

## نقش و جایگاه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

محسن یزدی پور<sup>۱</sup>، مهدی اسدی<sup>۲</sup>

چکیده

در عصر فناوری فناوری اطلاعات در دنیای پیچیده امروز هر جا سخن از پروژه‌های فناوری اطلاعات است، ریسک جزء جدایی ناپذیر آن است. احتمال شکست آنها همیشه بالا بوده است و در محیط‌های متلاطم که سازمانها با تهدیداتی برای بقاء و عملکرد موفق مواجهند، رویکردهای مبتنی بر مدیریت ریسک میتواند در بسیاری موارد اثربخش باشد. مدیریت دانش به عنوان ساز و کار اعمال فرآیندهایی در سطح فردی، گروهی و سازمانی جهت ایجاد شرایطی که دانش و اطلاعات بتواند در زمان مناسب در اختیار افراد قرار بگیرد جایگاه مهمی در مدیریت ریسک پروژه دارد. در این زمینه، هدف این مقاله ارائه چارچوبی برای مدیریت ریسک مبتنی بر مدیریت دانش را در پروژه‌های فناوری اطلاعات در شرکت کاسپین تبیین کند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از لحاظ بعد طبقه‌بندی اهداف جزء روش توصیفی و از لحاظ ماهیت موضوع پژوهش جزء کمی قرار دارد. جامعه آماری این پژوهش، مدیران و نخبگان مدیریت ریسک در شرکت کاسپین است، نمونه آماری با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شد. در نهایت ۱۲۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه بود. روش تجزیه و تحلیل به دو صورت توصیفی و استنباطی که در قسمت توصیفی با استفاده از نمودار، درصدها، میانگین و انحراف استاندارد و همچنین در قسمت استنباطی جهت تحلیل داده‌ها از رگرسیون خطی ساده و برای بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد مدیریت دانش بر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می‌باشد و همچنین مدیریت ریسک، مدیریت پیچیدگی ذاتی بین توازن برگشت سرمایه و ریسک است که از طریق سیستم‌های کنترل، مدیریت دانش نهفته در این کنترلها و در نتیجه منتفع شدن ذینفعان سازمان صورت می‌گیرد

کلید واژه: مدیریت دانش، فناوری اطلاعات، مدیریت ریسک پروژه

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد، مهندسی صنایع، داروسازی کاسپین تامین رشت، تپیکو  
yazdipourm@yahoo.com

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشگاه علم و صنعت، تهران، ایران

## مقدمه

مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می پردازد. (نانکا و تاکانچی، ۱۹۹۵) مدیریت دانش شامل اقدامات مدیریتی در تسهیل فعالیت های کسب دانش، ایجاد ذخیره اشتراک، توزیع، توسعه و بکارگیری دانش توسط افراد و گروهها است (ژنگ و همکاران، ۲۰۱۰). ایجاد دانش به فرایندی اشاره می کند

که در آن دانش توسط سازمان از منابع خارجی کسب می شود و استفاده دانش که کاربرد دانش یا اجرای دانش نیز نامیده می شود به فرایندی اشاره دارد که در جهت کاربرد حقیقی و موجود دانش تنظیم و تطبیق می گردد (رام چندران و همکاران، ۲۰۰۹). و نیز فرایندهای مدیریت دانش را شامل خلق دانش، جذب، سازماندهی، ذخیره سازی و انتشار دانش می دانند که کاربرد آن در بین بخش های خصوصی و دولتی دارای تفاوت های قابل توجه ای هستند (مارا و همکاران، ۲۰۱۲). جریان های مؤثر مدیریت دانش و فرایند تسهیم دانش در میان رقبای زنجیره عرضه، ویژگیهای جالبی نظر چابکی، انطباق پذیری، و همترازی را به دنبال دارد و زمینه ساز فرایندهای انسجام، بهبود مشارکت، جذب دانش و سازماندهی آن است. (قدوس و ایکزو، ۲۰۰۵) نظام مدیریت دانش را نوعی نظام اطلاعاتی تعریف کرده اند که به آفرینش، حفاظت و تسهیم دانش سازمانی می پردازد. بلانت (نقل از افجه ای و سلطانی، ۱۳۹۰، ص ۸۶) معتقد است که مدیریت دانش، فرایندی است که از طریق آن سازمان ها اطلاعات جمع آوری شده ی خود را به کار می گیرند و پاسخی که به این نگرانی است که افراد بایستی قادر به تبدیل یادگیری خود به دانش دستخوش تغییرات مختلف می شود و بخش از اطلاعات از بین می رود. بنابراین باید از روند قادر به تبدیل یادگیری خود به دانش دستخوش تغییرات مختلف می شود و بخش از اطلاعات از بین می رود. بنابراین باید از روند اتلاف اطلاعات مفید، جلوگیری کرد دانش به عنوان یک سرمایه

سازمانی مهم به (لحاظ استراتژیکی) است که بر اساس آن سازمان ها از قابلیت ها و منابع ناملموس به عنوان ابزارهای رقابتی استفاده می کنند. بخش عمده دانش به عنوان یک منبع مزیت رقابتی (به ویژه دانش ضمنی) محسوب می شود که تدوین و تسهیم آن به دلیل ماهیت اعضای و وجود تجارب مختلف، امری بس دشوار است. (هلن و کارکری (۲۰۱۱) مدیریت دانش فرایند بدست آوردن، تسخیر، تسهیم و بکار بردن دانش، هرچایی که وجود داشته باشد برای افزایش یادگیری و عملکرد در سازمانهاست. (سوان ۱۹۹۰)

سالهاست که بسیاری از سازمان ها در حال ارائه خدمات الکترونیکی به مشتریان خود هستند. انتقال الکترونیکی وجوه؛ از جمله پرداختهای کوچک و سیستمهای مدیریت وجوه شرکتی، همچنین دستگاههای خودکار در دسترس عموم مردم برای نقل و انتقال پول و مدیریت حسابها، جزو ساختارهای متعارف نظام پولی برای تجارت است. با این همه، افزایش مقبولیت اینترنت در سطح جهان، به عنوان یک مجرای ارائه محصولات و خدمات مالی، فرصتهای تجاری جدیدی برای سازمان ها و همچنین امتیازهای خدماتی برای مشتریان آنها پدید آورده است. تداوم نوآوری تکنولوژیکی و رقابت میان سازمان های موجود و تازه واردها به این بازار، این امکان را فراهم آورده که طیف گسترده ای از محصولات و خدمات الکترونیکی به مشتریان خرد و کلان سازمان ها ارائه شود. با وجود امتیازات مهم ابداعات تکنولوژیکی، توسعه سریع تواناییهای الکترونیکی علاوه بر منافع فراوان، دربردارنده ریسکهای متعددی است و از همین رو بسیار لازم و مهم است که سازمان ها با احتیاط این ریسکها را شناسایی و مدیریت کنند (اسپلو، ۲۰۰۸). مدیریت دانش به عنوان ساز و کار اعمال فرآیندهایی در سطح فردی، گروهی و سازمانی جهت ایجاد شرایطی که دانش و اطلاعات بتواند در زمان مناسب در اختیار افراد قرار بگیرد، تا کنون در محافل علمی و سازمانی مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. عمده این تحقیقات

ارائه می کند ، ثانیاً برای دستیابی ، بر اشتراک گذاشتن ، ذخیره کردن یا حفظ دانش در شرکت کاربرد دارند و سرانجام کاربرد دانش را منعکس می سازد ( آهلانر و همکاران ۲۰۰۷ )

مدیریت دانش عمدتاً بر اشتراک دانش درون سازمان و گروه متمرکز شده است . یکی از اهداف اصلی شرکت و سازمان مبتنی بر دانش این است که ، از مجموع نیروهای رانشگر خود کارآمدتر باشد . هدف اصلی هر سازمان این است که باید روی فرد متمرکز شده و به او انگیزه دهد و در مرحله بعد باید تمرکز به شبکه های اجتماعی در اولویت قرار گیرد . دانش به خودی خود نمی تواند هیچ مزیتی به دنبال بیاورد ، فقط در صورتی می توان آنرا مهم تلقی کرد که ارزش ایجاد کند ارزش دانش ، به کارگیری بینش های تلویحی و درونی ( ذهنی ) و قابل دسترسی کردن آن بینش ها برای اشتراک و کاربرد توسط شرکت بستگی دارد (لکل) ۲۰۰۹ .

به طرز قابل توجهی مدیران دریافته اند که دانش و یادگیری منبع بهتری برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در جهان امروز است . آنها می دانند که نگهداری دانش های کلیدی سازمان بصورت منفعل و در افکار کارکنان جایز نبوده و عاملی همچون جابه جایی ، پایین آمدن استانداردهای آموزشی و رشد سریع تغییرات کسب و کار به منزله آن است که دیگر نمی توان بصورت اطلاعات جامع و با ثبات افراد به شکلی انفرادی تکیه نمود در نتیجه دانشی که در وجود کارکنان محصور شده است بایستی به درون سطوح سازمان نفوذ پیدا کند . تا همگی بتوانند بدان دست پیدا کرده و همچنین موجب افزون شدن و یا تکمیل آن گردد ( جعفری و همکاران ، ۱۳۸۵ ) .

اشتراک دانش دلالت بر این امر دارد که اطلاعات ، دانش و مهارتی که مربوط به سازمان می باشند در میان افراد یا واحدها در چارچوب سازمانی ، تبادل و توزیع شوند . اشتراک ترکیب دانش موجود و دانش جدید را افزایش می دهد که منجر به توسعه فرایند یا ایجاد تغییرات محصولات

پیرامون زیر ساخت ها ، فرآیندها ، ساز و کارها ، ابزارها و در موارد محدودی اثر آن بر برخی از عوامل مانند بهره وری ، سودآوری یا عوامل ایجادکننده مزیت رقابتی مانند نوآوری مورد مطالعه قرار گرفته است . تحقیق و مطالعه پیرامون مدیریت دانش از منظر محتوایی گر چه می تواند در بسیاری از موارد مدیران و سایر کنشگران سازمانی را نسبت به شناخت و آگاهی از چستی مدیریت دانش رهنمون باشد اما به تنهایی کافی نیست . در شرایط موجود مدیران به عنوان کنشگران اصلی سازمان به موضوع های سازمانی از منظر کارکردی و اجرایی می نگرند و اهمیت و ضرورت اعمال یک ساز و کار را از طریق ارزیابی اثرات و کارکردهای آن مورد ارزیابی قرار می دهند . همچنین عمده تحقیقات انجام شده پیرامون مدیریت دانش از منظر کارکردی به ارزیابی اثر مدیریت دانش بر یک عامل مانند نوآوری یا مدیریت روابط بامشتریان متمرکز شده اند و از نگاهی جامع به این موضوع غفلت نموده اند ( انصاری رنایی ، قاسمی نامقی ، ۱۳۸۸ ) . یک رخداد یا شرایط غیر قطعی است که اگر رخ دهد تأثیری مثبت یا منفی بر روی یکی از اهداف پروژه می گذارد . ریسک ممکن است دارای یک یا چند دلیل باشد که اگر رخ دهد یک یا چند اثر به همراه داشته باشد . بنابراین با توجه به خلا تحقیقات کافی در زمینه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات و ضرورت پرداختن به موضوع مدیریت ریسک در این مقاله به نقش و جایگاه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین می پردازیم .

- بیان مساله

مدیریت دانش به عنوان یک دیدگاه فرآیند محور ، استراتژی هایی را برای کسب یا تولید دانش به صورت خارجی یا داخلی برای دستیابی ، به اشتراک گذاشتن ، ذخیره کردن یا حفظ دانش در شرکت و سرانجام برای بکار بردن دانش منعکس می سازد . مدیریت دانش اولاً به عنوان یک دیدگاه فرایند محور تعریف می شود که استراتژی هایی را برای کسب یا تولید دانش چه به طور خارجی یا داخلی

دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری انسانی و اجتماعی نمایان می شود، از نظر سی نت (۲۰۰۴) راه حل معمای تعریف مدیریت دانش آن است که آنچه را مدیریت دانش در آن مقوله نمی گنجد حذف شود (پیری، آصف زاده، ۱۳۸۵).

امروزه اطلاعات به عنوان عاملی پر ارزش در کنار سایر عوامل تولید بشمار می آید. با تغییرات سریع تکنولوژیک، جهانی شدن و گسترده تر شدن دامنه کارآمد از الزامات رسیدن به مزیت رقابتی است. مزایای غیرقابل انکار فن آوری اطلاعات فعالیت موسسات، وجود سیستمهای اطلاعاتی در افزایش دقت و سرعت جریان امور، بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و رضایت بیشتر مشتریان باعث شده سازمانها به سرعت به استقرار استفاده از سیستمهای اطلاعاتی روی آورند. از آنجا که کسب منافع گوناگون مالی و اقتصادی تنها دلیل اجرای یک پروژه فن آوری اطلاعات است از اینرو تعریف موفقیت در ابتدای پروژه و شناسایی و مدیریت ریسک ها و مخاطرات و روشی که بتوان آنها را پیگیری نمود، از الزامات اساسی موفقیت پروژه های فن آوری اطلاعات است. فن آوری اطلاعات در زمینه های سخت افزار، نرم افزار، حجم و نوع داده ها و شبکه های مخابراتی بسرعت در حال پیشرفت و دگرگونی است. بیشتر مدیران سازمانها به اهمیت استفاده از این فن آوری در افزایش کارایی و اثربخشی سازمانها و رضایت بیشتر مشتریان واقف گردیده اند. (رفیعی و کوشا، ۱۳۸۸) عدم علاوه بر آنکه باعث عدم تحقق منافع پیش بینی شده می گردد احتمالاً موجب شکست این توجه به ظرافت های مدیریتی در اجرای پروژه های به ضررهای مالی و اقتصادی آن محدود نمی شود و ممکن است تا سرحد شکست یک سازمان نیز ادامه پروژه ها خواهد شد. شکست پروژه های نقش اساسی ایفا می کند. (رفیعی و کوشا، ۱۳۸۸). در این میان شناسایی و مدیریت ریسکهای مشاهده شده قبل و حین اجرای پروژه فعالیت پیشگیرانه باشد. موفقیت در شناسایی و کاهش ریسکهای پروژه می

جدید می شود. دانش یک منبع اقتصادی کلیدی) و حتی می توان گفت تنها منبع کلیدی (برای کسب مزیت رقابتی است. (چانگ و لی، ۲۰۰۹) سازمان ها می توانند از طریق مدیریت اثربخش دانش، تولید و یا کسب دانش های جدید، در دسترس قراردادن دانش و به کار بستن آن، کارکنان خود را به کارکنان دانشی تبدیل نمایند. چنین کارکنانی مهم ترین سرمایه ی یک سازمان به حساب می آیند. نه فقط پژوهشگران مدیریت، که شاغلین در سازمان ها نیز بر فرایند مدیریت دانش که شامل کسب، کاربرد و اشتراک دانش می شود تأکید زیادی دارند و مدیریت دانش را در جایگاه کلیدی ترین عامل سازمانی جهت کسب مزیت رقابتی قرار می دهند (کور و مادن، ۲۰۱۳)

مدیریت دانش از مهم ترین سؤالات اساسی در زمینه سازگاری سازمانی برای بقا و شایستگی بالا به دلیل تغییر در محیط کسب و کار می باشد (ملکی پور، ۱۳۹۱). مدیریت دانش با هدف تأمین نیازهای فعلی شناسایی و استفاده از سرمایه دانش و توسعه فرصت های جدید به مرحله اجرا است (آمالیا و ناگروهو، ۲۰۱۰). نظام مدیریت دانش را نوعی نظام اطلاعاتی تعریف کرده اند که به آفرینش حفاظت و تسهیم دانش سازمانی می پردازند ( فدائی و همکاران، ۱۳۹۰). دانش به عنوان یک منبع مهم مزیت رقابتی و ایجاد ارزش، به عنوان یک عنصر ضروری برای توسعه پایدار و به طور کلی به عنوان یک عامل تعیین کننده برای شرکت ها به آنان جهانی شناخته شده است علاوه بر این، دانشی که شرکت ها شناسایی می کنند، منبعی پویا است که نیازمند تغذیه، مدیریت دقیق می باشد (میر فخرالدینی، ۱۳۸۹). مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیت ها است که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه های فکری در یک سازمان به کار می رود و یک توافق جمعی در مورد این که مدیریت دانش چیست، وجود ندارد. تعاریف زیادی برای مدیریت دانش منتشر شده است. مدیریت دانش طرحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش نوسازی اشتراک یا بهبود استفاده از

-شناسایی ریسک‌ها؛ تحلیل؛ برنامه ریزی؛ پیگیری؛ کنترل (رجب زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

وظایف پیوسته در مدیریت ریسک: وظایف پیوسته مدیریت ریسک در قسمت پایین معرفی گردیده اند. هر ریسکی به طور طبیعی این وظایف را به طور متوالی طی می‌کند، ولی فعالیتها به صورت پیوسته، همزمان (مثلاً ریسک‌هایی پیگیری می شوند در حالی که به موازاتش ریسک‌های جدیدی شناسایی و تحلیل می شوند)، و تکراری (مثلاً برنامه کاهنده ای برای یک ریسک ممکن است برای ریسک دیگری مفید باشد) در سرتا سر چرخه حیات یک مأموریت اتفاق می افتند.

-شناسایی: جستجو و مکان یابی ریسک‌ها، قبل از مشکل ساز شدن آنها.

-تحلیل: تبدیل داده های ریسک به اطلاعات تصمیم گیری. ارزیابی میزان اثر، احتمال وقوع و محدوده زمانی ریسک‌ها و طبقه بندی و اولویت بندی ریسک‌ها.

-برنامه ریزی: ترجمه اطلاعات ریسک به تصمیم ها و فعالیتها (هم حال و هم آینده) و به کارگیری آن فعالیتها.

-پیگیری: بررسی شاخصهای ریسک و فعالیتهای کاهنده.

-کنترل: اصلاح انحرافات نسبت به برنامه های کاهنده ریسک.

-ارتباطات: اطلاعات و بازخورهای بیرونی و درونی از فعالیتهای ریسک، ریسک‌های موجود و ریسک‌های پدید آمده فراهم می‌سازد.

وقتی که ریسک‌ها شناسایی و ارزیابی شدند، تمامی تکنیک‌های اداره ریسک در یک یا چند طبقه از چهار طبقه اصلی قرار می‌گیرند: - انتقال، اجتناب، کاهش (یا تسکین)، پذیرش (یا نگهداری). استفاده مطلوب از این استراتژی‌ها شاید امکان پذیر نباشد. بعضی از آنها ممکن است مستلزم بده بستنهایی باشد که برای فرد یا سازمانی که در زمینه مدیریت ریسک تصمیم گیری می

تواند مخاطرات و مشکلات فنی و غیر فنی را برای مدیران و ذینفعان کلیدی مشهود کرده منابع را در حوزه هایی که ریسک بالاست متمرکز نماید و ضمن قراردادادن ریسک‌ها در محدود ههای منطقی آنها را به شیوه ای صحیح و قابل سنجش مدیریت کند حقیقات امروزی نشان داده است که به سه دلیل فرهنگ ناکارآمد، عدم مدیریت دانش سازمانی، عدم دانش فناوری اطلاعات، مدیریت ریسک با مشکلاتی مواجه است. گسترش خارق العاده تکنولوژی های ارزان و پر سرعت نوآوری های سازمان را شکل های متفاوتی در آورده است. این پیچیدگی عملیاتی و در نتیجه آن مدیریت ریسک در اثر نیاز به رقابت برای پاسخگویی سریع به تغییرات بازار تقویت میشود. برای رهبری بازار بایستی بموقع فرصتهای جدید را شکار شود و این عمل نیازمند واکنش سریع است. در اینجا یک معمای بنظر غیر قابل حل مطرح میشود: اگر مدت زمانی برای مطالعه جهت سرمایه گذاری صرف شود، ممکن است دیگر فرصت پیش آمده و وجود نداشته باشد و یا اگر با شک و تردید عمل کنید چیزی خارج از انتظار پیش آید. بنابراین اطلاعات هم بخشی از مشکلات مدیریت ریسک و هم بخشی از راه حل آن است. لکن جمع آوری اطلاعات بدون توجه به دانش مفهومی نهفته در آن بسیار خطر آفرین خواهد بود. لذا بخش عمدهای از مشکلات مدیریت ریسک ناشی از کمبود اطلاعات نیست بلکه بیشتر نقصان دانش و تعبیر معانی آن مطرح است (صابونی و یزدی پور، ۱۴۰۱) بنابراین با توجه به خلا تحقیقات کافی در زمینه مدیریت ریسک در این مقاله به سوال اصلی پژوهش که چیستی نقش و جایگاه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین پرداخته میشود.

-مرور ادبیات

پاراادیم یا الگوی مدیریت ریسک مجموعه ای از وظایف که به صورت یک سری فعالیتهای پیوسته در سرتاسر چرخه عمر یک مأموریت می باشند و عبارتند از:

بزرگ هستند که یا محافظت در مقابل آن امکان پذیر نیست یا پرداخت هزینه بیمه آن شاید عملی نباشد. در این زمینه، جنگ به خاطر ویژگیهایش و عدم وجود تضمین نسبت به ریسکهایش، مثالی مناسبی است. همچنین هر مقداری از زیاندهی بالقوه علاوه بر مقدار تضمین شده، ریسک پذیرفته شده محسوب می شود. همچنین ممکن است این حالت قابل قبول باشد در صورتی که امکان تحقق زیانهای سنگین، کم باشد یا هزینه بیمه کردن برای مقدار پوشش بیشتر، خیلی زیاد باشد به طوری که مانع بزرگی برای اهداف سازمانی ایجاد کند (صحرائیان، ۱۳۸۳).

انتقال ریسک: استراتژی انتقال، یعنی موجب شدن اینکه بخش دیگری ریسک را قبول کند، معمولاً بوسیله بستن قرارداد یا انجام اقدامات احتیاطی. بیمه کردن، یک نوع از استراتژی های انتقال ریسک با استفاده از بستن قرار داد است. در موارد دیگر این امر بواسطه قراردادهای کلامی انجام می گیرد که ریسک را به بخشهای دیگر بدون پرداختی بابت حق بیمه، انتقال می دهد. معمولاً بار مسئولیت در میان سازندگان ساختمان یا دیگر سازندگان بدین صورت انتقال می یابد. از سوی دیگر، استفاده از وضعیتهای تعدیل کننده در سرمایه گذاریهای مالی، یک نمونه از چگونگی انجام اقدامات احتیاطی توسط شرکتها، به منظور اداره ریسک از نظر مالی است.

بعضی از روشهای اداره نمودن ریسک، در تمامی طبقات جای می گیرند. پذیرش جمعی ریسک از لحاظ فنی یعنی تحمل ریسک توسط گروه، ولی توزیع آن در کل گروه، یعنی انتقال ریسک در میان افراد عضو در گروه. که این وضعیت متفاوت از بیمه سنتی است، که در آن هیچ حق بیمه ای پیشاپیش میان اعضای گروه مبادله نمی شود، ولی در عوض زیان حاصله به حساب تمام اعضای گروه گذاشته می شود (الوانی و نصرالله، ۱۳۷۸).

مهم ترین انواع ریسک در سازمان های با خدمات الکترونیک شامل:

کند، قابل قبول نباشد. اجتناب از ریسک: استراتژی اجتناب، یعنی انجام ندادن فعالیتی که باعث ریسک می شود. به عنوان مثال ممکن است که یک دارایی خریداری نگردد یا ورود به یک کسب و کار مورد چشم پوشی قرار گیرد، تا از مشکلات و دردهای آنها اجتناب شود. مثال دیگر در این زمینه، پرواز نکردن هواپیماست، تا از ریسک سرقت آن اجتناب شود. استراتژی اجتناب به نظر می رسد راه حلی برای تمامی ریسکهاست، ولی اجتناب از ریسک همچنین به معنی زیاندهی در مورد سودآوریهایی بالقوه ای است که امکان دارد به واسطه پذیرش آن ریسک حاصل شود. داخل نشدن به یک بازار به منظور اجتناب از ریسک، همچنین احتمال کسب سودآوری را ضایع می کند (یوسفی و رحیمی فرد، ۱۳۸۶).

کاهش ریسک: استراتژی کاهش، یعنی به کارگیری شیوه هایی که باعث کاهش شدت زیان می شود. به عنوان مثال می توان به کپسول های آتش نشانی که برای فرونشاندن آتش طراحی گردیده اند، اشاره کرد که ریسک زیان ناشی از آتش را کاهش می دهد. این شیوه ممکن است باعث زیانهای بیشتری بواسطه خسارات ناشی از آب شود و در نتیجه امکان دارد که مناسب نباشد. سیستم هالوژنی جلوگیری کننده از آتش ممکن است آن ریسک را کاهش دهد، ولی هزینه آن امکان دارد، به عنوان یک عامل بازدارنده از انتخاب آن استراتژی جلوگیری کند (لی، ۲۰۰۰).

پذیرش ریسک: استراتژی پذیرش، یعنی قبول زیان وقتی که آن رخ می دهد. در واقع خود-تضمینی یا تضمین شخصی در این طبقه جای می گیرد. پذیرش ریسک یک استراتژی قابل قبول برای ریسکهای کوچک است که هزینه حفاظت در مقابل ریسک ممکن است از نظر زمانی بیشتر از کلیه زیانهای حاصله باشد. کلیه ریسکهایی که قابل اجتناب و انتقال نیستند، ضرورتاً قابل پذیرش هستند.

اینها شامل ریسکهایی می شود که خیلی

- نظارت و کنترل بر نرخ‌ها، استانداردهای اعطای وام از طریق بانکداری الکترونیکی.

- نظارت و مراقبت از اشخاص ثالث تجاری همانند نمایندگی‌ها (مثل ایجاد یک سایت پرداخت وام اینترنتی یا یک واحد پردازشگر پرداخت‌های الکترونیکی).

- ارزشیابی وثیقه در محدوده جغرافیایی به‌طور بالقوه گسترده.

- ارزیابی و راستی‌آزمایی صحت ادعای متقاضیان وام.  
- وصول وام‌ها از افراد در محدوده جغرافیایی به‌طور بالقوه گسترده (رحمان، ۲۰۰۹).

- ریسک استراتژیک: هیئت مدیره و مدیریت یک سازمان باید ریسک‌های مرتبط با خدمات الکترونیکی و ارزیابی هزینه‌های حاصله از مدیریت ریسک را، در برابر بازگشت بالقوه سرمایه‌گذارهای قبلی در مورد خدمات ارائه شده در خدمات الکترونیکی مد نظر قرار دهند. برنامه‌ریزی و تصمیمات سرمایه‌گذاری ضعیف در خدمات الکترونیکی می‌تواند ریسک راهبردی مؤسسات مالی را افزایش دهد. در مدیریت ریسک راهبردی مرتبط با خدمات الکترونیکی، سازمان‌ها باید به‌طور آشکار اهداف سرویس‌های الکترونیکی تعیین شده و موفقیت راهبرد آن را بررسی کرده به خصوص موارد زیر را مورد توجه قرار دهند:

- کفایت سیستم‌های مدیریت اطلاعات در رابطه با پیگیری کارکرد و سوددهی سرویس‌های الکترونیکی.

- هزینه‌های نظارت بر فعالیت‌های سرویس‌های الکترونیکی و هزینه‌هایی که شامل بازدید از فروشندگان و ارائه‌کنندگان خدمات فن‌آوری سرویس‌های الکترونیکی است.

- طراحی، ارائه و قیمت‌گذاری خدمات متناسب با گسترش تقاضای مشتریان باشد.

- تنظیم قراردادهای وام الکترونیکی و دیگر قراردادهای الکترونیکی به‌گونه‌ای باشد که در محاکم قضایی قابل پذیرش و لازم‌الاجرا باشد.

- ریسک عملیاتی تراکنش‌ها: ریسک عملیاتی تراکنش‌ها، به‌کلاهبرداری، اشتباه در فرایندها، قطع شدن سیستم یا سایر رخدادهای پیش‌بینی نشده برمی‌گردد که خود این‌ها از عدم توانایی سازمان‌ها در ارائه خدمات و محصولات ناشی می‌شود. این ریسک در هر محصول یا خدمت عرضه شده وجود دارد. سطح ریسک تراکنش‌ها به شرایط و ساختار فرایندهای سازمان‌ها، شامل نوع خدمات ارائه شده و پیچیدگی فرایندها و پشتیبانی تکنولوژیک بستگی دارد. در بیشتر موارد، فعالیت‌های الکترونیکی باعث پیچیدگی در فعالیت‌های سازمان‌ها شده و ریسک عملیاتی حاصل از تراکنش‌ها را افزایش خواهد داد. مهم‌ترین نکته در کنترل ریسک تراکنش‌ها، اتخاذ سیاست‌های مؤثر، روش‌ها و کنترل‌ها جهت شناسایی و مواجهه با ریسک‌های جدید در خدمات الکترونیکی است. کنترل‌های اساسی داخلی شامل تفکیک وظایف، کنترل مضاعف و تطبیق سایر موارد مهم است. کنترل‌های امنیت اطلاعات، به‌طور خاص نیاز به فرایندهای بیشتر، ابزارها، مهارت‌ها و آزمایش‌ها را برجسته‌تر می‌کند. واحدها باید سطح کنترل‌های امنیتی مناسب را بر مبنای ارزیابی آن‌ها از حساسیت اطلاعات برای مشتری و مؤسسه و هم‌چنین سطح ریسک‌پذیری سازمان، تعیین کنند (صادقی و فرخیان، ۲۰۱۰).

- ریسک اعتباری: معمولاً ریسک اعتباری یک سازمان با یک عامل خاص مانند دریافت وام از مسیر الکترونیکی افزایش پیدا نمی‌کند. با این حال، مدیریت باید در زمانی که وام‌های الکترونیکی آغاز و تصویب می‌شوند، پیش‌بینی‌های لازم را در نظر بگیرد. این جنبه‌ها در زمان شروع و تصویب وام‌های آنلاین موجب چالش‌های بیشتری در فرایند مدیریت ریسک اعتباری می‌شود. اگر در این موارد مدیریت درستی صورت نگیرد، این امر ریسک اعتباری را افزایش می‌دهد.

- بررسی هویت مشتریان برای درخواست‌های اعتبار آنلاین و انعقاد یک قرارداد قابل اجرا.

- حفظ و نگاه‌داری اطلاعات درخواستی در آگهی‌های آنلاین، فرم‌های درخواست، صورت‌های مالی، اطلاع‌رسانی‌ها و افشای اطلاعات.  
- ایجاد قراردادهای الکترونیکی در چارچوب مقررات و قوانین.

قوانین و مقررات حاکم بر تراکنش‌های مشتریان نیاز به نوع خاصی از آشکارسازی و اطلاع‌رسانی و الزامات نگاه‌داری سوابق دارند و برای هر کشوری با توجه به قوانین حاکم بر بازار مالی همان کشور وضع شده‌اند. مؤسسه‌ای که خدمات سرویس‌های الکترونیکی ارائه می‌دهند (شامل اطلاعات و تراکنش‌ها) به دلیل ماهیت تغییرات فناوری، سرعت تکرار اشتباهات، تغییرات مداوم و متناوب موضوعات سرویس‌های الکترونیکی، سطح بالاتری از ریسک قانونی دارند. (رحمان، ۲۰۰۹).

از آنجا که در این پژوهش مفاهیمی مانند دانش، مدیریت دانش، پروژه، مدیریت پروژه، مدیریت ریسک پروژه مدام تکرار میشوند و نیز به این دلیل که بررسی تاثیر پدیده‌ها بر یکدیگر بدون شناخت آنها به درستی امکان پذیر نیست و به نتایجی صحیحی منجر نخواهد شد. لذا به منظور بررسی تاثیر مدیریت دانش پروژه بر مدیریت ریسک پروژه طبیعتاً مباحث با این مفاهیم آشنا شده و به تعاریف آنها می‌پردازیم که در ادامه مقاله در بیان مساله و اهمیت پژوهش به نقش و جایگاه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین پرداخته میشود.

- پیشینه پژوهش داخلی

صابونی و یزدی پور (۱۴۰۱) در پژوهشی با موضوع "نقش مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک" در پژوهش مروری خود نتیجه گرفتند که بخش عمده‌ای از مشکلات مدیریت ریسک ناشی از کمبود اطلاعات نیست بلکه بیشتر نقصان دانش و تعبیر معانی آن مطرح است.

- پیش‌بینی هزینه‌ها و در دسترس بودن کارمندان به‌منظور فراهم نمودن پشتیبانی فنی لازم برای مبادلات، شامل سیستم‌های عملیاتی گوناگون، سایت‌های جستجوکننده و دستگاه‌های ارتباطی.

- رقابت با دیگر ارائه‌کنندگان سرویس‌های الکترونیکی.  
- توانایی‌های فنی، عملیاتی، تطبیق یا پشتیبانی بازار برای محصولات و خدمات سرویس‌های الکترونیکی (پناتور، ۲۰۰۱).

- ریسک تکنولوژیکی: ریسک‌های مرتبط با هر پیامد ناسازگار، ضرر، خسارت، قطع، تخلف، بی‌نظمی یا شکست ناشی از استفاده یا تکیه بر سخت‌افزار و نرم‌افزار کامپیوتری، دستگاه‌های الکترونیکی، شبکه‌های آنلاین و سیستم‌های ارتباطات از راه دور، ریسک تکنولوژی نامیده می‌شود. این ریسک‌ها همچنین می‌توانند مربوط به عیب و نقص سیستم‌ها، اشتباهات پردازشی، عیب و نقص نرم‌افزار، اشتباهات عملیاتی، خرابی سخت‌افزار، نامناسبی ظرفیت و صلاحیت، آسیب‌پذیری شبکه، ضعف و نقص در کنترل، نقص امنیت، خرابکاری عمدی، عملیات کلاهبرداری و ناکافی بودن امکانات باشند (صادقی و فرخیان، ۲۰۱۰). - ریسک قانونی: رشد سریع استفاده از سرویس‌های الکترونیکی و تفاوت‌های میان فرایندهای خدمات الکترونیکی و خدمات سنتی باعث ایجاد ریسک قانونی می‌شود. سرویس‌های الکترونیکی روشی جدید برای ارائه خدمات است، خدمات و محصولات که قوانین و مقررات مربوط به آنها هم‌چنان مبهم و در حال تصمیم‌گیری است. در این زمینه، کنترل‌های ویژه و چالش‌های قانونی خاصی هست که شامل این موارد می‌شود:

- شفاف کردن قلمرو قوانین و دستورالعمل‌ها برای تراکنش‌های سرویس‌های الکترونیکی در سطح کشور یا منطقه.

- اطلاع‌رسانی در مورد تسهیلات و سپرده‌های خاص به‌طوری که قانون و مقررات اعلام کرده است.



این پژوهش به بررسی اثر غیرمستقیم مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی یادگیری سازمانی نیز پرداخته شد و نتایج نشان داد که میزان تأثیرگذاری مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با ورود متغیر یادگیری سازمانی بهبود چشمگیری پیدا نمی کند و تأثیر مدیریت دانش به طور مستقیم بر عملکرد سازمانی قوی تر و بالاتر است. محیان (۱۳۹۸) در پژوهشی موضوع "بررسی نقش مدیریت دانش در تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد زنجیره تأمین در صنعت کاشی ایران" را بررسی نمود. در این پژوهش تلاش بر آن است تا نقش فناوری اطلاعات در بهبود عملکرد زنجیره تأمین بر اساس دیدگاه مدیریت دانش بررسی شود، زیرا از آنجا که بهبود عملکرد زنجیره تأمین می تواند در گروه بهره گیری از دانش و تجارب همه افراد درگیر در زنجیره میسر شود، نقش مدیریت دانش در این امر، جلوه بیشتری به خود خواهد گرفت. بر اساس یافته های تحقیق، تأثیر مثبت مدیریت دانش بر عملکرد زنجیره تأمین در صنعت کاشی ایران اثبات شده است.

-حیدری و رحمتی (۱۳۹۷) در پژوهشی موضوع "تحلیل ریسک پروژه های فناوری اطلاعات با استفاده از پویایی های سیستم" را بررسی نمودند. هدف این پژوهش شناسایی بهتر ریسک ها و بررسی تأثیر آنها بر یکدیگر، همچنین بر ریسک کلی پروژه است. بدین منظور پس از مطالعه طیف گسترده ای از پژوهش ها در زمینه تحلیل ریسک پروژه های فناوری اطلاعات، ابتدا فاکتورها طبقه بندی می شوند. سپس به صورت پویا مدل سازی می شوند. در ادامه معادلات مربوطه با استفاده از بررسی روابط بین سازه ها و عوامل استخراج می شوند. در انتها مهم ترین ریسک ها در طول دوره ای دوازده ماهه بررسی می شوند. نتایج اصلی پژوهش نشان می دهد مهم ترین ریسک هایی که در طول دوره های مختلف زمانی تکرار می شوند به ترتیب ریسک منابع انسانی، ریسک های استراتژیک، مدیریت پروژه و ساختار سازمانی هستند. در این پژوهش در درجه دوم اولویت ها شناخته می شوند.

علیرضا نژاد و فرجی در مقاله ای "بررسی و مطالعه تاثیر مدیریت ریسک در پروژه های فناوری اطلاعات" را بررسی نمودند. این مقاله تلاشی است در جهت تبیین نقش مدیریت ریسک در موفقیت های پروژه های فن آوری اطلاعات و چگونگی مدیریت موثر آن. و همچنین در این مقاله ابتدا به ویژگی های پروژه های فن آوری اطلاعات اشاره شده، سپس ضمن بر شمردن عوامل موثر بر عملکرد پروژه های فن آوری اطلاعات، فرایند مدیریت ریسک و روش های کاهش ریسک ها تشریح خواهد شد.

علمداری و نجف زاده (۱۳۹۹) در پژوهشی موضوع "بازار تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات با رویکرد مدیریت دانش در ارتقاء چابکی مدیریت زنجیره تأمین" را بررسی نمودند. مطالعه در نظر دارد تا بررسی میزان تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات با رویکرد مدیریت دانش در ارتقاء چابکی مدیریت زنجیره تأمین سازمان های نظامی و انتظامی بپردازد. هدف این پژوهش تبیین ابعاد مختلف چابک سازی و چگونگی انجام آن در سیستم لجستیک از طریق فناوری اطلاعات و ارتباطات است. بر اساس نتایج بدست آمده، متغیر فناوری اطلاعات و ارتباطات با رویکرد مدیریت دانش به ترتیب قابلیت تاثیرگذاری را بر ایجاد و ارتقا انعطاف پذیری، پاسخگویی، سرعت، شایستگی و ایجاد چابکی در سیستم لجستیک را دارد.

خداداد و لاجوردی (۱۳۹۸) موضوع "بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی" را بررسی نمودند. هدف اصلی این پژوهش، بررسی بررسی تأثیر فناوری اطلاعات، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح است. نتایج تحلیل ها نشان داد فناوری اطلاعات بر مدیریت دانش و یادگیری سازمانی مؤثر است. هم چنین مدیریت دانش بر یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی مؤثر است و یادگیری سازمانی نیز بر عملکرد سازمانی در سازمان عقیدتی سیاسی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح تأثیر گذار است. در

و استفاده از روش متاستز و در نظر گرفتن شباهتهای ظاهری و محتوایی، ۴۸ ریسک در حوزه طرح‌های کلان فناوری اطلاعات شناسایی گردید. سپس با استفاده از نظرات خبرگان این ریسک‌ها اعتبار سنجی شد و پس از آن با روش فریدمن مشخص گردید که اولویت عوامل متفاوت است. شاخص‌های شناسایی شده در شش حوزه اصلی براساس تقسیم بندی موسسه مدیریت پروژه دسته بندی گردید و در انتها براساس روش تحلیل سلسله مراتبی مشخص گردید که ریسک‌های منافع، محیط، طرح، عملیاتی، پروژه و پورتفلیو در اولویت‌های اول تا ششم قرار دارند

جعفری و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی موضوع " نقش مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه " را بررسی نمودند. در این مقاله آمده است که به سه دلیل: فرهنگ ناکارآمد، عدم مدیریت دانش سازمانی و کنترل‌های غیر موثر، مدیریت ریسک با عدم موفقیت روبرو بوده است. رشد خارق العاده تکنولوژیهای ارزان و پر سرعت اطلاعات، نوآوریهای سازمانی را به شکل مهیج و بدیع درآورده است و این پیچیدگی عملیاتی و در نتیجه آن مدیریت ریسک در اثر نیاز به رقابت برای پاسخگویی سریع به تغییرات بازار تقویت می شود. بنابراین اطلاعات هم بخشی از مشکلات مدیریت ریسک و هم بخشی از راه حل آن است. لکن جمع آوری اطلاعات بدون توجه به دانش مفهومی نهفته در آن بسیار خطر آفرین خواهد بود. لذا بخش عمده‌ای از مشکلات مدیریت ریسک ناشی از کمبود اطلاعات نیست بلکه بیشتر نقصان دانش و تعبیر معانی آن مطرح است.

-خارجی

دیباچن و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی موضوع "نوآوری مدل کسب و کار؛ قابلیت‌های مدیریت دانش؛ SME ها؛ تحمل ریسک پذیری؛ مدلسازی مسیر " PLS رابرسی نمودند. در این مقاله به بررسی تاثیر قابلیت‌های مدیریت دانش داخلی و خارجی بر نوآوری مدل کسب و کار و

یوسفی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی موضوع "اثر سامانه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر قدرت تصمیم‌گیری مدیران و ارائه الگوی بهینه برای مدیران سازمان‌های دولتی" را بررسی نمودند. در عصر اطلاعات، مزیت اصلی در سرمایه دانش نهفته است. دانش در دنیای پیشرفته امروز به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابت اصلی سازمان‌ها می‌باشد. روند اوج یافتن نقش دانش، نوآوری و فناوری‌های نوین در ایجاد مزیت‌های راهبردی و اهمیت یافتن ارزش منابع دانش در اداره سازمان‌ها موجب شده است تا مقوله مدیریت دانش در قلب سیاست‌های راهبردی سازمان‌ها جای گیرد. بر این اساس، توجه ویژه به مدیریت دانش به دلیل تحقق اهداف سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد و تبیین جایگاه مدیریت دانش و کارکردهای آن در سازمان‌ها از اهداف پژوهش حاضر می‌باشد. روش‌شناسی: روش پژوهش حاضر کتابخانه‌ای می‌باشد. هدف این پژوهش بررسی اثر سامانه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر قدرت تصمیم‌گیری مدیران و ارائه الگوی بهینه برای مدیران سازمان‌های دولتی است و جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۳۵ نفر است. شرکت کنندگان ترکیبی از پرسشنامه‌های استاندارد اصلاح شده مربوط به مدیریت دانش و قدرت تصمیم‌گیری و فناوری اطلاعات را تکمیل کردند. داده‌ها به روش همبستگی و برازش رگرسیونی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته‌ها و نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از بررسی ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که فرایندهای مدیریت دانش و فناوری اطلاعات اثر معناداری بر روی قدرت تصمیم‌گیری دارد. در حدود ۷۰ درصد از فرایند تصمیم‌گیری مدیران را می‌توان به وسیله مدیریت دانش و فناوری اطلاعات تبیین کرد.

دلگشا و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی موضوع "شناسایی و دسته‌بندی ریسک‌های طرح‌های کلان فناوری اطلاعات" را بررسی نمودند. در این تحقیق ابتدا با بررسی ادبیات در زمینه ریسک‌های پروژه‌های فناوری اطلاعات، ریسک‌های عمومی طرح‌های کلان، تفاوت‌های مدیریت طرح و پروژه

هوش مصنوعی ترویج می کند. چنین یادگیری سیستم می تواند موفقیت آمیز باشد که پایگاه داده ها اطلاعات کامل در مورد هر رویداد، پارامترهای مدل های شبیه سازی، دامنه کاربرد آن و خطاهای باقیمانده را ذخیره کنند. هر توضیحات جدید موجود در پایگاه داده می تواند قابلیت اطمینان نتایج به دست آمده با استفاده از مدل های شبیه سازی را افزایش دهد. کالیبراسیون مدل های ریاضی اولین قدم برای یادگیری سیستم های خودکار است. در این مقاله ساختار پایگاه داده وقایع و نمونه هایی از مدل های رایانه ای کالیبره شده در مورد تأثیر اضطراری مورد انتظار و ارزیابی نشانگر خطر استفاده شده است. نمونه هایی از استفاده از آمار پایگاه داده به منظور رتبه بندی موضوعات فدراسیون روسیه با فرکانس اضطراری با شخصیت های مختلف و همچنین شاخص های ریسک ارائه شده است

#### -روش تحقیق

این تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از لحاظ بعد طبقه بندی اهداف جزء روش توصیفی و از لحاظ ماهیت موضوع پژوهش جزء کمی قرار دارد. جامعه آماری این پژوهش، مدیران و نخبگان مدیریت ریسک در شرکت کاسپین است، نمونه آماری با استفاده از جدول کوکران ۱۲۰ نفر به دست آمد که با روش نمونه گیری تصادفی ساده داده های مورد نیاز جمع آوری شد. در نهایت ۱۲۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش تجزیه و تحلیل به دو صورت توصیفی و استنباطی که در قسمت توصیفی با استفاده از نمودار، درصدها، میانگین و انحراف استاندارد و همچنین در قسمت استنباطی جهت تحلیل داده ها از رگرسیون خطی ساده و برای بررسی بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون های همبستگی استفاده شده است

#### -تجزیه و تحلیل

بررسی فرضیه های پژوهش  
فرضیه اول: مدیریت دانش در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین تاثیر مثبت و معناداری دارد.

نحوه وساطت این اثرات توسط تحمل به ریسک پذیری پرداخته شدو به صورت تجربی به آنالیز نمونه ای از ۱۹۵ شرکت کوچک و متوسط، با کاربرد مدل سازی معادلات ساختاری و آنالیز مقایسه کمی مجموعه فازی پرداختند. نتایج نشان داد که قابلیت های مدیریت دانش خارجی باعث تحریک نوآوری مدل کسب و کار می گردد. این رابطه برای شرکت هایی با تحمل بالا به ریسک پذیری قوی تر است.

-یزدی پور و صابونی (۲۰۲۱) در پژوهشی بیان داشتند که تحقیقات امروز نشان داده است که به سه دلیل: فرهنگ ناکارآمد، عدم مدیریت دانش سازمانی، عدم دانش فناوری اطلاعات، مدیر ریسک با مشکلات روبرو است. گسترش چشمگیر فن آوری های ارزان و سریع نوآوری های سازمان را به روش های مختلف شکل داده است. این پیچیدگی عملیاتی و در نتیجه مدیریت ریسک، با نیاز به رقابت برای پاسخ سریع به تغییرات بازار تقویت می شود. اگر می خواهید یک رهبر بازار باشید، باید به موقع فرصت های جدید را به دست آورید و این نیاز به پاسخ سریع دارد. در اینجا یک معمای به ظاهر غیرقابل تحمل وجود دارد: اگر وقت خود را برای مطالعه سرمایه گذاری می شود، ممکن است فرصتی وجود نداشته باشد، یا اگر با شک و تردید عمل شود، اتفاق غیر منتظره ای رخ خواهد داد. بنابراین، اطلاعات هم بخشی از مشکلات مدیریت ریسک است و هم بخشی از راه حل آن. با این حال، جمع آوری اطلاعات بدون در نظر گرفتن دانش مفهومی موجود در آن بسیار خطرناک خواهد بود. بنابراین، بخش اصلی مشکلات مدیریت ریسک به دلیل کمبود اطلاعات نیست، بلکه عدم دانش و تفسیر معانی آن است.

-فلوروا و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی موضوع " برنامه پایگاه داده تأثیر برای مدیریت ریسک طبیعی و فناوری" را بررسی نمودند. در این مقاله آمده است توسعه پایگاه داده تأثیر و کاربرد برای تجزیه و تحلیل و مدیریت ریسک، استفاده از سیستم های رایانه ای خود یادگیری را با عناصر

به منظور بررسی این فرضیه از تحقیق از آزمون همبستگی و رگرسیون ساده خطی استفاده شد. نتایج این آزمون در جداول زیر نشان داده شده است.

جدول ۱ همبستگی بین مدیریت دانش در مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

متغیر ملاک	متغیر پیشبین	ضریب همبستگی	سطح معناداری
مدیریت دانش	مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین	56/0	035/0

در جدول ۱ همبستگی بین مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین و مدیریت دانش وجود دارد.  $r = 0.52$  و  $P < 0.035$  همانگونه که مشاهده میگردد رابطه مثبت و مستقیمی میان مدیریت

جدول ۲ خلاصه مدل پیش بینی مدیریت دانش براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
56/0	31/0	30/0	72/1

در جدول ۲ خلاصه مدل پیش بینی مدیریت دانش براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین ش ارائه شده است. ضریب همبستگی چندگانه بین مدیریت ریسک شرکت کاسپین و مدیریت دانش ۰/۵۶ میباشد. همچنین ضریب تعیین به دست آمده ۰/۳۱ است که مشخص میکند ۳۱ درصد از مدیریت دانش براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین تعیین میگردد به عبارت دیگر میتوان با اطمینان ۹۵ درصد نتیجه گرفت که متغیر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین توان تبیین متغیر مدیریت دانش را به میزان ۳۱ درصد دارد.

جدول ۳ آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری مدل رگرسیون پیش بینی مدیریت دانش براساس متغیر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	011/798	1	011/79	02/2	001/0
باقیمانده	102/517	248	69/3	4	
کل	112/131	249			

در جدول ۳ آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری مدل رگرسیون پیشبینی مدیریت دانش براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین ارائه شده است. همانطور که مشاهده میشود مقدار اماره فیشر بدست آمده برابر است

جدول ۴- ضرایب رگرسیون برای پیشبینی مدیریت دانش براساس عوامل مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

مدل	ضرایب غیراستاندارد		ضریب استاندارد		سطح معناداری
	B	خطای معیار	بتا	آماره T	
ثابت	178/0	06/0	-	96/2	001/0
مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین	55/0	12/0	57/0	58/4	001/0

در جدول ۴۸ ضرایب رگرسیون برای بررسی تاثیر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین بر مدیریت دانش بدست آمده است. با توجه به نتایج بدست آمده میتوان گفت مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین بر مدیریت دانش تاثیر مثبت و معناداری دارند.

جدول ۵ همبستگی بین مدیریت فناوری اطلاعات و مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

متغیر ملاک	متغیر پیشبین	ضریب همبستگی	سطح معناداری
مدیریت فناوری اطلاعات	مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین	69/0	006/0

در جدول ۵ همبستگی بین مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین و مدیریت فناوری اطلاعات ارائه شده است. همانگونه که مشاهده میگردد مدیریت ریسک پروژه

جدول ۶ خلاصه مدیریت فناوری اطلاعات براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
68/0	46/0	45/0	56/1

در جدول ۶ خلاصه مدیریت فناوری اطلاعات براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین ارائه شده است. ضریب همبستگی چندگانه بین متغیرهای افسردگی و مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

جدول ۷ آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری مدل رگرسیون

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	فیشر	سطح معناداری
رگرسیون	912/901	1	912/901	52/49	000/0
باقیمانده	200/413	248	95/2		
کل	112/1315	249			

( $P=0.000$ ) پس میتوان نتیجه گرفت که مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین بر افسردگی دختران تاثیر معناداری دارند.

در جدول ۷ آزمون تحلیل واریانس برای بررسی معناداری مدل رگرسیون مدیریت فناوری اطلاعات براساس مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین ارائه شده است. همانطور که مشاهده میشود مقدار اماره فیشر بدست آمده برابر است با ۴۹/۵۲ که از لحاظ آماری معنادار میباشد

جدول ۸ ضرایب رگرسیون برای مدیریت فناوری اطلاعات براساس متغیر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین

مدل	ضرایب غیراستاندارد	ضریب استاندارد	آماره T	سطح معناداری
	B	خطای معیار	بتا	
ضریب ثابت	51/5	12/2	---	018/0
مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین	48/0	053/0	49/0	001/0

مزیت رقابتی است. مزایای غیرقابل انکار فن آوری اطلاعات (فناوری اطلاعات) در افزایش دقت و سرعت جریان امور، بهبود کیفیت، کاهش هزینه ها و رضایت بیشتر مشتریان باعث شده سازمان ها به سرعت به استقرار و استفاده از سیستم های اطلاعاتی روی آورند. از آنجا که کسب منافع گوناگون مالی و اقتصادی تنها دلیل اجرای یک پروژه فن آوری اطلاعات است از اینرو تعریف موفقیت در ابتدای پروژه و شناسایی و مدیریت ریسک ها و مخاطرات و روشی که بتوان آنها را پیگیری نمود، از الزامات اساسی موفقیت پروژه های فناوری اطلاعات است. مدیریت دانش جدید بسرعت خلق شده و برای همه اعضای سازمان قابل دسترسی است. کنترلها صورت میگیرد تا دانش معتبر و قابل اعتماد در فرآیندهای سازمان قرار گیرد. مدیریت دانش بوسیله فرهنگ سازمانی در کل سازمان گسترش می یابد. انتقال دانش مورد نیاز به مدیران تصمیم گیرنده و تضمین اینکه از آن دانش استفاده

در جدول ۸ ضرایب رگرسیون برای بررسی تاثیر مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین بر مدیریت فناوری اطلاعات بدست آمده است. با توجه به نتایج بدست آمده میتوان گفت مدیریت ریسک پروژه در شرکت کاسپین تاثیر مثبت و معناداری بر مدیریت فناوری اطلاعات دارد.

#### -نتیجه گیری

در عصر حاضر، یکی از رویکردهای سازمان ها برای حرکت در مسیر چابکی، استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. فناوری از طریق جایگزینی یا حذف واحدهای غیرضروری و انجام کارا تر فعالیت ها زمینه بهبود بهره وری و تسریع در روند پاسخگویی را فراهم می نماید. امروزه اطلاعات بعنوان عاملی پر ارزش در کنار سایر عوامل تولید بشمار میآید. با تغییرات سریع تکنولوژی، جهانی شدن و گسترده تر شدن دامنه فعالیت موسسات، وجود سیستم های اطلاعاتی (اطلاعات دانش) کارآمد از الزامات رسیدن به

اطلاعات پرسش نامه بود. روش تجزیه و تحلیل به دو صورت توصیفی و استنباطی که در قسمت توصیفی با استفاده از نمودار، درصدها، میانگین و انحراف استاندارد و همچنین در قسمت استنباطی جهت تحلیل دادهها از رگرسیون خطی ساده و برای بررسی رابطه بین متغیرها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان می‌دهد مدیریت دانش بر مدیریت ریسک پروژه در پروژه های شرکت کاسپین دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می باشد و همچنین مدیریت ریسک، مدیریت پیچیدگی ذاتی بین توازن برگشت سرمایه و ریسک است که از طریق سیستمهای کنترل، مدیریت دانش نهفته در این کنترلها و در نتیجه منتفع شدن ذینفعان سازمان صورت میگیرد.

میکنند (توسط قوانین) یکی از اثربخش ترین راههایی است که برای مقابله با بازار جدید، واکنش سریع به تغییرات آن، انعطاف پذیری و داوری بیشتر در رویارویی با مشکلات ریسکی در سازمان وجود دارد. لکن چالشی که وجود دارد، کاربرد دانش توسط رده عملیاتی سازمان و مدیران ارشد در تصمیم هایشان است که لازم است داوری آنها بیشتر بر مبنای دانش باشد تا هوش و تجربه آنها. به عبارت دیگر موفقیت یک سازمان بستگی به دانش، ارزشها و کنترلهای موجود در شرکتها فناوری اطلاعات دارد.

هدف این مقاله ارائه چارچوبی برای مدیریت ریسک مبتنی بر مدیریت دانش در پروژه های فناوری اطلاعات در شرکت کاسپین است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی، و از لحاظ بعد طبقه بندی اهداف جزء روش توصیفی و از لحاظ ماهیت موضوع پژوهش جزء کمی قرار دارد. ابزار گردآوری

## مراجع

فرجی، داریوش و علیرضا نژاد، مهدی، ۱۴۰۰، بررسی و مطالعه تاثیر مدیریت ریسک در پروژه های فناوری اطلاعات، پنجمین همایش بین المللی دانش و فناوری هزاره سوم اقتصاد، مدیریت و حسابداری ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/1435280>

مجیبیان، ف. (۱۳۹۸). بررسی نقش مدیریت دانش در تأثیر فناوری اطلاعات بر عملکرد زنجیره تأمین در صنعت کاشی ایران. پژوهش های مدیریت منابع سازمانی، ۹(۲)، ۱۳۷-۱۵۴.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=542333>  
نجف قلی نژاد، ا. و صادق زاده، ع. (۱۳۹۶). فناوری اطلاعات و بهینه سازی مدیریت دانش: ابزارها و چالش ها). امواج دانش، ۲(۲)، ۰-۰.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=306790>  
یزدی پور، محسن، صابونی، حامد. (۱۴۰۱). تبیین نقش و جایگاه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت

جعفری، م.، و ابن الرسول، س.، و دیده ور، ف. (۱۳۸۵). نقش مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه. نشریه بین المللی مهندسی صنایع و مدیریت تولید (فارسی) (نشریه بین المللی علوم مهندسی)، ۱۷(۵)، ۳۱-۳۷.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=59457>

حاجی حیدری، نسترن، رحمتی، فاطمه. (۱۳۹۷). تحلیل ریسک پروژه های فناوری اطلاعات با استفاده از پویایی های سیستم. مدیریت تولید و عملیات، ۱۹(۱)، ۱۱۹-۱۳۷. doi: 10.22108/jpom.2018.92394.0

علمداری، ا.، و نجف زاده، م. (۱۳۹۹). بررسی میزان تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات با رویکرد مدیریت دانش در ارتقاء چابکی مدیریت زنجیره تامین. اندیشه آماد، ۱۹(۷۲)، ۷۵-۹۶.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=546151>

ارائه الگوی بهینه برای مدیران سازمان های دولتی. مدیریت منابع در نیروی انتظامی، ۵(۳)، ۷۹-۹۵.  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=359302>

Abdel-Hamid, T. K. (1989). The dynamics of software project staffing: a system dynamics based simulation approach. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 15(2), 109-119.

Agarwal, N., & Rathod, U. (2006). Defining 'success' for software projects: An exploratory revelation. *International journal of project management*, 24(4), 358-370.

Akkermans, H., & van Helden, K. (2002). Vicious and virtuous cycles in ERP implementation: a case study of interrelations between critical success factors. *European journal of information systems*, 11(1), 35-46.

Aloini, D., Dulmin, R., & Mininno, V. (2007). Risk management in ERP project introduction: Review of the literature. *Information & Management*, 44(6), 547-567.

Araujo, E., Cassivi, L., Cloutier, M., & Elia, E. (2007). Improving the software development process: a dynamic model using the capacity maturity model. Paper presented at the Proceedings of the 2007 International Conference of the System Dynamics Society. Boston, MA Available from <http://systemdynamics.org/conferences/2007/proceed/index.htm>.

Aundhe, M. D., & Mathew, S. K. (2009). Risks in offshore IT outsourcing: A service provider perspective. *European Management Journal*, 27(6), 418-428.

Aven, T., & Steen, R. (2010). The concept of ignorance in a risk assessment and risk management context. *Reliability Engineering & System Safety*, 95(11), 1117-1122.

Baccarini, D., Salm, G., & Love, P. E. (2004). Management of risks in information technology projects. *Industrial Management & Data Systems*, 104(4), 286-295.

Bahli, B., & Rivard, S. (2005). Validating measures of information technology outsourcing risk factors. *Omega*, 33(2), 175-187.

Bannerman, P. L. (2008). Risk and risk management in software projects: A

ریسک پروژه. چشم انداز حسابداری و مدیریت، ۵(۵۸)، ۸۱-۷۲.

یوسفی، م.، و امینی سابق، ز. (۱۳۹۶). اثر سامانه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بر قدرت تصمیم گیری مدیران و reassessment. *Journal of Systems and Software*, 81(12), 2118-2133.

Barros, M., Werner, C. M. L., & Travassos, G. H. (2002). Evaluating the Use of system dynamics models in software project management. Paper presented at the Proc. 20th Int'l. System Dynamics Conference.

Barros, M. d. O., Werner, C. M. L., & Travassos, G. H. (2000). Applying system dynamics to scenario based software project management. Paper presented at the Proceedings of the 2000 International System Dynamics Conference.

Beynon-Davies, P. (2009). Formated technology and informed action: The nature of information technology. *International Journal of Information Management*, 29(4), 272-282.

Bonham, S. S. (2005). *IT project portfolio management*: Artech House.

Chatterjee, D., & Ramesh, V. (1999). Real options for risk management in information technology projects. Paper presented at the Systems Sciences, 1999. HICSS-32. Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on.

Chatzoglou, P. D., & Diamantidis, A. D. (2009). IT/IS implementation risks and their impact on firm performance. *International Journal of Information Management*, 29(2), 119-128.

Costa, H. R., Barros, M. d. O., & Travassos, G. H. (2007). Evaluating software project portfolio risks. *Journal of Systems and Software*, 80(1), 16-31.

Dey, P. K., Kinch, J., & Ogunlana, S. O. (2007). Managing risk in software development projects: a case study. *Industrial Management & Data Systems*, 107(2), 284-303.

Françoise, O., Bourgault, M., & Pellerin, R. (2009). ERP implementation through critical success factors' management. *Business Process Management Journal*, 15(3), 371-394.

Fryling, M. (2010). Total cost of ownership, system acceptance and perceived success of



- Enterprise Resource Planning software: Simulating a dynamic feedback perspective of ERP in the higher education environment: State University of New York at Albany.
- Jun, L., Qiuzhen, W., & Qingguo, M. (2011). The effects of project uncertainty and risk management on IS development project performance: A vendor perspective. *International journal of project management*, 29(7), 923-933.
- Kemerer, C. F., & Sosa, G. L. (1991). Systems Evidence in Korea. *Journal of Systems and Software*, 80(4), 596-605.
- Nazımoğlu, Ö., & Özsen, Y. (2010). Analysis of risk dynamics in information technology service delivery. *Journal of enterprise information management*, 23(3), 350-364.
- Nicholas, J. M. (2004). *Project management for business and engineering: Principles and practice*: Elsevier.
- Software Process: Improvement and Practice, 8(4), 267-281.
- Procaccino, J. D., & Verner, J. M. (2006). Software project managers and project success: An exploratory study. *Journal of Systems and Software*, 79(11), 1541-1551.
- Ruiz, M., Ramos, I., & Toro, M. (2001). A simplified model of software project dynamics. *Journal of Systems and Software*, 59(3), 299-309.
- Schiama, G., Carlucci, D., & Sole, F. (2012). Applying a systems thinking framework to assess knowledge assets dynamics for business performance improvement. *Expert Systems with Applications*, 39(9), 8044-8050.
- Ssemaluulu, P., & Williams, D. (2007). Complexity and Risk in IS Projects: A System Dynamics Approach. *Strengthening the Role of ICT in Development*, 243.
- Trcek, D. (2009). System Dynamics Based Risk Management for Distributed Information Systems. Paper presented at the Systems, 2009. ICONS'09. Fourth International Conference on.
- Trček, D. (2008). Using system dynamics for managing risks in information systems. *WSEAS Transactions on Information Science and Applications*, 5(2), 175-180.
- Van Oorschot, K. E., Sengupta, K., & van Wassenhove, L. (2009). Dynamics of agile software development. Paper presented at the Proceedings of the 27th International Conference of the System Dynamics Society, Albuquerque, New, Mexico, USA.
- Wallace, L., Keil, M., & Rai, A. (2004). How software project risk affects project performance: An investigation of the dimensions of risk and an exploratory model. *Decision sciences*, 35(2), 289-321.
- Wan, J., Zhu, S., & Wang, Y. (2008). Empirical analysis on risk factors of IT service management project implementation. Paper presented at the Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 2008. WiCOM'08. 4th International Conference on.
- Wang, G.-s., & Li, X.-y. (2010). The risk analysis on IT service outsourcing of enterprise with system dynamics. Paper presented at the Service Sciences (ICSS), 2010 International Conference on.
- Wu, D. D., Kefan, X., Hua, L., Shi, Z., & Olson, D. L. (2010). Modeling technological innovation risks of an entrepreneurial team using system dynamics: An agent-based perspective. *Technological Forecasting and Social Change*, 77(6), 857-869.
- Zhu, Y., & Liang, C. (2011). The Research on the Risks & the Countermeasures of the Distributed IT Projects. Paper presented at the Computer and Management (CAMAN), 2011 International Conference on.

## The Role and Position of Knowledge and Information Technology Management in Project Risk Management in Caspian Company

### abstract

In the age of information technology in the complex world of today, wherever IT is talking about information technology projects, risk is an integral part. The probability of their failure has always been high, and in turbulent environments where organizations face threats to successful survival and performance, approaches Risk -based management can be effective in many cases. Knowledge management as a mechanism for implementing processes at the individual, group, and organizational level has an important place in project risk management to create conditions where knowledge and information can be provided at the right time. In this regard, the purpose of this article is to provide a framework for knowledge -based risk management in IT projects in Caspian Company. This research is applied in terms of purpose, and in terms of classification of the goals is a descriptive method and in terms of the nature of the research subject. The statistical population of this study is risk management managers and managers at Caspian Company, the statistical sample was collected by simple random sampling method. Finally, 120 questionnaires were analyzed. The questionnaire was collected by a questionnaire whose reliability was obtained using Alpha Cronbach 0\916, indicating confirmation of the questionnaire's reliability. The analysis method in both descriptive and inferential forms that are descriptive in the descriptive section using charts, percentages, mean and standard deviation, as well as in the inferential section for data analysis of simple linear regression and to investigate the relationship between variables from correlation tests Has been. The results show that knowledge management on project risk management in Caspian projects has a direct, positive and significant impact, and risk management is the intrinsic complexity management between capital return balance and risk that through control systems, knowledge management hidden in these controls. And as a result of the benefit of the organization's beneficiaries

**Keyword:** Knowledge Management, Information Technology, Project Risk Management