

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت  
Journal of New Research Approaches in Management Science  
سال دوم. شماره نهم. پاییز ۱۳۹۷، صص ۷۴-۵۵ Vol 2. No 9. 2018, p 55-74  
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

### بررسی نقش مدیریت دانش در شکوفایی سازمان‌ها

زهرا وظیفه<sup>۱</sup>. محمد مهدی<sup>۲</sup>. کاظم صادقی<sup>۳</sup>

۱. استادیار دانشکده اقتصاد و مدیریت و دانشگاه سیستان بلوچستان، زاهدان، ایران (نویسنده مسئول)

zahravazife@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری مهندسی مالی دانشگاه سیستان بلوچستان، زاهدان، ایران

mohamad.mehdi1365@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات واحد مجازی

دانشگاه سیستان و بلوچستان زاهدان، ایران k.sadeghi59@gmail.com

#### چکیده

مدیریت دانش، فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می‌پردازد. مدیریت دانش نشان دهنده روش شناختی راه افزایش توانایی شرکت برای بهبود قابلیت تصمیم‌گیری و روند تدوین استراتژی است. در دهه اخیر بکارگیری مدیریت دانش که شامل افزایش کارایی و اثر بخشی عملکردها و پیشرفت مداوم و مستمر سازمان است که باعث شکوفایی سازمان‌ها در راستای نیل به اهدافشان تلقی می‌گردد. مدیریت دانش به عنوان یک پیش نیاز برای ارتقاء بهره‌وری چه در بخش خصوصی و چه دولتی مورد توجه است، بنابراین امروزه مدیریت دانش به عنصری ضروری در سطوح ملی، منطقه‌ای و محلی برای سازمان‌ها تبدیل شده است. لذا ایجاد و انتقال دانش عامل مهمی در سازمان‌ها برای اتخاذ تصمیم‌ها و ارائه خدمات با کیفیت بالا تبدیل شده است. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی به وجود می‌آورد، تا علاوه بر اینکه در محیط پیچیده رقابتی حیات مستمر داشته باشد، بتواند پیش‌تاز عرصه‌های مختلف فعالیت باشد. بنابراین چنانچه مدیریت دانش با هوشمندی و برنامه‌ریزی، طراحی و پیاده‌گردهد، می‌تواند توانایی و شکوفایی سازمان‌ها را برای تحقق رسالت‌های مأموریت، رقابت، کارایی، اثربخشی و تغییر و تحول (بازنگری، مهندسی، معماری سازمان و جستجوی روش‌های نوین) بهبود بخشد.

**واژه‌های کلیدی:** مدیریت دانش، شکوفایی سازمان‌ها، مدیریت دارایی‌های علمی، تحصیل دانش،

توانمندسازی نیروی انسانی

## مقدمه

اخیراً مدیریت دانش به عنوان ابزاری مهم که دانایی موجود را گردآوری می‌کند و نظم و پویایی می‌بخشد و در کل سازمان اشاعه می‌بخشد، اهمیت یافته است. مدیریت دانش بر انسان، ساختار و فناوری تأکید دارد و می‌کوشد با ایجاد ساختاری مناسب و ریزساخت‌های تکنولوژیکی لازم در سازمان و با محور قرار دادن انسان و آماده‌سازی او به اهداف سازمانی دست یابد. بنابراین همواره در اکثر سازمان‌های جهان مدیران و رهبران سازمانی در پی ارتقا و بهبود عملکرد سازمانهای خویش می‌باشند. عملکرد سازمان ترکیب گسترده‌ای هم از دریافتی‌های غیر ملموس، هم چون افزایش دانش سازمانی و هم دریافتی‌های عینی و ملموس، هم چون نتایج اقتصادی و مالی است. اهمیت توجه به دانش در سازمان‌ها در بیست سال اخیر چه در حوزه تئوریک و چه در عمل، به‌طور قابل ملاحظه‌ای افزایش یافته است. دانش همواره یک دارایی با ارزش در ساختمان قابلیت‌های افراد و شرکتها مطرح بوده است؛ اما در عصر کنونی با گسترش جهانی سازی و ظهور فرصت‌ها و تهدیدات جدید، فشار تغییرات بر سازمان‌هایی وارد است که خواهان استفاده آگاهانه از دانش و بکارگیری آن هستند. در حال حاضر وضعیت به گونه‌ای است که، نیاز به توسعه مستمر نوآوری‌ها و بهبود رقابتی باعث شده تا فشار تغییرات، جای خود را به کیفیت نیروی انسانی به عنوان منبع سرمایه دانشی در سازمان‌ها بدهد. رویارویی با تغییرات تحت عنوان «توانمندی‌های پویا»، اساساً به خلق، تبدیل و استفاده موثر از انواع دانش به عنوان دارایی اصلی سازمانها که در روابط، وظایف و کارکردهای نیروی انسانی نهفته است، بستگی دارد (راسموسن و نیلسن؛ ۲۰۱۱، ۳۳). قرن بیست و یکم به قرن اقتصاد دانشی تبدیل گشته است و سرمایه دانشی به عنوان یک منبع مهم و دارایی اصلی در زندگی اجتماعی مطرح شده است. منابع غیرملموس مانند دانش، مزایای رقابتی بادوام ایجاد می‌کنند. در محیط کنونی با ویژگی‌هایی مثل افزایش سطح پیچیدگی، جهانی‌سازی و پویایی، توسعه و حفظ مهارت‌ها توانمندی‌های داخلی، ایجاد تغییرات هم در پایه دانشی سازمان و هم روشی که سازمان از دانش فعلی خود استفاده می‌کند، برای رقابت بسیار مهم است. بدین جهت مدیریت دانش در بسیاری از سازمان‌ها در اولویت اصلی سرمایه‌گذاری قرار دارد و این موضوع که عملکرد مدیریت دانش قویاً به سرمایه‌های فکری سازمان بستگی دارد مورد تأیید قرار گرفته است (وونگ؛ ۲۰۰۵، ۲۶۸). با توجه به اهمیت دانش و نقش محوری آن در عصر دانشی، ضرورت دارد سازمان‌ها به ویژه سازمان‌های دانش‌مدار که دانش در آنها به عنوان منبع استراتژیک و عامل کلیدی در کسب و ارائه و حفظ شایستگی اصلی سازمانی محسوب می‌شود، تمهیداتی جهت طراحی و اجرای مدیریت دانش با یک رویکرد سیستماتیک سنجیده شود تا قابلیت‌هایی را که منجر به تکامل دانش به عنوان یک منبع سازمانی کلیدی می‌گردد، توسعه دهد. کسب و کار در هزاره سوم دارای شرایط ویژه‌ای است. رقابت بین‌بنگاه‌های اقتصادی هر روز فشرده‌تر می‌شود. در دنیای

1. Rasmussen & Nielsen
2. Wong

امروزی کسب و کار، بخش اعظمی از کارها و فعالیت‌های ما مبتنی بر اطلاعات هستند و زمان کمتری برای کسب تجربه و بدست آوردن دانش در دسترس است. در این شرایط سازمان‌ها بر اساس میزان دانش خود با یکدیگر به رقابت می‌پردازند. محصولات و خدمات سازمان‌ها هر روز پیچیده تر شده و سهم اطلاعات در آنها بیشتر می‌شود. در این میان مدیریت دانش با در اختیار داشتن ابزارهای لازم، فرصت خوبی برای بهبود در عملکرد و همچنین ایجاد مزیت رقابتی، فراهم می‌کند. محققین معتقدند مدیریت دانش می‌تواند عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت به عملکرد هوشمندانه تر، بهبود بخشد (جعفر نژاد و سفیری، ۱۳۸۶، ۶۲).

### مدیریت دانش

در عصر تحولات و تغییرات سریع، سازمان‌هایی در جرگه مؤسسات موفق قرار می‌گیرند که مرتباً دانش جدید تولید نموده، آن را در سطح سازمان گسترش داده و با سرعت زیاد از آن در محصولات و خدماتی که ارائه می‌دهند استفاده نمایند. به همین دلیل و بر اساس واقعیت‌های مذکور بود که در اوایل دهه ۱۹۹۰ میلادی و با توسعه نظریه مهندسی مجدد فرآیندها اولین گام برای ایجاد ساز و کارهای احصا، ذخیره‌سازی و استفاده از دانش در سازمان برداشته شد و سپس مجموعه این فعالیت‌ها عنوان مدیریت دانش را به خود گرفت (اخوان و باقری، ۱۳۸۹، ۳۷). بدین ترتیب مدیریت دانش را می‌توان مفهومی برای توصیف فرآیندهایی دانست که از طریق آن سازمان‌ها به شناسایی، جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره و تسهیم دانش با هدف خلق ارزش و دستیابی به مزیت رقابتی می‌پردازند (رحمان سرشت، ۱۳۸۹، ۲۳-۲۲). مدیریت دانش فرایند سیستماتیک منسجمی است که ترکیب مناسبی از فناوری‌های اطلاعاتی و تعامل انسانی را به کار می‌گیرد تا سرمایه‌های دانش سازمان را شناسایی، تحصیل و تسهیم کند. (راسموسن و نیلسن، ۲۰۱۱). مراحل اصلی مدیریت دانش عبارتند از: تعیین و تدوین اهداف دانشی، فرهنگ‌سازی، تحصیل دانش، اشتراک دانش، خلق دانش، ذخیره دانش، استفاده از دانش، ارزیابی و بازخورد دانش و توانمندسازی نیروی انسانی. مدیریت دانش در سه سطح فردی، سیستمی و سازمانی رخ می‌دهد و بکارگیری چنین دانشی مستلزم استخدام، انگیزش، ارتباطات و رفتار مناسب است (اومرزل و همکاران، ۲۰۱۱).

### تعریف دانش

دانش، مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش، اطلاعات موجود و نگرش‌های نظام یافته است که چهار چوبی برای ارزش‌یابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید بدست می‌دهد دانش در ذهن دانشور بوجود می‌آید و به کار می‌رود. دانش در سازمان‌ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش بلکه در رویه‌های کاری

فرآیندهای سازمان اعمال و هنجارها نیز مجسم می‌شود دانش در درون افراد قرار دارد و بخشی از پیچیدگی ندانسته‌های انسانی است. تبدیل داده به اطلاعات و سپس دانش محور اصلی مدیریت دانش است (جعفری مقدم، ۱۳۸۳). تعریف مدیریت دانش: بکمن مدیریت دانش را فرایندی توزیع و پخش دانسته‌های فردی و سازمانی در کل سازمان که منجر به افزایش بازده و ملکرد کل سازمان گردد تعریف نموده است (بکمن، ۱۹۹۸).

با توجه به تغییرات مستمر، پیچیدگی شرایط، افزایش عدم اطمینان، سازمان‌ها به این باور رسیده‌اند که برای کسب موفقیت در دنیای کنونی و آتی به چیزی بیشتر از دستیابی اتفاقی و نا آگاهانه به دانش یکپارچه نیاز دارند. شاید حوزه دانش یکی از مهمترین مقوله‌هایی است که با شناسایی و بها دادن به آن بتوان مزیت رقابتی را در تمامی عرصه‌های تولید و خدمات ایجاد کرد. عوامل نا معلومی که باعث رشد و افزایش ارزش کالا و خدمات می‌شوند مبتنی بر دانش بوده و بزودی دیگر شرکت‌ها و سازمان‌ها نمی‌توانند انتظار داشته باشند که تولید و خدمات که قبلاً باعث موفقیت آن‌ها شده بود در آینده نیز زمینه ساز ادامه حیات آن‌ها گردد. (علیزاده مجید، امیر رضا، ۱۳۸۹). باید توجه داشت که جهان کنونی نیازمند پاسخ‌گویی سریع است، سازگاری بی درنگ نتیجه‌گیری سریع و بالاتر از همه نیاز رشد فردی، متأثر از دگرگونی‌هایی است که نیازمند دانش و خلاقیت است با مطرح شدن عنصر دانش و داناییبه عنوان اصلی‌ترین منبع و سرمایه سازمان‌ها و اهمیت یافتن کارکنان دانش، درجه‌ای نو در اداره امور و مدیریت سازمان‌ها گسترده شده است. ورود به عصر اطلاعات، گسترش ابزارها و کاربرد های فناوری نوین ارتباطات و اطلاعات سبب شکل‌گیری رویکردی جدید به مسائل مدیریت سازمان‌ها گردیده و همچنین باید به این نکته توجه داشت که دانش و سرمایه فکری پایه و اساس شایستگی‌های اصلی و نیز راهبردی برای عملکرد بهتر می‌باشد، در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، هم توجه به دانش موجود و استفاده موثر از آن و هم ایجاد ساختاری برای استفاده از دانش نوین اهمیت بسیار دارد. سازمان‌ها باید به همه این امور توجه داشته باشند، زیرا ندریت دانش همچون یک استراتژی کاری همزمان در کل سازمان عمل می‌کند و ابزار پیشرفت برنامه کلی یک قدرت ایجاد می‌کند تا چالش‌های بیرونی را برطرف سازد.

کویمان و الیاسن می‌گویند که سازمان‌های دولتی به عنوان سیستم و کارکنان دولتی به مثابه رهبران این سازمان‌ها هنوز هم بسیاری از خصوصیات امور اداری سنتی را دارا هستند. سازمان‌های بخش دولتی با توجه به تغییرات دنیای پیرامون، تغییرات چندانی پیدا نکرده‌اند. فاصله‌ای که بین سازمان‌های دولتی و خصوصی در کسب دانش ایجاد شده است روز به روز بیشتر می‌شود؛ زیرا دستیابی سازمان‌های دولتی به این منبع عظیم به دلیل دسترسی آسان به اعتبارات بخش دولتی با کندی همراه بوده است. افزایش دانش و اطلاعات محیط پیرامون سازمان‌ها آنها را با چالش‌های جدیدی روبرو ساخته و یا بزودی خواهد ساخت. امروزه برای بسیاری از مردم این سوال مطرح است که چرا سازمان‌های دولتی از نارسایی‌های موجود در عملکرد خود رنج می‌برند در حالی که سازمان‌های بخش خصوصی در این حیطة عملکرد بهتری دارند. کیفیت

مطلوب تصمیم‌ها در سازمان‌ها به طور عام سازمان‌های بخش دولتی به طور خاص، بستگی به ماهیت و کیفیت دانشی دارد که از آن استفاده می‌شود. هر چه این دانش به روز و مناسب‌تر باشد می‌توان انتظار داشت که تصمیم‌های مناسب‌تری اتخاذ شود. به همین خاطر، ماهیت و کیفیت دانش مورد استفاده در تصمیم‌گیری‌های بخش دولتی حائز اهمیت زیادی است (عدلی، ۱۳۸۴، ۸). در پاسخ به این سوال که چرا بخش‌های خصوصی معمولاً عملکرد بهتری در تصمیم‌گیری و حل مسأله دارند، بیراسناو و رانجینکار معتقدند از آنجائی که کارکنان سازمان‌های دولتی دارای شبکه‌های اجتماعی رسمی و غیررسمی کمتری هستند و از تجارب مرتبط با دانش کمتری بهره‌مندند و مضافاً اینکه فعالیت‌های بخش دولتی به شدت به وسیله قوانین اداره می‌شود و منابعی که برای حل مسائل سرمایه‌گذاری می‌شود نیز به وسیله قوانین و مقررات محدود می‌شود لذا فرصت‌های یادگیری و مشارکت در تصمیم‌گیری و حل مسئله در این بخش کاهش می‌یابد (گولدهو دیگران، ۲۰۱۰، ۱۸۹). لذا طراحی و پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها و شرکت‌های دولتی از اهمیت و ضرورت فراوانی برخوردار است.

این موضوع که دانش یک منبع بسیار مهم برای هر سازمانی است امری بدیهی و مورد تایید و پذیرش گسترده‌ای است و مدیریت موثر دانش به عنوان ابزار مهم استراتژیک در دستیابی به اهداف خاص یک سازمان و حتی یک کشور جهت دستیابی به رشد اقتصادی و مزیت رقابتی تشخیص داده شده است. دانش مجموعه کل شناخت‌ها مهارت‌هایی است که افراد برای حل مسأله بکار می‌برند (مهرعلی زاده و عبدی، ۱۳۸۸، ۲۳). این دانش شامل دانش ضمنی کلیه کارکنان، پایگاه داده‌ها، پایگاه دانش، انبار داده‌ها و بازارها و مراکز تجاری داده، اسناد متونی، سایت‌های اینترنتی، نمایه‌های گرافیکی، سمعی و بصری و پست‌های الکترونیکی را شامل می‌شود. تحقیقات انجام شده در سازمان‌های موفق نشان داده است که بهره‌وری، سودآوری، واکنش سریع به نیاز مشتری، کاهش هزینه و بالاخره کیفیت مطلوب از آن شرکت‌هایی نیست که سرمایه، ماشین‌آلات و نیروی انسانی بیشتری دارند. آن گونه که پیتر دراگر می‌گوید، سازمان‌های موفق آنهایی هستند که نیروی انسانی دانشگر بیشتری دارند و از نیروی انسانی برای غلبه بر محیط پر رقابت و تغییرپذیر کسب و کار استفاده می‌کنند. سازمان‌های موفق آنهایی هستند که دانش پرسنل خود را به توانایی سازمانی تبدیل می‌کنند. سازمان‌ها هنوز با این سوال اساسی روبرو هستند که «با طی چه مسیر و فرایندی قادر خواهند بود از دانش خلق شده در خود برای برآوردن نیازها و اهداف جدیدشان بهره‌برداری کنند؟ و به عبارتی مسیر بلوغ سازمان در بهره‌برداری از دانش چیست و سازمان روی چه فرایندهایی سرمایه‌گذاری کند تا پیاده‌سازی مدیریت دانش در جهت اهداف و نیازهایش باشد؟»

اما دانش و دانایی‌های انسان به سهولت قابل مدیریت و مشاهده نمی‌باشند. این مدیریت دانش است که به عنوان یک فرایند با خلق و کسب، حفظ و تسهیم و بکارگیری سرمایه‌های فکری (سرمایه انسانی)، سرمایه

5. Gold, Malhotra, & Segars

6. Intellectual Capital

7. Human Capital

ساختاری<sup>۸</sup> و سرمایه رابطه‌ای<sup>۹</sup>، سازمان‌ها را در تغییر و سازگاری با اقتصاد جدید دانش محور یاری می‌دهد و منجر به ایجاد و حفظ مزیت رقابتی پایدار از طریق نوآوری<sup>۱۰</sup> و یادگیری و افزایش عملکرد کسب و کار می‌شود. توانایی مدیریت دانش در اقتصاد دانش محور اهمیت حیاتی دارد. امروزه خلق و تسهیم دانش به عوامل مهم رقابتی شدن تبدیل شده‌اند (قلیچ لی، ۱۳۸۹، ۴۸).

چنانچه مدیریت دانش با هوشمندی و برنامه ریزی، طراحی و پیاده گردد، می‌تواند توانایی سازمان‌ها و شرکت‌ها را برای تحقق رسالت مأموریت، رقابت، کارایی، اثربخشی و تغییر و تحول (بازنگری، مهندسی، معماری سازمان و جستجوی روش‌های نوین) بهبود بخشد (مهرعلی زاده و عبدی، ۱۳۸۸، ۶۷).

در این راستا، برخی از اندیشمندان و صاحب نظران معاصر اظهار می‌دارند که دانش، منبع عمده کسب مزیت رقابتی پایدار محسوب می‌شود و به منظور دستیابی سازمان‌ها به چنین مزیتی، فرآیند مدیریت دانش می‌تواند به عنوان یک فرصت استراتژیک، مورد توجه قرار گیرد. توجه به مدیریت دانش و حمایت از آن، شرایط مطلوبی را برای هر سازمانی به وجود می‌آورد، تا علاوه بر اینکه در محیط پیچیده رقابتی حیات مستمر داشته باشد، بتواند پیش‌تاز عرصه‌های مختلف فعالیت باشد (سهرابی و دارمی، ۱۳۸۹، ۶۱).

### مهمترین مزایای مدیریت دانش:

- نشان دادن تأثیر منابع انسانی بر روی عملکرد سازمان‌ها
- کمک به مدیران در ارزیابی استراتژی‌های مختلف سازمان
- توسعه سیستم بودجه بندی سرمایه ای و اصلاح کیفیت رقم بازده سرمایه گذاری
- کمک به مدیران برای استفاده بهتر از منابع کمیاب انسانی

### اهداف مدیریت دانش:

- داونپورت، برای مدیریت دانش چهار هدف به شرح زیر در نظر گرفته است:
- ایجاد مخازن و منابع دانش.
- تسهیل و بهبود دستیابی به دانش و توزیع آن (ایجاد شبکه دانش در سازمان و . . . در این راستا موثر است).
- تقویت محیط دانش، از جمله ایجاد فرهنگ پذیری و یادگیری سازمانی و یادگیرنده تلاش برای بهبود فرایند های مدیریت دانش، افزایش آگاهی کارکنان در زمینه اهمیت دانش مشتریان و فرهنگ توزیع دانش.

- 
- 8. Structural Capital
  - 9. Relational Capital
  - 10. Innovation
  - 11. Knowledge Economy

مدیریت موثر دانش که باعث ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان و رشد فرآیند بهره‌وری آن می‌شود. در این زمینه دانشگران نقش عمده‌ای در مدیریت دانش ایفا می‌کنند. به‌طور کلی، ویژگی عمده مدیریت دانش این است که می‌توان به کمک آن دانش مدیران و کارکنان سازمان (فردی یا گروهی) و همچنین نتایج تصمیم‌گیری‌های آنان را ثبت و بایگانی کرد تا در موارد مشابه قابل دسترسی و بهره‌برداری باشد.

### ضرورت و اهمیت مدیریت دانش در سازمان

اخیراً مدیریت دانش به عنوان ابزاری مهم که دانایی موجود را گردآوری می‌کند و نظم و پویایی می‌بخشد و در کل سازمان اشاعه می‌بخشد اهمیت یافته است. مدیریت دانش بر انسان، ساختار و فناوری تاکید دارد و می‌کوشد با ایجاد ساختاری مناسب و زیرساخت‌های تکنولوژیکی لازم در سازمان و با محور قرار دادن انسان و آماده‌سازی او به اهداف سازمانی دست یابد. مدیریت دانش ضرورتی برای ایجاد یک سازمان یادگیرنده است سازمانی که اعضای آن می‌توانند دانش را کسب، تسهیم و خلق کنند و در تصمیم‌گیری‌های خود از آن استفاده کنند. مدیریت دانش ابزاری ضروری برای پیش‌برد اهداف سازمان و دستیابی به موفقیت در عرصه رقابت می‌باشد. و مدیریت دانش موضوعی ضروری برای انطباق سازمان با تغییرات است و به عنوان پشتیبانی قوی از سازمان در برابر تغییرات حمایت می‌کند.

### عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش

— **مدیریت منابع انسانی:** ایجاد خلاقیت و نوآوری در کارکنان، منجر به توانمندسازی آن‌ها و در نهایت ایجاد یک سازمان یادگیرنده از عوامل قابل توجه در اجرای برنامه مدیریت دانش می‌باشد (بیک زاده مرزبانی، ۱۳۸۵). نظام پاداش دهی و دستمزد مبتنی بر دانش فعالیت است که سازمان‌ها از طریق آن کار افراد را ارزیابی می‌کنند تا پاداش‌های پولی و غیر پولی مستقیم را در چهارچوب مقررات قانونی و توانایی پرداخت خود میان آنان توزیع کنند (دولان و شولر، ۱۳۸۴).

— **جهت‌گیری دانایی محور:** تنظیم چشم‌انداز مبتنی بر دانش، تناسب استراتژی کاری و مدیریت دانش، هدف‌گذاری در خلق دانش، هدف‌گذاری در استقرار دانش، هدف‌گذاری استراتژی دانش، توجه به استراتژی نوآوری، توجه به مدیریت دانش به دلیل محیط رقابتی از شاخص‌های عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش می‌باشد. (چریدس، ۲۰۰۰).

— **فناوری اطلاعات:** فناوری اطلاعات معمولاً از پایگاه داده‌ها نگه‌داری کرده و ابزار دسترسی به اطلاعات محسوب می‌شود که باعث بقای اطلاعات و دانش سازمان خواهد شد (دافی، ۲۰۰۰).

— **فرهنگ سازمانی:** سازمان‌ها نیاز به یک محیط با فرهنگ یادگیری مستمر دارند تا پیاده‌سازی مدیریت دانش موفقیت‌آمیز باشد بگونه‌ای که یادگیری در همه سطوح سازمان اتفاق بیفتد در فرهنگ یادگیری افراد مشکلات را جستجو می‌کنند و تشویق به یادگیری افراد مشکلات را جستجو می‌کنند و

تشویق به یادگیری می‌شوند (نجف بیگی، ۱۳۹۰). یکی از مهمترین مباحث مورد توجه در سازمان دانش محور این است که اطلاعات و دانش چگونه در میان واحدهای مختلف سازمانی تسهیم می‌شوند. فرهنگ تسهیم یکی از مهم ترین عواملی است که باید قبل از هر استراتژی جدید در سازمان های دانش محور مورد توجه قرار گیرد (اورمزدی، ۱۳۸۶).

— **ساختار سازمانی:** ساختار یک سازمان چارچوبی است که برای ایجاد دستور و پیش بینی پذیری در سیستم ایجاد می‌شود و دعوت کننده افراد برای رفتارهای خاص و تضعیف کننده رفتار های دیگر است علاوه بر این ساختار سازمانی ضمن هدایت کردن رفتار کارکنان، نوع رفتارهایی که قابل قبول و غیر قابل قبول است را توصیف می کند (رادینگ، ۱۳۸۳).

— رهبری یعنی هنر نفوذ بر زیردستان به نحوی که آن ها به طور داوطلبانه و از روی رغبت فعالیت های از پیش تعیین شده ای را در چهار چوب اهداف معین انجام دهند نقش رهبر در فرایند مدیریت دانش از کنترل گر به تسهیل گر برای افزایش قدرت کارکنان دانش می باشد، رهبری در انتقال اطلاعات به اعضاء سازمان نیز نقش مهمی ایجاد می نماید. همچنین رهبری تعامل گرا مجموعه ای از تعاملات بین رهبر و زیر دستان گفته می‌شود. چنین رهبری نقش پیروان را برای رسیدن به نتایج مورد نظر روشن می نماید و با اعطای پاداش هایی بر رفتارها بر ویژگی های زیر دستان اثر می گذارد پاداش و سایر تشویق ها از این قبیل می‌باشد (پولیتس، ۲۰۰۱).

— **سیاست ها و راهبردهای مدیریت دانش:** هدف گذاری و ایجاد استراتژی جهت پیاده سازی مدیریت دانش باید از هدف های اصلی سازمان نشأت گرفته و در سطح استراتژیک توجه به ایجاد سازمان بر مبنای دانش حائز اهمیت است (دی پابلوز، ۲۰۰۲).

— **فرآیند مدیریت دانش:** فرآیندهای مدیریت دانش به ترتیب شامل:

۱- **شناسایی دارندگان دانش کلیدی:** مدل های مبتنی بر فرآیند دانش (استیو هالس، ۲۰۰۱)، (مارکم، مک آل روی، ۲۰۰۲) (گرایسون و ادل، ۱۹۹۸) و مدل عمومی نیومن (نیومن، ۱۹۹۹) که همگی بر شناسایی و خلق دانش تاکید کرده اند.

۲- **نگهداری و ذخیره دانش (کد گذاری):** مدل های فرآیند دانش مانند (گرایسون و ادل، ۱۹۹۸)، (ویگ، ۱۹۹۰) و (استیو هالس، ۲۰۰۱)، نیز همگی بر نگهداری و ذخیره دانش تاکید کرده اند.

۳- **یادگیری دانش:** مدل های فرآیند مانند مدل نیومن و استیو هالس، نیز بر یادگیری دانش تاکید کرده اند. مدیریت دانش هر گونه فرایند یا عمل تولید، کسب، تسخیر، ترویج و جامعه پذیری و کاربرد دانش است، در هر جایی که دانش استقرار یابد، یادگیری و عملکرد سازمان را افزایش می دهد.

۴- **به کار گیری دانش:** دانش به خودی خود ارزشمند نیست زمانی ارزشمند خواهد بود که به کار گرفته شود. دانشمندی که از دانش خود هیچ گونه استفاده ای نمی کند قطعاً دانش وی برای دیگران هیچ

ارزشی ندارد. مدل عمومی نیومن گرایسون و ادل. باسی و ویگ بکارگیری دانش را از مولفه های مدیریت دانش معرفی نموده اند.

**۵- ارزیابی:** در مدل های مبتنی بر فرآیند مدیریت دانش مانند مدل گرایسون وادل و مدل عمومی نیومن که همگی بر ارزیابی و تطبیق دانش تاکید کرده اند.

### عوامل موفقیت اجرای مدیریت دانش

وضعیت عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در سازمان، نقشی اساسی در شکست یا موفقیت طرح مدیریت دانش سازمان دارد. عدم ارزیابی مناسب از آمادگی فردی و سازمانی برای مدیریت دانش می تواند خسارت های مشهودی به لحاظ هزینه، زمان و انرژی به بار آورد. آگاهی از این مجموعه عوامل برای سازمان ها، آنها را در توجه به مسائل مهم در طراحی و اجرای طرح مدیریت دانش یاری خواهد داد. مطالعات زیادی بر روی عوامل موفقیت مدیریت دانش صورت پذیرفته که در مجموع می توان به عوامل و اصولی نظیر راهبرد و هدف، فناوری اطلاعات، زیرساخت سازمانی، انگیزش کارکنان، رهبری و پشتیبانی مدیریت، آموزش، منابع سازمانی، فرآیندها و فعالیت ها، ساختار سازمانی، ارتباطات و کار گروهی اشاره کرد (جوی و همکاران، ۲۰۰۳).

### مدیریت دانش به عنوان استراتژی

مدیریت دانش، فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می پردازد. مدیریت دانش نشان دهنده روش شناختی راه افزایش توانایی شرکت برای بهبود قابلیت تصمیم گیری و روند تدوین استراتژی است. بنابر این مدیریت دانش به عنوان استراتژی در نظر گرفته می شود که از طریق ایجاد دانش موثر به سازمان در زمینه رقابت، جهانی شدن، اقتصاد و توسعه فناوری اطلاعات کمک می کند و به افزایش قابلیت های معنوی سازمان و دستیابی سازمان به مزیت رقابتی منجر می شود. امروزه، اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک سلاح مهم برای حفظ مزیت رقابتی و بهبود عملکرد سازمان ها به رسمیت شناخته شده و نتایج پژوهش های متعدد صورت گرفته در نقاط مختلف دنیا حاکی از اثر مستقیم مدیریت دانش بر بهبود عملکرد می باشد، به طوریکه چنانچه کیفیت دانش سازمانی خوب باشد، می توان انتظار داشت که عملکرد مدیریت و سازمان به میزان قابل توجهی بهبود یابد. مدیریت دانش به عنوان یک راهبرد تعریف می شود که باید در سازمان توسعه داده شود به طوری که مطمئن باشیم تولید دانش توسط افراد مناسب، در زمان مورد نیاز و کمک به اشتراک و به کار گیری اطلاعات و ذخیره آن در راه های تلاش در آن ها باعث توسعه منابع انسانی می شود صرف شده است.

### مدیریت دانش و عملکرد سازمانی

مدیریت دانش از طریق بهبود مهارت‌ها و دانش افراد مشغول به کار، بهبود اثر بخشی کار، افزایش بهره‌وری و افزایش مشارکت که به نوبه خود نشان دهنده توسعه عملکرد سازمان است به ایجاد پیکره قابلیت‌های سازمانی کمک می‌کند. دستیابی به دانش و کاربر فرآیندهای آن سطح عملکرد سازمانی را افزایش و نتایج حاصل از اثر بخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. اقدام به مدیریت دانش اثر زیادی بر عملکرد سازمانی دارد، به ویژه بر موفقیت در معرفی محصول جدید، و بهبود عملکرد مالی. با بررسی و تحلیل دانش و اهمیت ویژگی‌های آن در حیطه عملکرد سازمان‌ها می‌توان دریافت که برخورداری از دانش و اطلاعات روزآمد برای ادامه حیات سازمان‌ها باید با تکیه بر مدیریت دانش امکان اتخاذ تصمیمات معقول‌تر در موضوعات مهم و بهبود عملکردهای مبتنی بر دانش را پیدا کنند. از این رو مدیریت دانش مقوله مهم‌تر از خود دانش محسوب می‌شود؛ و ایجاد محیطی برای اشتراک، انتقال و تقابل دانش در میان اعضای سازمان از اهداف اولیه‌ای است که بدین منظور ضروری به نظر است می‌رسد، چرا که مدیریت دانش می‌تواند گستره‌ای از ویژگی‌های عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت‌ها به عملکرد سازمانی را با قادر ساختن شرکت‌ها به عنوان اهرم استراتژیک عملکرد سازمانی، توجه روز افزونی می‌شود. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلند مدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است.

### سیر تحولات مدیریت دانش

توسعه مدیریت دانش را می‌توان در ۶ دوره تشریح نمود:

**دوره اول:** اشتقاق مفاهیم بنیادی مدیریت دانش از پیکره‌ی نظریه‌های مربوطه (۱۹۶۷-۱۹۶۰) در این دوره مفهوم مدیریت دانش استنتاجی از نظریه‌های اقتصادی «سرمایه انسانی» و متأثر از مکتب «منابع انسانی نوین» و روانشناسی سازمانهای متمرکز و تأثیر نقش رهبری در سازمان بود.

**دوره دوم:** تحقیقات بنیادی دانشگاهی برای توسعه‌ی مدل‌های اندازه‌گیری (۱۹۷۱-۱۹۶۷) در این دوره کاوشهای تجربی معدودی در مورد کاربرد مدیریت دانش در سازمانها صورت گرفت.

**دوره سوم:** رشد سریع گرایشها به مدیریت دانش در جامعه‌ی دانشگاهی (۱۹۷۶-۱۹۷۱) در این دوره رغبت عمومی به مدیریت دانش رو به افزایش گذاشت. آثار چاپی فراوان و برگزاری همایش‌های متعدد در خصوص مدیریت منابع انسانی از ویژگی‌های بارز این دوره بود.

**دوره چهارم:** رکود تمایل جامعه‌ی دانشگاهی به مدیریت دانش (۱۹۸۰-۱۹۷۶) در این دوره دلایلی چون پیچیدگی مدیریت دانش، عدم همکاری سازمانها در پیاده‌سازی تحقیقات به صورت عملی و هزینه‌های سنگین پژوهش‌ها، مانع از ادامه پژوهش‌ها شد.

**دوره پنجم:** احیای تمایل جهانی به مدیریت دانش در نظریه و عمل (۱۹۹۵-۱۹۸۰) دوره توجه دوباره به مدیریت دانش بود که ناشی از دلایل زیر است:

- تصمیم سازی مطالعات دریایی آمریکا مبنی بر بکارگیری روش های نوین در مدیریت منابع انسانی نیروی دریایی

- ظهور ژاپنی ها به عنوان یکی از رقبای اصلی دنیای تجارت غرب با توجه به مدیریت صحیح ژاپنی ها در زمینه ی منابع انسانی

- تغییرات بنیادین اقتصاد آمریکا از اقتصاد صنعتی به اقتصاد خدمات فناوری پیشرفته

دوره ششم: پیدایش سرمایه فکری (۱۹۹۵ تاکنون) این دوره ناشی از ظهور عصر اینترنت و فناوری اطلاعات و وداع با عصر صنعتی است. عامل موفقیت در تجارت، دانش بشر است که از این دارایی نامشهود به عنوان سرمایه ی فکری یاد می شود.

### مدل فرآیندی مدیریت دانش و انواع آن

سیستم مدیریت دانش به منظور تحقق اهداف خود باید فرایندهایی را بکار گیرد. مدیریت دانش چارچوب طراحی فعالیت های هدفمند متوالی برای اخذ تصمیم های اثربخش سازمانی است. در این زمینه، مدیریت دانش یک فرایند استراتژیک با هدف متمایزسازی سازمان از رقا و سبقت از مزیت رقابتی آنها می باشد. فرآیندهای دانش، سازمان ها را قادر می سازد تا به دانش جدید دست یابند، آن را بکار گیرند، ذخیره نمایند، به اشتراک گذارند و از منابع دانشی که حیاتی هستند محافظت نمایند که این امر منجر به ارتقاء تأثیر دانش بر دستیابی به اهداف استراتژیک می شود.

فرآیندهای مدیریت دانش در یک سازمان، در راستای بدست آوردن، اشتراک، ذخیره کردن و استفاده از دانش متمرکز می شوند. این فرآیندها جهت تسهیل جریان دانش بین افراد و در نتیجه تیم ها ایجاد شده اند. «اسچما» در خصوص ابزارهایی که در مدیریت منابع دانش مفید هستند از فرهنگ حمایتی، سیستم های پشتیبان، تیم ها، ساختارها، همکاری، ابزارهای تکنولوژی ارتباطات و اطلاعات و غیره نام می برد.

اگرچه در درک و استنباط مدیریت دانش اختلاف نظرهایی وجود دارد، اما مرور مفاهیم مربوط به مدیریت دانش نشان می دهد که مدیریت دانش یک فرآیند مستمر در سازمانهاست و با کسب منابع دانشی مرتبط آغاز و با استفاده درست از آن ادامه می یابد و مرور ادبیات تحقیق نیز مویید این نظر می باشد (رکن المان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱، ۳۷۵). در مورد فرایندهای مدیریت دانش اتفاق آرا وجود ندارد و تاکنون بسیاری از نویسندگان مدل هایی را در زمینه مدیریت دانش ارائه داده اند که بیشتر آنها از نظر محتوایی، تقریباً مشابه یکدیگرند، اما دارای واژه ها و مراحل با ترتیبات متفاوت هستند. در جدول ۱ چند مدل از مدل های مدیریت دانش تشریح شده است:

جدول ۱- مقایسه مدل های مدیریت دانش

ردیف	فراآیندها	تحقیقات پژوهشی مرتبط
۱	تسهیم دانش، خلق دانش، ترکیب دانش، استفاده از دانش	نوناکا و تاکچی، ۱۹۹۵
۲	اكتساب دانش، به اشتراك گذاري دانش، بكارگيري دانش	نویس و همکاران، ۱۹۹۵
۳	بررسی، حل مسأله، تعمیم، اشاعه، جذب، تأثیر	بویسوت، ۱۹۹۸
۴	شناسایی، کسب، توسعه، اشاعه و نشر، کار بست دانش، ذخیره، حافظه	آیبکر و همکاران، ۱۹۹۹
۵	خلق دانش، دسته بندی دانش، ذخیره سازی، به اشتراك گذاري دانش، استفاده مجدد، استنتاج	دپرس و چاولا، ۱۹۹۹
۶	تسخیر دانش، سازماندهی، رسمی کردن، توزیع دانش، بكارگيري دانش	نیسن، ۱۹۹۹
۷	خلق دانش، سازماندهی دانش، تسخیر، دسترسی، استفاده	گارتنر گروپ، ۱۹۹۹
۸	تسهیم، دسترسی، جذب، کاربرد	تنباوم و الیگر، ۲۰۰۲
۹	خلق دانش، کدگذاری، تسهیم	مک الروی، ۲۰۰۲
۱۰	شناسایی، نگاشت، اخذ، کسب، ذخیره سازی، تسهیم، کاربرد، خلق دانش	راستوگی، ۲۰۰۲
۱۱	بسط و تسهیم، تسخیر و تصرف، خلق دانش، همکاری، استفاده، ارتباط، فرهنگ	گراور و داوپورت، ۲۰۰۱
۱۲	خلق دانش، اعتبار بخشی، ساخت دهی به دانش، توزیع و بكارگيري دانش	بهات، ۲۰۰۱
۱۳	خلق دانش، ذخیره، نشر، بكارگيري	هیسینگ، ۲۰۰۱
۱۴	اهداف دانش، شناسایی، کسب دانش، توسعه، تسهیم، نگهداری، استفاده، ارزیابی، بازخورد	پرابست و همکاران، ۲۰۰۱
۱۵	اكتساب، تبدیل، به كارگيري و حفاظت	گولد، ۲۰۰۱
۱۶	تسخیر دانش، گسترش، رسمی کردن، به اشتراك گذاري، بكارگيري	لی و هونگ، ۲۰۰۲
۱۷	خلق دانش، تسهیم، ذخیره سازی، کاربرد	چوی و لی، ۲۰۰۳
۱۸	خلق دانش، اکتساب، شناسایی، وفق دادن، سازماندهی، توزیع دانش، بكارگيري	وارد و آروم، ۲۰۰۳

14. Nonaka&amp;Takeuchi

15. Nevis,Diblla,Gould

16. Boisot

17. Abecker et al

18. Depres &amp; chauvel

19. Nissen

20. Gartner Group

21. Tannenbaum &amp; Alliger

22. Mc Elroy

23. Rastogi

24. Grover &amp; Davenport

25. Bhatt

26. Heising

27. Probst, Raub &amp; Romhardt

28. Gold

29. Lee &amp; Hong

30. Choi &amp; Lee

۱۹	شناسایی، تسخیر، انتخاب، ذخیره، پخش، بکارگیری، ایجاد، تجاری سازی	بوک من ۲۰۰۳
۲۰	تعیین اهداف استراتژیک دانش، تحصیل دانش مورد نیاز، ارزیابی و سازماندهی دانش، به اشتراک گذاری دانش، توانمندسازی و توسعه پایدار نیرو	سرابی و اسماعیلی، ۱۳۸۶
۲۱	تعیین اهداف استراتژیک دانش، تحصیل دانش مورد نیاز، ارزیابی و سازماندهی دانش، به اشتراک گذاری دانش، توانمندسازی و توسعه پایدار نیروی انسانی	عالم تبریز، ۱۳۸۷
۲۲	خلق یا اکتساب دانش، ذخیره یا سازماندهی دانش، توزیع دانش و کاربرد دانش	علوی، ۱۹۹۷
۲۳	خلق، ضبط و ذخیره، سازماندهی، استقرار، کاربرد دانش	ویگ، ۲۰۰۱
۲۴	خلق، نشر، کاربرد دانش	هیسگ، ۲۰۰۱
۲۵	شناسایی، تسخیر، انتخاب، ذخیره، پخش، کاربرد، ایجاد، تجارت کردن دانش	بک من، ۱۹۹۹
۲۶	دستیابی، سازماندهی، توزیع، ذخیره و استفاده مجدد، بازخورد	رکن الزمان ۲۰۰۹
۲۷	کاربرد/ استفاده از دانش، ایجاد/خلق، ذخیره کردن، نگهداری، توزیع، اکتساب	فانگ و چوی ۲۰۰۹
۲۸	استفاده از دانش، کسب دانش در سطح فردی و سطح شرکت، ذخیره دانش، اندازه گیری موثر پیاده سازی دانش، انتقال دانش و انگیزه بکارگیری دانش	اومرزل و همکاران ۲۰۱۱

### پیشینه پژوهش

#### پیشینه داخلی:

زعفریان، اسماعیل زاده و شاهی (۱۳۸۷) در مقاله ای با عنوان آرایه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط (مطالعه موردی: شرکت نفت ایران زمین) مفهوم مدیریت دانش و اصول آن به همراه شرحی از انواع مدل ها را آرایه نمودند و در نهایت الگوی پیشنهادی محققین ارائه شده است. این الگو شامل شش مرحله است: تعیین اهداف دانش، فناوری اطلاعاتی، شناسایی کارکنان دانش مدار، اشتراک دانش، توسعه دانش بر مبنای دانش موجود، و ارزیابی دانش. همچنین برای درک بیشتر مراحل یادشده به عنوان مطالعه موردی به فرایند پیاده سازی این الگو در شرکت نفت ایران زمین و نتایج حاصل از آن پرداخته شده است. نتایج حاصل از تحقیق تولایی و دیگران (۱۳۸۸) در مقاله ای پژوهشی تحت عنوان "شناخت مدل مطلوب فراگرد مدیریت دانش در صنعت نفت ایران" حاکی از آن است که: گسترش روز افزون نقش عوامل انسانی در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، ضرورت پرداختن به مدیریت دانش را در صنعت نفت ایران، بیش از پیش مشهود می سازد؛ همچنین استقرار مدیریت دانش،

31. Ward & Aurum
32. Buckman
33. Roknuzzaman
34. Fong & Choi
35. Omerzel

موجب افزایش کارایی و اثربخشی در صنعت نفت می‌گردد. ساعدی و یزدانی (۱۳۸۸) در مقاله‌ای تحت عنوان ارائه مدل فرآیندی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش مبتنی بر یادگیری سازمانی در ایران خودرو سعی نمودند تا به این سؤال پاسخ دهند که سازمان با تکیه بر چه رویکردی می‌تواند به مزیت رقابتی مبتنی بر منابع کلیدی خود دست یابد؟ و به عبارتی مسیر بلوغ سازمان در بهره‌برداری از دانش خود چیست و سازمان روی چه فرآیندهایی سرمایه‌گذاری کند تا پیاده‌سازی مدیریت دانش در جهت اهداف و نیازهایش باشد؟ روش تحقیق بکارگرفته از نظر نوع داده‌ها کیفی، از نظر ماهیت اکتشافی و از نوع نظریه برخاسته از داده‌ها است که با نمونه‌گیری هدفمند و انجام مصاحبه‌های عمیق و نیمه ساختار یافته (فردی و گروهی) صورت گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل مقایسه‌ای انجام شده است. این الگوی فرآیندی نشان می‌دهد که توسعه مدیریت دانش از طریق یک فرآیند یادگیری چهار حلقه‌ای محقق می‌شود به گونه‌ای که منابع سازمانی در طی این فرآیند، ارتقاء یافته و به قابلیت‌ها و شایستگی‌های محوری سازمان تبدیل می‌شوند. بنابراین اگر سازمان نتواند محقق شدن این فرآیند را فراهم نماید، سرمایه‌گذاری انجام شده به هدر خواهد رفت. فرآیند ارائه شده، مراحل توسعه و پیاده‌سازی مدیریت دانش را توصیف می‌کند و نقش هر یک از عوامل اساسی همچون فرآیندها و حلقه‌های یادگیری، منابع سازمانی و استفاده خلاقانه از فناوری اطلاعات را در پیاده‌سازی مدیریت دانش تبیین می‌نماید.

الوانی و همکاران (۱۳۸۸) در مقاله‌ای با عنوان تبیین مدل ساختاری توانمندسازهای مدیریت دانش (مطالعه موردی شرکت‌های کوچک و متوسط استان مازندران) ضمن مروری جامع بر ادبیات موضوعی با جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه به استخراج مدل معادله ساختاری تبیین‌کننده عوامل مؤثر بر توانمندسازهای مدیریت دانش با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی و نیز معادلات رگرسیون تعاملی در قالب تحلیل مسیر پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد ضمن تأیید کلیت مدل مستخرجه، هر کدام از متغیرهای مربوطه به غیر از پشتیبانی فناوری اطلاعات با شدت و ضعف خاص خود، به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر توانمندسازهای مدیریت دانش تأثیرگذار بوده‌اند. بر اساس یافته‌ها بیشترین اثرگذاری مستقیم بر روی توانمندسازهای مدیریت دانش مربوط به متغیر اعتماد و همکاری از فرهنگ بوده و از این نظر متغیرهای کارکنان، یادگیری و متغیرهای مربوط به بعد ساختار سازمانی در درجات بعدی اهمیت قرار داشتند. در پایان مقاله، بحث و مقایسه، نتیجه‌گیری و پیشنهادات کاربردی مدیریتی ارائه شده است. ربیعی خواجوی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان استقرار نظام مدیریت دانش و ارائه مدل کاربردی در شهرداری تهران به بررسی وضعیت نظام مدیریت دانش در قلمرو مکانی مورد بررسی پرداختند و بر اساس مطالعات نظری و تجربی مدلی کاربردی در این زمینه ارائه نمودند. بر اساس نتایج حاصل از تحقیق وضعیت رهبری در شهرداری تهران برای استقرار مدیریت دانش مناسب ارزیابی شد و شاخص‌های منابع انسانی، ساختار، فرآیندهای دانشی، فناوری و فرهنگ در اولویت‌ها توجه

قرار گرفتند. یافته های ابونوری و همکاران (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان "بررسی زیرساخت های مدیریت دانش در دانشگاه های منتخب" نشان داد که زیرساخت های فنی برای مدیریت دانش در دانشگاه های منتخب به جز دو دانشگاه، هم اکنون مشکلی ندارد، ولی از نظر عامل مدیریتی و نیز از نظر فرهنگ سازمانی در کلیه دانشگاه های منتخب، شرایط موجود پایین تر از میانگین است. موسوی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان ارائه چارچوب مدیریت دانش در سازمان های دانش محور (مورد مطالعه: ستاد فناوری نانو ایران) ضمن شناخت سرمایه های دانشی ستاد مذکور، با ارائه چارچوب نقاط ضعف و قوت سازمان از منظر مدیریت دانش را مورد بررسی و تحلیل قرار داد.

### پیشینه خارجی:

رادیکز<sup>۳۶</sup> (۲۰۰۷) در مقاله ای تحت عنوان «مدیریت دانش و سرمایه های انسانی» می نویسد: مدیریت دانش و حیطه های مربوط به آن بر این واقعیت تاکید دارند که در فضای اقتصاد نوین جهانی، دستیابی به مزیت رقابتی پایدار در گرو ظرفیت و توانایی سازمان در توسعه و استفاده صحیح از منابع مبتنی بر دانش سازمان است. با ارائه ی ماتریسی با دو بعد ارزش استراتژیک و منحصر به فرد بودن سرمایه فکری، دانش را به چهار گروه ویژه، عادی، محوری و الزامی تقسیم و راهکارهای لازم را جهت بهره گیری از این سرمایه های انسانی ارائه نموده است. هان و وانگ<sup>۳۷</sup> (۲۰۰۹) تحقیقی تحت عنوان چالش های سیستم های مدیریت دانش در رابطه با چالش های پردازش دانش سازمانی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج آزمایش نشان داد که برای مشکلات دانش از نوع باید یک سیستم مدیریت دانش طراحی شود که از هدف خلق و تولید دانش حمایت کند. آر چیولی و ون یون<sup>۳۸</sup> (۲۰۰۹) پژوهشی با عنوان "طراحی سیستم های یکپارچه و مدیریت دانش ملاحظات نظری و کاربردی" انجام دادند. یافته های پژوهشی نشان داد تعادل بین فرایندهای استراتژیکی و راهبردی مدیریت دانش و یادگیری سازمانی یک نکته کلیدی و یک مزیت رقابت مستمر برای سازمان های کسب و کار محسوب می شود.

فانگ و چوی<sup>۳۹</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان فرآیندهای مدیریت دانش در شرکت هایی که خدمات حرفه ای در صنعت ارائه می دهند شش فرآیند مدیریت دانش در شرکت های خدمات حرفه ای در هنگ کنگ را شناسایی نمودند که عبارتند از اکتساب، خلق، ذخیره، توزیع، استفاده و نگهداری از دانش. سیتم راجو و مرجانوویچ<sup>۴۰</sup> (۲۰۰۹) در پژوهشی با عنوان نقش فرآیندهای مدیریت دانش در بهبود متدلوژی فرآیندهای تجاری به این نتیجه رسیدند که بهبود متدلوژی فرآیندهای تجاری یک فرآیند پیچیده، دانش محور و موزون است. بهبود فرآیندهای تجاری نیازمند مجموعه ای از فرآیندهای دانشی

36. Rodriguez
37. hon g wang
38. Ardichvili, won yaoon
39. Fong & Choi
40. Seethamraju and Marjanovic

است که ضمن هماهنگی بودن با یکدیگر، مربوط به زمینه تجاری نیز باشد؛ لذا مدل خاصی که بتوان برای بهبود این فرآیندها ارائه داد قابل تجویز نمی‌باشد. میسرا و باشکار<sup>۴۱</sup> (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان‌های یادگیرنده، چهار فرآیند اصلی در این سازمان‌ها را شناسایی نمودند که عبارت بودند از: خلق دانش، اشتراک دانش، بروز رسانی دانش و استفاده مجدد از دانش.

### نکاتی مهم در مدیریت دانش برای شکوفایی سازمانها:

به کلیه سازمانها برای شکوفایی سازمان خود توصیه می‌شود، فرایند مدیریت دانش را به صورت کامل در سازمانهای خود پیاده سازی نمایند تا اثرات مثبت آن را در عملکرد سازمان، بیش از پیش مشاهده نمایند برای تسریع در استقرار مدیریت دانش لازم است که در مدیریت اجرایی مدیریت دانش، کارگروه مناسبی با جلسات متعدد شناخت کافی و وافی در مورد آن داشته باشند که نتیجه آن عدم فرصت سوزی و تعاریف ارزشهای مناسب به منظور استقرار آن می‌باشد.

از سویی دیگر اشتراک دانش باعث یادگیری جمعی می‌شود و هم‌افزایی را در گروه‌ها افزایش می‌دهد و این خود باعث شکوفایی سازمان می‌گردد.

فرهنگ سازمانی عامل مهمی در شکل دهی نگرش‌های کارکنان در مورد اقدامات مدیریت دانش و میزان آمادگی آنان برای مشارکت فعالانه در شکوفایی سازمانها است بنابراین سازمانها باید تلاش نمایند مدیریت دانش را پیاده سازی و در هنگام پیاده سازی عوامل دیگر بازدارنده را بشناسند و راه‌های تسهیل آن را فراهم نمایند.

### نتیجه گیری:

مدیریت دانش رویکردی ساخت یافته است که رویه‌هایی برای شناسایی، ارزیابی، سازماندهی، ذخیره سازی و به کارگیری دانش به منظور تامین نیازها و اهداف سازمان را در خود جای داده است. تحقیقات اخیر نشان داده که مدیریت دانش، عملکرد شرکت را با ارائه چارچوبی موثر به سازمان‌ها برای پیاده سازی استراتژی نوآوری خود تحت تاثیر قرار داده است. مدیریت دانش به عنوان یک رشته علمی نوظهور به شمار می‌آید که هنوز مسائل نا شناخته بسیاری در این زمینه وجود دارد. اگر چه سازمانها کم‌کم به اهمیت مدیریت دانش پی برده اند اما هنوز راه زیادی برای به کار بردن آن عمل پیش رو دارند. سازمانها خود باید به صورت آگاهانه وارد این مقوله شده و به صورت پیشگیرانه عمل کنند تا از این موقعیت و فرصت حداکثر استفاده را ببرند. و در حوزه منابع انسانی و نیز ساختار سازمانی برای اعمال و کاربردی کردن فرآیند مدیریت دانش استفاده نمایند که مسلماً تا چند سال آینده مقوله مدیریت دانش به عنوان جزئی لاینفک تمامی مجموعه‌های سازمانی خواهد شد و سازمان‌هایی در این زمینه موفق خواهند بود که زیر

ساخت های لازم برای پیاده سازی آن را فراهم کرده و چهارچوب مناسب آن را طراحی کنند. لذا در این زمینه می توان از تجارب کشورهای پیشرو نیز الگو گرفت و از طرفی دیگر فرهنگ سازمانی حامی فعالیت های دانشی، می تواند نقش مهمی در ایجاد بستر و شرایط لازم برای انجام مؤثر اقدامات مدیریت دانش داشته باشد. در سازمانی که ارزش ها و هنجارهایی مانند اعتماد، مشارکت، تشریک مساعی، یادگیری و تسهیم دانش فراگیر و ارزشمند باشد، اجرای مدیریت دانش مؤثرتر و آسان تر خواهد بود. وجود فرهنگ حامی یادگیری در سازمان، شکوفایی و توانایی سازمان در خلق دانش جدید، حفظ و انتقال و تسهیم و به کارگیری آن را افزایش می دهد. هرچه کارکنان خلاق تر، تیم گراتر، علاقه مندتر به تشریک و تسهیم ایده ها باشند، اجرای اقدامات مدیریت دانش تسهیل خواهد شد. بنابراین به مدیران سازمان ها توصیه می شود در جهت انتقال دانش و تجربه کارکنان با سابقه به دیگر کارکنان بیشتر سرمایه گذاری نمایند تا در نهایت شاهد بهبود بیشتری در عملکرد سازمان و شکوفایی هر چه بهتر باشند.

#### پیشنهادات در زمینه شکوفایی سازمانها:

در راستای شکوفایی سازمانها، پیشنهاد می گردد:

- بستر و ابزارهای فناوری مناسب برای مدیریت دانش در سازمان پیش بینی گردد.
- بسترها و شبکه های ارتباطی لازم برای تعامل دانش و اطلاعات با سایر سازمان ها در سطح ملی و فراملی ایجاد گردد.
- اشتراک دانش باعث یادگیری جمعی می شود و هم افزایی را در گروه ها افزایش می دهد و این خود باعث بهبود سهم دانش در دسترس سازمان برای نوآوری و شکوفایی می شود.
- با توجه به جهانی سازی و پویایی در محیط، توانمندی ها و مهارت های داخلی سازمان توسعه و مورد حفاظت قرار گیرد تا به شایستگی اصلی تبدیل گردد.
- از شیوه بنچ مارکینگ نیز برای ارتقاء و بهبود دانش در سازمان برای شکوفایی استفاده شود.
- بر خلق دانش در سازمان تأکید شود.

## فهرست منابع و مآخذ:

- اخوان، پیمان، و باقری، روح اله، (۱۳۸۹)، "مدیریت دانش از ایده تا عمل"، تهران: نشر آتی نگر.
- الوانی، سید مهدی؛ کیاکجوری، کریم؛ حسین زاده، سید علی اکبر و رودگر نژاد، فروغ، (۱۳۸۸)، "تبیین مدل ساختاری توانمندسازهای مدیریت دانش؛ مطالعه موردی شرکت های کوچک و متوسط (استان مازندران)"، فصلنامه پژوهشهای مدیریت، سال دوم، شماره ۴، صص ۲۸-۵.
- اورمزدی نوشین، طبرسا، (۱۳۸۶)، "تبیین و سنجش عوامل زمینه ای برای استقرار مدیریت دانش در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی ایران - منطقه تهران"، کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده مدیریت و حسابداری.
- آذری، م، (۱۳۸۰)، "مدیریت دانش، عملکردها و چالش ها"، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۴، تهران، سازمان مدیریت صنعتی
- ابطی، س ح و صلواتی، ع، (۱۳۸۵)، "مدیریت دانش"، انتشارات پیوند نو.
- پروست، م و مهارت، آ، (۱۳۸۵)، "مدیریت دانش"، ترجمه علی حسین خواه تهران: انتشارات یسپرون.
- داوینپورت، تامس اچ ؛ و پروساک، لارنس، ترجمه: رحمان سرشت، حسین، (۱۳۷۹)، "مدیریت دانش"، واحد آموزشی شرکت طراحی مهندسی و تامین قطعات ایران خودرو.
- حسین پور، د. و آذر و، (۱۳۹۰)، "بررسی رابطه سرمایه فکری و اجتماعی با عملکرد سازمانی از نظر مدیران و کارکنان"، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول (۷)، ۱۳۹۰، ۲۹-۱۹.
- حقیقی، م ؛ قارلقی، آ ؛ میر اسدی، س و نیکبخت، ف، (۱۳۸۹)، "بررسی رابطه میان ویژگی های بیانیه ماموریت سازمان و عملکرد سازمانی مورد مطالعه در شرکت های فعال صنایع غذایی تهران". پژوهش نامه مدیریت تحول، سال ۲، ش ۴، ص ۱۷۵
- جعفر نژاد، احمد، سفیری، خدیجه، (۱۳۸۶)، "مباحث کلیدی در مدیریت دانش، جوزف فایرستون و مارک مک الروی"، تهران: انتشارات موسسه کتاب مهربان نشر.
- ربیعی خواجهوی، علی، (۱۳۸۹)، "استقرار نظام مدیریت دانش و ارائه مدل کاربردی در شهرداری تهران"، فصلنامه رشد فناوری، سال ششم، شماره ۲۴.
- رهنورد فرج الله، محمدی اصغر، (۱۳۸۸)، "شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر مدیریت دانش در دانشکده ها و مراکز آموزش عالی شهر تهران"، نشریه مدیریت فن آوری اطلاعات شماره ۳ زمستان ۱۳۸۸ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه امام علی
- رحمان سرشت، حسین، (۱۳۸۹)، "مدیریت دانش"، پرساک داوینپورت، تهران: نشر ساپکو.
- زعفریان، رضا؛ اسماعیل زاده، مونا و شاهی، نساء، (۱۳۸۷)، "ارائه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط"، توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۰۲-۷۵.

- جعفری مقدم، سعید، (۱۳۸۳)، "مستند سازی تجربیات مدیران: ازدیدگاه مدیریت دانش"، تهران: موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.
- حق نظر، فرشته، (۱۳۸۸)، "بررسی تحلیل عوامل زمینه ای موثر بر استقرار سیستم مدیریت دانش در واحدهای ستادی شرکت ملی نفت ایران"، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنج.
- ساعدی، مهدی و یزدانی، حمیدرضا، (۱۳۸۸)، "ارائه مدل فرآیندی برای پیاده سازی مدیریت دانش مبتنی بر یادگیری سازمانی در ایران خودرو: نظریه برخاسته از داده ها"، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، دوره ۱، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۸۸، صص ۸۴-۶۷.
- سهرابی، بابک، و دارمی، هادی، (۱۳۸۹)، "مدیریت دانش با رویکرد MBA"، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها.
- عدلی، فریبا، (۱۳۸۴)، "مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش"، تهران: انتشارات فراشناختی اندیشه.
- علی احمدی علیرضا، کیارزم آمنه، (۱۳۹۲)، "شناسایی و سطح بندی عوامل موثر بر پیاده سازی مدیریت دانش با استفاده از مدل"، پایان نامه دکتر، دانشگاه پیام نور، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال سیزدهم، شماره ۳۹.
- علیزاده مجد، امیر رضا، (۱۳۸۹)، "شناسایی عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در صنعت بیمه کشور (مورد مطالعه: بیمه دانا)"، کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب.
- قلیچ لی، بهروز، (۱۳۸۹)، "مدیریت دانش"، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها.
- مهرعلی زاده، یدالله و عبدی، محمدرضا، (۱۳۸۸)، "نظام مدیریت دانش (تجربه سازمان امور مالیاتی کشور)"، اهواز: دانشگاه شهید چمران.
- موسوی، سید اسماعیل، (۱۳۹۰)، "ارائه چارچوب مدیریت دانش در سازمانهای دانش محور: مورد مطالعه ستاد فناوری نانو ایران"، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- موسی خانی، م؛ حسنقلی پور، ط؛ وظیفه، ز، (۱۳۹۲)، "ارائه مدل تبیین رابطه فرآیندهای مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی در آموزش عالی"، پژوهش های مدیریت عمومی، سال ششم، شماره ۲۲، زمستان ۹۲، ۴۹-۷۰.
- نجف بیگی رضا، صرافانی زاده اصغر، طاهری لاری مسعود، (۱۳۹۰)، "طراحی الگوی زیر ساختی مورد نیاز به منظور پیاده سازی"، مدیریت تحول شماره ۱۴۸-۱۸۰.

\_\_\_ Choi, B and Lee, H (2003), An Empirical Investigation of Knowledge Management Styles and Their Effect on Corporate Performance, It is available on: <http://www.elsevier.com>.

\_\_\_ Beckman T. (1998) Knowledge Management Seminar Notes, Items, Monterey.

- \_\_\_ Depabls, p. o(2002), Knowledge Management and Organizational learning: typologies Of Knowledge strategies in the Spanish Manufacturing industry from 1995 to 1999 , Journal of Knowledge management, vol1. 6 NO. 1, pp. 55-62.
- \_\_\_ Duffy. J(2000). something funny is happenng on the way to Knowledge management information management journal, vol. 34(4). 864.
- \_\_\_ emadzade , M. mashayekhi , b. & abdar , E. (2012). knowledge management capabilities and organizational performance. international journal of contemporary research in business, 3(11), 781790.
- \_\_\_ Fong, P. ; Lee, H. F. (2009), Acquisition reuse and sharing of knowledge in property management firms, Facilities, Vol. 27, No. 7/8, PP. 291-314.
- \_\_\_ Gold, A. , Malhotra, A. , and Segars, A. (2010), Knowledge Management: An Organizational Capabilities Perspective, Journal of Management Information Systems, Vol 18. No 1, pp. 185-214.
- \_\_\_ kharabsheh, r. ,magableh, I. ,& sawadha, S. (2012). knowledge management practices (KMPs) and its impact on organizational performance in pharmaceutical firms. European jurnal of economics, finance and administrative sciences, 48, 615.
- \_\_\_ kotecki, p. (2011). building organization capability: a study of knowledge management practices reasons , and results. phd. Dissertation, capella university
- \_\_\_ Mishra, B. ; Bhaskar, A. U. (2010), Knowledge management process in two learning organization, Journal of knowledge management, Vol. 15, No. 2, PP. 344-359.
- \_\_\_ moustaghfir , k. and schiuma. G. (2013), "knowledge , learning , and innovarion: research and perspectives "journal of knowledge management , vol. 17 No. 4, pp. 495510-.
- \_\_\_ Omerzel, D. G; Antonicic, B. ; Ruzzier, M. (2011), Developing and testing a multi dimensional knowledge management model on Slovenian SMEs, Baltic journal of management, Vol. 6, No. 2, PP. 179-204.
- \_\_\_ politis, G. D. Crawford. J(2001). the Relationship of Knowledge management. Leadership and organization various leadership Styles to journal. 22364-8, 354.
- \_\_\_ Rasmussen, P. Nielsen, P. (2011), knowledge management in the firm: concepts and issues, International journal of manpower, Vol. 32, No. 5 / 6, PP. 479-493.
- \_\_\_ Roknuzzaman, M. D. ; Kanai, H. ; Umemoto, K. (2011), Integration of knowledge management process into digital library system, library review, Vol. 58, No. 5, PP. 372-386.
- \_\_\_ Wong , K. y , (2005) , critical success factor for implementing knowledge management in small and medium Enterprises , industrial management & data system , vol. 205 , No. 3 , pp. 61-62