

مفهوم مدیریت دانش

مدیریت دانش، مدیریت دانایی یا مدیریت اندوخته‌های علمی به انگلیسی Knowledge management : به معنای در دسترس قرار دادن نظام‌مند اطلاعات و اندوخته‌های علمی است، به گونه‌ای که به هنگام نیاز در اختیار افرادی که نیازمند آنها هستند، قرار گیرند تا آنها بتوانند کار روزمره خود را با بازدهی بیشتر و موثرتر انجام دهند. مدیریت دانش شامل یک سری استراتژی و راهکار برای شناسایی، ایجاد، نمایندگی، پخش و تطبیق بینش‌ها و تجارب در سازمان می‌باشد. برنامه اجرایی مدیریت اندوخته‌های علمی بر این دو جزء اصلی بنا می‌شود.

مفهوم مدیریت دانش

مدیریت دانش، یعنی مدیریت فعالیت‌های دانشی؛ به عبارتی دیگر مدیریت اذهان و مستندات. مدیریت دانش لایه‌ای فراتر از فعالیت‌های دانشی بوده و متمرکز بر اهداف و راهبردهایی است که فعالیت‌های دانشی را بهبود دهد. فعالیت‌های خلق، اشتراک، بهره‌برداری و ... فعالیت‌های دانشی هستند که باید مدیریت شوند. به عنوان مثال اشتراک دانش، جز مدیریت دانش نیست، بلکه موضوع مدیریت دانش است. نقش مدیریت دانش، بهبود اشتراک دانش است، نه انجام آن.

مدیریت دانش، مدیریت طیف وسیعی از فعالیتهای است که برای مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و غیره با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمانها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارتهای مهم را که بعنوان 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 مؤثر قادر می‌سازد. علل پیدایش مدیریت دانش:

- ۱- دگرگونی مدل کسب و کار صنعتی که سرمایه‌های یک سازمان اساساً سرمایه‌های قابل لمس و مالی بودند (امکانات تولید، ماشین، زمین و غیره) به سمت سازمانهایی که دارایی اصلی آنها غیرقابل لمس بوده و با دانش، خبرگی، توانایی و مدیریت برای خلاق سازی کارکنان آنها گره خورده است.

- ۲- افزایش فوق‌العاده حجم اطلاعات، ذخیره الکترونیکی آن و افزایش دسترسی به اطلاعات به طور کلی ارزش دانش را افزوده است؛ زیرا فقط از طریق دانش است که این اطلاعات ارزش پیدا می‌کند، دانش همچنین ارزش بالایی پیدا می‌کند. زیرا به اقدام نزدیک تر است. اطلاعات به خودی خود تصمیم ایجاد نمی‌کند، بلکه تبدیل اطلاعات به دانش مبتنی بر انسان‌ها است که به تصمیم و بنابراین به اقدام می‌انجامد.

۳- تغییر هرم سنی جمعیت و ویژگیهای جمعیت شناختی که فقط در منابع کمی به آن اشاره شده است. بسیاری از سازمانها دریافته‌اند که حجم زیادی از دانش مهم آنها در آستانه بازنشستگی است. این آگاهی فزاینده وجود دارد که اگر اندازه‌گیری و اقدام مناسب انجام نشود، قسمت عمده این دانش و خبرگی حیاتی به سادگی از سازمان خارج می‌شود.

۴- تخصصی تر شدن فعالیتها نیز ممکن است خطر از دست رفتن دانش سازمانی و خبرگی به واسطه انتقال یا اخراج کارکنان را به همراه داشته باشد.

در بدو امر به مدیریت دانش فقط از بعد فناوری نگاه می‌شد و آن را یک فناوری می‌پنداشتند. اما به تدریج سازمانها دریافتند که برای استفاده واقعی از مهارت کارکنان، چیزی ماورای مدیریت اطلاعات مورد نیاز است. انسانها در مقابل بعد فناوری و الکترونیکی، در مرکز توسعه، اجرا و موفقیت مدیریت دانش قرار می‌گیرند و همین عامل انسانی وجه تمایز مدیریت دانش از مفاهیم مشابهی چون مدیریت اطلاعات است.

در کل مدیریت دانش را می‌توان از دیدگاه‌های مختلفی دسته‌بندی و نسل بندی کرد. به عنوان مثال، اگر همگرایی میان مدیریت دانش و مدیریت فناوری را معیار قرار دهیم به نسل‌هایی از مدیریت دانش همچون مدیریت دانش سنتی، مدیریت دانش اجتماعی، مدیریت دانش معنایی و مدیریت دانش هوشمند می‌رسیم. اما در این نوشتار معیار دسته‌بندی انواع مدیریت دانش را مقیاس و حجم پروژه‌های مدیریت دانش در نظر می‌گیریم.

از این دیدگاه

سه نوع مدیریت دانش وجود دارد

مدیریت دانش بزرگ (Big KM): مدیریت دانش بزرگ دربارهٔ برنامه‌های مدیریت دانش در مقیاس بنگاه اقتصادی است که با یک استراتژی بالا به پایین شروع می‌شود و به دنبال دستیابی به دورترین نقاط یک سازمان می‌باشد

مدیریت دانش کوچک (Little KM): این نوع مدیریت دانش دربارهٔ کاربرد سریع روش‌های مدیریت دانش برای مسائل کسب و کار به طریقی است که موجب ایجاد درک و حس شود

مدیریت دانش شخصی (Personal KM): این مدیریت دانش دربارهٔ توسعه آگاهانه منش‌ها و عادت‌ها برای شناسایی، مکان یابی و پردازش دانش و اتصالات شخصی است.

تعاریف گوناگون مدیریت دانش:

داده‌ها نقاط بی‌معنی در فضا و زمان هستند که هیچگونه اشاره‌ای به فضا و زمان ندارند. داده‌ها شبیه رویداد حرف یا کلمه‌ای خارج از زمینه (بدون رابطه) می‌باشند. دانایی مجموعه‌ای از شناخت‌ها و مهارت‌های لازم برای

حل مسئله است، لذا اگر اطلاعاتی که در دست است بتواند مشکلی را حل کند می توان گفت دانایی وجود دارد. ضمن اینکه دانایی باید امکان تبدیل به دستورالعمل اجرایی و عملی شدن را داشته باشد. «نوناکا» بر این اعتقاد است که دانش ضمنی کاملاً شخصی بوده، رسمی کردن آن بسیار مشکل است، از این رو انتقال آن به دیگران به آسانی مؤثر نیست. به عبارت دیگر، دانش ضمنی در قالب ذهنیتها، مهارت ها و توانمندی های افراد و سازمان متبلور می شود (مهدی زاده ملباشی، تورج، «سنجش جایگاه دانش سازمانی در زنجیره ارزش سازمانهای استراتژی محور».

مدیریت دانش ارتقاء یک رویکرد جامع برای شناسایی، تسخیر، بازیافتن، تسهیم و ارزشیابی یک سرمایه اطلاعاتی سازمان است. این سرمایه اطلاعاتی ممکن است، داده ها، اسناد، خط مشی و رویه ها باشد (Gartner Group, 1999).

مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ثروت از دانش و یا سرمایه فکری خود می پردازد (Nonaka&Takuchi, 1995)

مدیریت دانش یعنی استفاده خلاق، مؤثر و کارآمد از کلیه دانش ها و اطلاعات در دسترس سازمان به نفع مشتری و در نتیجه به سود سازمان (McDonald, 2002)

مدیریت دانش استفاده از تجربه و دانش فردی و جمعی از طریق فرایند تولید دانش، تسهیم دانش و بکارگیری آن به کمک فناوری به منظور دستیابی به اهداف سازمان (بقایی نیا، ۱۳۸۶)

مدیریت دانش بکارگیری سرمایه فکری برای تفوق سازمان در رقابت با سازمان های همتا، همچنین پاسخ های نوآورانه ای برای چالش های جدید و اهرمی برای عمل و یک میانجی است (علاقه بند، ۱۳۸۲)

مدیریت دانش بعنوان جمع آوری، توزیع و استفاده کارا از منابع دانش تعریف شده است. (داون پورت، ۱۹۹۸). مدیریت دانش به عنوان مجموعه ای از رویه ها، زیرساخت ها و ابزارهای فنی و مدیریتی است که در جهت خلق، تسهیم و بکارگیری اطلاعات و دانش در درون و بیرون سازمان ها طراحی شده اند (بون فور، ۲۰۰۳).

مرکز بهره وری و کیفیت آمریکا، مدیریت دانش را فرایند گسترده کسب، سازماندهی، انتقال و استفاده از اطلاعات در سازمان می داند. تعاریفی که سایر نظریه پردازان از مدیریت دانش ارائه می نمایند ما را در شناخت هر چه بیشتر آن یاری می رساند.

کارلس آرمسترانگ :مدیریت دانش فعالیتی سازمانی است که هدف از آن بوجود آوردن محیطی اجتماعی و فنی است که بتوان در آن محیط دانش تولید کرده و آن را با دیگران تقسیم نمود.

لاری پروساک :مدیریت دانش تلاشی برای آشکار نمودن دارایی پنهان در ذهن اعضا و تبدیل این دارایی پنهان به یک دارایی سازمانی تا همه کارکنان سازمان به این دارایی دسترسی داشته باشند.

هربرت سنت آنگو :مدیریت دانش یعنی ایجاد نوعی ارزش از دارایی های پنهان سازمان; ما زمانی به این هدف دست می یابیم که برای افراد ارزش قائل شویم و توانائی های آنها را برای تولید و جمع آوری و مبادله دانش افزایش دهیم.

توماس دوپورت :مدیریت دانش عملیات کشف، سازماندهی، خلاصه کردن و ارائه اطلاعات است به شکلی که معلومات کارکنان را بهبود بخشد.