**مدیریت دانش چیست؟ و چرا اهمیت دارد؟**

****

مدیریت دانش(KM)، فرایند جمع آوری، اندوخته‌سازی و اشتراک گذاری دانش و تجربه کارکنان است. مدیریت موثر دانش و تجربه کارکنان سبب افزایش دانش کلی نیروی کار می گردد. از آنجایی که KM باعث بهبود کارایی، بهره وری و حفظ اطلاعات مهم در شرکت می گردد حائز اهمیت است. استفاده از تخصص و دانش کارکنان شرکت که در واقع ارزشمندترین دارایی شرکت محسوب می شود، می تواند کارایی را به حداکثر برساند و کارکنان را قادر سازد تا توانایی تصمیم گیری خود را بهبود بخشند.

شما در این مقاله با اهمیت مدیریت دانش آشنا خواهید شد. مدیریت دانش بهره وری سازمان شما را به میزان زیادی افزایش خواهد داد. اگر قص دارید تا به صورت تخصصی مدیریت دانش را در سازمان‌تان پیاده سازی نمایید با سنجمان همراه شوید.

**انواع اصلی مدیریت دانش**

وقتی به مدیریت دانش موثر می پردازیم، دانستن انواع دانش مفید است. دانش را می توان به دو نوع اصلی دانش تصریحی و ضمنی تقسیم کرد. درک نحوه دسترسی، مدیریت و توزیع استراتژیک این نوع دانش در سازمان شما، در کل محرک اصلی موفقیت کسب و کار است.

دانش ضمنی: دانش ضمنی شامل همه مواردی است که یک فرد می داند چگونه انجام دهد اما لزومأ نمی‌تواند آن را توضیح دهد. در حقیقت دانشی که در پی مهارت ها، ایده ها و تجربیات افراد پدید می‌آید. از سوی دیگر نمی توان آن را به راحتی توضیح داد یا مکتوب کرد. غالب افراد از دانشی که در اختیار دارند یا اینکه چگونه می تواند برای دیگران ارزشمند باشد بی اطلاع هستند.

چالش اصلی مدیریت دانش تبدیل هر چه بیشتر و بهتر دانش ضمنی به دانش تصریحی است.

دانش تصریحی: دانش تصریحی به عنوان دانش مستند شناخته می شود. به همین دلیل انتقال اطلاعات به راحتی امکان پذیر است، قابل دسترسی است و سریع بیان می شود. همه اطلاعات مستند در یک سازمان از جمله گزارشات، مقالات، برگه های جمع آوری داده، از این دسته هستند.



**دانش ضمنی و تصریحی در سازمان‌ها**

همان طور که قبلأ بیان شد چالش اساسی سازمان‌ها تبدیل دانش ضمنی به دانش تصریحی است. انتقال دانش ضمنی اغلب مستلزم تماس گسترده و تعامل منظم افراد است. کارکنان با گذشت زمان از همکاران مجرب دانش سازمانی ضمنی را از طریق آموزش یا جلسات راهنمایی می آموزند. راه حل های فناوری که به کارمندان اجازه می دهد دانش ضمنی را مستند و تسهیل کنند، بخش مهمی از مدیریت مؤثر دانش ضمنی هستند.

انتقال دانش تصریحی را می توان به آسانی بیان، مدون، ذخیره ودر دسترس قرار داد. بسته به اینکه بستر موجود در سازمان برای مدیریت دانش در چه شرایطی است، شیوه انتقال آن می تواند از کتاب های راهنمای شرکت، اسکریپت های فروش تا تهیه فیلم متفاوت باشد.



**مزایای مدیریت دانش**

مدیریت دانش مزایایی برای سازمان دارد. از جمله:

* توانایی یافتن سریع اطلاعات، زمانی که کارمند تازه شروع به کار کرده است.
* افزایش بهره‌وری
* کاهش زمان مورد نیاز برای راه‌اندازی و بازآفرینی دانش موجود
* صرفه‌جویی در روند کار
* تسریع فعالیت‌های نوآورانه

با مدیریت دانش مؤثر، همه افراد درون سازمان می توانند زمان کمتری را برای پاسخگویی به سؤالات تکراری صرف کنند و بر فعالیت‌های معنادار و لذت بخش تمرکز کنند. کارکنان برای انجام مؤثر و کارآمد وظایف خود از دسترسی به دانش متخصصان بهره مند می شوند. این دسترسی همچنین به آنها اجازه می دهد از یافته های سایر تیم ها استفاده کنند تا اشتباهات تکرار نشوند و یادگیری ها سریعتر گسترش یابد.

اینها فقط شمه ایی از مزایا است. طبق یک مطالعه گالوپ، مدیریت دانش مؤثر باعث:

* افزایش نشاط و بازدهی کارکنان
* تسریع در یافتن اطلاعات
* ایجاد مزاحمت کمتر برای همکاران
* تصمیم‌گیری مؤثر از بالا به پایین می شود.



**چگونه می توان مدیریت دانش را مؤثر کرد؟**

در اینجا نکاتی وجود دارد که برای موثر کردن مدیریت دانش در سازمان خود باید در نظر بگیرید.

* دانش را بلادرنگ تولید کنید: دانش به‌روز ارزش فوق العاده‌ای دارد. در سازمانی که اطلاعات به طور منظم به‌روز می شود و تغییر می کند. دسترسی به اطلاعات به‌روز بسیار مهم است، زیرا کمک می‌کند که تصمیمات بر اساس دقیق ترین اطلاعات گرفته شود و در وقت و هزینه صرفه جویی می شود.
* مدیریت دانش یک پروژه ثابت نیست: شرکت ها به طور منظم رشد می کنند، تکامل می یابند و تغییر می کنند. دانش و تجربه تغییر می کند. شرکت ها باید این را در نظر داشته باشند و برای آن برنامه ریزی کرده و از آن به نفع خود استفاده کنند.
* تصمیم بگیرید که چگونه دانش را جمع‌آوری کنید: تمام منابع دانش موجود در سازمان خود را شناسایی کنید. مطالعات نشان داده است که 51 درصد از کارکنان وقتی نمی توانند به تخصص همکاران خود دسترسی داشته باشند، ناامید می شوند. همچنین 25 درصد احساس گیج شدن می کنند.
* دانش موجود یا جدید را در یک محل نگه‌داری کنید: حداکثر 80 درصد دانش در یک سازمان بدون سند یا نامشهود است. سیستمی ایجاد کنید و مطمئن شوید که دانش بدست آمده از سازمان را ذخیره و طبقه بندی می‌کند.
* بهترین روش اشتراک گذاری را بیابید: گرچه ایجاد یا اتخاذ راه حل مدیریت دانش اولین قدم ارزشمند است. با این حال، کارکنان باید نحوه استفاده از این روش را برای دسترسی به اطلاعات درک کنند. جلسات آموزشی برای افزایش درک سیستم جدید برگزار کنید و اطمینان حاصل کنید که دسترسی به دانش در سازمان شما آسان است.
* سیستمی که با ابزارهای محل کار یکپارچه باشد بکار بگیرید: مؤثرترین راه برای جلب استقبال کارکنان از سیستم مدیریت دانش، سهولت استفاده است. پیاده سازی سیستمی که با ابزارهایی که کارکنان قبلأ از آن استفاده کرده‌اند یکپارچه باشد. یکپارچه‌سازی این امکان را فراهم می کند که سازمان بدون نیاز به استفاده از پلتفرم جداگانه، اطلاعات مورد نیاز خود را در اختیار کارکنان قرار دهند.
* تشویق کارکنان به پرسش سؤال: کارکنان به محیط امن برای پرسیدن سؤالات نیاز دارند و همانطور که تحقیقات نشان داده است، کارکنان مکانی را برای به اشتراک گذاشتن دانش خود می خواهند. پلتفرمی که به کارکنان اجازه می دهد از سؤالات متداول اصلی تا موضوعات مهم تجاری را بپرسند و پاسخ آن را بیابند، بهره وری، کارایی و رضایت کلی کارکنان را افزایش می دهد.