-1-2ﻣﻘﺪﻣﻪ 11. ................................

-2-2ﺑﺨﺶ اول: ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 13 ................................

-1-2-2ﻣﻔﻬﻮم داده ، اﻃﻼﻋﺎت ، داﻧﺶ 13

-1-1-2-2ﺳﻠﺴﻠﻪ ﻣﺮاﺗﺐ ﮐﺎرﮐﺮدي داﻧﺶ 15 ................................

-2-1-2-2ﺷﮑﻞ ﻫﺎي ﺻﺮﯾﺢ و ﺿﻤﻨﯽ داﻧﺶ 15 ................................

-3-1-2-2داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ در ﻣﻘﺎﺑﻞ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ 16

-4-1-2-2ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ و ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﻌﺎﻣﻼت 17

-5-1-2-2ﻣﺮاﺣﻞ ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ 19

-6-1-2-2ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ 21 ................................

-7-1-2-2ﻋﻨﺎﺻﺮ اﺻﻠﯽ داﻧﺶ از دﯾﺪﮔﺎه ﺻﺎﺣﺐ ﻧﻈﺮان ﻋﻠﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ 22 ................................

-8-1-2-2ﺧﺼﻮﺻﯿﺎت داﻧﺶ 25

-9-1-2-2ﺗﺎرﯾﺨﭽﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 26 ................................

-10-1-2-2ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 27

-11-1-2-2اﺻﻮل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 28 ................................

-12-1-2-2ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 31 ................................

-13-1-2-2ﻣﺰاﯾﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 33 ................................

-14-1-2-2ﻣﺪﻟﻬﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 34 ................................

ج

-15-1-2-2روﯾﮑﺮدﻫﺎي ﻣﺘﻔﺎوت ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 39 ................................

-16-1-2-2ﻣﻮاﻧﻊ اﺟﺮاﯾﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ 40 ................................

-3-2ﺑﺨﺶ دوم: ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت 44 ................................

-1-3-2اﻃﻼﻋﺎت 45

-1-1-3-2ارزش اﻃﻼﻋﺎت 45 ................................

-2-3-2ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي 46

-3-3-2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 47

-1-3-3-2ﺗﺎرﯾﺨﭽﻪ ﺗﮑﺎﻣﻞ ﻓﻨﺂوري 49 ................................

-2-3-3-2ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي اﺻﻠﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 50

-3-3-3-2وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت واﻧﻘﻼب اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ 50

-4-3-3-2ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﭼﯿﺴﺖ؟ 51

-5-3-3-2ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ .52

-6-3-3-2ﺗﻔﺎوﺗﻬﺎي ﺑﯿﻦ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت وﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ واﻃﻼﻋﺎت 53 ................................

-7-3-3-2اﻧﻮاع ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ 54

-8-3-3-2ﺗﺎﺛﯿﺮات ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ 61

-9-3-3-2ﺗﻌﺎﻣﻞ دو ﺟﺎﻧﺒﻪ ﺳﺎزﻣﺎن و ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 63 ................................

-10-3-3-2ﭼﺎرﭼﻮﺑﻬﺎي ﺑﺮاي اﺳﺘﻔﺎده ازﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 65

-4-3-2ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﺗﺎﺛﯿﺮﻧﻈﺎﻣﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺑﺮﺳﺎزﻣﺎن 66

-1-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي اﻗﺘﺼﺎدي 67 ................................

-2-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي رﻓﺘﺎري 68

-3-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺟﺎﻣﻌﻪ ﺷﻨﺎﺧﺘﯽ، ﭘﺎﯾﺪاري ﺷﯿﻮه ﻫﺎ 68 ................................

-4-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻓﺮاﺻﻨﻌﺘﯽ ﺳﺎﺧﺘﺎر داﻧﺸﮕﺮا 69

-5-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻓﺮﻫﻨﮕﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻓﺮﺿﻬﺎي ﺑﻨﯿﺎدﯾﻦ 69

-6-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺳﯿﺎﺳﯽ، ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻨﺒﻌﯽ ﺳﯿﺎﺳﯽ 69

-5-3-2ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت درﺳﺎزﻣﺎن 70 ................................

-6-3-2ﻣﺰاﯾﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 72

-7-3-2ﻣﺤﺪودﯾﺘﻬﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت 73

ح

-8-3-2ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت اﻧﺠﺎم ﺷﺪه در داﺧﻞ وﺧﺎرج ﮐﺸﻮر 74 ................................

-1-8-3-2ﭘﮋوﻫﺸﻬﺎي اﻧﺠﺎم ﺷﺪه در داﺧﻞ ﮐﺸﻮر 75 ................................

-2-8-3-2ﺑﺮرﺳﯽ ﭘﮋوﻫﺸﻬﺎي اﻧﺠﺎم ﺷﺪه درﺧﺎرج از ﮐﺸﻮر 77 :

-9-3-2ﻣﺪل ﺗﺤﻘﯿﻖ 86 ................................

-10-3-2ﺟﻤﻊ ﺑﻨﺪي و ﻧﺘﯿﺠﻪ ﮔﯿﺮي 86 ................................

در اﯾﻦ ﻓﺼﻞ ﺑﺎ ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ و ﺑﺮرﺳﯽ ﻣﻨﺎﺑﻊ و ﻣﺎﺧﺬ ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﻣﻮﺿﻮع ﻣﻮرد ﺗﺤﻘﯿﻖ ﮐﻪ ﯾﮑﯽ از ﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي اﺳﺎﺳﯽ و ﺿﺮوري ﻫﺮ ﭘﮋوﻫﺸﯽ ﺷﻨﺎﺧﺘﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ ﺗﺎ داﻧﺶ و ﺑﯿﻨﺶ ﻫﺮ ﭼﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮي درﺑﺎره ﻣﻮﺿﻮع ﻣﻮرد ﺗﺤﻘﯿﻖ ﺣﺎﺻﻞ ﺷﻮد ، ﻟﺬا ﻣﻄﺎﻟﺐ ﻣﺤﺘﻮاي اﯾﻦ ﻓﺼﻞ در دو ﺑﺨﺶ اراﺋﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ . ﺑﺨﺶ اول ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﻣﺒﺎﻧﯽ ﻧﻈﺮي ﺗﺤﻘﯿﻖ اﺳﺖ ﮐﻪ در دو ﻗﺴﻤﺖ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻄﺮح ﮔﺮدﯾﺪ و ﺑﺨﺶ دوم آن ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﭘﯿﺸﯿﻨﻪ ﺗﺤﻘﯿﻖ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﻪ ﭼﻨﺪ ﻣﻮرد ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ و ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ﮐﻪ در داﺧﻞ و ﺧﺎرج ﮐﺸﻮر در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﻣﻮﺿﻮع ﻣﻮرد ﭘﮋوﻫﺶ اﻧﺠﺎم ﮔﺮﻓﺘﻪ، اﺷﺎره ﺷﺪه اﺳﺖ .

10

-1-2ﻣﻘﺪﻣﻪ:

در ﺳﺎﻟﻬﺎي اﺧﯿﺮ ﻧﻘﺶ داﻧﺶ در ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﯿﺶ از ﭘﯿﺶ ﻣﺸﺨﺺ ﺷﺪه و اﻏﻠﺐ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﺎ ﭘﯽ ﺑﺮدن ﺑﻪ اﯾﻦ اﻣﺮ ﻣﻬﻢ ﮔﺮاﯾﺶ ﺟﺪي ﺑﻪ ﺳﻮي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺑﺮ داﻧﺶ را ﭘﯿﺪا ﻧﻤﻮده اﻧﺪ.

ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺷﺎﺧﻪ اي ﺟﺪﯾﺪ از ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺎ اﯾﺠﺎد ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯿﻬﺎي ﻻزم و ﺻﺤﯿﺢ ﺑﯿﻦ ﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ آﮔﻬﯽ ﻫﺎي ﻋﻠﻤﯽ و ﻓﻨﺎوري و ارﺗﺒﺎط اﻧﺴﺎﻧﯽ اﻫﺪاف ﺳﺎزﻣﺎن را ﻣﺤﻘﻖ ﻣﯽ ﺳﺎزد و ﺑﺮﺗﺮﯾﻬﺎي رﻗﺎﺑﺘﯽ آن را ﺣﻔﻆ و ارﺗﻘﺎ ﻣﯿﺒﺨﺸﺪ.ﺗﺼﻮر اﯾﻦ ﻓﻨﺎوري ﻫﺎ و ﺗﺼﻮر ذﻫﻨﯽ اﻓﺮاد و ﺗﮑﻨﯿﮑﻬﺎ ﺑﻪ ﺗﻨﻬﺎﯾﯽ و ﻣﻨﻔﺮداًﻣﯿﺘﻮاﻧﻨﺪ ﺑﺎﻋﺚ ﺑﺴﻂ و ﮔﺴﺘﺮش داﻧﺶ در ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ﺷﻮﻧﺪ ﺗﺼﻮري ﻧﺎدرﺳﺖ اﺳﺖ و ﺑﺎﯾﺪ از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺑﺮ داﻧﺶ ﻓﺮاﯾﻨﺪي ﻣﺮﮐﺐ از ﺳﻪ ﻋﻨﺼﺮ ﻓﻮق را اﯾﺠﺎد ﮐﺮدﺗﺎ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻗﻮي و ﺑﻪ روز در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﯾﺠﺎد و ﺑﻪ ﺳﻬﻮﻟﺖ در اﺧﺘﯿﺎر ﻫﻤﻪ ﻗﺮار ﮔﯿﺮد.(ﺻﺮاﻓﯽ زاده،ﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ،(1381

در ﺣﺎل ﺣﺎﺿﺮ ﻣﺴﺎﺋﻠﯽ ﻣﻄﺮح اﺳﺖ ﮐﻪ دﯾﮕﺮ ﺑﺎ راﻫﮑﺎر ﻫﺎي ﮔﺬﺷﺘﻪ ﻗﺎﺑﻞ ﺣﻞ ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ. وﯾﮋﮔﯽ ﻋﻤﺪه ﻣﺴﺎﺋﻞ اﻣﺮوزي در ﺑﺰرﮔﯽ و وﺳﻌﺖ ﻣﯿﺰان داده ﻫﺎ و اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺎﯾﺪ ﺟﻤﻊ آوري، ﻧﮕﻬﺪاري، ﺗﻮﻟﯿﺪ، ﭘﺮدازش، ﺑﺎزارﯾﺎﺑﯽ و ﺗﺤﻠﯿﻞ ﺷﻮﻧﺪ. اﯾﻦ وﯾﮋﮔﯽ ﮐﻪ ﻣﻮﻟﺪ ﺑﺨﺶ اﻋﻈﻢ ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ ﻫﺎ ي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﺳﺖ، ﺣﺮﮐﺖ ﺑﻪ ﺳﻮي ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻦ آوري ﻧﻮﯾﻨﯽ ﺑﻪ ﻧﺎم ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﺑﺎﻋﺚ ﻣﯽ ﺷﻮد ﮐﻪ ﺑﻪ ﮐﻤﮏ آن، ﮐﺎر ﺑﺎ داده ﻫﺎ و اﻃﻼﻋﺎت ﻓﺮاوان ﺗﺴﻬﯿﻞ ﺧﻮاﻫﺪ ﺷﺪ.

ﺷﺎﯾﺪ دو دﻫﻪ ﻗﺒﻞ ﺑﺴﯿﺎري از ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن اﻋﺘﻘﺎد ﻧﺪاﺷﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻋﺼﺮ ﺻﻨﻌﺘﯽ ﺑﺎ اﯾﻦ ﺳﺮﻋﺖ ﺑﻪ ﻋﺼﺮ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻐﯿﯿﺮ ﯾﺎﺑﺪ و اﻣﺮوزه ﺑﺸﺮ آﯾﻨﺪه اي را رﻗﻢ ﺑﺰﻧﺪ ﮐﻪ ﺑﻌﺪ زﻣﺎن، ﻣﻌﻠﻮﻟﯿﺖ ﺟﺴﻤﯽ، ﻣﺸﮑﻼت اﻗﺘﺼﺎدي و ﺳﺎﺧﺖ ﻫﺎي ﺟﻐﺮاﻓﯿﺎﯾﯽ ﻣﺎﻧﻌﯽ ﺑﺮاي ﺣﺮﮐﺖ و ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﻧﺒﺎﺷﺪ. اﻣﺮوز دوران ﮔﺬر از ﻋﺼﺮ ﺻﻨﻌﺘﯽ ﺑﻪ ﻓﺮا ﺻﻨﻌﺘﯽ (اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ) اﺳﺖ، ﮔﺬاري ﮐﻪ ﺑﻪ ﺳﺮﻋﺖ در ﺣﺎل ﻃﯽ ﺷﺪن و ﭘﺪﯾﺪ آوردن ﻋﺼﺮ ﭘﺮﭼﺎﻟﺶ اﺳﺖ، ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﮐﻪ ﻻزﻣﻪ ﺑﻘﺎ و ﺗﺪاوم ﺣﯿﺎت در آن ﻋﺼﺮ ﺗﺠﻬﯿﺰ ﺑﻪ ﻓﻦ آﻣﻮزي ﻧﻮﯾﻦ ﺑﻮﯾﮋه ﻓﻦ آوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ.(ﺻﺮاﻓﯽ زاده، ﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ، (1381

11

ﻓﻦ آوري اﻃﻼﻋﺎت ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ از ﮔﺮدآوري، ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي، ﺳﺎﻣﺎﻧﺪﻫﯽ، ﭘﺮدازش و ﻧﺸﺮ اﻃﻼﻋﺎت، اﻋﻢ از ﺻﻮت، ﺗﺼﻮﯾﺮ، ﻣﺘﻦ ﯾﺎ ﻋﺪد ﮐﻪ ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از اﺑﺰار راﯾﺎﻧﻪ اي و ﻣﺨﺎﺑﺮاﺗﯽ ﺻﻮرت ﻣﯽ ﭘﺬﯾﺮد.

اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري ﺣﺪود دو دﻫﻪ ﻗﺒﻞ ﭘﺎ ﺑﻪ ﻋﺮﺻﻪ ﻣﯿﺪان ﻫﺎي ﻋﻠﻤﯽ و ﺻﻨﻌﺘﯽ ﮔﺬاﺷﺘﻪ و اﻣﺮوزه ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﺗﺨﺼﺺ ﺑﯿﻦ رﺷﺘﻪ اي ﺑﺎ ﺗﻠﻔﯿﻖ ﻋﻠﻮم راﯾﺎﻧﻪ اي، رﯾﺎﺿﯿﺎت، اﻃﻼع رﺳﺎﻧﯽ، ﻣﺨﺎﺑﺮات و داﻧﺶ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ در ﻓﻬﺮﺳﺖ ﻓﻦ آوري ﻫﺎي ﻧﻮﯾﻦ ﺟﻬﺎﻧﯽ ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺘﻪ اﺳﺖ. از ﻃﺮف دﯾﮕﺮ ﺑﺮرﺳﯽ ﭘﯿﺸﯿﻨﻪ ﻧﻈﺮي و آراء ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮان ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ ﺿﺮورت ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن اﻧﮑﺎرﻧﺎﭘﺬﯾﺮ اﺳﺖ. ﻋﻮاﻣﻠﯽ ﻧﻈﯿﺮ ﺟﻬﺎﻧﯽ ﺷﺪن، ﮐﻮﭼﮏ ﺳﺎزي دوﻟﺖ ﻫﺎ، ﺷﻬﺮوﻧﺪ ﻣﺤﻮري و ﺿﺮورت ﻣﺸﺎرﮐﺖ ﺷﻬﺮوﻧﺪان ﻣﯽ ﻃﻠﺒﺪ ﮐﻪ ﺗﻮﺟﻪ وﯾﮋه اي ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻤﻞ آﯾﺪ. ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﻣﻮﺛﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي داﻧﺶ ﺧﻮد را ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﮐﻨﻨﺪ (اﺑﻄﺤﯽ، ﺻﻠﻮاﺗﯽ،(1385

ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ اﯾﻨﮑﻪ اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻫﺪﻓﻤﻨﺪ و ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﮔﺮا ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ، ﻟﺬا در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي اﻣﺮوزي داﻧﺶ و ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻫﺎي داﻧﺶ از ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﻣﻌﯿﺎرﻫﺎي ﺳﻨﺠﺶ رﺷﺪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. ﺑﻨﺎ ﺑﻪ ﻫﻤﯿﻦ دﻻﯾﻞ ﻣﻌﻤﺎري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﮐﻪ ﺑﺎ اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﺤﺘﻮاي داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻋﺠﯿﻦ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ، ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ آن را در رﺳﯿﺪن ﺑﻪ اﻫﺪاﻓﺶ (اﺛﺮﺑﺨﺸﯽ)ﺗﻮاﻧﻤﻨﺪ ﺳﺎزد.

12

-2-2ﺑﺨﺶ اول: ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

-1-2-2ﻣﻔﻬﻮم داده ، اﻃﻼﻋﺎت ، داﻧﺶ

ﺑﻪ ﻫﻨﮕﺎم ﺗﻔﮑﺮ ﻋﻤﯿﻖ در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ، ﺗﻌﺮﯾﻒ داﻧﺶ، اﻃﻼﻋﺎت و داده ﻫﺎ از ﺿﺮورﯾﺎت ﺑﺸﻤﺎر ﻣﯽ رود . ﺑﺪون ﭼﻨﯿﻦ ﺗﻌﺮﯾﻔﯽ ﻣﺪﯾﺮان دﻗﯿﻘﺎً ﻣﺘﻮﺟﻪ ﻧﻤﯽ ﺷﻮد ﮐﻪ ﺑﻪ دﻧﺒﺎل ﭼﻪ ﭼﯿﺰي ﻫﺴﺘﻨﺪ و آﯾﺎ اﺻﻮﻻً ﭼﻨﯿﻦ داﻧﺸﯽ ﺑﺮاي اﻋﻤﺎل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ

دارﻧﺪ ﯾﺎ ﺧﯿﺮ؟

داده: اوﻟﯿﻦ ﺳﻄﺢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ و ﺷﺎﻣﻞ ارﻗﺎم و اﻋﺪاد ، ﻧﻤﻮدار ﻫﺎ و ﺳﺎﯾﺮ ﻧﻮﺷﺘﻪ ﻫﺎﺳﺖ ﮐﻪ ﺧﻮدي ﺧﻮد ﺗﻮﻟﯿﺪ ﻧﻤﯽ ﮐﻨﺪ (ﺑﺎرﻟﻨﯽ ،2002 ،ص .(100

اﻃﻼﻋﺎت :داده ﻫﺎي ﺧﺎﺻﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﮔﺮوه ﺑﻨﺪي ، ذﺧﯿﺮه ، ﭘﺎﻻﯾﺶ و ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﺷﺪه اﻧﺪ ﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ ﻣﻌﻨﯽ دار و ﻣﻮﺟﺐ ﺗﻘﻮﯾﺖ ﯾﺎ ﺗﻐﯿﯿﺮ ﻓﺮاﯾﻨﺪ ادارﮐﺎت ﻓﺮدي و ﯾﺎ ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﺷﻮﻧﺪ . داده ﻫﺎ در ﺻﻮرﺗﯽ ﺑﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﺒﺪﯾﻞ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ اﻓﺮاد ﺑﺨﻮاﻫﻨﺪ ﺑﺮاي درك ﺑﯿﺸﺘﺮ از آﻧﻬﺎ اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪ (ﺟﻌﻔﺮي ﻣﻘﺪم ، . (50: 1383

وﯾﮋﮔﯽ اﻃﻼﻋﺎت آن اﺳﺖ ﮐﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان آن را ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻣﺴﺘﻨﺪات ﻣﮑﺘﻮب ﯾﺎ ﻓﺎﯾﻞ ﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد در ﭘﺎﯾﮕﺎه داده ﻫﺎ ﻧﮕﻬﺪاري ﮐﺮد. اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮ ﺧﻼف داده ﻫﺎ ، ﻣﻌﻨﯽ دار ﻫﺴﺘﻨﺪ ، ﺑﻪ ﻗﻮل ﭘﯿﺘﺮ دراﮐﺮ :" داﺷﺘﻦ ارﺗﺒﺎط و ﻫﺪف وﯾﮋﮔﯽ اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ ." ﭘﯿﺘﺮ دراﮐﺮ ﯾﺎدرآور ﺷﺪه اﺳﺖ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﯾﻌﻨﯽ داده ﻫﺎي ﻣﺮﺑﻮط ، ﺑﻪ ﺑﯿﺎﻧﯽ دﯾﮕﺮ از ﻧﻈﺮ او داده ﻫﺎ ﺑﻪ ﺗﻨﻬﺎﯾﯽ ﻣﺮﺑﻮط و ﻫﺪف دار ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ . داده ﻫﺎ زﻣﺎﻧﯽ ﺑﻪ اﻃﺎﻋﺎت ﺗﺒﺪﯾﻞ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ اراﺋﻪ دﻫﻨﺪه ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﻣﻌﻨﯽ و ﻣﻔﻬﻮم ﺧﺎﺻﯽ ﺑﺨﺸﺪ . ﺑﺎ اﻓﺰودن ارزش ﺑﻪ داده ﻫﺎ در واﻗﻊ آﻧﻬﺎ را ﺑﺎ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﺒﺪﯾﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﯿﻢ (داﻧﭙﻮرت ،(2008

داﻧﺶ: ﻣﺨﻠﻮﻃﯽ ﺳﯿﺎﻟﯽ از ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت ، ارزش ﻫﺎ ، اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻮﺟﻮد و ﻧﮕﺮش ﻫﺎي ﻧﻈﺎم ﯾﺎﻓﺘﻪ اﺳﺖ ﮐﻪ ﭼﺎرﭼﻮﺑﯽ ﺑﺮاي ارزﺷﯿﺎﺑﯽ و ﺑﻬﺮه ﮔﯿﺮي ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت و اﻃﻼﻋﺎت ﺟﺪﯾﺪ ﺑﻪ دﺳﺖ ﻣﯽ دﻫﺪ. داﻧﺶ در ذﻫﻦ داﻧﺸﻮر ﺑﻮﺟﻮد ﻣﯽ آﯾﺪ و ﺑﮑﺎر

13

ﻣﯽ رود . داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻧﻪ ﺗﻨﻬﺎ در ﻣﺪارك و ذﺧﺎﯾﺮ داﻧﺶ ﺑﻠﮑﻪ در روﯾﻪ ﻫﺎي ﮐﺎري ، ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﻋﻤﺎل و ﻫﻨﺠﺎرﻫﺎ ﻧﯿﺰ ﻣﻨﺴﺠﻢ ﻣﯽ ﺷﻮد . در دوران اﻓﺮاد وﺟﻮد دارد و ﺑﺨﺸﯽ از ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ ﻧﺪاﻧﺴﺘﻪ ﻫﺎي اﻧﺴﺎﻧﯽ اﺳﺖ . ﺗﺒﺪﯾﻞ داده ﺑﻪ اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﭙﺲ ﺑﻪ داﻧﺶ ﻣﺤﻮر اﺻﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺳﺖ (ﺟﻌﻔﺮي ﻣﻘﺪم ،.( 1383

ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ داﻧﺶ ﺗﺮﮐﯿﺐ ﺳﺎزﻣﺎن ﯾﺎﻓﺘﻪ اي از داده ﻫﺎ اﺳﺖ ﮐﻪ از ﻃﺮﯾﻖ ﻗﻮاﻧﯿﻦ ، ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎ و ﻋﻤﻠﮑﺮدﻫﺎ و ﺗﺠﺮﺑﻪ ﻫﺎ ﺣﺎﺻﻞ ﺷﺪه اﺳﺖ . ﺑﻪ ﻋﺒﺎرت دﯾﮕﺮ داﻧﺶ ﻣﻌﻨﺎ و ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﺣﯿﺎت ﯾﺎﻓﺘﻪ و ﺑﻪ داﻧﺶ ﺗﺒﺪﯾﻞ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ .

ﺑﺮ ﺣﺴﺐ آﻧﭽﻪ ﮐﺎرل اﺳﻮﯾﺒﯽ ﯾﮑﯽ از ﻣﺸﺎوران ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻄﺮح ﮐﺮده اﺳﺖ، داﻧﺶ ﭘﮋوﻫﺎﻧﯽ ﮐﻪ ﺗﻼش ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ داﻧﺶ را ﺗﻌﺮﯾﻒ ﮐﻨﻨﺪ ﺑﻪ دو دﺳﺘﻪ ﺗﻘﺴﯿﻢ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ :

.1ﯾﮏ دﺳﺘﻪ داﻧﺶ ﭘﮋوﻫﺎﻧﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ وي آﻧﻬﺎ را ﺟﻤﻌﯿﺖ داﻧﺶ ﻣﯽ ﻧﺎﻣﺪ ، اﯾﻨﻬﺎ داﻧﺶ را ﺑﺮ ﺣﺴﺐ ﻧﻈﺮﯾﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . اﯾﻦ ﮔﺮوه ﺑﺮ اﯾﻦ ﺑﺎورﻧﺪ ﮐﻪ داﻧﺶ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺪار اﺳﺖ و از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻮﻟﯿﺪ ﻣﯽ ﺷﻮد .2ﮔﺮوه دوم ﮐﻪ آﻧﻬﺎ را ﮔﺮوه داﻧﺶ – ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﯽ ﻧﺎﻣﻨﺪ ، داﻧﺶ را ﺑﺮ ﺣﺴﺐ ﻓﻠﺴﻔﻪ، رواﻧﺸﻨﺎﺳﯽ و ﺟﺎﻣﻌﻪ ﺷﻨﺎﺳﯽ ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . اﯾﻦ دو ﮔﺮوه ﺑﺎ ﻫﻢ ﻫﻤﭙﻮﺷﯽ ﻧﺪارﻧﺪ . آﻧﻬﺎ ﺑﻪ ﻣﻔﻬﻮم داﻧﺶ از ﻧﻘﺎط ﺷﺮوع ﻣﺘﻔﺎوت ﻧﺰدﯾﮏ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و اﺻﻄﻼﺣﺎت ﻣﺘﻔﺎوﺗﯽ را در ﺧﺼﻮص داﻧﺶ ﺑﻪ ﮐﺎر ﻣﯽ ﺑﺮﻧﺪ . ﺷﮑﻞ (1-2) اﯾﻦ ﺗﻔﺎوت ﻫﺎ را ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ .

|  |  |
| --- | --- |
| داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان اﻃﻼﻋﺎت | داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻓﺮاﯾﻨﺪ |
|  |  |
| داده ﻫﺎ و اﻃﻼﻋﺎت ﺳﺎﺧﺘﺎر و ﻏﯿﺮ ﺳﺎﺧﺘﺎر ﯾﺎﻓﺘﻪ | داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ ، ﺗﺠﺮﺑﻪ ، داﻧﺶ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ و روﯾﻪ ﻫﺎ |
|  |  |
| ﻧﻈﺮﯾﻪ اﻃﻼﻋﺎت | ﻓﻠﺴﻔﻪ ، رواﻧﺸﺎﻧﺴﯽ و ﺟﺎﻣﻌﻪ ﺷﻨﺎﺳﯽ |
|  |  |
| ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﻃﻼﻋﺎت | ﮐﺎرآﻣﻮزي ، آﻣﻮزش وﯾﺎدﮔﯿﺮي |

ﺷﮑﻞ 1-2 دو ﺑﺨﺶ ﻣﺘﻔﺎوت داﻧﺶ (ﻟﻄﯿﻔﯽ ، (1383

14

اوﻟﯿﻦ ﮔﺮوه ، ﯾﻌﻨﯽ ﮔﺮوه داﻧﺶ – ﺷﯽء ﮐﻪ ﺟﻬﺖ ﮔﯿﺮي داده / اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن ﻓﻦ آوري اﻃﻼﻋﺎت راﻣﻨﻌﮑﺲ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ، داﻧﺶ را ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻫﺪف اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ درك ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ، وﻟﯽ ﻣﺪﯾﺮان ﺗﺠﺎري ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ داﻧﺶ را ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﻮرد ﻣﻼﺣﻈﻪ ﻗﺮار دﻫﻨﺪ و آن را ﻣﻮﺟﻮدﯾﺘﯽ ﺗﻠﻘﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﮐﻪ در ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺳﺎزﻣﺎن و ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي ﺗﺠﺎري ﺗﺠﺴﻢ اﺳﺖ (رادﯾﻨﮓ ، ﺗﺮﺟﻤﻪ ﻟﻄﯿﻔﯽ ، .(1383

-1-1-2-2ﺳﻠﺴﻠﻪ ﻣﺮاﺗﺐ ﮐﺎرﮐﺮدي داﻧﺶ

در ﺷﮑﻞ (2-2) ﻣﯽ ﺗﻮان وﺿﻌﯿﺖ داﻧﺶ را ﻧﺴﺒﺖ ﺑﻪ اﻃﻼﻋﺎت و داده ﻫﺎ دﯾﺪ . اﻣﯿﻦ و ﻫﻤﮑﺎراﻧﺶ (2009) ﺑﺮ اﺳﺎس دو ﺑﻌﺪ ارزش و زﻣﺎن ، ﺑﯿﺎن ﻣﯽ دارﻧﺪ ﮐﻪ ﺟﺎﯾﮕﺎه داﻧﺶ، وراي اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺪون ﻓﻬﻢ اﺳﺖ . ﺑﺮ اﯾﻦ اﺳﺎس ﻫﺮ ﭼﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ از ﺳﻤﺖ داده ﺑﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺑﻬﯿﻨﻪ ﺣﺮﮐﺖ ﮐﻨﯿﻢ ، ﺑﺮ ارزش ﻫﺮ ﯾﮏ از ﻣﺎﻫﯿﺖ ﻫﺎ اﻓﺰوده ﺷﺪه و زﻣﺎن ﺑﯿﺸﺘﺮي ﺑﺮاي

دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﻧﯿﺎز اﺳﺖ . ﻣﺮز ﺑﯿﻦ ﻫﺮ ﯾﮏ از اﯾﻦ ﺳﻄﻮح ﺣﺪ ﻣﻄﻠﻖ و ﮐﺎﻣﻼً ﻣﺸﺨﺺ ﻧﯿﺴﺖ.



ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﻬﯿﻨﻪ

ارزش



ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﻬﯿﻨﻪ

زﻣﺎن



ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﻬﯿﻨﻪ



ﺷﮑﻞ 2-2ﺳﻠﺴﻠﻪ ﻣﺮاﺗﺐ داﻧﺶ ﻣﻨﺒﻊ : (اﻣﯿﻦ و ﻫﻤﮑﺎران ،2009، ص (49

-2-1-2-2ﺷﮑﻞ ﻫﺎي ﺻﺮﯾﺢ و ﺿﻤﻨﯽ داﻧﺶ

ﻧﻮﻧﺎﮐﺎ از دو ﻧﻮع داﻧﺶ ﻧﺎم ﻣﯽ ﺑﺮد و ﺑﯿﻦ آﻧﻬﺎ ﺗﻤﺎﯾﺰ ﻗﺎﺋﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد. اﯾﻦ دو داﻧﺶ دو روي ﯾﮏ ﺳﮑﻪ اﻧﺪ و ﻣﺠﻤﻮع داﻧﺶ را ﺷﮑﻞ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ.

15

اﻟﻒ) داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ (ﭘﻨﻬﺎن )

داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ را ﻣﯽ ﺗﻮان ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از ﺗﺠﺎرت، ﻣﻬﺎرت ﻫﺎ دﯾﺪﮔﺎه ﻫﺎي ﮐﺎري و ﻧﻈﺎم ارزش و ذﻫﻨﯽ دردرون ﻓﺮد داﻧﺴﺖ ﮐﻪ ﻗﺎﺑﻞ ﮔﻔﺘﻦ ﻧﺒﻮدن و در ﻫﯿﭻ ﭘﺎﯾﮕﺎه داده اي ذﺧﯿﺮه ﻧﺸﺪه اﺳﺖ ﺑﻠﮑﻪ ﺟﺎﯾﮕﺎه آن در ذﻫﻦ آدﻣﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ و ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻫﺎي او را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ .

ب) داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ (آﺷﮑﺎر)

داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ داﻧﺸﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻋﯿﻨﯽ ﺑﻮده و ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻪ ﺻﻮرت رﺳﻤﯽ و در ﻗﺎﻟﺐ زﻣﺎن ﺳﯿﺴﺘﻤﺎﺗﯿﮏ ﺑﯿﺎن ﺷﻮد . اﯾﻦ ﻧﻮع داﻧﺶ ﻣﺴﺘﻘﻞ از ﮐﺎرﮐﻨﺎن اﺳﺖ و در ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ، ﻣﺴﺘﻨﺪات و ﻣﺪارك ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ و ﻧﻈﺎﯾﺮ اﯾﻨﻬﺎ وﺟﻮد دارد .

داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ ﻧﻘﺶ ﮐﻠﯿﺪي در اﻧﺠﺎم اﻣﻮر داﺷﺘﻪ و ﻧﻘﺶ اﺻﻠﯽ را ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎزي ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . ﭼﺎﻟﺶ اﺻﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻧﯿﺰ ﺗﺒﺪﯾﻞ ﺑﻪ ﻫﺮ ﭼﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ . ﻧﮑﺘﻪ ﻣﻬﻢ ﺗﺮ اﯾﻨﮑﻪ آﻧﭽﻪ ﺑﺎﻋﺚ رﺷﺪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﮔﺮدد، ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ اﺳﺖ ﭼﺮا ﮐﻪ داﻧﺶ راﮐﺪ و اﯾﺴﺘﺎ ﻧﻤﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﺳﺎزﻣﺎن را ﺗﻀﻤﯿﻦ ﮐﻨﺪ. اﯾﻦ ﺟﺮﯾﺎن از ﺗﻌﺎﻣﻞ دو ﻧﻮع آﺷﮑﺎر و ﭘﻨﻬﺎن ﺑﻮﺟﻮد ﻣﯽ آﯾﺪ و ﺳﯿﮑﻞ (ﭼﺮﺧﻪ) ﺣﯿﺎت داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎن را ﺷﮑﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ( ﻧﺎﻧﻮﮐﺎ ،2004 ، ص .( 18

-3-1-2-2داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ در ﻣﻘﺎﺑﻞ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ

ﺷﻤﺎري از ﻣﺤﻘﻘﺎن ﻫﻤﺎﻧﻨﺪ وﯾﮏ (2008) و ﺳﺎﯾﻤﻮن (2006) ﺑﺮ اﯾﻦ ﺑﺎورﻧﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﯾﺎدﮔﯿﺮي ﻧﺪارﻧﺪ و در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﯿﺸﺘﺮ اﻓﺮاد ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﯾﺎد ﻣﯽ ﮔﯿﺮﻧﺪ ، ﺑﺎ وﺟﻮد اﯾﻦ ﺑﺮﺧﯽ ﻣﺤﻘﻘﺎن ﻧﻈﯿﺮ اﺳﺘﺎرﺑﻮك (2003) ، ﻧﻠﺴﻮن و وﺗﯿﻨﺰ (2002) ﺑﺮ اﯾﻦ ﻋﻘﯿﺪه اﻧﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ از ﻃﺮﯾﻖ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﻫﺎي ﯾﺎدﮔﯿﺮي ﺧﻮد ﺗﮑﺎﻣﻞ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﻨﺪ. ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﯾﺎد ﻣﯿﮕﯿﺮﻧﺪ

و داﻧﺶ را از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﺴﺘﻨﺪات و ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي روزﻣﺮه ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺑﺎ ﻫﻢ ﻣﻨﺴﺠﻢ و ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ و داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﺧﻠﻖ ﻣﯿﺸﻮد ، ﺑﻪ

16

وﺳﯿﻠﻪ ﺳﻮاﺑﻖ و ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺷﮑﻞ ﻣﯽ ﮔﯿﺮد ، در اﯾﻦ دﯾﺪﮔﺎه ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻋﻨﺼﺮي ﻣﻮاﺟﻪ ﺷﻮﻧﺪه ﺑﺎ ﻣﺴﺌﻠﻪ و ﺣﻞ ﮐﻨﻨﺪه آن در ﻧﻈﺮ ﮔﺮﻓﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد، ﺑﻪ ﻋﺒﺎرت دﯾﮕﺮ ﯾﺎدﮔﯿﺮي ﻣﻮﺟﻮد در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﻣﻘﺪار زﯾﺎدي از ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ ﻫﺎي وﻇﺎﯾﻒ و ﻣﺤﯿﻂ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ آن ﺗﺎﺛﯿﺮ ﻣﯽ ﭘﺬﯾﺮد . داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﺘﻔﺎوﺗﻨﺪ . ﺑﺎ وﺟﻮد اﯾﻦ ﻫﻨﻮز ﻫﻢ ﺑﻪ ﻫﻢ واﺑﺴﺘﻪ اﻧﺪ . اﻧﺪازه ﺗﻌﺎﻣﻼت ﻫﺮ ﻓﺮد ﺑﺎ دﯾﮕﺮان ﺑﻪ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ واﺑﺴﺘﻪ اﺳﺖ .

ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر درك ﺑﻬﺘﺮ رواﺑﻂ ﺑﯿﻦ داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ و داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ، ﭼﺎرﭼﻮﺑﯽ در ﺷﮑﻞ (3-2) ﻧﺸﺎن داده ﺷﺪه اﺳﺖ .

|  |  |
| --- | --- |
| اﺷﺘﺮاك ﻣﺴﺎﻋﯽ ، ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ ﻫﺎي ﻏﯿﺮ رﺳﻤﯽ ، ﻣﺸﺎرﮐﺖ داﻧﺶ (4) | ﺗﺨﺼﺺ ﺷﺨﺼﯽ (2) |
|  |  |
| روﯾﻪ ﻫﺎي رﺳﻤﯽ ، ﺗﮑﻨﯿﮏ ﻫﺎ و ﻗﻮاﻧﯿﻦ (3) | ﺻﻼﺣﺪﯾﺪ ﺷﺨﺼﯽ (ﺑﺎ ﻣﺤﺪودﯾﺖ ﻣﺸﺨﺺ ) (1) |

ﺷﮑﻞ 3-2 رواﺑﻂ ﺑﯿﻦ داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ و داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﻨﺒﻊ : (ﺧﯿﺮ اﻧﺪﯾﺶ و اﻓﺸﺎر ﻧﮋاد ، (1383

-4-1-2-2ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ و ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﻌﺎﻣﻼت

ﺑﺮاي ﺑﺤﺚ در ﻣﻮرد ﻫﺪﻓﻬﺎ ﯾﻌﻨﯽ ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﻌﺎﻣﻼت و ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ ﮐﻪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان دو ﻣﻔﻬﻮم ﺧﻄﯽ واﺑﺴﺘﻪ و ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﻪ ﻫﻢ ﺗﻌﯿﺮف ﺷﺪه اﺳﺖ ، ﻋﻮاﻣﻞ ﻣﻬﻤﯽ ﺑﺮاي ﺧﻠﻖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺗﻠﻘﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ، ﻣﺤﻮر اﻓﻘﯽ در ﺷﮑﻞ (3-2) ، ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﻌﺎﻣﻼت را در ﻣﺤﺪوده ﮐﻢ ﯾﺎ ﻏﯿﺮ واﺑﺴﺘﻪ ﺗﺎ زﯾﺎد ﯾﺎ واﺑﺴﺘﻪ ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ، ﻫﻢ ﭼﻨﯿﻦ ﻣﺤﻮر ﻋﻤﻮدي ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ را ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ و ﻗﺎﺑﻞ ﺗﺸﺨﯿﺺ ﺗﺎ ﮐﺎر ﻏﯿﺮ روزﻣﺮه و ﻏﯿﺮ ﻗﺎﺑﻞ ﺗﺸﺨﺼﯽ اﺳﺖ ، اﯾﻦ دو ﻣﻔﻬﻮم ﭼﻬﺎر ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي از داﻧﺶ را ﺑﻪ ﺻﻮرت زﯾﺮ ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ :

ﺳﻠﻮل-1 در اﯾﻦ ﺳﻠﻮل ﺳﻄﺢ ﺗﻌﺎﻣﻞ ﺑﯿﻦ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﮐﻢ اﺳﺖ و وﻇﺎﯾﻒ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻧﯿﺰ روزﻣﺮه اﺳﺖ ، ﺗﺤﺖ ﭼﻨﯿﻦ ﻣﻼﺣﻈﺎﺗﯽ – اﯾﻦ اﻗﺪام ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي ﺗﻮاﻧﻤﻨﺪ ﺳﺎزي ﮐﺎرﮐﻨﺎن در ﺟﻬﺖ اﺳﺘﻔﺎده از ﺻﻼﺣﺪﯾﺪ و ﻧﻈﺮ آﻧﺎن ﻣﺤﺘﻤﻞ اﺳﺖ ، اﯾﻦ ﻣﻮرد ﺑﻪ ﻃﻮر ﺧﺎﺻﯽ در ﻣﺤﯿﻂ ﭘﺮﺗﻼﻃﻢ و ﭘﻮﯾﺎي اﻣﺮوزي ﻣﻬﻢ اﺳﺖ ﭼﺮا ﮐﻪ ﺳﺮﻋﺘﯽ ﮐﻪ ﺑﺎ آن ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺣﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد ، ﻣﺰاﯾﺎي رﻗﺎﺑﺘﯽ را ﺑﺮا ﺗﺠﺎرت اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﮐﻨﺪ در ﭼﻨﯿﻦ ﻣﺤﯿﻂ ﻫﺎﯾﯽ اﯾﻦ اﺣﺘﻤﺎل وﺟﻮد دارد ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن

17

ﮐﺎرﮐﻨﺎﻧﺶ را در ﺟﻬﺖ ﺣﻞ ﻓﻮري و ﺑﯽ درﻧﮓ ﻣﺴﺎﺋﻞ روزﻣﺮه ﺗﻮاﻣﻨﺪ ﺳﺎزد و از ارﺟﺎع ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺑﻪ ﺳﻄﻮح ﺑﺎﻻي ﺳﻠﺴﻠﻪ ﻣﺮاﺗﺐ ﺑﻪ ﻣﻨﻮر ﺑﺮرﺳﯽ و اراﺋﻪ راه ﺣﻞ ﻫﺎﯾﯽ ﺑﺮاي آﻧﻬﺎ ﭘﺮﻫﯿﺰ ﮐﻨﺪ .

ﺳﻠﻮل -2 در اﯾﻦ ﺳﻠﻮل درﺟﻪ ﺗﻌﺎﻣﻼت ﮐﻢ اﺳﺖ و ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ ﻧﯿﺰ روزﻣﺮه و ﻣﺸﺨﺺ اﺳﺖ ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﻫﺮ ﮐﺴﯽ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺷﺎﯾﺴﺘﻪ ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﻏﯿﺮ ﻣﺸﺨﺺ و ﻏﯿﺮروز ﻣﺮه ﻧﯿﺴﺖ ، از آﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ اﻧﺠﺎم اﯾﻦ وﻇﺎﯾﻒ ﺑﻪ ﺳﻄﻮح ﺑﺎﻻﯾﯽ از ﺗﺨﺼﺺ ﻧﯿﺎز دارد ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﺑﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺧﻂ اول ﮔﻔﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد ﺗﺎ اﯾﻦ ﻣﺴﺎﺋﻞ و وﻇﺎﯾﻒ ﻏﯿﺮﻣﺸﺨﺺ را ﺑﻪ اﻓﺮادي در ﺳﺎزﻣﺎن ﺳﻮق دﻫﻨﺪ ﮐﻪ در ﺣﻮزه ﺧﺎﺻﯽ ﻣﺘﺨﺼﺺ ﻫﺴﺘﻨﺪ .

ﺳﻠﻮل - 3 در اﯾﻦ ﺳﻠﻮل درﺟﻪ ﺗﻌﺎﻣﻼت زﯾﺎد اﺳﺖ و ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ ﻧﯿﺰ ﭘﯿﭽﯿﺪه اﺳﺖ ﺑﺮاي ﺑﺮﺧﻮرد ﺑﺎ اﯾﻦ ﻧﻮع وﺿﻌﯿﺖ ﻫﺎ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺑﻪ ﻃﻮر ﻣﺴﺘﻤﺮ ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﻣﺸﺎرﮐﺖ ﺗﺨﺼﺺ و ﻣﻬﺎرت ﺧﻮد ﺑﺎ دﯾﮕﺮان دارﻧﺪ ﭼﺮا ﮐﻪ از اﯾﻦ ﻃﺮﯾﻖ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻣﺘﻔﻖ اﻟﻘﻮل وﻇﺎﯾﻔﺸﺎن را ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﮐﻨﻨﺪ ﺑﺎ ﻫﻤﻪ اﯾﻦ ﺣﺮف ﻫﺎ ﻣﻮﺟﻮدﯾﺖ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﮐﺮدن وﻇﺎﯾﻒ آن واﺑﺴﺘﻪ اﺳﺖ ، اﻣﺎ ﺳﺎزﻣﺎن ﻧﻤﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻗﻮاﻧﯿﻦ ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ و ﻣﺸﺎرﮐﺖ داﻧﺶ را ﺗﺤﻤﻞ ﮐﻨﺪ ، از آﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺻﺮﻓﺎً ﻗﺴﻤﺘﯽ از داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ﺑﻮﺳﯿﻠﻪ ﺳﺎزﻣﺎن و ﺑﻘﯿﻪ ﻗﺴﻤﺖ ﻫﺎ ﺗﻮﺳﻂ ﮐﺎرﮐﻨﺎن دروﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ اﯾﻦ ﻣﻮﺿﻮع ﺑﺮاي ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﻬﻢ ﺧﻮاﻫﺪ ﺑﻮد ﮐﻪ ﺑﺮﺧﯽ از ﺗﺸﺎﺑﻬﺎت و ﻫﻤﺎﻧﻨﺪﯾﻬﺎﯾﯽ ﺑﯿﻦ اﯾﻦ دو داﻧﺶ را ﺑﯿﺎﺑﺪ و ﻣﺤﺮك ﻫﺎي ﻻزم را ﺑﺮاي ﮐﺎرﮐﻨﺎن در ﺟﻬﺖ ﻣﺸﺎرﮐﺖ داﻧﺶ ﺧﻮد و ﺗﻘﻮﯾﺖ و اﻓﺰاﯾﺸﯽ ﻣﺤﺘﻮا و ﻣﻀﺎﻣﯿﻦ داﻧﺶ ﭘﺎﯾﻪ ﺳﺎزﻣﺎن را ﻓﺮاﻫﻢ ﮐﻨﺪ و در ﻣﺤﯿﻂ ﻫﺎي ﺑﺴﯿﺎر رﻗﺎﺑﺘﯽ و ﭘﻮﯾﺎ اﯾﻦ دو ﻧﻮع داﻧﺶ ﮐﻪ ﺑﻪ وﻇﯿﻔﻪ ﺧﺎﺻﯽ ﻣﺮﺑﻮط اﺳﺖ را ﻧﻤﯽ ﺗﻮان ﺑﺎ آﺳﺎﻧﯽ ﻣﺸﺨﺺ ﺳﺎﺧﺖ .

ﺳﻠﻮل – 4 در اﯾﻦ ﺳﻠﻮل درﺟﻪ ﺗﻌﺎﻣﻼت ﺑﺎﻻﺳﺖ و ﻣﺎﻫﯿﺖ وﻇﺎﯾﻒ ﻧﯿﺰ روزﻣﺮه و ﻣﺸﺨﺺ اﺳﺖ . ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ اﻏﻠﺐ ﺳﺎزﻣﺎن ﻗﻮاﻧﯿﻦ و روﯾﻪ ﻫﺎي رﺳﻤﯽ را دﻧﺒﺎل ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . اﮐﺜﺮ ﻣﺴﺎﺋﻠﯽ ﮐﻪ ﺑﺮاي ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي ﺳﻨﺘﯽ اﺗﻔﺎق ﻣﯽ اﻓﺘﺪ ﺑﻪ اﯾﻦ ﺳﻠﻮل ﻣﻌﺘﻘﺪ اﺳﺖ ﮐﻪ در آن داﻧﺶ ، ﮔﺰارش ﻫﺎ و ﮐﺎرﻫﺎي روزﻣﺮه ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﺸﺨﺺ ﻣﯽ ﺷﻮد اﯾﻦ ﻗﻮاﻧﯿﻦ ، روﯾﻪ ﻫﺎ و

18

ﺳﺎﺧﺘﺎرﻫﺎي رﺳﻤﯽ را ﺗﻀﻤﯿﻦ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻪ ﻃﻮر ﮐﺎرا وﻇﺎﯾﻒ و ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﮐﺎري ﺧﻮدش را رد ﯾﮏ روش ﻣﻨﻈﻢ ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﮐﻨﺪ .

اﮔﺮﭼﻪ ﻣﺎ ﻧﺸﺎن دادﯾﻢ ﮐﻪ ﻫﺮ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ وﻇﺎﯾﻔﺶ را ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﭼﻬﺎر ﻧﻮع داﻧﺸﯽ ﮐﻪ در ﺷﮑﻞ 2-8 ﻧﺸﺎن داده ﺷﺪ، اﻧﺠﺎم دﻫﺪ، اﻣﺎ اﯾﻦ ﺑﺪان ﻣﻌﻨﺎ ﻧﯿﺴﺖ ﮐﻪ ﺳﻠﺰﻣﺎن ﻫﺮ ﮔﺰ ﺑﺮﺧﯽ از وﻇﺎﯾﻒ و ﻣﺸﮑﻼﺗﺶ را از ﺳﻠﻮل ﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد ﺑﻪ ﺳﻠﻮل ﻫﺎي دﯾﮕﺮ اﻧﺘﻘﺎل ﻧﺨﻮاﻫﺪ داد ( ﺧﯿﺮ اﻧﺪﯾﺶ اﻓﺸﺎر ﻧﮋاد ، 1383د ).

-5-1-2-2ﻣﺮاﺣﻞ ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ

ﻧﻮﻧﺎﮐﺎ و ﺗﺎﮐﻪ ﭼﯽ در ﺳﺎل 2005 ، 4 ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ را ﻣﻌﺮﻓﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ :

-1ﺟﺎﻣﻌﻪ ﭘﺬﯾﺮي : ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ ﺑﻪ ﺿﻤﻨﯽ از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﺸﺎرﮐﺖ در ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت و ﺗﻤﺮﯾﻨﺎت و ﺗﻘﻠﯿﺪ . اﯾﻦ ﻧﻮع ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ از ﻃﺮﯾﻖ آﻣﻮزش اﺳﺘﺎد – ﺷﺎﮔﺮدي ، در ﮐﻨﻔﺮاﻧﺲ ﻫﺎ و ﺳﻤﯿﻨﺎرﻫﺎ و ... ﺣﺎﺻﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد .

-2دروﻧﯽ ﮐﺮدن (داﻧﺶ ﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ): ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ، ﺑﻪ ﻃﻮر ﻣﻌﻤﻮﻟﯽ از ﻃﺮﯾﻖ ﺑﯿﺎن و اﻇﻬﺎر داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ و ﺗﺒﺪﯾﻞ آن ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺻﺮﯾﺢ ﺻﻮرت ﻣﯽ ﮔﯿﺮد ، ﻣﺜﻞ ﯾﮏ ﮔﺰارش ﯾﺎ ﻣﺴﺘﻨﺪ ﺳﺎزي .

-3ﺗﺮﮐﯿﺐ (ﺟﺎﻣﻊ ﭘﺬﯾﺮي ) : ﺗﺒﺪﯾﻞ از داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ﺑﻪ داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ دارﻧﺪﮔﺎن آن داﻧﺶ ﮐﻪ آن را ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﺳﻬﯿﻢ ﻫﺴﺘﻨﺪ .

-4ﺑﺮوﻧﯽ ﮐﺮدن (داﻧﺶ ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ ) : ﺗﺒﺪﯾﻞ از داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ﺑﻪ داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ ﮐﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن را ﻗﺎدر ﻣﯽ ﺳﺎزد داﻧﺶ را در ﭘﺎﺳﺦ و رﻓﺘﺎر ﺧﻮد ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ادﻏﺎم ﮐﻨﻨﺪ ﮐﻪ در ﻣﻮﻗﻌﯿﺖ ﻫﺎ ﺑﮑﺎر ﺑﺮﻧﺪ (ﺣﺴﯿﻨﯽ ،1387 ، .( 14



19

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ |  |  | داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ |  |
| ﺑﯿﺮون ﺳﺎزي | ﺑﯿﺮون ﺳﺎزي | داﻧﺶ ﺗﺼﺮﯾﺤﯽ | ﺟﺎﻣﻌﻪ ﭘﺬﯾﺮي |  |
|  |  |  |



|  |  |
| --- | --- |
| ﺗﺮﮐﯿﺐ | درون ﺳﺎزي |
| داﻧﺶ ﺗﺼﺮﯾﺤﯽ | داﻧﺶ ﺗﺼﺮﯾﺤﯽ |



ﺷﮑﻞ 4-2ﭼﻬﺎر راﻫﺒﺮد ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ ﻣﻨﺒﻊ (ﻣﺮوﯾﮏ ،(2010

ﻋﻼوه ﺑﺮ ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي ﻓﻮق از داﻧﺶ ، ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي ﻫﺎي دﯾﮕﺮي ﻧﯿﺰ ﺑﻪ ﻋﻤﻞ آﻣﺪه اﺳﺖ ، ﺑﺮاي ﻣﺜﺎل ، ﺟﮑﻮﯾﺰ و ﻫﻤﮑﺎراﻧﺶ داﻧﺶ را ﺑﻪ ﭼﻬﺎر دﺳﺘﻪ ﺗﻘﺴﯿﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ :

-1داﻧﺶ اﻧﺴﺎﻧﯽ ﯾﺎ داﻧﺶ ﻣﻮﺟﻮد در ﻣﻐﺰ و ﻓﮑﺮ اﻧﺴﺎن ﻫﺎ

-2داﻧﺶ ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه ﯾﺎ داﻧﺶ ﻻزم ﺑﺮاي اﻧﺠﺎم ﯾﮏ ﻋﻤﻠﯿﺎت ﺧﺎص

-3داﻧﺶ ﺧﻮدﮐﺎر ، داﻧﺸﯽ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ ذﺧﯿﺮه ﺷﺪه و از ﻃﺮﯾﻖ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ﻗﺎﺑﻞ دﺳﺘﺮﺳﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ (ﻣﺮوﯾﮏ ، .(2010- 2001

20

-6-1-2-2ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ

ﭘﺲ از رﺷﺪ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺑﺮ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﺗﻮزﯾﻊ و ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺗﺎﮐﺪ داﺷﺘﻨﺪ ﻣﺪﻟﻬﺎﯾﯽ ﺑﺮاي ﺗﺒﯿﯿﻦ ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ ﺗﻮﺳﻌﻪ داده ﺷﺪه اﺳﺖ . در اﯾﻦ ﻣﯿﺎن دو ﻣﺪل ﺷﻬﺮت ﺑﯿﺸﺘﺮي دارﻧﺪ ﮐﻪ ﻣﺪل اول ﭼﺮﺧﻪ ﻋﻤﺮ داﻧﺶ ﻧﺎم دارد و ﺗﻮﺳﻂ ﻣﻮﺳﺴﻪ ﻫﻤﮑﺎري ﺑﯿﻦ اﻟﻤﻠﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻄﺎﺑﻖ ﺷﮑﻞ (5-2) ﻣﻌﺮﻓﯽ ﺷﺪه اﺳﺖ .

ﺷﮑﻞ 5-2ﻣﺪل ﭼﺮﺧﻪ ﻋﻤﺮ داﻧﺶ



١.ﺗﺤﻠﯿﻞ اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ(از ﻃﺮﯾﻖ ﯾﺎدﮔﯿﺮي و ﺗﺤﻘﯿﻖ)



ﺗﻮﻟﯿﺪ داﻧﺶ ﺗﻮﺳﻂ اﻓﺮاد /ﺗﯿﻢ(اﻋﺘﺒﺎر ﺳﻨﺠﯽ و ﺗﻮﻟﯿﺪ داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ)



ﺗﺮﮐﯿﺐ و ﯾﮑﭙﺎرﭼﻪ ﺳﺎزي داﻧﺶ



ﯾﺎدﮔﯿﺮي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ

ﻣﻨﺒﻊ (ﻟﯿﺘﭻ و روس ،2003 ، ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از اﻟﻮاﻧﯽ ، . (1382

21

در ﻣﺮﺣﻠﻪ اول از اﯾﻦ ﺟﺮﯾﺎن اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ ﺗﺎﯾﯿﺪ ﻧﺸﺪه از ﺗﻌﺎﻣﻞ ﺑﺎ دﻧﯿﺎي ﺧﺎرج ﺑﻪ دﺳﺖ ﻣﯽ آﯾﺪ . داﻧﺶ و اﻃﻼﻋﺎت ﺗﺤﺼﯿﻞ ﺷﺪه در ﺳﺎزﻣﺎن و در ﻗﺎﻟﺐ ﺗﺎش ﻫﺎي ﻓﺮدي و ﮔﺮوﻫﯽ ﺗﺎﯾﯿﺪ و ﻣﻌﺘﺒﺮ ﻣﯽ ﺷﻮد . و در ﻧﻬﺎﯾﺖ داﻧﺶ ﺗﺎﯾﯿﺪ ﺷﺪه و در ﻗﺴﻤﺖ ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺑﺮاي اﻓﺰاﯾﺶ اﺛﺮﺑﺨﺸﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺗﺮﮐﯿﺐ و ﺑﻪ ﮐﺎر ﮔﺮﻓﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد (ﻟﯿﺘﭻ و روس ،2003 ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از ﺟﻌﻔﺮ ﻧﮋاد ، .(1383

ﻣﺪل دﯾﮕﺮي ﺑﻪ ﻧﺎم ﻋﻤﻮﻣﯽ داﻧﺶ ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ را در ﭼﻬﺎر ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻋﻤﺪه ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ .

-1ﺧﻠﻖ داﻧﺶ : اﺷﺎره ﺑﻪ ﮐﻠﯿﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ دارد ﮐﻪ ﻣﻮﺟﺐ ورود داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﺑﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺷﻮد .

-2 ذﺧﯿﺮه و ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ : ﮐﻪ ﺣﻔﻆ و ﻣﻮﺟﻮد ﺑﻮدن داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن را ﺗﻀﻤﯿﻦ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

-3 اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ : ﺷﺎﻣﻞ ﺟﺮﯾﺎن ﯾﺎﻓﺘﻦ داﻧﺶ از ﮔﺮوه ﯾﺎ ﻓﺮد در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﮔﺮوه ﯾﺎ ﻓﺮد دﯾﮕﺮي .

-4 ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ : ﺷﺎﻣﻞ ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻫﺎﯾﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ از داﻧﺶ در ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر اﺳﺘﻔﺎده ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ (ﻧﯿﻮﻣﻦ و ﮐﻨﺎرد ، (2008

-7-1-2-2ﻋﻨﺎﺻﺮ اﺻﻠﯽ داﻧﺶ از دﯾﺪﮔﺎه ﺻﺎﺣﺐ ﻧﻈﺮان ﻋﻠﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ

داوﻧﭙﺮت و ﭘﺮوﺳﺎك 2003) ، ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از ﺟﻌﻔﺮ ﻧﮋاد ، 1383 )از ﺟﻤﻠﻪ ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮاﻧﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻋﻨﺎﺻﺮ داﻧﺶ را ﻣﻮرد ﺑﺮرﺳﯽ ﻗﺮار دادﻧﺪ :

اﻟﻒ) ﺗﺠﺮﺑﻪ :

داﻧﺶ ﺑﺎ ﮔﺬﺷﺖ زﻣﺎن از راه ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت ﮐﺴﺐ ﺷﺪه از دوره ﻫﺎي آﻣﻮزﺷﯽ ؛ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ ﮐﺘﺎب ﻫﺎ و آﻣﻮزش ﻏﯿﺮ رﺳﻤﯽ ، ﮔﺴﺘﺮش ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ . ﺗﺠﺮﯾﺒﺎت ﺑﻪ ﮐﺎر و روﯾﺪادﻫﺎي ﮔﺬﺷﺘﻪ ﺑﺎز ﻣﯽ ﮔﺮداﻧﺪ .

22

ب) ﺣﻘﯿﻘﺖ زﻣﯿﻨﯽ :

ﺗﺠﺮﺑﻪ ، ﺗﺼﻮرات ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ آﻧﭽﻪ ﺑﺎﯾﺪ رخ دﻫﺪ را ﺑﻪ داﻧﺶ آﻧﭽﻪ ﺑﺎﯾﺪ اﺗﻔﺎق ﻣﯽ اﻓﺘﺪ ﺗﻐﯿﯿﺮ ﻣﯽ دﻫﺪ . ﺑﺮ اﺳﺎس ﻧﺘﯿﺠﻪ ﮔﯿﺮي ﻣﺮﮐﺰ ﻧﻈﺎﻣﯽ آﻣﻮزه ﻫﺎي ارﺗﺶ داراي ﺣﻘﯿﻘﺘﯽ زﻣﯿﻨﯽ اﺳﺖ . اﯾﻦ ﻣﺮﮐﺰ ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از اﯾﻦ ﻋﺒﺎرت ﺑﻪ ﻏﻨﺎي ﻣﻮﻗﻌﯿﺖ ﻫﺎي واﻗﻌﯽ و ﻋﯿﻨﯽ زﻣﯿﻨﯽ ﮐﻪ ﺑﺪون ﺗﻮﺳﻞ ﺑﻪ ﻣﻔﺎﻫﯿﻢ ﻧﻈﺮي ، ﺧﯿﺎﻟﯽ و ﮐﻠﯽ ﮔﻮﯾﯽ ﻫﺎي اﺛﺒﺎت ﻧﺸﺪه ﺑﻪ اﻧﺒﺎر ذﺧﺎﯾﺮ ﺑﺸﺮ اﻓﺰوده ﻣﯽ ﺷﻮد ، اﺷﺎره ﮐﺮده اﺳﺖ . اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ ﻣﻮﺛﺮ در ارﺗﺶ ﺑﻪ دﻻﯾﻠﯽ ﮐﺎﻣﻼً روﺷﻦ اﻣﺮي ﺣﯿﺎﺗﯽ اﺳﺖ

. آﮔﺎﻫﯽ از اﯾﻦ ﻣﺴﺌﻠﻪ ﮐﻪ در ﺷﺮاﯾﻂ ﺧﺎص ﻧﻈﺎﻣﯽ اﻧﺘﻈﺎر وﻗﻮع ﭼﻪ اﺗﻔﺎﻗﯽ را ﺑﺎﯾﺪ داﺷﺖ و ﭼﻪ ﺑﺎﯾﺪ ﮐﺮد ﻣﺴﺌﻠﻪ ﻣﺮگ و زﻧﺪﮔﯽ اﺳﺖ . ﺣﻘﯿﻘﺖ زﻣﯿﻨﯽ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻣﻌﻨﺎﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺪاﻧﯿﻢ واﻗﻌﺎً ﭼﻪ ﮐﻨﯿﻢ و ﭼﻪ آﻣﻮزﺷﯽ اﯾﻦ ﻣﺮﮐﺰ را ﻃﯽ ﮐﺮده و از ﻃﺮﯾﻖ ﻋﮑﺲ ﻫﺎ ، ﻧﻮراﻫﺎي وﯾﺪﺋﻮﯾﯽ و ﺷﺒﯿﻪ ﺳﺎزﻫﺎ ﺑﺮ داﻧﺶ ﺧﻮد ﻣﯽ اﻓﺰاﯾﻨﺪ . ﻣﺜﻼً ﺗﻤﺎم ﺗﺠﺮﺑﯿﺎﺗﯽ ﮐﻪ ﻃﯽ اورﯾﻞ دﻫﻪ

ﻧﻮد در رواﻧﺪا و ﺳﻮﻣﺎﻟﯽ ﺑﻪ دﺳﺖ آﻣﺪه ﺑﻪ ﻧﯿﺮوﻫﺎي ﺷﺮﮐﺖ ﮐﻨﻨﺪه در ﻋﻤﻠﯿﺎت 1994 ﻫﺎﺋﯿﺘﯽ ﻣﻨﺘﻘﻞ ﺷﺪ .

ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت واﺣﺪ ﻫﺎي اوﻟﯿﻪ ﻣﺎ در ﻣﻮرد ﻫﺎﺋﯿﺘﯽ ﻧﯿﺰ ﮐﻪ در ﭘﯽ ﯾﺎﻓﺘﻦ اﺳﻠﺤﻪ دﺳﺖ ﺑﻪ ﺟﺴﺘﺠﻮي ﺧﺎﻧﻪ ﺑﻪ ﺧﺎﻧﻪ زدﻧﺪ از ﻃﺮﯾﻖ ﻓﯿﻠﻢ ﻫﺎي وﯾﺪﺋﻮﯾﯽ ﺑﻪ دﯾﮕﺮان و واﺣﺪﻫﺎي ﺑﻌﺪي ﻣﻨﺘﻘﻞ ﺷﺪ . ﮐﻠﯿﺪ اﺻﻠﯽ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﻫﺎي ارﺗﺶ در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﺮور ﺑﻌﺪ از ﻋﻤﻠﯿﺎت اﺳﺖ . اﯾﻦ ﻧﻮع ﻣﺮور ﻣﺴﺘﻠﺰم ﭘﺎﺳﺨﮕﻮﯾﯽ ﺑﻪ ﺳﻮاﻻﺗﯽ اﺳﺖ ﺗﺎ ﺑﺪاﻧﯿﻢ در ﻋﻤﻠﯿﺎت واﻗﻌﺎً ﭼﻪ اﺗﻔﺎﻗﯽ ﺑﺎﯾﺪ ﻣﯽ اﻓﺘﺎد ، اﯾﻦ دو ﺑﺎ ﻫﻢ ﭼﻪ ﺗﻔﺎوﺗﻬﺎﯾﯽ داﺷﺘﻪ و از اﯾﻦ ﺗﻔﺎوﺗﻬﺎ ﭼﻪ ﻧﺘﯿﺠﻪ اي ﻣﯽ ﺗﻮان ﮔﺮﻓﺖ . در ﻣﺤﯿﻄﯽ ﺑﺎز و ﺳﺮﺷﺎر از اﻋﺘﻤﺎد ﻣﺘﻘﺎﺑﻞ ، ﺳﺮﺑﺎز و اﻓﺴﺮان داوﻃﻠﺐ ﺑﺮاي ﺗﺸﺮﯾﮏ ﻣﺴﺎﻋﯽ ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ دﯾﺪار ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺣﺎﺻﻞ از ﺟﻠﺴﺎت ﻣﺮور ﭘﺲ از ﻋﻤﻠﯿﺎت ﺑﺎ ﺳﺮﻋﺖ ﺑﻪ اﺻﻮل روﯾﻪ ﻫﺎي ﻣﺪرن و اﺳﺎﺳﯽ و ﯾﺎ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﺗﻤﺮﯾﻨﯽ اﻓﺰوده ﻣﯽ ﺷﻮد . ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ارﺗﺶ ﺑﻪ ﻣﺜﺎﺑﻪ ﻣﺎﺷﯿﻨﯽ داﻧﺶ آﻓﺮﯾﻦ ﭘﯿﺶ ﻧﻤﯽ رود ﺑﻠﮑﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت وﺳﯿﻠﻪ اي ﺑﺮاي ﺑﺎزﮔﺸﺖ ﺑﻪ ارزش ﻫﺎي ﺑﯽ ﻋﯿﺐ ، درﺳﺖ و ﻣﻄﻤﺌﻦ ﺗﮑﻮﯾﻦ ﻣﯽ ﭘﺬﯾﺮد . اﯾﻦ روش ﻫﺎ در ﻃﻮل ﺟﻨﮓ وﯾﺘﻨﺎم ﺑﻪ ﻃﻮر ﻣﺤﺴﻮﺳﯽ دﭼﺎر ﺧﺪﺷﻪ ﺷﺪه ﺑﻮد ﺑﻪ ﻫﻤﯿﻦ ﻋﻠﺖ رﻫﺒﺮان ارﺗﺶ ﭘﯽ ﺟﻮﯾﯽ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﭘﺲ از ﻋﻤﻠﯿﺎت را ﺑﺮاي ﺑﺎزﮔﺸﺘﻦ ﺑﻪ ارزﺷﻬﺎ آﻏﺎز ﮐﺮدﻧﺪ . اﯾﻦ اﻗﺪام اﺑﺘﺪا در ﻣﺎﻣﻮرﯾﺖ ﻫﺎي ﺗﻤﺮﯾﻨﯽ و ﺳﭙﺲ ﺑﺮاي دﯾﮕﺮ ﻣﺎﻣﻮرﯾﺖ ﻫﺎ ﻋﻤﻠﯽ ﺷﺪ . ﻃﯽ ﭼﻨﺪﯾﻦ ﺳﺎل اﺧﯿﺮ ارﺗﺶ اﻣﺮﯾﮑﺎ ﻃﯽ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﭘﺲ از ﻋﻤﻠﯿﺎت ﮐﺎﻣﻼً ﻣﺘﻮﺟﻪ وﺟﻮد داﻧﺶ و ارزش ﺑﮑﺎر ﮔﺮﻓﺘﻦ اﺑﺰار ﻣﻄﺎﻟﻌﺎﺗﯽ ﺧﻮد

23

ﺷﺪه اﺳﺖ . ﻧﻘﻄﻪ ﻋﻄﻒ دﯾﮕﺮي ﮐﻪ در ﮔﺴﺘﺮش ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت ارﺗﺶ ﺑﻮﺟﻮد آﻣﺪ ﺑﻪ زﻣﺎﻧﯽ ﺑﺎز ﻣﯽ ﮔﺮدد ﮐﻪ ﯾﮏ اﻓﺴﺮ ارﺷﺪ در وﺳﯿﻠﻪ ﻧﻘﻠﯿﻪ ﺧﻮد داﺳﺘﺎن ﺟﻨﮓ و ﺻﻠﺢ ﺗﻮﻟﺴﺘﻮي را ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ ﮐﺮد . او از ﻣﺸﺎﻫﺪه ﺗﻔﺎوت ﻣﻮﺟﻮد ﺑﯿﻦ ﺗﻮﺻﯿﻒ ﻫﺎي ﺗﻮﻟﺴﺘﻮي از ﺟﻨﮓ و ﺻﻠﺢ ﺗﻮﻟﺴﺘﻮي از ﺟﻨﮓ ﻧﺎﭘﻠﺌﻮن و آﻧﭽﻪ در ﮐﻼس ﻫﺎي ﻧﻈﺎﻣﯽ ﺗﺪرﯾﺲ ﻣﯽ ﺷﺪ ، ﯾﮑﻪ ﺧﻮرد . از ﻧﻈﺮ او ﺗﻮﺿﯿﺤﺎت و ﺗﻮﺻﯿﻒ ﻫﺎي ﺗﻮﻟﺴﺘﻮي ﻏﻨﯽ ، واﻗﻌﯽ و زﻣﯿﻨﯽ ﺑﻮدﻧﺪ . اﻟﺒﺘﻪ وﻗﺘﯽ او آﻧﻬﺎ را ﺑﺎ ﺗﻮﺻﯿﻒ ﻫﺎي ﺧﻮﻧﯿﻦ و ﺧﯿﺎل ﭘﺮدازي ﻫﺎي ﺑﻪ ﻇﺎﻫﺮ ﻣﻨﻄﻘﯽ ﺗﺪرﯾﺲ ﺷﺪه در ﮐﻼس ﻫﺎي ﻧﻈﺎﻣﯽ ﻣﻘﺎﯾﺴﻪ ﻣﯽ ﮐﺮد ﺑﻪ اﺧﺘﻼف ﻣﻮﺟﻮد ﺑﯿﻦ ﺣﻘﯿﻘﺖ زﻣﯿﻨﯽ و ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ ﻫﺎي ﺧﯿﺎﻟﯽ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺷﮑﻞ ﮔﯿﺮي ﻣﺮﮐﺰ (CALL) اﻧﺠﺎﻣﯿﺪ ، ﻣﻮاﺟﻪ ﺷﺪ ﺑﯿﻦ راﻫﺒﺮدﻫﺎي ﺑﺎزرﮔﺎﻧﯽ ﮐﻪ در ﻋﻤﻞ ﺑﻪ اﺟﺮا در ﻣﯽ آﯾﻨﺪ و آﻧﭽﻪ در ﮐﻼس ﻫﺎي ﺑﺎزرﮔﺎﻧﯽ ﺗﺪرﯾﺲ ﻣﯽ ﺷﻮد ﻣﯽ ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ وﺟﻮه ﻣﺸﺘﺮك زﯾﺎدي اﯾﺠﺎد ﮐﺮد . ﻫﺮﭼﻨﺪ ﮐﺎ ﺗﺎﯾﯿﺪ ﮐﺮدن ﯾﺎ ﻧﮑﺮدن ﺑﺮ اﯾﻦ ﻣﻮﺿﻮع در اﻫﻤﯿﺘﯽ ﮐﻪ ﻣﺪﯾﺮان ﺑﺮاي داﻧﺶ ﻣﻨﺘﺞ از زﻧﺪﮔﯽ واﻗﻌﯽ و ﺣﻘﯿﻘﺖ زﻣﯿﻨﯽ ﻗﺎﺋﻞ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﺗﻐﯿﯿﺮي اﯾﺠﺎد ﻧﻤﯽ ﮐﻨﺪ . اﯾﻦ ﻣﺴﺌﻠﻪ در ﺑﺮﺧﯽ ﮔﻔﺘﻪ ﻫﺎ و ﮐﻠﻤﺎت آﻧﻬﺎ ﻧﻤﻮد ﭘﯿﺪا ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ، آﻧﻬﺎ ﺑﻪ ﺟﺎي داﺳﺘﺎن ﻫﺎي ﺟﻨﮕﯽ از زﻧﺪﮔﯽ در ﺳﻨﮕﺮ ﻫﺎ ﺻﺤﺒﺖ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . ﺑﻪ ﺑﯿﺎﻧﯽ دﯾﮕﺮ ﻧﮑﺎت دﻗﯿﻖ را ﺑﺎ ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت واﻗﻌﯽ درﻫﻢ ﻣﯽ آﻣﯿﺰد و ﺑﻪ داﻧﺶ ﻣﺒﻬﻢ ، ﮔﻨﮓ و در ﻫﻢ واﻗﻌﯿﺎت زﻧﺪﮔﯽ ﺑﯿﺶ از ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ آﻧﻬﺎ اﻫﻤﯿﺖ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ .

ج) ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ :

داﻧﺶ ،ﻗﺪرت ﺑﺮﺧﻮرد ﺑﺎ ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ ﻫﺎ را دارد . داﻧﺶ ﺑﻨﺎﯾﯽ ﺳﺨﺖ و ﻏﯿﺮ ﻗﺎﺑﻞ ﻧﻔﻮذ ﻧﯿﺴﺖ ﮐﻪ ﭘﺪﯾﺪه ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ را ﺑﻪ درون ﺧﻮد راه ﻧﺪﻫﺪ . داﻧﺶ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از روش ﻫﺎي ﭘﯿﭽﯿﺪه ﺑﺎ ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯿﻬﺎ ﺑﺮﺧﻮرد ﮐﻨﺪ . اﯾﻦ ﯾﮑﯽ از اﻣﺘﯿﺎزﻫﺎي اﺻﻠﯽ آن اﺳﺖ ، ﻫﺮ ﭼﻨﺪ ﮐﻪ ﻫﻤﻮاره در ﭘﯽ ﯾﺎﻓﺘﻦ ﺟﻮﺋﺎﺑﻬﺎي ﺳﺎده ﺑﺮاي ﻣﺸﮑﻼت ﭘﯿﭽﯿﺪه ﻫﺴﺘﯿﻢ و ﺑﺎ ﻧﺎدﯾﺪه ﮔﺮﻓﺘﻦ ﻣﻌﻀﻼت ﭘﯿﭽﯿﺪه آﻧﻬﺎ را ﺣﻞ ﺷﺪه ﻣﯽ اﻧﮕﺎرﯾﻢ . ﮐﺎرل وﯾﮏ در ﮐﺘﺎب ﺣﺴﮕﺮي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﮔﻮﯾﺪ : ﺑﺮاي ﺛﺒﺖ و ﺗﻨﻈﯿﻢ ﻣﻮﺿﻮﻋﯽ ﭘﯿﭽﯿﺪه اﺳﺘﻔﺎده از ﻧﻈﺎم ﺣﺴﮕﺮي ﭘﯿﭽﯿﺪه ﻻزم اﺳﺖ . داﻧﺶ ﻣﯽ داﻧﺪ ﮐﻪ ﭼﻪ ﭼﯿﺰي را

24

ﻧﻤﯽ داﻧﺪ . ﺑﺴﯿﺎري از ﻣﺮدم ﺑﻪ اﯾﻦ ﻣﺴﺌﻠﻪ اذﻋﺎن دارﻧﺪ ﮐﻪ اﻧﺴﺎن ﻫﺮ ﭼﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺪاﻧﺪ ﻣﺘﻮاﺿﻊ ﺗﺮ ﻣﯽ ﺷﻮد و ﺑﻪ آﻧﭽﻪ ﮐﻪ ﻧﻤﯽ داﻧﺪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﭘﯽ ﻣﯽ ﺑﺮد .

د) ﻗﻀﺎوت وداوري:

داﻧﺶ ﺑﺮ ﺧﻼف داده ﻫﺎ و اﻃﻼﻋﺎت ﺷﺎﻣﻞ ﻗﻀﺎوت ﻧﯿﺰ ﻣﯽ ﺷﻮد . داﻧﺶ ﺗﻨﻬﺎ ﺑﺎ اﺗﮑﺎ ﺑﻪ ﻣﻄﺎﻟﺒﯽ ﮐﻪ در ﺣﺎل ﺣﺎﺿﺮ ﻣﯽ داﻧﺪ درﺑﺎره اﻃﻼﻋﺎت و ﺷﺮاﯾﻂ ﺟﺪﯾﺪ داوري و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ در ﺑﺮﺧﻮرد ﺑﺎ اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﻮﻗﻌﯿﺖ ﻫﺎ ﺧﻮد را ﭘﺎﻻﯾﺶ و ﺗﺼﺤﯿﺢ ﻧﯿﺰ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . داﻧﺶ را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ ﻧﻈﺎم ﻫﺎي زﻧﺪه و ﻃﺒﯿﻌﯽ ﺗﺸﺒﯿﻪ ﮐﺮد ﮐﻪ ﮐﻪ ﺿﻤﻦ ﺗﻌﺎﻣﻞ ﺑﺎ ﻣﺤﯿﻂ رﺷﺪ ﮐﺮده و ﺑﻬﺒﻮد ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ .

ذ) ارزﺷﻬﺎ و ﺑﺎورﻫﺎ:

ارزش ﻫﺎ و ﺑﺎورﻫﺎ از ﻋﻨﺎﺻﺮ ﻣﻬﻢ ﭘﺪﯾﺪ آورﻧﺪه داﻧﺶ ﺑﻪ ﺷﻤﺎر ﻣﯽ روﻧﺪ . ارزش ﻫﺎ و ﺑﺎورﻫﺎ زواﯾﺎي ﻧﮕﺮش ﻣﺎ را ﺑﻮﺟﻮد ﻣﯽ آورﻧﺪ و در واﻗﻊ ﺣﮑﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﮐﻪ ﭼﻪ ﭼﯿﺰﻫﺎﯾﯽ را ﻣﺸﺎﻫﺪه و ﺟﺬب ﻣﯽ ﮐﻨﯿﻢ و از اﯾﻦ ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺑﻪ ﭼﻪ ﭼﯿﺰﻫﺎي ﺑﺮﺳﯿﻢ . اﻧﺴﺎﻧﻬﺎ داﻧﺶ ﻫﺎي ﺧﻮد را ﺑﺮاﺳﺎس ﺑﺎورﻫﺎي ﺧﻮﯾﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ (اﺑﻄﺤﯽ و ﺻﻠﻮاﺗﯽ ،1385 .(24-26 :

-8-1-2-2ﺧﺼﻮﺻﯿﺎت داﻧﺶ

ﮐﺴﺐ اﻃﻼﻋﺎت در ﺧﺼﻮص وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي داﻧﺶ ﺑﻪ اداره ﻣﻮﺛﺮ آن ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . در واﻗﻊ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﺪاﻧﻨﺪ ﭼﻪ ﭼﯿﺰي را دارﻧﺪ اداره ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

ﭼﻬﺎر وﯾﮋﮔﯽ داﻧﺶ ﮐﻪ آن را از ﺳﺎﯾﺮ داراﯾﯽ ﻫﺎ ﻣﺘﻤﺎﯾﺰ ﻣﯽ ﺳﺎزد ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از :

-1 داﻧﺶ ، ﯾﮏ ﻋﻤﻞ اﻧﺴﺎﻧﯽ و واﺑﺴﺘﻪ ﺑﻪ اﻧﺴﺎن اﺳﺖ . ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي راﯾﺎﻧﻪ اي ﺗﻀﻤﯿﻦ ﮐﻨﻨﺪه رﺷﺪ ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ زﯾﺮا در ذﻫﻦ اﻧﺴﺎن اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﺷﻮد ، رﺷﺪ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ و در ﺣﻘﯿﻘﺖ ﻧﺘﯿﺠﻪ ﺗﻔﮑﺮ اﻧﺴﺎن اﺳﺖ .

25

-2 اراﺋﻪ و ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ ﺑﻪ رﺷﺪ آن ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . داﻧﺶ ﺗﻨﻬﺎ داراﯾﯽ ﺷﻨﺎﺧﺘﻪ ﺷﺪه اي اﺳﺖ ﮐﻪ وﻗﺘﯽ دﯾﮕﺮان در آن ﺳﻬﯿﻢ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ اﻓﺰاﯾﺶ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ .

-3 داﻧﺶ ﺳﺮﯾﻌﺎً اﯾﺠﺎد ﻧﻤﯽ ﺷﻮد . از ﺟﻤﻠﻪ وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي داﻧﺶ آن اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺗﺪرﯾﺠﯽ اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﺷﻮد و اﻧﺒﺎﺷﺘﻨﯽ اﺳﺖ . داﻧﺶ ﮔﺬﺷﺘﻪ در ﺷﮑﻞ ﮔﯿﺮي داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﻣﻮﺛﺮ اﺳﺖ .

-4 داﻧﺶ ﺑﻪ روش ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ اراﺋﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد . روش اراﺋﻪ داﻧﺶ ﻣﻨﺤﺼﺮ ﺑﻪ ﻓﺮد ﻧﯿﺴﺖ . داﻧﺶ در زﻣﺎﻧﻬﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ ، در ﻣﮑﺎﻧﻬﺎي ﮔﻮﻧﺎﮔﻮن و در روش ﻫﺎي ﻣﺘﻨﻮﻋﯽ اراﺋﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد . ﺗﺴﻠﻂ ﺑﺮ روش ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ اﯾﺠﺎد و اراﺋﻪ داﻧﺶ ، ﻇﺮﻓﯿﺖ ﺑﯿﺸﺘﺮي در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﮐﻨﺪ (ﻣﮏ در ﻣﻮت ،2006 ، ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از اﻟﻮاﻧﯽ ، .( 1388

-9-1-2-2ﺗﺎرﯾﺨﭽﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻄﻠﺐ ﺟﺪﯾﺪي ﻧﯿﺴﺖ . ﻣﯽ ﺗﻮان ﮔﻔﺖ ﮐﻪ از ﺻﺪﻫﺎ ﺳﺎل ﭘﯿﺶ ﮐﻪ ﺻﺎﺣﺒﺎن ﺷﺮﮐﺘﻬﺎي ﺧﺎﻧﻮادﮔﯽ ، ﺗﺠﺎر ، ﮐﺸﺎورزي ، ﭘﯿﺸﻪ وران و ﺳﺎﯾﺮ ﺣﺮﻓﻪ ﻫﺎ ﻣﻬﺎرﺗﻬﺎي ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز را ﺑﻪ ﻓﺮزﻧﺪان و ﺷﺎﮔﺮدان ﺧﻮد اﻧﺘﻘﺎل ﻣﯽ داده اﻧﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در دﻫﻪ اﺧﯿﺮ ﻣﻮرد ﺗﻮﺟﻪ واﻗﻊ ﺷﺪه اﺳﺖ . (ﻫﺎﻧﺲ ، .(2009

ﺑﺎ اﯾﻦ وﺟﻮد ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت و ﺑﺮرﺳﯽ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در دﻫﻪ اﺧﯿﺮ ﻣﻮرد ﺗﻮﺟﻪ واﻗﻊ ﺷﺪه اﺳﺖ .

در دﺳﺘﻪ ﺑﻨﺪي ﮐﻪ از ﺳﻮي ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮان ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر اراﺋﻪ ﮔﺮدﯾﺪه ، دﻫﻪ 1980 را دﻫﻪ ﺟﻬﺶ ﮐﯿﻔﯿﺖ (ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﺮ اﯾﻨﮑﻪ دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ ﮐﯿﻔﯿﺖ ﺑﻬﺘﺮ ، ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻫﻢ ﺑﺎﯾﺪ از ﻗﺪرت ﻓﮑﺮي ﺧﻮد ﺑﻬﺘﺮ اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪ ) .

دﻫﻪ 1990 را دﻫﻪ ﻣﻬﻨﺪﺳﯽ ﻣﺠﺪد ( اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﻦ آوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮاي ﺑﻬﺒﻮد ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر و ﮐﺎﻫﺶ ﻫﺰﯾﻨﻪ ) و دﻫﻪ 2000 را دﻫﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺎﯾﯽ ﻟﻘﺐ داده اﻧﺪ (ﺟﻌﻔﺮي و ﮐﻼﻧﺘﺮ ، .(1382

26

در ﺣﻮاﻟﯽ ﺳﺎل ﻫﺎي 1980 داﻧﺎﯾﯽ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻓﺮاﯾﻨﺪه اي ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ ﻣﻨﺒﻊ ﺿﺮوري ﻣﻮﺟﻮد ﻣﻮرد ﺗﻮﺟﻪ واﻗﻊ ﺷﺪه و در اﯾﻦ زﻣﺎن ﺑﻮد ﮐﻪ ﻣﻔﻬﻮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺎﯾﯽ ﺷﻨﺎﺧﺘﻪ ﺷﺪ و ﺑﻪ ﻃﻮر ﮔﺴﺘﺮده و در ﺗﺸﺮﯾﺢ ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎ ،ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ، اﺧﺘﯿﺎرو ﻓﺮﻫﻨﮓ ﻫﺎ ﺑﻪ ﻃﻮر ﺻﺮﯾﺢ و آﺷﮑﺎر در ﺑﻬﺒﻮد ﺧﻼﻗﯿﺖ و ﻣﺸﺎرﮐﺖ ﻣﻮرد اﺳﺘﻔﺎده ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺖ (ﻟﻄﯿﻔﯽ ، .(50: 1383

اﻣﺎ ﺗﻤﺮﮐﺰ ﺣﺎﺿﺮ ﺑﺮ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ، ﺑﻪ ﻃﻮر ﻋﻤﺪه اﻏﻠﺐ ﺑﺮ اﺛﺮ ﺑﺨﺸﯽ ﻫﺎي اﻗﺘﺼﺎد ﺗﺎﮐﯿﺪ دارد و اﯾﻨﺠﺎﺳﺖ ﮐﻪ ﻧﻘﺶ اﺻﻠﯽ در ﺳﻄﺢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻄﺮح ﻣﯽ ﮔﺮدد . ﭼﺮا ﮐﻪ اﯾﻦ آﺷﮑﺎر ﺷﺪه اﺳﺖ ﮐﻪ دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ ﺳﻄﺤﯽ از رﻓﺘﺎر اﺛﺮ ﺑﺨﺶ ﺑﺮاي رﻗﺎﺑﺖ ﻋﺎﻟﯽ و ﺳﻄﺢ ﺑﺎﻻ ﺿﺮوري ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ و اﯾﻦ ﻣﺴﺘﻠﺰم اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻫﻤﻪ اﻓﺮاد ﺳﺎزﻣﺎن در ﻧﻈﺮ ﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﻮﻧﺪ و ﻣﺎ ﺑﺮاي اﯾﻦ ﮐﺎر ﺑﺎﯾﺪ ﺑﯿﻦ ﺷﻨﺎﺧﺖ ، اﻧﮕﯿﺰش ، رﺿﺎﯾﺖ ﻓﺮدي ، اﺣﺴﺎس اﻣﻨﯿﺖ و ﺧﯿﻠﯽ از ﻋﻮاﻣﻞ دﯾﮕﺮ ، ﯾﮑﭙﺎرﭼﮕﯽ و ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﮐﻨﯿﻢ (وﯾﺞ ، 2000 ، ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از اﻟﻮاﻧﯽ ،.( 1382

اﻣﺮوزه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻓﻘﻂ ﺑﺎ ﻓﺸﺎر اﻗﺘﺼﺎدي اﯾﺠﺎد ﻧﻤﯽ ﺷﻮد ، ﺑﻠﮑﻪ ﺟﻨﺒﻪ ﻣﻬﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ رﻓﺘﺎر اﺛﺮ ﺑﺨﺶ اﻓﺮاد اﺳﺖ . در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﻣﺮوز ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﺮ اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ اﻓﺮاد داراي ﻗﺪرت ﻓﮑﺮ ﮐﺮدن و ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺷﻮﻧﺪ و اﻓﺮاد ﺑﯿﺸﺘﺮ داراي وﻇﺎﯾﻒ ﻋﻘﻼﻧﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ ﺗﺎ ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻫﺎي ﺑﻌﺪي . ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن آزادي ﻫﺎي ﻓﮑﺮي داد ﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ در ﻣﻮرد ﮐﺎر ﺧﻮد اﻇﻬﺎر ﻧﻈﺮ ﺑﮑﻨﻨﺪ و اﯾﻦ درﯾﺎﻓﺖ ﻫﺎ در ﻣﻮرد ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﺻﻮرت داﻧﺶ ﺑﻪ ﺻﻮرﺗﯽ آﻧﯽ اﺗﻔﺎق ﻧﯿﻔﺘﺎده اﺳﺖ ﺑﻠﮑﻪ در اﺛﺮ ﮐﺎر و ﺗﺠﺮﺑﻪ ﻃﻮﻻﻧﯽ از دﻫﻪ 1980 ﺑﻪ اﯾﻦ ﻃﺮف ﺷﮑﻞ ﮔﺮﻓﺘﻪ اﺳﺖ .

-10-1-2-2ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ و ﮔﺴﺘﺮدﮔﯽ ﻣﻔﻬﻮم داﻧﺶ ﺑﺎﻋﺚ ﺷﺪه اﺳﺖ ﺗﺎ ﻧﮕﺮش ﯾﮑﺴﺎﻧﯽ در ﺧﺼﻮص ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺷﮑﻞ ﻧﮕﯿﺮد . ﻟﺬا ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮان ﻣﺨﺘﻠﻒ از زواﯾﺎي ﻣﺘﻔﺎوﺗﯽ ﺑﻪ آن ﻧﮕﺮﯾﺴﺘﻪ و ﺑﻪ ﺗﻌﺮﯾﻒ آن ﭘﺮداﺧﺘﻪ اﻧﺪ . ﻋﻠﯽ رﻏﻢ اﯾﻦ واﻗﻌﯿﺖ ﻧﻤﻮﻧﻪ ﻫﺎﯾﯽ از راﯾﺞ ﺗﺮﯾﻦ ﺗﻌﺎرﯾﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در اﯾﻨﺠﺎ اراﺋﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد .

ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻣﺠﻮﻋﻪ اي از ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻣﻨﻈﻢ و ﺳﯿﺴﺘﻤﺎﺗﯿﮏ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﮔﻔﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد ﮐﻪ ﺟﻬﺖ دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ ارزش ﺑﺰرﮔﺘﺮ از ﻃﺮﯾﻖ داﻧﺶ در دﺳﺘﺮس ﺻﻮرت ﻣﯽ ﮔﯿﺮد . داﻧﺶ در دﺳﺘﺮس ﮐﻠﯿﻪ ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت و آﻣﻮﺧﺘﻪ ﻫﺎي اﻓﺮاد ﯾﮏ

27

ﺳﺎزﻣﺎن و ﮐﻠﯿﻪ اﺳﻨﺎد و ﮔﺰارش ﻫﺎ در داﺧﻞ ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ر ﺷﺎﻣﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد (ﻣﺮوﯾﮏ ،2001 ، ﺑﻪ ﻧﻘﻞ از اﻟﻮاﻧﯽ ؛1382 ).

ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺑﺮﮔﯿﺮﻧﺪه رﻓﺘﺎرﻫﺎي اﻧﺴﺎﻧﯽ ، ﻧﮕﺮش ﻫﺎ و ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﻫﺎي اﻧﺴﺎﻧﯽ ، ﻓﻠﺴﻔﻪ ﻫﺎي ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر ، اﻟﮕﻮﻫﻬﺎ ، ﻋﻤﻠﯿﺎت ، روﯾﻪ ﻫﺎ و ﻓﻦ آورﯾﻬﺎي ﭘﯿﭽﯿﺪه اﺳﺖ (وﯾﺞ ، .(2000

در ﺗﻌﺮﯾﻔﯽ دﯾﮕﺮ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﯽ ﺗﺠﺎري ﺑﻪ ﻫﻤﺮاه دو ﺟﻨﺒﻪ اﺳﺎﺳﯽ در ﻧﻈﺮ ﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ :

* درﻧﻈﺮ ﮔﺮﻓﺘﻦ ﻋﻨﺼﺮ داﻧﺶ در ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻫﺎي ﺗﺠﺎري ، ﺑﻪ ﻃﻮري ﮐﻪ در ﺗﻤﺎﻣﯽ اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﻬﺎ ﺧﻂ ﻣﺸﯽ و ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي اﯾﻦ اﺻﻮل ، ﻋﻨﺼﺮ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻧﺤﻮ ﺑﺎرزي ﺧﻮد را ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ .
* اﯾﺠﺎد ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﻓﮑﺮي ﺳﺎزﻣﺎن : ﮐﻪ ﻫﻢ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﺷﻤﺎرش ﺷﺪه (ﺛﺒﺖ ﺷﺪه ) وﻫﻢ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﺿﻤﻨﯽ (داﻧﺶ ﺷﺨﺼﯽ ) را در ﺑﺮ ﮔﺮﻓﺘﻪ و ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺗﺠﺎري ﻣﺜﺒﺖ آن را در دﺳﺘﻮر ﮐﺎر دارد .

در ﻋﻤﻞ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺧﺎرج از ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ و ﻣﺸﺨﺺ ﮐﺮدن ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﻓﮑﺮي و اﯾﺠﺎد داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﺟﻬﺖ ﺑﺮﺗﺮي رﻗﺎﺑﺖ در ﺻﺤﻨﻪ ﺟﻬﺎﻧﯽ و در داﺧﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﻧﯿﺰ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر آﺳﺎن ﻧﻤﻮن دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ اﻃﻼﻋﺎت ، ﺑﻪ اﺷﺘﺮاك ﮔﺬاﺷﺘﻦ ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﻨﺎﺳﺐ و دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ و ارﺗﺒﺎﻃﺎﺗﯽ ﻣﻄﺮح ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ( ﺑﺮﮐﻠﯽ و ﻣﻮراي ،.(2005 ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ، ﻓﺮاﯾﻨﺪ ، ﺧﻠﻖ و ﺗﺴﻬﯿﻢ ، اﻧﺘﻘﺎل و ﺣﻔﻆ داﻧﺶ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺘﻮان آن را ﺑﻪ ﺷﯿﻮه اي اﺛﺮ ﺑﺨﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﮑﺎر ﺑﺮد (ﻫﺎﻓﻤﻦ و ﻫﻤﮑﺎران ،.(2005

-11-1-2-2اﺻﻮل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

داوﻧﭙﻮرت ، 10 اﺻﻞ را ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اراﺋﻪ داده اﺳﺖ :

-1ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﮐﻪ ﻣﺴﺘﻠﺰم ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري اﺳﺖ . داﻧﺶ ﯾﮏ داراﯾﯽ اﺳﺖ اﻣﺎ اﺛﺮ ﺑﺨﺸﯽ آن ﻣﺴﺘﻠﺰم ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري در داراﯾﯽ ﻫﺎي دﯾﮕﺮ ﻧﯿﺰ ﻫﺴﺖ . ﻫﻢ ﭼﻨﯿﻦ ﺑﺨﺶ زﯾﺎدي از ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻫﺴﺘﻨﺪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺜﺎل :آﻣﻮزش ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ اﺳﺖ .

28

-2ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﺛﺮ ﺑﺨﺶ داﻧﺶ ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ ﭘﯿﻮﻧﺪ اﻧﺴﺎن و ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﺳﺖ . اﻧﺴﺎن و راﯾﺎﻧﻪ ﻫﺮ ﮐﺪام ﻧﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺧﺎص ﺧﻮد را دارﻧﺪ . ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺜﺎل راﯾﺎﻧﻪ ﻫﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ اﻃﻼﻋﺎت را ﺳﺮﯾﻊ ﭘﺮدازش ﮐﻨﻨﺪ اﻣﺎ ﻗﺪرت آﻧﻬﺎ ﻣﺤﺪود ﺑﻪ داده ﻫﺎ و اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ وﻟﯽ داﻧﺶ در ذﻫﻦ اﻧﺴﺎن اﺳﺖ و ﻓﻘﻂ در آﻧﺠﺎ ﭘﺮدازش ﻣﯽ ﺷﻮد از آﻧﺠﺎ ﮐﻪ داﻧﺶ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ داده و اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ اﯾﻦ دو ر ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﻫﻢ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﻣﻮﺛﺮ ﺑﺎﺷﻨﺪ . ﻟﺬا ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮ ﺑﺨﺶ ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ راه ﺣﻠﻬﺎﯾﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ اﻧﺴﺎن و داﻧﺶ را ﺑﺎ ﻫﻢ ﭘﯿﻮﻧﺪ ﺑﺰﻧﻨﺪ .

-3ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺳﯿﺎﺳﯽ اﺳﺖ . ﺑﺮ ﮐﺴﯽ ﭘﻮﺷﯿﺪه ﻧﯿﺴﺖ ﮐﻪ داﻧﺶ ﻗﺪرت اﺳﺖ و ﻟﺬا ﻧﺒﺎﯾﺪ ﺟﺎي ﺗﻌﺠﺐ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ ﻫﺮ ﮐﺲ داﻧﺶ را ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﮐﺮده ﯾﮏ ﮐﺎر اﺳﺎﺳﯽ اﻧﺠﺎم داده اﺳﺖ . اﮔﺮ داﻧﺶ در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﻗﺪرت ، ﭘﻮل و ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ اﺳﺖ ، ﭘﺲ ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﮔﺮوه ﻫﺎي ﻓﺸﺎر ، ﺗﻮﻃﺌﻪ و دﺳﯿﺴﻪ و ﺗﻌﺎﻣﻼت ﺳﯿﺎﺳﯽ ﻧﯿﺰ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .

داوﻧﭙﻮرت ﻣﻌﺘﻘﺪ اﺳﺖ ﮐﻪ اﮔﺮ در روﻧﺪ و ﺣﻮل و ﺣﻮش ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺷﺎﻫﺪ ﻇﻬﻮر ﭘﺪﯾﺪه ﻫﺎي ﺳﯿﺎﺳﯽ ﻧﺒﺎﺷﯿﻢ ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪ ﮐﻪ ﭼﯿﺰي ﺑﺎ ارزش رخ ﻧﺪاده اﺳﺖ . ﺑﻌﻀﯽ از ﻣﺪﯾﺮان ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺳﯿﺎﺳﯽ را ﻧﮑﻮﻫﺶ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ، اﻣﺎ ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺸﯽ ﺑﺎﯾﺪ ﺗﯿﺰﺑﯿﻦ وﺳﯿﺎﺳﺖ ﻣﺪار ﺑﺎﺷﻨﺪ . آﻧﻬﺎ ﺑﺎﯾﺪ ﻓﺮﺻﺘﻬﺎﯾﯽ ﺑﺮاي ﯾﺎدﮔﯿﺮي در ﺳﺎزﻣﺎن ﺧﻠﻖ ﮐﻨﻨﺪ .

-3 ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺶ ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ اﺳﺖ . ﻣﻘﺼﻮ داوﻧﭙﻮرت از ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺶ ، ﻣﺪﯾﺮاﻧﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ داﻧﺶ ﻫﺎي ﻧﻬﻔﺘﻪ را درﯾﺎﻓﺘﻪ و ﺑﺮاي آن ارزش و اﻋﺘﺒﺎر ﻗﺎﺋﻞ ﺷﻮﻧﺪ و اﯾﻦ ﻣﻮﺿﻮع در ﺑﺨﺶ دوﻟﺖ ﻣﻬﻢ ﺗﺮ اﺳﺖ ، ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ اداره ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن ﺧﻮﺑﯽ ﺑﺮاي داﻧﺶ ﺑﺎﺷﻨﺪ .

-4ﻣﺰاﯾﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺳﺮﭼﺸﻤﻪ ﮔﺮﻓﺘﻪ از ﺗﺮﺳﯿﻢ داﻧﺶ اﺳﺖ . ﺗﺮﺳﯿﻢ داﻧﺶ ﺑﻪ ﺗﺮﺳﯿﻢ ﻧﻘﺸﻪ ﻫﺎي ذﻫﻨﯽ اﻓﺮاد در واﻗﻊ ﺑﻪ ﻣﻨﺰﻟﻪ ﻓﯿﻠﺘﺮﻫﺎي ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻣﯽ ﮔﻮﯾﻨﺪ ﭼﻪ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ را ﭼﮕﻮﻧﻪ ﺑﺒﯿﻨﯿﻢ .

-5 ﺗﺴﻬﯿﻢ و ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ ذاﺗﯽ ﻧﯿﺴﺖ . اﮔﺮ داﻧﺶ ﻣﻨﺒﻊ ﺑﺎ ارزش اﺳﺖ و ﻗﺪرت را ﺑﻪ ﻫﻤﺮاه ﺧﻮد ﻣﯽ آورد ﭼﺮا ﺑﺎﯾﺪ آن را ﺗﺴﻬﯿﻢ ﮐﺮد؟ ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺸﯽ ﮐﻪ ﻓﺮض ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ اﻧﺴﺎن ﻫﺎ ﺑﻪ ﻃﻮر ﻃﺒﯿﻌﯽ ﺑﻪ اﯾﻦ ﮔﺮاﯾﺶ دارﻧﺪ . ﻣﺎ ﻣﻤﮑﻦ

29

اﺳﺖ وارد ﺷﺪن دﯾﮕﺮان ﺑﻪ داﻧﺶ ﺧﻮد را ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ ﺗﻬﺪﯾﺪ ﺑﻪ ﺣﺴﺎب ﻣﯽ آورﯾﻢ ﻣﮕﺮ آﻧﮑﻪ در اﯾﻦ زﻣﯿﻨﻪ اﻋﺘﻤﺎد ﻻزم اﯾﺠﺎد ﺷﺪه و ﺷﺪﯾﺪاً ﺑﺮاﻧﮕﯿﺨﺘﻪ ﺷﺪه ﺑﺎﺷﯿﻢ .

-6ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻣﻌﻨﯽ ﺑﻬﺒﻮد ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﮐﺎر داﻧﺶ اﺳﺖ . ﺑﻬﺒﻮد ﮐﺎر داﻧﺸﯽ ﻣﺴﺘﻠﺰم اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ دﺧﺎﻟﺘﻬﺎ از ﺑﺎﻻ ﺑﻪ ﭘﺎﯾﯿﻦ ﮐﻤﺘﺮ ﺷﻮد . ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺑﺎﯾﺪ آزادي ﻋﻤﻞ و اﺳﺘﻘﻼل ﻻزم را در ﮐﺎر داﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﻨﺪ ﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ داﻧﺶ ﻫﺎي ﺧﻮد را در راﺳﺘﺎي ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﯾﻬﺎ ﺑﮑﺎر ﮔﯿﺮﻧﺪ .

-7دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﺗﻨﻬﺎ ﺷﺮوع ﮐﺎر اﺳﺖ . دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﻣﻬﻢ اﺳﺖ اﻣﺎ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎ آن ﺗﻀﻤﯿﻦ ﻧﻤﯽ ﺷﻮد . داﻧﺶ را ﺑﺎﯾﺪ ﺑﮑﺎر ﮔﺮﻓﺖ و در ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ وارد ﮐﺮد ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﮐﻪ ﻣﻨﺠﺮ ﺑﻪ ﺑﻬﺒﻮد ﻋﻤﻠﮑﺮد ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺷﻮد . ﺑﺮاي ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ اﯾﻦ اﻣﺮ ﻧﯿﺰ ﺑﺎﯾﺪ اﻧﮕﯿﺰه ﻫﺎي ﻻزم را در اﻓﺮاد اﯾﺠﺎد ﻧﻤﻮد .

-8ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻫﯿﭽﮕﺎه ﺑﻪ ﭘﺎﯾﺎن ﻧﻤﯽ رﺳﺪ . ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺶ ﺗﺼﻮر ﮐﻨﻨﺪ ﮐﻪ اﮔﺮ آﻧﻬﺎ ﺗﻮاﻧﺴﺘﻨﺪ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ را ﺗﺤﺖ ﮐﻨﺘﺮل ﺧﻮد ﺑﮕﯿﺮﻧﺪ ﮐﺎر ﺑﻪ ﭘﺎﯾﺎن رﺳﯿﺪه اﺳﺖ . ﻫﯿﭻ وﻗﺖ ﻧﻤﯽ ﺗﻮان ﺗﻌﯿﯿﻦ ﮐﺮد ﮐﻪ ﭼﻪ زﻣﺎﻧﯽ ﺑﺮاي ﭘﺎﯾﺎن دادن ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﮐﺎﻓﯽ اﺳﺖ ﻫﻤﺎﻧﻄﻮري ﮐﻪ در ﻣﻮرد ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻣﻨﺎﺑﻊ اﻧﺴﺎﻧﯽ ﻧﯿﺰ ﻧﻤﯽ ﺗﻮان ﭼﻨﯿﻦ ﮐﺎري ﮐﺮد زﯾﺮا ﻧﯿﺎزﻫﺎي داﻧﺸﯽ ﻣﺎ ﻫﻤﻮاره ﺗﻐﯿﯿﺮ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ .

-9ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ ﯾﮏ ﻗﺮارداد داﻧﺸﯽ اﺳﺖ . اﮔﺮ داﻧﺶ ﻣﻨﺒﻊ ﻣﻬﻤﯽ اﺳﺖ ﻣﯽ ﻃﻠﺒﺪ ﮐﻪ ﺗﻮﺟﻪ ﻗﺎﻧﻮﻧﯽ ﺧﺎص ﺑﻪ آن ﺷﻮد . آﯾﺎ ﺗﻤﺎم داﻧﺸﯽ ﮐﻪ در ذﻫﻦ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻧﻬﻔﺘﻪ اﺳﺖ ﻣﺘﻌﻠﻖ ﺑﻪ آﻧﻬﺎﺳﺖ ؟ آﯾﺎ آﻧﻬﺎ ﻣﺎﻟﮏ ﺗﻤﺎم داﻧﺶ ﺧﻮد ﻫﺴﺘﻨﺪ ؟درﺻﺪي ﮐﻤﺘﺮي از ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﻪ اﯾﻦ ﭘﺮﺳﺸﻬﺎ ﭘﺎﺳﺦ داده اﻧﺪ ، در ﻗﺮاردادﻫﺎي داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ اﯾﻦ ﻣﻮارد روﺷﻦ ﺷﻮد .

اﺻﻮل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺣﺎﮐﯽ از آن اﺳﺖ ﮐﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺧﻮد ﺑﻪ ﺧﻮد در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﭘﺎ ﻧﻤﯽ ﮔﯿﺮد و زﻣﯿﻨﻪ و ﻣﻬﺎرﺗﻬﺎي ﺧﺎﺻﯽ را ﻣﯽ ﻃﻠﺒﺪ ، ﺑﻌﻀﯽ از ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ وﻇﯿﻔﻪ اﺟﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ را ﺑﻪ ﺑﺨﺸﯽ از ﻣﺪﯾﺮان و

30

ﯾﺎ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺧﻮد ﺗﻔﻮﯾﺾ ﮐﻨﻨﺪ . ﺗﺠﺎرت ﻧﺸﺎن داده اﺳﺖ ﮐﻪ ﺗﻨﻬﺎ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎﯾﯽ ﻣﻮﻓﻖ ﺑﻮده اﻧﺪ ﮐﻪ ﺳﻄﻮح ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺧﻮد را در اﯾﻦ اﻣﺮ درﮔﯿﺮ ﮐﺮده اﻧﺪ .

-12-1-2-2ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ از ﺳﻪ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺗﺸﮑﯿﻞ ﺷﺪه اﺳﺖ :

.1ﺧﻠﻖ داﻧﺶ (اﯾﺠﺎد)

\* ﺟﺎﻣﻌﻪ ﭘﺬﯾﺮي

\*ﺑﯿﺮون ﺳﺎزي

\*اﻧﺘﺸﺎر ﺳﺎزي

.2اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ

\*اﻧﺘﺸﺎر (ﻧﺸﺮ)

\*ادﻏﺎم

.3ﮐﺎرﺑﺮد داﻧﺶ (ﺑﻬﺮه ﺑﺮداري از داﻧﺶ)

31



ﺧﻠﻖ داﻧﺶ

ﺧﻠﻖ داﻧﺶ

ﺧﻠﻖ داﻧﺶ

ﺷﮑﻞ 6-2 ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﻓﺮﯾﺎ ،.(2003

از آﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﻫﺮ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي ﺧﻮد ﻫﺪف ﻣﺸﺨﺺ و ﻣﺘﻔﺎوﺗﯽ دارد ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻧﯿﺰ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﺮاي آن ﺷﺮﮐﺖ ﻣﺘﻔﺎوت ﺑﺎﺷﺪ و ﺑﻪ ﻧﻈﺮ ﻣﯽ رﺳﺪ در اﯾﻦ ﺧﺼﻮص ﻧﺒﺎﯾﺴﺘﯽ ﺗﻘﻠﯽ ﺻﺮف و ﮐﭙﯽ ﺑﺮداري را دﺳﺘﻮر ﻗﺮارداد و ﻫﺮ ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﮐﺎﻣﻠﯽ ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ از ﭼﻨﺪ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﻃﺮاﺣﯽ ، ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ، اﺟﺮا و ﺑﺎزﻧﮕﺮي ﭘﯿﺮوي ﻧﻤﺎﯾﺪ .

ﺑﺮاي اﻧﺠﺎم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اوﻟﯿﻦ ﮔﺎم اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻫﺪﻓﻬﺎي ﺧﻮد را ﺗﻌﺮﯾﻒ و ﻣﺸﺨﺺ ﻧﻤﺎﯾﯿﻢ ، اﻫﺪاف در ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﺘﻔﺎوت ﻫﺴﺘﻨﺪ و ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﺑﺮاﺳﺎس ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ، اﻫﺪاف ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺗﻌﺮﯾﻒ ﺷﻮد . ﺑﻪ ﻋﻘﯿﺪه ﻟﻮﺳﯽ و ﻣﺎزﻟﻮ اﻫﺪاف داﻧﺶ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻮارد ذﯾﻞ را ﺷﺎﻣﻞ ﺷﻮد :

ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ در ﻣﺎﻣﻮرﯾﺖ ،ﺑﺪﺳﺖ آوردن ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﺷﺮﮐﺎ ، آﮔﺎه ﮐﺮدن ﺳﻬﺎﻣﺪاران ، آﮔﺎه ﮐﺮدن ﺟﺎﻣﻌﻪ، ﺳﻨﺠﺶ ﻧﺘﺎﯾﺞ ، ارﺗﻘﺎء ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ آﻣﯿﺰ ﺗﻼش ﻫﺎ . ﺑﺮاي اﺟﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﯾﮏ ﻣﺴﺘﻨﺪات ﺑﺎﯾﺪ ﺷﮑﻞ ﮔﯿﺮد . در اﯾﻦ ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ اﯾﻨﺘﺮﻧﺖ ، ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎ ، ﻣﺪارك ، ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ، ﮐﺘﺎﺑﺨﺎﻧﻪ ، ﻓﺮم ﻫﺎ (ﺑﺎﻧﮏ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﮐﺎرﮐﻨﺎن) و ... ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﺑﺎﯾﺪ ﺟﻤﻊ آوري ، ﮐﻨﺘﺮل و در اﺧﺘﯿﺎر ﮐﺎرﮐﻨﺎن و ذﯾﻨﻌﻔﺎن ﻗﺮار ﺑﮕﯿﺮد . در ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺗﻮﺳﻂ ﻧﺪﯾﺮﯾﺖ ارﺷﺪ ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﯾﮑﯽ از ﻣﺪﯾﺮان ﻻﯾﻖ و ﻋﻼﻗﻤﻨﺪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺪﯾﺮ داﻧﺶ ﻣﺸﺨﺺ ﺗﺎ ﺑﺎ ﺗﺸﮑﯿﻞ ﺗﯿﻢ ﻣﺮﺑﻮط ، ﻣﺮاﺣﻞ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ، ﻃﺮاﺣﯽ

32

، اﺟﺮا و ﺑﺎزﻧﮕﺮي را ﻫﺪاﯾﺖ ، ﮐﻨﺘﺮل و ﻧﻈﺎرت ﻧﻤﺎﯾﺪ . ﺑﺎ اراﺋﻪ ﮔﺰارش دﻫﯽ ﺧﻮد ﺿﻤﻦ ﺟﻠﺐ ﺣﻤﺎﯾﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ارﺷﺪ ، او را در ﺟﺮﯾﺎن ﻣﺮاﺣﻞ ﻣﺨﺘﻠﻒ ﻗﺮار دﻫﺪ .(ﻧﯿﻮﻣﻦ و ﮐﻨﺎرد ،.(2008

-13-1-2-2ﻣﺰاﯾﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

دﻧﻬﺎم ﻫﺸﺖ ﻣﺰاﯾﺎي ﺧﺎص ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ را ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ :

-1ﺟﻠﻮﮔﯿﺮي از اﻓﺖ داﻧﺶ : ﺳﺎزﻣﺎن را ﻗﺎدر ﻣﯽ ﺳﺎزد ﺗﺎ ﺗﺨﺼﺺ ﻓﻨﯽ و ﺣﯿﺎﺗﯽ ﺧﻮد را ﺣﻔﻆ ﮐﺮده و از اﻓﺖ داﻧﺶ ﺣﯿﺎﺗﯽ ﮐﻪ از ﺑﺎزﻧﺸﺴﺘﮕﯽ ، اﺧﺮاج و ... ﻧﺎﺷﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد ﺟﻠﻮﮔﯿﺮي ﮐﻨﺪ .

-2ﺑﻬﺒﻮد ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي :ﻧﻮع ﮐﯿﻔﯿﺖ داﻧﺶ ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز ﺑﺮاي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي اﺛﺮ ﺑﺨﺶ ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ و دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ آن داﻧﺶ را ﺗﺴﻬﯿﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

-3اﻧﻌﻄﺎف ﭘﺬﯾﺮي و اﻧﻄﺒﺎق ﭘﺬﯾﺮي :ﺑﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن اﺟﺎزه ﻣﯽ دﻫﺪ درك ﺑﻬﺘﺮي از ﮐﺎر ﺧﻮد ﺑﻪ ﻋﻤﻞ آورده راه ﺣﻞ ﻫﺎي ﻧﻮآوراﻧﻪ را ﻣﻄﺮح ﮐﻨﻨﺪ، ﺑﺎ ﺳﺮﭘﺮﺳﺘﯽ ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ ﮐﻤﺘﺮ ﮐﺎر ﮐﻨﻨﺪ و ﮐﻤﺘﺮ ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﻣﺪاﺧﻼت داﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﻨﺪ .

4ﻣﺰﯾﺖ- رﻗﺎﺑﺘﯽ : ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ را ﻗﺎدر ﻣﯽ ﺳﺎزد ﺗﺎ ﮐﺎﻣﻼً ﻣﺸﺘﺮﯾﺎن ، دﯾﺪﮔﺎﻫﻬﺎ و ﺑﺎزار رﻗﺎﺑﺖ را درك ﮐﺮده ﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ ﺷﮑﺎﻓﻬﺎ و ﻓﺮﺻﺖ ﻫﺎي رﻗﺎﺑﺘﯽ را ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﮐﻨﻨﺪ .

-5 ﺗﻮﺳﻌﻪ ﺻﺎدراﺗﯽ :ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺳﺎزﻣﺎن را در ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري در ﺣﻔﺎﻇﺖ ﻗﺎﻧﻮﻧﯽ ﺑﺮاي ﻣﺎﻟﮑﯿﺖ ﺑﻬﺒﻮد ﻣﯽ ﺑﺨﺸﺪ .

-6اﻓﺰاﯾﺶ ﻣﺤﺼﻮل : ﺑﻪ ﺳﺎزﻣﺎن اﺟﺎزه ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ داﻧﺶ را در ﺧﺪﻣﺎت و ﻓﺮآوردﻫﺎ ﺑﻪ ﮐﺎر ﮔﯿﺮد .

-7ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻣﺸﺘﺮي (ﻣﺸﺘﺮي ﻣﺪاري ): ﺳﺎزﻣﺎن را ﻗﺎدر ﻣﯽ ﺳﺎزد ﺗﺎ ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺧﺪﻣﺎت رﺳﺎﻧﯽ ﺑﻪ ﻣﺸﺘﺮي را اﻓﺰاﯾﺶ دﻫﺪ .

-8ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﯿﺮي ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻫﺎ در ﺑﺨﺶ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﻧﺴﺎﻧﯽ (رادﯾﻨﮓ ، ﺗﺮﺟﻤﻪ ﻟﻄﯿﻔﯽ ،.(74:1383

33

-14-1-2-2ﻣﺪﻟﻬﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﻟﻒ) ﻣﺪل ﻋﻤﻮﻣﯽ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن

ﺷﮑﻞ 7-2 ﻣﺪل ﻋﻤﻮﻣﯽ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن را ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ . ﻫﻤﺎﻧﮕﻮﻧﻪ ﮐﻪ در ﻣﺪل ﻣﺬﮐﻮر ﻣﺸﺎﻫﺪه ﻣﯽ ﺷﻮد ، ﻣﺪل ﻋﻤﻮﻣﯽ داﻧﺶ از ﭼﻬﺎر ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ اﺻﻠﯽ ﺗﺸﮑﯿﻞ ﺷﺪه اﺳﺖ :



ﻧﮕﻬﺪاري

داﻧﺶ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ﺗﺒﺪﯾﻞ | ﻣﺪل ﻋﻤﻮﻣﯽ | ﺧﻠﻖ داﻧﺶ |  |
| داﻧﺶ | داﻧﺶ در |  |
| ﺟﺪﯾﺪ |  |
|  | ﺳﺎزﻣﺎن |  |
|  |  |  |

ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي

داﻧﺶ

ﺷﮑﻞ :7-2 ﻣﺪل ﻋﻤﻮﻣﯽ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن (ﻧﯿﻮﻣﻦ و ﮐﻨﺎرد،.(2008

-1اﯾﺠﺎد داﻧﺶ :اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ : در ﺑﺮﮔﯿﺮﻧﺪه ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ اس ﮐﻪ ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﺎ ورود داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﺑﻪ ﺳﯿﺴﺘﻢ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ ﺗﻮﺳﻌﻪ ، ﮐﺸﻒ و ﺗﺴﺨﯿﺮ داﻧﺶ ﻣﯽ ﺷﻮد .

-2ﺣﻔﻆ ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ : ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ از ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ ﮐﻪ داﻧﺶ را در ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﺎﻧﺪﮔﺎر ﻣﯽ ﮐﻨﺪ در اﯾﻦ راﺳﺘﺎ ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮان ﺑﻪ ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﻋﺎﻣﻠﯽ ﮐﻪ اﺷﺎره ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﺣﻔﻆ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﺳﺖ و آن ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ از ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي ﺣﻔﻆ و ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ . ﻧﮑﺘﻪ ﻣﻬﻤﯽ ﻣﻪ دﯾﻨﮓ و ﮐﺎرﺑﯽ (2007) ﺑﻪ آن اﺷﺎره ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺣﺎﻓﻈﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺻﺮﻓﺎً ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ ﻫﺎي ﺻﺮﯾﺢ را دارد اﮔﺮ. ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﻪ دﻧﺒﺎل دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ ﯾﮏ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻮﺛﺮ

34

ﻫﺴﺘﻨﺪ ﻧﺒﺎﯾﺪ ﺗﻨﻬﺎ ﺑﻪ اﯾﺠﺎد و اﺳﺘﻔﺎده از ﺣﺎﻓﻈﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﺴﻨﺪه ﮐﻨﻨﺪ . آﻧﻬﺎ از ﺣﺎﻓﻈﻪ دﯾﮕﺮي ﺗﺤﺖ ﻋﻨﻮان ﺣﺎﻓﻈﻪ ﻓﺮدي ﯾﺎد ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . اﯾﻦ ﺣﺎﻓﻈﻪ ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﻣﻨﺒﻊ و ﻣﺨﺰن داﻧﺶ ﻧﻬﻔﺘﻪ اﺳﺖ . ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺻﺮﻓﺎً زﻣﺎﻧﯽ ﻣﻮﺛﺮ ﺧﻮاﻫﺪﺑﻮد ﮐﻪ اﯾﻦ دو ﻧﻮع ﺣﺎﻓﻈﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ در ﮐﻨﺎر ﻫﻢ وﺟﻮد داﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﻨﺪ و ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ را ﺗﻘﻮﯾﺖ ﮐﻨﻨﺪ . ﻧﮑﺘﻪ دﯾﮕﺮي ﮐﻪ ﺻﺎﺣﺒﻨﻈﺮن ﺑﻪ آن اﺷﺎره ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ وﺟﻮد ﻣﺮاﮐﺰ و درﮔﺎه ﻫﺎي داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن اﺳﺖ .ﻣﺮاﮐﺰ و درﮔﺎﻫﻬﺎي داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن در ﺣﻘﯿﻘﺖ ﮐﺎﻧﻮن ﺟﻤﻊ آوري ،ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ و اﻧﺘﺸﺎر داﻧﺶ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ . اﯾﻦ ﻣﺮاﮐﺰ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻓﯿﺰﯾﮑﯽ ﯾﺎ ﻣﺠﺎزي ﺑﺎﺷﻨﺪ . ﻫﺪف از اﯾﺠﺎد اﯾﻦ ﻣﺮاﮐﺰ ﻫﺪاﯾﺖ اﻓﺮاد ﺑﻪ ﺳﻮي ﻣﻨﺎﺑﻊ داﻧﺶ در داﺧﻞ ﯾﺎ ﺧﺎرج ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ . در اﯾﻦ ﻣﺮاﮐﺰ ﻧﻘﺸﻪ ﻫﺎي داﻧﺶ ﺗﻬﯿﻪ ، ﻧﮕﻬﺪاري و ﺑﻪ ﻫﻨﮕﺎم ﺳﺎزي ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ . اﯾﻦ ﻣﺮاﮐﺰ در اﺻﻞ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻧﻘﺎط اﻧﺸﻌﺎب ﺗﻠﻘﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ ﻫﺮ ﻣﻨﺒﻊ داﻧﺶ از ﻃﺮﯾﻖ آﻧﻬﺎ ﺻﻮرت ﻣﯽ ﮔﯿﺮد . ﺑﻪ ﻋﺒﺎرت دﻗﯿﻘﺘﺮ اﯾﻦ ﮐﻪ ﻣﺮاﮐﺰ درﮔﺎﻫﻬﺎي داﻧﺶ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ و ﮐﻠﯿﻪ ﺟﺮﯾﺎﻧﺎت داﻧﺶ از آﻧﻬﺎ ﻋﺒﻮر ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . وﺟﻮد اﯾﻦ ﻣﺮاﮐﺰ ﻋﻼوه ﺑﺮ ﯾﮑﭙﺎرﭼﮕﯽ و

اﻧﺴﺠﺎم ﻣﺤﺘﻮاي داﻧﺶ از ﺑﺴﯿﺎري دوﺑﺎره ﮐﺎري ﻫﺎ ﻣﺨﺼﻮﺻﺎً در ﮐﺴﺐ داﻧﺶﺟﻠﻮﮔﯿﺮي ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

-3ﺗﺒﺪﯾﻞ و اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ: اﺷﺎره ﺑﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ دارد ﮐﻪ در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ از ﯾﮏ ﺑﺨﺶ ﯾﺎ ﯾﮏ ﻧﻔﺮ ﺑﻪ ﺑﺨﺶ ﯾﺎ ﻧﻔﺮ دﯾﮕﺮي را ﺷﺎﻣﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد و ﺷﺎﻣﻞ ارﺗﺒﺎﻃﺎت ﺗﺮﺟﻤﻪ ، ﺗﺒﺪﯾﻞ ، ﺗﻔﺴﯿﺮ و ﺗﺼﯿﻔﻪ داﻧﺶ ﻣﯽ ﺷﻮد .

-4ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ : ﺷﺎﻣﻞ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد ﮐﻪ در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ اﺟﺮاي داﻧﺶ در ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ (اﺑﻄﺤﯽ و ﺻﻠﻮاﺗﯽ ،.(1385 :47-49

ب) ﻣﺪل ﺑﮏ ﻣﻦ

ﺑﮏ ﻣﻦ (2009) ﻫﺸﺖ ﻣﺮﺣﻠﻪ را ﺑﺮاي ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﭘﯿﺸﻨﻬﺎد داده اﺳﺖ :

-1 ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﮐﺮدن : ﺗﻌﯿﯿﻦ ﺻﻼﺣﯿﺖ ﻫﺎي دروﻧﯽ ، ﻣﻨﺒﻊ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ، ﻗﻠﻤﺮو داﻧﺶ . -2 ﺗﺴﺨﯿﺮ ﮐﺮدن : رﺳﻤﯽ ﮐﺮدن داﻧﺶ ﻣﻮﺟﻮد

35

-3 اﻧﺘﺨﺎب ﮐﺮدن : ﺗﻌﯿﯿﻦ ارﺗﺒﺎط داﻧﺶ ، ارزش و وﻗﺖ ، رﻓﻊ داﻧﺶ ﻫﺎي ﻧﺎﺳﺎزﮔﺎر -4 ذﺧﯿﺮه ﮐﺮدن : ﻣﻌﺮﻓﯽ ﺣﺎﻓﻈﻪ ﯾﮑﯽ ﺷﺪه در ﻣﺨﺰن داﻧﺶ ﺑﺎ اﻧﻮاع اﻟﮕﻮﻫﺎي داﻧﺶ

-5 ﭘﺨﺶ ﮐﺮدن :ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ ﺑﺮاي اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن ﺑﻪ ﻃﻮر ﺧﻮدﮐﺎر ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ ﻋﻼﻗﻪ و ﮐﺎر و ﺗﺸﺮﯾﮏ ﻣﺴﺎﻋﯽ داﻧﺶ در ﻣﯿﺎن ﮔﺮوﻫﻬﺎ.

-6 ﺑﻪ ﮐﺎر ﺑﺮدن : ﺑﺎزﯾﺎﻓﺘﻦ و اﺳﺘﻔﺎده داﻧﺶ در ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﯾﻬﺎ ، ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ، ﺧﻮدﮐﺎر ﮐﺮدن و ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﮐﺎر و ﻣﺪدﮐﺎري ﺷﻐﻞ آﻣﻮزش

-7 اﯾﺠﺎد ﮐﺮدن : ﺗﻮﻟﯿﺪ داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ در ﺣﯿﻦ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ،ﺗﺠﺮﺑﻪ ،ﮐﺮدن ﮐﺎر و ﻓﮑﺮ ﺧﻼق.

-8 ﺗﺠﺎرت ﮐﺮدن : ﻓﺮوش و ﻣﻌﺎﻣﻠﻪ ، ﺗﻮﺳﻌﻪ و ﻋﺮﺿﻪ ﮐﺮدن داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ ﺑﻪ اﺑﺰار در ﻗﺎﻟﺐ ﻣﺤﺼﻮﻻت و ﺧﺪﻣﺎت (ﺑﮏ ﻣﻦ ،.(2009

ج) ﻣﺪل اﺳﺘﯿﻮﻫﺎﻟﺲ

ﻣﺪل اﺳﺘﯿﻮﻫﺎﻟﺲ 2001)،ﻧﻘﻞ از ﺣﺴﯿﻨﯽ ،(1385، ﺗﺎﮐﯿﺪ زﯾﺎدي روي ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي داﻧﺶ دارد. اﯾﻦ ﻣﺪل اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﻫﺎي 6 ﮔﺎﻧﻪ اي را ﺑﻪ ﺷﺮح زﯾﺮ اراﺋﻪ ﮐﺮده اﺳﺖ :

-1ﺟﺴﺘﺠﻮي داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ : در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ در ﺣﻮزه ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ دﻧﺒﺎل داﻧﺶ ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ ﺑﮕﺮدد . اﯾﻦ ﺣﻮزه ﻫﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ در درون ﺳﺎزﻣﺎن و ﯾﺎ ﺑﯿﺮون از آن ﺑﺎﺷﻨﺪ .

-2ﯾﮑﯽ از اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﻫﺎي ﻣﻬﻤﯽ ﮐﻪ اﯾﻦ ﻣﺪل اراﺋﻪ ﻣﯽ دﻫﺪ اﯾﺠﺎد داﻧﺶ از ﻃﺮﯾﻖ ﯾﺎدﮔﯿﺮي اﺳﺖ . ﯾﮑﯽ از ﺗﺎﮐﯿﺪات اﺻﻠﯽ اﯾﻦ ﻣﺪل دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﯾﺎدﮔﯿﺮﻧﺪه اﺳﺖ زﯾﺮا ﺳﺎزﻣﺎن ﯾﺎد ﮔﯿﺮﻧﺪه ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮑﯽ از اﺑﻌﺎد اﺻﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺣﺎﺋﺰ اﻫﻤﯿﺖ اﺳﺖ ، ﺑﺎﯾﺪ زﻣﯿﻨﻪ اي ﻓﺮاﻫﻢ ﺷﻮد ﮐﻪ اﻓﺮاد از اﺷﺘﺒﺎﻫﺎت و ﺗﺠﺎرب ﺧﻮد ﯾﺎد ﺑﮕﯿﺮﻧﺪ .

-3ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي : اﮔﺮ ﺳﺎزو ﮐﺎر ﻣﻨﺎﺳﺐ ﺑﺮاي ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ وﺟﻮد ﻧﺪاﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﺪ ﺑﺨﺶ ﻋﻈﯿﻤﯽ از آن ﺑﻪ ﻣﺮور از ﺑﯿﻦ ﺧﻮاﻫﺪ رﻓﺖ .

36

-4ﺗﻮزﯾﻊ : اﺟﺮاي ﻣﻮﻓﻖ اﯾﻦ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﺗﺎ ﺣﺪود زﯾﺎدي ﺑﻪ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن واﺑﺴﺘﮕﯽ دارد. اﮔﺮ ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ در ﯾﮏ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﻣﻮرد ﺗﺎﮐﯿﺪ ﻗﺮار ﻧﺮﮔﻔﺘﻪ ﺑﺎﺷﺪ ﺗﻼش ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎ ﺷﮑﺴﺖ ﻣﻮاﺟﻪ ﺧﻮاﻫﺪ ﺷﺪ .

-5ﺣﺬف داﻧﺶ ﻫﺎي زاﺋﺪ(دور رﯾﺨﺘﻦ): ﺗﺼﻮر ﮔﺬﺷﺘﮕﺎن ﺑﺮ اﯾﻦ ﺑﻮد ﮐﻪ ﻫﺮ ﭼﻪ اﻃﻼﻋﺎت اﻧﺴﺎن ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺎﺷﺪ راه ﺣﻞ ﻫﺎي ﺑﻬﺘﺮي را ﺗﺪوﯾﻦ ﺧﻮاﻫﺪ ﻧﻤﻮد.اﻣﺮوزه اﯾﻦ ﺗﺼﻮر ﻣﻮرد اﻧﺘﻘﺎد ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺘﻪ اﺳﺖ زﯾﺮا اﻃﻼﻋﺎت زﯾﺎد اﻟﺰاﻣﺎ ً ﺑﺎﻋﺚ ﺑﻬﺒﻮد راه ﺣﻠﻬﺎ ﻧﻤﯽ ﺷﻮد ﺑﻠﮑﻪ اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ ﻫﺎي ﺻﺤﯿﺢ و ﺑﻪ ﻫﻨﮕﺎم ﻣﻮرد ﺗﺎﮐﯿﺪ اﺳﺖ .

اﯾﻦ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﺑﺮ ﺣﺬف داﻧﺶ ﻫﺎ و ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﻧﮕﺮش ﻫﺎي ﻗﺪﯾﻤﯽ و ﻣﺤﺮب ﺗﺎﮐﯿﺪ دارد . در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﯾﻦ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﺑﺮﻫﺪف داﻧﺸﻬﺎ وﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﻧﮕﺮﺷﻬﺎي ﻗﺪﯾﻤﯽ وﻣﺠﺮب ﺗﺎﮐﯿﺪ دارد . درﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺗﻐﯿﯿﺮي ﻣﺪﻧﻈﺮ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪﮐﻪ درراﺳﺘﺎي اﻃﺮاف ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺎﺷﺪ، ﻟﺬاداﻧﺸﻬﺎي ﻧﺎﻣﻨﺎﺳﺐ وﻣﺨﺮب ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﯿﺰان ﺗﻐﯿﯿﺮ را ﻋﻮض ﮐﻨﺪ .

-6 ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﯿﺮي « داﻧﺶ ﺑﻪ ﺧﻮدي ﺧﻮد ارزﺷﻤﻨﺪ ﻧﯿﺴﺖ، زﻣﺎﻧﯽ ارزﺷﻤﻨﺪ ﺧﻮاﻫﺪ ﺑﻮدﮐﻪ ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﻮد، داﻧﺸﻤﻨﺪي ﮐﻪ ازداﻧﺶ ﺧﻮدﻫﯿﭽﮕﻮﻧﻪ اﺳﺘﻔﺎده اي ﻧﻤﯿﮑﻨﺪﻗﻄﻌﺎًداﻧﺶوي ﺑﺮاي دﯾﮕﺮان ﻫﯿﭻ ارزﺷﯽ ﻧﺨﻮاﻫﺪداﺷﺖ (ﻫﺎﻟﺲ، 2001 ،ﻧﻘﻼزﺣﺴﯿﻨﯽ ،.(1385

د) ﻣﺪل ﭘﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﺳﺎﺧﺘﻤﺎن ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

اﯾﻦ ﻣﺪل ﺗﻮﺳﻂ ﭘﺮوﺳﺖ، روﺑﻮر وﻣﻬﺎرد 2005)،ﻧﻘﻼزﺣﺴﯿﻨﯽ ،(1385 ﺑﻪ ﻧﺎم ﻣﺪل ﭘﺎﯾﻪ ﻫﺎي (ﺳﻨﮕﺒﻨﺎي) ﺳﺎﺧﺘﻤﺎن ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻧﺎﻣﮕﺬاري ﺷﺪه اﺳﺖ. ﻃﺮاﺣﺎن اﯾﻦ ﻣﺪل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ را ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺳﯿﮑﻠﯽ دﯾﻨﺎﻣﯿﮑﯽ ﻣﯽ ﺑﯿﻨﺪﮐﻪ درﭼﺮﺧﺶ داﺋﻢ اﺳﺖ .ﻣﺮاﺣﻞ زﯾﺮﺷﺎﻣﻞ 8 ﺟﺰءﻣﺘﺸﮑﻞ از دو ﺳﯿﮑﻞ ﺑﯿﺮوﻧﯽ ودروﻧﯽ اﺳﺖ .

-1ﺗﻌﯿﯿﻦ ﻫﺪﻓﻬﺎي داﻧﺶ : ﻫﺪﻓﻬﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ از ﻫﺪﻓﻬﺎي اﺻﻠﯽ ﺳﺎزﻣﺎن ﻧﺸﺎﺗﮕﺮدر دوﺳﻄﺢ اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﮏ وﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ﻣﺸﺨﺺ ﺷﻮﻧﺪ .

37

-2ارزﯾﺎﺑﯽ داﻧﺶ : ﻧﺤﻮه رﺳﯿﺪن ﺑﻪ ﻫﺪﻓﻬﺎي ﻣﻌﯿﻦ واﺳﺘﻔﺎده از ﻧﺘﺎﯾﺞ آن ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﺑﺎزﺧﻮر، ﺑﺮاي ﺗﻌﯿﯿﻦ ﯾﺎ اﺻﻼح ﻫﺪف ﺑﻪ اﯾﻦ ﺑﺨﺶ ﻣﺮﺑﻮط اﺳﺖ .

ب)ﺳﯿﮑﻞ دروﻧﯽ :

-1ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ داﻧﺶ : داﻧﺶ ﺑﯿﺮوﻧﯽ ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ ازﺗﺠﺰﯾﻪ وﺗﺤﻠﯿﻞ ﮐﺮدن وﺷﺮح دادن داﻧﺶ ﻣﺤﯿﻄﯽ ﻓﻘﺪان ﺷﻔﺎﻓﯿﺖ ﺑﺎﻋﺚ ﻋﺪم ﮐﺎراﯾﯽ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت و ﺗﮑﺮار اﺷﺘﺒﺎﻫﺎت ﻣﯽ ﮔﺮدد ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮﺑﺨﺶ، ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﺷﻔﺎﻓﯿﺖ را در ﻣﻘﻮﻟﻪ ﮐﺎراﯾﯽ دروﻧﯽ و ﺑﯿﺮوﻧﯽ ﺗﻀﻤﯿﻦ ﻧﻤﺎﯾﺪ وﺑﻪ اﺷﺨﺎص ﮐﻤﮏ ﻧﻤﺎﯾﺪ ﺗﺎ در ﻣﻮﻗﻌﯿﺘﯽ ﻗﺮار ﺑﮕﯿﺮﻧﺪﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻮﺛﺮﺗﺮﯾﻦ ﻧﺤﻮه ﮐﺎراﯾﯽ ﺧﻮد راﻧﺸﺎن دﻫﻨﺪ .

-2ﮐﺴﺐ داﻧﺶ : ﺑﺴﯿﺎري ازﺷﺮﮐﺘﻬﺎ ﻗﺴﻤﺖ ﻗﺎﺑﻞ ﺗﻮﺟﻬﯽ از داﻧﺶ ﺧﻮد را از ﻣﻨﺎﺑﻊ ﺑﯿﺮوﻧﯽ وارد ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . ارﺗﺒﺎط ﻣﺸﺘﺮﯾﺎن، ﺗﺎﻣﯿﻦ ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن، رﻗﺒﺎ و ﺷﺮﮐﺎ درﮐﺎرﻫﺎي ﺗﻌﺎوﻧﯽ و ﻣﺸﺎرﮐﺘﯽ ﻇﺮﻓﯿﺖ ﻗﺎﺑﻞ ﺗﻮﺟﻬﯽ ﺑﺮاي ﻓﺮاﻫﻢ ﻧﻤﻮدﻧﺪ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻫﻤﺮاه دارد. ﺷﺮﮐﺘﻬﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ داﻧﺸﯽ را ﮐﻪ ﻗﺎدر ﺑﻪ ﺗﻮﻟﯿﺪش ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ ازﻃﺮﯾﻖ ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن وﺳﺎﯾﺮﺷﺮﮐﺘﻬﺎي ﻧﻮآور ﺑﻪ دﺳﺖ ﺑﯿﺎورﻧﺪ .

-3ﺗﻮﺳﻌﻪ داﻧﺶ : ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان ﺗﺨﺼﺺ ﺟﺪﯾﺪي اﯾﺠﺎد ﮐﺮد؟ ﺗﻮﺳﻌﻪ داﻧﺶ ﺳﻨﮓ ﺑﻨﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪﮐﻪ ﻣﮑﻤﻞ ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﮐﺴﺐ داﻧﺶ اﺳﺖ ﺗﻤﺮﮐﺰ اﺻﻠﯽ آن ﺑﺮروي اﯾﺠﺎد ﻣﻬﺎرﺗﻬﺎي ﺟﺪﯾﺪ، ﻣﺤﺼﻮﻻت ﺟﺪﯾﺪ، اﯾﺪه ﻫﺎي ﺑﻬﺘﺮ و ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﮐﺎراﺗﺮ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ . ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺗﻮﺳﻌﻪ داﻧﺶ ﺷﺎﻣﻞ آن دﺳﺘﻪ از ﺗﻼﺷﻬﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت آﮔﺎﻫﺎﻧﻪ ﺑﺎ ﻫﺪف ﺗﻮﻟﯿﺪ و اﯾﺠﺎد ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻓﺎﻗﺪ آن اﺳﺖ اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﮔﯿﺮد .

-4اﺷﺘﺮاك و ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ : ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان داﻧﺶ را در ﻣﺤﻞ درﺳﺖ ﺧﻮد ﻗﺮاردارد؟اﺷﺘﺮاك و ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ در داﺧﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﭘﯿﺶ ﺷﺮﻃﻬﺎي اﺳﺎﺳﯽ ﺑﺮاي ﺗﺒﺪﯾﻞ اﻃﻼﻋﺎت و ﺗﺠﺎرب ﺟﺪاﮔﺎﻧﻪ ﺑﻪ ﭼﯿﺰي اﺳﺖ ﮐﻪ ﮐﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺘﻮاﻧﺪ از آن اﺳﺘﻔﺎده ﻧﻤﺎﯾﺪ . در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﭘﯿﺶ ﺷﺮﻃﻬﺎي اﺳﺎﺳﯽ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز :

38

-ﻫﺮﮐﺴﯽ ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﭼﻪ ﻣﻘﺪار داﻧﺶ را و ﺑﺎ ﭼﻪ ﺳﻄﺤﯽ در ﻣﻮرد ﻣﺴﺌﻠﻬﺎي ﺑﺪاﻧﺪ و ﻗﺎدر ﺑﻪ اﻧﺠﺎم آن ﺑﺎﺷﺪ؟

-ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان اﺷﺘﺮاك و ﺗﺴﻬﯿﻢ داﻧﺶ را ﺗﺴﻬﯿﻞ ﻧﻤﻮد؟

ﺿﺮورﺗﯽ ﻧﺪاردﮐﻪ ﻫﻤﻪ ﭼﯿﺰ را ﻫﻤﮕﺎن ﺑﺪاﻧﻨﺪ ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ اﺻﻞ ﺗﻘﺴﯿﻢ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﻫﺎي اﻓﺮاد در ﻣﺤﺪوده ﺗﻮزﯾﻊ و اﺷﺘﺮاك داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻣﻌﻨﺎداري ﺗﻌﺮﯾﻒ ﺷﻮد . ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﮔﺎم در اﯾﻨﺠﺎ ﺗﺤﻠﯿﻞ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ از ﻓﺮد ﺑﻪ ﮔﺮوه در ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .

-5ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ: ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان ﻣﻄﻤﺌﻦ ﺷﺪ ﮐﻪ داﻧﺶ ﺑﮑﺎر ﺑﺮده ﻣﯽ ﺷﻮد؟ ﻣﻔﻬﻮم ﮐﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ، ﮐﺴﺐ اﻃﻤﯿﻨﺎن از اﯾﻦ ﻣﺴﺌﻠﻪ اﺳﺖ ﮐﻪ داﻧﺶ ﻣﻮﺟﻮد در ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻣﻮﺛﺮ و ﭘﺮﺑﺎري ﺑﻪ ﻧﻔﻊ ﮐﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﮑﺎرﮔﺮﻓﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد ﺟﺎي ﺗﺎﺳﻒ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ وﺗﻮزﯾﻊ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ آﻣﯿﺰ داﻧﺶ ﻧﯿﺰ ﺗﻀﻤﯿﻦ ﮐﻨﻨﺪه ﮐﺎرﺑﺮد داﻧﺶ در ﺳﻄﺢ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي روزاﻧﻪ ﺷﺮﮐﺖ ﻧﯿﺴﺖ.

-6ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ : ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان ﻣﻄﻤﺌﻦ ﺷﺪﮐﻪ ﻣﺎ داﻧﺶ را از دﺳﺖ ﻧﻤﯽ دﻫﯿﻢ؟ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎي ﺑﺪﺳﺖ آﻣﺪه ﺑﺮاي ﻫﻤﯿﺸﻪ در دﺳﺘﺮس ﻧﺨﻮاﻫﺪ ﺑﻮد. ﻧﮕﻬﺪاري و ﮔﺰﯾﻨﺶ اﻃﻼﻋﺎت، اﺳﻨﺎد و ﺗﺠﺎرب ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﺳﺖ. ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ اﻏﻠﺐ از اﯾﻦ ﻧﮑﺘﻪ ﮔﻼﯾﻪ دارﻧﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﻣﺠﺪد ﺑﺎﻋﺚ ﺷﺪ آﻧﻬﺎ ﺑﺨﺸﯽ از ﺣﺎﻓﻈﻪ ﺧﻮد را از دﺳﺖ ﺑﺪﻫﻨﺪ، ﻟﺬا ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ اﻧﺘﺨﺎب، ذﺧﯿﺮه و ﺑﻪ روز ﮐﺮدن ﻣﻨﻈﻢ داﻧﺶ ﮐﻪ در آﯾﻨﺪه ارزﺷﻤﻨﺪ ﺧﻮاﻫﺪ ﺑﻮد ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ دﻗﺖ ﮐﺎﻣﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﺷﻮد. اﮔﺮ اﯾﻨﮑﺎر اﻧﺠﺎم ﻧﮕﯿﺮد اﯾﻦ ﻣﮑﺎن وﺟﻮد دارد ﮐﻪ ﺗﺨﺼﺼﻬﺎي ارزﺷﻤﻨﺪ ﺑﻪ ﻃﻮر ﻧﺎﺧﻮاﺳﺘﻪ ﮐﻨﺎر ﮔﺬاﺷﺘﻪ ﺷﻮد (روم ﻫﺎرد و ﻫﻤﮑﺎران، 2005 ،ﻧﻘﻞ از ﺳﯿﺪي ، .(1384

-15-1-2-2روﯾﮑﺮدﻫﺎي ﻣﺘﻔﺎوت ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ﺑﺮاون و دوﮔﻮﯾﺪ 2000) ﻧﻘﻞ از ﺳﯿﺪي،(1384 دو روﯾﮑﺮد را در ﺧﺼﻮص ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻌﺮﻓﯽ ﮐﺮده اﻧﺪ. ﻫﺮ ﮐﺪام از اﯾﻦ روﯾﮑﺮدﻫﺎ ﺗﺤﺖ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﭘﺎراداﯾﻢ ﻫﺎي ﺧﺎص ﺧﻮدﻫﺴﺘﻨﺪ:

39

اﻟﻒ)روﯾﮑﺮد ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﻣﺪار: اﯾﻦ روﯾﮑﺮد ﻓﺮض ﺧﻮد را ﺑﺮ اﯾﻦ ﻗﺮارداده اﺳﺖ ﮐﻪ داﻧﺶ ﻧﻬﻔﺘﻪ در ذﻫﻦ اﻓﺮاد را ﻣﯽ ﺗﻮان از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﺼﺎﺣﺒﻪ ﻫﺎي رﺳﻤﯽ،ﮐﺪ ﮔﺬاري ذﺧﯿﺮه ﻧﻤﻮد و ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ آن را اﻧﺘﻘﺎل داد. اﯾﻦ روﯾﮑﺮد ﻫﺴﺘﻨﺪ. در اﯾﻨﺠﺎ ﺑﻪ داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از داده ﻫﺎ ﻧﮕﺮﯾﺴﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد روﯾﮑﺮد ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در اﯾﻨﺠﺎ روﯾﮑﺮدي ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژﯾﮑﯽ اﺳﺖ. ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ در اﯾﻦ روﯾﮑﺮد ﻧﮕﺎه ﺑﻪ ﻣﺤﯿﻂ ﯾﮏ ﻧﮕﺎه اﯾﺴﺘﺎ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ.

ب)روﯾﮑﺮد ﻋﻤﻠﮕﺮا: در اﯾﻦ روﯾﮑﺮد اﻋﺘﻘﺎد ﺑﺮ اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻧﻤﯽ ﺷﻮد ﻫﻤﻪ داﻧﺶ را ﺻﺮﻓﺎًﺑﻪﻋﻨﻮان ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از داده ﻫﺎ در ﻧﻈﺮ ﮔﺮﻓﺖ و ﺑﺮ اﯾﻦ ﺑﺎور اﺳﺖ ﮐﻪ داﻧﺶ از ﻃﺮﯾﻖ روﺷﻬﺎي ﺧﻼﻗﺎﻧﻪ و ﻓﯽ اﻟﺒﺪاﻫﻪ اي ﮐﻪ اﻓﺮاد از ﻃﺮﯾﻖ آن ﮐﺎرﻫﺎي ﺧﻮد را اﻧﺠﺎم ﻣﯽ دﻫﻨﺪ اﯾﺠﺎد ﮐﻨﻨﺪ. اﯾﻦ روﯾﮑﺮد ﻣﺤﯿﻂ را ﻏﯿﺮﻗﺎﺑﻞ ﭘﯿﺸﺒﯿﻨﯽ و آن را ﭘﻮﯾﺎ و در ﺣﺎﻟﺖ ﻏﯿﺮ ﻣﯽ ﺑﯿﻨﺪ.

-16-1-2-2ﻣﻮاﻧﻊ اﺟﺮاﯾﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ﺗﻮرت و وارﻟﺶ(201 ،ﻧﻘﻞ از ﺳﯿﺪي ،(1384 ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎﺗﯽ را ﮐﻪ در 431 ﻣﻮﺳﺴﻪ اﻣﺮﯾﮑﺎﯾﯽ و اروﭘﺎﯾﯽ اﻧﺠﺎم ﺷﺪه اﺳﺖ،اﻫﻢ ﻣﺸﮑﻼت ﭘﯿﺸﺮوي اﻧﺠﺎم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ را ﺑﻪ ﺷﺮح ﺟﺪول 2-4 ﻓﻬﺮﺳﺖ ﺑﻨﺪي ﮐﺮده اﻧﺪ:

40

ﺟﺪول 1-2ﻣﺸﮑﻼت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن

|  |  |
| --- | --- |
| ﻣﺸﮑﻞ | درﺻﺪ |
|  |  |
| ﺗﻐﯿﯿﺮرﻓﺘﺎرﮐﻮدﮐﺎن | 56 |
|  |  |
| اﻧﺪازه ﮔﯿﺮي ارزش ﻗﺎﺑﻠﯿﺘﻬﺎي داﻧﺶ | 43 |
|  |  |
| ﺗﻌﯿﯿﻦ اﯾﻨﮑﻪ ﭼﻪ داﻧﺸﯽ ﺑﺎﯾﺪ ﻫﺪاﯾﺖ ﺷﻮد | 40 |
|  |  |
| ﺗﺎﻣﯿﻦ ﻣﻨﺎﺑﻊ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ | 34 |
|  |  |
| ﻣﺸﺨﺺ ﻧﻤﻮدن داﻧﺶ ﻣﻮﺟﻮد در ﺳﺎزﻣﺎن | 28 |
|  |  |
| اﯾﺠﺎد ﻣﺤﯿﻂ و ﺷﺮاﯾﻂ ﻻزم ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ | 34 |



ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ در اﯾﻦ ﺗﺤﻘﯿﻖ ﻋﻠﻞ ﻣﻘﺎوﻣﺖ در راﺑﻄﻪ ﺑﺎ اﯾﺠﺎد ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﻪ ﺷﺮح ﺟﺪول 2-5 ﻣﻌﺮﻓﯽ ﺷﺪه اﺳﺖ .

41

ﺟﺪول 2-2 ﻋﻠﻞ اﯾﺠﺎد ﻣﺸﮑﻼت در ﺳﺎزﻣﺎن

|  |  |
| --- | --- |
| ﻋﺎﻣﻞ | درﺻﺪ |
|  |  |
| ﻓﺮﻫﻨﮓ | 54 |
|  |  |
| ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻋﺎﻟﯽ ﻗﺎدر ﺑﻪ روﺷﻦ ﺳﺎزي ﻣﻮﺿﻮع ﻧﯿﺴﺖ | 32 |
|  |  |
| ﺳﺎﺧﺘﺎرﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ | 28 |
|  |  |
| ﮐﻤﺒﻮد ﻣﺴﺌﻮﻟﯿﺖ ﭘﺎﺳﺨﮕﻮﯾﯽ ﺑﺮاي ﻣﺸﮑﻼت | 27,5 |
|  |  |
| ﻧﺒﻮد ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي اﺳﺘﺎﻧﺪارد ﺷﺪه | 27 |
|  |  |
| ﻣﺤﺪودﯾﺖ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت و ارﺗﺒﺎﻃﺎت | 22 |
|  |  |
| ﻧﺒﻮد ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻧﮕﯿﺰش | %19 |
|  |  |
| ﺗﻐﯿﯿﺮﮐﺎرﮐﻨﺎن | 8 |
|  |  |
| ﺷﺮاﯾﻂ ﻣﺤﯿﻂ ﮐﺎري | 5 |
|  |  |
| ﻣﻨﺒﻊ(راﺳﭽﺮ،2002،ﻧﻘﻞ از اﻟﻮاﻧﯽ ،(1378 |  |



42

ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ ﻣﻬﻤﯽ ﮐﻪ از اﯾﻦ آﻣﺎر او ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﺪﺳﺖ آورد اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻣﺸﮑﻼتﻋﻤﺪﺗﺎًﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﻓﺎﮐﺘﻮرﻫﺎي ﻧﺮم (اﻧﺴﺎﻧﯽ-اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ) اﺳﺖ و ﮐﻤﺘﺮ ﺑﻪ ﻣﺸﮑﻼت ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻣﺮﺑﻮط ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ. ﻧﺤﻮه ﺗﻮزﯾﻊ اﯾﻦ ﻣﻮارد ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در راﺑﻄﻪ ﺑﺎ اﺳﻨﺎن،ﺳﺎﺧﺘﺎر و ﻓﻨﺂوري ﺑﻪ ﺗﺮﺗﯿﺐ زﯾﺮاﺳﺖ :

% 50- ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ اﻧﺴﺎن

%25-ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﻓﺮآﯾﻨﺪ و ﺳﺎﺧﺘﺎر

25- ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﺗﮑﻮﻟﻮژي



اﯾﻦ اﻋﺪاد ﺗﺎﮐﯿﺪ دﯾﮕﺮي ﺑﺮ ﻧﻘﺶ ﮐﻠﯿﺪي ﻣﻨﺎﺑﻊ اﻧﺴﺎﻧﯽ در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ دارﻧﺪ، از اﯾﻦ رو ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ ﻣﻘﻮﻟﻪ اﻧﺴﺎن در اﺟﺮاي ﻣﻮﻓﻖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺗﻮﺟﻪ وﯾﮋه داﺷﺖ.

ﮔﺎﻣﻬﺎي ﮐﻠﯿﺪي درﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

در اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﻫﺎي داﻧﺶ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﮐﻠﯿﺪي اﺳﺖ ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎﯾﯽ ﺑﺮاي دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ اﻫﺪاف ﺗﺠﺎري ﺣﯿﺎﺗﯽ اﺳﺖ اﯾﻦ ﻣﺮاﺣﻞ ﺷﺎﻣﻞ اﺟﺰاي زﯾﺮﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ:

-داراﯾﯽ داﻧﺶ : ﺷﻨﺎﺧﺖ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎ و اﻣﮑﺎﻧﺎت داﻧﺶ ﻣﻮﺟﻮد وﺳﭙﺲ ﻧﻮﺷﺘﻦ ﯾﮏ ﻃﺮح داﻧﺸﯽ ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ اﻫﺪاف اراﺋﻪ ﺷﺪه ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ و ﺳﭙﺲ ﺗﺤﻠﯿﻞ اﻧﺘﻘﺎدي از ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎي داﻧﺶ ﺑﺮ دﺳﺘﯿﺎﺑﯽ ﺑﻪ اﻫﺪاف و ﻣﮑﺎن و زﻣﺎن ﺗﻨﺎﺳﺐ ﺑﺮاي اﺳﺘﻔﺎده از داﻧﺶ ﺗﻮﺳﻂ اﻓﺮاد ﻣﻨﺎﺳﺐ.

داراﯾﯽ ﻫﺎي داﻧﺶ و ﻃﺮﺣﻬﺎي داﻧﺶ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان داراﯾﯽ ﻫﺎ وﻣﻮﺟﻮدي ﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎن و اﯾﻨﮑﻪ ﭼﻪ زﻣﺎﻧﯽ و ﭼﮕﻮﻧﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد ﺑﻪ آن دﺳﺖ ﯾﺎﻓﺖ، ﺗﺤﺖ ﻋﻨﻮان ﺷﮑﺎف داﻧﺶ ﻧﺎﻣﯿﺪه ﻣﯽ ﺷﻮد واﺳﺘﺮاﺗﮋاي ﺳﺎزﻣﺎن ﭘﻠﯽ ﺑﺮاي اﯾﻦ ﺷﮑﺎف ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ ﻣﻮارد ذﯾﻞ اﺳﺖ :

43

-ﺑﮑﺎرﮔﺮي ﻣﻨﺎﺳﺐ اﺑﺰارﻫﺎي :*IT* ﺑﺮاي ﺣﻤﺎﯾﺖ از ﻃﺮﺣﻬﺎي ﺗﺴﻬﯿﻢ و اﺷﺘﺮاك داﻧﺶ در ﺣﺪ ﮔﺴﺘﺮده ﮐﻪ ﺷﺎﻣﻞ ﻣﺸﺘﺮﯾﺎن و ﻣﺼﺮف ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن و ﺣﺎﻣﯿﺎن و ﺑﺨﺸﻬﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي ﮐﻤﮏ ﺑﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺑﻬﺘﺮدرﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ.

-ﺗﮑﻮﯾﻦ و ﺷﮑﻞ دﻫﯽ ﺑﻪ رواﺑﻂ در ﻋﻤﻞ ﺗﻮﺳﻂ ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن ﺑﺮاي ﺷﻨﺎﺧﺖ ﺳﺮﯾﻌﺘﺮ و آﺳﺎﻧﺘﺮ اﻣﮑﺎﻧﺎت و داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎن .

-ﻣﺸﺎرﮐﺖ در ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﯾﺎدﮔﯿﺮي .

ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ ﮐﻪ در ﺑﺎﻻ ذﮐﺮ ﺷﺪه در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي اﯾﺴﺘﺎ ﻫﻤﺰﻣﺎن اﻧﺠﺎم ﻧﻤﯽ ﺷﻮد، اﻣﺎ در ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ﭘﻮﯾﺎ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ در ﯾﮏ ﻣﺤﯿﻂ ﺻﻨﻌﺘﯽ ﭘﻮﯾﺎ رخ ﻣﯽ دﻫﺪ و در ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن اﯾﺴﺘﺎ ﻧﯿﺎز ﺑﻪ اﻋﺘﺒﺎرﺳﻨﺠﯽ ﻣﺠﺪد دارﻧﺪ و ﭼﻨﯿﻦ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﭘﯿﺸﺒﯿﻨﯽ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻣﻮاﻓﻖ ﺑﺮاي ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﻧﯿﺎزﻫﺎي ﺑﺎزار و ﻣﺼﺮف ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن دارﻧﺪ و ﺑﻪ رﻗﺎﺑﺖ ﺑﺎ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي دﯾﮕﺮ ﻣﯽ ﭘﺮدازﻧﺪ. ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮ ﺑﺨﺶ ﻗﺎدر اﺳﺖ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن را آﮔﺎه و ﻫﻮﺷﯿﺎر ﺳﺎزد و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻫﺎ ﺷﮑﻞ ﻣﻨﺎﺳﺒﯽ ﺑﺪﻫﺪ. ﻫﺪف ﮐﻠﯿﺪي *KM* اﻃﻤﯿﻨﺎن از اﯾﻦ اﻣﺮ اﺳﺖ اﻃﻤﯿﻨﺎن از اﯾﻦ اﻣﺮ اﺳﺖ ﮐﻪ داﻧﺶ در دﺳﺖ اﻓﺮاد ﻣﻨﺎﺳﺐ و در زﻣﺎن ﻣﻨﺎﺳﺐ ﺑﻪ ﺷﯿﻮﻫﺎي ﻧﻈﺎم ﻣﻨﺪ ﺑﺮاي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي درﺳﺖ وﺟﻮد دارد.

-3-2ﺑﺨﺶ دوم: ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت وﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ در ﻋﺼﺮ ﺣﺎﺿﺮ ﮐﻪ ﺗﺤﺖ ﻋﻨﻮان ﻋﺼﺮ اﻧﻔﺠﺎر اﻃﻼﻋﺎت و ﻋﺼﺮ ﺗﻐﯿﯿﺮات ﺳﺮﯾﻊ ﻧﺎﻣﯿﺪه ﺷﺪه اﺳﺖ، از ﺟﺎﯾﮕﺎﻫﯽ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﺮﺧﻮردار اﺳﺖ ﮐﻪ اداﻣﻪ ﺣﯿﺎت ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﺪون اﺳﺘﻔﺎده از اﯾﻦ اﺑﺰار ﻧﺎﻣﻤﮑﻦ ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ.

ﺑﻬﺮه ﮔﯿﺮي از اﻣﮑﺎﻧﺎت ﺣﺎﺻﻞ از ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ و ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﺣﻮزه ﻧﻔﻮذ آﻧﻬﺎ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ و ﺷﻤﻮل ﺗﺎﺛﯿﺮات ﺑﺮ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﺷﯿﻮه اﻧﻄﺒﺎق ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺑﺎ ﺗﻐﯿﯿﺮات ﻣﺤﯿﻄﯽ اﻣﺮي اﺳﺖ ﮐﻪ اﺟﺒﺎرﺷﺪه اﺳﺖ .

44

-1-3-2اﻃﻼﻋﺎت

اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ دادﻫﻬﺎﯾﯽ اﻃﻼق ﻣﯽ ﮔﺮدد ﮐﻪ داراي ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ ﺧﺎص ﺑﺎﺷﻨﺪ و اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن از آﻧﻬﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ ﺑﻪ ﺳﻬﻮﻟﺖ آﻧﻬﺎ را ﮔﺮدآوري، ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي و ﺗﻠﺨﯿﺺ ﻧﻤﻮده و در ﻣﻮﻗﻊ ﻣﻨﺎﺳﺐ و ﺿﺮوري ﭘﺲ از ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ و ﺗﻔﺴﯿﺮ، ﻣﻮرد ﺑﻬﺮه ﺑﺮداري ﻗﺮاردﻫﻨﺪ. اﻃﻼﻋﺎت ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ از داده ﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ در ﺑﺎﻓﺘﯽ ﺑﺎ ﻣﻌﻨﯽ ﺟﺎي ﮔﺮﻓﺘﻪ و در اﺧﺘﯿﺎر درﯾﺎﻓﺖ ﮐﻨﻨﺪه ﻗﺮار داده ﻣﯽ ﺷﻮد ﺗﺎ از آﻧﻬﺎ ﺑﺮاي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﺪ و اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺘﻀﻤﻦ اﻧﺘﻘﺎل و درﯾﺎﻓﺖ آﮔﺎﻫﯽ و داﻧﺶ اﺳﺖ. اﻃﻼﻋﺎت ﻧﯿﺎز اوﻟﯿﻪ ﻫﺮﮔﻮﻧﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي اﺳﺖ. ﻫﺪف اﻃﻼﻋﺎت،در ﻫﺮ زﻣﺎن ﺑﺎﯾﺪ اﻧﺘﻘﺎل داده ﻫﺎ ﺑﻪ ﺷﺨﺺ ﯾﺎ ﻣﺎﺷﯿﻦ ﺑﺎﺷﺪ. اﻫﺪاف اﺻﻠﯽ اﻃﻼﻋﺎت ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از: آﮔﺎﻫﯽ دادن، ارزﯾﺎﺑﯽ ﮐﺮدن، ﺗﺮﻏﯿﺐ ﮐﺮدن، ﺧﻠﻖ ﻣﻔﺎﻫﯿﻢ ﺟﺪﯾﺪ، ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﺴﺌﻠﻪ، ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ، ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ، آﺷﻨﺎ ﺳﺎزي ، ﮐﻨﺘﺮل ﮐﺮدن و ﺗﺤﻘﯿﻖ (ﻣﻬﺪوي ،.(169:1379

-1-1-3-2ارزش اﻃﻼﻋﺎت

درواﻗﻊ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻮاد ﺧﺎم ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﻣﺨﺘﻠﻒ ﻣﺪﯾﺮان را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ و آﻧﭽﻪ اﻣﺮوزه ﻧﺤﻮه ﺗﻮزﯾﻊ ﻗﺪرت را در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﻌﯿﻦ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ، ﻋﻼوه ﺑﺮ ﻣﻮارد ﻗﺒﻠﯽ، ﻧﺤﻮه ﺗﻮزﯾﻊ اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي و ﺗﺎﺛﯿﺮ اﻃﻼﻋﺎت در ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻣﯽ ﺗﻮان اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ را ﮔﺮﻓﺖ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﻧﻘﺶ ﺗﻌﯿﯿﻦ ﮐﻨﻨﺪه اي در ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي دارد . ارزش اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺴﺘﮕﯽ ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ ﺑﻪ ﺷﺨﺺ اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪه،زﻣﺎن اﺳﺘﻔﺎده و ﻣﻮﻗﻌﯿﺖ اﺳﺘﻔﺎده دارد (رﺿﺎﺋﯿﺎن،.(1384

درواﻗﻊ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﺮ ﺗﻮان اﻓﺮاد ﺑﯽ اﻓﺰاﯾﺪ. اﻃﻼﻋﺎت در ﺻﻮرﺗﯽ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪﮐﺎراﯾﯽ داﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﺪﮐﻪ داراي ﻣﻌﯿﺎرﻫﺎﯾﯽ ﭼﻮن ﺑﻪ ﻣﻮﻗﻊ ﺑﻮدن، ﺻﺤﯿﺢ ﺑﻮدن و ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻮدن ﺑﺎﺷﺪ (ﻣﯿﺘﭽﻞ،.(2003

از دﯾﺪﮔﺎه ﺑﺮﺧﯽ از ﺻﺎﺣﺐ ﻧﻈﺮان اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻔﯿﺪ و ﺛﻤﺮﺑﺨﺶ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ داراي وﯾﮋﮔﯽ ﺻﺤﺖ، اﻋﺘﺒﺎر، ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ اﻋﺘﻤﺎد، ﺳﻬﻮﻟﺖ در اﺳﺘﻔﺎده، اﻧﻌﻄﺎﻓﭙﺬﯾﺮي واﯾﻔﺎي ﻧﻘﺶ ﻫﻤﮕﺎﻧﯽ اﺳﺖ (ﺳﻮﯾﺰاك،.(2001

دﮔﺮﮔﻮﻧﯽ ﻓﺮاﮔﯿﺮ،ﻣﺤﯿﻂ ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر را ﺗﻐﯿﯿﺮ داده اﺳﺖ و ﻣﻮﺟﺐ ﮔﺮدﯾﺪه ﮐﻪ ﺿﺮورت ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ وﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ روز ﺑﻪ روز اﻓﺰون ﺷﻮﻧﺪ :

45

.1ﺟﻬﺎﻧﯽ ﺷﺪن اﻗﺘﺼﺎد

.2ﺗﺒﺪﯾﻞ اﻗﺘﺼﺎدﻫﺎ و ﺟﻮاﻣﻊ ﺻﻨﻌﺘﯽ ﺑﻪ اﻗﺘﺼﺎد ﺧﺪﻣﺎﺗﯽ ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ داﻧﺶ واﻃﻼﻋﺎت (ﻻودن وﻻردن،.(1377

ﺟﻬﺎﻧﯽ ﺷﺪن اﻗﺘﺼﺎد، ارزش اﻃﻼﻋﺎت را ﺑﺴﯿﺎر ﺑﺎﻻ ﺑﺮده و ﻫﻤﺰﻣﺎن ﺑﺎ اﯾﻦ اﻣﺮ، ﻓﺮﺻﺘﻬﺎ ﺗﺎزه اي ﻧﯿﺰ ﺑﻮﺟﻮدآورده اﺳﺖ . اﻣﺮوزه ﻧﻈﺎﻣﻬﺎي اﻃﻼع رﺳﺎﻧﯽ راه ارﺗﺒﺎﻃﺎت و ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ اﻗﺘﺼﺎد و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ در ﺳﻄﺢ ﺟﻬﺎﻧﯽ را ﺑﺮاي ﺷﺮﮐﺖ ﻫﺎ ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﺳﺎزﻧﺪ. ﮐﻨﺘﺮل ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎﯾﯽ ﮐﻪ در ﺳﺮاﺳﺮ ﺟﻬﺎن ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ دارﻧﺪ، ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪ اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻮاﻧﻤﻨﺪي اﺳﺖ ﮐﻪ از ﻃﺮﯾﻖ ﺳﯿﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﻬﯿﺎ ﻣﯽ ﮔﺮدﻧﺪ. ازدﯾﺪﮔﺎه ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ ﻧﻈﺎم اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﭼﯿﺰي ﺑﺴﯿﺎر ﺑﺎﻻﺗﺮ از ﯾﮏ دﺳﺘﮕﺎه ﺳﺎده ﯾﺎ درون داد، ﻓﺮآﯾﻨﺪ وﺑﺮون داد اﺳﺖ . از اﯾﻦ دﯾﺪﮔﺎه ﻧﻈﺎم اﻃﻼﻋﺎت راه ﺣﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ و ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ ﺑﺮﺧﺎﺳﺘﻪ از ﻣﺤﯿﻂ ﺑﻪ ﯾﺎري داﻧﺶ ﻓﻨﯽ اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ (ﻫﻤﺎن ﻣﻨﺒﻊ،.(27

-2-3-2ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي

ﺑﺮاي ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺗﻌﺎرﯾﻒ ﮔﻮﻧﺎﮔﻮﻧﯽ اراﺋﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ ﮐﻪ اﮔﺮﭼﻪ ﻫﺮ ﯾﮏ در ﻗﺎﻟﺐ ﻋﺒﺎرات ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺑﯿﺎن ﺷﺪه اﻧﺪ، وﻟﯽ ﻫﻤﻪ اﻧﻬﺎ داراي وﺟﻮه ﻣﺸﺘﺮك ﻫﺴﺘﻨﺪ .

ﻓﺮﻫﻨﮓ ﻻروس ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي را "ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ اﺑﺰارﻫﺎ، ﺷﯿﻮه و روﺷﻬﺎي ﻣﻮرد اﺳﺘﻔﺎده در ﺣﻮزه ﻫﺎي ﮔﻮﻧﺎﮔﻮن ﺻﻨﻌﺖ"

ﺗﻌﺮﯾﻒ ﮐﺮده اﺳﺖ.

داﯾﺮه اﻟﻤﻌﺎرف آﻣﺮﯾﮑﺎﻧﯿﮑﺎ، ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي را ﭼﻨﯿﻦ ﺗﻮﺻﯿﻒ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ "ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﻪ ﺷﯿﻮه ﻫﺎي ﺳﺎﺧﺘﻦ اﺷﯿﺎ و اﻧﺠﺎم ﮐﺎر اﻃﻼق ﻣﯽ ﺷﻮد ."

اﺳﮑﺎپ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي را ﻣﺘﺸﮑﻞ از ﭼﻬﺎر ﺟﺰء ﺳﺨﺖ اﻓﺰار، ﻧﺮم اﻓﺰار، ﻧﯿﺮوي اﻧﺴﺎﻧﯽ ، و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺴﺘﻪ ﮐﻪ در ارﺗﺒﺎط ﻣﺘﻘﺎﺑﻞ ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﺑﻮده و در ﯾﮏ ﻓﻀﺎي ﻣﻠﯽ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژﯾﮑﯽ ﻋﻤﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ . ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻫﻢ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺣﺎﺻﻞ اﯾﺪه ﻫﺎي

46

ﺟﺪﯾﺪ ﺑﺎﺷﺪ (ﻧﻮآوري اﻧﺘﻘﺎل ﯾﺎﻓﺘﻪ ) و از ﻃﺮﯾﻖ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎي ﺑﻮﻣﯽ ﺣﺎﺻﻞ ﮔﺮدد. در ﻫﺮ ﭼﻬﺎر ﻋﻨﺼﺮ اﺳﺎﺳﯽ ﻧﮑﻨﻮﻟﻮژي را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ ﺻﻮرت زﯾﺮ ﻧﺸﺎن داد:

١. ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻪ در اﺷﯿﺎ ﻣﺘﺒﻠﻮر اﺳﺖ و ﺑﻪ آن ﻓﻦ اﻓﺰارﮔﻮﯾﻨﺪ .

٢. ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻪ در اﻓﺮاد ﻣﺘﺒﻠﻮر اﺳﺖ و ﺑﻪ آن اﻧﺴﺎن اﻓﺰارﮔﻮﯾﻨﺪ .

٣. ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻪ در ﻣﺪار ﮐﻪ ﻣﺘﺒﻠﻮر اﺳﺖ و ﺑﻪ آن اﻃﻼﻋﺎت اﻓﺰارﮔﻮﯾﻨﺪ .

٤. ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻪ در ﻧﻬﺎدﻫﺎ ﻣﺘﺒﻠﻮراﺳﺖ و ﺑﻪ ان ﺳﺎزﻣﺎن اﻓﺰارﮔﻮﯾﻨﺪ .

٥. ﺑﻪ ﻃﻮرﺧﻼﺻﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي داﻧﺶ ﻋﻠﻤﯽ، ﻣﻬﻨﺪﺳﯽ و ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻃﺮح، ﺗﻮﻟﯿﺪ و اﺷﺎﻋﻪ ﮐﺎﻻ ﯾﺎ ﺧﺪﻣﺎت را ﻣﻤﮑﻦ ﻣﯽ ﺳﺎزد.(ﻣﻬﺪوي ،.(1379

-3-3-2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ دﻟﯿﻞ ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﻐﯿﯿﺮﭘﺬﯾﺮي آن ﺑﺎﯾﺪ ﻫﻤﺮاه ﺑﺎ ﯾﮏ ﻧﮕﺮش دﯾﻨﺎﻣﯿﮏ ﺑﺎﺷﺪ ﺗﺎ اﺳﺘﺎﺗﯿﮏ . ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﯿﺸﺘﺮ ﯾﮏ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﯾﺎ اﻧﺪﯾﺸﻪ، ﻓﮑﺮي و اﺑﺰار در ﺣﻮزه اﻧﺴﺎﻧﻬﺎ ﻫﻤﺮاه ﺑﺎ ﻧﻮآوري اﺳﺖ، ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ ﯾﮑﯽ ازﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي ﻣﻬﻢ ﻣﺮﺗﺒﻂ داﻧﺴﺖ :

.1ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﯾﮏ اﺳﺘﺮاﺗﮋي اﺳﺖ . .2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﯾﮑﺴﺮي ﻣﻔﺎﻫﯿﻢ و ﻓﮑﺮاﺳﺖ . .3 ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﯾﮑﺴﺮي اﺑﺰاراﺳﺖ . .4ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻧﻮآوري اﺳﺖ

.5ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻫﻤﺮاه ﺑﺎ اﻧﺴﺎن اﺳﺖ . (زرﮔﺮ،.(1382

47

ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﺗﻤﺎﻣﯽ اﺷﮑﺎل ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ﭘﺮدازش، ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي و اﻧﺘﻘﺎل اﻃﻼﻋﺎت ﮐﻪ در ﯾﮏ ﻗﺎﻟﺐ اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ ﺻﻮرت ﻣﯽ ﭘﺬﯾﺮد. ﺗﺠﻬﯿﺰات ﻓﯿﺰﯾﮑﯽ ﮐﻪ ﺑﺮاي اﯾﻦ اﻫﺪاف ﺑﻪ ﮐﺎر ﻣﯽ ﺑﺮﻧﺪ، ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ، ﺷﺒﮑﻪ و ﺗﺠﻬﯿﺰات ارﺗﺒﺎﻃﯽ ، ﻓﮑﺲ .ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎي اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ.

در واﻗﻊ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﭼﯿﺰي ﻓﺮاﺗﺮ از ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻣﺤﺎﺳﺒﺎﺗﯽ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ اﺳﺖ. اﻣﺮوزه ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﻧﻘﺸﯽ ﻣﺘﻔﺎوت از ﮔﺬﺷﺘﻪ اﯾﻔﺎ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ، ﮐﺎرﺑﺮد اﻣﺮوزي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﻪ ﺧﺎﻃﺮ ﺑﺤﺚ ارﺗﺒﺎﻃﯽ آن اﺳﺖ، در ﺻﻮرﺗﯽ ﮐﻪ اﺳﺘﻔﺎده ﺳﻨﺘﯽ از ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي و ﻣﺤﺎﺳﺒﻪ ﺑﻮد. وﻟﯽ در دﻧﯿﺎي اﻣﺮوز ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎ ﺑﻪ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﺘﺼﻞ ﺷﺪه و ﺑﺎﻋﺚ اﯾﺠﺎد ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎ ﺷﺪه اﻧﺪ (ﻟﻮﮐﺎس،.(2010

ﻣﯽ ﺗﻮان ﮔﻔﺖ ﮐﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﺤﺪود ﺷﺒﻪ ﺟﻨﺒﻪ ﯾﺎ ﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﺎ ﻓﻨﺂوري ﯾﮏ ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ اﺷﺎره دارد و ﺷﺎﻣﻞ ﺳﺨﺖ اﻓﺰار، ﺑﺎﻧﮏ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ، ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎي ﻧﺮم اﻓﺰار و دﯾﮕﺮ اﺑﺰارﻫﺎ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ . در اﯾﻦ ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ زﯾﺮ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ در ﻧﻈﺮﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﻮد. ﺑﺮﺧﯽ ﻣﻮاﻗﻊ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﺘﺮادف ﺑﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻧﯿﺰ ﺑﮑﺎر ﻣﯽ ﺑﺮﻧﺪ و ﯾﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ ﻣﻔﻬﻮم ﮔﺴﺘﺮده، در ﺑﺮﮔﯿﺮﻧﺪه ﭼﻨﺪﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ،ﮐﺎرﺑﺮان و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺑﮑﺎر رود(ﺗﻮرﺑﺎن،.(2006

ﭘﯿﺸﺮﻓﺘﻬﺎي ﺣﺎﺻﻞ ﺷﺪه در زﻣﯿﻨﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﯽ واﺳﻄﻪ ﻧﺎﺷﯽ از ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ اﺧﯿﺮ داﻧﺶ ﻣﯿﮑﺮواﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮏ داﻧﺴﺖ . زﯾﺮا ﻧﺘﺎﯾﺞ ﻋﻠﻤﯽ و ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﺎ ﻓﻨﺂوري ﺑﺪﺳﺖ آﻣﺪه در ﻋﺮﺻﻪ ﺗﺮاﻧﺰﯾﺴﺘﻮرﻫﺎ، ﻧﯿﻤﻪ ﻫﺎدي ﻫﺎ و ﻣﺪارﻫﺎي ﯾﮑﭙﺎرﭼﻪ و ﺗﺮاﺷﻪ ﻫﺎ ﭼﻨﺎن ﺑﻮده اﺳﺖ ﮐﻪ اﻣﺮوزه ﺗﻤﺎﻣﯽ ﺷﺎﺧﺼﻪ ﻫﺎي اﻗﺘﺼﺎد را ﺗﺤﺖ ﺗﺎﺛﯿﺮﺧﻮد دارﻧﺪ .

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﻣﺮوزه ﻧﻘﺶ ﭼﺴﺒﯽ را دارد ﮐﻪ ﺑﺨﺸﻬﺎي ﮔﻮﻧﺎﮔﻮن ﺳﺎزﻣﺎن را ﺑﻪ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﭘﯿﻮﻧﺪ ﻣﯽ دﻫﺪ . اﯾﻦ ﻋﺎﻣﻞ ﻫﻤﭽﻮن ﺗﯿﺮي در ﺗﺮﮐﺶ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺑﻮده و ﻫﻤﺰﻣﺎن اﺑﺰار ﮐﻨﺘﺮل و ﻧﻮآوري اﺳﺖ . ﺑﻪ ﻃﻮر ﻣﺸﺨﺺ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻋﺒﺎرت اﺳﺖ از ﻓﻨﺂوري درﯾﺎﻓﺖ، اﻧﺘﻘﺎل، ﺑﺎرﯾﺎﺑﯽ، ﭘﺮدازش، ﻧﮕﻬﺪاري و ﻧﻤﺎﯾﺶ اﻃﻼﻋﺎت ﮐﻪ ﻧﺘﯿﺠﺘﺎ ﺳﺮ ﻣﻨﺸﺎ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﯽ ﺗﻮان از ارﺳﺎل ﻧﺨﺴﺘﯿﻦ ﭘﯿﺎم ﺗﻠﮕﺮاﻓﯽ درﺳﺎل )1384ﺗﻮﺳﻂ ﺳﺎﻣﻮﺋﻞ ﻣﻮرس)داﻧﺴﺖ (ﺷﻤﺲ، .(1389

48

-1-3-3-2ﺗﺎرﯾﺨﭽﻪ ﺗﮑﺎﻣﻞ ﻓﻨﺂوري

ﺷﺎﯾﺪ زﻣﺎﻧﯽ را ﮐﻪ اﻧﺴﺎن ﺑﺮاي اوﻟﯿﻦ ﺑﺎر ﺑﺎ ﻣﺤﯿﻂ و ﻣﻮﺟﻮدات اﻃﺮاف ﺧﻮد ازﺟﻤﻠﻪ اﻧﺴﺎﻧﻬﺎي دﯾﮕﺮ ارﺗﺒﺎط ﭘﯿﺪا ﮐﺮد را ﺑﺘﻮان ﺳﺮ ﻣﻨﺸﺎ ﯾﺎ ﻣﺒﺪا اﯾﺠﺎد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻧﺎﻣﺒﺮد. ﺑﺮﺧﯽ ﻣﺤﻘﻘﺎن ﻧﯿﺰ ﺗﻮﻟﯿﺪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻫﻤﺰﻣﺎن ﺑﺎ ﭘﯿﺪاﯾﺶ اﻧﺴﺎن و اﯾﺠﺎد ارﺗﺒﺎﻃﻬﺎي او ﻣﯽ داﻧﻨﺪ.

اﻣﺎ ﺑﻄﻮر ﮐﻠﯽ ﺳﺮ ﻣﻨﺸﺎ اﯾﺠﺎد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻌﺪ از ﺳﺎﻣﻮﺋﻞ ﻣﻮرس در ﺳﺎل 1844 ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ ﺑﺎ اﺧﺘﺮاع ﺗﻠﮕﺮاف اوﻟﯿﻦ ﮔﺎم در اﻧﺘﻘﺎل اﻃﻼﻋﺎت از ﻃﺮﯾﻖ اﻣﻮاج اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ ﺑﺮداﺷﺘﻪ ﺷﺪه ﺑﻮد . اﺧﺘﺮاع ﺗﻠﻔﻦ در ﺳﺎل 1876 ﻣﯿﻼدي ﺗﻮﺳﻂ ﮔﺮاﻫﺎم ﺑﻞ و ﺳﺎﺧﺖ اوﻟﯿﻦ ﻻﻣﭗ ﺧﻠﻌﺴﻪ ﻋﻨﺼﺮي درﺳﺎل 1906 ﺗﻮﺳﻂ ﻟﯽ دي ﻓﺎرﻣﺖ ﮐﻪ ﻗﺎدر ﺑﻪ ﮐﺸﻒ اﻣﻮاج رادﯾﻮﯾﯽ ﺑﻮد، ﻧﯿﺰ ﮔﺎﻣﻬﺎﯾﯽ در ﺷﮑﻞ ﮔﯿﺮي IT ﺑﻮدﻧﺪ. اﻟﺒﺘﻪ ﺗﺎ ﻗﺒﻞ از ﭘﯿﺪاﯾﺶ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﺳﺮﻋﺖ رﺷﺪIT ﭼﻨﺪان

ﻗﺎﺑﻞ ﺗﻮﺟﻪ ﻧﺒﻮده اﺳﺖ و ﺑﺮرﺳﯽ آﻣﺎرﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد در راﺑﻄﻪ ﺑﺎ ﻣﯿﺰان ﻓﺮاﮔﯿﺮي وﺳﺎﯾﻞ ارﺗﺒﺎﻃﯽ ﻣﻮﯾﺪ اﯾﻦ ﻣﻄﻠﺐ اﺳﺖ (رﺿﺎﯾﯽ ،.(1380

ﻃﯽ دوره اول رﺷﺪ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎ در اواﺳﻂ دﻫﻪ 1950 ﺟﺮﯾﺎﻧﯽ از ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺑﻪ ﺣﺮﮐﺖ درآﻣﺪ ﮐﻪ ﺟﯿﻤﺰﮐﺶ در ﻣﺪل ﻋﻠﻤﯽ ﺧﻮد از اﯾﻦ دوره ﺑﻪ ﻋﻨﻮان دوره اول ﺗﮑﺎﻣﻞ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻧﺎﻣﺒﺮده اﺳﺖ . ﮐﻪ اﯾﻦ دوره ﺗﺎ ﺑﯿﺴﺖ ﺳﺎل ﺑﻌﺪ ﯾﻌﻨﯽ اواﺳﻂ دﻫﻪ 1970 ﻣﯿﻼدي ﻧﯿﺰ اداﻣﻪ داﺷﺘﻪ اﺳﺖ. ﻃﯽ دوره اول ﻋﻠﻢ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﺑﺴﺘﺮ و زﯾﺮ ﺳﺎﺧﺖ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﺗﺤﻮﻻت ﺟﺪﯾﺪي روﺑﺮو ﺷﺪه ﺑﻮدﻧﺪ. در اﯾﻦ دوره ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎي ﺑﺰرگ ﮐﻪ در ﻣﺮاﮐﺰ داده ﭘﺮدازي ﺷﺮﮐﺘﻬﺎ و ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﻗﺮار داﺷﺘﻨﺪ ﻧﻘﺶ ﻣﻮﺛﺮي در اﻓﺰاﯾﺶ ﺑﺎزدﻫﯽ اﯾﻔﺎ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ .

ﭘﺲ از او اﺳﻂ دﻫﻪ 1970 ﻣﯿﻼدي دوره دوم ﺗﮑﺎﻣﻞ *IT* ﺷﺮوع ﺷﺪ ﮐﻪ ﺗﺎ اواﺳﻂ دﻫﻪ 80 ﻧﯿﺰ ﺑﻪ ﻃﻮل اﻧﺠﺎﻣﯿﺪ. اﯾﻦ درﺳﺖ ﻫﻤﺎن زﻣﺎﻧﯽ ﺑﻮدﮐﻪ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎ روي ﻣﯿﺰ ﻣﺪﯾﺮان ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺖ و ﺑﺎ ﺗﻮﺟﯿﻪ اﻓﺰاﯾﺶ اﺛﺮ ﺑﺨﺸﯽ ﺑﮑﺎرﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﺪ .

در دوره دو ﻣﺘﺤﻮل *IT*ﺑﻮدﮐﻪ اﻧﻘﻼب ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎي ﺷﺨﺼﯽ (*PC*) ﺑﻪ وﻗﻮع ﭘﯿﻮﺳﺖ و درﺳﺖ در ﺳﻮﻣﯿﻦ ﺳﺎل از دوره دوم ﺑﻮد ﮐﻪ ﻃﯽ ﭘﺮوژه آرﭘﺎﻧﺘﮑﻪ ﯾﮏ ﭘﺮوژه ﻧﻈﺎﻣﯽ ﺑﻮد ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎي ﻧﻈﺎﻣﯽ ﮐﺸﻮرﻫﺎي اﻣﺮﯾﮑﺎ، اﻧﮕﻠﯿﺲ و ﻧﺮوژ ﺑﺎ

49

ﻫﺪف اﯾﺠﺎد ﻋﺪم ﺗﻤﺮﮐﺰ در اﻃﻼﻋﺎت ﺣﺴﺎس ﻧﻈﺎﻣﯽ ﻧﺎﺗﻮ، ﺑﻪ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﺘﺼﻞ ﺷﺪﻧﺪ. ﺑﺎ ﺷﺮوع دوره ﺳﻮم ﺗﺤﻮﻻت

*IT*ﮐﻪ از اواﺳﻂ دﻫﻪ 1980 ﻣﯿﻼدي آﻏﺎز ﺷﺪ ﺑﺎ رﺷﺪ و ﺗﻮﺳﻌﻪ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ﺷﺨﺼﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺑﯿﻦ ﺗﻤﺎﻣﯽ ﻣﺮدم ﺟﻬﺎن ﮔﺴﺘﺮش ﯾﺎﻓﺖ. در اﯾﻦ دوره ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﻣﺨﺘﺺ ﻣﯿﺰ ﻣﺪﯾﺮان ﻧﺒﻮد و ﻫﺮ ﮐﺲ ﺑﺎ داﺷﺘﻦ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻬﻢ و ﻣﻬﺎرت اﺑﺘﺪاﯾﯽ درﻣﻮردﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺴﺖ اﯾﻦ ﺗﺤﻔﻪ ﻗﺮن را ﺑﻪ ﺧﺪﻣﺖ ﺑﮕﯿﺮد (ﺷﻤﺲ، .(1389

-2-3-3-2ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي اﺻﻠﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

ﻫﺮ ﺟﺎ ﮐﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﮑﺎر ﮔﺮﻓﺘﻪ ﻣﯽ ﺷﻮد ﺣﺪاﻗﻞ ﯾﮑﯽ از ﻋﻤﻠﯿﺎت زﯾﺮ (وﻣﻌﻤﻮﻻﺗﺮﮐﯿﺒﯽ ازآﻧﻬﺎ اﺗﻔﺎق ﻣﯽ اﻓﺘﺪ :

.1ﺗﺒﺪﯾﻞ اﻃﻼﻋﺎت : ﯾﻌﻨﯽ اﻃﻼﻋﺎت از ﯾﮏ ﺷﮑﻞ ﺑﻪ ﺷﮑﻞ دﯾﮕﺮ ﺗﺒﺪﯾﻞ ﻣﯽ ﺷﻮد (ﻣﺜﻞ ﭘﺨﺶ ﺻﺪاي ﺷﻤﺎ از ﯾﮏ ﺑﻠﻨﺪﮔﻮ ﯾﺎ اﺳﮑﻦ ﮐﺮدن ﻣﺘﻦ ﯾﮏ ﻗﺮارداد و ﺗﺒﺪﯾﻞ آن ﺑﻪ ﻗﺎﻟﺐ اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮏ).

.2ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي اﻃﻼﻋﺎت : ﻣﺜﻞ ذﺧﯿﺮه ﺻﺪاي ﺷﻤﺎ ﺑﺮروي دﯾﺴﮏ ﯾﺎ ﻧﻮار ﯾﺎ ذﺧﯿﺮه ﮐﺮدن اﻃﻼﻋﺎت.

.3ﭘﺮدازش اﻃﻼﻋﺎت: ﻣﺜﻞ ﻣﺤﺎﺳﺒﻪ ﻣﻌﺪل داﻧﺶ آﻣﻮزان ﺑﻮﺳﯿﻠﻪ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﯾﺎ ﺗﺮاز ﺣﺴﺎب ﻣﺎﻟﯽ در ﯾﮏ ﻧﺮم اﻓﺰار ﺣﺴﺎﺑﺪاري .

.4اﯾﺠﺎد ارﺗﺒﺎط ﻣﯿﺎن اﻃﻼﻋﺎت: ﻣﺜﻞ ﻣﺒﺎدﻟﻪ اﻃﻼﻋﺎت از ﯾﮏ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﺑﻪ ﯾﮏ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ دﯾﮕﺮ

.5 ﺗﺤﻠﯿﻞ وﻫﻤﮕﺮاﯾﯽ اﻃﻼﻋﺎت: ﻣﺜﻞ ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎي ﻫﻮﺷﻤﻨﺪ ﻃﺮاﺣﯽ ﺻﻨﻌﺘﯽ و اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮏ ( *chung ,* 2003 *walter* . (*w.c*

-3-3-3-2وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت واﻧﻘﻼب اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﮐﻪ در دو دﻫﻪ اﺧﯿﺮ اﻧﻘﻼب اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ را اﯾﺠﺎد ﮐﺮده اﺳﺖ، وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي ﺧﺎﺻﯽ دارد ﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر درك ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﻫﺎي آن ﻻزم اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﻪ ﺗﺸﺮﯾﺢ آﻧﻬﺎ ﭘﺮداﺧﺘﻪ ﺷﻮد:

50

اﻟﻒ) ﻣﺎده ﺧﺎم آن اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﻋﻤﻞ ﻣﯿﮑﻨﺪ. اﻧﻘﻼب ﺻﻨﻌﺘﯽ ﺑﻪ اﺳﺘﻔﺎده ﮔﺴﺘﺮش از اﻃﻼﻋﺎت و ﮐﺎرﺑﺮد ﮔﺴﺘﺮش داﻧﺶ اﺗﮑﺎ داﺷﺖ، اﻣﺎ در اﻧﻘﻼب ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت، اﻃﻼﻋﺎت در ﺗﻮﻟﯿﺪ داﻧﺶ و وﺳﺎﯾﻞ ﭘﺮدازش و اﻧﺘﻘﺎل اﻃﻼﻋﺎت در ﯾﮏ ﭼﺮﺧﻪ ﺑﺎز ﺧﻮر ﻓﺰاﯾﻨﺪه، ﻣﯿﺎن ﻧﻮآوري وﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎ آن اﺳﺎس ﺑﻬﺮه وري اﺳﺖ .

ب) ﺗﺎﺛﯿﺮات ﻓﺮاﮔﯿﺮ

از آﻧﺠﺎ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺨﺶ ﻻﯾﻨﻔﮏ زﻧﺪﮔﯽ ﺑﺸﺮي اﺳﺖ رﺳﺎﻧﻪ ﻫﺎي اﻧﺘﻘﺎل اﻃﻼﻋﺎت ﺟﺪﯾﺪ، ﻣﺴﺘﻘﯿﻤﺎ ﺑﺮ زﻧﺪﮔﯽ اﻧﺴﺎﻧﻬﺎ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﻣﯽ ﮔﺬارد. اﻧﻘﻼب ﺻﻨﻌﺘﯽ دو ﻗﺮن ﻃﻮل ﮐﺸﯿﺪ ﺗﺎ ﺑﻪ دﯾﮕﺮ ﻧﻘﺎط ﮔﺴﺘﺮش ﯾﺎﺑﺪ، اﻣﺎ اﻧﻘﻼب ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﮐﻤﺘﺮ از دو دﻫﻪ در ﺳﺮاﺳﺮ ﺟﻬﺎن ﮔﺴﺘﺮش ﯾﺎﻓﺖ .

ج) اﻧﻌﻄﺎف ﭘﺬﯾﺮي

در ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﻧﻪ ﺗﻨﻬﺎ ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺑﺮﮔﺸﺖ ﭘﺬﯾﺮ ﻫﺴﺘﻨﺪ، ﺑﻠﮑﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ و ﻧﻬﺎدﻫﺎ را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﺎ آراﯾﺶ ﻣﺠﺪد اﺟﺰاي آﻧﻬﺎ اﺻﻼح و ﺣﺘﯽ ﺑﻄﻮر اﺳﺎﺳﯽ ﺗﻐﯿﯿﺮداد. ﻧﺘﯿﺠﻪ اﯾﻦ وﯾﮋﮔﯽ ﭘﯿﺪاﯾﺶ ﺟﺎﻣﻌﻪ اي اﺳﺖ ﮐﻪ وﺟﻪ ﺑﺎرز ان ﺗﻐﯿﯿﺮ داﯾﻢ اﺳﺖ.

د) ﻫﻤﮕﺮاﯾﯽ ﻓﺰاﯾﻨﺪه

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت از ﯾﮏ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﻨﺴﺠﻢ ﺑﻪ ﺷﮑﻞ ﻓﺰاﯾﻨﺪه ﻫﻤﮕﺮاﯾﯽ دارد. اﯾﻦ وﯾﮋﮔﯽ ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪﮐﻪ ﻧﻤﯽ ﺗﻮان ﯾﮏ ﺟﺰء را ﺑﺪون اﺟﺰاي آن دﯾﮕﺮ ﻣﺘﺼﻮر ﺷﺪ (ﮐﺎﺳﺘﻠﻮﻣﺎﻧﻮﯾﻞ،.(2003

-4-3-3-2ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﭼﯿﺴﺖ؟

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ در واﻗﻊ اﻃﻼﻋﺎت را ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮرﻫﺎي ﺧﺎﺻﯽ ﺟﻤﻊ آوري، ﭘﺮدازش، ذﺧﯿﺮه، ﺗﺠﺰﯾﻪ وﺗﺤﻠﯿﻞ و اﻧﺘﻘﺎل ﻣﯽ دﻫﻨﺪ. ﻫﻤﺎﻧﻨﺪ ﻫﺮ ﺳﯿﺴﺘﻤﯽ، ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ در ﺑﺮﮔﯿﺮﻧﺪه داده ﻫﺎ و ﺳﺘﺎده ﻫﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ داده ﻫﺎ را ﭘﺮدازش ﻧﻤﻮده و ﺳﺘﺎده ﻫﺎي ﻗﺎﺑﻞ اﺳﺘﻔﺎده اي ﺑﺮاي ﮐﺎرﺑﺮان اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ .

51

ﯾﮏ ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﯾﮏ ﺗﺮﮐﯿﺐ ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﺷﺪه (ﻣﻨﻈﻢ) از اﻓﺮاد، ﺳﺨﺖ اﻓﺰار، ﻧﺮم اﻓﺰار، ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎي ارﺗﺒﺎﻃﯽ و ﻣﻨﺎﺑﻊ دادﻫﺎي اﺳﺖ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت را ﺟﻤﻊ آوري، اﻧﺘﻘﺎل وﺗﻮزﯾﻊ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ (اوﺑﺮﯾﻦ،.(2008

اﺻﻮﻻ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻗﻠﺐ اﮐﺜﺮ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ، ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ داده ﻫﺎ را ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر اﯾﺠﺎد اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮاي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪﮔﺎن ﭘﺮدازش و ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﮐﻤﮑﯽ ﮐﻨﺪ ﺗﺎ ﺑﯿﻦ ﻧﺘﺎﯾﺞ ارﺗﺒﺎط ﺑﺮﻗﺮارﮐﻨﻨﺪ (ﺗﻬﺮاﻧﯽ وﺗﺪوﯾﻦ،.(1380

-5-3-3-2ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر اﻧﺠﺎم ﺑﺨﺸﯽ ﯾﺎ ﺗﻤﺎم وﻇﺎﯾﻒ ﺧﻮد از ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ اﺳﺘﻔﺎده ﻣﯽ ﮐﻨﺪ، ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ ﻣﺤﻮر ﻣﯽ ﻧﺎﻣﻨﺪ .

اﺟﺰاي ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز :

-ﺳﺨﺖ اﻓﺰار: ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از اﺑﺰار از ﻗﺒﯿﻞ ﭘﺮدازﺷﮕﺮ، ﻣﺎﻧﯿﺘﻮر، ﺻﻔﺤﻪ ﮐﻠﯿﺪ وﭘﺮﯾﻨﺘﺮ و...

ﻧﺮم اﻓﺰار: ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎ ﮐﻪ ﺳﺨﺖ اﻓﺰار را ﻗﺎدر ﺑﻪ ﭘﺮدازش اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ .

-ﭘﺎﯾﮕﺎه داده: ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از ﻓﺎﯾﻞ ﻫﺎي ﻣﺮﺗﺒﻂ، ارﺗﺒﺎﻃﺎت و ﻏﯿﺮه ﮐﻪ داده ﻫﺎ را ذﺧﯿﺮه ﻧﻤﻮده و ﺑﯿﻦ اﻧﻬﺎ ارﺗﺒﺎط ﺑﺮﻗﺮار ﻣﯽ ﮐﻨﺪ.

-ﺷﺒﮑﻪ : ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﺳﯿﻤﯽ ﮐﻪ ﺑﯿﻦ ﻣﻨﺎﺑﻊ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ اﯾﺠﺎد اﺷﺘﺮاك ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

روﯾﻪ ﻫﺎ: ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ اي از ﻗﻮاﻋﺪ ﮐﻪ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﺗﺮﺗﯿﺐ اﺟﺰاي ﻓﻮق را ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ﭘﺮدازش اﻃﻼﻋﺎت و اﯾﺠﺎد ﺳﺘﺎده ﻣﻄﻠﻮﺑﺴﺖ ﻣﺸﺨﺺ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

اﻓﺮاد: اﺷﺨﺎﺻﯽ ﮐﻪ ﺑﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﮐﺎر ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﯾﺎ از ﺳﺘﺎده ﻫﺎي آن ﻣﻨﺘﻔﻊ ﻣﯽ ﮔﺮدﻧﺪ (ﺗﻮرﺑﺎن، .(2006

52

-6-3-3-2ﺗﻔﺎوﺗﻬﺎي ﺑﯿﻦ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت وﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ واﻃﻼﻋﺎت

اﻃﻼﻋﺎت ﺑﯽ اﻓﺮاد و ﮔﺮوﻫﻬﺎ در ﯾﮏ ﻣﺤﯿﻂ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ در ﺣﺎﻟﺖ ﺑﺎدﻟﻮ ﮔﺮدش ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ در واﻗﻊ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﻨﺎﺑﻊ ﻣﻬﻤﯽ ﺗﻠﻘﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ ﺑﻮﺳﯿﻠﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻋﺎﻣﻞ اﺻﻠﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺎﻋﺚ ﺗﺴﻬﯿﻞ رد و ﺑﺪل ﺷﺪن ﺑﯿﻦ اﻃﻼﻋﺎت ﺑﯿﻦ ﻣﺤﯿﻂ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد (ﮐﻼرك،.(2000

ﺷﮑﻞ :8-2 ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت، ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ واﻃﻼﻋﺎت (ﮐﻼرك،(2000



اﻃﻼﻋﺎت

ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ



ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي

اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ

ﻗﺎدرﻣﯽ ﺳﺎزد



ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي

اﻃﻼﻋﺎت

53

-7-3-3-2اﻧﻮاع ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ اﻟﻒ) ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﭘﺮدازش ﻋﻤﻠﯿﺎت

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﭘﺮدازش اﻃﻼﻋﺎت، ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي روزﻣﺮه ﺳﺎزﻣﺎن را ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ. اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﺑﻪ ﺷﺮﮐﺘﻬﺎ و ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ﺗﺎ ﻋﻤﻠﯿﺎت روﻣﺰه ﺧﻮد را اﺟﺮا و ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺧﻮد را ﮐﻨﺘﺮل ﻧﻤﺎﯾﻨﺪ. ﻧﻤﻮﻧﻪ اي از اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از: ﺳﯿﺴﺘﻢ ﺛﺒﺖ ﺳﻔﺎرﺷﺎت، ﺳﯿﺴﺘﻢ رزر و ﺑﻠﯿﻂ و ... (ﻣﺎرﺗﯿﻦ،.(2005

ﺑﻪ ﻋﺒﺎرت دﯾﮕﺮ ﺳﯿﺴﺘﻤﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ دادﻫﻬﺎ و اﻃﻼﻋﺎت در ﯾﮏ ﻣﻌﺎﻣﻠﻪ ﯾﺎ ﺳﻨﺪ ﺗﺠﺎري را ﺑﻪ ﻃﻮر ﮐﺎﻣﻞ و دﻗﯿﻖ ﭘﺮدازش ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ و ﻧﺘﯿﺠﻪ را ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﺳﯿﺴﺘﻢ ﮐﺎﻣﯿﭙﻮﺗﺮي در اﺳﺮع وﻗﺖ ﺗﺤﻮﯾﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ. اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ در ﯾﺎري رﺳﺎﻧﺪن ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮان و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪﮔﺎن ﺑﺮاي اﺟﺮاي ﺳﺮﯾﻌﺘﺮ و ﻣﻄﻠﻮﺑﺘﺮ اﻣﻮر داراي ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﭘﻨﺞ ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻋﻤﺪه ﮐﺎﻣﯿﭙﻮﺗﺮي ﺑﻪ ﺷﺮح زﯾﺮاﺳﺖ:

-1ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي داده ﻫﺎ اﻃﻼﻋﺎت

-2 ﻣﺤﺎﺳﺒﻪ دﻗﯿﻖ رﯾﺎﺿﯽ وآﻣﺎري اﻃﻼﻋﺎت و اﺳﺘﺨﺮاج ﺳﺮﯾﻊ ﻧﺘﺎﯾﺞ ﮐﻤﯽ آﻧﻬﺎ

-3ﻣﺮﺗﺐ و ﻣﻨﻈﻢ ﻧﻤﻮدن اﻃﻼﻋﺎت

-4ﺗﺠﺰﯾﻪ ﺳﺮﯾﻊ ﻋﻤﻠﯿﺎت و ﺗﻠﺨﯿﺺ اﻃﻼﻋﺎت آﻧﻬﺎ

-5ذﺧﯿﺮه ﮐﺮدن اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز ﺑﺮاي آﯾﻨﺪه (ﻣﻬﺪوي ،.( 1389

ب) ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ

اﯾﻦ ﻧﻮع ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺑﺎ ﺗﻮﻟﯿﺪ ﮔﺰارش اﺗﺨﻼﺻﻪ و ﺳﺎﺧﺘﺎري و ﺑﺎ ﻣﺒﻨﺎﯾﯽ ﻣﻨﻈﻢ و ﺗﮑﺮاري، اﻣﺮ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ را ﺗﺴﯿﻠﻤﯽ ﮐﻨﺪ. MISاز ﻧﻈﺮ ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ از ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي TPS ﯾﮏ ﺳﻄﺢ ﺑﺎﻻﺗﺮ اﺳﺖ ﺑﻪ ﻋﻤﻠﯿﺎت روزﻣﺮه ﻣﺮﺑﻮط ﻧﻤﯽ ﺷﻮد.

54

اﻧﻮاع ﮔﺰارﺷﻬﺎﯾﯽ را ﮐﻪ MIS دراﺧﺘﯿﺎر ﻣﺪﯾﺮان ﻗﺮار ﻣﯽ دﻫﺪ ﺷﺎﻣﻞ ﮔﺰارﺷﺎت ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي،ﮔﺰارﺷﺎت درﺧﻮاﺳﺘﯽ ،ﮔﺰارﺷﺎت ﺗﻔﺼﯿﻠﯽ و ﮔﺰارﺷﺎت ﺧﺎص ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ 390:1998-395)و.(stair

ﻫﺪف از ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﮐﻪ ﮔﺎﻫﯽ ﺑﻪ آن ﺳﯿﺴﺘﻢ ﮔﺰارش دﻫﯽ اﻃﻼﻋﺎت ﻧﯿﺰ ﻣﯽ ﮔﻮﯾﻨﺪ اراﺋﻪ ﺑﺎزﺧﻮر از ﻋﻤﻠﯿﺎت ﺟﺎري و روزﻣﺮه ﺷﺮﮐﺖ ﺑﻪ ﻣﺪﯾﺮ و دﯾﮕﺮ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. اﯾﻦ ﮔﺰارﺷﻬﺎ در ﮐﻨﺘﺮل، ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ و ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺟﺎري ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻧﯿﺎزﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮان ﺳﺎزﻣﺎن و ﯾﺎ ﺑﻌﻀﯽ از واﺣﺪﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎن را ﺑﺮ اﺳﺎس زﻣﯿﻨﻪ ﻫﺎي ﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ﺳﺎزﻣﺎن و ﯾﺎ ﺑﺮ اﺳﺎس ﺳﻄﻮح ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺗﺎﻣﯿﻦ ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ. ﺳﯿﺴﺘﻢ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﮔﺰارﺷﻬﺎﯾﯽ را ﺑﺼﻮرت ﻧﻤﻮدار، ﯾﺎ ﺟﺪول در اﺧﺘﯿﺎر ﮐﺎرﺑﺮان ﻣﺮﺑﻮﻃﻪ ﻗﺮار ﻣﯽ دﻫﺪ(ﺗﻮرﺑﺎﻧﻮاﻧﺪرﺳﻮن،.(2010

ج)ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ﺗﻌﺎﻣﻠﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ، ﻣﻌﻤﻮﻻ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮان رده ﺑﺎﻻي ﺳﺎزﻣﺎن ﻃﺮاﺣﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ DSS ﻏﺎﻟﺒﺎ ﺑﺮاي ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺧﺎﺻﯽ ﺑﮑﺎر ﻣﯽ رود ﮐﻪ ﻣﻮردي ﻫﺴﺘﻨﺪ ﻧﻪ ﺗﮑﺮاري ﻫﺴﺘﻨﺪ ﻧﻪ ﺗﮑﺮاري و روزﻣﺮه، در واﻗﻊ DSS ﺑﺮاي ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻠﯽ ﺑﮑﺎر ﻣﯽ رود ﮐﻪ ﮐﻤﺘﺮ ﺳﺎﺧﺘﺎري ﺑﻮده و ﻣﻨﺤﺼﺮ ﺑﻪ ﻓﺮد ﻫﺴﺘﻨﺪ، در ﺣﺎﻟﯿﮑﻪ MIS و TPS ﺑﺮاي ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻠﯽ ﻣﻨﺎﺳﺐ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺳﺎﺧﺘﺎري ﻫﺴﺘﻨﺪ ﺑﻪ ﻫﻤﯿﻦ دﻟﯿﻞ DSS ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ اﻧﻌﻄﺎف و ﺳﺎزﮔﺎري ﺑﯿﺸﺘﺮي ﺑﺎ ﺗﻐﯿﯿﺮات و ﺷﺮاﯾﻂ ﻣﺨﺘﻠﻒ دارد. در ﺑﺴﯿﺎري از ﻣﻮارد DSS ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي را ﺗﺴﻬﯿﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﺪﻣﺜﻼً.در اﻧﺘﺨﺎب ﯾﮏ راه ﺣﻞ از ﺑﯿﻦ ﭼﻨﺪﯾﻦ راه ﺣﻞ ﺑﻪ ﮐﻤﮏ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪه ﻣﯽ آﯾﺪ . (ﻻودن و ﻻردن،.(1377

وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي DSS

وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎ ﯾﮏ DSS ﻣﻄﻠﻮب ﺑﻪ ﺷﺮح زﯾﺮ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ :

DSS در ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺑﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪه از ﻃﺮﯾﻖ اراﺋﻪ راه ﺣﻞ ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

55

DSS ﺑﺮاي ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﻧﯿﻤﻪ ﺳﺎﺧﺘﺎري و ﺳﺎﺧﺘﻦ ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻃﺮاﺣﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد .

DSS ﻣﺪﻟﻬﺎﯾﯽ ﻫﻤﻪ ﻣﻨﻈﻮره، اﻣﮑﺎﻧﺎت ﺷﺒﯿﻪ ﺳﺎزي و اﺑﺰارﻫﺎي ﺗﺤﻠﯿﻠﮕﺮي را در اﺧﺘﯿﺎر ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪه ﻗﺮار ﻣﯽ دﻫﺪ .

DSS ﺳﯿﺴﺘﻤﯽ اﺳﺖ ﺗﻌﺎﻣﻠﯽ ﮐﻪ ﺑﺪون ﮐﻤﮏ ﮐﺎرﺷﻨﺎﺳﺎن ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻮرد اﺳﺘﻔﺎده ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪه ﻗﺮارﮔﯿﺮد .

DSS ﺑﻪ آﺳﺎﻧﯽ ﺑﺎ ﻧﯿﺎزﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺤﯿﻂ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺳﺎزﮔﺎر ﻣﯽ ﺷﻮد .

DSS ﻣﮑﺎﻧﯿﺴﻤﻬﺎﯾﯽ اراﺋﻪ ﻣﯽ ﮐﻨﺪﮐﻪ ﺳﺮﯾﻌﺎ ﻧﯿﺎزﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪه را ﺗﺎﻣﯿﻦ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

DSS ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ اﻧﻌﻄﺎف ﮐﺎﻓﯽ دارد ﺗﺎ ﺑﺎ ﺳﺒﮑﻬﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﺷﻮد .

DSS ارﺗﺒﺎط ﺑﯿﻦ ﺳﻄﻮح ﻣﺨﺘﻠﻒ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي را ﺗﺴﻬﯿﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ (ﺻﺮاﻓﯽ زاده وﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ ،.(1381

د) ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻤﻬﺎي ﮔﺮوﻫﯽ

ﺗﺎ ﻓﺮا رﺳﯿﺪن دﻫﻪ 1980 ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي، اﻓﺮاد را در ﻧﻈﺮ داﺷﺘﻨﺪ، از اﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺑﺴﯿﺎري از ﮐﺎرﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﮔﺮوﻫﯽ اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﺷﻮد،ﮐﻤﮏ ﺑﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﮔﺮوﻫﯽ ﻧﯿﺰ ﻣﻮرد ﺗﻮﺟﻪ ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺖ. از ﻋﻤﺪه ﮐﺎرﻫﺎي ﮔﺮوﻫﯽ،ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻧﺸﺴﺘﻬﺎ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ ﻧﯿﻤﯽ از وﻗﺖ ﻣﺪﯾﺮان را ﺑﻪ ﺧﻮد اﺧﺘﺼﺎص ﻣﯽ دﻫﺪ (ﻻودن و ﻻردن،. (1377

ﺑﻪ ﻋﺒﺎرت دﯾﮕﺮ GDSS ﺳﯿﺴﺘﻤﯽ ﺗﻌﺎﻣﻠﯽ و ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﻧﯿﻤﻪ ﺳﺎﺧﺘﺎر ﯾﺎﻓﺘﻪ و ﺳﺎﺧﺘﻦ ﯾﺎﻓﺘﻪ را ﺑﻪ وﺳﯿﻠﻪ ﮔﺮوﻫﯽ از ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮﻧﺪﮔﺎن ﺗﺴﻬﯿﻞ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ . اﺟﺰاء ﯾﮏ GDSS ﺷﺎﻣﻞ ﺳﺨﺖ اﻓﺰار، ﻧﺮم اﻓﺰار، اﻧﺴﺎﻧﻬﺎ و روﯾﻪ ﻫﺎﺳﺖ . اﯾﻦ اﺟﺰا ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ﺣﻤﺎﯾﺖ از ﻓﺮاﯾﻨﺪ رﺳﯿﺪه ﺑﻪ ﯾﮏ ﺗﺼﻤﯿﻢ، ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﺷﺪه اﻧﺪ (ﺗﻮرﺑﺎن و ﻣﮑﻠﯿﻦ،.(2002

56

ذ)ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎن ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ اﺟﺮاﯾﯽ

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻧﯿﺎزﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ اﺟﺮاﯾﯽ را ﺗﺎﻣﯿﻦ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ESS. ﺑﺎﻻﺗﺮﯾﻦ ﺳﻄﺢ را از ﻧﻈﺮ ﺗﺮﮐﯿﺐ داده ﻫﺎ دارا ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ESS ﺟﺰء ﺟﺪﯾﺪﺗﺮﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ (ﺻﺮاﻓﯽ زاده وﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ ،.(1381

وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي ﺳﯿﺴﺘﻢ ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ

١. اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﺑﺮا ي ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ ﻃﺮاﺣﯽ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و ﻧﺸﺎن دﻫﻨﺪه 6 ﻫﺪف ﮐﻠﯽ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ .

٢. اﺳﺘﻔﺎده از آن آﺳﺎن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .

٣. ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ازداده ﻫﺎي ﺧﺎرﺟﯽ

٤. اﻣﮑﺎن داﺷﺘﻦ اﻃﻼﻋﺎت دﻗﯿﻖ

٥. اﺛﺮﺑﺨﺸﯽ در ﺷﺮاﯾﻄﯽ ﮐﻪ ﻣﯿﺰان ﻋﺪم اﻃﻤﯿﻨﺎن ﺑﺎﻻ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .

٦. داﺷﺘﻦ ﻧﮕﺎه ﺑﻪ آﯾﻨﺪه (ﻣﻬﺪوي ،.(1389

ر)ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﻮش ﻣﺼﻨﻮﻋﯽ

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﻫﻮش ﻣﺼﻨﻮﻋﯽ ﺗﺸﮑﯿﻞ ﺷﺪه اﻧﺪ از اﻓﺮاد، دﺳﺘﻮراﻟﻌﻤﻞ، ﺳﺨﺖ اﻓﺰا، ﻧﺮم اﻓﺰار، داده ﻫﺎ و داﻧﺶ اﺳﺘﻔﺎده از ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي و ﻣﺎﺷﯿﻨﻬﺎﯾﯽ ﮐﻪ وﯾﺰﮔﯽ ﺳﻮدﻣﻨﺪ ﺑﻮدن را دارﻧﺪ. ﻫﺪف از ﻃﺮاﺣﯽ اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ، اﯾﻦ ﻧﯿﺴﺖ ﮐﻪ در ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي،ﮐﺎﻣﻼًﺟﺎﯾﮕﺰﯾﻦ اﻧﺴﺎن ﺷﻮد ﺑﻠﮑﻪ اﺟﺮاي ﯾﮑﺴﺮي وﻇﺎﯾﻒ ﺗﮑﺮاري اﺳﺖ ﮐﻪ دﻗﯿﻘﺎ ﻣﺸﺨﺺ و ﺗﻌﺮﯾﻒ ﺷﺪه اﻧﺪ (ﺳﺘﯿﺮ،.(2008 از ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﺷﺎﺧﺼﻬﺎي ﻫﻮش ﻣﺼﻨﻮﻋﯽ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز : ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﺧﺒﺮه، ﭘﺮدازش زﺑﺎن ﻃﺒﯿﻌﯽ، روﺑﻮﺗﯿﮑﻬﺎ، ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي اﺗﻮﻣﺎﺗﯿﮏ، ﻣﻨﻄﻖ ﻓﺎزي، ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎي ﻋﺼﺒﯽ، دﯾﺪﮔﺎه ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ، ﮐﻪ در اداﻣﻪ ﺑﻪ ﺗﻌﺮﯾﻒ ﯾﮑﯽ از ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ آﻧﻬﺎ ﯾﻌﻨﯽ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﺧﺒﺮه ﻣﯽ ﭘﺮدازﯾﻢ .

ز)ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﺧﺒﺮه ﯾﺎ ﻫﻮﺷﻤﻨﺪ

57

ﺳﯿﺴﺘﻢ ﺧﺒﺮه ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ داﻧﺶ ﮔﺮاﯾﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﮐﻪ ﺑﺮﭘﺎﯾﻪ ﮐﺴﺐ داﻧﺶ و ﺗﺠﺮﺑﻪ اﻧﺴﺎﻧﯽ در داﻣﻨﻪ ﻫﺎي ﻣﺤﺪود ﺑﻪ ﺣﻞ ﻣﺴﺌﻠﻪ ﻣﺸﺨﺺ ﻣﯽ ﭘﺮدازد. ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﻮﺷﻤﻨﺪ از ﺗﮑﻨﯿﮏ ﻫﺎﯾﯽ ﺑﻬﺮه ﻣﯽ ﮔﯿﺮد ﮐﻪ ﺑﺮاي اراﺋﻪ ﺗﻮﺻﯿﻪ و ﭘﯿﺸﻨﻬﺎد ﯾﺎ ﺗﺸﺨﯿﺺ ﻣﺴﺎﺋﻞ، داراي اﺳﺘﺪﻻل ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. ﺑﺮاي اﯾﻨﮑﺎر ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﻮﺷﻤﻨﺪ ﺑﺎ ﻃﺮح ﺳﻮاﻻﺗﯽ داده ﻫﺎي درﯾﺎﻓﺘﯽ را ﺑﺮاﺳﺎس ﯾﮏ ﭘﺎﯾﮕﺎه داﻧﺶ ﭘﺮدازش ﻣﯽ ﮐﻨﺪ (ﻻودن و ﻻردن،.(1377

ﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي ﻣﺜﺒﺖ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي ﺧﺒﺮه ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از:

.1ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﺴﺎﺋﻞ را ﺣﻞ و ﯾﺎ در ﺣﻞ آن ﯾﺎري دﻫﺪ .

1. ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﭘﯿﭽﯿﺪه ﺑﺎ اﻋﺘﺒﺎر و ﺳﺎزﮔﺎري ﺗﻤﺎم
2. ﯾﮏ ﻣﺮﮐﺰ اﺳﺘﺎﻧﺪارد و آﺳﺎن ﺑﺮي دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .
3. ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ اﺑﺰاري ﺑﺮاي آﻣﻮزش ﮐﺎرآﻣﻮزان ﻣﺒﺘﺪي ﺑﺎﺷﺪ .

ﺟﻨﺒﻪ ﻫﺎي ﻣﻨﻔﯽ اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از :

-1ﺣﻞ ﮐﻨﻨﺪه ﻣﺸﮑﻼت ﮐﻠﯽ وﻋﻤﻮﻣﯽ ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ .

-2 ﺑﺮاي ﺣﻞ ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺧﯿﻠﯽ ﭘﯿﭽﯿﺪه و ﻣﺸﮑﻞ ﻣﻨﺎﺳﺐ ﻧﯿﺴﺘﻨﺪ .

-3ﻋﻤﻮﻣﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﻓﺮاﮔﯿﺮي ﻧﺪارﻧﺪ .

-4 ﺑﺴﺘﮕﯽ ﺑﻪ داﻧﺶ ﮔﺮﻓﺘﻪ ﺷﺪه از ﻓﺮد ﺧﺒﺮه دارد (ﺗﻬﺮاﻧﯽ وﺗﺪوﯾﻦ،.(1383

58

وﯾﮋﮔﯽ ﻫﺎي ES

.1ﺣﺠﻢ وﺳﯿﻌﯽ از اﻃﻼﻋﺎت ﮐﻪ ﻓﺮاﮔﯿﺮي آن ﺑﺮاي اﻧﺴﺎن ﭼﻨﺪﯾﻦ ﺳﺎل ﯾﺎ ﺣﺘﯽ ﭼﻨﺪﯾﻦ دﻫﻪ ﻃﻮل ﻣﯽ ﮐﺸﺪ را ﺑﻪ ﺻﻮرت رﻣﺰ در ﻣﯽ آورد .

.2داﻧﺶ را در ﺷﮑﻞ ﻗﺎﻋﺪه ﻫﺎ و ﭼﺎرﭼﻮﺑﻬﺎ ﺑﮑﺎر ﻣﯽ ﮔﯿﺮد .

1. ﺑﺎ اﻧﺴﺎن در ﺗﻌﺎﻣﻞ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .
2. در ﯾﮏ زﻣﺎن ﭼﻨﺪﯾﻦ ﻓﺮض را در ﻧﻈﺮﻣﯽ ﮔﯿﺮد . (ﻻودن و ﻻردن،.(1377

س)ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه اداري

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي OAS ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﻣﮑﺎﺗﺒﺎت اداري را ﺑﻪ ﺻﻮرت ﮐﺘﺒﯽ، ﺷﻔﺎﻫﯽ ﯾﺎ وﯾﺪﺋﻮﯾﯽ اﯾﺠﺎد ﻧﻤﻮده، ﭘﺲ از ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي، اﺻﻼح و ﻧﻤﺎﯾﺶ، آﻧﻬﺎ را اﻧﺘﻘﺎل ﻣﯽ دﻫﻨﺪ .

دﻓﺘﺮ ﯾﺎ Office ﺑﻪ ﻣﻌﻨﺎي ﻣﺤﻠﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻋﺪه اي از ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﮔﺮد ﻫﻢ ﻣﯽ آﯾﻨﺪ ﺗﺎ ﻧﻮع ﺧﺎﺻﯽ از ﮐﺎر را اﻧﺠﺎم دﻫﻨﺪ و اداره ﯾﺎ ﻣﺤﻞ ﮐﺎر ﺗﺎﺑﻊ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﯾﺎ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ. ﻣﯿﺮ ﺗﺎرﯾﺨﭽﻪ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي را در اﻣﻮر دﻓﺘﺮي ﺑﻪ ﺷﺮح زﯾﺮ ﺧﻼﺻﻪ ﻧﻤﻮده اﺳﺖ :

دﻫﻪ :1870 ﭘﯿﺪاﯾﺶ ﻣﺎﺷﯿﻦ ﺗﺤﺮﯾﺮ، ﺳﺮﻋﺖ اﻧﺘﻘﺎل ﭘﯿﺎم را اﻓﺰاﯾﺶ داد اﻣﺎ ﺗﻬﯿﻪ ﻧﺴﺦ ﻫﻤﻮاره ﺑﺎ ﻣﺸﮑﻞ روﺑﺮو ﺑﻮد.

دﻫﻪ :1920 ﺑﺎ اﺧﺘﺮاع ﺗﻠﻔﻦ، ارﺗﺒﺎﻃﺎت ﻣﺤﻠﯽ و ﺑﯿﻦ اﻟﻤﻠﻠﯽ ﺑﻪ ﺻﻮرت آﻧﯽ و ﻓﻮري وارد ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺟﺪﯾﺪي ﻣﯽ ﺷﻮد . در واﻗﻊ اﯾﻦ دﻫﻪ ﺷﺮوع ﻣﺨﺎﺑﺮات اﺳﺖ .

دﻫﻪ :1930 اﺳﺘﻔﺎده از ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻋﻠﻤﯽ ﺑﺮاي ﺗﺤﻠﯿﻞ و اﺻﻼح اﻣﻮر اداري ﺑﻪ ﺷﮑﻞ ﻣﻨﻄﻘﯽ ﮐﻪ در واﻗﻊ ﺷﮑﻞ اﺑﺘﺪاﯾﯽ ﺑﺮاي ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ اﺳﺖ، ﻣﻄﺮح ﮔﺮدﯾﺪ .

59

دﻫﻪ :1940 ﺗﮑﻨﯿﮑﻬﺎي رﯾﺎﺿﯽ در ﺧﻼل ﺟﻨﮓ ﺟﻬﺎﻧﯽ دوم ﺑﺮاي ﻓﺮآﯾﻨﺪﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي اﺑﺪاع ﺷﺪ.

دﻫﻪ :1950 ﺳﺎﺧﺖ ﻣﺎﺷﯿﻦ ﻓﺘﻮﮐﭙﯽ ﺑﺮاي ﺗﻮﻟﯿﺪ ﻣﺴﺘﻨﺪات ارزان و ﺳﺮﯾﻊ و ﻧﯿﺰ اﺳﺘﻔﺎده ﻣﺤﺪود از ﭘﺮدازش ﺑﺎ ﺣﺠﻢ وﺳﯿﻊ را ﺳﺮﻋﺖ ﺑﺨﺸﯿﺪ .

دﻫﻪ :1960 ﻇﻬﻮرMIS زﻣﯿﻨﻪ را ﺑﺮاي ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه ﮐﺮدن اﻣﻮر دﻓﺘﺮي ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ.

دﻫﻪ :1970 ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎي ﻣﺨﺎﺑﺮاﺗﯽ، ارﺗﺒﺎط از راه دور، ارﺗﺒﺎط ﺑﯿﻦ دو ﺳﯿﺴﺘﻢ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ را ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ و ﺑﺎ ﭘﯿﺪاﯾﺶ

PC ﮔﺮاﯾﺶ ﺑﺮاي اﻧﺠﺎم ﻋﻤﻠﯿﺎت ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮي ﺗﻮﺳﻂ اﺷﺨﺎص ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﺷﻮد. زﻣﯿﻨﻪ را ﺑﺮاي ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه ﻧﻤﻮدن اﻣﻮر اداري ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﺷﻮد .

دﻫﻪ:1980 ﺑﺎ ﺑﻮﺟﻮد آﻣﺪن ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه اداري داده ﻫﺎ ﺑﺼﻮرت ﻣﺘﻦ و ﺗﺼﻮﯾﺮ ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﺗﺮﮐﯿﺐ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و ﺑﺎ اﺧﺘﺮاع ﺳﺨﺖ اﻓﺰار و ﺑﺴﺘﻪ ﻫﺎي ﻧﺮم اﻓﺰاري ﭼﻨﺪ ﻣﻨﻈﻮره اﻣﮑﺎن اراﺋﻪ ﺧﺪﻣﺎت ﻣﺨﺎﺑﺮاﺗﯽ اﯾﺠﺎد ﻣﯽ ﺷﻮد.

دﻫﻪ :1990ﺗﻮﺳﻌﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﭼﻨﺪ رﺳﺎﻧﻪ اي و ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ در ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﻋﺎﻣﻞ ﮐﺎرﺑﺮ آﺷﻨﺎ ﻗﺪرت ﮐﺎر در ﺷﺒﮑﻪ و ﺳﺎزﮔﺎري ﺑﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻋﺎﻣﻞ ﺷﺒﮑﻪ را اﻓﺰاﯾﺶ ﻣﯽ دﻫﺪ .

دﻫﻪ :2000 در زﻣﯿﻨﻪ ﮐﺎر ﮔﺮوﻫﯽ ﺑﺎ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ و ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎي ﮔﺮوﻫﯽ ﯾﺎ ﮔﺮوه اﻓﺰار ﭘﯿﺸﺮﻓﺘﻬﺎي ﻣﻬﻤﯽ ﺻﻮرت ﮔﺮﻓﺖ. ﻻزﻣﻪ ﻣﮑﺎﻧﯿﺰه ﻧﻤﻮدن اﻣﻮر اداري، اﺳﺘﻔﺎده از ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ، اﺑﺰارﻫﺎي اداري و ﻓﻨﺂوري ﻣﺨﺎﺑﺮاﺗﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. ﺑﺎ اﯾﻦ دﯾﺪﮔﺎه ﮐﻪ از اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ وﺳﯿﻠﻪ و ﻣﻨﺒﻊ ﺟﺎﻣﻊ اراﺋﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ، ﭼﻬﺎر ﻋﻨﺼﺮ ﻣﺨﺎﺑﺮاﺗﯽ ﯾﻌﻨﯽ داده ﻫﺎ، ﻣﺘﻦ، ﺗﺼﻮﯾﺮ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻄﻮر ﺟﺎﻣﻊ در ﺳﯿﺘﻢ ﻫﺎي ﭼﻨﺪ رﺳﺎﻧﻪ اي ﻗﺎﺑﻞ اﺳﺘﻔﺎده ﺑﺎﺷﻨﺪ.

ﮐﺎر ﮔﺮوﻫﯽ و ﺟﻤﻌﯽ ﺑﺎ ﮐﺎﻣﭙﯿﻮﺗﺮ و ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻧﺮم اﻓﺰار روﺷﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺮاي آن ﮐﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ در ﯾﮏ ﻣﺤﯿﻂ ﺑﻪ ﭘﺮدازش و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﺳﻨﺎد ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺑﻪ ﻣﻮﻗﻊ ﺑﭙﺮدازﻧﺪ. ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﮐﺎرﺑﺮدي ﮔﺮوﻫﯽ ﻣﺎﻧﻨﺪ ﮐﺎرﺑﺮﮔﻬﺎي ﭼﻨﺪ ﮐﺎرﺑﺮ و

60

ﮐﺎر ﭘﺮدازﻫﺎ و ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﮔﺮوه اﻓﺰار داراي اﻣﮑﺎﻧﺎﺗﯽ ﺑﺮاي ارﺗﺒﺎﻃﺎت واﻗﻌﯽ ﻣﺎﻧﻨﺪ ﺗﺎﺑﻠﻮي اﻋﻼﻧﺎت ﻋﻤﻮﻣﯽ و ﭘﺴﺖ اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ (ﺻﺮاﻓﯽ زاده و ﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ ، .(1381

-8-3-3-2ﺗﺎﺛﯿﺮات ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ

ﺑﺎ ﻇﻬﻮر و ﺣﻀﻮر IS/IT در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺷﺎﻫﺪ اﯾﺠﺎد دﮔﺮﮔﻮﻧﯽ در ﮐﺎرﻫﺎ، ﻣﻬﺎرت و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ و ﺳﺎزﻣﺎن ﺧﻮاﻫﯿﻢ ﺑﻮد. در اداﻣﻪ اﯾﻦ ﺑﺨﺶ دﯾﺪﮔﺎه ﻫﺎي ﻣﺨﺘﻠﻒ در ﻣﻮرد ﺗﺎﺛﯿﺮات ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ IS/IT ﻣﻮرد ﺑﺮرﺳﯽ ﻗﺮارﺧﻮاﻫﺪﮔﺮﻓﺖ .

اﻟﻒ)ﮐﺎرﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ

ﮐﺸﻮرﻫﺎي ﭘﯿﺸﺮﻓﺘﻪ ﮐﻨﻮﻧﯽ از آﻏﺎز ﺳﺪه ﺑﯿﺴﺘﻢ ﻣﯿﻼدي ﺑﻪ اﻗﺘﺼﺎد ﺧﻮد ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ ﮐﺸﺎورزي و ﺻﻨﻌﺖ ﭘﺸﺖ ﮐﺮده و ﺑﻪ اﻗﺘﺼﺎدي ﺑﺮ ﭘﺎﯾﻪ ﺧﺪﻣﺎت و اﻃﻼﻋﺎت روي آورده اﻧﺪ . ﭼﻬﺎر ﻋﺎﻣﻞ در اﯾﻦ دﮔﺮﮔﻮﻧﯽ اﺛﺮ داﺷﺘﻪ اﻧﺪ :

اﻟﻒ: اﻧﺘﻘﺎل ﮔﺴﺘﺮده ﺻﻨﺎﯾﻊ ﺗﻮﻟﯿﺪي ﺑﻪ ﮐﺸﻮرﻫﺎي آﺳﯿﺎﯾﯽ و دﯾﮕﺮ ﻧﻘﺎط در ﺣﺎل ﺗﻮﺳﻌﻪ .

ب: ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﭘﺮﺷﺘﺎب ﻓﺮآورده ﻫﺎي داﻧﺶ ﺑﺮ، ﻓﺮآورده ﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺑﺮاي ﺳﺎﺧﺖ ﺑﻪ ﺣﺠﻢ ﮔﺴﺘﺮده اي از داﻧﺶ و اﻃﻼﻋﺎت ﻧﯿﺎزﻣﻨﺪﻧﺪ .

ج: در ﺑﺨﺶ ﮐﺎرﻫﺎي ﯾﺪي ﺟﺎي ﺑﺮاي ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﺮﻫﯿﺨﺘﻪ و داﻧﺶ آﻣﻮﺧﺘﻪ ﺑﺎز ﺷﺪه اﺳﺖ . در واﻗﻊ روﻧﺪ ﮐﺎر ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﺷﺪه اﺳﺖ ﮐﻪ ﺑﺮاي اﻧﺠﺎم ﮐﺎرﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ درﮔﺬﺷﺘﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﯾﺪي و ﺑﺎ ﺻﺮف ﻧﯿﺮو اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﺷﺪ ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﻓﮑﺮ و اﻧﺪﯾﺸﻪ اﺳﺖ.

د: ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي ﻧﻮﯾﻨﯽ ﺑﻮﺟﻮد آﻣﺪه اﻧﺪ ﮐﻪ ﺑﯿﺎن آﻧﻬﺎ ﺑﺮﮐﺎرﻫﺎي داﻧﺶ ﺑﺮ اﺳﺖ. در واﻗﻊ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي اﻣﺮوزي ﺑﺎ ﺷﺘﺎب ﺑﻪ ﺳﻤﺖ و ﺳﻮﯾﯽ ﻣﯽ روﻧﺪ ﮐﻪ در آﻧﻬﺎ داﻧﺶ و اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﻮاد اوﻟﯿﻪ ﮐﺎرﻫﺎ ﻣﺤﺴﻮب ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ. اﻣﺮوزه ﺑﺎ ﻇﻬﻮر

IS/IT در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ، ﮐﺎرﻫﺎ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﻓﺮآﯾﻨﺪي اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﺷﻮد (ﻻود ن و ﻻردن،.(1377

61

ب) ﺗﻐﯿﯿﺮ در ﻧﻘﺶ اﻓﺮاد

ﺑﺎ ﺗﻮزﯾﻊ اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎن، ﻫﺮ ﯾﮏ از اﻓﺮاد داراي اﺧﺘﯿﺎراﺗﯽ ﻣﯽ ﮔﺮدﻧﺪ ﮐﻪ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي آن اﺧﺘﯿﺎرات ﺑﻪ اداره ﮐﺎرﻫﺎي ﺧﻮد ﺑﭙﺮدازﻧﺪ. در واﻗﻊ ﺑﻪ ﺟﺎي ﮐﻨﺘﺮل اﻓﺮاد از ﺳﻮي ﺳﻄﻮح ﺑﺎﻻي ﺳﺎزﻣﺎن، ﮐﻨﺘﺮل در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎن ﮔﺴﺘﺮده ﺧﻮاﻫﺪ ﺷﺪ. داﺷﺘﻦ اﺧﺘﯿﺎر، ﻻزﻣﻪ ﮐﺎر در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي ﻧﻮﯾﻦ اﺳﺖ. اﻓﺮاد در ﻣﺮزﻫﺎي ﭘﺬﯾﺮﻓﺘﻪ ﺷﺪه ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﺎﻧﻨﺪ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻫﺪف ﻫﺎي ﺑﻬﺮه وري، ﻣﻌﯿﺎرﻫﺎي ﮐﯿﻔﯿﺖ و... درﺑﺎره زﻣﺎن و ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ اﻧﺠﺎم ﮐﺎرﻫﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﮕﯿﺮﻧﺪ. (ﻫﻤﺮ،.(1387

ج)ﺑﺪﺳﺖ آوردن ﺗﻮان ﭘﯿﺸﺒﯿﻨﯽ در ﺳﺎزﻣﺎن

ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از IS/IT ﻣﯿﺘﻮان ﺑﻪ ﺷﻨﺎﺧﺖ ﻇﺮﻓﯿﺖ ﺑﺎزار ﺑﺮاي ﯾﮏ ﻣﺤﺼﻮل و ﻓﺮﺻﺖ ﺗﺎزه ﭘﺮداﺧﺖ. در ﺳﺎﯾﻪ ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ روز اﻓﺰون ﺻﻨﻌﺖ، ﮐﺎﻻﻫﺎ و ﺧﺪﻣﺎﺗﯽ ﺑﻪ ﺑﺎزار اراﺋﻪ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ ﻗﺒﻼ ﺳﺎﺑﻘﻪ ﻧﺪاﺷﺘﻪ اﻧﺪ و ﺑﺮاي اﯾﻨﮑﻪ ﺑﺪاﻧﯿﻢ آﯾﺎ ﺑﺎزار از اﯾﻦ ﻓﺮآورده ﻫﺎ اﺳﺘﻘﺒﺎل ﺧﻮاﻫﺪﮐﺮد ﯾﺎ ﺧﯿﺮ، ﻧﯿﺎز اﺳﺖ ﺗﺎ ﺑﻪ ﺳﻨﺠﺶ ﺑﺎزار ﭘﺮداﺧﺖ ﮐﻪ اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري ﻫﺎ اﯾﻦ اﻣﮑﺎن را ﺑﺮاي ﻣﺎ ﻓﺮاﻫﻢ ﺧﻮاﻫﺪ ﺳﺎﺧﺖ.

د)درﻫﻢ ﺷﮑﺴﺘﻦ ﺑﺮﺧﯽ از ﻗﻮاﻧﯿﻦ ﮐﻬﻦ در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎن

ﭘﺎره اي از ﻣﻘﺮرات در ﺳﻄﺢ ﺷﺮﮐﺖ ﻫﺎ وﺟﻮد داﺷﺘﻨﺪ ﮐﻪ در واﻗﻊ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﻗﺎﻧﻮن درآﻣﺪه ﺑﻮدﻧﺪ و ﭼﯿﺰي ﺑﻮد ﮐﻪ ﺗﻤﺎﻣﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ و ﮐﺎرﮐﻨﺎن آﻧﻬﺎ را ﭘﺬﯾﺮﻓﺘﻪ ﺑﻮدﻧﺪ و ﻟﯿﮑﻦ ﺑﺎ ﻇﻬﻮر و ﺣﻀﻮر ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ اﯾﻦ ﻗﻮاﻧﯿﻦ ﺗﻐﯿﯿﺮ ﮐﺮده و ﺟﺎي ﺧﻮد را ﺑﻪ ﻗﻮاﻧﯿﻦ ﺟﺪﯾﺪي دادﻧﺪ:

اﻟﻒ- ﻗﺎﻧﻮن ﮐﻬﻦ: اﻃﻼﻋﺎت را ﺗﻨﻬﺎ ﻣﯽ ﺗﻮان از ﯾﮏ ﻣﻨﺒﻊ و ﯾﮏ ﺑﺎر ﺑﺪﺳﺖ آورد.

در ﺳﺎﻟﻬﺎي آﻏﺎزﯾﻦ اﺳﺘﻔﺎده از ﺳﯿﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ و ﺧﺒﺮه در ﺳﻄﺢ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ، ﻣﺘﺨﺼﺼﯿﻦ و اﻓﺮاد ﺧﺒﺮه ﮐﻮﺷﯿﺪﻧﺪ ﺗﺎ ﮐﺎرﻫﺎي ﺧﻮد را از اﯾﻦ ﻃﺮﯾﻖ اﻧﺠﺎم دﻫﻨﺪ و ﺑﻪ ﺧﻮد ﮐﺎر ﮐﺮدن ﮐﺎرﻫﺎ ﭘﺮداﺧﺘﻨﺪ. در واﻗﻊ اﻓﺮاد ﺧﺒﺮه ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﺟﺎي

62

اﯾﻦ ﮐﻪ ﮐﺎرﻫﺎ را ﺑﻪ ﻣﺎﺷﯿﻦ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﺑﺴﭙﺎرﻧﺪ ﮐﻪ اﻓﺮاد ﻏﯿﺮ ﻣﺎﻫﺮ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ آن را اﻧﺠﺎم دﻫﻨﺪ، ﺧﻮد را درﮔﯿﺮ ﻣﺎﺷﯿﻦ ﻫﺎ ﮐﺮدﻧﺪ و ﺳﺎزﻣﺎن را از اﯾﻦ ﻓﺮﺻﺖ ﮐﻪ ﺑﺘﻮاﻧﺪ از ﻧﯿﺮو و ﺗﺠﺮﺑﻪ و ﺧﺒﺮﮔﯽ آﻧﻬﺎ اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﺪ، ﻣﺤﺮوم ﺳﺎﺧﺘﻨﺪ .ﺑﻪ ﮐﻤﮏ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻗﺎﻧﻮن ﺟﺪﯾﺪي ﺷﮑﻞ ﮔﺮﻓﺖ.

ﻗﺎﻧﻮن ﻧﻮﯾﻦ : اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﯽ ﺗﻮان ﻫﻤﺰﻣﺎن و در ﻫﺮ ﺟﺎ ﮐﻪ ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز ﺑﺎﺷﺪ، در اﺧﺘﯿﺎر ﮔﺮﻓﺖ.

ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي اﯾﻦ ﻗﺎﻧﻮن اﻧﺤﺼﺎر اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ درﻫﻢ ﺷﮑﺴﺖ و ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻋﺎدي از ﻋﻬﺪه ﺑﺴﯿﺎري از ﮐﺎرﻫﺎ ﺑﺮ ﻣﯽ آﯾﻨﺪ و دﯾﮕﺮ اﯾﻦ اﺳﺘﻌﺎره ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﻪ ﺳﺎن ﻣﻐﺰ ﻫﺴﺘﻨﺪ را درﻫﻢ ﺷﮑﺴﺖ.

ب- ﻗﺎﻧﻮن ﮐﻬﻦ: ﮐﺴﺐ و ﮐﺎر ﺑﺎﯾﺪ از ﻣﯿﺎن ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ و ﻏﯿﺮﻣﺘﻤﺮﮐﺰ ﺑﻮدن را ﺑﺮﮔﺰﯾﻨﺪ.

ﻗﺎﻧﻮن ﻧﻮﯾﻦ : ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻄﻮر ﻫﻤﺰﻣﺎن از اﻣﺘﯿﺎزﻫﺎي ﺗﻤﺮﮐﺰ و ﻋﺪم ﺗﻤﺮﮐﺰ ﺑﻬﺮه ﮔﯿﺮد .

ج–ﻗﺎﻧﻮن ﮐﻬﻦ : ﻫﻤﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻫﺎ ﺑﺎ ﻣﺪﯾﺮان اﺳﺖ.

درﮔﺬﺷﺘﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﻘﻂ ﺑﺎﯾﺪ ﮐﺎر ﻣﯽ ﮐﺮدﻧﺪ و اﻧﺪﯾﺸﯿﺪن و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺧﺎرج از وﻇﯿﻔﻪ آﻧﻬﺎ ﺑﻮد. ﻫﺰﯾﻨﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي در راس ﻫﺮم ﺳﺎزﻣﺎن اﻣﺮوزه ﺑﺴﯿﺎر زﯾﺎد اﺳﺖ. ﭘﺎﯾﮕﺎﻫﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻧﻮﯾﻦ، اﻣﮑﺎن دﺳﺘﺮﺳﯽ ﺑﻪ آﮔﺎﻫﯽ ﻫﺎﯾﯽ را ﮐﻪ درﮔﺬﺷﺘﻪ وﯾﮋه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺑﻮد، ﺑﺮاي ﻫﻤﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﺮاﻫﻢ ﮐﺮده اﺳﺖ و ﻗﺎﻧﻮن ﺟﺪﯾﺪي ﺷﮑﻞ ﮔﺮﻓﺘﻪ :

ﻗﺎﻧﻮن ﻧﻮﯾﻦ : ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﺑﺨﺸﯽ ازﮐﺎرﻫﻤﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن اﺳﺖ (ﻫﻤﺮ، .(1387

-9-3-3-2ﺗﻌﺎﻣﻞ دو ﺟﺎﻧﺒﻪ ﺳﺎزﻣﺎن و ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

ﺑﺮﺧﯽ ﺳﻮاﻻﺗﯽ ﮐﻪ ﻓﺮآوري ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﻣﺮوزي ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺘﻪ اﺳﺖ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از اﯾﻨﮑﻪ:

آﯾﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ را ﻣﺴﻄﺢ ﺗﺮ ﻧﻤﻮده و از رده ﻫﺎي آن ﺑﮑﺎﻫﻨﺪ؟

آﯾﺎ ﺑﻪ ﯾﺎري آن ﻣﯽ ﺗﻮان از ﺷﻤﺎر ﻣﺪﯾﺮان و ﮐﺎرﻣﻨﺪان دﻓﺘﺮي ﮐﺎﺳﺖ؟

63

آﯾﺎ اﺳﺘﻔﺎده از اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻨﺠﺮ ﺑﻪ ﺗﻤﺮﮐﺰ زداﯾﯽ ﮔﺮدد؟و ...

رواﺑﻂ ﻣﯿﺎن داﻧﺶ ﻓﻨﯽ اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻫﻤﺎﻧﻄﻮرﮐﻪ در ﺷﮑﻞ ﻧﺸﺎن داد ﺷﺪه اﺳﺖ داراي ﺗﺎﺛﯿﺮ دو ﺳﻮﯾﻪ ﺑﺮ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ. ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎت ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﺑﺎ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻫﻤﺮاه ﺷﻮﻧﺪ ﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﻨﺪ اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز ﮔﺮوﻫﯽ ﺧﺎص از اﻋﻀﺎي ﺳﺎزﻣﺎن را ﻓﺮاﻫﻢ ﮐﻨﻨﺪ. از ﺳﻮي دﯾﮕﺮ ﺳﺎزﻣﺎن ﻧﯿﺰ ﺑﺎﯾﺪ از ﺗﺎﺛﯿﺮات اﻃﻼﻋﺎت آﮔﺎه ﺑﻮده و درﻫﺎي ﺧﻮد را ﺑﺮ روي آن ﺑﮕﺸﺎﯾﺪ ﺗﺎ از اﻣﺘﯿﺎزﻫﺎي داﻧﺶ ﻓﻨﯽ ﻧﻮﯾﻦ ﺑﻬﺮه ﻣﻨﺪﮔﺮدد.

ازآﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮاي ﺳﺎزﻣﺎن از اﻫﻤﯿﺖ ﺑﺴﯿﺎر ﺑﺮﺧﻮردار ﺑﻮده وﮐﻠﯿﺪي ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ، ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﺗﻐﯿﯿﺮات در ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت اﻟﺰاﻣﺎ روي ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺧﻮاﻫﺪداﺷﺖ. ﺑﻌﻼوه از آﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﺗﺮﮐﯿﺒﯽ از ﮔﺮوه ﺑﻨﺪي ﻫﺎي ﺳﯿﺎﺳﯽ، اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ، وﻇﯿﻔﻪ اي ﺑﺎ اﻟﮕﻮﻫﺎي ﭘﯿﭽﯿﺪه اي از ﻫﻤﮑﺎري و ﺗﻌﺎﻣﻠﯽ ﻫﺴﺘﻨﺪ، ﺳﺎزﻣﺎن ﻧﯿﺰ ﺑﻪ ﻧﻮﺑﻪ ﺧﻮد ﺑﺮ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﻨﺂوري ﺗﺎﺛﯿﺮﺧﻮاﻫﺪﮔﺬاﺷﺖ (ﮔﯿﺮوﻧﻼ،.( 2006

ﺷﮑﻞ :9-2 ﺗﻌﺎﻣﻞ دوﺟﺎﻧﺒﻪI Tﺳﺎزﻣﺎن



|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | -ﺳﺎﺧﺘﺎروﺳﺎزﻣﺎن |  |  |
| ﺳﺎزﻣﺎن | -روﺷﻬﺎواﺳﺘﺎﻧﺪارﻫﺎي ﺗﻮﻟﯿﺪ |  | ﻓﻨﺂوري |
|  |  | -ﺳﯿﺎﺳﺘﻬﺎ | اﻃﻼﻋﺎت |
|  |  | -ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ |  |  |
|  |  | -ﻣﺤﯿﻂ ﭘﯿﺮاﻣﻮن ﺳﺎزﻣﺎن |  |  |
|  |  |  |  |  |

64

-10-3-3-2ﭼﺎرﭼﻮﺑﻬﺎي ﺑﺮاي اﺳﺘﻔﺎده ازﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

در اﯾﻦ ﻣﻔﻬﻮم ﭼﺎرﭼﻮب ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از درﮔﯿﺮ ﺷﺪن ﺑﺎ روﺷﻬﺎﯾﯽ ﮐﻪ اﻓﺮاد و ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ IT را ﺑﻪ ﮐﺎر ﻣﯽ ﺑﻨﺪﻧﺪ . ﭼﺎرﭼﻮب ﺑﻪ ﻣﺎ ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ﺗﺎ ﺑﻔﻬﻤﯿﻢ ﭼﮕﻮﻧﻪ IT ﺑﻪ اﻓﺮاد در ﻣﺤﯿﻂ ﮐﺎرﯾﺸﺎن ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ .

در واﻗﻊ ﭼﺎرﭼﻮب ﻋﺒﺎرﺗﺴﺖ از ﯾﮏ ﻣﺪل ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ ﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﺎ ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ﺗﺎ IT و IS را ﺑﻔﻬﻤﯿﻢ و در راﺑﻄﻪ ﺑﺎ آن ﺑﺤﺚ ﮐﻨﯿﻢ، ﭼﺎرﭼﻮب روﺷﻬﺎﯾﯽ را ﺑﺮاي ﻣﺎ ﻓﺮاﻫﻢ ﻣﯽ ﮐﻨﺪﺗﺎ ﺑﺘﻮاﻧﯿﻢ اﻓﮑﺎر و داﻧﺴﺘﻪ ﻫﺎﯾﻤﺎن را ﺳﺎزﻣﺎﻧﺪﻫﯽ ﮐﻨﯿﻢ را ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ ﻧﻤﺎﯾﻢ (اوﮐﺎس،.(2010

اﻟﻒ)ﭼﺎرﭼﻮﺑﻬﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﻣﺤﻮر

ﭼﺎرﭼﻮب ﻫﻤﺎﻧﻄﻮر ﮐﻪ ﻣﯽ داﻧﯿﻢ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي داراي ﺳﻪ ﻣﺮﺣﻠﻪ اﺳﺖ، ﺷﻨﺎﺧﺖ، ﻃﺮاﺣﯽ و اﻧﺘﺨﺎب (ﺳﺎﯾﻤﻮن، (1965 وﻟﯽ ﺑﺮﺧﻼف ﻧﻈﺮ ﺳﺎﯾﻤﻮن ﮐﻪ ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﺮ روش ﻫﺎ ﺗﮑﻨﯿﮏ ﻫﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي داﺷﺖ، (اﻧﺘﻮﻧﯽ،(1965 ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﺮ ﻫﺪف ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ ﻫﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي دارد. ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺳﺎﯾﻤﻮن اﻋﺘﻘﺎد دارد ﺑﺮ دو ﻧﻮع ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﺷﺪه و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻧﺸﺪه داﺷﺖ، وﻟﯽ ﺑﺮﺧﻼف اﯾﻦ اﯾﺪه ﺑﺴﯿﺎري از ﻣﺴﺎﺋﻞ ﺑﻨﯿﺎﺑﯿﻦ ﻫﺴﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﮑﺘﻪ ﻧﯿﺰ ﺗﻮﺟﻪ ﮐﻨﯿﻢ. ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﺷﺪه ﺑﻪ ﻃﻮر ﺳﻨﺘﯽ ﺑﻪ وﺳﯿﻠﻪ ﻋﺎدت (ﺗﮑﺮار) اﺗﺨﺎذ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺗﻮﺳﻂ ﻗﻮاﻧﯿﻦ و روﯾﻪ ﻫﺎي ﻣﺸﺨﺺ اﺗﺨﺎذ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﮐﻪ از ﺟﻤﻠﻪ ﻓﻦ و ﻧﺠﺪﯾﺪ ﺑﺮاي ﺣﻞ اﯾﻦ ﻧﻮع ﻣﺴﺎﺋﻞ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز: ﭘﮋوﻫﺶ ﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ،ﺗﺤﻠﯿﻞ رﯾﺎﺿﯽ، ﻣﺪﻟﺴﺎزي و ﺷﺒﯿﻪ ﺳﺎزي. وﻟﯽ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻧﺸﺪه ﻣﯿﻞ ﺑﺴﻮي ﻗﻀﺎوﺗﯽ ﺷﺪن، ﺷﻬﻮدي ﺷﺪن و ﻗﻮاﻧﯿﻦ ﺳﺮاﻧﮕﺸﺘﯽ دارﻧﺪ .

ب)ﭼﺎرﭼﻮب ﺗﺮﮐﯿﺒﯽ

ﯾﮑﯽ از ﻃﺒﻘﻪ ﺑﻨﺪي ﻣﺸﻬﻮر ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﭼﺎرﭼﻮب ﮔﺮي واﺳﮑﺎت ﻣﻮرﺗﻮن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. در اﯾﻦ ﻣﺪل ﻣﻮرﺗﻮن ﺑﯿﺎن ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ﮐﻪ اﺳﺘﻔﺎده از واژه ﻫﺎي ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﺳﺎﺧﺘﺎري و ﻏﯿﺮﺳﺎﺧﺘﺎري ﻣﻨﺎﺳﺒﺘﺮ از واژه ﻫﺎي ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﺷﺪه و ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻧﺸﺪه ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ .

65

در ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﺳﺎﺧﺘﺎري ﯾﺎ ﺳﺎﺧﺖ ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻓﺎزﻫﺎي ﺳﻪ ﮔﺎﻧﻪ (ﺗﺸﺨﯿﺺ، ﻃﺮاﺣﯽ و اﻧﺘﺨﺎبﮐﺎﻣﻼً)ﻣﺸﺨﺺ و ﺳﺎﺧﺖ ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺴﺘﻨﺪ وﻟﯽ در ﺗﺼﻤﯿﻢ ﻫﺎي ﻏﯿﺮ ﺳﺎﺧﺘﺎري ﺗﻤﺎم ﺳﻪ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﻏﯿﺮﺳﺎﺧﺖ ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺴﺘﻨﺪ و ﻫﺮ ﺗﺼﻤﯿﻤﯽ ﮐﻪ ﺑﯿﻦ اﯾﻦ دو ﻃﯿﻒ ﺑﺎﺷﻨﺪ ﻧﯿﻤﻪ ﺳﺎﺧﺘﺎري ﻧﺎﻣﯿﺪه ﻣﯽ ﺷﻮد (ﻣﻮرﺗﻮن وﮔﺮي ،.(2007

ج)ﻣﻌﺮﻓﯽ ﭼﺎرﭼﻮب ﺟﺪﯾﺪ

ﭼﺎرﭼﻮب اراﺋﻪ ﺷﺪه ﺗﻮﺳﻂ ﮔﺮي و اﺳﮑﺎت ﻣﻮرﺗﻮن ﺑﺮاي ﺳﻪ دﻫﻪ ﺗﻮاﻧﺴﺖ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﯾﮏ ﭘﺎراداﯾﻢ ﺑﺎﻗﯽ ﺑﻤﺎﻧﺪ، اﻣﺎ در ﺣﺎل ﺣﺎﺿﺮ ﺑﺎ ﺑﺴﯿﺎري از اﻧﻮاع ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ و ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ ﻧﺴﺒﺖ ﺑﻪ ﻣﻮﻗﻌﯽ ﮐﻪ اﯾﻦ ﭼﺎرﭼﻮب ﻣﻄﺮح ﺷﺪ، روﺑﺮو ﻫﺴﺘﯿﻢ. ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎﯾﯽ را ﮐﻪ اﺧﺮاًﯿﻣﻄﺮح ﻧﻤﻮده اﻧﺪ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺗﻮﺳﻂ اﻓﺮاد، ﮔﺮوه ﻫﺎي ﮐﺎري ﯾﺎ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ اﺳﺘﻔﺎده ﺷﻮد ﯾﺎ ﺣﺘﯽ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﺑﯿﻦ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ ﮐﻪ ﯾﮏ ﯾﺎ ﺑﯿﺶ از ﭼﻨﺪ ﺳﺎزﻣﺎن را ﺑﻪ ﻫﻢ ﻣﺘﺼﻞ ﻣﯽ ﺳﺎزﻧﺪ. ﻣﺪﻟﯽ ﮐﻪ اراﺋﻪ ﺷﺪه اﺳﺖ، ﺷﺮح ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ IT اﻓﺮاد، ﮔﺮوه ﻫﺎي ﮐﺎري، ﺳﺎزﻣﺎن وios ﻫﺎ را ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ. اﻓﺮاد از اﯾﻦ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﮐﻤﮏ ﻣﯽ ﮔﯿﺮﻧﺪ ﺗﺎ وﻇﺎﯾﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﯽ از ﻗﺒﯿﻞ ﻃﺮاﺣﯽ ﺳﺎزﻣﺎن، ﻓﺮﻣﻮﻟﻪ ﮐﺮدن اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﺳﺎزﻣﺎن، ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي و از اﯾﻦ ﻗﺒﯿﻞ وﻇﺎﯾﻒ را اﻧﺠﺎم دﻫﻨﺪ (ﻟﻮﮐﺎس،.(2010

ﺑﺨﺸﻬﺎي ﮐﻠﯿﺪي اﯾﻦ ﭼﺎرﭼﻮب ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز :

.1ﺗﻤﺮﮐﺰ ﺑﺮ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﺟﺰء اﺻﻠﯽ ﻣﻄﺎﻟﻌﻪIT

.2 ﻧﻘﺶIT در ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت و وﻇﺎﯾﻒ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ

.3ﻣﺎﻫﯿﺖ ﺳﺮي ﯾﺎﺑﻨﺪهIT در ﺳﺎزﻣﺎن

-4-3-2ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﺗﺎﺛﯿﺮﻧﻈﺎﻣﻬﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﺑﺮﺳﺎزﻣﺎن

در راﺑﻄﻪ ﺑﺎ ﺗﺎﺛﯿﺮ IT ﺑﺮ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﻣﺨﺘﻠﻔﯽ ﺻﻮرت ﮔﺮﻓﺘﻪ اﺳﺖ و ﻧﻈﺮﯾﺎت ﻣﺨﺘﻠﻔﯽ در اﯾﻦ زﻣﯿﻨﻪ وﺟﻮد دارد ﮐﻪ اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﺎت در ﻗﺎﻟﺐ دو دﺳﺘﻪ ﭘﮋوﻫﺸﮕﺮان اﻗﺘﺼﺎدي وﮔﺮوﻫﯽ دﯾﮕﺮ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي رﻓﺘﺎري ﻫﺴﺘﻨﺪ .

66

-1-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي اﻗﺘﺼﺎدي

اﻟﻒ)ﻧﻈﺮﯾﻪ اﻗﺘﺼﺎدي ﺧﺮد

ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪIT ﯾﮑﯽ از ﻋﻮاﻣﻞ ﺗﻮﻟﯿﺪ ﺑﺸﻤﺎر ﻣﯽ آﯾﺪ ﮐﻪ ﺑﻪ آﺳﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺟﺎﯾﮕﺰﯾﻦ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ و ﻧﯿﺮوي ﮐﺎر ﺷﻮد. ﺑﺎ ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﯿﺮي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ و ﺧﻮد ﮐﺎرﮐﺮدن ﺑﺨﺸﯽ از ﻋﻤﻠﯿﺎت ﮐﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺼﻮرت دﺳﺘﯽ اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﺷﺪ، ﺑﺘﺪرﯾﺞ ﻣﯽ ﺗﻮان از ﻫﺰﯾﻨﻪ و ﺣﺠﻢ ﻧﯿﺮوي اﻧﺴﺎﻧﯽ ﮐﺎﺳﺖ. ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺷﻤﺎر ﻣﺪﯾﺮان و ﮐﺎرﮐﻨﺎن دﻓﺘﺮي ﻧﯿﺰ در ﻧﺘﯿﺠﻪ ﮐﺎرﺑﺮد IT ﮐﺎﻫﺶ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ .

ب) ﻧﻈﺮﯾﻪ دادوﺳﺘﺪ

ﺑﺮ اﺳﺎس اﯾﻦ دﯾﺪﮔﺎه ﺷﺮﮐﺖ ﻫﺎ ﻫﺮ ﭼﻪ را ﮐﻪ از ﺑﺎزار ﺗﻬﯿﻪ ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ ﻫﺰﯾﻨﻪ اﺳﺖ و ﺗﻤﺎﻣﯽ ﺷﺮﮐﺘﻬﺎ ﻣﯽ ﮐﻮﺷﻨﺪ ﺗﺎ از ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻫﺎي ﺧﻮد ﺑﮑﺎﻫﻨﺪ ﻋﻤﺪه ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻫﺎﯾﯽ ﮐﻪ در ﯾﮏ ﺷﺮﮐﺖ وﺟﻮد دارد را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از IT وIS و ﺑﻬﺮه ﮔﯿﺮي آﺳﺎن از ﭘﯿﻤﺎﻧﮑﺎران ﺑﺮون ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﻪ ﺟﺎي ﮐﺎرﺑﺮد ﻣﻨﺎﺑﻊ دروﻧﯽ از ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻫﺎي ﺗﻤﺎس ﺑﺎ ﺑﺎزار و داد و ﺳﺘﺪ ﺑﮑﺎﻫﺪ(دراﮐﺮ،.(2009

ج)ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻧﻤﺎﯾﻨﺪﮔﯽ

ﺑﺮ اﺳﺎس اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﮐﺎرﻓﺮﻣﺎ (ﻣﺎﻟﮏ) ﮔﺮوﻫﯽ ﻧﻤﺎﯾﻨﺪه اﺳﺘﺨﺪام ﻣﯽ ﮐﻨﺪ ﺗﺎ از ﺟﺎﻧﺐ وي ﮐﺎرﻫﺎ را اﻧﺠﺎم دﻫﻨﺪ و ﺑﺮاي اﻧﺠﺎم اﯾﻦ ﮐﺎرﻫﺎ اﺧﺘﯿﺎرات ﻣﺤﺪودي ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﺗﻔﻮﯾﺾ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ، اﯾﻦ ﻋﻤﻞ ﻣﻮﺟﺐ ﭘﯿﺪاﯾﺶ ﻫﺰﯾﻨﻪ اﺟﺮاي ﻧﻤﺎﯾﻨﺪﮔﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد IT ﻫﺰﯾﻨﻪ ﺑﺪﺳﺖ آوردن اﻃﻼﻋﺎت و ﺗﺠﺰﯾﻪ و ﺗﺤﻠﯿﻞ آن را ﮐﺎﻫﺶ داده اﺟﺎزه ﻣﯽ دﻫﺪ ﺗﺎ ﺷﺮﮐﺖ از ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻧﻤﺎﯾﻨﺪﮔﯽ ﺑﮑﺎﻫﺪ (ﻟﻮﯾﯿﺘﻮوﯾﺸﻠﺮ،.(2001

67

-2-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي رﻓﺘﺎري

اﻟﻒ)ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي وﮐﻨﺘﺮل

ﺑﺮ اﺳﺎس اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺑﻨﯿﺎن ﮐﺎر ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي در ﻣﻮﻗﻌﯿﺖ ﻫﺎي ﻧﺎ ﻣﻄﻤﺌﻦ و ﻫﻤﺮاه ﺑﺎ ﺧﻄﺮ در ﭼﺎرﭼﻮب ﻗﯿﺪ و ﺑﻨﺪﻫﺎي ﻣﻨﻄﻘﯽ اﺳﺖ .

ﻣﺪﯾﺮان ﺑﺮاي اﺧﺬ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت ﻣﺘﮑﯽ ﺑﺮ اﻃﻼﻋﺎت ﻫﺴﺘﻨﺪ،ﮔﺮوه زﯾﺎدي از ﻣﺪﯾﺮان ﻣﯿﺎﻧﯽ ﺑﻪ ﺟﻤﻊ آوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﭘﺮدازﻧﺪ و ﺗﺼﻤﯿﻢ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ را ﺑﻪ ﮐﺮاﮐﻨﺎن ﺳﻄﻮح ﭘﺎﯾﯿﻦ ﻣﯽ رﺳﺎﻧﻨﺪ. ﺑﺮ اﺳﺎس اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ IT ﺑﺎ ﮐﺎﻫﺶ ﻫﺰﯾﻨﻪ ﮔﺮدآوري و ﺗﻮزﯾﻊ ﮔﺴﺘﺮه اﻃﻼﻋﺎت ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺳﺎﺧﺘﺎر ﺧﺸﮏ ﺳﺎزﻣﺎن را دﮔﺮﮔﻮن ﺳﺎزد. اﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ را ﺑﯽ واﺳﻄﻪ ﺑﻪ ﮔﺮوه ﻫﺎي ﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ﭘﯿﻮﻧﺪ داده و ﺑﺎﻋﺚ ﺣﺬف ﺳﻄﻮح ﻣﯿﺎﻧﯽ ﺷﻮد .

ﺑﺪون ﻧﻈﺎم اﻃﻼﻋﺎت ﺳﺎﺧﺘﺎر ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﻤﭽﻮن ﻫﺮﻣﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﻫﻤﻪ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻫﺎ در ﺑﺎﻻي آن ﺻﻮرت ﻣﯽ ﮔﯿﺮد. ﺑﺎ وارد ﺷﺪن راﯾﺎﻧﻪ ﻫﺎ ﺑﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ ﮔﺮد آوري اﻃﻼﻋﺎت آﺳﺎﻧﺘﺮ ﺷﺪه و ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﺮودﺳﺖ ﮐﻤﺘﺮ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. در اﯾﻦ ﺻﻮرت ﺳﺎﺧﺘﺎر ﺑﺼﻮرت ﺣﺮﻓﺘﯽ واروﻧﻪ درآﻣﺪه و ﺑﺎ ﮔﺬﺷﺖ زﻣﺎن و ﮔﺴﺘﺮش ITﺳﺎﺧﺘﺎر ﺷﮑﻞ ﻟﻮزي ﺑﻪ ﺧﻮد ﻣﯽ ﮔﯿﺮد و اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﭘﯿﻮﺳﺘﻪ از ﻫﺮ ﺳﻮ ﮔﺮدآوري و ﺗﻮزﯾﻊ ﻣﯽ ﺷﺪ (ﻣﺎﻟﻮن،.(2007



ﺳﺎﺧﺘﺎر ﭘﺲ از ﻧﻬﺎدﯾﻨﻪ ﺷﺪنIT ﺳﺎﺧﺘﺎر ﭘﺲ از ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي IT ﺳﺎﺧﺘﺎر ﻗﺒﻞ از ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮيIT

ﺷﮑﻞ 10-2ﺳﺎﺧﺘﺎر ﻗﺒﻞ از و ﺑﻌﺪ از ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت

68

-3-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺟﺎﻣﻌﻪ ﺷﻨﺎﺧﺘﯽ، ﭘﺎﯾﺪاري ﺷﯿﻮه ﻫﺎ

اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺑﺮ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ اﻧﺴﺎن ﻫﺎ و ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ در ﻣﻬﺎر IT ﺗﺎﮐﯿﺪ دارد. ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ اﯾﻦ ﺳﺎزﻣﺎن آن دﺳﺘﻪ از داﻧﺶ را ﻣﯽ ﭘﺬﯾﺮد ﮐﻪ ﻣﺘﻨﺎﺳﺐ ﺑﺎ ﻣﻨﺎﻓﻊ و ﻗﺪرت زﯾﺮ ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ ﻫﺎ، ﺑﺨﺶ ﻫﺎ و ﻣﺪﯾﺮان ﺑﺎﺷﺪ. در واﻗﻊ ﮔﺰﯾﻨﺶ ﺑﺮﻗﺮاري ﻗﺪرت ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ ﯾﺎ ﻏﯿﺮﻣﺘﻤﺮﮐﺰ در دﺳﺖ ﺳﺎزﻣﺎن اﺳﺖ .

-4-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻓﺮاﺻﻨﻌﺘﯽ ﺳﺎﺧﺘﺎر داﻧﺸﮕﺮا

ﻃﺒﻖ اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﮔﺬار ﺑﻪ ﺟﺎﻣﻌﻪ ﻓﺮاﺻﻨﻌﺘﯽ ﺑﺎ ﺧﻮد دﮔﺮﮔﻮﻧﯽ ﻫﺎي ﺑﻨﯿﺎدﯾﻦ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ وﺟﻮدآورده اﺳﺖ . اﺧﺘﯿﺎر ﺑﺠﺎي ﺗﮑﯿﻪ ﺑﺮ ﺳﻤﺖ (ﻣﻘﺎم) ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ، ﺑﺮﻣﺒﻨﺎي داﻧﺶ و ﻣﯿﻞ ﺑﻪ ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ اﺳﺘﻮار ﻣﯽ ﮔﺮدد. ﺷﮑﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﺴﻄﺢ ﺗﺮ ﻣﯽ ﺷﻮد. زﯾﺮا ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻓﺮﻫﯿﺨﺘﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﻣﺨﺘﺎرﻧﺪ و در اﯾﻦ ﺻﻮرت ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﻏﯿﺮ ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ ﻣﯽ ﮔﺮدد زﯾﺮا اﯾﻦ ﮐﺎر در ﺳﺎﯾﻪ اﻓﺰاﯾﺶ اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎن ﺷﺪﻧﯽ اﺳﺖ .

-5-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻓﺮﻫﻨﮕﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻓﺮﺿﻬﺎي ﺑﻨﯿﺎدﯾﻦ

ﭘﺎره اي از داﻧﺸﻤﻨﺪان ﺑﻪ وﯾﮋه ﻣﺮدم ﺷﻨﺎﺳﺎن ﻣﻌﻨﻘﺪﻧﺪ ﮐﻪ، ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎتاﻟﺰاﻣﺎًﺑﺎﯾﺪ ﺑﺎ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﻤﺨﻮاﻧﯽ داﺷﺘﻪ ﺑﺎﺷﺪ ﺗﺎ ﭘﺬﯾﺮﻓﺘﻪ ﺷﻮد . ﻃﺒﻖ اﯾﻦ ﻧﻈﺮﯾﻪ IT ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﺑﻪ ﺗﻬﺪﯾﺪ ﯾﺎ ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ از ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزي ﻣﻨﺠﺮ ﺷﻮد .

-6-4-3-2ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺳﯿﺎﺳﯽ، ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻨﺒﻌﯽ ﺳﯿﺎﺳﯽ

ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺑﻪ زﯾﺮ ﻣﺠﻤﻮﻋﻪ ﻫﺎ وﮔﺮوه ﻫﺎي ﻓﺮﻋﯽ ﻫﻤﭽﻮن ﺑﺎزارﯾﺎﺑﯽ، ﺣﺴﺎﺑﺪاري و ﺗﻮﻟﯿﺪ ﺗﻘﺴﯿﻢ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ؛ اﯾﻦ ﮔﺮوه ﻫﺎ ﻣﻨﺎﻓﻊ و ﺧﻮاﺳﺘﻪ ﻫﺎي ﺟﺪاﮔﺎﻧﻪ اي دارﻧﺪ ﮐﻪ ﺑﯿﺸﺘﺮا وﻗﺎت ﺑﺎ ﻫﻤﺪﯾﮕﺮ ﺑﺮﺧﻮرد ﻧﻤﻮده و ﺑﻪ رﻗﺎﺑﺖ ﻣﯽ ﭘﺮدازﻧﺪ. ﻧﻈﺮﯾﻪ ﺳﯿﺎﺳﯽ، ﻧﻈﺎم اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ را ﭘﯿﺎﻣﺪ ﺑﺮﺧﻮردﻫﺎ و رﻗﺎﺑﺖ ﻫﺎي ﻣﯿﺎن ﮔﺮوﻫﯽ ﻣﯽ داﻧﺪ ﮐﻪ ﺧﻮاﻫﺎن اﺛﺮﮔﺬاري ﺑﺮروي ﻫﺎ روش ﻫﺎ و ﺑﻬﺮه ﻣﻨﺪي از ﻣﻨﺎﺑﻊ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺴﺘﻨﺪ. ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ IT اﺳﯿﺮ درﮔﯿﺮي ﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد، زﯾﺮا ﯾﮑﯽ از ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ ﻣﻨﺎﺑﻊ ﯾﻌﻨﯽ اﻃﻼﻋﺎت را در اﺧﺘﯿﺎر دارد (داوﻧﭙﻮرت و ﭘﯿﺮﺳﻮن،.(2008

69

-5-3-2ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت درﺳﺎزﻣﺎن

ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎن را ﻣﯽ ﺗﻮان از روﯾﮑﺮدﻫﺎي ﮔﻮﻧﺎﮔﻮن ﺗﺤﻠﯿﻞ ﮐﺮد. روﯾﮑﺮد ﻫﺎ ﻣﻨﺠﺮ ﺑﻪ اراﺋﻪ ﻣﺪل ﻫﺎﯾﯽ ﺑﺮاي ﺗﺒﯿﯿﻦ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﮐﺎرﺑﺮد اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﺷﺪه اﻧﺪ. ﭘﺎره اي از اﯾﻦ ﻣﺪل ﻫﺎ ﺑﻪ ﻣﺮاﺣﻞ ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ اﺷﺎره ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ .

ﭘﺎره اي دﯾﮕﺮ ﺗﻨﻬﺎ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ ﻫﺎي ﮐﺎرﺑﺮدي اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري ﻣﯽ ﭘﺮدازﻧﺪ، ﺑﺪون آن ﮐﻪاﻟﺰاﻣﺎًدر ﭘﯽ ﺗﻌﯿﯿﻦ ﻣﺮاﺣﻞ ﺑﺮاي اﻧﺒﺎﺷﻨﺪ. در اﯾﻨﺠﺎ ﻣﺪل ﺷﺶ ﻣﺮﺣﻠﻪ اي ﻧﻮﻻﻧﻮ ﻣﺪل ﺷﺶ ﻣﺮﺣﻠﻪ اي ﮔﺎل زر و ﺳﺎﺗﺮﻟﻨﺪ از ﭘﺎره اول اراﺋﻪ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ اﯾﻦ ﺷﺶ ﮔﺎم در واﻗﻊ ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي ﭼﻬﺎر ﻣﺮﺣﻠﻪ اي ﺧﻮد وي و ﮔﯿﺒﺴﻮن اﺳﺘﻮار اﺳﺖ ﮐﻪ در ﺳﺎل 1974 ﻣﯿﻼدي ﻣﻨﺘﺸﺮﺷﺪ . اﯾﻦ ﺷﺶ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﻪ ﺗﺮﺗﺒﯿﺐ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز : آﻏﺎز ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ، اﺷﺎﻋﻪ، ﮐﻨﺘﺮل، ﺗﺮﮐﯿﺐ و ﯾﮑﭙﺎرﭼﮕﯽ ﺳﺎزي ، ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داده ﻫﺎو ﺑﻠﻮغ.

در ﻣﺮﺣﻠﻪ اول ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮاي ﮐﺎﻫﺶ ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻫﺎي ﻋﻤﻠﯿﺎﺗﯽ ﺑﮑﺎرﻣﯽ رود. در ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﻌﺪ اﯾﻦ ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎ اﻓﺰاﯾﺶ ﭘﯿﺪا ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ. در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺳﺎزﻣﺎن، ﻧﻮآوري و ﮐﺎرﺑﺮد وﺳﯿﻊ ﻓﻨﺂوري و اﻃﻼﻋﺎت را ﺑﺎ اراﺋﻪ آزادي ﻋﻤﻞ زﯾﺎد و ﮐﻨﺘﺮل ﮐﻢ ﺗﺸﻮﯾﻖ ﻣﯽ ﮐﻨﺪ. در ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺳﻮم ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد ﻣﺴﺘﻨﺪﺳﺎزي ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ و ارﺗﻘﺎء ﻣﯽ ﯾﺎﺑﻨﺪ. در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﻨﺂوري ﭘﺎﯾﮕﺎه ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎت ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد از ﻧﻮ ﺑﺎ ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ. در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﮐﻨﺘﺮل ﺑﺮﮐﺎرﺑﺮان اﻓﺰاﯾﺶ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ. ﻣﺮﺣﻠﻪ ﭘﻨﺠﻢ ﺑﻪ ﺗﺮﮐﯿﺐ و ﯾﮑﭙﺎرﭼﮕﯽ ﺳﺎزي ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎ ﺑﻪ ﻧﺤﻮي ﺻﻮرت ﻣﯽ ﮔﯿﺮد ﮐﻪ ﺟﺮﯾﺎن ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎت را در ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﻨﻌﮑﺲ ﻣﯽ ﺳﺎزد.

ﮔﺎﻟﯿﺰر و ﺳﺎﺗﺮﻟﻨﺪ ﻣﺪل ﺷﺶ ﻣﺮﺣﻠﻪ اي را ﺑﺮاي ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ اراﺋﻪ ﮐﺮده اﻧﺪ. ﺑﺎ ﺗﺮﮐﯿﺐ ﻣﺪل ﺑﻪ ﻣﺪل (ﻫﻔﺘﺎس) ﻧﯿﺰ ﺑﻪ ﺗﺒﯿﯿﻦ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎﯾﯽ ﭘﺮداﺧﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﺮاي ﮔﺬار از ﻫﺮ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﻪ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﺎﻻ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﻪ اﻧﺠﺎم رﺳﻨﺪ. ﻣﺪل ﻫﻔﺘﺎي ﺷﺎﻣﻞ اﺳﺘﺮاﺗﮋي، ﺳﺎﺧﺘﺎر، ﺳﯿﺴﺘﻢ، ﮐﺎرﮐﻨﺎن، ﺳﺒﮏ ﻫﻮﯾﺖ، ﻣﻬﺎرت ﻫﺎ و اﻫﺪاف و اﻻ (ﻓﺮاﮔﯿﺮ) اﺳﺖ . ﺑﻪ اﯾﻦ ﺗﺮﯾﺐ آﻧﺎن ﮔﺎﻣﯽ ﻓﺮاﺗﺮ از ﻣﺪل ﻫﺎي ﭘﯿﺸﯿﻦ ﺑﺮداﺷﺘﻨﺪ ﮐﻪ ﺧﻼﺻﻪ اﯾﻦ ﻣﺮاﺣﻞ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از:

70

ﻣﺮﺣﻠﻪ اول: ﺑﺪون ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﭘﯿﺸﯿﻦ

اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ روﯾﮑﺮد ﮐﻨﺘﺮل ﻧﺸﺪه و ﻣﻮردي ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎﻣﻌﻤﻮﻻًدر آﻏﺎز ﮐﺎرﺑﺮد اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري دارﻧﺪ. ﺗﻤﺎﻣﯽ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را از ﻣﺮﺣﻠﻪ آﻏﺎز ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ اﻣﺎ ﻫﻤﮕﯽ در آن ﺑﺎﻗﯽ ﻧﻤﯽ ﻣﺎﻧﻨﺪ و ﺑﻪ ﻣﺮاﺣﻞ ﺑﻌﺪي ﮔﺬر ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ. اﺳﺘﺮاﺗﮋي اﺻﻠﯽ و ﯾﮕﺎﻧﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﻓﺮاﻫﻢ آوري ﺳﺨﺖ اﻓﺰار، ﻧﺮم اﻓﺰار و ﻣﺘﺨﺼﺺ ان ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺮاﺳﺮ ﺳﺎزﻣﺎن اﺳﺖ. ﺗﻤﺮﮐﺰ ﺳﺎزﻣﺎن در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﺮ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎي ﻣﺎﻟﯽ اﺳﺖ .

ﻣﺮﺣﻠﻪ دوم : ﺷﺎﻟﻮده ﮔﺬاري

در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺗﻘﺪس ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت، ﺷﺮوع ﺣﺎﮐﻤﯿﺖ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻣﯽ ﮐﻨﺪ. ﻣﺘﺨﺼﺺ ان ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در ﺳﺎزﻣﺎن ﺗﻼش ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ. ﻧﯿﺎزﻫﺎي ﮐﺎرﺑﺮان را درك ﻧﻤﺎﯾﻨﺪ و ﺑﻪ آﻧﻬﺎ ﭘﺎﺳﺦ ﮔﻮﯾﻨﺪ. در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎي ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ دﯾﮕﺮ ﺣﻮزه ﻫﺎي ﮐﺴﺐ وﮐﺎر ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ ﻣﯽ ﺷﻮد. ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺳﺎزﻣﺎن در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ از ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻣﻮﺛﺮي ﭘﯿﺮوي ﻧﻤﯽ ﮐﻨﻨﺪ .

ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺳﻮم : اﺳﺘﺒﺪاد ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ

ﺗﻼش در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﺮ اﺻﻼح ﻋﺪم ﺗﻌﺎدل ﻫﺎي ﻧﺎﺷﯽ از ﻣﺎﻫﯿﺖ ﻣﻮردي و ﺑﺪون ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي ﻣﺮﺣﻠﻪ اول و ﻫﺠﻮم ﭼﺸﻢ ﺑﺴﺘﻪ ﺑﻪ ﺳﯿﺴﺘﻢ در ﻣﺮﺣﻠﻪ دوم اﺳﺖ. ﺑﺮﺧﯽ از ﻣﺪﯾﺮان ﻧﯿﺎز ﺑﻪ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﺟﺎﻣﻊ را ﺗﺸﺨﯿﺺ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ. اﯾﻦ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي در ﯾﮏ واﺣﺪ ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ و از ﺑﺎﻻ ﺑﻪ ﭘﺎﯾﯿﻦ اﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﺷﻮد. اﯾﻦ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﺟﻬﺖ ﺗﻮﺳﻌﻪ آﯾﻨﺪه ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﺗﻌﯿﯿﻦ ﺧﻮاﻫﺪﮐﺮد و ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي آﺗﯽ ﺑﺮ اﺳﺎس آن ارزﯾﺎﺑﯽ ﺧﻮاﻫﻨﺪ ﺷﺪ .

71

ﻣﺮﺣﻠﻪ ﭼﻬﺎرم : ﻫﻤﮑﺎري و ﮔﻔﺘﻤﺎن دﻣﻮﮐﺮاﺗﯿﮏ

ﺗﻌﺎرﺿﻬﺎي ﻧﺎﺷﯽ ازﮐﻨﺘﺮل ﻣﺘﻤﺮﮐﺰ و ﺑﺴﻮي اﺳﺘﻘﻼل ﮐﺎرﺑﺮان ﻧﻬﺎﯾﯽ، ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت را در وﺿﻌﯿﺘﯽ آﺷﻔﺘﻪ و ﺑﯽ ﻧﻈﻢ ﻗﺮار ﻣﯽ دﻫﺪ. در اﯾﻦ ﺣﺎﻟﺖ ﻣﯿﺎن واﺣﺪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و اﺳﺘﻔﺎده ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن از اﯾﻦ، ﻓﻨﺂوري ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ اﻧﺪﮐﯽ وﺟﻮددارد. ﺑﻨﺎﺑﺮاﯾﻦ ﺗﺎﮐﯿﺪ اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺑﺮ ﯾﮑﭙﺎرﭼﮕﯽ و ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ اﺳﺖ .

ﻣﺮﺣﻠﻪ ﭘﻨﺠﻢ : ﻓﺮﺻﺖ ﮐﺎرآﻓﺮﯾﻨﯽ

در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت از اراﺋﻪ ﺻﺮف ﺧﺪﻣﺎت ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺑﻪ دﯾﮕﺮ ﺑﺨﺶ ﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎن ﻓﺮاﺗﺮ ﻣﯽ رود و ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻨﺎﻓﻌﯽ اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﮏ را ﺗﻨﻬﺎ ﺑﻪ اﺗﮑﺎ ﺑﻪ ﺧﻮد ﻓﺮاﻫﻢ ﮐﻨﺪ. اﺳﺘﺮاﺗﮋي اﺻﻠﯽ در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺟﺴﺘﻮﺟﻮي ﻓﺮﺻﺘﻬﺎﯾﯽ ﺑﺮاي ﮐﺎرﺑﺮد اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﮏ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎز ﻓﺮاﻫﻢ ﮐﺮدن ﻣﺰﯾﺘﯽ رﻗﺎﺑﺘﯽ ﺑﺮاي ﺳﺎزﻣﺎن اﺳﺖ .

ﻣﺮﺣﻠﻪ ﺷﺸﻢ : رواﺑﻂ ﯾﮑﭙﺎرﭼﻪ ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ

در اﯾﻦ ﻣﺮﺣﻠﻪ آﻏﺎز دوره ﺟﺪﯾﺪي از ﭘﯿﭽﯿﺪﮔﯽ و ﮐﺎرﺑﺮد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ. ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و دﯾﮕﺮ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺳﺎزﻣﺎن رواﺑﻂ ﮐﺎري ﻫﻤﺎﻫﻨﮓ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﻨﺪ و اﯾﻦ ﻓﻨﺂوري در ﺗﻤﺎم اﺑﻌﺎد ﺳﺎزﻣﺎن رﯾﺸﻪ ﻣﯽ ﮔﯿﺮد. (ﮔﺎﻟﯿﺲ و ﺳﺎﺗﺮﻟﻨﺪ،.(2003

-6-3-2ﻣﺰاﯾﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ ﻫﺎي ﭼﺸﻤﮕﯿﺮي ﮐﻪ ﺑﺮﺧﻮردار اﺳﺖ ﻣﺰاﯾﺎي زﯾﺎدي را ﺑﺮاي ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎﯾﯽ ﺧﻮاﻫﺪ داﺷﺖ ﮐﻪ ازآن ﺟﻤﻠﻪ ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ ﻣﻮارد ذﯾﻞ اﺷﺎره ﮐﺮد :

-ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت داراي ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي، ﭘﺮدازش و اﻧﺘﻘﺎل اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ و ﻣﻮﺟﺒﺎ ﻓﺰاﯾﺶ ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ اﻓﺮاد ﯾﺎ ﺳﺎزﻣﺎن ﺑﺮاي ارﺗﺒﺎﻃﺎت آﺳﺎﻧﺘﺮ دﻗﯿﻘﺘﺮ و ﮐﻢ ﻫﺰﯾﻨﻪ ﺗﺮﻣﯽ ﺷﻮد .

72

* + ﺑﺎ ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﺴﺌﻠﻪ ﯾﺎﺑﯽ ﮐﻪ ﺳﻨﮓ زﯾﺮ ﺑﻨﺎي ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي و ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي اﺳﺘﺮاﺗﮋﯾﮏ اﺳﺖ، دﻗﯿﻘﺘﺮي ﺳﺮﯾﻌﺘﺮاﻧﺠﺎم ﻣﯽ ﮔﯿﺮد و ﮐﯿﻔﯿﺖ ﺗﺼﻤﯿﻤﺎت اﻓﺰاﯾﺶ و زﻣﺎن ﻣﻮرد ﻧﯿﺎز ﺑﺮاي اﺧﺬ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮐﺎﻫﺶ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ .
	+ ﺧﻄﺎي اﻧﺴﺎﻧﯽ در ﺷﺒﮑﻪ ﭘﺮدازش اﻃﻼﻋﺎت ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﮐﺎﻫﺶ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ . (وارث،.(1387
	+ ازﻣﺸﺨﺼﻪ ﻫﺎي ﻓﻨﺂوري ﺟﺪﯾﺪ، ﺑﺮﻗﺮاري ارﺗﺒﺎﻃﺎت ﺳﺮﯾﻊ ﺑﯿﻦ ﮐﺎرﮐﻨﺎن اﺳﺖ. اﯾﻦ ارﺗﺒﺎط و اﻧﺘﻘﺎل ﻣﺒﻨﯽ ﺑﺮ ﺳﺮﻋﺖ رﺷﺪ وﺳﺎﯾﻞ ﺟﻤﻌﯽ اﻟﮑﺘﺮوﻧﯿﮑﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺗﺎ ﭼﻨﺪ ﺳﺎل ﻗﺒﻞ ﻧﺎﺷﻨﺎﺧﺘﻪ ﺑﻮد .
	+ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻮﺟﺐ اﻓﺰاﯾﺶ ﺧﻼﻗﯿﺖ و ﮐﺎراﯾﯽ ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﻣﯽ ﮔﺮدد و ﺑﺎ ﺧﻠﻖ راه ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ ارﺗﺒﺎﻃﺎت داﺧﻠﯽ
* ﮐﺎرﮐﻨﺎن را ﻣﺒﻨﺎي ﻗﺪرت ﺷﺮﮐﺖ ﻫﺎ اﺳﺖ ﺳﻬﯿﻢ ﻣﯽ ﻧﻤﺎﯾﺪ (ﮔﻮﻫﺮدوﺳﺖ، .(1388
	+ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﻣﮑﺎن اﻧﺘﺸﺎر اﻃﻼﻋﺎت را در ﺳﻄﺢ وﺳﯿﻌﯽ اﻣﺎ ﺑﺎ ﻫﺰﯾﻨﻪ اي ﮐﻢ اﻣﮑﺎﻧﭙﺬﯾﺮ ﻣﯽ ﮔﺮداﻧﺪ و اﻣﮑﺎن اﻧﺘﺨﺎب اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻔﯿﺪ و ﻣﻮرد ﻧﻈﺮرا ﻣﯽ دﻫﺪ (اﯾﻦ وﺳﻬﻮﭘﯿﺮس، .(1380

-7-3-2ﻣﺤﺪودﯾﺘﻬﺎي ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت

از ﺟﻤﻠﻪ ﻣﺸﮑﻼت و ﻣﺤﺪودﯾﺖ ﻫﺎي در زﻣﯿﻨﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت را ﻣﯽ ﺗﻮان ﺑﻪ ﻣﻮارد ذﯾﻞ ﺗﻘﺴﯿﻢ ﮐﺮد:

-ﺳﺮﻋﺖ ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت، اﯾﻦ ﺳﺮﻋﺖ ﮔﺎﻫﯽ ﺑﻪ ﺣﺪي اﺳﺖ ﮐﻪ از ﻇﺮﻓﯿﺖ اﻧﺴﺎن در ﺷﻨﺎﺧﺖ ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎ و

ﻫﺪاﯾﺖ آن ﺑﺴﻮي ﻧﺘﺎﯾﺞ ﻣﻮرد ﻧﻈﺮ ﭘﯿﺸﯽ ﻣﯽ ﮔﯿﺮد .

* ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﺣﺮﯾﻢ زﻧﺪﮔﯽ ﺧﺼﻮﺻﯽ اﻓﺮاد را از ﺑﯿﻦ ﺑﺒﺮد .
* در ﺟﺎﻣﻌﻪ ﺗﺤﺖ ﺳﻠﻄﻪ ﻧﻈﺎم اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ اﻣﮑﺎن ﺳﻮءاﺳﺘﻔﺎده در ﻫﺮ زﻣﺎﻧﯽ درﺗﺎرﯾﺦ ﺑﯿﺸﺘﺮاﺳﺖ.
* ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت در زﯾﻤﻨﻪ ﮐﺎر اداري ﺑﯿﺶ ازﻫﻤﻪ ﮐﺎرﻫﺎي دﻓﺘﺮي را ﺑﻪ ﻣﺨﺎﻃﺮه ﻣﯽ اﻧﺪازد. از اﻧﺠﺎﯾﯽ ﮐﻪ اﮐﺜﺮﯾﺖ ﮐﺎرﻣﻨﺪان دﻓﺘﺮي زﻧﺎن ﻫﺴﺘﻨﺪ ﺧﻮدﮐﺎر ﺷﺪن اﻣﻮر ﺑﺴﯿﺎري از زﻧﺎن را ﺑﯿﮑﺎرﮐﻨﺪ (روﻧﺎﻟﺪاﯾﺪر،.(1380

73

* ﻫﺰﯾﻨﻪ ﻫﺎي اﻧﺘﻘﺎل ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻮدن ﻓﻨﺂوري اﻧﺘﻘﺎل ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻧﯿﺰ از ﻣﺸﮑﻼت ﻣﻬﻢ اﺳﺖ .
* ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﺑﺮ اﺳﺖ و ﮐﺸﻮرﻫﺎﯾﯽ ﻣﺜﻼ ﻣﺮﯾﮑﺎ، آﻟﻤﺎن، ﻓﺮاﻧﺴﻪ، ﻫﻠﻨﺪ و ژاﭘﻦ ﺗﺠﻬﯿﺰات ﺗﺨﺼﺼﯽ ﺳﻄﺢ ﺑﺎﻻ را دارﻧﺪ و ﻋﻼوه ﺑﺮ اﯾﻦ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﻧﯿﺮوي اﻧﺴﺎﻧﯽ ﻣﻄﻠﻊ در آن زﻣﯿﻨﻪ ﻧﯿﺎز دارد (اﺳﺘﻮور.(1385

-8-3-2ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت اﻧﺠﺎم ﺷﺪه در داﺧﻞ وﺧﺎرج ﮐﺸﻮر

ﻫﺮ ﺗﺤﻘﯿﻖ و ﺑﺮرﺳﯽ ﺿﻤﻦ آﻧﮑﻪ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﻗﺒﻠﯽ اﺳﺖ ﺑﻪ ﻧﻮﺑﻪ ﺧﻮد ﻣﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﻣﻘﺪﻣﻪ اي ﺑﺮاي ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﺑﻌﺪي ﺑﺎﺷﺪ. ﻫﺮ اﻧﺪازه ﻣﯿﺰان ارﺗﺒﺎﻃﺎت و ﭘﯿﻮﻧﺪﻫﺎي ﻣﻤﮑﻦ ﯾﮏ ﺗﺤﻘﯿﻖ و ﺑﺮرﺳﯽ ﺑﺎ ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﻗﺒﻠﯽ و ﺗﺌﻮري ﻫﺎي ﻣﻮﺟﻮد ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺎﺷﺪ، اﻫﻤﯿﺖ وﺳﻬﻢ آن ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ در ﺑﺴﻂ داﻧﺶ ﺑﺸﺮي ﺑﺴﺘﺮي ﺧﻮاﻫﺪ ﺑﻮد . ﺑﻪ ﺑﯿﺎن دﯾﮕﺮ ﺗﺤﻘﯿﻖ ﻣﯽ ﯾﺎﺑﺪ ﺷﺎﻣﻞ ﺑﺮرﺳﯽ و ﭘﮋوﻫﺶ ﻫﺎي ﻣﺮﺑﻮط ﺑﻪ ﻣﻮﺿﻮع ﻣﻮرد ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ ﺑﺎﺷﺪ . اﯾﻦ ﺑﺮرﺳﯽ ﺟﺰء ﻣﻌﻤﻮل از ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﭘﮋوﻫﺸﯽ ﻋﻠﻤﯽ را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﺪ. ﺑﺮرﺳﯽ ﭘﯿﺸﯿﻨﻪ ﻫﺎي ﺗﺤﻘﯿﻖ ﻧﻪ ﺗﻨﻬﺎ ﻣﺤﻘﻖ را در راﺳﺘﺎي ﺗﻌﺮﯾﻒ ﻣﺘﻐﯿﺮﻫﺎ ﺑﻠﮑﻪ در ﺗﺸﺨﯿﺺ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ارﺗﺒﺎﻃﺎت ﻣﻮﺟﻮد ﺑﯿﻦ ﻣﺘﻐﯿﺮﻫﺎ ﻧﯿﺰ ﯾﺎري ﻣﯽ دﻫﺪ. از اﯾﻦ ﮔﺬﺷﺘﻪ ﺑﺮرﺳﯽ دﻗﯿﻖ ﻣﻄﺎﻟﻌﺎت ﻋﻤﺪه ﺑﻪ ﻟﺤﺎظ ﮐﻤﮏ ﺑﻪ ﺗﻐﯿﯿﺮ ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺎي ﻗﺒﻠﯽ ﻧﺸﺎن دادن ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎي ﻣﻔﯿﺪ،ت ﻧﮕﻨﺎﻫﺎ و ﻧﻘﺎط ﺿﻌﻒ ﻣﻮﺟﻮد در ارﺗﺒﺎط ﺑﺎ ﻣﻮﺿﻮع اﻧﺘﺨﺎﺑﯽ از اﻫﻤﯿﺖ وﯾﮋه اي ﺑﺮﺧﻮردار ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. در زﻣﯿﻨﻪ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻫﺮ ﯾﮏ ﺑﻪ ﻃﻮر ﺟﺪاﮔﺎﻧﻪ اي ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت زﯾﺎدي ﭼﻪ در داﺧﻞ ﮐﺸﻮر و ﭼﻪ در ﺧﺎرج اﻧﺠﺎم ﺷﺪه اﺳﺖ. ﺑﻪ ﻋﻨﻮان ﻣﺜﺎل در ﺧﺼﻮص ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت وﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎﺗﯽ در داﻧﺸﮕﺎه ﺗﻬﺮان، ﺗﺮﺑﯿﺖ ﻣﺪرس و ﻧﯿﺰ داﻧﺸﮑﺪه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻋﻼﻣﻪ ﻃﺒﺎﻃﺒﺎﯾﯽ ﺑﺎ ﻋﻨﺎوﯾﻦ ﭼﻮن راﺑﻄﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﮐﺎرآﻓﺮﯾﻨﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ، ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ ﺑﺮ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺷﺮﮐﺖ داده ﭘﺮدازي اﯾﺮان و ... ﺻﻮرت ﮔﺮﻓﺘﻪ و در ﺧﺎرج از ﮐﺸﻮر ﻧﯿﺰ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت زﯾﺎدي در ﺧﺼﻮص ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﻧﺠﺎم ﺷﺪه ﮐﻪ در اداﻣﻪ ﺑﻪ ﺑﺮﺧﯽ از اﯾﻦ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت اﺷﺎره ﻣﯽ ﺷﻮد .

74

-1-8-3-2ﭘﮋوﻫﺸﻬﺎي اﻧﺠﺎم ﺷﺪه در داﺧﻞ ﮐﺸﻮر

در ﭘﮋوﻫﺸﯽ ﮐﻪ ﻋﺒﺎس ﻧﺼﯿﺮي اﻧﺠﺎم داده اﺳﺖ، ﺑﻪ ﺑﺮرﺳﯽ راﺑﻄﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎﮐﺎر آﻓﺮﯾﻨﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ در ﺷﺮﮐﺖ رﯾﺨﺘﻪ ﮔﺮي ﺗﺮاﮐﺘﻮرﺳﺎزي ﺗﺒﺮﯾﺰ ﭘﺮداﺧﺘﻪ اﺳﺖ . در اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ ﻣﺤﻘﻖ اﺑﻌﺎدﮐﺎرآﻓﺮﯾﻨﯽ را ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ﻣﺪل ﺳﻤﺒﺎﻣﻮرﺗﯽ ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﮐﺮدﮐﻪ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪا ز : ﻣﺸﺘﺮي ، زﻧﺠﯿﺮه ﺗﺎﻣﯿﻦ، ﻋﻤﻠﯿﺎت دروﻧﯽ ﺳﺎزﻣﺎن .

ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻫﺎي ﺗﺤﻘﯿﻖ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز :

-1ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺳﺎزﻣﺎن را در اﻧﺘﺨﺎب ﻣﺸﺘﺮﯾﺎن ﻃﯽ ﻓﺮآﯾﻨﺪﮐﺸﻒ و ﺑﻬﺮه ﺑﺮداري از ﻓﺮﺻﺘﻬﺎي ﻧﻮاوري ارﺗﻘﺎء ﻣﯽ دﻫﺪ .

-2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺳﺎزﻣﺎن را در ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داراﯾﯽ ﻫﺎ، داﻧﺶ و ﺷﺎﯾﺴﺘﮕﯽ دﺳﺖ اﻧﺪرﮐﺎران زﻧﺠﯿﺮه ﺗﺎﻣﯿﻦ ﻃﯽ ﻓﺮآﯾﻨﺪﮐﺸﻒ و ﺑﻬﺮه ﺑﺮداري از ﻓﺮﺻﺘﻬﺎي ﻧﻮآوري ارﺗﻘﺎﻣﯽ دﻫﺪ .

-3ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺗﻮاﻧﺎﯾﯽ ﺳﺎزﻣﺎن را در ﻋﻤﺎل ﺳﺮﻋﺖ دﻗﺖ و ﺻﺮﻓﻪ ﺟﻮﯾﯽ ﻫﺰﯾﻨﻪ در ﻋﻤﻠﯿﺎت ﺗﻮﻟﯿﺪ ﮐﺎﻻ و ﺧﺪﻣﺎت ﻃﯽ ﻓﺮاﯾﻨﺪ ﮐﺸﻒ و ﺑﻬﺮه ﺑﺮداري از ﻓﺮﺻﺘﻬﺎي ﻧﻮآوري ارﺗﻘﺎﻣﯽ دﻫﺪ.

روﺷﯽ ﮐﻪ ﺑﺮاي اﯾﻦ ﺗﺤﻘﯿﻖ اﻧﺘﺨﺎب ﮔﺮدﯾﺪ روش Case study ﺑﻮد و ﺑﺮاي ﭘﯿﺎده ﺳﺎزي اﻟﮕﻮ و ﺟﻤﻊ آوري اﻃﻼﻋﺎت ﻻزم، روﺷﻬﺎي ﻣﺼﺎﺣﺒﻪ و ﻣﺸﺎﻫﺪه ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان اﺑﺰار ﮐﺎر اﻧﺘﺨﺎب ﮔﺮدﯾﺪ. ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺣﺎﮐﯽ از وﺟﻮد راﺑﻄﻪ ﻣﺜﺒﺖ ﺑﯿﻦ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺑﺎزارﯾﺎﺑﯽ و ﻧﯿﺰ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻋﻤﻠﯿﺎت ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﻮد، اﻣﺎ اﯾﻦ راﺑﻄﻪ در ﻣﻮرد ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و زﻧﺠﯿﺮه ﺗﺎﻣﯿﻦ ﮐﻢ رﻧﮓ ﺑﻮد .

در ﭘﮋوﻫﺶ دﯾﮕﺮي ﮐﻪ ﺗﻮﺳﻂ زﻫﺮه ﺗﻘﯽ ﭘﻮر اﻧﺠﺎم ﺷﺪه اﺳﺖ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺮﺗﻮاﻧﻤﻨﺪﺳﺎزي ﮐﺎرﮐﻨﺎن در اداره ﮐﻨﺘﺮل ﻓﻀﺎي ﮐﺸﻮر در ﺳﺎل 1386 ﺑﺮرﺳﯽ ﺷﺪه اﺳﺖ. اﯾﻦ ﺗﺤﻘﯿﻖ ﺷﺎﻣﻞ ﯾﮏ ﻓﺮﺿﯿﻪ اﺻﻠﯽ و ﺳﻪ ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻓﺮﻋﯽ ﺑﻮد ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪاز:

ﻓﺮﺿﯿﻪ اﺻﻠﯽ : ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﺗﻮاﻧﻤﻨﺪ ﺳﺎزي ﮐﺎرﮐﻨﺎن اداره ﮐﻨﺘﺮل ﮐﺸﻮر راﺑﻄﻪ دارد . ﻓﺮﺿﯿﺎت ﻓﺮﻋﯽ :

.1ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي ﮐﺎرﮐﻨﺎن در ﺧﺼﻮص ﻋﻤﻠﮑﺮد ﺳﺎزﻣﺎن راﺑﻄﻪ دارد.

75

.2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ داﻧﺶ ﮐﺎرﮐﻨﺎن درﺑﺎره ﻋﻤﻠﮑﺮد ﺳﺎزﻣﺎن راﺑﻄﻪ دارد .

روش ﺗﺤﻘﯿﻖ اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ از ﻧﻮع ﺗﻮﺻﯿﻔﯽ ﭘﯿﻤﺎﯾﺸﯽ ﺑﻮده و ﺟﺎﻣﻌﻪ آﻣﺎري آن ﮐﺎرﮐﻨﺎن و ﺳﺮﭘﺮﺳﺘﺎن زن و ﻣﺮد در اداره ﮐﻨﺘﺮل ﻓﻀﺎي ﮐﺸﻮر ﺑﻮد. ﺑﺮاي آزﻣﻮن ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻫﺎ ﻣﺤﻘﻖ از آزﻣﻮن ﮐﺎي – دو و آزﻣﻮن دو ﺟﻤﻠﻪ اي اﺳﺘﻔﺎده ﮐﺮده و ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺑﺪﺳﺖ آﻣﺪه ﺑﯿﺎﻧﮕﺮ ﺗﺎﯾﯿﺪ ﻫﺮ ﺳﻪ ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻓﺮﻋﯽ و در ﻧﻬﺎﯾﺖ ﻓﺮﺿﯿﻪ اﺻﻠﯽ ﺗﺤﻘﯿﻖ ﺑﻮد .

در ﭘﮋوﻫﺸﯽ ﮐﻪ ﺣﺴﯿﻨﻘﻠﯽ زاده، اﻧﺠﺎم داده اﺳﺖ ﺑﺎ ﻧﻈﺮ ﺑﻪ ﻣﻮﻟﻔﻪ ﻫﺎي اﺻﻠﯽ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻧﻮﻧﺎﮐﺎ- اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ ﺷﺪن، ﺑﺮوﻧﺴﺎزي ، ﺗﺮﮐﯿﺐ و درون ﺳﺎزي ﺟﺎﯾﮕﺎه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در داﻧﺸﮕﺎه ﻓﺮدوﺳﯽ ﻣﻮرد ﺑﺮرﺳﯽ ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺘﻪ، آﻧﮕﺎه ﺑﻪ ﻧﻘﺶ و اﻫﻤﯿﺖ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ در ﺗﺤﻘﯿﻖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮﺑﺨﺸﯽ ﭘﺮداﺧﺘﻪ اﺳﺖ. ﺗﺤﻠﯿﻞ داده ﻫﺎ ﻧﺸﺎن داده اﺳﺖ ﮐﻪ دروﻧﯽ ﺳﺎزي در ﻗﻠﻤﺮو ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و در داﻧﺸﮕﺎه ﻓﺮدوﺳﯽ از ﺑﺎﻻﺗﺮﯾﻦ ﺟﺎﯾﮕﺎه ﺑﺮﺧﻮردار اﺳﺖ و ﺳﭙﺲ ﺑﻪ ﺗﺮﺗﯿﺐ، اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ ﺷﺪن، ﺑﺮوﻧﺴﺎزي و ﺗﺮﮐﯿﺐ در ﻣﺮاﺗﺐ ﺑﻌﺪي ﻗﺮارﮔﺮﻓﺘﻪ اﻧﺪ. ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺑﺮ اﺳﺎس ﻧﺘﺎﯾﺞ ﺑﺪﺳﺖ آﻣﺪه ﻣﯿﺎن ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ و دروﻧﺴﺎزي و ﺗﺮﮐﯿﺐ راﺑﻄﻪ ﻣﻌﻨﯽ داري وﺟﻮددارد .

در ﭘﮋوﻫﺶ دﯾﮕﺮي ﮐﻪ ﺑﻪ آن اﺷﺎره ﻣﯽ ﺷﻮد ﺗﻬﻤﯿﻨﻪ ﻧﺎﻃﻖ ﺑﻪ ﺑﺮرﺳﯽ ﻧﻘﺶ و ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ ﺑﺮ ﺗﻮﺳﻌﻪ داﻧﺶ و ﭘﻨﺞ ﻓﻌﺎﻟﯿﺖ اﺻﻠﯽ آن ﺷﺎﻣﻞ ﺧﻠﻖ، ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ، اﻧﺘﻘﺎل وﮐﺎرﺑﺮد داﻧﺶ ﭘﺮداﺧﺘﻪ اﺳﺖ. ﺟﺎﻣﻌﻪ آﻣﺎري اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ 70 ﻧﻔﺮ از ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺷﺮﮐﺖ داده ﭘﺮدازي اﯾﺮان ﺑﻮده و ﻧﻤﻮﻧﻪ آﻣﺎري آن 220 ﻧﻔﺮازﮐﺎرﮐﻨﺎن اﯾﻦ ﺷﺮﮐﺖ ﺑﻮده ﮐﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺗﺼﺎدﻓﯽ اﻧﺘﺨﺎب ﺷﺪه اﻧﺪ. ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺎي ﭘﮋوﻫﺶ ﻧﺸﺎن دﻫﻨﺪه ﻣﺎﻫﯿﺖ ﻣﺘﻔﺎوت اﻗﺪاﻣﺎت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺳﺖ . ﺑﺮ اﯾﻦ اﺳﺎس اﻗﺪاﻣﺎت ﺳﺨﺖ و اﻗﺪاﻣﺎت ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ از ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﺘﻤﺎﯾﺰﺷﺪه اﻧﺪ. ﺗﻮﺳﻌﻪ اﻗﺪاﻣﺎت ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﺧﻠﻖ و اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ) ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ ﻋﻮاﻣﻞ اﻧﺴﺎﻧﯽ و ﺗﻌﺎﻣﻼت اﺛﺮ ﺑﺨﺸﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺗﻮﺳﻂ ﻓﻨﺂوري ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد در ﺣﺎﻟﯽ ﮐﻪ اﻗﺪاﻣﺎت ﺳﺨﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ وﮐﺎرﺑﺮد) ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ زﯾﺮ ﺳﺎﺧﺖ ﻫﺎي ﻣﻨﺎﺳﺐ از ﺟﻤﻠﻪ ﻓﻨﺂوري ، ﺳﺎﺧﺘﺎر و ﻣﺎﻧﻨﺪ آن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ. ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ در ﮔﺮوه ﻫﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺷﺮﮐﺖ داده ﭘﺮدازي اﯾﺮان، ﺑﺮ ﺗﻮﺳﻌﻪ

76

ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﺧﻠﻖ و اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ ) اﺳﺖ. ﺑﺎ اﯾﻦ ﺣﺎل راﺑﻄﻪ ﻣﻌﻨﺎداري را ﺑﺎ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺳﺨﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ وﮐﺎرﺑﺮد داﻧﺶ ) ﻧﺸﺎن ﻧﻤﯽ دﻫﺪ.

در ﭘﮋوﻫﺸﯽ ﻧﺎﻃﻖ (1387) ﺑﻪ ﺑﺮرﺳﯽ ﻧﻘﺶ و ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ ﺑﺮﺗﻮﺳﻌﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﭘﻨﺞ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي اﺻﻠﯽ آن ﺷﺎﻣﻞ ﺧﻠﻖ، ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ، اﻧﺘﻘﺎل و ﮐﺎرﺑﺮد داﻧﺶ ﭘﺮداﺧﺘﻪ اﺳﺖ. ﺟﺎﻣﻌﻪ آﻣﺎري اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ 700 ﻧﻔﺮ از ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺷﺮﮐﺖ داده ﭘﺮدازي اﯾﺮان ﺑﻮده و ﻧﻤﻮﻧﻪ آﻣﺎري آن 220 ﻧﻔﺮ ازﮐﺎرﮐﻨﺎن اﯾﻦ ﺷﺮﮐﺖ ﺑﻮده ﮐﻪ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺗﺼﺎدﻓﯽ اﻧﺘﺨﺎب ﺷﺪه اﻧﺪ. ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺎي ﭘﮋوﻫﺶ ﻧﺸﺎن دﻫﻨﺪه ﻣﺎﻫﯿﺖ ﻣﺘﻔﺎوت اﻗﺪاﻣﺎت ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺳﺖ. ﺑﺮ اﯾﻦ اﺳﺎس اﻗﺪاﻣﺎت ﺳﺨﺖ و اﻗﺪاﻣﺎت ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ از ﯾﮑﺪﯾﮕﺮ ﻣﺘﻤﺎﯾﺰ ﺷﺪه اﻧﺪ. ﺗﻮﺳﻌﻪ اﻗﺪاﻣﺎت ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﺧﻠﻖ، اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ ) ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮﻋﺎﻣﻞ اﻧﺴﺎﻧﯽ و ﺗﻌﺎﻣﻼت اﺛﺮ ﺑﺨﺸﯽ اﺳﺖ ﮐﻪ ﺗﻮﺳﻂ ﻓﻨﺂوري ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺷﻮد درﺣﺎﻟﯽ ﮐﻪ اﻗﺪاﻣﺎت ﺳﺨﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ وﮐﺎرﺑﺮد ) ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ زﯾﺮﺳﺎﺧﺖ ﻫﺎي ﻣﻨﺎﺳﺐ از ﺟﻤﻠﻪ ﻓﻨﺂوري، ﺳﺎﺧﺘﺎر و ﻣﺎﻧﻨﺪ آن ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﻫﻤﭽﻨﯿﻦ ﺗﺎﺛﯿﺮ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ درﮔﺮوﻫﻬﺎي ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺷﺮﮐﺖ داده ﭘﺮدازي اﯾﺮان، ﺑﺮﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻧﺮم ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﺧﻠﻖ و اﻧﺘﻘﺎل داﻧﺶ) اﺳﺖ، ﺑﺎ اﯾﻦ ﺣﺎل راﺑﻄﻪ ﻣﻌﻨﺎداري را ﺑﺎ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﺳﺨﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (ﮐﺴﺐ، ﺛﺒﺖ وارﺑﺮد داﻧﺶ )ﻧﺸﺎن ﻧﻤﯽ دﻫﺪ.

-2-8-3-2ﺑﺮرﺳﯽ ﭘﮋوﻫﺸﻬﺎي اﻧﺠﺎم ﺷﺪه درﺧﺎرج از ﮐﺸﻮر :

ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ارﻧﺴﺖ و ﯾﺎﻧﮓ (2008) ﺗﺠﺖ ﻋﻨﻮان (ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ وﺗﺎﺛﯿﺮﻫﺎ ) ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ 431 ﺳﺎزﻣﺎن آﻣﺮﯾﮑﺎﯾﯽ واروﭘﺎﯾﯽ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪﻧﺪﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮراﻧﺠﺎم ﭘﺮوژه ﻫﺎي ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي KM ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ازﻣﻮارد ذﯾﻞ ﺗﺒﻌﯿﺖ ﺷﻮد : اﯾﺠﺎد ﯾﮏ اﯾﻨﺘﺮﻧﺖ 47)) ، اﻧﺒﺎرداده ﻫﺎوآرﺷﯿﻮه اي اﯾﺠﺎد داﻧﺶ( 33)، اﺟﺮاي اﺑﺰارﻫﺎي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻢ 33)) ، اﺟﺮاي ﮔﺮوه اﻓﺮاد ﺑﺮاي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ از ﻫﻤﮑﺎري 33))، اﯾﺠﺎد ﯾﮏ ﺷﺒﮑﻪ از ﮐﺎرﮐﻨﺎن داﻧﺶ ﭘﺬﯾﺮ 24)) و ﺗﻘﻠﯿﺪ از ﺗﺨﺼﺺ ﻫﺎي ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن ﺑﯿﺮوﻧﯽ 18)).



77

داوﻧﭙﻮرت و ﭘﺮوﺳﺎك (2007) ﭘﮋوﻫﺶ ﺑﺎ ﻋﻨﻮان ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﺳﺎﺧﺘﺎري ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﻧﺠﺎم داده اﻧﺪ. ﻋﻨﺎﺻﺮ و اﺑﻌﺎدي ﮐﻪ اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺸﮕﺮان ﺑﺮ ﻣﺒﻨﺎي ﭘﮋوﻫﺶ در ﺧﺼﻮص ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺮ ان دﺳﺖ ﯾﺎﻓﺘﻪ اﻧﺪ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از :

١- ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ داراي دوﺑﻌﺪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ وﻓﻨﯽ اﺳﺖ . داﻧﺶ ﻧﻬﻔﺘﻪ در ﺑﻌﺪ اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ و داﻧﺶ آﺷﮑﺎر در ﺑﻌﺪ ﻓﻨﯽ ﻗﺮار ﻣﯽ ﮔﯿﺮد .

٢- وﺟﻮد ﮐﺎرﮐﻨﺎن و ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺸﮕﺮا ﺑﺮاي اﺟﺮاي ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺿﺮوري اﺳﺖ. ﻧﻘﺶ ﻣﺪﯾﺮان داﻧﺸﮕﺮ از اﻫﻤﯿﺖ ﺑﯿﺸﺘﺮي ﺑﺮﺧﻮردار اﺳﺖ. آﻧﻬﺎ ﺑﺎﯾﺪ داﻧﺶ و ﯾﺎدﮔﯿﺮي را ﺗﺒﻠﯿﻎ و ﺣﻤﺎﯾﺖ ﮐﻨﻨﺪ، رواﺑﻂ ﺧﻮد را ﺑﺎﻋﺮﺿﻪ ﮐﻨﻨﺪﮔﺎن اﻃﻼﻋﺎت و داﻧﺶ ﺑﻪ ﺧﻮﺑﯽ ﺗﻨﻈﯿﻢ ﻧﻤﺎﯾﻨﺪ، ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎي اﯾﺠﺎد و اﺳﺘﻔﺎده از داﻧﺶ را ﺗﻘﻮﯾﺖ ﻧﻤﺎﯾﻨﺪ و از ﺗﺪوﯾﻦ راﻫﺒﺮد و ﭼﺸﻢ اﻧﺪاز داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﺣﻤﺎﯾﺖ ﮐﻨﻨﺪ .

٣- وﺟﻮد ﺑﺎزارﻫﺎي درون ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﺮاي ﻋﺮﺿﻪ داﻧﺶ ﺿﺮوري اﺳﺖ. ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺑﺎﯾﺪ ﺗﺸﻮﯾﻖ ﺷﻮﻧﺪ ﺗﺎ داﻧﺶ ﻫﺎي ﻧﻬﻔﺘﻪ ﺧﻮد را ﻋﺮﺿﻪ ﮐﻨﻨﺪ .

٤- ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻓﺮآﯾﻨﺪي ﺳﯿﺎﺳﯽ اﺳﺖ، زﯾﺮا ﺑﺎ ﻣﻮﺿﻮع ﻗﺪرت در ارﺗﺒﺎط اﺳﺖ .

ﻟﺒﻮﯾﻒ((2007 ﺑﺎ اﻧﺠﺎم ﺗﺤﻘﯿﻖ در ﻣﻮرد 50 ﻣﺪﯾﺮ ﻣﻬﻨﺪﺳﯽ ﻋﻮاﻣﻞ10 ﮔﺎﻧﻪ ذﯾﻞ را ﮐﻪ ﺳﺒﺐ اﺗﻼف وﻗﺖ ﻣﺪﯾﺮان ﻣﯽ ﺷﻮد ﺑﺮ ﺣﺴﺐ اوﻟﻮﯾﺖ ﻓﻬﺮﺳﺖ ﻧﻤﻮده اﺳﺖ: اﻃﻼﻋﺎت ﻧﺎﻗﺺ، ﻏﻠﻂ و ﻧﺎﻣﺮﺑﻮط، ﺗﻔﻮﯾﺾ اﺧﺘﯿﺎر ﻧﺎﻣﻨﺎﺳﺐ، ﮔﻔﺘﮕﻮﻫﺎي ﺗﻠﻔﻨﯽ، ﺳﺨﻨﺮاﻧﯿﻬﺎ، ﺑﺤﺮان، ارﺗﺒﺎﻃﺎت ﻣﺒﻬﻢ، ﺗﺮك ﮐﺮدن ﮐﺎرﻫﺎي ﻧﺎﺗﻤﺎم، ﻋﺪم ﺗﺼﻤﯿﻢ ﮔﯿﺮي وﻃﻔﺮه رﻓﺘﻦ، ﻣﻼﻗﺎت ﻫﺎي ﺳﺮزده و ﻓﻘﺪان ﺧﻮد ﻣﻨﻈﻤﯽ .

اﺳﺘﺎﻧﮏ وﺳﮑﯽ و ﺑﻠﺪان زاﯾﮏ((2006ﭼﺎرﭼﻮب ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ KM را ﺗﻮﺳﻌﻪ دادﻧﺪ و ﺑﺮاي ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي، اﻫﻤﯿﺘﯽ ﺑﺮاﺑﺮ ﺑﺎ ﺳﻪ ﭘﺎﯾﻪ دﯾﮕﺮ KM ﯾﻌﻨﯽ ﺳﺎزﻣﺎن، ﯾﺎدﮔﯿﺮي ورﻫﺒﺮي ﻗﺎﺋﻞ ﺷﺪﻧﺪ. ﺷﺎﻟﻮده ﻫﺮ ﺳﯿﺴﺘﻢKM را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ . در ﺻﻮرت ﻋﺪم وﺟﻮد ﯾﮑﯽ از اﯾﻦ ﭼﻬﺎر ﭘﺎﯾﻪ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (Kms) ﻧﯿﺰ وﺟﻮد ﻧﺨﻮاﻫﺪ داﺷﺖ.

78

آﻧﺎ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪﻧﺪ ﮐﻪ رواﺑﻂ دروﻧﯽ و ﺗﻌﺎﻣﻞ ﻣﺎﺑﯿﻦ 4 ﭘﺎﯾﻪ KM ﭘﯿﭽﯿﺪه و ﺑﺮاي ﻫﺮ ﻣﺤﯿﻂ ﻣﻨﺤﺼﺮ ﻓﺮد اﺳﺖ و ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺮ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﺪون ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ ﺑﺎ ﻋﻨﺎﺻﺮ ﻣﻬﻢ دﯾﮕﺮ ﺑﻪ آﺳﺎﻧﯽ ﻣﻨﺠﺮ ﺑﻪ ﺷﮑﺴﺖ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﯽ ﺷﻮد. ﺑﺮﻋﮑﺲ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﯿﺸﺘﺮي ﺑﺮ اﺳﺘﺮاﺗﮋي و ﺳﺎزﻣﺎن ﮐﻨﺪ. در ﺣﺎﻟﯽ ﮐﻪ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻻزم ﺑﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﺮاي اﺟﺮاي آن اﺳﺘﺮاﺗﮋي و ﺑﻬﺒﻮد ﻣﺪاوم ﻣﺤﯿﻂ ﯾﺎدﮔﯿﺮي اﻧﺠﺎم ﻧﺪﻫﺪ.

* درﺳﺎل 2005 (رﯾﺲ) در ﺗﺤﻘﯿﻖ ﺧﻮد ﺗﺤﺖ ﻋﻨﻮان (ﭘﯿﺸﻨﻬﺎدﻫﺎﯾﯽ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ) ﺑﻪ ﻧﻘﺶ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﭘﺮداﺧﺖ و ﻧﺘﯿﺠﻪ ﮔﺮﻓﺖ ﮐﻪ ﺑﺎ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در داﺧﻞ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎﯾﯽ ﻣﯽ ﺗﻮان ﻋﻤﻠﮑﺮد اﻓﺮاد ﺷﺒﮑﻪ ﻫﺎي ارﺗﺒﺎﻃﯽ ﻧﯿﺮوﻣﻨﺪ، ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ رﯾﺰي ﻫﺎ، ﻣﯿﺰان ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي ﻻزم در اﻧﺠﺎم ﺗﮑﻠﯿﻒ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ و درﮐﻞ ﻋﻤﻠﮑﺮد و ﺑﺎزدﻫﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ را اﻓﺰاﯾﺶ داد .
* ﮐﺎﻧﮕﻮﭘﺎﻧﺪﯾﺎ در ﺳﺎل 2007 در ﺑﺮرﺳﯽ ﭘﯿﺸﯿﻨﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ درﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي دوﻟﺘﯽ ، اﻇﻬﺎر داﺷﺘﻪ اﻧﺪﮐﻪ اﯾﻦ ﻣﻮﺿﻊ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎي دوﻟﺘﯽ ﻧﻮ ﭘﺎ ﺑﻮده و در ﻣﺮاﺣﻞ اﺑﺘﺪاﯾﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ ﻟﺬا ﺗﻮﺟﻪ وﯾﮋه اي در ﻣﻮرد آن ﺻﻮرت ﺑﮕﯿﺮد . آﻧﻬﺎ ﻣﻌﺘﻘﺪﻧﺪ ﮐﻪ داﻧﺶ ﯾﮏ ﻣﻮﺿﻮع اﺟﺘﻤﺎﻋﯽ و اﻧﺴﺎن اﺳﺖ و ﺑﺮﺧﻼف اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي واﺑﺴﺘﻪ ﻧﯿﺴﺖ، ﺑﺎ ﺧﺮوج ﻧﯿﺮوﻫﺎي ﺗﺤﺼﯿﻞ ﮐﺮده وﺣﺮف ﻫﺎي از ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي دوﻟﺘﯽﻋﻤﻼًﺑﺨﺸﯽ از داﻧﺶ ﮐﻪ ﺳﺎﻟﻬﺎ ﺑﺮاي آن ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﮐﺮده اﻧﺪ از ﺳﯿﺴﺘﻢ ﺧﺎرج ﻣﯽ ﺷﻮد و اﯾﻦ ﻣﯽ ﻃﻠﺒﺪ ﮐﻪ ازﻃﺮﯾﻖ اﻟﮕﻮﻫﺎي ﻣﻨﺎﺳﺐ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ از اﺗﻼف اﯾﻦ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮐﻪ از ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﻫﺎي ﻣﻠﯽ ﻣﺤﺴﻮب ﻣﯽ ﺷﻮﻧﺪ ﺟﻠﻮﮔﯿﺮي ﻧﻤﻮد .

آﻧﻬﺎ ﻋﻨﺎﺻﺮ زﯾﺮ را ﺑﺮاي ﭼﺎرﭼﻮب ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي دوﻟﺘﯽ اراﺋﻪ ﮐﺮده اﻧﺪ :

-1ﻣﺮدم و ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزي ﮐﻪ اﯾﺠﺎد ﯾﮏ ﻓﺮﻫﻨﮓ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ (ﺷﺎﻣﻞ ارزش ﻫﺎ و رﻓﺘﺎر ﻫﺎ) ﺻﺤﯿﺢ ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﻬﻤﺘﺮﯾﻦ و در ﻋﯿﻦ ﺣﺎل ﻣﺸﮑﻠﺘﺮﯾﻦ ﭼﺎﻟﺶ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺳﺖ .

-2ﻓﺮآﯾﻨﺪ: ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ ﺷﺎﻣﻞ ﺗﻌﯿﯿﻦ و ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ داﻧﺶ و ﻣﻬﺎرت ﻫﺎ، ﮐﺴﺐ داﻧﺶ، اﻧﺘﺨﺎب، ذﺧﯿﺮه، ﺗﻮزﯾﻊ داﻧﺶ، ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي و ﺳﻨﺠﺶ ﭘﯿﺸﺮﻓﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺎﺷﺪ .

79

-3ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي : ﺑﺎﯾﺪ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﻣﻨﺎﺳﺐ ﺣﻔﻆ و ﻧﮕﻬﺪاري ﺷﻮد. ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ ﮔﻮﻧﻪ اي ﺑﺎﺷﺪﮐﻪ داﻧﺶ ﻫﺎي ﻣﻮرد ﻧﯿﺎزاﻓﺮاد را در اﺧﺘﯿﺎر آﻧﻬﺎ ﻗﺮار دﻫﺪ . ﺑﺮاي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎي دوﻟﺘﯽ ﺑﺎﯾﺪ ﺑﻪ ﺳﺮاغ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻫﺎﯾﯽ رﻓﺖ ﮐﻪ ﺑﺮﻗﺮاري ﺗﻌﺎﻣﻠﯽ ﭘﻮﯾﺎ ﺑﺎ ﺷﻬﺮوﻧﺪان را اﻣﮑﺎن ﭘﺬﯾﺮﻣﯽ ﺳﺎزد .

داﻣﻨﻪ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ﭘﯿﺮاﻣﻮن راﺑﻄﻪ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺴﯿﺎر ﻣﺤﺪوداﺳﺖ. در داﺧﻞ ﮐﺸﻮر ﺗﺤﻘﯿﻘﯽ ﺑﺎ زﻣﯿﻨﻪ ﻣﺸﺎﺑﻪ ﺑﻪ ﭼﺸﻢ ﻧﻤﯽ ﺧﻮرد وﻟﯽ در ﺧﺎرج ﮐﺸﻮر ﺗﺤﻘﯿﻘﺎﺗﯽ اﻧﺠﺎم ﺷﺪه ﮐﻪ ﺑﺮﺧﯽ از آﻧﻬﺎ اﺷﺎره ﻣﯽ ﺷﻮد .

ﯾﮏ ﺑﺤﺚ ﻣﺪاوﻣﯽ در ﻣﻮرد ﻧﻘﺶ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ وﺟﻮد دارد. از ﯾﮏ ﻃﺮف ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻄﻮر ﻓﺮاﮔﯿﺮ در ﺳﺎزﻣﺎﻧﻬﺎ اﺳﺘﻔﺎده ﻣﯽ ﺷﻮد و در ﻧﺘﯿﺠﻪ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان رﺳﺎﻧﻪ ﻃﺒﯿﻌﯽ ﺟﺮﯾﺎن داﻧﺶ ﺗﻮﺻﯿﻒ ﻣﯽ ﺷﻮد . ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ اﺧﯿﺮ ﻣﺮﮐﺰ ﺑﻬﺮه وري و ﮐﯿﻔﯿﺖ آﻣﺮﯾﮑﺎ ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ ﺳﺎزﻣﺎن ﻫﺎ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ را ﺑﺎ اﻋﺘﻤﺎد ﮐﺎﻣﻞ ازﻃﺮﯾﻖ ﻧﺼﺐ ﻓﺮاﺳﺎﺧﺘﺎر ﻣﻨﺎﺳﺐ ﻓﻨﺎوري ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ﻧﺎﯾﻞ ﺷﺪن ﺑﻪ اﻫﺪاف ﺷﺎن آﻏﺎزﮐﺮده اﻧﺪ .

از ﻃﺮﯾﻖ دﯾﮕﺮ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﭘﺮدازان ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﻣﻮرد وﺿﻌﯿﺘﯽ ﮐﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ را در ﺟﻬﺖ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﺑﯿﺸﺘﺮ در ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻫﺪاﯾﺘﯽ ﮐﻨﺪ ﻫﺸﺪار ﻣﯽ دﻫﻨﺪ. ﺧﻄﺮي ﮐﻪ ﻧﻈﺮﯾﻪ ﭘﺮدازان ﺑﻪ آن اﺷﺎره ﻣﯽ ﮐﻨﻨﺪ اﯾﻦ اﺳﺖ ﮐﻪ اﺳﺘﺮاﺗﮋي ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﺒﺘﻨﯽ ﺑﺮ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﻓﻘﻂ داﻧﺶ ﻗﺎﺑﻞ ﻣﺸﺎﻫﺪه و ﺳﺨﺖ را در ﻧﻈﺮ ﻣﯽ ﮔﯿﺮد و ﻧﻘﺶ داﻧﺶ ﺿﻤﻨﯽ را ﻧﺎدﯾﻪ ﻣﯽ ﮔﯿﺮد (ﻧﺎﻧﻮﮐﺎوﺗﺎﮐﻮﭼﯽ،.(2005

ﭘﮋوﻫﺶ دﯾﮕﺮ ﺗﻮﺳﻂ ﻣﺤﻤﺪ ﺧﻠﯿﻔﻪ و واﻧﯿﺴﺎﻟﯿﻮ در ﺳﺎل 2003 ﻣﯿﻼدي در داﻧﺸﮕﺎه ﻫﻨﮓ ﮐﻨﮓ و ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر ﺷﻨﺎﺳﺎﯾﯽ ﻋﻮاﻣﻞ ﮐﻠﯿﺪي در ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي داﻧﺶ اﻧﺠﺎم ﺷﺪ . ﻋﻨﻮان ﭘﮋوﻫﺶ "ﻣﺪل ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ " ﺑﻮد .

ﺳﻮال اﺻﻠﯽ ﭘﮋوﻫﺶ : ﭼﻪ ﻋﻮاﻣﻠﯽ در ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي داﻧﺶ ﺳﻬﯿﻢ ﻫﺴﺘﻨﺪ؟

ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻫﺎي ﭘﮋوﻫﺶ ﻋﺒﺎرﺗﻨﺪ از:

-1ﻋﻮاﻣﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﺑﺮ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮي ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ و ﻣﻌﻨﯽ داري ﻣﯽ ﮔﺬارد .

80

-2ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﺛﺮ اﻧﺪﮐﯽ ﺑﺮ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ دارد .

-3ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﺮ ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ اﺛﺮي ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ و ﻣﻌﻨﯽ داري ﻣﯽ ﮔﺬارد .

-4ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺗﺎﺛﺮي ﻣﺴﺘﻘﯿﻢ و ﻣﻌﻨﯽ داري ﺑﺮ ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ دارد، ﮐﻪ ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺷﺎﻣﻞ ﺧﻠﻖ، ﮐﺴﺐ، ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي و اﻧﺘﻘﺎل و ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﺪ.

H1



ﻋﻮاﻣﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت |  | ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ |  |
| H2 | داﻧﺶ |  |
|  |  |
| ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي | H3 | ٤H |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| ﻣﺪﯾﺮﯾﺘﺪاﻧﺶ |  |  |



ﺷﮑﻞ 11-2ﻣﺪل ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﭘﮋوﻫﺶ ﺧﻠﯿﻔﻪ وﻟﯿﻮ

81

ﯾﺎﻓﺘﻪ ﻫﺎي ﭘﮋوﻫﺶ ﺑﯿﺎﻧﮕﺮآن ﺑﻮده اﺳﺖ ﮐﻪ ﻋﻮاﻣﻞ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ و ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺑﯿﺸﺘﺮﯾﻦ اﺛﺮ را در ﻣﻮﻓﻘﯿﺖ ﺑﺮﻧﺎﻣﻪ ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ دارا ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ. ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﻧﯿﺰ از ﻃﺮﯾﻖ اﺛﺮﮔﺬاري ﺑﺮ ﻓﺮآﯾﻨﺪﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﻣﺜﻞ اﻧﺘﻘﺎل و ﻧﮕﻬﺪاري داﻧﺶ اﺛﺮﻣﯽ ﮔﺬارد .

در ﯾﮏ ﭘﮋوﻫﺶ ﻟﯽ وﺳﻮ (2009)،ﮐﺎرﺑﺮد ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت (IT) را ﺑﺮ روي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (KM) و ﺗﺒﺪﯾﻞ داﻧﺶ (KC) در ﺷﺮﮐﺘﻬﺎي ﮐﺮه ﺑﺮرﺳﯽ ﮐﺮدﻧﺪ . در اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ از ﻣﯿﺎن اﻧﻮاع ﻣﺘﻨﻮع داﻧﺶ، ﺑﺮ داﻧﺶ ﺻﺮﯾﺢ ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺷﺪه و در واﻗﻊ ﭼﮕﻮﻧﮕﯽ ﮐﺎرﺑﺮد ﻣﻨﺎﺳﺐIT ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ 4 ﻓﺮآﯾﻨﺪ داﻧﺶ ﻧﻮﻧﺎﮐﺎ از ﻃﺮﯾﻖ ﻣﻄﺎﻟﻌﻪ ﻣﻮردي ﺷﺮﮐﺘﻬﺎي ﮐﺮه ﺑﺮرﺳﯽ ﺷﺪه اﺳﺖ .

ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ارﻧﺴﺖ و ﯾﺎﻧﮓ (2010) ﻧﺸﺎن ﻣﯽ دﻫﺪ ﮐﻪ 431 ﺳﺎزﻣﺎن آﻣﺮﯾﮑﺎﯾﯽ و اروﭘﺎﯾﯽ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪﻧﺪ ﮐﻪ ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر اﻧﺠﺎم ﭘﺮوژه ﻫﺎي ﻣﺮﺗﺒﻂ ﺑﺎ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي KM ﺑﺎﯾﺴﺘﯽ از ﻣﻮارد ذﯾﻞ ﺗﺒﻌﯿﺖ ﺷﻮد: اﯾﺠﺎد ﯾﮏ اﯾﻨﺘﺮاﻧﺖ 47)) ، اﻧﺒﺎرداده ﻫﺎ وآرﺷﯿﻮﻫﺎي اﯾﺠﺎد داﻧﺶ 33)) ، اﺟﺮاي اﺑﺰارﻫﺎي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻢ 33)) ، اﺟﺮاي ﮔﺮوه اﻓﺰار ﺑﺮاي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ازﻫﻤﮑﺎري(33) ،اﯾﺠﺎد ﯾﮏ ﺷﺒﮑﻪ ازﮐﺎرﮐﻨﺎن داﻧﺸﭙﺬﯾﺮ 24)) و ﺗﻘﻠﯿﺪ از ﺗﺨﺼﺺ ﻫﺎي ﻣﺘﺨﺼﺼﺎن ﺑﯿﺮوﻧﯽ 18)) .



اﺳﺘﺎﻧﮏ وﺳﮑﯽ و ﺑﻠﺪان زاﯾﮏ((2009 ﭼﺎرﭼﻮب ﻣﻔﻬﻮﻣﯽ KM را ﺗﻮﺳﻌﻪ دادﻧﺪ. ﺑﺮاي ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي، اﻫﻤﯿﺘﯽ ﺑﺮاﺑﺮ ﺑﺎ ﺳﻪ ﭘﺎﯾﻪ دﯾﮕﺮ KM ﯾﻌﻨﯽ ﺳﺎزﻣﺎن، ﯾﺎدﮔﯿﺮي و رﻫﺒﺮي ﻗﺎﺋﻞ ﺷﺪﻧﺪ. ﺷﺎﻟﻮده ﻫﺮ ﺳﯿﺴﺘﻢKM را ﺗﺸﮑﯿﻞ ﻣﯽ دﻫﻨﺪ . در ﺻﻮرت ﻋﺪم وﺟﻮد ﯾﮑﯽ از اﯾﻦ ﭼﻬﺎر ﭘﺎﯾﻪ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ (KMS) ﻧﯿﺰ وﺟﻮد ﻧﺨﻮاﻫﺪ داﺷﺖ .

آﻧﻬﺎ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪﻧﺪ ﮐﻪ رواﺑﻂ دروﻧﯽ و ﺗﻌﺎدل ﻣﺎﺑﯿﻦ 4 ﭘﺎﯾﻪ KM ﭘﯿﭽﯿﺪه و ﺑﺮاي ﻫﺮ ﻣﺤﯿﻂ ﻣﻨﺤﺼﺮ ﺑﻪ ﻓﺮد اﺳﺖ . ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﯿﺸﺘﺮ ﺑﺮﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﺪون ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ ﺑﺎ ﻋﻨﺎﺻﺮ ﻣﻬﻢ دﯾﮕﺮ ﺑﻪ آﺳﺎﻧﯽ ﻣﻨﺠﺮ ﺑﻪ ﺷﮑﺴﺖ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي ﻣﯽ ﺷﻮد.

82

ﺑﺮﻋﮑﺲ ﻣﻤﮑﻦ اﺳﺖ ﯾﮏ ﺳﺎزﻣﺎن ﺗﺎﮐﯿﺪ ﺑﯿﺸﺘﺮي ﺑﺮ اﺳﺘﺮﺗﮋي و ﺳﺎزﻣﺎن ﮐﻨﺪ. در ﺣﺎﻟﯽ ﮐﻪ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري ﻻزم ﺑﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﺑﺮاي اﺟﺮاي آن اﺳﺘﺮاﺗﮋي و ﺑﻬﺒﻮد ﻣﺪاوم ﻣﺤﯿﻂ ﯾﺎدﮔﯿﺮي اﻧﺠﺎم ﻧﺪﻫﺪ.

83

ﺗﺎﺛﯿﺮات ﻣﺤﯿﻄﯽ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | ﺣﮑﻮﻣﺘﯽ |  |  | ﺳﯿﺎﺳ |  |
| اﻗﺘﺼﺎدي |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -ﯾﺎدﮔﯿﺮي |  |  |  | ﺳﺎزﻣﺎن |  |  | -رﻫﺒﺮي |  |
|  | ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي |  |
| -ﻧﻮآوري |  | -E-maYil-OLAP |  | BRP- |  |  | -ﻓﺮﻫﻨﮓ ﮐﺴﺐ وﮐﺎر |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| -ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ |  | -اﻧﺒﺎردادﻫﻬﺎ |  | -ﻓﺮاﯾﻨﺪﻫﺎ |  |  | -ﺑﯿﻨﺶ و اﻫﺪاف |  |
|  |  | -روﯾﮑﺮدﻫﺎ |  |  |  |
| -ﺗﯿﻤﻬﺎي ﻣﺠﺎزي |  | -ﻣﻮﺗﻮرﺟﺴﺘﺠﻮ |  |  |  | -ﺟﻮ |  |
|  |  | -MBO |  |  |  |
| -ﻧﺘﺎﯾﺞ ﻣﺸﺘﺮك |  | -ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﺗﺼﻤﯿﻢ |  |  |  | -ﺑﺨﺶ ﺑﻨﺪي |  |
|  |  | -TOM/L |  |  |  |
| -ارﺗﺒﺎﻃﺎت |  | -ﻣﺪﻟﺴﺎزي ﻓﺮآﯾﻨﺪ |  |  |  | -ارﺗﺒﺎﻃﺎت |  |
|  |  | -ﺟﺮﯾﺎﻧﮑﺎري |  |  |  |
|  |  | -اﺑﺰارﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ |  |  |  |  |  |
|  |  |  | -ارﺗﺒﺎﻃﺎت |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |



اﺻﻮل ﭼﻨﺪﮔﺎﻧﻪ



رﻓﺘﺎر ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﻦ ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﻬﻨﺪﺳﯽ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ

رﻓﺘﺎر ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎ ﺗﻮﺳﻌﻪ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ

ﺷﮑﻞ12-2ﭘﺎﯾﻪ ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

84

ﮐﺴﺐ داﻧﺶ

ﺧﻠﻖ داﻧﺶ

ﺳﯿﺴﺘﻢ ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻣﺪﯾﺮان ارﺷﺪ(( ESS



ﻧﺮم اﻓﺰارﻫﺎ

ﺳﯿﺴﺘﻤﺎﻃﻼﻋﺎﺗﯽ MISﻣﺪﯾﺮﯾﺖ

اﺳﺘﻘﺮارﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ

ذﺧﯿﺮه ﺳﺎزي داﻧﺶ

اﻧﺘﺸﺎرات داﻧﺶ

ﺑﮑﺎرﮔﯿﺮي داﻧﺶ

85

ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت

ﺳﺨﺖ اﻓﺰارﻫﺎ

اﮐﺴﺮاﻧﺖ

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﻣﺨﺼﻮص ﻣﺘﺨﺼﺼﯿﻦKWS

ﺳﯿﺴﺘﻤﻬﺎي ﺧﻮدﮐﺎرﮐﺮدن ﻓﻌﺎﻟﯿﺘﻬﺎي اداريOAS

ﺳﯿﺴﺘﻢ ﭘﺮدازش ﻣﺒﺎدﻻﺗﯽ((TPS

اﯾﻨﺘﺮﻧﺖ

اﯾﻨﺘﺮاﻧﺖ

-9-3-2ﻣﺪل ﺗﺤﻘﯿﻖ

در ﻓﺼﻞ دوم اﺑﺘﺪا ﺑﻪ ﻣﺮور ادﺑﯿﺎت ﭘﺮداﺧﺘﯿﻢ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت را در ﻃﻮل زﻣﺎن ﻣﺮور ﮐﺮدﯾﻢ ، ﺑﺎ ﺗﻮﺟﻪ ﺑﻪ ادﺑﯿﺎت ﻣﻮﺟﻮد و ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ﭘﯿﺸﯿﻦ ﻣﺒﺎﻧﯽ ﻧﻈﺮي ادﺑﯿﺎت را ﺑﻪ ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ ﻋﻠﻤﯽ از ﻓﺮﺿﯿﺎت ﭘﺮداﺧﺘﯿﻢ.اﯾﻦ ﭘﮋوﻫﺶ در ﺻﺪد ﺑﺮرﺳﯽ راﺑﻄﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺗﺎﺛﯿﺮ آن ﺑﺮ ﻋﻤﻠﮑﺮد ﻣﺪﯾﺮان و ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺷﺮﮐﺖ ﺗﻮزﯾﻊ ﺑﺮق ﻣﻨﻄﻘﻪ اي اﺳﺘﺎن زﻧﺠﺎن ﻣﯿﺒﺎﺷﺪ ﺑﺮاي اﯾﻦ ﻣﻨﻈﻮر 4 ﻓﺮﺿﯿﻪ ﻃﺮاﺣﯽ و ﺑﺮ اﺳﺎس ﻣﺪل اراﺋﻪ ﺷﺪه ﺗﻮﺳﻂ(ﻣﻘﯿﻤﯽ،

ﺳﯿﺪ ﻣﺤﻤﺪ و رﻣﻀﺎن، ﻣﺠﯿﺪ، 1390 )ﻣﻮرد ﺑﺮرﺳﯽ ﻗﺮار ﮔﺮﻓﺖ.ﻣﺪل ﭘﮋوﻫﺶ ﺑﻪ ﺻﻮرت ﺷﮑﻞ 14-2 ﻣﯿﺒﺎﺷﺪ.



 آﻣﻮزش ﻣﺪﯾﺮان و ﮐﺎرﮐﻨﺎن و ﺗﺠﻬﯿﺰ آﻧﺎن ﺑﻪ ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻫﺎي ﺟﺪﯾﺪ ﻓﻨﺎوري

 ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﯿﺮي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  ﺟﺪب ﻧﯿﺮوﻫﺎي ﺟﻮان و ﻣﺘﻌﻬﺪ و آﺷﻨﺎ ﺑﻪ ﻓﻨﺎورﯾﻬﺎي | ﻋﻤﻠﮑﺮد ﻣﺪﯾﺮان و ﮐﺎرﮐﻨﺎن ﺷﺮﮐﺖ |  |
| ﺑﺮق ﻣﻨﻈﻘﻪ اي زﻧﺠﺎن |  |
| روز |  |
|  |  |
|  ﺑﻪ ﮐﺎرﮔﯿﺮي و روﺷﻦ ﮐﺮدن اﻫﻤﯿﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ |  |  |
| و ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت در دﻧﯿﺎي اﻣﺮوز |  |  |

-10-3-2ﺟﻤﻊ ﺑﻨﺪي و ﻧﺘﯿﺠﻪ ﮔﯿﺮي

ﺑﺮ اﺳﺎس آﻧﭽﻪ ﮐﻪ در ادﺑﯿﺎت ﭘﮋوﻫﺶ در ﺣﻮزه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ و ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﯿﺎن ﺷﺪ و ﻫﻤﺎﻧﻄﻮرﮐﻪ ﻋﺪه اي از ﻣﺤﻘﻘﺎن ﻧﯿﺰ ﺑﺮآن ﺗﺎﮐﯿﺪ ﮐﺮده اﻧﺪ ﻣﯽ ﺗﻮان ادﻋﺎ ﻧﻤﻮد ﮐﻪ اﻓﺮاد اﻧﺴﺎﻧﯽ در ﺳﺎزﻣﺎن، اﺻﻠﯽ ﺗﺮﯾﻦ ﻋﻀﻮ ﻋﻨﺼﺮ در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ ﻣﯽ ﺑﺎﺷﻨﺪ و در اﯾﻦ ﻣﯿﺎن ﻣﯽ ﺗﻮان از ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت و ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي ﻣﻨﺎﺳﺐ ﺑﻪ ﻋﻨﻮان اﺑﺰاري ﺑﺮي ﭘﺸﺘﯿﺒﺎﻧﯽ از ﺗﻌﺎﻣﻼت اﻧﺴﺎﻧﯽ و ﻓﺮآﯾﻨﺪ ﻫﻤﺎﻫﻨﮕﯽ و ﻫﻤﮑﺎري ﻣﯿﺎن اﻓﺮاد ﺳﺎزﻣﺎن اﺳﺘﻔﺎده ﻧﻤﻮد ﮐﻪ از اﯾﻦ ﻃﺮﯾﻖ ﻣﯽ ﺗﻮان

86

ﻧﺴﺒﺖ ﺑﻪ ﺧﻠﻖ داﻧﺶ ﺟﺪﯾﺪ در ﺳﺎزﻣﺎن و اﻧﺘﻘﺎل و ﺗﺒﺎدل داﻧﺶ اﻓﺮاد ﺳﺎزﻣﺎن و در ﻧﺘﯿﺠﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ اﺛﺮﺑﺨﺶ داﻧﺶ ﺳﺎزﻣﺎﻧﯽ اﻃﻤﯿﻨﺎن ﺣﺎﺻﻞ ﻧﻤﻮد .

وﻟﻒ و رﯾﻤﺮ در ﺳﺎل 1996 درﺗﺤﻘﯿﻘﯽ ﮐﻪ اﻧﺠﺎم داده اﻧﺪ ﺑﻪ اﯾﻦ ﻧﺘﯿﺠﻪ رﺳﯿﺪه اﻧﺪﮐﻪ ﺳﺮﻣﺎﯾﻪ ﮔﺬاري در ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﻪ ﻣﻨﻈﻮر اﻓﺰاﯾﺶ ﭘﺮوژه ﻫﺎي ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ، ﺗﺮﮐﯿﺐ دو ﻋﺎﻣﻞ اﺳﺖ: از ﯾﮏ ﻃﺮف آﮔﺎﻫﯽ ازﻣﺤﺪودﯾﺖ ﻫﺎي ﻓﻨﺂوري و اﯾﻦ ﺣﻘﯿﻘﺖ ﮐﻪ اﮔﺮ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت ﺑﺎ ﯾﮏ ﺗﻐﯿﯿﺮ ﻓﺮﻫﻨﮕﯽ در ﺟﻬﺖ ارزﺷﻬﺎي داﻧﺶ ﻫﻤﺮاه ﻧﺒﺎﺷﺪ ﻧﻤﯽ ﺗﻮاﻧﺪ ﮔﺴﺘﺮش ﯾﺎﺑﺪ. از ﻃﺮف دﯾﮕﺮ ﻗﺎﺑﻠﯿﺖ دﺳﺘﺮﺳﯽ ﻓﻨﺂوري اﻃﻼﻋﺎت اﺳﺖ ﮐﻪ در ﺟﻬﺖ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﮐﻨﻔﺮاﻧﺲ ﮐﺎرﺑﺮد ﻋﻤﻠﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ ﮐﻪ در اﮐﺘﺒﺮ ﺳﺎل 1996 درﺑﯿﺴﻞ و اﺳﻮﯾﺘﺰرﻟﻨﺪ ﺑﺮﮔﺰار ﺷﺪ ﻣﻮرد ﺗﺎﮐﯿﺪ ﻗﺮارﮔﺮﻓﺖ .

87

ﻣﻨﺎﺑﻊ

1. اﯾﺪ ،روﻧﺎﻟﺪ(".(1380آﺛﺎر ﻧﻈﺎم اﻇﻼﻋﺎﺗﯽ ﺟﺪﯾﺪ ﺑﺮ زﻧﺪﮔﯽ اﻓﺮاد"،ﺗﺮﺟﻤﻪ ﻏﻠﯽ اﺳﺪي،ﭼﺎپ اﺋﻞ،ﺗﻬﺮان،ﺳﻌﯿﺪ ﻧﻮ
2. اﺑﻈﺤﯽ،ﺳﯿﺪ ﺣﺴﻦ و ﺻﻮاﺗﯽ،ﻋﺎدل ".1385ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن" ﭼﺎپ اول،اﻧﺘﺸﺎرات ﭘﯿﻮﻧﺪ ﻧﻮ.
3. اﺳﻨﻮور،وﯾﻠﯿﺎم ﺟﯿﻤﺰ(".(1385ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت در ﺟﻬﺎن ﺳﻮم". ﺗﺮﺟﻤﻪ رﺿﺎ ﻧﺠﻒ ﺑﯿﮕﯽ و اﺻﻐﺮ ﺻﺮاﻓﯽ زاده،ﭼﺎپ اول،ﺗﻬﺮان،اﻧﺘﺸﺎرات ﻋﻠﻤﯽ و ﻓﺮﻫﻦ/ي داﻧﺸﮕﺎه آزاد.
4. اﻟﻮاﻧﯽ،ﺳﯿﺪ ﻣﻬﺪي(".(1382ﯾﺎدﮔﯿﺮي اﻟﮕﻮﯾﯽ:راﻫﯽ ﺑﻪ ﺳﻮي ﺗﻮﺳﻌﻪ و ﺑﻬﺒﻮد ﺳﺎزﻣﺎن".ﻓﺼﻠﻨﺎﻣﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ و ﺗﻮﺳﻌﻪ،ﺷﻤﺎره.16
5. اﯾﻨﻮﺳﻪ، ﻫﯿﺮوﺷﯽ و ﭘﯿﺮﺳﻮن،ﺟﺎزن(".(1380ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت و ﺗﻤﺪن،ﺟﻬﺎن در اﺳﺘﺎﻧﻪ ﻗﺮن ﺑﯿﺴﺘﻢ"،ﺗﺮﺟﻤﻪ ﻋﻠﯽ اﺳﺪي،ﺗﻬﺮان،ﺳﻌﯿﺪ ﻧﻮ.
6. آدر،ﻋﺎدل،ﻣﻮﻣﻨﯽ،ﻣﻨﺼﻮر(".(1380آﻣﺎر و ﮐﺎرﺑﺮد آن در ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ"،ﺟﻠﺪ دوم،ﺗﺤﻠﯿﻞ آﻣﺎري،ﭼﺎپ ﺗﻬﺮان،ﺳﻤﺖ.
7. ﺑﺴﺖ،ﺟﺎن(".(1371روش ﻫﺎي ﺗﺤﻘﯿﻖ در ﻋﻠﻮم رﻓﺘﺎري و ﺗﺮﺑﯿﺘﯽ". ﺗﺮﺟﻤﻪ ﺣﺴﻦ ﭘﺎﺷﺎ ﺷﺮﯾﻔﯽ و ﻧﺮﮔﺲ ﻃﺎﻟﻘﺎﻧﯽ،اﻧﺘﺸﺎرات رﺷﺪ.
8. ﺛﺎﻗﺐ ﺗﻬﺮاﻧﯽ،ﻣﻬﺪي و ﺗﺪﯾﻨﻒ ﺷﺒﻨﻢ(".(1384ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت"،اﻧﺘﺸﺎرات ﻣﻮﺳﺴﻪ ﮐﺘﺎب ﻣﻬﺮﺑﺎن،ﺗﻬﺮان.
9. ﺟﻌﻔﺮي،ﻣﺼﻄﻔﯽ و ﮐﻼﻧﺘﺮ،ﺳﯿﺪ ﮐﯿﺎﻧﻮش،((1382،"ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ در ﺳﺎزﻣﺎن".ﺗﺪﺑﯿﺮ ﺷﻤﺎره.142
10. ﺟﻌﻔﺮي ﻣﻘﺪم ،ﺳﻌﯿﺪ("(1384ﻣﺴﺘﻨﺪ ﺳﺎزي ﺗﺠﺮﺑﯿﺎت ﻣﺪﯾﺮان از دﯾﺪﮔﺎه ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ"،اﻧﺘﺸﺎرات ﻣﻮﺳﺴﻪ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت و آﻣﻮزش ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ،ﭼﺎپ اول
11. ﺧﺎﮐﯽ،ﻏﻼﻣﺮﺿﺎ("(1378روش ﺗﺤﻘﯿﻖ ﺑﺎ روﯾﮑﺮدي ﺑﻪ ﭘﺎﯾﺎن ﻧﺎﻣﻪ ﻧﻮﯾﺴﯽ".ﻧﺸﺮ ﺗﺤﻘﯿﻘﺎت ﻋﻠﻤﯽ ﮐﺸﻮر.
12. داﻧﭽﻮرت،ﺗﻮﻣﺎس و ﭼﺮوﺳﺎك،ﻻرﻧﺲ((1386،"ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ داﻧﺶ"ﺗﺮﺟﻤﻪ دﮐﺘﺮ ﺣﺴﯿﻦ رﺣﻤﺎن ﺳﺮﺷﺖ،ﺗﻬﺮان ،ﻧﺸﺮ ﺳﺎﭘﮑﻮ
13. دﻻور ،ﻋﻠﯽ((1384،"روش ﺗﺤﻘﯿﻖ در رواﻧﺸﻨﺎﺳﯽ و ﻋﻠﻮم ﺗﺮﺑﯿﻨﯽ"،ﭼﺎپ ﺳﻮم،ﺗﻬﺮان ،ﻧﺸﺮ وﯾﺮاﯾﺶ.
14. رﺿﺎﯾﯿﺎن،ﻋﻠﯽ((1374،"ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ"،ﻓﺼﻠﻨﺎﻣﻪ ﺗﺤﻮل اداري،ﺷﻤﺎره 11،10، ﺑﻬﺎر و ﺗﺎﺑﺴﺘﺎن.

120

|  |  |
| --- | --- |
| .15 | رﺿﺎﯾﯽ،اﮐﺒﺮ((1380،"ﺗﺤﻮﻻت اﯾﻨﺘﺮﻧﺖ و "ITﻣﺎﻫﻨﺎﻣﻪ آﻣﻮزش و ﭘﮋوﻫﺶ و اﻃﻼع رﺳﺎﻧﯽ،ﺷﻤﺎره.10 |
| .16 | زرﮔﺮ،ﻣﺤﻤﻮد((1382،"اﺻﻮل و ﻣﻔﺎﻫﯿﻢ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت"اﻧﺘﺸﺎرات ﺑﻬﯿﻨﻪ. |
| .17 | ﺳﺮﻣﺪ،زﻫﺮه و ﺑﺎزرﮔﺎن،دﮐﺘﺮ ﻋﺒﺎس و ﺣﺠﺎزي،دﮐﺘﺮ اﻟﻬﻪ("(1384روﺷﻬﺎي ﺗﺤﻘﯿﻖ در ﻋﻠﻮم |
|  | رﻓﺘﺎري".اﻧﺘﺸﺎرات آﮔﺎه،ﭼﺎپ ﯾﺎزدﻫﻢ. |
| .18 | ﺳﯿﮕﻞ،ﺳﯿﺪﻧﯽ(".(1383آﻣﺎر ﻧﺎﭘﺎراﻣﺘﺮي ﺑﺮاي ﻋﻠﻮم رﻓﻨﺎري".ﺗﺮﺟﻤﻪ ﯾﻮﺳﻒ ﮐﺮﯾﻤﯽ،ﺗﻬﺮان،داﻧﺸﮕﺎه ﻋﻼﻣﻪ |
|  | ﻃﺒﺎﻃﺒﺎﯾﯽ. |

1. ﺻﺮاﻓﯽ زاده ،اﺻﻐﺮ و ﻋﻠﯽ ﭘﻨﺎﻫﯽ،ﻋﻠﯽ((1381،"ﺳﯿﺴﺘﻢ ﻫﺎي اﻃﻼﻋﺎﺗﯽ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ،ﻧﻈﺮﯾﻪ ﻫﺎ ﻣﻔﺎﻫﯿﻢ و ﮐﺎرﺑﺮدﻫﺎ"،ﭼﺎپ اول ،اﻧﺘﺸﺎرات ﻣﯿﺮ.
2. ﻣﻮﻣﻨﯽ،ﺳﻌﯿﺪ((1378،"ﻃﺮح ﺗﻮﺳﻌﻪ ﻓﻨﺎوري اﻃﻼﻋﺎت در دﺳﺘﮕﺎﻫﻬﺎي اﺟﺮاﯾﯽ"،ﺷﺮﮐﺖ ﻣﻬﻨﺪﺳﯽ ﻣﺸﺎور ﺣﺎﺳﺐ ﺳﯿﺴﺘﻢ.
3. وارث،ﺳﯿﺪ ﺣﺎﻣﺪ((1387،"ﻇﻬﻮر ﺗﮑﻨﻮﻟﻮژي اﻃﻼﻋﺎت"،ﻣﺎﻫﻨﺎﻣﻪ ﺗﺪﺑﯿﺮ ،ﺷﻤﺎره.87
4. ﻣﻮﻣﻨﯽ ،ﻣﻨﺼﻮر."ﺗﺤﻠﯿﻞ ﻫﺎي آﻣﺎري ﺑﺎ اﺳﺘﻔﺎده از ."SPSSﺗﻬﺮان،ﻧﺸﺮ ﮐﺘﺎب ﻧﻮ،ﭼﺎپ اول.
5. ﻣﻘﯿﻤﯽ، ﺳﯿﺪ ﻣﺤﻤﺪ و رﻣﻀﺎن، ﻣﺠﯿﺪ، 1390، ﭘﮋوﻫﺸﻨﺎﻣﻪ ﻣﺪﯾﺮﯾﺖ، ﺟﻠﺪ ﻫﻔﺘﻢ، اﻧﺘﺸﺎرات راهدان، ﺗﻬﺮان.

gnidliB".(3002)srehto \_Amin,Saad Bargach,Jim donegan and .١

*knowledge sharing culture",oilfield revive,Vol.13,no.1,pp.48-65.*

\_AP&QC , 1997."Using information technology to support knowledge .٢

*management field book<financial times prentice hall,London.*

\_Beckman T.J.2009,The Current State of Knowledge Management in .٣

*the knowledge management Handbook, ed.J.Liebowitz,CRC Press.*

\_Barreti,P,2003."information technology,financial times prentice .٤

*hall,London.*

\_Druker,peter(1998)."the coming of view organizational",Harvard .٥

*business review,janury-febuary.*

121

٦*. \_K.M.Wiig,2007, knowledge management:Where did it come from* *and where will it go?, Expert systems with applications,13,1,1-14.*

٧*. Turban,E&Ephrahim.M&* *Weteherbe.J(2002)."Information*

*Tecnology for management",Wiley international,edition I.S.BN.\_*