

به نام خدا

تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی

مؤلف:

محمد جدالی بهرام

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۲)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: جدالی بهرام، محمد، ۱۳۷۶-
عنوان و نام پدیدآور: تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی /مولف محمد جدالی بهرام.
مشخصات نشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران) ، ۱۴۰۲.
مشخصات ظاهری: ۱۱۳ص.: جدول.
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۲۶۴-۱
وضعیت فهرست نویسی: فیبا
یادداشت: کتابنامه: ص. [۱۰۱]-۱۱۳.
موضوع: مدیریت دانش
Knowledge management
مدیریت دانش -- نوآوری
Knowledge management -- Technological innovations
کارآمدی سازمانی -- مدیریت
Organizational effectiveness -- Management
تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
Information technology -- Management
رده بندی کنگره: HD۳۰/۲
رده بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی: ۹۳۴۷۲۹۸
اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

نام کتاب: تاثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی
مولف: محمد جدالی بهرام
ناشر: ارسطو (سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)
صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۲
چاپ: زیر جلد
قیمت: ۹۲۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان :
<https://chaponashr.ir/ketabresan>
شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۳۳۹-۲۶۴-۱
تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵
www.chaponashr.ir



فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷.....	فصل اول.....
۷.....	کلیات.....
۷.....	مقدمه.....
۱۲.....	اهمیت موضوع.....
۱۹.....	فصل دوم.....
۱۹.....	مبانی نظری.....
۱۹.....	مقدمه.....
۱۹.....	بخش اول.....
۱۹.....	مدیریت دانش.....
۱۹.....	دانش.....
۲۲.....	انواع دانش.....
۲۵.....	تقسیم دانش از نظر اسدزاده و جلالیان.....
۲۵.....	دانش نیروی انسانی:.....
۲۵.....	دانش مکانیزه:.....
۲۵.....	تقسیم‌بندی دانش از منظر مک لوپ.....
۲۶.....	دانش سرگرمی و معمولی:.....
۲۷.....	راهبرد دانش.....

۲۸.....	ماهیت دانش سازمانی
۲۹.....	تعریف مدیریت دانش
۳۳.....	اهمیت مدیریت دانش
۳۴.....	اهداف مدیریت دانش
۳۵.....	ویژگی های مدیریت دانش
۳۶.....	انتقال مدیریت دانش
۳۷.....	مدل های مدیریت دانش
۴۰.....	مدل چرخه حیات دانش
۴۳.....	بخش دوم
۴۳.....	عملکرد سازمانی
۴۳.....	مفهوم عملکرد
۴۵.....	مدیریت عملکرد استراتژیک سازمان
۴۸.....	فرآیند مدیریت عملکرد
۵۲.....	اهداف مدیریت عملکرد
۵۳.....	مزایا و کاستیهای مدیریت عملکرد
۵۴.....	اصول مدیریت عملکرد
۵۵.....	تعریف مدیریت عملکرد
۵۶.....	ارزیابی عملکرد
۵۷.....	سطوح مختلف عملکرد سازمان
۵۸.....	تعریف ارزیابی عملکرد
۵۹.....	ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد

۶۱ فناوری اطلاعات
۶۳ فناوری اطلاعات
۶۶ ویژگی‌های فناوری اطلاعات
۶۷ اهمیت و نقش اطلاعات در سازمان
۷۱ تکنولوژی پیشرفته اطلاعاتی
۷۵ کاربرد فناوری اطلاعات در مدیریت
۷۷ نظریه‌ها و مدل‌های مرتبط با فناوری اطلاعات
۷۸ ویژگی‌های نوآوری در نظریه نشر عبارتند از:
۷۹ نظریه رفتار هدایت شده:
۸۰ مدل انتظار - تأیید:
۸۱ نظریه یکپارچه پذیرش و استفاده از فناوری:
۸۲ رویکردهای سازمان به فناوری اطلاعات
۱۲ نادیده گرفتن:
۱۳ انزوا پذیری
۱۳ پرستش
۸۳ یکپارچه‌سازی
۸۴ بخش چهارم
۸۴ سیستم خبره
۸۴ هوش مصنوعی

۸۷.....	علل علاقه‌مندی سازمان‌های به هوش مصنوعی
۸۷.....	هدف هوش مصنوعی
۸۸.....	کاربردهای مختلف هوش مصنوعی در مدیریت
۸۹.....	سیستم های خبره حمایت از تصمیمات استراتژیک
۹۱.....	سیستم خبره از دو قسمت اساسی تشکیل شده است:
۹۴.....	اجزاء سیستم خبره
۹۴.....	منابع اطلاعات در یک سیستم خبره
۹۵.....	انواع روش‌های پیاده‌سازی سیستم خبره در سازمان
۹۶.....	مزایای سیستم‌های خبره
۹۸.....	محدودیت‌های سیستم خبره
۹۹.....	سخن آخر
۱۰۱.....	منابع

فصل اول

کلیات

مقدمه

در دنیای امروز، دانشی که از ذهن مشتریان و کارکنان سازمان ناشی می‌شود، به‌عنوان منبع حیاتی سازمان‌ها اهمیت پیدا کرده و برقراری زمینه‌هایی مناسب جهت مدیریت و استفاده بهینه از آن در سازمان‌ها ضرورت یافته است. در این شرایط، برخورداری از اطلاعات و دانش روزآمد به یک مزیت رقابتی در سازمان‌ها تبدیل شده و توان رقابت در بازار، منوط به کسب و توسعه دانش فردی و سازمانی است. مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات، دانش، تخصص و تجارب مهم را شناسایی، سازمان‌دهی و تسهیم کرده و در جهت به‌کارگیری و خلق مجدد دانش، تلاش کنند.

تکنولوژی اطلاعات با محوریت دانش و خردگرایی انسان و اندیشه‌هایش به منظور بهره‌برداری از اندیشه و سپردن امور تکراری و غیر خلاق به ماشین و همچنین افزایش کارایی و آزادسازی مهارت‌های انسانی، در دهه‌های اخیر مورد توجه خاصی قرار گرفته است. از آنجائی که فناوری اطلاعات به‌عنوان محور توسعه جوامع و سازمان‌ها مطرح است، بنابراین طراحی ساختار آن نیازمند ژرفاندیشی و تأمل، همراه با ارائه مدل مناسب و بررسی مدل‌های موجود در سازمان‌های داخلی و خارجی است. فناوری اطلاعات که از تلاقی الکترونیک، پردازش داده‌ها و ارتباطات - مخابرات حاصل شده است، باعث از میان رفتن فاصله‌ها و در کنار هم قرار گرفتن کامپیوترها و کاربران و همچنین مکانیزه شدن سیستم‌های ارتباطی و افزایش ظرفیت‌های انتقال داده، شده است. این امر تمرکززدایی

و ایجاد ابر شاهره و افزایش سرعت و کیفیت تصمیم‌گیری و مدیریت کارا را فراهم ساخته است.

هر برنامه مدیریت عملکرد بر میزان قابلیت آن در اندازه‌گیری عملکرد بستگی دارد. نظام‌های سنتی ارزیابی عملکرد، کارایی لازم را برای ارتقای بهره‌وری نیروی کار ندارند؛ بنابراین به چرخش از این نوع نظام‌ها به سوی نظام‌های نوین مدیریت عملکرد نیاز است. مدیریت عملکرد با ایجاد محیطی مشارکتی و ابلاغ هدف‌های سازمان به کارکنان و راه‌های دستیابی به آنها و همچنین برقراری جلسات مستمر ارزیابی و هدایت کارکنان و نیز نظام‌های پرداخت بر مبنای عملکرد، علاوه بر ایجاد همسویی بین هدف‌های کارکنان و سازمان، باعث بهره‌وری بیشتر نیروی کار نیز می‌شود.

در این فصل سعی می‌شود شمایی کلی از این تحقیق و بیان مسئله آن مطرح گردد. همچنین ضرورت و اهمیت پژوهش و سؤالات پیش روی پژوهشگر مطرح شده و تعاریفی از واژگان کلیدی بیان گردد.

ویژگی سازمان‌های امروزی پویایی، پیچیدگی، ابهام و سنت‌گریزی است به‌گونه‌ای که دائماً از محیط اطراف خود تأثیر می‌پذیرند و تغییر را به‌عنوان ضرورتی اجتناب‌ناپذیر پذیرفته‌اند. به‌منظور غلبه بر اوضاع نامطمئن، پیچیده و پویا یکی از راه‌هایی که در عملکرد سازمانی مطلوب برای بقا و پیشرفت سازمان پیش روی مدیران قرار دارد، داشتن منابع انسانی توانمند است (روس و همکاران، ۲۰۱۲، ۷۳۰).

در عصر کنونی، تحولات شگرف دانش مدیریت وجود نظام ارزیابی را اجتناب‌ناپذیر کرده است به‌گونه‌ای که نبودن ارزیابی در ابعاد مختلف سازمان اعم از ارزیابی استفاده از منابع و امکانات، کارکنان، اهداف و استراتژی‌ها، یکی از نشانه‌های بیماری سازمان قلمداد می‌شود. هر سازمان به‌منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت‌های خود به‌ویژه در محیط‌های پیچیده پویا به نظام ارزیابی نیاز مبرم دارد. از سوی دیگر نبود نظام ارزیابی و کنترل در هر سامانه به معنای عدم برقراری ارتباط با محیط درون و

برون‌سازمانی تلقی می‌شود که پیامد آن کهولت و در نهایت مرگ سازمان است (یوچ، ۲۰۱۰).

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود؛ چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آیین عملکردها مشاهده کرد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۸، ۳۸۵).

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد، توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و مؤسسات همواره در جهت نیل به این هدف می‌کوشند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. دستیابی به اهداف بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان‌پذیر نیست (حبیبی و ضابط، ۱۳۹۰).

عوامل متعددی بر عملکرد سازمانی مؤثر هستند که در تحقیق حاضر به بررسی تأثیر مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی پرداخته می‌شود. در دنیای امروز، دانشی که از ذهن مشتریان و کارکنان سازمان ناشی می‌شود، به‌عنوان منبع حیاتی سازمان‌ها اهمیت پیدا کرده و برقراری زمینه‌هایی مناسب جهت مدیریت و استفاده بهینه از آن در سازمان‌ها ضرورت یافته است. در این شرایط، برخورداری از اطلاعات و دانش روزآمد به یک مزیت رقابتی در سازمان‌ها تبدیل شده و توان رقابت در بازار، منوط به کسب و توسعه دانش فردی و سازمانی است. مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات، دانش، تخصص و تجارب مهم را شناسایی، سازمان‌دهی و تسهیم کرده و در جهت به‌کارگیری و خلق مجدد دانش، تلاش کنند (دادخواه و همکاران، ۱۳۹۷).

از دیدگاه راهبردی به‌کارگیری مدیریت دانش در سراسر سازمان به دیدگاه نظام‌مند نیاز دارد که نقش راهبردی دانش و ارتباط آن با تصمیمات کلیدی و فرایندها را به‌درستی درک، و به ارتقای تولید، تسهیم و استفاده از دانش کمک کند (اوگی یلا، ۲۰۱۵). در تعریف مدیریت دانش بر اساس دانش سازمانی و جمعی، نگاه به مدیریت دانش از این دیدگاه است که تمامی راهبردهای سازمانی به‌منظور خلق سازمان هوشمند توسعه داده می‌شود (ویلنسکی، ۲، ۲۰۱۵). یکی، از رایج‌ترین تعاریف مدیریت دانش، راهبرد فراهم کردن دانش مناسب، برای افراد مناسب، در زمان مناسب و کمک به آن‌ها برای تسهیم دانش و به‌کارگیری عملی اطلاعات به‌منظور بهبود عملکرد سازمان " است (کشاورزی و رادسرشت، ۱۳۹۵). طیف وسیعی از عوامل مؤثر بر توانمندی مدیریت دانش در آثار پژوهشی مرتبط با این موضوع مطرح شده است از جمله فرهنگ، فناوری اطلاعات و رهبری، اما موضوعات و مباحث نظام‌مند در خصوص شرکت‌های کوچک و متوسط و چگونگی پیاده‌سازی مدیریت دانش در آن‌ها کمتر ارائه شده است. عوامل مؤثر بر موفقیت را می‌توان عواملی دانست که در آن نتایج رضایت‌بخش، ما را از عملکرد رقابتی موفق سازمان مطمئن می‌سازد (کاظمی و ملک‌زاده، ۱۳۹۱).

در حال حاضر فناوری اطلاعات اساسی‌ترین پایه‌های تمدن در هزاره سوم محسوب می‌گردند (تقی زاده، ۱۳۸۵، ۳۲). امروزه در هر سازمانی بحث پذیرش و بکارگیری فناوری اطلاعات مطرح است. و همه‌جا سخن از سودمندی یا ضرورت استفاده از اینترنت، اینترنت، اکسترانت، است زیرا بکارگیری فناوری اطلاعات تحول گسترده‌ای را در تسهیل روند امور اداری، افزایش بازده نیروی انسانی و مدیریت، افزایش تنوع محصولات و یا خدمات و بهبود کیفیت و جلب رضایت مشتریان در سازمان‌ها به دنبال شده است به همین خاطر برنامه ریزان دائماً درگیر تصمیم‌گیری برای سرمایه‌گذاری در زمینه پذیرش و بکارگیری فناوری اطلاعات در سازمان خود هستند، به عبارتی پذیرش

1 -Ogiela

2 -Wilensky

فناوری اطلاعات در سازمان‌های خصوصی و دولتی می‌تواند عرصه مناسبی برای رشد و بالندگی سازمان باشد. در چنین سازمانی، هدف‌های کارکنان با هدف‌های سازمان در یک راستا قرار داشته و این دو توأم با یکدیگر درصدد هستند تا به نیازهای متغیر مشتریان پاسخ مناسبی بدهند (جعفرنژاد و شهبایی، ۱۳۸۶، ۴۵).

فناوری‌های نوین اطلاعات نقش مهمی را در محیط به‌سرعت در حال تغییر ایفا می‌کند (جیو و همکاران، ۲۰۰۸). فناوری اطلاعات به‌طور معمول عملکرد سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و سازمان را برای بهبود عملکرد کمک می‌کند (ریچارد و همکاران، ۲۰۰۹).

فناوری اطلاعات در حیطه مدیریت، ابزار کلیدی تصمیم‌سازی است که ارزش و کیفیت تصمیم‌گیری را به عنوان نوعی فرآورده در یک محیط پرتلاطم، پیچیده و رقابتی ملی و بین‌المللی متأثر می‌سازد (حمیدی زاده و همکاران، ۱۳۸۹).

در طبقه‌بندی مربوط به هوش مصنوعی از سیستم‌های خبره به عنوان یک رده مجزا یاد می‌شود (خدییور و همکاران، ۱۳۹۳). با استفاده از سیستم‌های خبره، کاربران را در حل مسائل و تصمیم‌گیری‌ها راهنمایی می‌کند. این سیستم‌ها با استفاده از دانشی که از اسناد، متخصصان و خبرگان دریافت می‌کند، مهارت فرد خبره را در دسترس دیگران قرار می‌دهند. در واقع این سیستم‌ها با استفاده از مجموعه‌ای از قوانین استنتاج اگر-آنگاه دانش را پردازش کرده و نتیجه مناسب را استخراج می‌کند (سعید و عظیمی همت، ۱۳۹۵).

بانک‌ها با ارائه مزایای متنوع و خدمات رقابتی و تجدید ساختار خدماتشان به‌سوی استفاده از تکنولوژی سریع در جهت برآورده کردن نیازهای در حال تغییر مشتریان، در حال گسترش یافتن از میان مرزها هستند. به دلیل این اقدامات، ماهیت خدمات بانکداری و ارتباط با مشتریان دستخوش تغییرات شده است. محیط بسیار رقابتی و

به سرعت در حال تغییری که بانکها مجبور به فعالیت در آن هستند، آن‌ها را به سوی تجدیدنظر در نگرششان به سوی رضایت مشتری و بهینه‌سازی کیفیت خدمات سوق می‌دهد.

با رقابتی شدن بازارهای مالی و گسترش فعالیت بانکها توجه به امر بازاریابی و بکارگیری تکنیکها و استراتژی‌های بازاریابی در جذب مشتریان و افزایش سپرده از اهمیت بیشتری برخوردار شده است. آنچه که بیش‌ازپیش اهمیت دارد، ارزش افزوده‌ای است که یک محصول به واسطه بهره‌گیری از منابع و امکانات ایجاد می‌کند تا عملکرد بانک را بهبود بخشد، بدین ترتیب تحقیق حاضر به دنبال پاسخ به سؤال زیر است:

مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی فن‌آوری نوین اطلاعات و سیستم‌های خبره در بانک سپه تبریز چه تأثیری دارد؟

اهمیت موضوع

در عصر حاضر، پاسخگویی به نیازهای مشتریان و کارکنان تنها با اتکاء به دانش به روز و همگام با اطلاعات جهانی، استفاده از فناوری‌های جدید و صرفه‌جویی در زمان و منابع امکان‌پذیر است. نیاز کارکنان در به همراه شدن با دانش روز دنیا و استفاده از پیشرفت‌های نوین علمی شرط ماندگاری سازمان در دنیای متلاطم امروز است. چنانچه سازمان‌ها از اطلاعات و دانش نوین و مطابق با پیشرفت‌های جهانی برخوردار نباشند قادر به اتخاذ تصمیمات درست و به هنگام نیز نخواهند بود. دانش به‌عنوان نیروی محرکه پیشبرد کارها در سازمان موجب شده است که مدیران به‌جای تکیه بر توان بدنی کارکنان به قدرت دانش در سازمان تأکید نمایند. در چنین شرایطی خلق و ایجاد دانش در سازمان به‌تنهایی نمی‌تواند راهکاری برای دستیابی به اهداف و مأموریت‌های سازمان باشد، در واقع دانش ایجاد شده باید در بدنه سازمان به گردش درآمده و به تمامی سطوح انتقال یابد (عبدی و صفایی، ۱۳۹۲).

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می‌رود؛ چرا که بسیاری از وظایف مدیریت بر اساس آن شکل می‌گیرد؛ به عبارتی موفقیت سازمان‌ها را می‌توان در آینه

عملکردشان مشاهده کرد (ابزری و همکاران، ۱۳۸۸، ۳۸۵). عملکرد سازمانی پدیده‌ای پیچیده است که شاید ساده‌ترین تعبیر برای آن را بتوان، مجموعه فعالیت‌های معطوف به دستیابی سازمانی دانست. متناسب با عملکرد که از دریچه‌های مختلف مورد مطالعه قرار می‌گیرد، اهداف نیز از دریچه‌های مختلفی بروز می‌کند. عملکرد را مطابق با تعریف یاد شده می‌توان بیان کرد که توانایی سامانه سنجش در دستیابی به نتایج مرتبط با اهداف سنجش است (روس و همکاران، ۲۰۱۲، ۲۲۸).

سازمان‌ها برای رفع نیازها و مشکلات یک جامعه ایجاد شده‌اند، یکی از اساسی‌ترین عوامل محیطی مشتری و توجه به نیازهای مشتریان است. اگر یک سازمان، رضایت مصرف‌کنندگان را رفع، حفظ و ارتقا دهند، به موفقیت بیشتری دست خواهند یافت. از این رو، هدف یک سازمان دستیابی مطمئن به رضایت‌مندی مشتریان خود هستند. رضایت مشتری نتیجه ارزیابی حاصل از استفاده مشتریان از محصول یا خدمت است؛ این به این معنی است که آیا محصول یا خدمات استفاده شده توسط مشتریان، نیازها و انتظارات آنها را برآورده کرده است یا خیر؟ عدم تأمین نیازها و انتظارات مشتریان باعث عدم رضایت‌مندی در خصوص محصول یا خدمت می‌شود (حسینی هاشم زاده، ۱۳۸۸).

بانک سپه در راستای توسعه بانکداری اسلامی و سرآمدی در ارائه خدمات نوین، همچنین در جهت نوآوری و خلق ارزش‌های نوین برای مشتریان و ذی‌نفعان نیازمند مدیریت دانش و استفاده از فناوری‌های نوین اطلاعات و استفاده از سیستم‌های خبره به‌منظور بهبود عملکرد سازمانی در بانک است، بنابراین ضرورت تحقیق پیرامون تحقیق فوق در جامعه آماری احساس می‌شود.

مدل عملیاتی مدیریت دانش

مؤلفه	بعد	شاخص
مدیریت دانش	بیرونی سازی	انگیزه کارکنان برای تبادل عقاید و تفکرات در مورد حرفه شان گرایش کارکنان برای تشریح نمونه های عینی برای دیگران گرایش کارکنان برای بکارگیری مثال و شبیه سازی برای مفاهیم ذهنی و ارائه ادراک کارکنان را از طریق چارچوب کارشناسی و فنی به کارکنان دیگر تشویق کارکنان به استفاده از شبکه و وب برای شناسایی وظایف
	ترکیب	ارزشمند بودن خلاقیت و تفکرات جدید در این سازمان شناسایی و ذخیره سازی قوانین مهم و حیاتی استفاده کارکنان از تجربیات شخصی خود با مفاهیم جدید برای درک بیشتر درک مفاهیم جدید و مقایسه تجربیات کارکنان تشویق کارکنان به انتقال دانش حرفه ای خود به کارکنان کم تجربه و تازه وارد همکاری کارکنان با تیم های میان رشته ای دیگر از طریق تیم تحقیقاتی تاکید بر توسعه و کارآفرینی در بانک تبادل دانش با دیگران در جهت انجام کار بهتر سازماندهی اطلاعات به طور منظم و شفاف برای پشتیبانی از تصمیم گیری تمایل کارکنان به تسهیم اطلاعات شخصی شان با همدیگر تاکید بانک بر روحیه، همکاری و مشارکت و بهبود
	درونی سازی	ثبت نتایج به دست آمده به صورت مستند و رسمی ارتباطات کارکنان با یکدیگر برای اینکه آنها شانس تفکر در مورد مباحثی که مطرح می شود را داشته باشند بحث و سازماندهی ایده ها در بانک ارائه اطلاعات واضح و شفاف
	اجتماعی سازی	تلاش کارکنان برای آشنایی با تجربیات یکدیگر بر مبنای تفکر، عقاید و اطلاعات تمایل کارکنان به شناسایی اهداف از طریق نمونه ها یا مثال های عینی تسهیم دانش فردی مرتبط با کار، یک جزئی از وظایف پرستل تبادل دانش کارکنان از طریق تیم های تحقیقاتی مستقل استفاده از شبکه های درون سازمانی برای تسهیم اطلاعات و تبادلات ارائه خلاصه تجربیات و موضوعات آموخته شده به مدیران مرتبط به صورت مکتوب و منسجم

مدل عملیاتی فناوری نوین اطلاعات

موقعه	بعد	شاخص
فناوری نوین اطلاعات	سخت افزار نرم افزار	<p>به روز رسانی سخت افزار/نرم افزار در زیرساخت های موجود فناوری اطلاعات؛</p> <p>تنظیم و ارزیابی سخت افزار/نرم افزار در زیرساخت های موجود فناوری اطلاعات؛</p> <p>تطبيق سخت افزار/نرم افزار با نیازها و استانداردهای در حال تغییر: حمایت سخت افزار و نرم افزار می تواند از رشد سازمان در آینده؛</p> <p>تغییر و اصلاح سخت افزار و نرم افزار؛</p> <p>شهرت سخت افزار/نرم افزار مبتنی بر محصولات؛</p> <p>جدید و به روز بودن سخت افزار/نرم افزار؛</p> <p>استاندارد بودن ابعاد فناوری اطلاعات در کل سازمان (سخت افزار و نرم افزار، پایگاه داده ها).</p>
	مغز افزار	<p>ادراک کارکنان فناوری اطلاعات از اهداف و سیاست های سازمان</p> <p>توانایی برنامه ریزی کارکنان فناوری اطلاعات برای مواجهه با چالش های فناوری در آینده</p> <p>توانایی رهبری پروژه توسط کارکنان فناوری اطلاعات توانایی</p> <p>یادگیری سریع کارکنان از فناوری اطلاعات جدید</p> <p>اشتیاق کارکنان به یادگیری فناوری اطلاعات مشتاق</p> <p>تفسیر فناوری اطلاعات توسط کارکنان</p> <p>آگاهی کارکنان فناوری اطلاعات</p> <p>همکاری کارکنان فناوری اطلاعات و انجام تیم کاری</p> <p>مهارت کارکنان فناوری اطلاعات در زمینه فناوری ها و ابزارهای مختلف</p> <p>جایگزینی راحتی کارکنان فناوری اطلاعات</p> <p>آموزش کارکنان فناوری اطلاعات برای استفاده از کاربردهای سیستم</p>
	اینترنت شبکه	<p>برگزاری کنفرانس هایی داخل سازمان از طریق شبکه های فناوری اطلاعات</p> <p>اتصال واحدهای سازمان از طریق شبکه های فناوری اطلاعات</p> <p>اتصال تمام گروه های خارجی (مانند مشتریان و عرضه کنندگان)، به صورت الکترونیکی به شبکه های فناوری اطلاعات سازمان</p> <p>رضایت بخش بودن سرعت ارتباطات از طریق شبکه های فناوری اطلاعات، برای کاربران داخلی</p> <p>تعداد شبکه مناسب فناوری اطلاعات در مقایسه با سایر سازمان های موجود</p>
	سیستمها	<p>استفاده کاربرها از چندین سیستم عامل</p> <p>هماهنگی و انسجام داده های موجود در کاربردها و سیستم های عامل</p> <p>عدم محدودیت سیستم های حقوقی سازمان برای توسعه کاربردهای جدید</p> <p>استفاده گسترده از زیرسیستم هایی که قابلیت استفاده مجدد دارند</p> <p>استفاده از پایانه واحد جهت عمل کردن در سیستم های عامل مختلف، کاربری آسان</p> <p>اشتراک گذاری داده ها</p>

فناوری اطلاعات	کاربران	دسترسی کاربران خارجی به داده‌های مجاز از طریق شبکه‌ها فناوری اطلاعات دسترسی کاربران داخلی از طریق شبکه‌های فناوری اطلاعات می‌توانند به داده‌های مجاز استفاده همزمان کاربران از سخت‌افزار و نرم‌افزار
	مدیریت	استفاده از ابزارهای مختلف برای اشتراک گذاشتن داده‌ها جداسازی داده‌ها از کاربردها استفاده افراد از داده‌های سازمانی در یک بخش از آن تهیه برنامه‌های مربوط به سوانح و بهبود آن به اشتراک گذاری داده‌های مختلف سازمان تهیه نسخه پشتیبان از داده‌ها به اشتراک گذاری داده‌ها در بین واحدهای مختلف.

مدل عملیاتی سیستم خبره

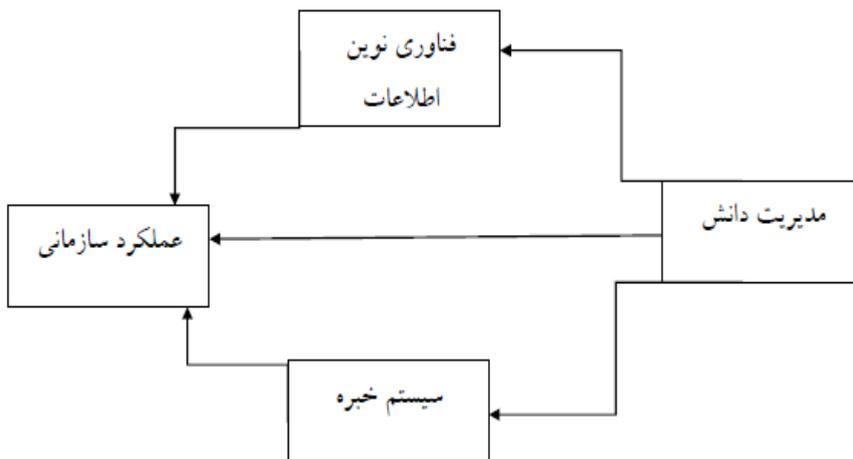
بعد	مؤلفه	شاخص
سیستم خبره	ذخیره و خلق دانش	- دایمی بودن تخصص - حفظ دانش
	توزیع و انتقال دانش	فراهم بودن امکان انتقال تخصص توسط رایانه (حل مشکل کمیابی تخصص). پردازش دانش به جای پردازش داده جلوگیری از افت دانش
	قدرت استنتاج و استدلال	توانایی شرح و تبیین یک مسئله توانایی تصمیم‌گیری و کار با اطلاعات ناقص و نامعین امکان تجزیه و تحلیل کیفی توانایی حل مسائل بدون ساختار امکان قضاوت تحت شرایط عدم قطعیت قابلیت اعتماد
	کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری	کاهش هزینه‌ها فراهم آوردن امکان رقابت افزایش سرعت و دقت در تصمیمات مبرا بودن از خطای انسانی افزایش اثربخشی (بازده و راندمان)

مدل عملیاتی عملکرد سازمانی

مفهوم	ابعاد	شاخص
عملکرد سازمانی	مالی	افزایش بودجه پژوهشی و آموزشی سازمان (وابسته به عملکرد پژوهشی و آموزشی سال قبل کارکنان) بودجه پژوهشی سازمان (از طریق طرح‌های کلان ملی و برون سازمانی) افزایش درآمدهای جانبی سازمان (از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، کارگاه های آموزشی) پهلود نسبت هزینه‌ها به اعتبار (استفاده بهینه از تجهیزات و وسایل سازمان)
	مشتری	میزان رضایت مشتریان از بعد تخصصی میزان رضایت کلی و عمومی مشتریان مهارت های تخصصی کسب شده مشتریان شهرت سازمان میزان بهره‌وری مشتریان از سازمان
	فرایندهای داخلی	مشارکت کلیه ی اعضای گروه‌ها در اجرای امور مربوط به سازمان سرعت عمل اجرایی در خصوص طرح‌ها و برنامه های سازمان اعم از تصویب، اجرا و نظارت سرعت عمل اجرایی در خصوص ارتقای کارکنان میزان سرعت سازمان در تصمیم‌گیری و حل مسائل
	یادگیری و رشد	میزان تولید دانش در سازمان (بانک‌های اطلاعاتی و سالنامه‌های تولید دانش) میزان تقدیر و جوایز مربوط به عملکرد در سطح کشور تعداد طرح های پژوهشی و آموزشی انجام شده میزان شرکت در کنفرانس‌ها و سمینارهای علمی داخلی و خارجی

مدل مفهومی کار

با توجه به اهداف و فرضیه‌های تحقیق مدل مفهومی تحقیق حاضر به شکل زیر است:



فصل دوم

مبانی نظری

مقدمه

فصل حاضر که دربرگیرنده ادبیات و پیشینه تحقیقات انجام شده می‌باشد و در برگیرنده پنج بخش است، ابتدا مدیریت دانش و ابعاد آن بیان می‌شود، در بخش دوم عملکرد سازمانی مورد بررسی قرار می‌گیرد؛ در بخش سوم فن‌آوری‌های نوین اطلاعات و نظرات پیرامون آن‌ها مورد بررسی قرار گرفته. در بخش چهارم نیز سیستم‌های خبره مورد بررسی قرار خواهد گرفت و در نهایت برخی از تحقیقات انجام شده و جوانب آن در داخل و خارج کشور اشاره می‌شود.

بخش اول

مدیریت دانش

دانش

دانش عبارت است از
می‌گیرد. به تدریج با
مختلف و تخصصی دا
دانش، بلکه در رویدادهای -ری و -ری-ی -زمانی، اعمال و هنجارها مجسم می‌شود.
البته تغییر از داده به اطلاعات و سپس به دانش آرام و پیوسته است و نه گسسته و

سریع. از آنجا که دانش مفهومی بسیار ظریف است برای اعمال مدیریت مؤثر روی آن اولین قدم درک و فهم دانش است (کشاورزی، ۱۳۸۵، ۳۳).

دانش سازمانی دو دسته است یکی دانشی که قابل ذخیره‌سازی روی کاغذ و انباره‌های الکترونیکی می‌باشد یعنی قالب‌بند و آشکار است و دومی دانشی که مکتوم و فقط در ذهن کارکنان جای دارد و شامل فنون و ایده‌ها و دیدگاه‌هایی می‌شود که در اثر تجارب شخصی افراد ضمن کار در سازمان و تعامل با سایر افراد سازمانی ایجاد می‌شود. از آنجا که اغلب کارها در عصر حاضر اطلاعات و یا دانش‌محورند و سازمان‌ها بر اساس دانش رقابت می‌نمایند و نیازهای اطلاعات روزافزون تولیدات و خدمات، یادگیری مستمر و دائم یک واقعیت گریزناپذیر می‌باشد. لذا مدیریت نمودن بر دانش اولین فرصت برای دستیابی به صرفه‌جویی در سازمان، بهبود کافی در عملکرد کارکنان و مزیت رقابتی می‌باشد (دلپاک یگانه، ۱۳۸۷، ۱۱).

تعاریفی که در مورد دانش بیان گردیده است دامنه‌ای گسترده‌ای از کاربردی تا مفهومی و فلسفی و از نظر هدف، محدود تا گسترده را شامل می‌شود که در مطالب و تعاریف زیر به دیدگاه برخی از دانشمندان اشاره می‌گردد:

دانش مجموعه باورها، حقایق، مفاهیم، چشم‌اندازها، قضاوت‌ها و انتظارات و دانستن چراها است و دانش سازمانی، دانشی است که از فرایندها، سیستم‌ها و محصولات و قوانین و فرهنگ سازمان حاصل می‌شود و ریشه دانش از اطلاعات و ریشه اطلاعات از داده است. و داده واقعیت عینی، خام، بی‌معنی و مجزا درباره رویدادها و اطلاعات و پیامی است که معمولاً در شکل سند یا یک ارتباط قابل مشاهده یا قابل شنیدن است و دانش اطلاعات معنی‌داری است که اساساً با فعالیت انسان در ارتباط است و از درک این که بدانیم چه چیزی چگونه و چرا بدست می‌آید نشأت می‌گیرد (رجبی پورمیبیدی، ۱۳۸۹، ۵).