

جایگاه مدیریت دانش در هوش سازمانی

مسعود طاهری لاری^{۱*}

دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، گروه مدیریت دولتی، Masoud Taheri Lari@yahoo.com

چکیده

امروزه دانش موجود در سازمانها از مهمترین دارائی های آنها محسوب می شود. اهمیت این دارائی به اندازه ای است که در شرایط رقابتی کنونی به منزله سرمایه فکری سازمان تلقی می گردد. برخورداری از چنین دانشی برای ادامه حیات سازمان دارای اهمیتی قابل توجه است.

بنابراین سؤال اساسی در این نوشتار این است که بین مدیریت دانش و هوش سازمانی چه رابطه ای وجود دارد؟ و مولفه های هر کدام از آنها چیست؟ براین اساس با استناد به تحقیقات اندیشمندان و پژوهشگران مختلف به تعیین این مولفه ها و رابطه مدیریت دانش و هوش سازمانی پرداخته شده است. فرایند تحلیل به صورت استقرایی و با استفاده از یافته های حاصل از مرور مبانی نظری در زمینه مدیریت دانش و هوش سازمانی می باشد. نتایج حاصل از تحقیق نشان می دهد که ارتباط تنگاتنگی بین مدیریت دانش و هوش سازمانی وجود دارد و به عبارتی مدیریت دانش یکی از مولفه های هوش سازمانی است.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، هوش سازمانی، یادگیری سازمانی

۱- مقدمه

مزیت های رقابتی آینده به شکل توانایی سازمانها در مدیریت دانش و اطلاعات جلوه گر خواهد شد و سرمایه های فیزیکی و مالی، جای خود را به سرمایه های فکری و ذهنی می دهند و قدرت ذهن، قدرت غالب و مسلط در عرصه های رقابت جهانی می شود. دراکر با به کارگیری واژگانی همچون کار دانشی، دانشگر و سازمان دانشی، نوع جدیدی از سازمانها که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد خبر می دهد. براساس این نظریه، در آینده جوامعی انتظار توسعه و پیشرفت خواهند داشت که سهم بیشتری از دانش نه سهم بیشتری از منابع طبیعی را به خود اختصاص دهند.

سازمانهای امروزی نیز با تغییرات و تحولات نوظهوری در محیط های اقتصادی، اجتماعی، فناوری، فرهنگی و سیاسی روبرو هستند که واکنش اثربخش این سازمان ها در چنین محیطی به توانایی های دانشی آنها بستگی دارد. بنابراین، ارتقاء و بهبود هوش سازمانی بر پایه پیاده سازی مدیریت دانش می تواند در طراحی سازمانهای هوشمند و بهره برداری از فرصتها و مقابله با تهدیدات محیطی بسیار کارآمد باشد.

۱ و * - دانش آموخته دوره دکتری رشته مدیریت دولتی واحد علوم و تحقیقات دانشگاه آزاد اسلامی تهران

۲- تعریف هوش سازمانی

کارل آلبرخت معتقد است که هوش سازمانی، قابلیت یک سازمان در تحرک بخشیدن به توانایی ذهنی سازمان و تمرکز دادن این توانایی در جهت تحقق رسالت سازمانی است (Albrecht, K, 2002). هوش سازمانی، ترکیبی از تمام مهارت های لازم برای سازمان است که این مهارت ها شامل قابلیت سازگاری با تغییر، سرعت در کنش و واکنش، انعطاف پذیری و توانایی نوسازی است (Schusk, G, 1996). ماتسودا (Matsuda, T. 1992) یکی از پدیدآورندگان نظریه هوش سازمانی معتقد است که هوش سازمانی ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی است. مدل هوش سازمانی که ماتسودا معرفی می کند باعث یکپارچگی پردازش دانش انسان و دانش بر پایه ماشین در توانایی حل مسئله می باشد. از دیدگاه او، هوش سازمانی توانایی یک سازمان در حل مسائل سازمانی است.

۳- دیدگاه ها در رابطه با انواع هوش سازمانی

هوش سازمانی را می توان از دو دیدگاه مورد مطالعه قرار داد (Matsuda, T, 1992).

۳-۱- هوش سازمانی به عنوان یک فرایند

این دیدگاه، بیانگر تجمیع و هماهنگی هوش فنی و انسانی در درون یک سازمان است. هوش فنی، توانایی سازمان در پردازش دانش و اطلاعات رایانه ای است که در نظام ارتباطات امروز دارای اهمیت است و هوش انسانی که موفقیت در بکارگیری فناوری اطلاعات به این نوع هوش بستگی دارد شامل مهارتهایی همانند تفکر، بصیرت و هوشیاری است (Schusk, G 1996). در این دیدگاه، تجمعی بودن هوش سازمانی مطرح است که به صورت سلسله مراتبی تجلی پیدا می کند و شامل دانش در سطح فردی، گروهی و سازمانی است و هماهنگی بین آنها به عنوان یک فرایند مورد تاکیدست. هوش سازمانی با این نگاه، دارای پنج مولفه (حافظه سازمانی، دانش سازمانی، یادگیری سازمانی، ارتباطات سازمانی، عملکرد سازمانی) (Unland, R. 1994) می باشد.

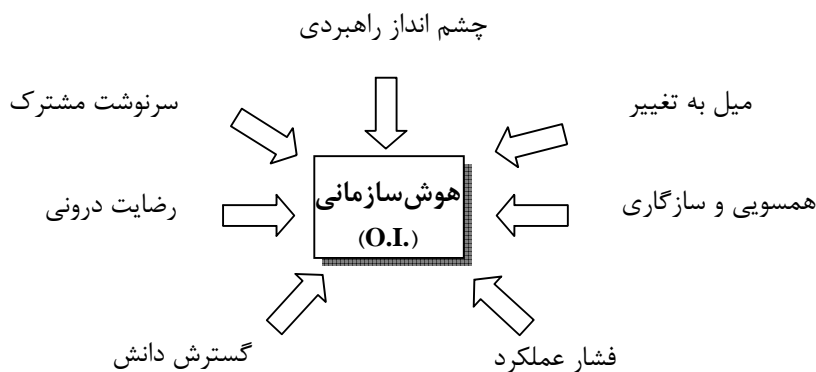
۳-۲- هوش سازمانی به عنوان نتیجه فرایند

در این دیدگاه از اطلاعات و دانش موجود برای بهبود و حل مسائل استفاده بعمل می آید. بکارگیری دانش در زمان، مکان مناسب و پاسخگویی سریع به تغییرات نشان دهنده هوش سازمانی به عنوان نتیجه است. که در این دیدگاه هوش سازمانی در بازده سازمان تجلی پیدا می کند. و به عبارتی این دیدگاه بر توانایی انتقال هوش سازمانی در ارائه خدمات و محصولات تاکید می نماید و خط مشی ترکیبی و طرح و راهنماییهای جهت طراحی سیستم اطلاعاتی برای سازمان تهیه می کند.

۴- ابعاد و ویژگی های هوش سازمانی

دکتر هوارد گاردنر^۱ محقق و روانشناس دانشگاه هاروارد ادعا می کند که انسان بیش از یک نوع هوش دارد. برخلاف دیدگاه قدیمی در مورد هوش افراد که از یک نوع «فاکتور جی» یا سطح شایستگی عمومی به وجود آمده است، گاردنر می گوید که ما نیم جین یا بیشتر «هوش» داریم. طبق گفته گاردنر این انواع هوش شامل، هوش تعریف شده به شکل سنتی همانند هوش انتزاعی، اجتماعی، عملی، احساسی، ظرافت طبع و مهربانی را شامل می شود. به طور مشابه، می توانیم بگوییم که سازمانها چندین نوع هوش و یا ابعادی از شایستگی دارند و یا دارای هوش کمی هستند. در حقیقت هر کدام از این ابعاد هفت گانه هوش ارتباط مکملی با همدیگر دارند. همانطور که در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.

^۱ - Howard Gardner



شکل شماره ۱ - هفت شاخص هوش سازمانی

هر یک از هفت بعد هوش سازمانی دربر گیرنده مجموعه ای از رفتارها، یک مشخصه ساختاری، یک فرآیند یا یک روش خاص عملی نیست، بلکه یک ویژگی است. هر یک از این ویژگی ها یا هوش ها، چندین پیش بینی کننده یا عواملی علی دارند. این پیش بینی کننده ها می توانند ساختارهای سازمانی روشن، رهبری شایسته، محصولات و فرآیندهای متناسب با تقاضای محیط کسب و کار، مأموریت های منسجم، اهداف روشن، ارزشهای هسته ای و سیاستهایی که حقوق و رفتار کارکنان را مشخص می کند را شامل شود. در هر بعد، ما می توانیم چندین پیش بینی کننده داشته باشیم که می تواند در حداکثر کردن آن عامل هوشمندی تأثیر داشته باشد. هفت ویژگی هوش به صورت زیر تشریح می شود.

۴-۱- چشم انداز راهبردی^۱

هر اقدام مهمی نیازمند یک نظریه، مفهوم و یک اصل سازمان دهی و یا تعریف از مقصدی است که برای نیل به آن تلاش می شود. رهبران آنها باید سئوالهایی را بپرسند و پاسخ دهند، همانند: ما که هستیم؟ برای چه وجود داریم؟ ارزش اصلی کاری که در هسته وجودی ما قرار دارد چقدر است؟ چرا دنیا باید کاری که ما انجام می دهیم را قبول و تحسین کند و به آن پاداش دهد؟

۴-۲- سرنوشت مشترک^۲

وقتی همه یا اکثر مردم، شامل ذینفعان همانند عرضه کنندگان کلیدی و شرکای تجاری و در بعضی موارد حتی خانواده های آنها در یک کار درگیر می شوند، با دانستن اینکه مأموریت چیست، داشتن حس یک هدف مشترک و فهمیدن نقش های فردی در دستیابی به مأموریت موجب تقویت همکاری بین افراد می شوند. این فکر که «ما همه در یک کشتی هستیم» احساس نیرومندی اجتماعی و روحیه همکاری ایجاد می کند.

۴-۳- میل به تغییر^۳

افرادی که در این محیط ها هستند، نیاز به بازسازی طرح کسب و کار به عنوان تجربه ای برای آموختن راههای جدید موفقیت احساس می کنند. میل برای تغییر باید به اندازه کافی بالا باشد تا انواع تغییرات مورد اشاره در دیدگاه استراتژیک عملی شود.

۴-۴- رضایت باطنی^۴

جدا از عامل سرنوشت مشترک، عامل رضایت باطنی شامل رضایت برای انجام فعالیت بیش از استاندارد است. روانشناسان سازمانی به تلاش بصیرتی به عنوان مقدار انرژی که اعضای سازمان بیشتر و بالاتر از سطحی که لازم است به کار می گیرند

^۱ - Strategic Vision

^۲ - Shared Fate

^۳ - Appetite For Change

^۴ - Heart

اشاره می کنند. در کاری که رضایت باطنی در آن نباشد یا کم باشد، کارکنان فقط براساس شرح وظایفشان کار انجام می دهند. در سازمانی که رضایت درونی در آن بالا باشد، رهبران به گونه ای سعی می کنند تا معیارهایی از تلاش بصیرتی را بدست آورند. برای مثال، تمایل کارکنان برای رسیدن به چیزی بیش از انتظار، زیرا آنها موفقیت شان را با موفقیت سازمان تعریف می کنند.

۴-۵- همسویی و سازگاری^۱

اعضای هر گروهی در سازمان نمی توانند بدون داشتن قوانین مشخصی با یکدیگر تعامل داشته باشند. آنها باید برای تحقق رسالت سازمان، مشاغل را سازماندهی و تقسیم کار انجام دهند و یک سری قوانین را برای تعامل با یکدیگر و محیط به کار گیرند. هر ساختار سازمانی را که تصور کنید محدودیت ها، فشارها و همچنین حمایت های همکارانه را اعمال می کند. با یک سیستم به هم ریخته نمی توان به طور هوشمندانه و موثر فعالیت کرد. وقتی که طراحی سازمان و ساختار آن، سیستم ها، روش ها، فرآیندها، سیاستها، قوانین و قواعد و سیستم پاداش، مردم را به سمتی غیر از مأموریت سازمان هدایت می کند راه حل تبدیل به مشکل می شود.

۴-۶- گسترش دانش^۲

امروزه بیشترین موفقیت یا شکست یک سازمان براساس استفاده موثر از دانش، اطلاعات و داده ها است. تقریباً هر سازمانی به شدت به دانش مورد نیاز، دانستن چگونگی، قضاوت، هوش و حس مشترک، صلاحیتی که افرادش دارا هستند، هم چنین، ارزش اطلاعات کاربردی که هر دقیقه از طریق ساختارش جریان می یابد وابسته است. توانایی ایجاد، تبدیل، انتقال، سازماندهی، و به کارگیری دانش، حیاتی ترین عامل رقابت در محیط های کسب و کار پیچیده است. فراتر از استفاده درست از ابزارهای IT برای «مدیریت دانش» باید با توجه به فرهنگ سازمانی از منابع اطلاعاتی و فکری قابل ارزش استفاده به عمل آید. به این ترتیب احتمالاً شایسته این است که گسترش دانش به جای یک موضوع ساختاری یا تکنولوژیکی به یک موضوع مربوط به انسان شناسی تبدیل شود. هوش سازمانی باید شامل جریان آزاد دانش در میان فرهنگ و تعادل دقیق بین نگهداری اطلاعات حساس و قابل دسترس بودن اطلاعات در نقاط کلیدی مورد نیاز و همچنین حمایت و تشویق برای ایده ها و ابداعات جدید باشد.

۴-۷- فشار عملکردی^۳

اینکه مدیران و مجریان سازمان از عملکرد سازمان و رسیدن به اهداف راهبردی و نتایج تاکتیکی آگاه شوند کافی نیست در یک سازمان هوشمند هر کسی باید عملکرد خودش را در نیل به رسالت سازمان ارزیابی کند و برای موفقیت جمعی تلاش نماید. وقتی افراد برای تحقق رسالت سازمانی پاسخگویی همدیگر هستند یک فرهنگ عملکردی شکل می گیرد و هر عضو جدید می تواند حس مشارکت را به عنوان یک الزام درک کند. این هفت بعد یا شاخص های هوش سازمانی در شکل شماره ۱ به صورت خطوط همگرا به سمت یک موقعیت سینتروپی ترسیم شده است. ما آن را به عنوان یک مدل بنیادی در نظر می گیریم.

۵- چهار توانمندساز کلیدی هوش سازمانی

داشتن یک مدل برای تعریف و ارزیابی جایگاه هوش سازمانی در یک سازمان، می تواند خیلی مفید باشد. ولی سئوالهای اصلی که هر مجری باید با آن مواجه شود عبارتند از: ما چگونه می توانیم سطح هوش جمعی را در کارمان افزایش دهیم؟

^۱ - Alignment and Congruence

^۲ - Knowledge Deployment

^۳ - Performance Pressure

چگونه ممکن است که سطح آنترپی^۱ را کاهش و سطح سینتروپی^۲ را افزایش داد؟ استراتژی ها و اقدامات خاص برای باهوش شدن جمعی چیست؟ ما حداقل می توانیم چهار استراتژی اولیه را که می تواند سازمان را با هوشتر کند و در پیشرفت برای رسیدن به هدف و تعدیل کردن تغییرات مورد نیاز محیطی توانا تر کند، تعریف کنیم. این چهار عامل کلیدی می تواند حرکت پایدار سازمان را به سمت سطوح بالاتر هوشمندی جمعی هدایت کند.

۵-۱- رهبران فکری^۳

در هر سازمانی تعدادی از افراد هستند که می توانند فراتر از نقش و قوانین تعریف شده توسط ساختار سازمانی فکر کنند. وسعت دید آنها، مهارت های ادراکی و توانایی در تشخیص و تعیین متغیرهای کلیدی و اولویت بکارگیری آنها در شرایط مختلف معمولاً آنها را در هر کاری که مسئولیت آن را برعهده دارند کارآمد می کند. اکثر مدیران دوراندیش می دانند که این افراد چه کسانی هستند. آنها ممکن است در کارهای مدیریتی باشند یا در مسئولیت های دیگر، همانند متخصصان حرفه ای، یا مشاوران که برای ایجاد تغییر و بهبود سازمانی و ارتقاء هوش سازمانی آموزش دیده باشند.

۵-۲- انجمن های ذینفع^۴

انجمنهای ذینفع می توانند عوامل خیلی موثری در تغییر، پیشرفت سازمانی و بهبود هوش سازمانی باشند. متأسفانه آنها می توانند خیلی شکننده نیز باشند. بسیاری از مروجان مدیریت دانش تلقی شان این است که انجمن های ذینفع به صورت خود به خود شکل می گیرند و پیشرفت می کنند. البته آنها اغلب خود به خود شکل می گیرند. معمولاً نیز به همان سرعت هم از بین می روند. جلسات ادهوک^۵ گروه های بحث مجازی نمونه های از این انجمن ها هستند.

۵-۳- ادهوکراسی^۶

بعضی مواقع یک موضوع سازمانی که مشکل و سخت است نیازمند یک «گروه حل مسئله» یا ضربت است تا آن را حل کنند. بسیاری از سازمانها از ادهوکراسی های تخصصی تیم های ناپایدار، گروههای عملیاتی، کمیته ها یا گروههای مشورتی استفاده می کنند تا یک مشکل خاص سازمانی را حل کنند. بکارگیری آنها در سازمان موجب ارتقاء هوش سازمانی می شود.

۵-۴- سکوی دانش^۷

امروزه هر سازمانی در اندازه مشخص یا پیچیده نیازمند یک سکو و زیربنای IT مشخص و در حال رشد مداوم است تا فرآیند گسترش دانش را حمایت کند. فناوری اطلاعات نه تنها یک ابزار بلکه یک ضرورت و یک عنصر حیاتی برای سازمان است که مدیران دانش لازم را از این طریق کسب نمایند.

شکل شماره ۲ نشان می دهد که چگونه این چهار عامل توانمندساز (در مرکز)، با هفت بعد یا شاخص های کلیدی هوش سازمانی (حلقه بیرونی) می تواند یک دورنمای اجرایی قوی فراهم کند که از طریق آن می توان به رویکرد جامع توسعه سازمان به عنوان یک سازمان هوشمند دست یافت.

¹ - entropy

² - Syntropy

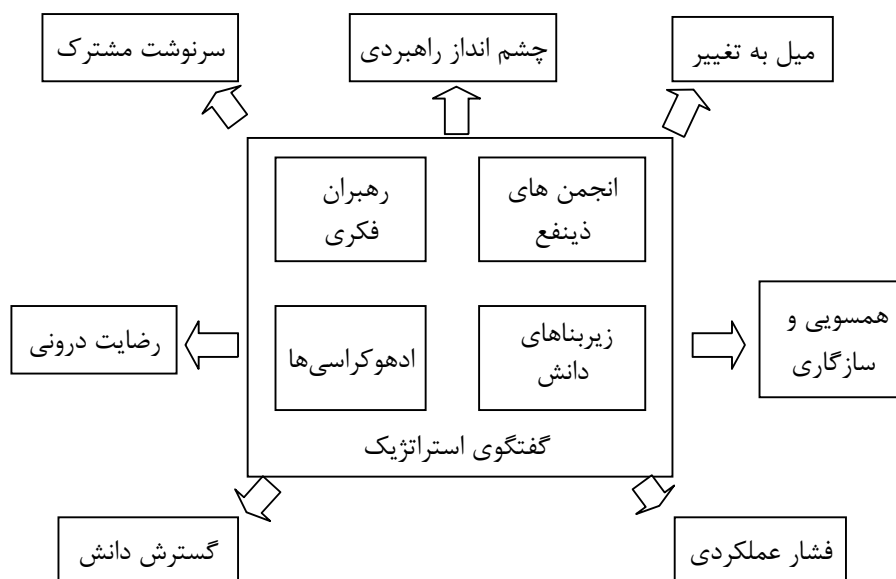
³ - Thought Leaders

⁴ - Communities of Interest

⁵ - Ad-hoc

⁶ - Ad-hocracies

⁷ - Knowledge Platform



شکل شماره ۲- چشم انداز اجرایی برای هوش سازمانی و مدیریت دانش (Albercht, K., 2002)

۶- تعریف مدیریت دانش

تعریف مدیریت دانش به دلیل مفهوم چندسطحی آن مشکل است (Lee and Choi, 2003, 179). و هنوز در تعریف مدیریت دانش اتفاق نظر وجود ندارد. بعضی از نویسندگان، مدیریت دانش را در تسهیم دانش متمرکز می دانند. برخی دیگر تاکید خود را بر خلق دانش عنوان می کنند ولی مهم این است که مدیریت دانش را یک فرایند تلقی کرد. فرایندی که از مراحل منطقی و منظم تشکیل شده است.

مالپوترا معتقد است که مدیریت دانش شامل فرایند سازمانی است که ترکیب هم افزایی از ظرفیت پردازش داده ها و اطلاعات توسط فناوری اطلاعات و ظرفیت خلاقیت و نوآوری توسط انسان را جستجو می کند. بوکوتیز (۲۰۰۲) مدیریت دانش را فرایندی تعریف می کند که از طریق آن سازمان با استفاده از دارایی های فکری و مبتنی بر دانش خود به تولید ارزش و ثروت می پردازد. از دیدگاه سایمون (۱۹۹۶) 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. از دیدگاه داونپورت مدیریت دانش، مدیریت دارایی های سازمان است که از طریق آن ارزش افزوده دانش خلق می شود و عملکرد فعالیتهای مختلف سازمان کارآمد و اثربخش خواهد شد.

۷- دیدگاه ها در رابطه با مدیریت دانش

همانند تعریف کردن مدیریت دانش که به علت دربرگرفتن برد گسترده ای از مفاهیم علمی و فلسفی مشکل و گوناگون است (Beckman, 1999). دیدگاهها نسبت به مدیریت دانش نیز گوناگون و متفاوت است. به طور کلی سه دیدگاه نسبت به مدیریت دانش وجود دارد:

۷-۱- دیدگاه اقتصادی

دیدگاه اول نسبت به مدیریت دانش، دیدگاه اقتصادی است. (Spender, 1996) دانش را از سایر عوامل سنتی تولید جدا می کند. و معتقد است که امروزه دانش به عنوان استراتژیک ترین عامل تولید خودنمایی می کند. از اینرو مدیران می بایست به فرآیندهای تولید، اکتساب، ذخیره و کاربرد دانش بیش از پیش توجه نمایند.

۷-۲- دیدگاه مزیت رقابتی

در دیدگاه دوم، دانش به عنوان عامل ایجادکننده مزیت رقابتی مطرح می‌شود. سازمانها منابع بیشماری دارند، اما دانش منبعی یگانه، غیرقابل تقلید و ارزشمند است که در شکل دادن به مزیت رقابتی یک سازمان نقش کلیدی را بازی می‌کند (Prahalad, C.K. and Hamel, G. 1990, 79). گذر از عصر صنعتی و ورود به قرن تکنولوژی اطلاعات، تغییرات اساسی را در نگرش از مزیت نسبی به مزیت رقابتی که در آن دانش و تخصص کارکنان منشأ مزیت رقابتی و نتیجتاً رشد، بقا و سودآوری سازمان می‌باشد ایجاد نموده است. و سازمانها به طور فزاینده‌ای بر خلق دانش به عنوان عامل حیاتی بقایشان در بازارها متکی هستند (Nonaka, 1991). در این دیدگاه پیاده سازی مدیریت دانش یک مزیت رقابتی برای سازمانها تلقی می‌شود.

۷-۳- دیدگاه سرمایه فکری

سومین دیدگاه نسبت به مدیریت دانش، دانش را یک سرمایه مهم سازمان فرض می‌کند. مطابق پژوهشهای صورت گرفته توسط (Wig.K. 1995)، مدیران ارشد (CEO)^۱ سازمانهای بزرگ آمریکایی با این عقیده که دانش مهمترین سرمایه سازمان است، موافقت. این مدیران بر این عقیده‌اند که دانش مبنای موفقیت آنها در قرن بیست و یکم است. (Wig.K. 1995) معتقد است توانایی سازمانها برای بقا در محیط رقابتی‌شان وابسته به کیفیت سرمایه‌های ذهنی آنها و نحوه بکارگیری این سرمایه‌ها برای بالفعل کردن تواناییهایشان است.

۸- ابعاد و ویژگیهای مدیریت دانش

با نگاه فرایندی، مدیریت دانش دارای چهار بُعد اصلی و محوری می‌باشد (Newmen, 1999). این مدل از جمله مدلهای فرایندی است که مدیریت دانش را به عنوان فرایند چهارمرحله ای (ایجاد دانش، حفظ و نگهداری دانش، انتقال دانش و به کارگیری دانش) تلقی می‌کند که در برخی از متون به عنوان مدل عمومی (عدلی، ۱۳۸۴، ۲۲) نامگذاری شده است.

۹- ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش

تمرکز اصلی هوش سازمانی بر دانش است. ایده هوش جمعی^۲ نیز ناشی از این امر است که هوش سازمانی توانایی جمعی هوش افراد در سازمان است.

هلال معتقد است که هوش سازمانی تابعی از پنج زیر سیستم شناختی، ساختار سازمانی، فرهنگ، روابط ذی نفعان، مدیریت دانش و فرایندهای استراتژیک می‌داند. در این تحقیق مدیریت دانش یکی از مولفه های هوش سازمانی تلقی شده است که می‌توان به صورت یک تابع مطرح کرد (مدیریت دانش) = F = هوش سازمانی که متغیر مستقل یا درون زای آن مدیریت دانش و متغیر وابسته آن هوش سازمانی است. مدیریت دانش، یک ابزار مدیریتی جهت دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشد. پیاده سازی مدیریت دانش با در نظر گرفتن زیرساختهای فنی (فناوری اطلاعات) و اجتماعی (فرهنگ، ساختار سازمانی و انگیزش نیروی انسانی) می‌تواند یک استراتژی موفق برای افزایش هوش سازمانی باشد به لحاظ اینکه مدیریت دانش، فرایند مدیریت سرمایه فکری^۳ است و دو هدف عمده را دنبال می‌کند که عبارتند از:

۱- هوشمندانه نمودن تا سر حد امکان عمل یا فعالیت سازمان جهت کسب بقا و موفقیت کلی

۲- درک و فهم ارزش بهترین دارائی های دانشی آن (Wig.K.M. and Chairman, 1997).

ارتقاء و بهبود هوش سازمانی با پیاده سازی مدیریت دانش مرتبط است. هوش سازمانی، توانایی یک سازمان درباره فرایندهای موثر، مبادله، سنجش و اندازه گیری مدیریت است. هوش سازمانی دانش و مهارت درباره داراییهای ملموس و

^۱ - Chief Executive Officer

^۲ - Collective Intelligence

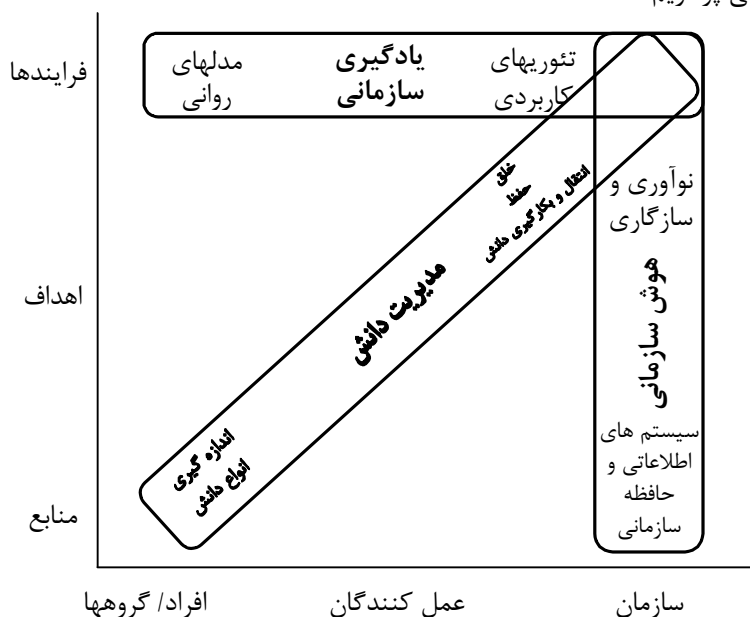
^۳ - Intellectual Capital

اولین همایش ملی هوش سازمانی/ کسب و کار (۲۹ و ۳۰ آذر ماه ۸۹)

غیرملموس سازمان برای همکاری در زمینه حل مسائل و تصمیم گیری سازمانی است و از سه نوع سرمایه انسانی، سرمایه سازمانی و سرمایه روابط تشکیل می شود.

۱۰- مدل تلفیقی

برای طراحی سازمانهای هوشمند نیازمند یک مدل یکپارچه می باشیم به نظر می رسد با تلفیق سه مولفه اساسی ۱- مدیریت دانش ۲- هوش سازمانی ۳- یادگیری سازمانی زیرساخت لازم برای طراحی سازمانهای هوشمند فراهم گردد. در اینجا به ابعاد سه گانه مدل می پردازیم.



شکل شماره ۳- مدل تلفیقی

۱۰-۱- هوش سازمانی

سازمان با بکارگیری سیستم های اطلاعاتی، تقویت حافظه سازمانی و ایجاد واکنش های سازگار و نوآوری در مقابل تغییرات محیطی می تواند ارتقاء هوش سازمانی را مورد حمایت قرار دهد. طراحی سیستم های اطلاعاتی باید براساس اهداف سازمان و با در نظر گرفتن منابع و فرایندهای سازمانی باشد. هر یک از فرایندهای کاری، مستلزم فعالیتهای خاصی است که بایستی سیستمهای اطلاعات مناسب با فرایند، طراحی و بکار گرفته شود (صرافی زاده، ۸۶، ۱۰۵) تا ساز و کارهای لازم برای بهبود هوش سازمانی مهیا شود.

۱۰-۲- یادگیری سازمانی

بعد دومی که در طراحی سازمانهای هوشمند باید مورد توجه قرار گیرد یادگیری سازمانی است. یادگیری را می توان به عنوان منشاء و اساس مزیت رقابتی دانست (نجف بیگی، ۸۳، ۲۲۳) با تقویت فرهنگ یادگیری و ایجاد نظام یادگیری ظرفیت سازی برای ایجاد سازمان های هوشمند افزایش پیدا می کند برای ایجاد ظرفیت یادگیری در سازمان سه مفهوم قابل بررسی است. یادگیری، تغییر ابتکار و تغییر فرهنگ (دانش فرد، ۸۳ و ۴۰). تغییری که ناشی از یادگیری باشد مدت زمان طولانی دوام می آورد (الوانی، معمارزاده، ۷۹، ۳۲). توجه به این امر ضروری است که در آینده سازمانهایی موفق و پایدار خواهند بود که از دیگران جلوتر و دائماً در حال یادگیری باشند (نجف بیگی، ۲۳۰) بنابراین باید با شناخت مکاتب و تئوریهای یادگیری به این امر بیشتر پرداخته شود.

انواع تئوریهای کاربردی و مدلهای روانی کاربرد گسترده در فرآیند یادگیری به صورت فردی و جمعی خواهند داشت. فرایندهای روانی افراد و سازمان ارتباط نزدیکی با همدیگر دارند برای مثال ما غالباً انسان را به عنوان موجودی که دارای ذهن هشیار و ناهشیار برای تفکر است می شناسیم. سازمان نیز از نظر فرایند روانی، دارای ذهن هشیار و ناهشیار است. اطلاعات از کانالهای مفهومی عبور می کند و دسته بندی، سازماندهی و پردازش می شود و واکنش لازم برای رفتار و تصمیم گیری اتفاق می افتد. بنابراین یادگیری از شرایط و حوادث گذشته عنصر مهم رفتار هوشمند است (صرافی زاده، ۸۶ و ۱۴۷). و نتیجه می گیریم که الزامات سازمانهای هوشمند ارتقاء سطح یادگیری شان در بعد فردی، گروهی و سازمانی است.

۱۰-۳- مدیریت دانش

بعد سوم مورد نیاز برای طراحی سازمانهای هوشمند، مدیریت دانش است که با شناسایی انواع دانش مورد نیاز و پیاده سازی فرایند خلق، حفظ، انتقال و بکارگیری دانش در سطح فردی و سازمانی، می توان هوش سازمانی را ارتقاء داد. مدل فوق سه مولفه هوش سازمانی، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را یکپارچه می نماید و با در نظر گرفتن اهداف سازمان بر مبنای تاکید بر منابع و فرایندها و همچنین در نظر گرفتن نقش اساسی و محوری افراد و سازمان قابلیت های لازم را برای تحقق سازمانهای هوشمند فراهم می کند.

۱۱- پیشینه تحقیق

تحقیقی با عنوان ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی توسط محمدرسلول خدادادی و همکاران انجام شده است که هدف از این پژوهش، بررسی رابطه بین خرده سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی و مولفه های آن در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی بود. نتایج تحقیق نشان می دهد که بین تمام مولفه های هوش سازمانی و خرده سیستم مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

تحقیقی با عنوان رابطه بین زیرسیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و مولفه های هوش سازمانی توسط مهدی ستاری قهفرخی در سال ۸۵ در شرکت ذوب آهن اصفهان انجام شد. روش پژوهش از نوع توصیفی همبستگی بود. نمونه های تحقیق شامل ۱۷۲ نفر از کارکنان سطوح شغلی کارشناسی و کارشناسان ارشد بوده که به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه مدیریت دانش مارکوارت و پرسشنامه هوش سازمانی آلبرخت بود. نتایج پژوهش براساس تحلیل ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین زیرسیستم مدیریت دانش و تمامی مولفه های هوش سازمانی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

(Liebowitz, J., 2001) تحقیقی با عنوان ارتباط مدیریت دانش با هوش مصنوعی در سال ۲۰۰۱ انجام داد که یافته ها نشان داد که یکی از زیربناهای توسعه و پیشرفت مدیریت دانش هوش مصنوعی می باشد.

تحقیقی با عنوان مدیریت دانش و هوش سازمانی: اهمیت یکپارچگی توسط (Richard T.H & Nory E.J) در سال ۲۰۰۵ انجام شد هدف آن ارائه یک تحلیل از تفاوت هوش سازمانی و مدیریت دانش و پایه گذاری یک چارچوب برای ارتباط آن با زمینه های دیگر در محیط کار بود. قلمرو تئوریک آن تمایز بین این دو بود. روش این تحقیق مطالعات اسنادی بود. یافته های آن نشان داد که اثربخشی هوش سازمانی بر مبنای توسعه و ارتقاء دانش و بهبود مدل های روانی و درک تصمیم گیرندگان از یکپارچگی آنها افزایش می یابد.

۱۲- نتیجه گیری

سازمانهای دانش محور برای توسعه و گسترش هوش سازمانی باید با ایجاد هفت مولفه اساسی آن و چهار عامل کلیدی توانمندساز به این مهم دست یابند هفت مولفه هوش سازمانی شامل چشم انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، رضایت باطنی، همسویی و سازگاری، گسترش دانش، فشار عملکردی می باشد که از طریق چهار توانمندساز کلیدی آن که

شامل رهبران فکری، انجمن های ذینفع، ادهوکرسی و سکوی دانش می باشد سازمانها بستر لازم را برای حرکت به سمت هوشمندی جمعی فراهم می کنند.

با ورود به عصر دانایی، سازمانها برای بدست آوردن فرصت در محیط پویا باید به سمت بهبود هوش سازمانی حرکت کنند و با پیاده سازی مدیریت دانش به عنوان یکی از مولفه های آن می توانند به این مهم دست پیدا کنند. یکی از مدل های مناسب برای ایجاد سازمان های هوشمند بکارگیری مدل تلفیقی است که سه مولفه هوش سازمانی، مدیریت دانش و یادگیری سازمانی را با همدیگر تلفیق می کند.

۱۳- مراجع

- [۱] ابزری، مهدی، اعتباریان اکبر و ستاری قهفرخی، مهدی (۸۵)، «هوش سازمانی و جلوگیری از کند ذهنی جمعی»، دانشگاه اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد.
- [۲] دانش فرد، کرم الله، (۱۳۸۳)، «ظرفیت سازی برای یادگیری سازمانی»، نشریه علمی پژوهشی مدیریت، سازمان چاپ و انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، تهران.
- [۳] صرافى زاده، علی اصغر، (۸۶)، «سیستم های اطلاعاتی مدیریت نگرش راهبردی»، انتشارات ترمه، تهران.
- [۴] عدلی، فریبا، (۱۳۸۴)، «مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش»، انتشارات فراشناختی اندیشه، تهران.
- [۵] کاشف، میرمحمد، سیدعامری، میرحسن، خدادادی، محمدرسل، احمدی، اژدر، (۸۸)، «ارتباط بین هوش سازمانی و مدیریت دانش در ادارات تربیت بدنی آذربایجان شرقی و غربی»، پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۲۴ صص ۱۹۲-۱۷۹.
- [۶] مورهدجی و آر.گریفین، (۱۳۷۹)، «رفتار سازمانی»، ترجمه الوانی، سیدمهدی، معمارزاده، غلامرضا، چاپ چهارم، انتشارات مروارید، تهران.
- [۷] نجف بیگی، رضا، (۱۳۸۳)، «سازمان مدیریت»، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، تهران.

- [1] Albrecht, K., (2002), "The Power of Minds at Work: Organizational Intelligence in Action", American Management Association.
- [2] Beckman, T. (1999), "The Current State of Knowledge Management". In J. Lebowitz(ed), Knowledge Management Handbook. Boca Raton: CRC Press.
- [3] Bukowitz, W.R. and R.L.L. Williams, 1999, "The Knowledge Management Field Book, Pearson Education, Harlow.
- [4] Halal, W.E, (2000), Organizational Intelligence, Malcom Publishing Ltd, 1(3): 20-25.
- [5] Lee, H., Choi, B. (2003), "Knowledge Management Enables, Process, and Organizational Performance: An Integrative View and Empirical Examination". Journal of Management Information Systems, Vol.20 No.1, PP.179-228.
- [6] Liebowitz, J, (2001), "A Knowledge Management Implementation Plan at a Leading Us Technical Government Organization: A Case Study. Knowledge and Process Management, Vol.10(4), PP.254-259.
- [7] Matsuda, T., (1992), "Organizational Intelligence: Its Significance as a Process and as a Product", Proceedings of the International Conference on Economics/Management and Information Technology, Tokyo, Japan, August 31- September 4.
- [8] Newmen, Brion. Connord, W. Kurt, (1999), "A Framework for Characterizing Knowledge Management Methods. Theory Paper Km-Forum.Org.
- [9] Prahalad, C.K. and Hamel, G. (1990), "The Core Competence of the Corporation". Harvard Business Review, PP.79-91.
- [10] Richard. Herschel and Nory E. Jones (2005), "Knowledge Management and Business Intelligence: the Importance of Integration", Journal of Knowledge Management, PP. 45-55.
- [11] Schusk, G., (1996), "Intelligent Technology for the High-tech Workplace", in "How Organizations Learn", (Edited by Ken Starkey), International Thompson Business Press, London.
- [12] Simonin, B.L.(1996), "An Empirical Investigation of Process of Knowledge Transfer in International Strategic Alliances", Journal of International Business Studies, Vol.35, PP.407-427.
- [13] Spender J.C. (1996), "Making Knowledge the Basis of a Dynamic Theory of the Firm". Strategic Management Journal, Vol. 17 (Winter Special Issue), PP.45-62.



اولین همایش ملی هوش سازمانی/ کسب و کار (۲۹ و ۳۰ آذر ماه ۸۹)

- [14] Unland, R., (1994), "Organizational Intelligence and Negotiation Based DAI Systems- Theoretical Foundations and Experimental Results", Working Papers of the Institute of Business Informatics, University of Munster, Germany.
- [15] Van Buren, M.E (1999). A Yardstick for Knowledge Management Training & Development, 53, 71-80.
- [16] Wig,K. (1995), "Knowledge Management Methods", Arlington, TX: Schema Press.
- [17] Wig,K.M. and Chairman, (1997), "KM: An Introduction & Perspective", The Journal of KM, Vol.1, No 1.