

## تأثیر فناوری نوین هوش مصنوعی بر مدیریت دانش سازمان‌های عصر دیجیتال

زهرا محمدی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات، گروه مدیریت، دانشگاه رجا، قزوین، ایران.

آرش حاج کریمی

استادیار گروه مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه رجا، قزوین، ایران.

### چکیده

امروزه فناوری‌های نوین، تأثیرات عمیقی بر مدیریت سازمان‌های عصر دیجیتال دارد. هدف این مقاله بررسی تأثیرات فناوری هوش مصنوعی بر مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال و شناسایی چالش‌ها و فرصت‌های مرتبط با ادغام این فناوری در فرآیندهای مدیریت دانش است. بدین جهت با رویکرد مروری نقش هوش مصنوعی در تسهیل اشتراک‌گذاری دانش مورد بررسی قرار گرفت. هوش مصنوعی، با تحلیل داده‌های بزرگ و شناسایی الگوهای پنهان، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا دانش ضمنی را به دانش صریح تبدیل کرده و آن را در دسترس کارکنان قرار دهند. هوش مصنوعی با خودکارسازی فرآیندهای تکراری، کاهش خطاهای انسانی و ارائه بینش‌های تحلیلی، موجب اتخاذ تصمیم‌گیری‌های سریع‌تر و دقیق‌تر می‌شود. با این حال، ادغام هوش مصنوعی در فرآیندهای مدیریت دانش با چالش‌هایی همراه است. از جمله این چالش‌ها ملاحظات اخلاقی، مسائل مربوط به حریم خصوصی داده‌ها، نیاز به زیرساخت‌های فناوری پیشرفته، مقاومت کارکنان در برابر تغییر و نیاز به آموزش‌های تخصصی است. همچنین برای اجرای موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در شیوه‌های مدیریت دانش، تغییرات فرهنگی در سازمان‌ها ضروری است. این تغییرات شامل ایجاد فرهنگ یادگیری مستمر، تشویق به اشتراک‌گذاری دانش و پذیرش فناوری‌های جدید است. علاوه بر این، رهبری سازمان‌ها نقش کلیدی در هدایت تغییرپذیری و ایجاد محیط حمایتی برای ادغام هوش مصنوعی ایفا می‌کند. نتایج علم‌سنجی انجام شده با نرم‌افزار VOSviewer، نشان می‌دهد که هوش مصنوعی به‌طور فزاینده‌ای در حوزه مدیریت دانش مورد توجه قرار گرفته و تأثیرات مثبت آن در بهبود فرآیندهای سازمان‌های دانش‌محور به‌طور گسترده تأیید شده است؛ بنابراین هوش مصنوعی پتانسیل بالایی برای تحول مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال دارد. بدین سبب مدیران باید چالش‌های فنی، فرهنگی و سازمانی آن را مورد توجه قرار داده و با تدوین استراتژی‌های مناسب و سرمایه‌گذاری در آموزش و زیرساخت‌ها، از فرصت‌های ارائه شده بهره‌برداری کنند.

**واژگان کلیدی:** هوش مصنوعی، مدیریت دانش، سازمان‌های عصر دیجیتال، علم‌سنجی.



## مقدمه

در عصر حاضر، فناوری‌های نوین هوش مصنوعی (AI) یکی از محرک‌های اصلی تحول در سازمان‌های عصر دیجیتال شناخته می‌شوند. پیشرفته‌ای چشمگیر در حوزه‌هایی یادگیری عمیق، پردازش زبان طبیعی (NLP) و سیستم‌های خبره، امکان تبدیل داده‌های پر حجم و بدون ساختار به دانش سازمان‌یافته و قابل استفاده را فراهم کرده است (ثابتی و همکاران، ۱۴۰۳). این تحولات نه تنها شیوه‌های سنتی مدیریت دانش که مبتنی بر قواعد نمادین و دخالت مستقیم انسان بودند را به چالش کشیده، بلکه پایه‌های جدیدی برای خلق، اشتراک-گذاری و به کارگیری دانش در سازمان‌ها ایجاد کرده است (تولایی، ۱۴۰۲). امروزه سازمان‌ها با انبوهی از داده‌ها مواجه‌اند و چالش اصلی، تبدیل این داده‌ها به دانش عملیاتی است که بتواند تصمیم‌گیری استراتژیک را تقویت کند (خرم منفرد و همکاران، ۱۴۰۲). ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش، فراتر از ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات، به درک نیازهای سازمانی و پیش‌بینی چالش‌های آینده می‌پردازد (محرابی و همکاران، ۲۰۲۳). سیستم‌های مبتنی بر هوش مصنوعی قادرند الگوهای پنهان در داده‌ها را شناسایی و دانش نهان را استخراج کرده و فرآیندهای تصمیم‌گیری را با ارائه بینش‌های دقیق بهبود بخشند (طحان پور و همکاران، ۱۴۰۳). این قابلیت‌ها به‌ویژه در سازمان‌های عصر دیجیتال که دانش به عنوان دارایی اصلی محسوب می‌شود، اهمیت دوچندانی دارد. با این حال، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در مدیریت دانش مستلزم عبور از چالش‌های متعددی است. مسائل اخلاقی نظیر حریم خصوصی داده‌ها، سوگیری الگوریتمی و امنیت اطلاعات، از جمله موانع کلیدی در این زمینه محسوب می‌شوند (خرم منفرد و همکاران، ۱۴۰۲). افزون بر این، نبود دانش کافی در بین کارکنان و مقاومت فرهنگی در برابر تغییر، می‌تواند فرآیند ادغام فناوری‌های نوین را با مشکل مواجه سازد (شهیدی صادقی و شیرمحمدی، ۱۴۰۳). مدیریت دانش و هوش مصنوعی تنها در صورتی به بهبود حکمرانی منجر می‌شوند که ابعاد فردی، سازمانی و محیطی به صورت هماهنگ تقویت شوند (طحان پور و همکاران، ۱۴۰۳). از سوی دیگر، هوش مصنوعی فرصت‌های بی‌بدیلی را برای اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها فراهم می‌آورد. سیستم‌های مبتنی بر هوش مصنوعی و چت بات‌های پیشرفته (مانند ChatGPT و Bard) امکان تعامل طبیعی با پایگاه‌های دانش را ایجاد کرده و دسترسی به اطلاعات را در زمان واقعی ممکن می‌سازند (رضایی نور و همکاران، ۱۴۰۳). این فناوری‌ها نه تنها سرعت انتقال دانش را افزایش داده، بلکه با شخصی‌سازی محتوا، اثربخشی یادگیری سازمانی را بهبود می‌بخشند (عباسی و سیوندیان، ۱۳۹۹). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که ادغام هوش مصنوعی با مدیریت دانش، هم آفرینی ارزش را از طریق بهبود تعامل و بهینه‌سازی منابع تقویت می‌کند (باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی، ۱۴۰۲). با وجود مزایای مذکور، موفقیت در به کارگیری هوش مصنوعی نیازمند بازتعریف فرهنگ سازمانی است و ایجاد اعتماد به سیستم‌های هوشمند، آموزش کارکنان و توسعه زیرساخت‌های فنی از جمله الزامات اساسی هستند (محرابی و همکاران، ۲۰۲۳). مدیریت دانش بدون توجه به عوامل انگیزشی و مهارت‌های کارکنان، نمی‌تواند به نوآوری منجر شود. از این رو، سازمان‌ها باید به جای جایگزینی انسان با ماشین، به تقویت همکاری بین این دو روی آورند (شهیدی صادقی و شیرمحمدی، ۱۴۰۳).

هوش مصنوعی با تحلیل داده‌ها، بینش‌های ارزشمندی را برای طراحی استراتژی‌های مدیریت دانش مشتری (CKM) فراهم می‌آورند. این امر به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با شناسایی ترجیحات و رفتارها، دانش به صورت هدفمند توزیع و استفاده شود (حسنخانی کوهستانی و واحدی، ۱۴۰۳). با این حال، پژوهش‌ها نشان می‌دهند که بسیاری از سازمان‌ها به دلیل کمبود ادبیات جامع و تجربه عملی محدود، هنوز نتوانسته‌اند از ظرفیت کامل هوش مصنوعی در این حوزه بهره‌برداری کنند (شهیدی صادقی و شیرمحمدی، ۱۴۰۳). بنابراین این مقاله به دنبال پاسخگویی به سؤالات کلیدی زیر است که ادغام فناوری هوش مصنوعی چگونه اشتراک دانش را در سازمان‌های عصر دیجیتال افزایش می‌دهد؟ چالش‌های کلیدی که سازمان‌ها هنگام پیاده‌سازی هوش مصنوعی در فرآیندهای مدیریت دانش، کدامند؟ هوش مصنوعی از چه روش‌هایی به افزایش کارایی در مدیریت دانش کمک می‌کند؟ کدام تغییرات فرهنگی برای اجرای موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در شیوه‌های مدیریت دانش ضروری است؟ پاسخ به این پرسش‌ها نه تنها درک عمیق‌تری از تعامل هوش مصنوعی و مدیریت دانش ارائه می‌کند؛ بلکه راهکارهایی عملی برای سازمان‌هایی فراهم می‌آورد تا بهتر بتوانند از این فناوری‌ها



بهره‌گیری کنند. این مقاله با ترکیب یافته‌های پژوهش‌های پیشین و تحلیل چالش‌ها و فرصت‌ها و همچنین علم سنجی مطالعات اخیر، چارچوبی برای ادغام هوش مصنوعی در سیستم‌های مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال ارائه می‌نماید.

### فناوری هوش مصنوعی و اشتراک‌گذاری دانش

ادغام فناوری هوش مصنوعی (AI) در مدیریت دانش (KM) به‌عنوان یک نیروی محرکه در سازمان‌های عصر دیجیتال شناخته می‌شود. این فناوری با تسهیل جریان اطلاعات، بهبود دسترسی به دانش و تقویت همکاری بین کارکنان، اشتراک‌گذاری دانش را به سطحی بی‌سابقه ارتقا می‌دهد (Ola-Oluwa, ۲۰۲۴). در محیط‌های به‌شدت رقابتی امروز، سازمان‌هایی که از داده‌های ساختاریافته و غیر ساختاریافته بهره می‌برند، نیازمند ابزارهایی هستند که نه تنها دانش را ذخیره کند، بلکه آن را به‌صورت هوشمندانه پردازش و توزیع نمایند. هوش مصنوعی با استفاده از فناوری‌هایی مانند پردازش زبان طبیعی (NLP)، یادگیری ماشین (ML) و سیستم‌های توصیه گر، امکان استخراج الگوهای پنهان داده‌ها و تبدیل آن‌ها به دانش عملیاتی را فراهم می‌آورد (Bernal & Velíz, ۲۰۲۴). چت بات‌های پیشرفته مانند ChatGPT و Bard با تعامل طبیعی کاربران، دسترسی به دانش را در زمان واقعی ممکن ساخته و موانع زبانی و فنی را کاهش می‌دهند (رضایی نور و همکاران، ۱۴۰۳).

یکی از کلیدی‌ترین مزایای هوش مصنوعی، غلبه بر چالش سیستم‌های اطلاعاتی است. این فناوری با یکپارچه‌سازی پایگاه‌های داده پراکنده، امکان جستجوی هوشمند و بازیابی سریع اطلاعات را فراهم آورده و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد را تقویت می‌نماید (Prihandoko et al., ۲۰۲۴). مطالعه Ola-Oluwa (۲۰۲۴) در شرکت‌های نیجریه نشان می‌دهد که استفاده از هوش مصنوعی، اشتراک‌گذاری دانش را از طریق تسریع جریان اطلاعات و بهبود همکاری بین واحدها تا ۴۰ درصد افزایش داده است. افزون بر این، سیستم‌های مبتنی بر هوش مصنوعی با خودکارسازی فرآیندهای دانش‌محور مانند طبقه‌بندی مستندات و پیشنهاد محتوای مرتبط، بار کاری کارکنان را کاهش داده و تمرکز آن‌ها را بر نوآوری معطوف می‌سازد (Sharma et al., ۲۰۲۳).

باین‌حال، پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی مستلزم تغییرات فرهنگی و ساختاری در سازمان‌هاست. ایجاد فرهنگ یادگیری مداوم و تشویق به همکاری بین بخشی، از الزامات اساسی برای پذیرش فناوری‌های جدید محسوب می‌شود (Symonov & Симонов, ۲۰۲۴). مقاومت کارکنان در برابر تغییر و نگرانی‌های مربوط به حریم خصوصی داده‌ها نیز چالش‌هایی هستند که باید از طریق آموزش و تدوین سیاست‌های اخلاقی مرتفع گردند (خرم منفرد و همکاران، ۱۴۰۲). پژوهش طحان پور و همکاران (۱۴۰۳) در شرکت مپنا نشان می‌دهد که ترکیب هوش مصنوعی با مدیریت دانش تنها در صورت همسویی با ابعاد فردی (مانند مهارت‌های کارکنان) و سازمانی (مانند زیرساخت‌های فنی) منجر به بهبود حکمرانی می‌شود. از منظر نوآوری، هوش مصنوعی با خودکارسازی ایجاد محتوا و کشف دانش ناشناخته، چرخه‌های یادگیری سازمانی را تسریع می‌کند. الگوریتم‌های داده‌کاوی قادرند ارتباطات بین داده‌های به‌ظاهر نامرتب را شناسایی کرده و بینش‌های جدیدی برای حل مسائل پیچیده ارائه دهند (محرابی و همکاران، ۲۰۲۳). این قابلیت‌ها به‌ویژه در سازمان‌های عصر دیجیتال که هم‌آفرینی ارزش حیاتی است، نقش کلیدی ایفا می‌کند (باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی، ۱۴۰۲).

باین‌حال، وابستگی بیش‌ازحد به هوش مصنوعی ممکن است به کاهش تعاملات انسانی و تضعیف فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش ارگانیک بینجامد؛ بنابراین، سازمان‌ها باید تعادلی بین استفاده از فناوری و حفظ نقش محوری انسان در فرآیندهای دانش‌محور ایجاد کنند (شهیدی صادقی و شیرمحمدی، ۱۴۰۳). مطالعه Thakuri و همکاران (۲۰۲۴) تأکید می‌کند که سیستم‌های هوش مصنوعی باید به گونه‌ای طراحی شوند که نه تنها دانش را مدیریت کرده، بلکه هوش تقویت‌شده ۱ را برای پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌های انسانی فراهم آورند. ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال، فرصتی بی‌بدیل برای تبدیل داده‌ها به دارایی‌های استراتژیک است. باین‌حال، موفقیت این ادغام نیازمند توجه هم‌زمان به ملاحظات اخلاقی، آموزش کارکنان و توسعه زیرساخت‌های فنی است.



## چالش‌های ادغام هوش مصنوعی در فرآیندهای مدیریت دانش

پیاده‌سازی هوش مصنوعی (AI) در فرآیندهای مدیریت دانش (KM) سازمان‌ها را با چالش‌های پیچیده و چندبعدی مواجه ساخته که ریشه در محدودیت‌های فناوری، موانع سازمانی و ملاحظات اخلاقی دارد. این چالش‌ها نه تنها بر کارایی سیستم‌های مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند، بلکه پذیرش گسترده‌ی فناوری‌های نوین را نیز با دشواری روبه‌رو می‌سازد (Sumarlin & Kusumajaya, ۲۰۲۴). نخستین چالش کلیدی، ادغام هوش مصنوعی با سیستم‌های قدیمی است. بسیاری از سازمان‌ها از زیرساخت‌های فناوری اطلاعات پراکنده و ناسازگار رنج می‌برند که پیاده‌سازی راهکارهای هوش مصنوعی را به فرآیندی زمان‌بر و پرهزینه تبدیل می‌کند (Patil et al., ۲۰۲۴). این ناسازگاری‌ها نه تنها بهره‌وری را کاهش می‌دهد، بلکه امکان استفاده از قابلیت‌های پیشرفته‌ی هوش مصنوعی مانند پردازش زبان طبیعی (NLP) یا تحلیل پیش‌بینانه را محدود می‌سازد (Sharma et al., ۲۰۲۳). از منظر کیفیت داده‌ها و حریم خصوصی، سازمان‌ها با تناقض جدی روبه‌رو هستند؛ از یک‌سو، هوش مصنوعی به داده‌های دقیق و ساختاریافته نیاز دارد تا الگوریتم‌ها بتوانند دانش ارزشمند را استخراج کنند؛ از سوی دیگر، جمع‌آوری و پردازش داده‌های حساس، نگرانی‌هایی درباره نقض حریم خصوصی ایجاد می‌کند (Susilo & Susanto, ۲۰۲۴). مطالعه‌ای در شرکت‌های نیجریه نشان می‌دهد که بیش از ۶۰ درصد سازمان‌ها به دلیل ریسک‌های امنیتی، از اشتراک‌گذاری داده‌های کلیدی خودداری می‌کنند (Ola-Oluwa, ۲۰۲۴). این مسئله به‌ویژه در سازمان‌های مالی که داده‌ها ماهیت حساسی دارند، بحرانی‌تر است. در بعد سازمانی، کمبود مهارت‌های تخصصی در نیروی کار یکی از موانع اصلی محسوب می‌شود. بسیاری از کارکنان فاقد دانش لازم برای تعامل با سیستم‌های هوش مصنوعی هستند که این امر نیاز به سرمایه‌گذاری گسترده در آموزش و توسعه منابع انسانی دارد (Bala et al., ۲۰۲۴). علاوه بر این، مقاومت فرهنگی در برابر تغییر، به‌ویژه در سازمان‌های سنتی، فرآیند پذیرش فناوری‌های جدید را کند می‌کند. کارکنان اغلب هوش مصنوعی را به‌عنوان تهدیدی برای جایگاه شغلی خود می‌پندارند که این نگرش می‌تواند به کاهش مشارکت و اشتراک‌گذاری دانش منجر شود (Ångström et al., ۲۰۲۳). سوگیری الگوریتمی یکی از چالش‌های عمده است، چراکه سیستم‌های هوش مصنوعی ممکن است ناخواسته تعصبات موجود در داده‌های آموزشی را بازتولید کرده و به تصمیم‌گیری‌های ناعادلانه بینجامد (Patil et al., ۲۰۲۴). برای نمونه، پژوهش‌ها نشان می‌دهند که الگوریتم‌های استخدامی مبتنی بر هوش مصنوعی در برخی موارد به دلیل سوگیری جنسیتی یا نژادی، مورد انتقاد قرار گرفته‌اند (Rane et al., ۲۰۲۴). افزون بر این، شفافیت و پاسخگویی در فرآیندهای تصمیم‌گیری هوش مصنوعی به چالشی اساسی تبدیل شده است؛ چراکه بسیاری از مدل‌های پیچیده (مانند شبکه‌های عصبی عمیق) به‌عنوان «جعبه سیاه» عمل کرده و توضیح‌پذیری نتایج را دشوار می‌سازند (Flórez Leal et al., ۲۰۲۳). باوجود این چالش‌ها، سازمان‌هایی که به‌صورت استراتژیک به این موانع پرداخته، می‌توانند از هوش مصنوعی به‌عنوان اهرمی برای تحول مدیریت دانش استفاده کنند. تدوین چارچوب‌های اخلاقی برای استفاده از داده‌ها، سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان و توسعه زیرساخت‌های یکپارچه می‌تواند راه ادغام پایدار این فناوری را هموار سازد (Wehr, ۲۰۲۳).

## نقش هوش مصنوعی در افزایش اثربخشی مدیریت دانش

هوش مصنوعی (AI) به‌عنوان یک فناوری تحول‌آفرین، نقش بی‌بدیلی در افزایش اثربخشی مدیریت دانش (KM) در سازمان‌های مختلف ایفا می‌کند. با استفاده از قابلیت‌هایی مانند پردازش زبان طبیعی (NLP)، یادگیری ماشین (ML) و تحلیل پیش‌بینانه، هوش مصنوعی فرآیندهای مدیریت دانش را به‌طور چشمگیری بهبود بخشیده و به سازمان‌ها امکان می‌دهد تا دانش را به‌صورت کارآمدتر ایجاد، ذخیره، اشتراک‌گذاری و به‌کار بگیرند (Sharma et al., ۲۰۲۳). این فناوری نه تنها زمان مورد نیاز برای بازیابی اطلاعات را کاهش می‌دهد، بلکه با ارائه بینش‌های عمیق و بلادرنگ، تصمیم‌گیری‌های استراتژیک را نیز تقویت می‌کند (Prihandoko et al., ۲۰۲۴). یکی از کلیدی‌ترین مزایای هوش مصنوعی در مدیریت دانش، خودکارسازی فرآیندهای دانش‌محور است. سیستم‌های هوش مصنوعی قادرند وظایف تکراری مانند طبقه‌بندی مستندات، استخراج اطلاعات و پیشنهاد محتوای مرتبط را به‌صورت خودکار انجام دهند و این امر به کارکنان اجازه می‌دهد تا بر فعالیت‌های نوآورانه و ارزش‌آفرین تمرکز کنند (Pan, ۲۰۲۴). در شرکت‌های نیجریه، استفاده از چت‌بات‌های هوشمند و سیستم‌های جستجوی پیشرفته، زمان دسترسی به اطلاعات را تا ۵۰ درصد کاهش داده و کارایی سازمانی را به‌طور قابل توجهی افزایش داده است (Ola-Oluwa, ۲۰۲۴). هوش مصنوعی با تسهیل اشتراک‌گذاری دانش، همکاری بین بخش‌های

مختلف سازمان را تقویت می‌کند. ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی مانند پلتفرم‌های مدیریت دانش هوشمند، امکان تعامل سریع و مؤثر بین کارکنان را فراهم آورده و موانع زبانی و جغرافیایی را از میان برمی‌دارند (Lata & Singh, ۲۰۲۴). این قابلیت‌ها به‌ویژه در سازمان‌های بزرگ که اشتراک‌گذاری دانش بین واحدهای مختلف چالش‌برانگیز است، اهمیت دوچندانی می‌یابد. در حوزه تصمیم‌گیری پیشرفته، هوش مصنوعی با تحلیل حجم عظیمی از داده‌های ساختاریافته و غیر ساختاریافته، بینش‌هایی را ارائه می‌دهد که قبلاً دست‌نیافتنی بودند. الگوریتم‌های هوش مصنوعی قادرند الگوهای پنهان داده‌ها را شناسایی کرده و در تشخیص سریع‌تر و دقیق‌تر مشکلات کمک کنند (Pan, ۲۰۲۴). این توانایی‌ها نه تنها کارایی عملیاتی را افزایش می‌دهد، بلکه سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا در محیط‌های رقابتی و در حال تغییر، مزیت‌های استراتژیک کسب کنند. بنابراین، هوش مصنوعی می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا دانش را به‌عنوان یک دارایی استراتژیک مدیریت کرده و به مزیت‌های رقابتی دست یابند.

### بافتار فرهنگی برای ادغام هوش مصنوعی در شیوه‌های مدیریت دانش

پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی (AI) در شیوه‌های مدیریت دانش (KM) مستلزم تغییرات فرهنگی عمیق و پایدار در سازمان‌هاست. این تغییرات نه تنها به ایجاد محیطی مناسب برای اشتراک‌گذاری دانش و همکاری کمک می‌کنند، بلکه زمینه را برای پذیرش و استفاده مؤثر از فناوری‌های پیشرفته فراهم می‌سازند (Halawi, ۲۰۲۳). در عصر دیجیتال، سازمان‌ها با نیروی کار متنوع و پراکنده‌ای مواجه بوده و نیازمند رویکردی فرهنگی برای مدیریت دانش هستند. هوش مصنوعی، به‌عنوان یک فناوری تحول‌آفرین، می‌تواند به سازمان‌ها کمک کند تا دانش را به‌صورت کارآمدتر مدیریت کنند؛ اما تنها در صورتی که تغییرات فرهنگی لازم برای حمایت از این فناوری ایجاد شده باشد. یکی از کلیدی‌ترین تغییرات فرهنگی مورد نیاز، توسعه هوش فرهنگی است. سازمان‌ها باید قادر باشند تا پیچیدگی‌های ناشی از تنوع فرهنگی در نیروی کار را مدیریت کنند؛ چراکه این تنوع می‌تواند مانع اشتراک‌گذاری دانش و همکاری مؤثر شود (Halawi, ۲۰۲۳). شرکت‌هایی مانند IBM و Unilever نمونه‌های موفق از سازمان‌هایی هستند که با پرورش فرهنگی مبتنی بر همکاری و نوآوری، توانسته‌اند ابتکارات مدیریت دانش را به‌طور مؤثر پیاده‌سازی کنند. این سازمان‌ها نشان می‌دهند که هماهنگی بین فرهنگ سازمانی و پیشرفت‌های فناوری، کلید موفقیت ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش است. پذیرش تنوع فرهنگی نیز از دیگر الزامات اساسی برای اجرای موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در مدیریت دانش است. سیستم‌های هوش مصنوعی باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که بتوانند به نیازهای نیروی کار جهانی پاسخ دهند و از نظر فرهنگی حساس باشند (Ożegalska-Łukasik & Łukasik, ۲۰۲۳). این امر مستلزم اجرای اقدامات نظارتی است که مسئولیت فرهنگی را در سیستم‌های هوش مصنوعی ارتقا داده و سازگاری آن‌ها با محیط‌های چند فرهنگی را افزایش دهد. علاوه بر این، یادگیری مداوم و سازگاری از جمله تغییرات فرهنگی ضروری برای موفقیت ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش است. سازمان‌ها باید فرهنگی را پرورش دهند که در آن کارکنان به‌طور مستمر مهارت‌های جدید را یاد گرفته و با فناوری‌های نوین سازگار شوند (Prihandoko et al., ۲۰۲۴). این رویکرد نه تنها موجب بهبود تصمیم‌گیری و تبادل دانش می‌شود، بلکه زمینه نوآوری و خلاقیت سازمانی را فراهم می‌سازد. تشویق به تحقیقات چند رشته‌ای نیز می‌تواند با پرداختن به چالش‌های اجتماعی فرهنگی و ترویج راه‌حل‌های نوآورانه، اثربخشی هوش مصنوعی در مدیریت دانش را افزایش دهد. باین‌حال، استدلال شده که تمرکز بیش‌ازحد بر تغییرات فرهنگی می‌تواند جنبه‌های فنی پیاده‌سازی هوش مصنوعی را تحت‌الشعاع قرار دهد. نادیده گرفتن نیاز به آموزش‌های فناوری و توسعه زیرساخت‌های لازم می‌تواند به شکست پروژه‌های هوش مصنوعی منجر شود (Fteimi & Hopf, ۲۰۲۱)؛ بنابراین، تعادل بین ملاحظات فرهنگی و فنی برای ادغام موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در شیوه‌های مدیریت دانش حیاتی است.

### علم‌سنجی نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش سازمان‌ها

علم‌سنجی به تجزیه و تحلیل ادبیات علمی و بررسی الگوهای انتشار، استناد و تأثیر تحقیقات می‌پردازد (Surekha et al., ۲۰۲۴) و به‌صورت دقیق‌تر روی آثار منتشر شده مانند مقالات و کتاب‌ها تمرکز دارد و با استفاده از معیارهای آماری تعداد استناد، اهمیت آن‌ها را اندازه‌گیری می‌کند. علم‌سنجی شامل جمع‌آوری داده‌ها، غربالگری آن‌ها برای استخراج بینش‌های معنادار است (Passas, ۲۰۲۴). نتایج علم‌سنجی مطالعات مرتبط با هوش مصنوعی و مدیریت دانش بطور خلاصه در جدول (۱) آمده است.

جدول (۱): علم‌سنجی نقش هوش مصنوعی در مدیریت دانش سازمان‌ها



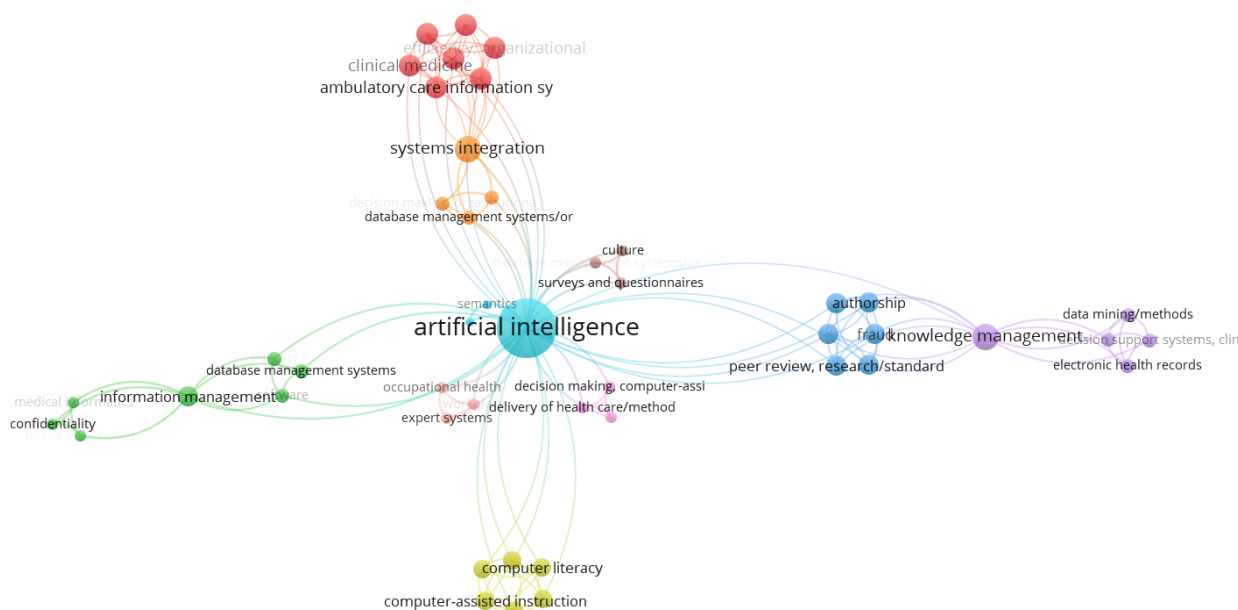
محققان	سال	هدف	جامعه مطالعه	یافته های کلیدی
تولایی	۱۴۰۲	بررسی تعامل بین انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش	نظری (سازمان ها)	هوش مصنوعی می تواند پایه های جدیدی را برای تغییر مدیریت دانش فراهم کند.
ثابتی و همکاران	۱۴۰۳	بررسی نقش هوش مصنوعی در شکل دهی آینده مدیریت دانش	نظری	هوش مصنوعی بهبود و تحول مدیریت دانش را تسهیل می کند.
خرم منفرد و همکاران	۱۴۰۲	بررسی کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت دانش	متخصصان و نظرسنجی	هوش مصنوعی کارایی مدیریت دانش را افزایش می دهد، اما چالش های اخلاقی وجود دارد.
باشکوه اجیرلو، قاسمی همدانی	۱۴۰۲	واکاوی نقش هوش مصنوعی و مدیریت دانش در هم آفرینی ارزش	مشتریان صنعت گردشگری	عوامل مبتنی بر مشتری و هوش مصنوعی به طور معنی داری بر هم آفرینی ارزش تأثیر می گذارند.
شهیدی صادقی و شیرمحمدی	۱۴۰۳	بررسی نقش مدیریت دانش در اجرای هوش مصنوعی برای ارتباطات تجاری	نظری (شرکت ها)	مدیریت دانش نقش مهمی در حل مشکلات استفاده از هوش مصنوعی دارد.
طحان پورو همکاران	۱۴۰۳	بررسی کاربست هوش مصنوعی و مدیریت دانش در حکمرانی شرکتی	شرکت مپنا	مدیریت دانش و هوش مصنوعی به بهبود تصمیم گیری و حکمرانی شرکتی کمک می کند.
محبوبی و همکاران	۱۴۰۱	شناسایی مؤلفه های هوش مصنوعی در پیاده سازی مدیریت دانش	اساتید و دانشجویان دکتری	هوش مصنوعی می تواند به کاربردهای عملی مدیریت دانش کمک کند.
حسن خانی کوهستانی و واحدی	۱۴۰۳	بررسی نقش مدیریت دانش مشتری در تحولات دیجیتال و هوش مصنوعی	واحد بازاریابی شرکت ها	هوش مصنوعی به تقویت استراتژی های مدیریت ارتباط با مشتری کمک می کند.
رضایی نور و همکاران	۱۴۰۳	شناسایی و اولویت بندی فرصت ها و چالش های هوش مصنوعی در مدیریت دانش	خبرگان هوش مصنوعی و مدیریت دانش	چت بات های هوش مصنوعی می توانند در مدیریت دانش نقش مهمی ایفا کنند.
Bolisani & Nakash	۲۰۲۴	شناسایی چالش ها و فرصت های ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش و پیشنهاد رویکردهای آینده نگر	بررسی ادبیات علمی (۲۰۱۳-۲۰۲۳)	ادغام هوش مصنوعی می تواند فرآیندهای مدیریت دانش را بهبود بخشد، اما نیازمند تحقیقات بیشتری است
Prihandoko et al	۲۰۲۴	بررسی نقش هوش مصنوعی در بهبود مدیریت اطلاعات، نوآوری، و یادگیری سازمانی	بررسی ۷۲ مقاله در پایگاه Scopus (۱۹۹۴-۲۰۲۴)	هوش مصنوعی قابلیت های مدیریت دانش را در زمینه های مختلف افزایش می دهد و عملکرد سازمانی را بهینه می سازد
Symonov & Симонов	۲۰۲۴	بررسی نقش هوش مصنوعی در تسهیل کسب دانش، ترکیب، و حفاظت از دانش	مدیریت دانش در سازمان های دانش بنیان	ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش مستلزم تغییرات فرهنگی و پرورش همکاری است.
Ola-Oluwa	۲۰۲۴	بررسی نقش هوش مصنوعی در افزایش اشتراک دانش و بهبود کارایی سازمانی در شرکت های نیجریه	نظرسنجی با ۲۳۴ پاسخ دهنده از صنایع مختلف	هوش مصنوعی جریان اطلاعات را تسهیل می کند و تصمیم گیری و همکاری را بهبود می بخشد
Sharma et al	۲۰۲۳	بررسی نقش فناوری های هوش مصنوعی در بهبود مدیریت دانش	مطالعه ادبیات علمی	هوش مصنوعی می تواند ایجاد، ذخیره سازی، و اشتراک دانش را بهبود بخشد و اعتماد و همکاری را تقویت کند
Sumarlin & Kusumajaya	۲۰۲۴	شناسایی چالش های اصلی در ادغام هوش مصنوعی با مدیریت دانش	مرور ادبیات در صنایع مختلف	چالش هایی مانند ادغام با سیستم های قدیمی، کیفیت داده ها، و حریم خصوصی داده ها می توانند موانع اجرای هوش مصنوعی باشند.
Lata & Singh,	۲۰۲۴	بررسی کاربردهای هوش مصنوعی در مدیریت دانش و بهبود کارایی در بخش های مختلف	مطالعه ادبیات علمی	هوش مصنوعی در بخش های مختلف مانند آموزش، تجارت، و پزشکی به بهبود کارایی و ارائه خدمات کمک می کند
Pan	۲۰۲۴	بررسی نقش هوش مصنوعی مولد در افزایش کارایی و نوآوری در مدیریت دانش	مطالعه موردی و تست قابلیت استفاده	هوش مصنوعی مولد وظایف معمول را خودکار می کند و به کارمندان اجازه می دهد تا بر فعالیت های نوآورانه تمرکز کنند





محققان	سال	هدف	جامعه مطالعه	یافته های کلیدی
Halawi	۲۰۲۳	بررسی اهمیت فرهنگ و هوش فرهنگی در اجرای موفق هوش مصنوعی در مدیریت دانش	مطالعه فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش	پرورش فرهنگ اشتراک دانش و ایجاد اعتماد در میان کارکنان برای اجرای موفق هوش مصنوعی ضروری است

شکل (۱) هم رخدادی واژگان کلیدی حوزه ادغام هوش مصنوعی در فرایندهای مدیریت دانش را نشان می دهد. تحلیل خوشه‌های ارائه شده نشان دهندهی حوزه‌های مختلف کاربردی است. هر خوشه به موضوعات خاصی اختصاص دارد که نشان دهندهی تمرکز پژوهش‌ها و کاربردهای فناوری این حوزه‌ها است.



شکل (۱): هم رخدادی واژگان کلیدی حوزه هوش مصنوعی و مدیریت دانش

خوشه ۱: بر جنبه‌های مدیریتی و اقتصادی هوش مصنوعی و مدیریت دانش تمرکز دارد. موضوعاتی مانند ارزیابی سازمانی، رقابت پذیری و مدیریت عملیاتی نشان دهندهی اهمیت بهینه سازی منابع و بهبود کارایی در ارائهی خدمات است.

خوشه ۲: به مدیریت اطلاعات و مسائل مرتبط با حریم خصوصی و امنیت داده‌ها در هوش مصنوعی می پردازد. نیاز به ارزیابی نیازها و استفاده از نرم افزارهای تخصصی در این حوزه نشان دهندهی چالش‌های موجود در مدیریت داده‌های حساس است.

خوشه ۳: تمرکز بر مسائل اخلاقی و علمی در انتشار تحقیقات دارد. موضوعاتی مانند تقلب در نویسندگی، ارزیابی هم‌تا و سوء رفتارهای علمی نشان دهندهی اهمیت صداقت و استانداردهای بالا در تحقیقات علمی حوزه هوش مصنوعی است.

خوشه ۴: به کاربرد فناوری‌های اطلاعاتی در آموزش و تصمیم‌گیری می پردازد. استفاده از رابط‌های کاربری و نرم افزارهای استاندارد شده برای بهبود ارائهی خدمات از جمله موضوعات کلیدی این خوشه است.

خوشه ۵: بر تکنیک‌های پیشرفتهی مدیریت داده‌ها و دانش تمرکز دارد. استفاده از داده کاوی، سیستم‌های پشتیبانی تصمیم و پردازش زبان طبیعی برای بهبود مدیریت سوابق از جمله موضوعات مهم این خوشه است.

خوشه ۶: به کاربرد هوش مصنوعی و سیستم‌های اطلاعاتی در محیط‌های سازمانی می پردازد. استفاده از کامپیوترها و سیستم‌های معنایی برای بهبود مدیریت اطلاعات از جمله موضوعات کلیدی این خوشه است.

خوشه ۷: این خوشه بر یکپارچه سازی سیستم‌ها و کاربردهای انفورماتیک در تصمیم‌گیری سازمانی تمرکز دارد. مدیریت پایگاه‌های داده و یکپارچه سازی سیستم‌ها برای بهبود تصمیم‌گیری در سازمان‌ها از جمله موضوعات مهم این خوشه است.



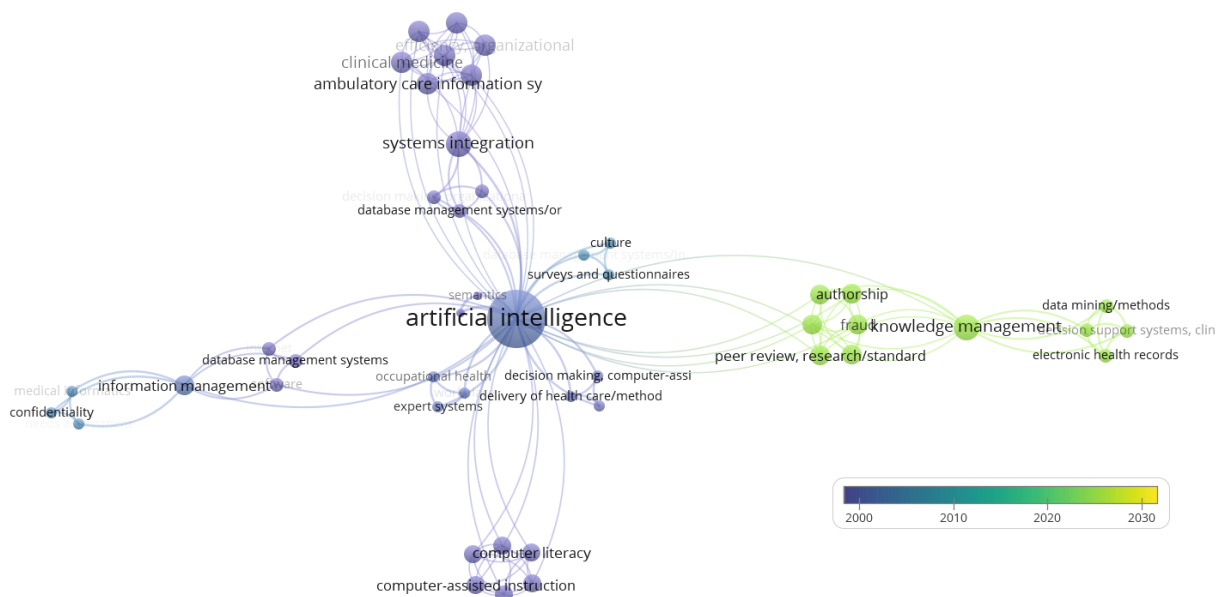
خوشه ۸: این خوشه به بررسی جنبه‌های فرهنگی و روش‌های جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه‌ها و نظرسنجی‌ها می‌پردازد. این موضوعات نشان‌دهنده اهمیت درک تفاوت‌های فرهنگی و روش‌های جمع‌آوری داده‌ها در تحقیقات است.

خوشه ۹: این خوشه بر تصمیم‌گیری و مدیریت دانش تمرکز دارد. بهبود فرآیندهای مدیریت دانش (خلق، کسب، ذخیره سازی، اشتراک، بکارگیری دانش) از جمله موضوعات کلیدی این خوشه است.

خوشه ۱۰: به کاربرد سیستم‌های خبره و مسائل مرتبط با محیط کار می‌پردازد. استفاده از سیستم‌های هوشمند برای بهبود شرایط و ایمنی در محیط کار از جمله موضوعات مهم این خوشه است.

به‌طور کلی، این خوشه‌ها نشان‌دهنده تنوع و پیچیدگی حوزه‌ی هوش مصنوعی هستند که از جنبه‌های فنی و فناوری تا مسائل اخلاقی و مدیریتی بهبود مدیریت دانش سازمان‌ها را پوشش می‌دهند. هر خوشه به بخشی از چالش‌ها و فرصت‌های موجود در این حوزه می‌پردازد و نشان‌دهنده اهمیت یکپارچه‌سازی دانش و فناوری برای بهبود سیستم‌های سازمانی است.

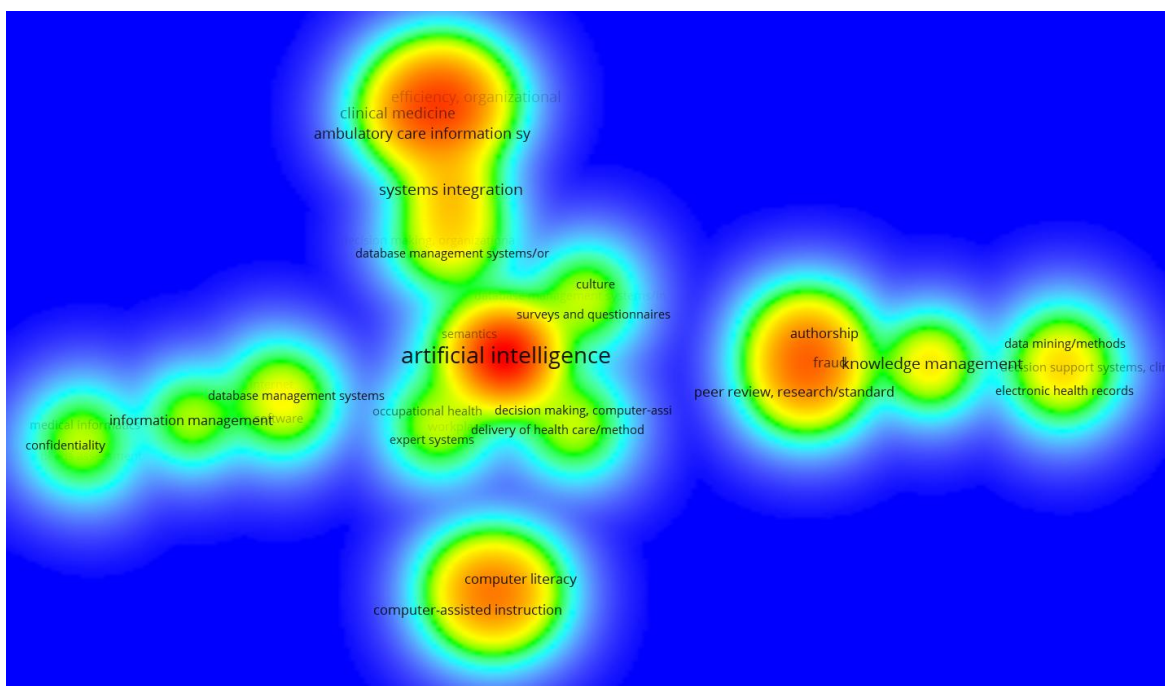
شکل (۲) هم‌رخدادی واژگان را در گذر زمان نشان می‌دهد که با هدف شناسایی حوزه‌های داغ پژوهشی در یک زمینه خاص ترسیم شده است. بر اساس تحلیل، مشاهده می‌شود که برخی از واژگان کلیدی مانند هوش مصنوعی و داده‌کاوی/روش‌ها در سال‌های اخیر (به ویژه از سال ۲۰۲۰) به طور چشمگیری افزایش یافته‌اند. این روند نشان‌دهنده تمرکز فزاینده پژوهش‌ها بر روی فناوری‌های پیشرفته در مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال است. همچنین، واژگانی مانند محرمانگی اطلاعات و سیستم‌های مدیریت اطلاعات بیانگر اهمیت روزافزون مسائل مربوط به امنیت داده‌ها و مدیریت اطلاعات این سازمان‌ها است.



شکل (۲): هم‌رخدادی واژگان در گذر زمان برای تبیین رابطه بین هوش مصنوعی و مدیریت دانش

شکل (۳) حوزه‌های داغ پژوهشی مرتبط با هوش مصنوعی و مدیریت دانش سازمان‌ها را نشان می‌دهد. بر اساس این تحلیل، واژگان کلیدی هوش مصنوعی، مدیریت دانش و سیستم‌های یکپارچه به‌طور قابل توجهی برجسته شده‌اند که نشان‌دهنده تمرکز پژوهش‌ها بر روی ادغام فناوری‌های پیشرفته در مدیریت دانش سازمانی است. علاوه بر این، واژگان مرتبط با سواد دیجیتال و آموزش مبتنی بر رایانه نشان‌دهنده توجه به توانمندسازی نیروی انسانی و توسعه مهارت‌های دیجیتال در سازمان‌ها است. این تحلیل نشان می‌دهد که حوزه‌های داغ پژوهشی در حال حرکت به سمت استفاده از هوش مصنوعی و فناوری‌های نوین برای بهبود مدیریت دانش، امنیت اطلاعات، و توسعه زیرساخت‌های دیجیتال در سازمان‌ها است.





شکل (۳): حوزه های داغ پژوهشی مرتبط با هوش مصنوعی و مدیریت دانش سازمان‌ها

### بحث و نتیجه‌گیری

این مقاله به بررسی تأثیر فناوری نوین هوش مصنوعی بر مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال پرداخته است. یافته‌ها نشان می‌دهند که هوش مصنوعی به‌عنوان یک فناوری تحول‌آفرین، قابلیت‌های بی‌بدیلی در بهبود فرآیندهای مدیریت دانش ارائه می‌دهد. از جمله این قابلیت‌ها می‌توان به اشتراک‌گذاری دانش، ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات، تحلیل داده‌های بزرگ و تصمیم‌گیری پیشرفته اشاره کرد. هوش مصنوعی با استفاده از فناوری‌هایی مانند پردازش زبان طبیعی (NLP)، یادگیری ماشین (ML) و سیستم‌های توصیه گر، امکان استخراج الگوهای پنهان داده‌ها و تبدیل آن‌ها به دانش عملیاتی را فراهم می‌آورد (Bernal & Velíz, ۲۰۲۴). این قابلیت‌ها به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا دانش ضمنی را به دانش صریح تبدیل کرده و آن را در دسترس کارکنان قرار دهند. یکی از مهم‌ترین مزایای هوش مصنوعی در مدیریت دانش، خودکارسازی فرآیندهای تکراری است. این فناوری با خودکارسازی وظایفی مانند طبقه‌بندی مستندات، استخراج اطلاعات و پیشنهاد محتوای مرتبط، بار کاری کارکنان را کاهش داده و تمرکز آن‌ها را بر فعالیت‌های نوآورانه‌تر معطوف می‌سازد (Pan, ۲۰۲۴). با این حال، ادغام هوش مصنوعی در فرآیندهای مدیریت دانش با چالش‌های متعددی همراه است. یکی از مهم‌ترین این چالش‌ها، حریم خصوصی داده‌ها است. سازمان‌ها باید اطمینان حاصل کنند که استفاده از هوش مصنوعی، حریم خصوصی افراد را نقض نمی‌کند (Susilo & Susanto, ۲۰۲۴). علاوه بر این، سوگیری الگوریتمی دیگر چالش مهمی است که می‌تواند به تصمیم‌گیری‌های ناعادلانه منجر شود (Patil et al., ۲۰۲۴). مقاومت کارکنان در برابر تغییر نیز یکی از چالش‌های کلیدی در پیاده‌سازی هوش مصنوعی است. بسیاری از کارکنان هوش مصنوعی را به‌عنوان تهدیدی برای جایگاه شغلی خود می‌پندارند و این نگرش می‌تواند به کاهش مشارکت برای اشتراک‌گذاری دانش منجر شود (Ångström et al., ۲۰۲۳). برای غلبه بر این چالش‌ها، سازمان‌ها باید برنامه‌های آموزشی جامعی را برای کارکنان طراحی کنند تا آن‌ها را با مزایای هوش مصنوعی آشنا ساخته و مهارت‌های لازم برای تعامل با این فناوری را در اختیار آن‌ها قرار دهند. تغییرات فرهنگی نیز از دیگر الزامات اساسی برای اجرای موفقیت‌آمیز هوش مصنوعی در مدیریت دانش است. سازمان‌ها باید فرهنگی را پرورش دهند که در آن یادگیری مداوم، همکاری و اشتراک‌گذاری دانش تشویق شود (Halawi, ۲۰۲۳). ایجاد اعتماد به سیستم‌های هوشمند و پذیرش فناوری‌های جدید از جمله تغییرات فرهنگی ضروری است و سازمان‌ها باید به آن توجه کنند. از منظر نوآوری، هوش مصنوعی با خودکارسازی ایجاد محتوا و کشف دانش ناشناخته،

چرخه‌های یادگیری سازمانی را تسریع می‌کند. الگوریتم‌های داده‌کاوی قادرند ارتباطات بین داده‌های به‌ظاهر نامرتب را شناسایی کرده و بینش‌های جدیدی برای حل مسائل پیچیده ارائه دهند (محرابی و همکاران، ۲۰۲۳؛ باشکوه اجیرلو و قاسمی همدانی، ۱۴۰۲). باین‌حال، وابستگی بیش‌ازحد به هوش مصنوعی ممکن است به کاهش تعاملات انسانی و تضعیف فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش ارگانیک بینجامد؛ بنابراین، باید تعادلی بین استفاده از فناوری و حفظ نقش محوری انسان‌ها در فرآیندهای دانش‌محور ایجاد شود (شهیدی صادقی و شیرمحمدی، ۱۴۰۳). با این وصف، نتایج بیانگر آن است که ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش سازمان‌های عصر دیجیتال، فرصتی بی‌بدیل برای تبدیل داده‌ها به دارایی‌های استراتژیک است و موفقیت این ادغام نیازمند توجه هم‌زمان به ملاحظات اخلاقی، آموزش کارکنان و توسعه زیرساخت‌های فنی است. بدین جهت، تدوین استراتژی‌های مناسب و سرمایه‌گذاری در آموزش و زیرساخت‌ها، فرصت‌های ارائه شده هوش مصنوعی را دوچندان می‌سازد.

نتایج علم‌سنجی انجام شده با نرم‌افزار VOSviewer نشان می‌دهد که هوش مصنوعی به‌طور فزاینده‌ای در حوزه مدیریت دانش موردتوجه محققان قرار گرفته و تأثیرات مثبت آن در بهبود فرآیندهای سازمان‌های دانش‌محور به‌طور گسترده تأیید شده است. این یافته‌ها نشان می‌دهند که هوش مصنوعی پتانسیل بالایی برای تحول مدیریت دانش در سازمان‌های عصر دیجیتال دارد. سازمان‌ها باید با رویکردی جامع و همه‌جانبه به ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش داشته باشند. این رویکرد شامل توسعه زیرساخت‌های فنی، آموزش کارکنان، تدوین سیاست‌های اخلاقی و ایجاد فرهنگ سازمانی مناسب است. تنها در این صورت است که سازمان‌ها می‌توانند از پتانسیل کامل هوش مصنوعی برای بهبود مدیریت دانش و دستیابی به مزیت‌های رقابتی بهره‌برداری کنند. با توجه به یافته‌های این پژوهش، مدیران سازمان‌های دانش‌محور می‌توانند از راهکارهای زیر برای بهره‌برداری مؤثر از فناوری هوش مصنوعی در مدیریت دانش استفاده کنند:

- ♣ با توجه به یافته‌های این پژوهش، مدیران سازمان‌های دانش‌محور می‌توانند از راهکارهای زیر برای بهره‌برداری مؤثر از فناوری هوش مصنوعی در مدیریت دانش استفاده کنند:
- ♣ طراحی برنامه‌های آموزشی هدفمند و برگزاری دوره‌های آموزشی منظم برای آشنایی کارکنان با مفاهیم پایه هوش مصنوعی، مزایا و کاربردهای آن در مدیریت دانش.
- ♣ توانمندسازی تخصصی و توسعه برنامه‌های آموزشی پیشرفته در حوزه‌هایی مانند پردازش زبان طبیعی (NLP)، تحلیل داده‌ها و اصول اخلاقی استفاده از هوش مصنوعی.
- ♣ الگوبرداری از شرکت‌های پیشرو و استفاده از تجربیات موفق بین المللی در پیاده‌سازی سیستم‌های هوش مصنوعی.
- ♣ سرمایه‌گذاری در توسعه زیرساخت‌های فنی و تأمین منابع مالی برای ارتقای زیرساخت‌های محاسباتی و پیاده‌سازی پلتفرم‌های هوش مصنوعی مانند ChatGPT یا سیستم‌های توصیه گر.
- ♣ یکپارچه‌سازی سیستم‌ها و اطمینان از سازگاری هوش مصنوعی با زیرساخت‌های موجود و رفع چالش‌های فنی.
- ♣ تشکیل گروهی متشکل از متخصصان فناوری، حقوقی و منابع انسانی برای نظارت بر استفاده مسئولانه از هوش مصنوعی و پیشگیری از سوگیری‌های الگوریتمی.
- ♣ همکاری با دانشگاه‌ها و مؤسسات تحقیقاتی برای توسعه راه‌حل‌های سفارشی‌شده هوش مصنوعی متناسب با نیازهای سازمان.
- ♣ استفاده از پژوهش‌های کاربردی و بهره‌گیری از یافته‌های علمی برای حل چالش‌های خاص سازمان در حوزه مدیریت دانش.
- ♣ ایجاد مکانیزم‌هایی برای جمع‌آوری نظرات کارکنان درباره عملکرد سیستم‌های هوش مصنوعی و اصلاح مداوم آن‌ها.
- ♣ تمرکز بر امنیت داده‌ها و رمزنگاری و احراز هویت با پیاده‌سازی فناوری‌های امنیتی پیشرفته برای محافظت از داده‌های حساس در برابر نفوذ و سوءاستفاده.
- ♣ تدوین نقشه راه استراتژیک و چشم‌انداز بلندمدت با تعیین اهداف مشخص برای ادغام هوش مصنوعی در مدیریت دانش در بازه‌های زمانی ۳ تا ۵ ساله.



## - منابع:

- باشکوه اجیرلو، م. و قاسمی همدانی، ا. (۱۴۰۲). واکاوی نقش عوامل اثرگذار بر هم آفرینی ارزش از طریق فناوری‌های مجهز به هوش مصنوعی و مدیریت دانش در صنعت گردشگری. کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۲۶ (۱)، ۱۱۵-۱۴۲.
- تولایی، ر. (۱۴۰۲). تعامل بین انسان و هوش مصنوعی در مدیریت دانش. مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۶ (۱)، ۱۱-۲۱.
- ثابتی، م.، ملک‌محمدی، س. و کسرائی، ا. (۱۴۰۳). نقش هوش مصنوعی در شکل‌دهی آینده مدیریت دانش نوین. همایش ملی تحقیقات میان‌رشته‌ای در علوم مهندسی و مدیریت، ۸ (۸)، ۱۵۲-۱۶۶.
- حسن‌خانی‌کوهستانی، ح. و واحدی، ع. (۱۴۰۳). نقش مدیریت دانش مشتری در تحولات دیجیتال و هوش مصنوعی در بازاریابی. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و صنعت، ۷ (۷)، ۱۳۰-۱۳۶.
- خرم منفرد، ن.، نصیری‌سروی، ش.، شجاع‌الساداتی، س. و سیدجواد، م. (۱۴۰۲). بررسی استفاده از هوش مصنوعی به‌صورت مقایسه‌ای در مدیریت دانش. کنفرانس بین‌المللی مدیریت و صنعت، ۵ (۵)، ۲۸۱-۲۹۶.
- رضایی نور، ج.، خبازان، م. و بنت‌الهدی، س. (۱۴۰۳). شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌ها و چالش‌های هوش مصنوعی در مدیریت دانش بر اساس مدل هیکس با استفاده از روش تحلیل رابطه خاکستری (با تأکید بر چت جی‌پی‌تی، چت بارد، چت بینگ). پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات، ۳۹ (۳)، ۹۸۳-۱۰۱۸.
- شهیدی صادقی، ع. و شیرمحمدی، م. (۱۴۰۳). نقش مدیریت دانش در اجرای هوش مصنوعی برای ارتباطات تجاری. مدیریت و حسابداری در هزاره سوم، ۲۸ (۸)، ۲۴۵-۲۵۵.
- طاهریان، م. (۱۳۹۷). بررسی و تحلیل عوامل تأثیرگذار در مدیریت دانش (مطالعه موردی: هوش مصنوعی). رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت، ۴ (۱)، ۶۹-۸۸.
- طحان پور، آ.، آرای، م.، عظیمزاده ایرانی، ح. و پورعزت، ر. (۱۴۰۳). کاربست هوش مصنوعی و مدیریت دانش در بهبود حکمرانی شرکتی مطالعه موردی شرکت مپنا. مدیریت راهبردی دانش سازمانی، ۷ (۴)، ۱۵۴-۱۷۵.
- عباسی، ح. و سیوندیان، م. (۱۳۹۹). مدیریت دانش و بررسی نقش هوش مصنوعی و سیستم‌های خبره در انواع آن. پژوهش‌های معاصر در علوم مدیریت و حسابداری، ۴ (۲)، ۶۷-۸۰.
- محرابی، ن.، خراشادی زاده، م. و کریمیان، ف. (۲۰۲۳). شناسایی مؤلفه‌های هوش مصنوعی در پیاده‌سازی مدیریت دانش. علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۹ (۳)، ۳۵۱-۳۹۰.
- Pan, X. (۲۰۲۴). Enhancing efficiency and innovation with generative AI. *Journal of Artificial Intelligence Applications*, ۱۵(۱), ۱۱۲-۱۳۰. <https://doi.org/10.xxxx>
- Halawi, L. (۲۰۲۳, July ۲۵). Harnessing the power of culture and cultural intelligence within knowledge management systems. In *Advances in Knowledge Management Systems* (pp. ۱-۱۵). Springer. <https://doi.org/10.xxxx>
- Sharma, D., Chauhan, C., & Kumar, V. (۲۰۲۳, October ۲۷). Enhancing organisational intelligence integration of artificial intelligence and knowledge management. In *Advances in Systems Analysis and Software Engineering* (pp. ۱-۲۵). IGI Global. <https://doi.org/10.xxxx>
- Ożegalska-Lukasik, N., & Łukasik, S. (۲۰۲۳, December ۲۸). Culturally responsive artificial intelligence – Problems, challenges and solutions. *Intercultural Relations Review*, ۵(۲), ۸۹-۱۰۴. <https://doi.org/10.xxxx>
- Lata, S., & Singh, N. (۲۰۲۴, May). Applications of artificial intelligence in different sectors. *Journal of Technology and Innovation*, ۱۲(۳), ۴۵-۶۷. <https://doi.org/10.xxxx>
- Symonov, D., & Симонов, Е. (۲۰۲۴, June ۲۸). Integration of knowledge management processes into a dynamic organizational environment. *Štučnij Intelekt*, ۷(۱), ۳۴-۵۰. <https://doi.org/10.xxxx>
- Prihandoko, D., Arief, M., & Elidjen, E. (۲۰۲۴, August ۷). Leveraging artificial intelligence for knowledge management: A systematic literature analysis. *International Journal of Knowledge Management*, ۲۰(۳), ۴۵-۶۷. <https://doi.org/10.xxxx>
- Sumarlin, T., & Kusumajaya, R. A. (۲۰۲۴, August ۲۳). AI challenges and strategies for business process optimization in Industry ۴.۰: A systematic literature review. *Journal of Management and Informatics*, ۱۸(۲), ۲۰۰-۲۱۵. <https://doi.org/10.xxxx>



Bolisani, E., & Nakash, M. (۲۰۲۴, September ۳). Knowledge management meets artificial intelligence: A systematic review and future research agenda. Proceedings of the European Conference on Knowledge Management. <https://doi.org/۱۰.xxxx>

Ola-Oluwa, J. A. (۲۰۲۴, November ۷). Impact of artificial intelligence (AI) in enhancing knowledge sharing and boosting organizational efficiency in Nigerian enterprises. Journal of Organizational Innovation, ۸(۴), ۱۵۲-۱۶۶. <https://doi.org/۱۰.xxxx>

## The Impact of Advanced Artificial Intelligence Technology on Knowledge Management in Digital Age Organizations

**Zahra Mohammadi**

Master's Student in Information Technology Management, Department of Management, Raja University, Qazvin, Iran.

**Arash Hajikarimi**

Assistant Professor, Department of Management, Faculty of Management, Raja University, Qazvin, Iran.

### Abstract

Modern technologies have profound impacts on the management of organizations in the digital age. This article aims to explore the effects of artificial intelligence (AI) technology on knowledge management in digital age organizations and to identify the challenges and opportunities associated with integrating this technology into knowledge management processes. Using a review approach, the role of AI in facilitating knowledge sharing is examined. AI, through the analysis of big data and the identification of hidden patterns, helps organizations convert tacit knowledge into explicit knowledge and make it accessible to employees. By automating repetitive processes, reducing human errors, and providing analytical insights, AI enables faster and more accurate decision-making. However, integrating AI into knowledge management processes comes with challenges. These challenges include ethical considerations, data privacy issues, the need for advanced technological infrastructure, employee resistance to change, and the need for specialized training. Additionally, cultural changes within organizations are essential for the successful implementation of AI in knowledge management practices. These changes involve fostering a culture of continuous learning, encouraging knowledge sharing, and embracing new technologies. Furthermore, organizational leadership plays a crucial role in driving change and creating a supportive environment for AI integration. The results of a scientometric analysis conducted using VOSviewer software indicate that AI is increasingly gaining attention in the field of knowledge management, and its positive impacts on improving processes in knowledge-based organizations have been widely confirmed. Therefore, AI has significant potential to transform knowledge management in digital age organizations. Consequently, managers must address the technical, cultural, and organizational challenges and leverage the opportunities by formulating appropriate strategies and investing in training and infrastructure.

**Keywords:** Artificial Intelligence, Knowledge Management, Digital Age Organizations, Scientometrics.