

فناوری اطلاعات در مدیریت دانش؛ کاربردها و تأثیرات



قاسم آزادی احمدآبادی
اکرم آزادی احمدآبادی
azaditina@yahoo.com

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

رتال جامع علوم انسانی

چکیده

عصر حاضر، عصر انفجار دانش است و در جهان اطلاعات محور کنونی، مدیریت دانش و فناوری اطلاعات، نقش حیاتی در ارتباطات اطلاعاتی جامعه ایفا می کند. مدیریت دانش به عنوان مجموعه ای از فعالیتهای مرتبط با تولید، تدوین و انتقال دانش تعریف می شود و نقش اصلی فناوری اطلاعات در مدیریت دانش تسریع انتقال دانش است. در این مقاله با تعریف مدیریت دانش و بیان مزایای فناوری های نوین اطلاع رسانی، تلاش می شود ابزارها، تأثیرات، موارد و روشهای کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت دانش مورد بررسی قرار گیرد.

مدیریت دانش به عنوان مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با تولید، تدوین و انتقال دانش مطرح شده است. هدف ابزارهای مدیریت دانش، کمک به فرایند جمع‌آوری و تشکیل دانش گروهی به منظور در دسترس قرار دادن آن به صورت اشتراکی در سازمان است. این ابزارها می‌توانند از طریق ارتباطات شبکه‌ای، انتقال فناورانه به یک مسیر و تبدیل دانش به شناخت بر جریان دانش تأثیرگذار باشند.

نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش، موضوع مهمی برای سازمانهایی است که می‌خواهند از وجود فناوری‌ها برای مدیریت سرمایه‌های فکری خود بهره‌برداری کنند. بسیاری از سازمانها تکنولوژی اطلاعات را به یک شکل خاص یا اشکال مختلف برای مدیریت دانش خود مورد استفاده قرار می‌دهند.

مدیریت دانش می‌تواند با استفاده مناسب از فناوری اطلاعات، نتایج بسیار مهمی را به دنبال داشته باشد. فناوری اطلاعات می‌تواند در ایجاد فرایندهای مدیریت دانش نقش حیاتی داشته باشد.

مدیریت دانش

دانش به تعریفی عبارت است از: ایده‌ها، ادراکات و درسهای آموخته شده در طول زمان. به طور کلی دانش را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد:

- دانش آشکار که به سادگی قابل بیان است، این دانش را می‌توان با نوشتن یا به طور شفاهی به دیگران منتقل کرد.
- دانش ضمنی که بیان و انتقال آن به دیگران مشکل است. برای مثال درکی که یک فرد جامعه یا سازمان از واقعیت‌های اطراف خود دارد، نمونه‌ای از دانش ضمنی است.

دانش دارایی ارزشمندی است که باید مدیریت شود. اساس مدیریت دانش یافتن استراتژی‌هایی است که دانش درست را به شکل صحیح و در زمان مناسب در اختیار افراد درست قرار دهد. (Milton 1999:617)

مدیریت دانش، ابتکاری تازه برای تبدیل الگوهای نظام اطلاعاتی از رویکرد پردازش داده و ارائه اطلاعات به رویکرد گردآوری و استفاده از دانش در سازمانهاست که از

فناوری اطلاعات و استراتژی‌های دانش، نیاز به همکاری با همدیگر دارند. تمرکز اصلی باید بر دریافت اطلاعات صحیح از افراد مطمئن در زمان مناسب باشد

به کارگیری تخصص و مهارت انباشته در ذهن و زوایای پنهان افراد تا تبدیل آنها به منابع مکتوب و مدون را شامل می‌شود. (مختاری و یمنی فر، ۱۳۸۳: ۱۸) در واقع مدیریت دانش با بهره‌برداری و توسعه دانش متعلق به سازمانها در جهت اهداف آن سازمان در ارتباط است. (Davenport and Delong, 1998: 45)

تغییر هنجارهای اقتصادی و اجتماعی:

به تدریج که افراد، فناوری اطلاعات و ارتباطات را به کار می‌گیرند، هنجارها و ارزشهای تجاری، اجتماعی و فرهنگی آنها تغییر می‌کند. برای نمونه سرعت ارتباطات و انجام تحلیل‌های الکترونیک، منجر به افزایش سرعت تصمیم‌گیری‌ها می‌شود. (Mansell, 1999: 35-37)

فناوری، مهارت فکر کردن و عمل کردن نظام‌مند را به فرد منتقل می‌کند. تفکر نظام‌مند به این مفهوم است که فرد توانایی درک این نکته را داشته باشد که کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته‌اند و تغییر در هر یک از بخشها، ناگزیر بخشهای دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد. زیربنای چنین مهارتی داشتن تفکر نظام‌مند است که از طریق فناوری ایجاد می‌شود و توسعه می‌یابد. به عبارت دیگر با درک روابط منطقی میان داده‌ها، فرد به تفکر منطقی مجهز می‌شود و قدرت درک روابط میان اطلاعات و مؤلفه‌ها را کسب می‌کند.

فناوری اطلاعات برای انتقال دانش

اهمیت اینترنت به عنوان ابزاری قدرتمند برای مشارکت دانش، به وسیله جوزف استیگلیتز، اقتصاددان ارشد قبلی بانک جهانی - در اولین کنفرانس شبکه توسعه که در بن آلمان در دسامبر ۱۹۹۹

به کارگیری تخصص و مهارت انباشته در ذهن و زوایای پنهان افراد تا تبدیل آنها به منابع مکتوب و مدون را شامل می‌شود. (مختاری و یمنی فر، ۱۳۸۳: ۱۸) در واقع مدیریت دانش با بهره‌برداری و توسعه دانش متعلق به سازمانها در جهت اهداف آن سازمان در ارتباط است. (Davenport and Delong, 1998: 45)

فناوری اطلاعات و مزایای آن

فناوری اطلاعات به مجموعه ابزارها، فنون و روشهای تولید، پردازش، ذخیره‌سازی و اشاعه و اطلاعات اطلاق می‌شود. طبق تعریف یونسکو، فناوری اطلاعات یکی از ابعاد علوم اطلاع‌رسانی است و موارد زیر را پوشش می‌دهد:

- ظرفیت کامپیوتر برای ذخیره‌سازی؛
 - پردازش اطلاعات؛
 - تکنولوژی ارتباطات دوربرد؛
 - انتقال، ثبت، ویرایش، ذخیره‌سازی، تغییر و توزیع اطلاعات.
- مانسل (۱۹۹۹)، پتانسیل‌ها و قابلیت‌های زیر را برای فناوری اطلاعات در نظر می‌گیرد:

• **تولید اطلاعات:** نوآوری‌های جدید در فناوری اطلاعات با در دسترس قرار دادن شبکه‌هایی با سرعت بالا، امکان تولید و مدیریت مقادیر زیادی از اطلاعات را متناسب با نیاز کاربران و در راستای اهداف توسعه فراهم می‌آورند.

- **فراهم ساختن فرصتهای تولید:** فناوری اطلاعات، فرصتهای تولیدی را برای تولیدکنندگان افزایش می‌دهد.
- **پشتیبانی از اشتراک دانش فنی و علمی:**

برقرار شد - مورد تأکید قرار گرفت. وی عنوان کرد که توسعه این شبکه عظیم، شبکه‌ها، فرصتها و چالشهایی را به وجود آورده است. از جنبه چالشها، رشد اینترنت در ایالات متحده و دیگر کشورهای توسعه یافته بسیار بیشتر از کشورهای در حال توسعه بوده است. این مسئله ممکن است اینترنت را به صورت ابزاری برای افزایش شکاف دیجیتال بین کشورهای توسعه یافته و کشورهای در حال توسعه درآورد. البته این عامل با بهبود شرایط دسترسی بیشتر و آسانتر به اطلاعات از طریق اینترنت متقابلاً متعادل می‌شود. (Cukor and McKnight, 2001)

دسترس‌پذیری شبکه جهانی وب در تقویت انتقال و جابجایی مدیریت دانش بسیار مؤثر است. تکنولوژی‌های الکترونیکی اگر خوب به کار گرفته و اجرا شوند، پایگاه جامعی از دانش را به وجود می‌آورند که تعاملی و قابل دسترس سریع‌اند و ارزش فوری برای کاربر دارند. هدف اغلب ابزارهای تکنولوژیک که در حال حاضر وجود دارند، توزیع دانش تجربی است، اما کمک کمتری برای

کاربرد دانش ارائه می‌دهند. ابزارهایی که به ایجاد دانش کمک می‌کنند، کمتر پیشرفت کرده‌اند، با این وجود، فضاها هم‌کاری، فرصتهای امیدوارکننده‌ای را در طراحی پروژه یا توسعه پایگاه دانش فراهم می‌کنند. ملاحظاتی که در تأمین فناوری اطلاعات برای برنامه‌های اشتراک دانش باید مورد توجه قرار گیرند، عبارت‌اند از:

- **پاسخگو بودن به نیازهای کاربر:** برای اینکه تکنولوژی الکترونیکی مورد استفاده، نیازهای متغیر و متفاوت کاربران را برطرف سازد، باید تلاشهای مداومی انجام شود.
 - **ساختار محتوایی:** در سیستم‌های بزرگ، رده‌بندی و فهرست نویسی مهم است، به نحوی که موضوعات باید به راحتی پیدا و سریعاً بازیابی شوند.
 - **پیش نیازهای کیفی محتوا:** به استانداردهایی برای امکان ورود محتوای جدید به سیستم‌ها و تضمین ارتباط کاربردی و با ارزش نیاز است.
 - **هماهنگی با سیستم‌های موجود:** از آنجا که هدف اغلب برنامه‌های اشتراک دانش، نهادینه‌سازی اشتراک دانش در کار کارکنان است، هماهنگی تکنولوژی مرتبط با دانش
- با تکنولوژی‌های پیشین ضروری است.
- **عمومیت پذیری:** راه‌حلهایی که برای کار در گروههای کوچک (نظیر وب سایت‌ها) مناسب به نظر می‌رسند ممکن است برای تعمیم به سازمانهای بزرگ یا در مقیاس جهانی مناسب نباشند.
 - **سازگاری نرم افزاری و سخت افزاری:** تضمین اینکه گزینه‌های انتخابی با پهنای باند و ظرفیت موجود در اختیار کاربران، هماهنگ باشد، ضروری است.
 - **کاربرپسند و قابل فهم بودن برای عموم:** همگامی تکنولوژی با تواناییهای کاربران به منظور برخورداری کامل از مزایای بالقوه ابزارها ضروری است؛ بویژه زمانی که مهارتهای تکنولوژیکی کاربران شدیداً متفاوت است. برنامه‌های اشتراک دانش که بر بهبود همزمان کل سیستم، ابزارهای تکنولوژیکی و فعالیتهای انسانی تأکید می‌کنند، نسبت به زمانی که بر یکی از آنها تمرکز می‌شوند، احتمال موفقیت بیشتری دارند (Denning, 2008).
- اخیراً، پایگاههای اطلاعات الکترونیکی، ضبط‌های صوتی و تصویری، ابزارهای تعاملی و برنامه‌های چندرسانه‌ای به منظور

| گروه | فرایند مدیریت دانش | نوع دانش | حوزه تأثیرگذاری |
|------------------------------|--------------------|--------------|--------------------------------|
| ابزارهای مبتنی بر شبکه داخلی | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | شبکه‌های کامپیوتری |
| مدیریت اسناد الکترونیکی | تدوین و انتقال | آشکار | علوم اطلاع رسانی |
| گروه افزار | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | کار مشترک با پشتیبانی کامپیوتر |
| روند کار | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | سازمان و روشها |
| سیستم‌های پایگاه دانش | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | هوش مصنوعی |
| هوش تجاری | تدوین و انتقال | آشکار | پایگاه داده |
| نقشه دانش | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | علوم اطلاع رسانی و مدیریت دانش |
| ابزارهای حمایت از نوآوری | تدوین و انتقال | ضمنی و آشکار | مهندسی محصول |

جدول ۱: خلاصه رده‌بندی نرم افزارهای مدیریت دانش

گسترش تکنیک‌های دریافت و توزیع محتوا در دسترس قرار گرفته‌اند. اگر چه این ابزارها هنوز در همه جای جهان در حال توسعه موجود نیستند، اما فرصتی منحصر به فرد برای کشورهای در حال توسعه برای بهره‌مندی از انقلاب اطلاعاتی فراهم آورده‌اند.

با این وجود، حتی با ابزارهای مدرن، فرایند انتقال دانش اساساً سخت است، زیرا آنهایی که دانش دارند ممکن است از آنچه که می‌دانند یا اهمیت آن غافل باشند و یا توانایی یا تمایل به اشتراک آن با دیگران را نداشته باشند. حتی هنگام تمایل آنها به این کار، آمادگی پذیرش دانش دیگران اغلب واضح نیست.

دسته‌بندی فناوری‌های توانمندساز در زمینه مدیریت دانش

کاروالیو ابزارهای مدیریت دانش را در یک رده‌بندی ویژه به هشت گروه تقسیم کرده است:

۱. ابزارهای مبتنی بر شبکه داخلی: اینترنت محیط مناسبی برای اشتراک اطلاعات پویا و متصل به هم است. ساختار فرامتنی شبکه، مرور اطلاعات را تسهیل می‌کند. فلسفه اینترنت ایجاد فضای مجازی است که در آن، اطلاعات، طبقه‌بندی شده و قابل دسترس‌اند. ابزارهای مبتنی بر شبکه داخلی از توسعه روزافزون تکنولوژی‌های مبتنی بر شبکه جهانی وب بهره‌مند می‌شوند. علاوه بر آن هزینه پایین تکنولوژی‌های وب، عامل جذب بسیاری از سازمانهاست.

۲. مدیریت اسناد الکترونیک سیستم‌های مدیریت اسناد الکترونیک، گنجینه‌های مهمی از اسناد اشتراکی هستند. این سیستم‌ها ممکن است ویژگی‌هایی نظیر فهرست نویسی و نمایه‌سازی که از سیستم‌های سنتی بازایی اطلاعات به حساب می‌آیند را داشته باشند. نام دیگر این سیستم‌ها ابزارهای مدیریت محتوا است.

۳. گروه افزار: گروه افزار، نوعی نرم افزار است که برای کمک به گروهی از افرادی که در یک محل مشابه نیستند، اما نیازمند همکاری با یکدیگر هستند، طراحی شده است. ساختار سازمانی سلسله مراتبی با سرعت تصمیم‌گیری مورد نیاز بازار رقابتی

دسترس پذیری شبکه جهانی وب در تقویت انتقال و جایجایی مدیریت دانش بسیار مؤثر است

می‌کند که به کاربران برای پیدا کردن کارشناسانی که مشکلات را حل می‌کنند، کمک می‌کند.

۸. ابزارهای پشتیبان نوآوری: ابزارهای پشتیبان نوآوری به عنوان کاربرد ایده‌های جدید برای محصولات یا خدمات تعریف شده‌اند. این ابزارها نرم افزارهایی هستند که برای تولید دانش با فرایند طراحی محصول همکاری می‌کنند. (Carvalho and Ferreira, 2001) جدول (۱)، خلاصه از رده‌بندی نرم‌افزارهای مدیریت دانش را نشان می‌دهد.

اصول کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت دانش

بر پایه تجربیات مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (APQC)، پنج مبنای اصلی که در تدوین استراتژی مدیریت دانش با استفاده از فناوری اطلاعاتی مورد تأکید است، عبارت‌اند از:

۱. فناوری اطلاعات و استراتژی‌های دانش، نیاز به همکاری با همدیگر دارند. تمرکز اصلی باید بر دریافت اطلاعات صحیح از افراد مطمئن در زمان مناسب باشد. بدین صورت افراد می‌توانند نگرشها و تجربه‌های خود را بهبود بخشند و اطلاعات را به دانش تبدیل کنند.

۲. الگو یا استراتژی با یک معماری شروع شود. اگر استراتژی و چارچوبی برای مدیریت دانش و الگویی برای فناوری اطلاعات برای حمایت از ابتکارات وجود نداشته باشد، منجر به آشفتگی می‌شود.

۳. در حد امکان، کنشهای دانش مورد توجه قرارگیرند و فناوری اطلاعاتی برای

هماهنگ نشده است. سازمانها به دنبال ساختارهای انعطاف‌پذیری هستند که بتواند به راحتی با محیط متغیر سازگار شود. با وجود گروه افزارها افراد در مبادله نظرات و همکاری احساس آزادی می‌کنند.

۴. روند کار: روند کار، سیستمی است که از فرایندهای تجاری استاندارد پشتیبانی می‌کند. این فرایندها جریان اطلاعات را از شخصی به شخص دیگر، از مکانی به مکان دیگر و از وظیفه‌ای به وظیفه‌ای دیگر تنظیم می‌کنند. هدف روند کار، ایجاد جریان فرایند، پیگیری مراحل آن و هر فعالیت ترکیب شده با این فرایند است. روند کار، دانشی را که در این فرایند قرار دارد، عیان می‌کند.

۵. سیستم‌های مبتنی بر دانش: سیستم‌های هوشمند و شبکه‌های عصبی از انواع سیستم‌هایی هستند که از تکنیک‌های هوش مصنوعی استفاده کرده‌اند. سیستم خبره شامل یک پایگاه دانش در حوزه محدود، یک سازوکار استنباطی برای تغییر این پایگاه و رابطی برای امکان ورود داده‌های جدید و گفتگوی کاربر است.

۶. هوش تجاری: هوش تجاری مجموعه‌ای از ابزارهای مورد استفاده قرار گرفته برای دستکاری حجم انبوهی از داده‌های کاربردی و یافتن اطلاعات تجاری پایه است. سیستم‌های مدیریت پایگاه داده، قطعات تشکیل دهنده یک راه حل هوش تجاری هستند.

۷. سیستم‌های نقشه دانش: این گروه، شامل نرم افزارهایی است که اختصاصاً برای مدیریت دانش طراحی شده‌اند. نقشه دانش، یک مکان‌یاب هوشمند فراهم

هدف اغلب ابزارهای تکنولوژیک
که در حال حاضر وجود
دارند، توزیع دانش تجربی
است، اما کمک کمتری برای
کاربرد دانش ارائه می‌دهند

حمایت آنها در بخش فرایندها متمرکز شود. مدیریت دانش به افراد کمک می‌کند که به اهداف غایی خود در حمایت از رسالت سازمان دست یابند. با روشهای قدیمی، نتایج جدید به وجود نمی‌آید. پادشاهای عینی برای وظایف طاقت فرسا و خسته کننده مستندسازی، بهترین راه برای وادار کردن افراد به اشتراک و استفاده از اطلاعات و دانش نیست، بلکه باید افراد را به سمت استفاده از فناوری‌های جدید نظیر پست الکترونیک ترغیب کرد.

۴ هزینه‌های ناپیدایی در مدیریت دانش وجود دارد و این هزینه‌ها مختص به خود فناوری نیست. هزینه‌های فناوری اطلاعاتی ممکن است آشکارتر باشد، اما اغلب هزینه‌های پنهان، مربوط به افرادی است که به ارزش اطلاعات افزوده‌اند، آنها را برای دیگران دسترس پذیرتر ساخته‌اند و به دیگران کمک کرده‌اند که آنچه را نیاز دارند، بیابند.

۵. ممکن است ارزیابی در زمان شروع امیدبخش نباشد. به نظر می‌رسد اندازه‌گیری مزایا و نتایج مدیریت دانش به تنهایی در شرکتها رایج نباشد. در واقع، احتمال مشاهده، کنترل و ارتقای بازدهی در مراحل جدیدتر بیشتر است. حتی اگر مدیریت دانش، بخشی از کار را تشکیل دهد و عملکرد بهبود پیدا کند، ابزارهای کافی برای تجزیه و تحلیل پیشرفت به منظور کمک به ترسیم مشارکت نسبی مدیریت دانش در مقابل دیگر عوامل وجود ندارد. در هر صورت فرایند اندازه‌گیری برآیندها در اولویت است. (APQC, 1997)

سرمایه گذاری در فناوری اطلاعات و تأثیر آن بر دانش سازمانی

یکی از موضوعات مطرح در زمینه مدیریت دانش، پیشرفت‌های سریع و روزافزون فناوری اطلاعات است که یکی پس از دیگری رخ می‌دهد. این امر سبب توجه و سرمایه‌گذاری زیاد سازمانها شده است. مشکل موجود در این زمینه، آن است که سازمانها به طور یک جانبه و بدون در نظر گرفتن همه ابعاد و جنبه‌های مرتبط اقدام به سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری اطلاعات می‌کنند. این کار سبب می‌شود که آن بخش از پایگاه دانش که به

الکترونیکی اسناد تعبیر و تفسیر شده است (Grant, 1996: 111). چنین طرز تفکری سبب می‌شود سالانه مبالغ فراوانی برای خرید برنامه‌های گوناگون هزینه شود، بدون اینکه اثربخشی آن مورد توجه باشد. ۳. پس از مراحل بالا، سازمان باید دانش پراکنده خود را منسجم کند و آن را در تولید محصولات و ارائه خدمات و فرایندها به کار گیرد. در یک مرحله بالاتر، سازمان می‌تواند با عرضه‌کنندگان، مشتریان، مراکز پژوهشی و دانشگاهها پیوندهای اطلاعاتی برقرار کند.

۴. پس از حصول اطمینان از کارکرد صحیح مدیریت دانش، برای انجام نوآوری باید به شناسایی فرصتها و تهدیدات سازمان پرداخت و از برونداد آن طرحهای نوینی را پدید آورد. انجام این فعالیتها منجر به ایجاد دانش و ساختارهای جدید ارتباط می‌شود. (امیرخانی، ۱۳۸۳: ۳۵-۳۲).

مدیریت دانش به عنوان مجموعه‌ای از فعالیتهای مرتبط با تولید، تدوین و انتقال دانش تعریف شده است و نقش اصلی تکنولوژی اطلاعاتی در این رابطه تسریع انتقال دانش است. هدف ابزارهای مدیریت دانش، کمک به فرایند جمع‌آوری و تشکیل دانش گروهی از افراد به منظور در دسترس قرار دادن آن به صورت اشتراکی در سازمان است. (Carvalho and Ferreira, 2001)

مدیریت دانش همانند اغلب راهبردهای تجاری دیگر، می‌تواند با استفاده مناسب از فناوری اطلاعات نتایج بسیار مهمی که از طریق اثرات و پیامدهای آن حاصل می‌شود را به دنبال داشته باشد. (برگرون،

راحتی قابل تدوین است، محور توجه و تأکید قرار گرفته و در مقابل با وجود نقش غیرقابل انکار دانش ضمنی در کسب، حفظ و ارتقای مزیت رقابتی در سازمان، صرفاً به دلیل فقدان قابلیت تدوین، در حاشیه قرار گیرد. در حقیقت به کارگیری نادرست تجهیزات و امکانات الکترونیکی منجر به افزایش تضاد میان دانش ضمنی و دانش صریح می‌شود. (Johannessen, 2001:6)

اغلب نظریه‌پردازان بر این باورند که مدیریت دانش، مستلزم تغییرات کلی در رفتارهای اداری و سازمانی است و در بلند مدت و با صرف منابع به نتیجه می‌رسد. بنابراین سازمان باید در این رابطه برنامه بلندمدتی برای اعمال تغییرات سازمانی تهیه و تدوین کند. در ادامه به مراحل تدوین این برنامه اشاره می‌شود: (۱. از ضروریات اولیه این کار، تشکیل یک گروه مشخص برای آغاز برنامه مدیریت دانش و فراهم کردن منابع انسانی مورد نیاز و بودجه کافی است. برای افزایش میزان موفقیت مدیریت دانش می‌توان از تجربه سازمانهای موفق بهره برد.

۲. پس از انجام اقدامات فوق، سازمان باید برای تسهیل و ترغیب فعالیتهای مربوط به دانش مانند ایجاد یا کسب دانش، به اشتراک گذاشتن، مستندسازی و استفاده از دانش در انجام فعالیتهای سازمان، برنامه‌ریزی و سرمایه‌گذاری کند. در این مورد ایجاد زیرساخت فنی که لازمه استفاده از فناوری اطلاعات است. ضروری است. متأسفانه در بسیاری از سازمانها مدیریت دانش به خرید رایانه و استفاده از نظامهای مدیریت

۱۳۸۶: ۱۶۰) فناوری اطلاعات می‌تواند در ایجاد فرایندهای مدیریت دانش نقش حیاتی داشته باشد. فناوری‌های زیادی وجود دارند که به سازمانها برای استفاده از سرمایه‌های فکری خود کمک می‌کنند. (برگرون، ۱۳۸۶: ۱۶۸) اگر فناوری مناسب برای هر مرحله از چرخه حیات مدیریت دانش به درستی به کار گرفته شود، می‌تواند به طور قابل توجهی اثربخشی و کارایی فرایند مدیریت دانش را بهبود بخشد. در این خصوص فناوری‌هایی که به طور یکپارچه و مرحله به مرحله با روندهای کار کارکنان دانش مدار و مدیران سازگار شوند، از ظرفیت بیشتری برای تقویت حوزه مدیریت دانش برخوردارند (برگرون، ۱۳۸۶: ۱۹۱).

نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش موضوعی مهم برای هر شرکتی است که می‌خواهد از وجود فناوری‌ها برای مدیریت سرمایه‌های فکری و علمی خود بهره‌برداری کند. فناوری اطلاعات، یک عامل اساسی موفقیت در برنامه مدیریت دانش است. بسیاری از سازمانها فناوری اطلاعات را به یک شکل خاص یا اشکال مختلف برای مدیریت دانش خود مورد استفاده قرار می‌دهند. تکنولوژی اطلاعات عمدتاً برای ذخیره و انتقال صورتهای آشکار دانش به کار می‌رود و تنها شامل کامپیوتر نمی‌شود، بلکه ابزارهایی نظیر ویدئو کنفرانس برای انتقال دانش ضمنی مفید است. (Egbu and Botterill, 2002)

دریافت دانش ضمنی و سپس ذخیره آن در مخازن برای مدیریت مؤثر دانش، اصلی حیاتی است. بسیاری از سازمانها روشهای پیشرفت‌های برای ذخیره‌سازی سرمایه فکری خود به وجود آورده‌اند. بعضی از سازمانها نرم‌افزارهایی تولید کرده‌اند که تعامل اجتماعی را در سازمانهایی که می‌خواهند هم اندیشی منحصر به فردی برای مبادله دانش ضمنی به وجود آورند، تشویق می‌کند.

نتیجه‌گیری

دو رویکرد اصلی در مدیریت دانش وجود دارد که فناوری اطلاعات می‌تواند از آن حمایت کند: تدوین و شخصی سازی. در روش تدوین، دانش ساختاریافته و

آشکار در پایگاه دانش جمع‌آوری و ذخیره می‌شود. نقش اصلی فناوری اطلاعات در اینجا کمک به افراد برای اشتراک دانش از طریق ذخیره اشتراکی است؛ به نحوی که برای استفاده بهینه قابل دستیابی باشد. نمونه‌ای از این ابزارها، منابع الکترونیکی دانش است. در روش شخصی‌سازی، اغلب دانش ساختار نیافته و ضمنی عمدتاً از طریق ارتباطات مستقیم فردی به اشتراک گذاشته می‌شود. نقش فناوری اطلاعات در اینجا کمک به افراد برای پیدا کردن یکدیگر و ایجاد ارتباط است؛ به نحوی که انتقال دانش پیچیده به بهترین نحو صورت گیرد. نمونه‌هایی از این ابزارها، دفتر راهنماهای متخصصان و ابزارهای ویدئو کنفرانس است. در هر دو این روشها درک نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش

مهم است. (Kankanhalli, 2003:70)

فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی باعث رشد دانش می‌شوند و بر آن تأثیر مستقیم دارند. به همین دلیل نقش حیاتی در مدیریت دانش ایفا می‌کنند اما نمی‌توانند به عنوان حلال مشکلات یا علاج قطعی باشند و استقرار آنها باید با برآیند فعالیتها در بخش مدیریت توأم شود. (Lal and Thakar, 2007)

بین مدیریت دانش و تکنولوژی اطلاعاتی رابطه همزیستی قوی وجود دارد که این رابطه باعث افزایش کارآمدی در هر دو حوزه می‌شود. □

منابع

1. American Productivity & Quality Center (1997). Using Information Technology to Support Knowledge Management, available at: <http://www.researchandmarkets.com/reportinfo.asp>.
2. Carvalho, Rodrigo Baroni de & Ferreira, Marta Arajo Tavares. (2001). A Proposal of Taxonomy for Knowledge Management Tools., available at: www.iamot.org/conference/index.php/ocs/7/paper/viewFile/860/309
3. Cukor, Peter and McKnight, Lee W. (2001) Knowledge Networks, the Internet, And Development, Available at: http://itc.m it.edu/itel/docs/jun/cukor_m ck_tprc.pdf.
4. Davenport, T.H. prusak, L. Working. (1998). knowledge: How organizations

manage what they know, Harvard business school press.

5. Denning , Steve. 2008. Technology for knowledge management. Online available in: http://www.stevedenning.com/technology_knowledge_management.html
6. Egbu, Charles O. & Botterill, Katherine. 2002. Information technologies for knowledge management: their usage and effectiveness . ITcon, Vol. 7, pg. 137, available at: <http://www.itcon.org/2002/8>
7. Grant, R. (1996). Toward knowledge based theory of the firm. Academy of management executive, Vol17, 109-122.
8. Johannessen Jon-arild; Olaisen J.; Olsen B. (2001) "Mismanagement of tacit Knowledge: the importance of tacit Knowledge the danger of on information technology and what to do about it", International Journal of information management, Vol 21, Number 1, February 2001 , pp. 3-20.
9. Kankanhalli, Atreyi, Tanudidjaja, Fransiska, Sutanto Juliana and Tan, Bernard C.Y.(2003), The role of IT in successful knowledge management initiatives, Communications of the ACM, Volume 46 , Issue 9 (September 2003), Pages: 69 – 73.
10. Lal, Payare & Thakar, G.S. (2007). Impact of information technology on knowledge management: A study, 5th International CALIBER- Pan jab University, 8-10 February. available at: www.inflibnet.ac.in/caliber2007/acceptedpapers.htm
11. Mansell, R. 1999. "Information and communication technologies for development: assessing the potential and the risks", Telecommunications Policy, 23, 35-50.
12. Milton, N. et al.1999. "Towards a knowledge technology for knowledge management", International Journal of Human-Computer Studies, 51, 615-641.

۱۳. امیرخانی، امیرحسین. (۱۳۸۳). پایگاه دانش: تلاش در ایجاد میان مدیریت دانش و نوآوری. فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، شماره ۳، پاییز.
۱۴. برگرون، برایان. ۱۳۸۶. مبانی مدیریت دانش. ترجمه محمد قهرمانی و سید محمد باقری؛ کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
۱۵. مختاری، حیدر، یمینی فر، موسی. (۱۳۸۳). از داده تا دانش و از مدیریت داده تا مدیریت دانش: مروری بر متون، فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، شماره ۳ (پاییز): ۱۳-۲۳.

قاسم آزادی احمدآبادی: کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی
اکرم آزادی احمدآبادی: کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی