

تأثیر قابلیت مدیریت دانش بر خلاقیت سازمان ها

آتنا فیض^۱

^۱ دانشجوی کارشناسی پیوسته مهندسی مالی، موسسه آموزش عالی راهبرد شمال رشت، Atena.feiz@yahoo.com

چکیده

هدف اصلی این مقاله، استفاده از کاربردی ترین نوع مدیریت یعنی مدیریت دانش است که بیشتر سازمان ها امروزه، با رعایت و اختصاص دادن دانش در پروژه های خود به بالاترین سطح ممکن خواهند رسید، در این مقاله، ما در ابتدا از تعریف دانش شروع خواهیم کرد و بعد به معرفی مدیریت دانش می پردازیم؛ هدف ما در این مقاله قرار دادن قابلیت و توانایی مدیریتی به عنوان متغیر مستقل و خلاقیت و نوآوری به عنوان متغیر وابسته و فناوری اطلاعات در نقش تعدیل کنندگی است. در این بررسی ما به تعریف هر کدام از مستقل ها خواهیم پرداخت و بیان ساز و کارهای استفاده نوین از این متغیر ها و رابطه ایی که بین این متغیر ها وجود دارد و در آخر استفاده از نظر سنجی معتبر و رسیدن به نتیجه بهبود عملکرد کارکنان با استفاده از تأثیر دانش در سازمان ها.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، فناوری و اطلاعات، نوآوری و خلاقیت

مقدمه

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، با رشد سازمان ها و نیروی انسانی، مهم ترین عامل رشد در عصر حاضر چیزی جز علم و دانش و نحوه بهره‌وری از آن که مدیریت دانش باشد، نیست.

اگر روند تغییر و تحولات دانش در جامعه معاصر به دقت مورد ارزیابی قرار گیرد این نتیجه مهم حاصل می‌شود که جامعه فراصنعتی امروز جامعه اطلاعاتی است که در آن متغیرهایی مانند علم و دانش و مدیریت آنها و فناوری اطلاعات باعث افزایش کارکرد هر چه بهتر سازمان هاست (احمد پور داریانی، ۱۳۸۹).

علی‌رغم بحث‌های پراکنده‌ایی که در زمینه دانش صورت گرفته عملاً تا دهه ۱۹۹۰ شاهد تحقیقات عمده‌ایی در زمینه پیشرفت دانش نبوده‌ایم. عمدتاً مقالات و تحقیقات و بررسی‌های انجام شده در این زمینه به طور کلی از اواخر دهه ۱۹۹۰ است که به عنوان روش نوین مدیریتی بحث داغ متون مدیریت است (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵).

پژوهش‌های انجام شده در شرکت‌های موفق نشان داده است که بهره‌وری، سودآوری، واکنش سریع نیاز به مشتری، کاهش هزینه و در نهایت میل سازمان به جاودانگی و درخشش بیشتر همه در مدیریت دانش خلاصه می‌شود.

آن دسته از سازمان‌ها که نیروی دانشگر بیشتری دارند و از نیروی انسانی دانشگر برای غلبه بر محیط رقابت و تغییر پذیر کسب و کار استفاده می‌کنند. سازمان‌های موفق آنهایی‌اند که دانش پرسنل خود را به توانایی سازمان تبدیل کنند (تیرنی و فارمر^۱، ۲۰۱۱).

در واقع این فرایند به استفاده از خلاقیت و فناوری‌های روز اعم از دانش‌های کامپیوتری و سیستم‌ها و ... (رابطه مدیریت دانش و خلاقیت و فناوری اطلاعات) سازمان را در تغییر و سازگاری با اقتصاد جدید همراه با محور دانش و حفظ مزیت رقابتی پایدار نگه می‌دارد (ووی روبرتس^۲، ۲۰۱۴).

در نهایت اگر هر فردی از نظر روانشناسی در پستی قرار گیرد که متناسب با دانش وی استفاده شود، نه تنها رضایت شغلی وی حفظ می‌شود بلکه باعث رشد چندین برابر شرکت خواهد شد (ژانگ و بارتل^۳، ۲۰۱۲).

مبانی نظری

دانش

اگر بخواهیم از ابتدا و به صورت پایه‌ایی شروع کنیم، باید از کلمه دانش آغاز کنیم؛ کلمه دانش در اصل یک کلمه مشتق و اسم مصدر است و تشکیل شده از (دان +ش) است که (دان) از بن مضارع دانستن و (ش) کلمه‌ی پسوند ساز است که در فرهنگ لغت نامه دهخدا به معنای عمل دانستن، دانندگی، دانایی، علم و فضل است به قول اسدی شاعر نامدار بزرگ:

«ز دانش به اندر جهان هیچ نیست / تن مرده و جان نادان یکیست»

دانش یا معرفت، ساختاری است برای تولید و ساماندهی یافته‌ها درباره جهان طبیعت، در قالب توضیحات و پیش‌بینی‌های آزمایش‌شدنی. **علم** دانش‌شناسی، با سه عنصر **داده**، **اطلاعات** و دانش سر و کار دارد. به عبارت دیگر، **دانش‌شناسی** به بحث و بررسی پیرامون دانش و عناصر سازنده آن، یعنی **داده** و **اطلاعات** می‌پردازد.

^۱ Tierney & farmer

^۲ Wu, Roberts

^۳ Zhang & Bartol

در **یونان باستان**، **سقراط**، **سپس افلاطون** و پس از او، **ارسطو**؛ به مخالفت با آراء پیشینیان پرداخته و اصول و قواعدی را به منظور مقابله با مغالطات و برای درست اندیشیدن و سنجش استدلال‌ها تدوین کردند. مقارن با قرن پانزدهم میلادی، **پژوهشگران** در سراسر **اروپا** و **خاورمیانه**، قفسه‌های غبار گرفته ساختمان‌های قدیمی را جستجو کردند و دست‌نوشته‌های **یونانی** و **رومی** را پیدا کردند. در نتیجه، نوشته‌های باقی‌مانده از نویسندگان کلاسیک از جمله **افلاطون**، **سیسرو**، **سوفوکل** و **پلوتارک** به دوران **رنسانس** رسید. مطالعه‌ی این آثار، **دانش** نو نام گرفت در آن زمان، ضمن احیای علاقه به نوشته‌های کلاسیک، به ارزش‌های فردی نیز توجه شد. این گرایش، **انسانگرایی** نام گرفت. زیرا طرفداران آن، به جای موضوعات روحانی، بیش از هر چیز، مسایل **انسانی** را در نظر گرفتند. انسانگرایی نیز مثل رنسانس، از **ایتالیا** ظهور کرد.

مدیریت دانش، مدیریت دانایی یا مدیریت اندوخته‌های علمی (Knowledge Management - KM)

مدیریت دانش، یعنی مدیریت فعالیت‌های دانشی؛ یعنی مدیریت اذهان و مستندات. مدیریت دانش فراتر از انجام فعالیت‌های دانشی است. مدیریت دانش لایه‌ای فراتر از فعالیت‌های دانشی بوده و متمرکز بر اهداف و راهبردهایی است که فعالیت‌های دانشی را بهبود دهد. فعالیت‌های خلق، اشتراک، بهره‌برداری بهره‌بردار، فناوری، استفاده درست از میزان دانش و ایده‌های خلاق و ... فعالیت‌های دانشی هستند که باید مدیریت شوند. به عنوان مثال اشتراک دانش، جز مدیریت دانش نیست، بلکه موضوع مدیریت دانش است. نقش مدیریت دانش، بهبود اشتراک دانش است، نه انجام آن.

مدیریت دانش، مدیریت طیف وسیعی از فعالیتهای است که برای مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمانها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که بعنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمانها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری‌های پویا به صورت کارا و مؤثر قادر می‌سازد (جراین و یوها - بیان^۴، ۱۹۹۵).

امروزه بدون مدیریت دانش درست، شما توانایی سازماندهی شرکت را به طور موفق، نخواهید داشت چون دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه‌های یک سازمان اساساً سرمایه‌های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمانهایی که دارایی اصلی آنها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبر، توانایی و مدیریت برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است و همچنین افزایش فوق‌العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می‌کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می‌کند زیرا به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی‌کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان‌ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می‌انجامد.

مدیریت دانش و نوآوری و خلاقیت

ادبیات مدیریت دانش، نوآوری را به عنوان یک عامل حیاتی برای شرکت‌ها در جهت ایجاد ارزش و حفظ مزیت در محیط به شدت پیچیده و پویای امروز قلمدادی می‌کند (رنجت^۵، ۲۰۱۴). پژوهشی حاکی از آن داشت که مدیریت دانش خصوصاً توزیع دانش بر نوآوری و موفقیت مالی سازمان تاثیر زیادی دارد (وانگ^۶، ۲۰۱۵).

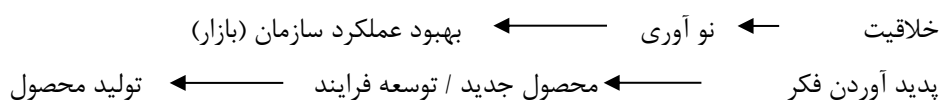
^۴ Grean & uha-Bian
^۵ ranjit

خلاقیت

بشر به فرارفتن از فعل پذیری (مخلوق بودن) نیاز دارد. فرارفتن از حالت مخلوق بودن، خالق و آفریننده زندگی خویش شدن است، که با اندیشه، هنر، کالای مادی و مانند این ها امکان پذیر خواهد شد، میل به آفرینش عملا در انسان ریشه دارد (شولتس، ۱۹۶۲)

مازلو اعتقاد داشت که آفرینندگی یکی از ویژگی های مورد انتظار از افراد خودشکوفاست. این فرد خلاقیت را به ابتکار و تخیل ساده و صمیمی کودکان، یعنی نگرش بی تعصب و مستقیم به امور تشبیه می کند و اعتقاد داشت بیشتر دانش آموزان در دوران مدرسه و حتی سایر نیرو های اجتماعی این آفرینندگی خردسالی را از دست می دهند، اما افراد خودشکوفای آن را حفظ می کنند. پس آفرینندگی بیشتر یک گرایش، بیان سلامت درون و مربوط به شیوه ادراک و طرز واکنش انسان نسبت به جهان است تا آفریده هنری. بنابراین هر کسی در هر شغلی که باشد توانایی بیان یک ایده و یا یک روش درست در جهت بهبود عملکرد شرکت و یا سازمان را قادر خواهد بود ولی این ایده کاملا مرتبط است که مدیر مافوق چگونه از آن بهره ببرد و با مدیریت دانش خود توانایی اجرا و بسر آن را فراهم سازد، همیشه مدرن بودن برای هر پیشرفتی لازم است در گذشته تمام احکام و فیش های حقوقی در ایران توسط کاغذ و یا برگه ایی در کارگزینی اداره مربوطه، قابل دریافت بود ولی بعد در اواخر دهه ۸۰ از طریق فناوری اطلاعات باعث شد تمامی پرسنل بتوانند پشت سیستم کامپیوتر خود در منزل به حکم و فیش حقوقی خود دسترسی داشته باشند در این عمل هم از ترافیک و مخارج اضافی جلوگیری شده است هم از اتلاف وقت برخی نویسندگان با اقتباس از استونر، ۱۹۹۵ خلاقیت را به عنوان پدیدآوری فکری نو تعریف می کنند. با توجه به تعریف خلاقیت، نوآوری را تبدیل به یک ایده شرکتی جدید (شرکت مدرن تازه تاسیس)، به محصولی نو (مانیتور های صفحه ایی تخت کامپیوتر)، خدمتی جدید (گرفتن فیش حقوقی و یا احکام) تعریف کرده اند.

رابطه خلاقیت و نوآوری:



شیوه برخورد مدیران با استفاده از مدیریت دانش، در جهت ارتقا شرکت یا سازمان

مدیران در سازمان های دانش توسعه با تکیه بر علم دانش خود می توانند زمینه گسترش این ویژگی های نقش حساس و مهم را رقم می زنند. آنان برای دست یافتن به ایده و خلاقیت نو باید توانایی ترکیب ایده های نو را با روشی مناسب و با حفظ پیوستگی بین ایده ها برای آفرینش و تحقق اهداف و خواسته های سازمان را داشته باشد کریستین سن اعتقاد داشت که ۱- پدیده ای نو ۲- مسایل جدید ۳- افرادی که متفاوت فکر می کنند همواره در رقم زدن این نقش مهم اند و همچنین اعتقاد داشت که برای خلاقیت و ایده های نو باید ویژگی هایی هم دارا بود:

- ۱- خود و سازمان خود را با تغییر و تحول جامعه هماهنگ می کنند.
- ۲- نسبت به رخدادهای محیطی (تهدیدها - فرصت ها) حساس اند.
- ۳- به سرعت فرهنگ خلاقیت نو را ترویج می کنند، زیرا مدیر اگر به تنهایی خلاق باشد مانند جزیره ایی که در میان طوفان است به زودی زیر آب می رود.

- ۴- به کارمندان خود شهادت بدهد تا خیال بافیشان را بر کاغذ بیاورند و در اختیار سازمان قرار دهند (کریستین سن، ۲۰۰۰^۷)

^۶ wong

^۷ Krestian San

این موارد، ویژگی های کوچکی از شیوه برخورد با یک ایده نو بر اساس مدیریت دانش بوده است.

فناوری اطلاعات

برای فناوری اطلاعات تعارف گوناگونی ارائه شده است که اگر چه هر یک در قالب عبارات مختلف بیان شده اند ولی همه ی آنها دارای وجوه مشترک اند نظیر تعاریفی که در ذیل می آید:

فرهنگ لغت انگلیسی آکسفورد فناوری اطلاعات را به صورت شاخه ای از فناوری راجع به انتشار ، ((فرایند ذخیره سازی اطلاعات)) تعریف می کند. دایره المعارف جدید بریتانیا ((فرآیند اطلاعات)) را سازماندهی، ذخیره سازی ، ارسال و استفاده نظام یافته اطلاعات معرفی می کند (اخوان صفار، ۱۳۹۱).

فن آوری اطلاعات به مجموعه ابزارها، ماشین ها و دانش و روش مهارت استفاده از آنها در تولید، انتقال، جابجایی و پردازش و آماده سازی و مصرف اطلاعات؛ از ساده ترین و پیچیده ترین و اولین تا پیشرفته ترین مراحل اطلاعاتی (جدیدی محمد آبادی، ۱۳۸۹).

فن آوری اطلاعات به مجموعه ی به هم پیوسته ای از روشها، سخت افزار، نرم افزارها و تجهیزات ارتباطی که اطلاعاتی را در اشکال گوناگون (صدا، تصویر) جمع آوری، ذخیره سازی، بازاریابی، پردازش، انتقال و عرضه می کند، اتلاق می شود (جوهری، ۱۳۹۰).

نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش موضوع مهم برای هر شرکتی است که می خواهد از وجود فن آوری ها برای مدیریت سرمایه های فکری و علمی خود بهره وری کند. فن آوری اطلاعات، یک عامل اساسی موفقیت در برنامه ی مدیریت دانش است. بسیاری از سازمان ها فن آوری اطلاعات را به یک شکل خاص یا اشکال مختلف برای مدیریت دانش خود از تکنولوژی اطلاعات عمدتاً برای ذخیره و انتقال صورت های دانش استفاده می شود. برخلاف تصور عام که تنها شامل کامپیوتر می پندارند، نیست بلکه ابزاری های نظیر پروژکتور و ویدئوکنفرانس ها برای انتقال دانش ونحوه همکاری با سایر ملل گوناگون است (اگبو و بتدریل^۸، ۲۰۰۳).

مدیریت دانش به عنوان مجموعه ای از فعالیت های مرتبط با تولید فن آوری خلاقیت با هدف تولید؛ تدوین و انتقال دانش تعریف شده است و نقش اصلی تکنولوژی اطلاعاتی نشان می دهد هدف ابزاری آن تسریع اطلاعاتی با بکارگیری خلاقیت و تعدیل کنندگی فن آوری اطلاعات است (جوهرینک ویل^۹، ۲۰۰۹).

کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت دانش

بر پایه تجربیات مرکز کیفیت و بهره ورداری آمریکا (APQC) چند مبنای اصلی در تدوین استراتژی مدیریت دانش با به کار گیری فناوری وجود دارد که در این مقاله به بررسی چند مورد خاص میپردازیم:

۱) الگو ما با یک معماری شروع خواهد شد

اگر الگو ما برای حمایت از ابتکارات وجود نداشته باشد ، منجر به نا به سامانی خواهد شد.

۲) کنترل هزینه ها

هزینه های نا پیدایی در مدیریت دانش وجود دارد و این هزینه ها مختص دقیقاً، خود تکنولوژی نیست بلکه مانند تمام هزینه ها به دو دسته آشکار و پنهان تبدیل خواهد شد. هزینه های فناوری اطلاعاتی ممکن است آشکارتر باشند، ولی اغلب هزینه های پنهان، مربوط به افرادی است که باعث افزودن علم می شوند، در واقع آنها به دیگران کمک می کنند که آنچه را که نیاز دارند بیابند.

^۸ Egbu , Botterill

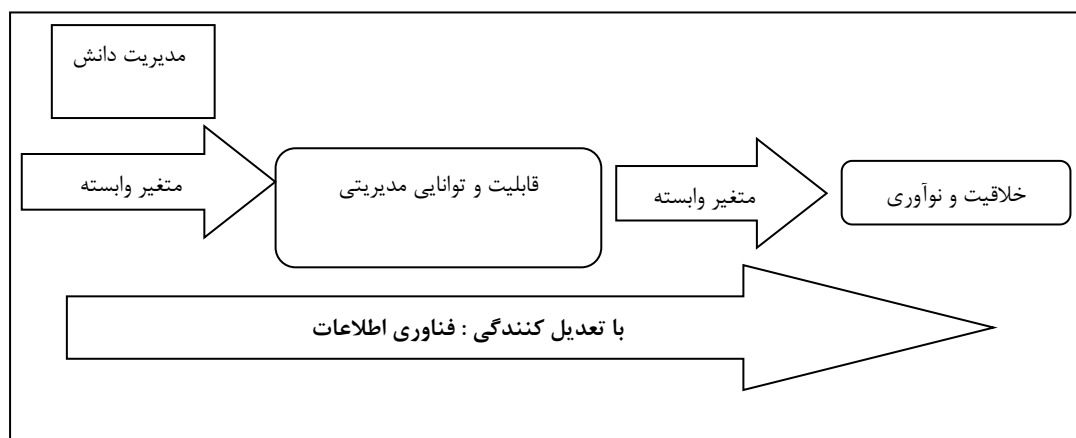
^۹ Javarnick Will

۳) فناوری اطلاعات و دانش باید در ارتباط باهم جلو بروند:

این دو مورد باید به همکاری هم، باعث افزایش سطح مراتب شرکت ها و سازمان ها شوند؛ تمرکز اصلی باید در دریافت اطلاعات صحیح از افراد مطمئن در زمان مناسب باشد. بدین صورت افرادی توانند نگرشها و عقاید خود را بهبود بخشند و به تجربه ی خود بیفزایند واطلاعات را بر مبنای خلاقیت به دانش تبدیل کنند (ژانی^{۱۰}، ۲۰۱۲).

رابطه متغیر ها

در این مقاله ما به بررسی رابطه بین سه عامل اعم از مدیریت دانش، خلاقیت و نوآوری، فناوری اطلاعات و تاثیر پذیری هر کدام می پردازیم. در اینجا ما قابلیت و توانایی مدیریت دانش را متغیر مستقل و نوآوری و خلاقیت را متغیر وابسته و فناوری اطلاعات را در نقش تعدیل کننده بررسی خواهیم کرد.



بسیاری از فناوری های پیچیده را می توان به عنوان نوآوری ساختار توصیف کرد، خلاقیت مهم ترین بخش توجه مدیران شایسته باید قرارگیرد تا به کمک ابزاری مثل فناوری اطلاعات توانایی نشان دادن بهترین سطح سازمان را داشته باشند (گرین^{۱۱}، ۱۹۹۵).

روش انجام تحقیق و بیان یافته ها

در این پرسشنامه از روش توصیفی برای بدست آوردن میزان تاثیرگذاری مدیریت دانش، در کارکنان استفاده شده است.

پرسش نامه

در سال ۲۰۱۲ مجموعه ایی از محقق به نام های گریسا و لیبدا میرلیس^{۱۲}، آزی کورکو^{۱۳} یک آزمون برای میزان تاثیر دانش کاری در سمت افراد در سازمان بیمه انجام دادند، متوسط سن از کارکنان تضمین کیفیت در موسسات عالی رتبه بیمه ایالات ۵۵ ساله بوده که این پرسشنامه ها از طریق پست در منزل افراد انجام گرفته است. این جمعیت حدود ۲۰ تا ۳۰ سال تجربه در زمینه کاری در پرورش کارآموزی دارند، که ۱۲۶ نفر از ابزار مدیریت دانش برای سوالات تستی ساده استفاده شده است.

^{۱۰} ZhanY

^{۱۱} Grean

^{۱۲} Libeda Meireles

^{۱۳} Athiquerque

ردیف	متغیرهای پرسشی مربوطه	بسیار زیاد	زیاد	متوسط	کم	بسیار کم	بی پاسخ	میانگین	انحراف استاندارد
۱	تناسب حقوق دریافتی با میزان توانایی، تجربه و مهارت	۰	۸ (۵/۶)٪	۴۳ (۳۰/۳)٪	۲۸ (۲۸/۷)٪	۶۲ (۴۳/۷)٪	۱ (۰/۷)٪	۱/۹۸	۰/۹۸۹
۲	مزایای شغلی	۰	۳ (۲/۱)٪	۲۷ (۱۹)٪	۳۱ (۲۱/۸)٪	۸۱ (۵۷)٪	۰	۱/۶۶	۰/۸۵۸
۳	تناسب حقوق دریافتی با حجم کاری	۰	۲ (۱/۴)٪	۲۷ (۱۹)٪	۳۳ (۲۳/۲)٪	۷۹ (۵۵/۶)٪	۱ (۰/۷)٪	۱/۶۶	۰/۸۳۵
۴	میزان ارتقا و پیشرفت شغلی در سازمان	۰	۴ (۲/۸)٪	۳۰ (۲۱/۱)٪	۴۴ (۳۱)٪	۵۸ (۴۰/۸)٪	۶ (۴/۲)٪	۱/۸۵	۰/۸۶۵
۵	امکان ارتقا و رسیدن به پست بالاتر	۱ (۰/۷)٪	۴ (۲/۸)٪	۱۷ (۱۲)٪	۴۴ (۳۱)٪	۶۸ (۴۷/۹)٪	۸ (۵/۶)٪	۱/۷۰	۰/۸۵۹
۶	اجازه ابراز خلاقیت و نوآوری	۲ (۱/۴)٪	۹ (۶/۳)٪	۲۵ (۱۷/۶)٪	۳۶ (۲۵/۴)٪	۶۸ (۴۷/۹)٪	۲ (۱/۴)٪	۱/۸۶	۱/۹۱۰
۷	تشویق کارکنان برای استفاده از فناوری های روز	۴ (۲/۸)٪	۲۳ (۱۶/۲)٪	۵۷ (۴۰/۱)٪	۶ (۴/۲)٪	۵۲ (۳۶/۶)٪	۰	۲/۴۴	۱/۲۱۸
۸	توجه مدیران به جذب نیروهای متخصص	۶ (۴/۲)٪	۲۷ (۱۹/۰)٪	۳۶ (۲۵/۴)٪	۲۸ (۱۹/۷)٪	۳۸ (۲۶/۸)٪	۷ (۴/۹)٪	۲/۵۲	۱/۲۲۱

نتیجه گیری و بحث

با تحلیل و بررسی داده های آماری به این نتیجه میرسیم که در جامعه کنونی متاسفانه مزایای شغلی و تناسب حقوق دریافتی با میزان مهارت و دانش هم خوانی ندارد و این امر حاکی از آن است که جامعه ما هنوز راضی به پذیرش مدیریت نوین دانش و استفاده درست از آن نبوده است.

پیشنهاد میشود برای رفع این مشکلات، امکانات آموزشی همچون دوره های کوتاه آموزش ضمن خدمت، حضور در همایش های نوین برای بالا بردن اطلاعات مدیران کلاسیک، ادامه تحصیل در مقاطع بالا تر، ارتقا شغلی و رسیدن به پست سازمانی بالاتر با توجه به میزان مهارت و دانش افراد و پرورش استعدادهای درونی کارکنان برای پیشرفت هر چه تمام تر سازمان، انجام گیرد.

منابع و مآخذ

۱. Abzari, M., Shaemi, A., Talebi, H. & Abdolmanafi, S. (۲۰۱۱). Considering the gap between current and optional condition of knowledge management in Iran automobile industry. *Public Management Journal*, ۳(۶): ۱۹-۳۴. (In Persian)
۲. Akhavan, P. & Bagheri, R. (۲۰۱۰). *Knowledge Management: from Idea to Practice*, Atinegar Publication. Tehran. (In Persian)
۳. Alavi, M. and Leidner, D. E. (۲۰۰۱). Knowledge management and knowledge management systems: conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, ۲۵ (۱): ۱۰۷-۱۳۶

۴. Basadur Min, Gelade A.Garry (۲۰۰۶). The Role of Knowledge Management in the Innovation Process, Journal Compilation, ۱۵-۱.
۵. Bouthillier, F & Shearer, K (۲۰۰۲) "Understanding knowledge management and information management: The need for an empirical perspective", Information Research, ۸,۱
۶. Collins, C. J., and Clark, K. D. (۲۰۰۳). Strategic human resource practices, top management team social networks, and firm performance: the role of human resource practices in creating organizational competitive advantage. [Article]. Academy of Management Journal, ۴۶(۶), ۷۴۰-۷۵۱
۷. Damanpour Fariborz et al (۱۹۸۹). The Relationship between Types of Innovation and Organizational Performance, Journal of Management Studies, ۲۶/۶
۸. - Ebrahimi Moghadam, H., Zeinolabedin, F. (۲۰۱۴). Check dimensions of creativity (fluency, flexibility, originality, elaboration on the details of academic achievement), First National Conference on Psychology (in Persian).
۹. Evans, J.M., Hendron, M.G., Oldroyd, J.B., ۲۰۱۵, withholding the ace : the individual- and unit – level performance effects of self – report .organ. Sci. ۲۶(۲), ۴۹۴-۵۱۰
۱۰. - Fereidoni., M. (۲۰۱۴). Creativity, innovation and labor productivity, the productivity of human resources at the National Conference on Education. (In Persian).
۱۱. Haghghat joo, Z. & Nazem, F. (۲۰۰۷). Managers' creativity, organizational health and employee productivity University of Medical Sciences, Health Information Management, Volume ۴, Issue ۱, page ۱۴۳ to page ۱۵۱ (in Persian)
۱۲. Han Jian, Chou Paul, Chao Minston, Wright Patrick M. (۲۰۰۶). The HR Competencies, HR Effectiveness Link: A Study in Taiwanese High Tech Companies, Human Resource Management, ۴۵(۳).
۱۳. Hassanpoor, H. A., Jahanshah, H. & Ahmadi Qavaqi, M. (۲۰۱۲). Fuzzy multi-criteria decision-making in the application of knowledge management, Two Quarterly of Human Resources Management Investigations, Imam Hossein University, ۴(۱): ۱۳۷-۱۶۳. (In Persian)
۱۴. Najafi Finney, H. (۲۰۱۴). Efficacy impact of organizational innovation, the first National Conference on Science Education and Psychology. (In Persian).
۱۵. Ramz Guyana, Gh.A. Mamie Zadeh., J. & Amirabadi, A. R. (۲۰۰۴). The effect of improving the quality of working life on employee productivity: A Case Study of Higher complex Qom, leading management research, numbers ۳۲ and ۳۳, pp. ۳۵۹-۳۴۸. (In Persian).
۱۶. Rana, A. I. (۲۰۰۲). "Common Factors In Productive Firms: Lessons from Four Case Studies" CMER Working Paper Series Centre For Management and Economic Research No. ۹۷-۱۲.

<http://MaJournal.ir>

۱۷. Robert, C. F., & Duncan, R. D. (۲۰۱۲) "Enhancing customer self-efficacy in co-producing service experiences."
۱۸. Stumpf, S. A., Doh, J. P., and Tymon, J. W. G. (۲۰۱۰). The strength of HR practices in India and their effects on employee career success, performance, and potential. [Article]. *Human Resource Management*, ۴۹(۳), ۳۵۳-۳۷۵
۱۹. Youssefi, E., Sadegh Feyzi, J. & Soleymani, M. (۲۰۱۱). Considering the extent of the effect of knowledge management on innovation (among managers and employees in technological firms based on Science & technology park, Urmia University), *Innovation and Creativity in Human Sciences Quarterly*, ۱(۳): ۲۹-۵۱. (In Persian)
۲۰. Ziāee, M. S., Monavariyan, A. & Kazemikofrani, E. (۲۰۱۱). Considering the relationship between social investment and the extent of organizational preparation to establish knowledge management: Case study: Iranian steel-making Co, *Public Management Journal*, ۳(۸): ۱۷۹-۱۹۸. (In Persian)
۲۱. Zirger B. J., Maidique M. A (۱۹۹۰). A Model of New Product Development: An Empirical Test, *Management Science*, V: ۳۶, No.۷.