

مدیریت دانش و یادگیری سازمانی

گردآوری: سودابه حسینی نقوی

مقدمه

در دهه گذشته بسیاری از نشریات مطالبی را در زمینه دانش (KM) و یادگیری (OL) سازمانی منتشر کرده‌اند. دریافت ما از بررسی مباحث طرح شده حاکی از آن است که در برخی نوشته‌ها مدیریت دانش به عنوان یک اکسیر و نوشدارویی ضروری و گاهی به عنوان یک پدیده زودگذر مورد بحث قرار گرفته است و همینطور موضوع یادگیری سازمانی که گاهی به عنوان یک عادت و گاهی به عنوان یک ارزش بنیادی برای مدیریت مورد توجه قرار گرفته است. سؤالی که در این خصوص مطرح شده این است که آیا بحث مدیریت دانش هنوز هم مقبولیت و معنا دارد؟ در پاسخ چنین اظهار شده که در یک زمانی چنین بوده، ولی اکنون دیگر ضرورت ندارد. بدین معنا که ظاهراً توسعه، اوج و فرود مسائل مربوط به مدیریت دانش در دوره کوتاهی بین ۱۰ تا ۱۵ سال گذشته وقوع یافته و به اتمام رسیده است. با این که در آن دوره پیشرفت‌های شگرفی در مدیریت دانش و آموزش سازمانی به وقوع پیوسته، ولی هنوز تعداد زیادی از مباحث باقی مانده اند که باید مورد پژوهش قرار گیرند. مبنای این گفته نیز بررسی مقالات انتشار یافته در این خصوص می‌باشد. حدود ۶۸ مقاله از نویسندگان مختلف در ۲۱ کشور جهان و بکارگیری ۱۱۷ منتقد از ۲۴ کشور، و از این میان ۹ مقاله برتر انتخاب شد تا در یک مجله علم مدیریت به چاپ برسد.

۱) Know Ledge Management

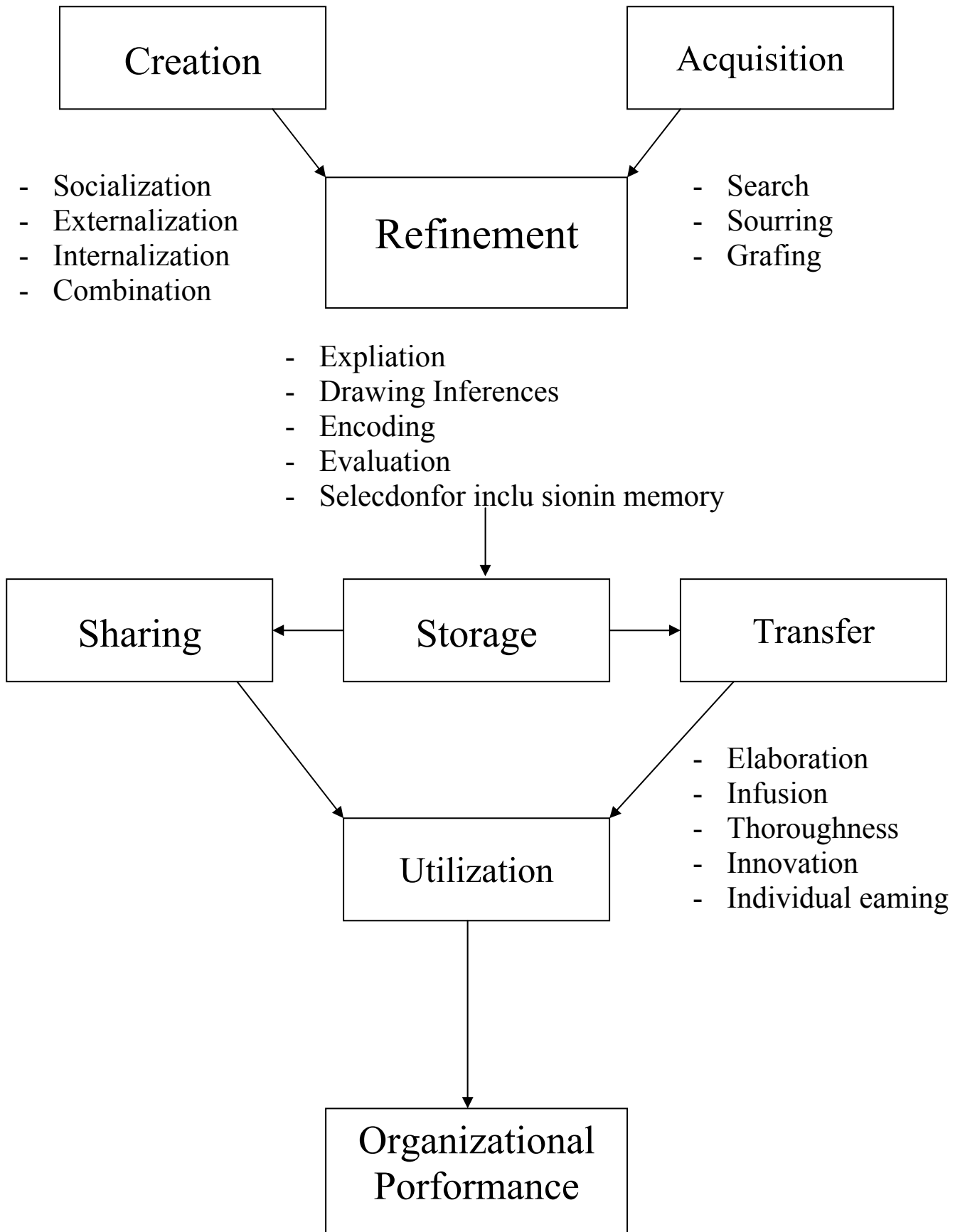
مدیریت دانش: فرآیند کشف، کسب، توسعه و ایجاد نگهداری، ارزیابی و بکارگیری دانایی مناسب توسط فرد مناسب در سازمان است که از طریق ایجاد پیوند میان منابع انسانی، فناوری اطلاعات و ارتباطات و ایجاد ساختاری مناسب برای دستیابی به اهداف سازمانی صورت پذیرد.

۲) Organizational Learning

مفهومی که بر چگونگی یادگیری سازمان به عنوان یک گروه تمرکز می‌کند نه بر یادگیری یکایک افراد گروه.

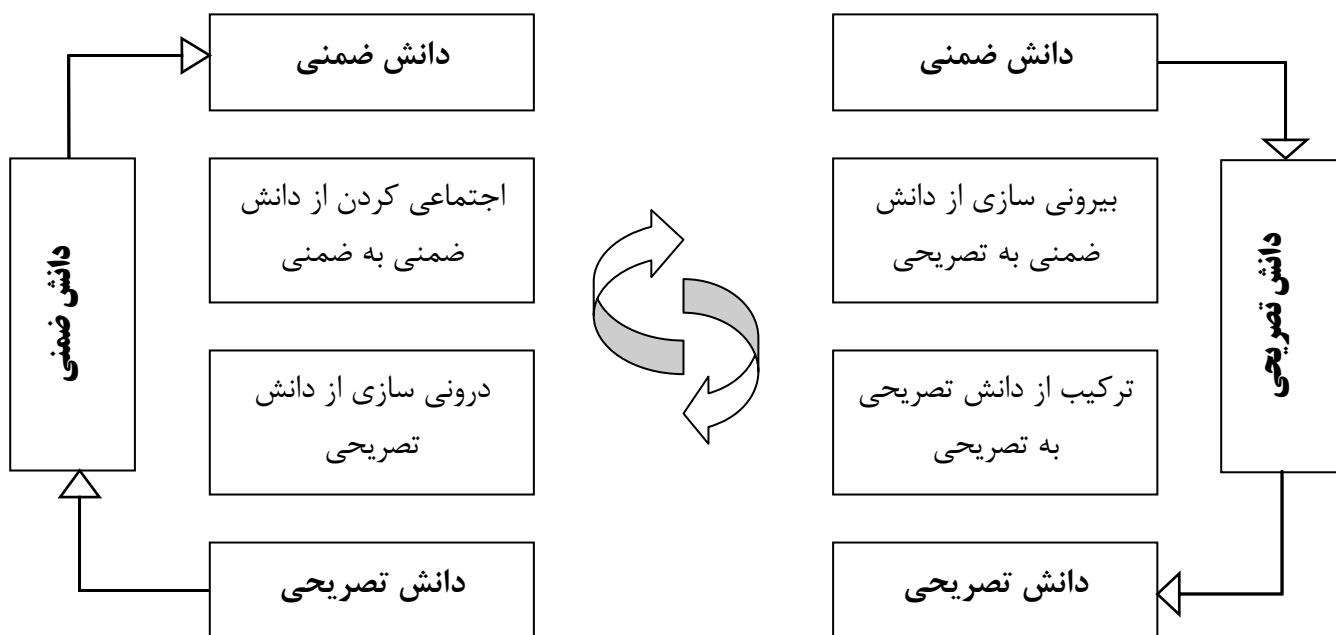
۱. مدل‌های چرخه مدیریت دانش

الگوی چرخه حیات ابزار سودمندی برای سازماندهی تفکرات درباره دانش مدیریت است. تاکنون مدل‌های متعددی از چرخه حیات (KM) تعریف شده است از مدل سه مرحله‌ای داونپورت و پروساک (تولید، تدوین/همارایی، انتقال) گرفته تا مدل هفت مرحله‌ای Ward و Aurum (ایجاد کردن، اندوختن، شناختن، تطبیق، سازماندهی، توزیع و کاربرد). در شکل زیر یک مدل از چرخه مدیریت دانش که مسیرهای موازی را برای ایجاد تفاوت‌های مهمی به کار گرفته است، نمایش داده می‌شود.



مدل چرخه مدیریت دانش

الگوی فوق نشان می دهد که ابتدای این زنجیره با ایجاد و خلق و دانش یا فراگیری آن توسط یک سازمان شروع می شود. خلق دانش در برگیرنده مفهوم بسط و توسعه دانش نوین یا جایگزین نمودن اطلاعات موجود با محتوایی جدید است «نوناکا» در مدل یکپارچه خود برای ایجاد دانش پویا از دانش به عنوان عامل محرک درونی یاد می کند دانشی که مفهومی در بر نداشته باشد در واقع اطلاعات خواهد بود اطلاعات زمانی به دانش تبدیل می گردد که توسط اشخاص تفسیر گردیده، با عقاید و تعهدات آن ها آمیخته شده و به آن مفهوم داده شود. به تبع تبدیل دانش به منبع استراتژیک برای رقابت و بقای سازمان ها و جوامع، نیاز به توسعه و اشراف بر روشهای خلق، اشتراک و به کارگیری آن حیاتی می شود. مدیریت دانش مجموعه ای از فرایندها برای فهم و به کارگیری منبع استراتژیک دانش در سازمان است. مدیریت دانش، علاوه بر مدیریت اطلاعات، تسهیل در ایجاد دانش جدید و مدیریت روشهای تسهیم و کاربری دانش را نیز برعهده دارد. بسته به این که دانش از لحاظ فیزیکی در کجا قرار می گیرد می توان آن را به دو نوع دانش تصریحی و ضمنی تقسیم بندی کرد.



دانش ضمنی: یا پنهان دانشی است ذهنی و شخصی که به آسانی قابل بیان و انتقال و فرموله کردن نیست.

Combination

دانش صریح: یا آشکار دانشی است که به آسانی قابل انتقال است.

Extenalization

چهار راهبرد فرآیند تبدیل دانش ارایه شده توسط نوناکا

فراگیری و اندوختن دانش:

فراگیری و اندوختن دانش از طریق کاوش و گشت زدن در اینترنت (Search)، گزینش منابعی برای استفاده (Sourcing)، پیوند زدن و افزودن یک ویژگی انحصاری که آن دانش را به سازمان متعلق خواهد نمود.

پالایش دانش:

مفهومی است که برای فرایندها و رویه های انتخاب، تصفیه، خالص سازی و بهینه سازی دانش به کار می رود تا دانش حاصله در مخازن اطلاعاتی مختلف سازمان جای مناسب خود را پیدا نماید.

حافظه سازمانی شامل دانش انباشته شده در اذهان کارکنان آن است که در مخازن الکترونیکی جای داده می شوند. همان دانشی که توسط افراد و گروه ها کسب، اندوخته و حفظ شده، همان دانشی که ارتباطات بیرونی و داخلی، فرایندهای کسب و کار، محصولات و ارائه خدمات را در خود گرفته و در همه امور مستتر است.

برای این که دانش بتواند تأثیر سازمانی گسترده ای داشته باشد می باید یا انتقال داده شود یا به اشتراک گذاشته شود. می توان واگذاری و به شرکت گذاشتن یا توزیع اطلاعات را به عنوان دو پایانه یک رشته فعالیت زنجیره ای در نظر گرفت. وقتی دانش منتقل می شود یا با دیگران به اشتراک گذاشته می شود برای قابل استفاده بودن در اختراعات و نوآوریها، یادگیری های جمعی، آموزشهای شخصی یا حل مشکلات عمومی ممکن است در یک مسیر پیچیده مانند بسط تفاسیر متفاوت یا در فرایندی برای شناسایی پیامدها یا گسترش برداشتهای متعدد توسط افراد و گروه ها مورد استفاده قرار گیرد. همچنین ممکن است از طریق ایجاد توانایی های سازمانی دانشبر در دل عملیات اجرایی، سیستمها، محصولات و ارتباطات سازمانی جای گیر شود.

یادگیری سازمانی مکمل مدیریت دانش است. در نگاه اول یادگیری سازمانی را این گونه می توان تعریف کرد. کدگذاری استنتاجها از پیشینه برای استفاده در امور جاری و هدایت رفتار. تمرکز OL بر فرایندها و پردازش ها توجه KM بر محتوای دانشی قرار دارد که یک سازمان کسب، ایجاد، پردازش و سرانجام به کار می گیرد. راه دیگر برای ادراک بهتر ارتباط این دو حوزه آن است که یادگیری سازمانی را هدف مدیریت دانش بدانیم. مدیریت دانش می تواند از طریق تحریک روند خلق، انتشار و کاربرد دانش، سازمان را در دستیابی به اهدافش یاری نماید. پس یادگیری سازمانی یکی از راه های مهم بکارگیری دانش در یک سازمان است.