



فصلنامه زمستان:

بلندای دانش

مدیریت دانش سازمانی در
کتابخانه‌های عمومی براساس
مدل نوناکا و تاکه اوچی

مدیریت دانش، تعریف، مزایا
و عوامل موفقیت آن

پیوند:

زمستان

اگر قرار باشد زندگی را به فصول سال تشبیه کنیم، می توان گفت با زمستان کوچه ها با دانه های برف آذین بندی می شود و این زمستان است که هرساله برای ما حجمی از سرما را به ارمغان می آورد، در این میان تنها باید مراقب بود تا سرمای سوغات شده، قلبها را سرد نکند، بلکه محرکی باشد تا ضربان قلب انسانها حتی نواختن موسیقی هوا را بشنوند!

و همراه با این نوا برای دوباره رویدن بهار، به استقبال شکوفه ها رفت.

همه دیده ایم که هیچ فصلی همیشگی نیست. هر فصلی که رخت عوض می کند آغازی دوباره می شود.

همیشه در زندگی روزهایی برای کاشت، داشت، استراحت و تجدی و حیات وجود دارد. زمستان تا ابد طول نمی کشد دیری نمی باید فرصت جولانش پایان می یابد. اگر امروز مشکلاتی دارید بدانید که بهاری همراه با شکوفه زدن در پیش است...!

گیرم خزان باشد یا زمستان باشد! چه فرقی می کند؟!

ما باید همواره پر قدرت تر از دیروز در پیاده روی حیات راه رویم!

زندگی در همین حوالی جریان دارد!

سلامت باشید

معصومه احمدی- سردبیر



شناسنامه نشریه:

صاحب امتیاز:

انجمن علمی-دانشجویی علم اطلاعات و دانش شناسی دانشگاه الزهراء(س)

زیرنظر: اداره کل امور فرهنگی دانشگاه الزهراء(س)

مدیر مسئول: زینب محبی کلهری

zeinab.m12344321@gmail.com

سردبیر: معصومه احمدی

masoomehahmadi14@gmail.com

هیئت تحریریه: معصومه احمدی، زهرا سادات البهشتی، زهرا سادات ریحانی

همکاران این شماره: رضا تاج آبادی، معصومه حسینی

ویراستار: مریم امرایی

تصویرگر: مریم عباسی

اینفوگرافیس: فاطمه مرادی

طراح و صفحه آرا: مرضیه انبری

طراح لوگو: سیدمحمدحسین هاشمی

با تشکر از مشاوران نشریه: دکتر سعید رضایی شریف آبادی، مریم امرایی

کارشناس نشریه: زهرا وزیری

چاپ و صحافی: دامون

لیتوگرافی: دامون

نشانی: تهران، میدان ونک، دانشگاه الزهرا (س)، ساختمان معاونت فرهنگی-اجتماعی، اتاق نشریات.

تلفن: ۸۸۰۵۶۹۰۸

ص.پ: ۱۹۹۳۸۹۱۱۷۶۴

وبلاگ نشریه: www.kismag.blogfa.com

کانال تلگرام و سروش: @knowledge_courier

کانال اینستاگرام نشریه: @knowledge_courier

فهرست:

پیوند:

۱..... زمستان

ریپورتستان:

۲..... بلندای دانش

پژوهشکده:

۳..... ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در مراکز پژوهشی و دانشگاهی

۶..... مدیریت دانش سازمانی در کتابخانه های عمومی براساس مدل نوناکا و تاکه اوچی

۹..... مدیریت دانش، تعریف، مزایا و عوامل موفقیت آن

اینفوگراف:

۱۲..... مدیریت دانش

بلندای دانش



ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در مراکز پژوهشی و دانشگاهی

رضا تاج‌آبادی (کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی و مدرس دانشگاه جامع علمی کاربردی استان مرکزی)،
tajabadireza@yahoo.com



مقدمه

تاکنون توجه کافی به سرمایه‌های فکری و منابع تولید شده به وسیله جامعه دانشگاهی نشده است. متخصصان اطلاع‌رسانی با مجهز بودن به مهارت‌های گردآوری، سازمان‌دهی، و اشاعه اطلاعات می‌توانند نقش بارزی در استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها داشته باشند (سلیمانی، ۱۳۹۱).

دانشگاه به‌عنوان نهادی پویا نیاز به رویکردی مناسب برای رسیدن به نتایج شایسته دارد. دانش به‌عنوان نتیجه فرآیند یادگیری، مهم‌تر از سایر منابع سازمان است و مدیریت دانش رویکردی نظام‌مند برای سرمایه‌های فکری و اطلاعاتی محسوب می‌شود. روند رو به رشد دانشگاه‌ها در ایران اعم از دولتی و غیردولتی، حجم فراوان درخواست برای ورود به آن‌ها و کوشش فراوان دولت‌مردان برای تشویق دانشگاهیان به تولید، انتقال و انتشار دانش، موضوع مدیریت دانش را در ردیف مسایل محوری

مدیریت دانش با به‌کارگیری فناوری‌های اطلاعات، زیرساخت بالقوه‌ای را برای تبادل دانش و اطلاعات بین کارکنان به ویژه کارکنان دانش و پژوهشگران پدید می‌آورد. به گونه‌ای که دانش فردی به سوی خرد جمعی و دانش سازمانی هدایت شده و سازمان‌ها به سازمان‌های یادگیرنده تبدیل می‌شوند. از سوی دیگر بسیاری از فرایندهای کاری مجدد به صورت کار دانش‌مدار تعریف شده و پایگاه‌های دانش جهت ذخیره و حفاظت از دانش و بازیابی و استفاده مجدد از آن به وجود می‌آیند. در این راستا، امروزه مدیریت دانش در مقام یکی از مهم‌ترین و محبوب‌ترین قلمروهای پژوهش در کانون‌های اندیشه دانشگاهی و فعالیت‌های مدیریتی نمایان شده است (فهیمنیا و دیلمقانی، ۱۳۹۵). علی‌رغم این که دانشگاه‌ها از مهم‌ترین مراکز تولید و اشاعه دانش به حساب می‌آیند، ولی

بعد از توضیح مختصر و مفید در مورد دانش، می‌رسیم به مبحث جذاب مدیریت.

برای مدیریت تعاریف فراوان با دیدگاه‌های متفاوتی وجود دارد اما اگر بخواهیم درک قابل فهمی از آن داشته باشیم می‌گوییم مدیریت نوعی فرایند عملی است که بر فعالیت‌های هدفمند تمرکز دارد و به‌صورت آگاهانه و مستمر انجام می‌شود. در واقع مفهوم نهان در مدیریت هدایت و مصرف مدبرانه از تشکیلات انسانی است.

و بحث اصلی و مهم ...

با توجه به آنچه که گفته شد دیگر می‌توان کمی به زبان ساده درک کرد که مدیریت دانش یعنی چه.

در واقع دقیق‌تر که بشویم مدیریت دانش، مدیریت اذهان و مستندات است که لایه‌ای فراتر از فعالیت‌های دانشی بوده و متمرکز بر اهداف و راهبردهایی است که فعالیت‌های دانشی را بهبود می‌دهد. مثلاً اشتراک دانش جز مدیریت دانش نیست، بلکه موضوع مدیریت دانش است. نقش مدیریت دانش، بهبود اشتراک دانش است، نه انجام آن.

با توجه به فرمایشات رهبر عظیم الشان، که می‌فرمایند: «باید تلاش خود را بکنیم و کار را بر پایه منطقی استوار سازیم. وقتی می‌گوییم پایه منطقی، معنایش این نیست که حتماً و صددرصد درست است؛ نه، ممکن است منطقی ما درست هم نباشد؛ اما باید تلاشمان را برای جستجو از یک منطقی درست آغاز کنیم و کار را بر پایه درستی استوار سازیم و مشورت‌های لازم را هم بکنیم.» (بیانات در دیدار رئیس جمهور و اعضای هیأت دولت، ۸۱/۶/۴)

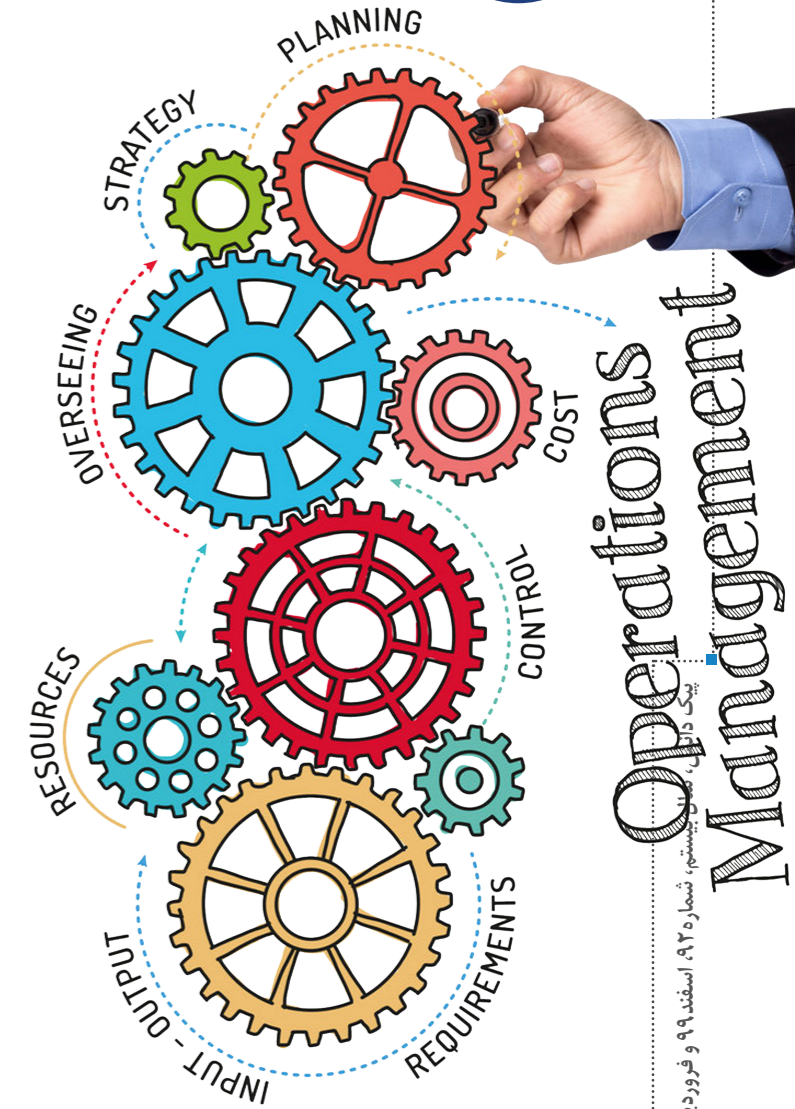
پس مدیریت دانش، مدیریت طیف وسیعی از فعالیت‌هایی است که برای مبادله، خلق یا ارتقای سرمایه‌های فکری در سطح کلان به کار می‌رود که باید بر پایه منطقی درست استوار باشد. مدیریت دانش طراحی هوشمندانه فرایندها، ابزار، ساختار و... با قصد افزایش، نوسازی، اشتراک یا بهبود استفاده از دانش است که در هر کدام از سه عنصر سرمایه فکری یعنی ساختاری، انسانی و اجتماعی نمایان می‌شود که اولویت آن است تا در هر زمینه با متخصصان مربوطه مشورت‌های لازم انجام بگیرد. مدیریت دانش فرایندی است که به سازمان‌ها کمک می‌کند تا اطلاعات و مهارت‌های مهم را که به عنوان حافظه سازمانی محسوب می‌شود و به‌طور 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.

و در آخر با استفاده‌ی هوشمندانه از مدیریت دانش بر پایه‌ی منطقی درست می‌توان روز به روز به قول فردوسی بزرگوار به دانش گراییم و بدو بلند شویم.

و من الله توفیق...



زهراسادات البهشتی
(دانشجوی کارشناسی علم اطلاعات و
دانش‌شناسی دانشگاه الزهراء)،
Zhr119119@gmail.com



به دانش گرای و بدو شو بلند
چو خواهی که از بد نیایی گزند
ز دانش در بی نیازی بجوی
و گر چند سختیت آید به روی

خب به نظرتان بهتر نیست هر چه زودتر به دانش گراییم و بدو بلند شویم؟!

برای شروع بهتر است بگوییم که دانش به معنای خیلی خیلی ساده همان آشنایی، آگاهی، درک فرد از اطلاعات، یا مهارت‌هایی است که از طریق تجربه، آموزش، به دست می‌آورد. علم دانش‌شناسی با سه عنصر داده، اطلاعات و دانش سر و کار دارد. به عبارت دیگر، دانش‌شناسی به بحث و بررسی پیرامون دانش و عناصر سازنده آن، یعنی داده و اطلاعات می‌پردازد.



بررسی‌ها نشان داده است که مدیریت دانش، موضوعی است که در بخش خصوصی متولد شده و رشد یافته است و در مورد پیشینه دانش در سازمان‌های دولتی به خصوص نهادهای آموزشی و دانشگاه‌ها کمتر صحبت شده است. بنابراین درک اینکه چگونه دانش، خلق و مدیریت می‌شود، به‌عنوان شالوده‌ای برای دانشگاه در هر نوع سازمانی شده است. این سازمان‌ها کارایی و اثربخشی سازمان‌های خود را از طریق مدیریت دانش صحیح بهبود می‌بخشند تا موسسات آموزشی بتوانند پتانسیل خلق و نیروی تقسیم دانش را به‌خاطر توسعه یادگیری دانش آموزان و کارکنان، درک نمایند. عصر دانش، آموزش دانشگاه‌ها و آموزش عالی را محور سازمان‌ها، جامعه و اقتصاد قرار داده است و فایده مستقیم اقتصادی می‌تواند به‌عنوان یک برهان قاطع در جهت منافع فرآیندها در بخش نظام آموزش عالی و دانشگاه‌ها تلقی گردد (خاتمی، ۱۳۸۸).

منابع

- ۱- امینی، علی؛ صالح نیا، منیره (۱۳۹۵) ضرورت مدیریت دانش در دانشگاه، پنجمین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی، تهران.
- ۲- ابطحی، سید حسین، صلواتی، عادل (۱۳۸۵). مدیریت دانش در سازمان، تهران: نشر پیوند نو.
- ۳- خاتمی، علی (۱۳۸۸). وضعیت مدیریت دانش در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه دوازده، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۴.
- ۴- سلیمانی، محمدرضا (۱۳۹۱). نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌ها، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم شماره ۴، پیاپی ۱۲، ص ۱۰۷-۱۳۰.
- ۵- صدری، عباس (۱۳۹۷). استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌های ایران، فصلنامه پژوهش در نظام‌های آموزشی، پیاپی ۴۳.
- ۶- فهیم‌نیا، فاطمه؛ دیلمقانی، میترا (۱۳۹۵). مدیریت دانش با رویکرد فرهنگ دانش در سازمان، تهران: نشر چاپار.
- ۷- فرجی‌خییوی، فرزاد؛ مزارعی، شکوفه، دشتی، رضوان (۱۳۹۴). ارکان مدیریت دانش از دیدگاه مدیران گروه‌های آموزشی؛ دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز، نشریه علمی پژوهشی راهبردهای آموزش در علوم پزشکی، دوره ۸، ش ۱.

ایران وجود دارد که بیشتر چالش‌ها را می‌توان به عدم وجود فرهنگ سازمانی مناسب، عدم وجود نیروی انسانی آموزش دیده، ضعف‌های مدیریتی و عدم وجود زیرساخت‌های مناسب مربوط دانست (صدری، ۱۳۹۷).

شاخص‌های مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی ایران

- ۱- بعد اجتماعی مدیریت دانش: بسترهای لازم برای شناسایی و دستیابی به دانش‌های نهفته برون و درون سازمانی و ایجاد انگیزه برای کسب و توزیع و به‌کارگیری دانش بعد اجتماعی مدیریت دانش را تشکیل می‌دهند.
- ۲- بعد فنی مدیریت دانش: اعتقاد و حمایت مدیریت عالی از فعالیت‌ها و برنامه‌های مدیریت دانش، نگرش‌های بلند مدت و کلی نگر و سبک‌های مناسب رهبری نیز باعث اجرای موفقیت آمیز برنامه‌های مدیریت دانش می‌شوند (خاتمی، ۱۳۸۸).
- ۳- فرهنگ سازمانی دانش آفرین: مدیریت دانش با ارزش‌ها و باورها در ارتباط است و بدون وجود یک بستر فرهنگی مناسب و مبتنی بر اعتماد نمی‌تواند به‌طور موفق اجرا شود.
- ۴- عوامل فرهنگی: تأثیر عوامل فرهنگی بر اثربخشی برنامه‌های مدیریت دانش انکارناپذیر است، فرهنگ هر جامعه به دلیل دربرگرفتن نظام ارزشی، رفتار افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد،
- ۵- عوامل تکنولوژیکی: تکنولوژی به شکل ابزار و سازوکارهای مناسب می‌تواند مخصوصاً در ذخیره دانش سازمان نقش مهمی ایفا نماید (خاتمی، ۱۳۸۸).
- ۶- عوامل سیاسی: ثبات یا عدم ثبات فضای سیاسی کشور نیز به دلیل اثرگذار بر فرآیند خط‌مشی‌گذاری و ثبات مدیریت در سازمان دولتی، مدیریت دانش را تحت تأثیر قرار خواهد داد. همچنین وجود فضایی باز که در آن افراد به راحتی بتوانند ایده‌های خود را اظهار نمایند بر روند فعالیت‌های مدیریت دانش اثرگذار خواهد بود.
- ۷- شهروندان دانشی: بر خلاف جوامع گذشته، درصد بالایی از شهروندان را امروزه افرادی تشکیل می‌دهند که دارای مهارت و آموزش‌های سطح بالایی هستند و به‌عنوان یک منبع با ارزش برای سازمان‌ها در آمده‌اند (ابطحی، صلواتی، ۱۳۸۵).
- ۸- درگاه‌های دانش: وجود مرکزی در سازمان به‌عنوان نقطه کانونی کلیه جریان‌های دانش، به‌گونه‌ای که راهنمای کارکنان به سوی منابع دانش باشند، و همچنین دستیابی به اطلاعات مورد نیاز در کوتاه‌ترین زمان ممکن را درگاه‌های دانش می‌گویند (ابطحی، صلواتی، ۱۳۸۵).
- ۹- فرایندهای سازمانی دانش محور: فرایند مدیریت دانش بایستی شامل تعیین و شناسایی دانش و مهارت‌ها، کسب دانش، انتخاب، ذخیره، توزیع دانش، بکارگیری و سنجش پیشرفت مدیریت دانش باشد.
- ۱۰- ساختار دانش محور: مدیریت دانش خواسته‌های جدیدی بر بخش‌های مختلف از جمله ساختار سازمانی تحمیل می‌کند، ساختار سازمانی باید از انعطاف و پویایی لازم برخوردار باشد

و اصلی در دانشگاه‌ها، از نظر ستادی و سازمانی قرار داده است (فرجی‌خییوی، مزارعی، دشتی، ۱۳۹۴).

از سوی دیگر، مراکز دانشگاهی همیشه در تلاش بوده‌اند تا با روش‌های علمی و معقول، خلاهای دانایی را شناسایی کنند، و پاسخ مثبتی برای ناشناخته‌ها، ابهام‌ها و کنجکاو‌های بشری بیابند، بنابراین در پی توسعه زیرساخت‌های دانشی بوده‌اند. خصوصاً به علت نقش دانشگاه‌ها، دستیابی به جدیدترین دستاوردهای علمی و پژوهشی و بهره‌برداری از آن‌ها مستلزم استقرار مدیریت دانش در نظام سازمانی آن‌ها است. پیدایش مدیریت دانش و تلاش برای به‌کارگیری آن در برنامه‌های تحقیقات دانشگاهی، نشانگر اهتمام جامعه دانشگاهی به تقویت سرمایه‌های فکری و بهبود اثربخشی دانشگاه‌ها در پیشرفت و اعتلای کشورها است. معرفی ابزارها و روش‌های مدیریت دانش، موجب توانمندی دانشگاه‌ها در زمینه‌های اشتراک دانش، بهبود سطح همکاری آموزشی و پژوهشی و بهبود ارتباطات کاری بین کارمندان و دانشجویان می‌شود. مدیریت دانش، راهکار تجربه شده‌ای را در جهت بهبود محیط یادگیری مطرح می‌نماید (فرجی‌خییوی، مزارعی، دشتی، ۱۳۹۴).

ابزارها و فنون مدیریت دانش

مدیریت دانش از ابزارها و فنون گوناگونی برای انجام فرایندهای شناسایی و کسب، تولید، ذخیره، تسهیم و کاربرد دانش بهره می‌گیرد. در هر یک از این فرایندهای اصلی، فهرستی از ابزارها و فنون می‌تواند راهنما و راه‌گشای کارکنان در امر اسقرار سیستم‌های مدیریت دانش باشد.

- ۱- ابزارها و فنون غیر وابسته به فناوری اطلاعات و ارتباطات این ابزارها و فنون شامل طوفان مغزی، کسب ایده‌ها و نظرات، مرور یادگیری، داستان سرایی و ... هستند.
- ۲- ابزارها و فنون مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات برخی از این ابزارها شامل پایگاه‌های دانش، درگاه‌ها و پورال‌های دانش، وبلاگ‌ها، موتورهای جستجوی هوشمند و غیره (فهیم‌نیا و دیلمقانی، ۱۳۹۵).

چالش‌های متعددی برای استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌های





مدیریت دانش سازمانی در کتابخانه‌های عمومی براساس مدل نوناکا و تاکه اوچی

معصومه حسینی

(دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات دانشگاه الزهراء، شعبه ارومیه،
hosseinimasoum0@gmail.com)



چکیده

با توجه به تحولات فضای کسب و کار کنونی، دانش نقش بیبدیلی در تعیین شکوفایی و بالندگی اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جوامع دارد. بر همین اساس مدیریت دانش در تلاش است با تولید، تسهیم و نگهداری دانش یک مزیت رقابتی بسازد. قسمت عمده سرمایه علمی سازمان‌ها، به شکل دانش ضمنی در ذهن کارکنان قرار دارد، و این گونه دانش، نیاز به حمایت بیشتری از سوی سازمان‌ها است تا به دانش صریح تبدیل شده و در سطح سازمان ترویج و مبادله گردد.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش سازمانی، انتقال و اشتراک گذاری دانش، کتابخانه‌های عمومی، مدل نوناکا و تاکه اوچی

مقدمه

دانش را می‌توان ترکیب سیالی از اطلاعات، تجربیات و ارزش‌های نظام یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد

(داونپورت و پروساک، ۲۰۰۰). سرمایه‌های دانشی، جزء مهمترین سرمایه‌های سازمان‌ها به حساب می‌آیند، و هر سازمانی که بتواند بهتر از سرمایه‌های خود استفاده کند، موفق‌تر بوده و قادر است تا ارزش بیشتری خلق کند. برای طراحی یک مدیریت دانش و یا ارتقاء سطح آن در یک سازمان، ابتدا لازم است تا شناخت کاملی نسبت به ماهیت و اهمیت دانش در سازمان داشته و با شناخت مؤلفه‌ها و کارکردهای آن و در جهت دستیابی به مزایای راهبردی حامل از پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان، به بسترها و زمینه‌های موفقیت آن و نحوه برقراری تعامل و تعادل میان این عوامل توجه ویژه‌ای نمود.

بیان مسئله

سازمان‌های امروزی با انبوهی از اطلاعات و دانش روبرو هستند و اداره و بهره‌برداری صحیح از آنها به دغدغه‌های بزرگ

برای سازمان‌ها تبدیل شده است. یکی از موانع انتقال دانش سازمانی، توجه بیش از حد به اشتراک دانش صریح در برابر دانش ضمنی است. دانش سازمانی خود منشأی برای تولید دانش فردی خواهد بود (نوناکا و تاکه اوچی، ۱۹۹۵). از دیدگاه نوناکا و تاکه اوچی چنانچه دانش فردی با دیگران به اشتراک گذاشته نشود، تأثیری بر رشد و گسترش دانش موجود در سازمان نخواهد داشت و دانش جدید نیز تولید نخواهد شد

کتابخانه‌ها نیز به‌عنوان سازمان‌هایی که از دیرباز با اطلاعات و دانش سروکار داشته و با هدف فراهم‌آوری اطلاعات و دانش برای کاربران ایجاد شده‌اند نیز از این مستثنا نخواهند بود. در کنار استفاده از دانش صریح، سازمان‌ها باید روش‌های به کارگیری دانش جدید در بقاء و رشد سازمان‌ها، گاه دانش خلق شده بیش از دانش موجود توجه کنند (گاتشاگ، ۲۰۰۵). برای رسیدن به مرحله خلق دانش در سازمان، افراد نه تنها موظفند دانش جدید را به دست آورند. بلکه دانش عینی و ضمنی موجود را نیز در قالب دانش جدید منتقل کرده و در چرخه دانش آفرینی سازمان مشارکت داشته باشند.

مدیریت دانش سازمانی

از دیدگاه جاشپارا (۲۰۰۴)، مدیریت دانش شامل همه روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانشی خود را اداره می‌کند که شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، به‌کارگیری، به‌روزرسانی و ایجاد دانش است. پروساک (۲۰۰۵)، مدیریت دانش را تلاشی برای آشکار کردن دارایی پنهان در ذهن اعضا و تبدیل این دارایی به دارایی سازمان می‌داند.

انتقال و اشتراک‌گذاری دانش

یکی از عوامل مهم و کلیدی در مدیریت دانش، توانایی سازمان‌ها در انتقال و به اشتراک‌گذاری دانش شناخته شده است. (ژنگ و همکاران، ۲۰۰۴). انتقال دانش یکی از فرایندهای مهم خلق دانش و به‌کارگیری آن در عملیات روزمره سازمان برای رسیدن به عملکرد بالاتر است. پروساک و همکارانش (۲۰۰۵) معتقدند هنگامی که دانش گردآوری شده یک فرد، گروه، یا اداره با دیگر کارکنان به اشتراک گذاشته شود، به دانش سازمانی تبدیل می‌شود. تسهیم دانش در واقع انتقال دانش بین افراد و سازمان‌ها است. معمولاً فعالیت‌های غیر رسمی سازمان بر تسهیم دانش تمرکز دارد. این امر به این جهت می‌باشد که دانش آشکار می‌تواند به صورت آسانتری انتقال یابد. انتقال دانش ضمنی نیز نیاز به یک سیستم مشارکتی، جمعی و فرهنگی دارد که اعضای سازمان را ترغیب می‌کند که مهارت‌های خود را به اشتراک بگذارند و مهارت‌های جدیدی را نیز از همکاران خود بیاموزند. بدین ترتیب دانش در سازمان به تولید دانش جدید منجر می‌شود.

کتابخانه‌های عمومی

کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهمترین کانون‌های فرهنگی،

اجتماعی جوامع پیشرفته امروز به شمار آورد. با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلف جامعه را شامل می‌شود، این مراکز نقش زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی جامعه برعهده دارند و یکی از مهمترین ارکان، تحولات بنیادی آنها به شمار می‌روند.

مدل خلق دانش سازمانی نوناکا و تاکه اوچی

براساس آنچه نوناکا (۱۹۹۴) مطرح کرده است. دانش در دو شکل ضمنی و عینی وجود دارد. با وجود این که دانش ضمنی منبع اصلی مزیت رقابتی در سازمان‌هاست. اما بدون وجود و همراهی دانش عینی مفهوم ناقصی دارد. نوناکا و دیگران (۲۰۰۶) معتقدند که تأثیرات متقابل این دو نوع دانش لازمه پویایی دانش سازمانی است. از ایشان خلق سازمانی، فرایند خطی نیست، بلکه فرایندی چرخ‌های و مارپیچی است که در چهار مرحله شکل می‌گیرد.

براساس این مدل چهار نوع راهبرد خلق و تبدیل دانش عینی و ضمنی در سازمان‌ها ارائه شده است که عبارتند از:

۱. اجتماعی کردن: انتقال دانش غیرمشهود یک فرد به فردی دیگر
۲. آشکار سازی: تبدیل دانش غیر مشهود به دانش مشهود
۳. تبدیل کردن: مرحله حرکت از دانش آشکار فردی به سمت دانش آشکار در سطح گروهی و ذخیره سازی آن صورت می‌پذیرد.
۴. درونی کردن: در این مرحله دانش آشکار کسب شده در سازمان نهادینه می‌شود و دانش ضمنی جدید شخصی برای افراد به وجود می‌آید.

چرا مدل نوناکا و تاکه اوچی؟

مدل نوناکا و تاکه اوچی از نظر تبیین و کشف چگونگی تولید دانش یکی از بهترین مدل‌هاست و انواع دانش‌ها را تحت پوشش قرار می‌دهد و علاوه بر اینکه تمرکز خود را بر دو نوع دانش آشکار و پنهان مبذول داشته است، به نحوی تبدیل این دو نوع دانش به یکدیگر و نیز چگونگی ایجاد آن توجه دارد (چو و بونیتس، ۲۰۰۲).

تیاگی و دیگران (۲۰۱۴)، تانگ و زوبیلنگ (۲۰۱۶) مطرح کردند این مدل از زمان ارائه تاکنون به طور وسیعی در زمینه‌های دانش سازمانی مورد استفاده قرار گرفته و به‌عنوان یک مدل مرجع پذیرفته شده است چون مولفه‌ها و ساختار مدل به گونه‌ای است که نه تنها فرایند خلق دانش را در نظر دارد بلکه انتقال و تبدیل دانش را در بر می‌گیرد، و برخلاف سایر مدل‌های حوزه مدیریت دانش، تمرکز خود را بر دو نوع دانش ضمنی و عینی گذاشته و به نحوی تبدیل آنها به یکدیگر و نیز چگونگی ایجاد آن در تمامی سطوح فردی و سازمانی توجه دارد.



مدیریت دانش، تعریف، مزایا و عوامل موفقیت آن



زهرا سادات ریحانی (دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اطلاعات، دانشگاه قم)
Reihanizahra250@gmail.com

مقدمه

عمده‌ترین سرمایه سازمان‌های تولیدی و خدماتی عصر حاضر، دانشی است که به آن دسترسی دارند. سازمان‌هایی می‌توانند پیشرو و پیش‌تاز باشند که قادرند بیشترین، معتبرترین و به‌روزترین دانش بشری را در حوزه کسب و کار خود در اختیار گیرند، از آن استفاده کنند و با کسب دانش، خرد و تجربیات کارکنان و نیز پیاده‌سازی آن به مزیتی پایدار در جهت رقابت‌پذیری بیشتر دست یابند (انصاری و همکاران، ۱۳۹۲).

امروزه با توجه به رشد روز افزون سرعت تغییرات در زمینه‌های مختلف، سازمان‌ها برای بقای خود و جذب مشتری بیشتر درصدد آن هستند تا توان رقابتی خود را افزایش دهند. امروزه شرکت‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که باید به آنچه می‌دانند (سرمایه فکری) بیش از آنچه دارند (سرمایه مادی) اهمیت بدهند (فدایی و اسلام‌پناه، ۱۳۹۴).

مدیریت دانش از جمله مفاهیم نوظهور دهه ۱۹۹۰، در پی ایجاد شبکه‌های داخلی در سازمان‌هاست؛ که هر چند نخستین بار در دنیایی تجارت پدیدار شد، اکنون به دامن سازمان‌های غیر انتفاعی و عمومی از جمله کتابخانه‌ها راه یافته است و تأثیرات شایان ذکری بر محیط‌های اطلاعاتی گذارده و توجه بسیاری از شاغلان اطلاعاتی از جمله کتابداران، متخصصان رایانه و فناوری اطلاعات، نظریه‌پردازان سازمان‌ها و مدیران منابع انسانی را به خود معطوف داشته است (حاضری، ۱۳۸۴).

تعاریف

تعریف دانش

پروساک و دانپورت معتقدند که دانش ترکیب سیالی است از تجارب، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای و تفکر حرفه‌ای که چارچوبی را برای ارزیابی و ارائه تجربیات و اطلاعات جدید فراهم میکند (حسن‌زاده، ۱۳۹۶، ص ۴).

تعریف مدیریت دانش

تعاریف زیادی در رابطه با مدیریت دانش وجود دارد که هر کدام با رویکردها و دیدگاه‌های مختلف به تعریف مدیریت دانش پرداخته‌اند:

تحول ساختارها و ایجاد مهارت‌های جدید در افراد، مانند استانداردهای گزینش، سازماندهی و انتشار کمک میکند همچنین تخصصی است که برای فعالیت‌هایی چون حل مشکلات، آموختن پویا، برنامه‌ریزی راهبردی و تصمیم‌گیری ضروری است (قربانی، ۱۳۸۸).

مدیریت دانش، رسیدن به اهداف سازمانی از طریق ایجاد

وضعیت بسترهای موجود برای اشتراک‌گذاری در سازمان کتابخانه‌ها و میزان بهره‌گیری از آنها

شیوه تبدیل	بسترها	معیارهای ارزیابی (موجودیت)
ذهنی به ذهنی	تشکیل جلسه‌های حل مسئله	خط مشی در رابطه با تشکیل جلسه‌های حل مسئله
	برگزاری جلسات و نشست‌های رسمی	خط مشی برگزاری جلسات و نشست‌ها در بخشها
عینی به عینی	تهیه بروشورها	خط مشی در رابطه با تهیه بروشورها
	اینترنت سازمان	وجود بخش معرفی منابع سازمان در اینترنت
ذهنی به عینی	نشریه داخلی سازمان	انتشار نشریه
	برگزاری کلاس‌ها و کارگاه‌های آموزشی توسط کتابداران	خط مشی در رابطه با برگزاری کلاس‌ها
عینی به ذهنی	شرکت در دوره‌های آموزشی و سمینارهای تخصصی	بازآموزی و کلاس‌های آموزشی
	اینترنت	بررسی مقالات مفید و روزآمد

پیشنهادهای: از طریق ایجاد نظامی در سازمان کتابخانه‌ها

جهت جمع‌آوری، نگهداری و بررسی پیشنهادهای کتابداران این امکان فراهم می‌شود تا افراد بتوانند به گونه‌ای رسمی و در قالبی مشخص، تجربه‌ها و دانش ذهنی خویش را عینی کرده و در اختیار سازمان قرار دهند. به واقع، سازمان‌ها از این طریق می‌توانند به راحتی از تجربه و اندیشه‌های خلاق کارمندان خویش در راستای دستیابی به ابتکارها و نوآوری در سطح سازمان استفاده نمایند.

نتیجه‌گیری: نتایج این پژوهش و پژوهش‌های مرتبط از

آل سید، شال ات آل و همکاران (۲۰۰۳) نشان داد الگوی نوناکا و تاکه اوچی پایه مبنای مناسبی در راستای بررسی وضعیت اشتراک دانش در سازمان‌ها باشد. به عبارت دیگر، این مدل می‌تواند برای شناسایی موارد و بسترهای به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها، از جمله ابزارها و مکانیسم‌های به‌کارگرفته شده در جهت ایجاد ارتباط و انتقال دانش و اطلاعات، استفاده کرد. به واقع دانش جدیدی که براساس تبدیل دانش ذهنی به عینی و با تبدیل دانش عینی به عینی تولید می‌شود، باید از طریق بسترهای مختلف در سطح سازمان توزیع و به اشتراک گذاشته شود تا امکان ذهنی کردن آن را فراهم کرد. بنابراین، نکته مؤثر در انتخاب این الگو برای بررسی بسترهای به اشتراک‌گذاری دانش سازمان‌ها توجه به این امر است که برونداد هر یک از مراحل تبدیل دانش، و تولید دانش جدید است، ولی در تک تک این مراحل فرایند به اشتراک‌گذاری دانش اصلی انکارپذیر است.

منابع و مآخذ

- پازوکی، فاطمه و حاجی زین العابدینی، محسن. (۱۳۹۶). به‌کارگیری استاندارد توصیف و دسترسی به منبع آرادی ای در عملیاتی سازی مدیریت دانش براساس مدل نوناکا و تاکه اوچی. فصلنامه مطالعات کتابداری و علم اطلاعات .
- خاتمیان فر، پریسا و پریخ، مه‌ری. (۱۳۸۵). بررسی وضعیت و بسترهای به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان کتابخانه‌ها در انطباق با الگوی نوناکا و تاکه اوچی. فصلنامه علمی سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها.
- رضاییشرفآبادی، سعید و پازوکی، فاطمه. (۱۳۹۵). واکاوی مفهوم، کارکرد و جایگاه سازماندهی اطلاعات در مدل‌های مدیریت دانش سازمانی.
- رضائی، رامین و کاراوند، امید (۱۳۹۶). بررسی و پیش‌بینی تغییرات مدیریت دانش براساس فرهنگ سازمانی .
- کشتکار، مهران و نریمانی، علیرضا. (۱۳۹۲). بررسی الگوی مدیریت دانش و ارائه مدلی برای تدوین استراتژی دانش در یک مرکز تحقیقاتی. فصلنامه علوم و فنون نظامی.
- قربانی زاده، وجه اله و مرشدی زاد، فاطمه. (۱۳۹۱). تحلیل کاربرد چرخه انتقال دانش.
- برادر، رؤیا و کیانی خوزستانی، حسن و گوهری، حمیده. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت منابع انسانی نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور از نقطه نظر مدیریت دانش.
- بلاواخانی، آ.، رضایی شریف آبادی، س.، غائبی، ا. و نجفی، م. (۱۳۹۸). توسعه مدل خلق دانش سازمانی دانش بنیان.



تشویق تسهیم دانش و یاد گرفته‌های حاصل از تجارب خوب، ضعیف است. در واقع اعتماد، آمادگی برای درخواست کمک است. از طرف دیگر این فرهنگ می‌بایست از افرادی که به شکست‌شان اعتراف می‌کنند و هنگامی که نیاز به کمک دارند و درخواست کمک می‌کنند، پشتیبانی کند. یکی از نشانه‌های واقعی فرهنگ مدیریت دانش این است که پاداش‌هایی که به افراد داده می‌شود به فعالیت‌های مدیریت دانش مانند تسهیم و ایجاد دانش مرتبط باشند. این در حالی است که در سازمان‌های سنتی، بیشتر به افراد برای حفظ و نگه‌داشتن دانش کلیدی در نزد خود به طور غیر مستقیم پاداش داده می‌شود (ذاکری دانا، ۱۳۹۹).

منابع

- آب‌بار، سیده مهدیه (۱۳۹۸). مدیریت دانش. پژوهشنامه اورمزد. ۵۱-۶۰
- آصف‌زاده، سعید؛ پیری، زکبه (۱۳۸۳). انتشار، فعالیت کلیدی در مدیریت دانش. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بابل. ۴(۲۴)، ۵۴-۶۲
- انصاری، منوچهر؛ رحمانیوشانلو، حسین؛ رحمانی، کمال‌الدین؛ پاسبانی، محمد؛ عسگری، محمدعلی (۱۳۹۲). ارائه مدل مفهومی تأثیر موفقیت پیاده‌سازی مدیریت دانش بر کسب مزیت رقابتی در شرکت‌های کوچک و متوسط. فصلنامه مدیریت بازرگانی. ۱۵(۱)، ۲۱-۴۰
- حاضری، افسانه (۱۳۸۴). آموزش مدیریت دانش در کتابداری. نشریه اطلاع‌شناسی. شماره ۹ و ۱۰، ۳۷-۴۸
- حسنزاده، محمد (۱۳۹۶). مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساختها. تهران: کتابدار
- خادمیکلانتری، نیلوفر (۱۳۹۷). ۱۴ مزیت مهم مدیریت دانش. بازبایی شده در تاریخ ۲۰ فروردین از <https://pafcoerp.com>
- ذاکریدانا، مهسا (۱۳۹۹). عوامل موفقیت مدیریت دانش. بازبایی شده در تاریخ ۱۹ فروردین از <https://www.danakm.com>
- فدایی، طیب؛ اسلام پناه، مریم (۱۳۹۴). نقش مدیریت دانش در توانمندسازی کارکنان در جهت رسیدن به مزیت رقابتی پایدار. دومین کنفرانس ملی و اولین کنفرانس بین‌المللی پژوهشهای نوین در علوم انسانی، تهران، <https://civilica.com/doc/390912>
- قربانی، صابر (۱۳۸۸). چستی مدیریت دانش. مجله کار و جامعه. ۴۸-۵۶

ذخیره و اندوختن دانش به رویکرد مشارکت دانش‌محور و ایجاد جو اعتماد در سازمان از مهمترین فعالیت‌های مدیریت دانش است. عنصر کلیدی موفقیت در مدیریت دانش فراهم ساختن قابلیت تشخیص اعتبار برای نیروی انسانی در حوزه‌های مورد نظر تخصصی‌شان است که مدیران دانش‌محور نباید آن را از نظر دور دارند.

۴. تعهد استراتژیک

مدیریت استراتژیک نقش کلیدی در ارتقای رفتارهای مطلوب از طریق ثبات و پایداری ارتباط در سازمان صورت می‌دهد. اهمیت استراتژیک برای کسب دانش امری بدیهی است. موفقیت اساسی در مدیریت دانش برای مدیران سطوح بالای سازمان، بهبود حفظ تعهد استراتژیک در مدیریت دانش است. علاوه بر موارد بالا فرهنگ دانش‌محور نیز یکی از مهمترین مواردی است که بر موفقیت مدیریت دانش تأثیرگذار است. سازمان، اجتماعی از افراد است که دارای اندیشه‌ها و ایده‌های خاص خود هستند. آنها دارای نگرش‌ها و باورهایی هستند که بر چگونگی ارائه، انتقال و به کارگیری دانش‌شان تأثیرگذار است. افراد نیاز دارند بدانند که دیگران چه می‌دانند. هنگامی که کارکنان، دانش را جذب می‌کنند، آنها دارای آن دانش بوده و آن را با دیگران تسهیم می‌کنند، آنان قادر خواهند بود وظایف کاری‌شان را بهتر انجام دهند و بدین وسیله یک فرهنگ دانش‌محور، پرورش می‌یابد. مدیریت دانش که یکی از راه‌های بهبود بخشیدن به شرایط بقای سازمان است، زمانی به طور موفقیت آمیز در سازمان اجرا می‌گردد که از قبل زمینه فرهنگی مناسب با این نظام بسترسازی شده باشد. چرا که هدایت نمودن.

در یک سازمان، با فرهنگ دانش‌محور، تمامی افراد در خلق، تسهیم و به کارگیری دانش درگیرند. افراد، این سه فعالیت مدیریت دانش را کاملاً طبیعی تلقی کرده و انجام می‌دهند. این فرهنگ، فرهنگ مساعدت با دانش است که در واقع هدف فرهنگ دانش‌محور، ایجاد چنین فضایی است. می‌توان اولین مشخصه سازمان‌هایی که دارای فرهنگ دانش‌محور هستند را اعتماد دانست. اگر افراد به یکدیگر اعتماد نداشته باشند دانش خود را با یکدیگر تسهیم نمی‌کنند و یقیناً بر مبنای دانشی که با یکدیگر در آن شریک هستند، عمل نخواهند کرد. در فرهنگی که ترس شایع است و افراد را برای هر چیز و هر شکستی قربانی می‌کنند، شانس کمک گرفتن از درس‌های فرا گرفته شده یا

۶. اطلاع‌رسانی اطلاعات مهم به طور گسترده و سریع
۷. ارتقا استانداردها، فرایندهای تکرارپذیر و پروسه‌ها
۸. ارائه روش‌ها، ابزارها، قالب‌ها، تکنیک‌ها و نمونه‌ها
۹. در دسترس قرار دادن تخصص‌های نادر (خادمیکلانتری، ۱۳۹۷)

عوامل مؤثر بر موفقیت نظام مدیریت دانش

عوامل بنیادی در مدیریت دانش حیطه‌ای وسیع را دربر می‌گیرد که در چهار طبقه قرار می‌گیرند:

- کارکنان
- فرایندها
- فناوری
- تعهدات استراتژیک

تمامی چهارعامل، عواملی هستند که سازمان‌های یادگیرنده را ایجاد می‌کنند و نتایج تجاری آن مدیریت دانش را به همراه خواهد داشت. سازمان‌هایی که به‌طور متداول مدیریت دانش را در نظر دارند، به این نتیجه رسیده‌اند که به کار گرفتن فرایندها و فناوری اطلاعات در سازمان آسانتر از حفظ تعهد استراتژیک و اجزای آن است که این امر می‌تواند چالش‌های بزرگتری را شکل دهد (عدلی، ۱۳۸۴). در ادامه هر یک از این موارد را به صورت مختصر بررسی می‌کنیم:

۱. فناوری اطلاعات

فناوری مدیریت دانش، راه‌حلی را به صورت عملیاتی فراهم می‌سازد تا مشارکت و همکاری اجزای سازمان را در مدیریت دانش ایجاد کند. ابزارهای مدیریت دانش می‌توانند منابع قدرتمندی را فراهم کنند که کارکنان و مصرف‌کنندگان و مشارکت‌کنندگان بتوانند به تبادل اطلاعات بپردازند و دانش تقسیم شده افراد سازمان را هدایت کند تا سازمان بتواند از این راه بهتر تصمیم بگیرد

۲. فرایندها

شامل فرایندهای استاندارد شده‌ای برای تقسیم دانش، مدیریت محتوا و افراد در اقدامات ارتباطی، اجرای پروژه‌ها براساس دانش و دانش‌محوری، روش‌شناسی و استانداردها جهت جمع‌آوری اطلاعات در مطالعات موردی و غیره می‌شود. این امر بسیار اساسی است که فرایندها به سادگی و روشنی ممکن است به‌وسیله کارکنان در سازمان جریان یابد.

۳. کارکنان

بزرگترین چالش در مدیریت دانش اطمینان از مشارکت کارکنان استفاده از دانش در کسب نتایج تجاری است. در بسیاری از سازمان‌ها، تغییر در روش‌های سنتی، فرهنگ سازمانی از رویکرد

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 معنا بخشی به داده‌ها و اطلاعات افزوده شود (آب‌بار، ۱۳۹۸).

همچنین آب‌بار به نقل از گروور^۱ و مدهام^۲ در تعریف مدیریت دانش، معتقد است که «مدیریت صریح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرایندهای مربوط به ایجاد، سازماندهی انتشار و استفاده و اکتشاف دانش است» (آب‌بار، ۱۳۹۸).

انواع دانش

۱. know-what: مربوط به اطلاعات پایه و واقعی بوده که مساوی دانش در نظر گرفته شده و پدیده را توصیف می‌کند.
۲. know-why: مربوط به اصول و قوانین تغییر و حرکت در طبیعت، ذهن انسان و جامعه بوده که روابط بین پدیده‌ها را بیان می‌کند.
۳. know-how: مربوط به مهارت‌های مورد نیاز یا توانایی برای انجام فعالیت خاص بوده و از طریق فرایند آموزش و سرپرستی فنون و شبکه‌های اجتماعی منتقل می‌گردد.
۴. know-who: مربوط به اطلاعاتی است درباره اینکه چه کسی چه چیزی را میداند، چه کسی میداند که چه کار باید انجام گردد و کار چگونه انجام می‌گردد، است (آصف‌زاده و پیری، ۱۳۸۳)

مزایای مدیریت دانش

مزایای مدیریت دانش امروزه بر کسی پوشیده نیست. دانش، یک منبع کلیدی و اساسی در هر سازمان است. انسان‌ها با دانش بیشتر، عملکرد بهتر و قدرتمندانه‌تری خواهند داشت. امروزه دانش تنها یک سرمایه نیست بلکه مهمترین سرمایه برای سازمان‌ها دانش و مدیریت آن است. بنابراین، سازمان‌ها نیازمند رویکرد مدیریتی متفاوتی نسبت به مسائل سازمان و کارکنان هستند. حفظ کارمندان و افزایش ظرفیت یادگیری آنان نقش تعیین کننده‌ای در موفقیت و کسب مزیت رقابتی پایدار برای شرکت دارد. بنابراین همانند مدیریت منابع فیزیکی مانند پول، مدیریت دانش نیز باید بخشی از راهبردهای سازمان قرار بگیرد. با تمام این تفاسیر می‌توان به چند نمونه از مزایای مدیریت دانش در سازمان‌ها اشاره کرد:

۱. امکان تصمیم‌گیری بهتر و سریعتر
۲. آسان ساختن پیدا کردن اطلاعات و منابع مربوطه
۳. اجتناب از دوباره کاری
۴. جلوگیری از تکرار اشتباهات
۵. استفاده از تخصص و تجربه موجود

- ۱ Grover .
- ۲ madhavam .

اینفوگرافی

فاطمه مرادی (دانشجوی کارشناسی
ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی،
گرایش مدیریت اطلاعات، دانشگاه قم).
gmail.com@r.f.moradi1373

