

## شناسایی مولفه های مدیریت دانش

ملیحه قزائی<sup>۱</sup>

### چکیده:

سازمان های امروزی، اهمیت بیشتری برای درک بهتر، انطباق پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده اند و همواره در جهت کسب و به کار گیری دانش و اطلاعات روز، به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوبتر، به ارباب رجوعان گام بر می دارند. چنین سازمان هایی نیازمند به کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام مدیریت دانش می باشند.

همچنین فرآیند سیستماتیک منسجمی که ترکیب مناسبی از فناوری های اطلاعاتی و تعامل انسانی را به کار می گیرد تا سرمایه های اطلاعاتی سازمان را شناسایی، مدیریت و تسهیم کند مدیریت دانش می گویند. این دارایی ها شامل پایگاه های اطلاعاتی، اسناد، سیاست ها، و رویه ها می شود. علاوه بر این هم شامل دانش آشکار و هم دانش ضمنی کارکنان را در بر می گیرد و از روش های متنوع و گسترده برای تصرف، ذخیره سازی و تسهیم دانش در داخل یک سازمان استفاده می کند. هدف، شناسایی مولفه های مدیریت دانش می باشد

روش تحقیق از انواع کاربردی - توصیفی و تحلیلی و به شیوه استدلالی می باشد، همچنین، به منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و به شبکه جهانی اینترنت نیز ارجاع شده است.

نتیجه حاصل از این تحقیق که از منابع علمی جمع آوری و استخراج گردیده و با صاحب نظران و خبرگان این حوزه در میان گذاشته شده و در نهایت بعد از اصلاح مدل زیر به تایید رسیده است دارای ۹ عامل زیر می باشد که مدیران سازمانها با استفاده از این مولفه ها می توانند مدیریت دانش را در سازمان خود مستقر نمایند. ۱- تسهیم دانش ۲- کسب دانش ۳- ذخیره دانش ۴- انتشار دانش ۵- کاربرد دانش ۶- خلق دانش ۷- فناوری اطلاعات ۸- فرهنگ ۹- سازماندهی اطلاعات و دانش

**واژگان کلیدی:** مدیریت دانش، فناوری اطلاعات، فرهنگ

## مقدمه:

مدیریت دانش طیف وسیعی از فعالیت هاست که برای مدیریت، مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه های فکری در یک سازمان به کار می رود و توافق جمعی در مورد این که مدیریت دانش چیست وجود ندارد. تعاریف زیادی برای مدیریت دانش منتشر شده است. از نظر سین (۱۹۹۹) مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می شود. (پیری & آسف زاده، چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت، ۱۳۸۵) از نظر سی نت (۲۰۰۴) را حل معمای تعریف مدیریت دانش آن است که آنچه را مدیریت دانش در آن مقوله نمی گنجد، حذف کنید. (پیری & آسف زاده، چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت، ۱۳۸۵)

## تعریف مدیریت دانش از منظر نظریه پردازان مختلف

- تعریفی که نظریه پردازان از مدیریت دانش ارائه می نمایند می تواند ما را در شناخت هر چه بیشتر آن یاری می دهد و دیدگاهی کلی از این مفهوم به ما بدهد.
- چارلز آرمسترانگ: مدیریت دانش عبارت است از ارتقاء خاصیت رسانایی سازمانی به منظور بهبود توانایی ها در جلب مشتری، بدین منظور باید مکان، زمان و حالتی ایجاد کرد که اعمال و راهبردهای معقولانه را که در رفتار ما تأثیر می گذارند، تشویق کند.
  - لاری پروساک: مدیریت دانش، تلاشی برای آشکار کردن دارایی پنهان در ذهن اعضاء و تبدیل کردن این دارایی به دارایی سازمانی است تا همه کارکنان سازمان به آن دسترسی داشته باشند.
  - توماس داوونپورت: مدیریت دانش عملیات کشف، سازماندهی و خلاصه کردن دارایی اطلاعات است. به شکلی که معلومات کارکنان را بهبود بخشد.
  - شانون: مدیریت دانش قصد دارد تا دسترسی به دانشی که پیوسته در حال تغییر است، دانش عینی و دانش ضمنی یا دانش نهفته در اذهان افراد را فراهم کند و با ایجاد "خرد" توانایی در نوآوری و قدرت مقابله با بحرانها را افزایش دهد
  - پل کوئینتاس: مدیریت دانش فرایند ایجاد، جذب، به کارگیری مجدد دانش، دانش فردی و سازمانی است. تأکید این تعریف بر فرایند است
  - جنیفر راولی: مدیریت دانش در اصطلاح مفهومی یک نمونه است و در اصطلاح تخصصی، مجموعه ای از راهکارها و اعمالی است که در پاسخ به نیازهای سازمانها شامل جوامع و دولتها در جامعه مبتنی بر دانش قرن بیست و یکم پدید آمده است
  - عباس حری: در مدیریت دانش، کتابخانه با دانش تولید شده افراد که بروز عینی یافته اند، یعنی دانش عیان سر و کار دارد. کتابداران در انجام فعالیتهای این قسمت از کار کتابخانه باید نسبت به

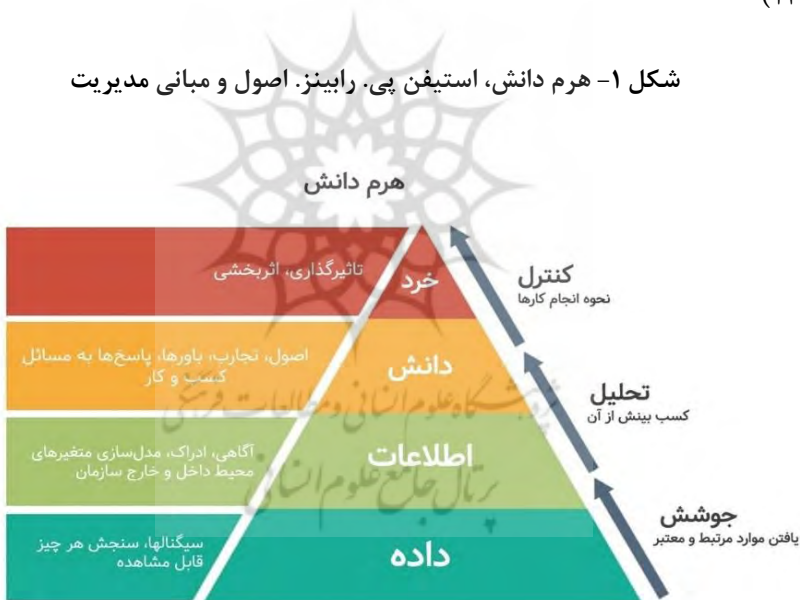
همه ضعفها و قوت‌های تولید دانش از جنبه معرفت‌شناسی، زبان‌شناسی، فن‌آوری، اقتصاد و جامعه‌شناسی آگاهی داشته باشند. کتابداران با مسائلی از این نوع که چه دانشی تولید شده، چه کسانی تولید کرده‌اند و این تولید چگونه صورت عینی یافته است سر و کار دارند.

• هوبرت سنت‌آنگو: مدیریت دانش عبارت است از ایجاد ارزش از دارایی‌های پنهان شرکت. زمانی این هدف تأمین می‌شود که بتوانیم توانایی‌های سازمانی و فردی را به گونه‌ای پرورش دهیم که در ایجاد، تبادل و گردآوری دانش، توانا باشند. این امر مستلزم آن است که برای افراد بشر، ارزشی بالا قائل شویم. (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

• آلوین تافلر: انسان دانش را مدیریت نمی‌کند. برعکس، این دانش است که انسان را اداره می‌نماید.

• کریس آرگریس: هنر مدیریت، مدیریت دانش است. مدیریت دانش به این معناست که ما به تنهایی افراد را مدیریت نمی‌کنیم. بلکه بیشتر دانش است که آنها را اداره می‌کند. مدیریت به معنای ایجاد شرایطی است که افراد را به تولید دانش معتبر و پذیرش مسئولیت فردی، قادر سازد. (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

شکل ۱- هرم دانش، استیفن پی. رابینز. اصول و مبانی مدیریت



### روش تحقیق:

در ابتدا ۳۰ مقاله درباره مدیریت دانش، از نشریات علمی انتخاب گردید، سپس از بین این ۳۰ مقاله ۲۲ مقاله که مولفه‌های تکراری نداشتند انتخاب شد، و با توجه به یافتن مولفه‌های مدیریت دانش مضامین استفاده شده در این مقالات استخراج گردید تا به عقیده محقق به سطح اشباع رسید. و مدل

مفهومی زیر با توجه به مضامین استخراج شده ترسیم گردید و با نظر خبرگان و کارشناسان اصلاحات مورد نیاز انجام شد.

جدول ۱- مولفه های مدیریت دانش و تعداد مضامین در مقالات مورد بررسی

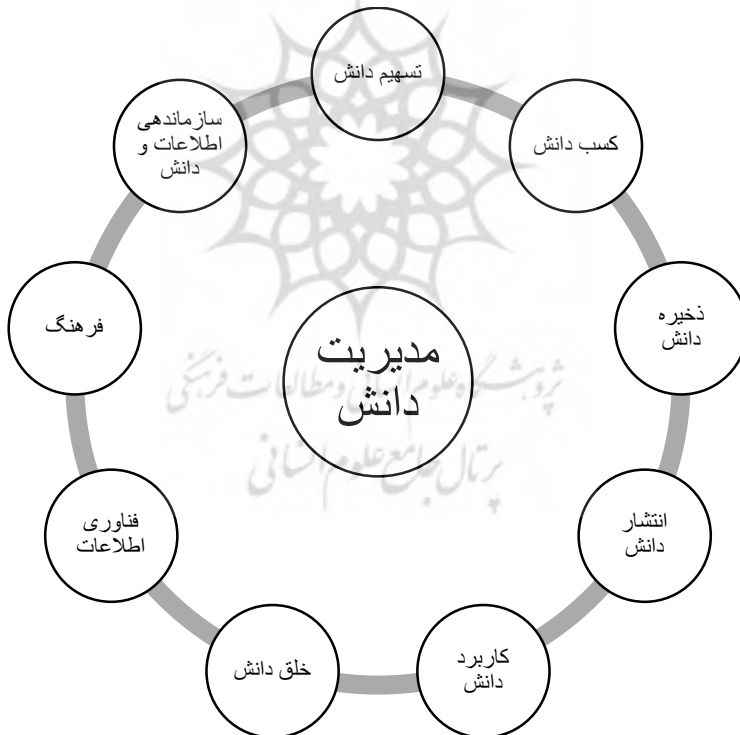
ردیف	مولفه	تعداد مضامین در مقالات	مضامین در مقالات (جدول شماره ۲)
۱	تسهیم دانش (داخلی)	۱۲	۱- (نظافتی & همکاران، ۱۳۹۱)، ۲- (صلواتی & همکاران، ۱۳۹۳)، ۵- (نعمتی، ۱۳۸۵)، ۶- (حمیدی زاده، ۱۳۸۵)، ۹- (اخوان & همکاران، ۱۳۸۹)، ۱۰- (پیری & آصف زاده، چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت، ۱۳۸۵)، ۱۲- (جعفری & همکاران، ۱۳۸۵)، ۱۳- (اعرابی & موسوی، ۱۳۸۸)، ۱۶- (قربانی & همکاران، ۱۳۹۹)، ۱۸- (ابراهیمی & همکاران، ۱۳۹۷)، ۲۰- (ناظمی & همکاران، ۱۳۸۹)، ۲۱- (بهمنش & همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)
۲	کسب دانش	۹	۷- (کازمی نژاد & همکاران، ۱۳۸۹)، ۹- (اخوان & همکاران، ۱۳۸۹)، ۱۳- (اعرابی & موسوی، ۱۳۸۸)، ۱۴- (شیروانی & همکاران، ۱۳۸۸)، ۱۵- (الوانی & ناطق، ۱۳۸۶)، ۱۶- (قربانی & همکاران، ۱۳۹۹)، ۱۸- (ابراهیمی & همکاران، ۱۳۹۷)، ۲۱- (بهمنش & همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)، ۲۲- (تقی زاده & همکاران، بررسی میزان بکارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان، ۱۳۸۹)

<p>۲- (صلواتی &amp; همکاران، ۱۳۹۳)، ۵- (نعمتی، ۱۳۸۵)، ۸- (صدری، ۱۳۹۷)                  ۹- (اخوان &amp; همکاران، ۱۳۸۹)، ۱۳- (اعرابی &amp; موسوی، ۱۳۸۸)                  ۱۴- (شیروانی &amp; همکاران، ۱۳۸۸)، ۱۵- (الوانی &amp; همکاران، ۱۳۷۸)                  ۱۶- (قربانی &amp; همکاران، ۱۳۹۹)، ۱۸- (ابراهیمی &amp; همکاران، ۱۳۹۷)                  ۱۹- (رضایی نور &amp; همکاران، ۱۳۹۶)، ۲۱- (بهمنش &amp; همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)</p>	<p>۱۱</p>	<p>ذخیره دانش</p>	<p>۳</p>
<p>۳- (خلیفه سلطانی &amp; همکاران، ۱۳۸۹)، ۵- (نعمتی، ۱۳۸۵)، ۷- (کازمی نژاد &amp; همکاران، ۱۳۸۹)، ۸- (صدری، ۱۳۹۷)                  ۹- (اخوان &amp; همکاران، ۱۳۸۹)، ۱۰- (پیری &amp; آصف زاده، چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت، ۱۳۸۵)، ۱۱- (رفعتی شالدهی &amp; همکاران، ۱۳۸۷)، ۱۲- (جعفری &amp; همکاران، ۱۳۸۵)، ۱۳- (اعرابی &amp; موسوی، ۱۳۸۸)                  ۱۴- (شیروانی &amp; همکاران، ۱۳۸۸)، ۱۵- (الوانی &amp; ناطق، ۱۳۸۶)                  ۱۶- (قربانی &amp; همکاران، ۱۳۹۹)، ۲۰- (ناظمی &amp; همکاران، ۱۳۸۹)</p>	<p>۱۳</p>	<p>انتشار دانش (خارجی)</p>	<p>۴</p>
<p>۲- (صلواتی &amp; همکاران، ۱۳۹۳)، ۷- (کازمی نژاد &amp; همکاران، ۱۳۸۹)                  ۹- (اخوان &amp; همکاران، ۱۳۸۹)، ۱۳- (اعرابی &amp; موسوی، ۱۳۸۸)                  ۱۴- (شیروانی &amp; همکاران، ۱۳۸۸)، ۱۵- (الوانی &amp; ناطق، ۱۳۸۶)                  ۱۶- (قربانی &amp; همکاران، ۱۳۹۹)، ۱۸- (ابراهیمی</p>	<p>۱۰</p>	<p>کاربرد دانش</p>	<p>۵</p>

<p>&amp; همکاران, ۱۳۹۷)</p> <p>۲۰- (نظافتی &amp; همکاران, ۱۳۹۱), ۲۱- (بهمنش &amp; همکاران, مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی, ۱۳۹۳)</p>			
<p>۲- (صلواتی &amp; همکاران, ۱۳۹۳), ۵- (نعمتی, ۱۳۸۵), ۸- (صدری, ۱۳۹۷)</p> <p>۹- (اخوان &amp; همکاران, ۱۳۸۹), ۱۰- (پیری &amp; آسف زاده, چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت, ۱۳۸۵), ۱۲- (جعفری &amp; همکاران, ۱۳۸۵)</p> <p>۱۳- (اعرابی &amp; موسوی, ۱۳۸۸), ۱۵- (الوانی &amp; ناطق, ۱۳۸۶)</p> <p>۱۸- (ابراهیمی &amp; همکاران, ۱۳۹۷), ۲۰- (نظافتی &amp; همکاران, ۱۳۹۱)</p> <p>۲۱- (بهمنش &amp; همکاران, مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی, ۱۳۹۳)</p>	۱۱	خلق دانش	۶
<p>۱- (نظافتی &amp; همکاران, ۱۳۹۱), ۴- (فدائی &amp; همکاران, ۱۳۹۰)</p> <p>۵- (نعمتی, ۱۳۸۵), ۶- (حمیدی زاده, ۱۳۸۵)</p> <p>۱۰- (پیری &amp; آسف زاده, چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت, ۱۳۸۵), ۱۶- (قربانی &amp; همکاران, ۱۳۹۹), ۱۹- (رضایی نور &amp; همکاران, ۱۳۹۶)</p>	۷	فناوری اطلاعات	۷
<p>۱- (نظافتی &amp; همکاران, ۱۳۹۱), ۴- (فدائی &amp; همکاران, ۱۳۹۰)</p> <p>۵- (نعمتی, ۱۳۸۵), ۶- (حمیدی زاده, ۱۳۸۵)</p> <p>۸- (صدری, ۱۳۹۷), ۹- (اخوان &amp; همکاران, ۱۳۸۹)</p> <p>۱۰- (پیری &amp; آسف زاده, چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت, ۱۳۸۵), ۱۶- (قربانی &amp; همکاران, ۱۳۹۹), ۱۷- (هادیزاده مقدم &amp;</p>	۱۰	فرهنگ	۸

<p>همکاران، ۱۳۸۹، ۱۹- (رضایی نور &amp; همکاران، ۱۳۹۶)</p>			
<p>۴- (فدائی &amp; همکاران، ۱۳۹۰، ۵- (نعمتی، ۱۳۸۵)                  ۹- (اخوان &amp; همکاران، ۱۳۸۹، ۱۰- (پیری &amp; آصف زاده، چگونه می توان مدیریت دانش را بکار گرفت، ۱۳۸۵، ۱۳- (اعرابی &amp; موسوی، ۱۳۸۸)                  ۱۷- (هادیزاده مقدم &amp; همکاران، ۱۳۸۹) ف ۱۹- (رضایی نور &amp; همکاران، ۱۳۹۶، ۲۱- (بهمنش &amp; همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)</p>	<p>۸</p>	<p>سازماندهی اطلاعات و دانش</p>	<p>۹</p>

شکل ۲- مدل مفهومی مولفه های مدیریت دانش



### مولفه های مدیریت دانش:

#### ۱- تسهیم دانش (داخلی):

تسهیم دانش Knowledge sharing فرایند اشتراک گذاری دانش میان کارکنان سازمان است که یکی از حوزه های کلیدی مدیریت دانش محسوب می شود. پس از گردآوری، تولید و ذخیره دانش نوبت به فرایند اشتراک گذاری دانش می رسد. این فرایند سبب می شود تا دانش و اطلاعات همچون خون در رگ های سازمان جاری شود. فرایند تسهیم دانش مختص ادبیات سازمان و مدیریت نیست و در زندگی روزمره نیز جاری است. فرهنگ ما، تعاریف و پیام های متفاوتی را از مفهوم به اشتراک گذاشتن ارائه می کند. در کودکی بسیاری از والدین، فرزندان خود را تشویق می کنند که دانسته های خود را برای همبازی های خود تعریف کنند. مدیریت ارشد سازمان، کارکنان را به تسهیم دانش تشویق می کنند. شرکت ها و موسسات به کارمندانی که اطلاعات را به اشتراک می گذارند، پاداش می دهند. از سوی دیگر غالباً ارزش کارمند برای یک سازمان در آن چیزی است که او می داند و دیگران نمی دانند. از این رو، یکی از چالش های اساسی مدیریت دانش، واداشتن افراد برای به اشتراک گذاشتن آنچه که می دانند می باشد. ولی افراد باید دانشی را که به سختی به دست آورده اند در اختیار دیگران قرار دهند در حالی که این دانش یکی از عوامل کلیدی مزیت فردی آنها در سازمان تلقی می شود. (حبیبی، ۱۳۹۷)

#### ۲- کسب دانش:

کسب دانش شامل مجموعه فعالیتهایی که به منظور کسب دانش جدید از خارج سازمان صورت می گیرد. فعالیتهایی مانند میزان مشارکت اعضا در انجمن های علمی و میزان شرکت در دوره های آموزشی، همکاری سازمان با دانشگاهها و سایر مراکز علمی، خریداری دانش جدید برای سازمان نشان دهنده میزان تلاش برای کسب دانش جدید و ورود آن به سازمان می باشد. (الوانی & همکاران، ۱۳۷۸)

#### ۳- سازماندهی دانش:

فرایند نظم دادن به منابع دانش از طریق توصیف و بازنمایی هدفمند ویژگیهای ظاهری و محتوایی آنها در چارچوبی یکپارچه بر اساس روشها، رویه ها، استانداردها، و الگوهای رایج و مناسب به شکلی که جایگاه هر منبع در ارتباط با منابع هم سنخ خود و در ارتباط با ساختار دانش بشری نمایان و قابل فهم باشد. سازماندهی دانش نه تنها دست اندرکار توصیف و بازنمایی یکپارچه ویژگیهای مادی و فکری منابع دانش سروکار است بلکه در ذات خود با مقوله هایی چون جامعه شناسی، جامعه گرایی، شناخت، نظم فکری، و .. سروکار دارد. به بیان دیگر، به طور مستقیم و غیرمستقیم با ذهن افراد و جامعه در ارتباط است، آنچه که بازتاب فکری افراد (به صورت فردی) و جامعه (به صورت کل) تولید می شود یعنی منابع مکتوب و مدون دانش بشری) مورد شناسایی، فراهم آوری، سازماندهی و اشاعه قرار می گیرد تا برای استفاده و دانش افزایی سایر افراد جامعه قابل شناسایی و دسترسی شود. بر این اساس،



آنچه که سازماندهی دانش انجام می دهد در ارتباط با ساختارها و فرایندهای اجتماعی و حتی بخش مهمی از آن است. به بیانی دیگر، کتابداران و اطلاع رسانی که در زمینه سازماندهی فعالیت می کنند محصولات فکری (دانشی) جامعه را که برابند فرایندهای اجتماعی است گزینش کرده و تحلیل می کنند تا پس از بازنمایی محتوای آنها، محصول جدیدی (یعنی پیشینه های دانشی) را برای نمایه سازی در نظامهای بازیابی خلق کنند که به شناسایی و دسترسی آنها توسط جامعه کمک نماید. (بهمنش & همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)

#### ۴- ذخیره دانش:

دانش سازمانی در موقعیت های مختلفی توزیع شده و روندهای مختلفی را در بر دارد و ممکن است در رسانه های مختلف چاپی و الکترونیکی ذخیره شده باشد که هر کدام گونه متفاوتی از ارائه دانش را ایجاد می کند. به دلیل این گونه های 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 داده ها خود را به شکلی پردازش نماید که با دیگر بخش ها هماهنگی نداشته باشد، چرا که استاندارد برای یک شکل یکسان وجود نداشته باشد. اعضای سازمان می توانند اطلاعات مورد نیاز را از طریق سازماندهی داده ها در پایگاههای مختلف بیابند. اما باز هم منسجم ساختن و تعبیر اطلاعات از جهات مختلف دشوار است. بنابراین یک سازمان ممکن است استانداردهای برنامه ریزی یکسانی ایجاد نماید و یا از الگوهای یکسانی برای ارائه داده، اطلاعات و دانش بهره گیرد (کالسیث، ۱۹۹۹) (بهمنش & همکاران، مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی، ۱۳۹۳)

#### ۵- انتشار دانش (خارجی، خارج از سازمان)

آرگوت و اینگرام (۲۰۰۰) انتقال دانش را به عنوان «فرآیندی که از طریق آن یک واحد (به عنوان مثال گروه یا بخش) تحت تأثیر تجربه دیگری قرار می گیرد، معرفی می کند. دو نوع مکانیزم انتقال دانش در عمل دیده شده است: شخصی سازی و کدگذاری. شخصی سازی اشاره به انتقال یک به یک [دانش] بین دو نهاد به صورت شخصی دارد. یک نمونه بسیار خوب از این، عمل آموزش های خارج از سازمان می باشد. از سوی دیگر، کدگذاری اشاره به عمل تبدیل دانش به مصنوعات دانش مانند اسناد، تصاویر و فیلم هایی است که توسط گیرندگان دانش به صورت یکنواخت مصرف می شوند. انتقال دانش شخصی منجر به جذب بهتر دانش توسط گیرنده می شود هنگامی که دانش ضمنی بالاتر است و / یا هنگامی که محتوای اطلاعاتی در یک شی دانش بالا است. از طرف دیگر، کدگذاری به واسطه نیاز به انتقال دانش برای تعداد زیادی از افراد طراحی می شود و منجر به استفاده مجدد بهتر دانش می شود. آنتروپی موضوعات دانش می تواند معیاری برای محتوای اطلاعاتی یا ضمنی فراهم کند. (آرگوت & اینگرام، ۲۰۰۲)

#### ۶- کاربرد دانش:

کاربرد دانش یا به عبارتی دیگر به کارگیری دانش به منظور رسیدن به اهداف سازمانی را خرد گویند. با توجه به تعاریف و مفاهیم فوق می توان شکل هرم دانش را ترسیم کرد. داده ها در پایین ترین سطح و خرد در رأس شکل قرار دارد. (فراهانی، ۱۳۸۸)

#### ۷- خلق دانش:

خلق دانش را می توان فرآیند ایجاد دانش جدید یا جایگزینی و بهسازی دانش سازمانی موجود از طریق روابط اجتماعی و همکاری های سازمانی دانست. این فرآیند در سطوح فردی و سازمانی اتفاق افتاده و منجر به آفرینش دانش ضمنی و یا صریح جدید می گردد.

بر اساس مدل سه جزئی نوناکا و همکارانش فرآیند خلق دانش در سازمان، دارای مراحل و اجزاء مختلفی است که طی آن از طریق فرآیندهای جامعه پذیری، درونی سازی، برونی سازی و تلفیق دانش جدید به صورت دانش صریح و یا ضمنی خلق می شود. پیشبرد این فرآیندها نیازمند وجود محیطی مناسب جهت تعامل و تبادل نظر میان کارکنان است که در اصطلاح Ba نامیده می شود. اندوخته های دانشی سازمان، فرآیند خلق دانش در سازمان را تسهیل می نماید. (علوی & ای لیندر، ۲۰۰۱)

#### ۸- فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات، به انگلیسی Information Technology یا IT همان طور که به وسیله انجمن فناوری اطلاعات آمریکا (ITAA) تعریف شده است، به مطالعه، طراحی، توسعه، پیاده سازی، پشتیبانی یا مدیریت سامانه های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، به ویژه برنامه های نرم افزاری و سخت افزار رایانه می پردازد. به طور کوتاه، فناوری اطلاعات، با مسایلی مانند به کارگیری رایانه های الکترونیکی و نرم افزار سروکار دارد تا تبدیل، ذخیره، حفاظت، پردازش، انتقال، بازیابی و در تعریف دیگری (که به نظر می رسد کامل تر و دقیق تر باشد) فناوری اطلاعات به کلیه فناوری هایی اشاره می کند که در شش حوزه جمع آوری، ذخیره سازی، پردازش، حفاظت، انتقال و نمایش اطلاعات کاربرد داشته و اثرگذار هستند. (میرشکاری، ۲۰۲۱)

#### ۹- فرهنگ

آقای ادوارد تیلور در تعریف فرهنگ اینگونه بیان می کند که فرهنگ مجموعه پیچیده ای است که در برگیرنده دانستیها، اعتقادات، هنرها، اخلاقیات، قوانین، عادات و هرگونه توانایی دیگری است که به وسیله انسان به عنوان عضو جامعه کسب شده است. (بارنت تیلور، ۱۹۱۷)

#### ۱۰- سازماندهی اطلاعات

سازماندهی، عمل بازآرایی اجزاء است که بر اساس یک یا چند قاعده صورت می گیرد. (نیازمند منبع) در مدیریت، سازماندهی را فرایندی می دانند که طی آن با تقسیم کار میان افراد و گروه های کاری و ایجاد هماهنگی میان آنها، برای کسب اهداف تلاش می شود. سازماندهی در حکم فرایندی است که

به صورت پیوسته و مستمر ادامه دارد و حیات سازمانی به اطمینان از وجود ساختاری که اثربخشی و کارایی را حاصل گرداند، بستگی خواهد داشت در واقع سازماندهی شامل وظایفی است که باید اجرا شود، تشخیص کسانی است که باید اجرا کنند، چگونگی گروه‌بندی وظایف و تعیین کسانی است که باید گزارش دهند یا گزارش بگیرند باتوجه به تعریف فوق، این فرایند شامل سه مرحله زیر است :

۱. طراحی و تعریف کارها و فعالیت‌های ضروری.

۲. دسته‌بندی فعالیت‌ها بر حسب مشاغل و منصب‌های سازمانی تعریف شده.

۳. برقراری رابطه میان مشاغل و منصب‌های سازمانی، برای کسب اهداف مشترک (رضائیان، ۱۳۸۶)

### ۱. مزایای ناشی از فرآیند مؤثرتر اطلاعات و دانش، شامل:

بازیابی سریع‌تر اطلاعات؛

کاهش نسخه‌برداری و تکرار مثل، یک نسخه از واقعیت؛

صرفه‌جویی یا آزادسازی زمان افراد حرفه‌ای پرمشغله؛

دانستن اینکه هرکس چه چیز می‌داند و چه کاری انجام می‌دهد؛

کیفیت بهتر اطلاعات؛

دسترسی به آخرین تفکر و رایج‌ترین دانش. (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

### ۲. مزایای داخلی سازمانی، شامل بهره‌وری‌ها و بازده از طریق:

اشتراک بهترین شیوه‌ها؛

زمان سریع‌تر رسیدن محصولات جدید به بازار؛

کاهش اتلاف و دوباره‌کاری؛

مدیریت بهتر ریسک؛

ابقاء دانش پیش از اینکه متخصصان از شرکت بروند یا بازنشسته شوند؛

صرفه‌جویی هم در زمان افراد و هم در پردازش اطلاعات. (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

### ۳. مزایایی برای مشتریان و ذی‌نفعان خارجی، شامل:

ارائه خدمات بهتر به مشتری و رضایت بیشتر ذینفعان؛

حل سریع‌تر مشکلاتی که جدید هستند و کنترل‌شان دشوار است؛

ثبات بیشتر در خدمات‌دهی به مشتریان جهانی در مکان‌های مختلف؛

کیفیت بهتر محصول و خدمت که با نیازهای مشتری بیشتر مطابقت دارد؛

ارزش بهتر برای پول؛

شهرت بیشتر و تصویر بهتر برند.

ابزار استفاده شده برای شناسایی و تعیین کمیت مزایا شامل ممیزی دانش، درخت مزایا و

تکنیک‌های سنجش بوده است. (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

### از دیگر آثار و فواید اصلی اجرا و پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان چیست؟

برخی دیگر از فواید به کارگیری مدیریت دانش در سازمان ها، عبارتند از:

- تشخیص کمبودها (خلاها) در دانش سازمانی
- بهره‌وری بیشتر از سرمایه‌های انسانی
- یادگیری کارآمدتر و مؤثرتر کارکنان
- ارائه کالاها و خدمات دارای ارزش افزوده
- افزایش رضایتمندی مشتریان
- جلوگیری از تکرار اشتباهات
- کاهش دوباره کاری
- صرفه‌جویی در زمان به هنگام حل مسئله
- برانگیختن خلاقیت و نوآوری
- ایجاد رابطه‌ای نزدیکتر با مشتریان
- روش‌های مدیریت دانش (خلیلی نصر، ۱۳۹۹)

### نتیجه گیری:

مدیریت دانش شامل فراهم آوری دانش، خرد و تجربیات دارتای ارزش افزوده افراد درون سازمان است، به طوری که بازیابی و استفاده از دانش را تسهیل نموده و از آن به عنوان دارایی سازمان صیانت می کند. (به نقل از پرز، ۱۹۹۹). (تقی زاده، بررسی میزان بکارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی، ۱۳۸۹)

مولفه های مدیریت دانش حاصل از این تحقیق عبارتند از: ۱- تسهیم دانش ۲- کسب دانش ۳- ذخیره دانش ۴- انتشار دانش ۵- کاربرد دانش ۶- خلق دانش ۷- فناوری اطلاعات ۸- فرهنگ ۹- سازماندهی اطلاعات

## منابع و مأخذ

- ادوارد بارنت تیلور. (۱۹۱۷). نشریه رشد. تم الاسترداد من نشریه رشد:  
<http://daneshnameh.roshd.ir/mavara/mavara-SSOReturnPag&index.php?page=%d9%81%d8%b1%d9%87%d9%86%da%afRand=0&e=Check>
- آرش حبیبی. (۱۳۹۷). پارس مدیر. تم الاسترداد من  
<https://parsmodir.com/db/theory/km-sharing.php>
- آرش خلیلی نصر. (۱۳۹۹). تعریف مدیریت دانش چیست. تم الاسترداد من  
[/https://sharifstrategy.org/knowledge-management](https://sharifstrategy.org/knowledge-management)
- اکرم هادیزاده مقدم، و همکاران. (۱۳۸۹). ارائه الگوی توفیق مدیریت دانش. چشم انداز مدیریت دولتی.
- الوانی، و همکاران. (۱۳۷۸). اصول و مبانی مدیریت.
- پیمان اخوان، و همکاران. (۱۳۸۹). توسعه فرایندهای چرخه مدیریت دانش. سیاست علم و فناوری.
- جلال رضایی نور، و همکاران. (۱۳۹۶). رانه مدل ارزیابی بلوغ مدیریت دانش مبتنی بر عوامل اساسی موفقیت مدیریت دانش. مدیریت منابع در نیروی انتظامی.
- جمشید ناظمی، و همکاران. (۱۳۸۹). الگوهای کارای مدیریت دانش در زنجیره تامین. پژوهش های مدیریت.
- جواد میرشکاری. (۲۰۲۱). فناوری اطلاعات. انتشارات فرهنگستان زبان و ادب فارسی (ارجاع از ویکی پدیا).
- حسن رفعتی شالدهی، و همکاران. (۱۳۸۷). بررسی الگوی مدیریت دانش در یک مرکز تحقیقاتی نظامی. طب نظامی.
- حسن فراهانی. (۱۳۸۸). مدیریت دانش و کارکردهای آن در سازمان‌ها. معرفت.
- حشمت خلیفه سلطانی، و همکاران. (۱۳۸۹). سبک های رهبری توانمندساز مدیریت دانش. پژوهش های مدیریت منابع انسانی.
- زکیه پیری، و دکتر سعید آصف زاده. (۱۳۸۵). چگونه می توان مدیریت دانش را به کار گرفت. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین.
- زکیه پیری، و دکتر سعید آصف زاده. (۱۳۸۵). چگونه می توان مدیریت دانش را به کار گرفت. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین.
- سید محمد اعرابی، و سعید موسوی. (۱۳۸۸). الگوی استراتژیک مدیریت دانش برای ارتقا عملکرد پژوهشگاهها. پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی.

- سید مهدی الوانی، و تهمینه ناطق. (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی. علوم مدیریت ایران.
- صابر قربانی، و همکاران. (۱۳۹۹). ارائه یک الگوی مناسب از استقرار مدیریت دانش. توسعه آموزش.
- عادل صلواتی، و همکاران. (۱۳۹۳). تفکر سیستمی و استقرار مدیریت دانش. مطالعات مدیریت راهبردی.
- عباس صدری. (۱۳۹۷). استقرار مدیریت دانش در دانشگاههای ایران. پژوهش در نظامهای آموزشی.
- علی رضائیان. (۱۳۸۶). مبانی سازمان و مدیریت. سمت.
- علیرضا شیروانی، و همکاران. (۱۳۸۸). میزان حاکمیت فرایندهای مدیریت دانش در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت.
- غلامرضا فدائی، و همکاران. (۱۳۹۰). بررسی مفهوم نظام مدیریت دانش. تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی.
- لیندا آرگوت، و پاول اینگرام. (۲۰۰۲). Knowledge Transfer: A Basis for Competitive Advantage in Firms. Organizational Behavior and Human Decision Processes.
- محمدرضا حمیدی زاده. (۱۳۸۵). محک زنی رویکرد های طراحی و استقرار مدیریت دانش. رشد فناوری.
- محمدعلی نعمتی. (۱۳۸۵). مدیریت دانش، فرهنگ و آموزش عالی. رشد فناوری.
- مریم علوی، و دورتی ای لیندر. (۲۰۰۱). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. Management Information Systems Research Center, University of Minnesota.
- مصطفی جعفری، و همکاران. (۱۳۸۵). نقش مدیریت دانش و فناوری اطلاعات در مدیریت ریسک پروژه. نشریه بین المللی علوم مهندسی.
- مهدی ابراهیمی، و همکاران. (۱۳۹۷). ارائه یک الگوی مناسب از استقرار مدیریت دانش. برنامه ریزی و توسعه گردشگری.
- مهدی بهمنش، و همکاران. (۱۳۹۳). مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی. نشریه علوم رفتاری.
- مهدی بهمنش، و همکاران. (۱۳۹۳). مطالعه رابطه مدیریت دانش با هوش سازمانی. علوم رفتاری.
- نوشین کاظمی نژاد، و همکاران. (۱۳۸۹). ارزیابی وضعیت موجود مدیریت دانش بر اساس مدل ساختمان مدیریت دانش. رشد فناوری.

- نوید نظافتی، و همکاران. (۱۳۹۱). استراتژی مدیریت دانش کسب و کار. مطالعات مدیریت راهبردی.
- هوشنگ تقی زاده. (۱۳۸۹). بررسی میزان به کارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان خدماتی. فراسوی مدیریت.
- هوشنگ تقی زاده، و همکاران. (۱۳۸۹). بررسی میزان به کارگیری فرایند مدیریت دانش در یک سازمان. فراسوی مدیریت.



ضمائم:

جدول ۲- مقالات استفاده شده در جدول ۱، پیشینه تحقیق:	
۱- نوید نضافتی و همکاران، مطالعات مدیریت راهبردی ۱۳۹۱	
۲- عادل صلواتی و همکاران، مطالعات مدیریت راهبردی ۱۳۹۳	
۳- دکتر حشمت خلیفه سلطانی و همکاران، مدیریت منابع انسانی ۱۳۹۰	
۴- غلامرضا فدایی و همکاران، تحقیقات اطلاع رسانی و کتابخانه های عمومی ۱۳۹۰	
۵- محمدعلی نعمتی، رشد فناوری نمایه شده در SID	
۶- محمدرضا حمیدی زاده، رشد فناوری نمایه شده در SID	
۷- نوشین کاظمی نژاد و همکاران، رشد فناوری نمایه شده در SID	
۸- عباس صوری، پژوهش در نظام های آموزشی ۱۳۹۷	
۹- پیمان اخوان و همکاران، سیاست علم و فناوری ۱۳۸۹	
۱۰- زکیه پیری، دکتر سعید آصف زاده، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین ۱۳۸۵	
۱۱- دکتر حسن رفعتی شالدهی و همکاران، طب نظامی ۱۳۸۷	
۱۲- مصطفی جعفری و همکاران، نشریه بین المللی علوم مهندسی ۱۳۸۵	
۱۳- دکتر سید محمد اعرابی، سعید موسوی، فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی ۱۳۸۸	
۱۴- علیرضا شیروانی و همکاران، مدیریت اطلاعات سلامت ۱۳۸۸	
۱۵- استاد سید مهدی الوانی، تهمنه ناطق، محمد مهدی فراحی، فصلنامه علوم مدیریت ایران ۱۳۸۶	
۱۶- جعفر بیک زاد و همکاران، فصلنامه توسعه آموزش ۱۳۹۹	
۱۷- اکرم هادیزاده مقدم و همکاران، چشم انداز مدیریت دولتی ۱۳۸۹	
۱۸- مهدی ابراهیمی و همکاران، مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری ۱۳۹۸	
۱۹- جلال رضایی نور، محمد جواد جعفری فصلنامه مدیریت منابع در نیروی انتظامی ۱۳۹۶	۲۰- دکتر هوشنگ تقی زاده، فراسوی مدیریت ۱۳۸۹
۲۱- دکتر جمشید ناظمی و همکاران، پژوهشهای مدیریت ۱۳۹۰	۲۲- مهدی بهمنش، نشریه علوم رفتاری ۱۳۹۳