

اثربخشی فرایندهای مدیریت دانش

پیشینه پژوهش:

دهقانی و اولیا (۱۳۹۳) مدل دینامیکی برای اندازه گیری اثربخشی فرایندهای مدیریت دانش بر تعالی سازمان ها ارائه کرده اند. به این گونه که جنبه های کلیدی تاثیرگذار در مدیریت دانش بر ارتقای سازمان از طریق شبیه سازی مدل تجزیه و تحلیل شود. برای ارزیابی فعالیت های انجام شده در راستای مدیریت دانش مدل هایی نیازاست که بتواند آن را در تمامی ابعاد بررسی کند که این مدل ها شامل مدل KMAT و EFQM می شوند پس براساس تلفیقی از این دو مدل به بررسی رفتار و اثربخشی مدیریت دانش پرداخته می شود. دانش باید در ابعاد مختلفی اندازه گیری شود که این اندازه گیری باید در هر دو نوع کیفی و کمی و با رویکردی سیستماتیک انجام شود یکی از روش های سیستماتیک، پویایی های سیستم می باشد. برای برقراری ارتباط مدیریت دانش بر تعالی سازمان، لازم است که ارتباط علی و معلولی بین ابعاد مدل KMAT و EFQM برقرار شود و رویکرد سیستمی می تواند این روابط را شفاف سازد. مدل KMAT جایگاه سازمان را در ۵ بعد، فرآیندها، رهبری، تکنولوژی، فرهنگ سازمانی و اندازه گیری بررسی می کند و مدل EFQM دارای ۹ معیار است که شامل رهبری، خط مشی، کارکنان، مشارکت ها و منابع، فرآیندها، مشتریان، نتایج کارکنان، نتایج جامعه و نتایج کلیدی عملکرد می باشد. روش تحقیق در این پژوهش به اینگونه است که دیاگرام علی و معلولی مدل تلفیقی رسم می شود و مشاهده می شود که استراتژی یا خط مشی ها روی ابعاد مدل KMAT تاثیر می گذارند همچنین ابعاد مدل KMAT بر روی شاخص های عملکردی بخش نتایج مدل EFQM تاثیر می گذارند و آن نیز روی شاخص های برداشتی بخش نتایج تاثیر می گذارد و از آن طرف مدیریت دانش بر روی استراتژی سازمان و همچنین شاخص های عملکردی و برداشتی اثر می گذارد و باعث این حلقه می شوند. و در آخر طبق تحلیل این حلقه ها با استفاده از نرم افزار ونسیم نتیجه می شود که چنانچه اولویت سازمان بر وفاداری کارکنان باشد رویکرد مدیریت دانش باید بر محوریت فرهنگ سازمانی و چنانچه تاکید سازمان بر وفاداری مشتریان و برند سازمان باشد رویکرد مدیریت دانش باید بر محوریت فرآیند باشد.

عالی قدر و آخوندزاده (۱۳۹۳) پژوهشی به دنبال یافتن دلایل ایجاد فاصله بین وضعیت مطلوب مدیریت دانش و وضعیت فعلی آن با استفاده از پویایی سیستم بودند و روش هایی برای رفع این فاصله می باشد. در این تحقیق یکی از مدل های فرآیندی مدیریت دانش مبنای مدل بندی قرار گرفته است مدل های فرآیندی زیادی در زمینه مدیریت دانش ارائه شده که از این میان مدل پروبست و همکاران با نام پایه های ساختمان مدیریت دانش (پروبست، روب و رمهاردت، ۲۰۰۰) مورد استفاده قرار گرفته که این مدل براساس شناسایی، توسعه، اکتساب، تسهیم، استفاده، نگهداری و اهداف دانش می باشد. روش تحقیق در این پژوهش به این گونه است که ابتدا به شناسایی و تعریف مسئله پرداخته است و سپس با استفاده از متغیرهای کلیدی تاثیرگذار در مسئله حلقه های علی و معلولی خلق می شود که این متغیرهای کلیدی شامل کسب دانش، تلاش، تسهیم دانش، انگیزه، نگهداری دانش، روحیه نوآوری و ... می شود و سپس با استفاده از شبیه سازی مدل در نرم افزار ونسیم و اعتبارسنجی آن سیاست هایی برای بهبود سطح دانش فعلی و کم شدن اختلاف آن با سطح مطلوب می شود. پس از اعتبار سنجی مدل به این نتیجه رسیدند که سطح دانش سازمان روند نزولی دارد و برای اینکه این روند نزولی کاهش یابد باید اقداماتی نظیر

کاهش دفعات تغییر کارشناسان و مدیران، افزایش عوامل خارجی تاثیرگذار بر مطلوبیت پایگاه دانش، تغییر تعداد واسطه ها و میزان خرید مشاور و... انجام داد.

جعفری و همکاران (۱۳۸۶) مدل دینامیکی جهت اندازه گیری اثربخشی فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان های دانش محور ارائه کرده اند و سعی بر این است که جنبه های کلیدی تاثیرگذار بر اثربخشی مدیریت دانش از طریق شبیه سازی مدل در یکی از سازمان ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. این پژوهش براساس مدل سایبرنتیک سازمان ها و به کارگیری ابزار سیستم های دینامیکی مدلی دینامیکی جهت اندازه گیری اثربخشی فرآیندهای مدیریت دانش در سازمانه های دانش محور ارائه می کند. سایبرنتیک به عنوان علمی که سیستم های هدف محور را توصیف نموده و راهنمایی یک سیستم تحت شرایط متغیر است تعریف می شود. ملاحظه سازمان به عنوان یک سیستم سایبرنتیک بر اهمیت عملیات، طرز نظارت و استراتژی تاکید دارد. روش پژوهش به این گونه است که عوامل تاثیر گذار بر اثربخشی مدیریت دانش شناسایی می شود و در حلقه های علی و معلولی قرار می گیرند سپس شبیه سازی و اعتبار سنجی می شوند که این عوامل تاثیرگذار شامل نیروی انسانی، هزینه، درآمد، آموزش پرسنل و منابع دانش می شود که در سه سطح استراتژیک، راهبری و عملیاتی قرار می گیرند. با بررسی نمودار سود به دست آمده از نرم افزار ونسیم نتیجه می گیرند که به کارگیری رویکرد فناوری محور به دلیل کاهش تعداد نیروی انسانی باعث افزایش سود و در نتیجه افزایش اثربخشی سازمان شده است.

فهام و رجبی، (۱۳۹۳) پژوهشی برای بررسی مسئله عدم ارتقای صلاحیتهای اعضای هیئت علمی برای آموزش پایداری و ارائه راهکارهایی برای بهبود با استفاده از پویایی های سیستم ارائه کرده اند. در تحقیق حاضر از روش شناسی پویایی های سیستم بهره گرفته شده است شایان ذکر است که پویایی های سیستم در واقع تعمیمی از روش موردکاوی است بنابراین پردیس کشاورزی و منابع طبیعی دانشگاه تهران به عنوان مطالعه موردی در نظر گرفته شده است. روش به اینگونه است که ابتدا مسئله به طور دقیق تعریف می شود و متغیرهای کلیدی و افق زمانی مشخص می شود و برای تعیین اعتبار محتوایی و ظاهری از پرسشنامه های اعضای هیئت علمی بهره گرفته شده و برای سنجش پایایی پرسشنامه ها روش محاسبه ضریب آلفای کرونباخ به کار گرفته شده است. در این تحقیق برای تشریح مسئله از روش تحلیل لایه لایه ای علتها استفاده کرده است و سپس با استفاده از متغیرهای کلیدی حلقه های علی معلولی را تشکیل داده و سپس در نرم افزار ونسیم فرموله و شبیه سازی و اعتبار سنجی می کند و سیاست هایی را برای بهبود ارایه می دهد. باتوجه به فرضیات پویا الگوها، می توان اینگونه بیان داشت که الگوی پویایی صلاحیت های اعضای هیئت علمی برای آموزش پایداری تحت سه زیر سیستم شکل گرفته: توانایی ها و انگاره های اعضای هیئت علمی در خصوص آموزش پایداری، سیاست های پردیس و برنامه ریزی درسی و آموزشی در زمینه مذکور از جمله راهکارهایی که برای ارتقای صلاحیت های اعضای هیئت علمی پیشنهاد داده شده عبارتند از: وارد کردن واحد مربوط به برنامه آموزشی از طریق معاونت دانشجویی، برگزاری دوره های آموزشی ویژه اعضای هیئت علمی، برگزاری جلسات گفت و گوی راهبردی و

فرتوک زاده و همکاران (۱۳۹۴) پژوهشی برای یافتن علل خروج کارکنان دانشی از شرکت ها و بررسی آن با رویکرد پویایی سیستم ها و اتخاذ بسته های سیاستی مناسب جهت نگهداری کارکنان دانشی ارائه کرده اند. در این مقاله از متدولوژی

پویایی سیستم برای بررسی وحل مسئله خروج کارکنان از شرکت های دانش بنیان استفاده می گردد که در ۵ مرحله صورت می گیرد ابتدا مسئله تعریف و مرز های مدل مشخص می شود سپس فرضیه های پویا ارایه می شود و سپس مدل در نرم افزار فرموله می شود و در آخر به تست و ارزیابی سیاست ها می پردازند. فرضیه های پویا ارائه شده عبارتند از: مسیر شغلی، و سوسه گری مشتریان، شوک کاری و می باشد که براساس هر کدام از این فرضیه ها حلقه های علی و معلولی تشکیل شده و در نرم افزار ونسیم اعتبار سنجی می شوند. با استفاده از نتایج نرم افزار و نمودارها می توان به این نتیجه رسید که کمبود فرصت های رشد و ارتقای سازمانی یکی از عوامل اصلی تحریک انگیزه ترک خدمت کارکنان دانشی است.

حاجی غلام سریزدی و منطقی (۱۳۹۲) مقاله ای تحت عنوان آیا سیاست های پارک علم و فناوری بر توسعه فناوری موسسه های مستقر در آن تاثیر گذاشته است یا خیر؟ ارائه کرده اند. روش پژوهش به اینگونه است که ابتدا سیاست هایی که پارک طی دودوره برنامه ریزی راهبردی در پیش گرفته است را بیان می کند که عبارت است از: ایجاد صندوق پژوهش و فناوری، تمرکز بر حوزه های مختلف، ایجاد مراکز رشد اقماری، ایجاد مرکز نوآوری و و سپس تاثیر سیاست ها را بر توسعه فناوری موسسه های مستقر در آن با استفاده از حلقه های علی و معلولی نشان می دهد و سپس آن را تحلیل می کنند. با تحلیل حلقه ها به این نتیجه می رسند که با تقویت توان مالی موسسه از طریق حمایت های پارک و همچنین ایجاد صندوق پژوهش و فناوری به عنوان یک راهبرد حمایتی پارک توانسته است سطح فناوری موسسه ها را ارتقا دهد اما در این زمینه نواقصی از جمله تشریفات اداری زیاد، عدم تخصیص به موقع و مناسب حمایت ها و همچنین عدم اطلاع رسانی کافی در مورد صندوق و نحوه کارکرد آن وجود دارد که باید رفع گردند.

کامات و همکاران (۲۰۱۱) از پویایی های سیستم برای نشان دادن نقش حمایت مدیریت ارشد برای بهبود مدیریت دانش به عنوان ابزار نوآوری استفاده نمودند. آنها با یک مطالعه موردی روی یک صنعت تولیدی نشان دادند که ابتکارات مدیریت ارشد در استفاده از مدیریت دانش در نوآوری های سازمان نقش تاثیر گذاری دارد (Kamath et. al, ۲۰۱۱).

در مورد موضوع انتقال دانش جهت مدیریت بحران های سازمانی نیز ونگ (۲۰۱۰) از پویایی های سیستم استفاده نموده است. ایشان به دلیل اینکه در شرایط بحران مدیران نیاز است که تصمیمات صحیح را با توجه به دانش کم موجود در کوتاه ترین زمان اخذ نمایند موضوع انتقال دانش را در این شرایط تحلیل نمودند. مطالعه موردی ایشان روی بحران فراخوان برگشت محصول یک شرکت تولید کننده موتور سیکلت بود (Wang, ۲۰۱۰).

در مطالعه ای دیگر از پویایی های سیستم برای تحلیل فاکتورهای کلیدی موفقیت مدیریت دانش استفاده شده است (Mathew and Rodrigues, ۲۰۱۵). در این مطالعه ابتدا با مرور پیشینه پژوهش ها، پنج عامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش شناسایی شدند. این فاکتور ها عبارت بودند از فرهنگ سازمان، پشتیبانی و تعهد مدیریت ارشد، فناوری و ابزارهای مدیریت دانش، فرآیند و سازمان مدیریت دانش و نهایتا مشوق ها و اندازه گیری مدیریت دانش. تمرکز تحقیق روی بعد فناوری ابتکارات مدیریت دانش بود که چگونه روی عملکرد سیستم مدیریت دانش تاثیر می گذارد. مدل پویایی های سیستم توسعه داده شده در این تحقیق وابستگی درونی بین فاکتورهای کلیدی موفقیت با توجه به بعد فناوری مدیریت دانش در سناریو های مختلف ممکن شبیه سازی شده است. نتایج شبیه سازی این مدل پویایی های سیستم نشان داد که پذیرش به

موقع فناوری و کاهش تاخیر در استفاده از فناوری منجر به دستیابی به مزیت رقابتی می شود (Mathew and Rodrigues, ۲۰۱۵).

با توجه به مرور ادبیات صورت گرفته تا کنون کار کمی در زمینه ارتباطات فرآیندهای مدیریت دانش و تحلیل سیستمی آنها صورت گرفته است. لذا هدف این مقاله آن است که یک تحلیل سیستمی از فرآیندهای مدیریت دانش همراه با یک مطالعه موردی ارائه نماید.