

NHỮNG CÔNG CỤ CHIA SẺ VÀ PHỔ BIẾN TRI THỨC TRONG CHU TRÌNH QUẢN TRỊ TRI THỨC TÍCH HỢP

PGS.TS. Đoàn Phan Tân
Trường Đại học Văn hóa Hà Nội

Tóm tắt: Sau khi giới thiệu một số khái niệm cơ bản về tri thức và quản trị tri thức, sự vận hành của chu trình quản trị tri thức tích hợp, bài viết giới thiệu một số công cụ chia sẻ và phổ biến tri thức trong chu trình quản trị tri thức tích hợp. Đó là: Phần mềm nhóm và công cụ hợp tác, Wikis, công nghệ mạng và cổng tri thức.

Abstract: After introducing some basic concepts of knowledge and knowledge management, the operation of an integrated knowledge management cycle, the article introduces some knowledge sharing and dissemination tools of integrated knowledge management cycle. That is: Groupware an collaboration tools, Wikis, networking technologies and knowledge portals

* * *

Theo Oxford Dictionaries, tri thức là những sự kiện, thông tin và kỹ năng có được qua trải nghiệm hoặc giáo dục; là sự hiểu biết lý thuyết hay thực tiễn về một chủ đề. Còn theo Tổ chức Hợp tác và Phát triển Kinh tế - OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) tri thức là toàn bộ kết quả về trí lực của con người sáng tạo ra từ trước đến nay, trong đó tri thức về khoa học, về kỹ thuật, về quản lý là các bộ phận quan trọng nhất.

Ngay từ thời cổ đại con người đã biết "Tri thức là sức mạnh". Trong nền kinh tế tri thức ngày nay, tri thức đang trực tiếp tạo ra quyền lực, tiền bạc và sức cạnh tranh. Tri thức được xem là hàng hóa có giá trị nhúng trong các sản phẩm, đặc biệt là các sản phẩm chất lượng cao. Việc nắm bắt, sáng tạo và phổ biến tri thức hơn bao giờ hết trở thành yếu tố quan trọng nhất trong việc tạo ra năng lực

cạnh tranh. Quản trị tri thức là một trong những chủ đề nóng nhất hiện nay trong cả giới công nghiệp và giới nghiên cứu.

Quản trị tri thức là sự phối hợp có chủ đích và có hệ thống của con người với công nghệ và những quy trình quản lý nhằm thúc đẩy việc nắm bắt, sáng tạo, chia sẻ, và sử dụng có hiệu quả các tri thức cá nhân cũng như tri thức của tổ chức.

Quản trị tri thức là quản trị hệ thống tài sản tri thức của một tổ chức để tạo ra giá trị và đáp ứng yêu cầu chiến thuật và chiến lược của tổ chức. Trọng tâm của quản lý tri thức là kết nối con người, quy trình và công nghệ với mục đích tận dụng tri thức của tổ chức.

Chu trình quản trị tri thức là một quá trình chuyển đổi thông tin thành tri thức trong một tổ chức. Nó giải thích tri thức được nắm bắt, chế biến và phân phối trong một tổ chức như thế nào.

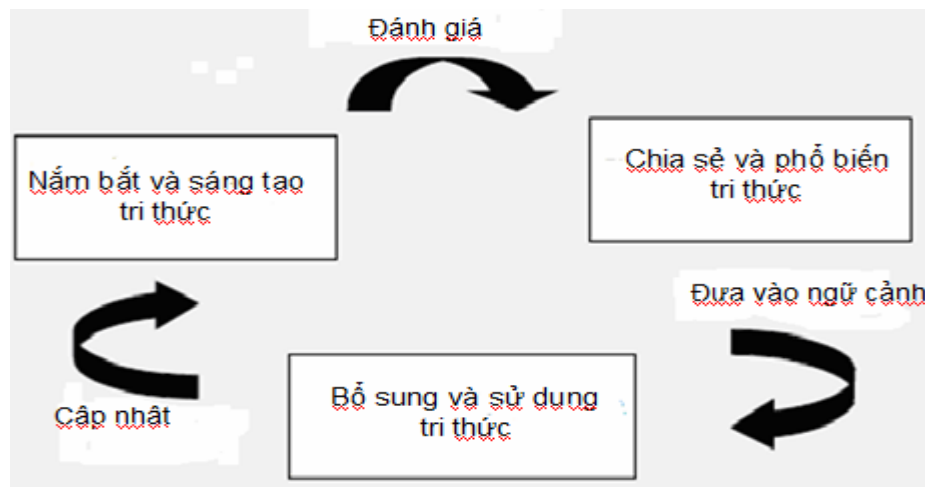
Dựa trên cơ sở nghiên cứu các cách tiếp cận khác nhau đối với chu trình quản trị tri thức của Meyer và Zack (1996), Bukowitz và William (2003), McElroy (1999) , và Wiig (1993), các nhà nghiên cứu đã đưa ra một chu trình quản trị tri thức tích hợp. Ngày nay chu trình này là sự lựa chọn ưu tiên trong chiến lược quản trị tri thức của bất kỳ tổ chức nào.

Chu trình quản trị tri thức tích hợp vận hành theo ba giai đoạn sau:

1. Nắm bắt và sáng tạo tri thức
2. Chia sẻ và phổ biến tri thức
3. Bổ sung và sử dụng tri thức

Một khi tri thức đã được tạo ra, tri thức cần được chia sẻ và phổ biến thông qua tổ chức. Khi chuyển từ bước *nắm bắt và sáng tạo tri thức* sang bước *chia sẻ và phổ biến tri thức*, nội dung tri thức đã được **đánh giá**. Khi đó tri thức được **đưa vào ngữ cảnh** để hiểu (bổ sung) và sử dụng. Sau đó bước này sẽ quay trở về bước

ban đầu để *cập nhật* nội dung tri thức. Quá trình đó của chu trình quản trị tri thức tích hợp được thể hiện trên hình vẽ sau:



Ba giai đoạn của chu trình quản trị tri thức tích hợp

Việc hiện thực quản trị tri thức đòi hỏi một loạt các công cụ khá đa dạng tham gia trong suốt chu trình quản trị tri thức. Công nghệ được sử dụng trước tiên để tạo điều kiện giao tiếp, hợp tác và quản lý nội dung sao cho có thể nắm bắt, chia sẻ, phổ biến và ứng dụng tri thức tốt hơn. Nhiều loại công cụ quản trị tri thức đã được giới thiệu, trong đó có những công cụ mới đang được phát triển với một tốc độ nhanh chóng.

Bài viết này giới thiệu một số công cụ chia sẻ và phổ biến tri thức trong chu trình quản trị tri thức tích hợp. Chia sẻ và phổ biến tri thức là một hoạt động mà qua đó tri thức (cụ thể là, thông tin, kỹ năng, chuyên môn) được trao đổi và phổ biến giữa các cá nhân, cộng đồng hoặc tổ chức.

Mặc dầu Roller (2003) phân biệt giữa công nghệ truyền thông (như điện thoại và thư điện tử) và công nghệ hợp tác (như quản lý quy trình làm việc – workflow management), nhưng thật khó mà tạo một đường ranh giới giữa chúng. Hai công cụ này đã được nhóm lại dưới phạm trù phần mềm nhóm và công cụ hợp tác, trong đó Wikis là một công cụ hợp tác phổ dụng. Ngoài ra công nghệ

mạng, với kho tri thức và cổng thông tin là công cụ cốt lõi, cũng có vai trò quan trọng trong chia sẻ và phổ biến tri thức.

Phần mềm nhóm và các công cụ hợp tác

Phần mềm nhóm (Groupware) là một lớp phần mềm hỗ trợ nhóm các đồng nghiệp gắn với một mạng truyền thông (tức là một mạng LAN – Local Area Network) để tổ chức các hoạt động của họ.

Thông thường, một phần mềm nhóm hỗ trợ các hoạt động sau đây:

- Lịch trình họp và phân bổ nguồn lực (Scheduling meetings and allocating resources)
- Thư điện tử (E-mail)
- Bảo vệ mật khẩu của tài liệu (Password protection for document)
- Phân phối tệp tin (File distribution)
- Bản tin điện tử (Electronic newsletters)

Các công nghệ truyền thông (Communication technologies) thường được dùng nhiều nhất là: điện thoại, fax, hội nghị truyền hình (videoconferencing), hội nghị từ xa (teleconferencing), phòng chat (chat rooms), thông báo khẩn (instant messaging), điện thoại qua internet (Internet telephone), thư điện tử (e-mail), và diễn đàn thảo luận (discussion forums).

Các công nghệ truyền thông hầu hết thường tích hợp với một vài dạng hợp tác, dù là lập kế hoạch hợp tác hay tổ chức lao động hợp tác.

Công nghệ phần mềm nhóm thường phân chia theo hai tuyến:

1. Người sử dụng phần mềm nhóm làm việc với nhau tại cùng một thời điểm hoặc tại hai thời điểm khác nhau.
2. Người sử dụng phần mềm nhóm làm việc với nhau tại cùng một địa điểm hoặc tại hai địa điểm khác nhau khác nhau.

Sự phân chia đó thể hiện trong bảng hai chiều sau:

	<i>Cùng thời điểm</i>	<i>Khác thời điểm</i>
<i>Cùng địa điểm</i>	Bỏ phiếu Hỗ trợ trình bày	Máy tính dùng chung
<i>Khác địa điểm</i>	Điện thoại truyền hình Trò chuyện	E-mail Quy trình làm việc

Công nghệ hợp tác thường đề cập tới là phần mềm nhóm (groupware) hoặc phần mềm sản xuất theo nhóm làm việc (workgroup productivity software). Đó là công nghệ được thiết kế để tạo thuận lợi cho làm việc của nhóm. Những công nghệ này có thể dùng để giao tiếp, hợp tác, phối hợp, giải các bài toán, cạnh tranh, hay đàm phán.

Wikis

Wiki là một phần mềm dựa trên công nghệ web, hỗ trợ một khái niệm như là một hệ soạn thảo mở, cho phép nhiều người sử dụng có thể tạo lập và sửa đổi nội dung trên một trang web. Một wiki là một trang web cho phép hợp tác thay đổi nội dung và cấu trúc của nó trực tiếp từ trình duyệt web. Trong một wiki điển hình, văn bản được viết bằng cách sử dụng ngôn ngữ đánh dấu đơn giản hóa (được gọi là "wiki").

Một trang Wiki được hình thành và thay đổi theo ý muốn của người tham gia. Người ta có thể bổ sung và sửa đổi trang theo ý muốn, sử dụng một màn hình tựa như một màn hình soạn thảo văn bản, mà không cần biết lập trình hay các lệnh của ngôn ngữ HTML. Đặc biệt, wiki là một sáng tác ra một trang web, ở đó người ta có thể đưa vào những thông tin và tạo những kết nối với trang khác để có thông tin chi tiết hơn về một chủ đề. Bất kỳ ai cũng có thể tham gia soạn thảo, bổ sung, xóa bỏ hay chỉnh sửa thông tin trong một trang wiki.

Một ví dụ điển hình của wiki là Wikipedia, một bách khoa toàn thư mở được biên tập bởi hàng ngàn người trên khắp thế giới. Wikipedia là một trang web được xem nhiều nhất trên thế giới hiện nay.

Trang wiki đầu tiên, có tên là WikiWikiWeb ra đời năm 1995, do nhà lập trình Ward Cunningham phát triển. Ban đầu được mô tả nó như là "cơ sở dữ liệu trực tuyến đơn giản nhất mà có thể làm việc". " Wiki " là một từ Hawaii có nghĩa là "nhanh chóng".

Hiện nay, có hai loại wiki tồn tại: Wiki công cộng và Wiki hợp tác. Wiki công cộng được phát triển đầu tiên và là một diễn đàn phóng túng với ít kiểm soát. Các Wiki hợp tác được dùng cho quản lý các dự án, giao tiếp công ty, diễn đàn tương tác và quản lý các cơ sở tri thức. Wiki cũng đã được sử dụng trong cộng đồng khoa học để hợp tác, chia sẻ và phổ biến thông tin vượt qua các biên giới và thể chế quốc gia.

Công nghệ mạng

Công nghệ mạng (Networking Technologies) bao gồm: Intranets (intraorganizational network), Extranets (Extraorganizational network), kho tri thức (Knowledge repositories), cổng tri thức (Knowledge portals), không gian làm việc chia sẻ dựa trên web (Web – based shared workspace), máy chủ web (Web servers), trình duyệt web (Web browsers)

Kho tri thức được Liebowitz và Becman (1998) định nghĩa là kho trực tuyến dựa trên máy tính, lưu trữ các thẩm định của chuyên gia, tri thức, kinh nghiệm, và các tài liệu thuộc các lĩnh vực.

Kho tri thức (*Knowledge Repository*) khác với kho dữ liệu (*Data Warehouse*) và kho thông tin (*Information Repository*) trước tiên bởi bản chất của nội dung được lưu giữ. Nội dung tri thức thường bao gồm những nội dung theo ngữ cảnh, chủ quan và khá thực dụng. Các nội dung này có xu hướng không cấu trúc (như các công việc trong một tiến trình, các dự thảo báo cáo, các bản trình

bày). Kho tri thức cũng năng động hơn các loại khác vì nội dung tri thức luôn được cập nhật và đáp ứng yêu cầu của một lớp đối tượng rất rộng rãi.

Hầu hết kho tri thức bao gồm các yếu tố sau (theo Tiwana, 2000):

1. Tri thức khai báo (khái niệm, thể loại, định nghĩa, giả định – trả lời câu hỏi *cái gì?*)
2. Tri thức thủ tục (quá trình, sự kiện, hoạt động, hành động, hướng dẫn sử dụng – trả lời câu hỏi *thế nào?*)
3. Tri thức nguyên nhân (tính hợp lý trong các quyết định, lý do từ chối quyết định – trả lời câu hỏi *tại sao ?*)
4. Bối cảnh (tình huống của quyết định, tri thức không chính thức, v.v.. – trả lời câu hỏi *thực hiện trong tình huống nào ?*)

Kho tri thức thường được quản lý bởi một phần mềm quản lý nội dung, vận hành như một mạng intranet trong tổ chức, với chế độ bảo mật và biện pháp an toàn thích hợp. Phần mềm này cung cấp một giao diện để người sử dụng của tổ chức có thể tiếp cận tất cả những nội dung tri thức có giá trị trong kho. Người sử dụng có thể tiếp nhận nội dung, cũng như có thể đóng góp vào kho những nội dung của riêng họ.

Cổng tri thức

Cổng tri thức (Knowledge Portals) là phương tiện lưu trữ và phổ biến tri thức của tổ chức như quá trình kinh doanh, các chính sách, các phương thức, các tài liệu, và các tri thức hợp pháp khác. Nét đặc trưng của nó thể hiện ở khả năng tìm kiếm theo nội dung cũng như theo nội dung đã được phân loại. Cộng đồng cũng có thể thông qua cổng thực hiện các mục tiêu giao tiếp và hợp tác.

Cổng tri thức, tích hợp nội dung từ nhiều nguồn khác nhau, cho phép nhà quản lý tiếp cận các tri thức bên trong và bên ngoài tổ chức để có thể hợp nhất, phân tích và được dùng như những đầu vào để ra những quyết định.

Thế hệ đầu của công tri thức chủ yếu là công cụ quảng bá thông tin đến mọi thành viên của tổ chức. Ngày nay chúng đã phát triển thành những không gian làm việc tương tác tinh vi, ở đó những công nhân tri thức không chỉ đóng góp và chia sẻ nội dung mà còn tiếp nhận và áp dụng những tri thức có giá trị. Công tri thức hỗ trợ việc sáng tạo, chia sẻ và sử dụng tri thức bằng cách cho phép tương tác hai chiều ở trình độ cao với người dùng.

Cuối cùng, công tri thức hỗ trợ việc tiếp nhận và sử dụng tri thức bằng cách cho phép tiếp cận các tri thức đã được tích lũy, các bí quyết, các kinh nghiệm và thẩm định của mọi thành viên làm việc trong tổ chức.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Kimiz Dalkir (2005). *Knowledge management in theory and practice*. Boston, MA : Elsevier Butterworth – Heinemann.
2. MacElroy (2003). *The new knowledge management : complexity, learning and sustainable innovation*. Boston, MA.: Butterworth – Heinemann.