فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت
Journal of New Research Approaches in Management Science
سال اول. شماره چهارم. بهار ۱۳۹۷، صص۸۷-۶۹ Vol 1. No 4. 2018, p 69-87
شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱) ISSN: (2588-5561)

بررسی و تحلیل عوامل تاثیر گذار در مدیریت دانش (مطالعه موردی: هوش مصنوعی)

حمید طاهریان
دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش.
دانشگاه پیام نور واحد تهران غرب. تهران. ایران
Hamid_ta764@yahoo.com

چکیده

دانش منبعی ارزشمند برای توانمندساختن سازمان‌ها در جهت نوآوری و رقابت است. این دانش در میان کارکنان و همچنین از طریق حس همجوشی میان آنان به وجود می‌آید. فرایند مدیریت دانش شامل خلق دانش، ارزشیابی دانش، ارائه دانش، توزیع دانش، و کاربرد دانش است. برای تبدیل دانش به یک کالای سرمایه‌ای، سازمان‌ها باید در جهت ایجاد تعادل میان فعالیت‌های مدیریت دانش بکوشند. ولی موانع متعددی برسرراه خلق و به‌کارگیری دانش در سازمان‌ها وجود دارد. وظیفه مدیریت دانش آن است که این موانع را شناسایی، و برای برطرف‌کردن آن‌ها چاره‌اندیشی کند. هدف مدیریت دانش برقراری ارتباط بین خبرگان و افراد مجرب سازمان با افرادی است که نیاز به دانش خاصی را دارند. موفقیت در زمینهٔ مدیریت دانش نیازمند ایجاد یک محیط جدید کاری می‌باشد، که دانش و تجربه بتوانند به راحتی تسهیم شوند.

هوش مصنوعی از داغ ترین موضوعاتی است که دانشمندان علوم رایانه آن را تحت بررسی دارند. آنها قصد دارند تا به جای ساخت یک ماشین هوش مصنوعی آن را به بار آورده و رشد دهند. دوران کنونی، دوران دگرگونی و تغیر پرشتاب دانش است. هر پنج و نیم سال حجم دانش دو برابر می‌شود، البته عمر میانگین آن که به «دارایی» و «منبع ارزشمند راهبردی» ارتباط دارد، کمتر از چهار سال است. "مدیریت دانش" یکی از گفتمان هایی است که در دوران جدید در زمینه مدیریت مطرح گردیده و به شدت مورد توجه سازمان‌ها و مبحث مدیریت قرار گرفته‌است. از مهم ترین ارکان مدیریت دانش، پیاده سازی سیستم و اثربخشی آن در سطح سازمان می‌باشد. چرا که دیگر مطالب مرتبط با آن همگی به عنوان مقدمه‌ای جهت بسترسازی و استفاده از آن‌ها برای تحقق عملی مدیریت دانش به شمار می‌روند.

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

هدف از این مقاله آشنایی با هوش مصنوعی به عنوان نماد دوران فراصنعتی، نقش و کاربرد آن در مدیریت دانش و کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت دانش است. بدین منظور، سئوالاتی نظیر این که مدیریت دانش چیست ؟هوش مصنوعی‌چیست؟ مطرح می‌شود و نهایتاً کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت دانش مورد بررسی قرارمی‌گیرد.

واژه‌های کلیدی: هوش مصنوعی، مدیریت دانش، سیستم خبره، آدمواره، تکنولوژی.

مقدمه

سازمانها و شرکت های دانش محور با تغییرات و تحولات نوظهوری در محیطهای اقتصادی، فناوری، فرهنگی و سیاسی مواجه هستند. واکنش موفقیت این سازمانها در محیط به شدت پویا و خصمانه تجاری امروز به توانایی تهیه اطلاعات لازم و یافتن راه حل در حد کفایت برای این مسائل دارد. توجه مدیران باید بر طراحی هوش سازمانی و توانمندی های هوشمندانه نظیر یادگیری، ارتباطات و حافظه سازمانی متمرکز گردد. در نتیجه این روند، یک مفهوم نسبتا جدیددر نظریه سازمان باعنوان هوش سازمانی مطرح گردیده است.

ظهور سازمان‌های اجتماعی اعم از دولتی و خصوصی و گسترش روزافزون آن‌ها یکی از خصیصه‌های بارز تمدن بشری است. برمبنای عوامل گوناگون مکانی و زمانی و ویژگی‌ها و نیازهای خاص هر جامعه، هر روز بر تکامل و توسعه این سازمان‌ها افزوده می‌شود. بدیهی است هر سازمان اجتماعی برای نیل به اهدافی طراحی شده و با توجه به ساختارش نیازمند نوعی مدیریت است. البته باید توجه داشت که شیوه رهبری و مدیریت در هر تمدن بستگی به ساخت فرهنگی آن تمدن دارد. مدیریت، فرایند به‌کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام ارزشی مورد قبول، صورت می‌گیرد (رضائیان، ۱۳۶۹).

سازمان‌های پیشرو زیادی در جهان به اهمیت مدیریت دانش به عنوان رویکردی نوین در مدیریت کسب و کار پی برده و اقدام به پیاده سازی آن نموده‌اند. مدیریت دانش رویکردی یکپارچه برای شناسایی، کسب و استخراج، بازیابی، ارزیابی، تسهیم و خلق کلیه منابع دانش سازمان است به گونه‌ای که سازمان را در جهت دستیابی به اهداف سازمانی کمک نماید. هدف مدیریت دانش برقراری ارتباط بین خبرگان و افراد مجرب سازمان با افرادی است که نیاز به دانش خاصی را دارند. ایجاد چنین ارتباطی به کمک فرایندها و ابزارهای مدیریت دانش تسهیل می‌گردد. (جلالی و همکاران، ۱۳۸۶).

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

تعریف دانش

در این اقتصاد مبتنی بر اطلاعات، دانش جزو دارایی‌های کلیدی سازمان محسوب می‌شود. تولید محصولات یا خدمات جدید و یا تولید محصولات و خدمات موجود در بازار با هزینه ای کمتر از رقبا بر پایه دانش صورت می‌گیرد. دانش در ارتباط با چگونگی انجام فعالیت‌ها بصورت کارا واثربخش و به شیوه‌هایی که سازمان‌های رقیب نمی توانند از ان کپی برداری کنند، یکی از نتایج اصلی سودآوری سازمان‌هاست. برخی از اندیشمندان این حوزه معتقدند که اینگونه دارایی‌ها (دانش) اگر مهم تر از دارایی‌های فیزیکی و مالی نباشد، به همان اندازه برای برتری و بقای سازمان اهمیت دارند. (بشارت نیا، ۱۳۸۹).

مفهوم دانش صرفا به معنای انتقال آگاهی و اطلاعات نیست بلکه منظور از دانش، خلاقیت، آفرینندگی و زایندگی است. سازمان دانشی، ایده ساز بوده و به کاربرنده ایده های نو است و از این طریق به مزیت رقابتی دست پیدا می‌کند. (الوانی، ۱۳۷۷).

دانش بر درک و تجربه ضمنی دلالت دارد که می‌تواند بین استفاده درست و استفاده نادرست، تفاوت قائل شود. دانش در طبیعت خود پویاست. اطلاعات جمع آوری می‌شود. در حالی که دانش توسعه و گسترش می‌یابد و افزایش پیدا می‌کند. دانش سازمانی هر آن چیزی است که افراد سازمان دربارهٔ فرایندها، محصولات، خدمات، مشتریان، بازار، و رقبای سازمان می‌دانند. (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶: ۳۵-۷۰).

به نظر می‌رسد که سمبل دوران فراصنعتی و نماد فرآورده‌های بی‌همتای قرن آینده"هوش مصنوعی" است. امروزه موضوع هوش مصنوعی داغ‌ترین بحث میان کارشناسان دانش رایانه‌واطلاعات و دیگر دانشمندان و تصمیم گیرندگان است. درسراسرتاریخ تا به امروزانسان از جنبه تن و روان، مرکز و محور بحث‌هاو پژوهش‌ها بوده است. ولی اکنون موجودی با رتبه‌ای پائین‌تر، بی‌جان و ساختگی می‌خواهد جانشین او شود، امری که بدون شک می‌توان ادعا نمود بیشتر انسان‌ها با آن مخالفند. هوش مصنوعی چنان چه به هدف‌های والای خود برسد، جهش‌بزرگی در راه دستیابی بشر به رفاه بیشتر و حتا ثروت افزون‌ترخواهد بود. هر مدیری که وظایفش (مانند سازماندهی، برنامه‌ریزی، کنترل و ارزیابی) را انجام می‌دهد، درواقع تصمیم‌گیری می‌کند و هر تصمیم او بناچار باید متکی بر اطلاعات و دانش باشد. دانش یکی از منابع اصلی و باارزش مدیران یک سازمان می‌باشد. منابع انسانی، مواد اولیه یا امور مالی در روند تولید دارای نقش و ارزش خاصی هستند، ولی دانش دارای ارزش ویژه‌ای است. هرچه حجم و پیچیدگی عملیات وسیع‌تر شود، دانش اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. اگر دانش را نیز یک منبع به‌شمار آوریم پس مانند دیگر منابع نیاز به اداره شدن دارد.

لارنس پروساک (۱۳۷۹) معتقد است شش الزام محیطی، سازمان‌ها را به سوی توجه به دانش می‌کشاند. نخست آن‌که جهان به سرعت در حال تغییر است، که این امر به معنای زوال سریع دانش و نیاز به خلق

1. Lawrence Preusak

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

هرچه سریع‌تر دانش جدید می‌باشد. دانش باید آگاهانه مدیریت شود و اگر کارمندان به سرعت بیاموزند، سازمان خواهد توانست در وضعیت رقابتی به حیات خود ادامه دهد. (داونپورت و پروساک، ۱۳۷۹).

دوم آن‌که، در تولیدات هوشمند مانند تولیدات شرکت‌های نرم‌افزاری، دانش به عنوان بخشی از تولید ارائه می‌شود. چنین اطلاعاتی اگر قرار باشد ارزش تولیدی بیابد، باید روزآمد باشد. سوم آن‌که، جهانی‌شدن موجب ایجاد نظام‌های تولیدی توزیعی می‌گردد. بر این اساس هرچه اتکای سازمان بر اطلاعات خارج از سازمان بیشتر باشد، تلاش بیشتری در جهت تأمین دسترسی‌های موردنیاز به دانش و اشاعه آن باید انجام گیرد. (داورپناه، ۱۳۸۲: ۸۰ـ۷۱).

چهارم آن‌که، تغییر و تحول در سراسر سازمان درحال افزایش است. دانش و تجربه شغلی افراد طی دوره‌ای شکل می‌گیرد، اما امروزه در سازمان‌ها مشاغل تغییر می‌یابند و افراد مکرراً در شغل‌ها جابه‌جا می‌شوند. همچنان‌که سرعت تغییر افزایش می‌یابد و افراد هم مکرراً شغل‌هایشان را تغییر می‌دهند، اطلاعات و دانش هم که معمولاً در شخص و فرایند خاصی متمرکز بود، به‌طور روزافزونی به وسیله گروه‌های چندکاره[2]در حالی‌که سریعاً خود را با نظام‌ها و محیط‌های متغیر هماهنگ می‌کنند- و در فاصله‌های زمانی محدود ارائه می‌شود. تغییر، توصیه امروز است. افزایش تغییر و اطلاعات سازمانی، نیاز فراوان به مدیریت دانش برای دستیابی به اثربخشی را موجب شده است. پنجم آن که، برای انجام مؤثرتر فعالیت‌های مجازی، به دانش ذهنی بیشتری نیاز است. ششم آن که دانش، تولیدکننده دانش جدید است. همزمان با بصیرتر و تعاملی‌تر شدن نظام‌ها، فرصت‌های جدیدی نیز برای استفاده از دانش جدید به‌طور کنش گرایانه به وجود می‌آید. (تاونلی، ۱۳۸۰: ۱۲۰-۹۹).

کل منابع دانش را به کوه یخی تشبیه کرده اند که قسمت مشهود آن، دانش آشکار[3](زعفریان و همکاران، ۱۳۸۷) است. این قسمت از دانش، به راحتی قابل دست یابی، شناسایی و به اشتراک گذاری است. قسمت مخفی این کوه، همان چیزی است که لفظ "دانش ضمنی[4]" (سلاسل و همکاران، ۱۳۸۸) به آن اطلاق می‌شود. این قسمت، یادآور سخن مشهور مایکل پولانی (سهرابی و همکاران، ۱۳۸۹) به این شرح است: "ما بیش از آنچه که می توانیم بیان کنیم، می دانیم. (طبرسا، اورمزدی، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش

طی دو دهه اخیر افزایش حجم اطلاعات در سازمان ها و لزوم استفاده مؤثر از آنها در تصمیم‌های سازمانی، باعث ظهور پدیده ای به نام مدیریت دانش شده است. (**kelly c ،2004**)

---

[2] **Explicit knowledge** : دانشی است که به روشنی و بدون ابهام تبیین می‌شود و در پایگاه اطلاعاتی رمزگذاری و ذخیره می‌گردد (داورپناه، ۱۳۸۲).

2. Tacit Knowledge
3. Tacit knowledge

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

مدیریت دانش به عنوان ساز و کاری نظام مند و سازماندهی شده قادر است تا سازمان ها را نسبت به استفاده بهینه از منابع دانش رهنمون باشد. (انصاری رنانی و قاسمی نامقی، ۱۳۸۸) انبوهی از تعاریف در خصوص مدیریت دانش مطرح شده اند که در این قسمت به بخشی از آن اشاره شده است. از دیدگاه برخی صاحبنظران مدیریت دانش عبارتست از:

فرایندی که سازمان ها به واسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و همچنین قادر خواهند بود دانش کسب شده را به گونه ای مؤثر در تصمیم های خود به کار گیرند. (دانش فرد و ذاکری، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش، فرآیند ایجاد، تأیید، ارائه، توزیع و کاربرد دانش می باشد. این پنج عامل در حوزه مدیریت دانش در یک سازمان، زمینه ی آموزش، بازخورد و آموزش مجدد را فراهم می آورد که به طور معمول برای پدید آوردن، نگه داری و احیای قابلیت های سازمان مورد استفاده قرار می گیرد. (کرمی و پیری، ۱۳۸۸). در اقتصاد کشورهای پیشرو، موازنه میان دانش و سایر منابع به نفع دانش تغییر یافته است. به گونه‌هایی که دانش به عاملی تعیین کننده در زندگی حتی بیش از زمین، کار، سرمایه تبدیل شده است. با وجود اینکه دانش به عنوان منبعی برای بقای سازمانها ضروری به نظر می رسد اما هنوز هم بسیاری از سازمانها بطور جدی به مدیریت دانش توجه نکرده اند. بر این اساس توجه به دانش کارکنان سازمان، از اهمیت بالایی برخوردار است. مشارکت در دانش افرادی که در سازمان مشغول بکار هستند یکی از راهبردهای مهم و مؤثر در افزایش بهره وری سازمانی به شمارمی آید. (فرهودی و درودی، ۱۳۸۷).

مدیریت دانش یکی از مهمترین عوامل موفقیت شرکت ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه سماری از سازمانها دانش خود را اندازه گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه بندی شرکت ها در گزارش های خود منعکس می‌کنند. (زعفریان و همکاران، ۱۳۸۷).

پیشرفت های ایجاد شده در زمینه هوش فردی تأثیر مهمی در شکل گیری مفهوم هوش سازمانی داشته است. این تغییر در این اواخر به عنوان توان پردازش اطلاعات و سازگاری با محیط جدید (سازمانی) شناخته شده است. (سلاسل و همکاران، ۱۳۸۸). به هر میزان که سازمان ها دارای فرایندهای دانش بر بیشتری باشند، به همان میزان نیازمند برنامه های واقع گرا و کاربردی برای مدیریت دانش سازمانی به عنوان منبعی راهبردی برای بهبودهای مستمر آتی خواهند بود. (سهرابی و همکاران، ۱۳۸۹).

فرهنگ انتقال دانش

مدیریت دانش بر جنبه‌های انسانی دانش تأکید می‌کند. دانش در مغز انسان خلق می‌شود و شرایط مناسب سازمانی، فقط افراد را به اشاعه آن ترغیب می‌کند. مدیریت دانش بیشتر در جوامع آموزشی‌که نگاه و

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

عملکرد اشتراکی و روابط هم‌سو دارند و احساس جامعه نیز ویژگی‌های همدلی و اعتماد را دارا می‌باشد، مؤثر خواهد بود (تاونلی، ۱۳۸۰).

اهمیت مدیریت دانش

ویلیام استاربوک[5]معتقد است که مدیریت دانش مناسب ترین شیوه و الگوی مدیریت برای سازمانهای دانش محور است ودر سازمانها حفظ مزیت رقابتی منوط به نوآوری است که نوآوری خود معلول دانش و تابعی از به کارگیری مدیریت دانش در سازمانها است. (جعفری و فقیهی، ۱۳۸۸).

از نظر اسپکتر[6]موسسات آموزشی با بهره گیری از مدیریت دانش می توانند خود را به پله رقابتی برسانندو به درجه بالاتری ازکیفیت، ابداع وکارایی دست یابند. (سلیمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۲۶-۱۰۵). مدیریت دانش درچند سال اخیر پیشرفت قابل توجهی داشته است ودربرنامه های دانشگاهی واقتصادی بسیاری ازکشورها نقش کلیدی راایفا کرده است. (خوش سیما و همکاران، ۱۳۸۸).

تاریخچه و علل پیدایش مدیریت دانش:

واتسون[7]در کتاب خود به سه مرحله مشخص در تمدن بشری و چهارمین مرحله ای که اخیراً مطرح شده است، اشاره می کند که عبارتند از عصر کشاورزی، عصر صنعت و عصر اطلاعات که در اواخر قرن بیستم آغاز شد. وی پیش بینی می نماید که قرن بیست و یکم شاهد توسعه جوامع بر مبنای ایده ها و خلاقیت باشد. (بشارت نیا، ۱۳۸۹).

به طور خلاصه چهار عامل عمده در به وجود آمدن پدیده مدیریت دانش عبارتند از:

۱- دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه های یک سازمان اساساً سرمایه های قابل لمس و ملی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و حتی نیروی کار ارزان) به سمت سازمان هایی که دارایی اصلی آنها غیر قابل لمس بوده و با دانش، خبرگی و توانایی برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است.

۲- افزایش فوق العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است.

۳- تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگی های جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده است.

۴- تخصصی تر شدن فعالیت ها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد. . (آصف زاده و پیری، ۱۳۸۳).

---

1. Starbuck
2. Specter
3. Watson

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

نمونه‌هایی از بکارگیری مدیریت دانش

۱) شرکتی بین‌المللی با شعباتی که در چندین کشور دارد در کل چهل هزار نفر کارمند و پانصد موقعیت توسط اشخاصی که ترجیحاً در داخل سازمان مشارکت دارند پرشود. مدیر دانش و گروه کوچک نیروی مشاور، برای حل این مساله نیاز به یک سیستم اطلاعاتی دارند که نه تنها شامل داده‌های استاندارد شبیه نام، سن، موقعیت و حالت‌های فیزیکی است بلکه می‌تواند شامل اطلاعات توصیفی، دوره‌های آموزشی کامل شده، موقعیت‌های قبلی و امکان ارزیابی آنها باشد. آنها نیاز دارند که بدانند آیا بین تقاضا و منبع، فاصله‌هایی وجود دارد؟ و اگر این طور باشد باید این فاصله با پل زدن توسط آموزش برطرف شود.

۲) در کارخانه‌ی شیشه سازی متوسطی، انجام وظایف در سطوح مختلف نیاز به دانش ویژه‌ای دارد. صاحبان کارخانه در فرایند تولید شیشه تولیداتی مانند نسوج و پلاستیک‌های تقویت شده به کار می‌برند. این کارخانه برای حل مشکلات خود نیاز به مدیریت دانش دارد. کارشناسان سیستمی را به کار گرفته‌اند که در جوابگویی به مسائل آنها بسیار مفید بود.

۳) در بیمارستان‌ها نیز با توجه به نیاز اطلاعات مختلف درباره ی بیماران، وضعیت دارویی، گزارش‌های روزانه از وضعیت بیمار، نتیجه بخش بودن داروها و تخمین زمان لازم برای جراحی به سیستم‌های خبره نیاز است.

مدیریت دانش در هر بیمارستانی می‌تواند در دو گام شکل گیرد.

ابتدا بیمارستان را تجزیه و تحلیل کنند وظیفه‌ها و برنامه‌ها را شناسایی کنند که این کاری اجتناب ناپذیر و لازم است. سپس اعضای بیمارستان در یک گروه با همدیگر دانش لازم را گرد آورده و به یاری سیستم‌های خبره پاسخ گوی مسائل باشند. در سال ۹۸ یک سیستم ناظم **Locator** خبره طراحی شد که نوع ساده ای از مدیریت دانش است کاربران سطوح مختلف، هر یک دانش مهارتی خود را می توانند وارد سیستم کنند و این مهارتها توسط ناظم جای خود را پیدا کرده و هر کاربری که در جستجوی مهارتهای خاص خود است می‌تواند با جستجو نیاز خود را برآورد.

۴) این سیستم در یک کارگاه بزرگ شیمیایی و سایت تحقیقاتی در شهر **Delft** که مخصوص تولیدات زیست فناوری برای غذا و بازارهای دارویی است طراحی شد. در سال ۱۹۹۸ گروه تحقیقاتی شرکت با مشارکت دانشگاه **TWAIO** یک نرم‌افزار کاربردی ناظم (**Locator**) خبره طراحی کردند که در سال ۱۹۹۹ به بهره برداری رسید. وقتی کاربران سیستم با سوالی ویژه روبرو می‌شوند می‌توانند در سیستم راه‌های مناسب و مرتبط با هر چالش ایجاد شده را پیدا می‌کنند. در این سیستم پایگاه داده‌هایی تعبیه شده‌است که در ازای هر موضوع پاسخ لازم را ارائه می‌دهد. این سیستم بعد از تقریباً یک سال ونیم استفاده آزمایشی مورد قبول واقع شد.

با توجه به اینکه برای ایجاد دانش نیاز به اطلاعات می‌باشد و به منظور استفاده بهینه از دانش نیاز به مدیریت دانش می‌باشد. مدیریت دانش یک روند آگاهانه ایجاد دانش، اعتباربخشی به دانش، ارائه دانش، توزیع

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

دانش، و کاربرد آن است. هماهنگی بین این اجزاء ضروری است چرا که نقصان در یکی از آنها باعث نقصان در نتیجه‌است و برای ایجاد، هماهنگی و کار بردی نمودن دانش نیاز به اطلاعات، مدیریت دانش و تکنولوژی اطلاعات می‌باشد. (استوارت و جان: ۱۳۸۵)

کاربرد هوش مصنوعی[1] در مدیریت

کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت به زبان بسیار ساده، تلاش برای تولید ماشینی است که همانند انسان عمل کند. اما این تعریف حقایق و جزئیات را در خود جای نمی‌دهد. بنابراین بهتر است **AI** را توضیح بدهم.

AI یک رشته جدیدی است که در اواسط قرن ۲۰ بوجود آمده است. اکثرا در روزنامه ها، تلویزیون، فیلمها و بازی های کامپیوتری به این مقوله پرداخته شده اما درست درک نشده است. حتی بعضی ساده لوحان این طرح را غیر عملی میدانند و بعضی از دولتها هرگونه فعالیت در این زمینه را ممنوع کرده اند. اما این علم در صنعت و دانشگاهها در حال پیشرفت است اگرچه همیشه بعنوان هوش مصنوعی شناخته نمی‌شود، زیرا تکنیکها و ایده های مهمی از مهندسی نرم افزار را در خود دارد. بعضی دیگر از ساده لوحان نیز فکر می‌کنند که این علم در حال رشد سریعی است و در چند سال آینده رباتها انسانها را به زنجیر میکشند و دنیا را در اختیار خود می‌گیرند (برگرفته از سایت **atasaeedi. blogfa. com**، عطاالله سعیدی، ۱۳۹۱). متاسفانه هیچ توضیح و یا اشاره ای از **AI**در مدارس و حتی دانشگاها داده نمیشود و تعداد معدودی از دانشگاه ها هستند که رشته و یا درس **AI** را در برنامه درسی خود قرار داده اند **AI** .یک علم بسیار عمیق و پیچیده در قرن اخیر است که در حالت کلی به مطالعه بر روی اطلاعات، چگونگی جمع آوری و نگهداری از آنها، بکارگیری اطلاعات و جابجایی و انتقال آنها به ماشین و یا انسان و حیوان می‌پردازد.

در فیزیک و شیمی بر اساس قانون اصل بقای انرژی، انرژی از بین نمیرود و فقط از صورتی بصورت دیگری در می آید. بسیاری از علوم مانند بیولوژی، داروسازی، زمین شناسی و دانش‌های مهندسی براساس این اصل تکامل یافته است و تمامی این رشته ها بر اساس درک صحیحی از مکانیزم طبیعی و یا مصنوعی تبدیل نیرو، جرم و انرژی استوار است. در مورد اطلاعات نیز این اصل استوار است که اطلاعات انتقال می‌یابد و از صورتی بصورت دیگر در می‌آید (برگرفته از سایت **atasaeedi. blogfa. com**، عطاالله سعیدی، ۱۳۹۱).

به همین دلیل می‌توان این علم را علم اطلاعات و یا علم هوش نامگذاری کرد. علمی که بر اساس اصل تبدیل اطلاعات به فرم مکانیکی و شیمیایی و بالعکس استوار است. نه تنها سیستم‌های مصنوعی بلکه انسانها

---

1. Artificial Intelligence

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

نیز اطلاعات را دریافت می کنند، بکار می گیرند و انتقال می دهند. انسانها حتی با اینها کنترل می‌شوند. برای مثال با جایزه خوشحال، با خبر بد غمگین، از صدای بلند در تاریکی هراسناک میشوند یعنی با دریافت یکسری اطلاعات از خود احساس نشان میدهند. این مورد نیز در در حال بررسی و مطالعه است. بنابراین **AI**برخلاف ظاهر اسمش، درباره سیستمهای طبیعی و مصنوعی تجزیه و تحلیل اطلاعات و نه فقط چگونگی دریافت اطلاعات بلکه چه میکنند و چگ. نه احساس میکنند، می‌باشد.

AI زمینه های پژوهشی دیگری را نیز شامل میشود: اگر ما **AI** را بدین صورت تعبیر کنیم که علمی است که به چگونگی دریافت، پردازش، نگهداری و استفاده اطلاعات در هوش انسان و حیوان و ماشین باشد، بطور حتم با زمینه های پژوهشی قدیمیتری مانند روانشناسی، اعصاب و روان، فلسفه و منطق نیز در ارتباط هستیم.

پیشرفت کامپیوترها راه‌های جدیدی برای حل مشکلات **AI** در برابر ما گشوده است. در گذشته روانشناسان و دانشمندان مغز و اعصاب نمیتوانستند سیستم‌های پردازش اطلاعات حیوانات و آدمی را آزمایش کنند و فلاسفه فقط میتوانستند تئوریهایی در زمینه چگونگی کارکرد مغز و زبان بدهند. حال آنکه امروزه میتوان فراتر از آنها رفت و سیستمهایی طراحی نمود که تئوریها را مورد آزمایش قرار دهد و صحت و سقم آنها را یافت (برگرفته از سایت **atasaeedi. blogfa. com**، عطاالله سعیدی، ۱۳۹۱).

هوش مصنوعی چیست؟

هوش مصنوعی شاخه ای از علم کامپیوتر است که توانایی کامپیوتر در شبیه سازی جنبه های مختلف هوش از جمله تشخیص صدا، استدلال، پاسخ خلاقانه، توانایی یادگیری از تجربیات قبلی و توانایی نتیجه گیری از اطلاعات ناقص را مورد بحث و بررسی قرار می‌دهد. هوش مصنوعی حوزه‌ی پیچیده ای است که دو مبحث مرتبط را شامل می‌شود: ابتدا درک نحوه ی تفکر موجودات زنده و سپس یافتن روش هایی برای بخشیدن توانایی های مشابه به برنامه های کامپیوتری تلاش در راه برخوردار نمودن رایانه از توانایی های شناخت وتقلید جنبه‌های هوشی انسان از دهه ۱۹۵۰ میلادی آغاز شده است. در سال ۱۹۵۶ میلادی، گروهی از دانشمندان از جمله ماروین‌مینسکی (از دانشگاه فنی ماساچوست)، کلود شانن (ازآزمایشگاه نامدار بل) و جان مک‌کارتی (از دانشگاه دارت‌مونت) همایشی در دارت موت کانادا برگزار نمودند تا در این‌زمینه به گفتگو بپردازند. جان مک کارتی دانشیار کرسی ریاضی دانشگاه و میزبان همایش، عنوان هوش مصنوعی را بر این نشست نهاد. از آن زمان تاکنون میان دانشمندان و خبرگان آگاه همچنان‌بحث در مفهوم هوش مصنوعی جریان دارد .هوش مصنوعی را کوشش هایی تعریف می کنند که در پی ساختن نظام های رایانه‌ای (سخت‌افزار و نرم‌افزار) است که رفتاری انسان وارداشته باشند. چنین نظام هایی توان یادگیری زبان های طبیعی، انجام‌وظیفه‌های انسانی به صورت آدمواره (ربات) و رقابت با خبرگی و توان‌تصمیم‌گیری

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

انسان را دارند (برگرفته ازسایت **http://www.cloob.com** نویسنده: سعید صفری باشگاه پژوهشگران جوان)

مروری بر برخی سیستم‌های مدیریت دانش

اینترانت

بسیاری از افراد اینترانت را یکی از فناوری های مدیریت دانش می‌دانند. اما اینترانت در زمره سیستم های مدیریت دانش قرار نمی گیرد بلکه به عنوان یک تکنولوژی اصلی با کارائی بالا قادر است که همه زیرساخت مرتبط به دانش را در یک سازمان تامین می کند.

پورتال‌های دانش

همچنین پورتال‌های دانش نیز به عنوان یک سیستم مدیریت دانش در نظر گرفته می‌شود. پورتال ها در حوزه مدیریت اطلاعات به عنوان ابزارهای مدیریت محتوا عمل می کنند که از طریق آنها می توان به انواع منابع اطلاعاتی و خدماتی در داخل و خارج از سازمان دسترسی پیدا نمود. پورتالها همانند سایر ابزارهای مدیریت محتوا مثل رده بندی مدارک، خلاصه نویسی‌های مدارک، گزارش نویسی‌ها و نقشه‌های دانش- اینها همه ابزارهای مدیریت اطلاعات هستند که در مدیریت دانش مورد استفاده قرار می گیرند.

گروه افزارها

گروه افزارها مجموعه دیگری از کاربردهای مرتبط با مدیریت دانش به نشان می‌دهد. گروه افزارها نرم‌افزارهایی هستند که به گروه‌هایی که از لحاظ جغرافیایی پراکنده‌اند امکان می‌دهند تا دانش خود را به اشتراک بگذارند و با هم کار کنند. مثلاً نرم‌افزارهای رایج ذیل:

IBM Lotus Notes ،Collabra Share and Microsoft Outlook/Exchange

که امکانات مشارکتی مثل زمان بندی پیوسته و اشتراک مدارک را نیز در بردارند. گروه افزارها علاوه بر گزینه‌های ارتباطی ناهمزمان مثل پست الکترونیک، فهرست‌های پست و گروههای مباحثه موضوعی، شامل ابزارهای همزمان یا لحظه‌ای مثل کنفرانس از راه دور، ویدئو کنفرانس، ویدئو کنفرانس رومیزی و کنفرانس مبتنی بر متن مثل مایکروسافت نت میتینگ نیز هستند. بخش‌های پراکنده سازمان از این ابزارها به عنوان ارتباطات رو در رو استفاده می‌کنند که افراد از طریق آنها افکار و تجربیات (دانش ضمنی) را به اشتراک می گذارند. البته قابل ذکر است که هیچکدام از این ابزارها به اندازه گفت و شنودهای رودررو کارکنان کارایی ندارند. در واقع ابزارهایی مانند پورتالهای دانش و گروه افزارها نیز به عنوان پشتیبان تیم‌های مجازی و جوامع آنلاین شناخته شده اند. استفاده از این سیستم‌ها به خصوص در سازمان‌های بزرگ، دسترسی به متخصصان سازمان را تسهیل نموده‌است. در گذشته با ابزارهای دستی فهرست‌های

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

ساختار بندی شده (مثلاً برخی کتابخانه‌ها فهرستی از افرادی با مهارت‌های زبان خارجی گردآوری می‌کردند) به متخصصان سازمان دسترسی پیدا می‌کردند. اما واضح است که نگهداری از این فایلها ناکارآمد است. بدین ترتیب تکنولوژیهایی که به طور اتوماتیک پروفایل دانش را ایجاد می‌کنند گسترش یافت، که عمدتاً بر اساس دانش صریح مثل مدارکی که افراد از طریق آنها بهم پیوند داده می‌شوند و. . . واقع شده‌است.[۹]

سیستم‌های گردش کار

سیستم‌های گردش کار، همانند سیستم‌های خبره تلاش می‌کند دانشی را که در فرایندهای سازمان وجود دارد به دانش صریح و کدبندی شده تبدیل کند. این سیستم‌ها در جهت خودکارسازی بخش‌هایی از فرایندهای سازمان عمل می‌کنند. مثلاً در یک بانک، در گذشته ارزیابی وام توسط مدیران بانک و با تکیه بر دانش ضمنی آنان صورت می گرفت، با تشریح فرایندهای مرتبط با ارزیابی وام و قالب بندی و کدبندی بخشهای مهم آن، به دانش صریح تبدیل می‌شود.

گروه‌های مباحثه موضوعی

برخی از کاربردهای گروه افزارها که ذکر شد به روش مشابهی عمل می‌کنند: برای مثال استفاده از گروههای مباحثه موضوعی به اشتراک گذاری دانش و حل مساله تسریع می بخشد و شامل اطلاعات کدبندی شده (دانش صریح) نیز هستند که بعداً مورد استفاده دیگران قرار گیرد. برای مثال شیرمن و استرلینگ به یک شرکت حقوقی اشاره می‌کند که از سیستم اکتشاف دانش لوتوس برای جمع آوری و سازماندهی تصمیمات و افکار سازمان استفاده می‌کند و آنها را در اختیار بیش از هزار نمایندگی اش قرار می‌دهد.

مدیریت محتوا

بخش اصلی مدیریت دانش مدیریت محتوا است که با ابزارهای مدیریت اطلاعات مثل:

- سیستمهای خودکار سازی اداری از جمله مایکروسافت آفیس و لوتوس اسمارت سویت (که ایجاد، مدیریت و توزیع خودکار مدارک را پشتیبانی می‌کنند)
- سیستم‌های مدیریت مدارک الکترونیکی (که ذخیره و دسترس پذیری طیفی از مدارک رسمی سازمانی را انجام می دهند)
- و سیستم‌های مدیریت پایگاه داده سنتی (مثل اوراکل) بخوبی تحت پوشش قرار گرفته‌است.

---

1. http://fa.wikipedia.org

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

سرانجام برخی سیستمهای مدیریت دانش هستند که ابزاری برای افراد در افزایش دانش ضمنی خود فراهم می‌آورند. ابزارهای پشتیبان خلاقیت هم در این دسته بندی؛ که در آن دانش صریح درون دانش ضمنی می‌پرورد، جای می‌گیرند. اینها به عنوان ابزارهای نرم‌افزاری تعریف می‌شوند که باید در تولید دانش در طول فرایند طراحی محصول با ایجاد یک محیط مجازی که دستکاری بینش‌ها را به ویژه در حوزه تحقیق و توسعه برمی انگیزد و خصیصه هائی نظیر پایگاههای اطلاعاتی فنی و خصیصه شبیه سازی گرافیکی را در بر می گیرد؛ مشارکت داشته باشند.

سیستم‌های تصمیم گیر DSS

بر اساس تعاریف سنتی از سیستم‌های تصمیم گیر، هدف **DSS** ها کمک به تصمیم گیران برای در نظر گرفتن تصمیمات ساختاری و نیمه ساختاری است.

سیستم‌های توصیه‌گر به طور کلی به سه دسته تقسیم می‌شوند؛ در رایج‌ترین تقسیم‌بندی، آنها را به سه گروه ۱. صافی سازی تجمعی۲. محتوا محور و ۳. دانش محور، تقسیم می‌کنند، که البته گونه چهارمی تحت عنوان **Hybrid RS** هم برای آنها قائل می‌شوند.

صافی سازی تجمعی CF

در رویکرد الگوریتم‌های **CF** یا صافی سازی تجمعی، از نظرات و رتبه‌بندی‌های انجام شده توسط کاربران و استفاده کنندگان برای ارائه پیشنهاد، استفاده می‌شود. در واقع لیست اقلام پیشنهادی، بر اساس رضایت کاربران مشابه با کاربر فعال تهیه می‌شود. از این رو واضح است که در این روش تمرکز روی یافتن شباهت بین کاربران است بدین ترتیب پیشنهادات در **CF**، بر اساس تشابه رفتاری کاربرفعال با کاربران دیگر صورت می گیرد.

محتوا محور CB

در این روش، اقلام پیشنهادی بر اساس شباهت با اقلامی که کاربر فعال نسبت به آنها ابراز علاقه کرده‌است، به کاربر توصیه می‌شوند. از این رو واضح است که در روش محتوا محور، تمرکز بر روی یافتن شباهت بین اقلام است؛ بدین ترتیب پیشنهادات در **CB**، بر اساس تشابه ویژگی کالاهای پیشنهادی با ویژگی‌های کالاهای مورد علاقه کاربر فعال صورت می گیرد.

دانش محور KB

سیستم‌های دانش محور براساس درک و شناختی که از نیازهای مشتری و ویژگی‌های کالاها پیدا کرده‌اند، توصیه‌هایی را پیشنهاد می‌دهند. در این گونه از سیستم‌های توصیه‌گر برای تولید لیست اقلام پیشنهادی

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

براساس شباهت مواد اولیه مورد استفاده، با ویژگی‌های مورد نظر مشتری و کالا است. سیستم‌های دانش محور از متدهای مختلفی برای تحلیل دانش بهره می‌برند. الگوریتم‌های ژنتیک، فازی، شبکه‌های عصبی و. از جمله متدهای رایج است. یکی از رایج‌ترین متدهای تحلیل دانش درسیستم‌های توصیه‌گر دانش محور، **CBR** یا روش استدلال نمونه‌محور (استدلال موردی) است.

سیستم‌های ترکیبی

گونه چهارم، سیستم‌های ترکیبی هستند؛ که دو یا چند گونه از انواع سه‌گانه مذکور را غالباً به دو منظور با هم ترکیب می‌کنند؛ ۱- افزایش عملکرد سیستم ۲- کاهش اثر نقاط ضعفی که آن سیستم‌ها وقتی به تنهایی به کار گرفته شوند، دارند. از میان سه روش موجود (**CF** و **CB** و **KB**)، غالباً روش **CF** یک پای ثابت این ترکیبات است.

تکنولوژی اطلاعات در حمایت از مدیریت دانش ضمنی

جی لیبوویتس اشاره می‌کند که ریشه‌های مدیریت دانش عمدتاً در دو حوزه سیستم‌های خبره و هوش مصنوعی واقع شده‌اند. هوش مصنوعی (**AI**) تلاش می‌کند تا رفتار هوشمندانه‌ای از خود به نمایش بگذارد که این امر، ساختن ماشین‌هایی همچون کامپیوتر را محقق می‌سازد. چندین تکنیک **AI** وجود دارد که می‌توان در جهت توسعه (**KBS**) به کار گرفت. سیستم‌های خبره و سیستم‌های استدلال مبتنی بر مورد (**CBR**) به طور گسترده ای در کنترل دانش ضمنی مورد استفاده قرار می‌گیرند. بعلاوه استفاده از تکنولوژی هوشمند درجهت توسعه فعالیت‌های انسان-کامپیوتر و انتشار اطلاعات در سراسرسازمان در حال توسعه‌است.

سیستم‌های مبتنی بر دانش یا (KBS)

سیستم‌هایی هستند که برای حل مسائل، از تکنیک های هوش مصنوعی استفاده می‌کند و قادر به ارایه نتایج کارشناسی شده پیرامون موضوعی مشخص هستند. این نتایج عموماً با استفاده از احتمالات و تکنیک‌های قانون محور استناج می‌شود.

سیستم‌های خبره

سیستم‌های خبره، برنامه‌های کامپیوتری هوشمندی هستند که دانش‌و روش‌های استنباط و استنتاج را بکار می‌گیرند تا مسائلی را حل کنند که‌برای حل آن‌ها به مهارت انسانی نیاز است.

سیستم‌های خبره کاربر را قادر به مشاوره با سیستم‌های کامپیوتری‌در مورد یک مسئله و یافتن دلایل بروز مسئله و راه‌حل‌های آن می‌کند. در این حالات مجموعه سخت‌افزار و نرم‌افزار تشکیل دهنده سیستم‌خبره،

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

مانند فرد خبره اقدام به طرح سئوالات مختلف و دریافت‌پاسخ‌های کاربر، مراجعه به پایگاه دانش (تجربیات قبلی) و استفاده ازیک روش منطقی برای نتیجه‌گیری و نهایتا ارائه راه‌حل می‌نماید. همچنین سیستم خبره قادر به شرح مراحل نتیجه‌گیری خود تا رسیدن به‌هدف (چگونگی نتیجه‌گیری) و دلیل مطرح شدن یک سئوال اجرایی‌روش حرکت تا رسیدن به هدف‌خواهد بود.

سیستم‌های خبره برخلاف سیستم‌های اطلاعاتی که بر روی داده هاعمل می‌کنند، بر دانش[11]متمرکز شده است. همچنین دریک فرآیند نتیجه‌گیری، قادر به استفاده از انواع مختلف داده، نمادی و[12] مقایسه‌ای[13] می‌باشند. یکی دیگر ازمشخصات این سیستم‌ها استفاده از روشهای ابتکاری[14]به جای‌روشهای الگوریتمی می‌باشد. این توانایی باعث قرار گرفتن محدودوسیعی از کاربردها در برد عملیاتی سیستم‌های خبره می‌شود (**Martin A. Fischer Oscar Firschern , 1987**).

آدمواره‌ها

کلمه آدمواره (ربات) بعد از به صحنه درآمدن یک نمایش در سال۱۹۲۰ میلادی در فرانسه متداول و مشهور گردید. در این نمایش که اثر«کارل کپک» بود، موجودات مصنوعی شبیه انسان، وابستگی شدیدی‌نسبت به اربابان خویش از خود نشان می‌دادند. این موجودات مصنوعی‌شبیه انسان در آن نمایش، آدمواره نام داشتند. (**Phillippe coiffet:،1983**)

در حال حاضر آدمواره‌هایی را که در شاخه‌های مختلف صنایع مورداستفاده می‌باشند، می‌توان به عنوان «ماشین‌های مدرن، خودکار، قابل‌هدایت و برنامه‌ریزی»تعریف کرد. این آدمواره‌ها قادرند در محل‌های متفاوت خطوط تولید، به طور خودکار، وظایف گوناگون تولیدی را تحت‌یک برنامه از پیش نوشته شده انجام دهند. گاهی ممکن است یک‌آدمواره، جای اپراتور در خط تولید بگیرد و زمانی این امکان هم وجوددار که یک کار مشکل و یا خطرناک به عهده آدمواره واگذار شود. همانطور که یک آدمواره می‌تواند به صورت منفرد یا مستقل به کاربپردازد، این احتمال نیز وجود دارد که چند آدمواره به صورت جمعی و به‌شکل رایانه‌ای در خط تولید به کار گرفته شوند.

آدمواره‌ها عموماً دارای ابزار و آلاتی هستند که به وسیله آنهامی‌توانند شرایط محیط را دریابند. این آلات و ابزار «حس کننده»[15]نام دارند، آدمواره‌ها می‌توانند در چارچوب برنامه اصلی خود، برنامه‌های‌جدید عملیاتی تولید نمایند. این آدمواره‌ها دارای سیستم‌های کنترل وهدایت خودکار هستند. (**Derrek Kelley، 1986**).

---

1. Data
2. Knowledge
3. Symbolic
4. Comparative
5. Heuristics
6. Sensor

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

سیستم‌های استدلالی موردی

یک سیستم استدلالی موردی **CBR** یک نوع روش تصمیم گیری است که بر پایه انتقاد از راه حل‌ها و توضیح موقعیت‌ها از تجربه‌های گذشته عمل می‌کند. الگوی **CBR** بر اساس این فرضیه‌است که اشخاص ماهر و با تجربه در حل مشکلات جدید تصمیم گیری، تجربه خود که در موقعیت‌های مشابهی بدست آورده‌اند در اختیار تصمیم گیران قرار می‌دهند تا بر اساس تصمیم گیری کنند.

مثلاً هنگام طراحی یک شی پیچیده مانند یک اتومبیل، طراحان به طرحهای مشابه قبلی رجوع می کنند. یک طرح درگذشته اجرا شده است به عنوان یک طرح پایه برای یک مشخصه به کار می‌رود؛ در این مشخصه تغییراتی اعمال می‌شود، به نحوی که نقایص طرح پایه حذف و مزیت‌های آن چند برابر گردد. طرحی که اینگونه ایجاد می‌شود قبل از اینکه به یک نمونه عملی تبدیل شود آزمایش می‌گردد. یک سیستم **CBR** را می توان به عنوان یک **DSS** بکار برد تا به طرحهای گذشته دسترسی پیدا کرد و از فواید طراحی کنونی پشتیبانی کرد.

فرایند دنبال شده در یک سیستم **CBR** بصورت زیر است.

ـ مورد یا موارد قبلی مشابه با مشکل تصمیم گیری جدید (مورد جدید) احیا می‌شوند.

ـ مورد قبل بعنوان طرح پایه در نظر گرفته می‌شود.

ـ طرح پایه برای به حساب آوردن تفاوت هایی بین موارد جدید و قبلی تطبیق داده می‌شود.

ـ طرح تطبیق یافته از جنبه‌های مختلف بعنوان مثال در برابر موفقیت‌های فرضی ارزیابی می گردد.

ـ در این مرحله در مورد راه حل ارزیابی شده تصمیم گیری قطعی انجام خواهد شد.

بدین ترتیب **CBR** امکان کسب و استفاده مجدد از دانش ضمنی را به شکل مدیریت موردی فراهم می‌آورد. سیستم‌های **CBR** در حمایت از مشکلات تصمیم گیری پیچیده در چندین محیط تصمیم گیری مورد قبول واقع شده‌اند.

برای مثال: یک سیستم **CBR** به نام **CASELINE** توسط شرکت هواپیمایی بریتانیا برای کمک به مهندسان پشتیبان تکنیکی بویینگ ۷۴۷ در تشخیص نقص هواپیما و تعمیر بین عزیمت و رسیدن هواپیما استفاده می‌شود. این سیستم بر اساس نقصهای گذشته و روشهای تعمیر و بازیابی موفق شناخته شده نقوص جدید را آگاهی و در صورت امکان راه حل مناسب آن را پیشنهاد می‌دهد. شرکتهای دلویت و تاچ یک سیستم **CBR** به نام ابزار تشخیص تقلب مدیریت ارشد به کار می‌برند بدین صورت که به حسابرسان کمک می‌کند تا احتمال تقلب مدیریت ارشد را در شرکت ارزیابی کنند.

مشکلات سیستم‌های CBR

کاربرد کنونی سیستم‌های **CBR** معمولاً در حمایت از یک حوزه کاری ویژه با توانایی کم برای تطبیق فرایندهای بازیابی آنها می‌باشد تا نیازهای حوزه‌های تصمیم گیری مربوطه دیگر مشخص شود. برای مثال

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

سیستم عیب یابی **CBR** برای تعمیر موتورهای **AC** نمی‌تواند به یک طراح با طرحی از یک موتور **AC** جدید کمک کند. واضح است که ناتوانی در تقسیم دانش کارکنان علمی ارزش چنین سیستم‌هایی را در زمینه مدیریت دانش سازمانی کم می‌کند. برای حل این مشکل می‌توان از یک طرح تطبیقی **CBR** استفاده کرده که از سیستم‌های اطلاعاتی هوشمند در حمایت از دسترسی به اطلاعات لازم برای انواع مختلفی از تصمیم گیران استفاده می کند.

نتیجه گیری

استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها سبب کاهش هزینه‌ها و بهبود کیفیت، بهره وری و سودمندی سازمان می شود. بررسی مفاهیم ورده بندی‌های موجود در زمینه مدیریت دانش نشان می‌دهد که طیف متنوعی از نظرات و دیدگاه‌ها در این حوزه وجود دارد. در حال حاضر سازمان‌ها با وجود پراکندگی‌های جغرافیایی می توانند با استفاده از فناوریهای جدید و هوش مصنوعی و ارتباط از راه دور با یکدیگر همکاری نمایند.

فناوریهای جدید به سازمانها این امکان را می دهند تا سیستم های مدیریت دانش را به منظور ذخیره و اشاعه اطلاعات ساختار نیافته مورد استفاده قرار دهند. امروزه علاقه مندی فزاینده ای به حوزه مدیریت دانش در سازمان‌ها و محافل علمی وجود دارد. به دلیل نوظهور بودن این مساله، کمبود دسته بندی استاندارد و مشخص در رابطه با مدلهای پیاده سازی مدیریت دانش در منابع پژوهشی و سازمانی احساس می‌شود.

هوش سازمانی همان دانش سازمانی است که ساختارمندو فعال شده است. دانش و مدیریت دانش نمی‌تواند جدا از فرایند یادگیری سازمانی به هدایت هوش سازمانی منجر شود. مزیت رقابتی پایداری که پیتردراکر۲۰سال پیش در رابطه با دانش و مدیریت دانش مؤثر بیان کرده است، امروزه با استفاده از مفهوم هوش سازمانی بیان می‌شودکه اثری از یادگیری سازمانی است. پویایی دانش سازمانی ساز و کاری است که یادگیری سازمانی و تکامل آن را توضیح می‌دهد و بیش از آن بیانگر چگونگی ظهور و بقای یک سازمان در محیط رقابتی است.

دانش‌آفرینی در سازمان‌ها و نیز شیوه‌های انتقال دانش، تأثیری عمده بر توان پایایی سازمان‌ها دارند. از نظر دانش‌آفرینی، همجوشی می‌تواند نتیجه مفیدی برای سازمان پدید آورد. با وجود این، راه میان‌بر برای دانش‌آفرینی وجود ندارد. انسان‌ها باید خود را از نظر زمان و میزان تلاش در خصوص دستیابی به زبان و دانش مشترک، متعهد سازند. مدیریت دقیقی لازم است تا از تقابل آرا جلوگیری، و نظرات متفاوت را با هم هماهنگ کند. دانش علت اصلی پایداری و کامیابی سازمان‌های موفق است. براساس مطالعات انجام‌شده، مدیران دو سوم اطلاعات و دانش خود را از طریق مراجعه به نوشته‌ها و مدارک به دست

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

می‌آورند داونپورت، (۱۳۷۹). اکثر کارکنان سازمان‌ها در صورت نیاز به نظر کارشناسی در موضوعی خاص، با معدود کسانی مشورت می‌کنند که از تجربه و دانش کافی برخوردارند. دانش، سازمان‌ها را به‌حرکت درمی‌آورد (داونپورت و پروساگ، ، ۱۳۷۹).

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

فهرست منابع و مآخذ

ـ استوارت فرگوسن و جان وکرت، سیستم‌های مدیریت دانش و جستجو برای تمامیت، مترجم افسانه حاضری و مریم صراف زاده، مجله الکترونیکی نما، شماره ۳، دوره ۵، ۱۳۸۵

ـ انصاری رنانی، قاسم، قاسمی نامقی، محمد، ۱۳۸۸، ارزیابی اثر مدیریت دانش در خلق استراتژی رقابتی تمایز از مجرای زنجیره ارزش فعالیت های سازمان، پژوهش نامه مدیریت تحول سال اول، شماره۲

ـ آصف زاده، سعید، پیری، زکیه، ۱۳۸۳، انتشار، فعالیت کلیدی در مدیریت دانش، سال ششم، شماره۴

ـ بشارت نیا، فاطمه، ۱۳۸۹، مدیریت دانش در بنگاه دیجیتال، اولین کنفرانس دانشجویی فناوری اطلاعات ایران

ـ تاونلی، چارلز تی. (۱۳۸۰). «مدیریت دانش و کتابخانه‌های دانشگاهی». ترجمه مهدی خادمیان، کتابداری و اطلاع‌رسانی، جلد چهارم، شماره سوم، ص. ۱۲۰ـ۹۹.

ـ جعفری، پریوش، فقیهی، علیرضا، (۱۳۸۸)، میزان مؤلفه های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی، دانش و پژوهش در علوم تربیتی-برنامه ریزی درسی، شماره ۲۳

ـ جلالی، سید محمد جواد، و فاطمه افرازه و نوید نظافتی، طراحی و به کارگیری نرم‌افزار سیستم جامع مدیریت دانش (مطالعه موردی در وزارت راه و ترابری جمهوری اسلامی ایران) پنجمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع.

ـ خوش سیما، غلامرضا، ابراهیمی نژاد، مهدی، فلاح لاجیمی، حمیدرضا، ۱۳۸۸، بررسی ارتباط بین فرایندهای مدیریت دانش و اثربخشی مدیریت دانش، فصلنامه مدیریت صنعتی، شماره ۱۰

ـ دانش فرد، کرم الله، ذاکری، محمد، ۱۳۸۸، بررسی تأثیر مدیریت دانش برتقویت توان رقابتی شرکت‌های مهندسین مشاور، راهبرد، شماره۱۹

ـ داورپناه، محمدرضا (۱۳۸۲). «تحلیلی بر تبدیل داده به اطلاعات و دانش». فصلنامه کتاب، دوره چهاردهم، شماره اول، ص. ۸۰ـ۷۱.

ـ داونپورت، تامس و پروساک، لارنس (۱۳۷۹). مدیریت دانش. ترجمه حسین رحمان‌سرشت، تهران: شرکت طراحی و مهندسی و تأمین قطعات ایران خودرو (سایکو).

ـ رضائیان، علی (۱۳۶۹). اصول مدیریت بازرگانی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها

ـ زعفریان، رضا، اسماعیل زاده، مونا، شاهی، نساء، (۱۳۸۷)، ارائه الگوی پیاده سازی مدیریت دانش در کسب و کارهای کوچک و متوسط، فصلنامه توسعه کارآفرینی، سال اول، شماره ۲

ـ سازمانی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، شماره ۵، صص۳۵-۷۰

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

ـ سلاسل، ماهان، کامکار، منوچهر، گلپرور، محسن، (۱۳۸۸)، رابطه هوش سازمانی و مؤلفه های آن با رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان شرکت احیاء گستران اسپادان، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال یازدهم، شماره ۴۰

ـ سلیمی، قاسم، آذین، رضا، پاکیزه، علی، مهدیه، امید، ۱۳۸۹، در جستجوی رویکرد مدیریت دانش در محیطهای اموزش مهندسی، فصلنامه آموزشی مهندسی ایران، سال دوازدهم، شماره۴۵، ص۱۰۵-۱۲۶

ـ سهرابی، بابک، رئیسی وانانی، ایمان، علیدوستی، سیروس، (۱۳۸۹)، ارائه مدلی کاربردی برای سنجش بلوغ مدیریت دانش در صنعت نرم افزار، فصلنامه سیاست علم و فناوری، شماره۹

ـ طبرسا، غلامعلی، اورمزدی، نوشین، (۱۳۸۷)، تبیین و سنجش عوامل زمینه ای برای استقرار مدیریت دانش، پیام

ـ فرهودی، فائزه، درودی، فریبرز، (۱۳۸۷)، لزوم به کارگیری مدیریت دانش در افزایش سطح کیفی فعالیت‌های سازمان نوین، علوم و فناوری اطلاعات، شماره۲۴

ـ کرمی، مهتاب، پیری، زکیه، ۱۳۸۸، کاربرد مدیریت دانش در کدگذاری بالینی در سازمان‌های مراقبت بهداشتی، مدیریت اطلاعات سلامت، شماره۴ص ۲۳۹

ـ الوانی، سیدمهدی، ۱۳۷۷، سازمان دانشی، مجله کنترولر، سال دوم، شماره ۷و ۸

ـ الوانی، سیدمهدی، ناطق، تهمینه، فراحی، محمدمهدی، ۱۳۸۶، نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش

__ Derrek Kelley, "A L ayman, S. "Introduction to Robotics" New Jersey, 1986

__ kelly c, 2004,knowledge management: just doing it? , managing information

__ Martin A. Fischer Oscar Firschern (1987),"Questions, Intelligence and IntelligentBehavior," Computer and people, Vol. , 36, Nos, 5. 6, May. 1987

__ Phillippe coiffet, (1983) "Robots Techonology", Volume 1, Prentice – Hall Inco, p,11

برگرفته ازسایت http://atasaeedi.blogfa.com نویسنده: عطا الله سعیدی ۱۳۹۱/۴/۱

برگرفته ازسایت http://www.cloob.com نویسنده: سعید صفری باشگاه پژوهشگران جوان

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]

[Downloaded from mail.jnraims.ir on 2026-11-18]