



# مدیریت دانش کارما

[www.kmsystem.ir](http://www.kmsystem.ir)

محصولی از شرکت نرم افزاری **جادوی فکر**

با نام تجاری **کارما**



**جادوی فکر**

شرکت نرم افزاری دانش بنیان



## مدیریت دانش

### ▪ چرا به مدیریت دانش نیاز است؟

امروزه با توجه به تحولاتی که در دنیای کسب و کار ایجاد شده است، ارائه محصولات و خدمات با کیفیت مناسب و اقتصادی بدون مدیریت و استفاده صحیح از منبع ارزشمند و استراتژیک دانش، امری سخت و بعضاً غیرممکن است و دانش به عنوان یک منبع استراتژیک و یک شایستگی کلیدی برای سازمان‌ها از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

از این رو مدیریت دانش در چند سال اخیر به صورت جدی در دستور کار دانشمندان علم مدیریت و نیز سازمان‌های پیشرو قرار گرفته است. علت ایجاد این نگرش به دلیل انتقال و حرکت سیستم‌های اقتصادی مبتنی بر صنعت به سوی جامعه‌های مبتنی بر دانش است در چنین سازمان‌هایی دیگر صنعت محور نیست بلکه محور دانش است.

مدیریت دانش مقوله وسیعی است که پیاده‌سازی آن نیازمند فعالیت همزمان سازمان در ۳ سطح فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و نرم‌افزار می‌باشد. و بایستی در یک فرآیند گام به گام و آرام صورت گیرد، چرا که تغییر ناگهانی نه تنها دردی را درمان نمی‌کند، بلکه می‌تواند باعث از دست رفتن سرمایه‌های موجود نیز شود.

نکته مهم در انتخاب روش پیاده‌سازی مدیریت دانش، در نظر گرفتن رفتار کمی سازمان، منعطف بودن محتوای برنامه و بهره‌گیری از متدهای پیاده‌سازی شده و تجارب آن‌ها، و نهایتاً مرحله‌ای تدریجی بودن پیاده‌سازی است. بر همین اساس روش پیاده‌سازی مدیریت دانش، به صورتی که در ادامه می‌آید، طراحی شده که با توجه به نمونه‌های بررسی شده می‌تواند مفید باشد.

## ▪ مزایای پیاده سازی مدیریت دانش

تقریباً تمام کسب و کارها می توانند از سازماندهی اطلاعات خود برای دسترسی کارمندان و ذینفعان بهره مند شوند. این مزایا عبارتند از:

- افزایش سطح آگاهی و بهره‌وری کارکنان با به اشتراک‌گذاری دانش.
- کارکنان می توانند پاسخی به سوالاتی که با آن‌ها روبرو می‌شوند را به راحتی پیدا کنند.
- مدیران به آسانی دسترسی به داده‌های کلیدی را دارند، که آنها را قادر می‌سازد تا تصمیمات آگاهانه‌تر بگیرند.
- بهبود بهره‌وری در ارائه محصولات و خدمات به مشتریان.
- اعطای دانش مناسب در زمان مناسب به فرد مناسب.
- معرفی اینکه در سازمان ما چه کسی چه چیزی می‌داند و در کجا قرار دارد.
- جلوگیری از خرید دانش‌های تکراری در سازمان.
- ایجاد بسته‌هایی ارزشمند از دانش‌های تولید شده در پروژه‌ها.
- جلوگیری از خروج دانش و تجربه افراد بعد از بازنشستگی و کم‌کردن خلا حاصل.
- اعتباردهی به دانایی‌هایی که براساس آن کار می‌کنیم و بهبود این دانایی‌ها.
- حداکثرسازی استفاده از دانش در بازه‌ی عمر آن.
- استفاده از تعداد زیادی از نخبگان برای تبادل نظر درباره دانش‌ها.
- حرکت‌دهی سازمان به سوی تولید دانش‌های ضروری.



## مراحل پیاده سازی مدیریت دانش

### ۱ آموزش

اجماع مدیران و کارشناسان دستیابی به دید کلی

### ۲ ارزیابی سطح دانش سازمان

تحلیل جایگاه و تعیین نقاط قوت و ضعف

### ۳ تشکیل تیم دانش

تشکیل تیم دانش در سطوح مختلف سازمان

### ۴ تدوین چشم انداز دانش و طرح

چشم انداز استراتژی‌ها، آیین‌نامه‌ها، تدوین راه و تعیین هزینه ها

### ۵ اجرای طرح پایلوت

طرح پایلوت و بررسی بازخورد طرح

### ۶ ادامه مستقل واحد مدیریت دانش

شکل‌گیری واحد مدیریت دانش - مدیریت دانش بعنوان فرهنگ سازمانی

### تبدیل به سازمان دانشی

## ▪ نرم افزار مدیریت دانش

سیستم جامع نرم‌افزاری شرکت جادوی فکر سیستمی مبتنی بر وب است که با توجه به شرایط خاص سازمان‌های ایرانی و با در نظر گرفتن انواع قابلیت‌های سیستم‌های مطرح مدیریت دانش در دنیا طراحی شده است که از طریق آن امکان کسب، توسعه، تسهیم، نگهداری و ارزیابی دانش‌های سازمان فراهم می‌شود.

## ▪ قابلیت‌های نرم افزار مدیریت دانش

نرم‌افزار مدیریت دانش به منظور کارکرد بهینه سیستم، قابلیت‌های ذیل را دارا می‌باشد:

- قابلیت نصب روی انواع شبکه
- امکان پشتیبانی کامل
- پوشش‌دهی تمامی ابعاد مدیریت دانش
- امنیت بالای نرم‌افزاری
- ثبت، طبقه‌بندی، ارزیابی، بازیابی و توسعه دانش
- طرح سؤال و انجمن‌های پرسش و پاسخ
- امکان برگزاری جلسات هم‌اندیشی
- تعریف درخت و نقشه دانش سازمانی
- ثبت و طبقه‌بندی مستندات دانشی
- تعریف گروه‌های دانشی و بهره‌مندی از امکانات شبکه اجتماعی
- پایگاه دانش، سیستم‌های کدگذاری و سیستم مدیریت اسناد
- ابزار جستجوی پیشرفته در میان دانش‌ها، سؤالات و مستندات دانشی
- امکان شناسایی خودکار خبرگان حوزه‌های مختلف دانشی
- امکان ایجاد پروفایل دانشی برای کاربران نرم‌افزار
- ارائه گزارش‌های متنوع مدیریتی از عملکرد واحدهای سازمانی و اعضای نرم‌افزار
- پاداش‌دهی این زیرسیستم طی ساز و کارهایی خاص به محاسبه پاداش‌های دانش‌کارانی که انواع فعالیت‌های دانشی را در سیستم داشته‌اند، می‌پردازد.
- اطلاعات پایه شامل تعریف: پست سازمانی، واحد سازمانی، مشخصات فردی پرسنل، تعریف حوزه دانشی، تعریف گروه دانشی، تعریف موضوعات دانش، تعریف انجمن، تعریف کارگروه دانش.

- چارت سازمانی پویا
- قابلیت اعلام نظرکاربران بر روی پرسش و پاسخ‌های درج شده
- قابلیت ثبت FAQ از پرسش و پاسخ توسط خبرگان
- امکان ضمیمه نمودن فایل در کلیه مراحل به صورت نامحدود
- ارزیابی دانش ثبت شده توسط مدیر دانش انجمن
- ثبت امتیاز دانش بر اساس شاخص‌های دانش
- محاسبه امتیازهای دانش
- انتشار دانش توسط کارگروه دانش در رسته (قابل انتشار عمومی، قابل انتشار مدیران و ...)
- مدیریت اعتبارسنجی دانش
- مشاهده وضعیت سند دانش ثبت شده توسط کاربران در هر لحظه
- گزارشات متعدد (مخزن دانش فردی، موضوعات موردعلاقه و ...)
- محاسبه امتیاز دانش کل سازمان
- مقایسه رشد دانش در سال‌های مختلف
- معرفی دانش برتر، دانش‌کار برتر
- معرفی درصد فعالیت افراد، گروه‌ها و انجمن‌های دانش و انجام محاسبات انگیزشی
- مکانیزم جستجوی پیشرفته
- وجود رویه‌های مختلف برای شناسائی دانش و کسب آن از افراد (ثبت مهارت، تجربه، داستان سرائی، مقاله، پایان نامه، تالیف، اختراع و ابتکار، پرسش و پاسخ و ...)



## پرسش و پاسخ

پرسش‌هایی که در حین فعالیت‌ها و فرآیندهای روزمره سازمان پیش می‌آید، توسط دانش کاران در هر انجمن مورد بحث و تبادل نظر قرار می‌گیرد. در صورتی که پاسخ‌ها برای فرد کافی نباشد، پرسش‌ها بر اساس الگوهایی در اختیار افراد خبره و سایر افراد در سازمان قرار می‌گیرد و فرد سوال‌کننده به پاسخ می‌رسد.

## نقشه دانش

نقشه دانش به دانش‌کاران این امکان را می‌دهد تا بدانند چه کسی چه چیزی می‌داند و در کجا قرار دارد. نقشه دانش سیستم، ابزاری ترکیبی شامل سطوح دانشی افراد در حوزه‌های مختلف دانشی سازمان، تحصیلات دانشکاران، سوابق کاری افراد، مهارت‌ها و قابلیت‌های آنان است.

## بانک دانش

با امکاناتی مانند نقشه دانش پیشرفته، جستجو و گزارشات، امکان طراحی پایگاه دانش را داده و بستری برای استفاده از دیگر زیرسامانها را فراهم می‌کند.

## فراخوان دانش

به منظور فراهم آوردن بهترین پشتوانه‌های تصمیم‌گیری برای مدیران سازمان طراحی می‌شود.

## میزکار

این زیر سیستم یک ابزار شخصی در اختیار فرد اعضای سیستم است. این زیرسیستم امکانات بسیار زیادی را برای کاربران فراهم می‌آورد و به کاربران این امکان را می‌دهد که صفحات دانشی شخصی خود را به هر صورت که بخواهند طراحی و استفاده کنند.

## مدیریت دانش‌های ثبت شده

برای جلوگیری از دوباره کاری در ثبت و به کارگیری اسناد متنی و غیرمتنی، امکان ثبت، ارزیابی، نگهداری و به روزرسانی آنها به صورت یکپارچه با دیگر انواع دانش در نرم‌افزار وجود دارد. در کنار نقشه دانش، ساختارهای درختی با قابلیت اتصال محتوا برای مدیریت مستندات در نرم‌افزار طراحی شده است.

## پاداش‌دهی

طی ساز و کارهایی خاص به محاسبه پاداش‌های دانش‌کارانی که انواع فعالیت‌های دانشی را در سیستم داشته‌اند، می‌توانند از بانک جوایز، جایزه متناسب با امتیاز کسب شده را انتخاب نمایند.

## گزارشات تخصصی

انواع گزارش‌ها را در سامانه برای مدیریت سامانه و مدیران سازمان ایجاد می‌کند. از طریق این سامانه مدیران سازمان می‌توانند به شناسایی نقاط قوت و ضعف دانشی سازمان بپردازند و بدین ترتیب نسبت به رفع آن اقدام کنند.

## مدیریت بکارگیری دانش

در این زیرسیستم امکان طبقه‌بندی و ثبت اسناد و مدارک پروژه‌های اجرا شده در سازمان فراهم می‌شود.

## تالارهای گفتگو

تولید دانش در سازمان‌ها به طور عمده در فرایندهای جمعی تحقق می‌پذیرد. تولید دانش در اثر هم‌افزایی حاصل از فعالیت‌های جمعی و توسط افراد تیم تولید می‌شود.

## انجمن‌های خبرگی

در نرم‌افزار مدیریت دانش شبکه اجتماعی درون سازمانی توسعه داده شده است که کاربران به کمک آن می‌توانند با توجه به علایق خود دیگر کاربران را دنبال کنند. همچنین امکان ثبت پست‌های دانشی به صورت عمومی و یا خصوصی در بین حلقه دوستان خود را دارند که پست‌های عمومی از فیلتر ارزیابی عبور خواهند کرد.

## فرهنگ واژگان

در این زیرسیستم امکان ثبت واژگان تخصصی مدیریت دانش و ارائه توضیحات پیرامون آن وجود خواهد داشت. همچنین کاربران امکان جستجو در فرهنگ واژگان و بهره‌مندی از آن را نیز دارند.

## همرسانی

شرایط مختلفی پیش می‌آید که نیاز دارید به کاربران خود یا اطلاع‌رسانی کنید یا این که اطلاعات کاربردی به صورت اتوماتیک و خلاصه برای آن‌ها ارسال شود تا به آن‌ها کمک شود. هم‌رسانی در سامانه یکپارچه دانش جادوی فکر با تنظیمات مختلف می‌تواند از طریق ایمیل و پیامک، اتفاقات، اطلاع‌رسانی‌ها و دانش کاربردی را در زمان مناسب به فرد مناسب برساند.