

بررسی مدیریت دانش در سازمانها و مراکز آموزشی با تاکید بر اقتصاد دانشی

داود قیاسی سونکی^۱

نجف علی کاویانی^۲

احمد مظفرزاده^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۲/۲۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۳/۲۷

چکیده

هدف از نگارش پژوهش حاضر، بررسی مدیریت دانش در سازمانها و مراکز آموزشی با تاکید بر اقتصاد دانشی می باشد. مدیریت دانش به مدیریت سیستماتیک دانش های مهم و حیاتی سازمان گفته می شود که مدیریت انواع اطلاعات سازمانی، انواع فرآیندها و تمام افراد سازمان را شامل می شود. در مدیریت دانش، تولید دانش نقش به سزایی دارد و یکی از وظایف مدیر دانش آن است تا با استفاده از روش های کاربردی و کارساز مدیریتی خود از تلاقی اطلاعات نیروهای سازمان، دانش جدید تولید کند و از آن در جهت تحقق اهداف سازمان بهره برد. سازمان دهی اطلاعات از وظایف مهم مدیریت دانش سازمان است. با توجه به آن که اطلاعات موجود در یک سازمان بسیار ارزشمند هستند، پس نیاز دارند تا طبقه بندی شوند و این دسته بندی اطلاعات باید به گونه ای باشد که در مدیریت و کنترل فرآیند و فعالیت های سازمان مؤثر واقع شود. سازمان دهی و طبقه بندی اطلاعات سازمانی از حساس ترین و کاربردی ترین اقدامات مدیریت دانش است که اگر این کار به صورت اصولی و حرفه ای صورت پذیرد، نظم و هم افزایی اطلاعاتی در سازمان ایجاد شده که در نهایت می تواند پیشرفت و پویایی بسیار مؤثری را در سازمان و مراکز آموزشی به وجود آورد. این مقاله که ابزار جمع آوری اطلاعات آن به روش کتابخانه ای است به روش توصیفی تحلیلی به بررسی مدیریت دانش می پردازد و سعی شده است پس از تعاریف مدیریت دانش، به دلایل پیدایش مدیریت دانش و ضرورت وجود آن در سازمانها و بویژه مراکز آموزشی بپردازد. در ادامه به اقتصاد دانشی و ضرورت اداره اقتصاد دانشی با مدیریت دانش در در سازمانها و مراکز آموزشی اشاره شده و اساسی ترین چالش های مدیریت دانش را مورد بحث و بررسی قرار می دهد.

واژگان کلیدی

دانش، مدیریت، مدیریت دانش، سازمانها، مراکز آموزشی، چالشهای مدیریت دانش، اقتصاد دانشی

۱. نویسنده مسئول، کارشناسی امورتربیتی، مدیرآموزگار دبستان عشایری شهید قیاسی کل کله، مدیریت آموزش و پرورش شهرستان کیار، چهارمحال و بختیاری، ایران

۲. کارشناس مدیریت، دبیرمدارس متوسطه اول، اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار، فارس، ایران

۳. کارشناس علوم اجتماعی، دبیرمدارس متوسطه اول، اداره آموزش و پرورش منطقه گله دار، فارس، ایران

مقدمه

یکی از موضوعات مهم مطرح شده در عصری جدید، مفهوم مدیریت دانش است؛ مفهومی که باعث بحث و مناظره‌ی های فراوانی در بین صاحب نظران این حوزه شده است. مدیریت دانش رویکردی است که به سرعت در حال تکامل است و به چالش‌های اخیر برای افزایش کارایی و بهبود اثربخشی فرایندها توجه زیادی دارد. نیاز به مدیریت دانش، از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که دانش، در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود.

جذب و به‌کارگیری مفاهیم، ابزارها، تکنیک‌ها و استراتژی‌ها و نرم‌افزارهای مدیریت دانش در آینده، به منظور ایجاد شرکت‌های دانش‌محور، به سادگی امکان پذیر نیست چرا که نیازمند انتخاب صحیح ابزارها و تکنیک‌هایی است که به شیوه‌ای هماهنگ به کار گرفته شوند.

و همچنین برای انتخاب صحیح ابزارها و تکنیک‌ها درک زیر ساخت‌های تکنولوژی موجود، ساختار سازمانی و زیر ساخت‌های تجاری و فرهنگی ضروری است. علاوه بر این، درک چگونگی ترکیب این اجزا برای دستیابی به کارایی و اثربخشی سازمان، اهمیت زیادی دارد که این خود، منجر به کسب اهداف سازمانی می‌شود. به منظور تبدیل شرکت به مؤسسه‌ای دانش‌محور از طریق تکنولوژی‌ها و استراتژی‌های مدیریت دانش، ضروری است که در ابتدا، پویایی‌های نهفته در اقتصاد دانشی، دانش و مدیریت دانش مطرح شود.

تعریف مدیریت دانش

مدیریت دانش به مدیریت سیستماتیک دانش‌های مهم و حیاتی سازمان گفته می‌شود که مدیریت انواع اطلاعات سازمانی، انواع فرآیندها و تمام افراد سازمان را شامل می‌شود.

در مدیریت دانش، تولید دانش نقش به‌سزایی دارد و یکی از وظایف مدیر دانش آن است تا با استفاده از روش‌های کاربردی و کارساز مدیریتی خود از تلاقی اطلاعات نیروهای سازمان، دانش جدید تولید کند و از آن در جهت تحقق اهداف سازمان بهره برد.

سازمان‌دهی اطلاعات از وظایف مهم مدیریت دانش سازمان است. با توجه به آن که اطلاعات موجود در یک سازمان بسیار ارزشمند هستند، پس نیاز دارند تا طبقه‌بندی شوند و این دسته‌بندی اطلاعات باید به گونه‌ای باشد که در مدیریت و کنترل فرآیند و فعالیت‌های سازمان مؤثر واقع شود. سازمان‌دهی و طبقه‌بندی اطلاعات سازمانی از حساس‌ترین و کاربردی‌ترین اقدامات مدیریت دانش است که اگر این کار به صورت اصولی و حرفه‌ای صورت پذیرد، نظم و هم - افزایی اطلاعاتی در سازمان ایجاد شده که در نهایت می‌تواند پیشرفت و پویایی بسیار مؤثری را در سازمان به وجود آورد.

با توجه به وظایفی که در تولید و سازماندهی اطلاعات موجود در سازمان به مدیر دانش نسبت دادیم، لازم است تا مراحل پخش اطلاعات و دانش موجود را نیز به آن‌ها اضافه کنیم. پس از آن که مدیر دانش توانست با تولید اطلاعات و

طبقه بندی آن‌ها وضعیت مناسبی را در سازمان ایجاد کند، لازم است تا با پخش اطلاعات دانشی مناسب سازمان، به ارتقاء سطح کیفی دانش سازمان پردازد و متناسب با هدفی که سازمان برای خود تبیین کرده است، باید بتواند اطلاعات دانشی لازم را در سازمان تزریق کرده و با ایجاد هم‌افزایی دانشی، عامل توسعه اطلاعاتی سازمان را فراهم بیاورد.

از دیگر وظایف مدیریت دانش در سازمان‌ها بهره‌برداری از دانش است. فرآیندی چند مرحله‌ای ذکر کردیم که تولید دانش، سازماندهی دانش و پخش دانش را شامل می‌شد و در نهایت نوبت آن است تا از دانش سیستماتیک ایجاد شده در سازمان بهره‌برداری کرد. بهره‌برداری از دانش مدیریت شده در راستای اهداف سازمان صورت می‌گیرد و لازم است تا با رویکرد توسعه‌مند، اطلاعات دانشی را به صورت کاملاً کاربردی در مزیت رقابتی سازمان ایجاد کرد.

با توجه به مراحل که در فرآیند مدیریت دانش بیان شد، وظایف مدیر دانش را مشخص کردیم و حال نوبت آن است که به ملاحظات سیستماتیک مدیریت دانش پردازیم و بیان کنیم که یک مدیر دانش در مراحل فعالیت خود چه ملاحظاتی دارد و در سیستم مدیریتی خود چه مؤلفه‌هایی را باید اصالت ببخشد؟

تعاریف دیگر از مدیریت دانش

۱. دانشگاه مدیریت دانش تگزاس، مدیریت دانش را اینگونه تعریف می‌کند: مدیریت دانش، فرایند سیستماتیک و نظام‌مند کشف، انتخاب، سازمان‌دهی، تلخیص و ارائه‌ی اطلاعات است؛ به گونه‌ای که شناخت افراد را در حوزه‌ی موردعلاقه‌اش بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش بدست آورد و فعالیت خود را بر ذخیره‌سازی و استفاده از دانش متمرکز کند تا بتواند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری، از این دانش بهره‌گیرد. مدیریت دانش نه تنها از زوال دارایی‌های فکری و مغزی جلوگیری میکند، بلکه به طور مداوم بر این ثروت می‌افزاید.
۲. مدیریت دانش، شامل همه‌ی روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانش خود را اداره می‌کند که شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، به‌کارگیری، به‌روزرسانی و ایجاد دانش است (Wickramasinghe & Rubitz, 2007).
۳. مدیریت دانش، رسیدن به اهداف سازمانی از طریق ایجاد انگیزه در کارگران دانش و ایجاد تسهیلات برای آنها با توجه به استراتژی شرکت است تا توانایی آنها برای تفسیر داده‌ها و اطلاعات (با استفاده از نتایج موجود اطلاعات، تجربه، مهارت‌ها، فرهنگ، شخصیت، خصوصیات فردی، احساسات و غیره) از طریق معنابخشی به داده‌ها و اطلاعات افزوده شود.
۴. مدیریت دانش، مدیریت صریح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرایندهای مربوط به ایجاد، سازمان‌دهی، انتشار و استفاده و اکتشاف دانش است (Madhavam & Grover, 1998)

مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران

نویسندگان و صاحب‌نظران مدیریت دانش، از دیدگاه‌های گوناگون، به تعریف مدیریت دانش پرداخته‌اند که در این جا برخی از تعاریف مطرح شده را می‌آوریم:

رایتز^۱ مدیریت دانش، شامل همه روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانشی خود را اداره می‌کند که شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، بکارگیری، به‌روزسازی و ایجاد دانش است.

لاری پروساک^۲ مدیریت دانش، تلاشی برای آشکار کردن دارایی پنهان در ذهن اعضاء و تبدیل این دارایی به دارایی سازمانی است تا همه کارکنان سازمان به آن دسترسی داشته باشند.

تام داونپورت^۳ مدیریت دانش، عملیات کشف، سازماندهی و خلاصه کردن دارایی اطلاعات است؛ به شکلی که معلومات کارکنان را بهبود بخشد.

هوبرت سنت‌آنگو^۴ مدیریت دانش عبارت است از ایجاد ارزش از دارایی‌های پنهان شرکت. زمانی این هدف تأمین می‌شود که بتوانیم توانایی‌های سازمانی و فردی را به گونه‌ای پرورش دهیم که در ایجاد، تبادل و گردآوری دانش، توانا باشند. این امر مستلزم آن است که برای افراد بشر، ارزشی بالا قائل شویم.

دانشکده مدیریت تگزاس، مدیریت دانش را این گونه تعریف می‌کند: مدیریت دانش، فرایند سیستماتیک و نظام‌مند کشف، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و ارائه اطلاعات است؛ به گونه‌ای که شناخت افراد را در حوزه مورد علاقه اش بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش بدست آورد و فعالیت خود را بر کسب، ذخیره‌سازی و استفاده از دانش متمرکز کند تا بتواند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری از این دانش بهره‌گیرد. مدیریت دانش نه تنها از زوال دارایی‌های فکری و مغزی جلوگیری می‌کند، بلکه به طور مداوم بر این ثروت می‌افزاید.

ویکی‌پدیا^۵ مدیریت دانش فرآیندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به طور معمول به صورت سازماندهی نشده وجود دارند، شناسایی، انتخاب، سازماندهی و منتشر نمایند. این امر مدیریت سازمان‌ها را برای حل مسائل یادگیری، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری‌های پویا به صورت کارا و موثر قادر می‌سازد.

دلایل پیدایش مدیریت دانش

تحول از مدل کسب و کار صنعتی که در آن سرمایه‌های یک سازمان، سرمایه‌های قابل لمس نظیر تجهیزات تولید، ماشین، زمین و غیره بودند به سمت سازمان‌هایی که دارایی اصلی آن‌ها مانند دانش و خبرگی غیرقابل لمس است.

1 Rbritz

2 Larry Prusak

3 Tom Davenport

4 Robert Santiago

5 Wikipedia

حجم انبوه اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می کند، دانش از این منظر که به تصمیم گیری و اقدام نزدیک تر است ارزش بیشتری از اطلاعات دارد؛ زیرا اطلاعات به تنهایی منجر به تصمیم نمی شود، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش است که به تصمیم و به دنبال آن به اقدام می انجامد.

تخصصی تر شدن فعالیت ها ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد و این مسئله نیاز به مدیریت دانش را آشکار می کند.

چرا دانش باید مدیریت شود؟

دانش همیشه ارزشمند است. فرهنگ های قوی و متمدن با بزرگی کتابخانه هایشان مشخص می شوند. کتابخانه ی بزرگ موزه ی الکساندریا، کتابخانه ی بریتیش و غیره، همه محل تجمع دانش یک تمدن است؛ بنابراین، مدیریت دانش در پیرامون ماست که هنوز به طور وسیع مورد استفاده قرار نگرفته است. همه ی ما به گونه ای، با عبارت هایی مثل اقتصاد دانشی و کارگران دانشی آشنا هستیم.

در قدیم، کلید اصلی تولید ثروت، مالکیت و دسترسی به سرمایه و منابع طبیعی بود؛ در حالی که امروز، کلید اصلی ثروت، به میزان دسترسی به ایجاد دانش است؛ بنابراین، یک دانشکده ی کوچک با ارائه ی ایده های جدید، می تواند میلیارد ها دلار کسب کند. زمانی قطع درختان، معدن طلا، یا آهنگری موجب تولید ثروت میشد، حالا تمام بخش ها به خدمات همدیگر نیاز دارند تا بتوانند ایجاد ثروت کنند.

در حال حاضر بسیاری از شرکت های بزرگ دریافته اند که عامل موفقیت آنها مهارت ها و تجارب نیروی کارشان است و دارایی های فیزیکی که در اختیار دارند عامل موفقیت نیست.

مفهوم دانش

قبل از توضیح مفهوم دانش، لازم است که بین «داده» و «اطلاعات» تفاوت قائل شویم.

داده ها:

«داده ها» رشته واقعیت های عینی و مجرد در مورد رویدادها هستند. از دیدگاه سازمانی، داده ها به درستی یک سلسله معاملات ثبت شده ی منظم تلقی شده اند. داده ها تنها بخشی از واقعیت ها را نشان می دهند و از هر نوع قضاوت، تفسیر و مبنای قابل اتکا برای اقدام مناسب تهی هستند. داده ها را می توان مواد خام مورد نیاز برای تصمیم گیری به شمار آورد، چرا که نمی توانند عمل لازم را تجویز کنند. داده ها نشانگر ربط، بی ربطی و اهمیت خود نیستند اما به هر حال برای سازمان های بزرگ اهمیت زیادی دارند، چرا که مواد اولیه ی ضروری برای خلق دانش به شمار می روند.

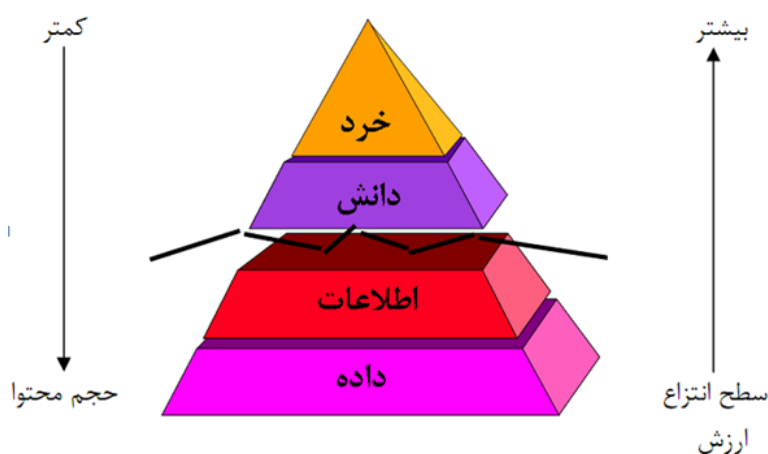
اطلاعات:

«اطلاعات» را نوعی پیام به شمار می آورند. پیام مورد نظر ما معمولاً به شکل مدرکی مکتوب یا به صورت ارتباطی شنیداری یا دیداری نمود می یابد. اطلاعات باید متضمن آگاهی و حاوی داده هایی تغییر دهنده باشد. واژه ی inform در

انگلیسی به معنای «شکل دادن» و information نیز به معنی «شکل دادن» بینش و دید دریافت کننده‌ی اطلاعات است. اگر بخواهیم معنی واژه‌ی مورد بحث را دقیق‌تر و سختگیرانه‌تر روشن کنیم، باید بگوییم: «تنها گیرنده می‌تواند مشخص کند که دریافتی‌های او واقعاً اطلاعات بوده و او را تحت تأثیر قرار داده است». اطلاعات برخلاف داده‌ها، معنی‌دار هستند. به قول پیتر دراکر: «داشتن ارتباط و هدف، ویژگی اطلاعات است». اطلاعات، نه تنها دارای قابلیت تأثیرگذاری بر گیرنده هستند، بلکه خود نیز شکل خاصی دارند و برای هدف خاصی سازمان می‌یابند. داده‌ها زمانی به اطلاعات تبدیل می‌شوند که ارائه دهنده‌ی آنها، معنی و مفهوم خاصی به آنها ببخشد. با افزودن ارزش به داده‌ها، در واقع آنها را به اطلاعات تبدیل می‌کنیم.

دانش:

«دانش» مخلوط سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام‌یافته است که چارچوبی برای ارزش‌یابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد. دانش، در ذهن دانشور به وجود آمده و به کار می‌رود. دانش در سازمان‌ها نه تنها در مدارک و ذخایر دانش، بلکه در رویه‌های کاری، فرایندهای سازمانی، اعمال و هنجارها مجسم می‌شود. این تعریف، از اول مشخص می‌کند که دانش ساده و روشن نیست، مخلوطی از چند عامل متفاوت است؛ سیالی است که در عین حال ساختارهای مشخصی دارد و نهایت اینکه، ابهامی و شهودی است و به همین علت، به راحتی نمی‌توان آن را در قالب کلمات گنجاند و به صورت تعریفی منطقی عرضه کرد. دانش در خود مردم وجود دارد و بخشی از پیچیدگی ندانسته‌های انسانی است. ما گرچه به طور سنتی، سرمایه‌ها را مشخص و ملموس می‌دانیم، اما سرمایه‌ی دانش را نمی‌توان به راحتی تعریف کرد. درست مشابه ذره اتمی که می‌تواند موج یا ذره باشد، بسته به اینکه دانشمندان چگونه وجود آن را دنبال کنند.



شکل ۱- تفاوت عناصر اصلی دانش

انواع دانشی که می‌بایست آن را جمع آوری کرد

جمع آوری اطلاعات و دانش‌های مورد نیاز در نرم افزار مدیریت دانش متنوع است. در ادامه به مهم‌ترین دانش‌هایی که باید جمع آوری شوند و یک سازمان به آنها نیاز خواهد داشت می‌پردازیم.

دانش آشکار^۶

دانش آشکار در واقع دانشی است که مستند شده است و اصولاً در فرمت یک نوشته انجام می‌شود. چنین دانشی مستقل از فردی که این دانش را در اختیار دارد قابل استفاده است. به عبارتی دیگر زمانی که افراد دیگر از دانش آشکار استفاده کنند، دیگر نیازی به تولید کننده آن نخواهد بود. دانش آشکار را به طور مکرر در طول زندگی خود دیده‌اید، این دانش مانند کتاب آشپزی، دفترچه راهنما یک محصول و سایر موارد مشابه است.

دانش آشکار شدنی^۷

دانش آشکار شدنی به قسمتی از دانشی که در ذهن افراد پنهان و انباشته شده است، گفته می‌شود. دانش آشکار شدنی قابلیت تبدیل شدن به دانش آشکار را نیز دارد. این بدین معنا است که قابلیت به تصویر کشیده شدن یا به رشته تحریر در آمدن را دارد. به عنوان مثال شما می‌توانید مراحل تعمیر یک دستگاه را که در ذهن خود دارید بر روی کاغذ بیاورید و آن را در اختیار دیگران بگذارید. در چنین حالتی افراد دیگر بدون نیاز به شما می‌توانند از این دانش بهره مند شوند.

دانش ضمنی^۸

دانش ضمنی دانشی است که قابل ذکر و بیان نیست. به عبارتی دیگر دانش ضمنی یا این قابلیت را ندارد که مدل سازی شود. چنین دانشی بر گرفته از تجربه‌های شخصی است که کسب این دانش نیازمند به یک پیش زمینه و اقدام است. دانش ضمنی مانند این است که در یک موقعیت اورژانسی فوری قرار بگیرید و بدانید که چگونه عمل کنید یا به این موضوع آگاه باشید که یک برند کفش خاص به اندازه مناسب برای کفش شما راحتی را ایجاد نمی‌کند.

این که دانش ضمنی را جمع آوری کنید کاری دشوار است. جمع آوری این گونه دانش‌ها خاص و پنهان است و تنها با آزمون‌های فردی می‌تواند به حد مطلوبی برسد. برای دانش ضمنی بهتر است به جای جمع آوری از انتقال صحبت کرد چرا که چنین دانشی را با انتقال آن می‌توان فرا گرفت.

دانش پنهان در داده و محصول^۹

دانش پنهان در داده و محصول دانشی است که فارغ از ذخیره و مخفی شدن در مغز انسان و در میان مستندها می‌تواند، در داده‌های یک محصول هم می‌تواند پنهان باشد. دانش پنهان شده در یک محصول را می‌توان با استفاده از شیوه‌های

6- Explicit Knowledge

7- Implicit Knowledge

8- Tacit Knowledge

9- Embedded Knowledge

متنوع مهندسی معکوس و همچنین دانش پنهان در داده و محصول در داده‌ها را با استفاده از روش‌هایی همچون داده کاوی خارج کرد.

دانش از اطلاعات و اطلاعات از داده‌ها ریشه می‌گیرند. تبدیل اطلاعات به دانش در عمل بر عهده خود بشر است. با نگرش فراتری به این موضوع، آشکار می‌شود که معمولاً «دانش پایه» عامل تمایز بین داده، اطلاعات و دانش است. این یکی از دلایلی است که در محیط و فضای متکی به دانش، برخی مؤسسات یا شرکت‌ها می‌توانند همچنان برتری‌های اقتصادی و رقابتی خود را حفظ کنند. «کوهن» و «لونیال» در مباحث خود، این حقیقت را تشریح می‌کنند که گسترش دانش منوط به شور و هیجان یادگیری و دانش پیشین است؛ به عبارت دیگر، دانش اندوخته‌شده عامل مؤثری در افزایش واکنش و فراگیری سهل‌تر مفاهیم است؛ بنابراین دانش ترکیب سازمان‌یافته‌ای است از «داده‌ها» که از طریق قوانین، فرایندها و عملکردها و تجربه حاصل آمده است؛ به عبارت دیگر، «دانش» معنا و مفهومی است که از فکر پدید آمده است و بدون آن اطلاعات و داده تلقی می‌شود. تنها از طریق این مفهوم است که «اطلاعات» حیات یافته و به دانش تبدیل می‌شوند (Leviathan & Cohen, 1990).

ماهیت مدیریت دانش سازمانی

به طور کلی، سازمان‌ها دو نوع دانش دارند که به عنوان دانش پیش‌زمینه و پس‌زمینه یا دانش صریح و ضمنی شناخته می‌شوند. نخستین بار، پولانی (۱۹۸۵) میان دانش صریح و ضمنی تمایز قایل شد. نوناکا و تاکاچی معتقدند که امتیاز غالباً نادیده گرفته‌شده‌ی شرکت‌ها مواردی هستند چون بینش‌ها، شهودها، گمان‌ها، احساس‌های ناخودآگاه، ارزش‌ها، تصورها، استعاره‌ها و مقایسه‌ها. بهره‌برداری از این امتیاز ناملموس می‌تواند ارزش فراوانی به عملیات روزانه‌ی یک شرکت ببخشد.

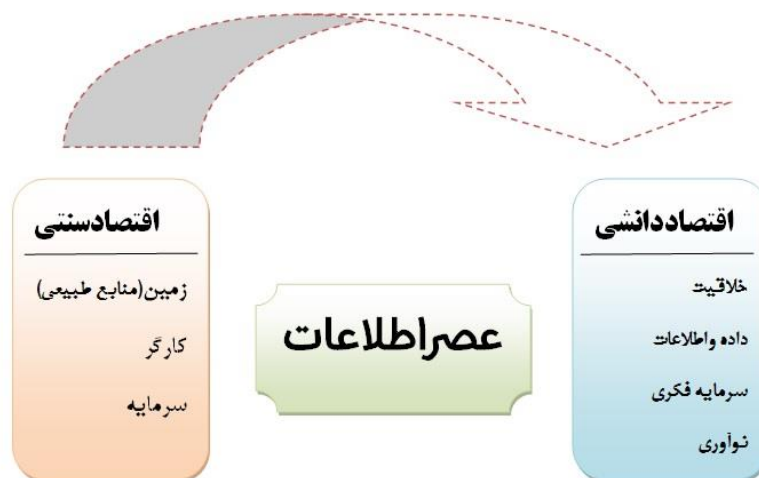
دانش ضمنی معمولاً در قلمرو دانش شخصی، شناختی و تجربی قرار می‌گیرد، در حالی که دانش صریح بیشتر به دانشی اطلاق می‌شود که جنبه‌ی عینی‌تر، عقلانی‌تر و قوی‌تری دارد. دانش صریح به طور معمول هم به خوبی قابل ثبت است و هم قابل دسترسی است. پولانی در تمایز میان دو دانش می‌گوید: «می‌توانیم بیش از آنکه به زبان می‌آوریم، بدانیم». او در اصل چنین می‌گوید که بیان کردن دانش ضمنی با واژه‌ها دشوار است. فناوری اطلاعات، به طور سنتی روی استفاده از دانش صریح متمرکز شده است. با این حال، سازمان‌ها اکنون دریافته‌اند که برای انجام مؤثر کارهایشان، نیازمند یکپارچه کردن هر دو نوع دانش هستند. از این رو، در حال ایجاد روش‌شناسی خاص به منظور تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح هستند که می‌تواند تدوین شود و بنابراین، دیگران می‌توانند آن را ثبت، ذخیره، منتقل، از آن استفاده و بر طبق آن عمل کنند.

دانش آشکار به راحتی قابل پردازش کامپیوتری، انتقال الکترونیکی و ذخیره سازی در پایگاه‌های اطلاعاتی است؛ ولی ماهیت ذهنی و حسی دانش ضمنی، پردازش و انتقال دانش کسب شده را از طرق منطقی و ساختارمند بسیار مشکل می‌سازد. برای اینکه دانش ضمنی در سازمان انتقال و گسترش یابد، باید آن دانش به کلمات یا اعدادی تبدیل شوند که

برای هر کس قابل درک و فهم است. به طور مختصر، هنگام وقوع این فرآیند (یعنی تبدیل دانش ضمنی به دانش آشکار و تبدیل دانش آشکار به دانش ضمنی) سازمان، تولید دانش می‌نماید (Takeuchi & Nonaka, 1995).

اقتصاد دانشی چیست؟

اقتصاددانان، جهان را به سه عصر مجزا طبقه‌بندی کرده‌اند: عصر کشاورزی، عصر صنعتی و عصر اطلاعات. مشخصه عصر اطلاعات، جذب و انتشار سریع تکنولوژی‌های کامپیوتری، ارتباطی و اطلاعاتی است که اثرات برجسته‌ای بر روش‌های کسب و کار و شیوه‌ی زندگی مردم داشته است. پیامدهای جهانی شدن و تغییرات ایجادشده، حجم عظیمی از داده و اطلاعات خام را به وجود آورده است. چالش اخیر، رشد مداوم توانمندی‌ها برای تبدیل آنها به اطلاعات و دانش مناسب و قابل استفاده جهت حل مسائل تجاری است. دانش بصورت یک ابزار سازمانی عمده برای کسب و حفظ مزیت رقابتی درآمده است. بطور سنتی اقتصاددانان، زمین و منابع طبیعی، کارگر و سرمایه را به عنوان اجزای مهم و ضروری سازمان‌های اقتصادی مورد تأکید قرار داده‌اند. با این وجود در عصر اطلاعات، دانش به اندازه‌ی سه جزء مذکور مهم است. از این رو، اصطلاح جدید اقتصاد دانشی ظهور کرد. مفهوم اقتصاد دانشی اغلب بطور اشتباه با عصر اطلاعات، مترادف فرض می‌شود (Schaffer, 2003). اداره‌ی دانش بصورت یکی از مهارت‌های اولیه و ضروری سازمان‌ها درآمده که سازمان‌ها برای بقا و کامیابی به آن محتاج هستند.



شکل ۲- مقایسه‌ی اقتصاد دانشی با اقتصاد سنتی (وایک راماسینق و رابیتز، ۲۰۰۷)

مدیریت فرآیند کسب و کار سازمان (BPM) و تأثیرگذاری آن بر روند مدیریت دانش

از چالش‌ها و موضوعات مهم سازمان، دستیابی به راه‌حل‌ها و روش‌هایی برای خودکارسازی و بهبود فرآیندهای کسب و کار است. می‌توان به صراحت گفت که اکثر سازمان‌هایی که بهره‌وری بالایی در روند کاری خود ایجاد کرده‌اند، از مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) برای بهبود مؤثر سازمان خود استفاده می‌کنند. مدیریت فرآیند کسب و کار، شامل روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزاری است که به منظور پشتیبانی از طراحی، اجرا، مدیریت و تحلیل فرآیندهای عملیاتی

کسب و کار استفاده می شود. مدیریت فرآیند کسب و کار با در اختیار داشتن الگوها و طرح‌واره‌های متعدد مورد نیاز سازمان‌ها، روشی یکپارچه برای تعریف، اجرا، بازبینی و مدیریت فرآیندهای کسب و کار سازمان‌ها را مطرح می‌کند و با بهره‌گیری از روش‌ها و ابزارهای مربوطه، حجم کار توسعه راه کارها را به حداقل رسانده و مدیریت امور را بهینه‌سازی می‌کند. پس از همین رو بیان می‌کنیم که مدیریت فرایند کسب و کار مجموعه‌ای است از رویکردهای مدیریتی و فناوری مدرن که به نحوی ساختار یافته، منسجم و هماهنگ، برای درک و مستندسازی، مدل‌سازی، تحلیل و بهبود مستمر فرایندهای کسب و کار بکار می‌رود.

حال می‌توان به راحتی تأثیر مفید و کارساز مدیریت فرآیند کسب و کار یک سازمان در مدیریت دانش آن را تبیین کرد. با توجه به آن که مدیریت دانش در یک سازمان نیاز دارد تا به فرآیندسازی برسد، مدیر دانش قادر است تا از متدها و روش‌شناسی‌های مفید در مدیریت فرآیند کسب و کار (BPM) استفاده کند. امروزه با توجه به پیشرفت دانش مدیریت پروژه، روش‌های متنوع و کارآمدی تحت نظر روش‌شناسان این عرصه قرار گرفته است که مدیران دانش سازمان‌ها قادر هستند تا از آن‌ها استفاده کرده و در راستای تحقق اهداف سازمان، به فرآیندسازی بپردازند. پیرو بیان چالش‌ها و ملاحظات موجود در روند کاری مدیریت دانش باید گفت که مدیر دانش با دانش محدود مواجه است و از آنجایی که عرصه‌ی اطلاعات یک پهنه‌ی نامحدود را در بر می‌گیرد، مدیر دانش نیاز دارد تا هم دانش خود و هم دانش افراد سازمان را روز به روز ارتقا دهد تا از رقابت با سازمان‌های دیگر عقب نماند.

اداره اقتصاد دانشی با مدیریت دانش

سازمان‌ها برای کامیابی در اقتصاد دانشی، باید مدیریت دانش را پیاده سازند. مدیریت دانش، فرایند ایجاد ارزش از دارایی‌های نامشهود سازمان است (Wilcox, 1997). مدیریت دانش، آمیخته‌ای از مفاهیم چندین حوزه، شامل هوش مصنوعی، سیستم‌های دانش‌محور، مهندسی نرم‌افزار، مهندسی مجدد فرایندهای کسب و کار یا Business Process Reengineering (BPR)، مدیریت منابع انسانی، مدیریت کیفیت جامع و رفتار سازمانی است (Mills, 2001). مدیریت دانش، رویکرد کلیدی در حل مشکلات تجاری نظیر رقابت‌پذیری، کاهش سهم بازار، پارادوکس بهره‌وری، اطلاعات اضافی و نیاز برای خلاقیت در مواجهه با شرکت‌های متعدد است. منطق نیاز به مدیریت دانش، بر پایه‌ی تغییرات عمده در محیط تجاری است. مدیریت دانش از تبدیل داده (مواد خام) به اطلاعات (کالاهای ساخته شده) و از مواد ساخته شده به دانش قابل تعقیب است (Drucker, 1993).

مدیریت دانش ابزاری برای پاسخگویی به تغییرها است

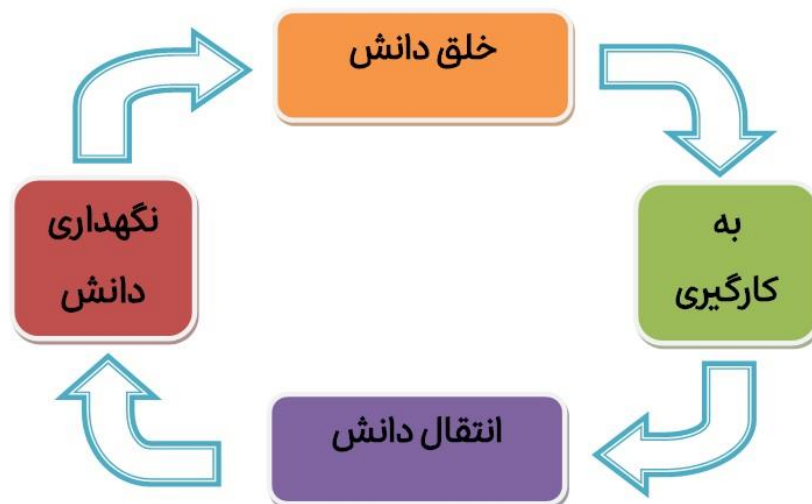
محیط فعالیت سازمان‌ها چه دولتی و چه خصوصی در دهه گذشته دستخوش تغییرات بزرگی شده است. این محیط از محیطی ایستا و بدون تحرک به محیطی شدیداً متغیر و پویا تبدیل شده است. از این رو سازمان‌ها برای بقای خود نیاز به انعطاف‌پذیری در تقریباً تمام جنبه‌های وجودی‌شان دارند. از طرفی حفظ سرمایه‌های دانشی و ادامه استفاده از آن‌ها نیز مزید بر علت شده تا سازمان‌ها بیش از پیش به دنبال استفاده از مدیریت دانش و به کارگیری آن باشند. مدیریت دانش می

تواند در کنار مدیریت تغییر، نقش سازنده‌ای در سازمان‌ها داشته باشد. سازمان‌های امروزی به‌خوبی می‌دانند که بخش عمده‌ای از دانش آن‌ها از راه دانش ضمنی به دست آمده (یعنی در کتاب‌ها وجود خارجی ندارد) و این نوع از دانش برای ماندن در سازمان به حمایت آن نیاز دارد. همچنین برای تسهیل مبادلات بین سازمانی نیازمند مکانیسم منسجمی هستند و نیاز دارند تا فرایندهای خاص سازمان با ویژگی‌های خاص استفاده کنندگان از آن تطبیق پیدا کند و ارتقا یابد. اساسی‌ترین چالش‌های مدیریت دانش

چالش اساسی تولید دانش نیست بلکه تصرف دانش و اشاعه آن است. برآستی دانشی که اشاعه داده نشود، ارزش بسیار محدودی برای سازمان دارد.

روش سنتی اشاعه و تولید دانش، گفت‌وگوهای رو در رو بود، اما امروزه که سازمان‌ها و شرکت‌ها به سوی جهانی شدن حرکت کرده و شکل مجازی پیدا می‌کنند، روش‌های سنتی بسیار کند و غیرمؤثر هستند. بنابراین، لزوماً باید از تکنولوژی برای گردش دانش سود جست.

مدل عمومی دانش در سازمان



شکل ۳- مدل عمومی دانش در سازمان

خلق دانش: فعالیتهایی مرتبط با ورود دانش به سیستم شامل توسعه، کشف و تسخیر دانش است. حفظ و نگهداری دانش: فعالیتهایی برای ماندگار نمودن دانش در سازمان است. حافظه سازمانی و بهره‌گیری از دانش صریح و ضمنی تبدیل و انتقال دانش: فعالیتهای در ارتباط با جریان دانش از یکی به دیگری یا بخشی به بخش دیگر است، ترجمه، تفسیر، تبدیل و تصفیه دانش به کارگیری دانش: فعالیتهایی در ارتباط با اجرای دانش در فرآیندهای سازمانی است.

نتیجه گیری

مدیریت دانش یکی از مؤلفه های مهم مدیریت در یک جامعه دانش محور می باشد. در قرن حاضر، سازمانی که در مدیریت مؤثر دانش موفق نشود، در توسعه و رشد فعالیتهای خود با مشکل روبرو خواهد شد. در دانشگاهها و مؤسسات آموزشی کمبود تلاشهای سازمانی در خلق و تسهیم دانش، عدم استفاده از دانش ایجاد شده و همچنین درگیر شدن در فعالیتهایی که دانش محور نیستند می تواند بر عملکرد و کیفیت آموزشی آنها تأثیر منفی گذارد. مدیریت دانش تخصصی است که برای فعالیت هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه ریزی راهبردی و تصمیم گیری ضروری است. می توان مدیریت دانش را خلق و ذخیره دانش و توزیع آن به گونه ای دانست که بهره برداری از آن در سازمان ها امکان پذیر باشد. همچنین مدیریت دانش را رویکردی نظام یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و سهیم شدن در تجربیات و تخصص های مدون و نامدون موجود در سازمان ها و مراکز آموزشی قلمداد کرد.

منابع و مآخذ

- ابطحی، حسین و صلواتی، عادل، ۱۳۸۵، «مدیریت دانش در سازمان»، تهران، انتشارات پیوند نو.
- اردلان، محمدرضا و کوهی، علی و نادری، زینب (۱۳۹۳). «مدیریت دانش (مفاهیم، اصول، اهداف و مدل ها)». کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار، تهران، <https://civilica.com/doc/330827>
- آصف زاده، س: پیری، ز. (۱۳۸۳). «انتشار، فعالیت کلیدی در مدیریت دانش»، مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۶(۴) (پی در پی ۲۴)، ۵۴-۶۲.
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=10812>
- انواری رستمی، علی اصغر. شهابی، بهنام. (۱۳۸۸). مدیریت دانش و سازمان یادگیرنده: تحلیلی بر نقش مستندسازی دانش و تجربه، پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی، شماره ۲، ۲۶-۱.
- جاسبی، ج. (۱۳۸۷). «طبقه بندی الگوهای مدیریت دانش و شناخت کاربرد روش های تحلیل سیستمی شی گرا مدیریت دانش از منظری دیگر». تولید علم، ۶(۶).
- <https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=160484>
- چشمگان زاده، سعیده: عدالتی، علی (۱۳۹۵). «مروری برمدیریت دانش، فرایند و راهبردهای آن درسازمان»، دومین کنفرانس ملی راهکارهای توسعه وترویج آموزش علوم در ایران، گله دار، دانشگاه پیام نور - اداره آموزش و پرورش گله دار.
- عباسی، مصطفی، افشارنیا؛ معصومه: چشمگان زاده، سعیده (۱۳۹۷). «بررسی فرایند و رویکردهای مدیریت دانش وتأثیر آن برسازمان ها و مراکز آموزشی»، دوماهنامه مطالعات کاربردی درعلوم مدیریت وتوسعه، سال سوم شماره ۲(پیاپی ۱۰)، تیرماه، ۴۵-۲۵.

عباسی، رضا، افشارنیا؛ معصومه: عباسی، مصطفی (۱۳۹۴). «بررسی کاربردهای مدیریت دانش در مدارس و مراکز آموزشی والگوهای آن»، چهارمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت، تهران، شرکت خدمات برتر.

عباسی رضا، عباسی مصطفی (۱۳۹۳). «بررسی نقش مدیریت دانش در مدارس»، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت چالشها و راهکارها، شیراز، مرکز همایش های علمی همایش نگار

عباسی، رضا، چشمگان زاده، سارا (ایمان) (۱۳۹۴). «مدیریت دانش و بررسی موانع استقرار آن در سازمانها و مراکز دولتی»، اولین کنفرانس علمی پژوهشی راهکارهای توسعه و ترویج آموزش علوم در ایران، گله دار، اداره آموزش و پرورش گله دار، دانشگاه پیام نور گله دار

مالکی، قاسم (۱۳۸۳). «ارائه چارچوب حرکت از مدیریت اطلاعات به مدیریت دانش در سازمانهای تحقیق و توسعه»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه صنعتی مالک اشتر.

Drucker, P. (1993). Post-capitalist society. New York: Harper Collins. Nonaka, I kujiro.

1994. A Dynamic Theory of organizational knowledge creation. *Organization science*, vol. 5, no. 1:14-37.

Madhavan, R., Grover, R. (1998). From embedded knowledge to embodied knowledge: new product development as knowledge management, *J Mark*: 62 (4), pp. 1–12.

Mills, G. (2001). MARS: The Electronic Medical Record System the core of the Kaiser Galaxy. *International Journal of Healthcare Technology Management*, 3 (5/6), 406-423.

Nonaka, I. (1991). *The knowledge-creating company*, Harvard Business Review, November-December, pp. 96-104.

Nonaka I. and Takeuchi H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.

Nilmini Wickramasinghe, & Dag von Lubitz (2007). *Knowledge-based Enterprise: Theories and Fundamentals*. Idea Group Publishing

Porter, M. A. (1985). "Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance: New York: The Free Press 1985.

Sallis, Edward and (2002). *Knowledge Management in Education*, 3rd edn, Kogan page, London.

Sallis, Edward and Hingley, Peter. (2002). *Total Quality Management in Education*, 3rd edn, Kogan page, London.

Wickramasinghe, N., Fadlalla, A., Geisler, E., & Schaffer, J. (2003). Knowledge Management and Data Mining: Strategic Imperatives for Healthcare. *Proceedings of the 3rd Hospital of the Future Conference*

Wilcox, L. (1997). *Knowledge based systems as an integrating process*. In J. Liebowitz & L. Wilcox (Eds), *knowledge management and its Integrative Elements* (pp. 1-30). Boston: CRC Press.