

Generative Artificial Intelligence-Based Knowledge Management Framework in Government Organizations

Javad Moghtader
Kargaran  *

Ph.D. Graduate in Public Administration,
Researcher and University Lecturer.

Abstract

Purpose:

In the era of digital transformation, knowledge management is a vital organizational resource for enhancing decision-making, organizational agility, and intellectual capital. This study aims to design a localized framework for applying *Generative Artificial Intelligence* (GenAI) in knowledge management within Iranian government organizations.

Method:

The research is applied–developmental, conducted through a qualitative approach using the *Grounded Theory* method. Data were collected via semi-structured interviews with 15 experts in knowledge management, information technology, and digital transformation from governmental agencies. Data analysis followed three coding stages—open, axial, and selective—using MAXQDA software.

Findings:

The analysis identified five core categories: (1) technological infrastructure, (2) generative knowledge quality management, (3) learning organizational culture, (4) data governance and AI ethics, and (5) feedback and continuous improvement systems. These categories form the proposed conceptual framework for GenAI-based knowledge management in government organizations.

* Corresponding Author: j.moghtader69@gmail.com

How to Cite: xxxxxxxx

Conclusion:

The proposed framework can help policymakers redesign knowledge management systems in public sector organizations by leveraging GenAI capabilities. Implementing this framework may enhance decision-making quality, increase organizational agility, and strengthen transparency.

Keywords: Knowledge management, generative artificial intelligence, government organizations, data-driven theory, large language models, digital transformation



نام مجله-----

دوره ؟، شماره ؟، نام فصل، سال، ص ص

.atu.ac.ir

DOI:

چارچوب مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی

دکتری تخصصی مدیریت، پژوهشگر و مدرس دانشگاه

جواد مقتدر

* کارگزاران id

چکیده

هدف:

در عصر تحول دیجیتال، مدیریت دانش به‌عنوان یک منبع کلیدی سازمانی، نقشی اساسی در ارتقای تصمیم‌گیری، چابکی سازمانی و توسعه سرمایه فکری دارد. این پژوهش با هدف طراحی چارچوبی بومی برای به‌کارگیری هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش سازمان‌های دولتی ایران انجام شده است.

روش:

این پژوهش از نوع کاربردی-توسعه‌ای و با رویکرد کیفی و روش نظریه‌پردازی داده‌بنیاد انجام شده است. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساخت‌یافته با ۱۵ نفر از خبرگان مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال در دستگاه‌های دولتی گردآوری شد. تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار مکس کیودا و در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت گرفت.

یافته‌ها:

پنج مقوله اصلی شناسایی شد: (۱) زیرساخت‌های فناورانه، (۲) مدیریت کیفیت دانش مولد، (۳) فرهنگ سازمانی یادگیرنده، (۴) حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی، و (۵) نظام بازخورد و بهبود مستمر. این مقوله‌ها چارچوب مفهومی پیشنهادی برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی را تشکیل می‌دهند.

نتیجه‌گیری:

چارچوب پیشنهادی می‌تواند به سیاست‌گذاران کمک کند تا با بهره‌گیری از قابلیت‌های هوش مصنوعی مولد، نظام مدیریت دانش را در بخش دولتی بازطراحی کنند. اجرای این چارچوب می‌تواند کیفیت تصمیم‌گیری را بهبود بخشد، چابکی سازمانی را افزایش دهد و شفافیت را ارتقا دهد.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، هوش مصنوعی مولد، سازمان‌های دولتی، نظریه داده‌بنیاد، مدل‌های
زبانی بزرگ، تحول دیجیتال

زودایند ویراستاری نشده (نشریه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی)

مقدمه

در دهه‌های اخیر، مدیریت دانش به عنوان یکی از ارکان راهبردی سازمان‌ها، به‌ویژه در بخش دولتی، نقشی کلیدی در بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری اثربخش، پاسخ‌گویی اجتماعی و یادگیری سازمانی ایفا کرده است (دالکیر، ۲۰۱۷؛ علوی و لیدنر، ۲۰۰۱).^۱ با پیچیده‌تر شدن محیط فعالیت سازمان‌ها و ضرورت نوآوری در ارائه خدمات عمومی، سازمان‌های دولتی ناگزیرند از الگوهای سنتی فاصله بگیرند و به سوی نظام‌های هوشمند مدیریت دانش حرکت کنند (چوی و همکاران، ۲۰۲۰).^۲

در این میان، یکی از مهم‌ترین تحولات فناورانه اخیر، ظهور هوش مصنوعی مولد^۳ و مدل‌های زبانی بزرگ^۴ مانند چت‌جی‌پی‌تی^۵، کلود^۶ و جمینی^۷ است که قادرند محتوای متنی تولید کنند، استنتاج مفهومی انجام دهند و زبان طبیعی را تحلیل نمایند (بومسانی و همکاران، ۲۰۲۲).^۸ این فناوری‌ها با قابلیت‌هایی چون خلاصه‌سازی اطلاعات، استخراج دانش ضمنی و پاسخ‌گویی هوشمند، پتانسیل بالایی برای تحول چرخه مدیریت دانش دارند (کوسکلا و همکاران، ۲۰۲۳).^۹

با وجود این ظرفیت‌ها، در سازمان‌های دولتی ایران هنوز چارچوب مشخصی برای بهره‌برداری نظام‌مند از هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش شکل نگرفته است. چالش‌هایی همچون کمبود زیرساخت‌های فناورانه، ضعف در سیاست‌گذاری داده‌محور، ملاحظات اخلاقی و نبود فرهنگ یادگیری سازمانی، مانع از پیاده‌سازی اثربخش این فناوری نوین شده‌اند (رحمان و همکاران، ۲۰۲۳).^{۱۰} بررسی‌ها نشان می‌دهد که بخش قابل توجهی از پژوهش‌ها به کاربردهای کلی هوش مصنوعی پرداخته‌اند و ادبیات تخصصی در زمینه طراحی مدل بومی مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در بخش دولتی ایران بسیار محدود است.

^۱ Dalkir, K. (2017). Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001).

^۲ Choi, Y., Lee, H., & Yoo, J. (2020).

Generative AI^۳

LLMs^۴

ChatGPT^۵

^۶ Claude

Gemini^۷

Bommasani et al., (2022).^۸

Koskela et al., (2023).^۹

Rahman et al., (2023).^{۱۰}

با وجود رشد سریع فناوری هوش مصنوعی مولد و پتانسیل بالای آن در تحول نظام‌های مدیریت دانش، سازمان‌های دولتی ایران هنوز فاقد چارچوبی بومی و کاربردی برای بهره‌برداری نظام‌مند از این فناوری نوین هستند. کمبود زیرساخت‌های فناورانه، ضعف سیاست‌گذاری داده‌محور، ملاحظات اخلاقی و فرهنگ محدود یادگیری سازمانی، از مهم‌ترین چالش‌هایی هستند که مانع پیاده‌سازی اثربخش مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در بخش دولتی شده‌اند. همچنین، تحقیقات تخصصی و بومی‌سازی مدل‌های مدیریت دانش در این زمینه بسیار محدود است. این خلأ موجب شده است که سازمان‌های دولتی از فرصت‌های تحول دیجیتال در مدیریت دانش به‌طور کامل بهره‌مند نشوند و کارایی و نوآوری لازم در ارائه خدمات عمومی را تجربه نکنند.

از این رو، پژوهش حاضر با هدف طراحی یک چارچوب مفهومی بومی و کاربردی برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران انجام شده است. این پژوهش با بهره‌گیری از داده‌های میدانی و رویکرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، درصدد ارائه راهکاری اجرایی برای مواجهه با چالش‌های فناورانه، انسانی و حاکمیتی در مسیر تحول دیجیتال مدیریت دانش است.

اگرچه مطالعات مختلفی به بررسی کاربردهای کلی هوش مصنوعی در مدیریت دانش پرداخته‌اند، اغلب این پژوهش‌ها یا بر حوزه‌های عمومی متمرکز بوده‌اند یا به بخش خصوصی اختصاص داشته‌اند و از نظر بومی‌سازی مدل‌ها در ساختارهای دولتی ایران دچار کاستی هستند. علاوه بر این، به کارگیری روش‌های کیفی نظام‌مند مانند نظریه‌پردازی داده‌بنیاد در این زمینه به‌ندرت انجام شده است؛ در نتیجه، چارچوبی مشخص، بومی و قابل اجرا برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در دستگاه‌های دولتی کشور همچنان در ادبیات علمی مغفول مانده است.

بر این اساس، پژوهش حاضر با هدف طراحی چارچوبی مفهومی، بومی و کاربردی برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران انجام شده است. این چارچوب، با بهره‌گیری از رویکرد داده‌بنیاد و تکیه بر تجربیات خبرگان داخلی، می‌کوشد راهکارهایی اجرایی برای غلبه بر چالش‌های فناورانه، سازمانی و حاکمیتی در مسیر تحول دیجیتال مدیریت دانش ارائه نماید.

با توجه به مرور ادبیات، آنچه به عنوان شکاف اصلی پژوهش نمایان می‌شود، فقدان یک چارچوب بومی و داده‌بنیاد برای بهره‌گیری از هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش سازمان‌های دولتی ایران است. اگرچه پژوهش‌های متعددی به کاربردهای کلی هوش مصنوعی در مدیریت دانش پرداخته‌اند، این مطالعات یا بر حوزه‌های عمومی متمرکز بوده‌اند یا بیشتر در بخش خصوصی انجام شده‌اند و به شرایط بومی و اقتضات بخش دولتی ایران توجه کافی نداشته‌اند. از سوی دیگر، در ادبیات داخلی نیز بیشتر پژوهش‌ها به موانع و چالش‌های سنتی مدیریت دانش اشاره داشته‌اند و کمتر به ظرفیت‌های فناورانه نوین مانند مدل‌های زبانی بزرگ پرداخته‌اند. همچنین، به کارگیری رویکرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد در این زمینه بسیار محدود است، در حالی که این روش امکان استخراج چارچوبی واقعی و متناسب با شرایط میدانی را فراهم می‌سازد. بنابراین، پژوهش حاضر دقیقاً در پاسخ به این شکاف طراحی شده و تلاش می‌کند چارچوبی بومی، عملیاتی و داده‌بنیاد ارائه دهد که بتواند نیازهای واقعی سازمان‌های دولتی ایران را در مسیر تحول دیجیتال و مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد برآورده سازد.

پیشینه پژوهش

مطالعات متعددی نشان داده‌اند که هوش مصنوعی، به‌ویژه هوش مصنوعی مولد، می‌تواند فرایندهای مدیریت دانش را بهبود بخشد. چن و همکاران (۲۰۱۶)^۱ رابطه مثبت بین کاربرد هوش مصنوعی و اثربخشی مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را اثبات کردند. سیواراجا و همکاران (۲۰۱۷)^۲ فناوری‌های هوشمند را در تسهیل تحول مدیریت دانش در دولت الکترونیک مؤثر دانستند. جاراهی و همکاران (۲۰۱۸)^۳ هوش مصنوعی را مکمل تصمیم‌گیری انسانی و مؤثر در خلق دانش سازمانی معرفی کردند. ابوبکر و همکاران (۲۰۲۰)^۴ قابلیت‌های ترکیبی هوش مصنوعی و کلان‌داده‌ها را در بهبود خلق دانش سازمانی برجسته کردند و چاترجی و همکاران (۲۰۲۱)^۵ بر اهمیت هماهنگی میان

Chen et al., 2016^۱

Sivarajah et al., 2017^۲

Jarrah et al., 2018^۳

Abubakar et al., 2020^۴

Chatterjee et al., 2021^۵

فناوری، سیاست‌گذاران و کاربران در استقرار هوش مصنوعی تأکید کردند. رحمان و همکاران (۲۰۲۲)^۱ به چالش‌های زیرساختی و سیاست‌گذاری در بهره‌برداری از هوش مصنوعی در بخش دولتی اشاره کردند. همچنین، دیویدی و کوسکلا (۲۰۲۳)^۲ توانمندی مدل‌های زبانی بزرگ مانند چت جی بی تی را در تسریع و تسهیل مدیریت دانش تأیید کرده‌اند.

در ایران، مطالعاتی مانند رحیمی و عسگری (۱۳۹۹) و اکبری و همکاران (۱۴۰۱) به چالش‌های فرهنگی، ساختاری و فناوری در استقرار مدیریت دانش در دستگاه‌های دولتی پرداخته‌اند، اما کمتر به نقش هوش مصنوعی مولد توجه شده است.

جمع‌بندی

با وجود پیشرفت‌های انجام‌شده، همچنان خلأهایی در ادبیات پژوهش دیده می‌شود؛ از جمله فقدان چارچوب بومی و کاربردی مبتنی بر ویژگی‌های خاص هوش مصنوعی مولد برای سازمان‌های دولتی ایران و نبود استفاده گسترده از روش‌شناسی داده‌بنیاد برای استخراج نظریه‌ای مبتنی بر واقعیت‌های میدانی.

بنابراین، این پژوهش با رویکرد کیفی و نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، چارچوبی بومی و کاربردی برای استقرار هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش سازمان‌های دولتی ایران طراحی می‌کند که می‌تواند زمینه‌ساز تحول دیجیتال و بهبود عملکرد این دستگاه‌ها باشد.

جدول ۱ پیشنهاد پژوهش

یافته‌های کلیدی	عنوان پژوهش	سال	نویسنده	ردیف
هوش مصنوعی مولد قابلیت تولید، سازماندهی و بازیابی دانش سازمانی را دارد	مدیریت دانش با استفاده از هوش مصنوعی مولد	۲۰۲۳	کوسکلا	1
مدل‌های زبانی بزرگ می‌توانند فعالیت‌های مدیریت دانش را تسریع و هوشمندسازی کنند	تاثیر هوش مصنوعی مولد بر کار دانشی و جامعه	۲۰۲۳	دیویدی	2
کمبود زیرساخت و سیاست‌های داده، چالش در دولت‌هاست AI اصلی بهره‌برداری از	موانع به کارگیری هوش مصنوعی در مدیریت دانش بخش دولتی	۲۰۲۲	رحمان	3

^۱Rahman et al., 2022

^۲Dwivedi & Koskela, 2023

ردیف	نویسنده	سال	عنوان پژوهش	یافته‌های کلیدی
4	چاترجی و همکاران	۲۰۲۱	چارچوب راهبردی تلفیق هوش مصنوعی و مدیریت دانش در دولت	با مدیریت دانش نیازمند هماهنگی AI تلفیق بین سیاست‌گذاران، فناوری و کاربران است
5	ابوبکر و همکاران	۲۰۲۰	قابلیت‌های کلان‌داده، هوش مصنوعی و مدیریت دانش	در مدیریت کلان‌داده‌ها منجر به AI توانایی بهبود خلق دانش در سازمان‌ها می‌شود
6	اکبری و همکاران	۱۴۰۱	چالش‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش در دستگاه‌های اجرایی	موانع فناوری، ضعف حمایت مدیران و نبود فرهنگ تسهیم دانش در ایران مشاهده شده است
7	رحیمی و عسگری	۱۳۹۹	مدل مفهومی استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران	طراحی مدل بر اساس عوامل فردی، ساختاری، و فناوری اطلاعات انجام شده است
8	جاراهی و همکاران	۲۰۱۸	هوش مصنوعی و آینده کار	هوش مصنوعی می‌تواند نقش مکمل برای تصمیم‌گیری انسان در سازمان‌ها باشد
9	سیواراجا و همکاران	۲۰۱۷	فناوری‌های هوشمند و فرایندهای دانشی در دولت الکترونیک	فناوری‌های هوشمند در دولت الکترونیک مسیر تحول مدیریت دانش را تسهیل می‌کنند
10	چن و همکاران	۲۰۱۶	مدیریت دانش، هوش مصنوعی و عملکرد سازمانی	رابطه مثبت بین هوش مصنوعی، اثربخشی مدیریت دانش و عملکرد سازمانی وجود دارد

روش^۱

این مطالعه از نوع پژوهش‌های کیفی با رویکرد نظریه‌پردازی داده‌بنیاد است که با هدف استخراج و تدوین چارچوبی مفهومی برای مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران طراحی شده است. نظریه‌پردازی داده‌بنیاد، روشی نظام‌مند و تئوریزه‌محور است که به طور مستقیم از داده‌های میدانی نظریه تولید می‌کند و در شرایطی که دانش نظری محدود یا مبهم باشد، کارآمد است (استراس و کوربین، ۱۹۹۸).^۳

جامعه مورد مطالعه شامل خبرگان، مدیران ارشد و متخصصان حوزه مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال در سازمان‌های دولتی ایران است که دارای سابقه و تجربه مرتبط

1. method

^۲Grounded Theory

^۳ Strauss & Corbin, 1998

با موضوع پژوهش می‌باشند. نمونه‌گیری به روش هدفمند نظری انجام شد؛ به این معنا که شرکت‌کنندگان به‌طور انتخابی و براساس معیارهایی مانند دانش تخصصی، تجربه کاری مرتبط و توانایی ارائه داده‌های غنی و مرتبط با موضوع تحقیق گزینش شدند. فرآیند نمونه‌گیری تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت، به طوری که جمع‌آوری داده‌ها زمانی متوقف شد که اطلاعات جدید و مفاهیم تازه‌ای دیگر استخراج نمی‌شدند. در نهایت، نمونه پژوهش شامل ۱۵ نفر از خبرگان با سوابق علمی و اجرایی مرتبط بود که به صورت مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته مورد بررسی قرار گرفتند.

داده‌ها به کمک مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و عمقی جمع‌آوری شدند. پرسش‌های مصاحبه به گونه‌ای طراحی شد که امکان استخراج دیدگاه‌های مفصل درباره تجربه‌ها، چالش‌ها، فرصت‌ها و انتظارات مرتبط با کاربرد هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش فراهم شود. مصاحبه‌ها پس از کسب رضایت آگاهانه شرکت‌کنندگان، به صورت صوتی ضبط و سپس با دقت کامل رونویسی شدند. مدت زمان هر مصاحبه بین ۴۵ تا ۶۰ دقیقه متغیر بود.

تحلیل داده‌ها با پیروی از مراحل کلاسیک نظریه‌پردازی داده‌بنیاد انجام شد:

- کدگذاری باز^۱: داده‌های خام به صورت خط به خط مورد بررسی قرار گرفتند تا مفاهیم اولیه استخراج شوند. این مرحله شامل تفکیک داده‌ها به اجزای سازنده و تعیین مفاهیم بنیادی بود.
 - کدگذاری محوری^۲: در این مرحله، مفاهیم استخراج شده دسته‌بندی و ارتباطات میان آن‌ها شناسایی شدند تا ساختار مفهومی و مقوله‌های اصلی شکل بگیرند.
 - کدگذاری انتخابی^۳: مقوله‌های اصلی با یکدیگر تلفیق شدند و نظریه یا چارچوب مفهومی نهایی براساس روابط علی و ساختاری بین مفاهیم ارائه گردید.
- برای سازماندهی، کدگذاری و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار تخصصی مکس کیودا^۴ استفاده شد که امکان مدیریت جامع داده‌های کیفی و طبقه‌بندی کدها را فراهم می‌آورد.
- برای افزایش روایی و اعتبار داده‌های جمع‌آوری شده، اقدامات زیر به صورت نظام‌مند و مستند انجام شد:

^۱Open Coding

^۲Axial Coding

^۳Selective Coding

^۴MAXQDA

- اعتبار مشارکتی^۱: نسخه‌های اولیه تحلیل‌ها و مدل مفهومی تهیه شده، برای ۴ نفر از شرکت‌کنندگان ارسال شد تا صحت برداشت‌ها، مفاهیم استخراج شده و تطابق آن با تجربیات واقعی آنان بررسی و تأیید گردد. بازخوردهای آن‌ها در اصلاح نهایی مدل لحاظ شد.
- بازنگری همتا^۲: فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌ها توسط ۲ پژوهشگر مستقل با تخصص در حوزه مدیریت دانش و روش‌های کیفی مورد ارزیابی و نقد قرار گرفت تا از سوگیری احتمالی پژوهشگر اصلی جلوگیری شود و تحلیل‌ها از چند منظر مورد تأیید قرار گیرد.
- شفاف‌سازی^۳: تمامی مراحل گردآوری، کدگذاری و تحلیل داده‌ها با یادداشت‌های میدانی و مستندات دقیق ثبت شد تا امکان پیگیری و بازبینی توسط سایر پژوهشگران فراهم گردد.
- اشباع نظری^۴: نمونه‌گیری تا مرحله‌ای ادامه یافت که دیگر هیچ مفهوم جدید و معناداری از داده‌ها استخراج نمی‌شد؛ این امر تضمین‌کننده جامعیت و کفایت داده‌های جمع‌آوری شده برای توسعه چارچوب مفهومی پژوهش بود.
- این اقدامات باعث افزایش اعتبار علمی پژوهش و اطمینان از کیفیت داده‌ها و نتایج گردید.

یافته‌ها

داده‌های گردآوری شده از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساخت یافته با ۱۵ نفر از خبرگان حوزه‌های مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال در سازمان‌های دولتی ایران، با استفاده از رویکرد گزند تئوری نظام‌مند استراس و کوربین در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی تحلیل شد.

^۱ Member Checking

^۲ Peer Review

^۳ Audit Trail

^۴ Theoretical Saturation

کد گذاری باز

در مرحله نخست، واحدهای معنایی استخراج شده از متن مصاحبه‌ها در قالب کدهای اولیه شناسایی و در ادامه با تجميع مفهومی، به زیر مقوله‌ها و در نهایت مقوله‌های اصلی تبدیل شدند. در جدول زیر، فرایند کد گذاری باز آمده است:

جدول ۱ مقولات اصلی

ردیف	گزاره‌های مصاحبه	کد اولیه	زیر مقوله	مقوله اصلی	فراوانی
۱	فناوری‌های پردازی باید قابلیت مقیاس پذیری داشته باشند.	مقیاس پذیری فناوری	قابلیت‌های فنی سیستم	زیر ساخت‌های فناورانه	۷
۲	برنامه‌ریزی استراتژیک باید با فناوری هوش مصنوعی همسو باشد.	همسویی استراتژیک فناوری	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۵
۳	فرهنگ سازمان باید نوآورانه و پذیرای تغییر باشد.	فرهنگ نوآوری	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷
۴	پاسخ‌گویی در استفاده از داده‌ها باید به صورت شفاف اعلام شود.	پاسخ‌گویی شفاف	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۴
۵	مدیران باید در آموزش و توانمندسازی کارکنان سرمایه‌گذاری کنند.	سرمایه‌گذاری در آموزش	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۵

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۶	داده‌های خام باید قبل از ورود به سیستم پاک‌سازی شوند.	پاک‌سازی داده‌ها	مدیریت کیفیت داده	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶
۷	بازخورد مستمر به مدل‌ها کمک می‌کند که خود را اصلاح کنند.	بازخورد مستمر به مدل‌ها	پایش و بهبود سیستم	نظام بازخورد و بهبود مستمر	۵
۸	قوانین حفاظتی داده باید به طور کامل رعایت شود.	رعایت قوانین حفاظت داده	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶
۹	هوش مصنوعی باید قابلیت توضیح‌دهی داشته باشد.	قابلیت توضیح‌دهی مدل‌ها	شفافیت و پاسخ‌گویی	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵
۱۰	سازمان باید زیرساخت‌های فناوری را به‌روز نگه دارد.	به‌روزرسانی زیرساخت‌ها	زیرساخت‌های فناوری	زیرساخت‌های فناورانه	۷
۱۱	دسترسی به داده‌ها باید محدود و کنترل شده باشد.	کنترل دسترسی به داده‌ها	امنیت داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶
۱۲	آموزش مستمر کارکنان در حوزه فناوری الزامی است.	آموزش مستمر فناوری	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۱۳	سیستم‌ها باید توانایی یکپارچه‌سازی داده‌های مختلف را داشته باشند.	یکپارچه‌سازی داده‌ها	قابلیت‌های فنی سیستم	زیرساخت‌های فناوریانه	۵
۱۴	مدیران باید فرهنگ پذیرش ریسک را خطا را ترویج دهند.	پذیرش ریسک و خطا	فرهنگ سازمانی نوآورانه	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۱۵	اطلاعات حساس باید رمزنگاری شوند.	رمزنگاری داده‌ها	امنیت داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵
۱۶	کارکنان باید در استفاده از فناوری‌های جدید مشارکت فعال داشته باشند.	مشارکت کارکنان در فناوری	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۱۷	داده‌ها باید در قالب‌های استاندارد ذخیره شوند.	استانداردسازی داده‌ها	مدیریت کیفیت داده	مدیریت کیفیت دانش مولد	۵
۱۸	بازنگری مستمر در سیاست‌های داده ضروری است.	بازنگری سیاست‌های داده	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۴
۱۹	همکاری بین بخش‌های مختلف سازمان برای مدیریت داده اهمیت دارد.	همکاری بین بخشی	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۲۰ مدیران باید به صورت مستمر از عملکرد سیستم‌ها گزارش بگیرند.
گزارش‌گیری مستمر مدیران
پایش و بهبود سیستم
نظام بازخورد و بهبود مستمر
۵

۲۱ سازمان باید منابع مالی کافی برای نگهداری فناوری تخصیص دهد.
تخصیص منابع مالی فناوری
زیرساخت‌های فناوریانه
زیرساخت‌های فناوریانه
۵

۲۲ فرهنگ بازخورد سازنده در سازمان باید تقویت شود.
تقویت فرهنگ بازخورد سازنده
فرهنگ سازمانی یادگیرنده
فرهنگ سازمانی یادگیرنده
۷

۲۳ مدیران باید تعهد به رعایت اخلاق در استفاده از داده‌ها داشته باشند.
تعهد اخلاقی مدیران
حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی
حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی
۶

۲۴ اطلاعات باید به‌روز و دقیق دقت و به‌روزرسانی داده‌ها
مدیریت کیفیت داده
مدیریت کیفیت داده
۶

۲۵ سیستم‌های فناوری باید توانایی تشخیص خطا داشته باشند.
تشخیص خطا در سیستم‌ها
قابلیت‌های فنی سیستم
زیرساخت‌های فناوریانه
۵

۲۶ سیاست‌های حفظ حریم خصوصی باید برای همه قابل فهم باشند.
شفافیت سیاست‌های حریم خصوصی
قوانین و سیاست‌های داده
حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی
۵

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۲۷	کارکنان باید به صورت دوره‌ای در دوره‌های آموزشی شرکت کنند.	آموزش دوره‌ای کارکنان	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷
۲۸	مدیران باید به ارتقاء مهارت‌های دیجیتال توجه ویژه داشته باشند.	ارتقاء مهارت‌های دیجیتال	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۲۹	سازمان باید با فناوری‌های نوین هماهنگ باشد.	هماهنگی با فناوری نوین	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۵
۳۰	پایش کیفیت داده‌ها باید به صورت مستمر انجام شود.	پایش مستمر کیفیت داده‌ها	مدیریت کیفیت داده	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶
۳۱	فرهنگ سازمان باید متناسب با فناوری‌های نوین تغییر کند.	تغییر فرهنگ سازمانی متناسب با فناوری	فرهنگ سازمانی نوآورانه	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۳۲	مدیران باید به انگیزه‌بخشی کارکنان در استفاده از فناوری توجه کنند.	انگیزه‌بخشی کارکنان	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۳۳	سیاست‌های امنیت داده باید به صورت دقیق تدوین و اجرا شوند.	تدوین و اجرای سیاست‌های امنیتی	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۳۴	کارکنان باید در تصمیم‌گیری‌های فناوری مشارکت داشته باشند.	مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۳۵	سیستم‌های فناوری باید به راحتی قابل توسعه باشند.	قابلیت توسعه سیستم‌ها	قابلیت‌های فنی سیستم	زیرساخت‌های فناورانه	۵
۳۶	بازخورد کاربران باید به سرعت در سیستم اعمال شود.	سرعت اعمال بازخورد کاربران	نظام بازخورد و بهبود مستمر	نظام بازخورد و بهبود مستمر	۶
۳۷	مدیران باید به اهمیت شفافیت در استفاده از داده‌ها پایبند باشند.	پایبندی به شفافیت داده‌ها	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶
۳۸	سازمان باید به نوآوری در فناوری اهمیت دهد.	اهمیت نوآوری فناوری	فرهنگ سازمانی نوآورانه	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷
۳۹	داده‌ها باید به صورت امن ذخیره و نگهداری شوند.	ذخیره‌سازی امن داده‌ها	امنیت داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶
۴۰	کارکنان باید دانش فناوری را با هم به اشتراک بگذارند.	اشتراک دانش فناوری	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۴۱	فرایندهای فناوری باید به صورت خودکار و هوشمند باشند.	خودکارسازی فرایندها	قابلیت‌های فنی سیستم	زیرساخت‌های فناوریانه	۵
۴۲	سیاست‌های داده باید با قوانین بین‌المللی هماهنگ باشند.	هماهنگی سیاست‌های داده	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵
۴۳	کارکنان باید توانایی تحلیل داده‌ها را کسب کنند.	توانایی تحلیل داده‌ها	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۴۴	بازخورد مثبت باید انگیزه کارکنان را افزایش دهد.	انگیزه بخشی از طریق بازخورد مثبت	نظام بازخورد و بهبود مستمر	نظام بازخورد و بهبود مستمر	۶
۴۵	سازمان باید به مدیریت تغییر در فناوری توجه کند.	مدیریت تغییر فناوری	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۵
۴۶	داده‌ها باید در زمان واقعی به‌روزرسانی شوند.	به‌روزرسانی داده‌ها در زمان واقعی	مدیریت کیفیت داده	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶
۴۷	مدیران باید به اخلاق کاری در استفاده از فناوری پایبند باشند.	پایبندی به اخلاق کاری فناوری	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

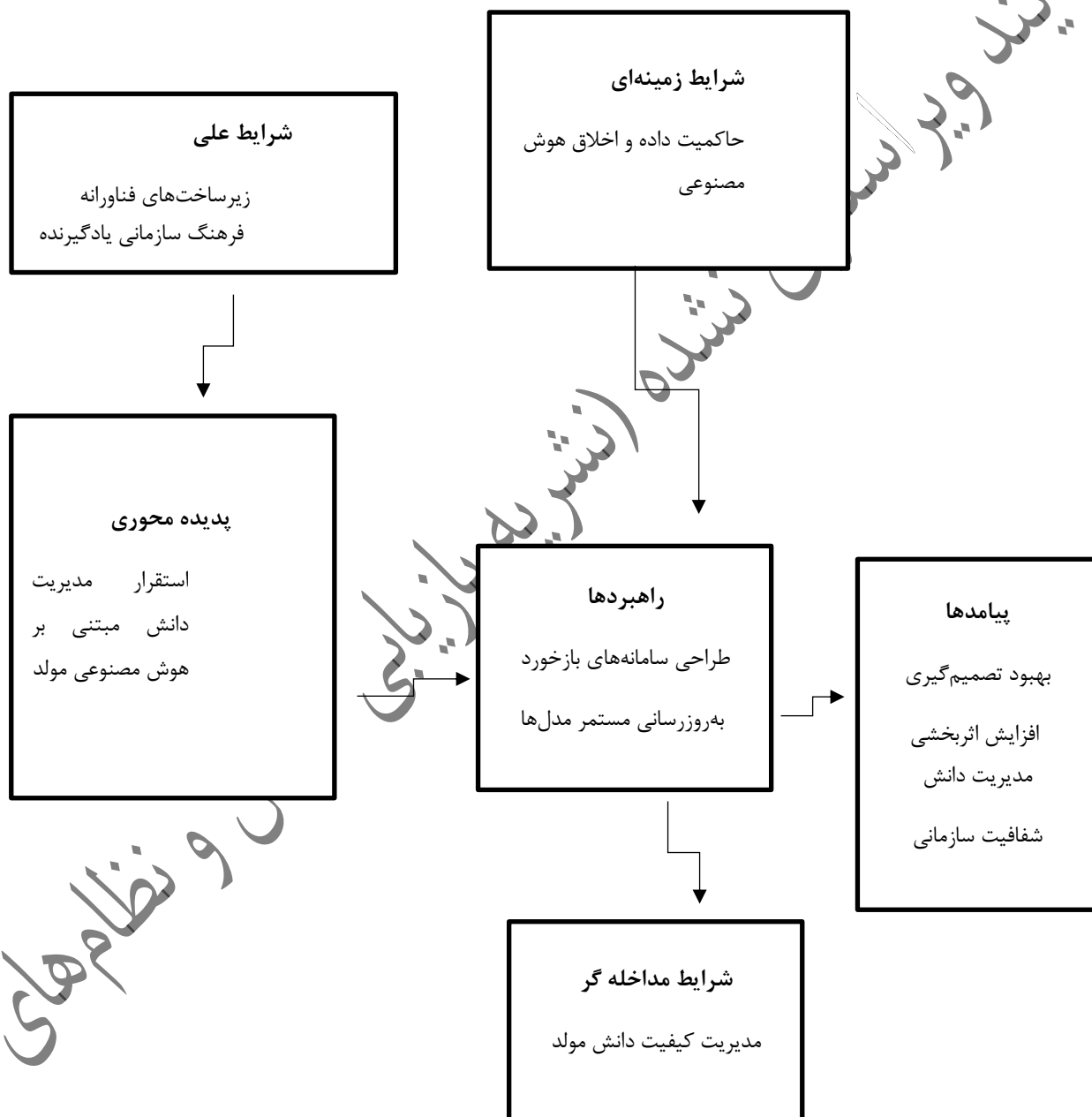
۴۸	سازمان باید با تغییرات فناوری همگام باشد.	همگامی با تغییرات فناوری	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۵
۴۹	کارکنان باید انگیزه یادگیری مداوم داشته باشند.	انگیزه یادگیری مداوم	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷
۵۰	سیاست‌های داده باید به طور مداوم ارزیابی و به‌روزرسانی شوند.	ارزیابی و به‌روزرسانی سیاست‌های داده	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵
۵۱	سازمان باید امنیت سیستم‌های فناوری خود را حفظ کند.	حفظ امنیت سیستم‌ها	قابلیت‌های فنی سیستم	زیرساخت‌های فناوریانه	۵
۵۲	کارکنان باید برای استفاده بهتر از فناوری توانمند شوند.	توانمندسازی کارکنان	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶
۵۳	کارکنان باید با قوانین و سیاست‌های داده آشنا شوند.	آموزش قوانین داده	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۵
۵۴	نواقص داده‌ها باید سریع شناسایی و رفع شوند.	رفع نواقص داده‌ها	مدیریت کیفیت داده	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶
۵۵	مدیران باید ارتقاء مهارت‌های فناوریانه را حمایت کنند.	ارتقاء مهارت‌های فناوریانه	توسعه منابع انسانی	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۶

ردیف گزاره‌های مصاحبه کد اولیه زیرمقوله مقوله اصلی فراوانی

۵۶	بازخورد کاربران باید برای بهبود سیستم‌ها به کار گرفته شود.	استفاده از بازخورد کاربران	پایش و بهبود سیستم	نظام بازخورد و بهبود مستمر	۵
۵۷	سازمان باید به نوآوری در فناوری توجه کند.	نوآوری در فناوری	مدیریت راهبردی فناوری	مدیریت کیفیت دانش مولد	۶
۵۸	سازمان باید پشتیبانی فنی موثر برای سیستم‌ها داشته باشد.	پشتیبانی فنی موثر	زیرساخت‌های فناوریانه	زیرساخت‌های فناوریانه	۵
۵۹	فرهنگ استفاده از فناوری باید در سازمان ارتقاء یابد.	ارتقاء فرهنگ فناوری	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	فرهنگ سازمانی یادگیرنده	۷
۶۰	داده‌های حساس باید محافظت شوند.	حفاظت از داده‌های حساس	قوانین و سیاست‌های داده	حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی	۶

کدگذاری محوری

در این مرحله، با بهره‌گیری از الگوی پارادایمی استراوس و کوربین، روابط میان مقوله‌ها تحلیل شده و پدیده محوری استخراج گردید. در این پژوهش، پدیده محوری استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد شناسایی شد.



شکل ۱. الگوی پارادایمی پژوهش

کد گذاری انتخابی

در این مرحله، مقوله‌ها به صورت یکپارچه در قالب مدل نظری نهایی ادغام شده‌اند. مدل نهایی پیشنهاد می‌کند که استقرار مؤثر سیستم‌های مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی، نیازمند تلفیق هم‌زمان پنج مقوله کلیدی است:

زیرساخت فناوریانه مناسب

مدیریت کیفیت تولید دانش

فرهنگ یادگیری سازمانی

نظام‌های اخلاقی و حاکمیتی داده

سازوکارهای بازخورد و بهبود مستمر

در این پژوهش، تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه‌های نیمه ساخت یافته با خبرگان مدیریت دانش، فناوری اطلاعات و تحول دیجیتال در سازمان‌های دولتی ایران، منجر به استخراج پنج مقوله اصلی و چند زیرمقوله مرتبط شد. این مقوله‌ها چارچوبی مفهومی را برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی شکل می‌دهند که در ادامه تشریح می‌شود.

۱- زیرساخت‌های فناوریانه

این مقوله ناظر بر وجود ابزارها، بسترها و سامانه‌های فناوریانه‌ای است که پشتیبانی لازم برای اجرای هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش را فراهم می‌کنند.

نمونه نقل قول	شرح	زیرمقوله
بدون زیرساخت داده‌ای قوی، AI کاربردی ندارد.	محیط‌هایی برای پردازش حجم وسیع داده‌ها	پلتفرم‌های پردازش داده‌های بزرگ
مدل‌های AI دانش را سریع‌تر و دقیق‌تر تولید می‌کنند.	کاربرد مدل‌های زبانی بزرگ و الگوریتم‌های یادگیری	سامانه‌های هوش مصنوعی و یادگیری ماشین
امنیت داده‌ها در سازمان‌های دولتی بسیار حیاتی است.	تضمین حفاظت از اطلاعات و حریم خصوصی	امنیت سایبری و حریم داده‌ها

۲- مدیریت کیفیت دانش مولد

این مقوله به فرآیندهای اطمینان از کیفیت و صحت دانش تولیدی توسط AI مولد اشاره دارد.

نمونه نقل قول	شرح	زیرمقوله
دانش باید پیش از استفاده اعتبارسنجی شود.	تدوین معیارهای سنجش صحت دانش	ارزیابی و اعتبارسنجی دانش
دانش تولیدشده باید مرتباً بازبینی شود.	اصلاح و بهینه‌سازی دانش تولیدی	پالایش و بازنگری دانش
داده ورودی نامعتبر، خروجی را بی‌اعتبار می‌کند.	تضمین کیفیت داده‌های ورودی	مدیریت منابع دانش

۳- فرهنگ سازمانی یادگیرنده

پذیرش فناوری‌های نو و حمایت رهبری سازمانی در این مقوله برجسته شده است..

نمونه نقل قول	شرح	زیرمقوله
پذیرش فناوری عامل حیاتی موفقیت AI است.	آمادگی کارکنان برای استفاده از AI	پذیرش فناوری
یادگیری و اشتراک دانش باید به فرهنگ تبدیل شود.	تشویق به به اشتراک گذاری دانش	یادگیری مستمر
بدون حمایت مدیریت، تحول دیجیتال شکست می‌خورد.	نقش مدیران در هدایت تغییر	رهبری تحول دیجیتال

۴- حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی

این مقوله به ملاحظات قانونی، شفافیت و اخلاقی در استفاده از AI اشاره دارد.

نمونه نقل قول	شرح	زیرمقوله
باید مقررات شفاف برای کاربرد AI وجود داشته باشد.	تدوین چارچوب استفاده مسئولانه	قوانین و سیاست‌های داده
مدل‌های AI باید شفاف و قابل بررسی باشند.	امکان بررسی عملکرد سیستم‌ها	شفافیت و پاسخگویی
اخلاق در AI باید در اولویت باشد.	رعایت اصول اخلاقی و عدالت	ملاحظات اخلاقی

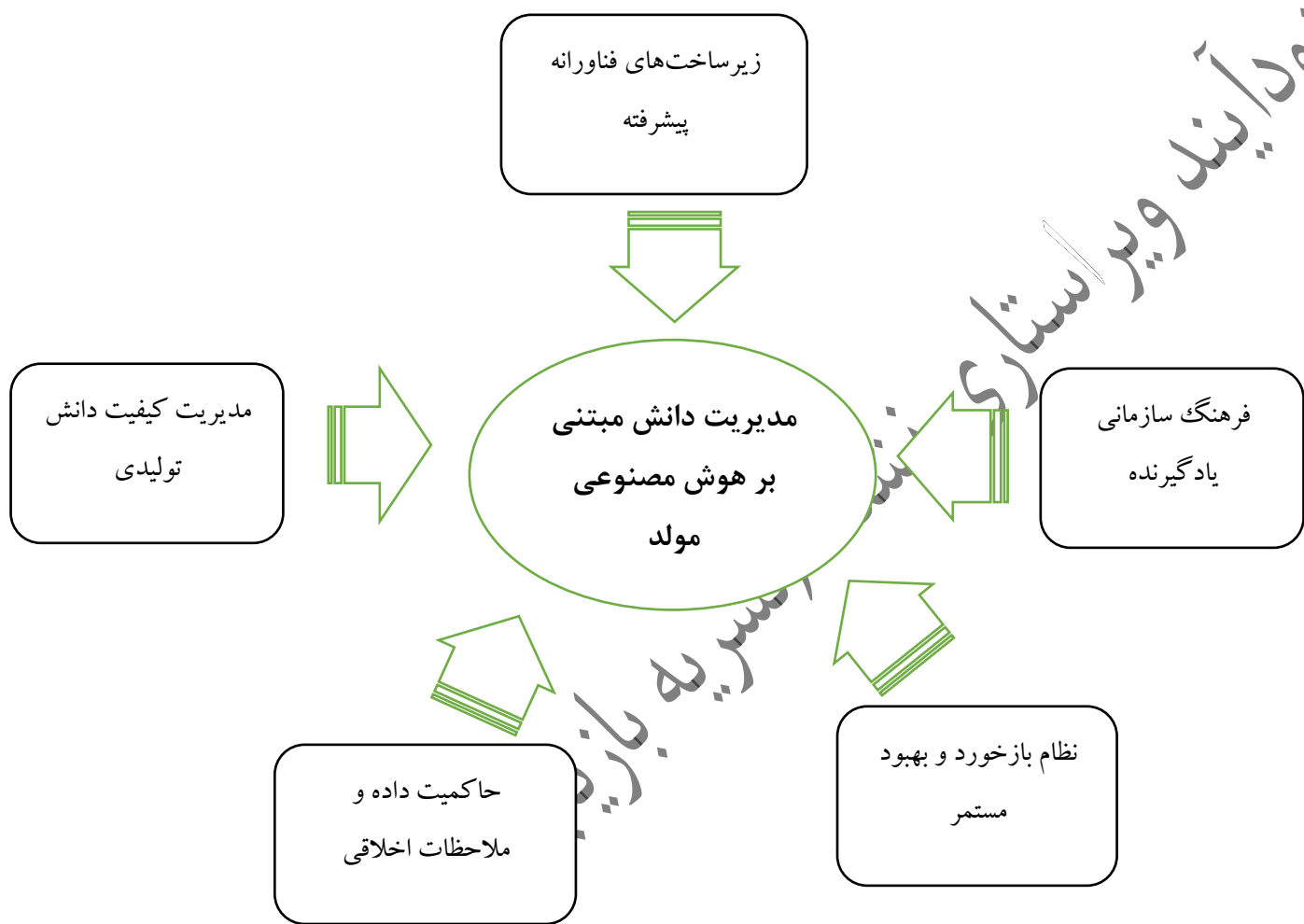
۵- نظام بازخورد و بهبود مستمر

وجود سازوکارهایی برای دریافت بازخورد، پایش عملکرد و بهروزرسانی مداوم در این مقوله مطرح است.

نمونه نقل قول	شرح	زیرمقوله
بازخورد کارکنان کیفیت سیستم را افزایش می‌دهد.	ایجاد کانال‌های دریافت بازخورد	سامانه‌های بازخورد کاربران
با سنجش مستمر، نقاط ضعف را شناسایی می‌کنیم.	استفاده از شاخص‌های ارزیابی	پایش عملکرد سیستم
مدل‌های AI باید دائماً به‌روز شوند.	اعمال سیستم با تحولات فناورانه	به‌روزرسانی مستمر مدل‌ها

تحلیل داده‌ها نشان داد که مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی، مستلزم وجود زیرساخت‌های فناورانه پیشرفته، فرهنگ یادگیرنده، سیستم‌های اخلاقی و حاکمیتی داده، و همچنین مکانیزم‌های ارزیابی و بازخورد مستمر است. تلفیق این مقوله‌ها می‌تواند موجب افزایش اثربخشی مدیریت دانش، بهبود تصمیم‌گیری‌های سازمانی، و ارتقاء شفافیت عملکردی در سازمان‌های دولتی گردد.

الگوی بومی نهایی برای مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران در شکل زیر نشان داده شده است.



شکل ۲ مدل پژوهش

بحث

پژوهش حاضر با هدف طراحی چارچوبی بومی برای مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران، بر مبنای رویکرد نظریه پردازای داده بنیاد انجام شد. یافته‌های پژوهش پنج مؤلفه کلیدی را برای استقرار موفق این رویکرد نشان داد:

۱. زیرساخت‌های فناورانه پیشرفته

۲. مدیریت کیفیت دانش تولیدی
۳. فرهنگ سازمانی یادگیرنده
۴. حاکمیت داده و ملاحظات اخلاقی
۵. نظام بازخورد و بهبود مستمر

زیرساخت‌های فناوری اطلاعات به عنوان بستر اصلی اجرای هوش مصنوعی مولد، نقش حیاتی در توانمندسازی سازمان‌ها ایفا می‌کنند. مدیریت کیفیت دانش با تمرکز بر اعتبارسنجی و پالایش مستمر، تضمین‌کننده صحت و کاربردپذیری محتوای تولیدشده است. فرهنگ سازمانی یادگیرنده و پذیرش فناوریانه، همراه با حمایت رهبری و آموزش مستمر کارکنان، از پیش‌نیازهای موفقیت این فرآیند هستند. اصول حاکمیت داده، شفافیت و اخلاق حرفه‌ای باعث افزایش اعتماد عمومی و ارتقاء امنیت اطلاعات می‌شوند. در نهایت، وجود سازوکارهای بازخورد و یادگیری مستمر، چارچوب را قادر می‌سازد تا به صورت پویا با تغییرات محیطی سازگار شود.

این یافته‌ها با مطالعات پیشین در حوزه مدیریت دانش و کاربرد هوش مصنوعی همسو بوده و نشان‌دهنده اهمیت رویکردهای جامع و بومی در بهره‌برداری از فناوری‌های نوین در بخش دولتی است.

نتیجه‌گیری

چارچوب پیشنهادی این پژوهش می‌تواند راهگشای سازمان‌های دولتی برای بهره‌برداری هدفمند از ظرفیت‌های هوش مصنوعی مولد در مدیریت دانش باشد. در نهایت به ارتقاء تصمیم‌گیری، چابکی سازمانی و بهره‌وری منجر شود. این چارچوب با قابلیت بومی‌سازی بالا، امکان تدوین برنامه‌های راهبردی و سیاست‌های اجرایی در حوزه تحول دیجیتال دانش‌محور در بخش دولتی ایران را فراهم می‌آورد. همچنین، نظام بازخورد مستمر تعبیه شده، امکان ارزیابی و بهبود تدریجی سامانه‌های مدیریت دانش را فراهم می‌کند.

یافته‌های این پژوهش دارای دو دسته پیامدهای کلیدی است:

از منظر نظری، پژوهش حاضر ادبیات مدیریت دانش را با افزودن بعد «هوش مصنوعی مولد» گسترش می‌دهد و نشان می‌دهد که چگونه می‌توان قابلیت‌های مدل‌های زبانی بزرگ را به عنوان منبعی برای خلق، پالایش و سازماندهی دانش سازمانی در نظر گرفت.

چارچوب پیشنهادی، پلی میان مفاهیم انتزاعی مدیریت دانش و ظرفیت‌های عملیاتی فناوری‌های مولد ایجاد کرده و امکان توسعه مدل‌های مفهومی جدید را برای آینده فراهم می‌سازد.

از منظر عملی، چارچوب ارائه شده می‌تواند به عنوان یک راهنمای اجرایی برای مدیران و سیاست‌گذاران در سازمان‌های دولتی عمل کند. این چارچوب نه تنها مسیر بازطراحی نظام‌های مدیریت دانش دولتی را با تأکید بر شفافیت، چابکی و تصمیم‌گیری داده‌محور تسهیل می‌کند، بلکه ابزارهایی برای مدیریت کیفیت داده، ارتقای فرهنگ سازمانی یادگیرنده و تضمین ملاحظات اخلاقی در به کارگیری هوش مصنوعی فراهم می‌آورد. افزون بر این، وجود سازوکارهای بازخورد و بهبود مستمر در چارچوب، شرایطی ایجاد می‌کند که سازمان‌ها بتوانند همگام با تحولات فناورانه آینده، انعطاف‌پذیر و پایدار باقی بمانند. بدین ترتیب، پژوهش حاضر علاوه بر ارزش علمی و نظری، از نظر عملی نیز راهکارهایی عینی برای سیاست‌گذاری و مدیریت در بخش دولتی ایران عرضه می‌کند.

بر اساس یافته‌های این پژوهش، پنج مقوله اصلی برای استقرار مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی مولد در سازمان‌های دولتی ایران شناسایی شد:

۱. زیرساخت‌های فناورانه که به وجود بسترهای پردازشی، امنیت سایبری و یکپارچه‌سازی داده‌ها اشاره دارد.

۲. مدیریت کیفیت دانش مولد که شامل اعتبارسنجی، پالایش و استانداردسازی دانش تولیدشده است.

۳. فرهنگ سازمانی یادگیرنده که پذیرش فناوری، یادگیری مستمر و حمایت رهبری را دربرمی‌گیرد.

۴. حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی که بر شفافیت، مسئولیت‌پذیری و تدوین سیاست‌های داده‌محور تأکید دارد.

۵. نظام بازخورد و بهبود مستمر که مکانیزم‌های اصلاح مداوم و پایش عملکرد سیستم‌ها را پوشش می‌دهد.

مقایسه یافته‌های این پژوهش با پیشینه‌های تحقیق نشان می‌دهد که چارچوب پیشنهادی در چندین حوزه کلیدی با ادبیات موضوع همسو و هم‌افزا است.

در حوزه زیرساخت‌های فناوریانه، یافته‌های این پژوهش با مطالعه رحمان (۲۰۲۲) که کمبود زیرساخت‌ها و سیاست‌های داده را به عنوان چالش‌های اصلی بهره‌برداری از هوش مصنوعی در بخش دولتی معرفی کرده است، همخوانی دارد. همچنین، نتایج چن و همکاران (۲۰۱۶) و سیواراجا و همکاران (۲۰۱۷) که نقش حیاتی فناوری‌های هوشمند در بهبود فرآیندهای مدیریت دانش و عملکرد سازمانی را برجسته کرده‌اند، این یافته‌ها را تقویت می‌کند. در بعد مدیریت کیفیت دانش مولد، یافته‌های ما با ابوبکر و همکاران (۲۰۲۰) همسو است؛ آن‌ها نشان داده‌اند که قابلیت‌های هوش مصنوعی در مدیریت کلان داده‌ها می‌تواند منجر به خلق دانش با کیفیت‌تر و سازماندهی بهتر آن شود. این تأکید بر اعتبارسنجی، پالایش و استانداردسازی داده‌ها با یافته‌های پژوهش حاضر که مدیریت کیفیت دانش را یکی از ارکان کلیدی چارچوب معرفی کرده، تطابق دارد.

از منظر فرهنگ سازمانی یادگیرنده، پژوهش ما با یافته‌های اکبری و همکاران (۱۴۰۱) که چالش‌های فرهنگی مانند ضعف حمایت مدیران و نبود فرهنگ تسهیم دانش در دستگاه‌های اجرایی ایران را مطرح کرده‌اند، همسو است. همچنین، این نتیجه با مدل مفهومی ارائه شده توسط رحیمی و عسگری (۱۳۹۹) که عوامل فرهنگی و ساختاری را در استقرار مدیریت دانش مؤثر دانسته‌اند، هماهنگی دارد.

در حوزه حاکمیت داده و اخلاق هوش مصنوعی، چارچوب پیشنهادی با مطالعه چاترجی و همکاران (۲۰۲۱) همپوشانی دارد؛ آن‌ها ضرورت هماهنگی میان سیاست‌گذاران، فناوری و کاربران و اهمیت تدوین سیاست‌های داده‌محور را در استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت دانش تأکید کرده‌اند. این همسویی نشان‌دهنده توجه ویژه پژوهش حاضر به ملاحظات اخلاقی و شفافیت در به کارگیری هوش مصنوعی است.

نهایتاً، نظام بازخورد و بهبود مستمر مطرح شده در چارچوب، با یافته‌های دویویلیدی و کوسکلا (۲۰۲۳) که قابلیت مدل‌های زبانی بزرگ را در تسهیل یادگیری مستمر و بهبود تدریجی دانش سازمانی اثبات کرده‌اند، تطابق کامل دارد. این سازوکار بازخورد ضمن ارتقاء مستمر سامانه‌های مدیریت دانش، امکان انطباق با تحولات فناوری آینده را فراهم می‌آورد.

سایر مطالعات مرتبط نیز از جمله بررسی‌های کوسکلا (۲۰۲۳) درباره توانمندی‌های هوش مصنوعی مولد در تولید و بازیابی دانش، تأکید بر نقش مدل‌های زبانی بزرگ در تسریع فعالیت‌های مدیریت دانش از دید دوییدی (۲۰۲۳)، و مدل‌های مفهومی توسعه یافته در پژوهش‌های رحیمی و عسگری (۱۳۹۹) همگی در جهت تقویت چارچوب پیشنهادی و تأکید بر مولفه‌های فناورانه، سازمانی و مدیریتی این پژوهش قرار دارند.

بدین ترتیب، یافته‌های پژوهش حاضر ضمن همسویی با ادبیات علمی و تجربیات داخلی و بین‌المللی، با در نظر گرفتن شرایط بومی سازمان‌های دولتی ایران از جمله کمبود زیرساخت‌ها، چالش‌های فرهنگی و ضعف سیاست‌گذاری داده‌محور، چارچوبی کاربردی و جامع ارائه می‌دهد که می‌تواند راهگشای سیاست‌گذاران و مدیران در مسیر تحول دیجیتال و مدیریت دانش باشد.

پیشنهادهای

بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر برای مدیران سازمان‌های دولتی مطرح می‌شود:

- طراحی و اجرای دوره‌های توانمندسازی کارکنان در حوزه هوش مصنوعی و مدیریت دانش
- تدوین سیاست‌های شفاف در زمینه حاکمیت داده و اخلاق کاربرد هوش مصنوعی
- سرمایه‌گذاری هدفمند در توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات با تأکید بر امنیت و مقیاس‌پذیری
- پیاده‌سازی سامانه‌های بازخورد کاربرمحور برای پایش مستمر کیفیت دانش تولیدی و عملکرد سیستم‌ها

محدودیت‌ها و پیشنهادها برای پژوهش‌های آینده

این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بود که می‌تواند زمینه‌ساز مطالعات آینده باشد:

- محدودیت در دسترسی به خبرگان برخی دستگاه‌های دولتی در مرحله گردآوری داده

- فقدان بررسی ابعاد اقتصادی و تحلیل هزینه-فایده استقرار چارچوب

- ضرورت انجام پژوهش‌های کمی برای اعتبارسنجی چارچوب مفهومی در محیط‌های مختلف سازمانی

- بررسی نقش متغیرهای فرهنگی، ساختاری و مدیریتی در پذیرش و به کارگیری فناوری‌های مبتنی بر هوش مصنوعی مولد

- اجرای مطالعات موردی تجربی برای ارزیابی اثربخشی چارچوب در عمل و طراحی مدل‌های سنجش کمی

تعارض منافع

تعارض منافع ندارم..

سپاسگزاری

از کلیه افرادی که در پیشبرد این تحقیق همکاری نمودند تشکر می‌نمایم.

References

- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1), 107–136. <https://doi.org/10.2307/3250961>
- Birkinshaw, J., & Gibson, C. (2004). Building ambidexterity into an organization. *MIT Sloan Management Review*, 45(4), 47–55.
- Charmaz, K. (2014). *Constructing grounded theory* (2nd ed.). Sage Publications.
- Dalkir, K. (2017). *Knowledge management in theory and practice* (3rd ed.). MIT Press.
- Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working knowledge: How organizations manage what they know*. Harvard Business School Press.
- Grover, V., & Davenport, T. H. (2001). General perspectives on knowledge management: Fostering a research agenda. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 5–21. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75–105. <https://doi.org/10.2307/25148625>
- Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2021). Digital transformation and entrepreneurship: A structured literature review. *Review of Managerial Science*, 15, 1–36. <https://doi.org/10.1007/s11846-020-00412-4>
- Lee, J., & Kang, M. (2022). Knowledge management in the era of AI: Emerging trends and future directions. *Journal of Knowledge Management*, 26(8), 1763–1779. <https://doi.org/10.1108/JKM-02-2022-0142>
- Maier, R., & Hädrich, T. (2021). Artificial intelligence and knowledge management: Potentials and challenges. *Knowledge Management Research & Practice*, 19(2), 201–209. <https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1784846>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press.
- Polanyi, M. (1966). *The tacit dimension*. University of Chicago Press.
- Shannon, C. E. (1948). A mathematical theory of communication. *Bell System Technical Journal*, 27(3), 379–423. <https://doi.org/10.1002/j.1538-7305.1948.tb01338.x>
- Shneiderman, B. (2020). Human-centered artificial intelligence: Reliable, safe & trustworthy. *International Journal of Human–Computer Interaction*, 36(6), 495–504. <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1741118>
- Shin, D., & Park, Y. (2023). Leveraging generative AI for organizational knowledge creation: A conceptual framework. *Information Systems Frontiers*, 25(2), 567–582. <https://doi.org/10.1007/s10796-022-10333-1>

- Sarker, S., Sarker, S., & Sahaym, A. (2022). Understanding digital transformation: A review and future research agenda. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1103–1120. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10184-9>
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory* (2nd ed.). Sage Publications.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University Press.
- von Krogh, G., Ichijo, K., & Nonaka, I. (2000). *Enabling knowledge creation: How to unlock the mystery of tacit knowledge and release the power of innovation*. Oxford University Press.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115–131. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.10.001>
- Yin, R. K. (2017). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Zhao, J., & Xu, S. (2023). The role of generative AI in knowledge management: Opportunities and challenges. *Journal of Knowledge Management*, 27(4), 1234–1252. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2022-0698>

استناد به این مقاله: نام خانوادگی نویسنده اول، نام. (سال). عنوان مقاله. عنوان نشریه (ایتالیک)، سال (شماره)، ص آغاز-ص پایان.



Name of Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

زودآیند ویراستاری نشده (نشریه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی)