

مدیریت دانش و کاربرد گروه افزارها در آن

دکتر نیلوفر ایمان خان*

* استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

چکیده

به نظر می‌رسد که کانون مزیت رقابتی از تکنولوژی اطلاعات به سیستم‌های اطلاعاتی منتقل شده است. مزیت رقابتی محصول تکنولوژی اطلاعات نیست، بلکه مرهون سیستم‌های اطلاعاتی و فرایندهای اساسی مدیریتی است که از آن بهره می‌گیرند. هدف، تسهیل استفاده از اطلاعات در سازمان است. چنین مزیت‌هایی می‌تواند ناملموس بوده و به مواردی همچون مهارت‌ها و تجربیات کارکنان و قابلیت‌های سازگاری آنها با سازمان مرتبط باشد. هدف از مقاله، معرفی مدیریت دانش، چرخه عمر و سبک‌های مدیریت دانش، همچنین معرفی گروه افزارها و بیان ارتباط بین ویژگی‌ها و ظرفیت‌های گروه افزارها و مراحل فرایند مدیریت دانش می‌باشد. عوامل زیربنایی اجرای موفقیت‌آمیز مدیریت دانش با توجه به کاربرد گروه افزارها مورد بررسی قرار می‌گیرند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، گروه افزار، سیستم‌های اطلاعاتی

مقدمه

افزایش روز افزون رقابت، سازمان‌ها را وادار به استفاده از تکنولوژی‌های جدید در جهت افزایش کارایی و اثربخشی سازمانی می‌نماید. سازمان‌ها برای رسیدن به مزایای رقابتی حاصل از اجرای سیستم‌های اطلاعاتی برنامه‌ریزی می‌نمایند. اطلاعات، داده‌هایی است که پردازش، سازماندهی و ترکیب شده‌اند تا آگاهی بیشتری را به فرد منتقل کنند و دانش، اطلاعات تبدیل شده به قابلیت‌های لازم برای اقدام موثر است.

سیستم مدیریت دانش^۱ (KMS) به عنوان یکی از

سیستم‌های اطلاعاتی پشتیبان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، ساز و کارهای لازم را برای مدیریت سیستماتیک، دانشی که در سازمان‌ها به وجود می‌آید، فراهم می‌نماید. امروزه برای بسیاری از شرکت‌ها حفظ مزیت‌های رقابتی تنها در صورتی ممکن است که آنها شرکت‌های تولیدکننده دانش باشند. این امر به معنی تولید همیشگی دانش، توزیع گسترده آن در سراسر شرکت و به کارگیری سریع دانش جدید در محصولات و خدمات شرکت است. گروه افزارها، فن آوری کلیدی هستند که توسط یک سیستم مدیریت دانش استفاده می‌شود. گروه افزارها در انتقال دانش سازمان‌ها نقش

².Groupware

¹.Knowledge Management System

انسانها صورت می‌گیرد. به طور معمول داده‌ها را در پرونده‌های آماری ومبادلات و اطلاعات را در پیام‌ها به دست می‌آوریم. اما دانش را از افراد یا گروه‌ها و یا از روندهای سازمان به دست می‌آوریم. ارزش سرمایه دانش همراه با استفاده ای که از آن می‌شود افزایش می‌یابد. تفکرات جدید باعث پیدایش تفکراتی جدیدتر می‌شود.

مدیریت دانش، فرایند سازماندهی شده و سیستماتیک کسب، سازماندهی و انتقال دانش است، به طوری که کارکنان بتوانند آن را برای اثربخشی و بهره‌وری بیشتر به کار گیرند. (M.Alavise, 2002)

- سیستم‌های مدیریت دانش (KMS)، سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر دانش هستند که وظیفه خلق، سازماندهی و توزیع دانش مدیریت را برای کارکنان و مدیریت شرکت بر عهده دارند مانند سیستم‌های حل مشکلات مشتری‌ها.

در بسیاری از سازمان‌ها، پایگاه‌های داده‌ای شرکت‌ها به پایگاه‌های دانش برای ذخیره سازی و انتشار دانش کسب و کار تبدیل شده اند. این دانش معمولاً به شکل بهترین اقدامات، خط مشی‌ها و راه حل‌های کسب و کار تجلی می‌یابد. (ابراین، ۱۳۸۶)

مدیریت محتوا بخش اصلی مدیریت دانش است که با ابزارهای مدیریت اطلاعات مثل سیستم‌های خودکار سازی اداری (که ایجاد، مدیریت، مصور سازی و توزیع خودکار مدارک را پشتیبانی می‌کند)، سیستم‌های مدیریت مدارک الکترونیکی (که ذخیره و دسترس پذیری مدارک سازمانی را انجام می‌دهد) و سیستم‌های مدیریت پایگاه داده (مثل اوراکل) بخوبی تحت پوشش قرار گرفته است.

- چرخه عمر KM (مدیریت دانش) را می‌توان اینگونه بیان کرد: خلق دانش، سازماندهی دانش، رسمی سازی دانش، انتقال دانش.

دانش پیچیده است و شامل تجربه، درک، تشخیص، بینش، پیش بینی، شهود و در نهایت خرد می‌شود. دانش به صورت ضمنی و صریح قابل تفکیک است. دانش ضمنی^۵ ایده‌هایی است که در ذهن افراد است و دانش

مهمی ایفا می‌نمایند. گروه افزارها، سیستم‌هایی پشتیبانی کننده از تصمیم گیری گروهی در سازمان‌ها هستند. این سیستم‌ها از گروه‌های کاری دارای هدف مشترک حمایت می‌نمایند تا در کمترین زمان و با صرف کمترین هزینه، بهترین تصمیمات اتخاذ شود. با پیشرفت فن آوری ارتباطات، سیستم‌های پشتیبان می‌توانند از فرایند تصمیم گیری گروهی بدون توجه به فاصله زمانی و مکانی بین اعضای گروه حمایت کنند. سازمان‌ها با طراحی اتاق‌های تصمیم گیری مجهز به ابزارهای مختلف الکترونیکی مانند تابلوهای الکترونیک و رایانه‌های مجهز به نرم افزارهای طراحی و تحلیل، کارایی گروه‌های تصمیم گیرنده را افزایش می‌دهند. از گروه افزارها در جمع آوری و انتقال دانش سازمانی از طریق ارتباط بین کاربران سیستم استفاده می‌شود.

مدیریت دانش

دانش، اطلاعات تبدیل شده به قابلیت‌های لازم برای اقدام موثر است. به عبارت دیگر، دانش، نوعی توانایی شخصی است که بایستی به عنوان محصول اطلاعات، تجربه، مهارت‌ها و نگرشی که یک فرد در زمینه‌ای معین دارد، در نظر گرفته شود.

اگرچه به طور سنتی سرمایه‌ها را مشخص و ملموس می‌دانیم، اما سرمایه دانش را نمی‌توان به راحتی تعریف کرد.

تبدیل اطلاعات به دانش از طیف زیر صورت می‌پذیرند:

مقایسه^۱: اطلاعاتی که در مورد شرایط خاص داریم،

چه تفاوتی با اطلاعات مربوط به شرایط دیگر دارد؟

عواقب^۲: از اطلاعات موجود چه استنباطی می‌توان

برای تصمیم‌گیری و اقدام به دست آورد؟

ارتباطات^۳: این بخش از دانش چه ارتباطی با دیگر

بخشها دارد؟

-گفتگو^۴: آشکار است که این عملیات دانش آفرین بین

1.Comparison

2.Consequences

3.Connections

4.conversation

5. tacit

ابزارهای اجرای فرایند KM

ابزارهای بسیاری برای اجرای فرایند KM طراحی شده‌اند تا سبک، ادغام، انتقال و گسترش دانش سازمان را عملی سازند. این ابزارها را می‌توان در چهار گروه طبقه بندی نمود:

- ۱- ابزارهای مدیریت محتوا که ادغام، طبقه بندی و کدبندی دانش را از منابع مختلف انجام می‌دهند؛
 - ۲- ابزارهای انتقال دانش که از ارتباط بین کارکنان سازمان حمایت می‌نمایند؛
 - ۳- سیستم‌های جستجو و بازیابی دانش؛
 - ۴- سیستم‌های عمومی مدیریت دانش که به نیازهای کارکنان و مدیران سازمان پاسخ می‌دهند.
- برخی از ابزارهای KM برای پشتیبانی از یک عملکرد ویژه سازمانی و برخی برای حمایت عمومی از عملکردها و فرایندهای سازمانی طراحی شده‌اند.

(M.Alavise,2002)

سه عامل اصلی در اجرای موفقیت آمیز KM زیرساختارها، ساختار اطلاعاتی سازمان و فرهنگ سازمان می‌باشند.

زیرساختارها به سخت افزار، نرم افزار و سیستم‌های تعاملی مربوط می‌شود. ساختار اطلاعاتی نشان‌دهنده مجموعه‌ای از قواعدی است که بر تبادل داده‌ها و پیام‌ها نظارت می‌کند و فرهنگ سازمانی، بر باورها و ارزش‌های کلیدی سازمان همچنین ارتباطات بین گروه‌ها اشاره دارد.

مشارکت در مدیریت دانش

مشارکت در مدیریت دانش یعنی فرایند مدیریت دانش که توسط اعضای سازمان اداره می‌شود. این فرایند دارای سه مرحله است: خلق، مذاکره و رسمی سازی. (شکل شماره ۱)

صریح^۱ می‌تواند در اسناد و پایگاه‌های دانش ارایه شود و به صورت الکترونیکی انتقال یابد.

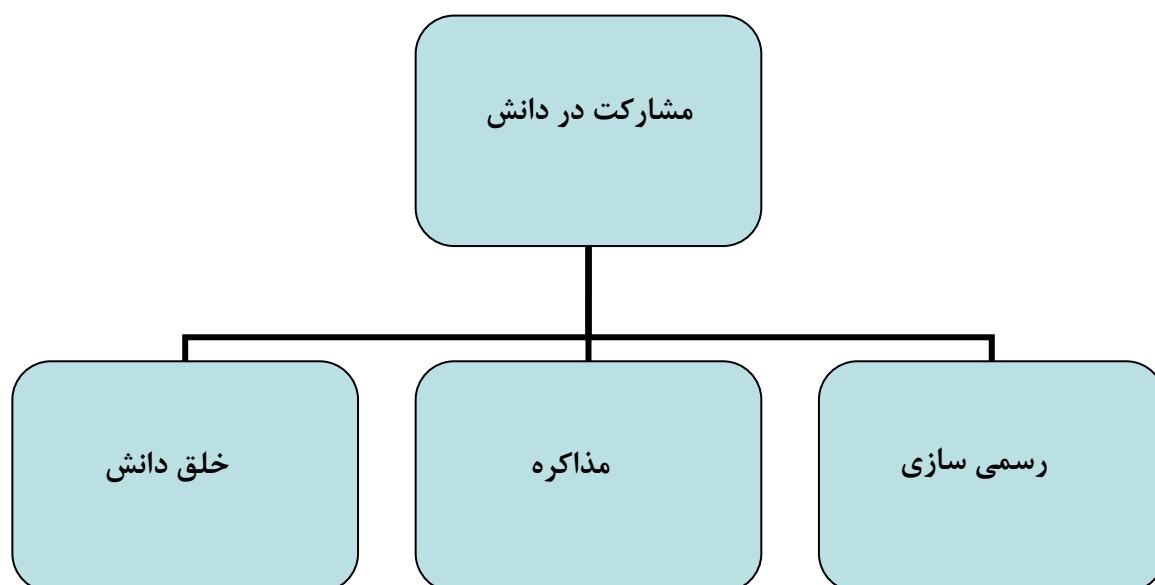
دانش ضمنی همان دانش شخصی است که فرموله کردن و بیان آن دشوار است. دانش ضمنی، ابتکاری و مبتنی بر ممارست است، در نتیجه انتقال آن به دیگران مشکل است. برخی از مثال‌های دانش ضمنی عبارت‌اند از مهارت‌های دستی و علمی و چگونگی انجام امور. مدیریت دانش ضمنی برای سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا با خروج افراد، سازمان آن دانش را از دست می‌دهد. بر خلاف آن، دانش آشکار به سادگی مستند سازی ثبت و نگهداری شده و به اشتراک گذاشته می‌شود.

سازمان‌ها در حال تلاش برای یافتن روش‌هایی هستند که به آنها در تحصیل، سازماندهی، انتقال و به‌کارگیری موثر دانش در کل سازمان کمک کند. بسیاری از سازمان‌ها برای تولید، به‌کارگیری و ترویج دانش سرمایه گذاریهای کلانی انجام می‌دهند. بنابراین، مدیریت دانش فرایندی است که بدان وسیله سازمان‌ها به تولید و استفاده از دانش جمعی و سازمانی خود می‌پردازند. دانش یک منبع اصلی و پایدار رقابتی است. زمانی که مهارت‌های عمده یک سازمان با دانش پیوند یابد، مزیت رقابتی ایجاد خواهد شد به طوری که دیگر سازمانها برآحتی نتوانند با آن رقابت نمایند. مدیریت دانش توانایی مدیران را در تولید، انتقال و بهره‌برداری دانش در جهت منافع سازمانی افزایش می‌دهد. منظور از منافع سازمانی اثربخشی استراتژیهای سازمان، فرایندهای عملیاتی و مدیریت تغییر است. (Bailey and clarck , 2000)

مدیریت دانش کارآمد منجر به کاهش خطاها و دوباره کاریها، افزایش سرعت حل مسائل و تصمیم‌گیری‌ها، کاهش هزینه‌ها، تفویض اختیارات بیشتر به اعضا و روابط اثربخش تر و ارائه خدمات مطلوب تر می‌گردد.

مدیریت دانش، فنون، فن آوری، سیستم‌هایی را ایجاد می‌کند تا کارکنان آنچه را که می‌دانند، به مشارکت بگذارند و از دانش اندوخته شده در محیط کار استفاده بهتری به عمل آورند.

¹. explicit



(شکل شماره ۱): فرایند مشارکت در مدیریت دانش (Kautz, 2006)

سبک‌های KM

انواع سبک‌های اجرایی مدیریت دانش با توجه به میزان مطابقت فرایندهای KM با فرهنگ و توجه مدیران سازمان بر KM به صورت ذیل شناسایی شده‌اند:

۱. بهبود روش‌های یادگیری موجود در مقابل تغییر روشها؛
۲. کسب دانش به صورت گروهی در مقابل کار انفرادی کارکنان؛
۳. انتقال رسمی دانش در سازمان در مقابل سیستم غیر رسمی و متمرکز دانش؛
۴. کسب و سیستم دانش با توجه به کاربرد مجدد آن در سازمان در مقابل تکیه بر تعاملات خبرگان؛
۵. تمرکز بر دانش درون سازمانی در مقابل کسب دانش بدون توجه به مرزهای سازمانی؛
۶. تأکید بر جریان اطلاعات به طور رسمی در مقابل تأکید بر انتقال دانش از طریق شبکه‌های غیر رسمی سازمان دانش می‌تواند در اسناد، پایگاه داده و سایر منابع ساخت یافته سازمان همچنین در ذهن و رفتار کارکنان سازمان وجود داشته باشد. (H. Artail, 2006)

در مرحله خلق دانش، فعالیت‌ها، رویدادها و ابزار نظرهای مختلف به موازات انجام وظایف سازمانی توسط اعضا، مورد توجه قرار می‌گیرد. درگیری اعضا با فعالیت‌های سازمانی بیش از مدیریت است و این درگیری با انجام وظایف مختلف سازمانی، به طور ساختارنیافته ای منجر به ایجاد دانش می‌شود. در مرحله مذاکره، در مورد فعالیت‌ها و نظرات ابراز شده گوناگون، بحث بین اعضا صورت می‌گیرد و پافشاری بعضی اعضا بر دفاع از عقایدشان، منجر به ایجاد نظریات مخالف گردیده و دامنه مذاکره گسترش می‌یابد. عدم قطعیت و تعارض که از عدم توافق درباره اولویت‌ها ناشی می‌شود، در این مرحله به وجود می‌آید. در نهایت مرحله رسمی سازی وجود دارد که در صورت حصول توافق، نظریات و عقاید جدید توسعه می‌یابد و به صورت برنامه‌های سازمانی مطرح می‌شوند. برنامه‌های جدیدی که از سوی اعضا مطرح شده و مدیریت، تصمیم به حمایت از آنها می‌گیرد در مرحله رسمی سازی جزئی از وظایف رسمی و رایج سازمانی می‌گردند. در صورتی که برخی از نظرات ابراز شده به دلیل عدم حصول توافق، به مرحله رسمی سازی نمی‌رسند.

مدیریت دانش و گروه‌افزارها

دانش سرمایه اصلی شرکت‌ها است و به منظور کسب و سیستم دانش در بین کارکنان سازمان از سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری گروهی در سازمان‌ها استفاده می‌شود.

سیستم‌های پشتیبانی از تصمیمات با توجه به تجزیه و تحلیل‌هایی که در فرایند محاسباتی آنها به کار می‌رود از اجزای مختلفی تشکیل شده‌اند که عبارتند از:

- مدیریت داده‌ها^۱؛

مدیریت نگهداری و ذخیره اطلاعاتی که سازمان در نظر دارد تا از منابع زیر تامین شود:

اطلاعات درون سازمان، اطلاعات محیطی و اطلاعات شخصی

- مدیریت مدل‌ها^۲؛

مدل‌های پشتیبانی کننده از تصمیمات^۳ (DSS) را در بر می‌گیرد. مدل‌نمایشی است از بعضی رویدادها یا رخدادها. برای مثال، از مدل آماری آنالیز واریانس می‌توان استفاده کرد تا فهمید که آیا تبلیغ در تلویزیون، روزنامه و تابلو اعلانات، همگی تاثیر یکسانی بر فروش دارند؟

- مدیریت رابط کاربر^۴؛

این امکان را به شما می‌دهد که دانش خود را با منابع و قدرت پردازش کامپیوترها مدیریت نماید. از سیستم‌های تصمیم‌گیری گروهی در مراحل تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. بر اساس هدف مساله، معمولاً یکی از سه گزینه زیر روی می‌دهد:

- تبادل فکر و ارائه راه حل؛

روشی است که برای ارائه نظرات و راه‌حل‌های مساله رواج دارد. در این مرحله، اعضای گروه نظرات خود را اعلام کرده و گروه، فرصت‌ها و تهدیدات، ضعف‌ها و قوت‌هایی را که سازمان با آن مواجه است تشخیص می‌دهد.

- دسته بندی و آنالیز موضوعات؛

در این نوع تصمیم‌گیری، اعضای گروه نظرات موجود را دسته بندی نموده و آنهایی را که غیر قابل انجام

هستند، مشخص می‌نمایند.

- رتبه‌بندی و نتیجه‌گیری؛

اعضای گروه درباره نظرات مطرح شده بحث و گفتگو می‌نمایند و آنها را آنالیز می‌کنند. هر عضو به هر پیشنهاد، یک وزن یا نمره می‌دهد. پس از اولویت بندی آنها، گروه به رتبه‌بندی نهایی رای می‌دهد.

گروه‌افزارها نقش مهمی در تسهیل ارتباطات و تبادل اطلاعات بین گروه‌ها ایفا می‌نمایند. گروه‌افزارها به تیم‌ها و گروه‌های کاری کمک می‌کنند تا برای انجام وظایف گروه با یکدیگر همکاری نمایند. گروه‌افزارها دسته‌ای از نرم افزارهای کاربردی هستند که انواع ویژگی‌های نرم افزاری را برای تسهیل همکاری اعضا با یکدیگر ترکیب نمایند. گروه‌افزارها از طریق پست الکترونیکی، گروه‌های مباحثه، پایگاه‌های داده‌ها، کنفرانس‌های صوتی و تصویری همکاری تیم‌های مجازی را بدون در نظر گرفتن فاصله زمانی و مکانی تسهیل می‌نمایند. (کلرک، ۱۳۸۲)

این ابزارها جایگزین ارتباطات رو در رو هستند که افراد از طریق آنها به اشتراک افکار و تجربیات می‌پردازند. کاربرد گروه‌افزارها در سیستم مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا با دستیابی به دانش ضمنی و صریح در سازمان، نوآورتر باشند.

یکی از این گروه‌افزارها، DAPS^۵ است. یک سیستم رایانه محور که گروه‌های کاری را که به فعالیت خاصی اشتغال دارند و یا دارای هدف مشترکی هستند، حمایت کرده و ابزار کار گروهی را برای آنها فراهم می‌نماید. گروه‌افزارها امکان بررسی راه‌حل‌های مختلف و رسیدن به بهترین راه حل را فراهم می‌نماید. گروه‌افزارها در جهت بهبود فرایند و عملکرد گروه‌ها از طریق ارتباطات و همکاری بین اعضا گروه به کار گرفته می‌شود.

از DAPS در جهت توسعه و بهینه سازی عملکرد استفاده می‌شود و بدین ترتیب کسب، ذخیره و انتقال دانش صورت گرفته و دانش سازمان ارتقای می‌یابد. (شکل شماره ۲)

^۱. Data Management

^۲. Model Management

^۳. Decision Support System

^۴. User Interface Management

^۵. Data Analysis and Presentation System

هدف	ظرفیتهای گروه افزارها	چرخه عمر دانش	ابزارهای KMS
جمع آوری داده‌های آشکار و پنهان در مبادلات و ارتباطات	ارائه ابزارهای تحلیل داده‌ها (منحنی‌ها، هیستوگرام‌ها و ...)، تولید داده‌ها و تحلیل خروجی‌ها	خلق دانش	جستجو و بازیابی
ارائه گزارشها و نمودارهای به طور روتین و برنامه‌ریزی شده	ارائه نمودارها به کاربر که به طور برنامه‌ریزی شده و روزانه تولید می‌شوند.	انتقال دانش	انتقال مدیریت - دانش عمومی
ذخیره دانش	استفاده از نمادهای مشترک برای ذخیره سازی داده‌ها و بیان ویژگیهای آنها - ذخیره دستورالعمل‌ها برای محاسبه و انتقال داده‌های آماری	سازماندهی و رسمی سازی دانش	مدیریت محتوا
تسهیل همکاری کارکنان و افزایش آگاهی کارکنان و مدیران	ارائه ابزاری که به کاربران امکان می‌دهد تا ویژگی‌های کاربری را یافته، ترکیب نموده و در قالب نمودارها ارائه دهند.	انتقال دانش	انتقال دانش

(جدول شماره ۱): ارتباط ظرفیتهای اجرایی گروه افزارها با مراحل مدیریت دانش

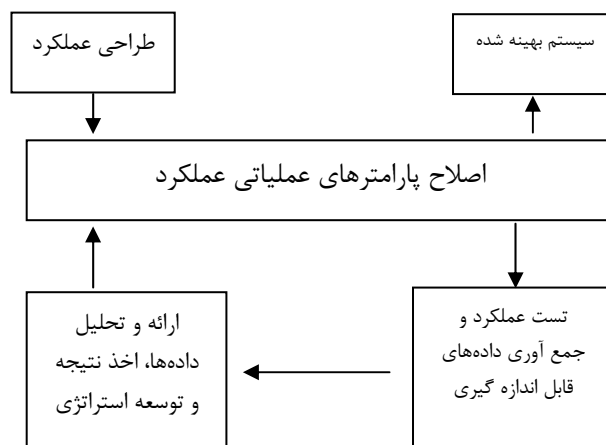
عوامل موفقیت

عوامل بسیاری در اجرای موفق KMS در سازمان مؤثر است. برخی از این عوامل عبارت‌اند از:

- کارکنان با انگیزه برای حمایت از انتقال دانش تغییر سیستم‌های ارزیابی عملکرد کارکنان با هدف تشویق به درگیری و همکاری بیشتر در سازمان و تشویق آنان مؤثر است.

- پذیرش عقاید جدید و اشتباهات کارکنان از سوی مدیران موجب پژوهش رویکردهای جدید به مسائل در بین کارکنان می‌شود، که در خلق دانش مؤثر است.

- افزایش تعامل گروه‌های کاری، تحقیقات نشان می‌دهد که کاربرد گروه افزارها در سازمان موجب افزایش تعامل و ارتقای آن در سازمان می‌باشد.



(شکل شماره ۲) - مدلی برای سیستم توسعه عملکرد (2003) (W.Orlikowski)

پایگاه‌های دانش

منابع داده‌های سیستم‌های اطلاعاتی سازمان عبارتند از پایگاه داده‌ها که داده‌های پردازش شده و سازمان یافته را نگهداری می‌کنند. داده‌های موجود در پایگاه داده سازمان شامل داده‌های مرتبط با بهره‌وری، زمان لازم برای تولید، اندازه بازار و ... می‌باشد.

پایگاه‌های دانش^۱، دانش سازمان را که اطلاعات تبدیل شده به قابلیت‌های لازم برای اقدام مؤثر است، در بر دارند. پایگاه‌های دانش، توسط سیستم‌های مدیریت دانش به کار گرفته می‌شوند تا دانش را به مشارکت گذاشته و یا درباره موضوعات خاص، توصیه‌های کارشناسانه‌ای ارائه دهند.

انبارسازی داده‌ها، به‌عنوان فرایندی که داده‌های گردآوری شده توسط چندین عملیات تجاری را استخراج و آنها را به روشی که برای تجارت معنادار است سازماندهی نموده و از لزوم آگاهی رسانی به تصمیم‌گیرندگان در سازمان حمایت می‌کند، تعریف شده است.

داده‌های موجود در پایگاه‌های سازمان مورد تحلیل قرار می‌گیرند تا زمینه‌های اجرای موفق گروه افزارهای نظیر DAPS در جهت خلق و به‌کارگیری دانش فراهم شوند. رابطه‌های بیان شده در (جدول شماره ۱) تلخیص شده است:

¹. Knowledge Base

کاربرد گروه افزارهای تخصصی در گردآوری، سازماندهی و انتقال دانش و تجربه یک مزیت منحصر بفرد برای سازمان‌ها ایجاد کرده و مبنایی برای رقابت سازمان‌ها می‌باشد.

منابع

- ۱- ابراین، جیمز، (۱۳۸۶)، «سیستم‌های اطلاعات مدیریت»، ترجمه امیر مانیان، مهدی فتاحی و بهاره واثق، تهران، نگاه دانش
- ۲- کلارک، استیو (۱۳۸۲)، «مدیریت استراتژیک سیستم‌های اطلاعاتی»، ترجمه سید محمد اعرابی و داود ایزدی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی

3-Kautz Karlheinz (2006), 'Establishing Knowledge Management ,The journal Of Knowledge Management,pp 12- 15

4-M.alvis and D.Leidneri (2002), Knowledge management systems , International journal of information Management , PP 30 – 33

5- H. Artail (2006) , Application of KM measures to the impact of a specialized groupware system , American university of Beirut

6- W.Drlikowskil(2003), organizational chang and groupware system , jobo wiley and sons , Ltd / NewYork

7- www.Sciencedirect.com

- فضای اعتماد و همکاری بین مدیران و کارکنان، مدیران و کارکنان، فرصت‌های مهمتری را فراهم می‌آورد تا از دانش خلق منتقا شده در سازمان به نفع احسن استفاده شود.

- افزایش توانایی‌ها و مهارت‌های تصمیم‌گیری کارکنان موجب می‌شود تا داده‌ها، گزارش‌ها و نمودارهای با کیفیت بالاتر تهیه شده و از تکنیک‌های تجزیه و تحلیل پیشرفته تر برای اخذ تصمیمات بهتر استفاده می‌شود.

- کاربرد تکنولوژی‌های منعطف و طراحی ابزارهای ساده تر و کاربردی‌تر همچون DAPS برای کاربران که بتوانند به راحتی تحلیل‌های لازم را انجام داده و نتیجه‌گیری کرده و تغییرات لازم را اعمال نمایند.

- تعامل گروه افزارها با سایر سیستم‌های سازمانی امکان می‌دهد تا بعد از انجام آزمون‌ها، تحلیل‌های بهتر و عمومی تر ارائه گردد.

نتیجه گیری

سهام گروه افزار در کاهش زمان عملیات و افزایش اثربخشی سازمانی برای یک گروه تخصصی، مزیتی منحصر به فرد محسوب می‌شود. ارتباط بین انواع سیستم‌های مدیریت دانش در هر مرحله از چرخه عمر آن با ظرفیت‌های اجرایی گروه افزارهای تخصصی نشان از بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌های گروهی دارد و همکاری کارکنان و انتقال دانش در گروه‌های کاری را تسهیل می‌نماید.

سیستم مدیریت دانش مبتنی بر همکاری کارکنان در گروه‌ها، بهبود قابل توجهی در کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی بوجود آورده، دانش تخصصی سازمان را ارتقا بخشیده و آن را در اختیار کارکنان سازمان قرار می‌دهد.