

نقش منابع هوشمند در مدیریت دانش

دکتر خطیب

عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی



کار گرفته شوند، بر طبق بعضی از اظهار نظرها (استوارت، ۱۹۹۷؛ ویگ، ۱۹۹۷)، مدیریت دانش به عنوان یک متدولوژی برای تولید، حفظ، و بهره برداری از تمام امکانات مجموعه عظیمی از دانش است که هر سازمانی در فعالیت های روزانه خود از آنها سود می جوید، دیدگاه دیگری وجود دارد که مدیریت دانش را به عنوان مجموعه ای از فرایندها توصیف می کند که از تولید، توزیع و بهره برداری از دانش بین عوامل مرتبط هوشمند و ابزارهای فنی، چون تکنولوژی اطلاعات و سیستمهای حمایت از تصمیم گیری، حمایت می نماید (لیبوتیس و ولکاکس، ۱۹۹۷) بعضی سازمانها، علاقه زیادی به اجرای فرایندها و فنون مدیریت دانش نشان می دهند و حتی شروع به گزینش مدیریت دانش به عنوان بخشی از استراتژی حرفه خود کرده اند.

ارتقای 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 کنند، به این معنی که مکانیسمی برای ایجاد سیستم های پایدار مدیریت دانش ارائه میکنند، 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، دسترس پذیر گردند. ایجاد چنین سیستمی مستلزم آن است که دانش دسترس پذیر، قابل درک و همچنین قابل ذخیره توسط افراد هوشمند باشد. در سالهای گذشته پیشرفتهای مهمی در تکنولوژی اطلاعات رخ داده است که قابلیت های جدیدی برای فرایند مدیریت دانش داشته اند. به عنوان مثال، واسطه های پیشرفته کامپیوتری، ظرفیت بیشتر ذخیره، پیشرفت در رهیافتهای مهندسی دانش، سیستم های تقویت تصمیم گیری و سیستم های حمایت از تصمیم گیریهایی که به وسیله کامپیوتر حمایت میگردند کمکی سودمندی نموده اند. ظهور سیستم های حمایت عملکرد یکی از مهم ترین این رهاورد ها می باشد. (گری، ۱۹۹۱).

تعداد زیاد کامپیوترهای شخصی و شبکه ها ارتباطی به سازمان ها این اجازه را داده که دانش جدید را به دست آورده و یا حفظ نموده و آن را در راستای نیل به موقعیت های رقابتی برتر مورد استفاده قرار دهند (حلال و اسمیت، ۱۹۹۸، تپ اسکاب، ۱۹۹۶).

با استفاده از یک شبکه کامپیوتری، حتی مدیرانی که در نقاط مختلف جغرافیایی قرار دارند، اما دارای اهداف مشترک هستند، می توانند ضمن تبادل افکار، از تلاش های مبتکرانه یکدیگر سود برده و یا آنها را با هم درآمیزند، و این

مقدمه

- ارتقای دانش از طریق ابزارهای فنی
- تکنولوژی اطلاعات
- سیستم های حمایت از تصمیمات
- استراتژیک
- دانش کسب شده به وسیله عوامل هوشمند
- کارایی مدیریت دانش
- تصمیمات استراتژیک
- مباحث مرتبط با عنوان

مقدمه

دانش، دارایی واقعی سازمانی است که بر اساس طول بازار آزاد فعالیت می کند و بریکپارچگی در بخش ها و اصول خود تاکید دارد. چون مدیریت دانش با ابزارهای فنی، و ارزشهای انسانی چندگانه سر و کار دارد می تواند نشان دهد که چگونه سازمانهای آموزشی، سازمانهای هوشمند، و اصولا مدیریت سازمانی می توانند فرایندهای خود را از طریق استفاده از یک رهیافت « دانش مدار » مجددا طراحی نمایند، عوامل هوشمند (ارزشهای انسانی) و ابزارهای فنی قادر هستند مبنایی برای کارایی بلندمدت سازمانی دستگاہهایی که می خواهند مدیریت دانش را نهادینه سازند، فراهم کنند. مدیریت دانش به صورت روز افزون سودمندتر می گردد، زیرا مدیریت ارزش، سیستمهای هوشمند و عوامل هوشمند را مد نظر قرار می دهد. (ولدریج و جنین، ۱۹۹۵)

در خلال دهه گذشته، این آگاهی روز افزون حاصل گردیده که سازمان ها باید سرمایه معنوی و ابزارهای فنی خود را که در قلمرو اطلاعات قرار دارند به درستی مدیریت نمایند، یعنی اینکه افراد و سیستم های اطلاعاتی، به صورت کارا، به



فرایندی است که سدهای زمانی و مکانی را شکسته است. این شبکه که شامل سیستمهای دانش و عوامل هوشمند و کامپیو تر می باشد ، با کمک همدیگر می توانند به اشاعه دادن اطلاعات و دانش کمک نمایند.

تکنولوژی اطلاعات

الگوهای کار مدیریتی با رواج تکنولوژی های ارتباطی جدید تحت تاثیر قرار گرفتند و قدرت دانش ، امروزه، اساسا به عنوان یک دارایی سازمانی محسوب می گردد. تکنولوژی های اطلاعاتی و ارتباطی ذاتا مکانیسمهایی قدرتمند (توانمند) در انتقال اطلاعات هستند و این امر باعث می گردد که راههای به دست آوردن دانش ممکن گردد. تکنولوژی اطلاعات تاثیر بسیار زیادی در توسعه صنعتی داشته است به عنوان مثال در حوزه حسابداری هزینه ، استفاده از کامپیوتر دانش بهتری در خصوص عوامل موثر بر مصرف مواد اولیه به دست می دهد و دستورالعملهای جدید بر ای مدیریت تولید می تواند ارائه گردد به ویژه ، به نظر می رسد که بعضی از سازمانها به طور مناسبی از پتانسیل های گسترده تکنولوژی اطلاعات بهره برداری کرده اند ، و این ناشی از رویکرد سیستم ها به فرایند و طراحی محصول می باشد.

به علاوه امکان استفاده از مزایای مدیریتی بهتر از جریان رو به افزایش افقی اطلاعات در داخل و همچنین بین تهیه کنندگان و مشتریان میسر شده است . امروزه ، تکنولوژی اطلاعات برای کنترل گردآوری دانش و توسعه آن به کار می رود . تکنولوژی اطلاعات ، نشر و تمرکز دانش را امکان پذیر ساخته و مدیران سطوح بالا را قادر ساخته که اطلاعات را با سرعت و دقت بیشتری به دست آورند ، و از سوی دیگر همچنین به مدیران سطوح میانی امکان داده تا آگاه تر باشند و تصمیماتی به هنگام اتخاذ نمایند. زیرساختهای موجود تکنولوژی اطلاعات از معماری مدیریت دانش حمایت می نماید. در حقیقت زیرساخت های تکنولوژی اطلاعات باعث می شوند که جمع آوری، تعریف، ذخیره، نمایه سازی، و ارتباط دادن داده ها و اشیای رقومی و دیجیتالی برای پردازش آنها امکان پذیر گردد تا اطلاعاتی با انعطاف کافی حاصل گردد و از این اطلاعات بتوان در راستای بهبود فعالیتها و حمایت از تصمیمات مدیریتی به نحو مطلوبی استفاده کرد.

سیستم های حمایت از تصمیمات استراتژیک

گراند و گنی دالی در سال ۱۹۹۶ وراس در همان سال معتقد بودند که اگر یک سازمان مصمم است که نسبت به رقبای خود موقعیت استراتژیک داشته باشد ، بایدتوان آن را داشته باشد که از دانش بهره برداری نماید و از امکانات ، بهتر از رقبای خود سود جوید. این توان به عوامل هوشمند آن سازمان بستگی دارد و در حقیقت باید معتقد بود که به وضوح ممکن است بتوان استراتژی دانش و عملکرد را به گونه ای به هم مرتبط کرد که احتمال ایجاد ارزش افزوده وجود داشته باشد. بعضی از شرکت ها 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 برند. دانش می تواند انواع مختلفی داشته باشد که هر یک می تواند بروز نماید .

هنگامی که دانش اتفاقی و روشن به اشتراک گذاشته می شود (غالبا به شکل محیط ، رقبا و تجزیه و تحلیل موقعیت) ، این امر مدیران را قادر می سازد که فرموله کردن استراتژی ها و تاکتیک های نیل به اهداف را هماهنگ سازند ، از اوایل دهه ۷۰ ، تعداد روزافزونی از مطالعات در زمینه سیستم حمایت از تصمیم گیری گزارش گردید (اوم، ۱۹۹۵)، این گزارشات بیانگر نیاز به زمینه منسجم و ثابتی برای سیستم های اطلاعاتی مدیریت هستند ، یک طرح مطلوب حمایت از سیستم تصمیم گیری می تواند مجموعه معمولی از عناصر این سیستم شامل محیط ، ویژگی های وظیفه ای ، الگوهای دسترسی ، نقش ها و عملکردها ، و اجزای آن را شامل شود (آنجر ، ۱۹۹۳)، به علاوه مدیران مجبورند که تصمیمات خود را در محیط های پیچیده اتخاذ نمایند و جایگزین های استراتژیک پیچیده را در نظر داشته باشند، این بدین معناست که فعالیتهای مدیریتی نیازمند یاری سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک می باشند ، یعنی مجموعه ای از ترکیب کافی از سخت افزارها و نرم افزارها ی تخصصی (منزروگومس ۱۹۹۱؛ مرتن، ۱۹۹۱).

سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک می تواند جزئی از مدیریت دانش کارا و به گونه ای تعاونی و یکپارچه باشد . به عنوان مثال ، برای استراتژی فروش و انتخاب تکنولوژی های جدید ، طراحی سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک باید بر طبق نیاز های مدیریتی و مهارتهای عوامل هوشمند صورت پذیرد . سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک همچنین می تواند در برنامه ریزی مؤسسات کوچک مؤثر باشد (نرمن و همکاران ، ۱۹۹۳).

دانش کسب شده بوسیله عوامل هوشمند

در یک محیط مدیریتی از نظر مفهومی ، عوامل هوشمند به عنوان موجودیتی هایی تعریف می شوند که قادر هستند معنای یک وضعیت مشخص را درک کنند و موقعیت شناس باشند و بر طبق پاره ای از دستورالعملها و راهکارها عمل نمایند (روسل و نروی ، ۱۹۹۵).

سایر تعاریف موجود اشاره به محیطهایی می نمایند که در آنها سایر عوامل وجود دارند و در آنها فعل و انفعالات متقابلی رخ می دهد (شوهان، ۱۹۹۷ ؛ ولدربچ و جنین ، ۱۹۹۵).

این عوامل تعاملی ، مالک مقدار زیادی از دانش تجارب حرفه ای و عقایدی هستند که می توانند در اختیار سایرین قرار گیرند و یک مبنایی ایجاد کنند که سرانجام منجر به دسترسی به سطوح مؤثر هماهنگی در خلال این تعامل ها گردد . تعامل های متقابل معنا دار در محیط های پویا نمی توانند تنها بر اساس تبادل پیام صورت پذیرند . زیرا دو عامل «اختلال» و «عدم قطعیت» دخالت دارند ، به منظور نیل به نتایج بهتر ، ارتباط بین عوامل هوشمند باید یک شکل تعاونی به خود بگیرد و به وسیله منابع تکنولوژی اطلاعات حمایت شود ، مطالعه عوامل هوشمند ، یکی از مهمترین هزینه ها در درک عملکرد سازمانها گردیده است . سازمانها برای حفظ سطوح دانش خود به افراد متکی هستند ، در حالی که سیستم های دانش ، عملکرد حرفه ای افراد را افزایش می دهد ، افراد نیز آماده می شوند تا دانش مورد نیاز سازمان را ایجاد کنند و یا آن را رواج دهند ، عوامل هوشمند نقش حیاتی در ایجاد مزایای جدید و اشتراک فعالانه در



نوآوریهای منسجم ایفا می کنند ، زیرا این امر کلید توسعه سازمانی می باشد (پرسن ، ۱۹۹۱).

این عوامل می توانند به عنوان راه حل امیدوار کننده ای در راستای کمک به روز آمد کردن دانش متناسب با سازمان مورد استفاده قرار گیرد (راسموس ، ۱۹۹۹؛ الری ، ۱۹۹۸).

مفهوم عامل هوشمند انسانی بر مبنای توانایی فردی قرار دارد ، یعنی توانایی فردی برای عمل کردن بر طبق قواعد، عقاید، و رویه های حرفه ای در شرایط مختلف .

این مفهوم همچنین شامل آموزش ، تجربه ، ارزش ها ، و مهارت های اجتماعی می شود. موفقیت سازمان ها بوسیله مجموعه ای یکپارچه و منظم از قابلیت ها تامین می گردد .

گرد آوری دانش جدید ، عوامل هوشمند را به مشارکت در تعدادی از روابط متنوع دانش و ایجاد دور نماهای متنوعی از یک موقعیت مشابه رهنمون می سازد . این دور نماها می توانند به گسترش تعداد راه حل های ممکنه کمک نمایند ، که این امر به نوبه خود کیفیت فرایند تصمیم گیری را بهبود می بخشد . دانش موجود می تواند نقطه ای آغازین برای انجام تلاش های خلاقانه باشد و در نتیجه با زمینه های جدید دانش ارتباط برقرار نماید .

اگر عوامل هوشمند بتوانند برای حل یک مشکل به پایگاه های اطلاعاتی متعددی دسترسی داشته باشند ، می توانند درک عمیق تری در باره موقعیت به دست آورند و قادر خواهند بود که به طور مناسب تری به فرایند تصمیم گیری کمک نمایند.

همچنین عوامل هوشمند منحصر به فرد، خود برای برخورد با مشکلات از فرصت ها سود می جویند، درحقیقت، این عوامل به گونه ای می توانند مهیا شوند که داده ها، اطلاعات را به صورت دانش معنا داری در آورند ؛ دانشی که در دسترس همه بوده و براستراژی های رقابتی تاکید دارند . تحقیقات در مورد عوامل هوشمند با هماهنگی عوامل چند گونه، علاقه بیش از اندازه جوامع تجاری را برانگیخته است (لین وهمکاران ، ۲۰۰۰) . بر طبق این دیدگاه، یک سازمان را می توان با استفاده از معماری عوامل چند گانه هوشمند بهتر شناخت ، توسعه، تجزیه و تحلیل، هماهنگی، و فعل و انفعالات در بین عوامل هوشمند متعدد، امکان درک بهتر فرایند مدیریت دانش را میسر می سازد . تعامل های معنا دار در محیط های پویا، صرفا بر مبنای مبادله پیام نمی تواند صورت پذیرد و این ناشی از اختلال و عدم قطعیت می باشد. ارتباط بین عوامل هوشمند باید شکل تعاونی به خود گیرد و به وسیله منابع تکنولوژی اطلاعات حمایت شود در این راستا میتوان از معماری عامل چند گانه برای تقویت نقش هر عامل در فرایند تصمیم گیری 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 فعالیت های یاد گیری باشد، در حالی که ابتکار و خلاقیت بالقوه نیز اعمال میگردد. خلاقیت تیمی به عوامل خلاق فردی بستگی دارد ، و از جانب محققانی که سرگرم بستگی مشکلات فاقد ساختار هستند، توجه زیادی دریافت داشته است (آمابای و همکاران، ۱۹۹۶) .

در حقیقت تیم ها می توانند ترکیب موثری از عوامل هوشمند را گرد هم آورند ، و مجموعه مناسبی از دانش، اطلاعات، مهارت ها، و ارائه را در خصوص مشکلات و مسائل غیر قابل پیش بینی دارا باشند. کیفیت نتایج آن ها به این امر بستگی دارد که به چه اندازه دانش افراد می تواند در بین عوامل هوشمند جریان پیدا نماید (فوندراسپک و اسپیچ کروت، ۱۹۹۷؛ ویک، ۱۹۹۵).

کارایی مدیریت دانش

حوزه رقابت، سازمانها را مجبور می سازد که با نیاز به کارایی روبرو شوند و آنرا تشویق کنند، از مدیریت دانش برای ارتقای عوامل هوشمند استفاده کنند و همچنین آن ها را قادر میسازد که از امکانات و ابزارهای فنی استفاده بیشتری نمایند. سازمان می تواند بعضی از دارایی های غیر محسوس خود را اندازه گیری نماید و از نسبت های غیر مالی و یا شاخص هایی برای اندازه گیری کارایی مدیریت سود جوید. بسته به مهم ترین فرایندهای تولید کننده ارزش، هر سازمانی مجبور است که این دارایی ها را انتخاب نماید تا مبنایی برای مقیاس داشته باشد و همچنین شاخص های سودمندی داشته باشد. اندازه گیری دارایی های غیر محسوس کارآسانی نیست، زیرا نه تکنیک های ویژه ای وجود دارد و نه معیارهای ارزیابی.

به علاوه مدیریت نیازمند به دست آوردن صلاحیت ها یا کیفیت هاست تا سیستم های اندازه گیری را ایجاد و خصوصیات مشکلات موجود را در قلمرو مسائل نامحسوس بشناسد . بر طبق خصوصیات جاری ، اقتصاد دانش در حال بروز باید به حساب آورده شود. به عنوان مثال بعضی از سازمان ها مثل شرکت های تکنولوژی پیشرفته و شرکت های خدمات حرفه ای از قبل در حال تجربه تاثیرات اقتصاد دانش هستند. مدیریت دانش مستقیما به قدرت رقابتی دانش یک سازمان مربوط است و در حقیقت دانش موجود می تواند با آنچه یک سازمان باید برای اجرای استراتژی خود بداند ، مقایسه شود و نیاز به کارایی سازمانی، استفاده از توسعه دانش فراگیر را برای نیل به سطح قابل قبولی از فرایند مدیریت دانش بر می انگیزد . مزایای ناشی از مدیریت دانش ، بستگی به نوع کاربرد دانش دارد ، به عنوان مثال، به علت فعل و انفعالات متقابل پایین دانش از قبل آماده شده ، انتشارات الکترونیکی مثل تکست بوکسها و سر فصل و دروس الکترونیک (می توانند راه موثری در صرفه جویی هزینه یا افزایش کارایی باشند.

از سوی دیگر، کاربردهایی که خاصیت واکنش بیشتری دارند، حمایت برای حل مشکلات ایجاد می کنند. همچنین، برای ایجاد خلاقیت و محصولات جدید ، مدیریت باید بین کارایی مدیریت دانش ، تعهد عملیات هوشمند، و عملکرد ابزارهای فنی یک تعادل پایدار برقرار نماید. یک ترکیب متناسب از منابع هوشمند می تواند به مدیران کمک کند تا مشکلات را بهتر پیش بینی نموده و تلاشهای ابتکاری را هدایت نمایند و به کارایی بیشتر مدیریت دانش یاری رسانند، ضمن آن که بر دسترسی به اهداف سازمانی تمرکز داشته باشند. بر مبنای مجموعه ای از ابزارهای فنی سیستم حمایت از تصمیمات استراتژیک (کار گروهی و واسطه ها ، عوامل یکپارچه کننده سیستم، و نرم افزار و سخت افزار) ، سازمانها می توانند که یک رهیافت جدیدی برای نیل به سطوح بالاتر ، تصمیمات استراتژیک یکپارچه، کارایی سازمانی، و عملکرد مدیریت دست یابند.