

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



ارائه درس مدیریت دانش

(صفحه ۲۳۳ تا پایان فصل ۵)

استاد: جناب آقای دکتر بیک محمدلو

ارائه دهنده: حمید احمدی نژاد

مدیریت محتوا

امروزه تعداد شرکت هایی که سیستمهای مدیریت موفق، در سهای محتوا را به منظور ثبت تجارب آموخته شده، دانش توسعه محصول، دانش منابع انسانی، و دانش مشتریان، دانش مدیریت روش ها راه اندازی کرده اند رو به افزایش است.

ویژگیهای سیستم های پیشرفته مدیریت محتوا

- * ۱-اکتشاف بدون مرز
- * ۲-الگوهای تألیف
- * ۳-حفظ انسجام صفحات و پیوندهای شبکه
- * ۴-بازنگری دوره ای
- * ۵-آرشیو
- * ۶-کنترل نسخه
- * ۷-تعیین قواعد
- * ۸-شاخصها
- * ۹-ممیزها
- * ۱۰-دسترسی مجاز و اصلاحات اجرایی

استراتژي مدیریت دانش چورون

- * ۱-تسهيم تجارب موفق
 - * ۲-الگوبرداري داخلي و خارجي
 - * ۳-شبكه سازي
 - * ۴-ابزارهاي برنامه ريزي جديد
 - * ۵-نرم افزار پيگيري كار
- اين موارد از طريق نقشه منابع تجارب موفق، برنامه جامع فرايند، كنفرانس سالانه كيفيت، و اينترانت لينك اطلاعات جهاني به نمايش گذاشته مي شود.

نظر رایان اسکیندري

یک پلت فرم خوب طراحی شده باید بتواند انواع، منابع و الگوهای مختلف دسترسی محتوا را مدیریت کند.

منابع محتوا

۱- کتابخانه های سازمانی

۲- فعالیت های پروژه

۳- راهنماهای پرسنلی

محتوا می تواند ساختارمند یا غیرساختارمند شود، بخشی از آن در طی فعالیت های دانشی به هنگام (از جمله، طوفان فکری آن لاین) ایجاد و تجزیه و تحلیل می شود.

محتوای سازمانی ویدئوها، خط مشی های سازمانی، وب سایتهای بیرونی و آرایه های الکترونیکی را شامل می شود.

طبقه بندي دانش

* ۱- استفاده از ابزارهاي با طبقه بندي از قبل انجام شده

* ۲- استفاده از ابزارهاي با انجام طبقه بندي به طور خودكار و پويا

* ۳- استفاده از اين ابزارها همراه با مداخلات انساني

يك ابزار خودكار مي تواند به طور قابل ملاحظه اي زمان انجام طبقه بندي را کاهش دهد. با وجود اين، ضروري است افراد نتايج را بازنگري كنند.

ابزارهاي مؤثر مي توانند براي ايجاد و آزمون طبقه بندي هاي جديد با ابعاد عمق، وسعت و جزييات مورد استفاده واقع شوند. حفظ طبقه بندي براي مديران و همچنين درك آن براي کاربران بايد آسان باشد.

گروه افزار

ویژگی های مطلوب گروه افزارها در بافت مدیریت دانش

- * ۱- برقراری پیوند
- * ۲- نقشه کشی دانش
- * ۳- نظرسنجی
- * ۴- خلق گروهی اسناد
- * ۵- درجه بندی
- * ۶- اطلاعیه
- * ۷- مدیریت دسترسی

گروه‌های تسهیم تجربه بر خط (آن لاین)

* ۱- گروه تسهیم دانش:

در آن حداقل برخی از افراد آمادگی دارند دانش خود را با سایر اعضای تسهیم کنند. دانشی که تسهیم میشود ممکن است، از نظر نوع (دانش پنهان یا دانش آشکار یا ترکیبی از هر دو) متفاوت باشد. ویژگی مشترك گروه‌های تسهیم دانش این است که حداقل برخی از اعضا (یا همه) در طی فعالیت‌های گروه از دیگران دانش به دست می‌آورند

* ۲- گروه توسعه دانش:

فعالیت‌های آشکارا تسهیم دانش را افزایش نمی‌دهد بلکه محیطی را فراهم می‌کند که در آن افراد دانش خود را توسعه دهند.

پورتال هاي سازمانی

- * يك پورتال خوب طراحی شده می تواند يك کانال تحویل درخواست های مدیریت دانش در هر زمان و مکانی باشد.
- * پورتال های دانش نقطه تعامل و هماهنگی برای همکاری اجرا، و مدیریت اطلاعات هستند.

مخاطبان پورتال های سازمانی

- * ۱-کارکنان
- * ۲-شرکاء
- * ۳-مشتریان

اهداف و نیازهای پورتال دانش سازمانی

نویسندگان	نیازمندیها	اهداف
ترا و گوردن (۲۰۰۳)	۱. بهبود ارتباطات (بالا به پایین، پایین به بالا) ۲. انتقال دانش به کارکنان ۳. استفاده مجدد از دانش ۴. تقویت همکاری ۵. بهبود مدیریت سرمایه انسانی ۶. بهبود روابط	تسهیل پیشنهادهای کارکنان، کدگذاری دانش، تدوین نقشه‌های تخصصی، حمایت از گروه‌های تجربه، آموزش کارکنان جدید، بهبود رضایت مشتریان
کولینز (۲۰۰۳)	۱. سازماندهی پیرامون فرایندهای کاری ۲. تسهیل انتقال دانش ۳. تمرکز بر آینده ۴. حمایت از اهداف کسب و کار ۵. افزایش نوآوری ۶. حفظ سازمان خلق کننده دانش	تدوین شاخص‌های موفقیت، بهبود مستمر، درک جمعی، فرصت‌های آموزش، دانشگران توانمند، حمایت‌گری
فایرستون (۲۰۰۳)	۱. هدف‌گذاری درباره تولید/ یکپارچگی مدیریت دانش ۲. فراهم کردن اطلاعات درباره اعتبار دانش ۳. فراهم کردن فرااطلاعات کسب و کار ۴. تمایز دانش از اطلاعات محض ۵. توانایی تولید دانش از اطلاعات ۶. توجیه کاربران	تشخیص جهت جریان کار دانش، دسترسی شخصی، ردیابی درخواست‌های دانش، چهارچوب‌های اعتباریابی دانش، یکپارچگی کاربردهای جدا از هم، دسترسی به منابع بیرونی و داخلی، طرحی‌های تشویقی
سولیوان (۲۰۰۳)	۱. تمرکز بر فرایندهای کسب و کار ۲. تأکید بر استفاده آسان ۳. تضمین یکپارچگی کاربردها ۴. ایجاد مدل‌های امنیتی قوی	کمک به حل مسائل واقعی کسب و کار، جستجوی اطلاعات ساختارمند و غیرساختارمند، فراهم کردن فراداده برای محتوا و کاربردها، مکان‌یابی تخصص

تحليل و طراحي شبکه اجتماعي (اس.ان.اي) Social network analysis

* در محیط های سازمانی، استفاده از تحلیل شبکه اجتماعی به عنوان ابزار مؤثری برای نقشه کشی جریان های دانش و شناسایی شکاف های آن در حال افزایش است. اس.ان.اي. مي تواند به منظور تقويت جريانهاي موجود و بهبود يکپارچگي دانش پس از فعاليت هايي مثل ادغام و خريد مورد استفاده واقع شود. روش هاي مورد استفاده ميتوانند کيفي (مثل نظرسنجي از کارکنان) يا کمي (تحليل مراودات از جمله پست الکترونيک يا تماس هاي تلفني و يا مصنوعات اطلاعاتي مثل اسناد و مدارك) باشند.

کاربردهای مستقیم اس.ان.ای

* ۱- طراحی مجدد فرایند

* ۲- توسعه نقش

* ۳- بهبود همکاری بین جستجوکنندگان و تأمین کنندگان دانش

اس.ان.ای برای رهبری سازمانی، بوم شناسی اجتماعی، توسعه رابطه ای، و برنامه ریزی شبکه کاربردهایی دارد. تحلیل شبکه اجتماعی میتواند در پاسخ به سؤالات مدیریت دانش از قبیل تکرار تبادل دانش و نقشه کشی دانش استفاده شود. در توسعه سازمانی، اس.ان.ای می تواند برای بهبود مسیرهای تصمیم گیری، اعتماد و انرژی مورد استفاده واقع شود.

يادگيري الكترونيك

* يكي از تحولات اخير در مديريت دانش، همگرایی روزافزون جامعه مديريت دانش با جامعه يادگيري الكترونيك است. در حقيقت، مفهوم مديريت دانش مي تواند با اهداف يادگيري الكترونيك براي تحقق يك هدف بزرگتر (ايجاد سازمان يادگيرنده) يکپارچه شود.

داستان گویی و حکایات

* طبق نظر داخلی بانک جهانی، داستان گویی، روش مؤثری برای ایجاد تغییر در سازمان شده است. داستان گویی شخصی، اجتماع ساز است و می تواند موجب تجدید حیات کسب و کار شود. این روش، ما را دوباره به زندگی و هدف عمیق ترمان بر می گرداند. همچنین در ناسا داستان گویی برای ارتقای تسهیم دانش، از طریق کارگاه های انتقال بینش و برنامه تسهیم تجارب مدیریت پروژه با اجرای مؤسسه علمی رهبری برنامه و پروژه، مورد استفاده قرار می گیرد. داستان ها، چارچوب خوبی برای تسهیم اطلاعات، معانی و دانش اند.

ابزارهاي بي سيم براي انتقال دانش

* در حالي كه رايانه هاي شخصي و ايستگاه هاي كاري، كاركنان دانشي را به ميزهاي شان گره زده اند، فناوري هاي بي سيم مي توانند پاسخ كاملي براي نيروي كار از طريق اجازه كسب اطلاعات و دانش به آنها در هر جا و هر زمان و به هر طريقي كه بخواهند باشند.

* مجموعه وسيعي از ابزارهاي بي سيم قابل انتقال در محدوده شبكه حوزه محلي، شبكه حوزه وسيع، و شبكه حوزه شخصي در حال ظهورند كه مي توانند به بهره وري جريان هاي كار و افزايش نقل و انتقال دانش كمك كنند.

سیستم های مدیریت نوآوری و ایده

* مدیریت کانال نوآوری، ارتقای بازار ایده ها (مرکز ایده) از جمله رویکردهای خلاقانه ای هستند که پیشتر ازان مدیریت دانش از آنها استفاده می کنند. مدیریت دانش همچنین به سازمان ها برای افزایش قابلیت نوآوری از طریق بهبود دسترسی به کارشناسان، استفاده از نوآوری های گذشته و خلق شرایط (فرصت برنامه ریزی شده) کمک می کند.

ترکیب ابزارها و فناوریهای مدیریت دانش

به طور کلی با توجه به استراتژی سازمانی، فرهنگ، مهارتهای فنی و نیازمندیهای دانش، ابزارهای مدیریت دانش میتوانند به طور مناسب تلفیق و به کار برده شوند.

ابزارها و فناوریهای مدیریت دانش یکی از محورهای اصلی مدیریت دانش موفق به شمار می رود.

اکثر سازمانها از ترکیبی از ابزارهای آنلاین و فعالیت های دانشی سنتی در مدیریت دانش خود استفاده میکنند؛ مانند ترکیبی از مستندات دیجیتال و بروشورهای چاپی یا مدل تلفیقی حمایتگری همراه با مربیگری و یادگیری الکترونیکی.

طبقه بندی ابزارهای فناوری اطلاعات بر مبنای زمان و مکان همکاری افراد

زمان متفاوت	زمان مشابه	
زیرساختار مشترک (مثل ایستگاه‌های کاری)	نظرسنجی فوری، ارائه نمایشی متون	مکان مشابه
پست الکترونیکی، جریان کاری	چت کردن، ارسال پیام کوتاه، کنفرانس ویدئویی	مکان متفاوت

طبقه بندی ابزارهای فناوری اطلاعات بر مبنای زمان و مکان همکاری افراد

فروشندهگان	ابزارهای فناوری	فرایندهای مدیریت دانش
Business, Objects, Skillsoft, Orbital	هوشمندی کسب و کار، اکتشاف دانش، یادگیری الکترونیکی	خلق دانش
Interwoven, Outonomy	سیستم مدیریت محتوا، مدیریت اسناد، گروه بندی، خلاصه کردن، رده بندی	مکان متفاوت
Google, Ask, Jeeves, Inktomi, Inxight	جستجو، تجسم بخشیدن	بازیابی دانش
Eroom, Introspect, People Link	جریان کاری، همکاری، میز کمک	کاربرد دانش
Plumtree, Ask me	پورتال دانش، عاملان	توزیع دانش
IBM	گروه های کارشناسی آنلاین، اعتبار سازی	اعتبار سازی دانش
	کمک، ارزیابی / درجه بندی / رتبه بندی / امتیازدهی	
Tacit	پست الکترونیکی، یلوپیج ها یا صفحات زرد	ردیابی دانش (درباره کارشناسان)
Ask me	مکان یاب تخصصی، ارتباطات، کنفرانس، همکاری	شخصی کردن دانش
Hummingbirdm Open text, Verity, IBM	مجموعه کامل مدیریت دانش	مدیریت دانش همه جانبه

ابزارهای فناوری اطلاعات در مدل مارپیچ دانش

بیرونی کردن (پنهان ← آشکار)

شبکه‌های پی‌تو‌پی^۲، سیستم‌های خبره،
گروه‌های تجربه آنلاین

اجتماعی کردن (پنهان ← پنهان)

دوربین‌های شبکه، کنفرانس ویدئویی، ابزارهای
واقعیت مجازی

بیرونی کردن (آشکار ← آشکار)

خلاصه کردن، طبقه‌بندی، گروه‌بندی

درونی کردن (آشکار ← پنهان)

پایگاه‌های دانش، یادگیری الکترونیکی، تجسم بخشی

خلاصه

* در این فصل مجموعه مهمی از فناوری های مدیریت دانش مورد بحث قرار گرفته اند که نتیجه مصاحبه با دست اندرکاران مدیریت دانش در سرتاسر جهان اقدامات مؤسسات مشاوره ای در زمینه مدیریت دانش، و مطالعه گزارش های کنفرانس ها و کارگاه های مدیریت دانش در سطح جهانی در طی سالهای ۲۰۰۲ و ۲۰۰۳ می باشند. از جمله مهمترین این ابزارها عبارتند از: مدیریت محتوا، طبقه بندی دانش، وسایل گروهی، گروههای تجربه آن لاین، پورتال های سازمانی، یادگیری الکترونیکی، سیستم مدیریت نوآوری و ایده، ابزارهای بی سیم برای انتقال دانش، و داستان گویی و حکایت. به طور کلی با توجه به استراتژی سازمانی، فرهنگ مهارت های فنی و نیازمندی های دانش، فناوری های مدیریت دانش می توانند به طور مناسب تلفیق و به کاربرده شوند. فناوری های مدیریت دانش یکی از محورهای اصلی رویه مدیریت دانش موفق به شمار می روند که می توانند در فرایندهای مختلف مدیریت دانش مورد استفاده واقع شوند.



پایان