

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

مدیریت دانش در سازمان ها



برای دانشجویان کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش مدیریت دانش
دانشگاه فردوسی مشهد

مدرس: مصطفی جهانگیر (Ph.D.)

www.mjahangir.ir

mjahangir@varastegan.ac.ir

ابزارها و روش های استخراج دانش ۲

2



نقشه دانش سازمانی knowledge map

چیستی نقشه دانش Knowledge map

- یک نمایش گرافیکی از منابع دانش سازمان
- یک ابزار مدیریت دانش که در آن به کاربران سازمان، اطلاعاتی در خصوص محل قرارگرفتن دانش و منابع دانشی اعم از افراد صاحب دانش، اسناد و منابع و پایگاه های اطلاعاتی داده می شود.
- تخصص ها و دانش مورد نیاز افراد، با محل قرارگیری آنها در سازمان را مشخص می کند.
- ابزاری که توسط آن می توانیم بدانیم در سازمان، چه کسی، چه چیزی می داند و در کجاست؟

کارکردهای نقشه دانش

Knowledge map

- بازنمایی دانش‌های پنهان
- سازمان‌دهی دانش‌های صریح
- شناسایی موضوعات دانشی
- شناسایی و دسته‌بندی دارایی‌های دانشی
- شناسایی شکاف‌های دانش درونی و کمبود مهارت‌ها
- یافتن منابع اصلی، فرصت‌ها و محدودیت‌ها برای کسب و خلق دانش
- مشخص کردن تخصص‌ها و دانش مورد نیاز افراد با تعیین محل قرارگیری آن‌ها در سازمان

اهداف نقشه دانش

Knowledge map

6

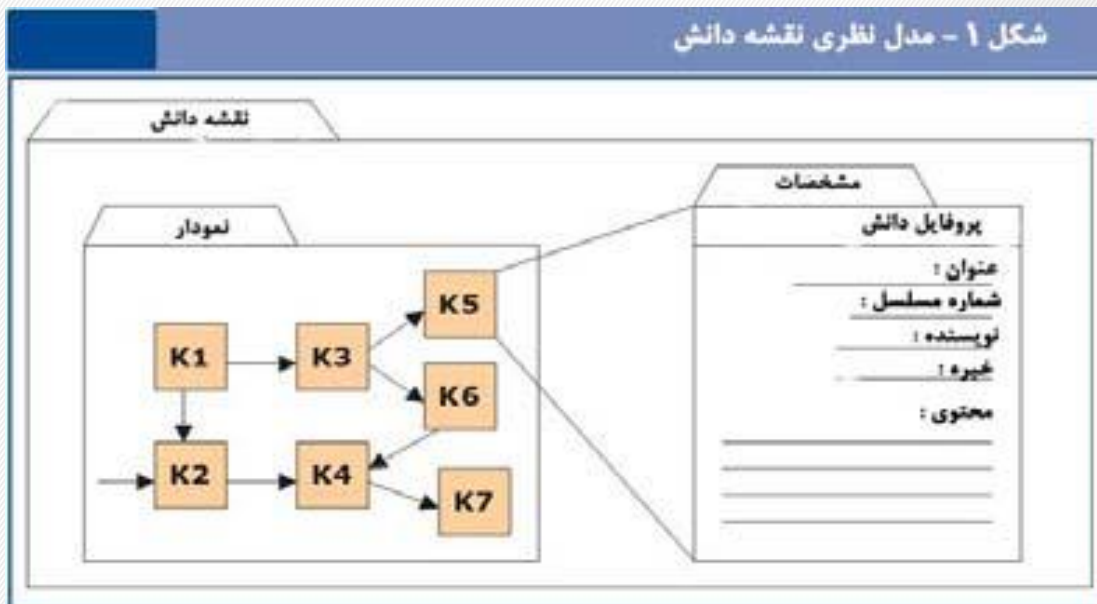
- کمک به مدیران و تصمیم‌گیرندگان سازمان‌ها در درک بهتر جریان دانش در سازمان
- جلوگیری از دوباره کاری‌ها و صرفه جویی در زمان و هزینه‌ها
- نمایان تر کردن فرصت‌های یادگیری

پرسش های کلیدی برای تهیه نقشه دانش

- چه نوع دانشی برای انجام کار سازمان لازم است؟
- چه کسی آن را فراهم می کند، از کجا به دست می آید و چگونه به دست می آید؟
- وقتی مشکلی پیش می آید به کجا یا به چه کسی مراجعه میشود؟

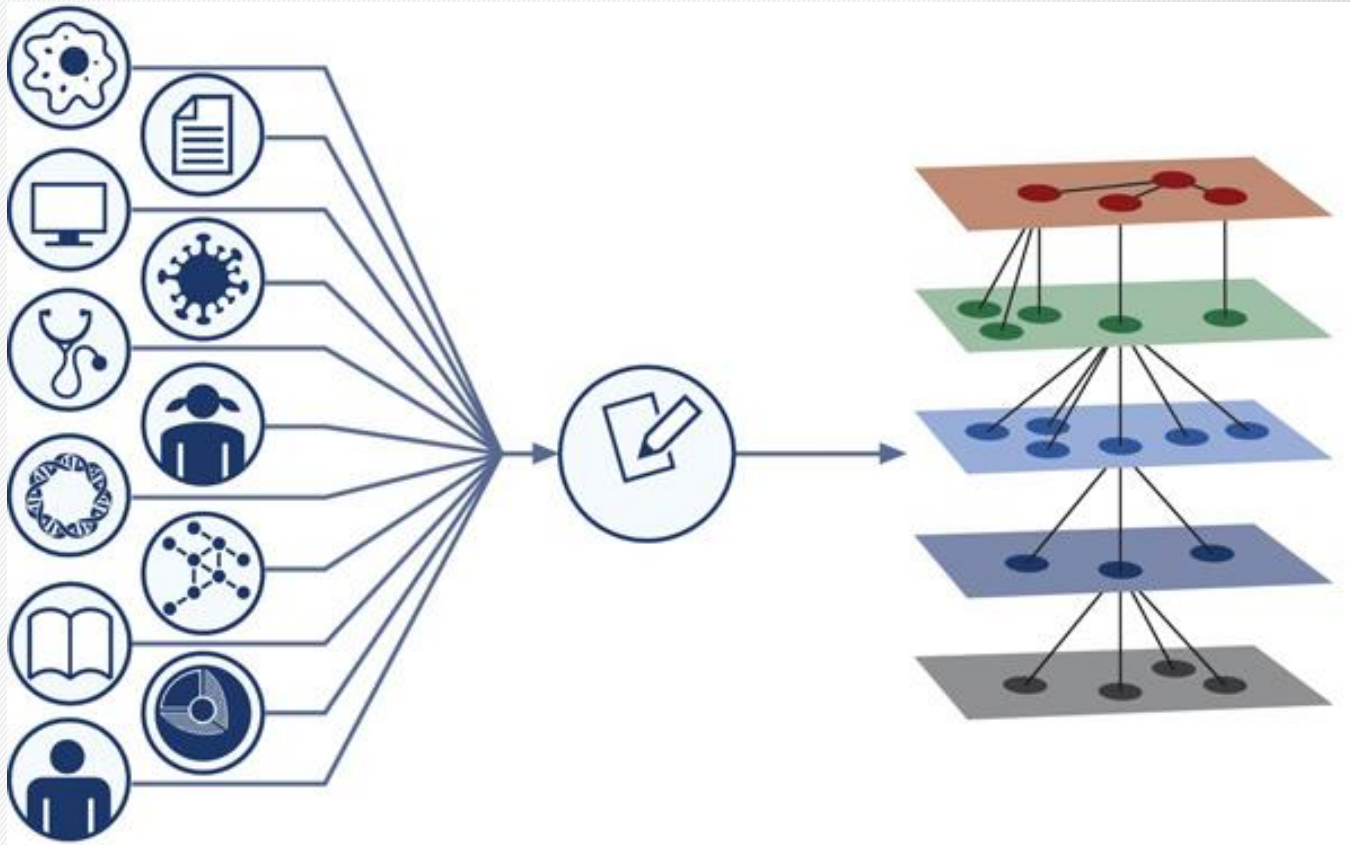
اجزای نقشه دانش

- دیاگرام شامل گره های مشخص کننده دانش کسب شده و پیوند میان گره ها که به ارتباط میان دانش ها اشاره دارد.
- مشخصات نمایش توصیفی دانش



نحوه تدوین ساختار نقشه دانش

- ساختار موضوعی در نقشه دانش می تواند یک درخت باشد.



نحوه تدوین ساختار نقشه دانش





کسب دانش از مشتریان
Extract knowledge of customers

کسب دانش از مشتریان

درباره محصولات و خدمات
ما چگونه فکر می کنند؟

برای بهبود محصولات و خدمات
ما چه پیشنهاداتی دارند؟

داده کاوی اطلاعات
مربوط به مشتریان

می توانید از افرادی که محصول شما را استفاده نمی کنند
به همان اندازه افرادی که استفاده می کنند یاد بگیرید.



یادگیری از خطاها و اشتباهات کاری

اهمیت یادگیری از خطاها و اشتباهات کاری

14

ادوارد دو بونو در کتاب مهارت در اندیشیدن: در پزشکی کشفیاتی بزرگ صورت گرفته است که بوسیله مشاهدات اتفاقی، تصادف و یا اشتباه به دست آمده اند.

اشتباه کردن در طول فرآیند یادگیری نه تنها هیچ تاثیر منفی نداشته بلکه باعث بهبود عملکرد مغز در یادگیری می شود.

• هشدار دهنده Sentinel

- خطاهایی که منجر به آسیب می شوند.

• بدون عارضه No Harm

- حوادثی که اتفاق می افتد ولی بیمار هیچ آسیبی نمی بیند.

• نزدیک به خطا Near Miss

- اشتباهی که توانایی بالقوه ایجاد حادثه را دارد ولی به علت شانس متوقف شده و روی نداده است.

فرم ثبت خطاها و اشتباهات

فرم ثبت خطاها و اشتباهات

پرسنل محترم لطفاً هرگونه خطای پرستاری - پزشکی - آزمایشگاهی و دارویی را در فرم ذیل ثبت نمایید.

نوع خطا

NoHarm Sentinel Near-Miss

نوع خطا

چه اتفاقی افتاده (*)

زمان وقوع (*)

آسیب حادث شده برای بیمار (*)

فکر میکنید چرا این اتفاق افتاده؟ (*)

پیشنهاد شما برای جلوگیری از این خطا چیست (*)

بازآوری 3713

اعداد روبرو را وارد کنید (*)

ارسال

مدل های ۷۳۷ و ۷۴۷ هواپیمای شرکت بوئینگ با مشکلات زیادی به بازار معرفی شدند.

پس از آن به منظور حصول اطمینان از اینکه مشکلات مذکور در مدل های ۷۵۷ و ۷۶۷ وجود نخواهند داشت، این شرکت یک گروه از کارکنان ارشد خود را مامور بررسی و آزمایش کل فرآیند ایجاد هواپیماهای مدل ۷۳۷ و ۷۴۷ نمود.

همچنین بررسی فرآیند تولید هواپیماهای ۷۲۷ و ۷۰۷ که از جمله مدل های موفق شرکت بوئینگ بودند نیز در دستور کار قرار گرفت.

پس از سه سال بررسی این گروه توانست صدها مورد را کشف کند که تمام یافته های گروه مذکور در فرآیند تولید بوئینگ های ۷۶۷ و ۷۵۷ به کار گرفته شد.

بدین ترتیب این شرکت توانست موفق ترین، بدون خطا ترین و مشهورترین محصولات خود را عرضه نماید.