

ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان فنی و حرفه ای کشور

مانی طالشی^۱

^۱ کارشناسی ارشد، مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش، دانشگاه شهید بهشتی تهران، ایران

mani_taleshi@yahoo.com

چکیده

هدف این پژوهش هدف پژوهش حاضر ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان فنی و حرفه ای کشور می باشد. جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، برای نگارش ادبیات تحقیق از بررسی کتابخانه ای و برای جمع آوری داده ها در خصوص سوال های تحقیق از روش میدانی و با استفاده از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه استفاده شده شامل دو بخش مجزا بوده که در بخش اول دو سوال اولیه (بدون شماره بندی) شامل جنسیت، مقطع تحصیلی؛ جهت به دست آوردن اطلاعات جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی بود و در ادامه عبارت های هر پرسشنامه ارزیابی مدیریت دانش سازمان به صورت یک طیف لیکرت جهت پاسخگویی به سوالات مورد استفاده قرار گرفت و از پاسخگویان خواسته شد، پاسخ خود را به هر یک از سوالات مطرح شده، روی طیف لیکرت از کاملا موافق الی کاملا مخالفم پاسخ دهند. نتایج نشان داد مدیریت دانش، فرآیند خلق، ذخیره سازی، جذب، انتشار و بهکارگیری دانش به منظور افزایش بهره‌وری و اثربخشی فعالیتهای سازمان فنی حرفه ای موثر است. در کنار همه عواملی که در سازمان بر کمیت و کیفیت مدیریت دانش اثرگذار است، سیستمها اطلاعاتی نیز، تاثیر قابل توجهی می توانند داشته باشند. همچنین سایر متغیرهای سازمانی از قبیل سبک مدیریت، نظام تشویق و پاداش، سازماندهی و فرآیندهای کاری، در میزان اثرگذاری سیستمهای اطلاعاتی در مدیریت دانش، نقشی بسزا دارند.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، فنی و حرفه ای، فناوری اطلاعات

مقدمه

مراکز آموزشی و دانشگاه ها از جمله نهادهای پویا و پیچیده می باشند که اگر هر رویکرد و مطالعه ای این نهادها را موضوع مورد مطالعه خود قرار دهد از پویایی و پیچیدگی بیشتر برخوردار است. علاوه بر اهمیت و پیچیده بودن نگاه به دانشگاه، نوع مدیریت و الگوهای برنامه ریزی برای دانشگاه، ارتقای دانش سازمانی و یادگیری نیز متفاوت خواهد بود. بی تردید با نگاهی عمیق و علمی به سازمان های جدید می توان گفت که آنان بر اساس دو مفهوم پیچیدگی و آشفتگی به شدت تغییر کرده و به دلیل شرایط زمانی که در آن واقع شده اند تفاوت های بسیاری با گذشته دارند، به گونه ای که ماهیت فعلی جهان بر اساس تغییرات گسسته و بنیانی است. این تغییرات چنان سریع و با رقابت بالا اتفاق افتاده است که سازمان های عظیم قرن بیستم تاب و تحمل دوام در برابر دنیای نوظهور قرن بیست و یکم را ندارند. بنابراین در این محیط های جدید سازمان ها برای بقا و موفقیت خود به سامانه های طبیعی و انعکاس های آن نیاز دارند تا بتوانند با تشخیص سریع تغییرات، خود را با آن انطباق دهند، این موضوع توجه سازمان ها را به سمت دانش معطوف کرد (مارکوارت، ترجمه زالی، ۱۳۸۵). زیرا دانش با ویژگی های بدیع و پویای خود امکان پاسخگویی به ویژگی های محیط های جدید را فراهم می سازد، اهمیت دانش و کاربرد آن در حیطه های گوناگون در سازمان و مدیریت به عنوان رمزبقا و موفقیت و کسب مزیت رقابتی پایدار و در اقتصاد به عنوان دارایی راهبردی بحث شده است (عدلی، ۱۳۸۵).

از این دیدگاه استدلال می شود که دانش دارایی غیرمحسوس^۱ است که در اقتصاد جدید از دارایی سنتی مهمتر است. دارایی غیر محسوس در سازمان ها شامل: اطلاعات، دانش، تجربه و مهارت های کارکنان آن سازمان است، که البته اندازه گیری آن کار آسانی نیست، زیرا فنون و معیار های ارزیابی ویژه ای در این زمینه وجود ندارد. دراکر^۲ معتقد است که در اقتصاد دنیای امروزی، دانش به عنوان نتیجه فرایند یادگیری منبعی همانند و در عرض سایر منابع تولید، مثل کار، سرمایه و زمین نیست بلکه منبعی بسیار مهم تر برای عصر حاضر به شمار می رود (نیک بخت و همکاران، ۱۳۸۸). با توجه به توضیحات مختصر فوق در مورد دانش سازمانی حال به تعریف و بخشی از پیشینه مدیریت دانش می پردازیم. مدیریت دانش به عنوان رویکردی جدید به واقع بر نیاز سازمان، که سازمان دهی سرمایه های فکری، انسانی و علمی است متمرکز می شود و به عنوان رویکردی نوین در تغییر و جا به جایی از مدیریت نیروی جسمانی به مدیریت مغزها تجلی یافته و رشد سریع دانش و فن آوری را سبب شده است (سالیز به نقل از نیک بخت و همکاران، ۱۳۸۸). هافمن و همکارانش^۳ بر این باورند که مدیریت دانش، فرایند خلق و تسهیم دانش به گونه ای است که بتوان آن را به شیوه ای اثربخش در سازمان به کار برد (هافمن^۴، ۲۰۰۵). از سوی دیگر گوپتا^۵ و دیگران مدیریت دانش را به عنوان فرایندی که به سازمان در جهت یافتن، انتخاب، توزیع و انتقال اطلاعات و تخصص مورد نیاز برای فعالیت هایی از قبیل حل مساله، یادگیری پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری کمک می کند، تعریف می کنند (گوپتا^۶، ۲۰۰۰). بارون مدیریت دانش را یک رویکرد نظام یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و سهیم شدن در تجربیات و تخصصهای موجود، مدون و نامدون در سازمان می داند (بارون، ۲۰۰۰، ص ۱۰). از نظر سیمن مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزارها، ساختار، و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می شود (سیمن^۷، ۱۹۹۹). به زعم می یر مدیریت دانش، یک استراتژی به منظور خلق، دستیابی و پشتیبانی از منبع حیاتی دانش است (مایر^۸، ۲۰۰۷). مدیریت دانش، فرایند مدیریت سرمایه فکری سازمان می باشد (سیلیو^۹، ۲۰۰۶). استمپز^{۱۰} (۱۹۹۹)

1. Imperceptible properties

2. Drucker

3. Hoffman et al

4 Hoffman

5. Gupta

6 Gupta

7 Seemann

8 Meyer

مدیریت دانش را فراهم آوری دانش مورد نیاز در زمان و مکان مورد نیاز و برای شخص نیازمند تعریف می کند. از دیدگاه بات^{۱۱} (۲۰۰۱) نیز، مدیریت دانش به عنوان فرایند ایجاد، ارزیابی، بازنمون، توزیع و کاربرد دانش معرفی شده است. همچنین حسن زاده (۱۳۸۶) مدیریت دانش را اعمال مدیریت و زمینه سازی برای تبدیل دانش در داخل سازمان، از طریق گردآوری، اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه انسانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان می داند. ابطی به نقل از بلانت می نویسد مدیریت دانش فرایندی است که سازمان ها از آن طریق اطلاعات جمع آوری شده خود را بکار می گیرند (ابطی و صلواتی، ۱۳۸۵).

در اینجا ضروری است تا مختصری از عوامل اساسی زیرساخت های مدیریت دانش بیان شود. با مراجعه به متون مختلف می توان عوامل مختلفی را نام برد که از زیرساخت های مدیریت دانش هستند. دنو، هاریس و وترمان^{۱۲} (۱۹۹۹) تاکید می کنند که مدیریت دانش کارآمد، نیازمند ترکیبی از عناصر سازمانی شامل فناوری اطلاعات، منابع انسانی، فرهنگ و ساختار سازمانی می باشد. استانکوسکی و بالدانز^{۱۳} (۱۹۹۹) فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، فناوری اطلاعات، رهبری و یادگیری را به عنوان عوامل موفقیت برنامه مدیریت دانش معرفی می کند. هلساپل و چاشی^{۱۴} عوامل تاثیر گذار بر مدیریت دانش را در سه گروه عوامل مدیریتی، محیطی و منابع تقسیم بندی کرده اند. همچنین در این رابطه حسن علی^{۱۵} (۲۰۰۲) اجرای موفقیت آمیز مدیریت دانش را در گرو پنج عامل رهبری، فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، نقش ها و مسئولیت ها می داند. اما در بین عوامل گفته شده عامل های فرهنگ سازمانی، یادگیری سازمانی، فناوری اطلاعات، منابع انسانی می توانند نقش اساسی در اجرای موفقیت آمیز دانش در سازمان ها ایفا کنند. که ذیلا به توضیح آن پرداخته می شود.

یادگیری سازمانی^{۱۶} در اهمیت یادگیری سازمانی می توان از اصطلاح اقتصاد یادگیری استفاده نمود. این مفهوم اشاره دارد که مهمترین تغییر در هزاره جدید کاربرد روزافزون دانش نیست، بلکه دانش با سرعت بیشتری از قبل کهنه و در نتیجه بدون استفاده می شود. بنابراین ضروری است که سازمان ها در یادگیری سازمانی درگیر شوند و اعضای سازمان به طور مستمر قابلیت های جدید کسب کنند. بدین ترتیب بنابر نیاز دانش، یادگیری مستمر، ضرورت مدیریت دانش محسوب می شود، زیرا بدون انواع یادگیری دانش جدید خلق نمی شود (عدلی، ۱۳۸۵).

فرهنگ سازمانی^{۱۷} در بین اغلب چالش های یاد شده برای اجرای برنامه مدیریت دانش موانعی وجود دارند که اساسا ریشه در فرهنگ سازمانی دارند. دانش در سازمان ها به منزله قدرت است و ارائه دانش از سوی افراد می تواند آنها را در موقعیتهای آسیب پذیر قرار دهد. اگر حفظ شغل و پیشرفت فرد در سازمان بخاطر دانشی باشد که در اختیار اوست، چه لزومی دارد با به اشتراک گذاری آن، موقعیت شغلی خود را در سازمان به خطر بیندازد. بنابراین، حائز اهمیت است کارکنان احساس کنند که ارزش و مقام آنها، با به اشتراک گذاری دانش یا تخصص شان، نه تنها کاسته نمی شوند، بلکه بیشتر نیز می شود. لازمه این امر، وجود یک فرهنگ سازمانی مشوق و باز می باشد که به عنوان توانمندساز مدیریت دانش عمل کند.

فناوری اطلاعات^{۱۸} فناوری اطلاعات، به عنوان یک توانمندساز قوی عمل کرده و ابزارهای اثربخش و کافی را برای همه جنبه های مدیریت دانش شامل شکار، اشتراک و کاربرد دانش فراهم می کند. قابلیت های فناوری اطلاعات برای جستجو، نمایه سازی،

9 Siliv

10. Stamps

11. Bhatt

12. Donoghue, Harris & Weitzman

13. Stankosky & Baldanza

14 Holsapple & Joshi

15. Hasanali

16. Organizational Learning

17. Organizational culture

18. Information Technology

آرشیو و انتقال اطلاعات، می تواند تا حد زیادی جمع آوری، سازماندهی، رده بندی و اشاعه اطلاعات را تسهیل کند (میهارت^{۱۹}، ۲۰۰۰). فناوری هایی مثل سیستم مدیریت پایگاه رابطه ای، سیستم های مدیریت اسناد، اینترنت، اینترنت، موتورهای جستجو، سیستم های پشتیبانی عملکرد، سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری، پست الکترونیک، ویدئو کنفرانس، بولتن های الکترونیکی و گروه های خبری می توانند نقشی اساسی در مدیریت دانش ایفا کنند. به هر حال فناوری اطلاعات، به خودی خود قلب مدیریت دانش نیست و دانش را به وجود نمی آورد، بلکه صرفاً نقش یک پشتیبان را دارد.

منابع انسانی^{۲۰}: افراد مهمترین بخش یک سازمان هستند که باید در مدیریت دانش در نظر گرفته شوند. بسیاری از سازمان ها، مدیریت دانش را با به کارگیری سیستم های اطلاعاتی جدید مرتبط دانسته و از جنبه های سازمانی، مثل منابع انسانی، غفلت می کنند. گفته می شود که افراد عناصر واقعی تجارت هستند، جایی که همه دارایی های ملموس و غیر ملموس، نتیجه عمل انسان هستند و در نهایت، تداوم وجودشان به افراد بستگی دارد (سیوبای^{۲۱}، ۲۰۰۱). لیم و کلوباس^{۲۲} اعتقاد دارند که داشتن خط مشی های قوی منابع انسانی در سازمان ها، بر شیوه های مدیریت دانش سازمان ها تاثیر می گذارد.

مدیریت دانش در آیین فناوری

فناوری اطلاعات در سال های اخیر، پیشرفت های قابل توجهی نموده است. شکل گیری سیستم های مدیریت اطلاعات^{۲۳}، سیستم های پشتیبانی تصمیم گیری^{۲۴} و سیستم های بهره مند از قابلیت هوش مصنوعی^{۲۵} باعث تسریع، تدقیق، و بهینه سازی بسیاری از فرآیندهای کاری در سازمان ها شده است. مدیریت دانش نیز از تکنولوژی اطلاعات به عنوان یک ابزار نیرومند در جهت بهبود فرآیندهای خود، استفاده می کند. در ادامه مجموعه ای از سیستم های اطلاعاتی که در پیاده سازی مدیریت دانش نقش بسزایی ایفا می کنند، معرفی می شود. اگر چه این سیستم ها، معمولاً هزینه بر هستند، اما تأثیرات آنها و افزایش سرعت و دارایی های دانشی سازمان در اثر پیاده سازی آن، استفاده از آنها را مقرون به صرفه و فراگیر ساخته است.

پیاده سازی صحیح سیستم های اطلاعاتی

در بسیاری از سازمان ها، سیستم های اطلاعاتی بدون هدف گذاری دقیق و صرفاً بر اساس یک احساس نیاز مبهم صورت گرفته است. در نتیجه حداکثرسازی اثر بخشی سیستم های اطلاعاتی در این سازمان ها مقدور نیست. مدیریت دانش با استفاده از مدل های تخصیص هزینه بر اساس برنامه های استراتژیک دانش و نیز اثرگذاری هر کدام از آنها و سیستم های اطلاعاتی، بهترین نحوه هزینه و سوددهی را تعریف می نماید.

سیستم های ذخیره سازی دانش های تولید شده در گذشته بسیاری از سازمان ها با این مشکل مواجهند که مقدار قابل توجهی از دانش آنها در ذهن کارکنان می باشد. این دانش ها با استخدام پرسنل و طی سال ها سرمایه گذاری شرکت به وجود می آید و با رفتن او (به صورت بازنشستگی، فوت، اخراج و ...) این دانش نیز از کف سازمان می رود. همچنین پروژه های پیاده سازی شده در شرکت ها، همواره تجارب گران بهایی برای سازمان در حل مسائل به ارمغان می آورد. که این تجارب با صرف هزینه های گزافی به دست می آید، اما به دلیل عدم وجود سیستمی برای ضبط و بازیابی ساده، پس از مدتی سازمان مجبور به کسب مجدد آن دانش (به صورت های گوناگون مثل استخدام کارشناس خبره، گرفتن مشاوره از سازمان های مشاور، صرف زمان کارشناسان به حل مجدد مسأله و ...) می شود. مدیریت دانش سیستم های گوناگون کامپیوتری را برای استخراج دانش از ذهن کارشناسان و خبرگان، ایجاد انگیزه برای آرایه دانش خود، ضبط و بازیابی سریع و آسان نتایج پروژه ها، ضبط و بازیابی درس های آموخته

19 MaihortaT

20. Human resources

21 Sveiby

22. Lim & Klobas

23. Managing information systems

24. Managing support systems

25. Artificial intelligence

شده در پروژه ها و سنجش میزان بکارگیری دانش های پایگاه دانش در سازمان، به کار میگیرد. این سیستم ها به صورت نرم افزارهای تحت شبکه سازماندهی می شود.

نقش تکنولوژی اطلاعات در مدیریت دانش

تکنولوژی اطلاعات میتواند بعنوان ابزاری قدرتمند عمل کرده و ابزارهایی مؤثر و کارآمد برای همه وجوه مدیریت دانش شامل تسخیر، اشتراک و کاربرد دانش تأمین کند. توانایی تکنولوژی اطلاعات در کاوش، نمایه، تلفیق، بایگانی و انتقال اطلاعات میتواند تحولی در گردآوری، سازماندهی، رده بندی و اشاعه اطلاعات ایجاد کند. تکنولوژیهایی مانند سیستمهای مدیریت بانکهای اطلاعات مرتبط، سیستمهای مدیریت مدارک، اینترنت، اینترانت، موتورهای کاوش، ابزارهای جریان کار، سیستمهای پشتیبان اجرا، سیستمهای پشتیبان تصمیم گیری، داده کاوی، ذخیره داده ها، پست الکترونیک، کنفرانس تصویری، تابلوی اعلانات، گروههای خبری و تابلوهای بحث میتوانند نقشی اساسی در تسهیل مدیریت دانش داشته باشد. اما، تکنولوژی اطلاعات بخودی خود قلب مدیریت دانش نیست و هیچ پروژه ای تنها بخاطر کاربرد آخرین تکنولوژیهای اطلاعاتی تبدیل به پروژه مدیریت دانش نمیشود. تکنولوژی اطلاعات فقط نقش پشتیبان را در مدیریت دانش ایفا میکند. تکنولوژی اطلاعات به تنهایی تأمین کننده دانش نیست. تکنولوژی اطلاعات میتواند به افراد در پیدا کردن اطلاعات کمک کند اما این خود افراد هستند که باید تعیین کنند آیا اطلاعات متناسب و مرتبط با نیاز خاص آنها هست یا خیر. برای تبدیل اطلاعات به دانش، افراد باید اطلاعات را تحلیل، تفسیر و درک کرده و آن را در متنی جای دهند. فناوری اطلاعات تاکنون بیشترین سهم را در مدیریت دانش داشته، به طوری که در پشت تمامی فعالیتهای مدیریت دانش، فناوری اطلاعات نهفته بوده است. لیکن باید توجه داشت که فناوری پردازش اطلاعات تنها مولفه مدیریت دانش نیست و تحول در فرایندهای تصمیم گیری، ساختار سازمانی و نحوه انجام امور از دیگر اجزای این مدیریت محسوب می شود.

امتیازات کاربرد فناوریهای اطلاعاتی - ارتباطی در آموزش افرادی با نیازهای خاص

فلورین (۲۰۰۴) امتیازات کاربرد فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی را این چنین توصیف می کند:

- تسهیل برنامه های آموزش خصوصی: این برنامه ها دلالت بر نوعی روش تدریس توأم با استفاده از فناوریهای داشته که مستلزم برنامه های یادگیری انفرادی رایانه محور است.
- بهبود ارتقای یادگیری اکتشافی: با کمک فناوریها، محیط های یادگیری اکتشافی همانند برنامه های آموزش خصوصی گسترش یافته است و این درحالی است که تدریس اکتشافی در محیط های یادگیری مجازی به فراگیران اجازه می دهد تا با مواد آموزشی کنش متقابل داشته و بر یادگیری شان کنترل بیشتری داشته باشند. اینترنت مثالی از فناوریهای اطلاعاتی - ارتباطی است که می تواند در رفتارهای اکتشافی مفید واقع شود.
- کاربرد فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان یک ابزار: این نوع از یادگیری با استفاده از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی مستلزم استفاده از ابزارهای فناوری همچون برنامه پردازشگر کلمه را شامل می شود چنین ابزارهایی را می توان در محیط های غیرآموزشی همچون خانه نیز یافت.
- کمک به برقراری ارتباط: بسیاری از دستگاههای فناوری در کمک به برقراری ارتباط به فراگیران کمک می کند مانند ترکیب کننده صدا.
- استفاده از فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان ابزار سنجش: نظام ارزشیابی رایانه مدار می تواند بیش از یک دستگاه برای ثبت و خلاصه کردن داده ها باشد. سینگلتون (۲۰۰۴) نیز همانند فلورین (۲۰۰۴) به برخی از امتیازات ارزیابی رایانه محور تأکید نمود همچون صرفه جویی در وقت، کار و هزینه ها، آزمون های جالب انگیزشی، دقت بیشتر و استاندارد بودن اجرا.

- کاربرد فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی به عنوان ابزار مدیریتی: مرئیان برای گسترش آموزش انفرادی یادگیرندگان، ملزم به طراحی برنامه هایی هستند که مشکلات یادگیری را شناسایی کند. فناوریهای اطلاعاتی و ارتباطی می توانند به آنان در این امر یاری رسان باشد. اینترنت بطور فزاینده ای ابزار مدیریتی شناخته شده، و اکنون به عنوان ابزار تخصصی برای فراگیران دانش مورد استفاده قرار می گیرد.

محاسن به کارگیری فناوری اطلاعات در آموزش

۱-۱ ایجاد فرصتهای برابر یادگیری

در استانداردهای آموزش علوم (NSES1996) تاکید شده است: درست است که ما طبق استانداردهای گذشته توصیه کرده ایم که باید همه تلاش خود را بکار گرفته تا یادگیرندگان مسئولیت بیشتری جهت یادگیری خود ببذیرد، ولیکن قانوناً و اصولاً این وظیفه و مسئولیت برعهده معلم و برنامه ریزان و مدیران می باشد. سیستم و معلم باید فرصت های یادگیری برای فراگیران دانش را فراهم کنند تا انتظار تحقق پیشرفت تحصیلی را داشته باشند. با استفاده از فناوریهای نوین سعی براین است که فرصتهای یادگیری بطور یکسانی در اختیار فراگیران قرار گیرد.

۱-۲ رسیدن به سطوح بالای تفکر

استفاده از فناوری اطلاعات در دنیای خارج از ۴ دیواری کلاس فراگیر را به سوی حل مسئله و تصمیم گیری هدایت می کند. وب سایتی وجود دارند که تفکر در سطوح بالا مانند خلاقیت، حل مسئله، مقایسه و مقابله و ارزشیابی را آموزش می دهند که اگر با هدایت معلمان ماهر همراه شوند در رسیدن به این سطوح تفکر موفق خواهند بود. (تیلستون، ص ۳۶)

۱-۳ یادگیری های بیشتر، سریعتر و مؤثرتر

یادگیری با استفاده از روشهای دیداری برای فراگیر راحت تر است زیرا مغز با روشهای دیداری و عملی آشناست بنابراین چنین آموزشی باعث می شود فراگیر مؤثرتر یاد بگیرد. به این روش همچنین بر سرعت یادگیری افزوده می شود و برخی محدودیت های زمان و مکان در یادگیری برداشته می شود.

۱-۴ ایجاد الگوی به خاطر سپاری از طریق محرک های دیداری و شنیداری

یادگیری فراگیران از کلمات و تصاویر بیشتر از یادگیری به کمک کلمات صرف است، ارائه همزمان تصاویر و انیمیشن ها با گفتار این فرصت را در اختیار فراگیران قرار می دهد تا به ایجاد الگوهای ذهنی کلامی و تصویری و برقراری ارتباط بین آنها بپردازند. (مایر، ۲۰۰۵)

۱-۵ کاهش مشکلات انضباطی فراگیران

ما از یادگیری ضعیف علوم و ریاضیات در فراگیران ناخشنودیم اما هنوز این دروس اصلی را به صورت سخنرانی ارائه می دهیم. امروزه بسیاری کودکان از سه سالگی قادرند برنامه های مورد علاقه خود را به کمک نوار ویدئو و DVD در دستگاه مربوطه قرار داده و تماشا کنند. بنابراین تعجبی ندارد که چنین افرادی در طول کلاسهای مدرسه و دانشگاهی که از حداقل امکانات فناوری محرومند آرام ننشینند. چنین "فراگیران دیداری" باید اطلاعات مورد نیاز خود را به صورت دیداری دریافت کنند. (تیلستون، ۲۰۰۵)

۱-۶ ایجاد انگیزش و علاقه در فراگیران

جذابیت برنامه های رایانه ای خصوصاً نوع چند رسانه ای^{۲۶} آن بسیار یاد است از این کشش می توان در جهت ایجاد و حفظ انگیزه ی یادگیری در فراگیران استفاده کرد. علاوه بر این تعامل و پویایی که از خصوصیات برنامه های رایانه ای مناسب و استاندارد است، همچون روشهای فعال تدریس، با درگیر کردن فراگیر او را از حوزه ی انفعالی صرف به دنیای عمل می کشاند که این خود سبب ایجاد علاقه به یادگیری می شود.

۷-۱ در نوردیدن مرزهای کلاس و ایجاد ارتباط با ملل

اساتید و معلمان قادرند در مدت زمان کوتاهی به کمک اینترنت از مرزهای کلاس گذشته و با سایر مدرسان و یا منابع اطلاعاتی در داخل و خارج از کشور ارتباط برقرار کرده و در این سفر کم هزینه فراگیران را نیز با خود همراه کنند.

۸-۱ در اختیار داشتن منابع ایستای اطلاعاتی

از معمولترین استفاده های اینترنت یافتن منابع مورد نیاز در تدریس است. ایستا به منابعی اشاره دارد که در محلی بر روی اینترنت بطور ساکن قرار دارند و افراد آن را بازیابی می کنند. (دوفن و لطفی پورص ۲۵۰) کتابخانه های دیجیتالی و کتابهای online از مصادیق بارز چنین منابعی هستند.

۹-۱ شبیه سازی مجازی

امروزه شبیه سازی و ایجاد کلاسهای آموزشی مجازی به کمک فناوری اطلاعات بسیار مورد توجه قرار گرفته است در بخش ۳-۳-۴ به محیط های آموزش مجازی و تفاوت آنها با کلاسهای غیر حضوری اشاره کردیم. آزمایشگاه مجازی نیز بخشی از کاربردهای مفید فناوری اطلاعات است که امکان انجام و مشاهده ی آزمایشها را در محیطی سالم، بی خطر، جذاب و کم هزینه میسر نموده است.

۱۰-۱ کمک به اساتید و معلمان در مدیریت آموزش

رایانه ابزار مناسبی برای شکل دهی، استفاده، نگهداری و به روز کردن پایگاههای اطلاعاتی است. از پایگاههای اطلاعاتی می توان در چنین مواردی بهره برد: ثبت نام و بایگانی اطلاعات مربوط به داوطلبان شرکت کننده در آزمونها، ایجاد بانک سؤال، رسم نمودارهای مربوط به پیشرفت تحصیلی... (امیر تیموری، ۱۳۸۴)

۱۱-۱ فعال سازی فراگیران و توجه به تفاوت های فردی

برنامه های کامپیوتری با ایجاد تعامل با فراگیران، توانایی تطابق با سرعت یادگیری و قدرت درک فراگیر را دارند. زیرا ورود به هر مرحله تنها با ارائه ی پاسخ صحیح به مرحله ی قبل امکان پذیر میشود و متناسب با پاسخ فراگیر بازخور مناسب به او ارائه می شود. بنابر این توجه به تفاوت های فردی و قرار دادن مرحله ی بعدی آموزش بر اساس نتایج حاصل از بازخورهای قبلی نسبت به سایر شیوه های آموزشی بسیار چشمگیرتر است.

۱۲-۱ کمک به طراحی و ارائه درس

علاوه بر امکان استفاده از رایانه در ارائه ی درس بصورت اسلاید، انیمیشن و تصویر، سایتهای مفیدی وجود دارند که در آنها معلمان تجارب ارزشمند و طرح درسهای مفید خود را به رایگان در اختیار دیگران قرار میدهند.

۱۳-۵ کمک به فراگیر برای یادگیری مادام العمر

یادگیری مادام العمر از جمله اهداف مورد توجه متخصصان تعلیم و تربیت در بسیاری از کشورهاست. به کمک این پدیده فراگیر می آموزد که چگونه نیازهای علمی و اطلاعاتی خود را از منابع گوناگون موجود، تأمین کند و در هر زمان و در هر کجا که می خواهد یادگیری را انجام دهد.

۱۴-۱ ایجاد آرامش روانی به کمک احیای خانواده ها

بسیاری افراد با کمک امکانات فناوری اطلاعات (رایانه، اینترنت،...) بیشتر کارهای خود را از منزل انجام می دهند و با تقویت نهاد خانواده زمینه های پیشرفت و تعالی در فراگیران تقویت می شود.

۱۵-۱ کمک در انجام ارزشیابی های تکوینی به مربیان

امروزه در بسیاری از کشورها سیستم هایی برای انجام ارزشیابی تکوینی به صورت روزانه طراحی شده است. در این شیوه فراگیر پس از پایان درس کلاس به کمک رمز عبور و نام کاربری مربوط به خود وارد سایت شده به سؤالات مربوط به درس آن روز پاسخ داده و سیستم بطور هوشمند بازخور مناسب را به پاسخهای او می دهد و نتیجه کار در پوشه ای به نام همان فراگیر به طور

خودکار ذخیره شده و مربیان با مراجعه به آن پوشه از بدفهمیها و مشکلات یادگیری هر فراگیر آگاه می شود. برای مثال DFA، CAA و TCSS نمونه های چنین برنامه هایی هستند.

روش

پژوهش حاضر با توجه به هدف از نوع کاربردی و بر اساس ماهیت، از نوع توصیفی و همبستگی می باشد. هدف این پژوهش هدف پژوهش حاضر ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان می باشد. جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، برای نگارش ادبیات تحقیق از بررسی کتابخانه ای و برای جمع آوری داده ها در خصوص سوال های تحقیق از روش میدانی و با استفاده از پرسشنامه های استاندارد استفاده شده است. پرسشنامه استفاده شده شامل دو بخش مجزا بوده که در بخش اول دو سوال اولیه (بدون شماره بندی) شامل جنسیت، مقطع تحصیلی؛ جهت به دست آوردن اطلاعات جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی بود و در ادامه عبارت های هر پرسشنامه ارزیابی مدیریت دانش سازمان به صورت یک طیف لیکرت جهت پاسخگویی به سوالات مورد استفاده قرار گرفت و از پاسخگویان خواسته شد، پاسخ خود را به هر یک از سوالات مطرح شده، روی طیف لیکرت از کاملا موافق الی کاملا مخالفم پاسخ دهند. بعد از جمع آوری داده اقدام به تجزیه و تحلیل اطلاعات خواهیم کرد. از آن جا که تحقیق حاضر از لحاظ اجرا از نوع تحقیقات کمی است و حجم نمونه مطابق با جدول کوکران تعیین شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

پس از گردآوری و کنترل پرسشنامه ها، با استفاده از نرم افزار اسپاس پی اس اس نسخه ۲۲ تحت ویندوز، بانک اطلاعاتی مورد نیاز تشکیل و سپس داده ها مورد پردازش قرار گرفت.

یافته ها و نتایج

در جدول ۱ به توصیف متغیر اصلی پرداخته شد. با استفاده از آماره های میانگین و انحراف استاندارد متغیر توصیف شدند.

جدول ۱ توصیف وضعیت مدیریت دانش و مولفه های آن در پرسشنامه

انحراف استاندارد	میانگین	مولفه های پرسشنامه
۲/۷۴	۳۱/۴۵	این سازمان، دانش، دیدگاه و راهبرد مربوط به چشم انداز، مأموریت، و اهداف سازمانی را به میزان زیادی با کارکنان تسهیم کرده است.
۲/۷۴	۲۸/۴۳	در این سازمان، هماهنگی سازمانی لازم برای رسمیت بخشیدن به ابتکارات مدیریت دانش (از قبیل: ایجاد واحد هماهنگی مرکزی برای مدیریت دانش، انتصاب مدیر عالی دانش، تشکیل تیمهای فناوری ارتباطات و بهبود کیفیت، و طراحی و استقرار شبکه های دانش) انجام شده است.
۴/۷۷	۳۶/۷۴	منابع مالی لازم به ابتکارات مدیریت دانش در سازمان اختصاص داده شده است.
۳/۸۲	۲۸/۴۱	این سازمان یک سیاست برای محافظت از دانش خود (برای مثال، حق تألیف، حق اختراع، مدیریت دانش، و امنیت دانش) دارد.
۰/۷۸	۳۶/۷۵	مدیران سازمان، الگوی ارزشهای تسهیم دانش و کار گروهی هستند. آنها (مدیران) وقت زیادی را صرف توزیع اطلاعات و تسهیل جریان دانش بین کارکنان کلیه واحدهای سازمان می نمایند.
۰/۴۶	۲۵/۸۶	مدیریت سازمان، بهبود عملکرد، یادگیری فردی و سازمانی، تسهیم دانش، و خلق دانش و نوآوری را مورد توجه قرار می دهد و برای بهبود آنها پاداش می دهد.

۰/۳۴	۲۴/۱۸	سازمان، قابلیت‌های اصلی خود را (قابلیتهایی که از جنبه راهبردی مهم بوده و مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند) مشخص می‌کند و آنها را با مأموریت و اهداف راهبردی خود هماهنگ می‌کند.
۰/۴۸	۳۲/۵۲	سازمان، سیستم‌های کاری و فرایندهای کلیدی خود را برای خلق ارزش برای مشتریان و دستیابی به تعالی عملکرد، طراحی می‌کند.
۰/۵۵	۳۹/۵۶	سازمان در طراحی فرایندهای کاری، فناوری جدید، و تسهیم دانش را مورد توجه قرار می‌دهد.
۰/۷۷	۲۹/۹۰	این سازمان، یک سیستم سازماندهی شده برای مدیریت موقعیتهای بحرانی یا رخدادهای پیش بینی نشده دارد که انجام عملیاتی مستمر و بی وقفه، جلوگیری از وقوع مشکلات، و نیل به بهبود را تضمین می‌کند.
۰/۵۴	۳۱/۴۵	این سازمان، فرایندهای کاری کلیدی خود را اجرا کرده و مدیریت می‌کند، تا اطمینان حاصل شود که به نیازهای مشتریان پاسخ داده می‌شود و نتایج تجاری، پایدار می‌مانند.
۰/۶۴	۲۸/۴۳	این سازمان، به طور مستمر فرایندهای کاری خود را ارزیابی کرده و بهبود می‌دهد، تا به عملکرد بهتری دست یابد، انحرافات را کاهش دهد، محصولات و خدمات را بهبود دهد، و اطلاعات روزآمد مربوط به آخرین روندهای تجاری، بهبودها و دستورات مربوطه را داشته باشند.
۰/۹۴	۳۶/۷۴	برنامه های تربیتی، آموزشی، و توسعه شغلی سازمان؛ دانش، مهارتها، و شایستگی های مورد نیاز برای کارکنان را ایجاد می‌کنند؛ و نیل به اهداف کلی سازمان را پشتیبانی می‌کنند، و در عملکرد بالای کارکنان سهم دارند.
۰/۸۵	۲۸/۴۱	این سازمان، یک فرایند نظام-مند آشناسازی برای کارکنان جدید دارد، که شامل آشنایی آنان با مدیریت دانش و مزایای آن، سیستم مدیریت دانش، و ابزارهای مدیریت دانش می‌باشد.
۰/۷۸	۳۶/۷۵	این سازمان، دارای فرایندهای رسمی مشاوره کارکنان، مربی‌گری و آموزش می‌باشد.
۰/۴۶	۴۱/۶۳	در این سازمان، تسهیم دانش و کار گروهی به طرز فعالانه ای تشویق شده و پاداش داده می‌شوند یا اصلاح می‌شوند.
۰/۳۴	۲۹/۷۴	این سازمان، دارای یک بانک اطلاعات از قابلیت‌های کارکنان می‌باشد.
۰/۴۸	۲۲/۰۴	کارکنان سازمان، در گروه‌های کوچک (مانند حلقه های کیفیت، تیمهای بهبود کار، تیمهای بین-وظیفه ای، و جوامع کاری) سازماندهی شده اند؛ تا به مشکلات و نگرانیهای محیط کار پاسخ دهند.
۰/۵۵	۳۵/۷۶	مدیریت سازمان، برای توسعه قابلیت‌های لازم برای تسهیل مدیریت دانش اثربخش، زیرساختهای فناوری اطلاعات (از قبیل اینترنت، اینترانت، و وب سایت) ایجاد نموده است.
۰/۷۷	۴۱/۶۳	زیرساخت فناوری اطلاعات سازمان، با راهبرد مدیریت دانش سازمان هماهنگ می‌باشد.
۰/۵۴	۳۱/۴۵	در این سازمان، همه افراد به رایانه دسترسی دارند.
۰/۶۴	۲۸/۴۳	در این سازمان، همه افراد به اینترنت، اینترانت، و آدرس پست الکترونیک دسترسی

		دارند.
۰/۹۴	۳۶/۷۴	اطلاعات موجود در وب سایت و اینترنت سامان، به طور مرتب روزآمد می شود.
۰/۸۵	۲۸/۴۱	اینترنت سازمان (یا یک شبکه مشابه آن)، به عنوان یک منبع اصلی ارتباطات در کل سازمان؛ برای پشتیبانی انتقال دانش یا تسهیم اطلاعات، استفاده می شود.
۰/۷۸	۳۶/۷۵	در این سازمان، فرایند های نظام-مند برای شناسایی، خلق، ذخیره، تسهیم، و بکارگیری دانش وجود دارد.
۰/۴۶	۲۵/۸۶	این سازمان، برای شناسایی، جمع آوری و نگهداری اطلاعات دارائیهای دانشی و منابع دانشی در کل سازمان؛ یک مخزن دانش دارد.
۰/۳۴	۲۴/۱۸	در این سازمان دانش حاصل از کارها یا پروژه های اتمام یافته، مستند شده و تسهیم می شود.
۰/۴۸	۳۲/۵۲	دانش حیاتی مربوط به کارکنانی که سازمان را ترک می کنند، در داخل سازمان حفظ و نگهداری می شود.
۰/۵۵	۳۹/۵۶	این سازمان، بهترین روشهای انجام کار و دروس آموخته شده را در کل واحدها تسهیم می کند، به نحوی که دوباره کاریها و اختراع مجدد چرخ به طور مستمر در آن اتفاق نمی افتد.
۰/۷۷	۴۱/۶۳	الگوبرداری از داخل و بیرون سازمان انجام می شود، و نتایج آن برای بهبود عملکرد سازمانی؛ و خلق دانش جدید استفاده می شود.
۰/۵۴	۲۹/۷۴	این سازمان، ارزشهای مربوط به یادگیری و نوآوری را به طور مستمر تشریح و تقویت می نماید.
۰/۶۴	۲۲/۰۴	این سازمان، مخاطره پذیری و مرتکب اشتباه شدن افراد را به عنوان فرصت یادگیری تلقی می کند؛ تا زمانی که این موارد (مخاطره و اشتباه)، تکرار نشوند.
۰/۹۴	۳۵/۷۶	تیمهای بین وظیفه ای برای مقابله با مسائل یا مشکلاتی که در واحدهای مختلف درون سازمان اتفاق می افتند، تشکیل می شود.
۰/۸۵	۴۱/۶۳	افراد احساس توانمندی می کنند، و این احساس را دارند که عموماً سازمان برای فکرهای آنان و سهم آنها در کار؛ ارزش قائل می شود.
۰/۷۸	۳۶/۷۵	مدیریت سازمان، مایل به آزمایش ابزارها و فنون جدید است.
۰/۴۶	۲۵/۸۶	سازمان برای کار کردن افراد با یکدیگر و تسهیم اطلاعات آنان با هم، مشوقهایی را در نظر می گیرد.
۰/۳۴	۲۴/۱۸	این سازمان، سابقه اقدامات انجام شده در زمینه اجرای موفق مدیریت دانش؛ و سایر ابتکارات مشابه را نگهداری می کند.
۰/۴۸	۳۲/۵۲	در این سازمان، برای ارزیابی تأثیر ابتکارات دانشی، و سهم افراد در آنها، شاخص هایی ساخته شده؛ و بکار گرفته می شوند.
۰/۵۵	۳۹/۵۶	سازمان از طریق کاهش زمان چرخه عملیات، صرفه جویی بیشتر در هزینه، بهبود اثربخشی، استفاده کارآتر از منابع (از جمله دانش)، تصمیم گیری بهبود یافته، و افزایش

		سرعت نوآوری؛ به بهره وری بالاتر دست یافته است.
۰/۷۷	۲۹/۹۰	این سازمان در نتیجه بهبودهای مربوط به بهره وری، کیفیت، و رضایت مشتری؛ سود آوری خود را افزایش داده است.
۰/۵۴	۳۱/۴۵	سازمان در نتیجه بکارگیری دانش، برای بهبود فرایندهای تجاری، یا روابط با مشتریان؛ کیفیت محصولات و یا خدمات خود را بهبود داده است.
۰/۶۴	۲۸/۴۳	سازمان در نتیجه بهره وری بالاتر، افزایش سودآوری، و کیفیت بهتر محصولات و خدمات؛ به رشد پایدار دست یافته است.

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر ارزیابی وضعیت مدیریت دانش در سازمان فنی و حرفه ای بود. همان طور که نتایج نشان داد مدیریت دانش، فرآیند خلق، ذخیره سازی، جذب، انتشار و بهکارگیری دانش به منظور افزایش بهره وری و اثربخشی فعالیت های سازمان است. در کنار همه عواملی که در سازمان بر کمیت و کیفیت مدیریت دانش اثرگذار است، سیستم های اطلاعاتی نیز، تاثیر قابل توجهی می توانند داشته باشند. اگرچه به نظر می رسد عمده تاثیر سیستم های اطلاعاتی در انتشار و جذب دانش است، و هرچند که تاثیر سیستم های اطلاعاتی بر مدیریت دانش آشکار یا همان دانش گذشته، بیشتر است، اما قابلیت های فراوانی در سیستم های اطلاعاتی ارائه شده است که به خلق و به کارگیری دانش، و نیز به مدیریت دانش ضمنی، کمک می کند. با توجه به اینکه نقش سیستم های اطلاعاتی در تسهیل و تسریع و بهبود فرآیندهای دانشی، نقش کمکی است، اما باید توجه داشت که سایر متغیرهای سازمانی از قبیل سبک مدیریت، نظام تشویق و پاداش، سازماندهی و فرآیندهای کاری، در میزان اثرگذاری سیستم های اطلاعاتی در مدیریت دانش، نقشی بسزا دارند. اگرچه دانش، عمدتاً در انسانها تولید می شود، اما دانش سازمانی که در روتین ها و فرهنگ سازمانی نهفته است، در کنار دانش فردی، نقشی تعیین کننده در ارتقای عملکرد و نوآوری در سازمان بازی می کند. دانش در سازمان های امروزی به عنوان یکی از عوامل کلیدی موفقیت^{۲۷} سازمان ها تلقی می گردد. به همین جهت مدیریت دانش در سازمان ها از اهمیتی ویژه برخوردار گردیده است. در همین راستا مباحث مرتبط با مدیریت دانش و به کارگیری مناسب آن در سازمان ها، سوالاتی متعدد در ذهن اندیشمندان این حوزه به وجود آورده است. از آنجا که یکی از مهمترین عوامل موفقیت مدیریت دانش، وجود ساختار سازمانی^{۲۸} مناسب، سازگار با مدیریت دانش می باشد، مبحث ساختار سازمانی سازگار با مدیریت دانش که بتواند استراتژی های کسب و کار و مدیریت دانش را همزمان پوشش دهد از اهمیتی دو چندان برخوردار گردیده است.

استراتژی های مدیریت دانش در سازمان با توجه به تمرکز آن بر نوآوری و کارایی در سازمان، نیازمند به ساختارهای سازمانی متفاوت می باشد. به طور کلی دو نوع استراتژی برای مدیریت دانش در سازمان ها مورد توجه می باشد که تحت عنوان استراتژی صریح سازی^{۲۹} و استراتژی شخصی سازی^{۳۰} از آنها یاد می گردد. استراتژی صریح سازی با هدف افزایش کارایی در سازمان و تمرکز بر فرآیندها و استراتژی شخصی سازی با هدف نوآوری و تمرکز بر افراد در سازمان، مستلزم ساختارهای سازمانی ویژه خود می باشد تا بتواند از اثر بخشی لازم برخوردار گردند. ساختارهای سازمانی مانند ساختار وظیفه ای و انواع دیگر ساختارهای سازمانی مرتبط با افزایش نوآوری و کارایی در سازمان می تواند به عنوان حلقه اصلی در اثربخشی استراتژی های مدیریت دانش تلقی گردد.

منابع

- 27 - Critical Success Factor
 28 - Organizational Structure
 29 - Codification Strategy
 30 - Personalization strategy

باقری، خسرو، فلسفه فناوری و آموزش فناوری، مجله روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۱۳۸۱.
عبادی، رحیم، (۱۳۸۴) فناوری اطلاعات و آموزش و پرورش. تهران: ناشر مؤسسه توسعه ی فناوری آموزشی
تیلستون، دونا واکر (۱۳۸۵)، رسانه و فناوری ترجمه ی احمد شریفان. تهران: ناشر: زرباف
مایر، ریچارد ای (۱۳۸۴) یادگیری چند رسانه ای. ترجمه ی مهسا موسوی. تهران: ناشر: مؤسسه ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت
و برنامه ریزی

ذوفن، شهناز و لطفی پور، خسرو (۱۳۷۹). رسانه های آموزشی برای کلاس درس. تهران: شرکت چاپ و نشر کتابهای درسی ایران
ایلی، خدیار (۱۳۷۷): نگاهی به ضرورت آموزش کامپیوتر در جامعه، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش. دوره پنجم، بهار ۷۷.
شماره ۱۷.

حاجی، مرتضی (۱۳۸۳): متن سخنرانی در سی و سومین جلسه شورای رهبری در محل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان،
قابل دسترسی در سایت: [www. ICT-edu.ir](http://www.ICT-edu.ir)

قاسمی، علی حسین (۱۳۸۱): تبحر در فناوری اطلاعات؛ تهران: نشر چاپار شابک: ۹۶۴-۷۷۹۰-۰۱-۵.
محمدی، فاطمه (۱۳۸۱): ضرورت توسعه فناوری آموزشی، نشریه رشد تکنولوژی آموزشی.
جاریانی، ابوالقاسم (۱۳۸۱): زنگ ها برای فناوری اطلاعات و ارتباطات به صدا در می آید، مجله رشد معلم، سال بیست و یکم،
شماره ۶.

نیک بخت، اکرم، سید علی سیادت، رضا هویدا، اعظم مقدم (۱۳۸۸) رابطه ی بین مدیریت دانش با سبک های رهبری مدیران گروه
های آموزشی از دیدگاه اعضای هیات علمی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ی هفتم/ شماره
ی دوم/ تابستان ۸۹..

الوانی سید مهدی و دانایی فرد، حسن، (۱۳۸۰) گفتار هایی در فلسفه تئوری های سازمان دولتی. تهران: انتشارات صفار، چاپ اول،
ص ۵۱.

مارکوارت، مایکل، (۱۳۸۵) ایجاد سازمان یادگیرنده، ترجمه محمد رضا زالی، تهران: دانشگاه تهران.
عدلی فریبا، (۱۳۸۶) از مدیریت دانش به توانمندسازی دانش آفرینی، ماهنامه رهیافت، شماره ۴۷.
افرازه عباس، (۱۳۸۴)، مدیریت دانش: مفاهیم، الگوها، اندازه گیری و پیاده سازی، تهران: مولف.
درودی، فریبرز، (۱۳۸۴) تاثیر فناوری اطلاعات و ارتباطات بر مدیریت دانش سازمانی، اطلاع شناسی. ۹۱-۱۰۷.
حسن زاده، محمد، (۱۳۸۶)، مدیریت دانش: مفاهیم و زیر ساخت ها، تهران: انتشارات کتابدار.
ابطحی، حسین، عادل صلواتی (۱۳۸۵)، مدیریت دانش در سازمان، تهران انتشارات پیوند نو. دانش. تهران: ۱۳-۱۴ بهمن ماه ۸۴.
داونپورت، تامس اچ، لارنس پروساک (۱۹۹۸)، مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران: ساپکو.
رادینگ، آلن (۱۹۹۸)، مدیریت دانش، موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات، ترجمه محمد حسین لطیفی، تهران: سمت.
لیبوییتز، جی (۱۹۹۱) مدیریت دانش، آموزه هایی از مهندسی دانش، ترجمه محمد حسن زاده، (۱۳۸۴)، تهران: سازمان مدیریت و
برنامه ریزی.

الوانی، سید مهدی (۱۳۸۳)، خط مشی دانش آفرین ضرورت بقا در سازمانهای امروزی، مجلس در پژوهش. ۱۵.
جعفری، مهدی (۱۳۸۳)، میزان یادگیری سازمانی در سطح فردی، گروهی، سازمانی. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، دانشگاه
شریف.

Graff, Todd R. (۲۰۰۳), Introduction to Knowledge Management: KM in business. Amsterdam,
Butterworth- Heinemann.

•Hoffman. , Hoelscher, m. L., sheriff-k.(۲۰۰۵). Social capital, Knowledge Management and
sustained a superior performance. Journal of Knowledge Management, ۹(۳).. ۹۳-۱۰۰

- Gopta, B., Lyer, L. s. m et, al. (۲۰۰۰). Knowledge Management: practices and challenges. Industrial management & pata system. ۱۰۰(۱), ۱۷-۲۱.
- Barron, T., A Smarter FRANKENSTEHN (۲۰۰۰), “The merging of E-learning ASTD, Alexandria”, VA.
 - Seemann P, De Long D, Stucky S, Guthrie E.) ۱۹۹۹(Building intangible assets: a strategic framework for investing in intellectual capital PAKeM ۹۹Proceedings. The Practical Application Company Ltd, ۲۲۹
- Meyer, Bertolt. Sugiyama, Kozo. (۲۰۰۷) the concept of Knowledge in KM: a dimensional model. Journal of Knowledge Management. VII, NI, PP. ۱۷-۳۵, available at: www.emeraldinsight.com.
- Siliv, Richard. Cuganesan, Suresh. (۲۰۰۶). Investigative the Management of Knowledge for competitive advantage. Journal of Intelligence Capital. V۷, N۳, PP. ۳۰۶-۳۲۳, available at: www.emeraldinsight.com.
- Stamps, D.(۱۹۹۹) Is the Knowledge Management a fad.Training,vol.۶,no.۳۷
- Bhatt, G.D.(۲۰۰۱). Knowledge Management in organization: examining the interaction between technologies and people. Journal of Knowledge Management, Vol.۵, No..۶۸-۷۵
- Johnson, L (۲۰۰۳): Germany: Online – Offline, IT in education; Federal Ministry of Education and Research..۲۰۰۳
- Hasanali, f. (۲۰۰۲).Critical Success Factors of Knowledge Management. Available at: <http://www.apqc.Org/free/articles>.

Assessment of technical and professional knowledge management Country Manny

M. Taleshi

*Masters, IT management, knowledge management trends, martyr Beheshti University, Tehran, Iran
mani_taleshi@yahoo.com*

Abstract

The aim of this study this study aims to assess the technical and professional knowledge management in organizations of the country. We used a questionnaire consists of two distinct parts. In the first part of the initial question (no rating) include gender, educational level, in order to obtain demographic information, samples, and in the words of a questionnaire evaluating knowledge management organization a Likert scale was used to answer questions and respondents were asked, your answer to any of the questions on a Likert scale from strongly agree to strongly disagree respond. The results showed that knowledge management is the process of creating, storing, absorption, diffusion and application of knowledge to enhance the efficiency and effectiveness of the organization's activities is something impressive. Along with all the factors that have affected the quality and quantity of knowledge management, information systems, too, can have a significant impact. As well as other organizational variables such as management style, encourage and reward system, organization and work processes, and the impact of information systems in knowledge management, have an important role.

Keywords: *knowledge management, professional and technical, information technology*