

در این شماره می‌خوانیم:

- استاندارد جهانی برای مدیریت دانش
- استاندارد مدیریت دانش بریتانیا
- مدیریت دانش در استاندارد ISO 9001:2015
- استاندارد مدیریت دانش استرالیا
- ضرورت ایجاد استاندارد مستقل برای مدیریت دانش

استاندارد مدیریت دانش بریتانیا

استاندارد مدیریت دانش بریتانیا (BSI PAS Knowledge management. A guide to good practice) با تکیه بر "بهترین تجارب" حوزه‌های صنعت، تجارت و دانشگاه، به بررسی روش‌ها، مزایا و چالش‌های مدیریت دانش می‌پردازد. این استاندارد به سازمان‌ها کمک می‌کند تا از طریق استفاده از "بهترین تجارب" اقدامات مدیریت دانش خود و همچنین اثرات آن را ارزیابی کنند. سیاست‌ها، استانداردها و دستورالعمل‌های لازم برای پیاده‌سازی بهینه مدیریت دانش و جلوگیری از ریسک‌های اجرایی آن و همچنین مشکلات برجسته احتمالی، اهم محتویات این استاندارد می‌باشد.

آنچه که در این استاندارد گردهم آمده است عبارتند از:

- ارائه آخرین تفکرات و دستاوردهای مدیریت دانش از سراسر جهان؛
- انتشار بهترین تجارب به مخاطبین بریتانیایی و همچنین مخاطبان جهانی؛
- ارائه مطالعات موردی از اجرای مدیریت دانش در سازمان‌های مختلف در سطح جهان؛
- ارائه مفاهیم دانش به صورت مختصر و به زبان انگلیسی ساده؛
- ارائه منابع و مراجع مفید و کاربردی حوزه مدیریت دانش به مخاطبین.



«مدیریت دانش، در بند ۷.۱.۶ استاندارد ISO 9001:2015 جای گرفت»
این موضوع، بهانه‌ای شد تا در این شماره از خبرنامه در رابطه با استانداردهای مدیریت دانش و لزوم ایجاد استاندارد جهانی برای آن با شما صحبت کنیم.

آیا زمان آن رسیده است که استاندارد جهانی برای مدیریت دانش داشته باشیم؟!

امروزه استانداردها و دستورالعمل‌های متنوعی در زمینه مدیریت دانش در سطح جهان وجود دارد که اکثر آنها مختص به حوزه جغرافیایی و یا حوزه تخصصی خاصی هستند. در این میان می‌توان به راهنمای موسسه استاندارد بریتانیا برای مدیریت دانش (۲۰۰۱) و استاندارد استرالیایی مدیریت دانش (۲۰۰۵) اشاره کرد.

استانداردهای بریتانیا و استرالیا بیشتر از آنکه استاندارد باشند، راهنمای «بهترین تجربیات» هستند که این نشان از عدم بلوغ مفهوم مدیریت دانش در زمان ایجاد آنها دارد. از آن زمان تاکنون، دو اتفاق مهم به وقوع پیوسته است:

۱. از زمان مطرح شدن مدیریت دانش به عنوان یک مفهوم جدید مدیریتی زمان زیادی می‌گذرد و این موضوع به ما این اجازه را داده است تا عوامل موفقیت این مفهوم در سازمان‌های مختلف را در بازه زمانی نسبتاً مناسبی بررسی کنیم.
 ۲. بند جدید در استاندارد ISO 9001 حداقل باعث می‌شود سازمان‌هایی که می‌خواهند اقدام به اخذ این استاندارد بکنند، دانش را به مثابه یک منبع با ارزش سازمانی در نظر بگیرند.
- در این راستا، سازمان‌های مختلف در اقصی نقاط جهان، در حال به‌روزرسانی و یا ایجاد استانداردهای جدید مدیریت دانش هستند که از این میان می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:
۱. ایجاد کمیته جدید برای به‌روزرسانی استاندارد مدیریت دانش بریتانیا؛
 ۲. ایجاد استاندارد مدیریت دانش توسط موسسه مدیریت اطلاعات آمریکا؛
 ۳. ایجاد کارگروهی به منظور ایجاد استاندارد ایزو برای مدیریت دانش به عنوان یکی از استانداردهای دسته منابع انسانی در استانداردهای ایزو.



مدیریت دانش در استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵

اشاره به مفهوم "مدیریت دانش" در بند ۷.۱.۶ از استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵، نشانه یک تغییر بزرگ در دنیای مدیریت دانش است. این برای نخستین بار است که یکی از استانداردهای مطرح کسب و کار در سطح جهان، اشاره‌ای صریح به "دانش" به عنوان یک منبع سازمانی می‌کند و انتظارات مشخصی برای مدیریت این منبع متصور است. مضمون بند جدید این استاندارد که به این موضوع می‌پردازد به شرح زیر است:

- دانش ضروری می‌بایست برای فرآیندها، فعالیت‌ها و کلیه امور سازمان فراهم باشد.
- این دانش می‌بایست به درستی نگهداری شود و در شرایط مقتضی امکان دسترسی به آن وجود داشته باشد.
- در زمان‌هایی که نیاز به تغییرات و بهبودهایی در سازمان هست، سازمان بایستی بتواند به دانش موجود خود دسترسی داشته باشد و همچنین بتواند دانش مورد نیاز خود را که در اختیار ندارد مشخص کند.

در این بند دو مورد به عنوان نکات قابل توجه آمده است:

۱. دانش سازمانی دانشی مختص سازمان است که با تجربه بدست می‌آید؛ به عبارت دیگر همان اطلاعاتی هستند که برای رسیدن به اهداف سازمانی، استفاده شده و به اشتراک گذاشته می‌شوند.

۲. دانش سازمانی می‌تواند براساس موارد زیر دسته‌بندی شود:

★ منابع داخلی

- مالکیت‌های فکری
- دانش حاصل از تجربه
- درس از پروژه‌های موفق و یا شکست خورده
- اشتراک‌گذاری دانش و تجربه‌های ثبت نشده
- نتایج حاصل از بهبود فرآیندها، محصول و یا خدمات

★ منابع خارجی

- برآمده از استانداردها
- برآمده از دانشگاه‌ها
- برآمده از کنفرانس‌ها
- برآمده از دانش مشتریان، تامین‌کنندگان و یا نمایندگان سازمان

همچنین در بند ۷.۲ از این استاندارد به بحث قابلیت‌های سازمانی می‌پردازد که این بند هم به طور ضمنی به بحث مدیریت دانش اشاره دارد. چرا که یکی از راهکارهای افزایش قابلیت‌های سازمانی استفاده از دانش سازمانی است. همچنین در بند ۷.۵ نیز به بحث مدیریت اسناد که یکی از ابزارهای مدیریت دانش هست اشاره شده است.

استاندارد مدیریت دانش استرالیا

استاندارد مدیریت دانش استرالیا Knowledge Management – a Guide: AS (۲۰۰۵-۵۰۳۷)، برای نخستین بار در سال ۲۰۰۳ در قالب کتاب راهنمای AS-۵۰۳۷ منتشر شد. در این مجموعه، اقدامات کلیدی مدیریت دانش گردآوری و راهکارها و مدل‌هایی به منظور توسعه فعالیت‌های این بخش ارائه شده است. این استاندارد در سال ۲۰۰۵ مورد بازنگری قرار گرفت. از اهم اهداف این استاندارد می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- ارائه راهنمایی ساده و منعطف پیرامون حوزه مدیریت دانش؛
- یاری رساندن به سازمان و پرسنل آن به منظور درک مفاهیم مدیریت دانش و همچنین به‌کارگیری بهینه از آن؛
- ارائه راهکارهای عملیاتی به سازمان در راستای ایجاد و بهبود فضای مناسب به منظور پیاده‌سازی اقدامات مدیریت دانش؛
- ارائه مدل عملیاتی به منظور برنامه‌ریزی، پیاده‌سازی و سنجش تعاملات دانشی.



آیا ایجاد استاندارد مستقل برای مدیریت دانش ضروری است؟

به طور کلی با توجه به گذشت زمان قابل توجه از زمان ظهور مفهوم مدیریت دانش در جهان و با توجه به فعالیت‌های صورت گرفته در این حوزه تاکنون، می‌توان به داشتن یک «استاندارد جهانی شامل اصول مدیریت دانش» و نه «استانداردی شامل شیوه‌ها و روش‌ها» برای مدیریت بهینه دانش سازمانی امیدوار بود. البته ایجاد استاندارد جامع برای کلیه حوزه‌ها شامل بخش‌های تولیدی، بخش‌های خدماتی، نهادهای قانون‌گذاری، نهادهای توسعه‌ای و ... به طور طبیعی چالش‌برانگیز خواهد بود ولی چالشی که می‌توان با آن روبرو شد و بر آن فائق آمد!

