

چکیده

مقاله حاضر در ابتدایه تشریح مدیریت دانش پرداخته و سپس ضرورت و اهمیت آن را در سازمان‌های آموزشی مورد بررسی قرار می‌دهد. هر چند در سال‌های اخیر، مدیریت دانش از شهرت زیادی بخصوص در بخش صنعت و تجارت برخوردار گردیده است، اما به نظر می‌رسد هنوز در ارتباط با به‌کارگیری آن در سازمان آموزشی، ابهاماتی وجود دارد. در این مقاله سعی شده است ضمن اشاره به بعضی از کارکردها و پیامدهای مدیریت دانش در آموزش و سازمان‌های آموزشی، ضمن تبیین لزوم و ضرورت مدیریت دانش در آموزش، دست‌اندرکاران مؤسسات آموزشی را، به استفاده از مدیریت دانش در سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی ترغیب کرد.

کلید واژه:

دانش، مدیریت دانش، فرایند مدیریت دانش، سازمان آموزشی

نقش مدیریت دانش در مؤسسات آموزشی

فاطمه سادات قریشی

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

دکتر پروین احمدی

عضو هیات علمی دانشگاه الزهراء (س)

مقدمه

در دهه های اخیر، انواع مؤسسات و از جمله مؤسسات آموزشی، شاهد تغییرات اساسی در زمینه های ساختار، کارکرد، تغییر نیازها و سبک‌های مدیریتی خویش بوده اند. مؤسسات کنونی، اهمیت زیادی جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون خود قابل شده و در کسب و به‌کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به‌منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوب‌تر به مراجعان خود پیشی گرفته اند. البته منظور از این مراجعان در مؤسسات آموزشی، دانش‌آموزان، دانش‌جویان و والدین آنها و کلیه ذینفعان می‌باشند. سازمان‌های آموزشی نیز به منظور انطباق با تغییرات محیط‌های آموزشی و در پاسخ به نیازهای آموزشی رو به رشد مراجعان خود، ناگزیر از به‌کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام "مدیریت دانش" در مؤسسات خود می‌باشند. این‌که مدیریت دانش چیست و به چه علت پذیرش این سبک از مدیریت در انواع مؤسسات از جمله مؤسسات آموزشی از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد، مطلبی است که در این مقاله سعی شده، به آن پرداخته‌شود.

۱. اهمیت و ضرورت مدیریت دانش

امروزه به‌کارگیری مدیریت دانش در تمامی سازمان‌ها، از جمله مؤسسات آموزشی، بهداشتی، صنعتی و تجاری ضروری به‌نظر می‌رسد. علی‌رغم گسترش مدیریت دانش در سال‌های اخیر بسیاری از مؤسسات در بهره‌گیری بهینه از آن احساس ناامیدی می‌نمایند. این سازمان‌ها به دنبال یافتن پاسخی مناسب برای سؤالات زیر می‌باشند. چگونه می‌توان دانش را در سازمان تولید، ذخیره و توزیع کرد؟ چگونه می‌توان مفاهیم و اصول مدیریت دانش را در سازمان اجرا کرد؟ چگونه می‌توان اعضای یک سازمان آموزشی را به تسهیم دانش تشویق کرد؟ (مینک‌یو، ۱۳۸۴). و این‌که اصولاً چه لزوم و ضرورتی برای به‌کارگیری مدیریت دانش در یک سازمان آموزشی وجود دارد؟ سؤالاتی است که ممکن است برای دست‌اندرکاران یک سازمان آموزشی به وجود بیاید.

«مدیریت دانش» برای اولین بار از سوی صاحب‌نظران کسب و کار ارائه شد و هدف آن‌ها نیز، حداکثر کردن سود بود. در واقع شاید بتوان گفت یکی از دلایلی که باعث شده مدیریت دانش در سازمان‌های آموزشی آن‌طور که شایسته است، به کار گرفته نشود، هدف ابتدایی ایجاد مدیریت دانش یعنی سوددهی بیش‌تر می‌باشد. زیرا معمولاً در سازمان آموزشی هدف اصلی و اولیه، آموزش می‌باشد و اهداف دیگر، در گام‌های بعدی مطرح می‌شود. در همین راستا از سوی صاحب‌نظران کسب و کار، در دهه ۱۹۸۰، دهه جنبش کیفیت نام گرفت، با تأکید بر این نکته که برای دستیابی به کیفیت بهتر، همه کارکنان باید از قدرت فکری خود بهتر استفاده کنند. دهه ۱۹۹۰، دهه مهندسی مجدد نام گرفت که در آن تأکید بر استفاده از فناوری برای بهبود فرایندهای کسب و کار و کاهش هزینه‌ها بود و دهه ۲۰۰۰ نیز، دهه مدیریت دانش لقب گرفت (جعفری و کلانتر، ۱۳۸۲).

می توان گفت آموزش نیز مانند سایر حوزه‌ها دست‌خوش مدیریت دانش گردیده است و برای این‌که در شرایط متغیر امروزی دوام بیاورد باید بتواند مدیریت دانش را به نحو شایسته‌ای به خدمت بگیرد تا علاوه بر هم‌گام شدن با محیط متغیر امروزی از رسالت اصلی خود یعنی آموزش نیز باز نماند.

در عصر دانش و اطلاعات، دانش مهم‌ترین عامل در موفقیت درازمدت فرد و سازمان به شمار می‌آید. مجموعه دانش در جاهای بسیاری مانند منابع کتابخانه‌ای، مراکز اسناد و مدارک، پایگاه‌های اطلاعاتی، پایگاه‌های دانش، آرشیوها و هم‌چنین در ذهن انسان‌ها و اکناف سازمان‌ها پراکنده است. استفاده‌ی بهینه از این مجموعه‌های پراکنده برای تولید دانش و اطلاعات جدید، مستلزم فرایند مدیریت دانش است.

۱.۱. تعاریف مدیریت دانش

در این قسمت به برخی از تعاریف مدیریت دانش که با موضوع پژوهش ارتباط بیشتری دارد، پرداخته می‌شود. با ذکر این نکته که تعاریف متنوع زیرناشی از وجود دیدگاه‌های (رویکردهای) گوناگون موجود نسبت به دانش و مدیریت آن است.

مدیریت دانش فرایندی است که به افراد و سازمان‌ها یاری می‌کند تا اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند. در واقع مدیریت دانش بر چگونگی سازماندهی و استفاده از دانش در جهت بهبود عملکرد، تمرکز دارد (مرادی، ۱۳۸۵).

بات (۱۳۸۱)، فرایند مدیریت دانش را به فعالیت‌هایی در زمینه ایجاد دانش، اعتباربخشی (تایید دانش)، نمایش و عرضه دانش و فعالیت‌های بهره‌گیری از آن تقسیم بندی نمود (ص ۷۶).

دافوس (۲۰۰۳)، به نقل از عدلی (۱۳۸۴) مدیریت دانش را این گونه تعریف می‌کند: مدیریت دانش ترکیب فرایندهای اداره، کنترل، خلاقیت، کدگذاری، اشاعه و اعمال قدرت دانش در سازمان است با این هدف که شخص نیازمند به دانش، بتواند به دانش مورد نیاز خود در زمان مقتضی دسترسی یابد به گونه‌ای که توانایی تصمیم‌گیری به موقع و درست برای او ممکن شود (استمپز، ۱۹۹۹).
به نقل از شعیب زاده، ۱۳۸۵).

بنیان‌های اساسی مدیریت دانش، بر افراد، فرهنگ و فناوری استوار است. بیشتر متخصصان برای این باورند که ۸۰ (هشتاد) درصد مدیریت دانش به افراد و فرهنگ مربوط می‌شود و ۲۰ (بیست) درصد دیگر به فناوری‌های مدیریت دانش بستگی دارد (لیوویتز، ۱۳۸۴، ص ۱۹).
به همین دلیل است که مدیریت دانش در مؤسسات آموزشی که با افراد و فرایندها، سر و کار دارند، اهمیت ویژه می‌یابد. به این ترتیب رویکردهای رفتاری و فرهنگی اهمیت ویژه می‌یابد و تعاریف مبتنی بر این رویکرد، در آموزش کاربرد ویژه می‌یابد.

بعضی از افراد نیز معتقدند که مدیریت دانش نام غلط و اسامی بی‌مسمایی است. زیرا تعریف مؤثر دانش، فهمی است که از تجربه به دست آمده است. عمده‌ی دانش، ضمنی و در ذهن افراد است. نتیجه اینکه عمده‌ی دانش نمی‌تواند مدیریت شود. در عمل آنچه می‌تواند مدیریت شود، فرایندهای دانشی یک سازمان است. فرایندهای دانشی در سراسر یک مؤسسه (شرکت) به کار گرفته می‌شوند مانند برنامه ریزی استراتژیک، تصمیم‌گیری، بازاریابی، و استخدام افراد. در یک مؤسسه، همه‌ی افراد در فرایندهای دانش مشارکت می‌کنند. مدیران دانش به بهبود اثربخشی فرایندهای دانش سازمان، کمک می‌کنند. درک و بهینه‌سازی فرایندهای مدیریت دانش، بدون توجه به سود مادی، برای یک سازمان مزیت رقابتی به ارمغان می‌آورد (امرسون، ۲۰۰۷).

۲.۱. اجزای مدیریت دانش

اجزای مدیریت دانش، دانش، همکاری (مشارکت) و پایه دانش می‌باشد. منظور از نوآوری، خلق دانش جدید می‌باشد.
در عصر اطلاعات و دانش، مدیران موفق تنها به دنبال دسترسی به اطلاعات نیستند (دراکر به نقل از حسن زاده، ۱۳۸۴)، زیرا اطلاعات به اندازه کافی از طریق شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و محل‌های گوناگون در دسترس است. مدیران موفق نیازمند دسترسی به اطلاعات مرتبط و مناسب هستند که پردازش و سازماندهی شده و شکل گرفته باشد (حسن زاده، ۱۳۸۴).

البته ذکر این نکته نیز ضروری است که مدیریت دانش برای موفقیت نیازمند رویکردی کل نگر و رهبری اثربخش است که تکنیک‌های ناب، تجارب و مهارت‌های اجتماعی را در اختیار داشته باشد. در واقع توسط دانش، افراد توانایی انجام کارهای زیر را پیدا می‌کنند: حل اثربخش مسائل، تصمیم‌گیری، ایجاد تولیدات جدید و... (لیتچ و رزن، ۲۰۰۱، ص ۱۱).

۲. فرایند مدیریت دانش

مدیریت دانش، فرایندی است که به افراد و سازمان‌ها یاری می‌رساند، اطلاعات مهم را بیابند، گزینش، سازماندهی و منتشر کنند و برای فعالیت‌هایی چون حل مساله، یادگیری مادام‌العمر و برنامه ریزی راهبردی در پاسخ به تغییر و انطباق با محیط متغیر امروزی، ضروری است. در واقع مدیریت دانش بر چگونگی سازماندهی و استفاده از دانش در جهت بهبود عملکرد فرد و سازمان، تمرکز دارد (مرادی، ۱۳۸۵).

از مدیریت دانش، به عنوان فعالیتی برای فراهم آوردن محیط اجتماعی و فنی برای تولید و تسهیم دانش یاد شده است و فرایندی غیر خطی، پویا و چرخه‌ای است که طی آن کارمندان یک سازمان آموزشی پیوسته با اطلاعات سروکار دارند، دانش جدید کسب می‌کنند و برای اصلاح تصمیمات از آن استفاده می‌کنند. هدف از مدیریت دانش معرفی راه‌کارهایی است که اعضای یک سازمان آموزشی را در نیل به اهدافشان یاری می‌رساند. در واقع هدف کلی از مدیریت دانش استفاده‌ی بیش از یک فرد از یک دانش به‌خصوص است مثلاً تمام کارکنان یک سازمان آموزشی. به بیان دیگر رسالت اصلی مدیریت دانش، سهیم شدن تمام افراد یک سازمان یا مجموعه، در دانش است (مدیری، ۱۳۸۴).

امروزه همه گروه‌های کاری و علمی اذعان دارند، برای این که سازمان‌ها بتوانند پایدار باشند و در عرصه رقابت، حضور موفقیت آمیز داشته باشند، باید حول محور علم و دانش فعالیت کنند. به گفته پیتر دراگر، راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱، مدیریت دانش است. (مراذاده، کریمی و آذین، ۱۳۸۵).

از اواخر دهه ۹۰، مدیریت دانش به عنوان روش نوین مدیریتی مطرح بود. این روش، در واقع تکامل دیگر روش‌های مدیریتی است، نه چیزی که ناگهان کشف شده باشد. مدیریت دانش، ابزاری مدیریتی و فرایند ایجاد ارزش از دارایی‌های نامرئی سازمان (سرمایه انسانی) است. سازمان‌های موفق، دریافته‌اند که دانش مهمترین دارایی آنهاست و به مدیریت دانش به عنوان عامل کلیدی موفقیت سازمان خود می‌نگرند. گرچه مدیریت دانش در ابتدا به عنوان مفهومی تجاری مطرح شد و برای سازمان‌هایی انتفاعی و با هدف افزایش سود به کار رفته است، اما در پی شناخته شدن نقش آن در موفقیت سازمان‌ها، برای رسیدن به اهداف متفاوت به کار گرفته شده است (منصوری، ۱۳۸۵). لذا می‌توان گفت مدیریت دانش در یک سازمان و مؤسسه آموزشی مانند مدرسه و حتی دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزشی نیز می‌تواند کاربرد داشته باشد. فقط لازم است که متناسب با اهداف آموزشی سازمان یا مؤسسه آموزشی، طراحی شده باشد.

۱.۲ مدل چرخه‌ی زندگی دانش

مدل چرخه‌ی زندگی دانش، که در واقع فرایند مدیریت دانش را نشان می‌دهد، به صورت زیر است و شامل فرایندهای دانشی است که در جهان پیرامون ما (دنیای بیرونی) و خود سازمان انجام می‌گیرد.

۱.۱.۲ کسب اطلاعات یا دانش دنیایی بیرونی

که در واقع مرحله اول مدیریت دانش می‌باشد و در دنیای بیرونی (محیط خارج سازمان) اتفاق می‌افتد و شامل کسب اطلاعات یا دانش از طریق آموزش (کارآموزی)، پژوهش، جستجو در کامپیوتر، و خواندن کارهای چاپ شده یا آثار مکتوب می‌باشد.

۲.۱.۲ تولید دانش سازمان

این مرحله که مرحله دوم مدیریت دانش می‌باشد در داخل محیط سازمان اتفاق می‌افتد و شامل تولید دانش توسط فرد، تیم، یا جامعه می‌باشد. البته این تولید دانش، نتیجه اطلاعات یا دانش کسب شده در مرحله قبل (اول) است.

۳.۱.۲ تلفیق دانش

این مرحله نیز درون سازمان اتفاق می‌افتد. در این مرحله دانش تولید شده در مرحله ۲، منتقل می‌شود. تلفیق دانش یا یکپارچه کردن دانش به طرق زیر انجام می‌شود:

- نشان دادن بهترین تجربیات (طراحی مجدد فرایندها با دانش درونی شده)

- ساختار بندی و ذخیره دانش برای دستیابی فوری

- تسهیم (به اشتراک گذاشتن) دانش

- آموختن / ارائه دانش

فرایندهای اساسی دانش یعنی تحصیل (کسب)، تولید، و تلفیق دانش، به منظور رواج دادن یادگیری سازمانی در سراسر سازمان اتفاق می‌افتد (امرسون، ۲۰۰۷).

۳ نسل‌های مدیریت دانش

از نظر تاریخی، می‌توان سه نسل از مدیریت دانش را از یکدیگر متمایز نمود.

۱.۳ نسل اول

دوره ۱۹۹۵-۱۹۹۰ به عنوان اولین نسل مدیریت دانش شناخته شده است. در طی این نسل، بسیاری از اقدامات بر تعریف مدیریت دانش، بررسی فواید بالقوه مدیریت دانش برای تجارت و طراحی پروژه‌های تخصصی مدیریت دانش، مبتنی بود.

۲.۳. نسل دوم

نسل دوم مدیریت دانش در حدود سال ۱۹۹۶ پدیدار شد. به این شکل که بسیاری از سازمان‌ها پست‌های جدید سازمانی برای مدیریت دانش در نظر گرفتند. از جمله مدیر ارشد دانش. منابع متفاوت مدیریت دانش با یکدیگر ترکیب شده و به سرعت در مباحث روزانه سازمانی به کار گرفته شدند. در طی این نسل، در تحقیقات مدیریت دانش، تعاریف متفاوت از دانش، فلسفه‌های تجاری، نظام‌ها، شیوه‌ها و فعالیت‌ها و فناوری‌های پیشرفته وجود داشتند. نسل دوم مدیریت دانش بر این نکته تأکید می‌کند که مدیریت دانش درباره تغییر نظام مند سازمانی است. جایی که شیوه‌های مدیریتی، نظام‌های سنجش، ابزارها و مدیریت محتوا نیاز به گسترش مشترک دارند.

۳.۳. نسل سوم

در نتیجه دیدگاه‌ها و شیوه‌های نوین، نسل سوم مدیریت دانش به وجود آمد. به عقیده ویگ (۲۰۰۲)، یک تفاوت این نسل با دیگر نسل‌های مدیریت دانش این است که نسل سوم مدیریت دانش با فلسفه سازمان، استراتژی، اهداف، شیوه‌ها، نظام‌ها و رویه‌های سازمانی یکپارچه شده و تبدیل به کار روزانه کارکنان و محرک برای آنها شده است. به عقیده پارایناریس (۲۰۰۳)، نسل سوم مدیریت دانش بر پیوند میان دانستن و عمل تأکید می‌کند. دانش به طور ذاتی فرهنگی و اجتماعی است و دانش سازمانی تنها از طریق تغییر در فعالیت و شیوه‌های سازمانی می‌تواند درک شود (متاگزیتس و همکاران، ۱۳۸۵).

۴. تئوری‌های مدیریت دانش

تئوری‌های مدیریت دانش محدود هستند و به بعضی از آنها در زیر اشاره می‌شود.

۴.۱. تئوری مدیریت دانش جامع

این تئوری به منظور ایجاد کارآیی و موفقیت کارآفرینان به روش سیستماتیک، توسط ویگ (۱۹۹۹) به نقل از عدلی (۱۳۸۴) ارائه شد. بعضی از مفروضات این تئوری عبارت است از:

الف- سرمایه‌های هوشی برای خلق، حفظ و در دسترس قراردادن دانش در عرصه تولیدات رقابتی، ضروری هستند.

ب- تهیه و تبدیل دانش، فعالیتی ضروری است و باید در سازمان به طور دائم بازسازی شود.

ج- فرایندها و روابط مدیریت دانش نیاز به حمایت گسترده کارآفرینان و رهبری دارد و زیرساخت‌های لازم برای آن باید در سازمان ایجاد شود.

۴.۲. تئوری مدیریت دانش تیمی

تئوری مدیریت دانش تیمی بر این اصل مبتنی است که کار تیمی می‌تواند دانش را مهار کند و مکانیزمی برای سازماندهی و پیش‌بینی آن فراهم کند.

مفروضات مدیریت دانش تیمی عبارتند از:

- برای قدرت مدیریت دانش، نیاز به تشکیل تیم است و کار تیمی، قدرت دریافت واقعیت را تقویت می‌کند و منجر به نوآوری می‌شود.

۴.۳. تئوری مدیریت دانش جامعه‌نگر

هویت (۲۰۰۴) به نقل از عدلی (۱۳۸۴) بیان می‌کند که موضوع مدیریت دانش، پیوند مردم به مردم و مردم به اطلاعات برای خلق مزیت رقابتی است. در تقاطع این پیوندها است که خلاقیت و نوآوری به وجود می‌آید و منجر به خلق مزیت رقابتی می‌شود. این پیوندها را "هویت تحت عنوان تئوری مدیریت دانش جامعه‌نگر می‌نامد. برای این که مدیریت دانش، مزیت رقابتی پایدار فراهم کند، ضروری است که کار افراد در تعامل با یکدیگر باشد؛ زیرا مدیریت دانش مجموعه برنامه‌ها و پروژه‌های منفرد و مجزا نیست بلکه یک رویکرد کل نگر همه جانبه است و همچنین نیازمند کار گروهی است. همچنین خلاقیت و نوآوری که با مدیریت دانش ارتباط تنگاتنگی دارد در اثر تعاملات سازنده افراد با هم اتفاق می‌افتد. در واقع می‌توان گفت مدیریت دانش پایان راه نیست بلکه نقطه شروع خوبی است. مخصوصاً در سازمان‌ها و مؤسسات آموزشی که این گروه‌ها به دلیل اهداف آموزشی معمولاً به راحتی شکل می‌گیرد، با اجرای صحیح مدیریت دانش می‌توان گروه‌ها را به سمت و سوی نوآوری سوق داد.

۵. رویکردهای مدیریت دانش

مدیریت دانش را نمی توان تعریف کرد مگر آن که ابتدا مشخص شود چه دیدگاهی نسبت به آن وجود دارد. در زیر به رویکردهای موجود در زمینه مدیریت دانش پرداخته می شود و سپس بر اساس آن، به بعضی از تعاریف مدیریت دانش پرداخته می شود. (زیرا تعاریف بسیار مختلف و متنوعی از مدیریت دانش موجود است و هر یک از این تعاریف بر یک رویکرد مبتنی است).

۱.۵. رویکرد فناوری اطلاعات

از دیدگاه این رویکرد، مدیریت دانش برابر است با مدیریت اطلاعات. افراد معتقد به این رویکرد بیشتر به مطالعه کامپیوتر و علم اطلاعات می پردازند و با هوش مصنوعی، مهندسی مجدد و... درگیر هستند. از دید طرفداران این رویکرد، دانش برابر با شیء است که می تواند در سیستم های اطلاعاتی شناسایی و نصب شود. به نظر می رسد این رویکرد بیشتر در صنعت و تجارت کاربرد دارد.

۲.۵. رویکرد افراد مدیریت دانش

این رویکرد به معنی مدیریت افراد است. افرادی که به این رویکرد معتقدند بیشتر به ارزیابی تغییر، بهبود و اصلاح مهارت ها می پردازند. در این دیدگاه دانش برابر است با فرایندها، مهارت ها و دانش عملی که به طور مستمر تغییر می کنند. طرفداران این رویکرد مایلند که بدانند یادگیری چگونه صورت می گیرد و چگونه این قابلیت ها را می توان اداره کرد. البته این رویکرد بسیار قدیمی است. به نظر می رسد این رویکرد در آموزش و سازمان ها و مؤسسات آموزشی بیشتر کاربرد دارد زیرا اصولاً بر یادگیری و چگونگی انجام آن تمرکز دارد.

۳.۵. رویکرد ماشینی به مدیریت دانش

این رویکرد عبارت است از کاربرد فناوری و منابع برای انجام دادن بیشتر اما بهتر وظیفه. در این رویکرد دستیابی به اطلاعات یک اصل مهم است و این اطلاعات اغلب به وسیله انواع روش ها و تکنولوژی ها، قابل کسب است. این رویکرد نیز بیشتر در صنایع کاربرد خواهد داشت.

۴.۵. رویکرد فرهنگی یا رفتاری به مدیریت دانش

اساس این رویکرد بر مهندسی مجدد و تغییر مبتنی است که دانش را به عنوان موضوع مدیریت مطالعه می کند. در این رویکرد، فرایندها مهم هستند نه تکنولوژی. از دید این رویکرد برای اجرای مدیریت دانش، فرهنگ و رفتار سازمانی نیاز به تغییرات عمیق دارند (عدلی، ۱۳۸۴). این رویکرد بیشتر بر بعد فرهنگی مدیریت دانش تاکید دارد. بر طبق این رویکرد مدیریت دانش را فرایند ایجاد، تایید، ارائه، توزیع و کاربرد دانش می دانند (آزاد و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۱۰).

۵.۵. رویکرد سیستماتیک به مدیریت دانش

طرفداران این رویکرد به تحلیل منطقی مساله دانش معتقدند. به این مفهوم که مساله می تواند حل شود اما نیاز به تفکر جدید دارد. بعضی از مفروضات اساسی این رویکرد شامل موارد روبرو است: در مدیریت دانش، نتایج پایدار مهم است نه فرایندها یا تکنولوژی، و یا تعریف دانش. و نیز اینکه یک منبع مانند دانش را در صورتی می توان اداره و مدیریت کرد که بتوان در مورد آن مدل سازی کرد. در تکنولوژی ها ورشته های گوناگون می توان راه حل های گوناگون را شناسایی و استخراج نمود. ضمناً مساله فرهنگ در سازمان باید به طور تیمی تغییر کند و اینکه تنها کارکنان تغییر کنند بدون تغییر رویه های سازمانی، نتیجه لازم را به دست نخواهد داد. البته ذکر این نکته نیز ضروری است که رویکرد ماشینی، قابل انطباق با رویکرد مدیریت اطلاعات است و رویکرد فرهنگی یا رفتاری نیز قابل انطباق با مدیریت افراد است. رویکرد سیستمی نیز نگاهی جامع تر به مدیریت دانش دارد و ترکیبی از رویکردهای فرهنگی، تکنولوژیکی و رفتاری می باشد.

۶. حوزه های کلیدی مدیریت دانش

مدیریت دانش سه منبع اصلی سازمانی یعنی افراد، فرایندها، و تکنولوژی ها را گرد هم می آورد تا به این وسیله سازمان را قادر سازد اطلاعات را به طور اثربخش تری به کار گیرد و به اشتراک بگذارد. در زیر به هر یک از حوزه های کلیدی مدیریت دانش به اختصار پرداخته می شود.

۱.۶. افراد

در واقع این افراد هستند که دانش را مدیریت می کنند نه سیستمها. اما سازمانها می توانند تشویق کنند سیاستها و اعمالی را که به مردم در به اشتراک گذاشتن و مدیریت (اداره) دانش کمک می کند. مدیریت دانش بر گروه های کاری حرفه ای که معمولاً متشکل از افراد حرفه ای است

بنا می‌شود. در این گروه‌های کاری، توسط تعاملات افراد در بسیاری از سطوح سازمانی، افراد دانسته‌های خود را با دیگران به اشتراک می‌گذارند. البته ذکر این نکته ضروری است که بسیاری از این تعاملات در سازمان‌ها، در گروه‌ها و جلسات غیر رسمی و خودجوش اتفاق می‌افتد. در این گروه‌های غیر رسمی معمولاً صداقت حاکم است و افراد در حین تعامل با یکدیگر، تجربیات خود را در اختیار دیگران قرار می‌دهند. در سازمان‌ها معمولاً به این گروه‌های غیر رسمی توجه کمی می‌شود و به همین دلیل تلاش کمی برای حفظ آن صورت می‌گیرد.

۲.۶. فرایندها

رویه‌های اداری رسمی و غیر رسمی، فرایندهای توسعه برنامه درسی، الگوهای تسهیم اطلاعات، مخازن اطلاعاتی، و بسیاری از تمرین‌های کاری دیگر بر روی جریان اطلاعاتی درون سازمان تاثیر می‌گذارند. این فرایندها در هر سازمانی وجود دارند اعم از اینکه افراد در آنها مشارکت داشته باشند یا نداشته باشند. ارزیابی‌های دانش، حساسی‌ها، نقشه‌ها، و برنامه‌های بهبود به برقراری فرایندهای صحیح و سالمی کمک می‌کند که افراد را قادر می‌سازد اطلاعاتی را که نیاز دارند در زمانی که به آن نیاز دارند به دست آورند، درست همان طور که افراد اطلاعات خود را با افراد دیگری که به آن نیاز دارند تسهیم می‌شوند. مدیریت دانش کمک می‌کند به ارتقاء فرایندهایی که به تصمیم‌گیری‌های آگاهانه‌تر منجر می‌شود.

۳.۶. فناوری و سیستم‌های اطلاعاتی

تکنولوژی باید تغییر شکل داده شود از این شکل که تنها بار هزینه‌ای بر دوش منابع محدود مدارس و دانشکده‌ها باشد و یا اینکه بخواهد هدایت‌کننده اصلی مدیریت دانش باشد، بلکه تکنولوژی باید کمک‌کننده به سلامتی و اثربخشی سازمان باشد. اثربخش‌ترین تکنولوژی‌ها در چارچوب مدیریت دانش عمدتاً برای گروه‌های هدف کاربر، در دسترس هستند و مبادله اطلاعات مفید بین بخش‌ها و جستجوی آن را ارتقاء می‌دهند.

خلاصه اینکه مدیریت دانش رویکردی است که می‌تواند حیطة وسیعی از اعمال و ارزشهای درون یک سازمان آموزشی را شکل دهد. مدیریت دانش هماهنگ و منسجم، نیازمند فهم این مطلب است که در یک بافت سازمانی خاص چگونه سه منبع اصلی یعنی افراد، فرایندها و تکنولوژی را باید تنظیم کرد به گونه‌ای هیچ کدام از آنها نادیده گرفته نشود. سازمان‌هایی که بدون درک وضعیت فعلی سازمان خود و الگوهای انسانی تسهیم اطلاعات، در تکنولوژی جدید سرمایه‌گذاری می‌کنند به اهداف بالقوه سرمایه‌گذاری خود دست نمی‌یابند. همان طور که آنهایی که در فرایندهای تسهیم اطلاعات، سرمایه‌گذاری سنگین می‌نمایند بدون داشتن ابزار مؤثری برای پیگیری پیامدهای دانش آموزان، توسط کارفرمایان خود محدود می‌شوند (جلوی کار آنها گرفته می‌شود).

۷. پیامدهای مدیریت دانش

تصمیم‌گیری بهبود یافته، نوآوری و خلاقیت ارتقاء یافته، ارتباطات مستقیم و جانبی، پیامدهای مهم مدیریت دانش هستند. با این همه، برای مؤسسات آموزشی، اجرای کامل مدیریت دانش در فرصتهای آن برای بهبود پیامدها و خروجی‌های دانش آموزان است که تحقق می‌یابد. البته، فایده و سودنهایی مدیریت دانش، برای دانش آموزان، معلمان، و جامعه آموزشی به عنوان یک کل مطرح می‌باشد (پتریدی و نودین، ۲۰۰۳، صص ۱۰-۱۱).

۸. لزوم و ضرورت مدیریت دانش در مؤسسات آموزشی

یکی از دلایلی که باعث می‌شود مدیریت دانش جزء لاینفک مؤسسات آموزشی باشد، این است که: تنها هدف یا کارکرد اولیه مؤسسات آموزشی، تحویل دانش، کمک به پرورش استعدادها و مستقنی ساختن دانش آموزان است. از این رو، مؤسسات آموزشی، زمانی بیشترین فایده را خواهد داشت که یادگیری گروهی توسط مدیریت دانش، جزء لاینفک مؤسسات شود. از سوی دیگر یادگیری یک فعالیت یکباره یا یک مرتبه نیست. از آنجایی که ما در دنیای زندگی می‌کنیم که تکنولوژی، شرایط تجاری و انتظارات دائماً در حال تغییر هستند، یادگیری مداوم، شرط بقاء و موفقیت در این دنیای رقابتی است. یادگیری سنتی پاسخگوی این تغییرات نخواهد بود. بلکه یادگیری مداوم، نیازمند رویکردی سیستماتیک است که بتواند موفقیت را حداکثر کند. یادگیری دیگر تنها خواندن یا گوش دادن نیست بلکه نیازمند تفکر (فکر کردن) و کاربرد دانش نیز هست که دست‌یابی به اینها توسط اجرای سیستم مدیریت دانش امکان‌پذیر است.

بدون تسریع یادگیری و تفکر، با تفوق و به‌کارگیری تجربه جمعی، هیچ مرکز یادگیری، در این محیط تجاری جهانی ورقابتنی سطح بالا، نمی‌تواند باقی بماند. از این رو، تشخیص دانشگاه‌های سنتی و اختیار دادن آنها توسط مدیریت دانش آنها را هوشمند می‌سازد و به آنها کمک می‌کند دانش آموزان (دانش جویان) و معلمان (اساتید) با هوشتری تربیت کنند (پرورش دهند).

۹. مدیریت دانش در آموزش

مدیریت دانش در آموزش پاسخی به سؤالات زیر است:

که مدیریت دانش چیست؟ و چه چالشها و فرصتهایی را برای آموزش فراهم می‌کند؟
قابلیت اصلی مدیریت دانش در آموزش، قابلیت برای بهبود و پاسخگویی در آموزش است. این در حالی است که مدارس، دانشکده‌ها، و دانشگاهها سؤالات مشکلی درباره‌ی پاسخگویی درونی از خودشان می‌پرسند: (مانند اینکه) کدام برنامه‌ها و خدمات جزء لاینفک رسالت ما هستند؟ ما چگونه می‌توانیم نیازهای دانش آموزان و دانشجویان را بهتر برآورده کنیم؟ کدام یک از تعاملات دانش آموزان مؤثرترین هستند؟ و چگونه می‌توان بروندهای دانش آموزان را بهبود بخشید؟
در شرایطی که فشارهای درونی و خارجی برای بهبود، افزایش پیدا کرده است، نیازهای اطلاعاتی معلمان مدارس و مدیران، هیات علمی دانشکده‌ها و کارکنان اداری به هیچ وجه بیشتر نشده، بلکه خطر اطلاعات زیادی، واقعی است (حس می‌شود). مدیران مدارس مجبور هستند با تقاضاهای بیرونی مانند ارزیابی‌های سراسری در کل منطقه و درخواست کارنامه‌های دانش آموزان از سوی مدرسه، سازگار شوند و اغلب برای تولید داده‌های ضروری، از سیستمهای اطلاعاتی رایج، با چالش روبرو هستند (پتریدس و نودین، ۲۰۰۳، ص ۵).

۱۰. یک رویکرد مدیریت دانش آموزش

سازمان‌های آموزشی (خواه اینکه مدرسه، دانشکده، دانشگاه یا سیستم باشند) ماشین نیستند. مدل ماشینی موجود برای توسعه سازمانی - که توصیف می‌کند چگونه ورودی‌های مختلف توسط فرایندهای ویژه به خروجی‌ها تبدیل می‌شوند - ممکن است در فهم راه‌های پیچیده کاربرد آن در سازمان آموزشی، دقیقاً درست نباشد. به همین منظور مفیدتر است سازمان‌های آموزشی به عنوان سیستم‌های سازگار اجتماعی‌ای نگریسته شود که مردم در آن برای رسیدن به اهداف مشترک، مشارکت می‌کنند. در این سیستم‌ها، خودشان را از طریق تبدیل مواد و انرژی، دوباره خلق می‌کنند همان‌گونه که اکوسیستم‌ها خودشان را از طریق چرخه‌ها احیا می‌کنند، سازمان‌های آموزشی نیز رشد می‌کنند و جان تازه می‌گیرند از طریق دانشی که خلق می‌کنند یعنی فرایندهایی که توسط آنها دانش به دیگران منتقل می‌شود و روابطی که آنها بین افراد گسترش می‌دهند. این انتقال دانش از طریق تعاملات بین دانش آموزان و معلمان، بحث و تبادل نظر بین دانش آموزان و کتاب‌ها و منابع دیگر اتفاق می‌افتد.

مدیریت دانش بر یک رویکرد انسان محور مبتنی است که سازمان را به عنوان یک سیستم پیچیده تصور می‌کند که از توسعه زمینه‌های منحصر به فرد سازمانی، ناشی می‌شود. یک تعریف منحصر به فرد پذیرفته شده از مدیریت دانش موجود نیست. چون این زمینه بسیار جدید است و اصطلاح مدیریت دانش به عنوان موضوعی، مورد بحث و مجادله باقی می‌ماند. با این همه مدیریت دانش در آموزش می‌تواند به عنوان یک چارچوب یا رویکرد مطرح شود که افراد یک سازمان را قادر می‌سازد تا مجموعه‌ای از اعمال را به منظور جمع آوری اطلاعات و به اشتراک گذاشتن آنچه (دانش) می‌دانند و بهبود خدمات و خروجی‌ها، توسعه دهند. (پتریدس و نودین، ۲۰۰۳، ص ۱۰).

۹.۲. هدف مدیریت دانش در آموزش

علیرغم تعاریف زیادی که از مدیریت دانش وجود دارد، هدف کلی مدیریت دانش در آموزش واضح است: تصمیم‌گیری بهبود یافته در سراسر سازمان به منظور ارتقاء و بهبود یادگیری دانش آموزان. این هدف کلی به طور فزاینده‌ای در مدارس، دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها که تحت فشار از طرف منابع درونی و بیرونی، به منظور افزایش پاسخگویی می‌باشند، مهم خواهد شد. (پتریدس و نودین، ۲۰۰۳، ص ۲۵).

مدیریت دانش در آموزش این نکته را یادآوری می‌کند که حقیقتاً آموزش یک تلاش یکپارچه است. بیشتر افراد از آموزش ابتدایی و متوسطه به اندازه‌ی آموزش عالی، مطلب یاد گرفته‌اند. مدیریت دانش در آموزش بیان می‌کند که به‌کارگیری تمرین‌های مدیریت دانش برای دانش آموزان در مدارس و محیط‌های دانشگاهی مفید و عملی است (همان منبع، ص ۱). با ذکر این نکته که مدیریت دانش خودش به تنهایی یک پایان راه یا سیستمی فرآیند که تغییر ایجاد کند نیست. بلکه آن فقط مجموعه‌ای از اعمال و ارزشها را پیشنهاد می‌کند - بعضی از آنها برای یک سازمان مناسب است و بعضی از آنها برای سازمانی دیگر مناسب است - که به افراد کمک می‌کند تا بتوانند بهتر به اهدافشان برسند (پتریدس و نودین، ۲۰۰۳، ص ۲۵).

نتیجه گیری

با توجه به بررسی‌های انجام گرفته توسط محقق، جایگاه مدیریت دانش در آموزش و مؤسسات آموزشی به درستی تبیین نشده است و هنوز گام‌های ابتدایی خود را بر می‌دارد. با این حال به نظر می‌رسد مدیریت دانش ظرفیت‌های بالقوه‌ای برای خدمت به حیطه آموزش دارد که باید توسط محققان و تلاش‌گران عرصه آموزش به صورت بالفعل درآید. برای رسیدن به این هدف نیز لازم است جنبه‌های گوناگون مدیریت دانش در عرصه صنعت و تکنولوژی به دقت بررسی شود و آن قسمت‌هایی که به درد آموزش می‌خورد، تفکیک شود و با انجام تغییرات مناسب، در عرصه آموزش به کار گرفته شود. در بسیاری از موارد نیز مدیریت دانش نیازمند تدوین رویکردهای جدید با کارکرد ویژه آموزشی می‌باشد. البته تحقق کامل مدیریت دانش در آموزش، نیازمند آگاه‌سازی کامل اعضای سازمان آموزشی نسبت به مزایای مدیریت در مؤسسه آموزشی می‌باشد.

منابع

- آزاد، ناصر، میروکیلی، محبوبه سادات و شرافت، مهرداد (۱۳۸۴). "کاربرد مدیریت دانش در توسعه سازمان‌های آتی". روش، شماره ۹۷، صص ۱۰-۱۳.
- بات، گانگ دی (۱۳۸۱). "مدیریت دانش در سازمان‌ها: بررسی تاثیر متقابل فناوری، فنون و انسان". (ترجمه محمد ایرانشاهی). علوم اطلاع‌رسانی، دوره ۱۸، شماره ۱ و ۲، صص ۸۳-۷۶.
- جعفری، مصطفی و کلانتر، سید کیانوش (۱۳۸۲). "مدیریت دانش در سازمان". تدبیر، شماره ۱۴۲.
- حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۴). "مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش (رویکرد مقایسه‌ای)". اطلاع‌شناسی، شماره ۳، صص ۸-۲۱.
- شعب‌زاده، مه‌ری (۱۳۸۵). "مدیریت دانش". انجمن مدیریت منابع انسانی ایران. ویژه‌نامه سومین کنفرانس توسعه منابع انسانی، صص ۴۲-۳۴.
- عدلی، فریبا (۱۳۸۴). مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش. تهران: فراشناختی اندیشه.
- لیبویتر، جی (۱۳۸۴). مدیریت دانش: آموزه‌هایی از مهندسی دانش. ترجمه محمد حسن زاده. تهران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، معاونت امور اداری، مالی و منابع انسانی، مرکز مدارک علمی، موزه و انتشارات.
- مناگزیس، کستاس؛ ارگازاکیس؛ کستاس و ساراس؛ جان (۱۳۸۵). "کشف دنیای مدیریت دانش: توافق‌ها و اختلاف نظرها در میان پژوهشگران و اندیشمندان این حوزه". ترجمه پریسا، خاتمیان‌فر و ماریه، رحیمی. مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، شماره ۲، دوره ۶.
- مدیری، داور (۱۳۸۴). مدیریت دانش، از مفاهیم تا مدل‌ها. فصلنامه علمی دانشکده مدیریت و حسابداری، شماره ۱۴ و ۱۵، صص ۱۲۲-۱۴۲.
- مراذاده، محمد. کریمی، بنیامین. به آذین، فرید (۱۳۸۵). "ده عامل موفقیت مدیریت دانش در سازمان‌ها". تدبیر، شماره ۱۶۹.
- مرادی، ایرج (۱۳۸۵). مجموعه مقالات نخستین کنگره بین‌المللی. دانش، مدیریت دانش و دانش‌آفرینی. دانشگاه آزاد اسلامی.
- منصوری، شرمین (۱۳۸۵). "مدیریت دانش". صنعت خودرو، شماره ۱۰۲.
- نعمتی، محمد علی (۱۳۸۴). "مدیریت دانش و آموزش عالی: مفاهیم و رفتارها". نامه آموزش عالی، صص ۱۹-۱۴.
- یو، چینگ مینگ (۱۳۸۴). "نقش و تاثیر رهبران سازمانی در نهادینه‌سازی مدیریت دانش". (ترجمه لیلا جمشیدی). نامه آموزش عالی، شماره ۱۸.

Emerson, Ralph Waldo (۲۰۰۷). "Knowledge exists to be imparted". available in

"www.providersedge.com/kma/km_overview.htm

Petrides, Lisa & NODINE, Thad (۲۰۰۳). KNOWLEDGE MANAGEMENT IN EDUCATION: DEFINING THE

LANDSCAPE, available in www.iskme.org

M. Leitch, John and W. Rosen, Philip (۲۰۰۱).

Knowledge Management, CKO And CKM: The Keys to Competitive Advantage The Manchester Review. Vol. ۶. pp. ۴-