



شرکت ارتباطات زیرساخت

معاونت فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی

اداره کل معماری سازمانی و مدیریت سیستم‌های اطلاعاتی

خبرنامه مدیریت دانش

شماره ۱۲ / آبان ماه ۱۴۰۱

ضرورت شناسایی شکاف‌های دانش

در کنار آگاهی از دانسته‌های سازمانی ضرورت دیگر روند تحلیلی شکاف دانشی در شرکت، شناسایی نادانسته‌های سازمانی است. هنگامی که در فرآیند استفاده از نقشه دانش، دانش مورد نیاز شناخته می‌شود، اما پاسخی برای نیاز شناسایی شده ارائه نمی‌دهد، زنگ هشدار برای مدیران ارشد به صدا در می‌آید تا هرچه سریع‌تر نسبت به پرکردن شکاف دانشی موجود اقدام کنند.

کسب دانش درست بر مبنای تحلیل شکاف دانشی باعث تولید ارزش بالایی در سازمان‌ها می‌شود.

بنابراین تحلیل شکاف دانشی با استفاده از نقشه دانش و استراتژی شرکت و با مدنظر قراردادن موارد زیر، به سازمان کمک می‌کند تا تلاش‌های خود را در جهت تحقق اهداف کسب‌وکار متمرکز سازد:

- اهدافی که در چرخه در حال رشد کسب‌وکار باید مورد توجه قرار بگیرند؛
- فرآیندهای پیوندخورده با اهداف؛
- استفاده از منابع دانشی موجود برای استفاده مؤثر فرآیندها؛
- بررسی شکاف‌های دانشی موجود که منجر به اثرگذاری منفی بر اجرای فرآیندها می‌شوند؛
- تعریف راهکار مناسب برای پر کردن شکاف‌های دانشی شناسایی شده.

تحلیل شکاف دانش (Knowledge Gap Analysis)

انجام هر تلاشی در زمینه مدیریت دانش، باید در راستای جهت‌گیری‌ها و اهداف سازمان باشد تا بتواند سازمان را در دستیابی به اهداف کسب‌وکار خود یاری دهد. فعالیت‌هایی که بدون هدف‌گذاری ملموس و قابل اندازه‌گیری تعریف و اجرا می‌شوند، اغلب در نایل شدن به اثربخشی مورد انتظار ناکام می‌مانند. تحلیل شکاف دانشی (Gap Analysis Knowledge) ابزاری مفید برای کمک به سازمان‌ها در بهره‌گیری مناسب از قابلیت‌های مدیریت دانش می‌باشد.

تحلیل شکاف دانشی در شرکت ارتباطات زیرساخت با تمرکز بر حوزه‌های استراتژیک، وضعیت موجود و مطلوب دانشی در هر حوزه را شناسایی خواهد کرد و پس از شناسایی استراتژی‌های دانشی در هر حوزه، استراتژی مدیریت دانش نیز تدوین شده و راهکارهای اجرایی برای ترمیم شکاف دانشی برنامه‌ریزی خواهد شد. در واقع همراستایی استراتژیک مدیریت دانش با کسب‌وکار، از طریق تحلیل شکاف دانشی در شرکت اتفاق می‌افتد. روند تحلیل شکاف دانشی معمولاً به موردهای کسب‌وکار یا Business Case وابسته است. در هر بیزینس کیس، هدف مورد نظر به لحاظ دانشی، کمبودها و سنجه‌های مدیریت دانشی مرتبط تعریف می‌شوند.

در این خبرنامه

- تحلیل شکاف دانشی (Knowledge Gap Analysis)
- ضرورت شناسایی شکاف‌های دانشی
- گام‌های اجرایی تحلیل شکاف دانش
- مدل تحلیل شکاف دانش
- شناسایی منابع دانشی با استفاده از نقشه دانش



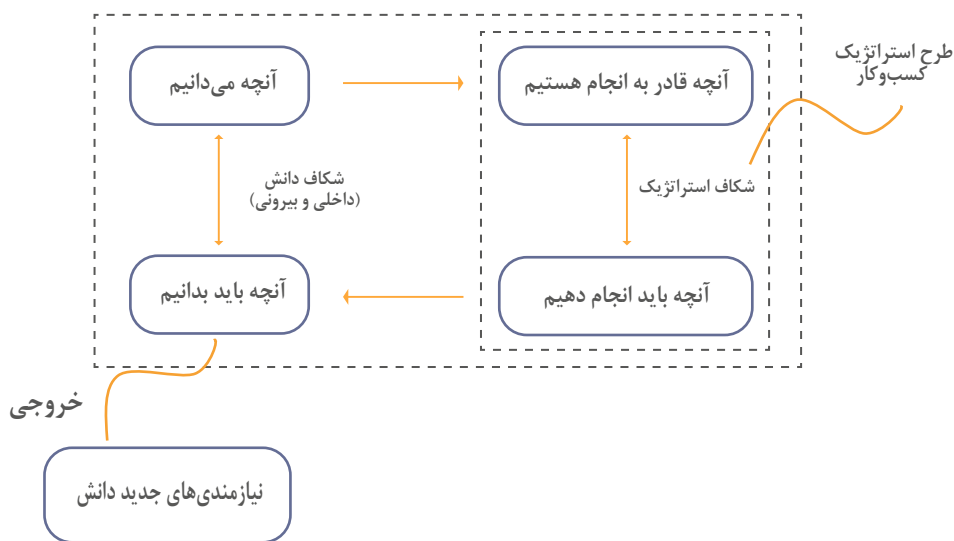
■ به منظور شناسایی دانش‌های موجود جهت بهره‌برداری و شناسایی شکاف بین دانش موجود و دانش مورد نیاز از نقشه دانش نرم‌افزار استفاده می‌شود. با استفاده از این زیرسیستم می‌توان وضعیت موجود شرکت در هر حوزه دانشی (AS-IS) اعم از دانش‌ها، مستندات، انجمن‌های تخصصی و خبرگان موجود و... را شناسایی و سپس با توجه به وضعیت مورد انتظار شرکت و براساس اهداف کسب‌وکار (To-BE)، برنامه‌ریزی لازم را برای ارتقاء هر حوزه دانشی و بالتبع آن تحقق وضعیت مطلوب انجام داد.

■ شرکت ارتباطات زیرساخت در راستای انجام تحلیل شکاف دانشی در سطح مجموعه، اقدام به برگزاری جلسات توجیهی تحلیل شکاف دانش با حضور مهندسان دانش تمامی واحدها کرد. به دنبال این امر در ابتدا چالش‌ها و مشکلات هر واحد شناسایی و متناسب با هر هدف، فرآیندها و دانش‌های کلیدی و جزئی مورد نیاز در راستای تحقق هر هدف مشخص شد. در ادامه با تعیین منبع دارنده دانش مذکور (درون سازمانی و یا برون سازمانی)، راهکارهای مدیریت دانش جهت رفع خلاءهای دانشی ارائه و برای اجرای آن برنامه زمانی تدوین شد.

گام‌های اجرای تحلیل شکاف دانشی

- شناسایی و تعیین حوزه‌های دانشی با اولویت بالاتر در شرکت؛
- تعیین کارگروه‌های مربوطه در هر حوزه؛
- برگزاری دوره‌های آموزشی آشنایی با تحلیل شکاف دانشی برای مهندسان دانش و کارگروه‌ها؛
- استخراج اهداف استراتژیک هر حوزه و نیازهای عملکردی؛
- راهبردی جلسات تحلیل شکاف دانشی در هر کارگروه؛
- شناسایی وضعیت موجود و مطلوب دانشی؛
- تعیین استراتژی‌های دانشی در هر حوزه؛
- تعیین استراتژی‌های مدیریت دانش در هر حوزه؛
- تعیین برنامه‌های مدیریت دانش برای ترمیم شکاف دانشی و برنامه‌های اجرایی آن.

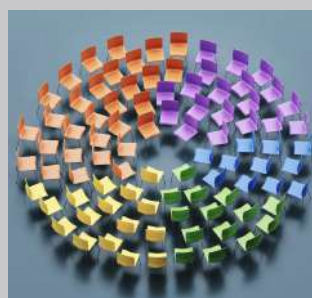
مدل تحلیل شکاف دانشی



منابع دانشی شرکت ارتباطات زیرساخت



خبرگان



انجمن‌های خبرگی



دانش‌ها و مستندات