

تبیین مدل مفهومی کارایی مدیریت دانش و ارائه راهکار برای به‌کارگیری آن در سازمان‌های ایران

دکتر مهدی زری‌باف*

دکتر محمدمهدی موحدی**

مجید معتمدی***

مجتبی اسفندیاری****

هدف این مقاله، بهبود درک فرایندهایی است که بدان طریق فراهم‌آوری دانش، ابزارهای فنی و عوامل هوشمند، می‌توانند به توسعه سازمان از جهت گسترش دانش به‌عنوان یک سلاح رقابتی نظام‌مند کمک کنند. این مقاله، روابط بین تکنولوژی و ارزش‌های انسانی را بررسی می‌کند، زیرا این روابط ابزارهای ضروری فرایند مدیریت دانش می‌باشند. با توجه به اینکه مدیریت دانش با عوامل هوشمند، تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های حمایت از تصمیمات استراتژیک ارتباط دارد، درمی‌یابیم که هدف آن ارائه بینش مؤثری در خصوص کارایی مدیریت دانش می‌باشد. در این مقاله، در بخش اول به مفاهیم اصلی در مدیریت دانش پرداخته و در بخش دوم یک مدل مفهومی از کارایی مدیریت دانش در سازمان‌هایی که با ترکیبی از نقش عوامل هوشمند و ابزارهای فنی حمایت می‌شوند، ارائه می‌شود. این مدل به دو بخش تقسیم می‌گردد:

• ابزارهای فنی برای تعیین مشخصات منابع سیستم‌های هوشمند.

• عوامل هوشمند که وظیفه آن‌ها تمرکز بر نقششان در عملکرد سازمانی می‌باشد.

* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه.

E-mail: mzrbf@yahoo.com

** استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه.

E-mail: mmmovahedi@gmail.com

*** دانشجوی رشته مدیریت صنعتی مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه.

E-mail: moatamedy156@yahoo.com

**** دانشجوی رشته مدیریت تکنولوژی مقطع کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات.

E-mail: esfandiarm1360@yahoo.com

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، دانش ضمنی و آشکار، عوامل هوشمند، ابزارهای فنی، تصمیمات استراتژیک، کارایی سازمانی.

مقدمه

با توجه به تحولاتی که در اواخر قرن بیستم در حیطه فناوری اطلاعات صورت گرفت و کاربرد بیش‌تر دانش به‌جای اطلاعات منجر به ظهور شاخه جدیدی از فناوری به نام «مدیریت دانش» شد. واژه مدیریت دانش اولین بار در سال ۱۹۹۴ رایج و در سال ۱۹۹۶ مشهور شد.^۱ در سال‌های اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. منابع نقد و بررسی و چشم‌اندازهای رقابتی سازمان‌ها نشان‌دهنده تأثیرات این دیدگاه در عرصه استراتژیک سازمان‌های تجاری است.^۲

امروزه رقابت و افزایش تغییر و توسعه در سطح جهانی در حوزه صنعت و تجارت از مشکلات قابل توجه همه سازمان‌ها محسوب می‌شوند. حوزه رقابت، سازمان‌ها را مجبور می‌سازد که با کارایی روبه‌رو شدند و آن را تشویق کنند. چون مدیریت دانش با ابزارهای فنی و عوامل هوشمند چندگانه سروکار دارد، می‌تواند نشان دهد که چگونه سازمان‌های آموزشی، سازمان‌های هوشمند و اصولاً مدیریت سازمانی فرایندهای خود را از طریق استفاده از یک رهیافت دانش‌مدار مجدداً طراحی نمایند. عوامل هوشمند (ارزش‌های انسانی) و ابزارهای فنی قادر هستند مبنایی برای کارایی بلندمدت سازمانی دستگاه‌هایی که می‌خواهند مدیریت دانش را نهادینه سازند، فراهم کنند.

با توجه به نیاز روز افزون مدیران به رقابت، مجموعه‌ای از عوامل وجود دارند که به‌نحو چشمگیری برای تبیین رابطه بین کارایی مدیریت دانش، عوامل هوشمند و ابزارهای فنی سودمند می‌باشند. این مقاله سعی دارد که مدل مفهومی برای کارایی مدیریت دانش و یک چارچوب برای نقش‌های عوامل هوشمند و ابزارهای فنی در مدل مفهومی مدیریت دانش ارائه دهد.

1. Hedlund (1994), Bohn (1999).
2. Nelson & Winter (1982).

مفهوم داده، اطلاعات، دانش و معرفت

تمایز بین داده، اطلاعات و دانش مشکل است. تنها از طریق مفاهیم بیرونی یا از دیدگاه کاربر می‌توان بین داده، اطلاعات و دانش تفاوت قائل شد.

• داده: رشته واقعیت‌های عینی و مجرد در مورد رویدادها، فاقد معنا، ولی واقعی و انباشته شده، به‌عنوان عناصر مورد نیاز برای تصمیم‌گیری.

• اطلاعات: داده‌های مربوط و هدفدار، توزیع از شبکه نرم‌افزاری و سخت‌افزاری، معنادار، دارای ارتباط و هدف، قابل تقسیم‌بندی و اصلاح و خلاصه شدن.

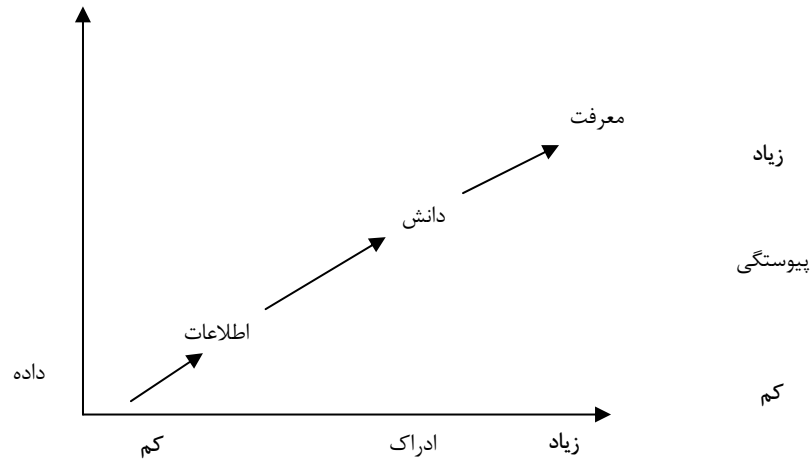
• دانش: مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام‌یافته و ارائه‌دهنده چارچوب برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات به وجود آمده در ذهن.

• معرفت: دانشی برای تصمیم‌گیری و بهبود تصمیمات، فرایندها و بهره‌وری که نیاز به افراد توانمند در جذب و ارزیابی اطلاعات دانشی دارد که بتوانند با رجوع بدان اطلاعات تصمیم گرفته و بازخورد مناسب از تصمیمات گرفته شده را داشته باشند.

داده‌ها به‌خودی‌خود عاری از مفهوم بوده و شامل مشاهدات، حقایق یا اعداد هستند. وقتی که داده‌ها به منظور خاصی سازماندهی شده و در یک متن قرار می‌گیرند، تبدیل به اطلاعات می‌شوند. هنگامی که اطلاعات برای آشکار ساختن الگوهای غیرمعمول یا گرایش‌های پنهان مورد تحلیل قرار می‌گیرد به دانش تبدیل شده و وقتی که دانش برای تصمیم‌گیری در موقعیت‌های واقعی زندگی به کار گرفته می‌شود، تبدیل به معرفت می‌گردد.

• داده، اطلاعات، دانش و معرفت چهار مرحله زنجیره دانش هستند. در این زنجیره، ادراک و پیوستگی به‌عنوان دو متغیر در تبدیل داده به معرفت نقش دارند. اگر ادراک و پیوستگی نسبت به واقعیتی کم باشد مشاهدات و رویدادها در قالب داده نمودار می‌کند. اگر ادراک و پیوستگی نسبت به واقعیتی در بالاترین حد خود باشد در قالب معرفت جای می‌گیرد که در طی زمان با افزایش ادراک و پیوستگی نسبت به واقعیت‌ها منجر به تبدیل داده به معرفت می‌گردد (نمودار ۱).

نمودار ۱. زنجیره دانش



Source: Jennifer Cram, Whose Knowledge? Whose Management?, (2003)

ماهیت دانش سازمانی

دانش فردی، برای توسعه دانش پایه سازمانی ضروری است. هر چند دانش سازمانی حاصل جمع ساده‌ای از دانش‌های فردی نیست.^۱ از آنجا که دانش توسط افراد ایجاد می‌شود، نقش سازمان، تسهیل یادگیری و ایجاد دانش است که با حمایت و تشویق یادگیری فردی و تقویت آن و متبلور ساختن آن در سطوح سازمانی از طریق گفتگو، بحث، تبادل مشاهدات و تجربیات می‌باشد. سازمان‌ها به منظور هدایت دانش فردی در جهت اهداف سازمانی، باید محیطی را برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضا به وجود آورده و افراد را در جهت با مفهوم کردن تعاملاتشان آموزش دهند.^۲ برای بسط دانش سازمانی باید هر فعالیتی را در راستای توسعه تعامل منطقی بین کارکردها هدایت نمود.

1. Bhatt, G. (2000).

2. Nonaka, I., Takeuchi (1995).

انواع دانش سازمانی

به‌طور کلی سازمان‌ها دارای دو نوع دانش ضمنی و آشکار هستند که اولین بار پولانی در سال ۱۹۵۶ بین آن‌ها در سازمان تفاوت قائل شد.

• دانش ضمنی انباشته‌ای از تجربیات، ذهنیات، بینش‌ها، تخصص، اسرار تجاری، مهارت‌ها، درک‌ها و یادگیری است که سازمان دارد و مانند فرهنگ سازمانی، تجربیات گذشته و حال افراد سازمان، فرایندها و ارزش‌ها را دربرمی‌گیرد.

دانش ضمنی به‌طور نمونه، تخصص‌ها و مهارت‌های سطوح بالا را شامل می‌شود و بدون ساختار منتشر شده و شکل محسوس ندارد. بنابراین طبقه‌بندی و مستندسازی آن مشکل است.

• دانش آشکار به دانش فنی واقعی‌تر و منطقی‌تر اطلاق می‌شود که بدون نیاز به روابط بین فردی به شکل قابل توزیع به دیگران مستند شده یا با یک فرایند یا استراتژی منتقل شده است مانند: داده، سیاست‌ها، روش‌ها، نرم‌افزارها، اسناد و امثال آن.

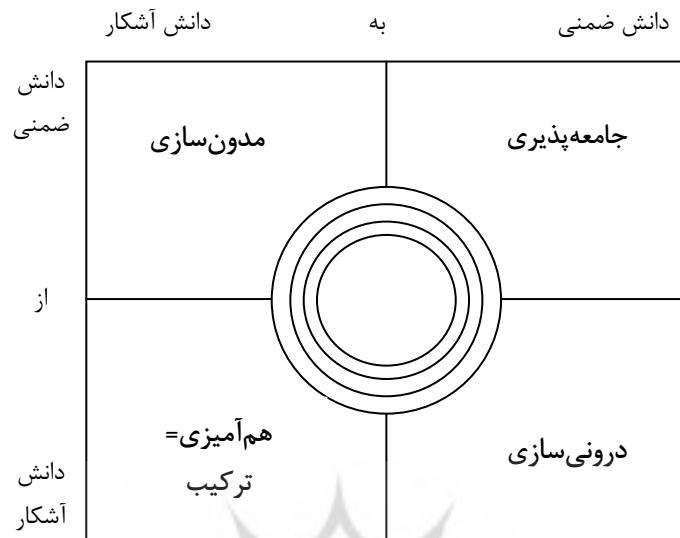
مارپیچ دانش (فراگرد تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار)

در مدیریت دانش تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این زمینه مدیران میانی نقش کلیدی و مهم ایفا می‌کنند. آنان دانش ضمنی کارکنان رده عملیاتی و مدیران ارشد را ترکیب کرده و به صورت دانش آشکار درمی‌آورند و در محصولات و فناوری‌های جدید به کار می‌گیرند.^۱ فراگردهای چهارگانه تبدیل دانش که به‌طور پویا با هم در تعاملند در نمودار ۲ ارائه شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Mintzberg & Others (1998).

نمودار ۲. ماریچ دانش



منبع: علی، رضائیان؛ نقش مدیر عالی دانش در مدیریت دانش؛ فصلنامه پیام مدیریت؛ انتشارات دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی؛ شماره ۳ و ۴؛ سال دوم، تابستان و پاییز ۱۳۸۱.

۱. جامعه پذیری: سهمیم شدن واقعی در دانش ضمنی را که اغلب حتی بدون استفاده از زبان صورت می پذیرد (از طریق تجربه)، توصیف می کند.
۲. مدون سازی: دانش ضمنی را با استفاده از استعاره ها و تحلیل ها (استفاده ویژه از زبان) به دانش آشکار تبدیل می کند.
۳. هم آمیزی (ترکیب): دانش مدون را ترکیب کرده و به صورت رسمی از شخصی به شخص دیگر منتقل می کند.
۴. درونی سازی: افراد از طریق تمرین عملی دانش را درونی می سازند و دانش آشکار به دانش ضمنی تغییر می یابد. بدین ترتیب یادگیری همان اندازه که در ذهن جای می گیرد باید در عمل نیز به صورت مهارت نمایان شود.^۱

1. Nonaka, I., Takeuchi (1995).

مدیریت دانش

در سال‌های اخیر مدیریت دانش به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمان‌ها با قدرت دانش می‌توانند برتری‌های بلندمدت خود را در عرصه‌های رقابتی حفظ کنند. منابع نقد و بررسی و چشم‌اندازهای رقابتی سازمان‌ها نشان‌دهنده تأثیرات این دیدگاه در عرصه استراتژیک سازمان‌های تجاری است.^۱

اگرچه مدیریت، آگاهی از پتانسیل‌های منابع دانش است، اما هنوز اتفاق نظر درباره ویژگی‌های این دانش و روش‌های بهره‌گیری از آن وجود ندارد. محققین و دانشگاهیان دیدگاه متفاوتی در خصوص مدیریت دانش اتخاذ کرده و گستره‌ای از راه‌حل‌های فناوری تا مجموعه‌ای از دستورات عملی را در نظر دارند. به‌عنوان مثال اکثر مدیران تجاری، قابلیت‌های کامپیوتری و فناوری‌های ارتباطی را در مدیریت دانش باور دارند، این افراد استدلال می‌کنند که فناوری اطلاعات می‌تواند از انبوه اطلاعات ذخیره شده در منابع قدیمی مانند مراکز فروش، کارت‌های اعتباری مشتریان، فروش‌های تبلیغاتی و اطلاعات مربوط به تخفیف‌های مقطعی دانش فراهم آورد. برخی دیگر بر این باورند که دانش در ذهن انسان‌هاست و آموزش کارکنان و انگیزه، عوامل کلیدی مدیریت آن به شمار می‌روند.

تعریف بسیاری از مدیریت دانش شده است. به زبان ساده، مدیریت دانش، سازمان دادن برای دانستن، کوششی هماهنگ برای تصرف دانش حیاتی سازمان، اشتراک دانش میان یک سازمان و برجسته کردن در حافظه جمعی سازمانی برای بهبود تصمیم‌گیری، افزایش بهره‌وری و نوآوری است. مدیریت دانش شامل تصرف دانش، خرد، تجربیات با ارزش افزوده کارکنان سازمان، آسان کردن بازیابی دوباره و نگهداری آن به‌عنوان دارایی سازمانی است. مدیریت دانش کوششی برای تبدیل دانش کارکنان (سرمایه انسانی) به دارایی مشترک سازمانی (سرمایه فکری ساختاری) است.

هدف مدیریت دانش ایجاد یک سازمان یادگیری و شراکت با ایجاد جریانی بین مخازن اطلاعات ایجاد شده توسط افراد قسمت‌های مختلف شرکت (مالی، عملکرد، هوش رقابتی) و مرتبط کردن آن‌ها با یکدیگر است.

1. Nelson, R. R. & Winter, S. G (1982).

بنابراین نقش مدیریت دانش عبارت است از:
«دریافت دانش دانشگران، سازماندهی، محافظت و پالایش آن در طول زمان».

فرایند مدیریت دانش

فرایند مدیریت دانش از پنج مرحله ایجاد، اعتباربخشی، سازماندهی، اشاعه و کاربرد دانش تشکیل شده است. این پنج مرحله در حوزه مدیریت دانش برای یک سازمان زمینه آموزش، بازخورد، آموزش مجدد و یا حذف آموزش را فراهم می‌آورد که معمولاً برای ایجاد، نگهداری و احیاء قابلیت‌های سازمان مورد نیاز است.

۱. ایجاد دانش: ایجاد دانش به توانایی سازمان‌ها در ایجاد ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین و مفید اشاره دارد.^۱ سازمان‌ها با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و کنونی با روش‌های مختلف به خلق واقعیت‌ها و مفاهیم جدید می‌پردازد. ایجاد دانش فرایند مهمی است که در آن انگیزه، تلقین، تجربه و شانس نقش مهمی دارند.^۲ معیار سنجش دانش جدید نقش آن در حل مسائل جاری و نوآوری در بازار است. با این حال توصیه نمی‌شود که سازمان‌ها بکوشند تحت هر شرایطی دانش جدید ایجاد نمایند. روش‌های مختلفی وجود دارد که با آن‌ها می‌توان تجربیات را دوباره آزمود.^۳ به‌طور مثال هر سازمان می‌تواند با استفاده از استراتژی تقلید، تکرار و جایگزینی، بخشی از دانش موجود را دوباره احیا نماید.

۲. اعتباربخشی به دانش: به گستره‌ای اشاره دارد که شرکت‌ها می‌توانند بر روی دانش اثر گذاشته و اثرات آن را بر محیط سازمانی ارزیابی نمایند. زیرا با گذشت زمان بخشی از دانش گذشته نیاز به بازنگری و انطباق با واقعیت‌های کنونی دارد. اغلب تقابل مداوم و چندوجهی بین فناوری، فنون و افراد برای سنجش اعتبار دانش مورد نیاز است.^۴ برای مثال وقتی سازمانی مجموعه جدیدی از فناوری‌ها، ابزارها، رویه‌ها و فرایندها را به کار می‌گیرد، نیازمند بهبود و روزآمدسازی مهارت‌های کارکنان خود است تا بتواند به خوبی خود را با واقعیت‌های رقابتی جدید منطبق سازد. بنابراین اعتباربخشی، به دانش فرایند کنترل، آزمون و بهبود، مداوم دانش پایه برای رسیدن به واقعیت‌های موجود و بالقوه است.

1. Marakas, G. M. (1999).
2. Lynn, G. S & Others (1996).
3. Bhatt, G. (2000).
4. Ibid.

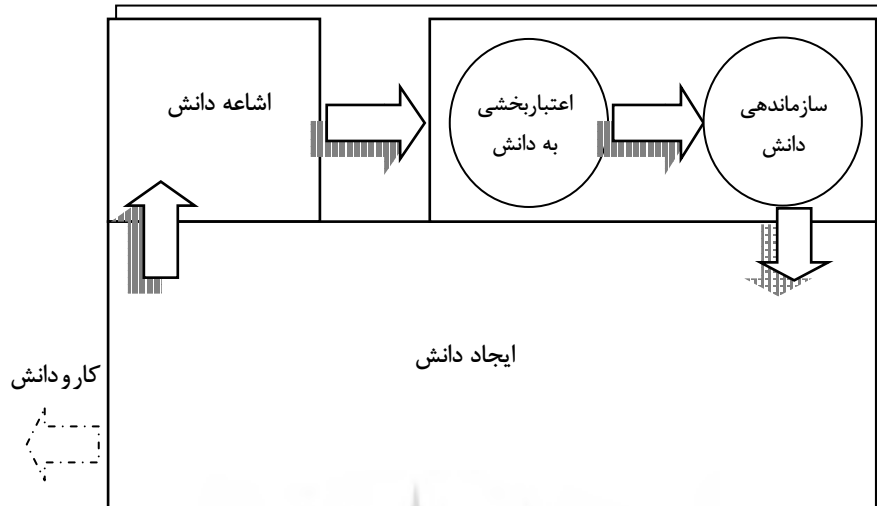
۳. سازماندهی دانش: سازماندهی شیوه‌هایی است که به واسطه آن دانش در مکانی خاص (پایگاه داده‌ها) ذخیره شده و به اعضای سازمان ارائه می‌گردد. به‌طور کلی سازمان‌ها می‌توانند روندهای مختلفی را در جهت ایجاد دانش پایه خود اتخاذ نمایند. دانش سازمانی در موقعیت‌های مختلفی توزیع شده و روندهای مختلفی را دربردارد و ممکن است در رسانه‌های مختلف چاپی و الکترونیکی ذخیره شده باشد که هر کدام گونه متفاوتی از ارائه دانش را ایجاد می‌کند. به دلیل این گونه‌های متفاوت، تجدید ساختار و منسجم ساختن این دانش از منابع مجزا برای اعضای سازمان دشوار است. برای مثال ممکن است در یک سازمان هر بخش داده‌های خود را به شکلی پردازش نماید که با دیگر بخش‌ها هماهنگی نداشته باشد چرا که استاندارد برای یک فرمت یکسان وجود نداشته است.

اعضای سازمان می‌توانند اطلاعات مورد نیاز را از طریق سازماندهی داده‌ها در پایگاه‌های مختلف بیابند اما باز هم منسجم ساختن و تعبیر اطلاعات از جهات مختلف دشوار است. بنابراین یک سازمان ممکن است استانداردهای برنامه‌ریزی یکسانی ایجاد نماید و یا از الگوهای یکسانی برای ارائه داده، اطلاعات و دانش بهره‌گیرد.

۴. اشاعه دانش: لازم است که دانش قبل از بهره‌برداری در سطوح سازمان در درون سازمان به اشتراک گذارده شود. تعامل بین فناوری‌های سازمان، فنون و افراد می‌تواند اثر مستقیم بر توزیع دانش داشته باشد. استفاده از پست الکترونیکی، شبکه داخلی، بولتن و گروه خبری به توزیع بهتر دانش در درون سازمان کمک کرده و به واسطه آن‌ها افراد می‌توانند با یکدیگر از جنبه‌های مختلف تبادل نظر نمایند.

۵. کاربرد دانش: به‌طور کلی دانش سازمانی باید در جهت محصولات، خدمات و فرایند سازمانی به کار گرفته شود. اگر سازمانی به راحتی نتواند شکل صحیح دانش را در جای مناسب آن مشخص نماید در عرصه‌های رقابتی با مشکل مواجه خواهد شد. زمانی که نوآوری و خلاقیت راه پیروزی در جهان امروز است، سازمان باید بتواند دانش مناسب را در جای مناسب به کار گیرد. سازمان‌ها در بهره‌گیری از منابع دانش خود راه‌های مختلفی پیش‌رو دارند. برای مثال می‌توان دانش موجود را از محتواهای مختلف درونی به‌دست آورد، استانداردهای اندازه‌گیری مناسب اتخاذ نمود، افراد را ترغیب و آموزش داد تا خلاقانه فکر کنند و درک خود را در جهت بهبود محصولات، خدمات و فرایندهای سازمان به‌کار گیرند.

نمودار ۳. فرایند مدیریت دانش



ارتقاء دانش از طریق ابزارهای فنی

ابزارهای متنوعی وجود دارند که می توان از آنها برای ایجاد ارتباطات آموزشی یا یادگیری مدل های توصیفی و همچنین کنترل مدیریت دانش استفاده کنیم. ابزارهای یادگیری جدیدی در حال ظهور هستند - که ابعاد فنی بر قابلیت های فکری انسان ارائه می نماید، به این معنی که مکانیسمی برای ایجاد سیستم های پایدار مدیریت دانش ارائه می کنند - با این ابزارهای جدید بخشی از دانش می تواند در یک برنامه نرم افزاری تجسم پیدا نموده و برای عوامل هوشمندی که در قسمت های مختلف سازمان قرار دارند، قابل دسترس گردد. ایجاد چنین سیستمی مستلزم آن است که دانش در دسترس، قابل درک و قابل ذخیره توسط افراد هوشمند باشد.

در سال های گذشته پیشرفت های مهمی در تکنولوژی اطلاعات رخ داده است که قابلیت های جدیدی برای فرایند مدیریت دانش داشته اند. به عنوان مثال، واسطه های پیشرفت کامپیوتری، ظرفیت بیش تر ذخیره، پیشرفت در رهیافت های مهندسی دانش، سیستم های تقویت تصمیم گیری و سیستم های حمایت از تصمیم گیری هایی که به وسیله کامپیوتر حمایت می گردند.

با استفاده از یک شبکه کامپیوتری، حتی مدیرانی که در نقاط مختلف جغرافیایی قرار

دارند، اما دارای اهداف مشترک هستند می‌توانند ضمن تبادل افکار از تلاش‌های مبتکرانه یکدیگر سود برده و یا آن‌ها را با هم درآمیزند. این فرایندی است که سدهای مکانی و زمان را شکسته است. این شبکه که شامل سیستم‌های دانش و عوامل هوشمند و کامپیوتر می‌باشد، با کمک همدیگر می‌توانند به اشاعه داده، اطلاعات و دانش کمک نمایند. عمده‌ترین ابزارهای فنی شامل تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های حمایت از تصمیمات استراتژیک می‌باشد.

• تکنولوژی اطلاعات

تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی ذاتاً مکانیسم‌های قدرتمند در انتقال اطلاعات هستند و این امر باعث می‌گردد که راه‌های به‌دست آوردن دانش مطمئن گردد. تکنولوژی اطلاعات تأثیر بسیار زیادی در توسعه صنعتی داشته است، به‌عنوان مثال، تکنولوژی اطلاعات مسئول اتوماسیون وظایف معمولی و هماهنگی فعالیت‌ها از طریق ارتباطات می‌باشد.

در حقیقت تکنولوژی اطلاعات به‌طور روز افزون با انواع ماشین‌آلات تولیدی و تجهیزات اداری از طریق سیستم‌های پردازش داده‌ها مرتبط است و تمام این سیستم‌ها با تجهیزات انتقال داده‌ها به هم متصل هستند. امروزه تکنولوژی اطلاعات برای کنترل، گردآوری و توسعه دانش به کار می‌رود. به‌عنوان مثال برای استراتژی‌های فروش و انتخاب تکنولوژی‌های جدید، طراحی سیستم‌های حمایت از تصمیمات استراتژیک باید بر طبق نیازهای مدیریتی و مهارت‌های عوامل هوشمند صورت پذیرد.

تکنولوژی اطلاعات، نقش و تمرکز را ممکن ساخته و مدیران سطوح بالا را قادر می‌سازد تا اطلاعات را با سرعت و دقت بیشتری به دست آورند، و همچنین به مدیران سطوح میانی امکان داده تا آگاه‌تر باشند و تصمیماتی به‌هنگام اتخاذ نمایند. زیرساخت‌های موجود در تکنولوژی اطلاعات از معماری مدیریت دانش حمایت می‌کند.

در حقیقت زیرساخت‌های تکنولوژی اطلاعات باعث می‌شوند که جمع‌آوری، تعریف، ذخیره، نمایه‌سازی و ارتباط دادن داده‌ها و اشیای عددی یا دیجیتالی برای پردازش آن‌ها امکان‌پذیر گردد تا اطلاعاتی با انعطاف کافی حاصل گردد و از این اطلاعات بتوان در راستای بهبود فعالیت‌ها و حمایت از تصمیمات مدیریت به‌نحو مطلوبی استفاده گردد.

• سیستم‌های حمایت از تصمیمات استراتژیک

گراند و گنی‌دالی در سال ۱۹۹۶ معتقد بودند که اگر یک سازمان مصمم است که نسبت به

رقبای خود موقعیت استراتژیک داشته باشد، باید توان آن را داشته باشد از دانش بهره‌برداری نماید و از امکانات، بهتر از رقبای خود سود جوید. این توان به عوامل هوشمند آن سازمان بستگی دارد. بعضی از سازمان‌ها قادرند که ارتباطات مورد نیاز را بین استراتژی و آنچه که عوامل هوشمند آن‌ها نیاز دارند بدانند، به اشتراک بگذارند و همچنین یاد بگیرند که آن‌ها را در خلال اجرای استراتژی به کار گیرند.

یک طرح مطلوب - سیستم حمایت از تصمیم‌گیری - می‌تواند مجموعه معمولی از عناصر این سیستم که شامل محیط، ویژگی‌های وظیفه‌ای، الگوهای دسترسی به نقش‌ها و عملکردها، و اجزای آن را شامل شود. به علاوه مدیران مجبورند که تصمیمات خود را در محیط‌های پیچیده اتخاذ نمایند و جایگزین‌های استراتژیک پیچیده را در نظر داشته باشند. این بدین معناست که فعالیت‌های مدیریتی نیازمند یاری سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک می‌باشند، یعنی مجموعه‌ای مرکب از سخت‌افزارها و نرم‌افزارهای تخصصی. سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک می‌تواند جزئی از مدیریت دانش کارا و به گونه‌ای تعاونی و یکپارچه باشد.

• دانش کسب شده به وسیله عوامل هوشمند

در یک محیط مدیریتی از نظر مفهومی، عوامل هوشمند به‌عنوان موجودیت‌هایی تعریف می‌شوند که قادر هستند معنای یک وضعیت را درک کرده و موقعیت‌شناسی کنند و بر طبق پاره‌ای از دستورالعمل‌ها و راهکارها عمل نمایند. عوامل هوشمند اشخاصی هستند که تابع تأثیرات ضمنی تلاش‌های یادگیری، خلاقیت و ظرفیت‌های تصمیم‌گیری در سطوح مختلف یک سازمان هستند.^۱

عوامل هوشمند، دانش پیشرفته را مبنی بر تلاش و مهارت شخص ایجاد می‌کنند. با این وجود رفتار هر عامل هوشمند بستگی به اقدامات مدیریت و روش انگیزشی‌ای که سازمان اتخاذ می‌کند دارد. برای آنکه نتایج بهتری بدست آوریم، ارتباط بین عوامل هوشمند باید شکل تعاونی به خود گیرد و به‌وسیله منابع تکنولوژی اطلاعات حمایت شود. در این راستا می‌توان از معماری عامل چندگانه برای تقویت نقش هر عامل در فرایند تصمیم‌گیری استفاده کرد. این معماری به ساختار هر سازمان بستگی دارد، و هدف عمده هر عامل باید تلاش برای حصول به سطح بهتری از دانش از طریق افزایش فعالیت‌های یادگیری باشد،

1. Russell (1995).

در حالی که ابتکار و خلاقیت بالقوه نیز اعمال گردد. عوامل هوشمند شامل یادگیری فردی و خلاقیت می‌باشد.

• یادگیری فردی

مبنایی است که براساس آن مفهوم مدیریت دانش بروز نماید و فهمیده شود. به‌طور وسیعی این امر مورد قبول است که افراد باید به‌گونه‌ای فعال در فرایندهای یادگیری شرکت نمایند تا دانش مورد نیاز برای انجام وظایف خود را کسب نمایند. توسعه توانایی‌های یادگیری مستلزم وجود افراد ماهر، مؤسسات دانش، شبکه‌های دانش و اطلاعات روزآمد، و زیرساخت‌های اطلاعاتی می‌باشد. درک فرایند یادگیری مستلزم در نظر داشتن تمایز بین عقاید و مهارت‌ها می‌باشد.

• خلاقیت

معمولاً کیفیت تصمیماتی که با اتفاق نظر اخذ شده، به تعداد ایده‌ها و پیشنهادهایی بستگی دارد که اعضا در خلال تعامل متقابل گروه تصمیم‌گیری ارائه می‌نمایند. این بدان معناست که خلاقیت نقش مهمی در کارایی ارتباطات ایفا می‌نماید. تفاوت‌های موجود در توانایی، خلاقیت، سطح دانش و ویژگی‌های شخصی در بین عوامل هوشمند احتمالاً بر فرایند مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند. فرایند خلق با یادگیری مهارت‌های اساسی شروع می‌شود و به نیروهای درونی و هدایت بستگی دارد. به علاوه این موضوع نیازمند یک زمینه مثبت سازمانی است.

یک مجموعه به دقت تعریف شده از اهداف و انگیزه‌ها، می‌تواند توان ایجاد دانش را تسهیل کرده و به پیش برند، زیرا این نیروی خلاقیت است که انتقال یک شکل از دانش را به شکل بعدی ممکن می‌سازد.

لازم به ذکر است تعریف مدیریت دانش صرفاً از منظر ابزارهای فنی یا عوامل هوشمند سبب انحراف به سمت یک دیدگاه و غفلت از دیگری است. عوامل هوشمند و ابزارهای فنی در مدیریت دانش به یک اندازه مهم هستند. تبدیل داده و اطلاعات به یکدیگر به واسطه ابزارهای فنی صورت می‌گیرد ولی ابزارهای فنی گزینه ناتوانی برای تبدیل اطلاعات به دانش است.

عوامل هوشمند، دانش و اطلاعات را بهتر به یکدیگر تبدیل می‌کند، اما همین عوامل در تبدیل داده به اطلاعات کند هستند. این یکی از دلایلی است که مدیریت دانش از طریق

بهینه‌سازی دو عامل، ابزارهای فنی و عوامل هوشمند، بهتر صورت می‌گیرد. ریشه‌های این دیدگاه را می‌توان در چشم‌اندازهای اجتماعی- فناوری سازمان یافت.^۱

مدل کارایی مدیریت دانش

دانش، دارایی واقعی سازمان است که براساس اصول بازار آزاد فعالیت می‌کند و بر یکپارچگی در بخش‌ها و اصول تأکید دارد. چون مدیریت دانش با ابزارهای فنی و ارزش‌هایی انسانی چندگانه سروکار دارد، می‌تواند نشان دهد که چگونه سازمان‌های آموزشی، سازمان‌های هوشمند و اصولاً مدیریت سازمانی فرایندهای خود را از طریق استفاده از یک رهیافت دانش‌مدار مجدداً طراحی نمایند.

عوامل هوشمند (ارزش‌های انسانی) و ابزارهای فنی قادر هستند مبنایی برای کارایی بلندمدت سازمانی دستگاه‌هایی که می‌خواهند مدیریت دانش را نهادینه سازند، فراهم کنند. مدیریت دانش به صورت روزافزون سودمندتر می‌شود، زیرا مدیریت ارزش، سیستم‌های هوشمند و عوامل هوشمند را مدنظر قرار می‌دهد.

یک مدل مفهومی برای کارایی مدیریت دانش پیشنهاد شده است، که بر روی استراتژی حل مسئله، تصمیمات استراتژیک، کارایی سازمان و عملکرد سازمانی تأکید دارد و می‌تواند نتیجه منطقی به دست آمده از کارایی مدیریت دانش، مبنی بر عوامل هوشمند و ابزارهای فنی باشد. قسمت بالای مدل، منابع اصلی را در جایی که دانش می‌تواند مورد نیاز باشد (داده، اطلاعات و تجربه) نشان می‌دهد (نمودار ۴).

مدیریت دانش باید به دو حوزه بپردازد: ۱. ابزارهای فنی. ۲. عوامل هوشمند. در این معماری ابزارهای فنی و عوامل هوشمند می‌توانند به توسعه تصمیمات دانش مبنی بر روش‌های طرح‌ریزی شده مورد اطمینان که متضمن پیش‌بینی هستند، کمک نماید. ترکیبات متناسب تکنولوژی اطلاعات و سیستم‌های حمایت از تصمیمات و فعالیت‌های هوشمند می‌توانند سازمان‌ها را به مجموعه رقابتی قوی هدایت کنند.

1. Emery (1959), Tirst & Bamforth (1951).

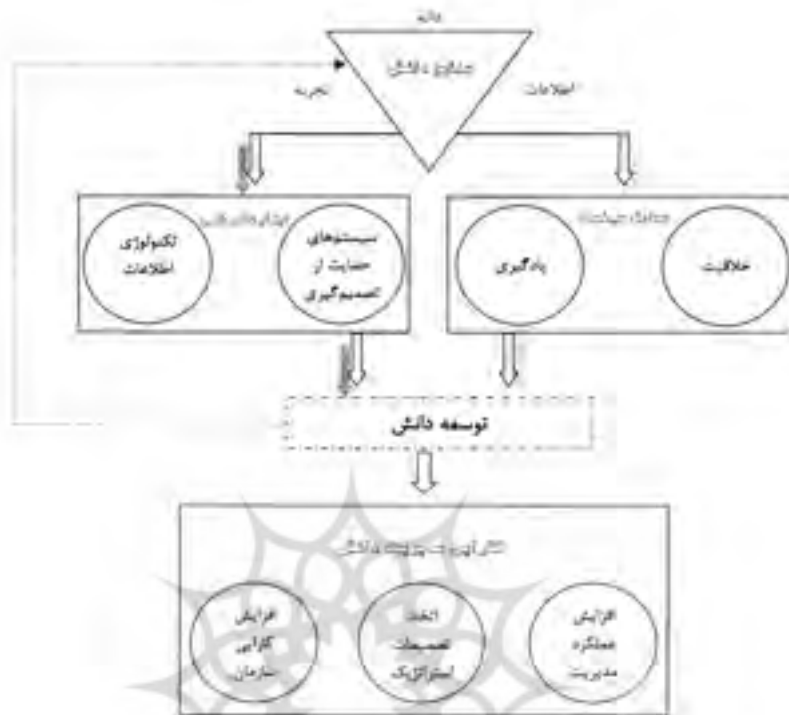
نتیجه‌گیری و پیشنهادات

مدیریت دانش موفق نیاز به درک روشنی از زنجیره اطلاعات، تعامل میان عوامل هوشمند و ابزارهای فنی، فرایند مدیریت دانش و از همه مهم‌تر مدل مفهومی کارایی دانش دارد. احتمال به‌کارگیری و موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌هایی که به‌عنوان جوامع یادگیرنده عمل می‌کنند، هدف‌های استراتژیک دارند و قادر به استفاده توأم از ابزارهای فنی و عوامل هوشمند دارند، بیش‌تر است.

در این مقاله سعی بر آن شد تا بینش عمیقی در خصوص فهم بستر مدیریت در ارتباط با آنچه که مربوط به احتمال قادر ساختن سازمان‌ها برای دستیابی به سطوح بالاتر عملکرد و همچنین تجربه کردن راه‌حل‌های متعدد در قبال مشکلات رقابت است، ارائه گردد. همان‌گونه که در نمودار ۴ دیده می‌شود مدل، کارایی مدیریت دانش را پیشنهاد می‌کند، تأکید بر استراتژی حل مسئله، تصمیمات استراتژیک، کارایی سازمان و عملکرد سازمانی دارد و نتیجه منطقی آن کارایی مدیریت دانش مبتنی بر عوامل هوشمند و ابزارهای فنی است.

در این معماری - مدل کارایی مدیریت دانش - عوامل هوشمند را برای به‌دست آوردن و توسعه عناصر دانش به‌کار می‌گیرد. سیستم حمایت از تصمیم‌گیری برای فرایند تصمیم‌گیری مدیریتی و تکنولوژی اطلاعات برای حمایت از پردازش‌ها است. بنابراین سازمان‌ها بایستی یک پایه مستحکم برای تصمیم‌گیری استراتژیک، رسیدن به سطوح عالی از کارایی سازمانی و ایجاد نتایج کیفی مؤثری از عملکرد مدیریت کسب نمایند.

نمودار ۴. مدل کارایی مدیریت دانش



منابع و مأخذ

۱. بات گانِب دی؛ مدیریت دانش در سازمان‌ها: بررسی تأثیر متقابل بین فناوری، فنون و انسان؛ ترجمه: ایرانشاهی محمد؛ فصلنامه اطلاع رسانی، دوره ۱۸، شماره‌های ۱ و ۲.
۲. رضائیان علی؛ نقش مدیر عالی دانش در مدیریت دانش؛ فصلنامه پیام مدیریت؛ انتشارات دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی؛ شماره‌های ۳ و ۴؛ سال دوم، تابستان و پائیز ۱۳۸۱.
3. Journal of Knowledge Management, 2001, Vol. 5, No. 4. PP. 358-367.
4. Bhatt, G. (2000a), "A resource-based perspective of developing organizational capabilities for business transformation", Knowledge and process Management, Vol.7 No.2, pp. 119-29.
5. Bhatt, G. (2000b), "Organizing Knowledge in the Knowledge development cycle", Journal of Knowledge Management: Journal of Business Transformation, Vol.4 No.1, pp. 15-26.
6. Bohn, R.E. (1999), "Measuring and managing technological knowledge", Sloan Management Review, Vol. 36 No. 1, pp. 61-73.
7. Emery, F.E. (1959), Characteristics of Socio-technical Systems (Document No.527), Tavistock institute of Human Relations, London.
8. Gandhi, S 2004. "Knowledge management and reference services", The journal of academic librarianship, vol. 30, no. 5, pp. 368-81.
9. Hedlund, G. (1994) "A model of Knowledge management and N-form corporations", Strategic management Journal, 15 (Summer special), 73-90.
10. Lynn, G.S. Morone, J.G. and Paulson, A.S. (1996). "Marketing and discontinuous innovation: the probe and learn process", California Management Review. Vol.38, pp. 8-37.
11. Marakas, G.M. (1999), Decision Support Systems in the Twenty-first Century, prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
12. Mintzberg, Henry, Bruce Ahdstrand and Joseph Lampel, Strategy Safari: (1998), "A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management, New York: Prentice Hall.
13. Nonaka, I., Tokeuchi, (1995), "The knowledge Creating Company, N.y.: Oxford University press.
14. Nelson, R.R. and Winter, S.G. (1982), An Evolutionary Theory of Economic Changes, Belknap press of Harvard University, Cambridge, MA.

15. Polani, M. (1966), "Tacit Dimensions", New York: Anchor press.
16. Russell, R.H. (1995), Implementing the Information Ecology Framework, 18Ernst and Young, Boston, MA (Center for Business Innovation Working Paper).
17. Tirst, E.L. and Bamforth, K. (1951), "Social and psychological consequences of long wall coal mining", Human Relations, Vol.4. pp. 3.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی