

## معرفی سیستم مدیریت دانش

فضل الله زارع پور  
[m.zare60@yahoo.com](mailto:m.zare60@yahoo.com)

آبان 87

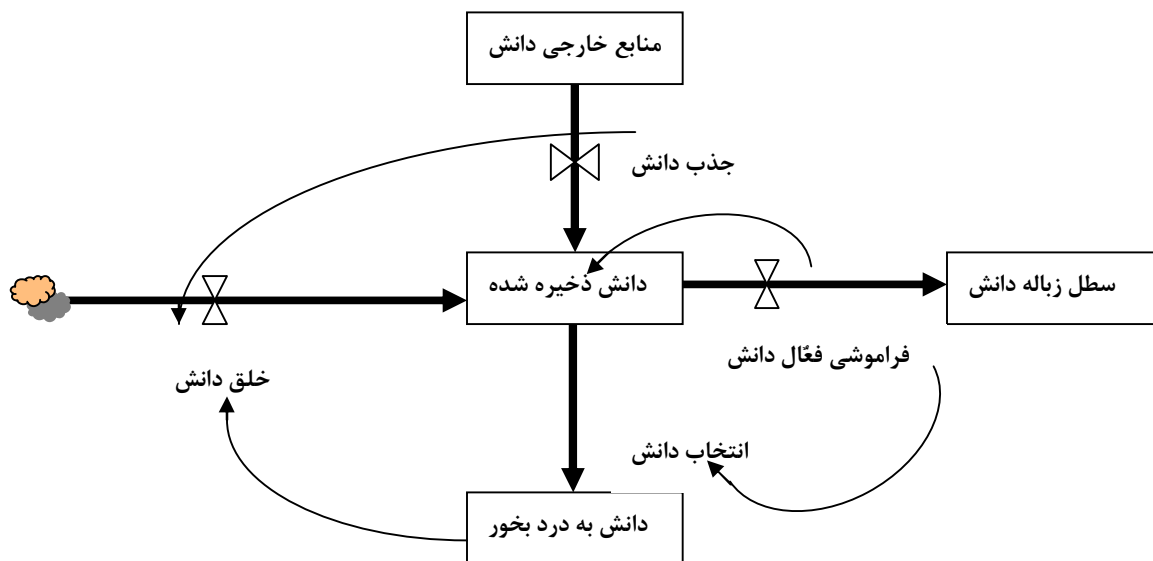
سایت رویای واقعی! فناوری اطلاعات



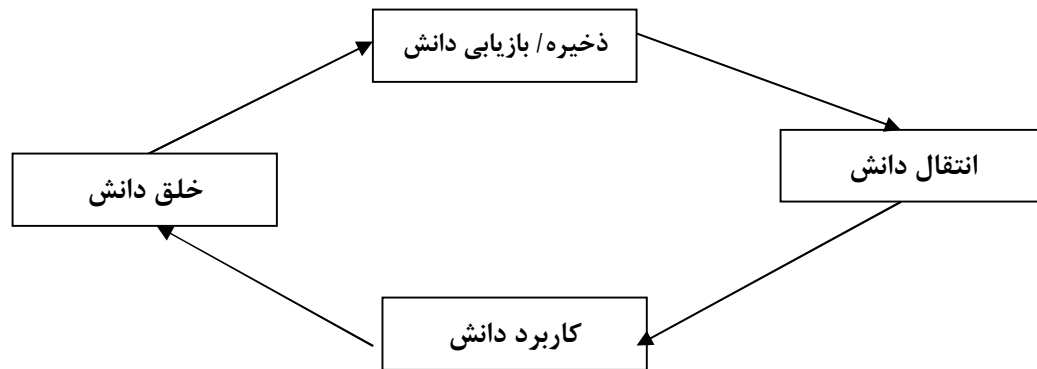
[IT Expert.ir](http://IT Expert.ir)

## تعریف مدیریت دانش

پیش از پرداختن به بحث پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش، بجاست که به تعریف مدیریت دانش توجه شود. در واقع مدیریت دانش شامل خلق و کسب دانش، ذخیره‌سازی، انتشار و به اشتراک‌گذاری و بالاخره به‌کارگیری دانش است. سازمان شما باید به خوبی بتواند دانش مورد نیاز خود را شناسایی کند، در صورت لزوم آنرا خلق کند، یا اینکه از منابع دانش خارج از سازمان کسب نماید. دانش خلق شده یا کسب شده، باید با نیازهای شما تطبیق داده شده و به تعبیری، آماده شود و به صورت مناسب ذخیره شود تا در زمان و مکان و شرایط مورد نیاز مورد استفاده قرارگیرد. نکته قابل توجه آن است که باید از راکد ماندن دانش جلوگیری کرد زیرا تنها جریان سیال دانش است که می‌تواند چون آب جاری ارزش خود را حفظ کند و زندگی‌بخش باشد تا هر که تشنه آن است از آن سیراب شود. این امر با توزیع و تسهیم دانش بصورتی روان و سیال صورت می‌گیرد. در شکل زیر مدل پویای مدیریت دانش، به صورت ساده نمایش داده شده است.



فرایندهای اصلی مدیریت دانش را می توان در شکل زیر مشاهده نمود:




### مراحل پیاده سازی سیستم مدیریت دانش در سازمان

پیاده سازی یک سیستم مدیریت دانش همچون سایر سیستمها و به تناسب موارد خاص آن در شش مرحله صورت می گیرد:

**مرحله اول - امکان سنجی طرح:** در این مرحله به بررسی زمینه و وضعیت موجود جهت پیاده سازی طرح پرداخته می شود. مطالعات روی جنبه های کلیدی مدیریت دانش نظیر انسان (فرهنگ)، سازمان (ساختار) و بستر تکنولوژیکی موجود و غیره انجام می گیرد. به این ترتیب، ضعفهای موجود در هریک از حوزه ها مشخص و محدودیتها روشن می شود.

**مرحله دوم - طراحی خام سیستم:** در این مرحله با توجه به موارد به دست آمده از مطالعه امکان سنجی، محدودیت ها کاملاً مشخص می شود و راه کارهایی جهت حل محدودیتها در قالب طرح خام سیستم ارائه می شود. در واقع در این مرحله است که سازمان در مورد اجرای قطعی سیستم تصمیم گیری می کند. نظرات تصمیم گیران نیز در این مرحله مورد بررسی قرار می گیرد.

**مرحله سوم - طراحی تفصیلی سیستم:** پس از پذیرش طرح خام سیستم از سوی تصمیم گیرندگان سازمان، طراحی تفصیلی سیستم صورت می گیرد. انتخاب متدولوژی قطعی در این مرحله صورت می گیرد. متدولوژی می بایست متناسب با اقتضات سازمان باشد. این اقتضات در مرحله امکان سنجی

صفحه 4 از 5	معرفی سیستم مدیریت دانش	وبلاگ رویای واقعی!	
آبان 87	IT Expert.ir_KM_Whitepaper	فناوری اطلاعات	

مشخص شده و در مرحله خام مورد بررسی و راهکاردهی قرار گرفته است. به این ترتیب در متدولوژی نوعی خلاقیت به همراه بهره‌گیری از متدولوژیهای مطرح لازم است.


**مرحله چهارم - پیاده‌سازی:** در پیاده‌سازی که نقطه عطف طرح است مباحثی همچون فن‌آوری، آموزش اولیه پرسنل و مدیران، و ساختار سازمانی لازم مطرح بوده و ایجاد هماهنگی و یکپارچگی بین اجزا حایز اهمیت است.

**مرحله پنجم - نگهداری:** مواردی که در این مرحله و برای جاگیر شدن سیستم در سازمان باید انجام گیرد عبارت است از مشاوره جهت رفع عیوب و نواقص، قرار دادن یک نمایندگی از طرف گروه طراح سیستم در دستگاه اجرایی، و تلاش برای جلوگیری از بازگشت دستگاه به سیستم قبلی - که معمولاً شش ماه مراقبت را لازم دارد - و غیره.

**مرحله ششم: ارزشیابی سیستم:** این قسمت در واقع جهت ایجاد یک سیستم بازخورد مناسب برای اصلاح سیستم در نظر گرفته می‌شود. بطور معمول شش ماه پس از پیاده سازی سیستم صورت می‌گیرد و طی آن توصیه‌های اصلاحی ارائه می‌گردد.

### دست‌آوردهای سیستم مدیریت دانش برای سازمان‌ها:

1. با پیاده‌سازی سیستم مدیریت دانش، سازمان قادر خواهد بود تجارب کارشناسان خبره خود را ثبت، ضبط و مورد استفاده مجدد قرار دهد. اهمیت این موضوع بر مدیران سازمان‌ها پوشیده نیست.
2. در فرایند مدیریت دانش علاوه بر تجارب کارشناسان، دانش کاری و مدیریتی پرسنل و مدیریت سازمان نیز به عنوان منابع ارزشمند توسعه و رشد سازمان مدنظر قرار گرفته و بصورت فزاینده مورد استفاده قرار می‌گیرد.
3. با پیاده سازی کامل مدیریت دانش در ابعاد فرهنگ، ساختار و تکنولوژی، قدرت رقابت بالا در ارائه خدمات و دستیابی به جایگاه قابل توجه برای سازمان فراهم می‌شود که به ندرت در ایران وجود دارد.

صفحه 5 از 5	معرفی سیستم مدیریت دانش	وبلاگ رویای واقعی!	
آبان 87	IT Expert.ir_KM_Whitepaper	فناوری اطلاعات	

4. سازمان می‌تواند از منابع دانشی دیگر همچون مشتریان و مراجعین، تامین کنندگان مواد، اجتماعات مرتبط با سازمان و ... دانش را به دست آورده و در استراتژیهای کلیدی خود جهت دستیابی به کیفیت خدمات بهتر و منافع بیشتر استفاده نماید.
5. از مزایای سیستم مدیریت دانش، فراهم آوردن امکان تصمیم‌گیری درست و منطقی بر مبنای دانش برای مدیران و کارکنان سازمان در موارد مختلف است.