



روش‌هایی برای ثبت ایده کارکنان

آشکارسازی دانش پنهان در ردپای مدیریت آگاهی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

پایه جامع علوم انسانی

فرانک نیام - آسیامه (دانشکده بازرگانی برونل - دانشگاه برونل)

ترجمه: محمدحسین یارسانیان

«دانش پنهان» یا دانش ضمنی (Tacit Knowledge) شامل دانش‌های ناپیدا و شخصی افراد است. در سازمان‌ها این گونه دانش‌ها برخلاف «دانش آشکار» (Explicit Knowledge) به راحتی قابل دیدن و شناسایی نیست. توانایی‌های شخصی و درونی شامل طیف گسترده‌ای از توان و حس پیش‌بینی، بصیرت و بینش فردی است. آشکارسازی دانش پنهان، انتقال و استفاده از این ثروت‌های پوشیده سازمان نیازمند انجام همکاری و فعالیت‌های مشترک سازمانی است. برای آشکارسازی دانش پنهان شیوه‌های گوناگونی به کار گرفته می‌شود. در این نوشتار شیوه‌های استفاده از تکنولوژی ارتباطات برای دستیابی به دانش پنهان کارکنان تشریح شده است.

هدف این مقاله بررسی همکاری‌ها و شایستگی تکنولوژی‌های مدیریت دانش در دسترس شامل وب ۲.۰ برای به کارگیری دانش ضمنی است. آن یک چارچوب یکپارچه شده‌ای را برای استخراج دانش ضمنی در سازمان‌هایی که شامل تکنولوژی‌های وب ۲.۰، ابزارهای مدیریت دانش، یادگیری سازمانی (OL) و انجمن تخصصی (CoP) است پیشنهاد می‌کند. همچنین مرور مجدد یک ادبیات جامعی است که همه تئوری‌های مدیریت دانش، تکنولوژی‌های مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و تشخیص موقعیت جاری روابط دانش برای به کارگیری دانش ضمنی را پوشش می‌دهد. نتایج به دست آمده از مقاله نشان می‌دهد اینترنت و تکنولوژی‌های وب ۲.۰ جنبه‌های گنج‌کننده‌ای برای ایجاد یادگیری جمعی دارند جایی که دانش ضمنی می‌تواند از افراد استخراج شود. نویسنده توصیه می‌کند که سازمان‌ها باید روش‌های را طراحی و مستقر کنند که کارمندان را برای ثبت ایده‌هایشان و تسهیم آنها با دیگر اعضای سازمان در طرح‌های همکاری وب ۲.۰ ترغیب کنند. همچنین سفارش شده است که هیچ ایده‌ای نباید از احصای امتیاز آن در یک یادگیری جمعی گرفته شود جایی که به کارگیری دانش ضمنی ترغیب شده است. انتظار می‌رود که پژوهش آینده نگرش تجربی درگیر کردن مدل‌های پیچیده برای به کارگیری دانش ضمنی (CAMTake) و تئوری عمل معوقه را در بررسی تأثیرات تکنولوژی‌های مدیریت دانش شامل ابزارهای وب ۲.۰ برای به کارگیری دانش ضمنی اتخاذ کند.

تکنولوژی‌های وب ۲. ۰، ابزارهای مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و انجمن تخصصی است. ترکیب این مقاله پوشش جامع ادبیات مدیریت دانش، تکنولوژی‌های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی برای تعیین موقعیت جاری روابط دانش برای به‌کارگیری دانش ضمنی است. آن کار منتشر شده قبلی را به علاوه مشاهدات و تجربه گزارش شده مرتبط با موضوع به‌کارگیری دانش ضمنی را مقایسه و هم‌سنجی می‌کند. مقاله برای پوشش یک شناختی از دانش، روابط بین یادگیری سازمانی و مدیریت دانش، دانش ضمنی و تکنولوژی مدیریت دانش، به خصوص تکنولوژی‌های مدیریت دانش برای به‌کارگیری دانش ضمنی، شکست مدیریت دانش، مدل تطبیق پیچیده برای به‌کارگیری دانش ضمنی، نتیجه‌گیری و پیشنهاد ساختاربندی شده است.

دانش؛ یک مفهوم قدیمی

تعریف دانش بسار سخت است و در نتیجه بعضی مکاتب تلاش کرده‌اند آن را توضیح دهند به عنوان مثال: «اطلاعات با ارزش حاصل از فکر افراد، شامل بازتاب، ترکیب و مفهوم» (داون پوت و پروساک ۱۹۹۲)، «یک مجموعه از حقایق و اصول مترجم شده به وسیله نوع انسان در دوره‌ای از زمان» (کلارک ۱۹۹۲) و «داده یا اطلاعاتی که سازماندهی و پردازش شده است برای درک کردن، تجربه، یادگیری مترجم و تخصص همان‌طور که آنها برای یک مشکل جاری یا فعالیت به‌کار می‌روند» (توریان ۲۰۰۶، ص ۵۲).

در موارد زیادی برای تعریفی از دانش طبقه‌بندی جنبه آنها لحاظ شده است و در ابتدا، منابعی از دانش در داخل شکل‌های ضمنی و صریح طبقه‌بندی شده است (پولانی ۱۹۶۶، نوناکا ۱۹۹۱). دانش ضمنی در شکلی از مدل‌های ذهنی، باورها، ارزش‌ها، فرضیات و چگونگی فهمیدن از افرادی که به آسانی نقل نمی‌کنند موجود است (پولانی ۱۹۶۶، نوناکا ۱۹۹۱، بنت و تومیلین ۲۰۰۶). به عبارت دیگر دانش صریح از انواع شکل‌های مصنوعات شامل رویه‌ها، موضوع‌ها، گزارش‌ها، یادداشت‌ها و کتاب‌ها حاصل می‌شود (نوناکا ۱۹۹۱، بنت و تومیلین ۲۰۰۶).

در ارتباط با رده‌بندی ضمنی و صریح، دانش همانند نرم و سخت (هیلدرت ۱۹۹۹) رسمی و غیررسمی (کونکلین ۱۹۹۶) ساختاربندی شده و ساختاربندی نشده (هان و ساب رامانی ۲۰۰۰) وابسته به هم و وابسته به علائم لحاظ شده است (شریف ۲۰۰۸).

علیرغم این رده‌بندی‌ها، بسیاری از نویسندگان مدیریت دانش توافق دارند که هر دو شکل دانش ضمنی و صریح در هم پیچیده و حل‌نشده هستند (نوناکا

در عصر اقتصاد دانش تغییر شکل کارکرد سازمانی از روش مدیریت سنتی به روش مدیریت جدید در استفاده از تعهد غیررسمی و شبکه‌ها در راستای مجموعه از اهداف به منظور رسیدن به خواسته‌های مشتریان افزایش پیدا کرده است (مولینز ۲۰۰۵، میلز آل ۱۹۹۷). ماکیتوش (۱۹۹۹) ادعا کرد همان‌طور که بازار ترقی‌خواهانه بیشتر رقابتی می‌شود و نوآوری افزایش پیدا می‌کند دانش نیز باید به همان نسبت رشد کند و به وسیله سازمان‌ها در یک شتاب سریع‌تر به منظور باقی ماندن در محیط‌های کسب‌وکار پویا تطبیق داده شود. در نتیجه، سازمان‌ها می‌توانند در آینده رقابتی بمانند اگر آنها استراتژی تسهیم دانش را که تمایل به درگیر کردن افراد و ظرفیت‌های شبکه تکنولوژی برای به‌کارگیری تخصص جمعی و تجربه دارند را قبول کنند (قرن فارد ۱۹۹۸، دروکر ۱۹۹۸، توریان ۲۰۰۶، شریف ۲۰۰۶).

در این مورد، دانش جاسازی شده متمرکز در فکر تک‌تک کارگرا یا گروهی از کارمندان در چارچوب یک بخش ویژه ارزش بالقوه‌ای برای سازمان‌ها محسوب می‌شود اما اینها فاقد ساختار، نامشخص، دارای حس حریصانه و فاقد بصیرت بوده، معمولاً برای به دست آوردن و کدگذاری مشکل هستند (توریان ۲۰۰۶). به علاوه کسانی که بازنشسته می‌شوند و افزایش تحرک نیروی کار می‌تواند منجر به کاهش دانش شود و در همان زمان برای توسعه تجربه‌ای که تمایل به افزایش دانش سازمانی دارد زمان زیادی لازم است (مارچ ۱۹۹۱، ماسین توش ۱۹۹۹). به علاوه برای شناخت دانش موجود از خارج سازمان، مشکل کمبود زمان یا موانع پاداشی برای اشتراک افراد در دانش سازمان‌ها وجود دارد (توریان ۲۰۰۶، ص ۳۷۴-۳۷۳).

به همین نحو، در حالی که در آنجا تکنولوژی‌های زیادی برای حمایت از استخراج دانش وجود دارد، طرح بعضی نتوانست یک توانایی محیطی را برای اعضاء جهت گفتگوی آزاد، اشتراک ایده‌ها و حل مشکلات بدون اطلاعات اضافه یا جبرانی فراهم کند (چن ۲۰۰۳، نیام- آسیامه ۲۰۰۹). همچنین، بسیاری از تکنولوژی‌های مدیریت دانش با نقشه شناختی به ویژه سطح بالای یادگیری تطابق ندارد (چن ۲۰۰۳، فیرستون و مک کلروی ۲۰۰۴).

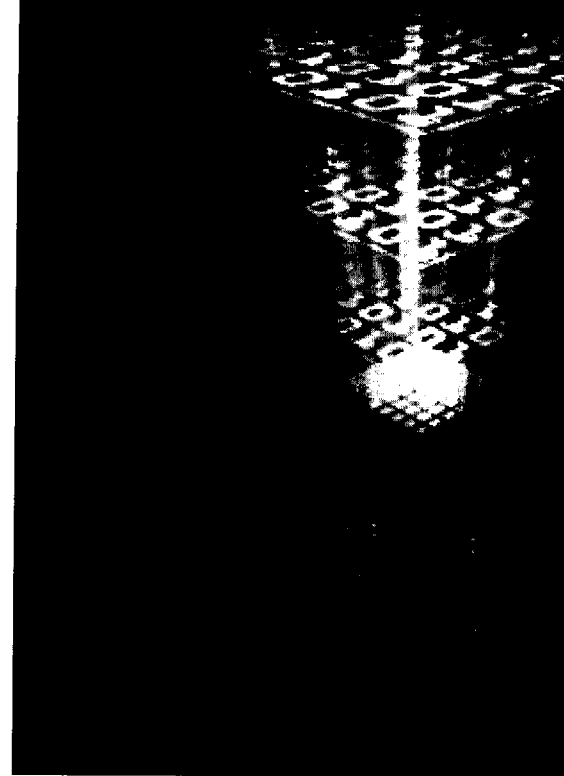
سوالی که در این نوشته قصد پاسخ به آن است: چه تکنولوژی‌های مدیریت دانش برای کسب دانش ضمنی بسیار مناسب هستند و چگونه این‌ها بر ایجاد دانش اثر می‌گذارند؟ به عنوان یک نتیجه، هدف این مقاله بررسی کمک‌ها و شایستگی تکنولوژی‌های مدیریت دانش در دسترس، شامل وب ۲. ۰ برای به‌کارگیری دانش ضمنی است. آن یک چارچوب یکپارچه‌ای را برای استخراج دانش ضمنی در سازمان‌ها پیشنهاد می‌کند، که شامل

دانش جاسازی شده متمرکز در فکر تک‌تک کارگرا یا گروهی از کارمندان در چارچوب یک بخش ویژه ارزش بالقوه‌ای برای سازمان‌ها محسوب می‌شود

و ارزیابی کنند و فضایی را جهت سازگاری سازمان‌ها فراهم کنند.

از چشم‌انداز جام، تسانگ (۱۹۹۷) تصور کرد که یادگیری سازمانی یک تلاش برای متعهد کردن همه افراد در یک سازمان برای یادگیری آگاهانه، سیستماتیک و به روشی هم‌افزا است. در یک همکاری مرتبط بورنز (۲۰۰۳) ادعا کرد که یادگیری سازمانی و فراگیری دانش، نگرش‌های جدید جایگزینی برای اداره سازمان‌ها هستند، همچنان که نگرش متمرکز از توانایی به‌کارگیری طولانی در یک محیط کسب‌وکار پیچیده و تغییرات سریع که نیازهای فوری، واکنش گسترده و متنوع را برای حل مشکل‌ها نیاز دارد برخوردار نیست. از یک نقطه نظر تکنیکی استرپی-اسمیت و آراجو (۱۹۹۹) مشاهده کردند که یادگیری سازمانی روشی از پردازش، دست‌کاری، استنباط و واکنش‌شان دادن به اطلاعاتی است که قابل استفاده برای افراد از طریق یک ورودی عمومی است. ونگرو در کارش در انجمن تخصصی (۱۹۹۸) یادگیری را همانند تجربیات زندگی روزانه‌ای که اعضاء از طریق علاقه‌های مشترک یا راکنش ایدئولوژیکی و دانش مشترک در یک موضوع مرتبط با یک گروه دارند درک کرد. در یک محیط یادگیری اجتماعی افراد فعالانه سفارش می‌شوند که ایده‌های جدید را برای بهبود عمل تخصصی توسعه دهند و بخش کنند.

به عبارت دیگر، مدیریت دانش تعریف شده است به عنوان: مجموعه‌ای از فرآیندهای توسعه‌یافته در یک سازمان که دانش شرکت‌ها را ایجاد، ذخیره‌سازی، توزیع و به‌کار می‌گیرند (لاندون و لاندون ۲۰۰۳، ص ۳۱۷). در این نگاه، داوینپورت و پروساک (۱۹۹۷) اهداف برنامه‌های مدیریت دانش را برای ایجاد دانش قابل رویت، توسعه فرهنگ قوی دانش و ساخت زیربنای دانش به منظور استفاده حداکثری از دانش طرح‌ریزی کردند. پیشرفت‌های اخیر در مدیریت دانش از طریق چرخه حیات دانش (KLC) رهبری شده است، چارچوبی برای مشکلاتی که در مراحل کسب‌وکار رخ می‌دهد و از طریق دانش جدید به وجود آمده است. (فیرستون و مک‌الرو ۲۰۰۴) برای طرح آن در روشی دیگر، چرخه‌های حیات دانش مکانیزم‌هایی از طریق افرادی است که در سازمان‌ها تعمیم‌های جدید و عدم ابهام‌های مرتبط با مشکل دانش شامل مدل‌های ذهنی و فرهنگی را یاد می‌گیرند. و راه‌حل‌هایی را برای سازگاری سازمانی پیدا می‌کند. (فیرستون و مک‌الرو ۲۰۰۴) به عبارت دیگر، ارتباط بین یادگیری سازمانی و مدیریت دانش آشکار است، به‌ویژه در زمینه‌ای از یادگیری دو حلقه‌ای (فیرستون و مک‌الرو ۲۰۰۴) از این رو سفارش شده است یادگیری سازمانی و مدیریت دانش به صورت توأم مطالعه شود. (بنت و تومبلین ۲۰۰۶،



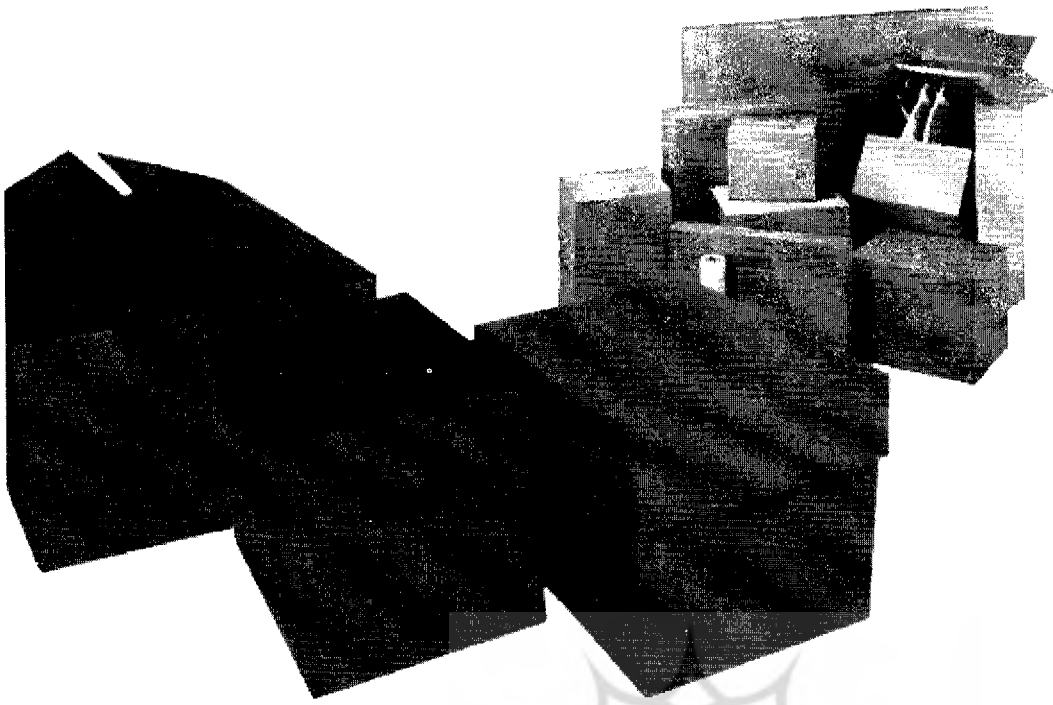
(۱۹۹۱) این وابستگی بخش‌های دانش به عنوان همزاد مشارکت‌کننده و موجودیت‌دهنده ارائه شده است (ونگر ۱۹۹۸) و همزاد نرم و سخت (هیلدرت ۱۹۹۹). با این حال توافق عمومی دیگر سختی به‌کارگیری دانش نرم است (پولانی ۱۹۶۶، نوناکا ۱۹۹۱، هیلدرت ۱۹۹۹، مک‌دام ۲۰۰۷).

در مفهوم اقتصادی، دانش یک دارایی فکری برای سازمان‌ها است (داون پورت و پروساک ۱۹۹۷) اما در زمینه تکنولوژی اطلاعاتی، آن به عنوان اطلاعاتی که وابسته، مربوط و قابلیت قانونی دارد تعریف شده است (توربان ۲۰۰۶، ص ۳۶۸). در این نگاه، تکنولوژی‌ها برای استخراج، اشتراک و اداره دانش در یک حرکت سریع اقتصاد دیجیتال باید برای ارتباط، همکاری، ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات کاملاً قابل استفاده باشد.

یادگیری سازمانی و مدیریت دانش

در نگاه به موضوع استخراج دانش ضمنی، الیوت (۲۰۰۴) پیشنهاد کرد که تکنیک‌های مدیریت دانش باید شامل درکی از افراد و دانش در چارچوب یک سازمان معین باشد. این ابعاد ایجاد دانش به شدت سازمان‌ها را مطابق رشته یادگیری سازمانی که تعریف شده جهت می‌دهد همانند: «ظرفیت یا مراحل چارچوب یک سازمان برای نگهداری یا بهبود عملکرد براساس تجربه» (ناویز ۱۹۹۵). در این نگاه، دانش سازمانی از طریق فرآیندهای یادگیری، توسعه و پرورش الگوهای جدید فکر کردن به دست می‌آید که دارایی‌های فوق‌العاده گرانبهایی هستند (مارچ ۱۹۹۱، سنج ۱۹۹۰، ناویز ۱۹۹۵، داوین پورت و پروساک ۱۹۹۷). به طور مشابه، آرجریس و اسکون در تئوری یادگیری سازمانی‌شان فرموله کرده‌اند که در یک یادگیری دو حلقه‌ای افراد یاد می‌گیرند که محیط سازمانی را درک کنند، واکنش‌های مناسب مقتضی را برای نیازهای جدید توسعه دهند، نتایج یادگیری را تست

**تکنولوژی‌ها
برای استخراج،
اشتراک و اداره
دانش در یک
حرکت سریع
اقتصاد دیجیتال
باید برای
ارتباط، همکاری،
ذخیره‌سازی و
بازیابی اطلاعات
کاملاً قابل
استفاده باشد**



حداقل نه مرحله از اداره دانش را تصور کردند و این‌ها شامل تولید دانش، یکپارچگی دانش و تغییر نقش‌های دانش است.

علیرغم نظرات متفاوت در خصوص نگرش‌های بالا، این نویسنده‌ها قصد تولید ایده‌های جدید، اشتراک آنها در میان افراد و گروه‌ها و استفاده از یک نوع جدیدی از تفکر جمعی برای بهبود سازمانی یا تغییر شکل آنها را دارند. در نتیجه، همه آنها تلاش می‌کنند به سازمان‌های چابکی که ویژگی‌های زیر را دارند برسند: استفاده موثر و کارا از شبکه‌های ارتباطی، دسترسی آسان به اطلاعات و ذخیره دانش، نرم‌افزاری برای به‌هنگام‌سازی و یکپارچگی اطلاعات جدید، سیستم‌ها و روش‌هایی برای بهبود مراحل مدیریتی و زنجیره ارزش کسب‌وکار و توانایی برای پذیرش نوسازی مجدد (لادون و لادون ۲۰۰۳، مولینز ۲۰۰۵، توربان ۲۰۰۶).

دانش ضمنی و تکنولوژی‌های مدیریت دانش

به طور سنتی، دانش ضمنی افراد از طریق روش‌های داستان‌گویی استخراج می‌شد، جایی که افراد دور آتش می‌نشستند و داستان‌هایشان را در اجتماع‌های روستایی مبادله می‌کردند. (دننیک ۲۰۰۰) داستان‌گویی پرده‌برداری از دانش ضمنی مشاهده نشده و تولید مفاهیم از جملاتی که در داستان‌ها برحسب یادآوری به صورت روشن بیان شده بود است. بنابراین داستان‌گویی می‌تواند دانش را با زمینه به وجود آمده مرتبط کند، معرفی مهارت‌های استادانه، ارائه مفاهیمی برای انجمن و ساختارها، ایجاد

فیرستون و مک الروی (۲۰۰۴)

موضوعی که در اینجا وجود دارد این است که ما یادگیری سازمانی را در کجا به کار گیریم و چگونه آن را انجام دهیم؟ در اینجا یک توافق منطقی در ادبیاتی است که به‌کارگیری باید به خارج از یک محیط غیرقابل پیش‌بینی حمل شود جایی که تغییر پدیدار می‌شود، فرهنگ وظیفه و ساختارهای شبکه می‌تواند به دست آید. (برنز ۲۰۰۳، نیام-آسیامه ۲۰۰۹). به هر حال نظرات متفاوتی در به‌کارگیری مدل‌ها وجود دارد. (برنز ۲۰۰۳) از جمله آنها ترتیب پنج مرحله‌ای سنگه عبارتند از: سلطه شخصی، مدل‌های ذهنی، یادگیری تیمی، بینش مشترک و تفکر سیستمی (سنگه ۱۹۹۰)، نگرش چهارمرحله‌ای شامل فراگیری دانش، توزیع اطلاعات، تفسیر اطلاعات و حافظه سازمانی (هوبر ۱۹۹۱) و سه بعد چارچوب یادگیری سازمانی (OLF) شامل سیستم‌های ذهنی، فرآیندهای اصلی کسب‌وکار و افراد و یادگیری مشترک است (متر ۲۰۰۲). همچنین، نوناکا (۱۹۹۹) مدل ماریپچی دانش را مطرح کرد. اسکاربروه و اسوان (۱۹۹۹) و مک کامپ بل (۱۹۹۹) پیشنهاد کردند که به‌کارگیری دانش و استراتژی‌های مدیریت باید شامل: حمایت رهبری دانش، فرهنگ دوستانه دانش، استراتژی دانش، طراحی سازمانی، سیستم‌های انگیزشی و گسترش تکنولوژی باشد. به علاوه بات (۲۰۰۱) توصیه کرد پنج مرحله از تحت اختیار درآوردن دانش را، که شامل ایاد دانش، اعتبار دانش، ارائه دانش، توزیع دانش و به‌کارگیری دانش است. فیرستون و مک الروی (۲۰۰۴) به علاوه

دانش ضمنی
در شکلی از
مدل‌های ذهنی،
باورها، ارزش‌ها،
فرضیات و
چگونگی
فهمیدن از
افراد که به
آسانی نقل
نمی‌کنند موجود
است

اجتماعی تسهیم شود. در این رابطه مک آدام (۲۰۰۷) در یک دیدگاه عمومی با بنت و تومبلین (۲۰۰۶) جهت به‌کارگیری دانش ضمنی سهیم بود. به هر حال، مک آدام (۲۰۰۰) تاکید بر تجربه و واکنش اجتماعی داشت تا کدگذاری و خارجی کردن مدل‌های ذهنی.

در نگاهی به مدل دانش از یک زاویه متفاوت، بنت و تومبلین (۲۰۰۶) دانش را شامل دانش ضمنی حاصل از یک چارچوب داده و ستاده از دانشی که به عنوان داده و ستاده‌ای از یادگیری به عنوان یک منبعی از مدیریت دانش در نظر گرفته می‌شود. به علاوه برای با هم شدن مدیریت دانش و یادگیری سازمانی به عنوان یک پارادایم هم‌افزایی برای اداره سازمان‌ها، بنت و تومبلین (۲۰۰۶) تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات (ICT) را جهت توانا ساختن ابزارهای یادگیری و پردازش دانش برای افراد و گروه‌ها ترکیب کردند. همچنین فیستون و مک الروی (۲۰۰۴) از همان تصور ایجاد دانش از طریق یک ترکیبی از فلسفه‌های یادگیری سازمانی و مدیریت دانش حمایت کردند. در مقابل درخصوص تکنولوژی اطلاعات و ارتباطات در مدل ایجاد دانش بنت و تومبلین، فیستون و مک الروی (۲۰۰۴) تصور کردند که یک سازمان باید همانند یک موسسه باز با یک محیط پردازش دانش توزیع شده به نظر آید که دائما با تغییرات محیطی وفق پیدا می‌کند. در این نگاه، آنها پیشنهاد کردند که مراحل به‌کارگیری دانش باید در داخل چارچوبی از مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و جنبه‌های سیستم تطبیق پیچیده (CAS) در نظر گرفته شود.

تکنولوژی‌های مدیریت دانش برای بهبود مستمر مراحل کسب و کار ساخته شده‌اند و آنها شامل ارتباطات، همکاری و شبکه‌های وظیفه‌ای برای کسب حمایت تکنولوژی، استراتژی، ساختار و توزیع می‌باشند (اسکاربرون و سوان ۱۹۹۹).

نمونه‌ای از تکنولوژی‌های ایمیل، اینترنت، اینترنت و ماشین‌های فکس و تلفن‌ها برای ارتباط هستند، ابزارهای کامپیوتری همکاری شامل گروه افزار و امکانات الکترونیکی طوفان مغزی است، و پایگاه داده‌ها شامل مراکز داده، مخزن داده برای ذخیره‌سازی و بازیابی اطلاعات می‌باشد (توربون ۲۰۰۶، ص ۳۸۱-۳۷۷، لادون و لادون ۲۰۰۳، ص ۳۲۷-۳۱۸). به عنوان مثال بی‌پی دانش ذخیره شده در ذهن کارمندانش را از طریق استفاده از تکنولوژی‌های اطلاعاتی به کار گرفت شامل ایمیل، وب داخلی و ویدئو کنفرانسی که کارمندان را در شکل‌های سلولی پیوند داده بود (برکسی ۲۰۰۰). همچنین دوتسیکا و پاتریک (۲۰۰۶) مشخص کردند نسبت سیستم‌های همکاری مدیریت دانش اغلب بر ابزارهای کامپیوتری همکاری مبتنی بر اینترنت متکی است که شامل پورتال‌های شرکت، برنامه‌های مرتبط

یک محیط برای گفتگو، توضیح تغییرات سازگار، آشکار کردن قوه ابتکار یک شخص و نوسازی اعتبار. (دنینگ ۲۰۰۰) بنابراین داستان‌گویی یک تکنیک یادگیری موثر است برای ترغیب افراد جهت بیرونی کردن ارزش‌ها و باورهای آنها جهت تسهیم دانش آنها در کار با همدیگر جهت تغییر و هدایت آنها در آینده.

نوناکا در مدل مارپیچی دانش خود، (۱۹۹۱) اشاره کرد که دانش ایجاد شده یک فرایند مستمری از کنش و واکنش بین دانش ضمنی و صریح افراد است که حول محور مراحل جامعه‌پذیری، بیرونی کردن، ترکیب و درونی کردن می‌چرخد. طبق نظر نوناکا (۱۹۹۹) جامعه‌پذیری شامل بحث‌ها و تسهیم مفهوم دانش، تجارب و مشاهدات در میان افراد بدون قصد تبدیل چنین ایده‌هایی به دانش صریح است. خارجی کردن شامل فرآیندهای گوناگونی است که دانش ضمنی را به شکل دانش صریح تبدیل می‌کند. در حالی که ترکیب، ترتیب مجدد دانش صریح موجود در داخل یک شکل بسیار ساختاربندی شده برای استفاده یک سازمانی است. نهایتاً داخلی کردن تبدیل دانش صریح به شکل دانش ضمنی به وسیله یادگیری از طریق کدگذاری دانش و استناد به آن است.

در ارتباط با موارد بالا، مارچ (۱۹۹۱) یک مدل یادگیری دوطرفه‌ای را پیشنهاد کرد که بررسی می‌کند چگونه افراد و سازمان‌ها یاد می‌گیرند برای افزایش و سودمندی دانش که بارها در نشریه‌اش «شناسایی و بهره‌برداری از یادگیری سازمان» ذکر کرده. مارچ (۱۹۹۱) تشخیص داد کارمندانی را که به آرامی در داخل رویه و باورهای سازمانی که احتمالاً کد سازمانی را افزایش می‌دهد، جامعه‌پذیر می‌شوند، بسیار مهم است که دانش آنها به باقی ماندن سازمان حتی بعد از خروج از سازمان کمک می‌کند. در مدل، مارچ (۱۹۹۱) فرض شده است که:

- * یک واقعیت که مستقل از باورهایی که درباره آن وجود دارد
- * اصلاح مستمر باورهای افراد در نتیجه جامعه‌پذیری سازمانی
- * سازگاری کد سازمانی در راستای باورهای افراد

مک آدام (۲۰۰۷) مدل جالبی از دانش را معرفی کرد که مرزهای دانش ضمنی را بررسی می‌کرد و اینکه چگونه آن می‌تواند بر دانش صریح برتری داشته باشد. آنها فرض کردند که دانش ضمنی یک دانش قابل تفکیک و در همان زمان یک مجموعه از تمام دانشی است که می‌تواند و یا نمی‌تواند به دانش ضمنی تبدیل شوند. آنها مدعی بودند که از طریق کدگذاری و مکانیسم‌ها، دانش ضمنی می‌تواند بیرونی شده و در چارچوب یک حوزه

تکنیک‌های مدیریت دانش باید شامل درکی از افراد و دانش در چارچوب یک سازمان معین باشد. این ابعاد ایجاد دانش به شدت سازمان‌ها را مطابق رشته یادگیری سازمانی که تعریف شده جهت می‌دهد

و اینترنت‌ها است.

کرد و شرکت تصدیق کرد ایمنی عملکرد محرک‌های آنها را بعد از عملی که تکنولوژی فراتر از انتظارات آنها قدم گذاشته بود (کتر ۲۰۰۸).

به هر حال یک زیان عمده این ابزار افرادی هستند که ممکن است مطالعه کامل قبلی درباره وظایف آنها به عنوان فضاهای شبیه‌سازی شده واقعی انجام نشده باشد (چن ۲۰۰۳).

سیستم نقشه‌برداری شناخت جمعی

این یک سیستم نمونه است که چهار وظیفه کلیدی برای به‌کارگیری دانش نرم را شامل می‌شود. یادآوری یک حادثه محتوایی از نقشه‌های شناخت افراد را نمایش می‌دهد. حافظه سازمانی مخزنی از نقشه‌های شناخت جمعی را نمایش می‌دهد، یک نقشه شناخت موضعی موجب انتقال مدل‌های ذهنی افراد به نمایش‌های گرافیکی می‌گردد و یک نقشه شناخت جمعی مرکزی به‌وجود آورنده نقشه‌های شناخت بهره‌برداری از تمام اعضا را و از آنها برای حل مشکلات جمعی استفاده می‌کند. چن (۲۰۰۳) تاکید دارد که سیستم‌های نقشه‌برداری شناخت جمعی قابلیت کمک به تک‌تک افراد در یک سازمان برای سخن گفتن، تسهیم کردن و ترکیب بینش آنها با همکارانشان را دارد. به عبارت دیگر، سیستم‌های نقشه‌برداری شناخت جمعی ابزارهایی برای انعکاس نظم مدل ذهنی سنگ است (۱۹۹۰)، همچنین آن می‌تواند به افراد برای نمایان کردن تصاویر باطنی‌شان از واقعیت‌ها کمک کرده، آنها را ظاهر نموده و به‌طور کامل آنها را برای آزمون نگهداری کند. در این وضعیت دانش ضمنی افراد برای استفاده سازمانی قابل اعتماد می‌شود، در نتیجه توانایی تکنیک داستان‌گویی، (دنیق ۲۰۰۰)، جامعه‌پذیری و مراحل بیرونی کردن ایجاد دانش را تایید می‌گردد. (نوناکا ۱۹۹۱)

پشتیبانی اجرایی شناخت

این سیستم به یادگیری سطح بالا، ایجاد دانش و فراهم کردن فرصتی برای سازمان‌های اجرایی جهت شناخت دانش ضمنی و بیرونی کردن آن از طریق تبدیل به نمایش گرافیکی کمک می‌کند (چن ۲۰۰۳). این اغلب به سیستم پشتیبانی اجرایی (ESS) اشاره کرده و لادون و لادون (۲۰۰۳) آن را تعریف کرده است به‌عنوان: سیستم‌های اطلاعاتی که در سطح استراتژیک سازمان جهت درک درست تصمیم‌گیری از طریق گرافیک‌های پیشرفته و ارتباطات طراحی شده‌اند. یک نتیجه قابل توجه سیستم پشتیبانی اجرایی مناسب بودند آنها برای سبک تصمیم‌گیری اجرایی و مجریانی با حداقل مهارت کامپیوتری از طریق ابزارهای کاربر پسند سیستم پشتیبانی اجرایی برای مقایسه‌های گرافیکی از داده در

به علاوه چن (۲۰۰۳) تعدادی از تکنولوژی‌هایی را که توانایی برای حمایت از ساخت و توزیع مدل‌های ذهنی به اشتراک گذاشته شده افراد را داشتند را در چارچوب سازمان‌ها آشکار کرد. این‌ها شامل پشتیبانی اجرایی شناخت، سیستم‌های تخصصی، آزمایشگاه یادگیری، سیستم‌های نقشه‌برداری جمعی و ادراکی و بیش از آنها داشتن وظایفی برای نمایش، اصلاح و تسهیم کردن افراد و اعتقاد شخصی اعضاء سازمانی است.

تکنولوژی‌های مدیریت دانش و دانش ضمنی

در این بخش تمایل داریم بعضی از تکنولوژی‌هایی که برای به‌کارگیری دانش ضمنی و چگونگی ارتباط مدل‌های یادگیری سازمانی و ایجاد دانش مورد استفاده قرار می‌گیرند را بررسی کنیم. این‌ها شامل پشتیبانی اجرایی شناخت، آزمایشگاه یادگیری، سیستم‌های نقشه‌برداری ادراکی و جمعی، به‌کارگیری پورتال‌های دانش و پورتال‌های اطلاعات شخصی، سلول‌های مدیریت دانش، ایمیل‌ها، تابلوهای بحث الکترونیکی و کاربردهای طوفان مغزی است.

آزمایشگاه یادگیری

این یک تکنیک مشورتی از یادگیری گروهی است جایی که مفروضات، باورها و بینش‌های افراد در یک محیط حل مشکل شبیه‌سازی شده به اجرا در می‌آید. طبق نظر پوردهناد (۲۰۰۲) چنین محیط‌هایی بی‌طرف و بدون تهدید هستند. آزمایشگاه یادگیری شکلی از «دنیای مجازی» اغلب یک سیستم دنیای کوچک نامیده می‌شود جایی که افراد می‌توانند آثار تصمیم‌های خودشان را بررسی کنند و آنها را در یک محیط جمعی با دیگر عوامل تسهیم کنند (چن ۲۰۰۲). آزمایشگاه یادگیری به شرکت‌کننده‌ها جهت توسعه درکی عمیق از باورهای دیگران و کشف ناسازگاری‌ها در مدل‌های ذهنی آنها و در سازمان‌هایشان کمک می‌کند (پوردهناد ۲۰۰۲). در این نگاه اثر متقابل آزمایش و یادگیری بین اعضاء در تیم اجازه به‌کارگیری دانش ضمنی افراد را می‌دهد.

در یک داستان موفقیت جدید، اتحادیه خدمات پارسل (UPS) از آزمایشگاه کامل یادگیری شامل یادگیری آن لاین، مدل‌های سه بعدی، پادکست‌ها، ویدئوها و کارهای دستی سنتی و مدل‌های کلاسی برای به‌کارگیری محرک‌های جدید و مهارت‌های کار آموزها در کار حمل یک بسته از میان سطح دشوار بدون صدمه دیدن استفاده کرد (کتر ۲۰۰۸). اتحادیه خدمات پارسل از گروه متمرکزی شامل صدها نفر از کارمندان اتحادیه خدمات پارسل، هشت پروفیسور، شانزده دانشجو از ویرجین تچ برای طراحی آزمایشگاه یادگیری استفاده

یادگیری سازمانی یک تلاش برای متعهد کردن همه افراد در یک سازمان برای یادگیری آگاهانه، سیستماتیک و به روشی هم‌افزا است

بنابراین پورتال‌های دانش سازمانی بسترهای همکاری را برای تولید و تسهیم دانش که می‌تواند آزمون شود و در داخل قابلیت‌های قبلی دانش ترکیب گردد فراهم می‌کند (داونپورت و پروساک ۱۹۹۷، کامپوس ۲۰۰۸). در مرور مطالب بالا دومین محصول تکنولوژی وب (web ۲.۰) شامل شبکه سایت‌های اجتماعی، بسترهای شنودی، مشارکت از طریق ویدئو و ابزارهای همکاری و تکنولوژی‌های چت همزمان است که برای یادگیری و ایجاد دانش بسیار موثر هستند.

نتایج فوق‌العاده تکنولوژی‌های وب ۲.۰ برای بسیاری از پورتال‌های اطلاعات شخصی که محتوی دانش محدود شده برای افراد بودند فرصتی فراهم کرد که موجب حرکت به طرف پورتال‌های دانش سازمانی شد. در این مورد بعضی از مجموعه‌های تخصصی و موسسه‌های آموزشی از توسعه تخصصی مستمر مبتنی بر وب (CPD) و محیط‌های یادگیر مجازی (VLE) برای افزایش انتقال دانش ضمنی به دانش صریح استفاده می‌کنند (هاریس ۲۰۰۸).

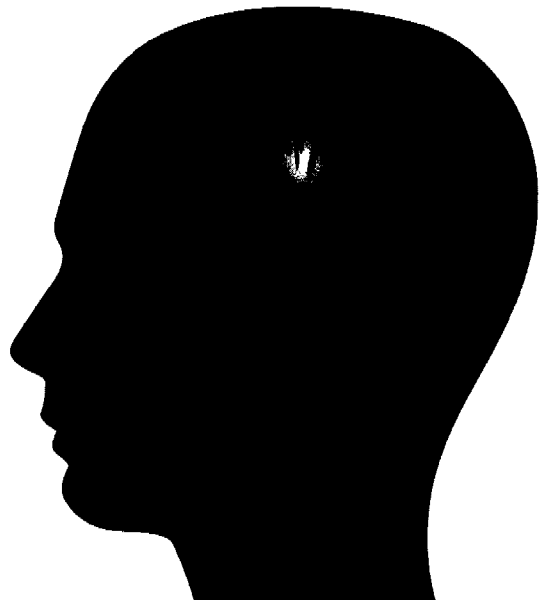
در رابطه با مطالب بالا هریس (۲۰۰۸) نظرات ۲۰۰ مدیر کسب و کار را از طریق حضوری و مصاحبه‌های گروهی و تکمیل پرسشنامه از طریق میل برای دریافت یک تکنیک موثر جهت توسعه تخصصی مستمر که از طریق دانشگاه حمایت می‌شد استخراج کرد. مولف یک پورتال مبتنی بر وب ایجاد کرد که تمایل داشت یک تکنولوژی ایده آل مدبریت دانش برای حمایت از یک توسعه تخصصی مستمر موثر در چارچوب دانشگاه تحویل دهد. به علاوه هریس (۲۰۰۸) نتیجه گرفت که تلفن‌های هوشمند مانند بلک بری گفتگو را از طریق بسترهای دیجیتال افراد (PDA) در یک محیط یادگیری جمعی پشتیبانی می‌کنند جایی که یادگیرنده‌ها می‌توانستند ایده‌ها و تجربیاتشان را به اشتراک بگذارند. همانند، آرنی (۲۰۰۸) که ابزارهای یادگیری متقابل مانند پیام کوتاه و PDA که ابزارهای مفیدی را برای اثر متقابل کلاسی، ارتباط و بازخورد هستند، ایجاد کرد. پژوهش او شامل مرور ادبیات و یک بررسی از چهل انگلیسی برای دانشجویان پزشکی بود، که مشخص کرد در بیش از ۹۰ درصد از پاسخ‌های به دست آمده «بازخورد پیام کوتاه» روش بسیار مفید، اثربخش، جالب، متقابل و مناسبی از ارتباط میان یادگیرنده‌ها بوده است.

به هر حال، هزینه استفاده از پیام کوتاه به عنوان یک ابزار یادگیری گران در نظر گرفته شده بود (آرنی ۲۰۰۸). در یک استدلال مرتبط، دوتیسکا و پاتریک (۲۰۰۶) ادعا کردند که ۲۴/۷ تکنولوژی مرتبط شده دنیا اطلاعات را به وسیله سطل پخش می‌کنند موقعی که فقط به قدر یک لیوان مورد نیاز است. به عبارت دیگر، گسترش اینترنت در بک شرکت سایت اینترنتی ممکن

فرآیند کسب و کار است که می‌تواند مورد استفاده قرار گیرد (لادون و لادون ۲۰۰۳، ص ۳۶۷). به علاوه سیستم پشتیبانی اجرایی فرصت‌های مناسب سریع و آسانی را برای مدیران جهت شناخت مشکلات خودشان در عوض اعتماد به زیر دستانشان ارائه می‌کند (لیدنر و علام ۱۹۹۵).

پورتال‌های دانش سازمانی و پورتال‌های اطلاعات شخصی

پورتال‌های دانش سازمانی (EKPS) مدل‌های اطلاعات هستند که موجب دسترسی به منابع داخلی و خارجی اطلاعات شامل کانال‌های جستجو از وب، مضامین مدیریتی ساختار بندی شده و نشده، داده یکپارچه شده، کاربردها و توانایی کار جمعی را فراهم می‌کند (کامپوس ۲۰۰۸). به عبارت دیگر پورتال‌های دانش سازمانی شامل اینترنت، سایت‌های داخلی و خارجی سازمان می‌شود (فونی و کروتانو ۲۰۰۴). اینترنت تعریف شده است به عنوان: شبکه بین المللی شبکه‌هایی که از جمع شدن صدها هزار شبکه خصوصی و عمومی به وجود آمده است (لادون و لادون ۲۰۰۳، ص ۱۷). بنابراین اینترنت ابزارهایی را برای تماس بین گروهی با مزیت ایجاد یک محیط امن، حداقل دلوپسی، حذف مرزهای جغرافیایی، ایجاد موقعیت‌های برابر و حمایت از فضای دوستانه در چنین تماس‌هایی فراهم می‌کند (امسی-هامبورگر و مک کنا ۲۰۰۶). اینترنت‌ها شبکه‌های ارتباط همکاری هستند که به صورت عادی به تکنولوژی اینترنت با دسترسی محدود جهت استفاده کنندگان داخلی سازمان‌ها متصل شده اند (توربان ۲۰۰۶). اینترنت‌ها بستری را فراهم می‌کنند به ویژه ایمیل‌ها را برای تسهیم شدن افراد و اشتراک دانش به علاوه بهبود خلاقیت و نوآوری (هیلز ۱۹۹۷). برعکس اکسترانت یک اینترنت خصوصی است که اجازه دسترسی به بخش‌های سه گانه را مجاز دانسته است (لادون و لادون ۲۰۰۳، ص ۲۳).



آزمایشگاه
یادگیری شکلی از
«دنیای مجازی»
اغلب یک سیستم
دنیای کوچک
نامیده می‌شود
جایی که افراد
می‌توانند آثار
تصمیم‌های
خودشان را
بررسی کنند و
آنها را در یک
محیط جمعی
با دیگر عوامل
تسهیم کنند

است کارکنان را به ساعت‌ها عدم بهره‌وری هدایت کند همان‌طور که بعضی از کارکنان ممکن است اغوا شده و برای خواندن بعضی سایت‌های اینترنتی مورد علاقه‌شان در اینترنت بمانند.

سایت‌های مدیریت دانش

اینها راه‌حل‌های کامل مدیریت دانش هستند که ارتباطات، همکاری و تکنولوژی‌های قوی را در داخل یک پکیج کاملی یکپارچه کرده‌اند (توربان ۲۰۰۶، دوتسیکا و پاتریک ۲۰۰۶). به‌عنوان یک استراتژی برای یادگیری بیشتر در باره مشتریان و رسیدن به انتظاراتشان، بانک تجارت یک جریان کار مبتنی بر سیستم مدیریت دانش را که می‌توانست راه‌حل‌های به‌هنگام فوری را برای کارکنان و پژوهشگران مشتریان ارائه دهد گسترش داد. بنابراین، توانایی همکاری و ارتباط این تکنولوژی به کارکنان جهت یادگیری مراحل کسب‌وکار، آشکار کردن دانش ضمنی آنها و سهم کردنشان در میان هم‌تایان کمک می‌کند. در قضیه بانک تجارت، توسعه سایت مدیریت دانش، پاسخ و راهنمایی خیلی موثری را با یک پس‌انداز هزینه هفتگی ۲۰۰۰۰۰۰۰ دلار ارائه کرد (توربان ۲۰۰۶، ص ۳۸۵).

ایمیل

در یک مطالعه شامل چارچوب موثری برای پشتیبانی توسعه تخصصی مستمر مطابق دانشگاه ولورهامپتون، هریس (۲۰۰۸) مشاهده کرد که ایمیل به‌عنوان یک روش موثر و خیلی مهم انتقال دانش از یک شخص به دیگری رتبه بالایی دارد. همچنین، دفونی و کروتو (۲۰۰۴) ایمیل را به‌عنوان یک ابزار فضای اجتماعی برای استخراج و تسهیم درک دانش شناختند. نویسنده‌ها از بررسی دلفی مبتنی بر وب برای جمع‌آوری اطلاعات درباره ده تکنولوژی برتر مدیریت دانش از ۱۵۰ یادگیرنده دانش استفاده کردند و آنها را در مقابل ایجاد دانش نوناکا و تکوچی قرار دادند. به‌طور کلی ایمیل در رتبه سوم ابزار اولیه مدیریت دانش قرار گرفته بود اما رتبه‌بندی بسیار بالایی را نسبت به تابلوهای بحث الکترونیکی که در رتبه نهم قرار گرفته بود به‌دست آورد و همچنین در زیر یک چهارم ضمنی-ضمنی طبقه‌بندی شده بود (دفونی و کروتو ۲۰۰۴).

تابلوهای بحث الکترونیکی و کاربردهای طوفان مغزی: تابلوهای بحث الکترونیکی ابزارهای مجازی ارتباط هستند که به افراد اجازه می‌دهند در انجمن تخصصی سوال‌ها و توضیحات به‌هنگام را ارسال کنند و دیگران را در بحث‌ها درگیر نمایند. این محیط‌های اشتغال مجازی اغلب تابلوهای پیام، تابلوهای اعلانات و محل‌های بحث نامیده می‌شوند. همان‌طور که در بالا

مشخص شد، تابلوهای بحث الکترونیکی ابزارهای مفید مدیریت دانش برای تسهیم باورها و مدل‌های ذهنی اشخاص می‌باشند (دفونی و کروتو ۲۰۰۴). چنین بحث‌های مجازی نمونه‌هایی از حکایت‌های اولیه داستان‌گویی و نقل معانی قوی و بقیه مفاهیم فرضیه‌ها را برای تغییر شکل سازمانی تشدید کرده‌اند. از طریق دیگر، این تکنولوژی‌ها مجدداً بقیه تکنیک‌های داستان‌گویی دنیق را (دنیق ۲۰۰۰) و ارتباطش با مشارکت و ایجاد نقشه واقعی ادعا شده بوسیله ونگر (۱۹۸۸) در کار عمل جمعی او را توضیح می‌دهند.

کاربردهای طوفان مغزی ابزارهای کارگشایی برای تسهیم کردن، ثبت کردن، سازماندهی کردن و ارزشیابی ایده‌ها است، در نتیجه برای ایجاد دانش مفید هستند. این کاربردها از تفکر خلاق و تبدیل درک ضمنی به دانش صریح حمایت می‌کنند (آفسی ۱۹۹۷). در زمینه تکنیک داستان‌گویی دنیق، ابزارهای نقشه‌برداری شناخت جمعی روش عرفی بحث ایده‌ها را در سطح بالا منسوخ کرد و مقررات اثر متقابل با مردم را در سطح متوسط و پایین برای اطلاعاتی که مورد نیاز بود تصویب کرد (دنیق ۲۰۰۰).

یکی از زبان‌های بالقوه بحث الکترونیکی این است که بعضی حکومت‌ها قوانین سخت و خشکی را درخصوص محکوم کردن مردم یا آنچه که آنها ممکن است بگویند تقویت می‌کنند (تولی ۲۰۰۸). به‌ویژه، تولی (۲۰۰۸) اشاره کرد که حکومت ایتالیا تمایل به بستن خدمات بلوجینگ دارد و اگر او می‌توانست از اظهارنظر به‌هنگام مردم مانع می‌شد.

شکست مدیریت دانش

علیرغم تلاش‌های انجام شده به‌وسیله سازمان‌ها جهت استفاده از تکنولوژی‌ها در ایجاد دانش و مدیریت استراتژی‌های آنها، بسیاری از نشریه‌ها مدارکی از شکست مدیریت دانش در سازمان‌ها را آشکار کردند (امبروس ۲۰۰۰، دسوزا ۲۰۰۳، توربان ۲۰۰۵). دلایل آنها شامل: ضعف بودن استراتژی‌های ارتباطی مدیریت دانش با کارکنان، خوداری کارکنان خوب در انتشار ایده‌ها خوبشان در بستر مدیریت دانش، وقتی که سیستم‌های مدیریت دانش به‌طور کامل اجراء شدند کارمندان علاقه کمی را نشان می‌دهند، کمی تعداد تکنیک‌های مدیریت و فقدان انگیزه برای استفاده‌کنندگان سیستم مدیریت دانش است. (توربان ۲۰۰۵، برت ۲۰۰۰). ادعای دیگری که معمولاً توسعه دهندگان وب ۲.۰ و نرم افزار اجتماعی اساس طراحی نگرش‌هایشان قرار می‌دهند در «تکنولوژی برای استفاده‌کننده» است (دوتسیکا و پاتریک ۲۰۰۶) و این ضعف کردن نقشه‌های شناختی افرادی است که می‌خواهند از ابزارها برای استخراج دانش استفاده کنند

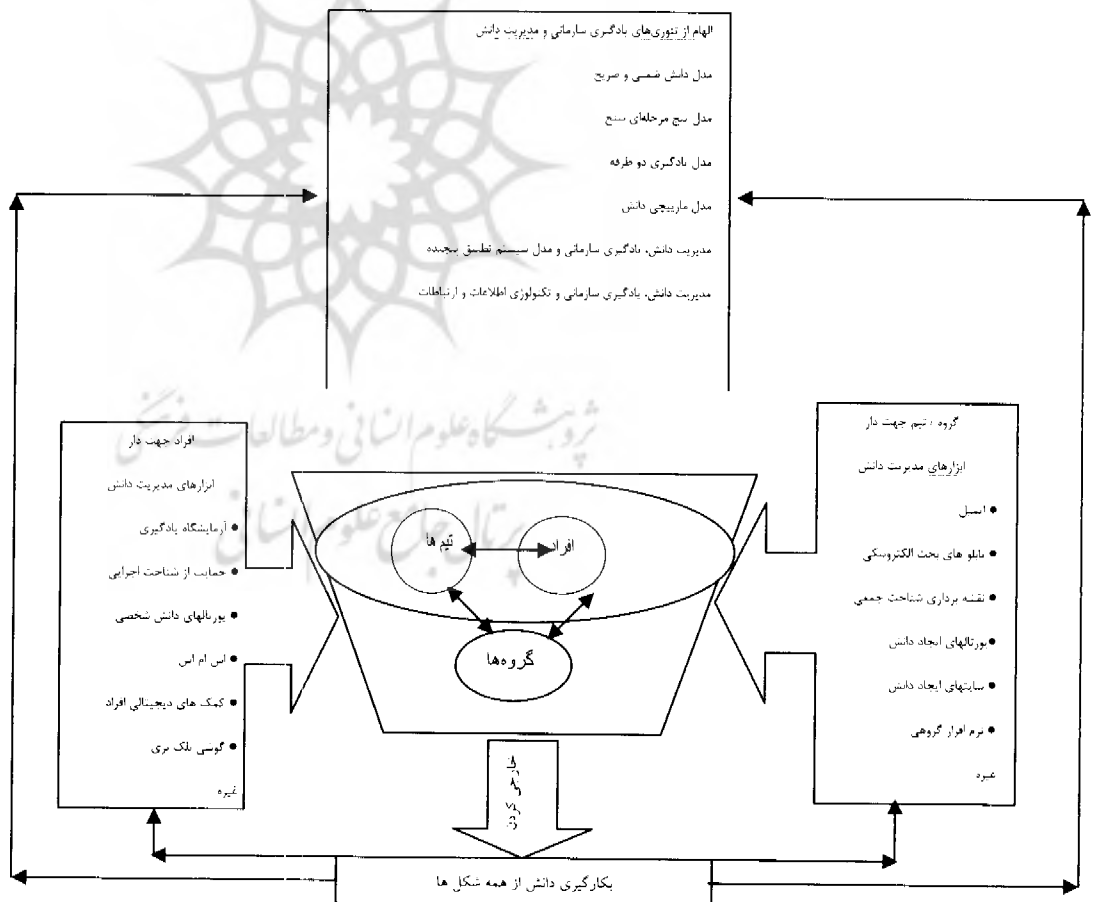
به طور سنتی، دانش ضمنی افراد از طریق تکنیک‌های داستان‌گویی استخراج می‌شود، جایی که افراد در کمپ دور آتش می‌نشستند و داستان‌هایشان را در اجتماع‌های روستایی مبادله می‌کردند

دانش ضمنی و صریح (مک آدام ۲۰۰۷) مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و تکنولوژی اطلاعاتی کامپیوتری (بنت و تامبلاین ۲۰۰۶)، مدیریت دانش، یادگیری سازمانی و سیستم تطبیق پیچیده (فبرستون و مک الروی ۲۰۰۴) و داستان‌گویی (دنینق ۲۰۰۰)، ما یک چارچوب جدیدی را برای به‌کارگیری دانش ضمنی پیشنهاد کرده‌ایم. شکل ۱ را در پایین ببینید. مدل تطبیق پیچیده برای به‌کارگیری دانش ضمنی (CAMTaKE) تکنولوژی‌های مدیریت دانش و ابزارهای وب ۲٫۰ را با ایده‌های اساسی یک یادگیری دو طرفه، انجمن تخصصی، داستان‌گویی، یادگیری سازمانی و مدل‌های مدیریت دانش در یک مدل سیستم تطبیق پیچیده جایی که افراد، تیم‌ها و گروه‌ها از واکنش‌های چندگانه برای استخراج دانش نهفته استفاده می‌کنند؛ ترکیب کرده است.

(چن ۲۰۰۳، فیرستون و مک الروی ۲۰۰۴). سیستم تخصصی در دهه ۱۹۸۰ شکست خورد برای اینکه آن بیشتر بر جنبه سخت‌کننده دانش متمرکز بود تا دانش نرم‌کننده بنابراین ساخت آن برای استخراج دانش ضمنی ناکافی بود (هیلدرت ۱۹۹۹). در مرور پاتل (۲۰۰۵) در تئوری عمل معوقه اش (ToDA) ادعا کرد که سیستم‌های مدیریت دانش و نرم‌افزار اجتماعی نیاز دارند در زمینه یک تئوری معتبری از اقدام سازماندهی شده طراحی گردد و این نیازها پیگیری شود.

مدل تطبیق پیچیده برای استخراج دانش ضمنی
طراحی به‌واسطه الهام از دانش و مدل‌های یادگیری بالا صورت می‌گیرد: مدل یادگیری دو طرفه (مارچ ۱۹۹۱)، مدل ماریچی دانش (نوناکا ۱۹۹۱)، مدل

داستان‌گویی یک تکنیک یادگیری موثر است برای ترغیب افراد جهت بیرونی کردن ارزش‌ها و باورهای آنها جهت تسهیم دانش آنها در کار با همدیگر جهت تغییر و هدایت آنها در آینده



شکل یک: مدل تطبیق پیچیده برای به‌کارگیری دانش ضمنی (CAMTaKE)



ضمنی ایجاد کرده‌ایم که باید در محدوده رفتار شناختی افراد طراحی شود در حالی که تکنیک‌های انسانی باید پیرامون ماهیت پویای افراد شکل بگیرد. به عبارت دیگر، استخراج دانش نرم باید در یک زمان واقعی محیط پویا در نظر گرفته شود جایی که در آنجا یک عمل متقابل مستمر در میان اعضا وجود دارد کسانی که ابزارهای کاربر پسند را برای یادگیری تحت کنترل در آورده‌اند. شواهد این مقاله آشکار کرده است که اینترنت و تکنولوژی‌های وب ۲.۰ جنبه‌های گنج‌کننده‌ای جهت ایجاد یادگیری جمعی برای افراد و استخراج دانش ضمنی دارند. به هر حال، این موضوع‌ها عبارتند از: اگر مردم نپذیرند و یا به اشتراک گذاشتن ایده‌ها و تجربیاتشان را در این بسترها متوقف کنند چه اتفاق می‌افتد؟ باید از مجوزها برای وادار کردن آنها استفاده کنیم یا باید از اخلاق‌های کاری دمکراتیک برای وادار کردن این افراد استفاده کنیم؟ آیا ما همیشه می‌توانیم ادعا کنیم که امکان به‌کارگیری دانش ضمنی از طریق تکنولوژی‌های مدیریت دانش در چنین شرایط محیطی وجود دارد؟ بنابراین، آثار این ابزارها در دانش ضمنی ایجاد نیازهای بیشتر برای مطالعه تجربی است، به‌ویژه در رابطه با واکنش‌های انسانی به تکنولوژی‌های یادگیری پدیدار شده.

با وجود این‌ها، باور گردیده که وضعیت اقتصاد دیجیتال قصد کاهش استفاده از اینترنت و تکنولوژی‌های وب ۲.۰ برای دنیا را ندارد و به‌عنوان یک نتیجه، سازمان‌ها کانال‌های زیادی را برای جلب کارمندان در یادگیری جمعی نیاز دارند. در این رابطه، نویسنده توصیه می‌کند که سازمان‌ها باید رویه‌هایی را طراحی و مستقر کنند که کارمندان را برای ثبت اندیشه‌هایشان و تقسیم کردن آنها با تعداد «X» کارمند در بسترهای همکاری وب ۲.۰ شان، براساس اندازه‌ای از یک وضعیت ویژه سازمانی ترغیب کنند. ضروری است که هیچ اندیشه‌ای نباید از صاحب امتیاز آن در یادگیری جمعی گرفته شود جایی که سازمان‌ها می‌خواهند از دانش ضمنی برای تغییر شکل سازمانی بهره‌برداری کنند.

به‌عنوان برآمدی از بالا، ما توصیه می‌کنیم ایجاد دانش و استراتژی‌های مدیریت باید دارای شفافیت و واکنش‌های چندگانه عوامل سازمانی، نقشه‌های فکری تقسیم شده، نسل جدید همکاری و تکنولوژی‌های دانش توزیع شده شامل وب ۲.۰، تعهدات کامل اعضای سازمانی و روش خود سازماندهی باشد. ما همچنین پیشنهاد کردیم که پژوهشگران و مشارکت‌کننده‌ها باید یکپارچگی این استراتژی‌ها (CAMTake) را برای به‌کارگیری دانش ضمنی و مدیریت برای تغییر سازمانی در نظر بگیرند. طراحی تکنولوژی‌های مدیریت دانش همچنین نیاز دارد تئوری عمل معوقه در نظر گرفته شود.

مطابق یک سیستم تطبیق پیچیده، عوامل گوناگونی از یادگیری بهره‌برداری از دانش جدید و حل مشکلات در صمیمیت وجود دارد. همان‌طور که در شکل یک نشان داده شده است. در آنجا یک مسیر پردازش دانش توزیع شده وجود دارد که فرصت برابر و استقلال برای مشارکت تعامل بدون تلافی را ایجاد می‌کند. بنابراین دانش ضمنی به‌کار گرفته شده و بین افراد، تیم‌ها و گروه‌ها تسهیم می‌گردد و به همه شکل‌های دانش صریح از طریق بیرونی کردن تبدیل می‌شود. دانش به‌وجود آمده در آینده در راستای عوامل تقویت‌کننده نقشه‌های شناختی برای پدیدار شدن دانش جدید و سهیم شدن در تجربیات جدید توسعه پیدا می‌کند. ظرفیت ابزارهای همکاری وب ۲.۰ مدل تطبیق پیچیده به‌کارگیری دانش ضمنی را جهت ایجاد دانش در یک سرعت سریعتر بسیار موثر می‌سازد.

نتیجه‌گیری و پیشنهاد

یک نکته کلیدی قابل توجهی که در مورد تکنولوژی‌های مدیریت دانش وجود دارد فراهم کردن حمایت اساسی برای ایجاد دانش است نه برای چیزهایی که قبلاً در یک «یادگیری جمعی» وجود داشته. دانش پنهان یک مرتبه موجودیت پیدا می‌کند و تقسیم می‌شود، سازمان‌ها می‌توانند برای پخش کردن دانش و مدیریت نوآوری آن را بیشتر جستجو کنند. در مجموع نیرو محرکه دانش شروع به توسعه یافتن کرده است. در این مورد، جابه‌جایی یا بازنشستگی کارگران دانشی یک اثر منفی بزرگی بر مراحل کسب‌وکار نخواهد داشت. بنابراین، ما به تکنولوژی‌ها و ابزارهای مدیریت دانش، به‌ویژه وب یک مرتبه توانا شده‌ای که به آسانی از یادگیری گروهی، همکاری‌های چند جانبه و ارتباطات برای کشف دانش ضمنی پشتیبانی می‌کند یک اعتبار دادیم. از بحث‌های ما آشکار است که تکنولوژی‌هایی که پدیدار می‌شوند پیشرفت‌های بزرگی را برای بسیاری از حرفه‌ها به همراه دارند و جهت تغییر سازمانی ادامه دارند.

ما همچنین آن تکنولوژی‌ها را برای استخراج دانش

کاربردهای
طوفان مغزی
ابزارهای
کارگشایی برای
تسهیم کردن،
ثبت کردن،
سازماندهی
کردن و
ارزشیابی ایده‌ها
است، در نتیجه
برای ایجاد
دانش مفید
هستند