

# لجستیک دانش دیجیتال در دوران پسا کرونا

**مصطفی امینی** | پژوهشگر پسادکتری، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس  
**وحید اسلامی** | مشاور و مربی ارشد مدیریت دانش، بنیان‌گذار پایگاه مدیریت دانش حرفه‌ای ایران  
**نسرین شربتی** | کارشناس ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه الزهرا (س)

**چکیده:** در دوره انقلاب صنعتی چهارم، دانش در کنار داده‌ها، به‌عنوان سرمایه‌ای غیر ملموس، جایگاه مهمی در سازمان‌های نوین یافته است. به‌کارگیری هرچه بهتر و موثرتر دانش سازمانی به‌صورت سازماندهی‌شده، مدیریت‌شده و تلفیق آن در فرهنگ سازمانی، پیشرفتی قابل توجه از لحاظ اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی در سازمان ایجاد می‌کند. اگرچه جریان دانش قابل رؤیت نیست، اما اثربخشی در فرایند مدیریت دانش به‌شدت به جریان پیوسته آن بستگی دارد و این امر به‌عنوان یک فرایند انتقال دانش میان افراد یا به‌عنوان یک مکانیسم پردازش دانش تعریف شده است. عدم به‌کارگیری پلتفرم‌های جریان دانش موانعی را ایجاد می‌کند که باعث بروز محدودیت‌های موقتی، کمبود انگیزه و آگاهی در کارکنان و عدم هماهنگی کافی میان بخش‌ها شده و هزینه سنگینی را به سازمان تحمیل می‌کند. مدیریت جریان دانش به دنبال آن است تا میان افراد شاغل در یک سازمان ارتباط دانشی برقرار کند؛ روش‌های استفاده از دانش سازمانی را آموزش دهد؛ زمینه‌های تبدیل دانش شخصی به دانش جمعی و عکس آن را فراهم کند و در نهایت نوآوری و خلاقیت را بهبود دهد. در همین راستا، این مقاله با ارائه یک مدل مفهومی برای یک رویکرد نوین از مدیریت جریان دانش، با عنوان لجستیک دانش به دنبال ترویج انتقال پیش‌دستانه دانش در سازمان‌های مدرن است.

**کلمات کلیدی:** مدیریت دانش، لجستیک دانش، تحول دیجیتال، مدیریت دانش دیجیتال

## مقدمه

دانشی برقرار کند، روش‌های استفاده از دانش سازمانی را آموزش دهد؛ زمینه‌های تبدیل دانش شخصی به دانش جمعی و عکس آن را فراهم کند و در نهایت نوآوری و خلاقیت را بهبود دهد (حسن‌زاده، ۱۳۸۷، ص ۲۱). یکی از انشعاب‌های مهم در مدیریت دانش، مدیریت جریان دانش است. مطالعات در زمینه جریان دانش، زمینه‌ساز طراحی برنامه‌های دقیق و اولویت‌بندی‌شده، شناسایی دانش جاری، مدیریت صحیح و هدایت دانش در مسیر دلخواه و در نهایت پیشبرد اهداف در سازمان‌ها می‌شود. از نظر مارک نیسن (۲۰۰۲) سازمان‌های جدید برای موفقیت نیازمند جریان موثر و به‌موقع دانش در سازمان هستند. با وجود این، اغلب سازمان‌ها به‌روشن آزمون و خطا عمل کرده و رویکرد دانشی مناسبی ندارند. شناسایی جریان دانش در سازمان‌هایی که بخش عظیمی از فعالیت‌های آنها پژوهشی بوده و وابستگی زیادی به اطلاعات دارند، از اهمیت بالایی برخوردار است.

## ظهور نسل چهارم دانش در دوران کرونا

در سال‌های اخیر و به‌ویژه با شیوع بیماری کرونا، حرکت به سمت

امروزه دانش به‌عنوان یک منبع اساسی تشخیص داده شده است زیرا مبنایی برای مزیت‌های رقابتی به‌دست می‌دهد. دانش اجازه می‌دهد تا سازمان‌ها ماهیت و قابلیت تغییرات در محیط و همچنین تصمیمات راهبردی خود را پیش‌بینی کنند (وانگ، ۲۰۰۶). توانایی سازمان‌ها در اکتساب، سازماندهی و انتشار دانش به آنها در پیشرفت کیفیت تصمیم‌گیری، کارایی فرایند، رضایت مشتری و کنترل هزینه‌ها کمک می‌کند. دانش به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یک منبع ارزشمند در کمک به سازمان‌ها برای تامین مزیت رقابتی تشخیص داده شده است و سازمان‌ها در جهت ارتقاء مشارکت و دستیابی به مأموریت‌ها و اهداف راهبردی، به‌طور فزاینده‌ای در حال سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مدیریت دانش هستند؛ بنابراین در دستیابی به مزیت رقابتی پایدار، هم‌توجه به دانش موجود و استفاده موثر از آن و هم ایجاد ساختاری برای استفاده از دانش نوین اهمیت بسیار دارد (پی و کن‌کن‌هالی، ۲۰۰۹). مدیریت دانش، بیشتر به دنبال آن است تا میان افراد شاغل در یک سازمان ارتباط

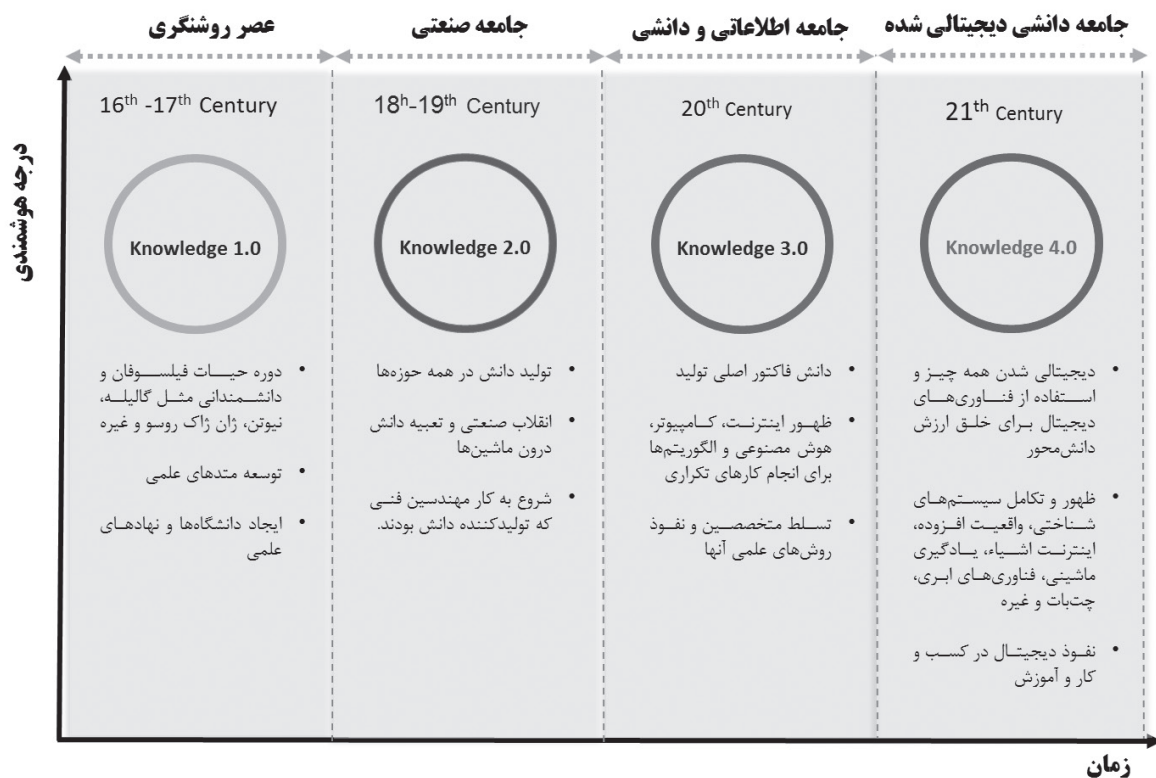
اقتصاد دانش بنیان محسوب می شود. در اقتصاد دانشی دیجیتال شده، مدیریت داده، مدیریت دانش و تحول دیجیتال همکاری استراتژیکی را آغاز کرده اند. امروزه شرکت های دانشی دیجیتال بار و یکرد مدیریت داده محور دانش از فناوری های دیجیتال برای ارائه خدمات و محصولات دانشی استفاده می کنند.

نسل چهارم دانش که از مشتقات «پارادایم ۴/۰» است به دوره ای اشاره می کند که در آن کاربرد فناوری های دیجیتال در کار و زندگی روزمره فراگیر است و منجر به «فراگیر بودن دیجیتال ۳» می شود. از طرفی چنانکه اشاره شد فناوری های دیجیتال و محصولات هوشمند در عصر تحول دیجیتال، سهم قابل توجهی در ارزش آفرینی پیدا می کنند. در همین رابطه و به لطف قدرت ماشین ها و فناوری های دیجیتال، اتوماسیون کار دانشی<sup>۴</sup> نیز یکی از زمینه های جدید در مدیریت دانش است. شکل ۱ تحول در تولید و انتشار دانش از منظر تاریخی و ویژگی های نسل اول، دوم، سوم و چهارم دانش را نشان می دهد.

### سازمان دانشی دیجیتال در دوران پسا کرنا

مدیریت دانش و تحول دیجیتال عوامل بهبود بهره وری و از جنس تحول هستند؛ یکی به منظور ایجاد تحول دانشی و یکی هم به منظور

دیجیتالی شدن به طور فزاینده ای افزایش یافته است. ساتیا نادلا، مدیرعامل مایکروسافت در آوریل ۲۰۲۰ بیان می کند میزان تحول دیجیتال دنیا طی دو ماه گذشته به اندازه دو سال بوده است و دنیا نیز در این زمینه نوعی توسعه را مشاهده کرده است. او می گوید از همکاری مجازی و یادگیری از راه دور و نحوه فروش محصولات و خدمات برخط تا تأمین زیرساخت های فضای ابری و افزایش امنیت، همه دست خوش تغییر شده اند. این تحول در دنیای فناوری و در پی آن، دانش، روش های شناسایی، کسب، جستجو، سازماندهی، تسهیم و استفاده از دانش را نیز متحول کرده است؛ به عبارتی، نقش فناوری های دیجیتال و هوشمند در مدیریت دانش بسیار پررنگ تر از گذشته شده است. شاهد تحولی جدید هستیم که نام آن، حرکت به سمت «جوامع دانشی دیجیتال شده» است. این دوره را می توان سیر تکامل یافته «اقتصاد دانش بنیان» در دوران انقلاب صنعتی چهارم معرفی نمود. در این دوره دانش همانند عصر اطلاعات (دوران انقلاب صنعتی سوم) همچنان عامل اصلی تولید است اما دوی پدیده دانش و دیجیتال به هم گره خورده اند و دوره جدیدی از اقتصاد دانش بنیان که بر اساس فناوری های دیجیتال توانمند شده، شکل گرفته است. در این دوره «اقتصاد داده بنیان» به عنوان زیرساخت حیاتی



شکل ۱. نسب شناسی دانش

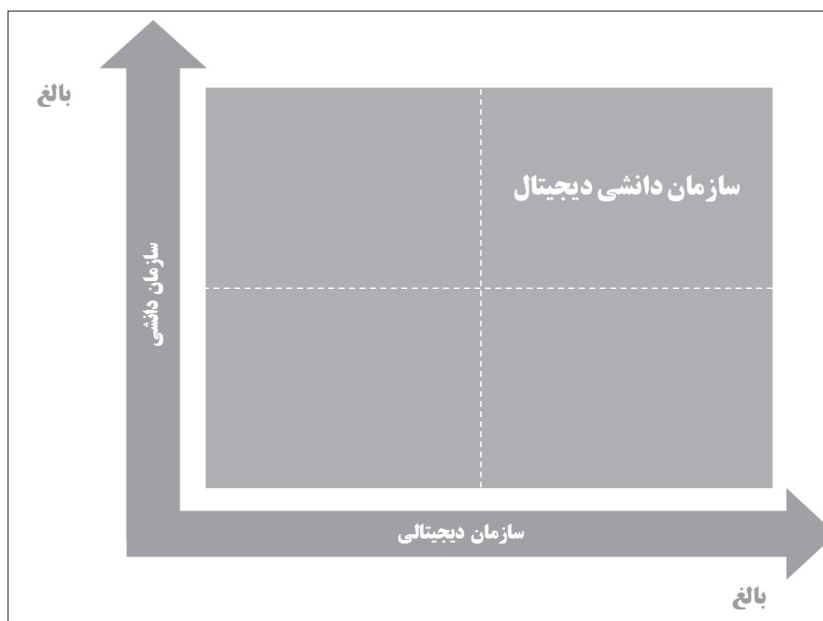
در حال سازگاری بانسل چهارم دانش هستند یا خیر و مدیریت دانش و تحول دیجیتال در این سازمان‌ها در چه سطحی به کار گرفته شده‌اند. تغییر وضعیت از یک سطح به سطح بالاتر در پلکان بلوغ، مشروط به صرف زمان و سرمایه‌گذاری است. در واقع با اقدامات مستمر است که یک سازمان می‌تواند جایگاه و موقعیت خود را در مدیریت دانش و تحول دیجیتال به طور مستمر رشد داده و به یک سازمان دانشی دیجیتال تبدیل شود.

### تعریف مدیریت دانش دیجیتال

فناوری‌های دیجیتال، تصمیم‌گیری مبتنی بر دانش را در دوران شیوع کرونا و پس از آن آسان‌تر نموده است. امروزه که دوره سازگاری با عصر تحول دیجیتال نیز نامیده می‌شود، رویکرد جدیدی به نام مدیریت دانش دیجیتال<sup>۵</sup> در مدیریت دانش مورد نیاز است. این موضوع آن قدر مهم است که سازمان‌ها به ویژه کسب‌وکارهای دیجیتالی در حال ایجاد پست جدیدی به نام مدیر دانش دیجیتال هستند. بر اساس گزارش مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا، تیم‌های مدیریت دانش به سرعت در حال سازگاری با فناوری‌ها و روش‌های کار جدید می‌باشند. بر اساس آخرین یافته‌های این مرکز، مهم‌ترین نوآوری‌های دیجیتال که اثر قابل توجهی بر مدیریت دانش داشته‌اند شامل فناوری‌های فضای ابری، چت‌بات، هوش مصنوعی، یادگیری ماشینی، ابزار مدیریت داده، رایانش شناختی، اتوماسیون کار دانشی، دستیارهای مجازی، پلتفرم‌های همکاری،

ایجاد تحول دیجیتالی مبتنی بر دانش و برای ارائه مدل‌های جدید کاری می‌باشند. در شرایط کرونا و پساکرونا، ایجاد یک محیط کار دیجیتال و دانشی به شدت اهمیت پیدا کرده است به طوری که تیم‌های مدیریت دانش باید به سرعت خود را با شرایط دوران فراگیر کووید ۱۹ و دوران پس از آن هماهنگ کنند.

بنابراین هنگامی که در مورد ارتباط میان تحول دیجیتال و مدیریت دانش در دوران کرونا و پساکرونا صحبت می‌شود موضوع کسب و کار و تاب‌آوری آن است نه تظاهر به داشتن فناوری و دانش. چنانکه داشتن تعداد زیادی مستند، کتاب و مدرک به معنی دانش محوری نبوده و داشتن ابزارها و وسایل دیجیتالی هم به معنی دیجیتالی شدن نیست بلکه صحبت از یک شیوه تفکر می‌باشد که مدیران را به تغییری شگرف برای رشد کسب و کار مجهز می‌کند حتی در دوران بحران کرونا و پس از آن. در نسل چهارم دانش، تحول دیجیتال بدون مدیریت دانش و مدیریت دانش بدون تحول دیجیتال ممکن نمی‌شود. هیچ‌یک از این دو عامل به تنهایی نمی‌تواند کار کند و نیاز است با هم هماهنگ و هم‌راستا شوند؛ بنابراین در سفر مدیریت دانش سازمان‌ها در دوران پساکرونا باید به تحول دانشی بر مبنای فناوری‌های دیجیتالی (به ویژه هوش مصنوعی، پلتفرم‌های فضای ابری، هوش تجاری و تحلیل بیگ دیتا) و پرورش و نگه‌داشت دانش کاران ماهر دورکار که برای کار در عصر پساکرونا آماده شده‌اند، توجه داشت. باید بررسی شود که در دوران کرونا و پساکرونا، تیم‌های مدیریت دانش



شکل ۲. سازمان دانشی دیجیتال

جستجوی معنایی، آفیس ۳۶۵ و سیستم مدیریت یادگیری است. ورودی و خروجی فناوری های دیجیتال، دانش است. گاهی کافی است تنها اطلاعات و دانش انسان به ماشین و فناوری داده شود تا بر اساس آن منطق خود را بسازد. فناوری های دیجیتال متکی به دانش هستند و مدیریت دانش جزو اولین و پایه ای ترین کارها در مسیر تحول دیجیتال در دوران پسا کرنا است. از طرفی گاهی دانش وابسته به خروجی فناوری های دیجیتال می باشد. در واقع گاهی فناوری ها و رایانه ها از نظر یافتن الگوها، قدرت تشخیص، نتیجه گیری و کمک به تصمیم گیری، بهتر از انسان عمل می کنند. برای مثال، حس گرایی که داخل یک ساعت هوشمند تعبیه شده اند، اطلاعاتی در مورد سلامتی و وضعیت جسمی افراد مانند میزان ضربان قلب، سطح اکسیژن و فشار خون را به عنوان ورودی دریافت نموده و با پردازش این اطلاعات (که یکی از کارکردهای مهم شبکه های عصبی است)، وضعیت فرد را در دسته های مختلف بیماری تشخیص می دهند. به عبارتی خروجی آن، تشخیص سلامت یا وجود علائمی برای تشخیص یک بیماری در فرد است. در مثال بعدی، یک چت بات را در نظر بگیرید. چت بات به دانش متکی است؛ بنابراین مدیریت دانش به عنوان پایه ای برای تعامل هوشمند با مشتری عمل می کند. جدا از اهمیت فناوری، مدیریت دانش است که یک چت بات را به سوی هدف و نیاز واقعی سوق می دهد. داشتن یک پایگاه دانش به روز و با کیفیت بسیار مهم است زیرا پاسخ به سوالات مشتریان به همین امر متکی است.

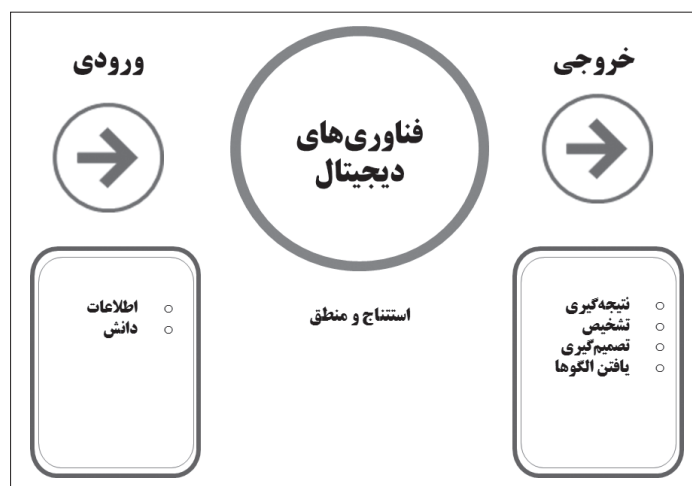
مثال سوم، یک دستیار مجازی<sup>۶</sup> می تواند بر اساس فهرستی از سوالات که به آن داده شده است، با خیره به گفتگو پرداخته و با حوصله و بدون محدودیت، تجربیات و آموخته های فرد را به پایگاه دانش اضافه کند. دستیار مجازی می تواند نقش یک مهندس دانش را بازی نموده و با استفاده از امکانات یادگیری ماشینی به تدریج در تعامل با افراد نیز حرفه ای تر شود. از این سه مثال می توان یک نتیجه مهم گرفت که نباید مدیریت دانش دیجیتال را با مدیریت دیجیتال دانش یکی دانست. مدیریت دیجیتالی دانش همان کاری است که در دوران قبل از کرنا نیز انجام می شد یعنی تبدیل اسناد و دانش های فیزیکی به دیجیتال.

### تعامل میان هوش انسان و هوش ماشین

تعامل میان ماشین و انسان می تواند به شکل های مختلف باشد: همکاری<sup>۷</sup>، تشریک مساعی<sup>۸</sup> و هم زیستی<sup>۹</sup>. هم زیستی حداقل شکل تعامل میان انسان و ماشین است که انگیزه اصلی تعامل، پیشگیری از تقابل و نبرد انسان و ماشین است. تشریک مساعی یعنی تقسیم کار میان ماشین و انسان که در آن، هر طرف بخشی از حل مسئله را بر عهده دارد و همکاری یعنی تعامل مستقیم میان انسان و ماشین که موجب هم افزایی می شود. به عبارتی، همکاری یعنی کار کردن با هم برای رسیدن به یک هدف مشترک. یک مثال از همکاری میان انسان و ماشین، همکاری پزشک و پرستار و فناوری های سلامت دیجیتال برای کنترل، درمان و مدیریت یکی از بزرگترین مشکلات این قرن یعنی کووید ۱۹ است.

### لجستیک دانش دیجیتال

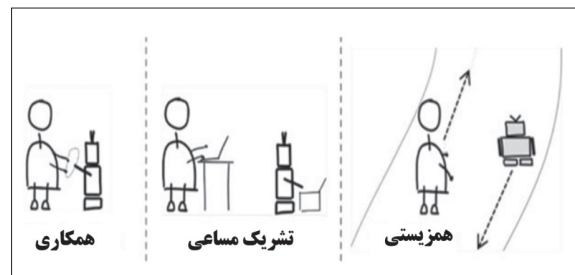
تاکنون رویکردها و ابزارهای پیشنهادی مختلفی برای عملیات



شکل ۳. نقش دانش به عنوان ورودی و خروجی فناوری های دیجیتال

موجود در فرآیند مدیریت دانش مطرح شده است و معمولاً برای انجام این عملیات از الگوریتم‌های جستجو و بازیابی داده در پایگاه داده‌های بزرگ، فناوری‌های نمایش و ذخیره‌سازی دانش و غیره استفاده می‌کنند. تمامی این رویکردها، وظایف و عملیات مشخص و خاصی را انجام می‌دهند ولی راهکاری یکپارچه، برای پشتیبانی و تامین دانش مورد نیاز سازمان به منظور مدیریت دانش بهتر، فراهم نمی‌کنند. به عبارت دیگر، این رویکردهای از هم گسیخته برای مسئله مدیریت دانش راهکاری جامع و کلی ارائه نمی‌دهند. این چالش در بحث لجستیک دانش مورد بررسی قرار می‌گیرد.

امروزه یک اشتراک‌گذاری دانش میان بخش‌های مشارکت‌کننده در یک فعالیت تجاری به منظور فراهم‌سازی آگاهی و اطلاع از وضعیت فعلی و مدیریت صحیح هر سازمان شبکه‌شده‌ای مورد نیاز است. در نتیجه ضروری است دانش صحیح از منابع توزیع شده یکپارچه شوند و به فرد صحیح و در زمان صحیح و با هدف صحیح منتقل شود. تجمیع این فعالیت‌های وابسته به هم تحت عنوان لجستیک دانش معرفی می‌شود (اسمیرنو، ۲۰۰۴). در واقع لجستیک دانش



شکل ۴. تعامل میان هوش ماشین و هوش انسان



شکل ۵. ارتباط میان مدیریت دانش، جریان دانش و لجستیک دانش

یک مسیر تحقیقاتی جدید در مدیریت دانش می‌باشد. هدف، پشتیبانی هوشمندانه از فعالیت‌های کاربران است و برای رسیدن به این هدف باید بر مبنای چند نکته مهم انجام شود (اس. الکساندر، ۲۰۰۲):

۱. نیازمندی‌های هر کاربر منحصر به فرد

۲. منابع دانش در دسترس

۳. تحلیل وضعیت جاری در محیط

بنابراین می‌توان مرزهای میان سه مفهوم مدیریت دانش، جریان دانش و لجستیک دانش را به صورت شکل ۵ نشان داد.

هدف لجستیک دانش و جریان دانش در نهایت به اشتراک‌گذاری دانش و تحرک دانش به منظور استفاده و به کارگیری در عملیات و فعالیت‌های سازمان است، در حالی که به اشتراک‌گذاری دانش تنها بخشی از مدیریت دانش است. به عبارت دیگر، هدف از جریان دانش و لجستیک دانش رسیدن از سطح نگهداری دانش (سطح سوم) به سطح استفاده از دانش (سطح پنجم) در جدول ۱ است. برای مثال، مباحثی مانند بصری‌سازی دانش که در مدیریت دانش مطرح است، در جریان دانش و لجستیک دانش موضوعیت ندارد. مدیریت دانش مفهومی فراتر از جریان دانش و لجستیک دانش است. همچنین جریان دانش مفهومی عمومی‌تر و کلی‌تر از لجستیک دانش است. در واقع لجستیک دانش حالت خاصی از یک جریان دانش است که در آن «عامل» وجود دارد. «عامل» یعنی وجود موجودیتی (کنشگری) که وظیفه آن تامین و ترابری دانش برای یک هدف مشخص و در زمان و مکان معین است. بنابراین لجستیک دانش یک جریان دانش است که در یک چارچوب مشخص انجام می‌شود. هنگامی که جریان دانش بایکسری خصوصیات و شرایط مشخص به منظور انتقال دانش مواجه است تحت عنوان لجستیک دانش شناخته می‌شود.

در واقع جدول ۱، یک چارچوب سطح بالا برای انجام تحقیقات در حوزه مدیریت دانش را مشخص می‌کند. موضوعاتی مانند جریان دانش و لجستیک دانش، مربوط به لایه انتقال دانش (سطح چهارم) از این چارچوب می‌باشند و در برگیرنده سایر مفاهیم نیستند.

#### مدل مفهومی لجستیک دانش دیجیتال در دوران پسا کرونا

پیش از ارائه مدل مفهومی نیاز است با کاربردهای لجستیک دانش به ویژه کاربرد لجستیک دانش در سازمان‌های دیجیتال آشنا شده و سپس

عبارت انداز: میزان کمک یک دانش به حل مسئله و شرایط درونی و احساسی هر گره دانش.

❑ **تشخیص فرد مستحق دریافت دانش:** در لجستیک دانش باید مشخص شود چه کسی مستحق دریافت دانش بوده و به دانش نیاز دارد؛ اما در جریان دانش الزامی به تعیین دقیق شخص صحیح نیست.

❑ **آگاهی از وضعیت<sup>۱۱</sup>:** لجستیک دانش با توجه به وضعیت فعلی محیط و تحلیل آن انجام می شود. به عبارت دیگر، آگاهی از وضعیت یکی از مقوله های اصلی لجستیک دانش است اما چنین بحثی الزاماً در جریان دانش مطرح نیست.

❑ **دانش یابی<sup>۱۲</sup>:** در لجستیک دانش باید به طور خودکار به دنبال دانش مورد نیاز گشت و آن را کشف نمود و پس از کشف آن و انجام یک سری پردازش ها و عملیات بر روی آن، دانش صحیح را تحویل داد اما در جریان دانش الزامی به انجام چنین فرآیندی نیست.

در دوران پسا کرونایک سازمان با استفاده از لجستیک دانش می تواند جریان دانش هدایت شده و هدف مندتری داشته باشد. ارتباط دانشی میان کارمندان سازمان، دسته بندی منابع دانش و نیازمندی های دانشی، تبدیل دانش فردی به دانش جمعی و در نهایت رشد و نوآوری، حاصل لجستیک دانش است. کاربردهای لجستیک دانش در سازمان های دیجیتال را می توان در موارد زیر خلاصه نمود.

#### ۱. تسهیل در واسطه گری

واسطه گری رابط میان دانش و افراد است. واسطه گری به کارکرد واسطه ای اطلاق می شود که بتواند آنهایی که به دنبال بخش مشخصی از دانش هستند با کسانی که قادرند آن بخش از دانش را ارائه کنند در کنار

به مدل مفهومی برای سازمان های ایرانی پردازیم. کاربردهای لجستیک دانش عبارت انداز:

❑ **انتقال دانش در راستای یک هدف و فلسفه وجودی:** انتقال منظم و منسجم دانش در چارچوب هدف و فلسفه وجودی سازمان

❑ **انتقال دانش با توجه به زمینه<sup>۱۳</sup> هر گره دانشی به طور منحصر به فرد:** منظور از زمینه، هر نوع اطلاعاتی است که می تواند برای مشخص کردن وضعیت یک موجودیت استفاده شود (هوانگ، ۲۰۰۵). این موجودیت می تواند فیزیکی مانند یک انسان یا مکان فعلی یک موجودیت و مجازی مانند فضای بازار الکترونیکی باشد. به طور کلی برای لجستیک دانش در یک شبکه جریان دانش دو نوع زمینه باید مورد توجه باشد: ۱. زمینه گره های دانشی ۲. زمینه شبکه جریان دانش.

❑ **انتقال دانش در یک بازه زمانی مشخص:** دانش باید به موقع به گره دانشی تحویل داده شود در غیر این صورت بر مفید بودن دانش خدشه وارد شده و امکان دارد موثر نباشد. در جریان دانش اگرچه در نهایت دانش منتقل می شود اما الزاماً محدودیت زمانی وجود ندارد.

❑ **ارزیابی و امتیازدهی به دانش های فراهم شده:** امکان دارد برای حل یک مسئله چندین دانش صحیح فراهم شود لذا باید به دانش های مرتبط با یک مسئله یا فعالیت خاص با توجه به شرایط محیطی، فردی و سازمانی و همچنین زمینه گره دانش امتیاز داده شود. این امتیازدهی بستری را برای تشخیص دانش صحیح تر فراهم می کند. از جمله معیارهایی که برای تشخیص دانش صحیح از میان دانش های مختلف می توان مطرح نمود

#### جدول ۱. سطوح چارچوب مفهومی مدیریت دانش (استانکوسکی، ۲۰۰۵)

کاربرد	بازخورد و کنترل	پیاده سازی	سنجه ها و ارزیابی	فرهنگ و رفتار	به کارگیری دانش
ارائه	پروتکل های انتقال	آنتالوژی	زیرساخت ارتباطات	ساختارهای اجتماعی	انتقال دانش
نگهداری	فرآورده	آنتالوژی	زبان شناسی	مدل های مفهومی	کدسازی دانش
تحول	کشف و نوآوری	استدلال و استنباط	بصری سازی	دریافت	اخذ دانش
اعتماد	یکپارچگی	دسترسی	شناسایی و احراز هویت	محرمانگی	تضمین دانش

لجستیک دانش باعث تسهیل در استخراج دانش از پایگاه دانش می‌شود. درخواست‌دهنده دانش که پیش‌تر در گروه‌بندی بخش مقصد قرار گرفته می‌تواند دانش‌های غربال‌گری شده و متناسب با نیاز خود را به راحتی استخراج کند.

با توجه به مفهوم «چرخه حیات دانش»، می‌توان مدل مفهومی شکل ۶ را برای سازمان‌ها به منظور انتقال دانش متصور بود. هر سازمان با توجه به اهداف اصلی به اشتراک‌گذاری دانش، دو مولفه منبع دانش و مقصد دانش را انتخاب و مشخص نموده و پس از رفع موانع مسیر جریان دانش، می‌توان شاهد جریان دانش هدفمند و ساختاریافته و در نتیجه رشد و شکوفایی در سازمان بود.

### جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

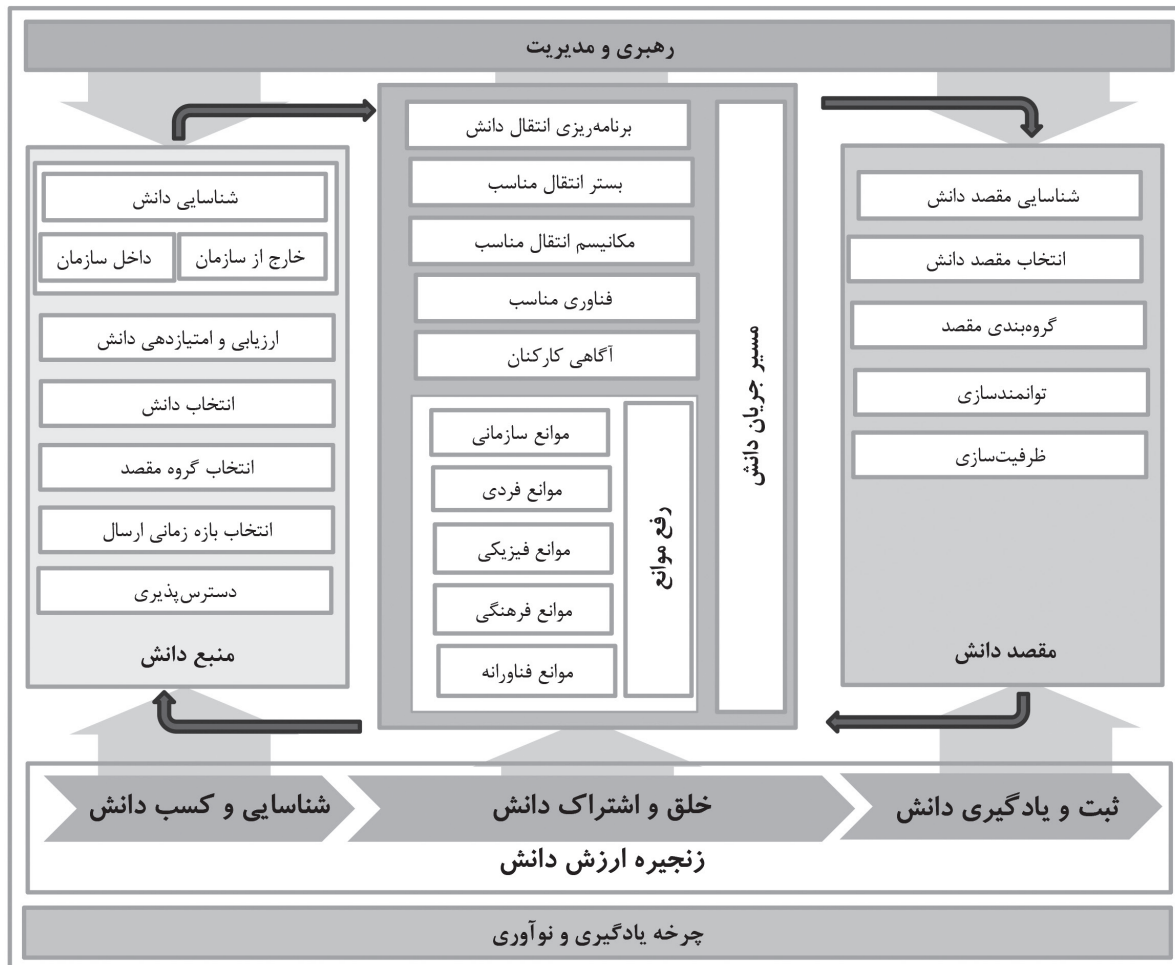
در اقتصاد دانشی دیجیتال شده؛ مدیریت داده، مدیریت دانش و

هم‌قرار دهد. دو نوع واسطه‌گری رایج است: هم‌زمان و غیر هم‌زمان (عبدالقادر تکه‌ای، ۱۳۹۷). در «واسطه‌گری هم‌زمان»، بیرونی‌سازی و درونی‌سازی دانش به صورت هم‌زمان رخ می‌دهد و دانش هنگامی که انتقال داده می‌شود، ذخیره نمی‌شود. در «واسطه‌گری غیر هم‌زمان»، بیرونی‌سازی و درونی‌سازی هم‌زمان رخ نمی‌دهند و یک مخزن دانش بیرونی، دانش را ذخیره می‌کند؛ این دانش حتی قبل از درخواست آن، در جای دیگری در سازمان گردآوری می‌شود و زمانی که یک جوینده دانش به آن نیاز دارد، می‌تواند آن را از پایگاه دانش جست‌وجو و استخراج نماید.

### ۲. تسهیل در کشف دانش

لجستیک دانش با ایجاد نقشه یا ساختار مجموعه دانش به عنوان تسهیل‌گر برای کشف دانش به سازمان کمک می‌کند و باعث نظم‌دهی آگاهی‌های درونی و بیرونی می‌شود.

### ۳. تسهیل درونی‌سازی دانش



شکل ۶. مدل مفهومی لجستیک دانش در سازمان‌ها در دوران پساکرونا

## 12. Knowledge Discovery

### منابع

۱. تکه‌ای، عدالقادر؛ زارع خفری، سعید (۱۳۹۷). کاربردهای نوین مدیریت دانش در بهبود عملکرد سازمان، چهارمین همایش بین‌المللی افق‌های نوین در علوم انسانی و مدیریت
۲. حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۶). مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت‌ها. تهران: کتابدار.
۳. حسن‌زاده، محمد؛ تیموری تاییه، مهتاب (۱۳۹۴). جریان دانش در شرکت های دانش بنیان پارک علم و فناوری دانشگاه تهران و ارائه مدل مفهومی، فصلنامه بازیابی دانش و نظام‌های معنایی، شماره ۲: ۲۳-۴۰
4. Alexander and et al. (2002), "Knowledge Source Network Configuration In e-Business Environment", 15th IFAC World Congress (IFAC'2002), Elsevier Science, Vol. 15.
5. Huang W. (2005), Towards Context-Aware Knowledge Management in e-Enterprises, Journal of Advanced Computational Intelligence (JACIII 2005), Vol. 9, pp. 39-45.
6. Nissen, M.E. (2002). An Extended Model of Knowledge-Flow Dynamics. Communications of the Association for Information Systems. 8, 251-266.
7. North, Klaus, Maier, Ronald, Haas, Oliver, Knowledge Management in Digital Change, Springer.
8. Pee, L.G., Kankanhalli, A. (2009). A model of organizational knowledge management maturity based on people, process, and technology. Journal of Information & Knowledge Management, 8(2), 79-99.
9. Smirnov and et al. (2004), "Knowledge logistics in information grid environment", Elsevier, Future Generation Computer Systems, Vol. 20, pp. 61-79.
10. Stankosky M. (2005), Creating the Discipline of Knowledge Management, Book, Butterworth Heinemann.
11. Wu, J., Wang, Y. (2006). Measuring KMS success: a specification of the DeLone and McLean's Model. Information & Management, 43 (6), 728-739

تحول دیجیتال، همکاری استراتژیکی باهم دارند. در ایام کرونا و پس از آن، سازمان‌های دانشی دیجیتال از فناوری‌های دیجیتال برای ارائه خدمات و محصولات دانشی استفاده می‌کنند. از آنجایی که دانش، ورودی و خروجی فناوری‌های دیجیتال محسوب می‌شوند لذا لازم است با استفاده از مدیریت جریان دانش هدایت‌شده (لجستیک دانش) به افزایش بهره‌وری سازمان کمک نمود.

شناسایی جریان دانش در سازمان‌هایی که درگیر دورکاری کارکنان بوده و وابستگی زیادی به اطلاعات و تعامل دارند، از اهمیت بالایی در دوران کرونا و پسا کرونا برخوردار است. مدیریت لجستیک دانش به دنبال آن است تا میان افراد شاغل در یک سازمان تعاملات دانشی سازنده برقرار کند؛ روش‌های استفاده از دانش سازمانی را آموزش دهد؛ زمینه‌های تبدیل دانش شخصی به دانش جمعی و عکس آن را فراهم کند و در نهایت قابلیت انتقال پیش‌دستانه دانش میان کارکنان را بهبود دهد. لجستیک دانش موجب به اشتراک‌گذاری دانش و تحرک دانش، به صورت ساختار یافته، پیش‌دستانه، هدفمند و به منظور استفاده و به‌کارگیری در عملیات و فعالیت‌های سازمان و در نتیجه ایجاد رشد و نوآوری بیشتر می‌شود. لجستیک دانش علاوه بر هم‌افزایی دانش جمعی باعث بهبود تصمیم‌گیری سازمان‌ها در دوران کرونا و پسا کرونا، افزایش دارایی معنوی سازمان‌ها و افزایش تمایل به استفاده از دانش‌های کاربردی در سازمان می‌شود.

سازمان‌ها می‌توانند در بخش مدیریت پروژه با ایجاد شبکه دانشی و استفاده از لجستیک دانش موجب هم‌افزایی دانش جمعی و در نتیجه افزایش مزیت تعاملی و کسب ارزش شوند. همچنین سازمان‌ها می‌توانند از لجستیک دانش به صورت برنامه‌ریزی شده در گروه‌های برخط تخصصی و حرفه‌ای برای ایجاد ارزش، افزایش بهره‌وری و هم‌افزایی دانش جمعی استفاده کنند.

### پی‌نوشت‌ها

1. Digitally-enabled knowledge economy
2. Paradigm 4.0/3. Digital Ubiquity
4. Automation of Knowledge Work
5. Digital Knowledge Management (DKM)
6. Virtual Assistant/7. Collaboration/8. Cooperation
9. Coexistence/10. Context/11. Situation-awareness