



امکان‌سنجی و تحقق مدیریت دانش از طریق طراحی سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری

محمد حبیبی^۱، لعبت صالحی^۲، نرجس السادات نسبی^۳ محمد رضا صراطی^۴

^۱ دکترای حرفه‌ای پزشکی و کارشناس ارشد آموزش پزشکی، سرپرست گروه آمار دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز
cmesums@gmail.com

^۲ دکترای حرفه‌ای پزشکی و متخصص پزشکی اجتماعی، رییس مرکز سیاست‌گذاری و برنامه ریزی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز
lobat.salehi@gmail.com

^۳ دکترای مدیریت منابع انسانی، مرکز سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز،
nargesnasabi@ut.ac.ir

^۴ کارشناس ارشد فناوری اطلاعات، مسوول واحد GIS دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز،
serati@sums.ac.ir

چکیده

مدیریت دانش تنها مدیریت کردن بر دانش نیست بلکه مدیریت و خلق فرهنگی مشترک است که تسهیم، به‌کارگیری مناسب و ایجاد دانش را تسهیل و تقویت کرده و باعث توانمندی مزیت رقابتی استراتژیک یک سازمان شود. از آنجایی که سیستم‌های پشتیبان تصمیم، کاربران دانش و تصمیم‌گیران را قادر به گرفتن تصمیمات آگاهانه می‌نماید، بر آن شدیم تا در این پژوهش کاربردی به بررسی امکان‌سنجی و تحقق مدیریت دانش از طریق طراحی سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری با هدف حرکت به سمت تصمیم‌سازی‌های اصولی در نظام سلامت بپردازیم. در این پژوهش کاربردی با بهره‌گیری از روش مطالعه موردی، اقدام پژوهی و پنل خبرگان، هدف محقق ساختن «داشبورد مدیریتی کاربردی» و پاسخ به این سؤال بود که «چه دانشی، در کجا، به چه شکلی و در چه زمانی باید درون یک سازمان در دسترس باشد، تا تصمیم‌های اصولی و مؤثر اخذ شوند؟».

ماحصل مراحل طی شده به طراحی و مهندسی نرم‌افزار تصمیم‌سازی مینا منجر شد. این نرم‌افزار با محوریت قراردادن کلمات کلیدی مدیریت منابع و مستندسازی، برنامه‌ریزی، نظارت و ارزشیابی در زمینه ترسیم نقشه راه هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، تدوین برنامه عملیاتی، ثبت پایش‌ها و نظارت بر اجرا، مستندسازی خدمات‌ها و فرآیندهای سازمان، برنامه‌ریزی راهبردی و تنظیم اهداف، ترسیم ساختار تشکیلاتی جاری، گزارش ارزیابی عملکرد و تحلیل داشبورد آماری، مستندسازی جلسات و پیگیری مصوبات و تهیه نشانگرها و ارتقای شاخص‌ها به مدیران در تصمیم‌سازی‌های مبتنی بر شواهد کمک می‌کند و با ویژگی منحصربه‌فرد انعطاف‌پذیری زمینه مدیریت دانش را فراهم می‌سازد. ویژگی منحصربه‌فرد این پژوهش تأکید بر تفکر سیستمی و بهره‌گیری از مزایای ارزش‌مندی خرد جمعی در مدیریت دانش و تصمیم‌سازی‌های اصولی است. این سیستم پشتیبان با یکپارچه‌سازی برنامه استراتژیک و عملیاتی، گزارش دهی هزینه عملکرد مالی بر اساس برنامه عملیاتی، بازدید و بازرسی مجازی از عملکرد مدیریتی کلیه واحدهای ستادی و محیطی، ارزیابی واقعی عملکرد مدیران و کارکنان، گزارش دهی مستمر از وضعیت شاخص‌های فعلی و گذشته سازمان به ارزیابان بیرونی و احصای اطلاعات و مستندسازی فرآیندها زمینه تفکر و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد و مستندات، تحقق مدیریت دانش و افزایش بهره‌وری را میسر می‌سازد.

کلمات کلیدی

مدیریت دانش، سیستم پشتیبان تصمیم‌گیری، مینا، برنامه‌ریزی استراتژیک، برنامه‌ریزی عملیاتی

۱- مقدمه

در جهان پررقابت امروز بقای سازمان‌ها وابسته به کسب موفقیت در این فضا و بازارهای رقابتی است. امروزه که طول عمر مزایای رقابتی سازمان‌ها کاهش یافته است به سرعت می‌بایست روندها را در جهت به دست آوردن مزایای جدید رقابتی بهینه‌سازی کرد. جهت افزایش کارایی سازمان احتیاج به شناخت و برنامه‌ریزی روندها در تمام ابعاد سازمان ضروری بوده و نیاز به امکاناتی از قبیل قیمت تمام شده، هزینه‌یابی، برنامه‌ریزی و شبیه‌سازی خرید، برنامه‌ریزی و شبیه‌سازی تولید و منابع انسانی و برنامه‌ریزی منابع مالی، به‌صورت توأم مطرح می‌شود.

برای این منظور ابزاری لازم است که در هر لحظه توانایی تجمیع سریع اطلاعات از همه ابعاد سازمان و مدل‌سازی دقیق بر اساس شرایط کلی سازمان را داشته باشد. و در بازارهای بشدت رقابتی امروز تنها سازمان‌هایی موفق به ایجاد و پایداری در مزیت رقابتی می‌شوند که بتوانند با دیدگاهی همه‌جانبه به فعالیت‌های بخش‌های مختلف خود اقدام به طراحی روندهای جامع رقابتی کند که در این راستا به‌کارگیری ابزار تصمیم‌ساز جهت بهبود و افزایش سرعت تصمیم‌گیری بسیار راهگشا خواهد بود.

سیستم مینا نرم‌افزاری است که کارکردهای داخلی هر بخش از سازمان را متوازن می‌کند. جریان موزون اطلاعات پیرامون فعالیت‌های مختلف مانند حسابداری، منابع انسانی و تولید را ممکن می‌سازد. توسط این سیستم همه کارمندان در سطوح مختلف می‌توانند از یک انبار مرکزی به اطلاعات مناسب با کارشان دسترسی داشته باشند، که به کارآمدی بهتر، عملیات متوازن و خطای کمتر منجر می‌شود.

مینا به سازمان‌ها برای فعالیت در محیطی یکپارچه از نظر اطلاعاتی و فرآیندگرا و اطلاعات محور کمک بسیار زیادی می‌کند و طبق این تعریف نرم‌افزار مینا یک مجموعه یا یک suit نرم‌افزاری است که در ادبیات فناوری اطلاعات و ارتباطات با suit به مجموعه‌های نرم‌افزاری مستقل ولی مرتبط با یکدیگر اطلاق می‌شود که برای دستیابی به مقاصد خاص طراحی شده‌اند. امکان تبادل سریع اطلاعات بین این نرم‌افزارها و همسانی محیط کاری در آن‌ها از مهم‌ترین ویژگی این مجموعه‌هاست. این مجموعه نرم‌افزارها هر کدام برای هدف خاصی طراحی شده‌اند ولی در عین استقلال عملیاتی، امکان تبادل اطلاعات در بین آن‌ها به راحتی امکان‌پذیر است.

از آنجایی که مینا نیز خود مجموعه‌ای از چندین نرم‌افزار مستقل ولی مرتبط با یکدیگر است و نیز دارای ساختار ماژولار می‌باشد که به معنای استقلال بخش‌های مختلف برنامه از یکدیگر است به این معنا که وجود برنامه‌ها یا نرم‌افزارها یا ماژول‌های مختلفی از جمله مالی و حسابداری، منابع انسانی، برنامه‌ریزی و کنترل تولید و عملیات و... در دل یک بسته مانع از توسعه بخش‌هایی از آن در سازمان نمی‌شود بنابراین یک سازمان می‌تواند به صورت انتخابی بخش‌هایی از یک بسته نرم‌افزاری را انتخاب و پیاده‌سازی نماید بدون اینکه نیازی به پیاده‌سازی تمامی بخش‌های آن باشد. در واقع در مدل مینا هرم سیستم‌های اطلاعاتی شکل (۱) همواره به‌عنوان نقشه راه موردنظر قرار داده شده است.

۲- ضرورت مطالعه

از آنجاکه اسناد بالادستی یکی از اولویت‌های سازمانی در دانشگاه علوم پزشکی



شکل (۱): هرم سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبان

شیراز، لزوم یکپارچه‌سازی اطلاعات آماری و شاخص‌ها و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی راهبردی است. علاوه بر آن بیش از ۲۱۰ سامانه در دانشگاه وجود دارد که داده‌های مختلفی را ذخیره می‌کنند؛ بنابراین ایجاد نظام‌نامه آماری که سطح‌بندی ورود داده‌ها و اعتبارسنجی اطلاعات را شفاف‌سازی کند از ضرورت‌های وضعیت فعلی دانشگاه است.

۳- روش پژوهش

پژوهش کاربردی با بهره‌گیری از روش مطالعه موردی، اقدام پژوهی، پنل خبرگان و مصاحبه‌های کیفی، هدف محقق ساختن «دانش‌بورد مدیریتی کاربردی» و پاسخ به این سؤال بود که «چه دانشی، در کجا، به چه شکلی و در چه زمانی باید درون یک سازمان در دسترس باشد، تا تصمیم‌های اصولی و مؤثر اخذ شوند؟». این پژوهش در دانشگاه علوم پزشکی شیراز به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های کلان نظام سلامت، انجام پذیرفته است. این دانشگاه علاوه بر ارائه خدمات بهداشتی و درمانی با کیفیت مطلوب در راستای توسعه قطب درمانی فوق تخصصی و روش‌های درمانی پیشرفته قدم برداشته و به‌عنوان یکی از بزرگ‌ترین و معتبرترین دانشگاه‌های ایران و خاورمیانه مشغول فعالیت آموزشی و پژوهشی می‌باشد و می‌تواند به‌عنوان یکی از دانشگاه‌های کلان و قطب جنوب کشور به‌عنوان بستری جهت انجام این پژوهش و تعمیم یافته‌ها و نتایج جهت دیگر دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی کل کشور به‌حساب آید.

مطالعه موردی یک تحقیق تجربی است که درباره پدیده کنونی یا زمان معاصر در چارچوب یا بستر زندگی واقعی پژوهش می‌کند. این نوع روش تحقیق زمانی که مرزهای بین پدیده و بستر تحقیق به‌صورت روشن مشخص نیست و شواهد متعددی وجود دارند که می‌توان به‌عنوان مدرک یا سند از آن‌ها استفاده نمود، نقش منحصر به فردی در شناخت و کسب دانش از پدیده‌های فردی، سازمانی، اجتماعی و سیاسی بازی می‌کند. این استراتژی پژوهشی در روان‌شناسی، علوم اجتماعی، برنامه‌ریزی و اقتصاد کاربردی مشترک دارد



۴- یافته‌ها

در فاز نخست این پژوهش که مطالعه موردی انجام پذیرفت، ضمن بررسی اسناد، برنامه‌ها و سیاست‌های موجود در دانشگاه و اسناد و سیاست‌های کلان کشوری و وزارتی و وضع موجود دانشگاه در خصوص نرم‌افزارها و سیستم‌های تصمیم‌ساز با چالش تعدد سامانه‌های اطلاعاتی (بیش از ۲۲۰ سامانه) و صرف هزینه‌های هنگفت مجموعه سرمایه‌های سازمان برای اداره و مدیریت این سامانه‌ها مواجه شدیم. از سوی دیگر یکی از شکایات جدی مدیران میانی سازمان که به‌طور مستمر در جلسات عصرگاهی مدیران (جلسات مسئله‌یابی و حل مسائل سازمانی) دانشگاه مطرح می‌شد، تعدد سامانه‌های الکترونیکی تک‌بعدی بوده و هست که نه تنها به تصمیم‌سازی سیستمی کمک نمی‌کند بلکه نگهداشت و مدیریت آن‌ها نیز در هاله‌ای از ابهام کارا و اثربخش بودن، قرار دارد. این یافته‌ها گروه پژوهش را به سمت‌وسوی لزوم یکپارچه‌سازی، حذف داده‌های موازی و اعتبار سنجی اطلاعات هدایت نمود. به‌موازات بررسی اسناد و تشکیلات سازمانی، مصاحبه‌های عمقی نیز با ۱۰ نفر از مدیران میانی که در زمینه آموزش، پژوهش، درمانی و بهداشتی سابقه‌ای بیش از ۱۰ سال داشتند انجام پذیرفت. نتایج این بررسی نیز نشان داد که یکی دیگر از چالش‌های دانشگاه، کارکنانی است که در واحدهایی مشغول به کار هستند که ساختار تشکیلاتی مشخص ندارد و یا این واحدها با برخی از دیگر واحدها، دچار چالش موازی کاری هستند. علاوه بر آن استراتژی‌ها و برنامه‌ها با خدمات و فرایندها همخوان و هماهنگ نیستند. مجموع این چالش‌ها محققان را به‌سوی مداخله‌ای علمی و کاربردی هدایت نمود تا بدین‌وسیله علاوه بر یکپارچه‌سازی سامانه‌های پشتیبان تصمیم‌سازی، بین استراتژی و عمل، با برقراری ارتباط بین برنامه‌ریزی استراتژیک، برنامه‌ریزی عملیاتی و خدمات فرایندها پیوند برقرار نماید.

نخستین اقدام حاصل از مداخله و هم‌اندیشی پنل خبرگان دانشگاهی ۱۲ نفر طراحی الگوی علمی و بومی مینا با محوریت چهار حوزه اصلی و تخصصی مدیریت مستندسازی، برنامه‌ریزی، نظارت و ارزشیابی بود. پس‌از آن تدوین چارچوب مفهومی هر یک از حوزه‌های تخصصی در دستور کار قرار گرفت. شکل (۲) نمایانگر چارچوب مفهومی برنامه‌ریزی در الگوی مینا با محوریت قراردادن اسناد بالادستی سازمان است.

در این مدل هسته‌های اصلی برنامه‌ریزی در دو ستون نقشه راه و تحلیل شاخص‌ها است و شامل سه محور اصلی خدمات، اهداف و شاخص‌ها می‌باشد. در این سه محور جمعاً ۱۵ موضوع در ارتباط با یکدیگر نمایش داده شده است. ۹ موضوع در حوزه برنامه راهبردی که بیانگر اثربخشی سازمان هستند و ۶ موضوع در حوزه برنامه عملیاتی که نشانگر کارایی سازمان می‌باشند. کلیه موضوعات و برنامه‌های راهبردی و عملیاتی به‌صورت مستمر پایش و تحلیل می‌شوند و بازخوردهای لازم در این چرخه ارائه می‌شوند. تمام مراحل برنامه‌ریزی در زیر چتر ارزش‌های سازمان قرار می‌گیرد و هدف نهایی آن تحقق شعار سازمان می‌باشد. درنهایت محوریت و هدف اصلی کار رسیدن به کارایی و اثربخشی که تحقق بخش بهره‌وری هستند، می‌باشد.

طبق این مدل مدیریت مستندسازی با استفاده از پایگاه‌های داده طبق الگو و مدل انجام شده و نظارت و ارزشیابی در ستون تحلیل شاخص‌ها با استفاده از زنجیره شاخص‌ها از دروندادی، فرآیندی، بروندادی، پیامدی و اثربخشی در مدل استفاده خواهد شد.

درنهایت ماحصل مراحل طی شده به طراحی و مهندسی نرم‌افزار تصمیم‌سازی

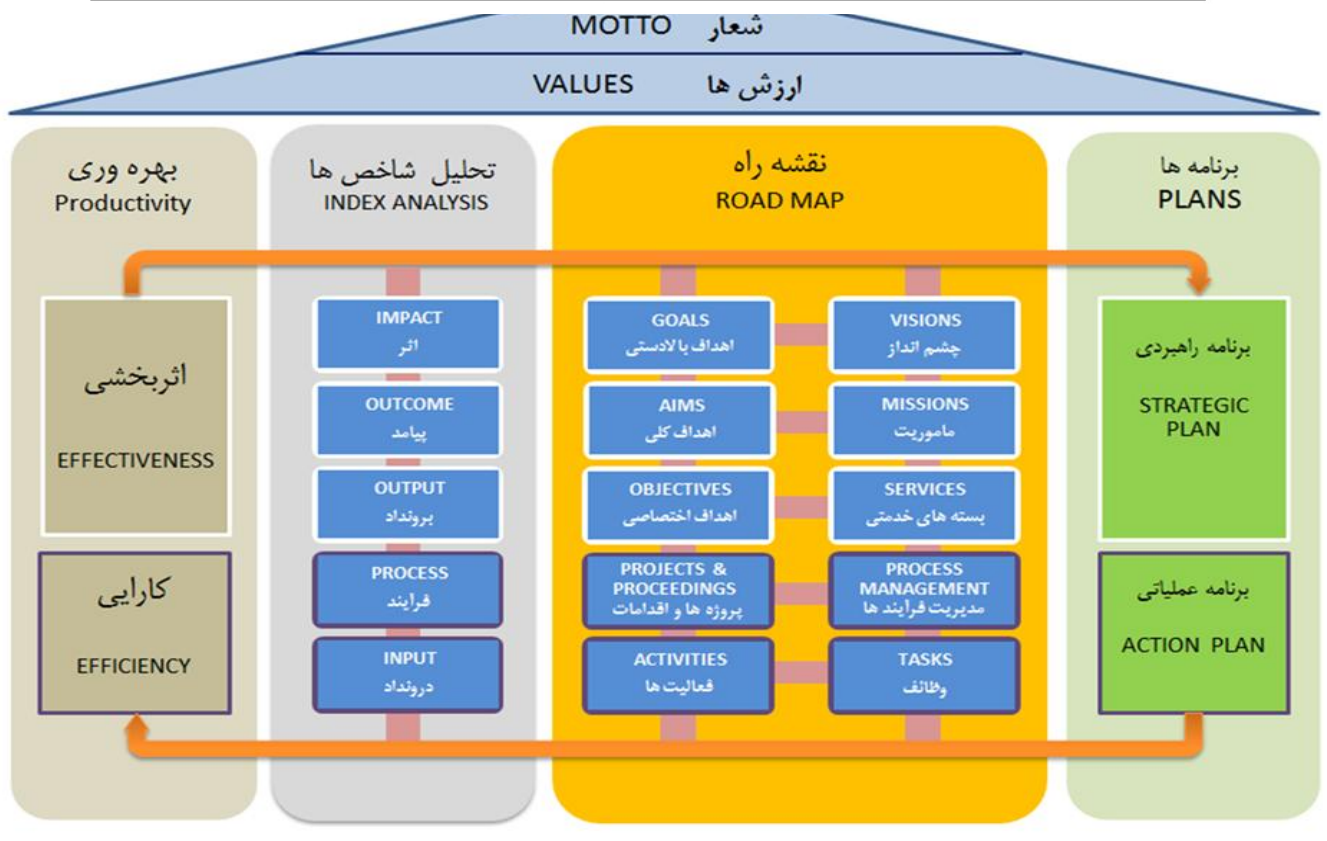
[11]. تحقیقات موردی به علت فرصت بررسی باز، قادر به استخراج روش‌های استقرایی پژوهش هستند که هدف آن تئوری‌سازی و ایجاد فرضیه و نه صرفاً آزمون آن‌ها است [4]. بر این اساس پس از مطالعه موردی اسناد، برنامه و سیاست‌های دانشگاه علوم پزشکی هدف و مصاحبه با گروه مدیران و خبرگان منتخب، نقاط قوت و ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها مشخص گردید و تصمیم به مداخله گرفته شد.

در فاز دوم مطالعه و پس از مشخص شدن چالش و ضرورت مداخله جدی، اقدام به تشکیل پنل خبرگان تحت عنوان گروه فکر و عملیات با هدف پیاده‌سازی گام‌های مطالعه اقدام پژوهی نمودیم.

اقدام پژوهی، فرایند مشارکت دوره‌ای است که به‌منظور ایجاد تغییر در محیط کار به جمع‌آوری شواهد پرداخته و با مشارکت افرادی که با مشکل مواجه هستند، راه‌حلی را برای حل مشکل ارائه نموده، آن‌ها را بکار بسته و مورد ارزشیابی قرار می‌دهد. اقدام پژوهی روش مفیدی برای تغییرات سازمانی و حرفه‌ای بوده و نوعی مداخله و بررسی نتایج حاصل از مداخله در مقیاس کوچک و در شرایط دنیای واقعی است تا مطالعات دقیق برای ایجاد تغییرات سازمانی در سطح کلان با استفاده از یک تیم پژوهش بزرگ و پشتیبانی منابع دولتی و حتی مشارکت در سطح وسیع‌تر در تشخیص و حل مشکلات کلان می‌تواند صورت گیرد. به‌طورکلی پژوهشگر در این استراتژی از موضع خود که پایگاهی بالاتر از موضع فرضیات گروه درگیر با مشکل است پایین آمده و می‌کوشد تا با همراهی فرد یا گروه درگیر به شناسایی مسئله، راه‌حل‌یابی و ارزیابی و انتخاب راه‌حل بپردازد. پژوهشگر به همراه گروهی از اعضای سازمان مشکلی را تشخیص می‌دهد و برای حل آن چاره‌ای می‌اندیشد، راه چاره به کار گرفته شده، میزان توفیق در عمل سنجیده شده و اگر مشکل هنوز وجود داشته باشد مجدد فرآیند تکرار می‌گردد تا مسئله به‌طور کامل حل شود؛ بنابراین افراد در عمل یاد می‌گیرند که چگونه بر یک مسئله فائق آیند. ویژگی‌های دیگری همچون قدرت ایجاد انگیزه برای کارکنان در سازمان مورد پژوهش، تسهیل اجرای راه‌حل‌های به‌دست‌آمده بدون مقاومت کارکنان، انجام پژوهش در محیطی واقعی و برخورد با مسئله در میدان عمل و تفکر جمعی در کلیه مراحل پژوهش این استراتژی را از دیگر استراتژی‌های پژوهش متمایز و ممتاز کرده است [4].

از آنجاکه اقدام پژوهی به‌ویژه در توسعه سازمانی می‌تواند بسیار کارآمد باشد [3]، از این روش پژوهشی استفاده شده است. در این مرحله از پژوهش نیز با همفکری و هم‌اندیشی مدیران و گروه خبرگان و بارش فکری به سؤال اصلی پژوهش پاسخ داده شد.

گروه خبرگان در این مطالعه ۱۰ نفر بودند که با توجه به سوابق مشارکت در برنامه‌ریزی‌های راهبردی و عملیاتی انتخاب شدند. (سابقه بیش از ۵ سال و ترجیحاً حدود ۱۰ سال خدمت در یکی از معاونت‌های دانشگاه، مشارکت در تهیه برنامه‌های معاونت، مشاور معاونت و یا حضور در شورای مدیران معاونت، مشارکت در تحلیل شاخص‌ها، همکاری در تدوین گزارش‌های معاونت، مشارکت در ارزیابی واحدهای زیرمجموعه، مشارکت در آموزش کارکنان زیرمجموعه، همکاری در مستندسازی معاونت مربوطه)؛ مدیران مشارکت‌کننده در این مطالعه نیز تعداد ۱۲ نفر از مدیران میانی ستاد دانشگاه بودند.



شکل (۲): مدل مفهومی مینا

- مینا منجر شد. این نرم‌افزار با محوریت قراردادن کلمات کلیدی مدیریت منابع
- و مستندسازی، برنامه‌ریزی، نظارت و ارزشیابی در زمینه ترسیم نقشه راه
- هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی، تدوین برنامه عملیاتی، ثبت پایش‌ها و نظارت بر
- اجرا، مستندسازی خدمات‌ها و فرآیندهای سازمان، برنامه‌ریزی راهبردی و
- نشانگرها و ارتقای شاخص‌ها به مدیران در تصمیم‌سازی‌های مبتنی بر شواهد
- کمک می‌کند و با ویژگی منحصر به فرد انعطاف‌پذیری زمینه مدیریت دانش را
- فراهم می‌سازد.

۵- بحث و نتیجه‌گیری

- الگوی مینا، با قابلیت‌های بانک خدمات الکترونیکی، بانک خدمات و
- فرآیندهای موازی، بانک فرآیندها و گلوگاه‌های آسیب‌پذیر، بانک فرآیندهای
- قابل تفویض اختیار و بانک وظایف کارکنان و کارسنجی دارای مزایای
- قابل ملاحظه‌ای است که از جمله آن می‌توان به موارد زیر اشاره نمود. در این
- مدل هرم سیستم‌های اطلاعاتی همواره به‌عنوان نقشه راه مورد نظر قرار داده
- شده است.
- در واقع مینا برای دانشگاه در موارد زیر بسترسازی ساختاری و فرایندی نموده
- است و زمینه سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مبتنی بر شواهد و اطلاعات را
- فراهم می‌نماید:
- مدیریت دانش (افزایش بهره‌وری سازمان و در نهایت خدمات بهتر و
- سریع‌تر به ارباب‌رجوع)
- ایجاد داشبوردهای معتبر و بروز جهت تصمیم‌سازی استفاده در جلسات
- تصمیم‌گیری هیئت‌رئیس و هیئت‌امنا



- Integrated Water Resource Management (IWRM). Procardia Engineering, 89, 1097-1104.2014, <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2014.11.230>*
- [8] Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E, Aligning enterprise knowledge and knowledge management systems to improve efficiency and effectiveness performance: A three-dimensional Fuzzy-based decision support system. *Expert Systems with Applications, 91, 107-126.2018, <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2017.08.032>*
- [9] De Maio, C., Fenza, G., Gaeta, M., Loia, V., & Orciuoli, F, A knowledge-based framework for emergency DSS. *Knowledge-Based Systems, 24(8), 1372-1379.2011, <https://doi.org/10.1016/j.knsys.2011.06.01>*
- [10] Vahidov, R., & He, X., *Situated DSS for personal finance management: Design and evaluation. Information & Management, 47(2), 78-86. 2010, <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.11.001>.*
- [11] Yin, R.K., *Case study research: Design and methods.* Sage publications, 2013.

سقف مدل شعار و ارزش‌ها وجود دارد تا حرکت در همه چهار ستون این خانه شامل برنامه‌ها، نقشه راه و تحلیل شاخص‌ها و ارتقای بهره‌وری در سایه ارزش‌ها باشد. دو ستون نقشه راه و شاخص‌ها به صورت مجزا و مستقل قابل پیگیری هستند ضمن اینکه هر کدام از جعبه‌ها با جعبه‌های مجاور، هم‌ردیف و یا هم ستون در ارتباط هستند. وجود شاخص‌های تحلیلی برای سنجش اهداف و فعالیت‌ها جهت تعیین میزان کارایی و اثربخشی و نهایتاً سنجش میزان بهره‌وری سازمان از کاربردهای اصلی مدل است و امکان تحلیل سریع از موقعیت و موفقیت سازمان در استفاده از اصول مدیریتی در مدل وجود دارد در حقیقت بسیاری از مدیران اجرایی که تا سال ۱۹۹۸ نسبت به مزایای استراتژیکی فناوری اطلاعات بدگمان بودند نظر خود را در این مورد کاملاً تغییر داده‌اند. آن‌ها قابلیت سیستم‌های بر پایه وب را در ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها مشاهده کرده و اکنون سیستم‌های تحت وب، توجه مدیران عالی اجرایی در سطح جهان را به خود جلب نموده است. از این روی یکی دیگر از مهم‌ترین کارکردهای مینا دستیابی به مزیت استراتژیکی برای شرکت‌های نوآور می‌باشد. ویژگی منحصر به فرد این پژوهش تأکید بر تفکر سیستمی و بهره‌گیری از مزایای ارزش‌مندی خرد جمعی در مدیریت دانش و تصمیم‌سازی‌های اصولی است. این سیستم پشتیبان با یکپارچه‌سازی برنامه استراتژیک و عملیاتی، گزارش دهی هزینه عملکرد مالی بر اساس برنامه عملیاتی، بازدید و بازرسی مجازی از عملکرد مدیریتی کلیه واحدهای ستادی و محیطی، ارزیابی واقعی عملکرد مدیران و کارکنان، گزارش دهی مستمر از وضعیت شاخص‌های فعلی و گذشته سازمان به ارزیابان بیرونی و احصای اطلاعات و مستندسازی فرآیندها زمینه تفکر و تصمیم‌گیری مبتنی بر شواهد و مستندات، تحقق مدیریت دانش و افزایش بهره‌وری را میسر می‌سازد.

مراجع

- [۱] اکبری، مهدی و مرادی، محمود، “ارائه یک سیستم پشتیبان تصمیم فازی (Fuzzy DSS) به منظور سنجش آمادگی سازمان جهت پذیرش مدیریت دانش”، فصلنامه توسعه مدیریت فناوری، دوره ۱، شماره ۱، ۱۳۲-۹۹، ۱۳۹۲.
- [۲] امینی، مصطفی؛ نورمحمدی، محمود؛ محمدی، میثم و جوانمردی کاشان، علیرضا، “بررسی ارتباط میان سیستم‌های مدیریت دانش و محیط پشتیبان تصمیم هوشمندی کسب و کار”، اولین کنفرانس ملی مهندسی نرم‌افزار ایران، ۱۳۸۸.
- [۳] بازرگان هرندی، عباس. مقدمه‌ای بر روش‌های تحقیق کیفی و آمیخته: رویکردهای متداول در علوم رفتاری. تهران: نشر دیدار، ۱۳۹۴.
- [۴] دانایی‌فرد، حسن. الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل، روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: انتشارات صفار، ۱۳۹۴.
- [۵] میرنظامی، سید حسام، “بررسی نقش سیستم‌های پشتیبان تصمیم در مدیریت دانش و مدیریت استراتژیک”، همایش پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران، تهران، موسسه پژوهشی مدیریت مدبر، دانشگاه تهران، ۱۳۹۵.
- [6] Alyoubi, B. A. *Decision Support System and Knowledge-based Strategic Management. Procardia Computer Science, 65, 278-284. 2015, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.09.079>*
- [7] Anzaldi, G., Rubion, E., Corchero, A., Sanfeliu, R., Domingo, X., Pijuan, J., & Tera, F, *Towards an Enhanced Knowledge-based Decision Support System (DSS) for*