



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

گروه مدیریت

گرایش صنعتی

طراحی مدل سیستم مدیریت دانش در مدیریت بحران های مربوط به حوادث غیرمترقبه

از:

سیده صنم بهمن

استاد راهنما:

دکتر محمود مرادی

استاد مشاور:

دکتر اسدالله شاه بهرامی

مهر ماه ۱۳۹۱

اگر قدری باشد

تقدیم می کنم به

پدر و مادر عزیزتر از جانم که وجودشان مظهر مهر و عطوفت،

صداقت و از خود گذشتگی است.

و همسر مهربان و صبورم، همراه و شریک خوب زندگی ام که

همواره جرعه نوش دریای مهر و محبتش بوده ام.

و تقدیم به همه آنها که دوستشان دارم.

سپاسگزاری

از استاد گرانقدر جناب آقای دکتر مرادی که در تمام مراحل تدوین این پروژه از راهنمایی های ارزنده شان برخوردار بوده ام، و استاد ارجمند جناب آقای دکتر شاه بهرامی که مشاوره این پژوهش را بر عهده داشتند و با ارائه نقطه نظرات موثرشان موجبات غنی تر شدن این پایان نامه را فراهم آوردند، کمال سپاس را دارم.

همینطور لازم می دانم مراتب سپاس و تشکر صمیمانه خود را از کارکنان و مدیران واحد مدیریت بحران استانداری گیلان، به خصوص جناب آقای مهندس توکلی، به جهت همراهی و مساعدت و رهنمودهای ارزنده شان اعلام دارم.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

ک چکیده فارسی

ل چکیده انگلیسی

فصل اول: معرفی پژوهش

۱-۱- مقدمه ۲

۱-۲- بیان مسئله ۳

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق ۴

۱-۴- اهداف اجراء تحقیق ۵

۱-۵- سوالاتی که در این پایان نامه مورد بررسی قرار می گیرد ۵

۱-۶- قلمرو تحقیق ۶

۱-۶-۱- قلمرو مکانی ۶

۱-۶-۲- قلمرو زمانی ۶

۱-۶-۳- قلمرو موضوعی ۷

فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲- بخش اول: سیستم مدیریت دانش ۹

۱-۲-۱- مقدمه ۹

۱-۲-۲- داده، اطلاعات، دانش ۱۰

۱-۲-۳- مفهوم دانش ۱۲

- ۱۳-۱-۲-۴- دسته بندی دانش.....
- ۱۴-۱-۲-۵- روشهای جمع آوری دانش.....
- ۱۶-۱-۲-۶- مدیریت دانش.....
- ۱۹-۱-۲-۷- تئوری ها و مدل‌های مطرح در مدیریت دانش.....
- ۲۳-۱-۲-۸- مکاتب مدیریت دانش ایرل.....
- ۲۴-۱-۲-۹- اهمیت چارچوب مدیریت دانش.....
- ۲۷-۱-۲-۱۰- تعامل فناوری اطلاعات و ارتباطات با مدیریت دانش.....
- ۳۰-۱-۲-۱۱- سیستم های مدیریت دانش.....
- ۳۴-۱-۲-۱۲- معماری مدل سیستم مدیریت دانش.....
- ۳۵-۱-۲-۱۳- چشم اندازی تکنیکی به یک سیستم مدیریت دانش.....
- ۳۶-۱-۲-۱۴- حافظه سازمانی.....
- ۴۱-۱-۲-۱۵- دستاوردهای سیستم مدیریت دانش برای سازمان ها.....
- ۴۲-۲-۲- بخش دوم: سیستم مدیریت بحران.....
- ۴۲-۱-۲-۲- مقدمه.....
- ۴۳-۲-۲-۲- مدیریت بحران.....
- ۴۵-۳-۲-۲- ابزارهای مدیریت بحران.....
- ۴۷-۴-۲-۲- هدف مدیریت بحران.....
- ۴۷-۵-۲-۲- مدیریت بحران در ایران.....
- ۴۸-۶-۲-۲- دیدگاه سنتی مدیریت بحران.....

۴۸..... ۷-۲-۲- سازمان های مسئول در مدیریت بحران

۴۹..... ۸-۲-۲- مدیریت بحران در حوادث غیر مترقبه و بلایای طبیعی

۵۱..... ۹-۲-۲- مدل مدیریت بحران اسمیت

۵۲..... ۱۰-۲-۲- مدلی بهبود یافته از سیستم مدیریت بحران

۵۴..... ۱۱-۲-۲- چالش های مدیریتی استفاده از فناوری اطلاعات در مدیریت بحران

۵۶..... ۳-۲- مدل تلفیقی - مفهومی پیشنهادی

۵۷..... ۴-۲- جمع بندی

فصل سوم: ابزارها و روش پژوهش

۵۹..... ۱-۳- مقدمه

۶۰..... ۲-۳- انواع متدهای مهندسی دانش

۶۱..... ۳-۳- فنون مدل سازی دانش

۶۴..... ۴-۳- نمودارهای UML استفاده شده

۶۴..... ۱-۴-۳- دیاگرام های فعالیت

۶۸..... ۲-۴-۳- دیاگرام های حالت

۷۰..... ۳-۴-۳- دیاگرام های مورد کاربرد (مورد استفاده)

۷۲..... ۴-۴-۳- دیاگرام های کلاس

۷۵..... ۵-۳- فرایند انجام پژوهش

فصل چهارم: ارائه و پیاده سازی پژوهش

۷۷..... ۱-۴- مقدمه

۷۸	۲-۴- قابلیت های سیستم مدیریت دانش در مدیریت بحران.....
۷۸	۳-۴- نقش های تعریف شده در سیستم.....
۷۹	۴-۴- امکانات سیستم.....
۸۴	۴-۴- مؤلفه های سیستم.....
۸۶	۵-۴- نمودارهای شیء گرا.....
۸۶	۱-۵-۴- دیاگرام های مورد کاربرد.....
۹۱	۲-۵-۴- دیاگرام های فعالیت.....
۹۵	۳-۵-۴- دیاگرام های حالت.....
۹۹	۴-۵-۴- دیاگرام کلاس.....

فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

۱۰۲	۱-۵- مقدمه.....
۱۰۲	۲-۵- خلاصه یافته های پژوهش.....
۱۰۶	۳-۵- پیشنهادات کاربردی.....
۱۰۶	۴-۵- پیشنهاداتی جهت تحقیقات آتی.....
۱۰۷	۵-۵- محدودیت های پژوهش.....
۱۰۸	منابع فارسی.....
۱۱۱	منابع انگلیسی.....

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۰	جدول ۱-۲ تفاوت دانش و اطلاعات
۲۲	جدول ۲-۲ مدل های چرخه مدیریت دانش
۲۴	جدول ۲-۳ گروه های مدیریت دانش ایرل
۲۶	جدول ۲-۴ چهارچوب های مدیریت دانش
۳۰	جدول ۲-۵ کاربرد فن آوری در مدیریت دانش
۳۳	جدول ۲-۶ جمع بندی ابزارهای سیستم مدیریت دانش
۳۴	جدول ۲-۷ مدل زیر ساختی شبکه سیستم مدیریت دانش
۶۰	جدول ۳-۱ خلاصه متدهای مهندسی دانش
۶۳	جدول ۳-۲ فنون مدل سازی دانش

فهرست اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲ رابطه داده، اطلاعات، دانش	۱۱
شکل ۲-۲ مدل پویای مدیریت دانش	۱۸
شکل ۳-۲ فرایندهای اصلی مدیریت دانش	۱۸
شکل ۴-۲ فعالیتهای مدیریت دانش و فرایند خلق دانش نوناکا	۲۱
شکل ۵-۲ نمایی فنی از یک سیستم مدیریت دانش	۳۵
شکل ۶-۲ حافظه سازمانی به عنوان هسته اصلی سیستم مدیریت دانش	۳۸
شکل ۷-۲ مراحل مختلف قبل و بعد از حادثه	۴۸
شکل ۸-۲ مدل مدیریت بحران اسمیت	۵۱
شکل ۹-۲ سیستم سلسله مراتبی مدیریت ضرورت	۵۳
شکل ۱۰-۲ اجزاء اصلی مدیریت دانش	۵۶
شکل ۱۱-۲ مدل تلفیقی - مفهومی پیشنهادی	۵۶
شکل ۱-۳ نمودار فعالیت در حالت کلی	۶۵
شکل ۲-۳ نمودار فعالیت در حالت تصمیم گیری و یا شرطی	۶۶
شکل ۳-۳ نمودار فعالیت در حالت متقارن و همزمان	۶۷
شکل ۴-۳ نمودار فعالیت در حالت خط شناور	۶۷
شکل ۵-۳ نمودار فعالیت در حالت نمایش جریان اشیاء	۶۸
شکل ۶-۳ نشانه گذاری برای یک وضعیت در نمودار حالت	۶۹
شکل ۷-۳ نمودار حالت مربوط به پرواز هواپیما	۷۰
شکل ۸-۳ نمونه ای از نمودار مورد استفاده برای یک کتابخانه	۷۲
شکل ۹-۳ نمای کلی از یک کلاس در نمودار کلاس	۷۳

- شکل ۴-۱ نمودار سلسله مراتبی از درخت دانش در سیستم مدیریت دانش - بحران..... ۸۳
- شکل ۴-۲ زیر ساخت ارتباطی موجود در کشور..... ۸۴
- شکل ۴-۳ دیاگرام مورد کاربرد مربوط به دانشکار..... ۸۸
- شکل ۴-۴ دیاگرام مورد کاربرد مدیر دانش دپارتمان..... ۸۹
- شکل ۴-۵ دیاگرام مورد کاربرد مربوط به خبره حوزه دانش..... ۹۰
- شکل ۴-۶ دیاگرام فعالیت ثبت دانش از طریق یک کاربر یا دانشکار را در سیستم مدیریت دانش..... ۹۲
- شکل ۴-۷ دیاگرام فعالیت جستجوی دانش در سیستم مدیریت دانش، توسط یک کاربر..... ۹۳
- شکل ۴-۸ دیاگرام فعالیت فرایند ثبت یک پرسش دانش توسط کاربر در سیستم مدیریت دانش..... ۹۴
- شکل ۴-۹ دیاگرام حالت مربوط به فرایند جستجوی دانش در پایگاه دانش..... ۹۶
- شکل ۴-۱۰ دیاگرام حالت مربوط به فرایند ثبت دانش توسط کاربر..... ۹۷
- شکل ۴-۱۱ دیاگرام حالت مربوط به فرایند ثبت پرسش دانش در سیستم مدیریت دانش..... ۹۸
- شکل ۴-۱۲ دیاگرام کلاس سیستم مدیریت دانش - بحران..... ۱۰۰
- شکل ۵-۱ نمایی از صفحه جستجوی دانش در سیستم مدیریت دانش - بحران..... ۱۰۳
- شکل ۵-۲ نمایی از صفحه ثبت پرسش در سیستم مدیریت دانش - بحران..... ۱۰۴
- شکل ۵-۳ نمایی از صفحه اصلی سیستم مدیریت دانش - بحران و نمایش درخت دانش..... ۱۰۵

چکیده

طراحی مدل سیستم مدیریت دانش در مدیریت بحران های مربوط به حوادث غیرمترقبه

سیده صنم بهمن

هنگام مواجهه با بحران، سازمان ها هزینه و وقت زیادی صرف کرده و افراد بسیاری، تجارب گوناگونی به دست می آورند، بنابراین یک سیستم مدیریت دانش با داشتن قابلیت هایی از قبیل خلق، ذخیره و بازیابی دانش و انتقال و به اشتراک گذاری آن در مدیریت بحران ها می تواند نقش مؤثری بالاخص در کاهش هزینه و زمان داشته باشد. هدف پژوهش حاضر طراحی مدل سیستم مدیریت دانش در مدیریت بحران های مربوط به حوادث غیرمترقبه است. از این رو ابتدا نیازسنجی های سیستم از طریق گفتگو و مشورت با افراد خبره در واحد مدیریت بحران استانداری گیلان انجام شد و سپس بایسته های سیستم مدیریت دانش و سیستم مدیریت بحران، شناسایی و مورد مطالعه قرار گرفت. جهت طراحی سیستم پیشنهادی نیز از بین متدولوژی های موجود، متدولوژی CommonKADS انتخاب گردید و از زبان UML به عنوان ابزار مدل سازی استفاده شد. در انتها برای روشن تر شدن نحوه کار سیستم پیشنهادی و امکانات آن، با استفاده از دیاگرام های طراحی شده، نسخه ی نمایشی سیستم مدیریت دانش - بحران پیشنهادی پیاده سازی شد و در سه بحران شایع در استان گیلان (سیل، بارش برف، آتش سوزی جنگل)، مورد آزمایش قرار گرفت.

کلید واژه ها:

مدیریت دانش، سیستم مدیریت دانش، مدیریت بحران، سیستم مدیریت بحران، حوادث غیرمترقبه، مدلسازی سیستم، بلاپای

طبیعی، حافظه سازمانی، CommonKADS

Abstract

Designing a model for knowledge management system in crises management related to supervene events

Seyedeh Sanam Bahman

Organisations spend a lot of time and money, when they meet crises, and many people get several experiences, so a knowledge management system by having abilities such as creation, storing, retrieving, transferring and sharing knowledge, can play an important and effective role in crises management, especially in reducing the cost and time. The goal of this thesis is designing a model for knowledge management system in crises management related to unexpected events. Therefore at first prepared assessment of system was done by interviewing and consulting with experts people in crises management unit at Guilan governor, and then necessities of a KMS and a CMS were identified and studied. For designing of proposed system CommonKADS methodology was selected, and UML language was used as a modeling tool. In the end for more clarification of the proposed system and its possibilities, they used designed diagrams and an implementation a demo of the KM_CM system, and then the suggested crises were experimented in the three famous crises (Forest fires, Snow, Flood) in Guilan state.

Keywords:

Knowledge management, Knowledge management system, Crises management, Crises management system, KMS, CMS, Unexpected events, System modeling, Disaster, Organization memory, CommonKADS

فصل اول: معرفی پژوهش

دانش نخستین منبع راهبردی برای شرکت ها در قرن ۲۱ است. پژوهشگران و متخصصان تلاش می کنند دریابند، چگونه منابع دانش به صورت مؤثری گردآوری و مدیریت شود تا بتوان به عنوان مزیتی رقابتی از آن استفاده کرد. بنابراین قبل از اقدام به مبادرت بر اجرای طرح های مدیریت دانش، سازمان ها نیازمند ارزیابی زیر سیستم های سازمانی و منابع موجود خود هستند تا مهمترین و بهترین راهبرد مدیریت دانش را برای خود شناسایی کنند (عباسی، زهره، ۱۳۸۶).

فناوری های جدید به سازمانها این امکان را می دهند تا سیستم های مدیریت دانش را به منظور ذخیره و اشاعه اطلاعات ساختار نیافته مورد استفاده قرار دهند (عباسی، زهره، ۱۳۸۶). امروز علاقه مندی فزاینده ای به حوزه مدیریت دانش در سازمانها و محافل علمی وجود دارد. به دلیل نوظهور بودن این مسئله، کمبود دسته بندی استاندارد و مشخص در رابطه با مدل های پیاده سازی مدیریت دانش در منابع پژوهشی و سازمانی احساس می شود. طبیعی است که پیاده سازی مدیریت دانش در هر سازمانی همچون پیاده سازی هر روش دیگری، بایستی در یک فرایند گام به گام و تدریجی صورت گیرد، چرا که تغییر ناگهانی نه تنها دردی را درمان نمی کند، بلکه می تواند باعث از دست رفتن سرمایه های موجود نیز شود. روش های گوناگونی برای پیاده سازی مدیریت دانش خلق شده است که تفاوت در آن ها ناشی از اختلاف نظرهای جزئی که در مورد مدیریت دانش و نیز گوناگونی سازمان ها و نیازهایشان وجود دارد می باشد. نکات مهمی که در پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های ایرانی باید لحاظ شود. در نظر گرفتن رفتار کمی سازمانهای ایرانی، انعطاف پذیر بودن محتوای برنامه در سازمانهای متفاوت، وجود صنف عمومی در کارهای گروهی و تبادل اطلاعات و دانش، بهره گیری از متدهای پیاده سازی شده و تجارب آنها، و نهایتاً تدریجی بودن فرآیند پیاده سازی است. به طور کلی جهت پیاده سازی طرح های مدیریت دانش، لازم است تا مشترکات میان طرح ها شناخته شوند. چرا که بکارگیری ترکیبی از طرح های مختلف بیش از تمرکز بر طرحی خاص و نیز اقتضایی عمل کردن با توجه به شرایط احتمال اثربخشی بیشتری دارد (افرازه، عباس، ۱۳۸۴).

۱-۲- بیان مسئله

سیستمهای مدیریت دانش سیستمهای اطلاعاتی مبتنی بر فناوری اطلاعات هستند و به منظور پشتیبانی و ارتقای فرآیندهای سازمانی ساخت، ذخیره، بازیابی، انتقال و بکارگیری دانش، ایجاد می شوند. همچنین سیستم های مدیریت دانش فناوری هایی هستند که مدیریت دانش و به طور خاص ایجاد، مستندسازی و انتقال دانش را در سازمانها پشتیبانی می کنند(عباسی، زهره، ۱۳۸۶).

در یک جمله کلی می توان گفت که مهم ترین مزیتی که رویکرد مدیریت دانش برای سازمان ها ایجاد می کند اتخاذ سریع تر تصمیمات و البته صحت بالای تصمیمات اخذ شده است و این موضوع یکی از موضوعات حیاتی و کلیدی در مدیریت بحران ها و به ویژه حوادث غیر مترقبه است.

در بررسی های انجام شده و همچنین گفتگو و مصاحبه با واحد مدیریت بحران استانداری گیلان، مشاهده شد که در حال حاضر در زمینه مدیریت بحران، سیستم یکپارچه ای که مبتنی بر فناوری اطلاعات باشد موجود نیست و کلیه امور مدیریتی و هماهنگی ها به صورت دستی و مکاتبه ای و عمدتاً در زمان بروز حادثه صورت می گیرد. با توجه به این مسئله در صورت رفتن هر یک از مدیران و دیگر کارکنان این واحد و یا واحدهای درگیر، کلیه و یا بیشتر تجربیات و دانش های کسب شده در طی دوران خدمت وی نیز، از سازمان خارج می شود و واضح است که سازمان پی در پی متحمل هزینه های یادگیری مجدد و کسب تجارب کارکنان می گردد. حال آنکه در صورت نگهداری دانش این افراد و در اختیار قرار دادن این دانش در مواقع نیاز خود به خود در طی چند مدت شاهد تکامل و بهتر شدن تصمیمات خواهیم شد. به عبارت دیگر با بهره گیری از سیستم مدیریت دانش در مقوله بحران، می توان دانش افراد را استخراج نمود و در سازمان نگهداری کرد و در زمان مناسب در افراد مناسب قرار داد. مسئله مهم دیگری که حاضر اهمیت می باشد رسیدگی به بحران در مرحله قبل و بعد از وقوع آن است که متأسفانه در حال حاضر به این ۲ مرحله توجه کمتری می شود و البته یکی از علل آن نبود اطلاعات کافی و مناسب در این زمینه است. سیستم مدیریت دانش - بحران پیشنهادی با طبقه بندی دانش ها در ۳ فاز قبل از بحران، حین بحران، پس از بحران، و بر اساس هر نوع بحران (به طور مثال سیل، زلزله، برف و...)، ثبت و بازیابی دانش مورد نظر را با استفاده از انتخاب مشخصه های هر دانش برای کاربران فراهم می آورد. همچنین با توجه به امکان امتیازدهی کاربران به کیفیت و کاربردی بودن هر دانش، همواره ارزیابی دانش ها به صورت خودکار انجام می شود و قابل دسترس خواهد بود.

بنابراین ادعا می شود که با بکارگیری رویکرد مدیریت دانش و تدوین برنامه ها و به ویژه توسعه نرم افزارهای کاربردی استخراج دانش و تجربیات گذشته در زمینه حوادث غیر مترقبه می توان انتظار داشت که:

۱. بهترین تصمیمات اخذ شده در گذشته بلافاصله در اختیار مسئولین در یک حادثه جدید قرار گیرد.
۲. نقاط ضعف و اشتباهات گذشته به سرعت در دسترس تصمیم گیرندگان قرار گرفته و از تکرار آنها جلوگیری شود. از اشتباهات پرهزینه جلوگیری شود.
۳. افراد خبره و با تجربه در زمینه حوادث مشابه را بلافاصله شناسایی و از تجربیات آنها استفاده کرد و با مکانیزم های فن آورانه تجربیات آنها را مستند سازی کرد.
۴. در نهایت کاهش هزینه کلی و افزایش بهره وری نیروی انسانی و مالی برای سازمان های درگیر.

۱-۳- ضرورت انجام تحقیق

امروزه عدم تسهیم و استفادهی مجدد از دانش تولید شده با سرمایهی سازمان، هدر دادن هزینه ها و نشان دهندهی عدم بهره وری است. از سوی دیگر، از آنجا که دانش ناملموس در ذهن افراد پنهان است، با خروج این افراد از سازمان (به هر دلیلی) عملاً این دانش نیز از سازمان خارج می شود. سیستم های مدیریت دانش، در چنین فضایی و با هدف تأثیرگذاری بر شناسایی، خلق، ذخیره سازی، بازیابی، انتقال و بکارگیری دانش مورد نیاز در سازمان بوجود آمدند.

اهمیت مدیریت دانش در سیاستگذاری و خدمات رسانی به مردم به حدی است که در برخی از بخش های دولتی مدیریت دانش در دستور کار دولت قرار گرفته است.

مدیریت دانش در سازمانها بعنوان فرآیندی مطرح میباشند که طی آن یک سازمان به تولید ثروت از دانش یا سرمایه فکری خود می پردازد و با طراحی الگوهای مناسب از اتلاف سرمایه های ملی جلوگیری بعمل می آورد (Nonaka, Takeuchi, 1995).

به طور کلی مدیریت دانش کارآمد، منجر به کاهش خطاها و دوباره کاری ها می شود، سرعت حل مسائل و تصمیم گیریها را افزایش میدهد، کاهش هزینه ها را در پی دارد، تفویض اختیارات بیشتر به اعضاء موجب روابط اثربخش تر و خدمات مطلوب

تر به مشتریان خواهد شد و نگرانی های مدیران منابع انسانی را در مورد بازنشستگی افراد و کمبود نیروهای متخصص را نیز جبران میکند و همچنین از میزان تخلفات و فساد اداری می کاهد (اژدری، علیرضا، ۱۳۸۹).

از دیگر دلایل انتخاب موضوع می توان به تناسب آن با علایق فردی و فقدان تحقیقات انجام شده پیرامون این موضوع در کشور ایران اشاره نمود.

۱-۴- هدف اجراء تحقیق

همانگونه که از عنوان پژوهش برداشت می شود، هدف از این تحقیق، تلاش برای طراحی مدلی است از بکارگیری رویکرد و سیستم مدیریت دانش در بهینه سازی مدیریت بحران در مواجهه با بلایای طبیعی و حوادث غیرمترقبه. که در صورت لزوم امکان پیاده سازی سیستم فوق و ارائه نرم افزاری جهت اجرایی شدن این مدل نیز موجود می باشد.

۱-۵- سوالاتی که در این پایان نامه مورد بررسی قرار می گیرد

سوال اصلی ؛ چگونه می توان سیستم مدیریت دانشی طراحی نمود که به مدیریت اثربخش در بلایا و حوادث طبیعی منجر شود؟

سوالات فرعی؛

۱- چگونه می توانیم اطلاعات و دانش مرتبط با مدیریت بلایای طبیعی را در بهترین زمان و به بهترین فرد و در بهترین مکان انتقال داد؟

از تعریف مدیریت دانش که پیش تر ذکر شد این سوال پیش می آید که چگونه میتوان دانش مناسب را به تناسب عوامل دخیل دیگر ارائه نمود.

۲- چگونه می توان از تجربیات بدست آمده از بحران های قبل استفاده نمود؟

به عبارتی نقاط قوت و ضعف تصمیمات و عملیات گذشته شناسایی شود و سعی در تقویت نقاط قوت و رفع نقطه ضعفها صورت گیرد تا در بحران جاری و حتی در بحران های آینده بتوان به راحتی به آنها دسترسی داشت و آنها را بکار گرفت.

۳- چگونه می توان مطمئن بود که تصمیمات اشتباه در بحران قبلی مجدداً تکرار نمی شود؟

با شناسایی تصمیمات گرفته شده در بحران قبلی و بررسی و ارزیابی نتایج و جوانب آنها، باید ترتیبی اتخاذ گردد تا مطمئن بود که در شرایط مشابه در بحران های آینده، تصمیمات غلط و اشتباه مجدداً تکرار نشوند.

۴- چگونه می توان اطلاعات و تجربیات فعلی را برای بحرانهای آینده بهینه نمود؟

با ارائه روشها و رویکردهای سیستماتیک مناسب در یک سیستم مدیریت دانش، دانش بدست آمده از اطلاعات و تجربیات بحران کنونی، نگهداری و ذخیره می شود و با سعی در بهینه نمودن، برای بازیابی و استفاده در بحران های آتی آماده می شوند.

۱-۶- قلمرو تحقیق

۱-۶-۱- قلمرو مکانی

با توجه به اینکه نتیجه این پژوهش ارائه طراحی سیستم مدیریت دانشی است که برای کاربرد خاص مدیریت بحران در حوادث غیرمترقبه کاربرد دارد و اینکه در مواقع بحرانی تقریباً کلیه ارگان های دولتی به نحوی درگیر خواهند بود، قلمرو استفاده از این سیستم کلیه این ارگان ها می باشد، و کلیه این ارگان ها تحت نظارت و هماهنگی استانداری استان می باشد. همچنین ادعا می شود که این سیستم در مورد کلیه حوزه های مربوط به حوادث غیرمترقبه، از جمله سیل، زلزله، آتش سوزی جنگل، بارش برف کاربرد دارد.

۱-۶-۲- قلمرو زمانی

دوره زمانی تحقیق حاضر سال های ۹۰-۱۳۹۱ می باشد.

۱-۶-۳- قلمرو موضوعی

به کارگیری سیستم مدیریت دانش در سازمانها و تلفیق آن با سیستم مدیریت بحران، قلمرو موضوع تحقیق را تشکیل می دهد.