

دانشگاه شاهرود

الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان‌های ایرانی

دکتر سیدروح‌اله قرشی

امروز کتابخوانی و علم‌آموزی نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.^۱

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتابخوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چندهزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پر بار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه مطالعه هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان، تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاورد انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین سوره‌ای که بر آن فرستاده عظیم‌الشان خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد

1. <https://farsi.khamenei.ir/message-content?id=2696>

شده است: «إِقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره جغرافیایی ایران شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

دانشگاه پیام‌نور

فهرست مطالب

پیشگفتار	نُه
فصل اول. مدیریت دانش و سرمایه فکری.....	۱
هدف‌های یادگیری.....	۱
مقدمه	۱
۱-۱ مدیریت دانش و سرمایه فکری.....	۲
۱-۱-۱ مدیریت دانش	۲
۱-۱-۱-۱ تاریخچه مدیریت دانش	۲
۱-۱-۱-۲ دانش	۶
۱-۱-۱-۳ دسته‌بندی دانش	۷
۱-۱-۱-۴ تعریف مدیریت دانش	۷
۱-۱-۱-۵ مزایای مدیریت دانش	۸
۱-۱-۱-۶ رابطه مدیریت دانش و سرمایه فکری	۱۰
۱-۱-۲ سرمایه فکری	۱۲
۱-۲-۱-۱ مفهوم سرمایه فکری.....	۱۲
۱-۲-۱-۲ تعریف سرمایه فکری	۱۳
۱-۲-۱-۳ اجزای سرمایه فکری	۱۷
۱-۲-۱-۴ نقش‌های اصلی سرمایه فکری	۲۰
۱-۲-۱-۵ انواع سرمایه فکری	۲۲
خلاصه فصل اول	۳۱
فصل دوم. الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری.....	۳۳
هدف‌های یادگیری.....	۳۳

۳۳	 مقدمه
۳۴	 ۱-۲ الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری
۳۴	 ۱-۱-۲ معرفی الگوها
۳۷	 ۲-۱-۲ بررسی الگوها
۳۷	 ۱-۲-۱-۲ کارت امتیاز متوازن (Balanced Scorecard)
۴۰	 ۲-۲-۱-۲ حق اختراع مستند موزون (Citation-Weighted Patents)
۴۳	 ۳-۲-۱-۲ کارگزار فناوری (Technology Broker)
۴۷	 ۴-۲-۱-۲ شاخص سرمایه فکری (IC Index)
۵۰	 ۵-۲-۱-۲ ارزیابی دارایی‌های نامحسوس (Intangible Asset Monitor)
۵۵	 ۶-۲-۱-۲ جهت‌یاب اسکندیا (Skandia Navigator)
۶۰	 ۷-۲-۱-۲ ارزش افزوده اقتصادی و بازار (Economic and Market Value Added)
۶۶	 ۸-۲-۱-۲ نسبت کیوی توبین (Tobin's q)
۶۷	 ۹-۲-۱-۲ الگوی مالی اندازه‌گیری دارایی‌های نامحسوس (FiMIAM)
۷۰	 خلاصه فصل دوم
۷۳	 فصل سوم. طبقه‌بندی الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری
۷۳	 هدف‌های یادگیری
۷۳	 مقدمه
۷۴	 ۱-۳ طبقه‌بندی الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری
۷۴	 ۱-۱-۳ از لحاظ کمی / کیفی و گذشته‌نگری / آینده‌نگری
۷۶	 ۲-۱-۳ از لحاظ نقش
۷۶	 ۱-۲-۱-۳ بهبود مدیریت داخلی
۷۸	 ۲-۲-۱-۳ بهبود بخشیدن گزارش‌دهی خارجی
۸۰	 ۳-۲-۱-۳ محرک‌های قانونی و تجاری
۸۲	 ۳-۱-۳ از لحاظ رهیافت
۸۸	 ۴-۱-۳ از لحاظ روش
۸۸	 ۱-۴-۱-۳ روش بازگشت دارایی (Return On Asset)
۸۸	 ۲-۴-۱-۳ روش سرمایه‌گذاری بازار (Market Capitalization Method)
۸۹	 ۳-۴-۱-۳ روش سرمایه فکری مستقیم (Direct Intellectual Capital)
۸۹	 ۴-۴-۱-۳ روش کارت امتیاز (Scorecard)
۹۲	 خلاصه فصل سوم
۹۳	 فصل چهارم. الگوی مناسب سازمان‌های ایرانی
۹۳	 هدف‌های یادگیری
۹۳	 مقدمه
۹۴	 ۱-۴ الگوی مناسب سازمان‌های ایرانی

۹۴	۱-۱-۴ یک مدل مفهومی جامع
۹۴	۱-۱-۴ مشتریان
۹۵	۲-۱-۴ فناوری اطلاعات
۹۷	۳-۱-۴ کارکنان
۹۸	۴-۱-۴ شاخص‌های مالی
۹۸	۵-۱-۴ تحقیق و توسعه
۹۹	۶-۱-۴ سلامت جامعه
۹۹	۷-۱-۴ سلامت محیط‌زیست
۱۰۰	۲-۱-۴ بررسی شاخص‌های سرمایه فکری در ایران
۱۰۵	۳-۱-۴ استخراج شاخص‌ها
۱۰۵	۱-۳-۴ مشتریان
۱۰۶	۲-۳-۴ فناوری اطلاعات
۱۰۶	۳-۳-۴ کارکنان
۱۰۹	۴-۳-۴ شاخص‌های مالی
۱۰۹	۵-۳-۴ تحقیق و توسعه
۱۱۰	۶-۳-۴ سلامت جامعه
۱۱۰	۷-۳-۴ سلامت محیط‌زیست
۱۱۰	۴-۱-۴ چالش‌های طراحی الگو و ویژگی‌های آن
۱۱۰	۱-۴-۱-۴ چالش‌های طراحی الگو
۱۱۲	۲-۴-۱-۴ ویژگی‌های الگوی طراحی شده
۱۱۴	۵-۱-۴ مقایسه الگوی طراحی شده با الگوهای مشابه پیشین
۱۱۵	خلاصه فصل چهارم
۱۱۷	پیوست ۱. ۲۵۴ شاخص اندازه‌گیری سرمایه فکری
۱۲۷	پیوست ۲. الگوی اندازه‌گیری سرمایه فکری سازمان‌های ایرانی
۱۳۱	واژه‌نامه تخصصی
۱۳۳	منابع
۱۳۷	نمایه اشخاص

پیشگفتار

سرمایه فکری مبحث نسبتاً جدیدی است که در حوزه مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی مطرح شده است. برخلاف آنکه همه تصور مشترکی از سرمایه‌های فیزیکی دارند، اما برداشت‌های محققان علوم مختلف از سرمایه فکری متفاوت است. از دیدگاه محققان علم منابع انسانی سرمایه فکری عبارت است از مهارت‌ها، دانش و نگرش‌های کارکنان سازمان. از دیدگاه محققان بازاریابی سرمایه فکری عبارت است از شناخت مارک‌ها و رضایت مشتریان، درحالی‌که از دید محققان فناوری اطلاعات، نرم‌افزارها و قابلیت‌های شبکه سرمایه فکری سازمان را تشکیل می‌دهند. متناسب با برداشت‌های مختلف تعاریف متعددی نیز از سرمایه فکری بیان شده است.

توجه به اهمیت موضوع سرمایه فکری و پررنگ‌تر شدن نقش آن در سازمان‌های دانش‌محور امروزی، مؤلف را بر آن داشت تا با نگاهی کاربردی این سرمایه مهم سازمانی را مورد بررسی قرار دهد. اولین گامی که در این عرصه مهم به نظر می‌رسید شناسایی این سرمایه‌ها و توانایی اندازه‌گیری آن‌ها بود. این کتاب تلاش کرده است در هر دو زمینه بستری مناسب را برای ورود به این مبحث آماده کند.

در فصل اول کتاب، به مبانی شکل‌گیری مفهوم سرمایه فکری در مدیریت دانش و نحوه ارتباط این دو موضوع پرداخته شده است. پس از آن سرمایه فکری به شکل مبسوطی مورد بررسی قرار گرفته، تعاریف، ابعاد و انواع آن شناسایی شده‌اند. فصل دوم کتاب به معرفی و بررسی انواع مختلف الگوهای اندازه‌گیری سرمایه فکری پرداخته است. در این فصل ۴۲ الگوی مختلف معرفی شده و ۹ الگوی مهم و معتبر آن مورد

بررسی عمیق قرار می‌گیرند. روش پیاده‌سازی و نقاط ضعف و قوت آن‌ها شناسایی گردیده و برای شناخت بهتر طبقه‌بندی می‌شوند. این طبقه‌بندی در فصل سوم صورت می‌پذیرد. در این فصل، الگوهای برتر با توجه به ۵ معیار کمی و یا کیفی، گذشته‌نگری و آینده‌نگری، نوع نقش، نوع رهیافت و درنهایت نوع روش طبقه‌بندی می‌شوند.

فصل چهارم کتاب مقدمات طراحی یک الگوی مناسب برای سازمان‌های ایرانی را فراهم می‌کند. در ابتدای فصل مدل مفهومی جامعی ارائه می‌شود که دارای ۲۵۴ شاخص مختلف برای اندازه‌گیری سرمایه فکری است. البته جهت رعایت اختصار صرفاً ۵۰ شاخص بیان شده و لیست کامل در پیوست ذکر شده است؛ اما مشکل استفاده از این مدل، تعدد شاخص‌ها و ناهمخوانی آن‌ها با سازمان‌های ایرانی بود. لذا با مراجعه به گزارش‌های هیئت مدیره شرکت‌های فعال در بورس اوراق بهادار، توانایی این سازمان‌ها در ارائه گزارش‌های مربوط به سرمایه فکری مورد بررسی قرار گرفت که درنهایت مشخص شد این سازمان‌ها قادرند ۸۹ شاخص را گزارش نمایند. لذا در پیوست دوم کتاب، این ۸۹ شاخص در قالب یک الگو که می‌تواند بیانگر سرمایه فکری سازمان‌های ایرانی باشد ارائه گردیدند.

در تألیف این کتاب نزدیک به ۱۲۰ کتاب، تحقیق، مقاله، گفتگو، پایان‌نامه دکتری و گزارش سرمایه فکری مورد مطالعه قرار گرفت تا بتوان اشراف کاملی بر موضوع پیدا نمود. با این وجود قطعاً الگوی ارائه شده، الگوی نهایی نخواهد بود و با پیشرفت سازمان‌های ایرانی در زمینه علم و فناوری، کاربران قادر خواهند بود شاخص‌های بیشتری را در گزارش‌های خود ذکر کنند. لذا لازم است استفاده‌کنندگان در هر ۲ و یا ۳ سال الگوی موجود را با توجه به ظرفیت سازمان‌ها به‌روز نمایند و گزارش‌های کامل‌تری در اختیار داشته باشند.

در پایان جا دارد از کلیه اساتید گرامی علی‌الخصوص جناب آقای دکتر سید علی علوی، جناب آقای دکتر مصباح‌الهدی باقری و جناب آقای دکتر قلیچ لی که با نظرات و راهنمایی‌های ارزنده خود مرا در تألیف این کتاب یاری نمودند تشکر و قدردانی کنم.

دکتر قرشی

فصل اول

مدیریت دانش و سرمایه فکری

هدف‌های یادگیری

پس از مطالعه این فصل از خواننده انتظار می‌رود به مطالب زیر تسلط یابد:

۱. آشنایی با مدیریت دانش و تاریخچه آن.
۲. آشنایی با انواع دانش.
۳. آشنایی با تعاریف سرمایه فکری.
۴. آشنایی با اجزاء و ابعاد سرمایه فکری.
۵. بررسی ارتباط مدیریت دانش و سرمایه فکری.

مقدمه

مدیریت دانش شیوه جدید تفکر در مورد سازمان و تسهیم منابع فکری، شیوه‌ای به‌منظور بهره‌وری، بهبود عملکرد و کاهش هزینه‌ها است (سلیلی و همکاران، ۱۳۹۸). ارزیابی دقیق روند تغییر و تحولات دانش در هزاره سوم، مبین این است که جهان صنعتی امروز جامعه‌ای است که در آن به‌تدریج فناوری‌های نیروافزا جای خود را به فناوری‌های دانش افزا می‌دهند. از این‌رو، سازمان‌ها باید به‌طور مداوم دانش جدید را به شکل ایجاد، اعتباربخشی و کاربرد در محصولات و خدمات به کار گیرند (درانی و ادیبان، ۱۳۹۴). تحولات سریع و شگرف کنونی در محیط سازمان‌ها و اعمال مدیریت صحیح و کارآمد بیانگر این مطلب است که برای برخورد درست با چالش‌ها و تبدیل آن‌ها به فرصت‌های رشد و افزایش بهره‌وری سازمان‌ها، به دانش مدیریت نیاز است تا بتوان از مسیر تحولات دنیای کنونی، روند رشد را به شکلی مناسب تکامل بخشید، زیرا

فقط می‌توان با سرمایه دانش، سرمایه طبیعی و انسانی را به ثروت تبدیل کرد (نیک‌خواه تکمه داش و همکاران، ۱۳۹۸). از طرفی در اقتصاد دانش‌محور، نقش سرمایه فکری در ایجاد ارزش برای سازمان‌ها بیشتر از نقشی است که سرمایه فیزیکی ایفا می‌کند؛ بنابراین، سازمان‌ها برای کسب مزیت رقابتی پایدار، نیازمند شناسایی نظام‌مند سرمایه‌های فکری خود می‌باشند (غفوری و همکاران، ۱۳۹۹). در اقتصاد مبتنی بر دانش، محصولات و سازمان‌ها بر اساس دانش زندگی می‌کنند و می‌میرند و موفق‌ترین سازمان‌ها، آن‌هایی هستند که از این دارایی ناملموس به نحو بهتر و سریع‌تری استفاده می‌کنند. مطالعات نشان داده است که برخلاف کاهش بازدهی منابع سنتی (مانند پول، زمین، ماشین‌آلات و غیره)، دانش واقعاً منبعی برای افزایش عملکرد کسب‌وکار است. از دیدگاه استراتژیک، امروزه از دانش و سرمایه فکری به‌منظور خلق و افزایش ارزش سازمانی استفاده می‌شود و موفقیت یک سازمان به توانایی آن در مدیریت این منابع کمیاب بستگی دارد (علیقلی و همکاران، ۱۳۹۰). در این فصل تلاش می‌شود تاریخچه مدیریت دانش و انواع دانش مورد بررسی قرار گرفته و ضمن تبیین ارتباط مدیریت دانش و سرمایه فکری، اجزاء و انواع سرمایه فکری نیز معرفی گردد.

۱-۱ مدیریت دانش و سرمایه فکری

۱-۱-۱ مدیریت دانش

۱-۱-۱-۱ تاریخچه مدیریت دانش

مدیریت دانش، مفهوم تازه‌ای نیست. در حقیقت، مدیریت دانش بیشتر حاصل کار تمدن‌های قدیمی بوده است تا نوآوری‌های اخیر. کسب‌وکارهای سازمان یافته قدیمی، به این دلیل دنبال مزیت رقابتی بوده‌اند که به آن‌ها اجازه می‌داد تا حد امکان، به شکل کارآمدتری به مشتریان خدمت کنند، سودها را به حداکثر برسانند، مجموعه‌ای از مشتریان وفادار داشته باشند و در صحنه رقابت باقی بمانند. نزدیک به ۱۵۰۰ سال پیش، این مزیت‌ها در دانش برگزیده بازرگانان، صنعتگران، پزشکان و مدیران دولتی برای مراجعات بعدی ثبت شده بود. تقریباً ۵۰۰۰ سال قبل، در بین‌النهرین مردم هزاران لوح رُسی را که مربوط به ثبت قراردادهای حقوقی، برآورد مالیات‌ها، میزان فروش و قوانین بودند از دست دادند. راه‌حل این مسئله، شروع به کار نخستین مؤسسه اختصاصی برای مدیریت دانش یعنی کتابخانه بود. در

کتابخانه‌هایی که در مرکز شهر قرار داشتند، مجموعه‌ای از لوح‌ها، توسط مدیران حرفه‌ای دانش، مراقبت و نگهداری می‌شد. ویگ (۱۹۹۷) و پروساک (۲۰۰۱) ادعا می‌کنند که ریشه مدیریت دانش، به ۳۰۰۰ سال قبل از میلاد مسیح بازمی‌گردد، اگرچه به شکل تخصصی تحت این عنوان نبوده است (احمدی و صالحی، ۱۳۹۰: ۷۵).

با اختراع حروف چاپی متحرک و ماشین چاپ در بیش از ۵۰۰ سال پیش، کارها برای عموم مردم در غرب بهبود پیدا کرد. با ورود به دوره رنسانس و عصر شکوفایی اقتصادی و فکری، نوع آموزش و چاپ نوشته‌ها از زبان لاتین به زبان رایج تغییر کرد. در دنیای تجارت، مهارت و تخصص بسیاری از حرفه‌های بادوام، از طریق کارآموزی منتقل می‌شد و گاهی اوقات به وسیله کتاب‌ها و شکل‌های دیگر حافظه جمعی تکمیل می‌شد. تجارت جدید در اقتصاد خدماتی و فراصنعتی آمریکا، عمدتاً بازمانده‌ای از این شکل سنتی تولید محسوب می‌شود، به‌ویژه هنگامی که این امر به فعالیت‌های حسابداری و ارزشیابی شرکت مربوط می‌شود. گواهینامه‌ها و مدارک دانشگاهی از سازمان‌ها یا اتحادیه‌های مختلف، برچسب‌های خودساخته‌ای برای استفاده مدیران و افراد حرفه‌ای فراهم کرد تا برای رسیدن به یکی از پست‌های از قبل تعریف شده، در شبکه سازمانی واجد صلاحیت شوند. این کارکنان دانش‌مدار به نسبت کارکنان سطوح پایین‌تر و عملیاتی، تصویر کلی بهتری از کسب‌وکار در ذهن داشتند، اما زمانی که این کارکنان فرایند درستی برای تقسیم دانش به شکلی مطلوب در اختیار نداشتند، احتمال تکرار اشتباهات در بخش‌های مختلف وجود داشت. مروری بر روند تکامل مدیریت دانش حاکی از آن است که مدیریت دانش، در سراسر دوره‌ها به شکل‌های مختلفی حضور داشته، از تصاویر حک شده در لوح‌های رسی گرفته تا انواع سیستم‌های فنی و تکنولوژیکی که امروزه انسان با استفاده از آن‌ها، ایجاد فرهنگ دانش‌مدار و تحقق یکپارچه چهار حلقه خلق، سازمان‌دهی، تبادل و به کار بستن دانش آن را مدیریت می‌کند (احمدی و صالحی، ۱۳۹۰: ۷۶).

باید گفت که تعداد زیادی از نظریه‌پردازان مدیریت، در تکامل بحث مدیریت دانش نقش داشته و در ارائه آن تلاش نموده‌اند که در میان آنان از برجستگانی همچون پیتر دراگر (Peter Drucker)، پاول استراوس من (Powell Strassman)، پیتر سنگ (Peter Senge) از آمریکا را می‌توان نام برد. دراگر و استراوس من بیشتر در زمینه اهمیت و ارتقاء اطلاعات و دانش ساده به‌عنوان منابع سازمانی و آقای سنگ با تمرکز بر

روی سازمان‌های یادگیرنده ابعاد فرهنگی مدیریت دانش را به وجود آورده‌اند. دانشمند دیگری به نام لئونارد بارتون توانست مورد کاوی‌های قابل توجهی را در شرکت استیل چاپاول ارائه دهد. شرکتی که مقالات و مستندات خود را با عناوین «بهار زیبای دانش (Beautiful Spring of Knowledge)» و «ساختن منابع نوآوری (Creating Innovation Resources)» در سال ۱۹۷۰ در مجله هاروارد بیزنس ارائه نمود.

آقای اورت راجرز در دانشگاه استنفورد با نفوذ در بحث نوآوری و همچنین آقای توماس آلن در مؤسسه تکنولوژی ماساچوست در خصوص انتقال اطلاعات و فناوری، تحقیقاتی را در طی سال‌های ۱۹۷۰-۱۹۷۱ به انجام رسانیدند. افزودن هوش بشری که توسط آقای اینگل بارت در سال ۱۹۸۷ به جهان عرضه شد توانست به سرعت به‌عنوان یک نرم‌افزار گروهی و کاربردی، توانمندی خود را در رابطه با دیگر سیستم‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی نشان دهد (قرشی، ۱۳۸۵: ۱۵).

در اواسط سال ۱۹۸۰ اهمیت دانش به‌عنوان دارائی رقابتی در بین سازمان‌ها مشاهده شد. این در حالی بود که علم اقتصاد کلاسیک هنوز در رابطه با روش‌ها و متدهای مدیریت آن دارای نقصان بود و هنوز در برخی از سازمان‌ها نیز این غفلت وجود داشت. فناوری رایانه باعث شد، اطلاعات با سنگینی و فراوانی آغاز به کار کند که این امر خود قسمتی از راه‌حل موردنظر برای شکل‌گیری مدیریت دانش گردید.

سیستم مدیریت دانش به‌عنوان یک وسیله چندمنظوره توسط راب اکسن و دان مک کراکن مطرح گردید و درنهایت مثال برجسته طراحی‌های وب در طول یک دهه به مسیر شکل‌گیری مدیریت دانش کمک نمود. در سال ۱۹۸۰ توسعه سیستم‌های هوشمند باعث شدند تا مفاهیم تازه‌ای به‌عنوان دانش اکتسابی مهندسی دانش و سیستم‌های بر پایه دانش و هستی‌شناسی بر پایه رایانه به جهان عرضه شود. در سال ۱۹۹۸ برای آماده‌سازی مدیریت دانش بر پایه فناوری، کنسرسیومی از سازمان‌ها در آمریکا کار خود را آغاز نمود تا پیشگامی خود را برای منظور نمودن مدیریت دانش به‌عنوان سرمایه در سازمان‌ها اعلام نماید (قرشی، ۱۳۸۵: ۱۷).

مقالات و نوشتارهای مرتبط با مدیریت دانش ابتدا در نشریاتی همچون هاروارد بیزنس، دانش سازمانی، نشریه مدیریت اسلون و دیگر نشریات معتبر جهانی به چاپ رسیدند. اولین کتاب درباره یادگیری سازمانی و مدیریت دانش در سال ۱۹۹۰ منتشر شدند. به‌عنوان مثال می‌توان از کتاب سنگه به نام «پنج اصل» و یا کتاب ساکایی با عنوان «انقلاب

ارزش دانش» نام برد. نوناکو که در سال ۱۹۹۵ کتاب شرکت دانش آفرین را نوشت برای اولین بار اصطلاح مدیریت دانش را به کار برد (بیرانوند و امیری، ۱۳۸۷).

جدول ۱-۱. تاریخچه مدیریت دانش (قرشی، ۱۳۸۵)

تاریخ	کارهای انجام شده	محققین / شرکت ها / مجلات
پیشگامان	اهمیت و اطلاعات دانش	پیتر دراگر پاول استراوس من
	سازمان های یادگیرنده	پیتر سنگ
۱۹۷۰	مورد کاوی های قابل توجه و چاپ مستندات و مقالات با عناوین «بهار زیبای دانش» و «ساختن منابع نوآوری»	لئونارد بارتون در مجله ها روارد بیزنس
۱۹۷۱-۱۹۷۰	نوآوری	اورت راجرز
۱۹۷۱-۱۹۷۰	انتقال اطلاعات و فناوری	توماس آلن
۱۹۷۸	افزودن هوش بشری	اینکل بارت
۱۹۸۰	اهمیت دانش به عنوان دارائی رقابتی توسعه سیستم مدیریت دانش هوش مصنوعی	- راب اکسن / مک کراکن -
۱۹۸۹	آماده سازی مدیریت دانش بر پایه فناوری	کنسرسیومی از سازمان ها در آمریکا
۱۹۹۰	انتشار کتاب درباره فراگیری سازمانی با عناوین: «پنج اصل» «انقلاب ارزش دانش»	پیتر سنگ ساکایی
۱۹۹۱	چاپ کتاب «قدرت تفکر»	استوارت در مجله فورچون
۱۹۹۵	سازمان خلق دانش به نام «چگونه شرکت های ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود می آورند؟»	ای کوجیرو نانوکا هیرو تاکاتاکی شی
۲۰۰۰	اولین دوره فوق لیسانس مدیریت دانش با حضور ۱۶۰۰ مدیر از سراسر جهان	در دانشکده بازرگانی دانشگاه «اپن یونیورسیتی» انگلستان
سال های اخیر	به طور گسترده و عملی در کشورهای مختلف و در ابعاد متفاوت مورد توجه قرار گرفته است.	پیتر تیندال، جی لایوویتز الیاس اواد، تایمو کوزا و غیره

در سال ۱۹۹۱ و برای اولین بار مطالبی درباره مدیریت دانش در مراکز انتشاراتی مشهور به چاپ رسیدند و این در حالی بود که کتابی تحت عنوان «قدرت تفکر» نوشته آقای تام استوارت در مجله پرتطرفدار فورچون چاپ شد. شاید بتوان گفت که وسیع ترین کار تحقیقاتی در زمینه مدیریت دانش تا امروز در سال ۱۹۹۵ توسط آقایان

ای کوچیرو نانوکا، هیرو تاکاتاکی شی در سازمان خلق دانش به نام «چگونه شرکت‌های ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود می‌آورند؟» صورت پذیرفته است.

در سال ۲۰۰۰ هم اولین دوره فوق‌لیسانس مدیریت دانش در دانشکده بازرگانی دانشگاه اپن یونیورسیتی انگلستان با حضور ۱۶۰۰ مدیر از سرتاسر جهان برگزار شد. در سال‌های اخیر نیز مدیریت دانش به‌طور گسترده و علمی در کشورهای مختلف و در ابعاد متفاوت موردتوجه قرار گرفته است (جدول ۱-۱).

اسویبای (۱۹۹۷) به این موضوع اشاره می‌کند که تمام کالاهای نامشهود در وهله اول وابسته به اشخاص‌اند. اشخاص محرکان اولیه دانش‌اند. ازاین‌رو مدیران باید بالاترین مهارت‌های یک مدیر را کسب و نظریه‌های مدیریت دانش را بیاموزند تا از امکانات تجاری آن استفاده کنند. ادوینسون و مالان (۱۹۹۷) این حقیقت را بیان می‌کنند که اشخاص به‌وسیله تعامل با یکدیگر و ارتباط با محیط اطرافشان، سازمان را به وجود می‌آورند.

آرتور (۱۹۹۶) نظریه‌ای اقتصادی درباره اطلاعات و دانش ارائه می‌کند. اسویبای (۱۹۹۷) درباره تفاوت ظریف بین اطلاعات و دانش بحث می‌کند و می‌گوید اطلاعات صرفاً یک بسته است و با کاربردهای محدود تعیین شده است، درحالی‌که دانش فرایندی است دارای کاربردهای بی‌شمار.

۱-۱-۲ دانش

دانش آمیزه‌ای سیال از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام‌یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد. دانش در ذهن دانشور به وجود آمده و به‌کار می‌رود. دانش در سازمان نه‌تنها در مدارک و ذخایر دانش بلکه در رویه‌های کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می‌شود. این تعریف نشان می‌دهد که دانش ساده و روشن نیست، بلکه آمیزه‌ای از چند عامل متفاوت و سیال واره‌ای است که درعین حال ساخت‌های مشخصی دارد و نهایت اینکه ایهامی و شهودی است و به همین علت به‌راحتی نمی‌توان آن را در قالب کلمات و به‌صورت تعریفی منطقی عرضه کرد.

۱-۱-۱-۳ دسته‌بندی دانش

مشهورترین دسته‌بندی در این زمینه، تقسیم دانش به دو بخش دانش ضمنی و صریح است. اهمیت دانش ضمنی را اولین بار مایکل پولانی در سال ۱۹۴۸ مورد توجه و تأکید قرار داد. این دانش اساساً از طریق تجربه و یادگیری عملی کسب می‌گردد و از حالت کدگذاری برخوردار نیست و ممکن است از طریق گویش (تدریس) نیز از قابلیت برقراری ارتباط برخوردار نباشد و یا اینکه به‌سختی امکان‌پذیر باشد؛ به عبارت دیگر این دانش، دانش نانوشته سازمان است که بیانگر میزان تجربه و مهارت کارکنان آن است. در این زمینه شاید ساده‌ترین، مهم‌ترین و زیباترین تعریف را خود پولانی ارائه نموده است. وی در این خصوص می‌گوید: «بیشتر از آنچه می‌توانیم بیان کنیم می‌دانیم». با وجود این، دراکر تنها راه یادگیری دانش ضمنی را تجربه و شاگردی می‌داند و معتقد است در برخی مواقع این دانش به‌سختی قابل اکتساب است.

دانش ضمنی یعنی اینکه بدانیم چگونه؟ برای مثال دانش مربوط به موسیقی قبل از ایجاد نشانه‌های نت‌گذاری فقط یک نوع دانش ضمنی محسوب می‌گردد که کسب آن مستلزم تجربه فردی بود یعنی شخص می‌بایست به آهنگ گوش فرا می‌داد و سپس نواختن را خود تمرین می‌کرد اما پس از ایجاد و استفاده از علائم نت‌گذاری این دانش از قابلیت و سهولت برقراری ارتباط برخوردار گردید. از این‌رو نباید چنین تصور شود که دانش ضمنی به هیچ‌رو قابلیت کدگذاری ندارد. از سوی دیگر ممکن است مالکیت این دانش حالت انفرادی داشته و یا در سراسر سازمان گسترده باشد.

در نقطه مقابل دانش ضمنی، دانش صریح وجود دارد که دارای کدگذاری و بیان از طریق گویش است. از این‌رو این دانش از سهولت زیادی در برقراری ارتباط از طریق گویش برخوردار است. کدگذاری بیان شده ممکن است در قالب کلمات، اعداد و یا نمادها باشد. به عنوان مثال نمادهای استفاده شده در دستگاه نت‌نویسی موسیقی و علوم دانشگاهی از مثال‌های بارز این نوع دانش می‌باشند (قرشی ۱۳۸۵: ۲۱).

۱-۱-۱-۴ تعریف مدیریت دانش

تعریف مدیریت دانش مشکل است و هیچ تعریف مشخص که به‌طور جهانی مورد توافق باشد وجود ندارد. یک مشکل معمول در تعریف مدیریت دانش این است که تعریف دانش به اندازه‌ای وسیع است که تقریباً هر چیزی که اجازه درک مفاهیمی را بدهد که فرد

برای کارکرد اثربخش در این جهان بدان نیاز دارد، می‌تواند مدیریت دانش نامیده شود. سختی ارائه تعریف مشخص از مدیریت دانش موجب شده تا صاحب‌نظران بر اساس تجارب خود و دیدگاه‌های مختلف، تعاریف گوناگونی را بیان کنند. از این رو یک تعریف جهان‌شمول که تمامی صاحب‌نظران بر سر آن توافق نظر داشته باشند، وجود ندارد. برای مثال، داون پورت (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به‌عنوان جمع‌آوری، توزیع و استفاده کارا از منابع دانش تعریف کرده است. اودل و گری سون (۱۹۹۸) مدیریت دانش را به‌عنوان یک استراتژی که باید در یک سازمان ایجاد شود تا اطمینان حاصل شود که دانش به افراد مناسب در زمان مناسب می‌رسد و آن افراد آن دانش را تسهیم کرده و از اطلاعات برای اصلاح عملکرد سازمان استفاده می‌کنند؛ تعریف می‌کند. از نظر بت (۲۰۰۱) مدیریت دانش، فرایند خلق، تأیید، ارائه و توزیع و کاربرد دانش می‌باشد.

دالکر (۲۰۰۵) با بررسی بیش از صد تعریف منتشر شده درباره مدیریت دانش در سه دیدگاه آن‌ها را خلاصه کرده است: الف) دیدگاه کسب‌وکار: مدیریت دانش فعالیتی تجاری است که دو جنبه اصلی دارد. توجه به عنصر دانش فعالیت‌های کسب‌وکار به‌عنوان جزء آشکار کسب‌وکار که در استراتژی، خط‌مشی و رویه در همه سطوح سازمان منعکس می‌شود، و همچنین ایجاد رابطه مستقیم بین سرمایه‌های فکری و نتایج مثبت کسب‌وکار. ب) دیدگاه علم شناختی یا علم دانش: دانش (بینش‌ها، ادراکات، و دانش فنی کاربردی) منبعی اساسی است که به ما امکان می‌دهد به‌طور هوشمندانه عمل کنیم. در طول زمان، دانش به اشکال دیگر مثل کتب، فناوری، رویه‌ها و سنن در درون همه سازمان‌ها و به‌طور کلی در جامعه تبدیل می‌شود. این تغییر شکل‌ها به انباشت تجربه منجر و وقتی به‌طور مناسب استفاده شود، به افزایش اثربخشی منتج می‌شود. دانش یکی از عوامل اصلی است که رفتار هوشمندانه شخصی، سازمانی، و اجتماعی را ممکن می‌سازد. ج) دیدگاه فرایند/ فناوری: مدیریت دانش مفهومی است که بر اساس آن اطلاعات به دانش قابل کاربرد تبدیل و با تلاش اندک قابل استفاده برای افرادی می‌شود که می‌توانند آن را به کار برند (احمدی و صالحی، ۱۳۹۰: ۵۹-۵۵).

۱-۱-۵ مزایای مدیریت دانش

اغلب دست‌اندرکاران مدیریت دانش مجموعه مزایای آن را در چهار قلمرو ذکر می‌کنند:

۱. صرفه‌جویی‌ها و کارایی‌ها: فرایندها با کارآمدی بیشتر انجام می‌گیرند و نیاز به بازآفرینی راه‌های انجام کار را از بین می‌برند.

۲. فرصت‌های جدید: بازارها و فرصت‌های جدید مشخص می‌شوند.

۳. تغییر و نوآوری: سازمان می‌تواند تغییرات را شناسایی کند و نسبت به آنها واکنش درست نشان داده، خود را به‌موقع تغییر دهد.

۴. به‌کارگیری بهتر نیروی انسانی: سازمان بهره‌برداری کاراتری از منابع انسانی خود به عمل می‌آورد (رادینگ، ۲۰۰۲: ۳۴).

دست‌اندرکاران شمار دیگری از مزایایی را که از مدیریت دانش عاید می‌شود این‌گونه ذکر می‌کنند:

سرعت فرایند: مدیریت دانش سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا چرخه زمانی را کاهش داده و فرایند را کوتاه کنند، زیرا تأخیرهای ناشی از بازآفرینی راه‌حل‌ها حذف می‌شود. به‌علاوه دانش مشروح فرایندها، کارکنان را قادر می‌سازد فرایندها را به حد مطلوب برسانند.

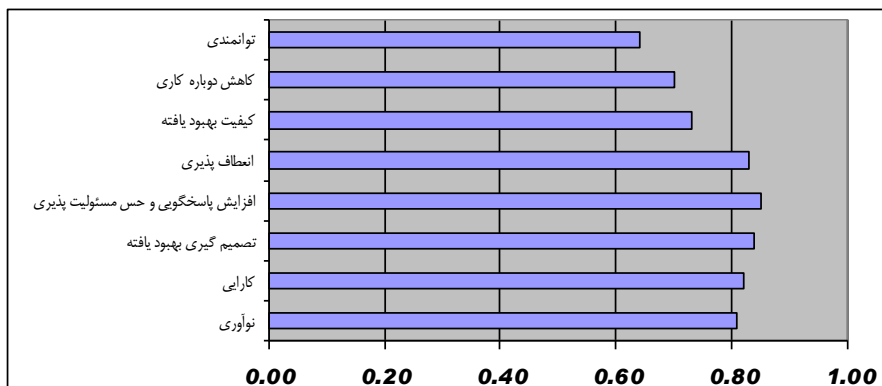
تداوم: به‌خصوص در سازمان‌ها و صنایعی که تعویض کارکنان بالایی دارند مدیریت دانش، سازوکار اثربخشی است تا بتواند دانش را از کارکنان با تجربه به کارکنان جدید منتقل کند و بدین ترتیب تداوم کار را حفظ نمایند. برای نمونه پایگاه‌های دانش مشتریان، نماینده جدید محاسباتی را قادر می‌سازد تا به‌سرعت مشتری را مورد بررسی قرار دهد و کار را از جایی که نماینده محاسباتی قبلی رها کرده بود، آغاز کند (رادینگ، ۲۰۰۲: ۳۵).

در اینجا باید این نکته را متذکر شد که هر دو نوع دانش ارزشمند است. سازمان برای اینکه موفق شود باید به رشد و توسعه هر دو نوع دانش به‌عنوان بخشی از دارایی‌های دانشی خود همت گمارد. بررسی مرکز ارنست و یانگ در زمینه نوآوری سازمانی روشن کرد که دانش مزایای زیادی برای سازمان دارد. نمودار شماره ۱ درصد پذیرش هر مزیت توسط پرسش‌شوندگان را نشان می‌دهد.

میلز نیز دو مزیت برای مدیریت دانش بیان نموده است که عبارت‌اند از:

۱. نظام مدیریت دانش موجب می‌شود که سازمان‌ها به‌طور هوشمند عمل کنند، به‌طوری‌که کارایی و موفقیت آن‌ها قطعی گردد.

۲. نظام مدیریت دانش موجب می‌شود که سازمان به ارزش وجودی دانش در پیشبرد هدف‌های سازمان و ادامه رقابت در بازار جدید جهانی پی ببرد (قرشی ۱۳۸۵: ۳۰).



نمودار ۱-۱. مزایای دانش: ارنست و یانگ (قرشی، ۱۳۸۵)

۱-۱-۱-۶ رابطه مدیریت دانش و سرمایه فکری

یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت، مدیریت اطلاعات و افراد است که از آن با عنوان مدیریت دانش یاد می‌شود. با مطرح شدن مباحث مربوط به مدیریت دانش ناخودآگاه کلماتی چون اطلاعات، یادگیری، مهارت، تجربه و... به ذهن انسان متبادر می‌شود. همان‌گونه که بیان شد، سرمایه فکری نیز از افراد و دانش تشکیل یافته است. در اینجا ذکر دو موضوع ضروری به نظر می‌رسد:

اول اینکه با فراگیر شدن مدیریت دانش، شناخت آنچه که باید مدیریت می‌شد اهمیت یافت. این‌گونه بود که انواع مختلف دانش و انواع سرمایه‌های فکری مطرح گردیدند و اجزای آن‌ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

دوم اینکه از آنجا که یکی از دلایل شناخت و اندازه‌گیری سرمایه‌های فکری، مدیریت بهتر آن‌ها است، لذا مدیریت دانش با این موضوع رابطه تنگاتنگی پیدا می‌کند. مطالعات انجام شده در زمینه مدیریت دانش و سرمایه فکری نیز ارتباط و پیوستگی این دو مبحث را نشان می‌دهند. به‌عنوان نمونه قنبری و اسکندری (۱۳۹۱) به بررسی رابطه بین رهبری دانش و مدیریت سرمایه فکری در دانشگاه بوعلی سینای همدان پرداختند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین رهبری دانش و مدیریت

سرمایه فکری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. پژوهش دیگری نیز با عنوان بررسی تأثیر سرمایه فکری بر مدیریت دانش در سازمان‌های دانش‌بنیان توسط باواخانی (۱۳۹۴) انجام شده است. بر اساس یافته‌های این تحقیق سرمایه فکری می‌تواند در فرایند خلق و تسهیم دانش موجود در یک سازمان بسیار تأثیرگذار باشد. همچنین نتایج حاصل از این پژوهش بیانگر آن است که بین سرمایه فکری و ابعاد آن با مدیریت دانش رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

ادبیات مدیریت دانش نشان می‌دهد که کدگذاری دانش نقش کلیدی در تضمین استفاده کارآمد سازمان‌ها از قابلیت‌ها و سرمایه‌های فکری دارد (بونچ البردین و همکاران، ۲۰۱۸). از طرفی حسابداری و گزارش سرمایه فکری که خود نمونه‌ای از کدگذاری دانش است، می‌تواند انتقال، تسهیم و ذخیره دانش را تسهیل نماید. با این حال، علی‌رغم افزایش سرمایه‌گذاری در توسعه سرمایه فکری، سیستم‌های گزارش‌دهی سنتی، هنوز مدیران را محدود می‌کنند. فقدان اطلاعات ساختاریافته در مورد سرمایه‌گذاری در سرمایه فکری و ارزش آن ممکن است منجر به کاهش شفافیت اطلاعات گزارشگری مالی شود که استراتژی‌های مدیریت دانش و توانایی سرمایه‌گذاران برای ارزش‌گذاری و مقایسه سازمان‌ها را دچار اختلال می‌کند. (راگاب و آریشا، ۲۰۱۳؛ گو و لیف، ۲۰۱۷).

اما نکته حائز اهمیت آن است که هدف اصلی مدیریت دانش توسعه سرمایه فکری سازمان‌هاست؛ زیرا سرمایه فکری این قابلیت را ایجاد می‌نماید که سازمان‌ها بتوانند در برابر چالش‌های بالقوه‌ای که در مسیر پیشرفت با آن‌ها مواجه می‌شوند، واکنش‌های مؤثر و خلاقانه‌ای را از خود نشان دهند (رستوگی، ۲۰۰۰). سازمان‌ها در تلاش‌اند تا با به‌کارگیری استراتژی‌های مدیریت دانش و بهره‌برداری از سرمایه‌های فکری دارایی‌های نامحسوس بیشتری را خلق نمایند (پتی و گوتری، ۲۰۰۰).

به‌جز مطالعاتی که رابطه مدیریت دانش و سرمایه فکری را به‌صورت یک‌سویه مورد بررسی قرار داده‌اند، مطالعات دیگری نیز وجود دارد که رابطه دوطرفه بین آن‌ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. به‌عنوان مثال پژوهشی که توسط گارسیا‌پرز و همکارانش (۲۰۲۰) انجام شده با همین هدف صورت گرفته است. اگرچه این پژوهش‌ها در ابتدای راه خود قرار دارند اما می‌توانند چشم‌انداز جدیدی را در مقابل پژوهشگران ایجاد نمایند. یافته‌های تحقیق مذکور نشان می‌دهد می‌توان استراتژی‌های