

بررسی نقش مدیریت دانش و تأثیر آن بر رشد سازمان‌ها

سیدمجتبی موسوی^{۱*}، یوسف اسماعیلی^۲، سلیم آزادی^۳

۱ و ۲. دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات ایلام، ایران

*نویسنده مسئول، ایمیل m.mosavi1367@yahoo.com، همراه: 0 9183439902

چکیده

امروزه برخورداری از اطلاعات و دانش روزآمد به موقعیتی استوار برای ادامه حیات فردی و اجتماعی تبدیل شده است. مدیریت دانش به شناسایی، تهیه، توسعه، تحلیل، استفاده، ذخیره و اشتراک به شکل مؤثر اطلاق می‌شود تا دسترسی به دانشی که پیوسته در حال تغییر است، چه به صورت صریح و چه به شکل ضمنی فراهم شود و با ایجاد فرد تیمی توانایی در نوآوری و ضرورت مقابله با بحران‌ها افزایش یابد. باور صاحب‌نظران بر آن است که دانش، به محور تحول اقتصاد جهانی و منشأ خلق ارزش در سازمان‌ها تبدیل شده است. در واقع با وارد شدن به عصر دانایی، دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه سازمان مطرح شده و موفقیت سازمان‌ها به توانایی آنها در ایجاد، کسب و بهره‌گیری و انتقال دانش بستگی پیدا کرده است. از این رو سازمان‌ها برای اینکه بتوانند از فرصت‌های پیش‌آمده در محیط پویای کنونی استفاده کرده و مزیت رقابتی کسب نمایند، باید منابع دانش را به صورت اثربخش مدیریت نمایند و بدین منظور به تعدیل و اصلاح ساختارهای خود پرداخته‌اند. هدف پژوهش حاضر بررسی مدیریت دانش و نقش آن در رشد سازمان می‌باشد. با روش توصیفی و تحلیلی-اسنادی به بررسی آن پرداخته می‌شود. نتایج بررسی‌ها حاکی از تأثیر مثبت مدیریت دانش بر رشد و موفقیت سازمان‌ها می‌باشد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، سازمان، رشد، موفقیت، مدیریت.



۱. مقدمه

پس از انقلاب صنعتی، دنیا دچار تغییر و تحول اساسی در تمام ابعاد گردید. تجارت و کسب و کار نیز در جوامع بشری از این قاعده مستثنی نبوده و در چرخه دگرگونی محسوسی قرار گرفت. اداره کنندگان و دست اندرکاران سازمان‌های تجاری و تولیدی برای عقب نماندن از بازار رقابتی بر آن شدند تا برای موفقیت در رقابت به استراتژی‌ها و روش‌های گوناگونی روی آورند (اسکندری و پور سعید، ۱۳۸۹، ۱۵۱). در عصر کنونی، سازمان‌ها دریافته‌اند که عمرشان تداوم نخواهد یافت، مگر آنکه راهبردی ویژه برای مدیریت و ارزش‌گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند. در نتیجه، راهبردها و چرخه‌هایی برای اجرای مدیریت دانش عرضه شده است، امروزه توانایی به کارگیری دانش و توانمندی‌هایی چون هوشمندی و خلق راه‌حل‌های جدید برای دفع نیازهای بشری جایگاهی والا در نظام جهانی پیدا کرده است و دانش و دانش آفرینی محور اصلی توسعه و پیشرفت در دنیا شده است (ابراهیمیان جلودار و همکاران، ۱۳۹۱، ۹۰). امروزه دانش به یکی از نیروهای محرک اساسی برای موفقیت کسب و کارها مبدل شده است. سازمان‌ها دانش محورتر شده‌اند، و به جای نیروهای یدی برای ذهن‌ها هزینه می‌کنند. نیاز به ارتقای دانش در حال افزایش است، لذا با دانش مانند دیگر منابع ملموس به طور سیستماتیک رفتار شده و از کاوش در حوزه مدیریت دانش به منظور پیشرفت و تقویت رقابت-پذیری استفاده می‌شود (Wong, 2005, 261-279). مدیریت دانش ابزاری سودمند برای سازمان‌هاست تا بتوانند سرمایه هوشی خود را توسعه داده و نوآوری را تشویق کند و از آن مهم‌تر عملکرد مطلوب را به حداکثر برساند (عدلی، ۱۳۸۴، ۹۰-۸۹). توانایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی و دانش دسته جمعی به منظور دستیابی به اهداف خود از طریق فرآیندی شامل تولید دانش، تسهیم دانش و استفاده از آن به کمک فناوری را مدیریت دانش می‌نامند. اصول مدیریت دانش شامل توسعه، اجرا و نگهداری زیر-ساخت‌های فنی و سازمانی به عنوان بستر و الزام انتشار دانش و انتخاب فناوری‌های خاص می‌باشد (نوروزیان، ۱۳۸۴). فعالیت‌های اصلی مدیریت دانش، مشتمل بر سه فعالیت خلق، تسهیم و به کارگیری دانش است. خلق دانش بر توانایی افراد و در نهایت، سازمان در خلق راه حل‌ها و ایده‌های نوین اشاره داشته و تسهیم دانش، بر انتقال دانش به جایی که آن دانش می‌تواند بهترین کاربرد را دارا باشد تمرکز دارد. تسهیم دانش بیان‌کننده تمامی فرآیندهایی است که هم ارائه دانش یا اهدای دانش و هم دریافت دانش یا جمع آوری دانش را در بر می‌گیرد. کاربرد دانش نیز بیان‌کننده استفاده از دانش برای تأثیر مستقیم بر اهداف کاری، تولید محصول و یا ارائه خدمات است (Alazmi, 2003, 7-115). هنوز مفهوم دانش یک مفهوم فازی است و به چند طریق تعریف می‌شود. برای مثال نوناکا و تاکه اوجی (۱۹۹۵)، به دانش به عنوان باور صادق موجه می‌نگرند. گرانت (۱۹۹۶)، دانش را به عنوان آن چه شناخته شده است، تعریف می‌کند چون انواع مختلفی از دانش در سازمان وجود دارد. داوونپورت و پروساک (۱۹۹۸)، دانش را به عنوان ترکیبی از تجربه‌ها، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و بینش خبرگان در نظر می‌گیرند که ساختاری را برای ارزیابی و ترکیب اطلاعات با تجارب جدید فراهم می‌آورد (McIver & et al, 2012, 86-99). مدیریت دانش یک چارچوب سیستماتیک و سازمانی خاص برای تسخیر، اکتساب و سازماندهی، و ارتباط بین دانش ضمنی و صریح کارکنان است، به طوری که کارکنان از آن به طور مؤثر و کارآمد در کار خود استفاده کرده و دانش سازمانی را افزایش دهند (Xu & Quadds, 2012, 18-28). اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان‌ها دانش خود را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه‌بندی شرکت‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند (زعفریان و همکاران، ۱۳۸۷). مدیریت دانش یکی از بزرگترین چالش‌های عصر مدرن است، در حقیقت پیچیدگی دانش مسئله‌ای نیست که به دنبال راه‌حل برای آن باشیم، بلکه خود راه‌حلی برای مشکلات است (Chournazidis, 2013, 327-336). هدف پژوهش حاضر بررسی مدیریت دانش و نقشی که بر سازمان‌ها دارد می‌باشد.

۲. مبانی نظری پژوهش

۲.۱. ضرورت توجه به مدیریت دانش

یکی از عوامل در ارتباط با نیروی انسانی شاغل در سازمان‌ها مسأله مدیریت دانش است. امروزه در جامعه فراصنعتی، تولید حول محور منابع دانش تعریف می‌شود و منابع نامشهود و نامرئی، دانایی و اطلاعات، به عنوان منابع و عوامل عمده تولید، جایگزین



دارایی‌های فیزیکی شده است. مدیریت دانش یکی از موضوعات مهم در مدیریت مدرن به حساب می‌آید که هم پژوهشگران، مدیران و کاربران به اهمیت آن به عنوان عامل مهم در رسیدن و حفظ مزیت رقابتی پی برده‌اند، چون که دانش یکی از منابع پایان ناپذیر ایجاد مزیت رقابتی پایدار به شمار می‌آید، بسیاری از پژوهشگران بر این باورند که دانش از ارزشمندترین و مهمترین منابعی است که یک سازمان دارا می‌باشد (Kigang, 2008, 16).

۲.۲. مدیریت دانش

تعاریف متعددی از مدیریت دانش آمده است که به مهمترین آنها اشاره می‌نماییم: مدیریت دانش عبارتست از گردآوری دانش، قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت‌های برای آنها به عنوان یک سرمایه انسانی، به عبارت دیگر مدیریت دانش بر ذخیره و به کارگیری دوباره اطلاعات تخصصی تأکید دارد (Perez, 1999, 75-84). مدیریت دانش فرآیندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می‌پردازد (نوروزیان، ۱۳۸۶، ۲۶). طبق نظر رینسون و همکارانش^۱ (۲۰۰۵)، مدیریت دانش تکنیک تکامل یافته و تازه برای تفسیر سازمان‌هاست. طبق گفته پالمر و پلات^۲، مدیریت دانش ترکیب یک سری از فعالیت‌ها برای شناسایی، تسخیر یا پردازش، تسهیم و استفاده دانش درک شده است (Chen & Sherif, 2010, 394-409). استیو هالس^۳ (۲۰۰۱)، مفهوم مدیریت دانش را در ارتباط با مفاهیم داده، اطلاعات و دانش مطرح می‌سازد، وی معتقد است که مشکل اصلی در زمینه مدیریت دانش این است که سازمان‌ها نمی‌دانند که چگونه داده را به اطلاعات و اطلاعات را به دانش تبدیل کنند. لذا بسیاری از سازمان‌ها در مدیریت داده و مدیریت اطلاعات باقی مانده‌اند (Halles, 2008). کارل ویگ (۲۰۰۲)، معتقد است که مدیریت دانش یعنی ایجاد فرآیندهای لازم برای شناسایی و جذب داده، اطلاعات و دانش‌های مورد نیاز سازمان از محیط درونی و بیرونی و انتقال آنها به سیستم‌ها و اقدامات سازمان و افراد (Wiig, 2002). مدیریت دانش، ترکیب فرآیندهای اداره، کنترل، خلاقیت، کدگذاری، اشاعه و اعمال قدرت دانش در سازمان است و هدف اصلی آن اطمینان از این است که شخص نیازمند، دانش مورد نیاز خود را در زمان مقتضی به دست می‌آورد، به گونه‌ای که توانایی تصمیم‌گیری به موقع و درست برای او ممکن می‌شود (Daghfus, 2003). مدیریت دانش، مجموعه‌ای از فرآیندها برای فهم و بکارگیری منبع استراتژیک دانش در سازمان است. مدیریت دانش، رویکردی است ساخت یافته که رویه‌هایی را برای شناسایی، ارزیابی و سازماندهی، ذخیره و بکارگیری دانش به منظور تأمین نیازها و اهداف سازمان است (بهرام زاده و معتمدی، ۱۳۸۶، ۲۳). مدیریت دانش، فرآیندی است که به سازمان کمک می‌کند تا مهم‌ترین مهارت‌ها و اطلاعات مورد نیاز و ضروری را برای انجام فعالیت‌هایشان انتخاب، سازماندهی و توزیع کنند و انتقال دهند (Gupta & McDaniel, 2002). مدیریت دانش، فرآیند ایجاد، تأیید، ارائه، توزیع و کاربرد دانش می‌باشد. این پنج عامل در حوزه مدیریت دانش در یک سازمان، زمینه آموزش، بازخورد و آموزش مجدد را فراهم می‌آورد که به طور معمول برای پدید آوردن، نگهداری و احیای قابلیت‌های سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد (کرمی و پیری، ۱۳۸۸، ۲۳). مدیریت دانش عبارت است از بکارگیری اطلاعات درست برای افرادی که نیاز دارند و در زمان مورد نیاز، که به افراد کمک می‌کند دانش را ایجاد و پخش کنند و براساس آن عمل کنند (Holm, 2001). مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها جهت تسلط بر اطلاعات و دانش مهم که بخشی از حافظه سازمان است و معمولاً در یک قالب بدون ساختار بوده و برای موفقیت سازمان، دانش شکلی از سرمایه است که باید در یک قالب و شکلی که بتواند بین افراد مبادله شود، وجود داشته باشد و همچنین در کل سازمان توسعه یابد (Lai & Lee, 2007, 322). سیستم‌های مدیریت دانش با هدف تأثیرگذاری بر شناسایی، خلق، ذخیره‌سازی، بازیابی، تسهیم و به کارگیری دانش مورد نیاز در مراکز و سازمان‌ها به وجود آمده است. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش به دست آورده و فعالیت خود را بر کسب، ذخیره‌سازی و استفاده از دانش متمرکز کند تا بتواند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری از این دانش بهره گیرد. مدیریت دانش نه تنها از زوال دارایی‌های فکری و ذهنی جلوگیری می‌کند، بلکه به صورت مداوم بر این ثروت می‌افزاید. بنابراین مدیریت دانش یکی از اجزای شایستگی

1. Robinson & et al

2. Palmer & Platt

3. Halles

مدیریت ارشد یک سازمان به شمار می‌رود که باید مورد توجه قرار گیرد (رضاییان و همکاران، ۱۳۸۹). از نظر گوپتا، مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا مهمترین مهارت‌ها و اطلاعات مورد نیاز و ضروری را برای انجام فعالیت‌هایشان انتخاب، سازماندهی و توزیع کنند و انتقال دهند (محبوب خواه و همکاران، ۱۳۹۱). مدیریت دانش مشتمل بر عناصری از قبیل اکتساب دانش، سازماندهی دانش، به کارگیری دانش و به اشتراک گذاشتن دانش است. اکتساب دانش به گردآوری و تحلیل اطلاعات و دانش صریح برای انجام هر کاری اشاره دارد. (Suuasse&Sewry, 2003).

۳. پیشینه پژوهش

بات (۲۰۰۴)، در پژوهشی تحت عنوان راهبردهای مدیریت دانش فردی و سازمانی با اذعان به اینکه بخشی از دانش به وسیله سازمان و بخش دیگر به وسیله افراد، درون سازمان درونی می‌شود، معتقد است که این دوگانگی بین دانش فردی و دانش سازمانی نیازمند مجموعه راهبردهای متفاوتی از مدیریت دانش می‌باشد. در این پژوهش بر این نکته اساسی تأکید می‌شود که بهره‌گیری از دانش و مهارت‌های فردی بستگی به ماهیت وظایف و تعاملات بین افراد دارد و چنانچه دانش فردی با دیگران تسهیم نگردد تأثیر چندانی بر دانش سازمانی نخواهد داشت. هالاوی (۲۰۰۵)، تحقیقی را با عنوان سیستم‌های مدیریت دانش در سازمان‌های دانش-محور انجام داده است. هدف این پژوهش، توسعه مدلی است که بتواند برای سنجش موفقیت سیستم مدیریت دانش در سازمان-های دانش محور به کار برده شده بود. مدیریت دانش موفق دارای متغیرهای کیفیت دانش، کیفیت سیستم، کیفیت خدمات، تمایل به کاربرد و رضایت کاربر بود که موفقیت سیستم مدیریت دانش را می‌سنجد. یافته‌ها نشان داد که این مدل پتانسیل کاربرد در مطالعات سیستم‌های مدیریت دانش را دارد. دوپلیس (۲۰۰۷)، تحقیقی را به عنوان نقش مدیریت دانش و نوآوری انجام دادند. نتایج این تحقیق نشان داد که نوآوری در جهان به سرعت در حال تغییر کسب و کار امروزه تکیه‌گاه اصلی سازمان‌ها شده است. ماهیت رشد اقتصادی جهان به واسطه سرعت نوآوری در حال تغییر بوده است. سرعت نوآوری از طریق فناوری به سرعت در حال نمو، چرخه‌های عمر کوتاه‌تر محصول و افزایش نرخ توسعه محصول جدید امکان‌پذیر گردیده است. ژنگ و Zheng و همکاران (۲۰۱۰)، در پژوهشی تحت عنوان ارتباط فرهنگ، ساختار، فناوری و اثربخشی سازمانی: نقش میانجی مدیریت دانش نشان دادند که مدیریت دانش تأثیر فرهنگ بر اثربخشی سازمانی را به طور کامل میانجی (وساطت) می‌کند. لیندندر (Lindner و Wald والد، ۲۰۱۱)، در پژوهشی تحت عنوان عوامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌های موقت تأثیر عوامل فرهنگی، سازمانی، ساختاری و فرآیندهای مربوط به عوامل اثربخشی مدیریت دانش بررسی کرده و به این نتیجه دست یافتند که فناوری اطلاعات، عوامل سازمانی و عوامل فرهنگی به شدت بر موفقیت مدیریت دانش تأثیر می‌گذارند. ژو و همکاران (۲۰۱۲)، در مقاله خود بهبود ظرفیت نوآوری سازمانی از طریق تسهیم دانش ضمنی را عنوان کرده‌اند و بیان می‌دارند که دانش ضمنی اصل و پایه شکل-دهی ظرفیت نوآوری فردی و سازمانی می‌باشد و دانش ضمنی سازمان شامل عنصر تکنیکی، تجربه، صداقت، احساسی و شناختی می‌باشد. یانگ ژو و برنارد (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان مدل کمی از مدیریت دانش برای همکاری تیمی بیان می‌دارد که همکاری مؤثر افراد در سازمان نقش مؤثری در شراکت‌های جهانی بازی می‌کند به همین دلیل مسائل مربوط به کارهای تیمی را مسئله مهمی برشمرده و مدیریت دانش را کلید اصلی مزیت رقابتی می‌داند. در انتها مدلی را با کمک مدیریت دانش بیان می‌دارد که عملکرد کار تیمی را بهبود می‌بخشد. شفیع‌زاده (۱۳۸۶)، در پژوهشی با عنوان مدیریت دانش: نظریه‌ها، فناوری‌ها و رویکردها انجام گرفت به این نتیجه دست یافت که اگر مدیران اهمیت راهبردهای مدیریت دانش را نادیده بگیرند، سازمان آن‌ها توفیق چندانی به دست نخواهد آورد. جواهری کامل (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان مدیریت دانش در تحقیقات، به ارتباط بین سیستم‌های مدیریت دانش و تحقیقات پلیس و اهمیت دانش در کار پلیس پرداخته است. این تحقیق با تعیین مراحل رشد در سیستم‌های مدیریت دانش و تعیین مثال‌هایی از کاربردهای آن در تحقیقات پلیس کمک مهمی به برنامه‌ریزی راهبردی سیستم‌های مدیریت دانش در اجرای قانون می‌کند. گودرزی و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهش خود اشاره می‌کنند که: وجود فرهنگ تسهیم دانش و آموزش و یادگیری مستمر مدیران، گام مؤثری در جهت خلق و انتقال دانش و به کارگیری مدیریت دانش است. همچنین سازمان باید به مدیریت دانش به عنوان یک کل نگاه کند. صلواتی و حق‌نظر (۱۳۸۸)، پژوهشی تحت عنوان بررسی تحلیل عوامل زمینه‌ای مؤثر بر

استقرار سیستم مدیریت دانش در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت انجام دادند. نتایج بدست آمده نشان داد که ساختار سازمانی و فرهنگ سازمانی نسبت به فناوری اطلاعات در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران از آمادگی کمتری برای بکارگیری مدیریت دانش برخوردار می‌باشند. اعتضادی (۱۳۸۹)، در پژوهشی، با عنوان مدل مدیریت دانش در سازمان دولتی با هدف ایجاد رهیافتی نظام‌مند به ارزیابی مؤلفه‌های خلق، ذخیره، تسهیم و بکارگیری دانش در یکی از سازمان‌های ایران پرداخته است. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، در سازمان مورد مطالعه، مؤلفه‌های ذخیره دانش، به کارگیری دانش، تسهیم دانش و خلق دانش به ترتیب در شرایط مطلوب‌تری قرار دارند. همچنین نتایج همبستگی نسبتاً قوی بین چهار مؤلفه چرخه مدیریت دانش را نشان می‌دهد که بیشترین همبستگی بین دو مؤلفه خلق و به کارگیری دانش نشان داده شده است. صلواتی (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان مدل کاربری مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران، چالش‌ها و راهکارها به بررسی عوامل مؤثر بر مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی پرداخته است و ضمن شناسایی ۵۱ شاخص به عنوان مؤلفه‌ای اثرگذار در مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران، این مؤلفه‌ها را در قالب سه دسته: عوامل سازمانی، عوامل محیطی و شهروندان دسته‌بندی نمود. بر طبق نتایج بدست آمده عوامل سازمانی دارای بیشترین اثر و به گونه‌ای مستقیم مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار می‌دهد و عوامل محیطی و شهروندان دانشی نیز به گونه‌ای غیرمستقیم و از طریق اثر گذاشتن بر عوامل سازمانی بر مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران تأثیر می‌گذارند.

۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر در زمره پژوهش‌های توصیفی و از نوع تحلیلی - اسنادی قرار می‌گیرد. در تحقیق توصیفی به دنبال یافتن شرح تفصیلی پدیده‌ای که آن را می‌شناسیم اما همه ابعاد آن را درک نکرده ایم، می‌باشیم. نظرات افراد و گروه‌ها در مورد یک پدیده نیز مصداقی از توصیف است. تحقیق توصیفی شامل مجموعه روش‌هایی است که هدف آنها توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. از روش کتابخانه‌ای نیز جهت گردآوری اطلاعات استفاده گردیده، که از کتاب‌های تخصصی در زمینه مورد پژوهش، مقالات و مجلات معتبر استفاده شده است.

۵. اهداف مدیریت دانش

هدف مدیریت دانش، کشف دیدگاه‌های جدید در یادگیری، خلق دانش و توسعه رقابت‌های درون مرزی و با رویکرد کنکاش‌گرانه در دنیای معاصر است (برگرن، ترجمه: قهرمانی و باقری، ۱۳۸۶). هولس اپل و جوشی (۲۰۰۰)، مهم‌ترین نقش‌های مدیریت دانش را بصورت زیر ارائه داده‌اند: ۱. استفاده از منابع بیرونی؛ ۲. کسب دانش؛ ۳. فرآیند انتخاب؛ ۴. استفاده از دانش؛ ۵. درونی سازی؛ ۶. اهداف بیرونی؛ ۷. بیرونی سازی و ۸. بازخورد (شیرزاد و خوش نظر، ۱۳۸۸).

۶. انواع دانش

بررسی طبقه‌بندی‌های ارائه شده در خصوص دانش این نکته را آشکار می‌سازد که فصل مشترک اکثر صاحب‌نظران در مورد انواع دانش حول محورهای دانش نهفته، دانش آشکار، دانش فردی و دانش سازمانی متمرکز شده است (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵، ۱۹).

۷. اجزای تشکیل دهنده مدیریت دانش

اجزای مدیریت دانش در گروه‌های زیر طبقه‌بندی می‌شود: (۱) رهبری/مدیریت: با فرآیندهای محیطی، استراتژیک و تصمیم‌گیری در سطح شرکت سر و کار دارد که شامل ارزش‌ها، اهداف، نیازمندی‌های دانش، منابع دانشی، اولویت‌بندی، تخصیص منابع و



دارایی‌های دانشی سازمانی است؛ ۲) سازمان: با جنبه‌های عملیاتی دارایی‌های دانشی سر و کار دارد که شامل وظایف، فرآیندها، ساختارهای رسمی و غیررسمی، شاخص‌ها و سنجش‌های کنترلی، بهبود فرآیند و مهندسی مجدد فرآیندهاست؛ ۳) فناوری: با انواع فناوری‌های اطلاعاتی، به ویژه برای پشتیبانی و تواناسازی استراتژی‌های مدیریت دانش و عملیات آن سر و کار دارد؛ ۴) یادگیری: با جنبه‌های رفتاری سازمان و مهندسی اجتماعی سر و کار دارد. این جنبه بر اصول و عملیاتی برای اطمینان از تسهیم دانش و افزایش همکاری افراد تمرکز دارد و تأکید و تمرکز آن بر شناسایی و کاربرد ویژگی‌های مورد نیاز برای یادگیری سازمانی است (Watson, 2003, 5-10).

۸. فرآیند مدیریت دانش

فرآیند مدیریت دانش از ۵ مرحله ایجاد، اعتبار بخشی، سازمان دهی 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. الف) ایجاد دانش: ایجاد دانش به توانایی سازمان‌ها در ایجاد ایده‌ها و راه‌حل‌های نوین و مفید اشاره دارد. سازمان‌ها با توسعه و تجدید ساختار دانش قبلی و کنونی با روش‌های مختلف به خلق واقعیت‌ها و مفاهیم جدید می‌پردازد. ایجاد دانش فرآیند مهمی است که در آن انگیزه، تلقین، تجربه و شانس نقش مهمی دارند؛ ب) اعتبار بخشی به دانش: به گستره‌ای اشاره دارد که شرکت‌ها می‌توانند بر روی دانش اثر گذاشته و اثرات آن را بر محیط سازمانی ارزیابی نمایند. چرا که با گذشت زمان بخشی از دانش گذشته نیاز به بازنگری و انطباق با واقعیت‌های کنونی دارد؛ پ) سازماندهی دانش: سازماندهی حاکی از شیوه‌هایی است که به واسطه آن دانش در مکانی خاص ذخیره شده و به اعضای سازمان ارائه می‌گردد. به طور کلی سازمان‌ها می‌توانند روندهای مختلفی را در جهت ایجاد دانش پایه خود اتخاذ نمایند؛ ت) اشاعه دانش: لازم است که دانش قبل از بهره‌برداری در سطوح سازمان در درون سازمان به اشتراک گذاشته شود. تعامل بین فناوری‌های سازمان، فنون و افراد می‌تواند اثر مستقیم بر توزیع دانش داشته باشد؛ ث) کاربرد دانش: به طور کلی دانش سازمانی باید در جهت محصولات، خدمات و فرآیند 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 (بهرام‌زاده و معتمدی، ۱۳۸۶، ۲۶).

۹. زیرساخت مدیریت دانش

برای اینکه دانش بتواند اعمال قدرت کند نیازمند زیرساخت گسترده‌ای است. زیرساخت مورد نیاز مدیریت دانش برخلاف زیر-ساخت مدیریت اطلاعات صرفاً فیزیکی نیست، زیرساخت مدیریت دانش به دو گروه طبقه‌بندی می‌شود:

الف) زیرساخت فیزیکی: که آن را می‌توان سکوی تکنولوژی سازمان، پیامد اشاره بر استقرار و کاربرد گسترده تکنولوژی اطلاعاتی دارد. برای اینکه فعالیت‌های مدیریت دانش به درستی انجام شود نیاز به پیشرفته‌ترین ابزارهای اطلاعاتی در سازمان است.

ب) زیرساخت انسانی - اجتماعی: دارای دو مؤلفه مهم است، یکی از آنها فرهنگ و ارزش‌های جمعی است که مسیر جریان دانش را هدایت می‌کند و امتیاز دسترسی به دانش را مستحکم می‌کند. مؤلفه دیگر اعتماد است، پهنای زیرساخت انسانی، اعتماد بین افراد درون سازمان، مدیریت و کارکنان است (عدلی، ۱۳۸۴).

۱۰. موانع مدیریت دانش

موانع بر سر راه مدیریت دانش را می‌توان به ۵ دسته اصلی تحت عنوان عوامل انسانی، عوامل سازمانی، عوامل فرهنگی، عوامل سیاسی، عوامل فنی و تکنولوژیکی تقسیم نمود که در ادامه شرح داده می‌شوند.



الف) عوامل انسانی: یکی از موانع عمده مدیریت دانش این است که انسان‌ها به هر دلیلی نخواهند دانش خود را تسهیم کنند و از آن منحصرأ برای پیشرفت شخصی استفاده کنند. شاید بتوان گفت موانع انسانی مدیریت دانش بیش از سایر موانع حائز اهمیت است، زیرا دانش ماهیتی انسانی و اجتماعی دارد. ب) عوامل سازمانی: عمده این عوامل عبارتند از: عوامل ساختاری، عوامل مدیریتی، سیستم‌های حقوق و دستمزد و جبران خدمت، سیستم‌های آموزشی. پ) عوامل فرهنگی: تأثیر عوامل فرهنگی بر اثربخشی برنامه‌های مدیریت دانش انکارناپذیر است. اگر فرهنگی توزیع و تسهیم دانش را تشویق نکند، مدیریت دانش با چالش روبرو خواهد شد. لذا باید این فرهنگ ترویج شود که «توزیع دانش هم قدرت است»، تا مردم دانش خود را در اختیار دیگران قرار دهند. ت) عوامل سیاسی: موانع سیاسی در سازمان‌های دولتی چشم‌گیرتر هستند. ثبات یا عدم ثبات و فضای سیاسی کشور نیز به دلیل اثرگذاری بر فرآیند خط‌مشی‌گذاری و ثبات مدیریت در سازمان‌های دولتی، مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار خواهد داد. ث) عوامل فنی و تکنولوژیکی: استفاده از فناوری‌های مناسب در سازمان می‌تواند در نگهداری دانش آشکار کمک قابل توجهی بنماید، در غیر این صورت بخش عمده‌ای از دانش‌های ایجاد شده از بین خواهند رفت (ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵، ۱۱۲-۱۱۱).

۱۱. نتیجه‌گیری

نوناکا (۱۹۹۴)، معتقد است اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می‌شود که توسط اشخاص تفسیر گردد، با عقاید و تعهدات آنها آمیخته شود و به آن مفهوم داده شود. در این فرآیند، نقش انسان‌ها بسیار اهمیت دارد، از یک طرف دانش حاصل عمل انسانی و از طرف دیگر، مسئولیت مدیریت دانش را عهده‌دار هستند، یعنی مدیریت افرادی که تمایل به دانش آفرینی و تبادل آن با دیگران دارند. مدیریت دانش عبارتست از اجرای مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمانی. مدیریت دانش، نوعی فناوری است که به دانش تأکید دارد و بر آن است تا از طریق بکارگیری مؤثر دانش به حل مشکلات بپردازد. مدیریت دانش با ایجاد و توسعه دارایی‌های دانشی یک سازمان، با نگرش فرا رفتن از اهداف سازمان مرتبط است و مستلزم تمام فعالیت‌هایی است که با شناسایی، اشتراک و ایجاد دانش مرتبط هستند. به عبارتی مدیریت دانش یک استراتژی مهم برای بهبود مزیت رقابتی و عملکرد سازمانی شده است، زیرا مدیریت مناسب دانش و نفوذ آن در سازمان موجب می‌شود تا سازمان نوآوری، هوش و انطباق-پذیری بیشتری از خود نشان دهد. مدیریت دانش بر این اندیشه استوار است که ارزشمندترین منبع هر سازمان دانش کارکنان آن است. این تمرکز از نرخ بالای تغییرات در سازمان‌های امروزی و کل جامعه نشأت می‌گیرد. مدیریت دانش بر این اصل تأکید دارد که امروزه همه کارها دانشی است و همه کارکنان به نوعی کارکنان دانشی به حساب می‌آیند. اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش، نیازمند نگرشی همه جانبه و فراگیر به عوامل مختلف سازمانی است. چالش اصلی سازمان‌ها، درک مدیریت دانش و چگونگی پیاده‌سازی آن در قالب یک نظام مدیریت دانش هنوز نامشخص است. مهم‌ترین ویژگی نظام مدیریت دانش، کیفیت نظام است که معمولاً بر عملکرد آن و بهره‌برداری از منابع تأکید دارد. در واقع می‌توان گفت، تصمیم‌گیری امری متمرکز است که به نظام مدیریت دانش نیاز دارد تا منابع اطلاعاتی موردنظر را برای بهینه‌سازی آن تأمین کند. بر این اساس، دانش و مدیریت دانش در سازمان‌ها به یکی از متغیرهای مهم و تأثیرگذار بر عملکرد سازمانی تبدیل شده است. در این میان سازمان‌هایی که درجه بالایی از خلاقیت و مفید و کاربردی به استراتژی کلیدی برای سازمان تبدیل شده است. در این میان سازمان‌هایی که درجه بالایی از خلاقیت و عملکرد کاری دارند دانش خود را به صورت اثربخشی مدیریت می‌کنند. هدف پژوهش حاضر بررسی مدیریت دانش و نقشی که در سازمان‌ها دارد می‌باشد که با روش توصیفی به بررسی آن پرداخته شد. ابتدا تعاریف مهمی از مدیریت دانش ارائه گردید و سپس پیشینه پژوهش، اهداف و ضرورت مدیریت دانش در سازمان‌ها، موانع و زیرساخت‌ها بررسی گردید. نتیجه بررسی پژوهش حاضر حاکی از تأثیر مثبت و بسزایی است که مدیریت دانش در موفقیت و رشد سازمان‌ها دارد.

۱۲. پیشنهادات

- ✓ فرآیند به اشتراک گذاری دانش در داخل و خارج سازمان بهبود یابد؛
- ✓ یادگیری را از حالت مقطعی و برای عده‌ای خاص خارج نموده و آنرا در سازمان فراگیر نمایند؛
- ✓ با بهره‌گیری از تصمیم‌گیری مشارکتی و گروهی، ضمن استفاده از دانش و تجربه کارکنان، این فرآیند را به یک فرآیند یادگیری و تسهیم دانش بدل سازید؛
- ✓ بایستی در بین کارکنان در سازمان فضایی همانند جلسات هم‌اندیشی فراهم ساخت که از این طریق از دانش و تجربیات یکدیگر استفاده به عمل آید.

منابع و مراجع

- ابراهیمیان جلودار، سید یاسر؛ ابراهیمیان جلودار، سید روح اله و ابراهیمیان جلودار، سید محمد (۱۳۹۱). بررسی اثربخشی مدیریت دانش (با مروری بر توانمندی‌ها و فرآیند مدیریت دانش)، مجله توسعه سازمانی پلیس، شماره ۴۱، ص ۹۰.
- اسکندری، مجتبی و پورسعید، مسعود (۱۳۸۹). بررسی عوامل مرتبط با اجرای موفق مدیریت ارتباط با مشتری CRM، مجله علوم انسانی دانشگاه امام حسین (ع)، شماره ۸۱، ص ۱۵۱.
- اعتضادی، شبنم (۱۳۹۰). مدل مدیریت دانش در سازمان دولتی، مقاله برگزیده هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران.
- برگرن، برایان (۱۳۸۶). مبانی مدیریت دانش، ترجمه: محمد قهرمانی و محمد باقری، چاپ اول، تهران: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
- زعفریان، رضا؛ اسماعیل‌زاده، مونا و شاهی، نساء (۱۳۸۷). ارائه الگوی پیاده‌سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط، فصلنامه توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره ۲.
- شفیع‌زاده، حمید (۱۳۸۶). مدیریت دانش: نظریه‌ها، فناوری‌ها و رویکردها، فصلنامه تخصصی پارک‌ها و مراکز رشد، شماره ۱۳.
- شیرزاد، بهارک و خوش‌نظر، حسین (۱۳۸۸). تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد پژوهشی دبیران دوره متوسطه از دیدگاه مدیران، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، شماره ۲.
- صلواتی، عادل و حق‌نظر، فرشته (۱۳۸۸). بررسی تحلیل عوامل زمینه‌ای مؤثر بر استقرار سیستم مدیریت دانش در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران، مجله فراسوی مدیریت، ۳ (۱۰)، صص ۷۷-۱۰۴.
- صلواتی، عادل (۱۳۸۹). مدل کاربست مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران، چالش‌ها و راهکارها، فصلنامه مدیریت صنعتی دانشکده علوم انسانی دانشگاه آزاد اسلامی، سال پنجم، شماره ۸۲، صص ۱۲۶-۱۰۷.
- عدلی، فریبا (۱۳۸۴). مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه، صص ۹۰-۸۹.
- کریمی، مهتاب و پیری، زکیه (۱۳۸۸). کاربرد مدیریت دانش در کدگذاری بالینی در سازمان‌های مراقبت بهداشتی، مدیریت اطلاعات سلامت، شماره ۴، ص ۲۳.
- گودرزی، محمود؛ ابوترابی، مجتبی؛ دستی‌گردی، مهدی و دستی‌گردی، کاظم (۱۳۸۸). ارتباط فرهنگ سازمانی با مدیریت دانش مدیران ستادی سازمان تربیت بدنی، مدیریت ورزشی (حرکت)، ۲، ۲۱۴-۲۰۱.
- محبوب‌خواه، فرهاد؛ خدیوی، اسداله و ایرانزاده، سلیمان (۱۳۹۱). مدیریت دانش، چالش‌ها و راهکارها، اولین همایش ملی کارآفرینی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خمینی شهر، ۳.

نوروزیان، میثم (۱۳۸۶). کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی، مجله تدبیر، شماره ۱۵۶، ص ۲۶.

نوروزیان، میثم (۱۳۸۴). کاربرد مدیریت دانش در بخش دولتی، تدبیر، شماره ۱۵۶.

Alazmi, mutiiumzairi(2003). Knowledge management critical success factors, in journal of knowledge management 15(3), pp: 7-115.

Chen, I. and Mohamed, sherif(2010). The strategic importance of tacit, Dianne P. ford and sand staples, Are full and partial knowledge sharing the same, Journal of knowledge management , Vol.14, No.3,PP:394-409.

Chournazidis Anastasia J(2013). Functionality and feasibility of knowledge management in enterprises, Social and Behavioral Sciences 73, PP: 327- 336.

Gupta A., McDaniel J(2002). Creating competitive advantage by effectively managing knowledge: A framework for knowledge management., Journal of knowledge management practice, octobr. Available at: [http://www.Tlance.com/article 39.htm](http://www.Tlance.com/article%2039.htm).

Holm, J(2001). Capturing the spirit of knowledge management, Paper presented at the American conference on information systems, Boston, MA, and August 3-5; in 32.

Lai. M. F. and Lee G.G (2007). Relationships of organizational culture toward knowledge activities, Business process management. Journal Vol.13, No. 2, P:322.

Lindner, F.,& Wald, A.(2011). Success factors of knowledge management in temporary organizations international journal of project management, 29, PP: 877- 888.

McIver, Derrick. A &Lengnick- Hall, Cynthia. A &Lengnick- Hall, Mark & Rama chandran, Indu(2012). Integrating knowledge and know: A fram work for understanding knowledge in practice . Human Resource management Review,22, PP: 86-99

Perez.E(1999). Knowledge management in the library, Database, vol.22,No.2, PP: 75-84.

Suuassee N.N., SewryD.A(2003). An investigation of knowledge management implementation strategies; Proceeding of SAICSIT.

Wiig, Karl(2002). Application of knowledge management in public administration, available at: www.egove.pl.

Wong, K. R(2005). Critical success factors for implementing knowledge management in small and medium enterprise, industrial management & data systems, 105(3), pp:261- 279.

Watson L(2003).Applying knowledge management (e-book): Techniques for building corporate memories; Morgan kaufmann publishers, PP: 5-10.

Xu, J &Quadds, M(2012). Examining a model of knowledge management systems adoption and diffusion: A partial .least square approach. Knowledge – based systems, 27, 18-28.

Yang xu, AlianBernard(2013). A quantitative model on knowledge management for team cooperation, knowledge Based systems, Vol.45, pp: 41-46.

Zheng, W; Yang, B., & McLean, G(2010). Linking organizational culture, structure, strategy and organizational effectiveness: Mediating role of knowledge management. Journal of Business Research, 63, PP: 763- 771.

Zhi-guo, Liu & Cui-Jian(2012). Improve Technological Innovation capability of enterpeises through tacit knowledge sharing. Procedia engineering, No.29, PP: 2072-2076.