



بررسی چالش ها و راهکارهای اجرای موفق نظام پیشنهادها در مدیریت دانش

نعیمه ایلخانی سرکندی

فوق لیسانس مدیریت اجرایی از دانشگاه مدیریت صنعتی آذربایجان شرقی،

شرکت توزیع برق آذربایجان شرقی

(NaeimehIlkhani)sharifi.tabriz.kasra328@gmail.com

چکیده

این مطالعه به بررسی پیاده سازی سامانه های پیشنهاد در چارچوب های مدیریت دانش می پردازد و بر ارتقای نوآوری، کارایی و تعهد کارکنان در سازمان ها تمرکز دارد. این پژوهش، چالش های مهمی مانند ناکارآمدی های ساختاری، عدم تطابق با اهداف سازمانی و مقاومت فرهنگی را شناسایی و تحلیل می کند. روش های پیشرفته ای، از جمله هوش مصنوعی و یادگیری ماشین، برای خودکار سازی ارزیابی پیشنهادها و بهبود مقیاس پذیری سامانه پیشنهاد شده است. علاوه بر این، راهبردهایی مانند سازوکارهای بازخورد شفاف، نظام های پاداش و مداخلات فرهنگی برای تقویت مشارکت و تعهد کارکنان توصیه می شود. مطالعات موردی در دنیای واقعی، کاربرد موفقیت آمیز این سامانه ها را در زمینه های مختلف سازمانی نشان می دهد و بینش هایی را در مورد بهترین شیوه ها و عوامل موفقیت ارائه می دهد. یافته ها بر اهمیت همسوسازی سامانه های پیشنهاد با اهداف استراتژیک و ایجاد فرهنگی فراگیر برای حصول اطمینان از پیاده سازی پایدار و مقیاس پذیر تأکید می کنند. این مقاله چارچوبی جامع برای سازمان هایی ارائه می دهد که به دنبال بهینه سازی سامانه های پیشنهاد برای پیشبرد نوآوری و رقابت پذیری بلندمدت هستند.

کلمات کلیدی

سامانه های پیشنهاد، مدیریت دانش، هوش مصنوعی، فرهنگ سازمانی، نوآوری.

۱- مقدمه

مدیریت مؤثر دانش در عصر دیجیتال به عنوان سنگ بنای موفقیت سازمان ها پدیدار شده است. همزمان با دست و پنجه نرم کردن سازمان ها با چالش های بازارهای جهانی پویا، پیاده سازی سامانه های مدیریت دانش (KMS) به امری حیاتی تبدیل شده است. در این زمینه، سامانه های پیشنهاد، به عنوان زیرمجموعه ای از مدیریت دانش، اهمیت ویژه ای یافته اند. سامانه های پیشنهاد به عنوان بسترهای ساختاریافته ای عمل می کنند که در آن ها کارکنان و ذینفعان ایده هایی را برای بهبود فرآیندها، محصولات یا خدمات ارائه می دهند. این سامانه ها نمونه ای از مدیریت مشارکتی هستند و با هدایت خلاقیت کارکنان به سمت بهبودهای ملموس، فرهنگ سازمانی مشارکتی را تقویت می کنند [۱]. با وجود نویدبخش بودن، ادغام سامانه های پیشنهاد در چارچوب های مدیریت دانش پیچیدگی های قابل توجهی را به همراه دارد. ماهیت پویای دانش - که شامل اشکال ضمنی و صریح می شود - نیازمند سامانه های قدرتمندی است که قادر به مدیریت و ترکیب ورودی ها از منابع مختلف باشند. در کنار موانع فناوری، فرهنگی و استراتژیک، سازمان ها اغلب در استفاده از تمام پتانسیل سامانه های پیشنهاد با مشکل مواجه می شوند. این چالش با پیشرفت های فناوری، به ویژه در هوش مصنوعی (AI) و کلان داده، که سازمان ها را به سمت بهینه سازی راهبردهای مدیریت دانش سوق می دهد، اهمیت بیشتری یافته است [۲].

۱-۱- بیان مسئله

پیاده سازی سامانه های پیشنهاد در مدیریت دانش با چالش های بسیاری روبرو است. مسائل کلیدی شامل مقاومت در برابر تغییر، عدم همسویی کافی با اهداف سازمانی، پشتیبانی فناوری ناکافی و موانع فرهنگی است. به عنوان مثال، سازمان ها اغلب با عدم مشارکت کارکنان و عدم حمایت



کافی از سوی مدیریت و کارکنان مواجه می‌شوند که منجر به عدم استفاده یا رها شدن سامانه‌های پیشنهاد می‌شود. علاوه بر این، فقدان چارچوب‌های یکپارچه که قابلیت‌های فناوری را با ساختارهای حاکمیتی مشارکتی ترکیب کند، این چالش‌ها را تشدید می‌کند [۳]. همچنین، پیشرفت‌های سریع در هوش مصنوعی و یادگیری ماشین ابزارهایی را برای ارتقای سامانه‌های پیشنهاد ارائه می‌دهد، اما در عین حال پیچیدگی‌هایی را در پذیرش آن‌ها ایجاد می‌کند. بسیاری از سازمان‌ها در ادغام مؤثر این فناوری‌ها در اکوسیستم‌های مدیریت دانش خود ناکام می‌مانند و ظرفیت خود را برای نوآوری محدود می‌کنند. تنش بین رویکردهای سنتی مدیریت دانش و راه‌حل‌های مدرن مبتنی بر فناوری، بر نیاز حیاتی به بررسی سیستماتیک این چالش‌ها تأکید می‌کند [۴].

۲-۱- اهداف

این بررسی به دنبال پرداختن به چالش‌های مبرم در پیاده‌سازی سامانه‌های پیشنهاد در چارچوب مدیریت دانش است. اهداف عبارتند از:

- شناسایی چالش‌های اصلی: آشکارسازی موانع فناوری، فرهنگی و استراتژیک که مانع از پیاده‌سازی موفق می‌شوند.
 - ارائه راه‌حل‌ها: توسعه راهبردهای نوآورانه برای مقابله با این موانع، با بهره‌گیری از پیشرفت‌ها در هوش مصنوعی و حاکمیت مشارکتی.
 - ترکیب بهترین شیوه‌ها: استفاده از مطالعات موردی در دنیای واقعی برای برجسته کردن پیاده‌سازی‌های موفق و استخراج بینش‌های عملی برای متخصصان.
 - ارتقای چارچوب‌ها: پیشنهاد چارچوبی جدید و یکپارچه برای سامانه‌های پیشنهاد که با اهداف سازمانی همسو باشد و در عین حال نوآوری و شمول را تقویت کند.
- این بررسی از طریق این اهداف، قصد دارد درک جامعی از ماهیت چندوجهی این موضوع ارائه دهد و مسیری را برای پیاده‌سازی پایدار ارائه کند.

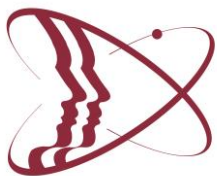
۳-۱- اهمیت

اهمیت پرداختن به این چالش‌ها فراتر از کارایی عملیاتی است و به نوآوری سازمانی گسترده‌تر و مزیت رقابتی می‌رسد. سامانه‌های پیشنهاد، در صورت پیاده‌سازی مؤثر، نه تنها خلاقیت کارکنان را مهار می‌کنند، بلکه فرهنگ بهبود مستمر را نیز تقویت می‌کنند. این تحول فرهنگی برای سازمان‌هایی که به دنبال پیشرفت در صنایع دانش‌محور هستند، حیاتی است. علاوه بر این، ادغام موفق سامانه‌های پیشنهاد با ترکیب دیدگاه‌های مختلف، تصمیم‌گیری را بهبود می‌بخشد و در نتیجه نوآوری را هدایت می‌کند [۵]. همچنین، تلاقی مدیریت دانش و فناوری‌های پیشرفته مانند هوش مصنوعی، فرصت‌های بی‌سابقه‌ای را برای بهبود مقیاس‌پذیری و انطباق‌پذیری سامانه‌های پیشنهاد ارائه می‌دهد. با ادغام قابلیت‌های هوش مصنوعی، سازمان‌ها می‌توانند حجم وسیعی از داده‌ها را پردازش کنند، بینش‌هایی را ایجاد کنند و توصیه‌های شخصی‌سازی شده ارائه دهند و در نتیجه اثربخشی این سامانه‌ها را افزایش دهند. این ترکیب فناوری و نبوغ انسانی، پتانسیل تحول‌آفرین سامانه‌های پیشنهاد با طراحی خوب را نشان می‌دهد [۶]. در نهایت، این بررسی با ارائه چارچوب‌های نوآورانه و مبتنی بر شواهد که به چالش‌های ظریف سامانه‌های پیشنهاد می‌پردازند، به گفتمان دانشگاهی و عملی در مورد مدیریت دانش کمک می‌کند. این سهم برای سازمان‌هایی که در تلاش برای حفظ چابکی و رقابت‌پذیری در اقتصاد دانش به سرعت در حال تحول هستند، حیاتی است.

۲- پی‌شینه پژوهش

۲-۱- تعریف سامانه‌های پیشنهاد: تکامل تاریخی و نقش آن‌ها در مدیریت دانش

سامانه‌های پیشنهاد سابقه‌ای طولانی در مدیریت مشارکتی سازمان‌ها دارند. این سامانه‌ها که در ابتدا به عنوان مکانیسم‌های ساده‌ای برای جمع‌آوری نظرات کارکنان در نظر گرفته می‌شدند، عمدتاً به صورت دستی و محدود به صندوق‌های پیشنهاد فیزیکی بودند. با گذشت زمان، تکامل فناوری، سامانه‌های پیشنهاد را به بسترهای پویا و خودکار تبدیل کرد که قادر به بهره‌گیری از دیدگاه‌های متنوع در سطوح مختلف سازمانی بودند. سامانه‌های پیشنهاد با ادغام با چارچوب‌های گسترده‌تر مدیریت دانش، به گونه‌ای تکامل یافته‌اند که نقشی محوری در جمع‌آوری، پردازش و استفاده از دانش ضمنی و صریح برای هدایت نوآوری و کارایی عملیاتی ایفا می‌کنند [۳]. ادغام سامانه‌های پیشنهاد با مدیریت دانش اهمیت ویژه‌ای دارد. چارچوب‌های مدیریت دانش با هدف تقویت ایجاد، اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش در سازمان‌ها ایجاد می‌شوند. سامانه‌های پیشنهاد با فراهم کردن امکان مشارکت کارکنان در ارائه ایده‌ها، که سپس می‌توانند ارزیابی، اصلاح و اجرا شوند، این امر را تسهیل می‌کنند. این رویکرد مشارکتی نه تنها ایجاد دانش را دموکراتیک می‌کند، بلکه فرهنگ بهبود مستمر را نیز ترویج می‌دهد. با توجه به اینکه سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای



در اقتصادهای دانش محور فعالیت می کنند، نقش سامانه های پیشنهاد در امکان پذیر ساختن نوآوری، افزایش تعهد کارکنان و حمایت از تصمیم گیری ضروری شده است [۵].

۲-۲- روندهای فعلی: تحولات کلیدی در سامانه های پیشنهاد

پیشرفت های اخیر در فناوری، تأثیر عمیقی بر طراحی و پیاده سازی سامانه های پیشنهاد گذاشته است. سامانه های معاصر دیگر مخازن ایستا نیستند، بلکه بسترهای پویایی هستند که به قابلیت های پیشرفته تجزیه و تحلیل، هوش مصنوعی (AI) و یادگیری ماشین (ML) مجهز شده اند. این فناوری ها امکان خودکارسازی ارزیابی ایده ها، تشخیص الگو و مدل سازی پیش بینی کننده را فراهم می کنند و سامانه های پیشنهاد را کارآمدتر و مؤثرتر می سازند. به عنوان مثال، ابزارهای مبتنی بر هوش مصنوعی می توانند الگوهای موجود در پیشنهادات کارکنان را برای شناسایی موضوعات تکرارشونده و پیش بینی امکان سنجی ایده های پیشنهادی تجزیه و تحلیل کنند [۶]. علاوه بر این، تحول دیجیتال امکان ادغام سامانه های پیشنهاد را با سایر فناوری های سازمانی، مانند مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و سامانه های برنامه ریزی منابع سازمانی (ERP) فراهم کرده است. این ادغام امکان جریان روان اطلاعات را در میان بخش های مختلف سازمانی فراهم می کند و مقیاس پذیری و دسترسی پذیری سامانه های پیشنهاد را افزایش می دهد. دسترسی پذیری موبایل و رابط های کاربرپسند، این سامانه ها را بیشتر دموکراتیک کرده است و تضمین می کند که کارکنان در تمام سطوح می توانند بدون توجه به موقعیت یا نقش خود، ایده های خود را ارائه دهند [۶].

۲-۳- چالش های شناسایی شده

• موانع فناوری

با وجود پیشرفت ها، چالش های فناوری همچنان مانع مهمی برای پیاده سازی مؤثر سامانه های پیشنهاد هستند. بسیاری از سازمان ها در ادغام سامانه های پیشنهاد در زیرساخت های فناوری موجود خود با مشکل مواجه هستند. مسائل مربوط به سازگاری، عدم استانداردسازی و پیچیدگی استقرار ابزارهای تجزیه و تحلیل پیشرفته، اغلب مانع فرآیند پذیرش می شوند. علاوه بر این، هزینه بالای پیاده سازی سامانه های پیشنهاد مبتنی بر هوش مصنوعی، دسترسی پذیری آن ها را به ویژه برای شرکت های کوچک و متوسط (SMEs) محدود می کند [۴].

• مقاومت فرهنگ سازمانی

فرهنگ سازمانی نقش مهمی در موفقیت سامانه های پیشنهاد ایفا می کند. مقاومت در برابر تغییر، ساختارهای سلسله مراتبی تصمیم گیری و عدم اعتماد به مدیریت، اغلب کارکنان را از مشارکت فعال در این سامانه ها منصرف می کند. کارکنان ممکن است سامانه های پیشنهاد را به عنوان ابتکارات سطحی و نه تلاش های واقعی برای تقویت نوآوری تلقی کنند که منجر به مشارکت کم و نتایج نامطلوب می شود [۳].

• عدم مشارکت کارکنان

یکی از مهم ترین چالش ها، عدم مشارکت مداوم کارکنان است. بسیاری از سازمان ها در ایجاد انگیزه کافی برای مشارکت ناکام می مانند که منجر به کاهش حجم و کیفیت پیشنهادات می شود. بدون ارتباط روشن در مورد مزایای مشارکت و تأثیر ملموس پیشنهادات اجرا شده، بعید است که کارکنان سامانه را به عنوان استفاده ارزشمند از زمان خود ببینند [۷].

• مسائل مربوط به مقیاس پذیری و پایداری

مقیاس پذیری و پایداری همچنان از مسائل مهم برای سامانه های پیشنهاد، به ویژه در سازمان های بزرگ با تیم های پراکنده جغرافیایی است. با افزایش حجم پیشنهادات، مدیریت، ارزیابی و اجرای ایده ها به طور فزاینده ای پیچیده می شود. بسیاری از سامانه ها فاقد زیرساخت لازم برای مدیریت حجم بالای ورودی هستند که منجر به تأخیر و ناکارآمدی می شود. علاوه بر این، حفظ مشارکت کارکنان در بلندمدت نیازمند به روزرسانی ها و بهبودهای مستمر در سامانه است که بسیاری از سازمان ها در اولویت بندی آن ناکام می مانند [۸].

۲-۴- راه حل های موجود

برای مقابله با این چالش ها، محققان و متخصصان راه حل های مختلفی را از جمله پیشرفت های فناوری تا مداخلات فرهنگی ارائه کرده اند. یکی از راه حل های مورد حمایت گسترده، ادغام فناوری های هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای خودکارسازی فرآیند ارزیابی پیشنهاد است. با بهره گیری از تجزیه و تحلیل پیش بینی کننده، سازمان ها می توانند ایده های با تأثیر بالا را اولویت بندی کنند و تصمیم گیری را ساده تر کنند و در نتیجه بار کاری مدیران را کاهش دهند و اجرای به موقع را تضمین کنند [۲]. راه حل پیشنهادی دیگر، توسعه مکانیسم های بازخورد قوی برای افزایش مشارکت کارکنان است. ارائه بازخورد شفاف و به موقع در مورد پیشنهادات ارائه شده، همراه با قدردانی و پاداش برای مشارکت های



ارزشمند، می‌تواند نرخ مشارکت را به طور قابل توجهی افزایش دهد. این رویکرد همچنین با نشان دادن تعهد مدیریت به استفاده از نظرات کارکنان، به مقاومت فرهنگی می‌پردازد [۷]. از منظر فرهنگی، تقویت محیطی مبتنی بر اعتماد و شمول حیاتی است. این امر مستلزم تغییر در ارزش‌های سازمانی برای تأکید بر همکاری و نوآوری است. برنامه‌های آموزشی و کارگاه‌ها می‌توانند برای آموزش کارکنان در مورد اهمیت سامانه‌های پیشنهاد و تجهیز آن‌ها به مهارت‌های لازم برای مشارکت مؤثر در ارائه ایده‌ها استفاده شوند [۶]. در نهایت، اصول طراحی مقیاس‌پذیر برای حصول اطمینان از پایداری سامانه‌های پیشنهاد ضروری است. معماری‌های مدولار که امکان ارتقای تدریجی و ادغام با فناوری‌های نوظهور را فراهم می‌کنند، می‌توانند به سازمان‌ها در انطباق با نیازهای متغیر کمک کنند. راه‌حل‌های مبتنی بر ابر، به طور خاص، مقیاس‌پذیری و انعطاف‌پذیری را ارائه می‌دهند و سازمان‌ها را قادر می‌سازند تا حجم زیادی از داده‌ها را مدیریت کنند و قابلیت اطمینان سامانه را تضمین کنند [۸].

۳- روش‌شناسی

این مطالعه از روش مرور سیستماتیک ادبیات (SLR) برای تجزیه و تحلیل چالش‌ها و راه‌حل‌های مرتبط با پیاده‌سازی سامانه‌های پیشنهاد در چارچوب‌های مدیریت دانش استفاده می‌کند. رویکرد SLR ارزیابی جامع و ساختاریافته‌ای از تحقیقات موجود را تضمین می‌کند و امکان ترکیب بینش‌های حیاتی و شناسایی شکاف‌های پژوهشی را فراهم می‌آورد. این مطالعه از دستورالعمل‌های ثبت شده، مانند (PRISMA) موارد گزارش‌دهی ترجیحی برای مرورهای سیستماتیک و متاآنالیزها، برای اطمینان از دقت و شفافیت روش‌شناسی پیروی می‌کند. ادبیات دانشگاهی مرتبط از پایگاه‌های داده‌های با تأثیر بالا، از جمله Scopus، Web of Science، IEEE Xplore و SpringerLink تهیه شده است. اصطلاحات جستجو شامل ترکیبی از کلمات کلیدی مانند "سامانه‌های پیشنهاد"، "مدیریت دانش"، "چالش‌های پیاده‌سازی" و "مشارکت کارکنان" بود. عملگرهای بولی AND، OR برای اصلاح نتایج جستجو و دریافت دیدگاه‌های متنوع استفاده شدند. فقط مقالات داوری شده منتشر شده بین سال‌های ۲۰۲۰ تا ۲۰۲۴ برای اطمینان از ارتباط و به‌روز بودن داده‌ها گنجانده شدند. معیارهای شمول شامل مطالعاتی بود که به صراحت به تلافی سامانه‌های پیشنهاد و مدیریت دانش می‌پرداختند، داده‌ها یا چارچوب‌های تجربی ارائه می‌دادند و بر چالش‌ها و راه‌حل‌های سازمانی تمرکز داشتند. مطالعات نامرتبط با مدیریت دانش، مقالات مبتنی بر نظر بدون پشتیبانی تجربی و مقالات منتشر شده قبل از سال ۲۰۲۰ حذف شدند. برای ترکیب یافته‌های مطالعات انتخاب شده، تجزیه و تحلیل موضوعی انجام شد. موضوعات کلیدی شامل موانع فناوری، مقاومت سازمانی، مشارکت کارکنان و مقیاس‌پذیری بود. هر مطالعه با استفاده از چارچوب‌های تثبیت شده از نظر کیفیت روش‌شناسی ارزیابی شد و یافته‌ها برای تجزیه و تحلیل بیشتر در دسته‌بندی‌ها سازماندهی شدند. این روش‌شناسی تضمین می‌کند که این بررسی جامع و از نظر تحلیلی قوی است و بینش‌های عملی در مورد پیاده‌سازی مؤثر سامانه‌های پیشنهاد در چارچوب‌های مدیریت دانش ارائه می‌دهد.

۴- تحلیل و بحث

۴-۱- تحلیل انتقادی چالش‌ها

- ناکارآمدی‌های ساختاری و رویه‌ای

یکی از چالش‌های فراگیر در پیاده‌سازی سامانه‌های پیشنهاد در چارچوب‌های مدیریت دانش، ناکارآمدی‌های ساختاری و رویه‌ای است. این ناکارآمدی‌ها اغلب از عدم تطابق بین طراحی سامانه و واقعیت‌های عملیاتی سازمان ناشی می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها سامانه‌های پیشنهاد را بدون تجزیه و تحلیل دقیق از گردش کار داخلی خود مستقر می‌کنند که منجر به افزونگی و گلوگاه‌ها می‌شود. به عنوان مثال، کانال‌های ارتباطی تکه‌تکه بین بخش‌ها می‌تواند مانع جریان پیشنهادات شود و منجر به تأخیر در ارزیابی‌ها و از دست دادن فرصت‌ها شود [۹]. علاوه بر این، فرآیندهای قدیمی که بر سلسله مراتب سفت و سخت به جای همکاری بین کارکردی تأکید دارند، ناکارآمدی‌ها را تشدید می‌کنند. کارکنان اغلب احساس می‌کنند که از فرآیندهای تصمیم‌گیری جدا هستند و این امر انگیزه آن‌ها را برای مشارکت کاهش می‌دهد. چنین ناکارآمدی‌هایی زمانی بیشتر می‌شود که سازمان‌ها در ساده‌سازی سامانه‌های خود برای تطبیق با مقیاس و پیچیدگی عملیات خود ناکام می‌مانند [۱۰].

- عدم تطابق بین اهداف سازمانی و طراحی سامانه

مسئله‌ای تکرار شونده در استقرار سامانه‌های پیشنهاد، عدم همسویی آن‌ها با اهداف سازمانی است. در حالی که این سامانه‌ها برای هدایت نوآوری و کارایی در نظر گرفته شده‌اند، اغلب جدا از اهداف استراتژیک گسترده‌تر عمل می‌کنند. به عنوان مثال، سازمان‌ها ممکن است اقدامات صرفه‌جویی در هزینه‌های کوتاه‌مدت را بر نوآوری بلندمدت اولویت‌بندی کنند و کارکنان را از ارائه ایده‌های تحول‌آفرین منصرف کنند [۳]. علاوه بر این،



سازمان‌ها اغلب فاقد معیارهایی برای ارزیابی موفقیت سامانه‌های پیشنهاد از نظر تأثیر استراتژیک هستند. این عدم ارتباط نه تنها ارزش سامانه را تضعیف می‌کند، بلکه باعث ایجاد شک و تردید در بین کارکنان در مورد اثربخشی آن می‌شود [۱۱].

• بینش‌های نوآورانه

مرور ادبیات اخیر، چندین شکاف مهم را در تحقیقات موجود در مورد سامانه‌های پیشنهاد برجسته می‌کند. در حالی که مطالعات متعددی به بررسی موانع فناوری و فرهنگی برای پیاده‌سازی پرداخته‌اند، تعداد کمی از آن‌ها به بررسی تلافی تجزیه و تحلیل پیشرفته و حاکمیت مشارکتی پرداخته‌اند. ادغام هوش مصنوعی و یادگیری ماشین (ML) پتانسیل عظیمی را برای افزایش انطباق‌پذیری سامانه‌های پیشنهاد ارائه می‌دهد. با این حال، نگرانی‌های اخلاقی پیرامون سوگیری و شفافیت همچنان به اندازه کافی مورد بررسی قرار نگرفته است [۱۲]. علاوه بر این، تحقیقات محدودی در مورد پایداری بلندمدت سامانه‌های پیشنهاد در محیط‌های پویای سازمانی وجود دارد. اکثر چارچوب‌ها ماهیت تکراری نوآوری را در نظر نمی‌گیرند و نیاز به یک حلقه بازخورد مداوم برای اصلاح و انطباق این سامانه‌ها را ضروری می‌سازند [۱۳].

۲-۴- راه‌حل‌های پیشنهادی

• نوآوری‌های فناوری: هوش مصنوعی و یادگیری ماشین

برای مقابله با ناکارآمدی‌های ساختاری و چالش‌های مقیاس‌پذیری، ادغام هوش مصنوعی و یادگیری ماشین در سامانه‌های پیشنهاد حیاتی است. سامانه‌های مبتنی بر هوش مصنوعی می‌توانند با استفاده از پردازش زبان طبیعی (NLP) برای شناسایی الگوها و رتبه‌بندی ایده‌ها بر اساس تأثیر بالقوه آن‌ها، ارزیابی پیشنهادات را خودکار کنند. الگوریتم‌های یادگیری ماشین همچنین می‌توانند با تجزیه و تحلیل داده‌های تاریخی و متغیرهای زمینه‌ای، امکان‌سنجی اجرای پیشنهادات را پیش‌بینی کنند [۱۴]. علاوه بر این، تجزیه و تحلیل پیشرفته می‌تواند بینش‌های عملی در مورد روندهای مشارکت و تعهد کارکنان ارائه دهد و سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا سامانه‌های خود را با ترجیحات کاربر تطبیق دهند. راه‌حل‌های مبتنی بر ابر همچنین مقیاس‌پذیری را افزایش می‌دهند و تضمین می‌کنند که سامانه‌ها می‌توانند حجم فزاینده‌ای از ورودی را بدون به خطر انداختن کارایی مدیریت کنند [۱۵].

• مداخلات فرهنگی: افزایش مشارکت و حلقه‌های بازخورد

غلبه بر مقاومت فرهنگی مستلزم تغییر در ارزش‌های سازمانی برای تأکید بر شمول و همکاری است. اجرای برنامه‌های آموزشی جامع که کارکنان را در مورد ارزش سامانه‌های پیشنهاد آموزش می‌دهد، می‌تواند حس مالکیت و مسئولیت‌پذیری را تقویت کند. مکانیسم‌های قدردانی و پاداش، مانند بازی‌سازی و انگیزه‌های مالی، می‌تواند کارکنان را بیشتر برای مشارکت فعال ترغیب کند [۱۵]. علاوه بر این، ایجاد حلقه‌های بازخورد شفاف برای حفظ اعتماد کارکنان ضروری است. به‌روزرسانی‌های منظم در مورد وضعیت پیشنهادات ارسالی و توضیحات روشن برای ایده‌های رد شده می‌تواند شفافیت را افزایش دهد و تعهد پایداری را تشویق کند [۱۶].

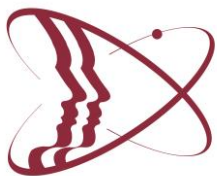
• همسویی استراتژیک: همسوسازی سامانه‌ها با اهداف سازمانی

برای حصول اطمینان از همسویی با اهداف سازمانی، سامانه‌های پیشنهاد باید در فرآیندهای گسترده‌تر برنامه‌ریزی استراتژیک ادغام شوند. این امر شامل تعریف معیارهای روشن برای ارزیابی تأثیر پیشنهادات اجرا شده و همسوسازی این معیارها با شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI) است. ساختارهای حاکمیتی مشارکتی که شامل تیم‌های بین کارکردی می‌شود نیز می‌تواند همسویی سامانه‌های پیشنهاد را با اهداف سازمانی تسهیل کند [۱۷]. علاوه بر این، گنجاندن اصول پایداری در سامانه‌های پیشنهاد می‌تواند ارتباط آن‌ها را در چشم‌انداز تجاری به سرعت در حال تحول افزایش دهد. این شامل ترویج ایده‌هایی است که به اهداف زیست‌محیطی، اجتماعی و حاکمیتی (ESG) کمک می‌کنند و در نتیجه سامانه را با مأموریت گسترده‌تر سازمان همسو می‌کنند [۱۸].

۵- مطالعات موردی و بهترین شیوه‌ها

مورد ۱: پیاده‌سازی سامانه مدیریت دانش PT, PE

PT, PE، یک شرکت یکپارچه‌ساز سامانه در صنعت فناوری اطلاعات، به دلیل فرآیندهای ناکارآمد مدیریت دانش با چالش‌های سودآوری قابل توجهی روبرو بود. این چالش‌ها شامل فقدان بسترهای اشتراک‌گذاری دانش، برنامه‌های آموزشی ناکافی و شیوه‌های ضعیف مستندسازی بود. این شرکت با پیاده‌سازی یک سامانه جامع مدیریت دانش (KMS) مبتنی بر چارچوب SECI (اجتماعی‌سازی، برون‌سازی، ترکیب و درونی‌سازی) به این مسائل پرداخت. این رویکرد شامل ایجاد بسترهایی مانند Ptalk برای اشتراک‌گذاری دانش و Ptraining برای توسعه مستمر کارکنان بود. پس از استقرار، PT, PE افزایش کارایی عملیاتی، افزایش تعهد کارکنان و بهبود سودآوری را گزارش کرد [۱۸].



مورد ۲: پورتال دانش دانشگاه بینوس

دانشگاه بینوس در اندونزی یک پورتال دانش را برای تشویق به اشتراک گذاری دانش در بین اساتید و کارکنان پیاده سازی کرد. برای ایجاد انگیزه برای مشارکت، دانشگاه یک سامانه امتیاز تشویقی را در کنار سامانه جایزه مدیریت دانش (KM) موجود خود معرفی کرد. در طول یک سال، سامانه امتیاز تشویقی، مشارکت کاربران را ۳۴.۹۲٪ و تعداد مطالب به اشتراک گذاشته شده را ۶۸.۸۵٪ افزایش داد. این موفقیت به بازی سازی فرآیندهای اشتراک گذاری دانش نسبت داده شد که نشان دهنده اثربخشی سامانه های مبتنی بر پاداش در زمینه های آموزشی است [۱۹].

مورد ۳: مدیریت دانش پروژه Khmelnitskteplokomunenergo

یک شرکت خدمات شهری اوکراینی، Khmelnitskteplokomunenergo، از یک سامانه مدیریت دانش برای بهبود نرخ موفقیت پروژه استفاده کرد. این شرکت با استفاده از مدل های منطق فازی مامدانی، تأثیر شاخص های مختلف اشتراک گذاری دانش، مانند انگیزه تیم و ساختارهای سازمانی، را بر نتایج پروژه ارزیابی کرد. با افزایش معیارهای اشتراک گذاری دانش و ایجاد یک دفتر مدیریت پروژه، این شرکت احتمال موفقیت پروژه خود را از ۶۱.۶٪ به ۷۵.۰۶٪ افزایش داد که منجر به بهبودهای عملیاتی قابل توجهی شد [۱۰].

مورد ۴: مدیریت دانش در صنعت مهمان نوازی فرانسیز

در بخش مهمان نوازی، مطالعه ای که شامل ۱۵ سازمان فرانسیز در تایوان بود، نشان داد که چگونه پیاده سازی استراتژیک مدیریت دانش می تواند انعطاف پذیری را در اقتصاد پس از همه گیری تضمین کند. این مطالعه با استفاده از یک مدل ترجیح فازی، عوامل موفقیت حیاتی، از جمله همسویی دانش با اهداف عملیاتی و راهبردهای انطباقی را شناسایی کرد. این اقدامات کارایی عملیاتی و رقابت پذیری را در طول همه گیری بهبود بخشید و بر اهمیت چارچوب های پویای مدیریت دانش در محیط های بحرانی تأکید کرد [۱۱].

۱-۵- تحلیل مقایسه ای عوامل موفقیت

۱. همسویی استراتژیک روشن

موضوع تکرار شونده در پیاده سازی های موفق سامانه های مدیریت دانش، همسویی راهبردهای مدیریت دانش با اهداف سازمانی است. به عنوان مثال، استفاده PT. PE از چارچوب SECI تضمین کرد که فرآیندهای اشتراک گذاری دانش به طور مستقیم از اهداف عملیاتی و مالی پشتیبانی می کنند. به طور مشابه، فرانسیزهای مهمان نوازی راهبردهای مدیریت دانش خود را برای مقابله با چالش های مرتبط با همه گیری تنظیم کردند و نشان دادند که چگونه انطباق پذیری و همسویی هدف برای موفقیت حیاتی هستند [۱۸]؛ [۱۱].

۲. ساختارهای انگیزشی

سامانه های پاداش، مانند سامانه امتیاز تشویقی دانشگاه بینوس، در تشویق مشارکت کارکنان مؤثر بوده اند. این رویکرد بر ارزش ایجاد انگیزه های ذاتی و بیرونی برای تقویت فرهنگ اشتراک گذاری دانش تأکید می کند [۱۹].

۳. ادغام فناوری

ادغام فناوری های پیشرفته، مانند مدل های منطق فازی و بسترهای مبتنی بر هوش مصنوعی، نقش مهمی در افزایش اثربخشی سامانه مدیریت دانش ایفا می کند. این ابزارها نه تنها فرآیندهای اشتراک گذاری دانش را ساده می کنند، بلکه بینش های عملی را برای تصمیم گیری ارائه می دهند [۱۰].

۴. فرهنگ سازمانی و رهبری

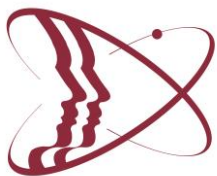
فرهنگ سازمانی حمایتی و تعهد رهبری حیاتی است. پیاده سازی های موفق اغلب شامل ایجاد تیم ها یا دفاتر اختصاصی مدیریت دانش می شود، همانطور که در ایجاد دفتر مدیریت پروژه در Khmelnitskteplokomunenergo مشاهده می شود. نقش رهبری در تقویت محیطی مساعد برای همکاری و نوآوری را نمی توان نادیده گرفت [۱۰].

۵. ارزیابی و انطباق مستمر

سامانه های مؤثر مدیریت دانش شامل مکانیسم هایی برای ارزیابی و انطباق مداوم هستند. هم PT. PE و هم فرانسیزهای مهمان نوازی از فرآیندهای تکراری برای اصلاح راهبردهای مدیریت دانش خود و مقابله با چالش های نوظهور استفاده کردند و ارتباط و پایداری بلندمدت سامانه ها را تضمین کردند [۱۲]؛ [۱۱].

۶- نتیجه گیری

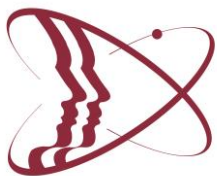
پیاده سازی سامانه های پیشنهاد در چارچوب های مدیریت دانش، فرصتی قابل توجه برای سازمان ها برای افزایش نوآوری، کارایی و تعهد کارکنان است. با این حال، همانطور که در سراسر این تحلیل نشان داده شده است، این فرآیند مملو از چالش هایی است که نیازمند رویکردی استراتژیک،



مبنتی بر فناوری و آگاه به فرهنگ است. ناکارآمدی‌های ساختاری و گلوگاه‌های رویه‌ای اغلب مانع اثربخشی این سامانه‌ها می‌شوند و نیازمند راه‌حلی هستند که فناوری‌های پیشرفته‌ای مانند هوش مصنوعی و یادگیری ماشین را ادغام کنند. این ابزارها امکان خودکارسازی ارزیابی پیشنهاد و ایجاد فرآیند تصمیم‌گیری ساده‌تر را فراهم می‌کنند و به چالش‌های مقیاس‌پذیری و عملیاتی می‌پردازند. همسویی سامانه‌های پیشنهاد با اهداف سازمانی یکی دیگر از عوامل حیاتی موفقیت است. ادغام مؤثر تضمین می‌کند که مشارکت‌های کارکنان نه تنها ارزشمند هستند، بلکه به طور مستقیم از اهداف استراتژیک گسترده‌تر نیز پشتیبانی می‌کنند. علاوه بر این، موانع فرهنگی مانند مقاومت در برابر تغییر و عدم اعتماد به مدیریت، بر اهمیت تقویت فرهنگ سازمانی مشارکتی و فراگیر تأکید می‌کند. مکانیسم‌های بازخورد شفاف، ساختارهای پاداش و ابتکارات آموزشی مداوم می‌تواند تعهد و اعتماد کارکنان را به طور قابل توجهی افزایش دهد و پایه و اساسی برای یک سامانه پیشنهاد پایدار ایجاد کند. مطالعات موردی بررسی شده در این مطالعه، مسیرهای متنوعی را که سازمان‌ها برای پیاده‌سازی موفقیت‌آمیز این سامانه‌ها طی کرده‌اند، برجسته می‌کند. از استفاده از منطق فازی برای بهبود نرخ موفقیت پروژه تا استقرار سامانه‌های پاداش بازی‌سازی شده برای افزایش مشارکت، این نمونه‌های دنیای واقعی، انطباق‌پذیری و پتانسیل تحول‌آفرین سامانه‌های پیشنهاد با پیاده‌سازی خوب را نشان می‌دهند. در نتیجه، پیاده‌سازی موفق سامانه‌های پیشنهاد در چارچوب‌های مدیریت دانش، تلاشی چندوجهی است که نیازمند ادغام فناوری، استراتژی و فرهنگ است. با پرداختن به ناکارآمدی‌های ساختاری، همسوسازی سامانه‌ها با اهداف سازمانی و تقویت فرهنگ فراگیر، سازمان‌ها می‌توانند پتانسیل کامل این سامانه‌ها را آزاد کنند. این امر نه تنها نتایج عملیاتی را بهبود می‌بخشد، بلکه نوآوری و رقابت‌پذیری بلندمدت را در اقتصادی که به طور فزاینده‌ای دانش‌محور است، هدایت می‌کند.

مراجع

1. Henz, J. L., & Oliveira, M. (۲۰۲۴). Knowledge management implementation: A systematic literature review. *Knowledge and Process Management*. DOI:۱۰.۱۰۰۲/kpm.۱۷۸۰
2. Khazieva, N., Pauliková, A., & Chovanová, H. H. (۲۰۲۴). Maximising synergy: The benefits of a joint implementation of knowledge management and artificial intelligence system standards. *Machine Learning and Knowledge Extraction*.
3. Maramba, G., & Smuts, H. (۲۰۲۰). Guidelines for selecting appropriate knowledge management system implementation frameworks. *International Journal of Knowledge Management*, ۱۶(۱), ۸۱-۱۰۸. DOI:۱۰.۴۰۱۸/ijkm.۲۰۲۰.۱۰.۱۰۵
4. Hübscher, G., Geist, V., Auer, D., Hübscher, N., & Küng, J. (۲۰۲۰). Integration of knowledge and task management in an evolving, communication-intensive environment. *Proceedings of the ۲۲nd International Conference on Information Integration and Web-based Applications & Services*. DOI:۱۰.۱۱۴۵/۳۴۲۸۷۵۷.۳۴۲۹۲۶۰
5. Riswanto, & Sensuse, D. I. (۲۰۲۱). Knowledge management systems development and implementation: A systematic literature review. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, ۷۰۴(۱). DOI:۱۰.۱۰۸۸/۱۷۵۵-۱۳۱۵/۷۰۴/۱/۱۲۰۱۵
6. Kulkarni, V., & Kulkarni, D. V. (۲۰۲۴). The issues and challenges involved in identifying and implementing the appropriate enterprise knowledge management for an organization. *International Journal for Multidisciplinary Research*. DOI:۱۰.۳۶۹۴۸/ijfmr.۲۰۲۴.۷۰.۶۱۰۳.۲۳۵۸۷
7. Rumetna, M. S., Lina, T. N., Pakpahan, R., Ferdinandus, Y., Pormes, F., & Lopulalan, J. E. (۲۰۲۱). Implementing knowledge management system to improve effectiveness of faculty activities. DOI:۱۰.۴۱۰۸/EAI.۱۴-۹-۲۰۲۰.۲۳۰۵۶۷۰
8. Polyakov, M., Khanin, I., Bilozubenkov, V., Korneyev, M., & Nebaba, N. (۲۰۲۰). Information technologies for developing a company's knowledge management system. *Knowledge and Performance Management*. DOI:۱۰.۲۱۵۱۱/kpm.۰۴(۱).۲۰۲۰.۰۲
9. Ebrim, G. U., Unigwe, I. F., Asuzu, O. F., Odonkor, B., Oshioke, E. E., & Okoli, U. I. (۲۰۲۴). A critical review of ERP systems implementation in multinational corporations: Trends, challenges, and future directions. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*. DOI:۱۰.۵۱۵۹۴/ijmer.۷۱۲.۷۷۰
10. Chaikovsky, I. (۲۰۲۲). Research of the influence of the knowledge management system of the project activity of the enterprise on the successful implementation of projects using fuzzy logic. *Innovation and Sustainability*. DOI:۱۰.۳۱۶۴۹/ins.۲۰۲۲.۲.۸۴.۹۹
11. Hsieh, H.-C., Nguyen, X.-H., Wang, T.-C., & Lee, J.-Y. (۲۰۲۰). Prediction of knowledge management for success of franchise hospitality in a post-pandemic economy. *Sustainability*. DOI:۱۰.۳۳۹۰/su۱۲۲۰۸۷۵۵
12. Nishant, R., Kennedy, M., & Corbett, J. (۲۰۲۰). Artificial intelligence for sustainability: Challenges, opportunities, and a research agenda. *International Journal of Information Management*, ۵۳, ۱۰۲۱۰۴. DOI:۱۰.۱۰۱۶/j.ijinfomgt.۲۰۲۰.۱۰۲۱۰۴
13. Khankhoje, R. (۲۰۲۴). AI in test automation: Overcoming challenges, embracing imperatives. *International Journal on Soft Computing, Artificial Intelligence and Applications*. DOI:۱۰.۵۱۲۱/ijscai.۲۰۲۴.۱۳۱۰۱
14. Kim, Y., Son, K., Kim, S., & Juho, K. (۲۰۲۴). Beyond prompts: Learning from human communication for enhanced AI intent alignment. *ArXiv*. DOI:۱۰.۴۸۵۵۰/arXiv.۲۴۰۵.۰۵۶۷۸
15. Neumann, M., Kuchel, T., Diebold, P., & Schön, E.-M. (۲۰۲۴). Agile culture clash: Unveiling challenges in cultivating an agile mindset in organizations. *Comput. Sci. Inf. Syst*. DOI:۱۰.۲۲۹۸/csis۲۳۰۷۱۵۰۲۹n
16. Martins, M. R. (۲۰۲۳). Adapting change management strategies for the AI era: Lessons from large-scale IT integrations. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. DOI:۱۰.۳۰۵۷/wjarr.۲۰۲۳.۱۹.۳.۱۵۵۶



۱۷. Lizares, R. E. J. R., & Cuyegkeng, M. A. C. (۲۰۲۴). Building sustainable organizations online: How leaders embed sustainability into organizational culture in virtual contexts. *Sustainable Development*. DOI:۱۰.۱۰۰۲/sd.۳۰۳۶
۱۸. Muhammad, F., & Sushandoyo, D. (۲۰۲۳). Implementation of a knowledge management system to increase profit of the company: Case of PT. PE. *Journal of Economics and Business UBS*. DOI:۱۰.۵۲۶۴۴/joeb.v۱۲i۳.۲۴۳
۱۹. Iskandar, K. (۲۰۲۰). Knowledge management point incentive system implementation: A case study. *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*. DOI:۱۰.۳۰۵۳۴/ijatcse/۲۰۲۰/۷۷۹۲۲۰۲۰