

مقدمه

رشد دانش در زمان های اخیر بسیار سریع بوده، به گونه ای که در قرن بیستم، ۸۰ درصد یافته های فناوری و دانش و نیز ۹۰ درصد تمام دانشها و اطلاعات فنی، در جهان تولید شده است و هر پنج سال و نیم، حجم دانش دو برابر می شود. این در حالی است که عمر متوسط آن، کمتر از چهار سال است. به این ترتیب، این تحول باعث ایجاد نگرش جدیدی در مدیریت کسب و کار با نام "مدیریت دانش" شده است.

امروزه دانش به عنوان «منبعی» ارزشمند و استراتژیک و نیز یک «دارایی» مطرح است و ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی، بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، امری سخت و بعضاً ناممکن است. در این نگرش، دانش همچون منبعی ارزشمند در کنار منابع کار، زمین و سرمایه (که پیش تر در اقتصاد مورد توجه بود) به عنوان دارایی پرمایه مطرح شده است. در چنین ساختاری، دیگر صنعت، محور نیست، بلکه محور، دانش است که در آن، دانشگران (یا دانشکاران، دانشوران) به کار مشغولند.

داده، اطلاعات و دانش

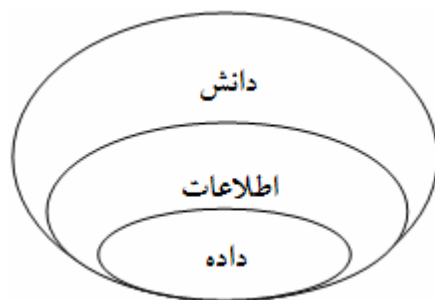
پیش از آنکه به بررسی مدیریت دانش پرداخته شود، لازم است تا تفاوت های بین داده، اطلاعات و دانش مشخص شود. به زعم صاحب نظران تفاوت های بین داده، اطلاعات و دانش به اختصار به شرح زیرند:

داده: داده ها که اولین سطح مدیریت دانش را تشکیل می دهند، عبارتند از ارقام، اعداد، نمودارها و نظایر اینها که به خودی خود تولید معنی نمی کنند. در واقع می توان گفت که داده ها، رشته واقعیت های عینی و مجرد در مورد رویدادها هستند.

اطلاعات: دومین سطح مدیریت دانش را اطلاعات تشکیل می دهد. این سطح، داده های کمی خلاصه شده را در بر می گیرد که گروه بندی، ذخیره، پالایش و سازماندهی شده اند تا بتوانند معنی دار شوند. این سطح از داده ها نیز بیانگر دانش نیستند. آنها نشانگر آغاز مدیریت اطلاعات هستند، اطلاعاتی که مدیر می تواند به کارگیرد تا کاری بیش از پردازش مراوده فردی انجام دهد. اطلاعات غالباً تشکیل اعداد و ارقام، کلمات و گزاره های انباشته شده را به خود گرفته و معنایی را ارائه می کند که بزرگتر از آن چیزی است که از داده های خام مکشوف می گردد.

دانش: دانش را به سادگی نمی توان تعریف کرد و رابطه اش با اطلاعات بسیار پیچیده است. برخی معتقدند دانش پیوندی است که افراد بین اطلاعات و کاربردهای نیروی بالقوه آن می سازند، در ضمن دانش به عمل، نزدیکتر از اطلاعات و داده هاست. روابط داده، اطلاعات و دانش از نظر باجاریا:

روابط میان داده، اطلاعات و دانش، سلسل همراستی و مطلق نیست. افراد و موقعیت ها تعیین کننده داده، اطلاعات و یا دانش بودن این عوامل هستند. صاحب نظرانی نظیر داوونپورت و پروساک، استیوهالس و کارل ویگ متفق القول اند که سطح تکامل دانش از اطلاعات و داده ها بیشتر بوده و در بر گیرنده هر دوی آنهاست. همچنین سطح تکامل اطلاعات از داده بیشتر بوده و در بر گیرنده آن نیز می باشد. وجود داده برای شکل گیری اطلاعات و وجود اطلاعات برای ایجاد دانش ضروری است.



شکل ۱. روابط داده، اطلاعات و دانش

عوامل تفکیک کننده اطلاعات و دانش

چنان که از مطالب مذکور استنباط می شود، ارائه تعریفی روشن از تفاوت بین اطلاعات و دانش مشکل است، زیرا هر دوی آنها فراگیرند و معمولاً به جای یکدیگر بکار می روند. علاوه بر این، اغلب برداشت هایی متفاوت درباره این که آیا یک تکه خاص از اطلاعات ثبت شده عملاً دانش تلقی می شود یا نه وجود دارد. دانش ثبت شده یقیناً حاوی اطلاعات زیادی است. اگرچه خط دقیق بین دانش و اطلاعات روشن نیست، لیکن چندین ویژگی وجود دارد که این دو را از هم جدا می کند.

خصوصیات	داده ها	اطلاعات	دانش
سطح ظرافت	• سطح پایین از ظرافت • ظرفیت اندک	• ظرافت یکپارچه شده و انباشته	• کاملاً انتزاعی • حذف ظرفیت
زمینه	• بدون زمینه	• تمام زمینه	زمینه گسترده
دامنه	دامنه بسیار باریک	دامنه محدود به زمینه خاص	فراتر از دامنه اطلاعات گسترش دارد
به هنگام بودن	به هنگام نبودن	به هنگامی محدود	بدون زمان

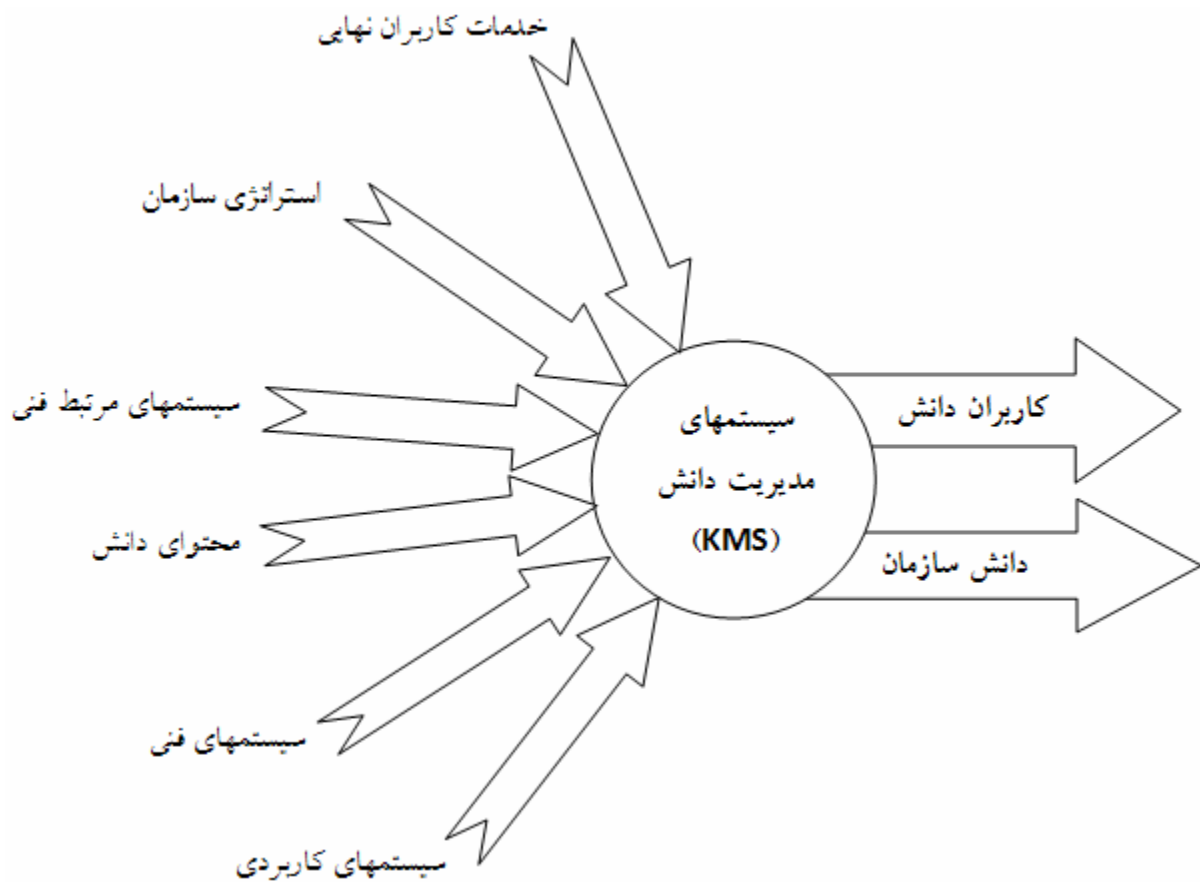
تعریف مدیریت دانش

تعریف مدیریت دانش مشکل است و هیچ تعریف مشخصی که به طور جهانی مورد توافق باشد وجود ندارد. یک مشکل معمول در تعریف مدیریت دانش این است که تعریف دانش به اندازه ای وسیع است که تقریباً هر چیزی که اجازه درک مفاهیمی را بدهد که فرد برای کارکرد اثربخش در این جهان بدان نیاز دارد، می تواند مدیریت دانش نامیده شود. سختی ارائه تعریف مشخص از مدیریت دانش موجب شده تا صاحب نظران بر اساس تجارب خود و دیدگاه های مختلف، تعاریف گوناگونی را بیان کنند. از این رو یک تعریف جهانشمول که تمامی صاحب نظران بر سر آن توافق نظر داشته باشند، وجود ندارد. برای مثال، داون پورت، مدیریت دانش را بعنوان جمع آوری، توزیع و استفاده کارا از منابع دانش تعریف کرده است. بت، مدیریت دانش را فرآیند تسهیل امور مربوط به دانش مانند خلق، ضبط، انتقال و استفاده از دانش می داند.

مدل های مدیریت دانش

مدل کلی ساختار نظام های مدیریت دانش

این مدل نمای گسترده ای از نظام های مدیریت دانش ارائه و نشان دهنده وابستگی بالای اینگونه نظام ها بر تعاملات بین افراد است. بر اساس این مدل نظام های مدیریت دانش به وسیله استراتژی سازمان شکل می گیرد، و در نتیجه چگونگی تبدیل این استراتژیها به دانش سازمانی را تسهیل می کند. کاربران دانش خود را به نظام می افزایند و در مقابل، با تقویت

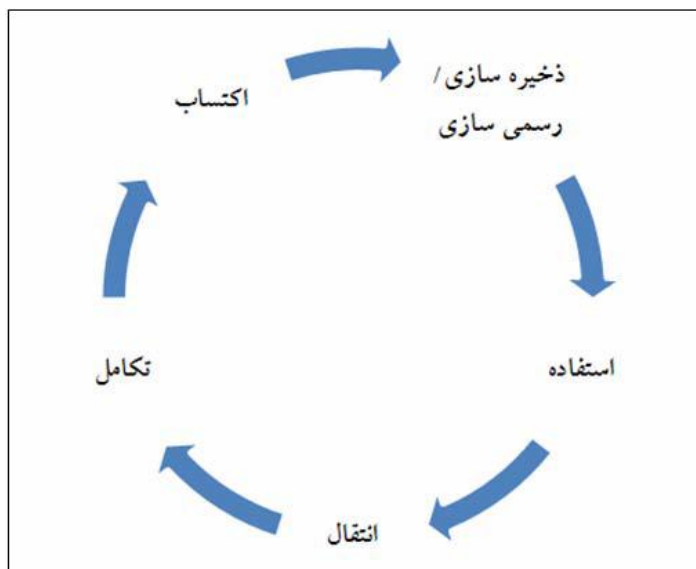


شکل ۲ مدل ساختاری مدیریت دانش

دانش خود، از این نظام منتفع می شوند. علاوه بر این، نظام های مزبور با دراختیار گذاردن امکان دسترسی به دانش، این مهم را برای کاربران فراهم می کنند که دسترسی به نظام های فنی نیز فراهم شود.

مدل چند عاملی توسعه نظامهای مدیریت دانش

یک سیستم مدیریت دانش باید فعالیتهای مدیریت دانش شامل خلق، ذخیره سازی و بازیابی، انتقال، و بکارگیری دانش را انجام دهد. مدل چند عاملی توسعه سیستمهای مدیریت دانش نشان می دهد که کدام یک از فعالیت های مدیریت دانش باید پشتیبانی بشوند. سه مرحله اول در بیشتر مدل های پیشنهادی چرخه مدیریت دانش ارائه شده اند. اما در این مدل، انتقال و تکامل نیز اضافه شده است. انتقال از این جهت که دانش باید در بین افرادی که به آن دانش نیاز دارند، انتشار یابد، و تکامل از این جهت اضافه شده است که دانش همیشه باید به روز باشد تا مورد استفاده قرار گیرد.



شکل ۳ چرخه پنج مرحله ای زندگی دانش

مدل SECI

تولید دانش یک فرایند حلزونی متعامل بین دانش ضمنی و تصریحی است. تعاملات این دو نوع دانش منجر به تولید دانش جدید می شود. ترکیب این دو گروه درک چهار الگوی تبدیل دانش را ممکن می سازد. در ادامه ویژگی های چهار مرحله این فرایندهای تبدیل دانش را تشریح می کنیم. هر چهار شیوه تبدیل می تواند به عنوان فرایندهای متعالی شناخته شود. مدل SECI تنها یک طرح برای تولید دانش مطرح می کند و ایده خودتعالی را به طور کاملاً انتزاعی و مجرد بیان می کند.

	به : دانش آشکار	به: دانش نهفته
از: دانش آشکار	ترکیب	درونی سازی
از: دانش نهفته	برونی سازی	اجتماعی کردن

شکل ۴- مدل SECI: تعامل دانش نهفته و صریح

نوناکا و تاکه اوچی (۱۹۹۵) برای تبدیل دانش ۴ مرحله را در نظر می گیرند:

- ۱- جامعه پذیری: این نوع از تبدیل همان تبدیل ضمنی به ضمنی دانش است که ناشی از انتقال تجربیات و تقلید و تمرین است. در این روش نوع تعلیم از طریق شرکت در همایش ها صورت می گیرد. یعنی همان انتقال از فردی به فرد یا افرادی دیگر. ... و کنفرانس ها و

۲- بیرونی سازی : تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح. در این روش به طور صریح دانشی بیان و اظهار می شود. مثل تهیه ی یک گزارش یا ساخت یک مستند.

۳- انتشار سازی :تبدیل دانش صریح به دانش صریح. این تبدیل توسط دارندگان دانش صورت گرفته و باعث انتشار سریع تر و بکار گیری بیشتر دانش در یک سازمان می شود.

۴- درونی سازی: تبدیل دانش صریح به ضمنی. این روش به کارکنان این امکان را می دهد که دانش سازمانی را در رفتار و گفتار خود ادغام کرده و در رویارویی با مشکلاتی که در رفع آن ها به دانش نیاز است از آن به خوبی استفاده کنند.

فرایند مدیریت دانش

فرآیند دانش شامل تمامی مراحل است که اطلاعات و داده های یک سازمان و کسب و کار را به دانش تبدیل می کند که به طور خلاصه شامل مراحل زیر است

۱- در اختیار گیری و مستند کردن داده ها و اطلاعات اولیه

۲- ایجاد یک بانک اطلاعاتی برای ذخیره سازی داده ها

پردازش داده ها و اطلاعات خام و تبدیل آن ها به دانش سازمانی مورد نظر درخصوص
۳- مدیریت دانش

۴-انتقال و اشتراک و آموزش این دانش

که این مرحله ی آخر، خود شامل دو حالت است:

۱-۴- انتقال به شکل فعال : شامل برنامه ها و دوره های آموزشی و ... می شود

۲-۴- انتقال به شکل منفعل : که دانش در مخزنی ذخیره می شود تا کاربران از آن استفاده

کنند

اهداف مدیریت دانش

۱. تولید و نگهداشت دارایی های دانشی سازمان و توسعه و غنی سازی آنها.
۲. شناسایی منابع و راهکارهای تولید دانش سازمان.
۳. غنی سازی دانش آشکار و تبدیل دانش های ضمنی به دانش آشکار.
۴. زمینه سازی برای تسهیم دانش و تبدیل آن به توانمندی های محوری شرکت.
۵. ایجاد نظام پویا و گسترده در سطح سازمان برای شناسایی و مستند سازی دانش های موجود.
۶. بهبود قابلیت ها و توانمندی های کارکنان از طریق تشویق به یادگیری فردی و سازمانی.