



www.cpjournals.com

نشریه عمران و پروژه  
Civil & Project Journal (CPJ)

## The Effect of Knowledge Management on Claim Management

Mahdi safaei<sup>۱</sup>, Ardalan feili<sup>۲\*</sup>, Arash totonchi<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup>- Master student of Engineering and Construction Management, Department of civil engineering, Apadana institution, Shiraz, Iran.

Mahdi.safaei<sup>۱</sup>@gmail.com

<sup>۲\*</sup>- Faculty member, Department of Management, Apadana institution, Shiraz, Iran.

Feili@apadana.ac.ir

<sup>۳</sup>- Assistant Professor, Department of Civil Engineering, Marvdasht Branch, Islamic Azad University, Marvdasht, Iran.

Totonchi@miau.ac.ir

### ABSTRACT

Today, construction is a complex and risky industry, and the progress, development and prosperity of countries depend on the creation and implementation of development projects that are a manifestation of this strategic industry. These projects are complex, costly and time consuming, and due to the large number of people involved in projects and multiple stakeholders, we see claims and disputes during the implementation of projects and these claims and disputes have a detrimental effect on projects and predetermined goals. In such a tense environment which is full of uncertainty, it is necessary to pay attention to knowledge and management of intellectual capital as a way to overcome the differences and challenges in projects and gain a sustainable competitive advantage. Therefore, the present study was conducted to investigate the effect of knowledge management on claim management. The present study is applied in terms of purpose and descriptive and correlational in terms of data collection method. The statistical population of the present study is the members of Fars Province Engineering System Organization. The sampling method was random available and the sample size was determined by Cochran's formula to ۳۶۹ people. Data were also collected through standard questionnaires. To assess the validity, content validity and reliability of the questionnaire from Cronbach's alpha were used. To test the hypotheses, linear regression test was used using SPSS software. The results of the hypotheses showed that there is a significant effect between knowledge management and claim management.

**Keywords:** Knowledge management, claim management, project-oriented organization, knowledge, claim

All rights reserved to Civil & Project Journal.



www.cpjournals.com

## نشریه عمران و پروژه

Civil & Project Journal (CPJ)

### بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ادعا

مهدی صفایی<sup>۱</sup>، اردلان فیلی<sup>۲\*</sup>، آرش توتونچی<sup>۳</sup>

۱- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ساخت، گروه عمران، مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

Mahdi.safaei ۶۱@gmail.com

۲- عضو هیئت علمی گروه مدیریت، مؤسسه آموزش عالی آپادانا، شیراز، ایران.

Feili@apadana.ac.ir

۳- استادیار بخش مهندسی عمران، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران.

Totonchi@miau.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۵/۲۶ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۶/۲۰

#### چکیده

امروزه ساخت و ساز، صنعتی پیچیده و پر ریسک می‌باشد و پیشرفت، توسعه و آبادانی کشورها در گرو ایجاد و اجرای پروژه‌های عمرانی می‌باشد که جلوه ای از این صنعت راهبردی می‌باشند. این پروژه‌های پیچیده، پرهزینه و زمان بر هستند و به دلیل کثرت افراد درگیر در پروژه ها و ذینفعان متعدد شاهد بروز ادعا و اختلافات در حین اجرای پروژه‌ها می‌باشیم که این دعاوی تأثیرات مخربی بر پروژه‌ها و اهداف از پیش تعیین شده دارند. در چنین فضای پر تنش و سرشار از عدم قطعیت، ضرورت توجه به دانش و مدیریت سرمایه‌های فکری به عنوان راهکاری جهت فائق آمدن بر اختلافات و چالش‌های موجود در پروژه‌ها و کسب مزیت رقابتی پایدار امری ضروری می‌باشد. بنابراین تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ادعا انجام گردید. پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از منظر شیوه گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر اعضای سازمان نظام مهندسی استان فارس می‌باشد، شیوه نمونه‌گیری به صورت تصادفی در دسترس و حجم نمونه از طریق فرمول کوکران به تعداد ۳۶۹ نفر مشخص گردید. همچنین داده‌ها از طریق پرسشنامه های استاندارد جمع آوری گردید. جهت سنجش روایی، از روایی محتوایی و پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده شد. برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون خطی با استفاده از نرم افزار SPSS بهره گرفته شد. نتایج فرضیه‌ها نشان داد که بین مدیریت دانش با مدیریت ادعا تأثیر معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: مدیریت دانش، مدیریت ادعا، سازمان پروژه محور، دانش، ادعا.

## ۱- مقدمه

امروزه ساخت و ساز با توجه به فرایندها و محصولات خود صنعتی گسترده، حساس و پیچیده در جهان می‌باشد که همواره با عدم قطعیت نسبتاً بالایی همراه بوده است. از سویی رفاه، توسعه و تعالی کشورها در گرو انجام موفقیت آمیز پروژه های متنوع عمرانی می‌باشد که تاثیر مستقیمی بر اقتصاد جوامع دارد (۲۰۱۴، Khaki et al.، ۲۰۱۹؛ Hayati et al.، ۲۰۱۹؛ Kabirifar & Mojtahedi). لازم به ذکر است که بخش مهمی از مسیر توسعه پایدار در جوامع مختلف را طرح های عمرانی و زیرساختی تشکیل می‌دهند، لذا مدیریت صحیح پروژه های عمرانی اهمیت به سزایی در ترسیم چشم اندازهای کوتاه مدت و بلندمدت توسعه را دارا می باشد (Fatah Pourkashani et al.، ۲۰۱۶). افزایش پیچیدگی، محدوده پروژه ها و حوزه های تخصصی گوناگون در پروژه های ساختمانی عصر حاضر و همچنین لزوم تسریع فرآیندهای ساخت و ساز با توجه به نیازهای گسترده انسان ها سبب بروز مشکلات متعددی در فرآیند اجرای پروژه می گردد که از جمله بزرگترین مشکلات آن می توان به عدم در نظرگیری مسائل مربوط به پروژه و بوجود آمدن تغییرات کلی و جزئی اشاره کرد. تغییرات ایجاد شده علاوه بر تأثیرات مستقیمی که بر فرآیند ساخت ایفا می کنند، تاثیر بسیار زیادی نیز در بوجود آمدن ادعاها می گذارند (Parchami Jalal & Mir، ۲۰۱۹). پروژه ها و قراردادهای اجرایی معمولاً در حین اجرا و انجام عملیات، به دلایل مختلف و متعدد با ادعای یکی از طرفین قرارداد نسبت به دیگری مواجه می شوند (Farahani et al.، ۲۰۱۱). در یک پروژه عمرانی هر یک از ارکان پروژه می توانند دیدگاه ها، نظرات، فرضیات و برداشت های متفاوتی از جزئیات قراردادهای فی مابین داشته و بدین ترتیب زمینه طرح ادعاهای مختلف از جانب هر یک از رؤس پروژه ایجاد می شود (Fatah Pourkashani et al.، ۲۰۱۶). طرح ادعا و مدیریت آن در جریان اجرای یک قرارداد ممکن است از سوی هر یک از طرفین قرارداد در خصوص عدم اجرای تمام یا بخشی از تعهدات قراردادی توسط طرفین قرارداد مطرح شود (Pourang & Mir، ۲۰۱۷). ادعا در لغت نامه حقوقی آکسفورد به صورت کلی و به معنای "داشتن حقی برای دریافت پول، دارایی یا جبران خسارت" آمده است. همچنین لغت نامه حقوقی بلاک ادعا را "حق دانستن مال یا مالکیتی که به ناحق اخذ شده است" می داند. راهنمای گسترده دانش مدیریت پروژه ادعا را چنین تعریف کرده است: "درخواست، تقاضا، یا تصدیق حقوق به وسیله خریدار علیه فروشنده، یا بالعکس، به منظور تادیبه و جبران خسارت، یا پرداخت تحت شرایط قرارداد قانونی تعهد آور" (Parchami Jalal & Rokanabadi، ۲۰۱۴). ادعا در فرهنگ واژگان نظام فنی و اجرایی ایران، عبارتست از: "مطالبه پیمانکار برای پرداخت اضافی، مطالبه خسارت در مقابل نقص پیمان، تمدید زمان اجرای کار و یا خواسته دیگری که به اعتقاد وی بر اساس پیمان استحقاق آن را دارد" (Ebrahimi & akbari، ۲۰۱۷). در واقع ادعا، ابزاری برای اثبات حقی برای جبران هزینه ها یا زمان تحمیل شده خارج از قرارداد و اثبات مالکیت زمان و هزینه است. کمبود و در نظر نداشتن پاره ای از ردیف ها و مسائل قراردادی، نوع قرارداد و دیدگاه کارفرمایی در مقابل دیدگاه پیمانکاری به ماهیت کار، خود منشأ بروز ادعا و اختلافات بین طرفین پیمان می گردد (Assaf & Al-Hejji، ۲۰۰۶). در یک تعریف جامع، ادعا مطالبه ای زمان و هزینه ای مازاد بر قرارداد است که بر اساس چهارچوب مفاد قرارداد یا قوانین و ضوابط بالادستی قرارداد مورد درخواست قرار می گیرد. در این حالت در اصل موضوع یا مقدار آن بین طرفین قرارداد اختلاف وجود دارد. بنابراین ادعا باید پایه ای قراردادی و قانونی داشته باشد (Talkhabi et al.، ۲۰۱۴). ادعا انواع گوناگونی دارد و به صورت ادعای موجه و یا غیر موجه، قراردادی و یا ضمن قرارداد و سایر مطرح می شود (Jabbari et al.، ۲۰۱۹). عمدتاً ادعاهایی که در پروژه های عمرانی با آن روبرو هستیم در چهار بخش هزینه ای، زمانی، محدوده ای و یا کیفی جای می گیرند (Kaviani، ۲۰۱۹). نظر به افزایش روز افزون پروژه ها هرگز دور از انتظار نخواهد بود که با رشد قابل ملاحظه دعاوی حقوقی مواجه باشیم (Shakeri & Rezazadehgan، ۲۰۱۶). این دعاوی معمولاً درخواست کتبی با انضمام مدارک قراردادی است، که درخصوص جبران مالی، زمانی، یا تحقق سایر شرایط که از نظر قراردادی، موجب اختلاف درخواست کننده و طرف قرارداد یا کارفرما است بروز و ظهور می یابد (Farahani et al.، ۲۰۱۱). به عقیده بسیاری از صاحب نظران دعاوی از جمله نامطلوب ترین وقایع هر پروژه می باشند که به عضوی جدا ناپذیر از کالبد مدیریت در پروژه های عمرانی بدل گشته و نگرانی هایی را در میان ارکان اصلی پروژه ها ایجاد کرده است (Shakeri & Rezazadehgan، ۲۰۱۶؛ Hadikusumo & Tobgay، ۲۰۱۵). به طور کلی می توان این طور بیان نمود که در جریان شکل گیری ادعا ابتدا اختلافی میان طرفین به وجود می آید. در صورت عدم توافق بر سر موضوع مورد اختلاف، ادعا مطرح می شود و در صورت عدم توافق مجدد

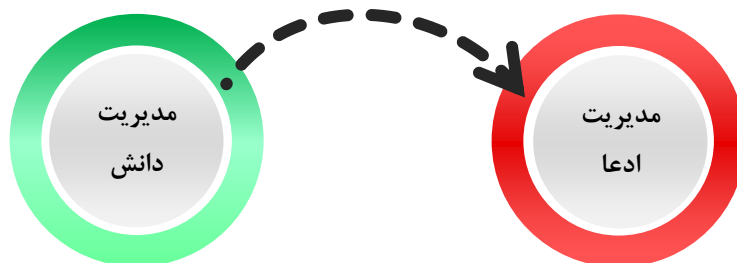
در این مرحله، متعاقباً جرقه‌ی تضاد زده خواهد شد. به طور حتم پیشگیری از بروز ادعا بسیار ساده‌تر و کم‌خرجتر از حل آن است. برخی مواقع پس از بروز ادعا ناگزیر زمان زیادی برای حل آن صرف خواهد شد و به دلیل سپری شدن زمان و کهنه شدن مشکل‌ها، جوانب مختلفی نیز به آن افزوده شده و پیچیدگی بیشتری به خود می‌گیرد (Talkhabi et al., ۲۰۱۴). مدیریت دعاوی ساختمانی یکی از بزرگترین چالش‌هایی است که کارفرمایان و پیمانکاران در محیط تجاری این روزها با آن مواجه می‌باشند (Parchami Jalal & Mir Mohammadi, ۲۰۱۹). مدیریت ادعا بخش مهمی از فرآیندهای مدیریت پروژه است که استاندارد مدیریت پروژه از سال ۲۰۰۰، فصلی تحت این عنوان را به پیکره دانش مدیریت پروژه (PMBOK) الحاق کرده و شامل فرآیندهای؛ شناسایی دعاوی، کمی نمودن دعاوی، پیشگیری از وقوع دعاوی و حل و فصل دعاوی می‌باشد (Dehghani & Hosseininia, ۲۰۱۷). مدیریت ادعا فرایندی مدیریتی است که به کمک رویه‌های آن می‌توان از بروز ادعا جلوگیری نموده و یا در صورت رخداد، این دعاوی را تا حد امکان تقلیل و یا حذف نمود. مدیریت ادعا را همانند دیگر حوزه‌های مدیریت پروژه به صورت مستقل و جدای از سایر حوزه‌ها نمی‌توان بررسی کرد. لازمی این فرایند شناخت چالش‌های موجود در پروژه‌های عمرانی، برخورداری از دانش کافی و اشراف بر روند اجرای قرارداد فی مابین می‌باشد (Farahani et al., ۲۰۱۱؛ Khaki et al., ۲۰۱۴). پروژه عبارت است از مجموعه تلاش‌های موقت برای نیل به یک هدف و تحقق یک تعهد مشخص و رسیدن به محصول معین و ارائه خدمات لازم بر طبق یک قرارداد. لذا نتایج حاصل از یک پروژه با نتایج حاصل از سایر پروژه‌ها متفاوت می‌باشد. در سازمان‌های پروژه محور، پروژه‌ها در سطوح مختلف پیگیری و اجرا می‌گردند، مجریان و افراد درگیر در پروژه می‌تواند از یک تا صدها و هزاران نفر باشند. مدت اجرای یک پروژه نیز متغیر بوده و از چند هفته تا چندین سال بسته به عملیات موضوع قرارداد می‌تواند به طول انجامد. آنچه بیش از هر عامل دیگری در کیفیت انجام پروژه اهمیت دارد مدیریت پروژه و بکارگیری دانش، مهارت‌ها، ابزار و تکنیک‌های لازم در اداره روند اجرای پروژه به منظور رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده می‌باشد (Saghi & Zirakzadeh, ۲۰۱۵). پروژه‌های عمرانی به دلیل ماهیت خود، همواره مولد حجم زیادی از اطلاعات توسط منابع بسیار و در سطح بالایی از پراکندگی و جزئیات هستند اما از آنجایی که معمولاً این پروژه‌ها موقتی بوده و با خاتمه آن، برخی افراد دارای دانش پروژه، سازمان را ترک می‌کنند و عملاً درس آموخته‌های پروژه و دانش ایجاد شده از سازمان خارج می‌شود، از این رو مدیریت دانش مقوله‌ای مهم و کلیدی است که در سازمان‌ها در پی آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی تبیین و مشخص سازد (Kalani & Hossein Alipour & Shadmand, ۲۰۰۸). Salahshour, ۲۰۱۵). دانش سازمانی به سرعت در حال تبدیل شدن به مزیت رقابتی اصلی و پایدار سازمان‌ها است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، عاملی تعیین کننده برای موفقیت و تداوم سازمان‌ها است تا علاوه بر این که در محیط پیچیده رقابتی حیات مستمر داشته باشند، بتوانند گوی سبقت را از سایرین ربوده و در عرصه‌های مختلف فعالیت پیشتاز باشند (Dickel, & Lajvardi & Khanabaei, ۲۰۰۷). Moura, ۲۰۱۶). دانش در سازمان پروژه محور از اهمیت بالایی برخوردار است. اغلب کارکنان قراردادی، مشاوران و پیمانکاران به خاطر دانش و مهارت تخصصی خود استخدام می‌شوند. محیط پروژه به شدت متمرکز بر دانش است. تیم‌های اجرایی پروژه‌ها متشکل از افرادی با دانش تخصصی، مهارت‌ها و تجارب گوناگون هستند که با یکدیگر مشارکت داشته و محصول و خدمتی منحصر به فرد را ارائه می‌دهند (KhorashadiZadeh et al., ۲۰۱۹). دانش از اطلاعات مشتق شده و به همین دلیل غنا و معنای بیشتری نسبت به آن دارد. دانش شامل خبرگی، آگاهی و درک کسب شده از طریق تجربه یا مطالعه است که از مقایسه، شناسایی مستمر و ارتباطات حاصل می‌شود (Abdolmaleki et al., ۲۰۱۵). هدف از مدیریت دانش در سازمان، اطمینان از رشد و تداوم فعالیت‌ها در جهت حفظ دانش حیاتی در همه سطوح، به کارگیری دانش موجود در همه چرخه‌ها، ترکیب دانش در جهت هم‌افزایی، کسب مداوم دانش مربوطه و توسعه دانش جدید از طریق یادگیری مداوم که به وسیله تجارب درونی و دانش بیرونی ایجاد می‌شود، است (Hesam & Karami, ۲۰۱۷).

محسنی (۲۰۱۹) در پژوهشی درباره بررسی مشکلات و دلایل بروز دعاوی بین کارفرما و پیمانکار در مسکن مهر بیان داشت که با توجه به ضعف و کمبود دانش در عرصه مدیریتی تخصصی عمران، بهره‌مندی از دانش مدیریت و سازمان دهی، توانایی ایجاد ارتباطات موثر و به جا و قدرت تشخیص ضرورتی بنیادی و پیش نیاز انجام هر کار و پروژه‌ای است. حقیقت (۲۰۱۹) در پژوهشی با موضوع مدل‌سازی تاخیرات پروژه‌های ساخت و ساز مبتنی بر شبکه عصبی جهت تعیین سهم عوامل موثر در بروز تاخیرات در پروژه‌های عمرانی ابنیه در شهر

تهران نشان داد که کارفرما با ۲۹/۳٪ دارای بیشترین سهم در بروز تاخیرات می‌باشد سپس پیمانکار با ۲۴/۷۸٪، همچنین عوامل خارجی با ۲۳/۷۸٪ و در نهایت مشاورین با ۲۲/۱۵٪ در بروز تاخیرات سهیم هستند. محمد پور (۲۰۱۹) در پژوهشی با بررسی منشاء کارفرمایی ادعاهای پیمانکاران پروژه‌های ساختمانی بر اساس منابع موجود نشان داد که بیشترین فراوانی و شدت اثر در بین عوامل ایجاد ادعا مربوط به درخواست تغییرات از سوی کارفرما بوده و پس از آن کارهای اضافی ایجاد شده و تاخیرات، در رتبه‌های بعدی قرار دارند. همچنین در بین راه‌های بررسی و رسیدگی به ادعای مطرح شده از سوی پیمانکاران (حل و فصل اختلاف)، مذاکره بهترین راه تشخیص داده شده است. زاهدی و ثابت (۲۰۲۰) در پژوهشی در خصوص الگوی علی توسعه پایدار محیط زیست بر اساس مدیریت دانش و بهره‌وری سبز نشان دادند که ابعاد مدیریت دانش تأثیر معناداری بر توسعه پایدار محیط زیست و بهره‌وری سبز دارد. حاتمی و همکاران (۲۰۲۰) در پژوهشی با بررسی مدل علی بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در پروژه‌های عمرانی بر اساس سرمایه اجتماعی و اشتراک دانش نشان دادند که اشتراک دانش نقش میانجی معناداری بین سرمایه اجتماعی و بهره‌وری سرمایه‌های انسانی در پروژه‌های عمرانی دارد.

الغروری و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی در خصوص چهارچوب مدیریت ادعا بر اساس فیدیک ۲۰۱۷، بیان کردند که پیگیری وضعیت ادعا، پشتیبانی از انواع اسناد و بانک اطلاعاتی متمرکز سه عامل برتری هستند که می‌توانند ثبت ادعای پیمانکار را بهبود بخشند. حیاتی و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی درباره شناسایی علل و مشکلات مدیریت ادعای ساخت و ساز نشان دادند که متداول‌ترین علت بروز ادعا، تغییر درخواست شده توسط مالک است، این عامل بویژه در بحث طراحی منجر به تغییر کلی هزینه‌های پروژه می‌شود. آل نهبان و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی به بررسی ارتباطات، هماهنگی، تصمیم‌گیری و اشتراک دانش در مدیریت ساخت‌وساز یک بزرگراه اصلی در امارات متحده عربی پرداخته و بیان می‌دارند که ذینفعان مختلف بر ارتباط، هماهنگی، تصمیم‌گیری و اشتراک دانش در مراحل مختلف پروژه ساخت‌وساز تأثیر می‌گذارند. چانگ و لین (۲۰۱۵) در پژوهشی در خصوص نقش فرهنگ سازمانی در فرایند مدیریت دانش نشان دادند که فرهنگ سازمانی نوین (نتیجه‌گرا و شغل‌گرا) تأثیرات مثبتی بر قصد کارمندان در فرایند مدیریت دانش دارد، در حالی که یک فرهنگ کاملاً کنترل‌شده دارای تأثیرات منفی می‌باشد. لی و وونگ (۲۰۱۵) در پژوهشی درباره توسعه و اعتبارسنجی سازه‌های سنجش عملکرد مدیریت دانش در ۱۰۱ شرکت مشاوره در مالزی نشان دادند که ابزار نظرسنجی ارائه شده ابزاری معتبر و مناسب برای ارزیابی عملکرد مدیریت دانش در شرکت‌های کوچک و متوسط است.

بررسی مطالعات گذشته نشان می‌دهد که در مطالعات انجام شده در زمینه مدیریت ادعا و مدیریت دانش بیشتر بر تشریح این مولفه‌ها و تأثیرات آن‌ها بر سازمان‌ها و پروژه‌ها تأکید شده است و مطالعه‌ای در خصوص تأثیر این دو مولفه بر یکدیگر انجام نگرفته است. لذا بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ادعا و تبیین اثرگذاری فی‌مابین از اهمیت بسیاری برخوردار می‌باشد. با توجه به مطالب بیان شده، این پژوهش با هدف بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ادعا انجام شد.



## ۲- روش تحقیق

شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

پژوهش حاضر از منظر هدف، کاربردی و از منظر شیوه گردآوری داده‌ها و اطلاعات توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل مهندسان شاغل در سازمان نظام مهندسی استان فارس بوده و این افراد دارای پروانه اشتغال به کار در یکی از هفت گروه تخصصی (عمران، معماری، شهرسازی، نقشه برداری، برق، مکانیک و ترافیک) سازمان نظام مهندسی استان فارس و با حداقل ۴ سال سابقه کار در حوزه تخصصی مربوطه می‌باشند. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۳۶۹ نفر تعیین شد. در این پژوهش برای انتخاب افراد مورد نظر از روش نمونه‌گیری تصادفی در دسترس استفاده شده است، بدین ترتیب که افراد مورد مطالعه به صورتی که در دسترس بودند، انتخاب و پرسشنامه‌های پژوهش به صورت تصادفی در بین جامعه مذکور توزیع شد. در نهایت با در نظر گرفتن پرسشنامه‌های غیر قابل تحلیل ۳۲۲ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات و سنجش متغیر مدیریت دانش از پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش ابراهیمی (۲۰۱۶) که شامل ۲۳ گویه می‌باشد، استفاده شده است. همچنین جهت سنجش متغیر مدیریت ادعا از پرسشنامه مدیریت ادعا نائمی (۲۰۱۳) که دارای ۱۹ گویه می‌باشد استفاده شد. به منظور سنجش روایی پرسشنامه‌ها، از روایی محتوایی استفاده شد به صورتی که ابتدا ادبیات موضوع از طریق مطالعات کتابخانه‌ای و به ویژه مقالات معتبر علمی بررسی گردید، تا بطور کامل مفاهیم متغیرهای مورد استفاده در مدل تحقیق و چگونگی اندازه‌گیری آن‌ها در سازمان و در قالب سوال روشن گردد. در نهایت جهت بررسی پایایی پرسشنامه از آلفای کرونباخ استفاده گردید که نتایج در جدول زیر آمده است.

جدول ۱: شاخص پایایی پرسشنامه

متغیرها	آلفای کرونباخ
مدیریت دانش	۰/۹۴
مدیریت ادعا	۰/۸

با توجه به نتایج جدول فوق، همه اعداد بالای ۰/۷ می‌باشند و می‌توان گفت ابزار اندازه‌گیری از پایایی نسبتاً خوبی برخوردار می‌باشد. در این پژوهش از شاخص‌های آماری زیر برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها از آزمون رگرسیون خطی استفاده شده است. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد.

## ۳- یافته‌ها

## • شاخص‌های آمار توصیفی

در ادامه اطلاعات جمعیت شناختی پاسخگویان که شامل تحصیلات و رشته تحصیلی می‌باشد، ارائه می‌شود.

جدول ۲: توزیع فراوانی پاسخگویان بر تحصیلات و رشته تحصیلی

درصد	رشته تحصیلی						تحصیلات
	مهندسی مکانیک	مهندسی برق	مهندسی نقشه برداری	مهندسی شهرسازی	مهندسی معماری	مهندسی عمران	
۱/۵۵	۰	۲	۰	۰	۰	۳	کاردانی
۲۹/۲	۵	۵	۰	۰	۵	۷۹	کارشناسی
۵۰	۱۰	۱۹	۵	۵	۲۳	۹۹	کارشناسی ارشد
۱۹/۲۵	۴	۳	۰	۰	۱۱	۴۴	دکتری

۱۰۰	۱۹	۲۹	۵	۵	۳۹	۲۲۵	کل
-----	----	----	---	---	----	-----	----

### • یافته‌های آمار استنباطی

جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون آماری کولموگروف-اسمیرنوف، استفاده شد. این آزمون به این دلیل انجام می‌شود که اگر داده‌ها نرمال باشند پژوهشگر اجازه دارد از آزمون‌های پارامتریک استفاده کند.

جدول ۳: آزمون نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیر	آماره کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی داری
مدیریت دانش	۰/۰۹۴	۰/۲
مدیریت ادعا	۰/۱۳۸	۰/۱۴

با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۰۵ می‌باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪، فرض نرمال بودن توزیع جوامع مورد نظر تأیید می‌شود. در ادامه ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش آورده می‌شود.

جدول ۴: ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	مدیریت دانش	مدیریت ادعا
مدیریت دانش	۱	
مدیریت ادعا	۰/۴۲۶**	۱

\*  $P < 0/05$  \*\*  $P < 0/01$

در ادامه با استفاده از آزمون رگرسیون خطی به بررسی فرضیه‌های پژوهش می‌پردازیم.

جدول ۵: رگرسیون خطی مدیریت دانش (متغیر مستقل) بر روی مدیریت ادعا (متغیر وابسته)

متغیرها	Beta	T-Value	P-Value	نتیجه فرضیه
مدیریت دانش	۰/۴۲۶	۳/۳۶	۰/۰۰۱	تأیید

با توجه به نتایج جدول ۵، متغیر مدیریت دانش با توجه به سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ و ضریب مسیر ۰/۴۲۶ تأثیر معنی داری بر مدیریت ادعا دارد.

### ۴- نتیجه گیری

در پژوهش حاضر تلاش شد تا به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر مدیریت ادعا در میان مهندسان عضو سازمان نظام مهندسی استان فارس پرداخته شود. نتایج پژوهش مبین تأثیرگذاری مدیریت دانش بر فرایندهای مدیریت ادعا می‌باشد. که این نتیجه با نتایج پژوهش حیاتی و همکاران (۲۰۱۹) و باخاری و همکاران (۲۰۱۵) در یک راستا می‌باشد. عدم آگاهی و کمبود دانش کافی برخی از افراد دخیل در پروژه‌ها نسبت به ادعاها و سیستم‌های قراردادی از مشکلات اساسی پروژه‌ها و روند مدیریت دعاوی می‌باشد. امروزه اساسی‌ترین مشخصه سازمان‌های هوشمند در قرن ۲۱ تأکید بر دانش و مدیریت آن است بنابراین بکارگیری مدیریت دانش در سازمان‌ها از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است (Hesam & Karami, 2017). در محیط متلاطم و پر ریسک پروژه‌ها، مدیریت دانش و کاربرد آن در تصمیم‌گیری‌ها کلید فائق آمدن بر مشکلات و دستیابی به مزیت رقابتی پایدار و تضمین‌کننده ماندگاری سازمان‌ها در عرصه رقابت است. فضای



حاکم بر پروژه‌ها و سازمان‌های پروژه محور بدلیل کثرت افراد و تخصص‌های گوناگون و همچنین ماهیت موقت آن‌ها همواره مستعد ریسک از دست رفتن دانش و درس آموخته‌های بدست آمده در جریان انجام فرایندهای اجرایی به هنگام خاتمه یافتن پروژه‌ها و جابجایی و یا خروج افراد متخصص از پروژه می‌باشد. مدیریت دانش به کمک مجموعه فرایندهای خلق دانش، حفظ دانش، تسهیم و بکارگیری دانش ضمن کمک به تبدیل دانش ضمنی افراد درگیر در پروژه‌ها به دانش آشکار و آشکار سازی دانش نهان موجود در فرایندهای سازمانی از بروز دوباره کاری‌ها و تکرار اشتباهات بوجود آمده در پروژه‌های قبلی جلوگیری نموده و با بکارگیری دانش حاصله از انجام پروژه‌های گوناگون در سازمان سبب بهبود تصمیم‌گیری‌ها شده که این امر در نهایت کاهش زمان و هزینه را به دنبال خواهد داشت. تسهیم تجارب و دانش میان اعضای گروه‌های کاری در پروژه‌ها سبب بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری و ایجاد ارزش افزوده برای سازمان می‌گردد (KhorashadiZadeh et al., 2019). مدیریت دانش با ثبت مستندات و تجارب آموخته شده از موفقیت‌های مهم و دلایل شکست‌ها در تداوم موفقیت‌ها و جلوگیری از تکرار شکست‌ها و همچنین اطمینان از بکارگیری دانش در برنامه‌ریزی و فرایندهای اجرایی و اخذ تصمیمات درست در راستای اهداف پروژه نقشی اساسی ایفا می‌کند. مستند سازی و نگهداری از اطلاعات پروژه‌ها و خروجی‌های جلسات کمیته‌های فنی گامی مهم در راستای تبادل و روزآمد سازی و تسهیم دانش در سازمان است که ضمن شناسایی حوزه‌های اختلاف احتمالی در پرهیز از دوباره کاری‌ها و اتلاف زمان و هزینه اثرگذار است. لازمه بکارگیری مدیریت دانش بهره‌مندی از شناخت کافی نسبت به سازمان و اهداف مدیریت دانش در سازمان و اجرای توامان و اثر بخش فرایندهای آن می‌باشد. بدلیل تنوع مدل‌های مدیریت دانش نیاز است تا سازمان‌ها با آگاهی و شناخت کافی از نیازها و اهداف خود بسترهای لازم جهت استقرار مدیریت دانش و بهره‌مندی از فواید بسیار آن را فراهم نمایند. در پایان لازم به ذکر است که مرز بین موفقیت و شکست در پروژه‌ها، دانش و بکارگیری آن در جهت ارتقای عملکرد سازمانی و نیل به توسعه پایدار می‌باشد.

## مراجع

- Abdolmaleki, H., Mirzazadeh, Z. S., Alidoost Ghahfarkhi, E. (2015). Evaluate and prioritize relationships influencing factors of knowledge management system in the Ministry of Youth and Sport. Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies, 2(1), 97-104. (in persian)
- Al Nahyan, M. T., Sohal, A., Hawas, Y., Fildes, B. (2019). Communication, coordination, decision-making and knowledge-sharing: a case study in construction management. Journal of Knowledge Management.
- Assaf, S. A., Al-Hejji, S. (2006). Causes of delay in large construction projects. International journal of project management, 24(4), 349-357.
- Bakhary, N. A., Adnan, H., Ibrahim, A. (2015). A study of construction claim management problems in Malaysia. Procedia economics and finance, 23, 63-70.
- Chang, C. L. H., Lin, T. C. (2015). The role of organizational culture in the knowledge management process. Journal of Knowledge management.
- Dehghani, R., Hosseininia. (2017). Identifying and rooting out the critical factors of claims in the areas of time and cost from the perspective of employers, consultants and contractors. International Conference on Civil Engineering, Architecture and Urbanism of Contemporary Iran, Tehran, Osweh University - Tehran - University Shahid Beheshti. (in persian)
- Dickel, D. G., de Moura, G. L. (2016). Organizational performance evaluation in intangible criteria: a model based on knowledge.



- Ebrahimi, M. (۲۰۱۶). Investigating the Relationship between Leadership Style and Social Capital with Knowledge Management in Tehran Education Departments, M.Sc. Thesis; Roodehen Branch, Islamic Azad University. (in persian)
- Ebrahimi, S., akbari, M. (۲۰۱۷). Identification, Assessment and Management of the Risks in Oil and Gas design-build (DB) Contract, and Their Impacts on preventing Claims and Disputes. Iranian Energy Economics, ۶(۲۳), ۱-۲۷. doi: ۱۰.۲۲۰۵۴/jiee.۲۰۱۷.۸۰۲۴ (in persian)
- El-Ghorry, A., Tahir, M. N. H. B., & Ismail, N. B. (۲۰۱۹). Claim Management Framework Under FIDIC ۲۰۱۷: Contractor Claim Submission. Humanities & Social Sciences Reviews, ۷(۲), ۱۷۰-۱۷۹.
- Farahani, M., Sheikh, M. J., Ebrahimi, E. (۲۰۱۱). Pathology and rooting of the claims management process and resolving disputes in design and construction contracts; Case study of contracts of the Ministry of Oil. The Second International Conference on Strategic Project Management. (in persian)
- Fatah Pourkashani, M., Heidari Ramsheh, N., Toghra, S. M. (۲۰۱۶). Parallel application of "value engineering", "risk management" and "claim management" processes in construction projects. International Conference of Management Elites. (in persian)
- Hadikusumo, B. H., Tobgay, S. (۲۰۱۵). Construction claim types and causes for a large-scale hydropower project in Bhutan. Journal of Construction in Developing Countries, ۲۰(۱), ۴۹.
- Haghighat, M. (۲۰۱۹). Modeling Delays in Construction Projects Based on Neural Network to Determine the Share of Factors Affecting Delay in Construction Projects in Tehran to one method. Civil and Project Journal, ۱(۱), ۷۳-۹۰. (in persian)
- Hatami, V., sabet, A., Jenabali Jahromi, A. (۲۰۲۰). The causal model of human capital efficiency in civil projects based on social capital and knowledge sharing. Civil and Project Journal, ۲(۲), ۴۵-۵۵. (in persian)
- Hayati, K., Latief, Y., Rarasati, A. D. (۲۰۱۹). Causes and Problem Identification in Construction Claim Management. In IOP Conference Series: Materials Science and Engineering (Vol. ۴۶۹, No. ۱, p. ۰۱۲۰۸۲). IOP Publishing.
- Hesam, S., Karami, S. (۲۰۱۷). The Establishment of Knowledge Management in Social Security Organization of Mazandaran province in ۱۳۹۳. JPE, ۴ (۸) :۱-۱۵. (in persian)
- Hossein Alipour, S. M., Shadmand, S. (۲۰۰۸). Investigate the challenges of information management in construction companies and provide strategies for implementing a project management information system. Journal of Hydraulic Structure Engineering(Not Publish), ۱(۳) Pages ۷۰-۷۸ (in persian)
- Jabbari, O., Fili. A., Safaei, M. (۲۰۱۹). A Review of Claims Management Concepts. First National Conference on Management, Ethics and Business, Shiraz, Apadana Institute of Higher Education. (in persian)
- Kabirifar, K., Mojtahedi, M. (۲۰۱۹). The impact of Engineering, Procurement and Construction (EPC) phases on project performance: A case of large-scale residential construction project. Buildings, ۹(۱), ۱۵.
- Kalani, E., Salahshour, M. (۲۰۱۵). Pathology and ranking of barriers to knowledge transfer in the management of similar projects by AHP method. International Conference on New Research in Industrial Management and Engineering, Tehran, Iliia Capital Ideas Managers Company. (in persian)
- Kaviani, A., Sabet, A. (۲۰۱۹). The Impact of Claim Management on the Success of Civil Projects. First National Conference on Management, Ethics and Business, Shiraz, Apadana Institute of Higher Education. (in persian)
- Khaki, A. M., Sadati Baladehi, S. H., Saffar, A. A. (۲۰۱۴). Claim Management, The Strongest Guarantee of Execution of a Civil Contract, The First National Conference on Axial Development of Civil Engineering, Architecture, Electrical and Mechanics of Iran, Gorgan, Bana Tadbir Civil Engineering Company in collaboration with Golesta University, Golestan University. (in persian)

- KhorashadiZadeh, M., Mehrmanesh, H., HaghghatMonfared, J. (۲۰۱۹). A Knowledge Sharing Model in Projects Using Analytic Approach. *IT Management Studies*, ۷(۲۶), ۱۶۱-۱۹۱. doi: ۱۰.۲۲۰۵۴/ims.۲۰۱۹.۹۷۲۰ (in persian)
- Lajevardi, S. J., Khanbabaei, A. (۲۰۰۷). Investigating the Facilitators of Knowledge Management in Working Teams Case Study: Agricultural Bank. *Management Knowledge(Not Publish)*. ۲۰(۲). (in persian)
- Lee, C. S., Wong, K. Y. (۲۰۱۵). Development and validation of knowledge management performance measurement constructs for small and medium enterprises. *Journal of Knowledge Management*.
- Mohammad pour, M. (۲۰۱۹). Review and Prioritize of clients based sources on civil project contractor's claim. *Civil and Project Journal*, ۱(۵), ۲۳-۳۷. (in persian)
- Mohseni, A. (۲۰۱۹). identify the problem and complaints of the employer and the contractor and reasons for it in "maskan mehr ". *Civil and Project Journal*, ۱(۲), ۴۴-۵۱. (in persian)
- Naimi, M. (۲۰۱۳). Contract and Claim Prevention in Major Projects: a Study on Petrochemical Projects in Iran. Phd Thesis, Manchester : The University of Manchester.
- Parchami Jalal, M., Mir Mohammadi, S. M. (۲۰۱۹). Claim Management and the Psychological Criteria of Negotiation in Claim Settlement. ۱۱th National Congress of Civil Engineering, Shiraz, Shiraz University. (in persian)
- Parchami Jalal, M., Rokanabadi, M. D. (۲۰۱۴). Contract claims and its legal basis. ۸th National Congress of Civil Engineering, Babol, Noshirvani University of Technology. (in persian)
- Pourang, H., Mir Mohammadi, F. (۲۰۱۷). Claim Management and Prevention of Its Challenges in EPC Oil Projects. Second International Conference on Integration of Management and Economics in Development. (in persian)
- Saghi, H., Zirakzadeh, M. (۲۰۱۵). Challenges and problems of design and construction contracts and resolving disputes in these contracts (Case study in EPC contract, implementation of excavation guard structure). Second National Conference on Soil Mechanics and Foundation Engineering. (in persian)
- Shakeri, I., Rezazadehgan, A. (۲۰۱۶). Identification and Prioritization of Contract Lawsuits in Civil Projects and the Reasons for Their Occurrence. ۲nd International Conference on New Research Findings in Civil Engineering, Architecture and Urban Management, Tehran, International Confederation of World Inventors (IFIA), Comprehensive University of Applied Sciences. (in persian)
- Talkhabi, H., Parchami Jalal, M., Golabchi, M. (۲۰۱۴). Analysis of the Causes of Contractor's Claims in the DB Contracts of Underground Projects in Iran. *Tunneling & Underground Space Engineering*, ۳(۱), ۱۷-۳۳. doi: ۱۰.۲۲۰۴۴/tuse.۲۰۱۴.۴۴۵
- Zahedi dareshoori, S., sabet, A. (۲۰۲۰). Causal Model The Sustainable Environment Based On Knowledge Management And Green Productivity. *Civil and Project Journal*, ۱(۱۰), ۳۹-۵۴. (in persian)