

(چالش‌ها، فرصت‌ها، راهکارها)

مهلت دریافت آثار و ایده‌های نوآورانه:

۱۴ بهمن ۱۴۰۴ و زمان برگزاری: بهار ۱۴۰۵

## تعالی هوشمند در سازمان‌های نسل پنجم و نقش آن در رشد اقتصاد ملی مبتنی بر الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت

### حیب کراری

دکترای مدیریت تولید و عملیات از دانشگاه تهران و ارزیاب ارشد جایزه ملی کیفیت ایران و جوایز تعالی سازمانی

#### چکیده

تحول دیجیتال و گسترش شگفت‌انگیز کاربردهای هوش مصنوعی و اقتصاد داده‌محور، ساختار مدیریت سازمان‌ها و حتی بنیان‌های رشد اقتصادی کشورها را به‌طور بنیادین دگرگون ساخته است. در چنین شرایطی، مدل‌های سنتی مدیریت و تعالی سازمانی که صرفاً بر شاخص‌های عملکردی گذشته‌نگر تمرکز داشته‌اند، دیگر پاسخگوی پیچیدگی‌های محیطی، رقابت پلتفرمی و تصمیم‌گیری در شرایط ابهام‌آمیز عدم قطعیت نیستند. مدل تعالی هوشمند با رویکردی آینده‌نگر و مبتنی بر تحلیل پیشرفته داده‌ها، چارچوبی نوین و بدیع برای بازتعریف مفهوم تعالی در عصر هوشمندی ارائه می‌کند. این مقاله با رویکرد تحلیلی-مفهومی و با در نظر گرفتن تجربیات سه دهه اخیر در مدیریت سازمانها، ضمن بررسی سیر تکامل مفاهیم تعالی سازمانی، مفهوم «تعالی هوشمند» را در بستر سازمان‌های نسل پنجم هوشمند تبیین می‌نماید. هم‌افزایی میان مدل‌های تعالی، قابلیت‌های هوش مصنوعی و بلوغ تحلیل داده‌ها می‌تواند به افزایش بهره‌وری کل عوامل و رشد پایدار اقتصاد ملی در چارچوب الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت منجر شود. در این مقاله، نقش انسان به عنوان محور اصلی فرآیندهای هوشمند، در کنار فناوری‌های نوین، طراحی و تحلیل شده و فرصت‌های پژوهش‌های آتی در این خصوص معرفی گردیده است.

#### مقدمه

سازمان‌های معاصر در محیطی طوفانی و پرنوسان فعالیت می‌کنند که با پیچیدگی‌های فناورانه، فشارهای رقابتی جهانی و تغییرات سریع انتظارات ذی‌نفعان مشخص می‌شود؛ محیطی که در ادبیات مدیریت از آن به‌عنوان دنیای BANI (شکننده، مضطرب، غیرخطی و غیرقابل‌فهم) یاد می‌شود. در چنین بستری، مزیت رقابتی پایدار دیگر تنها از طریق منابع فیزیکی یا سرمایه‌های مالی قابل‌دستیابی نیست، بلکه به شدت وابسته به یادگیری سازمانی، تصمیم‌سازی مبتنی بر شواهد و استفاده نظام‌مند از هوش مصنوعی در لایه‌های استراتژیک و عملیاتی سازمانها است. پژوهش‌های معتبر منتشرشده در حوزه مدیریت نشان می‌دهد که ساختارهای تصمیم‌گیری در عصر هوش مصنوعی نیازمند بازطراحی بنیادین هستند و ترکیب قضاوت اخلاقی و استراتژیک انسان با الگوریتم‌های یادگیری ماشین می‌تواند کیفیت و سرعت تصمیمات راهبردی را به طرز چشمگیری ارتقا دهد (Shrestha et al., 2019). از سوی دیگر، مرور نظری مدل تعالی EFQM و تغییرات آن در سالهای اخیر، نشان می‌دهد این چارچوب از تمرکز صرف بر کیفیت عملیاتی به سمت ارزش‌آفرینی پایدار و آینده‌نگری حرکت کرده و مفهوم تعالی را با مفاهیم روزآمد تکنولوژیک پیوند زده است. بنابراین، با هدف استفاده بهینه از توانمندیهای موجود در راستای پیشرفت همه جانبه جامعه در شرایط محیط پرقابتهای جهانی، ضرورت دارد مفهوم تعالی سازمانی در چارچوب انقلاب صنعتی پنجم و سازمان‌های نسل پنجم که در آن انسان و ماشین هم‌زیستی هوشمندانه‌ای دارند، بازتعریف شود و با الگوهای بومی پیشرفت که بر کرامت انسانی و عدالت اقتصادی تأکید دارند، همسو گردد.

#### نتایج و بحث

سازمان‌های نسل پنجم هوشمند (SmartOrg 5.0) سازمان‌هایی هستند که از سطح دیجیتال‌سازی عبور کرده و به مرحله هوشمندسازی رسیده‌اند؛ مرحله‌ای که در آن فناوری نه ابزاری جانبی، بلکه بخشی از DNA سازمان محسوب می‌شود. در این سازمان‌ها، تصمیم‌سازی مشترک انسان-ماشین (Human-AI Collaboration)، تحلیلهای پیش‌بینانه و سیستم‌های توصیه‌گر به‌صورت نظام‌مند در تمامی فرآیندهای مدیریتی ادغام شده و مرز میان عملیات و استراتژی را از بین برده‌اند. بر اساس پژوهش‌های پیشرو در حوزه کاربرد AI در کسب‌وکار، سازمان‌هایی که هوش مصنوعی را در هسته مدل عملیاتی خود وارد کرده‌اند، نه تنها عملکرد نوآورانه و رقابت‌پذیری بالاتری تجربه می‌کنند، بلکه قادرند ارزش‌های ناملموس را نیز مدیریت نمایند. بنابراین، تعالی هوشمند را می‌توان به‌عنوان مرحله تکامل‌یافته تعالی سازمانی تعریف کرد که در آن هوش مصنوعی، تحلیل داده و یادگیری تطبیقی در خدمت خلق ارزش پایدار برای تمامی ذی‌نفعان قرار می‌گیرند. تفاوت اصلی این نسل از سازمان‌ها با نسل‌های پیشین، حرکت از «خودکارسازی فرآیندها» به سمت «خودکارسازی هوشمندانه تصمیمات» است که در آن قضاوت انسانی در یک حلقه بازخوردی دائمی با الگوریتم‌ها تقویت می‌شود.

پیوند میان تعالی سازمانی در سطح خرد و رشد اقتصاد ملی در سطح کلان، از طریق مکانیسم‌های بهره‌وری، نوآوری و شفافیت نهادی برقرار می‌شود. سازمان‌هایی که در سطح تعالی هوشمند فعالیت می‌کنند، هزینه‌های عملیاتی خود را به شدت کاهش می‌دهند، نرخ نوآوری و عرضه محصولات جدید در آن‌ها بالاتر است و قابلیت پاسخ‌گویی سریع‌تری به تغییرات بازار دارند که در مجموع به افزایش بهره‌وری کل عوامل منجر می‌شود. مطالعات منتشرشده نشان می‌دهد سرمایه‌گذاری هدفمند و استراتژیک در هوش مصنوعی می‌تواند به مزیت رقابتی پایدار و رشد سودآوری منجر شود که در نهایت به رشد اقتصادی کشوری کمک می‌کند. در چارچوب الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت، این دستاوردها نمی‌توانند صرفاً مادی باشند، بلکه باید با مفاهیمی نظیر عدالت اقتصادی (توزیع عادلانه منابع دیجیتال)، کارآمدی نهادی (حکمرانی داده) و ارتقای سرمایه اجتماعی هم‌راستا شوند. الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت بر «کرامت انسانی» تأکید دارد؛ بنابراین تعالی هوشمند در این مدل به معنای حذف انسان نیست، بلکه به معنای توانمندسازی انسان برای تصمیم‌گیری‌های اخلاقی‌تر و خردمندانه‌تر با تکیه بر دانش فناورانه است. بدین ترتیب، تعالی هوشمند می‌تواند به‌عنوان موتور اجرایی تحقق اهداف اقتصادی و معنوی این الگو عمل کند.

در بستر اقتصادهای در حال توسعه‌ای مانند ایران، جوایز ملی کیفیت و تعالی سازمانی، فراتر از یک تقدیر نمادین، می‌توانند به ابزاری راهبردی برای ترویج فرهنگ تعالی هوشمند، تسریع بهبود فرآیندها و ارتقای بهره‌وری ملی تبدیل شوند. این جوایز با شناسایی و معرفی سازمان‌های سرآمد، الگوسازی نموده و رقابت سازنده را در راستای اهداف کلان اقتصادی تقویت می‌نمایند.

#### پیشنهادها

تحقق «تعالی هوشمند» در مسیر توسعه و پیشرفت اقتصادی، مستلزم سه رکن اساسی است:

۱. به‌کارگیری چارچوبهای پیشرو مانند مدل تعالی هوشمند به‌عنوان نقشه راه کل‌نگر.
۲. یکپارچه‌سازی توانمندسازهای تحول‌آفرین مانند هوش مصنوعی و تحلیلهای پیشرفته داده‌ها.
۳. بهره‌گیری از مکانیزم‌های تشویقی و تسهیل‌گرانه جوایز ملی تعالی جهت تسریع در انتشار گسترده این فرهنگ و دانش در سطح کشور.

یکی از مولفه‌های تعیین‌کننده در تکامل دانش مدیریت، توانایی شناسایی مرزهای دانش موجود و ترسیم مسیرهای پژوهشی آینده است. تکامل مدیریت تعالی سازمانی در دوره تعالی هوشمند نه‌تنها به فهم عمیق عملکرد تکنولوژیک نیاز دارد، بلکه باید با رویکردهای فرهنگی، اجتماعی و نهادی نیز هم‌راستا شود. سایر پیشنهادها و پژوهش‌های آتی می‌توانند در چندین حوزه کلیدی نظری و عملی توسعه یابند که در متن مقاله به تفصیل ارائه شده‌اند.

#### منابع

- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- EFQM. (2024). The EFQM Model 2025: Embracing the future. European Foundation for Quality Management.
- Gartner. (2023). Gartner analytics ascendancy model: A framework for data maturity. Gartner Research.
- Santos, G., Rebelo, M., Barros, S., Pereira, M., & Ramos, D. G. (2021). The EFQM model: A theoretical and critical review. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(9–10), 1013–1038.
- Shrestha, Y. R., Ben-Menahem, S. M., & von Krogh, G. (2019). Organizational decision-making structures in the age of artificial intelligence. *California Management Review*, 61(4), 66–83.
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). How smart, connected products are transforming competition. *Harvard Business Review*, 92(11), 64–88.
- Wilson, H. J., & Daugherty, P. R. (2018). Collaborative intelligence: Humans and AI are joining forces. *Harvard Business Review*, 96(4), 114–123.