



Research Article

The Use of Artificial Intelligence and Knowledge Management in improving Corporate Governance a case study of Mapna Company

Somayyeh Tahanpour¹, Vahid Araie², Maziar Azimzadeh Irani³, Ali Asghar Pourezzat⁴

1. PhD student in Public Administration, Department of Public Administration and Public Policy Doctoral Program, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. E-mail: Msste.tahanpour@gmail.com

2. Corresponding Author: Assistant Professor, Department of Public Administration and Public Policy Doctoral Program, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: yah.araei@iauctb.ac.ir

3. Assistant Professor, Department of Public Administration and Public Policy Doctoral Program, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: azimzadeh@iauctb.ac.ir

4. Professor, Department of Public Administration, University of Tehran, Tehran, Iran. Email: pourezzat@gmail.com

Received: 12 October 2024; Revised: 17 November 2024; Accepted: 21 December 2024; Published: 21 December 2024

Abstract

Purpose: One of the most important issues in recent years is the concept of corporate governance. This concept deals with the way of managing and controlling an organization and its main goal is to ensure transparency, accountability and fairness in corporate decisions. On the other hand, knowledge management helps organizations to take advantage of existing experiences and information and improve decision-making and innovation. With the emergence of artificial intelligence as one of the leading technologies, organizations are driven to increase productivity. The application of artificial intelligence and knowledge management in corporate governance can lead to optimization of decision-making and increasing the efficiency of organizations. Organizations of the country always need a knowledge system that can work in a coordinated, regular, purposeful, continuous and dynamic manner. One of these organizations is Mapna. In this company, until now, organizational knowledge management models that are based on corporate governance have not been investigated, and knowledge management has only been dealt with separately and superficially. Therefore, this research area needs more extensive studies. In this regard, this study presents the model of artificial intelligence and knowledge management in corporate governance.

Methodology: The approach of the current research is qualitative and it was done using thematic analysis method. Data collection methods in this research include library studies and field studies. In the first stage, with comprehensive library reviews and evaluation of past studies, including English and Persian books and articles, theses, effective factors and components of artificial intelligence and knowledge management in Mapna company were identified and extracted. In the second stage, in the field method, the factors and components of artificial intelligence and knowledge management were identified from the tools of interviews with professors and experts of the studied society and the method of content analysis. In the next step, a conceptual model of the theme analysis method was presented. The duration of conducting field studies and design, distribution, collection and analysis of qualitative data was done in the period of March ۱۴۰۱ to March ۱۴۰۲.

Findings and conclusions: Based on the theme analysis method, the effective dimensions and components in knowledge management in Mapna include individual dimension, organizational dimension and environmental dimension. The effective dimensions and components in artificial intelligence in Mapna include contextual dimension, organization strategies, organizational dimension, marketing dimension, structural dimension and environmental dimension. The results show that knowledge management, including individual, organizational and environmental dimensions, has a significant effect on corporate governance in Mapna Company. Also, artificial intelligence with contextual dimensions, organization strategies, organizational, marketing, structural and environmental dimensions also affects corporate governance in this

company. Corporate governance can bring significant benefits to a business or group structure. This type of governance is able to create a stronger organizational culture and place compliance and reputation at the center of the organization's activities. Also, it provides transparency at all levels of the organization and ensures that all actors understand their personal role in the operation and when and why they are expected. With this approach, growth opportunities are clearly visible, as corporate governance ensures that all business unit information is up-to-date and accurate, allowing the board to make clear and accurate strategic decisions based on valid data.

Research limitations: The most important obstacles and limitations of this research include the following: Lack of cooperation from some managers and experts of MAPNA Company due to the volume of executive activities, Due to the researcher's efforts to explain the objectives and benefits of the research to managers and experts, as well as to increase accuracy in answering the questionnaire questions, conducting the research took some time in some stages. The diversity of the field of corporate governance activities in MAPNA Company led to the expansion of categories in the field of artificial intelligence and knowledge management, which inevitably led to some of them being omitted according to the elites' opinion. The findings of this research and the presentation of the corporate governance model are within the time frame of data collection, and the passage of time may change the prioritisation of the dimensions and indicators of the model.

Keywords: Artificial intelligence, Corporate governance, Knowledge management, Mapna Company.

Cite this article: Somayyeh Tahanpour; Vahid Araie; Maziar AzimzadehIrani; Ali Asghar Pourezat. (2024). The Use of Artificial Intelligence and Knowledge Management in improving Corporate Governance a case study of Mapna Company, 7 (4), 154-175. <https://doi.org/10.47176/SMOK.2024.1813>

© 2024 The Authors. Strategic Management of Organizational Knowledge published by Imam Hussein University. This is an open-access article under the CC-BY 4.0 license. (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Funding

None.

Author contributions

Somayeh Tahanpour: Preparation of the study design and concept, analysis and interpretation of data, draft of the manuscript and review of the initial version for the main content; Vahid Araei: Participation in the extraction of the research concept and design, supervision of the analysis and interpretation of data, review of the draft of the manuscript and review of the initial version for the main content; Maziar Azimzadeh Irani: Final supervision of the data analysis and the main content; Ali Asghar Pourezat: Final supervision of the data analysis and the main content.

Conflicts of interest

The authors declare that there is no conflict of interest regarding the publication of this paper.

Acknowledgements

The authors appreciate the assistance of members regarding helped with data collection, interviews, and material collection, as well as experts in the fields of artificial intelligence and knowledge management who assisted the authors in this paper.



مقاله اصیل

کاربست هوش مصنوعی و مدیریت دانش در بهبود حکمرانی شرکتی

مطالعه موردی شرکت مپنا

سمیه طحان پور^۱، وحید آرای^{۲*}، مازیار عظیم زاده ایرانی^۳، علی اصغر پورعزت^۴

۱. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، گروه مدیریت دولتی و خط مشی گذاری عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

E-mail: msste.tahanpoor@gmail.com

۲. استادیار، گروه مدیریت دولتی و خط مشی گذاری عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

E-mail: vah.araei@iauctb.ac.ir

۳. استادیار، گروه مدیریت دولتی و خط مشی گذاری عمومی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

E-mail: azimzadeh@gmail.com

E-mail: pourezzat@gmail.com

۴. استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، تهران، ایران

تاریخ دریافت: ۲۱ مهر ۱۴۰۳؛ تاریخ بازنگری ۲۷ آبان ۱۴۰۳؛ تاریخ پذیرش: ۱ دی ۱۴۰۳؛ تاریخ انتشار: ۱ دی ۱۴۰۳

چکیده

هدف: یکی از موضوعات مهم در سال‌های اخیر مفهوم حکمرانی شرکتی است. این مفهوم به شیوه مدیریت و کنترل یک سازمان پرداخته‌است و هدف اصلی آن تضمین شفافیت، مسئولیت‌پذیری و انصاف در تصمیم‌گیری‌های شرکتی است. ازسوی دیگر، مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از تجربیات و اطلاعات موجود بهره‌برداری کرده و به بهبود تصمیم‌گیری و نوآوری پرداخته شود. با ظهور هوش مصنوعی به‌عنوان یکی از فناوری‌های پیشرو، سازمان‌ها به سمت افزایش بهره‌وری هدایت می‌شوند. کاربرد هوش مصنوعی و مدیریت دانش در حکمرانی شرکتی می‌تواند به بهینه‌سازی تصمیم‌گیری و افزایش کارایی سازمان‌ها منجر شود. سازمان‌های کشور همواره به یک نظام دانشی نیاز دارند که بتواند به‌صورت هماهنگ، منظم، هدفمند، مستمر و پویا عمل کند. یکی از این سازمان‌ها، شرکت مپنا است.

روش پژوهش: رویکرد پژوهش حاضر کیفی است و با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام شده‌است. روش‌های گردآوری داده‌ها در این تحقیق شامل مطالعات کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی است. در مرحله بعد مدل مفهومی از روش تحلیل مضمون ارائه شده است. مدت زمان انجام مطالعات میدانی و طراحی، توزیع، جمع‌آوری و تحلیل داده‌های کیفی در بازه زمانی اسفند ۱۴۰۱ تا اسفند ۱۴۰۲ صورت گرفته‌است.

یافته‌های پژوهش: براساس روش تحلیل مضمون، ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر در مدیریت دانش در شرکت مپنا شامل بعد فردی، بعد سازمانی و بعد محیطی هستند. ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر در هوش مصنوعی در شرکت مپنا شامل بعد زمینه‌ای، استراتژی‌های سازمان، بعد سازمانی، بعد بازاریابی، بعد ساختاری و بعد محیطی می‌باشد.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان می‌دهد که مدیریت دانش تأثیر قابل‌توجهی بر حکمرانی شرکتی در شرکت مپنا دارد. همچنین، هوش مصنوعی با ابعاد زمینه‌ای، استراتژی‌های سازمان، ابعاد سازمانی، بازاریابی، ساختاری و محیطی نیز بر حکمرانی شرکتی در این شرکت تأثیرگذار است. حکمرانی شرکتی می‌تواند مزایای قابل‌توجهی برای یک ساختار تجاری یا گروهی به ارمغان آورد. این نوع حکمرانی فرهنگ سازمانی را قوی‌تری و شفافیت را در تمامی سطوح سازمان فراهم می‌آورد و تضمین می‌کند که همه بازیگران نقش شخصی خود را در عملیات درک می‌کنند. با این رویکرد حکمرانی شرکتی تضمین می‌کند که تمامی اطلاعات واحد تجاری به‌روز و دقیق هستند و به هیئت‌مدیره این امکان را می‌دهد تا تصمیمات استراتژیک روشن و دقیقی را بر اساس داده‌های معتبر اتخاذ کند.

کلیدواژه‌ها: حکمرانی شرکتی، شرکت مپنا، مدیریت دانش، هوش مصنوعی.

مقدمه و بیان مسئله

مدیریت دانش تلاش برای کشف دارایی نهفته در ذهن افراد و تبدیل این گنج پنهان به دارایی سازمانی است؛ طوریکه مجموعه وسیعی از افرادی که در تصمیم‌گیری‌های سازمان دخیل‌اند به این ثروت دسترسی داشته باشند و بتوانند از آن استفاده کنند (Maravilhas & Martins, 2019). ضرورت و اهمیت پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های یادگیرنده به این دلیل است که منجر به سه تغییر در دیدگاه‌ها می‌شود. ۱. منابع محوری را به سمت خلاقیت‌مداری تغییر می‌دهد. ۲. محدودیت در منابع را از طریق وفور دانش رهبری می‌کند. ۳. محیط ایستا را به شرایط محیط در حال تغییر بدل می‌کند. از این رو، جهت پیاده‌سازی رویکرد مدیریت دانش در سازمان‌های یادگیرنده نقشه دانش به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیریت دانش، به‌مثابه راهنمایی برای نمایش مکان دانش یا امکان ذخیره آن است. نقشه‌های دانش، برای استخراج، به اشتراک‌گذاری، خلق دانش و در راستای یادگیری استفاده می‌شود (Wang et al., 2017). از سویی حکمرانی شرکتی در قالب مدیریت دانش سازمانی می‌تواند بررسی گردد، ارائه مدلی که بتواند مدیریت دانش را با حکمرانی شرکتی متناسب سازد و هم‌راستا گرداند همواره مورد تأمل بوده است. لازم به ذکر است که به کار بستن مدیریت دانش سازمانی مخصوص سازمان‌های خاص نیست، سازمان‌های متنوعی از انجمن‌های خیریه تا آژانس‌های اطلاعاتی و نظامی برای امور از قبیل، آموزش، انتقال دانش و بهبود فرایندهایشان از آن استفاده می‌کنند. زمانی که رهبران سازمان‌ها به فکر ایجاد شبکه‌ای باشند که تمام مراحل تولید، حفظ، اشتراک‌گذاری و تکامل دانش در سازمان را پیاده‌سازی کند، این موضوع باعث می‌شود تا تکه‌های از هم پراکنده دانش امور مختلف در سازمان به‌صورت یکپارچه و منظم در اختیار تمام اعضای آن قرار گیرد و نتیجه آن در کنار آموزش مؤثر، بهبود فرایندها و تکامل دانش فرایندها در سازمان است (Ghaseni et al., 2020). اصطلاح هوش مصنوعی را نخستین بار پروفسور جان مک کارتی، استاد دانشگاه استنفورد، ذیل مفهوم علم و مهندسی ساخت ماشین‌های هوشمند مطرح کرد؛ این اصطلاح به ماشین‌هایی اشاره می‌کند که می‌توانند یاد بگیرند و هوشمندانه عمل کنند (Manning, 2022). هوش مصنوعی به لحاظ قدرت در تصمیم‌گیری و حل مسئله به نسل اول: هوش مصنوعی واکنش‌گرا، نسل دوم: هوش مصنوعی حافظه محدود، نسل سوم: هوش مصنوعی ذهنی و نسل چهارم: هوش مصنوعی خودآگاه دسته‌بندی می‌شود. ذکر این دسته‌بندی اهمیت دارد، زیرا نسلی از هوش مصنوعی که جهت تجزیه و تحلیل به جای عامل انسانی مورداستفاده قرار می‌گیرد جهت انجام منصفانه این فعالیت دارای اهمیت است. نکته مهم آنکه هوشمندانه عمل کردن و تجزیه و تحلیل داده‌ها در سیستم ماشینی بدون در نظر گرفتن نقشه راه عملی نیست. این نقشه راه یا الگوریتم مجموعه‌ای متناهی از دستورالعمل‌ها است که به ترتیب خاصی اجرا می‌شوند و مسئله‌ای را حل می‌کنند (Hintze, 2016). زمانی که تمام اعضای سازمان به دانشی که در سازمان در جریان است دسترسی داشته باشند می‌توانند نظرات خود را آزادانه اعلام کنند و به بهبود فرایندها و انجام امور بپردازند. در این راستا حکمرانی شرکتی می‌تواند مؤثر باشد، حکمرانی شرکتی یعنی شفافیت، پاسخگویی، عدالت و ارتقای تساوی افراد در برابر قانون که باعث می‌شود صدای عامه مردم زمانی که تصمیمات اخذ و منابع تخصیص می‌یابند به گوش برسد. حکمرانی شرکتی حاکی از تغییر پارادایم نقش دولت و حکومت‌ها و به‌ویژه سازمان‌های دولتی و غیردولتی در چارچوب قواعد اداری می‌باشد (Harman, 2018). حال ظهور هوش مصنوعی در سال‌های اخیر تغییرات بسیاری را در عرصه جهانی به دنبال داشته‌است. باوجود پیشرفت‌های فناوری، دولت‌ها، سطوح هیئت‌مدیره چه تصمیم‌گیری و چه مشارکت ذی‌نفعان هنوز هم خدمات را به روش‌های سنتی ارائه می‌دهند. هوش مصنوعی ابزاری است که برای تأمین و تقویت حکمرانی شرکتی به کار می‌رود. همچنین هوش مصنوعی در بخش‌های مختلف تصمیم‌گیری و هیئت‌مدیره باعث بهبود گردش اطلاعات و خدمات به همه ذی‌نفعان، ترغیب آن‌ها به مشارکت در فرایندها و شفافیت در عملکرد می‌شود (Mokhtari & Rezvani, 2021).

برای پیاده‌سازی و اجرایی نمودن حکمرانی شرکتی در سازمان‌ها بایستی تا جای امکان عوامل زمینه‌ساز و متغیرهای که می‌تواند در بهبود آن مؤثر باشد به صورت توأمان و از نظر کیفی مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به بررسی ادبیات و مقالات موجود در زمینه حکمرانی شرکتی و عدم وجود منابع منسجم در حوزه بررسی همزمان متغیرهای مدیریت دانش و همچنین هوش مصنوعی، از این حیث در این پژوهش سعی شده‌است با دید خلاق و نوآورانه هر دو زمینه را با رویکردی موشکافانه مورد بررسی قرار دهد. زیرا حکمرانی شرکتی به‌عنوان اهرم مدیریت و تصمیم‌گیری در بدنه شرکت‌ها نقش اساسی در ایجاد نظامی هماهنگ و منسجم در بدنه سازمانی را دارد تا به کمک این حکمرانی، تمامی منابع سازمانی بتواند خط‌مشی‌های اصلی را تا نیل به اهداف مشخص شده دنبال نماید. در این پژوهش شرکت مپنا به‌عنوان مورد مطالعاتی انتخاب شده‌است. گروه مپنا مجموعه‌ای صنعتی است مشتمل بر شرکت مپنا به‌عنوان شرکت مادر، به‌همراه شرکت‌های متعدد تخصصی تابعه و وابسته به آن که در زمینه مهندسی، احداث و توسعه نیروگاه‌های حرارتی، نیروگاه‌های انرژی تجدیدپذیر، تأسیسات تولید همزمان برق و حرارت، تأسیسات تولید همزمان برق و شیرین‌سازی آب، مهندسی، اجرا و توسعه پروژه‌های نفت و گاز در خشکی و دریا، مهندسی و احداث پروژه‌های حمل‌ونقل ریلی، خدمات

تصویربرداری پزشکی، برقی سازی، ارائه خدمات بهره‌برداری، تعمیر و نگهداری در صنایع مذکور و نیز سرمایه‌گذاری و تأمین مالی پروژه‌های یاد شده در چارچوب انواع روش‌های قراردادی و سرمایه‌گذاری فعالیت می‌کند. شرکت‌های گروه مپنا در قالب پنج بخش اصلی برق، پروژه‌های سرمایه‌گذاری، حمل‌ونقل ریلی، نفت و گاز و سرویس، به علاوه مدیریت هماهنگی تولید، سلامت و برخی شرکت‌های زیرمجموعه دیگر فعالیت می‌کنند. ساختار مدیریتی شرکت مپنا شامل هیئت مدیره، کمیته انضباطی، کمیته حسابرسی و کمیته ریسک می‌باشد. همچنین ساختار عملیاتی و اجرایی این شرکت توسط هیئت‌های اجرایی و کارگروه‌های فنی انجام می‌شود. در شرکت مپنا تاکنون مدل‌های مدیریت دانش سازمانی که بتواند بر مبنای حکمرانی شرکتی باشد بررسی نشده‌است و به‌صورت مجزا و سطحی فقط مدیریت دانش ارزیابی گشته‌است. این موضوع نمی‌تواند خلأهای ناشی از مشکلات عدیده‌ای که در شرکت مپنا موجود است را پر کند. همواره در این سازمان گزارش شده است که ساختار دانشی که موجود است، مدیریت مطلوبی نشده است و مدیریت نتوانسته چارچوب مشخصی برای یک نظام هماهنگ برقرار کند. شیوه‌های تصمیم‌گیری مدیران و توانمندسازهای مدیریت دانش موضوعی است که در دهه‌های اخیر خود را بروز داده است. مدیریت دانش بر بنای دانش و علم و به‌طور راهبردی می‌تواند کمک مؤثری به عملکرد حکمرانی خوب، شیوه‌های تصمیم‌گیری مدیران و توانمندسازهای مدیریت دانش در سازمان‌ها و شرکت‌ها به‌ویژه شرکت مپنا کند؛ اما اگر مدیریت دانش سازمانی نظام‌مند صورت نگیرد می‌تواند مؤلفه‌های مذکور را با مشکل مواجه نموده و عملکرد آن را تحت‌الشعاع قرار دهد. باتوجه‌به عوامل مدیریت دانش سازمانی و رابطه آن با متغیرهای موردبررسی سؤال اصلی این پژوهش این‌گونه مطرح می‌گردد: الگوی هوش مصنوعی و مدیریت دانش در حکمرانی شرکتی چگونه است؟ و ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مپنا کدامند؟ لذا، پژوهش حاضر به ارائه الگوی هوش مصنوعی و مدیریت دانش در حکمرانی شرکتی می‌پردازد. در ادامه مقاله، مبنای نظری پژوهش توضیح داده می‌شوند، سپس پیشینه و روش‌شناسی پژوهش ارائه خواهد شد. درنهایت یافته‌های پژوهش و نتیجه‌گیری مطرح می‌گردد.

ادبیات نظری

مدیریت دانش بیشتر بر فعالیت‌های شناسایی، کسب، خلق، ذخیره‌کردن، تسهیم و کاربرد دانش به کمک افراد و گروه‌ها در سازمان تأکید می‌کند (Masa'deh et al, 2019). مدیریت دانش به‌روش‌های جمع‌آوری نظام‌مند، انتقال، امنیت و مدیریت اطلاعات و دانش در سازمان اطلاق می‌شود. مدیریت دانش راهی برای خلق ارزش و بهبود مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی است (Wibowo & Waluyo, 2021). مدیریت دانش فرایندی سیستماتیک برای جستجو، انتخاب، سازمان‌دهی، پالایش و نمایش اطلاعات است که بتوان درک کارکنان درزمینه‌ی خاص بهبود و اصلاح کرد و سازمان بصیرت و درک بهتری از تجربیات خود کسب کند. فرایندهای مدیریت دانش در حل مسئله، یادگیری پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک، تصمیم‌گیری و محافظت دارایی هوشی از فرسودگی و تباهی با سازمان کمک می‌کند و منجر به انعطاف‌پذیری فزاینده و افزایش هوش سازمانی می‌شود (Hasan Zadeh, 2017). مدیریت دانش فرایند کشف، کسب، توسعه و ایجاد، تسهیم، نگهداری، ارزیابی و به‌کارگیری دانش مناسب در زمان مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند بین منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت می‌پذیرد (Hong & Wang, 2018). مدیریت دانش، فرایند ایجاد ارزش برای سرمایه نامحسوس یک سازمان است. سرمایه نامحسوس که از آن به سرمایه معنوی نیز تعبیر می‌شود؛ سرمایه انسانی، ساختاری و سرمایه مشتریان یا روابط را در بر می‌گیرد. مدیریت دانش فراگرد استفاده از سرمایه فکری برای توفیق سازمان در رقابت با سازمان‌های هم‌تاست. برتری رقابتی یک سازمان از طریق یک وجه یا شایستگی ویژه (محصول، قیمت، خدمت‌رسانی، کیفیت، کارایی) به دست می‌آید که سازمان را قادر می‌سازد بهتر از رقبای خود با بازار و عوامل محیطی کنار بیاید؛ یا به عبارت دیگر برتری رقابتی از عمل‌کردن به طریق موفقیت‌آمیزی که تقلید آن دشوار است، ناشی می‌شود (Hersey & Blanchard, 2013). مدیریت دانش در پی تولید، حفظ و نشر دانش و همچنین انتقال آن با آموزش صحیح و اصولی به کارمندان است. زمانی که کارکنان در سازمان از آموزش‌های اصولی و دقیق بهره ببرند شاهد افزایش کارایی و بهبود عملکرد در همه جنبه‌ها خواهیم بود. این مدیریت، اشتراک دانش را تشویق می‌کند و کسانی که به یادگیری علاقه‌مند هستند را مشتاق‌تر و کسانی که در حاشیه یادگیری هستند را به منطقه ثقل تولید و اشتراک دانش حرکت می‌دهد (Chao & Spillan, 2021). درزمینه تعریف مدیریت دانش، توافق عام وجود ندارد و حداقل بیش از ۷۰ تعریف از مدیریت دانش وجود دارد که هریک ابعادی از آن را نمایش می‌دهد. اغلب تعاریف مدیریت دانش، نشان‌دهنده جریان است که نشأت گرفته از ماهیت سیال دانش است؛ که در آن تولید، ذخیره‌سازی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات ارزشمند و نیز دیدگاه‌ها و تجربه در درون و میان جوامع انسانی و سازمانی با علایق و ضرورت‌های مشابه را مدیریت دانش گویند (Eetemadi et al., 2017). از دیدگاه راهبردی، به‌کارگیری مدیریت دانش در سراسر سازمان نیازمند یک رویه نظام‌مند است که نقش راهبردی دانش و ارتباط آن با تصمیمات کلیدی و فرایندها را به‌درستی درک و به ارتقای تولید، تسهیم و استفاده از دانش کمک کند (Eetemadi et al., 2017). از سویی در بازارهای امروز، توسعه فناوری در حوزه

هوش مصنوعی، فضای رقابتی فزاینده‌ای ایجاد کرده است که استفاده از آن برای سازمان‌ها جهت دسترسی به دانش و جریان سیال اطلاعات را ضروری نموده‌است. همچنین روند رو به افزایش جهانی‌سازی و مشتری‌مداری منجر به حساسیت موضوع مدیریت دانش و استفاده از هوش مصنوعی جهت حفاظت و نگه‌داشت و عملکرد آن در تصمیم‌سازی‌ها شده‌است (Shepherd & Gunter, 2016). لذا تصمیم‌گیری هیئت‌مدیره در حکمرانی سازمانی وابسته به مدیریت دانش و استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی در سازمان است و اثرگذاری سیاسی، اجتماعی و اقتصادی سازمان را تحت‌تاثیر قرار می‌دهد (Wilson, 2015).

مدیریت دانش کمک می‌کند تا فرهنگ‌های نامطلوبی را که با اصول حکمرانی سازمانی مانند مسئولیت‌پذیری، شفافیت، صراحت، صداقت و ارتباطات مخالفت می‌کنند، از بین ببرند. تصمیمات و سیاست‌ها از موضعی آگاهانه اتخاذ خواهد شد. فرایند فرهنگ‌سازی تنها از طریق مدیریت دانش قابل تحقق است. مدیریت دانش اساساً در مورد "به‌دست آوردن دانش مناسب به فرد مناسب در زمان مناسب است؛ همچنین ممکن است شامل ایجاد دانش جدید نیز باشد، یا ممکن است صرفاً بر اشتراک، ذخیره‌سازی و پالایش دانش تمرکز کند" (Hajric, 2018).

هوش مصنوعی «به‌طور کلی به هر برنامه‌ی سخت‌افزاری یا نرم‌افزاری گفته می‌شود که از خود رفتاری نشان می‌دهد که هوشمندانه به نظر می‌رسد» (Kelnar, 2017). برخی نیز آن را چنین تعریف کرده‌اند: «توانایی یک رایانه دیجیتال یا رباتی که با یک رایانه کنترل می‌شود به انجام دادن کارهایی که به‌طور معمولی منتسب به موجودات هوشمند است». به‌طور معمول این واژه به «پروژه توسعه و طراحی سیستم‌هایی گفته می‌شود که مجهز به سیستم‌های فکری بشر هستند؛ مانند توانایی فکر کردن، کشف کردن معانی، تصمیم‌دادن، نتیجه‌گرفتن و یادگیری از تجربه گذشته» (Kelnar, 2017). موج جدید سیستم‌های هوش مصنوعی توانایی سازمان برای استفاده از داده‌ها را برای پیش‌بینی آینده سازمان و تصمیم‌گیری بهبود داده‌است و به‌طور قابل‌توجهی هزینه پیش‌بینی را کاهش داده‌است (Agrawal et al, 2018). مفهوم هوش مصنوعی برای یک قرن وجود داشته‌است، اما پس از دهه ۱۹۵۰ به‌طور مؤثرتری برجسته شده‌است. کارگران انسانی در دهه ۱۹۷۰ زمانی که رایانه‌ها و اینترنت به بخشی از زندگی کاری تبدیل شدند، شروع به کارگیری ماشین‌آلات کردند. سال ۲۰۱۲ با موج جدیدی از هوش مصنوعی همراه شد و سرمایه‌گذاری‌ها بین سال‌های ۲۰۱۲ تا ۲۰۱۶ از میلیون‌ها میلیارد به میلیارد‌ها افزایش یافت. متخصصان منابع انسانی همچنین شاهد منابع انسانی الکترونیکی بودند، جایی که اینترنت با منابع انسانی ظهور کرد و مفهوم سیستم اطلاعات منابع انسانی زمانی که وسایل الکترونیکی در حال افزایش است مورد توجه قرار گرفت. رهبر منابع انسانی علاقه خود را به سیستم اطلاعات منابع انسانی به دلیل مزایای رقابتی آن آغاز کرد تا به امروز می‌توان متوجه شد که هوش مصنوعی با پیشرفت‌ها و پیامدهای عمده‌ای در بسیاری از بخش‌ها همراه شده است، تحقیقات انجام‌شده توسط مایکروسافت نشان داد که عملکرد برنامه تشخیص گفتار مبتنی بر هوش مصنوعی با عملکرد انسان مطابقت دارد. به‌خصوص در طول کووید-۱۹، برنامه‌های مبتنی بر فناوری هوش مصنوعی باعث شدند تا سازمان‌ها به‌اجبار برای ادامه کسب‌وکار خود از آن‌ها استفاده کنند. امروزه کسب‌وکارها با استفاده از فناوری‌ها در حال تغییر شیوه‌های خود هستند و هوش مصنوعی یکی از فناوری‌های پیشرو است که سازمان‌ها را به سمت بهره‌وری سوق می‌دهد. هوش مصنوعی به‌عنوان جایگزین مغز انسان در تولید خروجی‌های متنوع از انواع ورودی بسیار کارآمد است (Heshmatdar & Kordi, 2022). ویلسون و همکاران نیز اعلام کردند هوش مصنوعی در بسیاری از مشاغل انسانی، تشخیص بیماری، ترجمه زبان‌ها، ارائه خدمات به مشتریان به بلوغ و مهارت رسیده و به‌سرعت بهبود می‌یابد هوش مصنوعی می‌تواند مهارت‌های شناختی و خلاقیت انسان‌ها را ارتقا دهد، همچنین بار اجرای وظایف رده پایین را از روی دوش نیروی کار بردارد و توانمندی‌های فیزیکی‌شان را گسترش دهد شرکت‌ها باید درباره فرایندهای کسب‌وکارشان تجدیدنظر کنند و از هوش مصنوعی برای دستیابی به انعطاف‌پذیری یا سرعت عملیاتی و در مقیاس بزرگ‌تر تصمیم‌گیری بهتر یا افزایش شخصی‌سازی محصولات و خدمات بهره استفاده کنند (Wilson et al., 2018). برخی از نکاتی که روان‌شناسان برای توصیف هوشمند بودن انسان استفاده می‌کنند در انتصاب «هوشمند بودن» به عملکرد کامپیوتر مؤثر بوده است. این نکات که می‌تواند برای فهم هوش مصنوعی نیز مفید واقع شود عبارت‌اند از توانایی در تطبیق با شرایط جدید، آموختن، استدلال کردن، حل کردن مشکلات، ادراک و استفاده از زبان (Copland, 2020). امروزه، برخی از برنامه‌های کامپیوترهای هوشمند با آزمون و خطا یاد می‌گیرند، با قیاس استدلال می‌کنند، برای معماها پاسخ پیدا می‌کنند (مانند توانایی در بازی شطرنج)، قادر به درک محیط اطراف خود هستند (چه از طریق دیدن و حس چشایی چه با لمس محیط اطراف و تشخیص فضای پیرامون، مانند جاروبرقی هوشمند) و قادر به فهم یک‌زبان و پاسخ گفتن به سؤال هستند (مانند بسیاری از دستگاه‌های هوشمند خانگی ساخت گوگل یا الکسا ساخت شرکت آمازون). هرچند همه این توانایی‌ها در حال حاضر به‌طور محدود در حال اجراست، فناوری به‌سرعت در حال

پیشرفت است و برنامه‌ها روز به روز قوی‌تر و پیچیده‌تر می‌شوند. بدین ترتیب همان‌طور که از مطالعات پیشین برداشت می‌شود، ظهور هوش مصنوعی در سال‌های اخیر تغییرات بسیاری را در عرصه جهانی به دنبال داشته است. این موضوع سبب شده است تا بهره‌گیری از مزایای هوش مصنوعی در سطوح هیئت‌مدیره چه در تصمیم‌گیری و چه مشارکت ذی‌نفعان به‌طور چشم‌گیری مورد توجه حوزه حکمرانی شرکتی قرار گیرد و نیازمند بررسی و تحقیق منسجم‌تر باشد.

حکمرانی شرکتی، اعمال قدرت اقتصادی، سیاسی و اداری بر اساس قانون، پاسخگویی و اثربخشی است. تعریفی دیگر نیز حکمرانی شرکتی را این‌گونه معرفی می‌کند: «راهکارها و فرایندها و نهادهایی که به واسطه آن‌ها کارکنان، گروه‌ها و ذی‌نفعان منافع خود را دنبال، حقوق قانونی خود را استیفا، تعهداتشان را برآورده و تفاوتشان را تعدیل می‌کنند». در این بین، بانک جهانی برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۸۰، حکمرانی شرکتی را به‌عنوان ارائه خدمات کارآمد، نظام قضایی قابل اعتماد و نظام اداری پاسخگو تعریف کرده است (Zarghani & Ahmadi, 2018). هدف بنیادین حکمرانی شرکتی، برانگیختن کنش دو سوی سازند میان این سه بازیگر است. حکمرانی، هنگامی خوب است که کارساز باشد. این حکمرانی باید مشارکت‌جو، شفاف، پاسخگو و به عدالت‌خواه باشد و مقررات قانونی را به کار گیرد. در نتیجه حکمرانی شرکتی، محیطی ایجاد می‌شود که در آن شهروندان به‌طور آزاد و کارا، امکان برقرار انواع روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و تصمیم‌گیری‌های مرتبط را دارند، بدون آنکه حقوق دیگران را نقض کنند؛ در چنین شرایطی، هزینه‌های ارتباطی اجتماعی به حداقل می‌رسد که در نتیجه توسعه اجتماعی و رشد اقتصادی، به بالاترین سرعت و شتاب می‌رسد. تجربه نشان داده‌است که طرح‌های دولتی بدون جلب مشارکت مردمی، در عمل موفق نبوده است. مشارکت گروه‌های مختلف موجب حفاظت و کنترل عرصه‌های ایجاد شده می‌شود که در تداوم بهره‌برداری و ایجاد بستر مناسب و مساعد، نقش مهمی بر عهده دارد. چنین تنگناهایی است که تصمیم‌گیرندگان را مجبور ساخت تا به دنبال جایگزینی برای اشکال سنتی قوانین حکمرانی و حکومتی باشند (Torfing, et al., 2012). طبق نظر گامپرس و همکاران، شرکت‌هایی که ضعیف‌ترین حکمرانی شرکتی را دارند همواره نسبت به شرکت‌های برتر در زمینه حکمرانی شرکتی عملکرد پایین‌ترین دارند. براون و کایلر، دریافتند که عملکرد بالاتر با کیفیت بالاتر حکمرانی مرتبط است. با توجه به مفهوم حکمرانی شرکتی، حکمرانی شرکتی نیز دارای الزامات اساسی است. این الزامات عبارت‌اند از: پاسخگویی، انطباق قانونی، انطباق اخلاقی، اثربخشی و کارایی؛ که این الزامات از وظایف مدیریت اجرایی و هیئت‌مدیره است که باعث دستیابی به بلوغ در حکمرانی شرکتی می‌شود (Rahman & Hashim, 2019).

الگویی اصلاحی به‌منظور بهینه‌سازی ارتباط میان حکومت، بخش خصوصی و شهروندان (به‌ویژه نهادهای مدنی به‌عنوان نماینده شهروندان)، حکمرانی شرکتی بسته‌ای متشکل از مؤلفه‌های مشارکت‌پذیری، وفاق‌گرایی، مبارزه با فساد، شفافیت، حاکمیت قانون، انصاف، پاسخگویی، کارآمدی و اثربخشی است (Desai et al., 2018). در واقع، هدف بنیادین حکمرانی شرکتی، برانگیختن کنش دو سوی سازند میان این سه بازیگر است. حکمرانی، هنگامی خوب است که کارساز باشد. این حکمرانی باید مشارکتی، شفاف، پاسخگو و برابری‌خواه باشد و مقررات قانونی را به کار گیرد. در نتیجه حکمرانی شرکتی، محیطی ایجاد می‌شود که در آن شهروندان به‌طور آزاد و کارا، امکان برقرار انواع روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و تصمیم‌گیری‌های مرتبط را دارند، بدون آنکه حقوق دیگران را نقض کنند؛ در چنین شرایطی، هزینه‌های ارتباطی اجتماعی به حداقل می‌رسد که در نتیجه توسعه اجتماعی و رشد اقتصادی، به بالاترین سرعت و شتاب می‌رسد. تجربه نشان داده‌است که طرح‌های دولتی بدون جلب مشارکت مردمی، در عمل موفق نبوده است. مشارکت گروه‌های مختلف موجب حفاظت و کنترل عرصه‌های ایجاد شده می‌شود که در تداوم بهره‌برداری و ایجاد بستر مناسب و مساعد، نقش مهمی بر عهده دارد. چنین تنگناهایی است که تصمیم‌گیرندگان را مجبور ساخت تا به دنبال جایگزینی برای اشکال سنتی قوانین حکمرانی و حکومتی باشند (Torfing et al., 2012). حکمرانی شرکتی مشخص‌کننده چگونگی تعامل بین ذی‌نفعان مختلف است تا تصمیم‌گیری در مورد نحوه هدایت و کنترل سازمان را انجام دهند (Abdel, 2016). سیستم حکمرانی شرکتی چارچوبی است که فرایند، متکی بر آن می‌باشد، به این معنا که مجموعه‌ای از توافقات، رویه‌ها و سیاست‌ها مشخص می‌کنند که قدرت در دست چه کسی باشد، تصمیمات چگونه اتخاذ شوند و همچنین وظایف چگونه انجام شوند (Yacoub, 2018).

پیشینه پژوهش

پژوهش‌هایی متعددی مرتبط با موضوع پژوهش توسط محققان انجام‌شد است، ملکی‌حسنوند در مقاله‌ای به بررسی سازوکار اثرگذاری هم‌زمان حکمرانی خوب و مخارج دولتی بر رشد اقتصادی پرداختند (Maleki Hassanvand et al., 2018). هدف این پژوهش بررسی تأثیر هم‌زمان حکمرانی خوب و مخارج دولتی بر رشد اقتصادی در کشورهای منطقه اقتصادی منا است. برای تخمین الگو از روش گشتاورهای تعمیم‌یافته در دوره زمانی

۲۰۱۶ - ۲۰۲۰ استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهند که حکمرانی خوب (میانگین وزنی ۶ شاخص) و مخارج دولتی دارای تأثیر مثبت و معنی‌داری بر رشد اقتصادی هستند. تأثیر متغیرهای تولید ناخالص داخلی دوره گذشته و باز بودن تجارت بر رشد اقتصادی مثبت و معنی‌دار است. تأثیر متغیر تورم بر رشد اقتصادی منفی و معنی‌دار و همچنین تأثیر متغیر سرمایه‌گذاری بخش خصوصی بر رشد اقتصادی مثبت و معنی‌دار است. تأثیر متقابل رشد اقتصادی و مخارج دولتی مثبت و معنی‌دار است. شاخص حکمرانی خوب که از ترکیب ۶ شاخص موجود به روش تحلیل مؤلفه‌های اصلی به دست آمده است، در یک الگوی دیگر تخمین زده شده است که نشان‌دهنده رابطه مثبت با تأثیر بیشتر بر رشد اقتصادی است.

در پژوهش مرادی و قلعه با عنوان بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش سازمان مدیریت بحران شهر تهران «نتایج نشان داد که به طور کلی مدیریت دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد (Moradi & Farzaneh Qale., 2017)». خلق دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد، اکتساب دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. ذخیره‌سازی دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. تسهیم دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. به کارگیری دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد.

نظیر و همکاران در مقاله‌ای به بررسی تأثیر فناوری هوش مصنوعی بر قصد خرید مجدد مصرف‌کننده پرداختند (Nazir et al., 2023). فناوری‌های دیجیتال به طور چشمگیری شیوه‌های تجاری و رفتار خرید مصرف‌کننده را تغییر داده است. این مطالعه فناوری هوش مصنوعی، مشارکت مصرف‌کننده در رسانه‌های اجتماعی، بهینه‌سازی نرخ تبدیل و تجربه رضایت‌بخش مصرف‌کننده را برای بررسی قصد خرید مجدد مصرف‌کننده در صنعت مهمان‌نوازی ادغام می‌کند. داده‌ها از ۳۰۸ مشتری هتل از مناطق مختلف عمان که تجربه رزرو آنلاین هتل داشتند، جمع‌آوری شد. برای بررسی داده‌ها و فرضیه‌های پیشنهادی از SmartPLS استفاده شد. یافته‌های این مطالعه نشان داد که فناوری هوش مصنوعی به طور مثبت بر تعامل مصرف‌کننده در رسانه‌های اجتماعی و بهینه‌سازی نرخ تبدیل تأثیر می‌گذارد. به طور مشابه، مشارکت مصرف‌کننده در رسانه‌های اجتماعی و نرخ تبدیل به طور مثبت بر تجربه رضایت‌بخش مصرف‌کننده تأثیر می‌گذارد و منجر به افزایش نیت خرید مجدد مصرف‌کننده می‌شود. در نهایت، عادت مصرف‌کننده به طور مثبت رابطه بین تجربه رضایت مشتری و قصد خرید مجدد را تعدیل می‌کند. این مطالعه درک فناوری هوش مصنوعی را برای تأثیرگذاری بر تعامل مصرف‌کننده در رسانه‌های اجتماعی و نرخ تبدیل برای افزایش تجربه رضایت مشتری و قصد خرید مجدد تسهیل می‌کند و پیشنهادهایی برای توسعه استراتژی‌های تجاری خدمات بی‌عیب و نقص ارائه می‌دهد. بازاریابان باید به فکر جذاب‌تر کردن پست‌ها از طریق ویدئوها، تصاویر و انیمیشن‌ها باشند که رضایت مشتریان را جلب می‌کند و در نهایت میل آن‌ها را برای استفاده، اشتراک‌گذاری و تولید محتوا در پلتفرم‌های رسانه‌های اجتماعی برای سازمان‌های مهمان‌نواز افزایش می‌دهد.

در پژوهش کورداب و همکاران با عنوان نقش میانجی مدیریت دانش در رابطه بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی پایدار نتایج حاکی از آن است که رابطه بین یادگیری سازمانی و اکتساب دانش، ذخیره‌سازی، به اشتراک‌گذاری، فرایندهای کاربردی و سازمانی و کارایی مثبت است (Kordab et al., 2020). باین حال، نتایج تأیید کرد که یادگیری سازمانی تأثیر ناچیزی در مورد فرایند خلق دانش شرکت‌های مشاوره و حسابرسی خاورمیانه دارد.

بیسواس و همکاران به منظور تدوین چارچوب یکنواخت حکمرانی خوب، در مطالعه‌ای به مقایسه تطبیقی ۲۲ چارچوب حکمرانی موجود در سراسر جهان پرداختند و ۱۳ معیار اصلی را همراه ۷۴ معیار فرعی فهرست کردند (Biswas et al., 2019). در نهایت، در مطالعه‌های موردی شهرستان بمبئی با نمونه‌هایی از شاخص‌های مستقیم مورد استفاده برای اندازه‌گیری معیارهای فرعی بررسی شد. فرایند کمیت‌سازی نیز با استفاده از ۳ شاخص خاص انجام شده است. مثلاً سهم و نقش حکمرانی خوب از ۰/۱۲۱۸ در سال ۲۰۱۶ به ۰/۴۴۶۶ در سال ۲۰۱۷ برای شاخص «درصد محکومیت پرونده‌های فساد» به منزل زیرمعیار «کمیسیون فعال ضد فساد» از معیار پاسخگویی افزایش یافته است. محققان و همچنین سیاست‌گذاران می‌توانند از روش پیشنهادی برای ارزیابی حکمرانی هرگونه خدمات عمومی برای اصلاحات بیشتر سیاسی استفاده کنند. چوی و همکاران (۲۰۰۲) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه علی بین ادراک کارکنان از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و انحراف آن‌ها و مکانیسم‌هایی که از طریق آن‌ها ناهنجاری در این روند کاهش می‌یابد پرداختند. یافته‌های مطالعه نشان داد: درک کارمندان از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی تأثیر منفی بر انحراف کارکنان دارد، درک کارمندان از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی تأثیر منفی بر ناهنجاری دارد، ناهنجاری بر انحراف کارمندان تأثیر مثبت دارد و ناهنجاری در رابط بین ادراک کارکنان از فعالیت‌های مسئولیت اجتماعی شرکتی و انحراف کارکنان نقش واسطه‌ای ایفا می‌کند. (Choi, Lee, 2002)

تای دمیسی و رانویدر جیت در مطالعه‌ای به بررسی نقش شیوه‌های حکمرانی خوب در اعتماد عمومی به دولت محلی پرداخته‌اند (Ranvinderjit, Taye Demissie & 2019). در این مطالعه، یک مدل مفهومی با انتخاب مدیریت شهری به صورت تجربی در اتیوپی مورد آزمایش قرار گرفت و نتایج

نشان داد همه متغیرهای مستقل در توصیف سطح اعتماد عمومی به دولت محلی بسیار مؤثراند. براین اساس، وجود شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت پذیری باعث افزایش اعتماد به مدیریت شهری می شود.

جدول ۱. خلاصه پیشینه داخلی و خارجی

ردیف	عنوان پژوهش	نویسنده	سال	نتایج
2	سازوکار اثرگذاری همزمان حکمرانی خوب و مخارج دولتی بر رشد اقتصادی	(Maleki & Hassanzadeh et al)	2018	شاخص حکمرانی خوب که از ترکیب ۶ شاخص موجود به روش تحلیل مؤلفه های اصلی به دست آمده است،
3	بررسی تأثیر مدیریت دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش سازمان مدیریت بحران شهر تهران	(Moradi & Farzaneh Qale)	2017	خلق دانش بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیر مثبت و معنی داری دارد،
4	بررسی تأثیر فناوری هوش مصنوعی بر قصد خرید مجدد مصرف کننده	(Nazir et al)	2023	فناوری هوش مصنوعی به طور مثبت بر تعامل مصرف کننده در رسانه های اجتماعی و بهینه سازی نرخ تبدیل تأثیر می گذارد،
5	نقش میانجی مدیریت دانش در رابطه بین یادگیری سازمانی و اکتساب دانش، سازمانی و عملکرد سازمانی پایدار	(Kordab et al)	2020	رابطه بین یادگیری سازمانی و اکتساب دانش، ذخیره سازی، به اشتراک گذاری، فرآیندهای کاربردی و سازمانی و کارایی مثبت است،
6	چارچوب حکمروایی خوب برای مدیریت شهری، مجله مدیریت شهری	(Biswas et al)	2019	مطالعه ای به مقایسه تطبیقی ۲۲ چارچوب حکمرانی،
7	استراتژی مدیریت دانش و پیوند آن با فرآیند ایجاد دانش	(Choi, Lee)	2002	ناهنجاری بر انحراف کارمندان تأثیر مثبت دارد و در ادراک کارکنان از فعالیت های مسئولیت اجتماعی نقش دارد،
8	اعتماد عمومی به حکومت محلی: تبیین نقش شیوه های حکمرانی خوب	(Taye Demissie & Ranvinderjit)	2019	وجود شفافیت، پاسخگویی و مسئولیت پذیری باعث افزایش اعتماد به مدیریت شهری،

همان طور که مرور پیشینه تحقیق نشان داد استفاده از مدیریت دانش به عنوان منبع استراتژیک شرکت برای کسب مزیت رقابتی بسیار مورد توجه است. این امر سبب شده است تا محققان بسیاری به بررسی نقش مدیریت دانش چه در سطوح مدیریت و چه در سطوح عملیاتی بپردازند. نتایج نشان می دهد که مدیریت دانش می تواند در بهبود عملکرد، توانمندسازهای دانش، گردش صحیح و کامل اطلاعات بسیار مؤثر باشد. پس می توان این طور نتیجه گرفت که یکی از مهم ترین دارایی استراتژیک شرکت دانش است و هدف اساسی هر سازمانی تبدیل دانش به ارزش تجاری در محیط کسب و کار است. استراتژی ضروری یک شرکت در حوزه مدیریت دانش به اشتراک گذاری و تولید دارایی های دانش مرتبط است که به تحقق اهداف تاکتیکی و استراتژیک کمک می کند. برای این منظور، مجموعه ای از خط مشی های روشن به منظور مدیریت صحیح دانش در یک سازمان، از جمله مسئولیت پذیری و نقش های متعهد برای مالکیت حوزه های کلیدی دانش، و همچنین تعیین استانداردهای سازمانی برای مدیریت دانش، الزامی است.

از طرف دیگر در سال های اخیر موضوع «تحول دیجیتال» به تمرکز اصلی در حوزه های تجارت و تحقیقات تبدیل شده است. در میان فناوری های دیجیتال، حوزه ای که بیشترین سرمایه گذاری را به خود جلب می کند، هوش مصنوعی است. تحقیقات نشان می دهد که هوش مصنوعی می تواند از طرق مختلف برای حاکمیت شرکتی مفید باشد. در واقع رأس هرم تصمیم گیری هر سازمانی هیئت مدیره و مدیران عامل آن هستند که با در اختیار داشتن اطلاعات کامل، صحیح و به موقع می توانند به صورت آگاه و پاسخگو عمل کنند. با توجه به شرایط و محیط کسب و کارهای کنونی، افزونگی داده و بحث داده های حجیم، سرعت بسیار زیاد تحول و تغییرات در بازارهای رقابتی، ماندن در این رقابت مستلزم دسترسی به ابزار و تکنولوژی مناسب برای تحلیل و تجزیه داده ها و دستیابی به اطلاعات با کیفیت بالا است. این امر در نهایت می تواند منجر به حفظ سرمایه گذاران و همچنین افزایش اعتماد پذیری و پاسخ گویی در سطح سازمان شود.

سازمان های امروزی برای بقا و رشد در محیط رقابتی، نوآوری سریع تر، سرعت بخشیدن به پاسخگویی به تقاضاهای بازار، افزایش بهره وری و گسترش شایستگی نیروی کار نیاز به مدیریت مؤثر منابع دانش در سطوح مختلف خود دارند که این امر با روش های سنتی و مدل های موجود در سطح سازمان ها به تنهایی پاسخ گوی همه نیازهای آنها نمی باشد. همان طور که محققان بر این امر اتفاق نظر دارند که مدیریت دانش صرفاً یک مبادله خنثی اطلاعات نیست، بلکه بر روابط کاری، توزیع قدرت، الگوهای نفوذ تأثیر می گذارد و همچنین نحوه نگرش فردی را از مسئولیت تغییر

می‌دهد. مدیران در عمل به‌عنوان گذرگاه اطلاعات هستند که از آن به‌عنوان نقاط کنترلی برای دسترسی به تخصص، توانایی و مکانیسم‌های هدایت سازمان در خط‌مشی تعیین شده و اخذ هر تصمیم استفاده می‌کنند. در اینجا است که نیاز به به‌کارگیری از تکنولوژی‌های نوین مانند هوش مصنوعی در عرصه تحلیل و آنالیز این اطلاعات به‌وضوح احساس می‌شود.

در این پژوهش سعی شده است تا باتوجه به خلأهای تحقیقاتی مذکور شامل عدم بررسی جامع و اهمیت شناسایی حوزه‌های مؤثر استفاده از هوش مصنوعی و مدیریت دانش در بهبود عملکرد حکمرانی شرکتی و همچنین عدم وجود مدلی که نشان دهد استفاده از هوش مصنوعی به‌عنوان تکنولوژی نوین و برتر در حوزه اطلاعات و داده‌های حجیم و همچنین مدیریت دانش به‌عنوان یکی از مهم‌ترین استراتژی‌های مدیریتی در حکمرانی شرکتی که بنا به دلایل مذکور مورد نیاز سازمان‌های امروزی است، به بررسی و ارائه مدل در خصوص کاربست هوش مصنوعی و مدیریت دانش در بهبود حکمرانی شرکتی پرداخته شود.

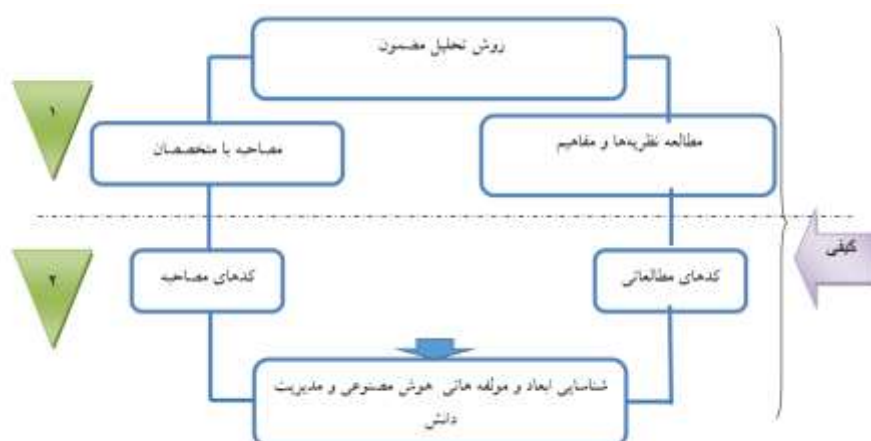
روش‌شناسی پژوهش

باتوجه به آن که این پژوهش بخش اول یک پژوهش جامع در خصوص ارائه مدل و ارزیابی است، تحقیقی که با مصاحبه کیفی آغاز و با یک روش کمی تکمیل و دنبال شد زنجیره‌ای - متوالی است که در آن اطلاعات با مصاحبه باز و پرسش‌نامه گردآوری و در تفسیر نتایج نهایی اطلاعات تلفیق می‌گردد تا پژوهشگر از یک لنز نظری به‌عنوان دورنمایی فراگیر در درون یک طرح که هر دو نوع داده کیفی - کمی را شامل می‌شود استفاده کند که به آن روش آمیخته گفته می‌شود (Creswell, 2014). در بخش اول شناخت، تحلیل و استخراج الگوهای مربوط به متغیرهای هوش مصنوعی و مدیریت دانش با رویکرد کیفی و روش تحلیل مضمون است. در مرحله بعد برای بررسی و صحت‌سنجی مدل ارائه شده از رویکرد کمی استفاده شده است. در این پژوهش روش تحلیل مضمون به‌عنوان فرایندی برای تحلیل داده‌های متنی است و داده‌های پراکنده و متنوع را به داده‌هایی غنی و تفصیلی استفاده شده است. شناخت مضمون، یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین کارها در تحقیقات کیفی است و به‌عبارتی، قلب تحلیل مضمون است. شعور متعارف، ارزش‌های پژوهشگر، جهت‌گیری‌ها و سؤالات تحقیق و تجربه پژوهشگر درباره موضوع، در نحوه شناخت مضامین، تأثیر می‌گذارد. از آنجاکه تحلیل مضمون، تحلیلی کیفی است، پاسخ روشن و سریعی برای این وجود ندارد که مقدار داده‌های مناسب و مورد نیاز - که دلالت بر وجود مضمون یا اطلاق آن کند - چقدر است؛ بنابراین، مضمون، لزوماً به معیارهای کمی بستگی ندارد؛ بلکه به این بستگی دارد که چقدر به نکته مهمی درباره سؤالات تحقیق می‌پردازد (Braun et al., 2021). باتوجه به عدم شناخت نسبت به مضامین و مؤلفه‌های متغیرهای پژوهش از روش تحلیل مضمون با رویکرد کیفی استفاده شده است. پژوهش حاضر بر اساس پیاز فرایند پژوهش دربرگیرنده فلسفه تحقیق، مقصود پژوهش، پارادایم پژوهش، رویکرد پژوهش، استراتژی پژوهش، هدف پژوهش و شیوه جمع‌آوری داده‌ها است؛ بنابراین فلسفه تحقیق حاضر، پدیدارشناسی - اثبات‌گرایی؛ مقصود پژوهش، توسعه‌ای - کاربردی؛ پارادایم پژوهش، ساخت‌گرایی - اثبات‌گرایی؛ رویکرد پژوهش، کیفی؛ استراتژی پژوهش، اکتشافی - توصیفی پیمایشی؛ هدف پژوهش، تبیین ساختاری و شیوه جمع‌آوری داده‌های تحقیق دربرگیرنده مطالعات کتابخانه‌ای و مطالعات میدانی است.

هدف پژوهش پاسخ به این پرسش است: ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مپنا کدام‌اند؟ یکی از مهم‌ترین مراحل تحقیق، گردآوری اطلاعات است. اطلاعات مورد نیاز برای انجام تحقیق را به طرق مختلف می‌توان جمع‌آوری نمود. ابزارهای گوناگونی مانند مشاهده، مصاحبه، پرسش‌نامه و اسناد و مدارک و غیره برای به دست آوردن داده‌ها وجود دارد. هر یک از این ابزارها معایب و مزایایی دارند که هنگام استفاده از آن‌ها باید مورد توجه قرار گیرند تا اعتبار پژوهش دچار خدشه نشود و از طرفی نقاط قوت ابزار تقویت گردد. در جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات این پژوهش و مباحث نظری مرتبط با موضوع از روش مطالعات کتابخانه‌ای (کتب و مقالات انگلیسی و فارسی، پایان‌نامه‌ها) استفاده شده است. روش دیگری که در این پژوهش مورد استفاده قرار می‌گیرد، روش میدانی است. در تحقیق حاضر با استفاده از مصاحبه نیمه‌ساختاریافته در مرحله کیفی به جمع‌آوری اطلاعات به روش میدانی پرداخته شده است.

مراحل اجرای
در نمودار شکل
شده است.

روش تحلیل مضمون
(۱) نشان داده



شکل ۱. فرایند اجرای روش تحلیل مضمون

یافته‌های پژوهش

در پژوهش حاضر به منظور شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مینا از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. ابزارهای اصلی پژوهش بر اساس دو فاز اصلی طبق جدول (۲) انجام شده است. در ادامه هر یک از مراحل توضیح داده می‌شود.

جدول ۲. ابزارهای گردآوری اطلاعات

فاز	ابزار جمع‌آوری داده
مطالعه ادبیات و پیشینه تحقیق	بانک‌های اطلاعاتی و فیش‌برداری
دستیابی به مدل اولیه تحقیق بر اساس روش تحلیل محتوا (رویکرد کیفی)	مصاحبه عمیق

مرحله اول: مطالعه ادبیات و پیشینه تحقیق

در این مرحله طبق جدول (۳) ابتدا کلیدواژه‌های مربوط به استخراج ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش تعیین و در پایگاه‌داده‌هایی که مشخص شده است، این کلمات کلیدی جستجو می‌شود. ملاک انتخاب مقاله، وجود یکی از این کلیدواژه‌ها در عنوان مقاله بود. به دلیل تعداد زیاد مقالات، اولویت تحلیل مقالات با آن‌هایی است که از سال (۲۰۱۶) به بعد در این پایگاه‌داده‌ها نمایه‌گذاری شده‌اند.

جدول ۳. واژگان کلیدی و پایگاه داده‌های مورد جستجو برای مقالات مرتبط

اصطلاحات مورد جستجو	پایگاه داده‌ها
هوش مصنوعی مدیریت دانش حکمرانی شرکتی	Proquest Springer Science Direct Emerald Ebsco Sage Eric Google Scholar

مرحله دوم: دستیابی به مدل اولیه تحقیق بر اساس روش تحلیل محتوا

دسته‌ای دیگر از ورودی‌ها و اطلاعات کسب‌شده از طریق مصاحبه با خبرگان شامل مدیران، مشاوران و کارشناسان فعال در حوزه مدیریت و همچنین نخبگان دانشگاهی شامل اعضای هیئت‌علمی و پژوهشگران مرتبط با حوزه مدیریت دانش، هوش مصنوعی و حکمرانی جمع‌آوری شده‌است. جامعه آماری این تحقیق، جهت دستیابی به ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش بر اساس روش تحلیل مضمون، گروهی از خبرگان شرکت مپنا و خبرگان دانشگاهی و مشاورین برجسته سازمانی به تعداد ۳۳ نفر است که اطلاعات جمعیت‌شناختی آن در جدول (۴) و (۵) و (۶) آورده شده است. ابزار پژوهش فرم مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بود که بر اساس کدگذاری باز و محوری به‌دست‌آمده است که جهت نهایی‌سازی سؤالات، این فرم ابتدا برای خبرگان ارسال و به مدد مصاحبه بارش‌مغزی، خبرگان به اشباع نظری رسیدند. پس از جمع‌آوری مصاحبه‌ها و کدگذاری آن‌ها، برای متغیر مدیریت دانش ۳ بعد، ۲۷ مؤلفه و ۳۲۱ شاخص (جدول ۷) و برای هوش مصنوعی هفت بعد، (۳۱) مؤلفه و (۳۵۶) شاخص (جدول ۸) جهت طراحی الگوی حکمرانی شرکتی استخراج و مدل نهایی طراحی شد. سپس مصاحبه با خبرگان برای ارائه راهبردهای پیاده‌سازی این مدل در شرکت مپنا مجدداً انجام شد تا با دستیابی به اشباع نظری، راهبردهای موردنیاز تعیین و ارائه شوند.

جدول ۴. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت

مشخصه		
جنسیت	زن	مرد
فراوانی	۷	۲۶
درصد فراوانی	۱۲	۷۸

جدول ۵. وضعیت سنی پاسخگویان

وضعیت سنی (سال)	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
۳۰-۴۰ سال	۳	۹	۳
۴۰-۵۰ سال	۱۷	۵۱	۲۰
بالای ۵۰ سال	۱۳	۴۰	۳۳
کل	۳۳	۱۰۰	۳۳

جدول ۶. وضعیت تحصیلی پاسخگویان

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
فوق لیسانس	۰	۰	۰
دکتری و بالاتر	۱۰	۱۰۰	۱۰

جدول ۷. ابعاد و شاخص‌های استخراج‌شده از کدهای مدیریت دانش

ابعاد	بعد محیطی	بعد سازمانی	بعد ساختاری	بعد زمینه‌ای	بعد بازاریابی	استراتژی‌های سازمان
شاخص	استفاده دقیق و مناسب منابع و نوسانات ارز	ارتقای مزیت رقابتی	شناسایی و درک نیازهای مشتریان	بسترهای بازارهای رقابتی	ابزارهای آمیخته بازاریابی	استراتژی برنامه‌های بازاریابی برای بازارهای هدف
	ایجاد مداخلات رفتاری	به‌کارگیری استانداردها و توانایی‌ها	طراحی برنامه جهت ورود در بازارهای جهانی	بسترهای زمینه‌ای	ابزارهای رفتاری افراد جهت حفظ مشتری	استراتژی توسعه محصول
	شرایط محیطی	بهبود عملکرد بهینه		بسترهای سیاسی	جذابیت دسترسی به بازارهای اجتماعی	استراتژی رقابتی
	شناخت بازارهای هدف	پایداری عملکرد اجتماعی		بسترهای مالی		استراتژی رهبری اجتماعی
	قوانین جامعه	فرصت‌های اقتصادی		تدوین و ارائه برنامه‌های راه‌اندازی کسب‌وکار		استراتژی محصول متنوع
				خلق انگیزه هوش مصنوعی		استراتژی مشتری‌مداری

ابعاد	بعد سازمانی	بعد محیطی	بعد فردی
شاخص	ارزیابی نظام عملکرد	عامل اجتماعی	ایجاد زیرساخت‌های دل‌بستگی به کار
	پیشرفت‌گرایی و شایسته‌سالاری	عامل اقتصادی	بهبود سطح مهارت از طریق آموزش مستمر
	تدوین منشور اخلاقی جهت رعایت اصول اخلاقی	عامل سیاسی	توسعه اصول رفتاری
	تصمیم‌سازی اخلاقی	عامل فرهنگی	جنبه درونی افراد جهت رشد
	تعامل و روابط اجتماعی با دیگران	قانون‌گرایی	رعایت ارزش‌ها
	توانایی حل تعارضات اخلاقی	محرك‌های محیطی	ویژگی‌های اخلاقی افراد
	رعایت حقوق نیروی کار		
	رهبران اخلاق‌مدار		
	ساختار سازمانی		
	عدالت سازمانی و برابری		

استراتژی‌های چندگانه جهت تحقق هدف		دسترسی به اطلاعات			
به‌کارگیری استراتژی تمایز جهت ورود به بازارهای خارجی		قدرت و قابلیت رقابت در عرصه‌های بین‌المللی			

جدول ۸. ابعاد و شاخص‌های استخراج‌شده از کدهای هوش مصنوعی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

	کاهش فساد سازمانی
	مشارکت و حمایت نهادی
	مهارت و دانش کارکنان
	نهادینه کردن فرهنگ سازمانی

لازم به ذکر است در پژوهش حاضر، روش‌های بررسی پایایی و روایی ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها، طبق جدول (۹) انجام شده‌است که در ادامه نتایج آن آورده شده‌است.

جدول ۹. روش‌های بررسی روایی و پایایی ابزارهای جمع‌آوری داده‌ها

پایایی	روایی	ابزار جمع‌آوری داده
درمیان‌گذاشتن کدهای استخراج‌شده از مصاحبه‌ها با مصاحبه‌شونده و اخذ تأیید از او	اخذ تأییدیه روند و سؤالات کلی مصاحبه‌ها از اساتید مجرب (ازجمله اساتید راهنما و مشاور)	مصاحبه عمیق

روایی

مهم‌ترین نوع روایی، «روایی محتوا» است که در این مطالعه برای فراهم‌آوردن این مهم، «سؤالات باز در مصاحبه» باتوجه به ادبیات موضوع و مدل تحقیق، پس از طراحی به گروهی محدود از خبرگان ارائه‌شده و نظرات آن‌ها در دو مرحله بر روی سؤالات دریافت و اعمال گردید. پس از آن فرم مصاحبه باز نهایی شد.

پایایی

افزایش پایایی به مهارت رمزگذاران، مقوله‌ها، یا هر دوی آن‌ها محدود می‌شود. در تکنیک تحلیل مضمون قابلیت اعتماد بسیار مورد سؤال است، زیرا برداشت‌های ذهنی، محققان و کدگذاری در هنگام طبقه‌بندی و همچنین ارزیابی تأثیر می‌گذارد. به‌منظور حذف این تأثیر کوشش می‌شود تا متن مورد بررسی پس از طبقه‌بندی و ارزشیابی مجدداً توسط کدگذاران دیگر طبقه‌بندی و ارزشیابی شود و در صورت مطابقت زیاد نتایج تحلیل‌های در کدگذاری ارزشیابی و تحلیل آن‌ها پذیرفته شود (Long & M.Johnson, 2000). در این تحقیق نکات ذکرشده فوق رعایت شده و جهت پایایی بازبینی مجدد مقوله‌بندی داده‌ها در دو مرحله پرداخته شد. برای حفظ پایایی، بازبینی کدهای استخراج‌شده در دو مرحله، یکی پس از این‌که بین (۵۰) درصد مقوله‌بندی‌ها تکمیل شد و دیگری در پایان کار صورت گرفت. همچنین جهت بررسی پایایی تحلیل محتوا، کدهای

استخراج شده در اختیار (۱۵) نفر از خبرگان در حوزه تحلیل مضمون باسابقه فعالیت پژوهشی قرار داده شد که به صورت موازی و همگام با محقق متون و بندهای مذکور را برای استخراج مؤلفه‌ها تحلیل محتوا نمودند و بر اساس ضریب توافق بین کدگذاری‌های مستقل توسط پژوهشگر، ابعاد و شاخص‌های استخراج شده نهایی شد.

مرحله سوم: روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها در تحقیق حاضر به منظور شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مپنا از روش تحلیل مضمون استفاده شده است.

روش تحلیل مضمون: مراحل انجام تحلیل مضامین بر اساس مقاله (Clarke & Braun, 2017) به صورت زیر است:

۱- آشنایی با داده‌ها: برای اینکه محقق با عمق و گستره محتوایی داده‌ها آشنا شود لازم است که خود را در آن‌ها تاندازه‌ای غوطه‌ور سازد. غوطه‌ور شدن در داده‌ها معمولاً شامل «بازخوانی مکرر داده‌ها» و خواندن داده‌ها به صورت فعال (جستجوی معانی و الگوها) است.

۲- ایجاد کدهای اولیه: مرحله ۲ زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آن‌ها آشنایی پیدا کردن است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها دارای ویژگی خاصی هستند که از منظر تحلیل گر قابل توجه است. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (مضامین) متفاوت هستند.

۳- جستجوی مضامین: این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب تم‌های بالقوه و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تم‌های مشخص شده است. در واقع محقق، تحلیل کدهای خود را شروع کرده و در نظر می‌گیرد که چگونه کدهای مختلف می‌توانند برای ایجاد یک مضامین کلی ترکیب شوند

۴- بازبینی مضامین: مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از مضامین را ایجاد کرده و آن‌ها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه مضامین است. مرحله اول شامل بازبینی در سطح خلاصه‌های کدگذاری شده است. در مرحله دوم اعتبار تم‌ها در رابطه با مجموعه داده‌ها در نظر گرفته می‌شود.

۵- تعریف و نام‌گذاری مضامین: محقق در این مرحله، تم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد، سپس داده‌ها داخل آن‌ها را تحلیل می‌کند. به وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک مضمون در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر مضمون کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد.

مرحله چهارم: تجزیه و تحلیل داده‌ها

توصیف متغیرهای جمعیت‌شناختی

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از تکنیک‌های آمار توصیفی نظیر ایجاد جداول فراوانی و ترسیم نمودارهای آماری برای بررسی چگونگی توزیع نمونه آماری از حیث متغیرهایی نظیر جنسیت، سن، تحصیلات پرداخته شده است.

جنسیت: فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت در جدول (۱۰) ارائه شده است.

جدول ۱۰. توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنسیت

جنسیت	زن	مرد
فراوانی	۲	۸
درصد فراوانی	۲۰	۸۰

سن پاسخ‌دهندگان: به منظور بررسی وضعیت سنی پاسخگویان، جدول (۱۱) چگونگی توزیع افراد نمونه در گروه‌های چهارگانه سنی را نشان می‌دهد.

جدول ۱۱. وضعیت سنی پاسخگویان

وضعیت سنی (سال)	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
۲۵-۳۰ سال	۱	۱۰	۱
۳۰-۴۰ سال	۵	۵۰	۶
۴۰-۵۰ سال	۳	۹	۹
بالای ۵۰ سال	۱	۱۰	۱۰
کل	۱۰	۱۰۰	۱۰

تحصیلات پاسخ‌دهندگان: ویژگی تحصیلی پاسخگویان در جدول (۱۲) به قرار زیر است:

جدول ۱۲. وضعیت تحصیلی پاسخگویان

سطح تحصیلات	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تجمعی
فوق لیسانس	۰	۰	۰
دکتری و بالاتر	۱۰	۱۰۰	۱۰

مرحله پنجم: تجزیه و تحلیل یافته‌های کیفی

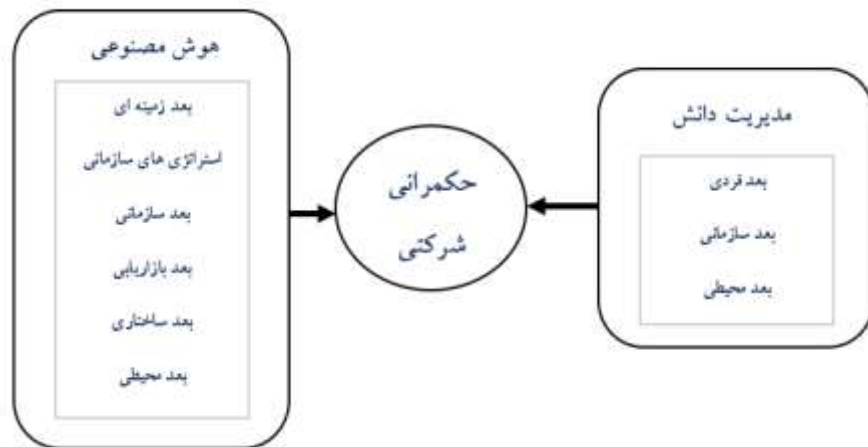
در رویکرد کیفی مطالعه حاضر، از روش تحلیل مضمون استفاده شده است. در این شیوه، طی سه مرحله تحلیل متون، تشریح متون و ترکیب متون، مفاهیم و مقولات اولیه مرتبط احصاء می‌شوند. سپس، از طریق مصاحبه‌های عمیق و نیمه‌ساختاریافته، مضامین بیشتری استخراج شده و در قالب دسته‌بندی مقولات و مفاهیم، ارائه می‌شوند. برای شناسایی مضامین، ابتدا متون موردنظر، مطالعه شده و شبکه مضامین ترسیم می‌شود. در شبکه مضامین بر اساس روندی مشخص، مضامین پایه، گردآوری و در قالب کدهای اولیه ایجاد و سازمان‌دهی می‌شوند. سپس مضامین پایه، در قالب مضامین سازمان‌دهنده ترکیب و تلخیص می‌شود. در نهایت، مضامین فراگیر که دربرگیرنده اصول حاکم بر متون به‌مثابه کل است، ترکیب می‌شوند. شبکه مضامین به‌صورت گرافیکی و شبیه تارنما نشان داده می‌شود تا تصور وجود هرگونه سلسله‌مراتب در میان این مضامین از بین رود (Vakili et al, 2022).

روش تجزیه و تحلیل داده‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش بر اساس روش تحلیل مضامین

در گام اول ترسیم شبکه مضامین، داده‌های حاصل از مطالعات کتابخانه‌ای و مصاحبه‌ها، بازخوانی شده و به جستجوی معانی و الگوهای مضامین پرداخته می‌شود. پس از این که مصاحبه‌ها و مطالعات کتابخانه‌ای، نکات کلیدی مصاحبه‌ها یادداشت‌برداری شده و هر نکته کلیدی، به‌عنوان یک واقعه محسوب می‌گردد. سپس، واقعه‌ها به یک سطح بالاتر، یعنی، مفهوم انتقال داده می‌شوند. بعضی از مفاهیم، از ترکیب چند واقعه به دست می‌آیند و بعضی، تنها از یک واقعه یا نکته کلیدی، با افزودن سطح انتزاعی بودن آن به دست می‌آید. پس از بررسی داده‌ها و آشنایی با آن‌ها، فهرستی اولیه از ایده‌های موجود در داده‌ها و گزاره‌ها تهیه می‌شود که به‌عنوان مضامین پایه شناخته می‌شود. به این ترتیب که مقوله محوری را به شکل نظام‌مند به دیگر مقوله‌ها ربط داده و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه کرده و مقوله‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند (Clarke & Braun, 2017). در این پژوهش رویکرد کیفی تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار MAXQDA انجام شده است.

مرحله ششم: مدل مفهومی استخراج شده از روش تحلیل مضمون

مدل مفهومی استخراج شده از روش تحلیل مضمون در شکل (۵) نشان داده شده است.



شکل ۵. مدل مفهومی استخراج‌شده از روش تحلیل مضمون

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

تحقیق حاضر باهدف ارائه الگوی هوش مصنوعی و مدیریت دانش در بهبود حکمرانی شرکتی و همچنین پاسخ به سؤالات اصلی تحقیق شامل الگوی هوش مصنوعی و مدیریت دانش در حکمرانی شرکتی چگونه است؟ و ابعاد و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مپنا کدامند؟ انجام شده است. به‌منظور دستیابی به پاسخ این سؤالات در مرحله اول با بررسی‌های جامع کتابخانه‌ای و ارزیابی مطالعات گذشته، عوامل و مؤلفه‌های مؤثر هوش مصنوعی و مدیریت دانش در شرکت مپنا شناسایی و استخراج گردید. در مرحله بعدی نیز با بهره‌گیری از روش تحلیل محتوا در میان اساتید و خبرگان جامعه مورد مطالعه، عوامل و مؤلفه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش شناسایی شدند. بر اساس روش تحلیل مضمون، ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر مدیریت دانش در بهبود حکمرانی سازمانی در شرکت مپنا شامل بعد فردی (رعایت ارزش‌ها، توسعه اصول رفتاری، ایجاد زیرساخت‌های دل‌بستگی به کار، جنبه درونی افراد جهت رشد، بهبود سطح مهارت از طریق آموزش مستمر، ویژگی‌های اخلاقی افراد)، بعد سازمانی (تدوین منشور اخلاقی جهت رعایت اصول اخلاقی، ویژگی‌های درون‌سازمانی، تصمیم‌سازی اخلاقی، توانایی حل تعارضات اخلاقی، مشارکت و حمایت نهادی، نهادینه‌کردن فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، مهارت و دانش کارکنان، پیشرفت‌گرایی و شایسته‌سالاری، عدالت سازمانی و برابری، کاهش فساد سازمانی، ارزیابی نظام عملکرد، رهبران اخلاق‌مدار، رعایت حقوق نیروی کار، تعامل و روابط اجتماعی با دیگران) و بعد محیطی (محرک‌های محیطی، قانون‌گرایی، عامل فرهنگی، عامل اجتماعی، عامل سیاسی، عامل اقتصادی) می‌باشد که با نتایج تحقیق (Liu et al, 2015) همسو است. بر اساس روش تحلیل مضمون، ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر هوش مصنوعی در بهبود حکمرانی سازمانی شرکت مپنا شامل بعد زمینه‌ای (دسترسی به اطلاعات، قدرت و قابلیت رقابت در عرصه‌های بین‌المللی، بسترهای زمینه‌ای، بسترهای سیاسی، بسترهای بازاریابی رقابتی، بسترهای مالی، تدوین و ارائه برنامه‌های راه‌اندازی کسب‌وکار، خلق انگیزه تجارت الکترونیک)، استراتژی‌های سازمان (استراتژی محصول متنوع، استراتژی توسعه محصول، استراتژی مشتری‌مداری، استراتژی رقابتی، استراتژی رهبری اجتماعی، استراتژی‌های چندگانه جهت تحقق هدف، استراتژی متمایز جهت ورود به بازارهای خارجی، استراتژی برنامه‌های بازاریابی برای بازار هدف) بعد سازمانی (پایداری عملکرد اجتماعی، فرصت‌های اقتصادی، ارتقای مزیت رقابتی، بهبود عملکرد بهینه، به‌کارگیری استانداردها و توانایی‌ها)، بعد بازاریابی (ابزارهای آمیخته بازاریابی، جذابیت دسترسی به بازارهای اجتماعی، ابزارهای رفتاری افراد جهت حفظ مشتری)، بعد ساختاری (شناسایی و درک نیازهای مشتریان، طراحی برنامه جهت ورود در بازارهای جهانی)، بعد محیطی (شناخت بازارهای هدف، استفاده دقیق و مناسب منابع و نوسانات ارز، شرایط محیطی قوانین جامعه، ایجاد مداخلات رفتاری) است. ابعاد احصا شده در بعد سازمانی با نتایج تحقیق (Gloet, Samson, 2020) و از جهت ابعاد بازاریابی با نتایج تحقیق (Tambe et al, 2019) هم‌سو است.

نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که کاربست هوش مصنوعی در ابعاد مختلفی شامل بعد زمینه‌ای، بعد بازاریابی، بعد ساختاری، استراتژی‌های سازمان، بعد سازمانی، بعد محیطی می‌تواند جهت بهبود حکمرانی شرکتی در شرکت مپنا شود. مزایای استفاده از هوش مصنوعی فراتر از استفاده از یک ساختار تجاری یا گروهی است که با تغییر در فرهنگ سازمانی ایجاد برتری در حوزه رقابت‌های داخلی و خارجی را ایجاد می‌کند. همچنین انطباق و هم‌سو سازی کارمندان و مدیران در جهت تحقق اهداف و استفاده از تمامی فرصت‌های بازار رقابتی را امکان‌پذیر می‌سازد. هوش مصنوعی

به‌عنوان ابزار قدرتمند فناوری در حرکت سیال و مداوم دانش سازمانی و همچنین نهادینه‌شدن انگیزه در بین مدیران عملیاتی و کارشناسان مورد استفاده قرار می‌گیرد. از جهت دیگر در بعد محیطی با استفاده از شرایط محیطی، پیش‌بینی رفتارهای مشتری و استفاده از ابزارهای بازاریابی توسعه‌ای، سهم محصول را در آینده پیش‌بینی می‌نماید. حکمرانی شرکتی که متأثر از عملکرد تجاری و هم عملکرد نظارتی است با استفاده از استراتژی‌های سازمانی هوش مصنوعی مانند استراتژی رهبری اجتماعی، استراتژی تنوع محصول و نیز به‌کارگیری استراتژی متمایز از بازارهای خارجی را تقویت می‌نماید و اطمینان می‌دهد که شهرت شرکت در رقابت‌ها به سبب درک و شناسایی نیازهای مشتریان در زمان مناسب افزایش یابد. شفافیت را در سراسر سازمان به ارمغان می‌آورد و تضمین می‌کند که همه بازیگران نقش خود را در عملیات درک می‌کنند و در چه زمانی و چه انتظاری را باید برآورده کنند. فرصت‌های رشد بیشتر روشن می‌شوند، زیرا توسعه مدیریت دانش با استفاده از ابزارهای هوش مصنوعی در حکمرانی شرکتی تضمین می‌کند که تمامی اطلاعات به‌روز و دقیق هستند و به هیئت‌مدیره این امکان را می‌دهد تا تصمیمات استراتژیک روشن و دقیقی را بر اساس بینش داده‌های قوی اتخاذ کند. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش پیشنهادهای کاربردی زیر ارائه می‌شود:

- پیشنهاد می‌شود جهت بهره‌بردن از مدیریت دانش در بعد سازمانی نظام ارزیابی عملکرد مبتنی بر پیشرفت‌گرایی، شایسته‌سالاری با استفاده از ابزار هوش مصنوعی تبیین شود تا علاوه بر رعایت حقوق نیروی کار و برقراری عدلت و برابری سازمان، مشارکت و حمایت را در کارمندان خود نهادینه کند.
- باتوجه‌به اینکه جهت به‌کارگیری هوش مصنوعی برای تبیین استراتژی توسعه محصول و برنامه‌ریزی استراتژیک مشتری‌مداری در حکمرانی سازمانی نیاز به دسترسی سریع و دقیق به اطلاعات و دانش موجود می‌باشد، بهتر است مهارت و دانش کارمندان در تولید، ذخیره‌سازی و به‌روزرسانی دانش در سازمان و همچنین مهارت و دانش آن‌ها در استفاده از فناوری مربوطه موردنظر قرار گیرد.
- بهتر است مدیران عالی افراد را در جهت توسعه اصول رفتاری و رعایت ارزش‌ها که جز ابعاد فردی در مدیریت دانش ترغیب نمایند و با سنجش‌های سازمانی ارزیابی کنند که این امر باعث شناسایی کارکنان اخلاق‌مدار، خلاق و نوآور می‌شود.
- به مدیران پیشنهاد می‌شود جهت باقی‌ماندن در عرصه توسعه باتوجه‌به اهمیت شاخص وفاداری مشتریان در عرصه بازاریابی با سطح جذابیت و تنوع بالا، تصمیم‌گیری‌های آن‌ها می‌بایست با استراتژی‌های چندگانه هم به حفظ مشتری و هم تمایز در ارائه خدمات و محصول معطوف شود که این امر مستلزم توجه به بعد بازاریابی و استراتژی‌های سازمانی در حوزه هوش مصنوعی است.
- هیئت‌مدیره شرکت مپنا بهتر است اطلاعات خود را در تمامی سطوح فنی و تجاری به‌روز کرده، از ابزارهای فناورانه در بسترهای مالی، سیاسی، عملکردی استفاده نموده تا قدرت تحلیل و آنالیز شرایطشان را تقویت نمایند.
- باتوجه‌به اثرگذاری گسترده بازارهای بین‌المللی در حکمرانی سازمانی، پیشنهاد می‌شود کارشناسان و نمایندگان فروش شرکت مپنا استراتژی‌های رقابتی و انتخاب استراتژی بهینه را آموزش ببینند، همچنین با اختصاص منابع مالی و انسانی کارکنان فروش و بازاریابی می‌بایست در جهت آگاهی از نحوه تعامل و مذاکره باتوجه‌به تفاوت‌های فرهنگی، زبانی و اعتقادی حاکم در کشور هدف و ملزومات رفتاری آموزش‌های لازم را دریافت کنند و با استفاده از برنامه‌های آموزشی و شرکت در نمایشگاه‌های بین‌المللی دانش کارکنان شرکت را افزایش دهند.

پیشنهادهای پژوهشی

توجه به انتخاب مورد مطالعه در این پژوهش، پیشنهاد می‌شود محققان در تحقیقات آینده نسبت به گسترش دادن جامعه آماری، تغییر آن و آزمون نمودن مدل مفهومی در دیگر سازمان‌ها و صنایع همت گمارند. پیشنهاد می‌شود دانشجویان و علاقه‌مندان به انجام پژوهش در حوزه مدیریت، به آزمون مدل طراحی‌شده برای حکمرانی شرکتی در درگیر سازمان‌ها نیز بپردازند. از آنجا توجه به اجرای مدل تحقیق حاضر بر اساس ادعای محقق و به پشتوانه ادبیات موضوع، مزایا و منافع متعددی را برای کشور به ارمغان می‌آورد، پیشنهاد می‌گردد هر یک از متغیرهای مدل به‌طور جداگانه در ارتباط با بهبود حکمرانی شرکتی در سطح هیئت‌مدیره و ذی‌نفعان موضوع رساله قرار بگیرد.

صورت‌بندی ارائه‌شده برای مدل مفهومی پژوهش یکی از چند صورت‌بندی متصور مدل مفهومی بر اساس مفروضات ادبیات موضوع و انتظار محقق بوده‌است که پس از مشورت با خبرگان امر و اساتید محترم منتخب گردید. به محققان آتی به‌ویژه پژوهشگران دیگر پیشنهاد می‌گردد که روابط علی موجود و مفروض را در سایر صورت‌بندی‌های احتمالی در دستور کار داشته باشند و خود را محدود به یک چارچوب ننموده و آن‌ها را قطعی نپندارند. با عنایت به تجربی بودن پژوهش حاضر، یقیناً این پژوهش نیز مانند سایر فعالیت‌های تجربی خالی از عیب و نقص نبوده و محقق نیز در این مورد ادعایی ندارد.

محدودیت‌های پژوهش

از مهم‌ترین موانع و محدودیت‌های انجام این پژوهش می‌توان به موارد زیر اشاره نمود:

۱. عدم همکاری برخی از مدیران و کارشناسان شرکت مپنا به دلیل حجم فعالیت‌های اجرایی
۲. به واسطه تلاش محقق در تفهیم اهداف و فواید تحقیق برای مدیران و کارشناسان و همچنین جهت افزایش دقت در پاسخگویی به سؤالات پرسش‌نامه، انجام تحقیق در برخی از مراحل زمان‌بر شد.
۳. تنوع حوزه فعالیت‌های حکمرانی شرکتی در شرکت مپنا باعث گستردگی مقوله‌ها در حوزه هوش مصنوعی و مدیریت دانش بود که لاجرم از برخی از آن‌ها مطابق نظر نخبگان صرف‌نظر شد.
۴. یافته‌های این تحقیق و ارائه الگو حکمرانی شرکتی در محدوده زمانی جمع‌آوری داده‌هاست و گذشت زمان ممکن است در اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های مدل تغییر ایجاد نماید.

مشارکت نویسندگان

سمیه طحان پور: تهیه طراحی و مفهوم مطالعه، تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها، پیش‌نویس نسخه خطی و بازبینی نسخه اولیه برای محتوای اصلی؛ وحید آرای: مشارکت در استخراج مفهوم و طرح پژوهش، نظارت بر تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها، بررسی پیش‌نویس نسخه خطی و بازبینی نسخه اولیه برای محتوای اصلی؛ مازیار عظیم زاده ایرانی: انجام نظارت نهایی بر روی تجزیه و تحلیل داده‌ها و محتوای اصلی؛ علی اصغر پورعزت: انجام نظارت نهایی بر روی تجزیه و تحلیل داده‌ها و محتوای اصلی.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافع مرتبط با این مقاله وجود ندارد.

قدردانی

نویسندگان از کمک افراد در خصوص کمک به جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌ها و جمع‌آوری مطالب و همچنین کارشناسان در زمینه‌های هوش مصنوعی و مدیریت دانش که نویسندگان را در این مقاله یاری کردند، قدردانی می‌کنند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

References

- Abbadi, S. S., Hijazi, Q. F., & Al-Rahahleh, A. S. (2016). Corporate governance quality and earnings management: Evidence from Jordan. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 10(2), 45-75. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102190>
- Abdel, A. A. (2016). Universities' Leadership Style in the Light of Governance Principles. *International Review of Management and Business Research*, 5(3), 1-15.
- Abzari, M. (2016). Investigating The Gap Between The Current And Desirable Status Of Knowledge Management In The Iranian Automotive Industry. *Journal Of Public Administration University Of Tehran*, 3(6), 19-34. [20.1001.1.20085877.1390.3.6.2.1](https://doi.org/10.1001.1.20085877.1390.3.6.2.1) (In Persian)
- Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2018). *Prediction machines: The simple economics o artificial intelligence*. Harvard Business Press.
- Atta Elahi, Leila, Rasti, Mohammad Reza. (2012). Corporate governance system and its place in the banking system, *Financial Accounting Quarterly*, 11(145), 126-150. (In Persian)
- Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public trust in local government: Explaining the role of good governance practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337-350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Biswas, R., Jana, A., Arya, K., & Ramamritham, K. (2019). A good-governance framework for urban management. *Journal of Urban Management*, 8(2), 225-236. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2018.12.009>
- Braun, V., & Clark, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide* SAGE Publications Ltd.
- Chen, M. H., Wang, H. Y., & Wang, M. C. (2018). Knowledge sharing, social capital, and financial performance: The perspectives of innovation strategy in technological clusters. *Knowledge Management Research & Practice*, ۱۶(۱), ۸۹-104. <https://doi.org/10.1080/14778238.2017.1415119>
- Clarke, V., & Braun, V. (2017). Thematic analysis. *The journal of positive psychology*, 12(3), 297-298. <https://doi.org/10.1080/17439760.2016.1262613>
- Choi, Lee. Knowledge management strategy and its link to knowledge creation process, *Expert Systems with Applications*, Volume 23, Issue 3, 2002, Pages 173-187, ISSN 0957-4174, [https://doi.org/10.1016/S0957-4174\(02\)00038-6](https://doi.org/10.1016/S0957-4174(02)00038-6).
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed.).
- Derakhshan, Rostam, Najafbeigi, Reza, Daneshfard, Karamullah, Pilehvari, Nazanin. (2016). Pathology of the components of good governance (accountability, justice and fairness) in the organization of agricultural jihad in the central province. *Ethical researches*, 30(8), 89-104. (In Persian)
- Desai, M., & Goel, S. (2018). *Child rights education for participation and development*. London: Springer.
- Ebchuk, L. A., Cohen, A., & Wang, C. C. (2013). Learning and the disappearing association between governance and returns. *Journal of financial economics*, 108(2), 323-348. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2012.10.004>
- Etemadi, A., & Kasraei, A. (2019). The Effect of Knowledge Management on Supply Chain Performance in the Offshore Sector of Oil and Gas (Case study: Iranian Offshore Engineering and Construction Company). *Strategic Management of Organizational Knowledge*, 1(3), 185-205. <https://dor.isc.ac/dor/20.1001.1.26454262.1397.1.3.6.6> (In Persian)

- Gloet, M. & Samson, D. (2020). "Knowledge management and systematic innovation capability", In *Disruptive Technology: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. pp. 1198-1218. <http://dx.doi.org/10.4018/IJKM.2016040104>
- Hashmdar, Akram, Kurdi, Murad. (2022). study of the effectiveness of artificial intelligence systems in human resources functions, 4(12), 1-6. <https://doi.org/10.22083/jccs.2019.152109.2582> (In Persian)
- Helalian, Mutlaq, Fatemeh, Hassanzadeh, Mohammad, Zandian, Fatemeh. (2016). Analysis of mediating effects of knowledge management components in improving human resource performance (case study). *Information Management Sciences and Techniques*, 3(2), 7-27. (In Persian)
- Hintze, A. (2016). Understanding the four types of AI, from reactive robots to self-aware beings. *The Conversation*, 14. <https://doi.org/10.3390/su122310061>
- Imamjomezadeh, Seyyed Javad, Amir Masoud Shahramnia, Amir Masoud, Safariani, Ruhollah. (2015). Model of Good Governance, Society for Efficient Government in Development Management, Political Science Quarterly, 12(36). <https://doi.org/10.22054/tssq.2018.8389> (In Persian)
- Kandlhofer, M., Steinbauer, G., Hirschmugl-Gaisch, S., & Huber, P. (2016, October). Artificial intelligence and computer science in education: From kindergarten to university. In *2016 IEEE frontiers in education conference (FIE)* (pp. 1-9). IEEE. <https://doi.org/10.1109/FIE.2016.7757570>
- Kordab, M., Raudeliūnienė, J., & Meidutė-Kavaliauskienė, I. (2020). Mediating role of knowledge management in the relationship between organizational learning and sustainable organizational performance. *Sustainability*, 12(23), 10061.
- Long, T. & M. Johnson, "Rigour, reliability and Validity research", *Clinical Effectiveness in Nursing*, vol 4 (1), 2000, p. 30-37. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03727>
- Liu, J., Zhao, P., & Tian, G. (2015). The Harmonious Co-prosperity of Local Traditional Economy and New Airport Economy--Research on Urban Planning of Chaoshan Airport Economic Zone. In *2015 International Conference on Industrial Technology and Management Science* (pp. 589-595). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/itms-15.2015.140>
- Maleki Hassanvand, Behzad Parsley Muhammad; Fatahi Shahram; Ghaffari Hadi. (2018). the mechanism of simultaneous effect of good governance and government spending on economic growth, *Economic Management and Accounting*, Volume 9(34) , 114-99. <https://doi.org/10.30473/egdr.2018.40935.4865>
- Manning, C. (2022). Artificial Intelligence Definitions. *Human Centered Artificial Intelligence* (Stanford university). https://hai.stanford.edu/sites/default/files/۲۰۲۲-06/HAI_Terms_۶_۲۲.pdf.
- Maravilhas, S., & Martins, J. (2019). Strategic knowledge management in a digital environment: Tacit and explicit knowledge in Fab Labs. *Journal of business research*, 94, 353-359. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.01.061>
- Masa'deh, R. E., Almajali, D. A., Alrowwad, A. A., & Obeidat, B. (2019). The role of knowledge management infrastructure in enhancing job satisfaction: a developing country perspective. *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge & Management*, 14. <https://doi.org/10.28945/4169>
- Moghimi, S. M., Vakili, F., & Monavarian, A. (2024). Designing an entrepreneurial policy making model for sustainable financing of Iran's health system (case study: health system of Kurdistan province). *Journal*

- of *Entrepreneurship Development*, 17(2), 56-84. <https://doi.org/10.22059/jed.2024.374509.654349> (In Persian)
- Mokhtari, S. A. M., & Rezvani, R. (2023). Application of artificial intelligence in history education. <https://sid.ir/paper/1052927/en> (In Persian)
- Moradi, Hojjatollah, & Farzaneh Qale, Hojjat. (2018). Investigating the impact of knowledge management on the empowerment of employees of the Tehran City Crisis Management Organization. *Crisis Management Studies*, 10(35), 33-54. (In Persian)
- Nazir, S., Khadim, S., Asadullah, M. A., & Syed, N. (2023). Exploring the influence of artificial intelligence technology on consumer repurchase intention: The mediation and moderation approach. *Technology in Society*, 72, 102190. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2022.102190>
- Niazi, Milad. (2021). The role of knowledge management on quality management of supply chain and drug distribution (Case study: Razi Distribution Company). *SCIENTIFIC CONFERENCE OF RECENT ACHIEVEMENTS IN IRANIAN MANAGEMENT STUDIES, ACCOUNTING AND ECONOMICS. SID*. <https://sid.ir/paper/949529/en>. (In Persian)
- Rahmatifar, Samaneh. (2017). The role of civil society in creating legal rules in the era of globalization with emphasis on non-governmental organizations: the transition of law from obligation to persuasion. *Public Law Research*, 18(54), 265-288. <https://doi.org/10.22054/qjpl.2017.7436> (In Persian)
- Rehman, A., & Hashim, F. (2018, January). Forensic accounting on corporate governance maturity mediated by internal audit: A conceptual overview. In *1st Economics and Business International Conference 2017 (EBIC 2017)* (pp. 161-168). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/ebic-17.2018.26>
- Safariyan, R., & Emamjomehzadeh, S. J. (2018). Model of good governance: Social capital and comprehensive development. *State Studies*, 3(12), 145-181. <https://doi.org/10.22054/tssq.2018.8389> (In Persian)
- Sinaga, N. R. (2015). *HUMAN-TECHNOLOGY RELATIONSHIP IN SPIKE JONZE'S HER* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Tambe, P., Cappelli, P., & Yakubovich, V. (2019). Artificial intelligence in human resources management: Challenges and a path forward. *California Management Review*, 61(4). <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3263878>
- Thousand Oaks, CA Sage Copeland, B.J., Britannica, Artificial Intelligence (2020). <https://www.britannica.com/technology/artificial-intelligence>
- Torring, J. (2012). *Interactive governance: Advancing the paradigm*. Oxford University Press, USA.
- Wang, C. C., Sung, H. Y., Chen, D. Z., & Huang, M. H. (2017). Strong ties and weak ties of the knowledge spillover network in the semiconductor industry. *Technological Forecasting and Social Change*, 118, 114-127.
- Whitehill, J., Serpell, Z., Lin, Y. C., Foster, A., & Movellan, J. R. (2014). The faces of engagement: Automatic recognition of student engagement from facial expressions. *IEEE Transactions on Affective Computing*, 5(1), 86-98. <https://10.1109/TAFFC.2014.2316163>
- Yacoub, N. (2018). Universities' Leadership Style in the Light of Governance Principles. *International Review of Management and Business*.

- Yousaf, M., Ihsan, F., & Ellahi, A. (2016). Exploring the impact of good governance on citizens' trust in Pakistan. *Government Information Quarterly*, 33(1), 200-209. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.06.001>
- Zare, Shadi, Thabit, Abbas. (2019). Investigating the impact of knowledge management and human resource empowerment initiatives on talent management. *Scientific Journal of New Research Approaches in Management and Accounting*, 4(13), 143-156. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v15n3p1> (In Persian)
- Zarkani, Seyed Hadi, Ahmadi, Ibrahim. (2018). Good Governance in Local Governments, Decentralization, 5(19), 107-138. <https://doi.org/10.22054/tssq.2019.18074.234> (In Persian)

