

Identifying the Applications of Artificial Intelligence in the Ability to Automate Knowledge Management Processes

Nazila Mehrabi¹, Faezeh Eskandari²

Received: December, 16, 2024; Revised: May, 28, 2025

Accepted: May, 30, 2025; Published: November, 1, 2025

Abstract

Purpose: the aim of this research is to identify the applications of artificial intelligence (AI) in automating knowledge management processes.

Methodology: This research is applied in nature and adopts a qualitative approach. To enhance the credibility of the findings, the Delphi method was employed. During the Delphi stage, the components and items related to each knowledge management process were identified. The study population consisted of 10 subject-matter experts selected through purposive sampling. The accuracy and validity of the qualitative data were assessed using criteria such as credibility, dependability, confirmability, transferability, and content validity.

Findings: The results indicate that artificial intelligence can play a significant role in various knowledge management processes, including knowledge identification, acquisition, audit, organization, dissemination, value creation, development, application, and creation.

Conclusion: The findings demonstrate that in the knowledge identification process, artificial intelligence is used most extensively for knowledge promotion. In the knowledge acquisition process, its primary applications are automatic summarization and reasoning. In the knowledge audit process, AI is mainly used for identifying knowledge gaps, while in the knowledge organization process, it is most widely applied in automatic classification. Furthermore, in the knowledge dissemination process, audience identification is the dominant application of AI. In the value creation process, evaluating the quality of content plays the most significant role. Finally, in the knowledge development process, AI is primarily used in research and scientific discoveries; in the knowledge application process, it is most evident in decision support system recommendations; and in the knowledge creation process, it is predominantly applied in knowledge synthesis.

Value: This study systematically identifies the role of artificial intelligence in automating knowledge management processes and highlights its applications across different stages of knowledge management, thereby contributing to the advancement of knowledge in this field.

Keywords: *Artificial Intelligence, Knowledge Management, Knowledge Management Processes, Automation, Technology.*

How to Cite:

Mehrabi, N., & Eskandari, F. (2025). Identifying the Applications of Artificial Intelligence in the Ability to Automate Knowledge Management Processes. *Journal of Knowledge-Research Studies*, 4 (3): 45-69.

Doi: 10.22034/jkrs.2025.19945

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_19945.html?lang=en

Article Type: Original Article

©The Author(s)

Publisher: University of Tabriz

E-ISSN: [2821-045X](#)

The paper is an open access and licensed under the Creative Commons CC BY NC license.



1. Ph.D. Candidate, Department of Knowledge and Information science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran

2. Assistant Professor, Department of Knowledge and Information science, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. (Corresponding author)

F.eskandary@modares.ac.ir

Extended Abstract

Introduction: Knowledge management (KM) has emerged as a strategic approach for harnessing organizational knowledge to improve decision-making, foster innovation, and enhance competitiveness. In recent years, artificial intelligence (AI) has significantly transformed KM by enabling the automation and optimization of processes such as knowledge discovery, organization, dissemination, and application. These technological advancements have provided organizations with new capabilities to manage vast, complex, and dispersed knowledge assets more efficiently. Accordingly, this study examines the critical role of AI in automating KM processes and highlights its potential to address organizational challenges related to effective knowledge management.



Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)

Purpose: The objective of this research is to identify the applications of artificial intelligence (AI) in automating various knowledge management processes. Given the growing importance of KM in improving organizational performance and productivity, AI is considered a key enabling tool for optimizing these processes and enhancing their effectiveness.

Methodology: This study is applied in nature and adopts a qualitative research approach. To enhance the credibility and reliability of the findings, the Delphi method was employed. During the Delphi stage, indicators and codes related to each knowledge management process were identified, refined, and categorized. The study population consisted of 10 subject-matter experts who were selected through purposive sampling. The qualitative data were evaluated based on established criteria, including credibility, dependability, confirmability, transferability, and content validity.

Findings: The findings indicate that artificial intelligence (AI) plays a significant role in automating nine key knowledge management processes: knowledge identification, knowledge acquisition, knowledge auditing, knowledge organization, knowledge dissemination, knowledge value creation, knowledge development, knowledge application, and knowledge creation. The applications of AI in each process are described below:

Knowledge Identification: In this process, AI facilitates activities such as knowledge stabilization, integration, retrieval, discovery, expert identification, and knowledge promotion. Among these applications, AI's role in enhancing knowledge promotion is particularly notable, as it enables the effective identification and dissemination of relevant knowledge to appropriate target audiences.

Knowledge Acquisition: AI technologies support knowledge acquisition through automatic text extraction, topic detection, automatic summarization, reasoning, information monitoring, machine learning, speech recognition, speech synthesis, and natural language processing (NLP). These capabilities are especially effective in processing large and diverse datasets, thereby enabling organizations to acquire valuable insights more efficiently.

Knowledge Auditing: In the knowledge auditing process, AI assists in identifying outdated content, irrelevant information, validating sources, assessing content quality, identifying knowledge gaps, and detecting biased content. These applications are essential for maintaining the accuracy, relevance, and overall quality of an organization's knowledge base.

Vol 4
Issue 3
Serial Number 13

Knowledge Organization: AI automates knowledge organization through functions such as automatic classification, feature extraction and abstraction, metadata tagging, named entity recognition, and data linking. These applications significantly improve the structure, organization, and accessibility of organizational knowledge.

Knowledge Dissemination: Within the dissemination process, AI is used for audience identification, content personalization, publication scheduling, the formation of knowledge communities, and interaction analysis. These capabilities help ensure that knowledge is delivered efficiently and accurately to the right stakeholders at the appropriate time.

Knowledge Value Creation: AI contributes to knowledge value creation by identifying opportunities, generating predictions, evaluating content quality, fostering innovation, supporting decision-making, and facilitating problem-solving. Through these applications, organizations can strategically leverage their knowledge assets to achieve objectives and enhance innovation.

Knowledge Development: In the knowledge development process, AI plays a crucial role in research and scientific discovery. By analyzing large volumes of data and generating new insights, AI supports the development of innovative knowledge and advances scientific progress.

Knowledge Application: During the application phase, AI supports the identification of practical application opportunities, recommends decision-support systems, personalizes user experiences, and enables continuous learning and improvement. These applications enhance the effective use of knowledge in real-world organizational contexts.

Knowledge Creation: AI contributes to knowledge creation through knowledge synthesis, visualization, and intellectual property management. In particular, knowledge synthesis enables AI to integrate information from diverse sources to generate new insights, thereby promoting innovation and creativity.

Conclusion: The results of this study underscore the transformative potential of artificial intelligence across all stages of knowledge management. In the knowledge identification process, AI's most significant contribution lies in knowledge promotion. In knowledge acquisition, automatic summarization and reasoning emerge as the most prominent applications. In the knowledge auditing process, AI is particularly effective in identifying knowledge gaps, while in knowledge organization, its strongest contribution is in automatic classification. Likewise, in knowledge dissemination, audience identification represents the most salient application of AI. In the domain of knowledge value creation, content quality evaluation constitutes the primary contribution of AI. With regard to knowledge development, AI plays a critical role in research and scientific discovery. In knowledge application, AI supports decision-making primarily through recommendation systems, and in knowledge creation, knowledge synthesis is identified as the most impactful application.

Value: This research systematically identifies the applications of artificial intelligence in automating knowledge management processes and highlights its contributions to optimizing these processes. By leveraging AI, organizations can substantially enhance the efficiency, accessibility, and strategic utilization of knowledge, ultimately improving organizational performance and productivity. The findings provide a valuable framework for organizations seeking to integrate artificial intelligence into their knowledge management practices.



Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)

Vol 4
Issue 3
Serial Number 13

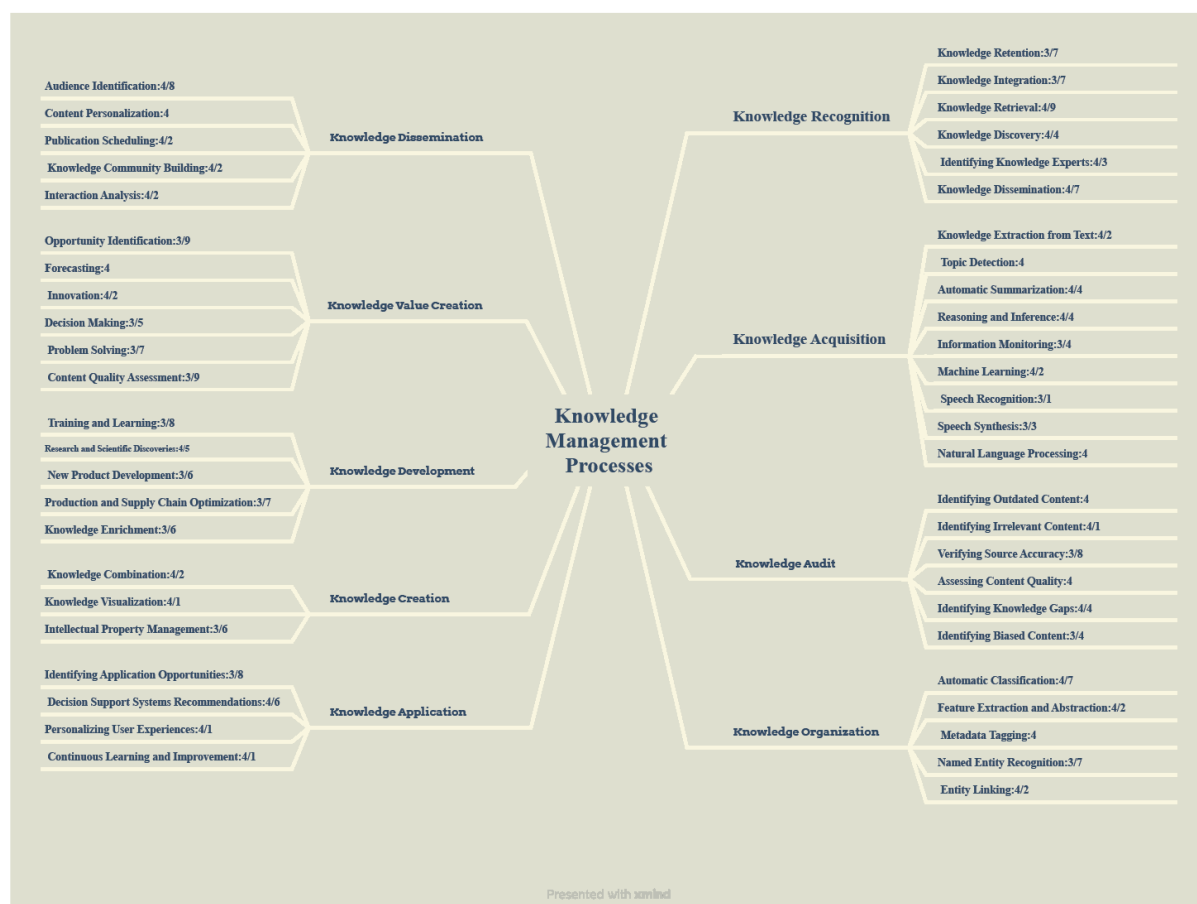


Figure 1: Finalized Indicators and Items

References

- Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2022). *Artificial intelligence and expert system role in knowledge management in government institutions*. Paper presented at the International Baku Scientific Research Congress, Baku, Azerbaijan.
- Ashrafi, H. R. (2018). Components, elements, and success factors of knowledge management in organizations. *New Research Approaches in Management and Accounting*, 2(7), 127–141. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/87> [In Persian]
- Barzegar Befrooyi, K., Salemi Shakouri, E., & Nouri, D. (2016, May 20). The role of artificial intelligence in knowledge management. Shahid Beheshti University, Tehran. <https://civilica.com/doc/499985> [In Persian]
- Elmi, E., Azar, A., & Ghaffari, F. (2021). Scenario analysis of the impact of knowledge management components on supply chain using system dynamics approach. *Futures Research in Management*, 125(31), 97–107. <https://sid.ir/paper/1065426/fa> [In Persian]
- Es-haqi, R. (2023, May 10). Artificial intelligence and knowledge management: Impacts, benefits, and implementation. Permanent Secretariat of Munich Conference, Germany. <https://civilica.com/doc/1667666> [In Persian]
- Eslam, B. (2019). Evaluating the relationship between knowledge management components and innovation and performance of the Electricity Distribution Company

- of Fars Province in 2018. *New Research Approaches in Management Sciences*, 12(1), 203–218. <http://jnraims.ir/article-1-169-fa.html> [In Persian]
- Ganb, D. B. (2002). Knowledge management in organizations: Examining the mutual effects of technology, techniques, and humans. *Information Processing and Management*, 18(1), 76–83. https://jipm.irandoc.ac.ir/article_698697.html [In Persian]
- Hassanpour, A., Va'ezi, R., & Sefidkar, P. (2013). Examining factors affecting the knowledge management process in banking and insurance industry. *Development and Transformation Management*, 5(15), 31–37. <https://www.magiran.com/paper/1389902/> [In Persian]
- Hassanzadeh, M. (2021). Knowledge management guidelines in executive bodies: The long and winding path. *Information Management Science and Techniques*, 7(2), 7–20. <http://doi.org/10.22091/stim.2021.1886> [In Persian]
<https://www.researchgate.net/publication/365318572>
- Jallow, H., Renukappa, S., & Suresh, S. (2020, December). *Knowledge management and artificial intelligence (AI)*. In *ECKM 2020: 21st European Conference on Knowledge Management* (p. 363). Academic Conferences International Limited. <https://www.proquest.com/openview/180f23149cb88002586162a631ac03d0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1796412>
- Jarrahi, M. H., Askay, D., Eshraghi, A., & Smith, P. (2022). *Artificial intelligence and knowledge management: A partnership between human and AI*. *Business Horizons*, 65(6), 693–705. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2022.05.001>
- Keyvanara, M., Yazdkhasti, A., Bahrami, S., & Masoudian, Y. (2011). Relationship of knowledge management components and organizational intelligence in faculties of Isfahan University of Medical Sciences. *Health Information Management*, 8(5), 673–680. https://him.mui.ac.ir/article_11118.html [In Persian]
- Khadyour, A., & Dertaj, F. (2016). Providing a framework for successful implementation of cloud-based knowledge management systems. *Management Research in Iran*, 20(2), 93–118. https://mri.modares.ac.ir/article_395.html [In Persian]
- Kheirandish, M., Doostkam, K., & Hosseini, Y. (2011). The role of technological factors in the success of knowledge management in organizations. *Military Management*, 11(44), 69–88. https://jmm.iranjournals.ir/article_3401.html [In Persian]
- Kheiri, M. (2018). Implementation and establishment of knowledge management in organizations. Takestan Non-Governmental Higher Education Institute. <https://civilica.com/doc/831425/> [In Persian]
- Liu, Q. (2022). *Analysis of collaborative driving effect of artificial intelligence on knowledge innovation management*. *Scientific Programming*, 2022(1), 8223724. <https://doi.org/10.1155/2022/8223724>
- Mehrabi, N., Kharashadizadeh, S., & Karimian, R. (2023). Identifying artificial intelligence components in knowledge management implementation. *Information Management Science and Techniques*, 9(3), 351–390. <http://doi.org/10.22091/stim.2023.8924.1906> [In Persian]
- Pai, R. Y., Shetty, A., Shetty, A. D., Bhandary, R., Shetty, J., Nayak, S., ... & D'souza, K. J. (2022). Integrating artificial intelligence for knowledge management systems—synergy among people and technology: a systematic review of the evidence. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 35(1), 7043–7065. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2058976>
- Rezaeian, A., Ahmadvand, A. M., & Tollae, R. (2009). Examining knowledge management strategies and knowledge strategy patterns in organizations. *Police Human Development*, 6(27), 33–64. <https://sid.ir/paper/132808/en> [In Persian]
- Sa'edi, M., & Nadali Pour, H. (2007, January 14). *Knowledge management implementation model in Iran Khodro based on learning and resource-based view in IT context*. Tehran. <https://civilica.com/doc/19002> [In Persian]
- Sabti, S., Malek Mohammadi, S., & Kesraei, A. R. (2024). The role of artificial intelligence in shaping the future of modern knowledge management. *National*



**Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)**

Vol 4

Issue 3

Serial Number 13



**Journal of
Knowledge-Research
Studies (JKRS)**

Conference on Interdisciplinary Research in Engineering and Management, 8(8), 152–166. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2153347/> [In Persian]

Sanzogni, L., Guzman, G., & Busch, P. (2017). Artificial intelligence and knowledge management: Questioning the tacit dimension. *Prometheus*, 35(1), 37-56. <https://doi.org/10.1080/08109028.2017.1364547>

Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023). *Artificial intelligence and knowledge management: Impacts, benefits, and implementation*. *Computers*, 12(4), 72. <https://doi.org/10.3390/computers12040072>

Taherian, H., & Khalili, M. (2015, March 17). *Examining the applications of artificial intelligence in knowledge management*. Comprehensive University of Applied Science, Tehran. <https://civilica.com/doc/455109> [In Persian]

Tollae, R. (2023). Interaction between humans and artificial intelligence in knowledge management. *Strategic Organizational Knowledge Management*, 6(1), 11–21. <http://doi.org/10.47176/smok.2023.1121> [In Persian]

Yazdani Kashani, M., & Rezapour Mirsaleh, M. (2024, July 22). *A review of the role of artificial intelligence in knowledge management*. Payashahr Institute, Tehran. <https://civilica.com/doc/2036851/> [In Persian]

Vol 4

Issue 3

Serial Number 13



شناسایی کاربردهای هوش مصنوعی در قابلیت خود کارسازی

فرایندهای مدیریت دانش

نازیلا محرابی^۱، فائزه اسکندری^{۲*}

۱. کاندیدای دکتری، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران
۲. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. (نویسنده مسئول). F.eskandary@modares.ac.ir

تاریخ بازنگری: ۷ خرداد ۱۴۰۴

تاریخ دریافت: ۲۶ آذر ۱۴۰۳

تاریخ انتشار: ۱۰ آبان ۱۴۰۴

تاریخ پذیرش: ۹ خرداد ۱۴۰۴

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر، شناسایی کاربردهای هوش مصنوعی در خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش است. **روش‌شناسی:** پژوهش حاضر از نظر نوع، کاربردی و با رویکرد کیفی است. بر مبنای مرور ادبیات شاخص‌ها و گویه‌های مربوطه استخراج گردید. همچنین به منظور افزایش سطح اعتبار یافته‌ها از روش دلفی استفاده شده است. در مرحله دلفی مؤلفه‌ها و گویه‌های مربوط به هر فرایند شناسایی شد. مشارکت کنندگان پژوهش حاضر شامل ۱۰ نفر از خبرگان موضوعی است که به روش هدفمند انتخاب شدند. سنجش دقت و اعتبار داده‌های کیفی بر اساس معیارهای اعتبار، اطمینان، قابلیت تأیید و انتقال‌پذیری و روایی پرسش‌نامه به صورت روایی محتوایی بررسی شد. **یافته‌ها:** یافته‌های حاصل شده، نشان داد که هوش مصنوعی می‌تواند در فرایندهای مدیریت دانش که شامل ۹ مرحله (شناخت/کسب/ممیزی/سازمان‌دهی/اشاعه/ارزش آفرینی/توسعه/کاربست/خلق) دانش است، نقش مهمی را ایفا کند.

نتایج: نتایج به دست آمده نشان داد که هوش مصنوعی در فرایند شناخت دانش، بیشترین کاربرد را در ترویج دانش دارد، در حالی که در فرایند کسب دانش، نقش برجسته‌ای در خلاصه‌سازی خودکار و استدلال و نتیجه‌گیری ایفا می‌کند. در فرایند ممیزی دانش، شناسایی شکاف‌های دانش از جمله مهم‌ترین کارکردهای هوش مصنوعی محسوب می‌شود و در فرایند سازمان‌دهی دانش نیز، بیشترین استفاده از آن در طبقه‌بندی خودکار مشاهده شده است. همچنین، در فرایند اشاعه دانش، هوش مصنوعی نقش کلیدی در شناسایی مخاطبان دارد و در فرایند ارزش آفرینی از دانش، ارزیابی کیفیت محتوا از مهم‌ترین حوزه‌های بهره‌گیری از این فناوری به شمار می‌رود. علاوه بر این، در فرایند توسعه دانش، بیشترین کاربرد هوش مصنوعی در پژوهش و اکتشافات علمی دیده می‌شود، در حالی که در فرایند کاربرد دانش، این فناوری در سیستم‌های پشتیبانی تصمیم مورد استفاده قرار می‌گیرد. در نهایت، در فرایند خلق دانش، بیشترین نقش هوش مصنوعی در ترکیب دانش مشاهده شده است.

اصالت و ارزش: نقش هوش مصنوعی در خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش به صورت نظام‌مند بررسی شد و کاربردهای این فناوری در مراحل مختلف مدیریت دانش شناسایی گردید و به توسعه دانش در این حوزه کمک می‌کند.

کلیدواژه‌ها: هوش مصنوعی، مدیریت دانش، فرایندهای مدیریت دانش، خود کارسازی، فناوری

چگونه به این مقاله استناد کنیم؟

محرابی، نازیلا و اسکندری، فائزه. (۱۴۰۴). شناسایی کاربردهای هوش مصنوعی در قابلیت خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش. نشریه مطالعات دانش پژوهی، ۴ (۳): ۴۵-۶۹.

Doi: 10.22034/jkrs.2025.19945

URL: https://jkrs.tabrizu.ac.ir/article_19945.html

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

© نویسندگان

ناشر: دانشگاه تبریز

شابا الکترونیکی: 2821-045X



این مقاله به صورت دسترسی باز و با لایسنس CC BY NC کریئو کامنز قابل استفاده است.



دانش و سرمایه‌ی فکری در عصر حاضر یکی از مزیت‌های اصلی رقابت محسوب می‌شود و می‌توان اذعان داشت که دانش، قلب اقتصاد جهانی است و این امر مستلزم شناسایی عوامل کلیدی موفقیت و اقدام عملی این عوامل تأثیرگذار در مراحل مختلف طراحی و استقرار سیستم مدیریت دانش است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، فرصت مناسبی را برای هر سازمانی به وجود می‌آورد تا با سبقت از سایرین، پشستاز عرصه‌های مختلف باشند. (خیری، ۱۳۹۷؛ نقل در محرابی و همکاران، ۱۴۰۲) مرکز مدیریت دانش در دانشگاه تگزاس^۱، معتقد است مدیریت دانش، فرایند نظام‌مند کشف، انتخاب، سازمان‌دهی، تلخیص و ارائه‌ی اطلاعات است، به گونه‌ای که شناخت افراد را در حوزه‌ی مورد علاقه‌شان بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش به دست آورده و فعالیت خود را بر کسب، ذخیره‌سازی و به کارگیری دانش متمرکز نمایند تا بتوانند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری، از این دانش بهره‌مند گردند (رضائیان و همکاران، ۱۳۸۸). همان‌طور که گفته شد مدیریت دانش، به عنوان یک رویکرد سازمانی، مجموعه‌ای از فرایندهایی است که به منظور بهره‌وری بیشتر از دانش و تجربیات درون سازمانی مورداستفاده قرار می‌گیرد. در این راستا، فرایند مدیریت دانش نقش بسیار مهمی دارد. در یک تعریف فرایندی، مدیریت دانش عبارت از مجموعه فرایندهای مستمر «شناخت / کسب»، «ممیزی / سازمان‌دهی»، «اشاعه / توسعه» و «کاربست / خلق» دانش برای ایجاد یا تسریع حرکت در مسیر اثربخشی سازمانی است؛ این تعریف، هشت فرایند به هم پیوسته و مداوم را موردتوجه قرار داده است (حسن‌زاده، ۱۴۰۰). مدیریت دانش به عنوان یک رویکرد استراتژیک برای بهره‌برداری از دانش عنصری کلیدی به نظر می‌رسد. با این حال، برای اثربخشی بیشتر این فرایند، لازم است که از ابزارهای مناسبی بهره گرفته شود که سیستم‌های مدیریت دانش به عنوان این ابزارها، نقش کلیدی در تسهیل فرایند مربوطه دارند. سیستم‌های مدیریت دانش نه تنها به افزایش رقابت، کارایی و اثربخشی سازمانی کمک می‌کنند، بلکه به عنوان یک عامل موفقیت اولیه، درک عمیق و مشترکی از دانش را نیز در سازمان فراهم می‌آورند. (خدیور و درتاج، ۱۳۹۵). تکنیک‌های مختلفی جهت پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش استفاده شده است. از جمله آن‌ها می‌توان به سیستم‌های مدیریت محتوا، سیستم‌های مدیریت یادگیری، پایگاه داده، فناوری‌های اشتراک‌گذاری، شبکه‌های اجتماعی و هوش مصنوعی و مواردی از این قبیل اشاره کرد. یکی از این تکنیک‌ها که مفید بودن آن موردتوجه قرار گرفته است، عامل‌های هوشمند می‌باشند. مطابق با تعریف، عامل‌های هوشمند یک سیستم رایانه‌ای است که در بعضی محیط‌ها قرار گرفته است و برای دستیابی به اهداف این محیط‌ها، قادر به خودکار کردن فعالیت‌ها در این محیط‌ها می‌باشد (ساعی و همکاران، ۱۳۹۴). این فناوری پیشرفته، که روزه‌روز در حال تکامل است، این توانایی

را دارد تا فرایندهای پیچیده را ساده‌سازی کند و به خودکارسازی و بهبود مدیریت دانش کمک شایانی نماید.

با توجه به اینکه هوش مصنوعی و مدیریت دانش به‌طور اجتناب‌ناپذیری با ماهیت دانش و یادگیری مرتبط هستند، پیشرفت‌های اخیر در هوش مصنوعی می‌تواند پایه‌های جدیدی را برای تغییر مدیریت دانش در سازمان‌ها فراهم کند (سنزونی^۱، ۲۰۱۷). سازمان‌ها باید نقش‌های بالقوه سیستم‌های هوش مصنوعی جدید را در حمایت از فعالیت‌های مدیریت دانش بررسی نمایند. باین‌حال، نظر به ویژگی‌های یادگیری عمیق معاصر به‌عنوان روشی نسبتاً متفاوت برای محاسبات، سازمان‌ها به بینشی تازه از رابطه بالقوه بین هوش مصنوعی و مدیریت دانش نیاز دارند؛ بنابراین، سازمان‌ها نیازمند چنین فناوری‌های نوظهوری در انجام فرایندهای مدیریت دانش هستند و باید آن را به‌خوبی شناسایی کنند (تولایی، ۱۴۰۲). باوجود پیشرفت‌های قابل‌توجه در فناوری‌های اطلاعاتی، بسیاری از سازمان‌ها همچنین با مشکلاتی در جمع‌آوری، تحلیل، و به اشتراک‌گذاری دانش روبه‌رو هستند. هوش مصنوعی می‌تواند به‌عنوان یک راه‌حل برای این چالش‌ها موردتوجه قرار گیرد، به همین منظور نیاز است که فرایندهای مدیریت دانش خودکارسازی شوند. استفاده از هوش مصنوعی در خودکارسازی فرایندهای مدیریت دانش، به دلیل افزایش پیچیدگی محیط‌های کاری و حجم عظیم اطلاعات سازمانی، اهمیت فزاینده‌ای یافته است. به نظر می‌رسد خودکارسازی فرایندهای مدیریت دانش با بهره‌گیری از هوش مصنوعی، به معنای به کارگیری فناوری‌های هوشمند برای کاهش وابستگی به دخالت انسانی در چرخه مدیریت دانش، از تولید تا استفاده از آن است. درحالی‌که بسیاری از مطالعات پیشین به‌صورت کلی به این موضوع پرداخته‌اند، شفاف‌سازی این مفهوم با نمونه‌های عملی و ملموس می‌تواند به فهم بهتر آن کمک کند. برای مثال، در مرحله شناسایی دانش، ابزارهای پردازش زبان طبیعی قادرند محتوای متنی منابعی مانند ایمیل‌ها، گزارش‌ها و اسناد علمی را تحلیل کرده و اطلاعات کلیدی را به‌صورت خودکار استخراج کنند. و یا اینکه در مرحله سازمان‌دهی، الگوریتم‌های خوشه‌بندی می‌توانند محتوای دانشی را بر اساس شباهت مفهومی طبقه‌بندی کرده و دسترسی به آن را تسهیل کنند. در سازمان‌های بزرگ، مدیریت و استخراج دانش بدون ابزارهای هوشمند و خودکار، چالش‌برانگیز و زمان‌بر خواهد بود. یکی از مشکلات اساسی در مدیریت دانش، پراکندگی اطلاعات در بخش‌های مختلف سازمان و میان افراد متعدد است که باعث کاهش کارایی و محدود شدن همکاری‌های بین فردی می‌شود. هوش مصنوعی با قابلیت‌هایی همچون پردازش زبان طبیعی، تحلیل داده‌ها، یادگیری ماشینی و رباتیک، می‌تواند بهینه‌سازی فرایندهای مدیریت دانش را تسهیل کند. این فناوری‌ها امکان پردازش و تحلیل سریع اطلاعات، پیش‌بینی روندها، بهبود دسترسی به دانش، افزایش اشتراک‌گذاری اطلاعات و تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تر را فراهم می‌کنند. از سوی دیگر، خودکارسازی فرایندهای مدیریت دانش می‌تواند بهره‌وری سازمان‌ها را افزایش داده و کارمندان را از انجام وظایف تکراری



آزاد کند تا بر فعالیت‌های راهبردی‌تر متمرکز شوند. در نتیجه، به کارگیری هوش مصنوعی در مدیریت دانش، نه تنها موجب افزایش اثربخشی این فرایندها می‌شود، بلکه به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در محیط‌های رقابتی امروزی عملکرد بهتری داشته باشند. هوش مصنوعی نقش مهمی در خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش دارد و می‌تواند با استفاده از فناوری‌هایی مانند پردازش زبان طبیعی، یادگیری ماشینی، تحلیل داده‌ها و رباتیک، کارایی و اثربخشی این فرایندها را افزایش دهد. برای مثال، پردازش زبان طبیعی امکان توسعه سیستم‌های پرسش و پاسخ خود کار را فراهم می‌کند که به کارکنان کمک می‌کند بدون نیاز به مراجعه به منابع گسترده، اطلاعات مورد نیاز خود را دریافت کنند. علاوه بر این، یادگیری ماشینی و تحلیل داده‌ها می‌توانند اطلاعات را به صورت خود کار استخراج، دسته‌بندی و به اشتراک بگذارند، که منجر به بهبود فرایند تصمیم‌گیری در سازمان‌ها می‌شود. همچنین، ربات‌ها می‌توانند وظایفی مانند جمع‌آوری داده‌ها، انجام فرایندهای تکراری و حتی آموزش خود کار را بر عهده بگیرند. سیستم‌های توصیه‌گر مبتنی بر هوش مصنوعی نیز می‌توانند با تحلیل رفتار کاربران و محتوای موجود، اطلاعات مرتبط را پیشنهاد دهند و دسترسی به دانش را تسهیل کنند. شناسایی کاربردهای هوش مصنوعی در قابلیت خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش می‌تواند به بهبود سطح کارایی و اثربخشی در سازمان‌ها و در نتیجه بهبود عملکرد آنها نسبت به تحقق اهداف سازمان کمک نماید. به عنوان مثال، دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی، به عنوان سازمان‌هایی مبتنی بر دانش، با حجم گسترده‌ای از اطلاعات و محتوای علمی، پژوهشی و آموزشی مواجه‌اند و فرایندهای مدیریت دانش در این سازمان‌ها معمولاً زمان‌بر، انسان‌محور و پیچیده هستند. از سوی دیگر، نیاز مداوم برای به‌روزرسانی دانش، اشتراک‌گذاری سریع اطلاعات، و دسترسی دقیق به منابع دانشی، ضرورت استفاده از راهکارهای هوشمند در این حوزه را دوچندان کرده است. به نظر می‌رسد در اینجا خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش می‌تواند مفید واقع شود. همچنین در این زمینه، ذی‌نفعان اصلی شامل اعضای هیئت علمی، دانشجویان تحصیلات تکمیلی، مدیران دانش، تصمیم‌گیران در حوزه فناوری اطلاعات، و کارکنان اداری در بخش‌های آموزشی و پژوهشی دانشگاه‌ها هستند. این افراد به طور مستقیم در فرایندهای خلق، ذخیره‌سازی، سازمان‌دهی، انتقال و کاربرد دانش درگیر بوده و از خود کارسازی هوشمند فرایندها به طور ملموس منتفع خواهند شد.

در مجموع، استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت دانش، موجب افزایش بهره‌وری، کاهش هزینه‌ها و زمان مورد نیاز برای انجام وظایف، بهبود تصمیم‌گیری، و ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها می‌شود. پژوهش حاضر درصدد است به این پرسش پاسخ دهد که هوش مصنوعی چه کاربردهایی می‌تواند در خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش داشته باشد. بر همین اساس، سعی شد با مرور نظام‌مند منابع اطلاعاتی موجود و استخراج دقیق فرایندهای مدیریت دانش و گویه‌های هر یک، با تشکیل پنل متخصصان و خبرگان در این حوزه‌ی موضوعی، کاربردهای متعدد هوش مصنوعی در فرایندهای مدیریت دانش را با تعیین درصد اهمیت هر یک مشخص شود. همچنین

لازم به ذکر است که هدف اصلی این پژوهش، ارائه‌ی یک دیدگاه جامع و روشن از تأثیرات و قابلیت‌های هوش مصنوعی در خودکارسازی و بهبود فرایندهای مدیریت دانش و کمک به سازمان‌ها برای بهره‌برداری بهتر و کارآمدتر از این فناوری پیشرفته است.

۲- پیشینه پژوهش

در ادامه به مرور پیشینه‌های انجام شده در حوزه مدنظر پرداخته شد. تحقیقات انجام شده را می‌توان در چند محور اصلی دسته‌بندی کرد: نقش سیستم‌های خبره در مدیریت دانش، کاربرد هوش مصنوعی در بهبود فرایندهای مدیریت دانش، و تأثیر هوش مصنوعی بر تسریع اشتراک‌گذاری و انتقال دانش در سازمان‌ها.

سیستم‌های خبره و چالش‌های آن‌ها در مدیریت دانش

مطالعات اولیه در این حوزه، مانند پژوهش برزگر بفروبی و همکاران (۱۳۹۵)، به بررسی ظرفیت‌ها و محدودیت‌های سیستم‌های خبره در مدیریت دانش پرداخته‌اند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که علی‌رغم مزایای متعدد این سیستم‌ها، ازجمله امکان پردازش دانش تخصصی، آن‌ها با محدودیت‌هایی مانند عدم آزمایش کافی در محیط‌های واقعی، وابستگی به مسائل خاص و چالش‌های پردازش اطلاعات پیچیده مواجه‌اند. این موضوع ضرورت توسعه روش‌های پیشرفته‌تر در استفاده از هوش مصنوعی برای مدیریت دانش را برجسته می‌سازد.

هوش مصنوعی و بهبود فرایندهای مدیریت دانش

در پژوهش طاهریان (۱۳۹۷) و عباسی و سیوندیان (۱۳۹۹) نشان دادند که هوش مصنوعی می‌تواند سازمان‌ها را در ذخیره و اشاعه اطلاعات ساختار نیافته یاری دهد. به‌ویژه، عباسی و سیوندیان (۱۳۹۹) به بررسی تکنیک‌های مختلف هوش مصنوعی برای کدگذاری دانش پرداخته و نتیجه گرفتند که این تکنیک‌ها می‌توانند در موقعیت‌های دانش‌محور و حل مسئله، ارزش افزوده تجاری ایجاد کنند. این یافته‌ها اهمیت به کارگیری هوش مصنوعی برای سازمان‌دهی و پردازش داده‌های پیچیده را نشان می‌دهد.

ثابتی و همکاران (۱۴۰۳) در پژوهشی به بررسی نقش هوش مصنوعی در شکل‌دهی آینده مدیریت دانش نوین پرداختند و نتیجه نشان داد که هوش مصنوعی می‌تواند با تبدیل داده‌های خام به دانش قابل استفاده، نقش کلیدی در آینده مدیریت دانش ایفا کند. ابزارهایی مانند یادگیری ماشینی و پردازش زبان طبیعی به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا اطلاعات گسترده را تحلیل کرده و تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تری انجام دهند. این فناوری‌ها به کشف دانش پنهان در تعاملات و فرایندهای کاری نیز کمک می‌کنند. در نتیجه، سازمان‌هایی که از هوش مصنوعی در مدیریت دانش بهره می‌برند، از توان رقابتی و نوآوری بیشتری برخوردار خواهند بود. آینده مدیریت دانش به شدت با توسعه هوش مصنوعی گره خورده است.



تعامل انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش

با پیشرفت رویکردهای نوین، توجه به تعامل میان انسان و سیستم‌های هوش مصنوعی در مدیریت دانش افزایش یافته است. خلیلی (۱۴۰۲) در پژوهش خود بر این نکته تأکید کرد که برای توسعه سیستم‌های مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی، سه بعد کلیدی افراد، زیرساخت‌ها و فرایندها باید مورد توجه قرار گیرند. این دیدگاه بر اهمیت طراحی سیستمی تأکید دارد که نه تنها به پردازش و مدیریت دانش کمک کند، بلکه بتواند تعامل مؤثری با کاربران انسانی داشته باشد.

تولایی (۱۴۰۲) در پژوهشی به تعامل بین انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش پرداخت و به این نتیجه رسیدند که ترکیب هوش انسانی با توانایی‌های هوش مصنوعی می‌تواند مدیریت دانش را هوشمندتر و مؤثرتر کند. هوش مصنوعی با تحلیل داده‌ها و کشف الگوها، نقش مهمی در تولید دانش دارد، اما همچنان تفسیر و هدایت این فرایندها به عهده انسان است. این تعامل دوسویه موجب تصمیم‌گیری دقیق‌تر و یادگیری عمیق‌تر در سازمان‌ها می‌شود.

نقش هوش مصنوعی در تسریع اشتراک و انتقال دانش

از سوی دیگر، پژوهش محرابی و همکاران (۱۴۰۲) نشان داد که هوش مصنوعی می‌تواند فرایندهای اشتراک‌گذاری و انتقال دانش را تسریع کند. تمرکز بر مؤلفه‌های کلیدی هوش مصنوعی، مانند یادگیری ماشینی و پردازش زبان طبیعی، می‌تواند به سازمان‌ها در اجرای موفق مدیریت دانش کمک کند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش اسحاقی (۱۴۰۲) همسو است که نشان داد هوش مصنوعی در جنبه‌های مختلف مدیریت دانش، از جمله استخراج، کدگذاری، بازیابی و به‌روزرسانی دانش، تأثیر بسزایی دارد. به گفته وی، این فناوری می‌تواند با افزایش کارایی، کاهش هزینه‌ها و بهبود دسترسی به دانش، مزیت رقابتی قابل توجهی برای سازمان‌ها ایجاد کند.

کاشانی و رضاپور (۱۴۰۳) در پژوهشی به مروری بر نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش سازمانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که هوش مصنوعی در حال تبدیل شدن به ابزاری راهبردی برای بهبود فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌هاست. این فناوری با توانایی تحلیل داده‌های حجیم، استخراج الگوها، و یادگیری از تجربیات گذشته، امکان شناسایی و به‌کارگیری دانش پنهان و ضمنی را فراهم می‌سازد. همچنین، استفاده از الگوریتم‌های هوشمند در سیستم‌های توصیه‌گر، موتورهای جست‌وجو و ابزارهای تصمیم‌یار، به تسهیل دسترسی سریع‌تر و دقیق‌تر به دانش مرتبط کمک می‌کند. همچنین ادغام مؤثر هوش مصنوعی با زیرساخت‌های دانشی موجود، می‌تواند ظرفیت یادگیری سازمانی را افزایش داده و محیطی چابک، دانش‌محور و نوآورانه را در سازمان‌ها ایجاد کند.

مطالعات انجام‌شده در زمینه هوش مصنوعی و مدیریت دانش در خارج نشان می‌دهد که این دو حوزه در ابعاد مختلفی از جمله استراتژی‌های کسب‌وکار، صنعت، نوآوری و تعامل انسان و هوش مصنوعی تأثیرگذار هستند. در ادامه، این پژوهش‌ها در چهار محور اصلی بررسی می‌شوند: نقش



هوش مصنوعی در استراتژی‌های کسب و کار، بهبود مدیریت دانش در صنایع مختلف، تأثیر هوش مصنوعی بر مدیریت جریان دانش، و تعامل میان انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش.

نقش هوش مصنوعی در استراتژی‌های کسب و کار و سازمان‌ها

پژوهش واجپایی و راماچاندرا^۱ (۲۰۱۹) نشان داد که هوش مصنوعی می‌تواند هماهنگی دقیقی در اطلاعات ایجاد کند و از این طریق، فرایند تصمیم‌گیری را بهبود بخشد. آن‌ها تأکید کردند که استفاده از مخازن دانش مبتنی بر هوش مصنوعی، دسترسی، ذخیره، بازیابی و یکپارچه‌سازی دانش را برای نیروی کار تسهیل می‌کند. این یافته‌ها نشان می‌دهد که در دنیای دیجیتال، هوش مصنوعی به‌عنوان ابزاری کلیدی برای مدیریت دانش در کسب و کارهای الکترونیکی عمل می‌کند.

طاهر دوست و معدنیان (۲۰۲۳) در پژوهشی به بررسی نقش هوش مصنوعی در بهبود کیفیت و اثربخشی مدیریت دانش در کسب و کارها پرداختند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که هوش مصنوعی می‌تواند به بهبود مدیریت دانش در حوزه‌های مختلف مانند نوآوری، شبکه‌های بی‌سیم، آموزش، مراقبت‌های بهداشتی، و سازمان‌ها کمک کند. همچنین، کاربردهای پیشرفته‌تری مانند رفع موانع زبانی، افزایش انعطاف‌پذیری در بازنمایی دانش، شخصی‌سازی، و تسهیل تولید و اشتراک دانش، از دیگر مزایای این فناوری به شمار می‌روند.

تأثیر هوش مصنوعی بر بهبود مدیریت دانش در صنایع مختلف

پژوهش جالو و همکاران^۲ (۲۰۲۰) در صنعت ساخت‌وساز نشان داد که ترکیب سیستم‌های هوش مصنوعی با محیط‌های داده مشترک، امکان جست‌وجوی سریع‌تر اسناد و تسهیل پیاده‌سازی مدیریت دانش را فراهم می‌کند. این پژوهش بر اهمیت یکپارچه‌سازی فناوری‌های هوش مصنوعی در محیط‌های عملیاتی و صنعتی تأکید دارد و نشان می‌دهد که استفاده از سیستم‌های هوشمند در سازمان‌ها می‌تواند بهره‌وری را افزایش دهد.

نقش هوش مصنوعی در مدیریت جریان دانش و نوآوری

پژوهش لیو^۳ (۲۰۲۲) نشان داد که هوش مصنوعی تأثیر قابل‌توجهی بر عناصر پویا، ظرفیت‌ها و محیط‌های جریان دانش دارد. یافته‌های این پژوهش همچنین حاکی از آن است که هوش مصنوعی به مدیریت شبکه‌های دانش کمک کرده و ارتباط نزدیکی با مدیریت جریان دانش دارد. در نتیجه، هوش مصنوعی نه تنها ابزاری برای پردازش دانش است، بلکه می‌تواند به‌عنوان یک عامل کلیدی در توسعه نوآوری‌های مبتنی بر دانش عمل کند.

القضا و مرادخانلی (۲۰۲۲) در پژوهشی به بررسی نقش هوش مصنوعی و سیستم‌های خبره در مدیریت دانش در مؤسسات دولتی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که این فناوری‌ها می‌توانند نقش مهمی در تحول و بهینه‌سازی فرایندهای مدیریت دانش ایفا کنند. هوش مصنوعی و سیستم‌های خبره با تحلیل حجم انبوهی از داده‌ها و استخراج اطلاعات کاربردی، امکان

1. Vajpayee & Ramachandran

2. Jallow, Renukappa & Suresh

3. Liu



تصمیم‌گیری سریع‌تر و دقیق‌تر را برای مدیران فراهم می‌سازند. این سیستم‌ها همچنین با شبیه‌سازی قضاوت‌های انسانی و ارتقای تعاملات سازمانی، زمینه‌ساز بهبود عملکرد و کارایی در حوزه‌های دانشی می‌شوند. به‌ویژه در شرایط پیچیده و محیط‌های داده‌محور، این فناوری‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای در افزایش اثربخشی سازمان‌ها دارند.

تعامل میان انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش

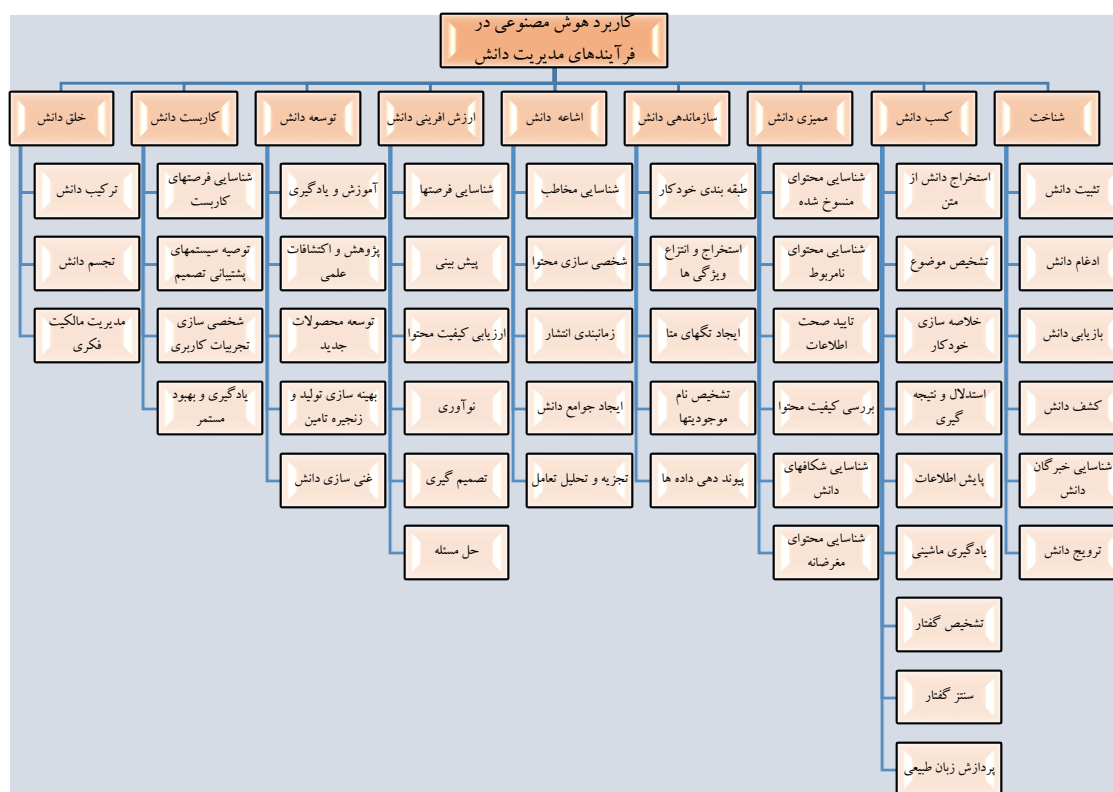
پژوهش جراحی و همکاران^۱ (۲۰۲۲) بر این موضوع تمرکز داشت و نشان داد که هدف اصلی مدیریت دانش در سازمان‌ها، ایجاد ارتباط بین کارکنان و منابع دانشی است. یافته‌های این پژوهش تأکید داشت که بهره‌گیری از قابلیت‌های هوش مصنوعی باید به گونه‌ای باشد که همزیستی میان کارکنان دانش و سیستم‌های هوشمند امکان‌پذیر شود.

پای و همکاران^۲ (۲۰۲۲) در پژوهش خود به تحلیل نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش و هم‌افزایی بین انسان و فناوری پرداختند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که هوش مصنوعی و مدیریت دانش دو حوزه مرتبط به هم هستند، با این تفاوت که هوش مصنوعی توانایی یادگیری را به ماشین‌ها می‌دهد، درحالی‌که مدیریت دانش بستری برای درک بهتر از دانش فراهم می‌آورد. همچنین، پژوهش آن‌ها بیانگر این است که عواملی چون ارتباطات، اعتماد، سیستم‌های اطلاعاتی، انگیزه یا پاداش و ساختار سازمانی بر اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها تأثیر دارند.

مطالعات انجام‌شده نشان می‌دهند که هوش مصنوعی از طریق سیستم‌های خبره و فناوری‌های مرتبط، نقش مؤثری در تسهیل مدیریت دانش ایفا می‌کند، اما چالش‌هایی مانند محدودیت در پردازش اطلاعات پیچیده و کاربرد محدود در برخی حوزه‌ها وجود دارد. این فناوری به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات ساختار نیافته را سازمان‌دهی کرده، دانش را کدگذاری نموده و ارزش افزوده ایجاد کنند. توسعه سیستم‌های هوش مصنوعی نیازمند توجه به ابعاد انسانی، زیرساختی و فرایندی است تا اشتراک‌گذاری و انتقال دانش تسهیل شود. هوش مصنوعی با ایجاد هماهنگی اطلاعات، تصمیم‌گیری دقیق‌تری را ممکن می‌سازد و به ایجاد مخازن دانش هوشمند کمک می‌کند. در برخی صنایع، ترکیب هوش مصنوعی با مدیریت دانش موجب بهبود دسترسی به اطلاعات و ارتقای عملکرد سازمانی شده است. تحقیقات نشان می‌دهد که هوش مصنوعی با بهبود جریان دانش، افزایش بهره‌وری و ارتقای تعامل انسان و ماشین، نقش مؤثری در مدیریت دانش دارد. این فناوری با کاهش هزینه‌ها و افزایش مزیت رقابتی، مدیریت دانش را کارآمدتر می‌سازد. با این حال، کاربرد آن در خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش کمتر مورد توجه قرار گرفته و این پژوهش به دنبال شناسایی نقش‌های بالقوه هوش مصنوعی در این زمینه است. مرور مطالعات نشان می‌دهد که هوش مصنوعی نقش مهمی در ابعاد مختلف مدیریت دانش دارد؛ از جمله پردازش دانش تخصصی، ذخیره‌سازی اطلاعات غیر ساختاریافته و استخراج الگوهای پنهان از داده‌ها.

1. Jarrahi & et al

2. Pai & et al



شکل ۱. چهارچوب مفهومی کاربرد هوش مصنوعی در فرایندهای مدیریت دانش

بر اساس مرور منابع و چارچوب مفهومی ارائه شده در شکل ۱، فرایندهای مدیریت دانش شامل ۹ مؤلفه اصلی است. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: شناخت (۶ گویه)، کسب دانش (۹ گویه)، ممیزی (۶ گویه)، سازمان‌دهی (۵ گویه)، اشاعه (۵ گویه)، ارزش آفرینی (۶ گویه)، توسعه (۵ گویه)، کاربرد (۴ گویه) و خلق دانش (۳ گویه). هر مؤلفه با گویه‌هایی مشخص، ابعاد مختلف مدیریت دانش را پوشش می‌دهد.

۳- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر نوع، کاربردی و از نظر رویکرد، پژوهشی کیفی است. پژوهش از نظر روش، تحلیلی-توصیفی است و برای حل مسئله این پژوهش از پیمایش دلفی استفاده گردید. در مرحله



اول مؤلفه‌ها و گویه‌های مربوط کشف شد. سپس این مؤلفه‌ها و گویه‌های شناسایی شده در قالب پرسش‌نامه‌ای با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی و بین مشارکت کنندگان توزیع گردید و با استفاده از آماره‌های توصیفی میانگین گرفته شد و مورد تحلیل قرار گرفت.

مشارکت کنندگان این پژوهش، متخصصان حوزه مدیریت دانش (علم اطلاعات و دانش‌شناسی) و حوزه فناوری اطلاعات بودند که ۱۰ نفر از متخصصان و اساتید بر اساس میزان توانمندی علمی (مقالات علمی آن‌ها) آن‌ها در موضوع مدیریت دانش، به صورت هدفمند انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات نیز شامل پرسش‌نامه‌ی بسته‌ی مرحله‌ی دلفی که شامل ۹ مؤلفه اصلی و ۴۹ گویه در مقیاس ۵ گزینه‌ای لیکرت بود. برای سنجش روایی و پایایی داده‌ها، معیارهای اعتبار یا مقبولیت، اطمینان-ثبات، قابلیت تأیید و قابلیت انتقال یا تناسب مورد توجه قرار گرفت. برای بررسی روایی از روایی محتوایی، پرسش‌نامه تهیه شده در اختیار چند تن از متخصصان حوزه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات قرار گرفت تا میزان انطباق گویه‌ها با اهداف پژوهش مورد سنجش قرار گیرد. در زمینه تناسب و قابلیت انتقال یافته‌ها، پژوهشگران با استفاده از روش دلفی و انتخاب هدفمند متخصصان، تلاش کردند تا نتایج پژوهش به محیط‌های مشابه قابل تعمیم باشد. در این پژوهش، پژوهشگر تحلیل مقایسه‌ای مداوم را مدنظر قرار داده است. همچنین صحت و درستی داده‌ها و چگونگی فرایند انجام کار گردآوری داده‌ها و مبنای روش‌شناسی پژوهش نیز به تأیید گروه پژوهش رسید (چایوویی^۱، پیران^۲، ۲۰۰۳). لازم به ذکر است در این پژوهش، پژوهشگر تمام مراحل را از ابتدا تا انتها به صورت دقیق برای گروه پژوهش گزارش کرده است تا امر حسابرسی برای ناظران میسر شود.

۴- یافته‌ها

برای شناسایی مؤلفه‌ها و گویه‌های فرایندهای مدیریت دانش، ابتدا متون علمی مرتبط گردآوری و بررسی شد و پیش‌نویس اولیه شامل ۹ مؤلفه و ۴۹ گویه با نظر گروه پژوهش تدوین گردید. این گویه‌ها با استفاده از منابع علمی استخراج و تحلیل شدند و در قالب پرسش‌نامه پنج گزینه‌ای لیکرت طراحی و بین ۱۰ متخصص مدیریت دانش در قالب پنل دلفی توزیع شد. پس از جمع‌آوری پاسخ‌ها، میانگین هر گویه با نرم‌افزار SPSS محاسبه گردید. در دور دوم، میانگین‌های به دست آمده در پرسش‌نامه درج و مجدداً برای اعضای پنل ارسال شد. از متخصصان خواسته شد با توجه به میانگین‌ها، درباره حفظ یا حذف گویه‌ها نظر دهند. گویه‌هایی که میانگین کمتر از ۳ داشتند و بیش از ۵۰ درصد اعضا رأی به حذف آن‌ها داده بودند، از پرسش‌نامه نهایی حذف شدند.

جدول ۱. شاخص‌های نهایی دور اول دلفی

شاخص‌های نهایی	کدهای اولیه
شناخت دانش	تثبیت دانش، ادغام دانش، بازیابی دانش، کشف دانش، شناسایی خبرگان دانش، ترویج دانش.
کسب دانش	استخراج دانش از متن، تشخیص موضوع، خلاصه‌سازی خودکار، استدلال و نتیجه‌گیری، پایش اطلاعات، یادگیری ماشینی، تشخیص گفتار، سنتز گفتار، پردازش زبان طبیعی.
ممیزی دانش	شناسایی محتوای منسوخ‌شده، شناسایی محتوای نامرتبط، تأیید صحت منابع، بررسی کیفیت محتوا، شناسایی شکاف‌های دانش، شناسایی محتوای مغرضانه.
سازمان‌دهی دانش	طبقه‌بندی خودکار، استخراج و انتزاع ویژگی‌ها، ایجاد تگ‌های متا، تشخیص نام موجودیت‌ها، پیونددهی داده‌ها.
اشاعه دانش	شناسایی مخاطب، شخصی‌سازی محتوا، زمان‌بندی انتشار، ایجاد جوامع دانش، تجزیه و تحلیل تعامل.
ارزش آفرینی دانش	شناسایی فرصت‌ها، پیش‌بینی، ارزیابی کیفیت محتوا، نوآوری، تصمیم‌گیری، حل مسئله.
توسعه دانش	آموزش و یادگیری، پژوهش و اکتشافات علمی، توسعه محصولات جدید، بهینه‌سازی تولید و زنجیره تأمین، غنی‌سازی دانش.
کاربست دانش	شناسایی فرصت‌های کاربردی، توصیه سیستم‌های تصمیم، شخصی‌سازی تجربیات کاربری، یادگیری و بهبود مستمر.
خلق دانش	ترکیب دانش، تجسم دانش، مدیریت مالکیت فکری.



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۵۵ |

دوره ۴، شماره ۳

پیاپی ۱۳

با توجه به اینکه در مرحله اول مؤلفه‌ها به اشباع رسیده بود در مرحله دوم پرسش‌نامه‌ای ۴۹ سؤالی در طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت طراحی و میان اعضای پنل دلفی توزیع شد. در پایان گام دوم دلفی ۴۹ مؤلفه مورد تأیید قرار گرفتند و مؤلفه‌ای حذف نشد و دوره‌های دلفی در این مرحله به پایان رسید.

جدول ۲. گویه‌های به‌دست‌آمده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص شناخت دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
شناخت دانش			
(کیوان‌آرا و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۳/۷	تثبیت دانش
(خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۳/۷	ادغام دانش
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۹	بازیابی دانش
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۴	کشف دانش
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۳	شناسایی خبرگان دانش
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۷	ترویج دانش
۴/۲۸			میانگین کلی



بر اساس جدول ۲، نظرات خبرگان نشان می‌دهد که هوش مصنوعی می‌تواند نقش مهمی در خود کارسازی فرایند «شناخت دانش» ایفا کند و به حوزه‌هایی مانند تثبیت، ادغام، بازیابی، کشف، شناسایی خبرگان و ترویج دانش کمک نماید. تثبیت دانش به مستندسازی و حفظ دانش برای استفاده آتی اشاره دارد، در حالی که ادغام دانش به ترکیب اطلاعات از منابع مختلف برای ایجاد دیدگاه جامع‌تر می‌پردازد. بازیابی دانش با بهره‌گیری از جستجوی هوشمند، دستیابی سریع به اطلاعات را ممکن می‌سازد و کشف دانش نیز با استفاده از الگوریتم‌های یادگیری ماشینی، دانش جدید را از داده‌ها استخراج می‌کند. همچنین، شناسایی خبرگان به تعیین افراد کلیدی با تخصص بالا و ترویج دانش به انتشار و اشتراک دانش در سراسر سازمان مربوط می‌شود. طبق میانگین‌های جدول، هوش مصنوعی بیشترین نقش را در بازیابی دانش با میانگین ۴۰۹ و کمترین نقش را در تثبیت و ادغام دانش با میانگین ۳۰۷ دارد.

جدول ۳. گویه‌های به‌دست‌آمده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص کسب دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
کسب دانش			
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۲	استخراج دانش از متن
(خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۴	تشخیص موضوع
(بکتاش، ۱۳۹۸)	پذیرش	۴/۴	خلاصه‌سازی خودکار
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۴	استدلال و نتیجه‌گیری
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۴	پایش اطلاعات
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۲	یادگیری ماشینی
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۱	تشخیص گفتار
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۳	سنتز گفتار
گروه پژوهش	پذیرش	۴	پردازش زبان طبیعی
۳/۹۸			میانگین کلی

بر اساس داده‌های جدول ۳، هوش مصنوعی در فرایند کسب دانش نقش مؤثری در حوزه‌هایی چون استخراج دانش، تشخیص موضوع، خلاصه‌سازی خودکار، استدلال و نتیجه‌گیری، پایش اطلاعات، یادگیری ماشینی، تشخیص گفتار، سنتز گفتار و پردازش زبان طبیعی دارد. استخراج دانش به شناسایی اطلاعات کلیدی از متون با استفاده از داده کاوی و NLP می‌پردازد و تشخیص موضوع به طبقه‌بندی محتوای متنی کمک می‌کند. خلاصه‌سازی خودکار، اطلاعات گسترده را فشرده و قابل درک می‌سازد و استدلال نیز با تحلیل داده‌ها، نتایج منطقی ارائه می‌دهد. همچنین پایش اطلاعات بر رصد مستمر داده‌ها تمرکز دارد و یادگیری ماشینی به بهبود مستمر تحلیل‌ها

کمک می‌کند. تشخیص و سنتز گفتار، گفتار انسانی را به متن و بالعکس تبدیل می‌نمایند و NLP ابزار اصلی تحلیل زبان طبیعی است. به‌طور کلی، هوش مصنوعی بیشترین نقش را در خلاصه‌سازی خودکار و استدلال با میانگین ۴/۴ و کمترین نقش را در تشخیص گفتار با میانگین ۳/۱ دارد.

جدول ۴. گویه‌های به‌دست‌آمده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص ممیزی دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
ممیزی دانش			
(علمی و همکاران، ۱۴۰۰)	پذیرش	۴	شناسایی محتوای منسوخ‌شده
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۱	شناسایی محتوای نامرتبط
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۸	تأیید صحت منابع
گروه پژوهش	پذیرش	۴	بررسی کیفیت محتوا
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۴	شناسایی شکاف‌های دانش
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۴	شناسایی محتوای مغرضانه
		۳/۹۵	میانگین کلی



نشریه مطالعات دانش‌پژوهی

صفحه ۵۷ |

دوره ۴، شماره ۳

پیاپی ۱۳

بر اساس اطلاعات جدول ۴، هوش مصنوعی در فرایند ممیزی دانش می‌تواند در حوزه‌هایی مانند شناسایی محتوای منسوخ، نامرتبط، مغرضانه، تأیید منابع، بررسی کیفیت محتوا و شناسایی شکاف‌های دانشی نقش‌آفرینی کند. کاربرد آن در شناسایی شکاف‌های دانش با میانگین ۴/۴ بیشترین و در شناسایی محتوای مغرضانه با میانگین ۳/۴ کمترین میزان بوده است. هوش مصنوعی می‌تواند با حذف اطلاعات قدیمی، غیر مرتبط یا مغرضانه، کیفیت و دقت دانش سازمانی را ارتقا دهد و از طریق تحلیل محتوا، زمینه‌های نیازمند به دانش را شناسایی و هدایت کند. همچنین، میانگین کلی ۳/۹۵ برای کاربرد هوش مصنوعی در این فرایند، نشان‌دهنده قابلیت متوسط رو به بالای آن در خودکارسازی ممیزی دانش است.

جدول ۵. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص سازمان‌دهی دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
سازمان‌دهی دانش			
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۷	طبقه‌بندی خودکار
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۲	استخراج و انتزاع ویژگی‌ها
گروه پژوهش	پذیرش	۴	ایجاد تگ‌های متا
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۷	تشخیص نام موجودیت‌ها
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۲	پیونددهی داده‌ها
		۴/۱۶	میانگین کلی

بر اساس جدول ۵، هوش مصنوعی در فرایند سازمان‌دهی دانش نقش مؤثری دارد و می‌تواند در حوزه‌هایی مانند طبقه‌بندی خودکار، استخراج ویژگی‌ها، ایجاد تگ‌های متا، تشخیص نام موجودیت‌ها و پیونددهی داده‌ها به کار گرفته شود. بیشترین کاربرد در طبقه‌بندی خودکار با میانگین ۴/۷ و کمترین کاربرد در تشخیص نام موجودیت‌ها با میانگین ۳/۷ گزارش شده است. این فناوری با استفاده از الگوریتم‌های هوشمند، امکان دسته‌بندی و برجسب گذاری خودکار اطلاعات، تحلیل دقیق‌تر داده‌ها و یکپارچه‌سازی منابع مختلف را فراهم می‌سازد. میانگین کلی ۴/۱۶ نیز نشان می‌دهد که فرایند سازمان‌دهی دانش از قابلیت نسبتاً بالایی برای خودکارسازی با کمک هوش مصنوعی برخوردار است و می‌تواند به بهبود مدیریت، دسترسی و بهره‌برداری از دانش در سازمان‌ها منجر شود.

جدول ۶. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص اشاعه دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
اشاعه دانش			
(بکتاش، ۱۳۹۸)	پذیرش	۴/۸	شناسایی مخاطب
گروه پژوهش	پذیرش	۴	شخصی‌سازی محتوا
(کیوان‌آرا و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۴/۲	زمان‌بندی انتشار
(گانب دی، ۱۳۸۱)	پذیرش	۴/۲	ایجاد جوامع دانش
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۲	تجزیه و تحلیل تعامل
۴/۲۸			میانگین کلی

بر اساس جدول ۶، هوش مصنوعی نقش مؤثری در خودکارسازی فرایند اشاعه دانش ایفا می‌کند. این فرایند شامل توزیع و انتشار دانش به گونه‌ای است که تمامی اعضای سازمان بتوانند به آن دسترسی داشته و عملکرد بهتری ارائه دهند. مؤلفه‌های کلیدی این فرایند شامل شناسایی مخاطب، شخصی‌سازی محتوا، زمان‌بندی انتشار، ایجاد جوامع دانش و تجزیه و تحلیل تعامل هستند. هوش مصنوعی با تحلیل داده‌ها، امکان شناسایی دقیق مخاطبان بر اساس نیازها و علایق، تنظیم محتوای متناسب با ویژگی‌های فردی، زمان‌بندی بهینه برای انتشار دانش، تشکیل جوامع دانشی پویا و تحلیل رفتار کاربران را فراهم می‌کند. در میان این مؤلفه‌ها، بیشترین کاربرد هوش مصنوعی در «شناسایی مخاطب» با میانگین ۴/۸ و کمترین در «شخصی‌سازی محتوا» با میانگین ۴ گزارش شده است. همچنین میانگین کلی ۴/۲۸ نشان می‌دهد که فرایند اشاعه دانش از ظرفیت بالایی برای بهره‌گیری از هوش مصنوعی در جهت خودکارسازی برخوردار است و می‌تواند اثربخشی انتشار دانش در سازمان را به شکل قابل توجهی افزایش دهد.

جدول ۷. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص ارزش‌آفرینی دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
ارزش‌آفرینی دانش			
(خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۰)، (کیوان‌آرا و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۳/۹	شناسایی فرصت‌ها
گروه پژوهش	پذیرش	۴	پیش‌بینی
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۲	ارزیابی کیفیت محتوا
(اشرفی، ۱۳۹۷)، (گانب دی، ۱۳۸۱)	پذیرش	۳/۵	نوآوری
(اشرفی، ۱۳۹۷)، (علمی و همکاران، ۱۴۰۰)	پذیرش	۳/۷	تصمیم‌گیری
(اشرفی، ۱۳۹۷)، (گانب دی، ۱۳۸۱)	پذیرش	۳/۹	حل مسئله
۳/۸۶			میانگین کلی

بر اساس جدول ۷، هوش مصنوعی در فرایند ارزش‌آفرینی دانش کاربرد قابل‌توجهی دارد که بیشترین نقش آن مربوط به «ارزیابی کیفیت محتوا» با میانگین ۴/۲ است و کمترین کاربرد در حوزه «نوآوری» با میانگین ۳/۵ مشاهده می‌شود. در این فرایند، شناسایی فرصت‌ها، پیش‌بینی روندها، ارزیابی کیفیت محتوا، نوآوری، تصمیم‌گیری و حل مسئله به کارگیری دانش را برای ایجاد ارزش ملموس در سازمان‌ها تسهیل می‌کنند. هوش مصنوعی با تحلیل داده‌ها به بهبود دقت، اعتبار و کاربرد دانش کمک می‌کند تا سازمان‌ها بتوانند استراتژی‌ها و فرایندهای خود را بهینه‌سازی کنند. میانگین کلی ۳/۸۶ نشان می‌دهد که خودکارسازی فرایند ارزش‌آفرینی با هوش مصنوعی در حد متوسط روبه بالا قرار دارد و پتانسیل مناسبی برای توسعه و بهبود این فرایند فراهم می‌سازد.

جدول ۸. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص توسعه دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
توسعه دانش			
(بکتاش، ۱۳۹۸)	پذیرش	۳/۸	آموزش و یادگیری
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۵	پژوهش و اکتشافات علمی
(علمی و همکاران، ۱۴۰۰)، (گانب دی، ۱۳۸۱)	پذیرش	۳/۶	توسعه محصولات جدید
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۷	بهینه‌سازی تولید و زنجیره تأمین
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۶	غنی‌سازی دانش
۳/۸۴			میانگین کلی



با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۸ می‌توان گفت که در فرایند توسعه دانش که یکی از بخش‌های مدیریت دانش است، هوش مصنوعی نقش مهمی ایفا می‌کند، به‌ویژه در پژوهش و اکتشافات علمی با میانگین ۴/۵ بیشترین کاربرد را دارد. توسعه دانش به مجموعه فعالیت‌هایی گفته می‌شود که موجب گسترش و بهبود دانش و توانمندی‌های سازمان می‌شود. این فرایند شامل آموزش و یادگیری کارکنان، پژوهش و تولید دانش نوین، توسعه محصولات جدید، بهینه‌سازی تولید و زنجیره تأمین و غنی‌سازی دانش است. هوش مصنوعی با بهبود و خودکارسازی این فعالیت‌ها می‌تواند بهره‌وری و کیفیت دانش سازمانی را افزایش دهد. بر اساس جدول ۷، کمترین کاربرد هوش مصنوعی در توسعه محصولات جدید و غنی‌سازی دانش با میانگین ۳/۶ مشاهده شده است. میانگین کلی ۳/۸۴ نشان‌دهنده قابلیت بالای فرایند توسعه دانش برای خودکارسازی با هوش مصنوعی است که می‌تواند سازمان‌ها را در بهبود مستمر و نوآوری یاری رساند.

جدول ۹. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص کاربرست دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
کاربرست دانش			
(کیوان‌آرا و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۳/۸	شناسایی فرصت‌های کاربرست
(خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۰)	پذیرش	۴/۶	توصیه سیستم‌های پشتیبانی تصمیم
گروه پژوهش	پذیرش	۴/۱	شخصی‌سازی تجربیات کاربری
(علمی و همکاران، ۱۴۰۰)	پذیرش	۴/۱	یادگیری و بهبود مستمر
۴/۱۵			میانگین کلی

با توجه به اطلاعات مندرج در جدول ۹ می‌توان گفت که هوش مصنوعی در فرایند کاربرست دانش نقش مهمی دارد، به‌ویژه در حوزه توصیه سیستم‌های پشتیبانی تصمیم که بیشترین کاربرد را با میانگین ۴/۶ دارد. این فرایند شامل شناسایی فرصت‌های کاربردی دانش برای بهبود عملیات و دستیابی به اهداف استراتژیک است. همچنین شخصی‌سازی تجربیات کاربری و یادگیری و بهبود مستمر از دیگر حوزه‌های کاربردی هوش مصنوعی هستند که به ترتیب کمترین نقش با میانگین ۴/۱ را دارند. سیستم‌های پشتیبانی تصمیم با استفاده از الگوریتم‌های هوش مصنوعی، پیشنهادهای بهینه‌ای برای تصمیم‌گیری ارائه می‌دهند و به افزایش دقت و سرعت کمک می‌کنند. میانگین کلی ۴/۱۵ نشان‌دهنده قابلیت خوب فرایند کاربرست دانش برای خودکارسازی با هوش مصنوعی است که می‌تواند بهره‌وری و کیفیت تصمیمات سازمانی را بهبود بخشد.

جدول ۱۰. گویه‌های کسب‌شده در دور اول و دوم دلفی برای شاخص خلق دانش

منبع	تصمیم‌گیری	میانگین کسب‌شده	طیف شاخص (گویه)
خلق دانش			
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۲	ترکیب دانش
(اشرفی، ۱۳۹۷)	پذیرش	۴/۱	تجسم دانش
گروه پژوهش	پذیرش	۳/۶	مدیریت مالکیت فکری
۳/۹۶			میانگین کلی



در جدول ۱۰ نیز نشان داده شده است که هوش مصنوعی در فرایند خلق دانش که به تولید و توسعه دانش نوآوران در سازمان‌ها کمک می‌کند، کاربرد قابل توجهی دارد. این فرایند شامل ترکیب دانش، تجسم دانش و مدیریت مالکیت فکری است. ترکیب دانش به ادغام دانش‌های مختلف برای ایجاد ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین اشاره دارد که هوش مصنوعی در این بخش بیشترین نقش را ایفا می‌کند. تجسم دانش با استفاده از تکنیک‌های بصری به درک بهتر اطلاعات پیچیده کمک می‌کند و مدیریت مالکیت فکری حفاظت از حقوق اختراعات و نوآوری‌ها را بر عهده دارد. بر اساس جدول ۱۰، خودکارسازی فرایند خلق دانش با هوش مصنوعی بیشترین تأثیر را در ترکیب دانش دارد و کمترین تأثیر را در مدیریت مالکیت فکری با میانگین ۳/۶ نشان می‌دهد. میانگین کلی ۳/۹۶ بیانگر قابلیت متوسط رو به بالای این فرایند در استفاده از هوش مصنوعی برای خودکارسازی است.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

در عصر دیجیتال که حجم داده‌ها به سرعت افزایش می‌یابد، مدیریت دانش به چالشی مهم برای سازمان‌ها تبدیل شده است. دانش به عنوان منبعی استراتژیک نقش کلیدی در ایجاد مزیت رقابتی پایدار دارد، اما بهره‌برداری از آن پیچیده است. هوش مصنوعی با توانایی خودکارسازی و بهینه‌سازی فرایندهای مدیریت دانش، می‌تواند الگوها و اطلاعات ارزشمند را از داده‌های گسترده استخراج کند. این فناوری امکان تصمیم‌گیری‌های دقیق‌تر و استراتژیک‌تر را برای مدیران فراهم می‌کند. بنابراین، هوش مصنوعی ابزاری کلیدی در بهبود عملکرد مدیریت دانش محسوب می‌شود. یکی از مهم‌ترین کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت دانش، خودکارسازی فرایندهای مختلف از جمله استخراج دانش، سازمان‌دهی، اشاعه و ارزیابی دانش و سایر فرایندهای مدیریت دانشی است. این فناوری علاوه بر بهبود مدیریت دانش، با تحلیل داده‌های بزرگ و کشف الگوهای پیچیده، فرصت‌های نوآوری و خلاقیت را در سازمان‌ها فراهم می‌سازد. با شناسایی شکاف‌های دانش و فرصت‌های موجود، سازمان‌ها قادر به طراحی استراتژی‌های نوین برای رشد و توسعه خواهند بود. این نکات در مطالعات پیشین نیز به‌طور گسترده تأیید شده‌اند. برای نمونه در پژوهش



بزرگ‌برفرویی و همکاران (۱۳۹۵) نیز به فواید و ظرفیت‌های هوش مصنوعی در مدیریت دانش پرداختند که با پژوهش حاضر هماهنگی و همخوانی دارد. البته در پژوهش بزرگ‌برفرویی و همکاران به معایب و ضعف‌های آن نیز اشاره کرد که از جمله آن‌ها سیستم‌های خبره محدود به مسائل خاص، عدم آمادگی برای کار با اطلاعات پیچیده است که در این پژوهش به این مورد اشاره‌ای نشده است. همچنین طاهریان (۱۳۹۷) نیز در پژوهش خود به این مسئله اشاره کردند که هوش مصنوعی در توانمندسازی سازمان‌ها در استفاده از سیستم‌های مدیریت دانش در ذخیره و اشاعه اطلاعات ساختار نیافته استفاده کنند که در پژوهش حاضر نیز به نقش مؤثر و مفید هوش مصنوعی در فرایند مدیریت دانش اشاره می‌کند و به نقش مهم آن در اشاعه دانش اشاره می‌کند. در نتیجه این پژوهش نیز با یافته‌های بخش اشاعه و سازمان‌دهی دانش هم‌خوانی و هماهنگی دارد. عباسی و سیوندیان (۱۳۹۹) نیز در پژوهش خود به نقش هوش مصنوعی در کدگذاری دانش و ارزش‌آفرینی از دانش اشاره می‌کند که در پژوهش حاضر نیز به نقش هوش مصنوعی در فرایند ارزش‌آفرینی اشاره شده است که با این بخش از پژوهش هم‌خوانی دارد و همسو است. خلیلی (۱۴۰۲) در پژوهش خود به این نکته اشاره کرده‌اند که برای توسعه سیستم هوش مصنوعی مبتنی بر مدیریت دانش نیاز است که به سه بعد انسانی، زیرساخت، و فرایندها توجه شود که در پژوهش حاضر به شناسایی این عوامل پرداخته نشده است. محرابی و همکاران (۱۴۰۲) نیز در پژوهش خود به ابعاد مهم هوش مصنوعی در مدیریت دانش اشاره کرده و بیان کردند که هوش مصنوعی می‌تواند در پیشروی موفق مدیریت دانش در سازمان‌ها نقش مؤثری را داشته باشد که با نتایج به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر هم‌خوانی و هماهنگی دارد. چراکه یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که هوش مصنوعی در خودکارسازی تمامی فرایندهای مدیریت دانش نقش دارد. اسحاقی (۱۴۰۲) در پژوهش خود به نقش هوش مصنوعی در استخراج دانش، کدگذاری دانش، بازیابی دانش، اشتراک‌گذاری دانش اشاره کرده است که در پژوهش حاضر نیز به این موارد در بستر فرایندهای دانشی اشاره شده است. بنابراین با یافته‌های این پژوهش هم‌خوانی دارد و همسو است. واجپایی و راماجاندان (۲۰۱۹) در پژوهش خود بیان کردند که هوش مصنوعی برای ارائه بهتر فرایند تصمیم‌گیری مورد توجه است که با یافته‌های پژوهش حاضر در بخش کاربرست دانش که به سیستم‌های پشتیبانی تصمیم‌گیری اشاره شده است، هماهنگی دارد. جالو و همکاران (۲۰۲۰) نیز در پژوهش خود به این نکته اشاره کرده‌اند که ترکیب هوش مصنوعی در محیط‌های داده باعث آسان‌تر پیدا شدن اسناد و مدارک می‌شوند و همچنین به پیاده‌سازی بهتر مدیریت دانش کمک می‌کنند با نتایج حاصل از این پژوهش هم‌خوانی دارد چراکه این پژوهش نیز به نقش مؤثر هوش مصنوعی در حوزه فرایندهای مدیریت دانش اشاره کرده است. لیو (۲۰۲۲) در پژوهش خود به نقش مؤثر هوش مصنوعی در جریان دانش اشاره کرده است و بیان کردند که بین هوش مصنوعی و مدیریت شبکه دانش ارتباط نزدیک و معناداری وجود دارد که این پژوهش با یافته‌های بخش

اشاعه دانش هماهنگی و همخوانی دارد. جراحی و همکاران (۲۰۲۲) به همزیستی بین کارکنان دانش و سیستم‌های هوشمند اشاره کرده است که در این پژوهش به این مورد پرداخته نشده است. با توجه به بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در حوزه هوش مصنوعی و در بستر مدیریت دانش این نکته استنباط شد که مدیریت دانش یکی از ارکان مهم در تمامی سازمان‌ها است که باید مورد توجه و بررسی قرار گیرد. در این مقاله نیز به بررسی جامع و عمیقی از کاربردهای مختلف هوش مصنوعی در خودکارسازی فرایندهای مدیریت دانش پرداخته شد. یافته‌های به‌دست‌آمده در پژوهش حاضر نشان داد که هوش مصنوعی در ۹ فرایند مدیریت دانش می‌تواند نقش مؤثر و بسزایی داشته باشد. در زمینه شناخت دانش، هوش مصنوعی با استفاده از تکنیک‌های پیشرفته پردازش زبان طبیعی و یادگیری ماشین قادر است به‌طور مؤثر به جمع‌آوری، تحلیل و ساختاربندی دانش در سازمان‌ها کمک کند. این به معنای درک عمیق‌تر از نوع، ساختار و کاربرد دانش موجود در سازمان است. بررسی‌های انجام‌شده نشان داد که هوش مصنوعی در بازیابی دانش با میانگین کسب‌شده ۴/۹ می‌تواند بیشترین کاربرد را داشته باشد. البته ناگفته نماند که بر اساس نظرات خبرگان در سایر گزاره‌های شناخت دانش نیز می‌تواند مفید و مؤثر واقع گردد. این نتایج نشان‌دهنده توانایی بالای هوش مصنوعی در تسهیل و بهینه‌سازی فرایندهای مرتبط با دانش است که می‌تواند منجر به بهره‌وری بیشتر و تصمیم‌گیری‌های آگاهانه‌تر در سازمان‌ها شود. در نهایت، این پژوهش تأکید دارد که هوش مصنوعی می‌تواند در تمام مراحل مدیریت دانش از جمع‌آوری و تثبیت تا ترویج و شناسایی خبرگان، نقشی کلیدی ایفا کند و پذیرش و استفاده از این فناوری‌ها می‌تواند به سازمان‌ها در رسیدن به اهداف استراتژیک خود کمک شایانی نماید. یکی دیگر از مهم‌ترین فرایندهای موردبررسی، کسب دانش است که نقش حیاتی در مدیریت دانش دارد. هوش مصنوعی در این فرایند در دو مؤلفه خلاصه‌سازی خودکار با میانگین کسب‌شده ۴/۴، به‌وسیله الگوریتم‌های پیشرفته، اطلاعات طولانی و پیچیده را به‌صورت مختصر و مفید ارائه می‌دهد که به تصمیم‌گیری سریع‌تر کمک می‌کند. همچنین استدلال و نتیجه‌گیری با میانگین ۴/۴ نیز یکی دیگر از کاربردهای هوش مصنوعی است که با تحلیل داده‌های موجود، می‌تواند نتیجه‌گیری‌های منطقی و مستدل ارائه دهد. این داده‌ها نشان می‌دهد که هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود می‌تواند فرایند کسب دانش را به‌طور قابل‌توجهی بهبود بخشد و سازمان‌ها را در دستیابی به دانش مؤثر و بهره‌ورتر یاری نماید. یکی از فرایندهای کلیدی موردبررسی، ممیزی دانش است که نقشی اساسی در حفظ و بهبود کیفیت دانش سازمانی دارد. هوش مصنوعی می‌تواند در شناسایی شکاف‌های دانش با میانگین ۴/۴ بیشترین کاربرد را در این فرایند داشته باشد. هوش مصنوعی این امکان را فراهم می‌کند تا نقاط ضعف و کمبودهای موجود در دانش سازمانی را شناسایی و پیشنهادهایی برای پر کردن این شکاف‌ها ارائه گردد. این نکات بیانگر این موضوع است که هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند ممیزی دانش، می‌تواند به‌طور قابل‌توجهی کیفیت، دقت و به‌روزرسانی دانش سازمانی را بهبود بخشد و از این طریق، بهره‌وری و اثربخشی سازمان‌ها

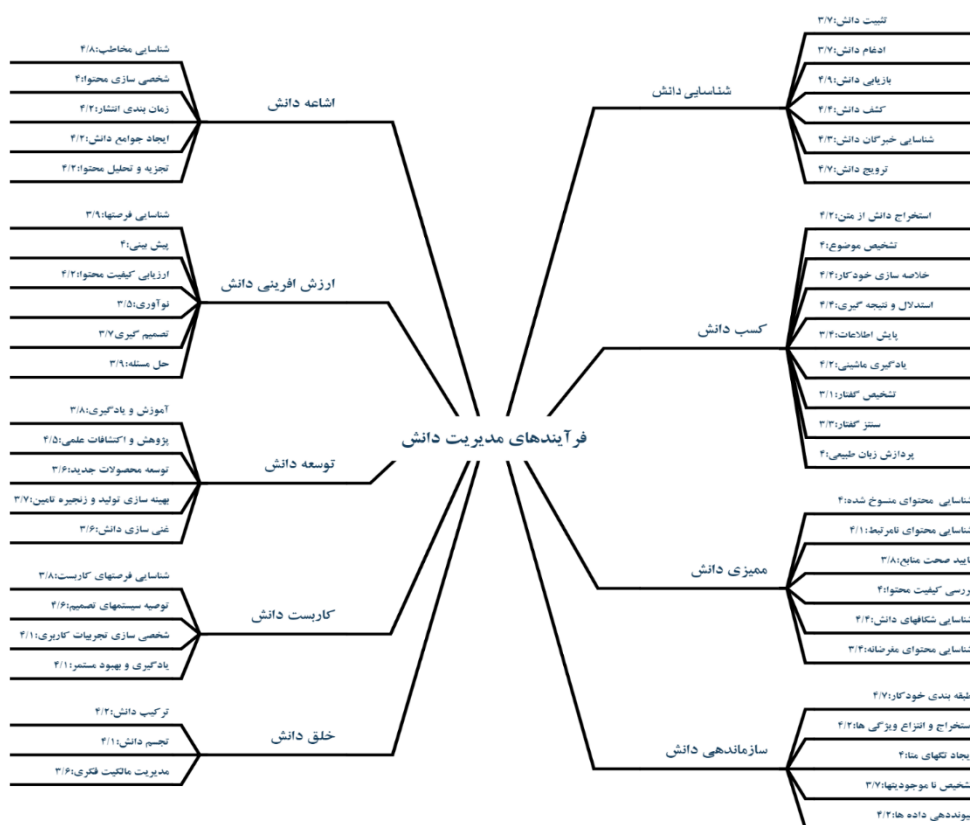


را افزایش دهد. فرایند سازمان‌دهی دانش به‌عنوان یکی از کلیدی‌ترین مراحل موردبررسی قرار گرفته است. هوش مصنوعی با توانایی طبقه‌بندی خودکار، که با میانگین $4/7$ به اثبات رسیده است، می‌تواند به‌طور خودکار اطلاعات و داده‌های سازمانی را دسته‌بندی و سازمان‌دهی کند، که این امر باعث افزایش دسترسی و استفاده بهینه از دانش می‌شود. این عبارت بیانگر این است که هوش مصنوعی با کاربردهای متنوع خود در فرایند سازمان‌دهی دانش، می‌تواند به‌طور قابل توجهی بهبود و کارآمدی این فرایند را افزایش دهد، دسترسی به اطلاعات دقیق و به‌روز را تسهیل کند و در نهایت بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها را ارتقا بخشد. فرایند اشاعه دانش نیز به‌عنوان یکی از مراحل مهم مدیریت دانش موردبررسی قرار گرفته است. هوش مصنوعی با توانایی شناسایی مخاطب، که با میانگین $4/8$ به اثبات رسیده است، می‌تواند مخاطبان مناسب برای هر نوع دانش و اطلاعات را شناسایی کرده و از این طریق اشاعه دانش را هدفمندتر و مؤثرتر سازد. به‌طور کلی می‌توان گفت که هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند اشاعه دانش، می‌تواند به‌طور قابل توجهی بهبود و کارآمدی این فرایند را افزایش دهد و از این طریق بهره‌وری و اثربخشی سازمان‌ها را در انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش ارتقا بخشد. اما فرایند ارزش‌آفرینی نیز به‌عنوان یکی دیگر از فرایندهای مدیریت دانش موردتوجه قرار گرفت که نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که هوش مصنوعی در ارزیابی کیفیت محتوا با میانگین $4/2$ نیز یکی دیگر از کاربردهای مهم هوش مصنوعی است که می‌تواند کیفیت اطلاعات و دانش موجود را ارزیابی و بهبود بخشد. هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند ارزش‌آفرینی دانش، می‌تواند به‌طور قابل توجهی به افزایش بهره‌وری و کارآمدی سازمان‌ها کمک کرده و از این طریق ارزش قابل توجهی را از دانش سازمانی ایجاد کند. فرایند توسعه دانش به‌عنوان یکی از مراحل اساسی مدیریت دانش است که در این پژوهش موردبررسی قرار گرفته است. پژوهش و اکتشافات علمی با میانگین $4/5$ ، ازجمله حوزه‌های کلیدی است که هوش مصنوعی می‌تواند با تحلیل داده‌های علمی و کشف الگوهای جدید، به پیشرفت علم و فناوری کمک کند. در این فرایند هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند توسعه دانش، می‌تواند به‌طور قابل توجهی به ارتقاء و بهبود فرایندهای آموزشی، پژوهشی، تولیدی و نوآورانه در سازمان‌ها کمک کرده و از این طریق به توسعه و غنی‌سازی دانش سازمانی منجر شود. در فرایند کاربست دانش، هوش مصنوعی نیز کاربرد دارد. توصیه سیستم‌های پشتیبانی تصمیم با پذیرش $4/6$ نیز از دیگر کاربردهای مهم هوش مصنوعی است که با ارائه پیشنهادها و راهنمایی‌های مبتنی بر تحلیل داده‌ها، به مدیران در اتخاذ تصمیمات بهتر و آگاهانه‌تر کمک می‌کند. هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند کاربست دانش، می‌تواند به‌طور قابل توجهی به بهره‌وری و اثربخشی سازمان‌ها کمک کرده و از این طریق دانش موجود را به‌طور مؤثر و کارآمد به کار گیرد. هوش مصنوعی در فرایند خلق دانش با توانایی ترکیب دانش، که با میانگین $4/2$ مورد تأیید قرار گرفت، می‌تواند با ادغام اطلاعات و داده‌های مختلف از منابع گوناگون، دانش جدید و ارزشمندی ایجاد کند. این

ترکیب دانش می تواند به کشف ایده ها و راه حل های نوآورانه کمک کند. به طور کلی، این داده ها نشان می دهد که هوش مصنوعی با کاربردهای گسترده و متنوع خود در فرایند خلق دانش، می تواند به طور قابل توجهی به تولید دانش جدید و ارزشمند کمک کرده و از این طریق بهره وری و نوآوری سازمان ها را افزایش دهد. با توجه به بررسی های صورت گرفته می توان گفت که نتایج تحلیل کاربردهای هوش مصنوعی در فرایندهای مختلف مدیریت دانش به طور مشخص نشان دهنده الگوی کاربردی و تأثیرگذار این فناوری است. بر اساس میانگین های به دست آمده، هوش مصنوعی بیشترین کاربرد را در فرایندهای شناخت دانش و اشاعه دانش با میانگین ۴/۲۸ دارد، که نشان دهنده توانمندی های بالای هوش مصنوعی در تحلیل، سازمان دهی و انتقال دانش به شیوه ای مؤثر و هدفمند است. پس از آن، فرایند سازمان دهی دانش با میانگین ۴/۱۶ و فرایند کاربست دانش با میانگین ۴/۱۵، به ترتیب در رتبه های بعدی قرار دارند، که این امر به معنای اهمیت هوش مصنوعی در بهینه سازی ساختار و کاربرد عملی دانش در سازمان ها است. در ادامه، فرایند کسب دانش با میانگین ۳/۹۸ و فرایند خلق دانش با میانگین ۳/۹۶، هرچند که کاربرد آن ها کمتر از فرایندهای بالاتر است، اما همچنان نقش مهمی در تولید و توسعه دانش جدید و استخراج اطلاعات از داده ها ایفا می کنند. همچنین، هوش مصنوعی در فرایند توسعه دانش با میانگین ۳/۸۴ و فرایند ممیزی دانش با میانگین ۳/۹۵، به طور معناداری به بهبود و ارزیابی کیفیت دانش کمک می کند. نهایتاً، فرایند ارزش آفرینی دانش با میانگین ۳/۸۶، نشان دهنده توانایی هوش مصنوعی در ایجاد ارزش از دانش و بهینه سازی تصمیمات است.

به طور کلی، این نتایج نشان می دهد که هوش مصنوعی به طور گسترده و کارآمد در تمامی مراحل مدیریت دانش کاربرد دارد و می تواند به بهبود کارایی، بهره وری و نوآوری در سازمان ها کمک کند. در شکل ۲ شاخص ها و گویه های نهایی شده در این پژوهش که تأثیر هوش مصنوعی بر خود کارسازی فرایندهای مدیریت دانش را نشان می دهد، ارائه شده است.

شکل ۲: شاخص‌ها و گویه‌های نهایی شده



نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که هوش مصنوعی در بیشتر فرایندهای مدیریت دانش نقش مؤثر و سازنده‌ای دارد، اما نوآوری اصلی آن در شناسایی دقیق فرایندهایی است که هوش مصنوعی در آن‌ها عملکردی متفاوت از روش‌های سنتی ارائه می‌کند. برخلاف مطالعات پیشین که به صورت کلی کاربردهای هوش مصنوعی را بررسی کرده‌اند، این پژوهش با استفاده از ادبیات علمی، تحلیل‌های آماری و نظرات خبرگان، اولویت‌بندی دقیقی از فرایندهای بهره‌مند از هوش مصنوعی ارائه داده است. فرایندهایی مانند شناخت دانش، اشاعه دانش و سازمان‌دهی دانش بیشترین تأثیرپذیری را از هوش مصنوعی داشته‌اند. فناوری‌های پیشرفته‌ای همچون پردازش زبان طبیعی، یادگیری ماشین و تحلیل داده‌های غیر ساختاریافته، به بهینه‌سازی این فرایندها کمک قابل توجهی کرده‌اند. به عنوان مثال، شناسایی سریع و دقیق دانش موجود، تعیین مخاطبان مناسب برای اشاعه هدفمند و سازمان‌دهی داده‌ها به گونه‌ای که بازیابی آن‌ها آسان‌تر شود، از مزایای کلیدی هوش مصنوعی نسبت به روش‌های سنتی است. این پژوهش همچنین مدلی عملیاتی مبتنی بر اولویت‌بندی فرایندهای مدیریت دانش بر اساس تأثیر هوش مصنوعی طراحی کرده که شکاف‌های نظری پیشین را پر می‌کند. این مدل می‌تواند به سیاست‌گذاران، مدیران و طراحان استراتژی‌های تحول دیجیتال کمک کند تا نقشه راه مناسبی برای استقرار هوش مصنوعی در مدیریت دانش طراحی و اجرا کنند و به این ترتیب بهره‌وری سازمان‌ها را افزایش دهند.



درنهایت، با توجه به رشد روزافزون و پیشرفت‌های سریع در زمینه هوش مصنوعی، درک و استفاده بهینه از این فناوری می‌تواند نقشی تعیین‌کننده در موفقیت و پیشرفت سازمان‌ها در آینده ایفا کند. یافته‌های به‌دست‌آمده از این پژوهش نیز نشان می‌دهد که هوش مصنوعی می‌تواند برای خودکارسازی فرایندهای مدیریت دانش در سازمان‌ها نقش مؤثری داشته باشد. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود آگاهی و آماده‌سازی سازمان‌ها برای بهره‌برداری از قابلیت‌های هوش مصنوعی در مدیریت دانش، به‌عنوان یک ضرورت اساسی و استراتژیک موردتوجه قرار بگیرد. همچنین نتایج به‌دست‌آمده از این پژوهش نشان می‌دهد که نیاز است توسعه و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش هوشمند موردبررسی قرار بگیرد؛ و به‌منظور عملکرد بهتر، توانمندی‌های تحلیل و پیش‌بینی دانش ارتقا یابد؛ و فرایندهای شناسایی و حفظ دانش‌های کلیدی تقویت گردد. در همین راستا، لازم است از طریق خلق دانش جدید ظرفیت‌های نوآوری توسعه گردد و بر ارزیابی و بهبود کیفیت دانش تمرکز لازم و کافی صورت بگیرد.

۶- منابع و مآخذ

- اسحاقی، رضا. (۱۴۰۲، ۲۰ اردیبهشت). هوش مصنوعی و مدیریت دانش: تأثیرات، مزایا و پیاده‌سازی. دبیرخانه دائمی کنفرانس مونیخ آلمان. <https://civilica.com/doc/1667666>
- اسلام، بکتاش. (۱۳۹۸). ارزیابی رابطه میان مؤلفه‌های مدیریت دانش با نوآوری و عملکرد شرکت توزیع نیروی برق استان فارس در سال ۱۳۹۷. *رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت*، ۱۲ (۱)، ۲۰۳-۲۱۸. <http://jnraims.ir/article-1-169-fa.html>
- اشرفی، حمیدرضا. (۱۳۹۷). مؤلفه‌ها، عناصر و عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان. *رویکردهای پژوهشی نوین مدیریت و حسابداری*، ۲ (۷)، ۱۴۱-۱۲۷. <https://majournal.ir/index.php/ma/article/view/87>
- برزگر بفرویی، کمال؛ سالمی شکوری، احسان؛ و نوری، داوود. (۱۳۹۵، ۳۰ اردیبهشت). نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش. *دانشگاه شهید بهشتی تهران*. <https://civilica.com/doc/499985>
- تولایی، روح‌الله. (۱۴۰۲). تعامل بین انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش. *مدیریت راهبردی دانش سازمانی*، ۶ (۱)، ۱۱-۲۱. <http://doi.org/10.47176/smok.2023.1121>
- ثابتی، سعید؛ ملک‌محمدی، سپیده؛ و کسرائی، احمدرضا. (۱۴۰۳). نقش هوش مصنوعی در شکل‌دهی آینده مدیریت دانش نوین. *همایش ملی تحقیقات میان‌رشته‌ای در علوم مهندسی و مدیریت*، ۸ (۸)، ۱۵۲-۱۶۶. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/2153347/>
- حسن زاده، محمد. (۱۴۰۰). دستورالعمل مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی: چون و چرا یک راه دراز. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۷ (۲)، ۷-۲۰. <http://doi.org/10.22091/stim.2021.1886>
- حسن پور، اکبر؛ واعظی، رضا؛ و سفیدکار، پریم. (۱۳۹۲). بررسی عوامل مؤثر بر فرآیند مدیریت دانش در صنعت بانکداری و بیمه. *مدیریت توسعه و تحول*، ۵ (۱۵)، ۳۱-۳۷. <https://www.magiran.com/paper/1389902>



خیری، مهتاب. (۱۳۹۷). *پیاده سازی و استقرار مدیریت دانش در سازمان*. موسسه آموزش عالی غیردولتی تاکستان. <https://civilica.com/doc/831425/>

خیراندیش، مهدی؛ دوستکام، کاظم؛ و حسینی، یحیی. (۱۳۹۰). نقش عوامل فناورانه در موفقیت مدیریت دانش در سازمان. *مدیریت نظامی*، ۱۱ (۴۴)، ۶۹-۸۸. https://jmm.iranjournals.ir/article_3401.html.

خدیور، آمنه؛ و درتاج، فاطمه. (۱۳۹۵). ارائه چارچوبی برای موفقیت در پیاده سازی سیستم های مدیریت دانش مبتنی بر رایانش ابری. *پژوهش های مدیریت در ایران*، ۲۰ (۲)، ۹۳-۱۱۸. https://mri.modares.ac.ir/article_395.html

رضاییان، علی؛ احمدوند، علی محمد؛ و تولایی، روح اله. (۱۳۸۸). بررسی الگوهای راهبرد مدیریت دانش و راهبرد دانش در سازمان ها. *توسعه انسانی پلیس*، ۶ (۲۷)، ۳۳-۶۴. <https://sid.ir/paper/132808/en>

ساعدی، مهدی؛ و نادعلی پور، حمید. (۱۳۸۵، ۲۴ دی). مدل پیاده سازی مدیریت دانش در ایران خودرو بر مبنای یادگیری و نگاه منبع محور به شرکت در بستر فناوری اطلاعات. تهران. <https://civilica.com/doc/19002>

طاهریان، حمید؛ و خلیلی، مهدی. (۱۳۹۳، ۲۷ اسفند). بررسی کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت دانش. دانشگاه جامع علمی- کاربردی تهران. <https://civilica.com/doc/455109>.

کیوان آرا، محمود؛ یزدخواستی، علی؛ بهرامی، سوسن؛ و مسعودیان، یوسف. (۱۳۹۰). رابطه ی مؤلفه های مدیریت دانش و هوش سازمانی در دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، ۸ (۵)، ۶۷۳-۶۸۰. https://him.mui.ac.ir/article_11118.html.

گانب دی. بات. (۱۳۸۱). مدیریت دانش در سازمان ها: بررسی تأثیر متقابل فناوری، فنون و انسان. *پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۱۸ (۱)، ۷۶-۸۳. https://jipm.irandoc.ac.ir/article_698697.html.

علمی، الهام؛ آذر، عادل؛ و غفاری، فرهاد. (۱۴۰۰). سناریوسازی تأثیر مؤلفه های مدیریت دانش بر زنجیره تأمین بارویکردپویایی سیستم. *آینده پژوهی مدیریت*، ۱۲۵ (۳۱)، ۹۷-۱۰۷. <https://sid.ir/paper/1065426/fa>.

محرابی، نازیلا؛ خراشادی زاده، سحر؛ و کریمیان، راحله. (۱۴۰۲). شناسایی مؤلفه های هوش مصنوعی در پیاده سازی مدیریت دانش. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۹ (۳)، ۳۵۱-۳۹۰. <http://doi.org/10.22091/stim.2023.8924.1906>

یزدانی کاشانی، مریم؛ و رضاپور میر صالح، مهدی. (۱۴۰۳، ۳۱ تیر). مروری بر نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش. موسسه پایش شهر تهران. <https://civilica.com/doc/2036851/>

Alqudah, M. A., & Muradkhanli, L. (2022). *Artificial intelligence and expert system role in knowledge management in government institutions*. Paper presented at the International Baku Scientific Research Congress, Baku, Azerbaijan.

<https://www.researchgate.net/publication/365318572>

Jarrahi, M. H., Askay, D., Eshraghi, A., & Smith, P. (2022). *Artificial intelligence and knowledge management: A partnership between human and AI*. *Business Horizons*, 65(6), 693-705. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2022.05.001>

Jallow, H., Renukappa, S., & Suresh, S. (2020, December). *Knowledge management and artificial intelligence (AI)*. In *ECKM 2020: 21st European Conference on Knowledge Management* (p. 363). Academic Conferences International Limited. <https://www.proquest.com/openview/180f23149cb88002586162a631ac03d0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1796412>

- Liu, Q. (2022). *Analysis of collaborative driving effect of artificial intelligence on knowledge innovation management*. *Scientific Programming*, 2022(1), 8223724. <https://doi.org/10.1155/2022/8223724>
- Pai, R. Y., Shetty, A., Shetty, A. D., Bhandary, R., Shetty, J., Nayak, S., ... & D'souza, K. J. (2022). Integrating artificial intelligence for knowledge management systems–synergy among people and technology: a systematic review of the evidence. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 35(1), 7043-7065. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2058976>
- Sanzogni, L., Guzman, G., & Busch, P. (2017). Artificial intelligence and knowledge management: Questioning the tacit dimension. *Prometheus*, 35(1), 37-56. <https://doi.org/10.1080/08109028.2017.1364547>
- Taherdoost, H., & Madanchian, M. (2023). *Artificial intelligence and knowledge management: Impacts, benefits, and implementation*. *Computers*, 12(4), 72. <https://doi.org/10.3390/computers12040072>



نشریه مطالعات دانش پژوهی

صفحه ۶۹ |

دوره ۴، شماره ۳

پیاپی ۱۳