فروشگاه اینترنتی جزوه

دانلود رایگان جزوه و نمونه سوال

پایان نامه و

مقالات دانشجویی آماده

در مقطع کاردانی، کارشناسی و ارشد

[**www.jozve.org**](http://www.jozve.org)

پکیج کامل دانشجویی در رشته های:

حسابداری ، کامپیوتر، مدیریت، معماری ، فیزیک ، حقوق، روانشناسی، ، جغرافیا، ریاضی و آمار، ادبیات

آدرس زیر را در مرورگرتان تایپ کنید:

**http://www.jozve.org/category/پکیج-کامل-دانشجویی**

**کشف دنياي مديريت دانش: توافق ها و اختلاف نظرها در ميان پژوهشگران و انديشمندان اين حوزه**

**چکيده**

**هدف:** در طي پانزده سال گذشته، مديريت دانش از طريق پيشرفتها و ديدگاه هاي جديد از نسلي به نسل ديگر تغيير يافته است. پژوهشگران بيشماري روش شناسي‌ها، چارچوب‌ها، تکنولوژي ها ارائه داده اند و در باره مسائل گوناگون مديريت دانش از جنبه نظري و عملي بحث کرده اند. ولي با اين وجود، مديريت دانش هنوز نيازمند رشد و توسعه است و در دوران کودکي خويش سير مي کند. اين مقاله با هدف کشف دنياي مديريت دانش از ديدي متفاوت، به مرور وضعيت جاري و تحليل توافق ها و اختلاف نظرهاي عمده ميان محققان و پژوهشگران جهت مشخص کردن موارد کليدي مي پردازد که نياز به تحقيق بيشتر دارند.  
**طرح/ روش شناسي/ رويکرد:** نويسندگان تلاش مي کنند تا توافق ها و اختلاف نظرهاي ميان پژوهش گران در حوزه مديريت دانش را با رويکردي پيوسته و مبتني بر طيف وسيعي از آثار منتشرشده شامل مقالات، کتابها، گزارشهاي تحقيق و وب سايت ها مرور و تحليل کنند.

**يافته ها*:*** بر پايه توافق هاي عمده ميان محققان در نسل سوم مديريت دانش بايد بررسي ها و تحقيقات بيشتري دنبال و پيگيري شود.

**محدوديت ها/ مفاهيم ضمني پژوهش:** موارد کليدي که در اينجا مشخص شده است نياز به تحقيقات بيشتري دارد. به دنبال تاکيد بر دانش فردي در دهه هاي 1980/1970 و تاکيد بر دانش جمعي در دهه هاي 2000/1990، نسل سوم مديريت دانش بايد: معيارهايي جهت ارزيابي مدل ها، روش ها و رويکردها ارائه دهد؛ نظامهايي جهت سنجش دانش، سرمايه ذهني و ديگر دارايي هاي دانشي توليد کند؛ از فناوري هاي مدرن براي انتقال دانش عيني استفاده کند؛ و مديريت دانش را در ديگر حوزه هاي زندگي اجتماعي نيز به کارگيرد. همچنين نياز به شفاف سازي معاني متفاوت در رابطه با مفاهيم متنوع در حوزه مديريت دانش نيز در اينجا بحث مي شود.

**ابتکار/ارزش:** ويژگي متمايز اين مطالعه آن است که بر جاي دادن مديريت دانش در زمينه وسيع تري از بحثهاي محققان و پژوهشگران تاکيد مي کند، بدين ترتيب موارد کليدي قابليت بيشتر براي درک و فهم پيدا کرده اند.

**نوع مقاله:**مروري

**کليدواژه ها:** مديريت دانش، تئوري سازماني، برتري رقابتي

**مقدمه**شناخت رو به رشدي در حوزه تجارت در رابطه با اهميت دانش به عنوان يک منبع حياتي براي سازمانها وجود دارد (Foucault, 1980; Winter, 1987; Leonard, 1999). اقتصاد جديد که مبتني بر دانش است علاوه بر خلق آن، براي اشاعه و استفاده از اطلاعات و دانش نيز اهميت زيادي قائل است. در اين اقتصاد جديد، افراد و سازمانها بر نگهداري و ارتقاء سرمايه دانشي خويش جهت ابتکار و خلاقيت تاکيد بسياري دارند. توانايي آنها براي يادگيري، سازگاري و تغيير به يک شايستگي هسته براي بقا تبديل مي شود.

مديريت دانش توجه بسياري از محققان و پژوهشگران را به سوي خود جلب کرده است ( Wiig, 1993; Bhatt, 2001; Metaxiotis et al., 2002 ). جمله معروف " اگر تنها مي دانستيم که چه مي دانيم .... " تفکر در خصوص جذب، اشتراک و کاربرد دانش در سراسر سازمان را برمي انگيزد. گرچه اين شناخت، که دانش دارايي اصلي براي تجارت است وجود دارد اما، سازمانها هنوز در مراحل اوليه فهم کاربردهاي مديريت دانش مي باشند. تحقيقات اخير ( Davenport and prusak, 1998; Liebowitz, 2000; Wild et al., 2002; Liebowitz and Beckman, 1998 ) نشان داده است که سازمان هاي مبتني بر دانش، اطلاعات و دانش را در جهت کسب  برتري هاي خاص، استفاده از هوش سازماني و خلاقيت در اختيار مي گيرند. همچنين از آن در جهت رشدي پايدار و توسعه در محيط پويا بهره مي برند و با به کارگيري و هدايت مهارتها و تخصص هاي کارکنان سازمان قادر به يادگيري مداوم و خلاقيت خواهند بود.

پژوهشگران روشها، الگوها و تکنولوژي هاي متعددي در رابطه با مديريت دانش ارائه داده اند و در خصوص موارد متنوع تئوريک و عملي آن بحث کرده اند. بعد از پانزده سال، مديريت دانش به عنوان کليدواژه در پايگاه هاي کتابشناختي به کار مي رود و مفاهيم اساسي متون پيشرفته را شکل مي دهد (  Chauuvel and Despres,2002; Moffett et al., 2003). اين مقاله با هدف کشف دنياي مديريت دانش از ديدي متفاوت، به مرور وضعيت جاري و تحليل توافق ها و اختلاف نظرات عمده ميان محققان و پژوهشگران جهت مشخص ساختن موارد کليدي که نياز به تحقيق بيشتر دارد مي پردازد. از آنجايي که امکان پوشش دادن تمامي متون نيست، هدف اصلي خلاصه کردن نبوده است بلکه هدف درک مواردي در حوزه مديريت دانش است که محققان در رابطه با آن توافق يا اختلاف نظر دارند. اين کار منجر به نشان دادن موضوعاتي براي انجام تحقيقات آينده و اجتناب از پژوهش در موضوعاتي که قبلا تحقيقاتي در رابطه با آنها انجام شده است (محققان به نتايج خاص و مشترکي دست يافته اند) مي باشد. اين مقاله به دنبال درک و فهم عميق تر از پيچيدگي و ريشه هاي مديريت دانش مي باشد.

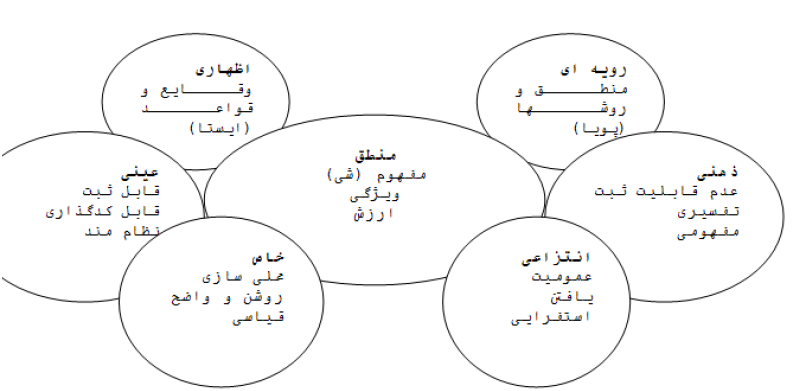
با سيري در تاريخچه مديريت دانش آغاز مي کنيم. به دنبال آن مختصري از مهمترين جنبه هاي مديريت دانش ارائه مي شود. سپس بررسي انتقادي توافق ها و اختلاف نظرات ميان جامعه پژوهشگران در رابطه با مديريت دانش مطرح و در نهايت نتايج و پيشنهاداتي براي پژوهشهاي آتي ارائه مي گردد.

**سيري در تاريخچه مديريت دانش**

مديريت دانش در برخي از حوزه هاي پيشرفته تجاري ريشه دارد، چون مديريت کيفيت فراگير[[1]](#footnote-1)، بازمهندسي فرايند تجاري[[2]](#footnote-2)، نظامهاي اطلاعاتي[[3]](#footnote-3) ، و مديريت منابع انساني[[4]](#footnote-4). مديريت دانش در اوايل دهه 1990 به طور جدي وارد مباحث سازماني گرديد، گرچه بحث و مذاکره در رابطه با دانش خيلي پيش تر آغاز شده بود ( Hayek, 1945; Bell, 1978 ). در سال 1965 مارشال (Marshall, 1965) ادعا مي کند که بخش اعظم سرمايه، شامل دانش است. وي همچنين معتقد است که دانش قدرتمندترين موتور توليد است، بدين ترتيب سازمان ها بايد به طور فزاينده اي بر مديريت آن تاکيد کنند. کوهن ( Kuhn, 1970 ) تاکيد مي کند که دانش في نفسه سرمايه مشترک يک گروه است. در سال 1972 هابرمس (Habermas, 1972) به اين نکته اشاره مي کند که دانش به عنوان يک موجوديت انتزاعي نبايد تلقي شود، بلکه محصولي مبتني بر اراده است و بعضي اوقات فعاليت هاي ناآگاهانه بشر.

از نظر تاريخي، ما مي توانيم سه نسل از مديريت دانش را از يکديگر متمايز کنيم. دوره 1995-1990 به عنوان اولين نسل مديريت دانش شناخته شده است. در طي اين نسل، بسياري از اقدامات بر تعريف مديريت دانش، بررسي فوايد بالقوه مديريت دانش براي تجارت و طراحي پروژه هاي تخصصي مديريت دانش (Seng, 1990; Nonaka, 1994; Quinn, 1992; Wiig, 1993) مبتني بود. علاوه بر آن، پيشرفت در حوزه هوش مصنوعي بر تحقيقات مديريت دانش به خصوص در هدايت بازنمون و ذخيره دانش تاثير گذاشت (Mui and McCarthy, 1987; Levine and Pomerol, 1989; Ignizio, 1991). نسل دوم مديريت دانش در حوالي 1996 پديدار شد. به اين شکل که بسياري از سازمان ها پست هاي جديد سازماني براي مديريت دانش درنظر گرفتند از جمله مدير ارشد دانش. منابع متفاوت مديريت دانش با يکديگر ترکيب شده و به سرعت در مباحث روزانه سازماني به کارگرفته شدند. در طي اين نسل، در تحقيقات مديريت دانش، تعاريف متفاوت از دانش ( شکل 1 )، فلسفه هاي تجاري ( Grant, 1997; Thierauf, 1999; McAdam and Reid, 2001)، نظامها (Alavi and Leinder, 1999; Hasan and Gould, 2003; LanSia and Al-Hawamdeh, 2003)، الگوها (Holsapple and Joshi, 1997; Rubenstein-Montano et al., 2001a; Chau, 2003; Maier and Remus, 2003)، شيوه ها و فعاليتها (Rajan et al., 1999; Pervan and Ellison, 2003) و فناوري هاي پيشرفته (Carneiro, 2001; Nemati et al., 2002; Liao, 2003; Metaxiotis et al., 2003) وجود داشتند.

نسل دوم مديريت دانش بر اين نکته تاکيد مي کند که مديريت دانش درباره تغيير نظام مند سازماني است جايي که شيوه هاي مديريتي، نظامهاي سنجش، ابزارها و مديريت محتوا نياز به گسترش مشترک دارد.



 شکل 1. طبقه بندي دانش برگرفته از (Fowler,2000)

در نتيجه ديدگاه ها و شيوه هاي نوين، نسل سوم مديريت دانش اکنون در حال پديدار شدن با روشهاي جديد و نتايج جديد است. بنا بر عقيده ويگ (Wiig, 2002)، " يک تفاوت با ديگر نسل هاي مديريت دانش اين است که نسل سوم مديريت دانش با فلسفه سازمان، استراتژي، اهداف، شيوه ها، نظامها و رويه هاي سازماني يکپارچه شده و تبديل به کار روزانه کارکنان و محرک براي آنها شده است ... ". به نظر مي رسد که نسل سوم بر پيوند ميان دانستن و عمل تاکيد مي کند (Paraponaris,  2003). دانش به طور ذاتي فرهنگي و اجتماعي است و دانش سازماني تنها مي تواند از طريق تغيير در فعاليت و شيوه هاي سازماني درک شود. جدول 1 بعضي از مهمترين کارهاي تحقيقاتي در حوزه مديريت دانش را ارائه مي دهد که امروزه به عنوان مراجعي براي تحقيقات بعدي به کارگرفته مي شوند :

 جدول 1. نمونه اي از تحقيقات انجام شده در حوزه مديريت دانش

|  |  |
| --- | --- |
| **موضوعات** | **پژوهشگران** |
| تمایز میان دانش ذهنی و عینی | Polyani (1996); Nonaka & Takeuchi (1995) |
| دانش طبقه بندی شده | Tsoukas(1996) |
| پایه های مدیریت دانش | Wiig(1993); Liebowitz (1999) |
| الگوها و چارچوبهای مدیریت دانش | Holsapple & Joshi (1997); Rubenstein et al. (2001) |
| پروژه های موفق مدیریت دانش | Davenport et al. (1998) |
| مدیریت دانش و هوش مصنوعی | Fowler (2000); ); Liebowitz (2001) |
| مدیریت دانش و حمایت از تصمیم گیری | Courtney (2001); Bolloju et al. (2002) |
| پژوهشهای مدیریت دانش | Liao (2003); Kakabadse et al. (2003) |
| نرم افزارهای مدیریت دانش | Tyndale (2002) |
| مدیریت دانش و تشکیلات اقتصادی کوچک | McAdam & Reid (2001); Wickert & Herschel (2001) |
| مدیریت دانش و آموزش عالی | Rowley (2000); Metaxiotis & Psarras (2003) |
| استانداردهای مدیریت دانش | Weber et al. (2002) |

در بخشهاي بعدي، اين مقاله به بررسي انتقادي توافق ها و اختلاف نظرهاي عمده در جامعه تحقيقاتي مديريت دانش آنچنان که در متون گزارش شده اند مي پردازد:

**توافق هاي عمده و اصلي**

**تعريف مديريت دانش**

پيچيدگي نهفته در تعريف مديريت دانش تا حدي به دليل چالشهاي موجود در تعريف خود دانش است. تعاريف بسيار و متنوع از مديريت دانش در متون ارائه شده است که در اين ميان به موارد ذيل اشاره مي کنيم:

مديريت دانش عبارت است از ... توليد دانش که به دنبال تفسير، توزيع و کاربرد دانش، حفظ و پالايش دانش ايجاد مي شود (De Jarnett, 1996).

مديريت دانش فرايند انتقادي دانش در جهت برآورده کردن نيازهاي موجود در جهت شناسايي و استخراج دارايي هاي دانشي موجود گردآوري شده و توسعه فرصتهاي جديد مي باشد ((Quintas et al., 1997 به نظر مي رسد تعريف ارائه شده از سوي داونپورت و پراساک مورد موافقت بسياري از پژوهشگران مي باشد:

مديريت دانش عبارت است از بهره برداري و توسعه دارايي هاي دانشي يک سازمان در جهت تحقق اهداف سازمان . دانشي که مديريت مي شود شامل هر دو نوع دانش عيني و مضبوط و دانش ذهني و ضمني مي باشد . مديريت اين دانش شامل تمام فرايندهاي مرتبط با شناسايي ، اشتراک و توليد دانش است . اين امر مستلزم نظامي براي توليد و نگهداري از مخازن دانش است ، همچنين ترويج و تسهيل اشتراک دانش و يادگيري سازماني . سازمانهاي موفق در مديريت دانش ، دانش را يک سرمايه سازماني دانسته و ارزشها و قوانين سازماني را جهت پشتيباني از توليد و اشتراک دانش توسعه مي دهند (Davenport and Prusak, 1998)

**اهداف عمده مديريت دانش**

با توجه به بررسي و مرور متون، آنچه آشکار شد اين است که توافق عمده اي در رابطه با اهداف اصلي مديريت دانش وجود دارد: شناسايي و پيگيري دانش جمعي در سازمان جهت رسيدن به اهداف استراتژيک جهت کمک به سازمان ها براي رقابت و باقي ماندن در اين عصر ( Choo, 1996 ). اين اهداف تا حدي متمايز از اهداف مديريت اطلاعات است اما متاسفانه اين تمايز مسئله ساده اي نيست به خصوص از آنجاييکه که موفقيت در مديريت دانش بستگي به مديريت موفق اطلاعات دارد. اين مورد ضرورتي در تلاشهاي مديريت دانش است. علاوه بر اين ، فرايند طرح ريزي دانش از ملزومات شناسايي و به کارگيري دانش جمعي در سازمان است.

**فوايد مديريت دانش براي سازمانهاي مدرن**

بر اين نکته تاکيد شده است که سازمانهاي موفق آنهايي هستند که دانش جديد را در سطح گسترده اي از سازمان توزيع کرده و آن را به سرعت در فناوري ها و محصولات جديد به کارگيرند. اين فرايند منجر به خلاقيت و نوآوري و توسعه برتري رقابتي خواهد شد. به واقع، يافته هاي پژوهش ارنست و يانگ (Ernest and Young, 1997) نشان مي دهد که مديران نوآوري را به عنوان بزرگترين نتيجه و حاصل به کارگيري مديريت دانش در سازمانها مي دانند. گرچه تلاشهاي مديريت دانش تاکنون متمرکز بر دستاوردهاي بهره وري و قابليت توليد بود. هنري و واکر ( Henry and Walker, 1991) خلاقيت را با دانش جديد يا دانش تازه ساختاريافته با نشان دادن اينکه چگونه دانش ذهني مي تواند عيني شود پيوند مي دهند. ديگر فوايد به کارگيري مديريت دانش شامل افزايش يادگيري سازماني، مديريت پيشرفته سرمايه هاي ذهني، افزايش کارآمدي و اثربخشي عملکردها و پيشرفت مداوم و مستمر است (Demarest, 1997).

**مقوله بندي پروژه هاي مديريت دانش**

داونپورت و ديگران (Davenport et al., 1998) موفق شدند پروژه هاي مديريت دانش را بر اساس اهداف آنها طبقه بندي کنند و اين مقوله بندي توسط جامعه پژوهشي در اين حوزه مورد قبول واقع شد. آنها چهار نوع گسترده از اهداف پروژه هاي مديريت دانش را شناسايي کردند:

ايجاد مخازن دانش : اطلاعات و دانش را ذخيره مي کند. به شکل مستند مخازن را مي توان در سه مقوله دسته بندي کرد:

1-1. آنهايي که داراي دانش بروني هستند مانند هوش رقابتي

1-2. آنهايي که داراي دانش ساختاريافته دروني هستند مانند گزارشهاي تحقيقاتي و منابع بازاريابي مبتني بر محصول مانند تکنيک ها و روشها

1-3. آنهايي که شامل دانش غيررسمي، دروني و ذهني است

2. فراهم کردن امکان دسترس به دانش و به کارگيري روشهايي در جهت ارتقاء دسترسي به دانش و تسهيل انتقال آن ميان افراد؛ در اينجا تاکيد بر ايجاد ارتباط، پيوند، دسترسي، انتقال و استفاده از فناوري هايي چون نظام هاي ويدئوکنفرانس، ابزارهاي اشتراک و شبکه هاي ارتباطات دوربرد مي باشد.

3. بهبود و ارتقاء محيط دانشي، بدين ترتيب محيط براي توليد، انتقال و استفاده موثرتر از دانش نقش هدايتگري را خواهد داشت. اين شامل قوانين و ارزشهاي سازماني که مرتبط با دانش است مي باشد.   
 4. مديريت دانش به عنوان يک دارايي، و درک ارزش دانش براي سازمان. مانند فناوري هايي که داراي ارزش بالقوه هستند، پايگاه داده مشتريان و فهرست هاي تفصيلي که نمونه هايي از دارايي هاي ذهني سازمان ها مي باشند که براي آنها مي توان ارزش تعيين کرد.

عوامل تاثير گذار بر مديريت دانش

در متون، به طيف وسيعي از عوامل که مي توانند بر موفقيت اقدامات مديريت دانش تاثير بگذارند اشاره شده است؛ هولساپل و جاشي (Holsapple and Joshi, 2000) برخي از اين عوامل را که مورد توافق اکثر پژوهشگران در اين حوزه مي باشد را ارائه مي دهند :

●   فرهنگ

●   مديريت

●   فناوري

●   سازگاري سازماني

●   انگيزه کارمندان

●   عوامل بيروني

در مطالعه ديگر که توسط آن دو صورت گرفته بود (Holsapple and Joshi, 1997) عوامل را در سه مقوله ذيل دسته بندي کرده بودند:

●   عوامل مديريتي

●   عوامل  مرتبط با منابع

●   عوامل محيطي

**يادگيري تک حلقه اي و دو حلقه اي در مديريت دانش**

متون بسياري در حوزه مديريت دانش وجود دارد که به مبحث يادگيري پرداخته اند. بسياري از محققان نيز يادگيري را به عنوان يکي از بروندادهاي مديريت دانش معرفي کرده اند ( Ruggles, 1997; O Dell, 1996 ). شون ( Schon, 1978 ) ميان يادگيري تک حلفه اي و يادگيري دو حلقه اي تمايز قائل است. يادگيري تک حلقه اي در سازمانهايي است که کار را براي اهداف صحيح انجام مي دهند ( تغييرات افزاينده). يادگيري دو حلفه اي عام تر است و شامل يادگيري بر اساس سطح پايه است جايي که فرضيات بنياني تغيير مي يابند. محققان معتقدند گرچه يادگيري کامل شامل هر دو نوع يادگيري تک حلقه اي و دو حلقه اي است، اما يادگيري دو حلقه اي آن نوعي است که در حال حاضر در الگوهاي موجود مديريت دانش وجود ندارد.

**اختلاف نظرهاي عمده و اساسي:**

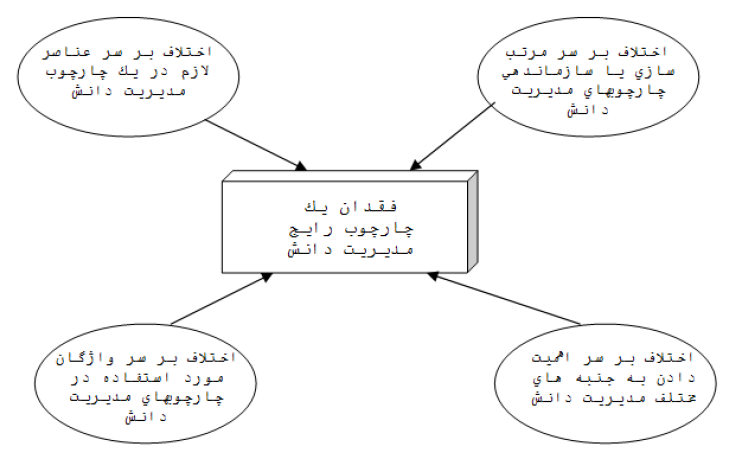
**چارچوبهاي مديريت دانش**

يك چارچوب به طور عمده كل نگر است و توصيفي از عناصر عمده، مفاهيم و اصول يك حيطه خاص را به صورت خلاصه ارائه مي دهد. هدف اصلي يك چارچوب، تشريح حيطه و تعريف يك الگوي استاندارد شده از محتواي اصلي به عنوان مرجعي براي اجراي طرح هاي آينده است. چارچوب مديريت دانش از عناصر اصلي مديريت دانش، روابط آنها و اصولي كه روشهاي تعامل اين عناصر را تعريف مي كند، نام مي برد. بدين طريق، مرجعي  براي تصميم گيري در مورد اجرا و كاربرد يك نظام/ پروژه‌  مديريت دانش درون يك سازمان يا موسسه‌ تجاري فراهم مي كند. چارچوب مديريت دانش مي تواند به صورت دستوري، توصيفي و يا تركيبي از هر دو نوع طبقه بندي شود ( Holsapple and Joshi, 1999 ). چارچوبهاي دستوري، فرامين كلي در مورد انواع خط مشي هاي مديريت دانش، بدون ارائه‌ جزئيات خاص از اينكه چگونه آن خط مشي ها مي توانند/ بايد انجام شوند، فراهم مي كنند، در حاليكه چارچوبهاي توصيفي، مديريت دانش را توصيف مي كنند و شرح مي دهند. در حال حاضر، عمده‌ چارچوبهاي عرضه شده در متون از نوع دستوري هستند.

بسياري از پژوهشگران سعي كرده اند تا چارچوبهاي مديريت دانشي را كه در متون عرضه شده اند مرور كنند، تا آنها را مورد مقايسه و تحليل قرار دهند و نيز دستورالعملهاي كلي در مورد اينكه يك چارچوب مديريت دانش بايد چه مواردي را و به چه صورت در بر داشته باشد، به دست آورند. مرور متون اين نتيجه را در بر دارند كه هنوز يك چارچوب استاندارد و جهاني براي مديريت دانش ايجاد نشده است (Weber et al., 2002; Rubenstein-Montano et al., 2002; Maier and Remus, 2003; Beckman, 1998). در شكل 2 مسير اصلي اختلافات در خصوص چارچوبهاي مديريت دانش را ترسيم مي كنيم.

اختلاف در مورد عناصر مديريت دانش، مهمترين اهميت را دارد. چارچوبهاي دستوري گرايش به تعيين وظايف مختلف براي اجرا و پياده سازي مديريت دانش دارند. در اين چارچوبها نيز نوعي ابهام در مورد اينكه چه مواردي بايد در چارچوب مديريت دانش قرار بگيرد وجود دارد. اگر چه مي توان مقداري وجه تشابه ميان چارچوبها يافت اما يك مرور كوتاه مي تواند اختلافات ميان آنها را آشكار سازد (European KM Forum, n.d.; Holsapple and Jishi, 2002).

اختلاف ميان ترتيب يا سازمان دهي چارچوبهاي مديريت دانش نيز مهم است. اين امر عمدتا به چارچوبهاي دستوري مربوط مي شود، زماني كه معمولا برخي از وظايف كه بايد در يك مسير خاص دنبال شوند، را در بر مي گيرند. يافته هاي حاصل از مرور متون نشان مي دهند كه در بسياري از موارد، عنصري يكسان مي تواند در ترتيبي مخالف، در چارچوبهاي متفاوت يافت شود. (Rubenstein Montano et al., 2001) به علاوه، در بسياري از موارد چارچوبهاي مختلف مديريت دانش شامل عناصر يكساني هستند اما اصطلاحات متفاوتي براي فعاليتها يا فرايندهاي يكسان ( يا مشابه ) به كار برده مي شود (Liebowitz and Megbolugbe, 2003; Apostolou and Mentzas, 1998; Anderson Consulting, 2000; Lytras and Pouloudi,2003). اين تناقض، مربوط به واژگان به كار برده شده، پديده اي است كه در ساير جنبه هاي مديريت دانش رايج است و در مسائل مربوط به استاندارد سازي در نظر گرفته مي شود ( Meber et al., 2002; Ergazakis et al., 2004).

  
 شكل 2 . اختلافات اساسي در چارچوبهاي مديريت دانش

سرانجام، چارچوبهاي مديريت دانش كه درمتون مختلف ظاهر شده اند، گرايش به تاكيد بر جنبه هاي مختلف مديريت دانش دارند. عمده‌ چارچوبهاي مديريت دانش به طور مشابه در جنبه هاي فني ( فناوري، ساختارهاي سازماني ) و نيز غير فني ( فرهنگي، مديريت منابع انساني ) وضع نشده اند . براي نمونه، بسياري از چارچوبهاي مديريت دانش تنها بر فرايند چرخشي دانش يا وظايف تمركز مي كنند، و در نتيجه از ساير عناصر مهم مديريت دانش نظير يكپارچگي مديريت دانش با اهداف استراتژيكي سازمان، افراد درگير در فعاليتهاي مديريت دانش و زمينه‌ فرهنگي كه در آن مديريت دانش توسعه مي يابد، غافل مانده اند (Rubenstein-Montano et al., 2001a; Davenport, 1995).

**فناوري اطلاعات: آيا مديريت دانش كانون توجه است ؟**

فناوري اطلاعات، موقعيتي اساسي هم به عنوان يك حوزه براي مالكيت مديريت دانش و خلق آن و هم به عنوان يك عامل ممكن براي ازدياد دانش و فرايندهاي مديريت دارد. شكل 3 فناوريهاي مختلف و انواع دانش استفاده شده در مديريت دانش را عرضه مي كند. بسياري از نويسندگان بحث كرده اند كه فناوري اطلاعاتي كه از نظامهاي مديريت دانش پشتيباني مي كند، مولفه‌ ارزش افزوده‌ مهمي در مقدمات مديريت دانش است (Lindwall et al., 2003; Tsoiet al., 2003; Edenius and Borgerson, 2003; Gottschalk and Khaudelwal, 2003).

فناوري نوين مي تواند يكپارچگي دانش پراكنده را آسان كند، و به انجام بهترين اعمال در زمان و مكان سرعت ببخشد و قدرت نفوذ در ميان استفاده و استفاده كنندگان را براي دستيابي به صرفه جويي در مهارت و دامنه تسهيل كند. هر چند، اختلاف شديدي ميان پژوهشگران/ شاغلين در مورد اينكه فناوري اطلاعات بايد مركز توجه در پژوهش آينده باشد، وجود دارد (‍Cook and Yanow, 1993; Von Krogh et al., 2000) همانطور كه پراساك (1998) ذكر مي كند:

 اگر چه فناوري اطلاعات يك عامل تسهيل كننده در انتقال ، توزيع و ذخيره‌ دانش است، هر گز نمي تواند جانشيني براي فعاليتهاي دروني غيني، ارتباطات و آموزش كه جزء جدايي ناپذير مكالمه است، باشد.   
 به علاوه، درحاليكه فوايد بالقوه‌ نظامهاي مديريت دانش پشتيباني شده توسط فناوري اطلاعات به لحاظ نظري مورد توجه قرار گرفته است، در متون كمتر در مورد اينكه چطور اينها مي توانند در عمل تشخيص داده شوند، شناخت ايجاد شده است.

**نقش هوش مصنوعي (AI) در مديريت دانش :**

با توجه خاص در زمينه‌ نقش فناوري در مديريت دانش، نقش بالقوه هوش مصنوعي (AI) در اشكال مختلفش و بسياري از بحثها در مورد نقاط قوت و ضعف اين فناوري، توسط پژوهشگران مختلف عرضه شده است (Turban, 1999; Darlington, 1998).

با مرور متون (Metaxiotis et al., 2003; Liebowitz, 2001; Nemait et al., 2002) اين امر آشكار مي شود كه مساله‌ مهم پژوهشي – ناشي از اختلافات پژوهشگران – توسعه‌ يك چارچوب يكپارچه براي استفاده از فناوري هوش مصنوعي در فرايندهاي مختلف مديريت دانش است ( و يا بايد باشد ). چالش ديگر پژوهشي، تشخيص مرحله اي است كه هوش مصنوعي به طور جاري در اعمال مديريت دانش به صورت كيفي به كار گرفته مي شود.

درحاليكه تشخيص محدوديتهاي اين فناوريها – به خصوص با توجه به مديريت دانش ضمني – كاملا مهم است، اين اطمينان وجود دارد كه آنها مي توانند نقش حمايتي در فرايندهاي مديريت دانش ايفا كنند.



 شكل 3 . انواع فناوري و دانش در مديريت دانش

**آيا دانش مي تواند مديريت شود؟**

دانش بالاترين ارزشها، بيشترين سهم فردي، بيشترين ارتباط با تصميمات و فعاليتها و بيشترين وابستگي به موقعيتها يا زمينه هاي خاص؛ همچنين سخت ترين نوع محتوا را براي مديريت كردن دارد، زيرا از ذهن افراد بشر سرچشمه مي گيرد و به كار برده مي شود. بنابراين سوالي كه هنوز قابل قبول باقي مي ماند اين است كه : آيا دانش مي تواند عملا مديريت شود؟

در ميان تغييرات سريع و افزايش مقررات پيچيده‌ كاري، دانش جديد به طور پيوسته در حال خلق شدن و معنا يافتن است همانطور كه تحريف نيز مي شود. در اين محيط پيچيده، اين مسئله هنوز پرسش انگيز است كه چه چيزي مديريت مي شود يا آيا دانش مي تواند مديريت شود؟ اين طور مي تواند بحث شود كه مديريت دانش درباره‌ مديريت كردن دانش نيست اما در مورد تغيير تمام فرهنگهاي كاري و استراتژيهاي سازماني است تا شخص براي يادگيري و اشتراك آن ارزش قائل شود. اگر چه برخي از جنبه هاي دانش، نظير فرهنگ، ساختار سازماني، فرايندهاي ارتباطي و اطلاعات مي توانند مديريت شودند، دانش به خودي خود نمي تواند. (Kakabadse et al., 2003). با مرور عميق متون مديريت دانش، اين نتيجه كه يك فرد مي تواند فرايندهاي يادگيري را مديريت كند يا از آنها حمايت كند، بيشتر از مديريت كردن دانش قابل بحث است. وينتر (winter,1987) بحث مي كند كه مهارتها مي توانند از طريق آموزشهاي ابتدايي، آزمون و خطا و انتقاد كردن توسط يك مربي كارآزموده بيشتر از دانشي كه تماما و به تنهايي توسط ارتباطات منتقل مي شود، فراگرفته شوند.

**نتايج و پيشنهادات پژوهش:**

جهاني شدن، كارها را در موقعيت رقابتي جديد و متفاوتي كه رفتار هوشيارانه و موثر در آن موجب تامين مرز رقابتي مي شود، قرار داده است. امروزه بسياري از سازمانها براي بهبود موقعيت رقابتي خود از طريق استفاده‌ بهتر از دانش و جستجوي راههاي جديد براي كنترل و افزايش سرمايه‌ تجربه اي و ذهني خود ماداميكه به قدرت نفوذ مداومي در دانش كاربردي جديد برسند، تلاش مي كنند.

اين مقاله دنياي مديريت دانش را از طريق مرور وضعيت كنوني و تجزيه و تحليل توافقها و اختلافات اساسي در ميان پژوهشگران و شاغلين براي مشخص كردن مسئله اصلي كه ضرورت دارد، در آينده مورد پژوهش قرار گيرد، به شيوه‌ متفاوتي گسترش مي دهد. زماني كه اين امر آشكار شد، بحث مديريت دانش از دانش- فردي مورد توجه در دهه هاي 1970 و 1980 به سوي دانش- گروهي مورد توجه در دهه هاي 1990 و 2000 پديدار شد. بر اساس توافقات اصلي ميان پژوهشگران و شاغلان و نيز اختلافات باقيمانده، نسل سوم مديريت دانش بايد براي بررسيها و پژوهشهاي بيشتر از موضوعات مختلف مديريت دانش، ايجاد شود. دستو رالعملهاي توصيه شده براي پژوهشهاي آتي عبارتند از :

 ●   توسعه‌ معيارهايي براي ارزيابي چارچوبهاي مديريت دانش و روش شناسيهاي مديريت دانش و روشها.   
●   توسعه‌ نظامها براي سنجش دانش معتبر، سرمايه فكري و ساير داراييهاي " ناملموس " در يك موسسه.

●    شمول يادگيري دو حلقه اي به عنوان بخشي از يك چارچوب مديريت دانش.

●    مطالعه و تحليل سرمايه گذاري ها و هزينه هاي فناوري اطلاعات پشتيبان نظامهاي مديريت دانش

در شركتهاي امروزي و به خصوص در تشکيلات کوچک اقتصادي.

●   استفاده از فناوريهاي مدرن به عنوان ابزاري براي انتقال دانش آشكار از مرزها يا انبارهاي دانش در سازمانها.   
●   كاربرد مفهوم مديريت دانش در ساير قلمروهاي زندگي اجتماعي ( بهداشت ، اداره‌ عمومي، آموزش عالي و غيره )

 سرانجام ما بايد بر اين حقيقت تاكيد كنيم كه مرور اين پيشينه، نياز به روشن سازي منظورمان، زماني كه از مفاهيمي نظير " دانش " و " مديريت دانش " استفاده مي كنيم و تفاوتها ميان " هوش رقابتي "، " سرمايه فكري" و " مديريت دانش " را ترسيم مي كنيم، آشكار مي سازد.

1. - Total Quality Management [↑](#footnote-ref-1)
2. - Business Process Re-Engineering [↑](#footnote-ref-2)
3. - Business Process Re-Engineering [↑](#footnote-ref-3)
4. - Information Systems  
    [↑](#footnote-ref-4)