

## 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 می‌گردد. از آنجایی که KM باعث بهبود کارایی، بهره‌وری و حفظ اطلاعات مهم در شرکت می‌گردد حائز اهمیت است. استفاده از تخصص و دانش کارکنان شرکت که در واقع ارزشمندترین دارایی شرکت محسوب می‌شود، می‌تواند کارایی را به حداکثر برساند و کارکنان را قادر سازد تا توانایی تصمیم‌گیری خود را بهبود بخشند.

شما در این مقاله با اهمیت مدیریت دانش آشنا خواهید شد. مدیریت دانش بهره‌وری سازمان شما را به میزان زیادی افزایش خواهد داد. اگر قصد دارید تا به صورت تخصصی مدیریت دانش را در سازمان‌تان پیاده‌سازی نمایید با سنجمان همراه شوید.

### انواع اصلی مدیریت دانش

وقتی به مدیریت دانش موثر می‌پردازیم، دانستن انواع دانش مفید است. دانش را می‌توان 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 می‌داند چگونه انجام دهد اما لزوماً نمی‌تواند آن را توضیح دهد. در حقیقت دانشی که در پی مهارت‌ها، ایده‌ها و تجربیات افراد پدید می‌آید. از سوی دیگر نمی‌توان آن را به راحتی توضیح داد یا مکتوب کرد. غالب افراد از دانشی که در اختیار دارند یا اینکه چگونه می‌تواند برای دیگران ارزشمند باشد بی‌اطلاع 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 سازمان ها

همان طور که قبلاً بیان شد چالش اساسی سازمان ها 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 و در 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، اسکرپت 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 می‌توانند 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 بهره‌مند می‌شوند. این دسترسی همچنین به آنها اجازه می‌دهد از یافته‌های سایر تیم‌ها استفاده کنند تا اشتباهات تکرار نشوند و یادگیری‌ها سریعتر گسترش یابد.

اینها فقط شمه‌ای 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 می‌شود.



## چگونه می‌توان مدیریت دانش را مؤثر کرد؟

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

- دانش را بلادرنگ تولید کنید: دانش به‌روز ارزش فوق‌العاده‌ای دارد. در سازمانی که اطلاعات به‌طور منظم به‌روز می‌شود و تغییر می‌کند. دسترسی به اطلاعات به‌روز بسیار مهم است، زیرا کمک می‌کند که تصمیمات بر اساس دقیق‌ترین اطلاعات گرفته شود و در وقت و هزینه صرفه جویی می‌شود.
- مدیریت دانش یک پروژه ثابت نیست: شرکت‌ها به‌طور منظم رشد می‌کنند، تکامل می‌یابند و تغییر می‌کنند. دانش و تجربه تغییر می‌کند. شرکت‌ها 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 ۵۱ درصد از کارکنان وقتی نمی‌توانند به تخصص همکاران خود دسترسی داشته باشند، ناامید می‌شوند. همچنین ۲۵ درصد احساس گنج شدن می‌کنند.
- دانش موجود یا جدید را در یک محل نگهداری کنید: حداکثر ۸۰ 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 طبقه‌بندی می‌کند.
- بهترین روش اشتراک‌گذاری 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. پیاده‌سازی سیستمی که با ابزارهایی که کارکنان قبلاً از آن استفاده کرده‌اند یکپارچه باشد. یکپارچه‌سازی این امکان را فراهم می‌کند 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 می‌خواهند. پلتفرمی که به کارکنان اجازه می‌دهد از سؤالات متداول اصلی تا موضوعات مهم تجاری را بپرسند و پاسخ آن را بیابند، بهره‌وری، کارایی و رضایت کلی کارکنان را افزایش می‌دهد.