایند زیرا که در اقتصاد دانش‌محور امروزی، دانش موجود در شرکت به‌سرعت منسوخ می‌شود و تمرکز بر خلق دانش منجر به بالا بردن آگاهی عمومی در شرکت‌ها از ارزش ایده‌های جدید می‌شود.
- ۶- به کارکنان شرکت‌ها نیز پیشنهاد می‌گردد که به‌طور مداوم با فرآیندهای مدیریت دانش درگیر شوند تا بتوانند ضمن دانش‌افزایی در خود خلاقیت و نوآوری را در خود پرورش دهند.
- ۷- تخصیص منابع بیشتری جهت توزیع دانش به‌صورت مؤثرتر، به دلیل هزینه‌های اضافی ناشی از نصب و راه‌اندازی و ایجاد امنیت دسترسی از راه دور به پایگاه داده‌های شرکت ضروری است.
- ۸- هدف دانش، ایجاد نوآوری مستمر است که منجر به کسب مزیت رقابتی و بهبود عملکرد می‌شود. لذا، به‌کارگیری حافظه سازمانی، حافظه فردی، مراکز و درگاه‌های دانش جهت بهبود توانایی شرکت برای حفظ و نگهداری انواع دانش الزامی است چراکه ثابت‌شده است دانش صریح از طریق پایگاه الکترونیک داده‌ها و یا مستندسازی ذخیره می‌شود درحالی‌که دانش ضمنی در افراد ساکن است.
- ۹- توسعه و پیشرفت در شرایطی پدیدار خواهد شد که ذخیره‌سازی دانش در این توسعه‌عاری از نقش نیست و به‌تبع آن دانش نیاز به برخی از حفاظت‌ها دارد. لذا اجرای استراتژی حفاظت دانش و اطلاعات در شرکت‌ها، حفاظت و ایمنی مثل ثبت دسترسی‌ها، محدود کردن دسترسی به اطلاعات محرمانه و حساس موردنیاز است.
- ۱۰- درنهایت، استفاده از فرآیندهای نوین مدیریت دانش جهت کاهش هزینه و بهبود عملکرد از طریق تأثیر بر توسعه و انگیزش کارکنان جهت ارتقای سطوح مدیریت دانش، پیشنهاد می‌گردد.
- باید توجه داشت که این مطالعه با محدودیت‌هایی در اجرا نیز روبرو بوده است. داده‌ها از کارکنان شرکت‌های فعال در شهرک صنعتی منطقه آزاد بندر انزلی، جمع‌آوری شده است. بنابراین، تعمیم نتایج آن به سایر جوامع آماری دشوار است. دیگر محدودیت این مطالعه در نظر نگرفتن نقش متغیرهای دیگری است که گمان می‌رود می‌توانست بر بهره‌وری نیروی انسانی مؤثر باشد که از آن جمله می‌توان به تعهد سازمانی، میزان حقوق و دستمزد کارکنان و سایر ابعاد مدیریت دانش، اشاره کرد. محدودیت دیگر این بود که تعداد کمی از مطالعات تجربی در مورد مکانیسم اساسی تأثیر فرآیندهای مدیریت دانش بر بهره‌وری کارکنان وجود داشت.
- اگرچه یافته‌های این تحقیق با یافته‌های مطالعات قبلی همسو هستند، تحقیقات بیشتر با استفاده از جوامع گسترده‌تر و داده‌های شرکت‌های متعدد در صنایع مختلف برای تعمیم‌پذیری یافته‌های تحقیق به شرکت‌ها و سازمان‌ها پیشنهاد می‌گردد.

همچنین، در تحقیق حاضر متغیرهای تعدیل‌گر مختلفی وجود دارد که می‌توانند رابطه بین مدیریت دانش و بهره‌وری نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار دهند که در تحقیق حاضر، آن‌ها مورد بررسی قرار نگرفته‌اند. لذا پیشنهاد می‌گردد که در تحقیقات آتی، متغیرهای تعدیل‌گر مانند یادگیری سازمانی و جوسازمانی مورد بررسی قرار گیرند. علاوه بر این پیشنهاد می‌شود تا در تحقیقات آتی ابعاد دیگری از فرآیند مدیریت دانش در مدل مفهومی تحقیق در نظر گرفته‌شده و همچنین به نقش سایر متغیرهای اثرگذار بر بهره‌وری نیروی انسانی نیز توجه شود.

## ۶- مراجع

- [1] Jimenez-Jimenez D, Sanz-Valle R. Studying the effect of HRM practices on the knowledge management process. *Personnel review*. 2012;42:28-49. DOI:10.1108/00483481311285219.
- [2] Jones DC, Kalmi P, Kauhanen A. Human resource management policies and productivity: new evidence from an econometric case study. *Oxford Review of Economic Policy*. 2006;22:526-38. DOI:10.1093/oxrep/grj031.
- [3] Ghaedamini Harouni A, Ebrahimzadeh Dastjerdi R, Maharani Barzani M, Sadeghi De Cheshmeh M. The Impact of Knowledge Management on Human Resource Productivity through Cultural Capital and Social Capital (Case Study: Islamic Azad University, Isfahan Branch). *Research on Educational Leadership and Management*. 2018;5:37-70.
- [4] Kokkaew N, Jokkaw N, Peansupap V, Wipulanusat W. Impacts of human resource management and knowledge management on non-financial organizational performance: Evidence of Thai infrastructure construction firms. *Ain Shams Engineering Journal*. 2022;13:101750. DOI:10.1016/j.asej.2022.101750.
- [5] Ronaghi MH, Zeinodinzadeh S, Alambeladi S. Identification and Ranking the Factors Affecting the Knowledge Management Implementation Using Metasynthesis Method. *Library and Information Sciences*. 2019;22:112-35.
- [6] Brajer-Marczak R. Elements of knowledge management in the improvement of business processes. *Management*. 2016;20:242-60. <https://doi.org/10.1515/manment-2015-0063>
- [7] Rajabi Farjad H, Mirsepasi N, Naderi Mehrbani K. The impact of knowledge management processes on organizational innovation with the mediating role of human resource productivity. *Journal of New Approaches in Educational Administration*. 2021;12:14-1.
- [8] Al-Hawary SIS, Alwan AM. Knowledge management and its effect on strategic decisions of Jordanian Public Universities. *Journal of Accounting, Business and Management (JABM)*. 2016;23:24-44.
- [9] Ebrahimi SK, Sarbazi Azad S. The Investigation the Interactive Effect of Intellectual Capital and Investment Efficiency on Firm Value in Tehran Stock Exchange. *Empirical Studies in Financial Accounting*. 2016;13:161-84.
- [10] Zaim H, Keceli Y, Jaradat A, Kastrati S. The effects of knowledge management processes on human resource management: Mediating role of knowledge utilization. *Journal of Science and Technology Policy Management*. 2018;9:310-28. DOI:10.1108/JSTPM-02-2018-0011.
- [11] Barros VFdA, Ramos I, Perez G. Information systems and organizational memory: a literature review. *JISTEM-Journal of information systems and technology management*. 2015;12:45-63. DOI:10.4301/S1807-17752015000100003.
- [12] Iranzadeh S, Fakhimiazar S, Jedare Sefedgare A. Effect of KM Components on Labor Productivity using factor Analysis in Finance and Credit Institution of Tabriz. *The Journal of Productivity Management*. 2015;9:27-46.
- [13] Tulu DT. Should online social Medias (OSMs) be banned at work? The impact of social Medias on employee productivity in Ambo University, a case study. *Research in International Business and Finance*. 2017;42:1096-102. DOI:10.1016/j.ribaf.2017.07.044.
- [14] Mansoori H, Hoz MDD. A Study of the Moderating Effect of the Productivity of Manpower on the Relationship between Organizational Trust and Organizational Citizenship Behavior. 2019.
- [15] Biglar M, Dargahi H, Ghorbani Z, Garshasbi S. Investigating the impact of empowerment training courses on human resources productivity among Tehran University of Medical Sciences employees. *Journal of Hospital*. 2020;19:67-82.

- [16] Hanaysha JR, Majid M. Employee motivation and its role in improving the productivity and organizational commitment at higher education institutions. *Journal of Entrepreneurship & Business*. 2018;6. DOI:10.17687/JEB.0601.02.
- [17] Shujahat M, Sousa MJ, Hussain S, Nawaz F, Wang M, Umer M. Translating the impact of knowledge management processes into knowledge-based innovation: The neglected and mediating role of knowledge-worker productivity. *Journal of Business Research*. 2019;94:442-50. DOI:10.1016/j.jbusres.2017.11.001.
- [18] Carneiro A. The role of intelligent resources in knowledge management. *Journal of knowledge management*. 2001;5:358-67. DOI:10.1108/EUM0000000006533.
- [19] Pérez López S, Manuel Montes Peón J, José Vázquez Ordás C. Managing knowledge: the link between culture and organizational learning. *Journal of knowledge management*. 2004;8:93-104. DOI:10.1108/13673270410567657.
- [20] Carvajal G, Maucec M, Cullick S. Chapter 8: Transitioning to effective DOF enabled by collaboration and management of change. *Intelligent Digital Oil and Gas Fields*, Gustavo Carvajal, Marko Maucec and Stan Cullick, Eds Boston: Gulf Professional Publishing. 2018:291-319. DOI:10.1016/B978-0-12-804642-5.00008-6.
- [21] Helaliyan Motlagh F, Hassanzadeh M. The role of knowledge management and organizational creativity in human resources productivity (Case Study: southern Pars Gas complexes). *Knowledge Retrieval and Semantic Systems*. 2015;2:51-66.
- [22] Kianto A, Shujahat M, Hussain S, Nawaz F, Ali M. The impact of knowledge management on knowledge worker productivity. *Baltic Journal of Management*. 2019;14:178-97. DOI:10.1108/BJM-12-2017-0404.
- [23] Kebede G. Knowledge management: An information science perspective. *International journal of information management*. 2010;30:416-24. DOI:10.1016/j.ijinfomgt.2010.02.004.
- [24] Xu J, Quaddus M. Examining a model of knowledge management systems adoption and diffusion: A Partial Least Square approach. *Knowledge-Based Systems*. 2012;27:18-28. DOI:10.1016/j.knosys.2011.10.003.
- [25] Lendzion JP. Human resources management in the system of organizational knowledge management. *Procedia Manufacturing*. 2015;3:674-80. DOI:10.1016/j.promfg.2015.07.303.
- [26] Fong PS, Choi SK. The processes of knowledge management in professional services firms in the construction industry: a critical assessment of both theory and practice. *Journal of knowledge management*. 2009;13:110-26. DOI:10.1108/13673270910942736.
- [27] Ajibade P. Efficient information management as organisational performance drivers in South Africa. *Journal of Social Sciences*. 2017;53:95-106. DOI:10.1080/09718923.2017.1409385.