

بسمه تعالی

مدیریت دانش: تعاریف و مفاهیم

ابزاری کارآمد برای درک تفاوت های مفاهیم محیط زیستی

یکی از مهم ترین کارکردهایی که مدیریت دانش در حوزه های مختلف فکری و علمی داشته است، تبیین تفاوت بین مفاهیم مختلف مربوط به علم و دانش است. داده، اطلاعات، دانش، علم و ... مفاهیمی هستند که تفاوت بین آنها همیشه ذهن فرهیختگان جامعه را به خود درگیر نموده است. توان شناخت این تفاوت ها هر فرد را می تواند در شناسایی، سازماندهی، نشر و کاربرد تجارب فردی خود کمک کند. محیط زیست حوزه ای است که به طور مستقیم یا غیر مستقیم با همه اقسام مختلف اجتماعی ارتباط دارد. این طیف گسترده تعاملات، باعث شده است که کارکنان و مدیران سازمان حفاظت محیط زیست تجارب شغلی ارزشمندی را در درون خود نهفته داشته باشند. توان مدیریت تجارب فردی و استفاده از آنها می تواند در ارتقای سطح اثربخشی و کارایی مدیران سازمان حفاظت محیط زیست بسیار موثر باشد. شناخت تفاوت بین داده و اطلاعات و یا دانش اولاً هر فرد را در درک مفهوم مدیریت دانش و کارکردهای آن در حوزه علمی تخصصی خود و مهارت های مدیریت و سازمانی کمک می کند، دوماً از طریق شناخت تفاوت این مفاهیم انواع مختلف داشته های علمی و فکری خود اعم از ذهنی و یا غیر ذهنی (کتابها، مقالات و غیره) را می توان شناخت و در نهایت توان مدیریت سرمایه های فکری شخصی و سازمانی خود را برای نیل به اهداف شخصی و سازمان ارتقاء داد. در مطلب پیشین (شماره ۱) در مورد زمینه های شکل گیری مدیریت دانش مطالبی ارائه شد. در این نوشتار و نوشتار بعدی به بررسی مفاهیم مربوط به مدیریت دانش خواهیم پرداخت.

اهمیت توان مدیریت دانش فردی و سازمانی از این نظر اهمیت دارد که مصداق های سرمایه و عوامل قدرت در دنیای امروز تفاوت پیدا کرده است برخلاف گذشته که عوامل تولید و سرمایه دارای مصداق های دیگری مانند پول، زمین، نیروی کار و نیروی بازو بودند اما امروزه دانش تنها منبع تولیدی "پایدار" است که برخلاف سرمایه های دیگر با استفاده بیشتر، افزایش یافته و بارورتر می شود و خود را به عنوان یک عامل کلیدی در امر تولید مطرح می سازد.

برای درک مفاهیم مربوط به مدیریت دانش و کاربرد آنها از جریان دانش^۱ کمک گرفته می شود. جریان دانش مجموعه فرایندها، رویدادها و فعالیت هایی است که از طریق آن اطلاعات، دانش و فرادانش یا خرد^۲ از یک وضعیت به وضعیت دیگر تبدیل می شود (عدلی ۱۳۸۴ ص ۲). جریان دانش را می توان زنجیره ارزش دانش نیز نام نهاد.

ابهامی که در تعریف خود واژه دانش وجود دارد منشا وجود بسیاری از تفاوت ها در تعریف مدیریت دانش بوده است. به طور کلی تمایز بین مفهوم اطلاعات و دانش برای بسیاری نامفهوم است. قبل از پرداختن به تعریف دانش بهتر است به تفاوت این دو مفهوم کلیدی در مدیریت دانش اشاره شود اطلاعات داده های پردازش شده موجود در رایانه ها هستند که به دلیل تاثیر گسترده فناوری اطلاعات و جهانی شدن به طور فزاینده ای برای همگان قابل دسترسی است. اما دانش، درک، آگاهی یا شناختی است که در خلال مطالعه، تحقیق، مشاهده یا تجربه و در طول زمان به دست می آید و یک گام بعد از اطلاعات قرار دارد، یعنی داده ها (اطلاعات خام) با پردازش در رایانه به اطلاعات تبدیل می شود که این اطلاعات برای همه مساوی و یکسان است و در مرحله بعد، برداشت و استفاده ای که از این برون داد یا اطلاعات می شود، دانشی است که تولید می شود. پس دانش متکی به اطلاعات است.

به نظر داوونپورت، در فرآیند مدیریت دانش اطلاعات را از طریق «چهار C» می توان به دانش تبدیل کرد.

۱. مقایسه اطلاعات^۳

۲. نتایج حاصل از اطلاعات^۴

۳. ارتباط میان اطلاعات^۵

۴. گفتگو و محاوره^۶ (داوونپورت و پروساک، ۱۳۷۹، ص ۲۵).

ویژگی مهم دانش که آن را در مقابل اطلاعات قرار می دهد عدم ثبات آن است. دانش بسیار شکننده و ناپایدار است. دانش ویژگی عجیبی دارد و آن تغییر به چیزی دیگر است وقتی درباره آن صحبت می کنیم بر حسب این ویژگی الگوهای آن طی زمان تکامل می یابد و به ندرت ثبات دارند (عدلی ۱۳۸۴ ص ۸). ایجاد تمایز بین داده، اطلاعات و دانش مشکل است. تنها از طریق مفاهیم بیرونی و یا از دیدگاه کاربردی می توان بین داده، اطلاعات و

^۱. Knowledge Flow

^۲. Wisdom

^۳. Comparison of Information

^۴. Consequence of Information

^۵. Connection Among Information

^۶. Conversation

دانش تفاوت قائل شد. معمولاً داده به عنوان ماده خام، اطلاعات به عنوان مجموعه سازمان یافته ای از داده ها و دانش به عنوان اطلاعات با مفهوم شناخته می شود. دانش، وسیع تر، عمیق تر و غنی تر از داده ها و اطلاعات و علم موضوعی است. دانش از ذهن های پویای انسان ها سرچشمه می گیرد و فراتر از آن است. صاحبان دانش، افرادی با اطلاعات وسیع تر، زیاد، عمیق، و قابل اعتماد در زمینه ای خاص اند که هوشمند و تحصیل کرده اند. در دانش، آگاهی از نادانسته ها وجود دارد. در واقع، دانش می داند که چه چیزی را نمی داند. دانش در تعامل با محیط رشد کرده و بهبود می یابد. دانش در مرتبه بالاتر از علم قرار دارد و حاوی آن است. اگر چه علم بر اساس فرایند روش های علمی تحقیق شکل می گیرد، اما دانش در ذهن دانشور به وجود می آید و به کار می رود (حمیدی زاده، ۱۳۸۴، ص ۱۷۵).

فرهنگ اصطلاحات مدیریت دانش، دانش را اطلاعات قابل عمل و فعال تعریف می کند. این تعریف تلویحاً اشاره دارد که اطلاعات می تواند اشکال گوناگونی خلق کند که این عمل مستلزم درک الگوها است. (عدلی، ۱۳۸۴، ص ۹) داوِنپورت و پروساک^۷ نیز دانش را به عنوان ترکیب سیالی از تجارب نظام یافته، ارزش ها، اطلاعات، مفهوم ها، بصیرت ها و بینش های متخصصان که چارچوبی برای ارزیابی و تلفیق تجارب جدید و اطلاعات فراهم می کند؛ تعریف کرده و بیان می کنند. دانش در واقع استنباط و استنتاج آن ذهنی است که فعالیت می کند (داوِنپورت و پروساک، ۱۳۷۹، ص ۲۷). مفهوم بسیار مهم دیگر، خرد یا علم است یعنی مرتبه بالاتر از دانش. در واقع دانش ورودی آن است. برای اینکه فردی یا سازمانی دانا و خردمند شود باید مهارت های کاربرد دانش را در خود مستمراً تقویت کند (حمیدی زاده، ۱۳۸۴، ص ۱۷۸).

دانش به صورت دانش ضمنی و صریح نیز تقسیم بندی شده است. در مورد اهمیت دانش ضمنی در سازمان های امروزی نوناکا و تاکوچی^۸ معتقدند که امتیاز غالباً نادیده گرفته شده شرکت ها مواردی هستند چون بینش ها، شهودها، گمان ها، احساس های ناخودآگاه، ارزش ها، تصورها، استعاره ها و مقایسه ها. بهره برداری از این امتیاز ناملموس می تواند ارزش فراوانی به عملیات روزانه یک شرکت ببخشد.

دانش ضمنی معمولاً در حوزه یادگیری تجربی، شناختی و ذهنی است که در حیطه دانش شخصی تجربی و غیررسمی در سازمان قرار می گیرد. در حالی که دانش صریح به دانشی اطلاق می گردد که با دانش فنی، منطقی و

^۷ Prusak

^۸ . Nonaka & Takeuchi

عینی سروکار دارد و دارای جنبه های رسمی تر، عقلانی تر و آکادمیک است. به عبارت دیگر دانش صریح به خوبی قابل دسترسی، کدگذاری و ذخیره سازی و به شکلی دقیق و روشن بیان شده و نکته پوشیده ای باقی نمی گذارد و انتقال آن نیازمند ارتباطات و تعاملات میان افراد نیست. اما دانش ضمنی به وضوح ابراز نشده و انتقال آن بسیار دشوار می باشد.

اولین بار پلینی در سال ۱۹۴۸ به اهمیت دانش ضمنی توجه کرد. این دانش اساساً از طریق تجربه و یادگیری عملی کسب می شود و از حالت کدگذاری برخوردار نیست و ممکن است از طریق گویش نیز از قابلیت برقراری ارتباط برخوردار باشد و یا این به سختی امکان پذیر باشد؛ به عبارت دیگر این دانش، دانش نانوشته سازمان است که بیانگر میزان تجربه و مهارت کارکنان است. در این زمینه ساده ترین مهم ترین و زیباترین تعریف را خود پلینی ارائه کرده است. « بیشتر از آنچه می توانیم بیان کنیم می دانیم ». با وجود این، دراکر تنها راه یادگیری دانش ضمنی را تجربه و شاگردی می داند و معتقد است در برخی مواقع این دانش به سختی قابل اکتساب است (رود و هال به نقل از جعفری مقدم، ۱۳۸۳ ص ۸۴).

دانش ضمنی در فرایند ایجاد دانش رسمی نقش دارد و در واقع زمینه ساز و زیربنای دانش سازمان است. اهمیت دانش ضمنی یا غیررسمی برای سازمان و کارکنان به اندازه دانش رسمی است. اما این نوع دانش، دانشی زودگذر و ناپایدار است؛ دانش سرکش است که تصرف و تسخیر آن برای سازمان فوق العاده دشوار است. این دانش فرایندمدار را دانش غیر رسمی سازمان می نامند (جعفری مقدم ۱۳۸۳ ص ۸۲).

دانش ضمنی مؤلفه کلیدی مدیریت دانش بوده که در حافظه اعضاء سازمان ذخیره شده است در واقع هدف اصلی مدیریت دانش تبدیل دانش ضمنی یا ذهنی و تلویحی به دانش صریح و انتشار مؤثر آن در سازمان می باشد (McDermott, ۲۰۰۳; P. ۲۵).

تمایز دیگر دانش صریح با تلویحی در منفعل و فعال بودن آنها است. دانش صریح تمایل به ثبات و ایستایی دارد و همین ویژگی، آن را قابل تبدیل به اطلاعات و حتی داده ها در طی زمان می کند. اما دانش تلویحی مستتر فعال هستند و تا زمانی که ارائه نشده اند به طور مستمر در حال بازسازی و تغییر هستند (عدلی ۱۳۸۴ ص ۱۵).

در مطلب بعدی (شماره ۳) به روش های تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح (مستندسازی تجارب شخصی)، مفهوم و کارکردهای مدیریت دانش خواهیم پرداخت.

فهرست منابع:

- محمد رضا حمیدی زاده (۱۳۸۴). مدل تقویت شده زنجیره ارزش دانش برای توسعه نظام مدیریت دانش. تهران، مجموعه مقالات همایش پژوهش، بهره‌وری، رشد و توسعه اقتصادی.
- داوینپورت، تامس اچ. پروساک، اچ. پروساک، لارنس (۱۳۷۹). مدیریت دانش؛ ترجمه محمد حسین رحمان سرشت، تهران: نشر ساپکو، چاپ اول.
- عدلی، فریبا (۱۳۸۴)؛ مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش. تهران انتشارات فراشناختی اندیشه، چاپ اول.
- جعفری مقدم، سعید (۱۳۸۳). مستند سازی تجربیات مدیران؛ از دیدگاه مدیریت دانش. تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، چاپ اول.
- McDermott, r. Odell, C. (۲۰۰۱), "Undrestanding knowledge management", Journal of Knowledge Management, , Vol. ۵.