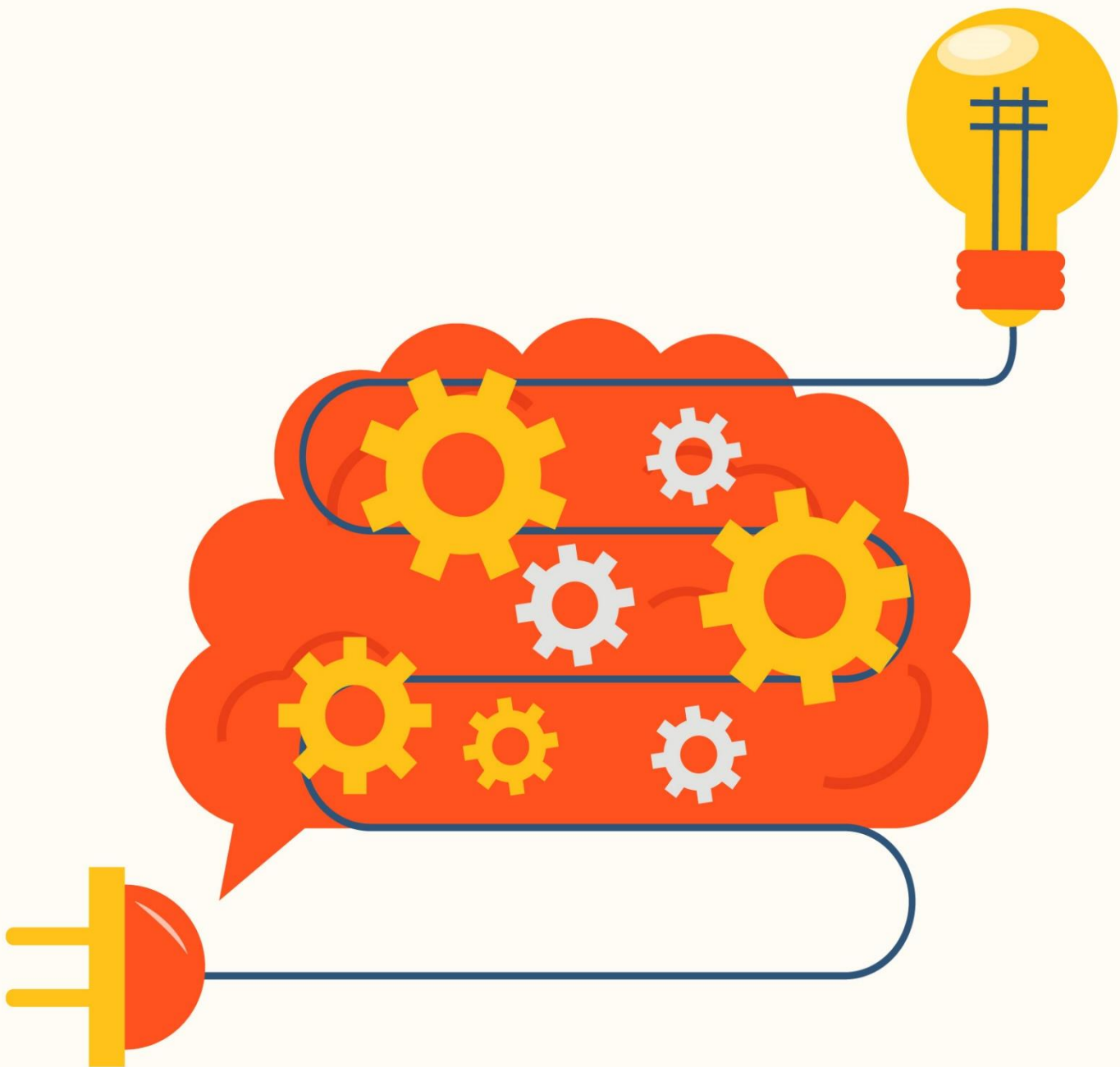




مجله مدیریت دانش و نوآوری دانا

تیر ۱۴۰۵ || شماره ۵۰

صاحب امتیاز || گروه مشاوره مدیریت دانش دانا
مدیر مسئول و سردبیر || احمد سپهری
صفحه آرا || معصومه پاسبانی
ویراستار || زهرا صدری
شماره مجوز رسانه || ۸۶۸۷۵



DANA KM
Consulting Group



DanaKMG



DanaKM.com



DanaKMG



احمد سپهری

سردبیر

سرمقاله

محتوای حاضر نخستین بار در سال ۱۴۰۰ و در قالب ویژه‌نامه مهرگان مجله مدیریت دانش و نوآوری دانا منتشر شد. این ویژه‌نامه با هدف معرفی جدیدترین روندهای مدیریت دانش در جهان و ارائه گزارشی از «روندهای مدیریت دانش» منتشرشده توسط مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا APQC تدوین شد. همچنین، مجموعه‌ای از مقالات و مطالب تخصصی مرتبط با آینده مدیریت دانش و رویکردهای نوین این حوزه نیز در این ویژه‌نامه گردآوری و منتشر شد.

با توجه به ارزش علمی و کاربردی این مطالب و استمرار اهمیت موضوع روندهای مدیریت دانش برای سازمان‌ها، گروه مشاوره مدیریت دانش دانا در راستای استفاده بهینه از محتوای تولیدشده، این ویژه‌نامه را بازنگری و ویرایش کرده و آن را با حفظ محتوای اصلی، در قالب یک شماره مستقل منتشر کرده است.

هدف از این اقدام، فراهم کردن دسترسی آسان‌تر به این گزارش تخصصی و ایجاد امکان بهره‌برداری مستقل از آن برای مدیران، کارشناسان، پژوهشگران و علاقه‌مندان حوزه مدیریت دانش است.

امید است انتشار مجدد این مجموعه، ضمن آشنایی مخاطبان با مهم‌ترین روندها و تحولات مدیریت دانش در سطح جهان، بتواند به سازمان‌های ایرانی در شناخت بهتر تغییرات محیط کسب‌وکار، برنامه‌ریزی آینده‌نگر و توسعه نظام‌های مدیریت دانش متناسب با نیازهای امروز و فردا کمک کند.





مهرگان؛

فرستی برای سپاسگزاری، دوستی و پیوستگی

ایرانیان در دوران باستان، مراسم و جشن‌های بسیاری داشته‌اند و هرماه جشنی برپا می‌کردند؛ در تقویم باستانی ایران، تمامی سی روز ماه، نام‌های خاصی داشتند و در همه ماه‌ها، نام روزی از ماه که با نام خود ماه مطابقت داشت، مبارک بود و آن روز جشن گرفته می‌شد. در این میان سه جشن نوروز، مهرگان و سده از بزرگ‌ترین جشن‌های ملی به شمار می‌رفتند.

مهرگان، که بعد از نوروز دومین جشن مهم ایرانیان بود، هر ساله در ابتدای پاییز برگزار می‌شد. در واقع، در تقویم اوستایی، سال به دو فصل تابستان بزرگ و زمستان بزرگ تقسیم می‌شد که نوروز جشن آغاز فصل تابستان بزرگ و شروع گرما و مهرگان، جشن آغاز زمستان بزرگ و شروع سرما، به شمار می‌رفته است. مهرگان خود نیز به دو جشن تقسیم می‌شد؛ مهرگان کوچک که در ۱۶ مهر برگزار می‌شد و متعلق به خواص بود و مهرگان بزرگ که در ۲۱ مهر برای عوام برگزار می‌شد.

در مورد علت برپایی این جشن و نام‌گذاری آن به مهرگان در منابع تاریخی، مطالب متعددی آمده است. برخی نام مهرگان را به مهر یا میترا نسبت می‌دهند. مهر از ایزدان مهمی است که نام او در اوستا آمده و با دوستی و رعایت عهد و پیمان گره خورده و طرفدار راستی و درستی و دشمن دروغ معرفی شده است. از آن جا که الهه مهر از اعتبار و اهمیت والایی برخوردار بوده، در این روز باشکوه‌ترین جشن‌ها برگزار

گزارش روندهای مدیریت دانش

تهیه شده توسط APQC

مرکز کیفیت و بهره‌وری آمریکا (APQC) کمتر از یک ماه پیش گزارش روندهای مدیریت دانش را منتشر کرد. برای تهیه گزارش روندهای مدیریت دانش، خبرگان و متخصصان مدیریت دانش ۳۶۵ شرکت معتبر در سراسر دنیا مشارکت کرده‌اند. در این نظرسنجی پرسش‌هایی با محوریت وضعیت و نقش مدیریت دانش در سازمان‌ها، اولویت‌های اصلی برای برنامه‌های مدیریت دانش، اهداف پیاده‌سازی مدیریت دانش، تأثیر نسبی فناوری‌های جدید بر پیاده‌سازی مدیریت دانش، اقدامات اجرایی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش مطرح شد.

صنعت	درصد مشارکت
خدمات	۱۸
نرم افزار و فناوری	۱۰
دولتی نظامی	۱۰
مالی و بانکداری	۷
نفت و شیمیایی	۷
آموزشی	۶
مراقبت‌های بهداشتی	۵
غیرانتفاعی	۴
هوافضا	۴
دارویی	۳
سایر صنایع	۲۴

سایر صنایع مشارکت‌کننده در این نظرسنجی شامل محصولات مصرفی و کالاهای بسته‌بندی شده، بیمه، سازمان تحقیقاتی، توزیع و حمل و نقل، محصولات صنعتی، خرده‌فروشی و عمده فروشی، کشاورزی، رسانه و سرگرمی، معدن و مخابرات هستند.



چشم‌انداز مدیریت دانش

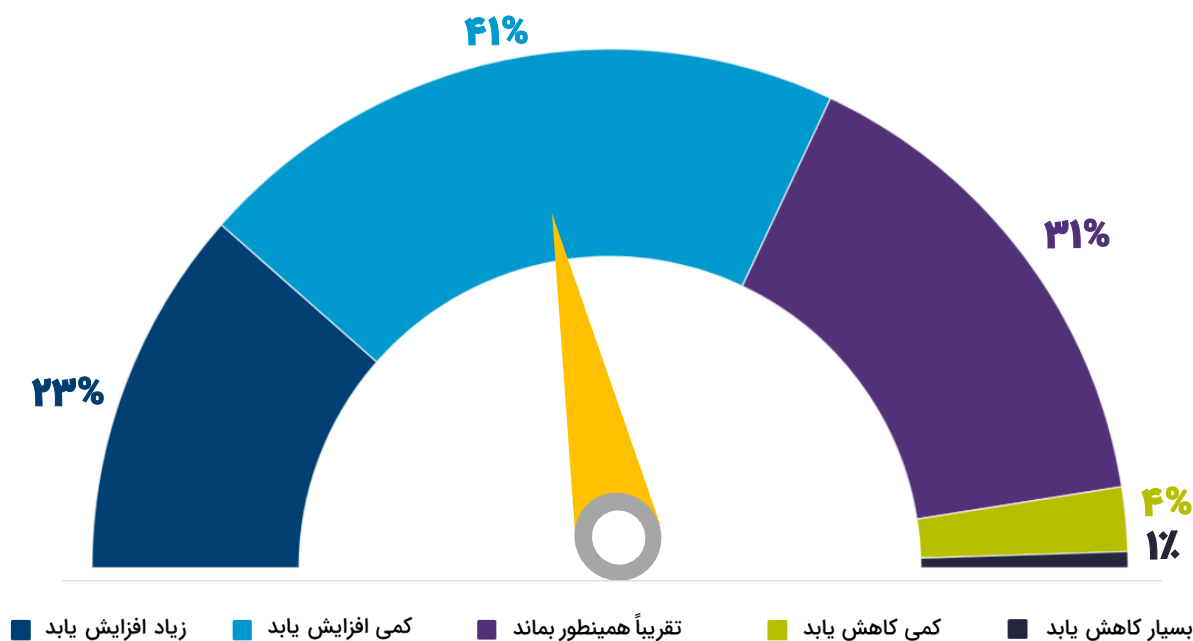
به طور کلی، کارشناسان و متخصصان مدیریت دانش که به پرسش‌های این نظرسنجی پاسخ دادند، به چشم‌انداز مدیریت دانش خوش‌بین هستند. فقط ۱۰ درصد، مدیریت دانش را پررونق می‌دانند، اما ۵۰ درصد دیگر می‌گویند که این رویکرد مدیریتی در حال پیشرفت است. این یک خبر عالی برای تیم‌های مدیریت دانش است که با قدرت کار خود را ادامه داده و اقدامات مدیریت دانش را توسعه دهند و برای حمایت از نیازهای جدید به وجود آمده در سازمان مانند جانشین‌پروری، توانمندسازی کارکنان، دورکاری و تحول دیجیتال بیش از پیش آماده شوند.





انتظارات از سرمایه‌گذاری در مدیریت دانش

با پیشرفت برنامه‌های مدیریت دانش، بودجه آن نیز نیازمند افزایش است. حدود دو سوم پاسخ‌دهندگان می‌گویند که انتظار دارند سرمایه‌گذاری سازمان آن‌ها در مدیریت دانش طی ۱۲ تا ۱۸ ماه آینده افزایش یابد. هزینه برای فناوری‌های جدید مانند نرم‌افزارهای مدیریت دانش، موتورهای جستجوی دانش و هوش مصنوعی حداقل بخشی از این رشد بودجه را به خود اختصاص می‌دهد.



این روند بیانگر این است که ارزش‌آفرینی از دانش بیش از پیش مورد توجه قرار گرفته و مدیریت دانش به عنوان یکی از نظام‌های بهبودی سازمان در جایگاه مطلوبی قرار دارد. به همین دلیل سازمان‌های بزرگ دنیا قصد سرمایه‌گذاری بیش‌تری بر روی پیاده‌سازی ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش را دارند.



۵ اولویت برای تیم‌های مدیریت دانش

بر اساس پاسخ خبرگان به سؤالاتی در خصوص اولویت‌های مدیریت دانش در سال‌های آینده، نتایج بیان‌گر این است که مدیریت دانش باید بیشتر بر توسعه و مدیریت محتوا و بهبود چرخه مدیریت درس‌آموخته تمرکز داشته باشد. علاوه بر این دورکاری، کارکنان را مجبور کرد تا بیشتر بر اشتراک دانش دیجیتالی تکیه کنند. این به نوبه خود شکاف دانش و مشکلات مربوط به نحوه ساختار و دسترسی محتوا را آشکار کرد.

اولویت‌های مدیریت دانش شامل شناسایی و انتقال دانش کلیدی است. بر این اساس شناسایی دانش کلیدی و تدوین نقشه دانش، استخراج دانش، همکاری بین تیم‌ها و واحدهای سازمان، بهبود شیوه‌های مدیریت محتوا و توسعه محتوا و مستندات دانشی مهم‌ترین اولویت‌های تیم‌های مدیریت دانش در سال‌های ۲۰۲۱ و ۲۰۲۲ هستند.

نقشه دانش ۳۳%



استخراج دانش ۲۴%

۲۴%

همکاری بین تیم‌ها



بهبود مدیریت محتوا ۲۴%

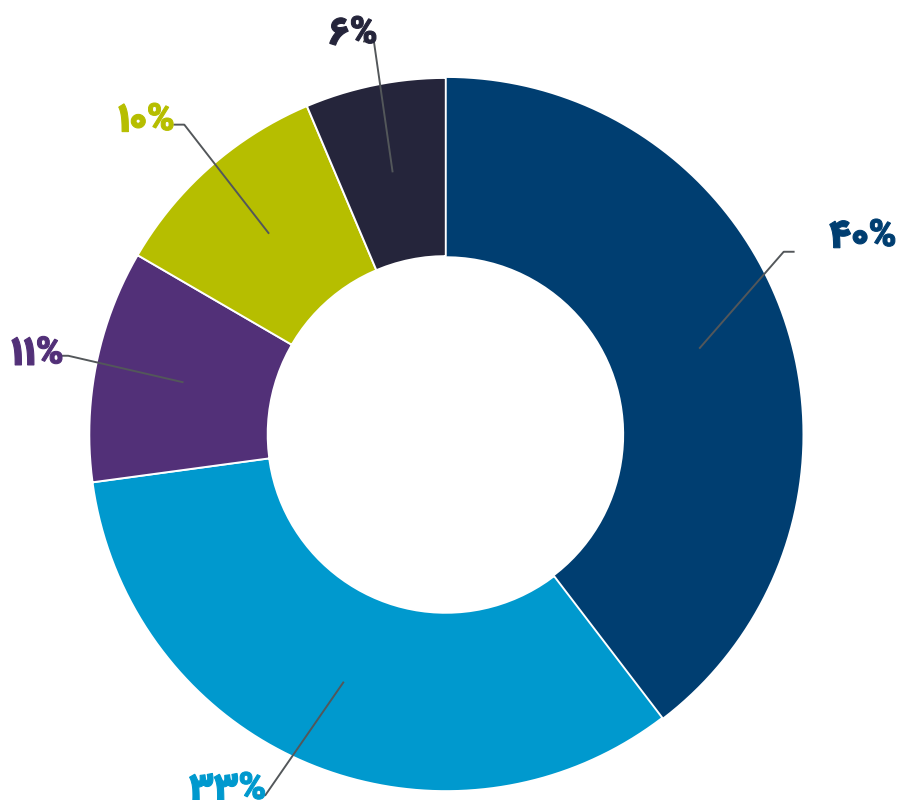
توسعه محتوا ۲۰%





۵ تجربه‌ی کاربران مدیریت دانش

تقریباً سه چهارم پاسخ‌دهندگان معتقدند که برای اثربخشی در پیاده‌سازی مدیریت دانش، فرایندهای مدیریت دانش باید ساده بوده و با جریان‌های کاری یکپارچه شود.



یکپارچه

یکپارچه‌سازی مدیریت دانش در فرایندهای کاری و برنامه‌های کاربردی

ساده

ساده‌سازی تجربه کاربری مدیریت دانش

پیش‌بینی‌کننده

ارسال و یا توصیه دانش مورد نیاز به کاربران بدون نیاز به جستجو

عمیق

شامل دانش آشکار و پنهان و همچنین محتوا و اطلاعات

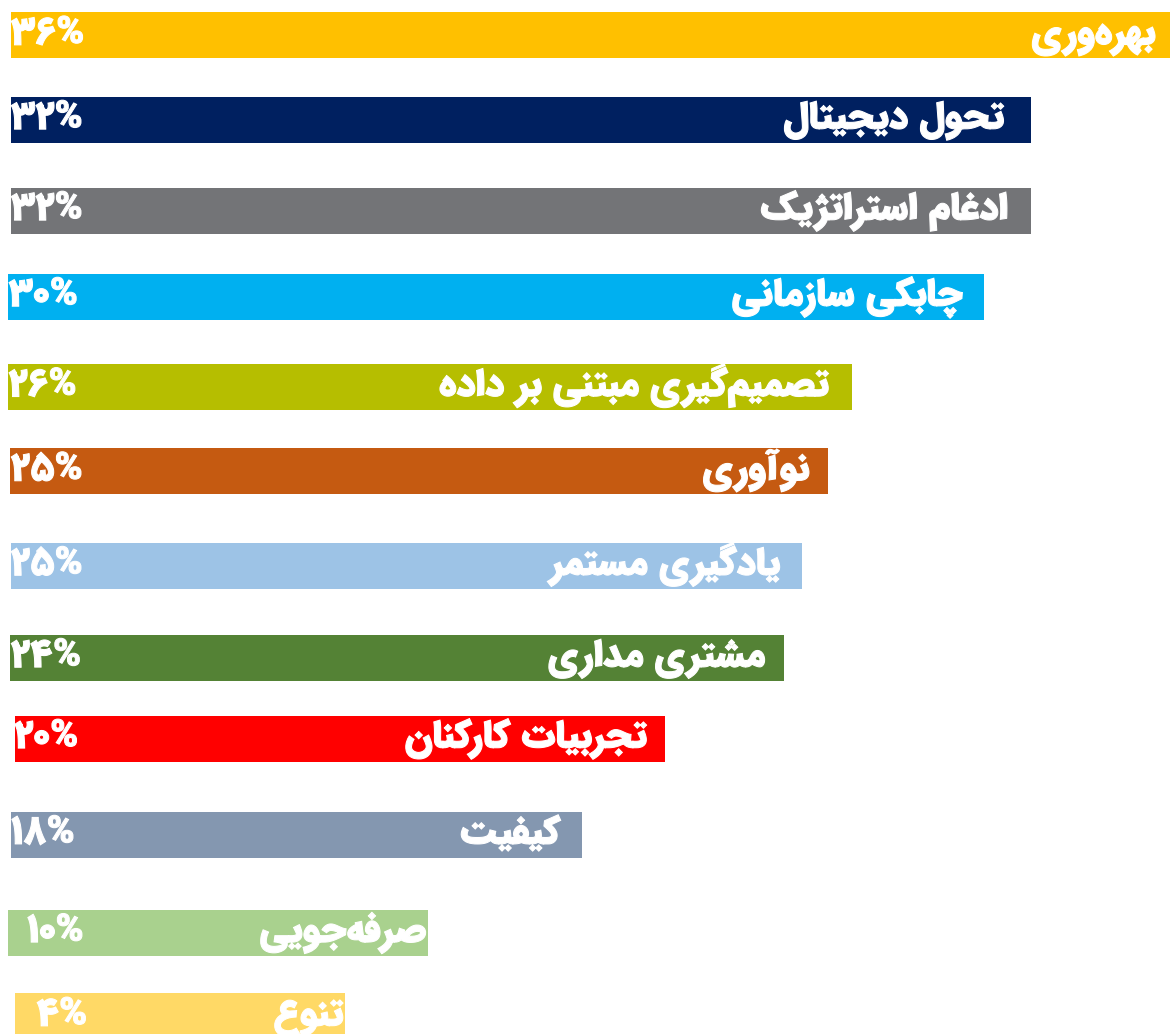
شخصی سازی

سفارشی کردن دانش و تجربه برای هر کاربر



اولویت‌های تاثیرگذاری مدیریت دانش بر بهبود سازمان

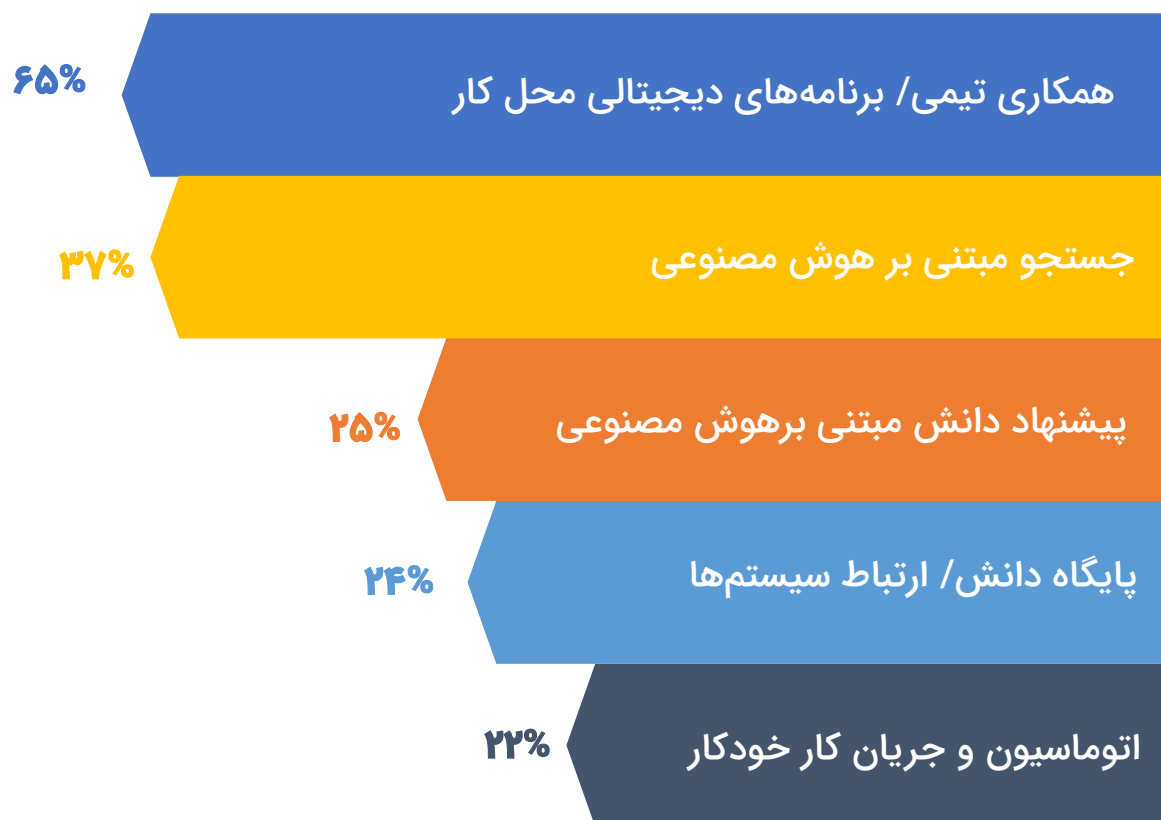
با ظهور هوش مصنوعی و کار مجازی، پاسخ‌دهندگان احساس می‌کنند مدیریت دانش باید بر بهره‌وری به‌ویژه برای کارکنان دورکار و تحول دیجیتال تأکید کند. از دیگر اهداف می‌توان به ادغام استراتژیک و چابکی سازمانی و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده اشاره کرد.





۵ فناوری برتر مدیریت دانش در حال حاضر

از آنجا که سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای به سمت کار دیجیتالی حرکت می‌کنند، ادغام مدیریت دانش با بسترهای کار تیمی و برنامه‌های دیجیتالی مانند Google و Microsoft Teams و Workspace ضروری است. اولویت بعدی فناوری‌های مدیریت دانش استفاده از ابزارهای جستجو با استفاده مبتنی بر هوش مصنوعی است که به کارکنان کمک می‌کند انبوهی از اطلاعات را بررسی کرده و به آنچه نیاز دارند دسترسی پیدا کنند.



هوش مصنوعی یکی از موضوعاتی که در سال‌های اخیر مورد توجه سازمان‌های بزرگ قرار گرفته است. بر اساس نظرسنجی انجام شده، استفاده از هوش مصنوعی در موتورهای جستجو و سیستم‌های پیشنهاددهنده، یکی از مهم‌ترین روندهای رو به رشد در حوزه فناوری‌های مدیریت دانش است.



۵ فناوری برتر مدیریت دانش در ۳ سال آینده

با توجه به نتایج به دست آمده، مهم‌ترین فناوری‌های مورد نیاز مدیریت دانش در ۳ سال آینده شامل هوش مصنوعی برای اشتراک دانش و بهبود نتایج جستجو در دانش کلیدی است. ابزارهای دیجیتالی محل کار و اتوماسیون نیز از دیگر بسترهای فناورانه مورد توجه در مدیریت دانش هستند.

۴۴%

جستجو مبتنی بر هوش مصنوعی / هوشمندسازی

۴۰%

جستجو مبتنی بر هوش مصنوعی

۳۵%

همکاری تیمی / برنامه‌های دیجیتالی محل کار

۲۸%

اتوماسیون و جریان کار خودکار

۲۷%

هوش مصنوعی برای شناسایی دانش

با توجه به نتایج این بخش از نظرسنجی، سازمان‌هایی که به دنبال توسعه مدیریت دانش خود در ۳ سال آینده هستند باید از رویکردهای هوش مصنوعی در طراحی سیستم‌های نرم‌افزاری مدیریت دانش خود بهره ببرند.



۵ فرصت مدیریت دانش

با افزایش دورکاری، رهبران سازمان‌ها بیش از پیش به این نتیجه رسیدند که دانش به عنوان یک دارایی استراتژیک نقش بسیار موثری بر موفقیت سازمان دارد و خطرات ناشی از شکاف‌های دانش و از دست رفتن دانش خبرگان چالش‌های بسیار زیادی را به وجود می‌آورد. در عین حال، کارکنان از مخازن نامنظم اطلاعات و مستندات خسته شده‌اند و برای آمادگی مشاغل فردا نیاز فوری به دانش دارند.



%۴۲

مدیریت دانش ضروری است زیرا سازمان‌ها از دورکاری‌ها استقبال می‌کنند.

%۳۸

رهبران بیشتر دانش را به عنوان یک دارایی استراتژیک می‌شناسند و با آن رفتار می‌کنند.

%۳۴

کارکنان از مخازن اطلاعات آشفته و نامرتب دانشی خسته شده‌اند.

%۲۹

همه‌گیری کرونا و افزایش دورکاری خطر شکاف دانش و از دست دادن خبرگان را برجسته کرد.

%۲۸

مدیریت دانش از آن جهت ضروری است که سازمان‌ها برای افزایش مهارت کارکنان تلاش می‌کنند.



۵ فرصت مدیریت دانش

به طور کلی تهدیدهای مدیریت دانش جدید نیستند، اما ممکن است در حال رشد باشند. بسیاری از کارکنان فکر می کنند برای مدیریت دانش وقت ندارند. از طرفی مدیران کارهای دیگر را ضروری می دانند، به ویژه اگر مدیریت دانش به وضوح اهداف و رسالتش را برای پشتیبانی از فعالیت های سازمان بیان نکرده باشد.



%۵۱

کارکنان بیش از حد کار می کنند و فکر می کنند و برای مدیریت دانش وقت ندارند.

%۴۹

رهبران بر مشکلات یا فرصت های فوری تمرکز کرده اند.

%۴۷

فرهنگ سازمانی باعث به اشتراک گذاری دانش و بکارگیری دانش نمی شود.

%۳۳

سازمان ها، فناوری های قطع شده زیادی برای پشتیبانی از مدیریت دانش دارند.

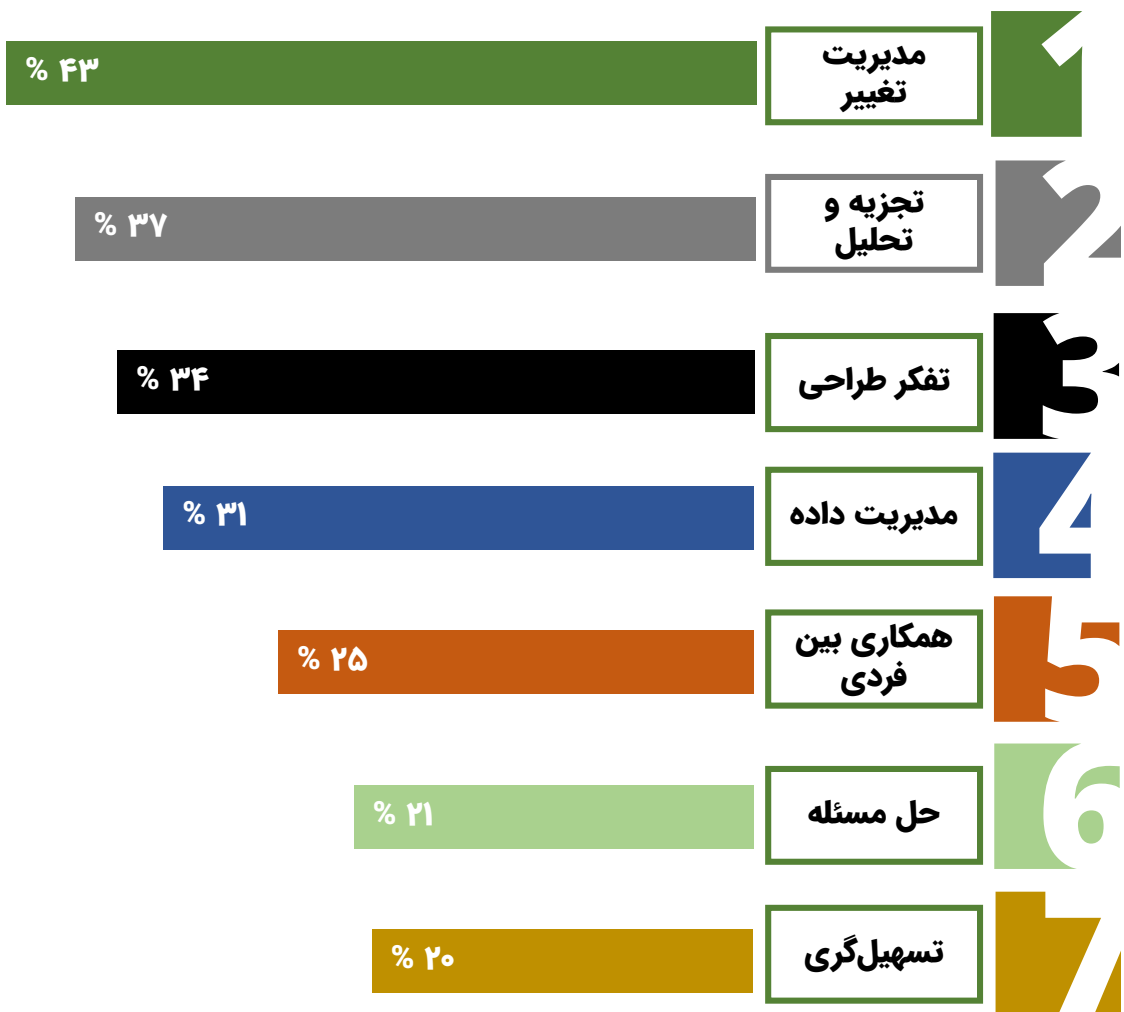
%۳۱

اندازه گیری تأثیر مدیریت دانش سخت است، که تخصیص بودجه را دشوار می کند.



۷ مهارت مهم برای توسعه مدیریت دانش

با توجه به بررسی‌های ۱۸ ماه گذشته، جای تعجب نیست که مدیریت تغییر، مهمترین مهارت برای تیم‌های مدیریت دانش است. مهارت‌های تجزیه و تحلیل نیز برای اثبات نتایج مدیریت دانش بسیار مهم است.



نرم افزار مدیریت دانش دانا

اولین سیستم مدیریت دانش مبتنی بر هوش مصنوعی در کشور

نرم افزار مدیریت دانش بستری مناسب برای افزایش تعاملات سازمانی و پشتیبانی از فرایند مدیریت دانش است. سامانه نرم افزاری مدیریت دانش دانا دارای ماژول های متعددی است که هر یک از آنها در راستای پوشش یکی از ۵ عنصر اصلی چرخه دانش شامل شناسایی دانش، خلق دانش، ذخیره سازی دانش، به اشتراک گذاری دانش و بکارگیری دانش طراحی شده است.

نرم افزار مدیریت دانش دانا، جامع ترین سامانه مدیریت دانش کشور است که با استفاده از به روزترین تکنولوژی های برنامه نویسی دنیا و مبتنی بر راهکارهای هوش مصنوعی طراحی شده است. قابلیت های منحصر به فرد این سیستم نرم افزاری، کاربردی و استفاده از آن موجب شده تا سازمان های بزرگ کشور در فرایند پیاده سازی مدیریت دانش از آن استفاده کنند.





روندهای مدیریت دانش

روندهای جهانی مدیریت دانش در سال ۲۰۲۱

سال گذشته برای مدیریت دانش سال بزرگی بود. راهکارهایی که تا همین چند سال پیش دستیابی به آن دور از انتظار به نظر می‌رسید با همه‌گیری کرونا به سرعت در سازمان‌ها اجرا شد. این شرایط هر سازمانی را مجبور به مواجهه با قابلیت‌های خود برای به اشتراک‌گذاری دانش، پشتیبانی از کارکنان، حفظ روند توسعه و یادگیری در فضای دورکاری کرد. این اثرات و سایر عوامل در کنار یکدیگر، سبب تمرکز اجرایی بیشتر در زمینه بهبود مدیریت دانش در سازمان‌ها شد.

در ادامه این مقاله هفت روند مدیریت دانش در سال ۲۰۲۱ به واسطه تجربیات یکی از بزرگترین شرکت‌های مشاور مدیریت دانش در سطح جهان ارائه شده است. روندهای شناسایی‌شده عمدتاً مبتنی بر آن چیزی است که از مشتریان مشاهده شده است. براساس نظرسنجی‌های انجام‌شده، این روندها نشان‌دهنده موقعیت فعلی مدیریت دانش در سازمان‌ها است و به احتمال زیاد در سال‌های آینده نیز شاهد تغییراتی در آن خواهیم بود.

۱- محاسبه نرخ بازگشت سرمایه و کمی کردن نتایج حاصل از پیاده‌سازی مدیریت دانش

ابتکارات و راهکارهای مدیریت دانش به دلیل اثرگذاری بر مزیت رقابتی و تضمین بازده کمی کسب و کار، اغلب به عنوان عاملی مفید و مثبت در سازمان‌ها شناخته می‌شوند. خوشبختانه در دنیای امروز، وجود منابع علمی و تئوریک مدیریت دانش، منجر به درک بهتر آن در سازمان‌ها شده است. بسیاری از مدیران سازمان‌های پیشرو به این نتیجه رسیده‌اند که مدیریت دانش می‌تواند موجب بهبود شاخص‌های کلیدی کسب و کار آن‌ها شود؛ مواردی همچون بهبود عملکرد و ارتقاء سطح مهارت کارکنان، استفاده موثر از فرایندها، مدیریت تقویت انواع اشکال محتوا، توسعه و پشتیبانی از فرهنگ سازمانی و طراحی و یکپارچه‌سازی فناوری.

این درک جدید و جامع از مدیریت دانش مستلزم آن است که ارزش واقعی آن از طریق محاسبه نرخ بازگشت سرمایه، برای سازمان‌ها قابل اندازه‌گیری و ردیابی باشد. از آنجایی که طی چندین سال اخیر سازمان‌های بیشتری، بر روی تحولات مدیریت دانش سرمایه‌گذاری کرده‌اند و از نتایج مثبت آن بهره‌مند شده‌اند، همچنان خواستار اثبات ارزشمند بودن این سرمایه‌گذاری‌ها هستند. بسیاری از مشاوران در سطح دنیا راهکارهای مختلفی را برای محاسبه نرخ بازگشت سرمایه (ROI) مدیریت دانش توسعه داده‌اند و متنی بر آن ارزش اقدامات اجرایی در سازمان را محاسبه می‌کنند.



۲- مدیریت دانش به عنوان پایه و اساس هوش مصنوعی

سازمان‌های موفق دنیا به این نتیجه رسیده‌اند که هوش مصنوعی باید برای آن‌ها در اولویت باشد. با این حال، بسیاری از آن‌ها از قبل به این موضوع پی‌برده‌بودند که آمادگی کافی برای استفاده از فرصت‌های ارائه شده در هوش مصنوعی را ندارند.

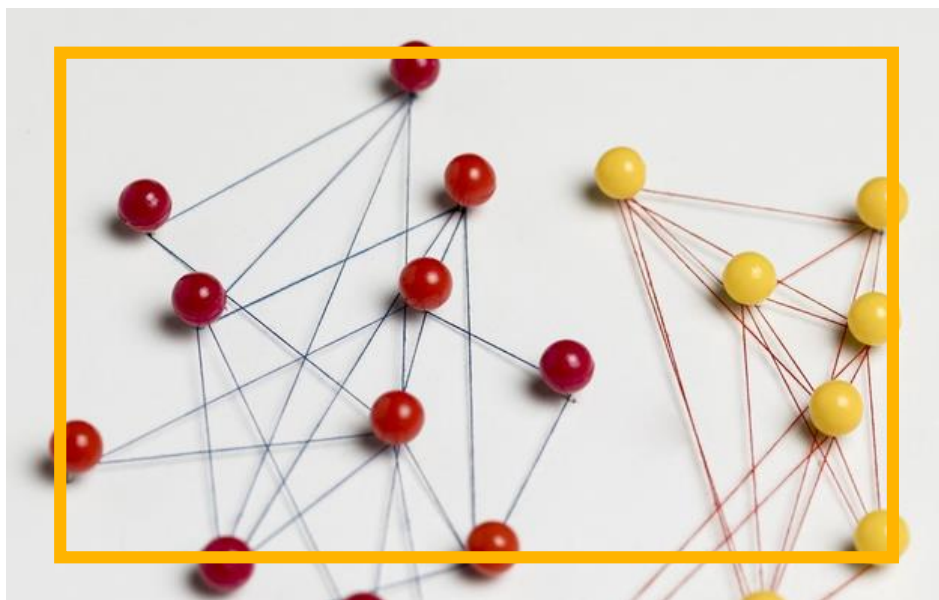
به عنوان نمونه اگر محتوای منابع مورد استفاده توسط چت‌بات‌ها، قدیمی یا نادرست باشد، چه فایده‌ای دارد که از آن داده‌ها و محتوای نادرست برای ارائه پاسخ به سوالات مشتریان استفاده کند؟ یا اگر روش‌های ثابتی برای توصیف یا کمی کردن صلاحیت‌ها و شایستگی‌های

سازمان خود ندارید، ایجاد یک سیستم خبره‌یاب خودکار چه ضرورتی دارد؟ ایجاد پایه‌های اصلی سیستم مدیریت دانش یکی از پیش‌نیازهای موفقیت در استفاده از هوش مصنوعی است. این مهم شامل طراحی و ایجاد طبقه‌بندی‌ها، حاکمیت محتوا، پاکسازی و قالب‌بندی، تعریف انواع محتوا و نحوه جستجوی آن، طبقه‌بندی خودکار و تعیین استراتژی‌های برچسب‌گذاری خودکار جهت حصول اطمینان از اتصال و بازخوانی خودکار محتوای بدون ساختار موجود در چندین مخزن است.

بر این اساس سازمان‌ها به سرعت متوجه شده‌اند که پیش از آن‌که بتوانند ارزش معناداری را از هوش مصنوعی دریافت کنند، باید سیستم مدیریت دانش خود را ساماندهی نمایند.

۳- گراف‌های دانش، گراف‌های دانش و گراف‌های دانش بیشتر

در سال گذشته گراف‌های دانش (نقشه دانش) به عنوان یکی از ابزارهایی که سازمان‌ها از طریق آن شروع به درک قابلیت‌های دانش هوش مصنوعی می‌کنند، مورد بحث قرار گرفت. با این حال، این حوزه به سرعت توسعه یافته و یکی از عناصر اصلی در نقشه‌راه بسیاری از سازمان‌ها شده است. این گراف‌ها، نمایشی از دانش، فعالیت و محصولات کاری یک سازمان است که هم توسط انسان و هم توسط ماشین قابل درک و "خواندن" است.



گراف‌های دانش مجموعه‌ای از ارجاعات به دارایی‌های دانشی، محتوا و داده‌های سازمان شما است که برای توصیف کارکنان، مکان‌ها و نحوه ارتباط آن‌ها استفاده می‌کند. از این گراف‌ها می‌توان جهت تأمین قدرت جستجوی هوشمند، ربات‌چت‌ها، موتورهای جستجوی هوشمند پیشنهاد، ابزارهای مدیریت محتوا و موارد دیگر استفاده کرد.

گراف‌های دانش درست مانند هوش مصنوعی، به پایه‌های استوار و درست مدیریت دانش نیازمندند. سازمان‌هایی که در گذشته و به طور مستمر بر روی ارتقاء سطح بلوغ مدیریت دانش خود سرمایه‌گذاری کرده‌اند، در واقع همان سازمان‌هایی هستند که گراف‌های دانش ارزشمندی را با موفقیت بیشتری تولید می‌کنند. این روند از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است، زیرا الگویی اثبات شده را برای مدیریت دانش فراهم می‌کند تا از طریق نهادهای سازی دانش پنهان و آشکار منجر به افزایش ارزش کلان‌داده‌ها شود. بر این اساس گراف‌های دانش به‌گونه‌ای عمل می‌کنند که نتایج مدیریت دانش را واقعی و ملموس کنند.

۴- تمرکز بر روی جستجوی سازمانی

علی‌رغم اینکه ابزارهای سنتی جستجو به صورت کلی در حال افول هستند، اما در حال حاضر اگر نگوییم به عنوان مشهودترین و اصلی‌ترین عنصر در راهکارهای مدیریت دانش سازمانی، بلکه به عنوان یک مولفه مهم تحول در آن محسوب می‌شوند.

در سال گذشته دو محرک اصلی برای توسعه ابزارهای جستجو به وجود آمد. محرک اول، همه‌گیری کرونا بود که منجر به پراکندگی ناگهانی نیروی کار و درک عمیق بسیاری از سازمان‌ها در خصوص نیازهای نیروهای تازه کار شد. بسیاری از کارکنان کم‌تجربه از راه دور نمی‌توانستند به راحتی موارد مورد نیاز برای انجام وظایف خود را پیدا کنند. البته این مسئله از دیرباز مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها بود؛ اما دورکاری برای حفاظت از سلامتی موجب تشدید اهمیت آن شده است.

بر اساس نظرسنجی انجام‌شده از کارکنان، تا پیش از همه‌گیری کرونا شبکه‌های اجتماعی، اولین ابزار برای یافتن اطلاعات سازمانی بوده است. کارکنان برای پیدا کردن اطلاعات مورد نیاز از افرادی که می‌شناختند پرس و جو کرده و در صورت نیاز این افراد برای یافتن پاسخ سوالات از سایرین کمک می‌خواستند. اما به‌طور کلی این یک فرایند بسیار ناکارآمد است و جستجو در شبکه‌های اجتماعی، از نمایان شدن چالش‌های قابل کشف بسیاری از سازمان‌ها جلوگیری می‌کند. با این حال، همه‌گیری کرونا منجر به ایجاد موانع مختلفی برای کارمندان جدیدتر شد و این آگاهی را برای سازمان‌ها به وجود آورد که آن‌ها مشکل جستجو دارند.



دومین محرک بزرگ بازیابی مجدد بود. بسیاری از سازمان‌ها دریافتند که هرگز قادر نخواهند بود دانش، اطلاعات و داده‌های خود را به طور کامل در یک سیستم واحد یا حتی چند سیستم ادغام کنند. به بیان دیگر انتظارات موجود از مخازن داده و سیستم‌های مدیریت محتوا با شکست روبرو شده است و بنابراین سازمان‌ها به جای تلاش برای جمع‌آوری همه مطالب از طریق جستجو، دوباره بر روی یکپارچه‌سازی محتوا متمرکز شده‌اند. روند جستجو اکنون رو به پیشرفت است. فناوری‌های این حوزه جهش‌های بزرگی را در زمینه جستجوی مکالمه‌ای، جستجوی نموداری و جستجوی زبان طبیعی تجربه می‌کنند.

۵- مدیریت دانش به عنوان فعال‌کننده کار از راه دور

در سال گذشته سازمان‌ها به صورت ناگهانی مجبور به اداره اقدامات از راه دور شدند؛ درحالی که فاقد آمادگی کافی برای مواجهه با آن بودند. به بیان دیگر سازمان‌ها در زمینه بهره‌وری، همکاری و فرهنگ دورکاری بلوغ کافی نداشتند. برای بسیاری از سازمان‌ها مشخص شد که مدیریت دانش می‌تواند قابلیت کشف، ارتباط، همکاری و فرهنگ کاری را برای سازمان‌هایی که دورکاری را انتخاب کرده و یا ناچار به پذیرش آن شده‌اند، امکان‌پذیر کرده و یا بهبود بخشد. مفهوم دورکاری، مفهوم جدیدی نیست، اما همه‌گیری کرونا منجر به نمایان شدن شکاف در آمادگی سازمان‌ها برای مواجهه شدن با این مفهوم شد. درحال حاضر برخی از سازمان‌ها ترجیح می‌دهند که به دفاتر فیزیکی خود مراجعه نکنند و این مستلزم بلوغ کافی در حوزه مدیریت دانش نیز هست. این روند نیز همانند گراف‌های دانش، شاهی بر اهمیت مدیریت دانش به عنوان یک استراتژی بوده و نشان‌دهنده ضرورت سرمایه‌گذاری اختصاصی در این حوزه است.



۶- دید ۳۶۰ درجه

احتمالاً اخیراً متوجه افزایش سریع مفاهیمی نظیر "دید ۳۶۰ درجه"، "مشتري ۳۶۰ درجه"، "شرکت ۳۶۰ درجه" و "کارمند ۳۶۰ درجه" شده‌اید. مفاهیم پنهان در این اصطلاحات بازاریابی، ایده‌ای از یک دیدگاه واحد و تلفیقی از تمام دانش، اطلاعات و داده‌های مربوط به سازمان‌های شما است. ما شاهد افزایش سازمان‌هایی هستیم که به دنبال یک کارمند دارای راه‌حل‌های ۳۶۰ درجه هستند. این سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که چنین راه‌کارهایی به زیرساخت‌های مدیریت دانش احتیاج دارد و درعین حال می‌تواند چالش‌های موجود در آن را نیز برطرف کند.

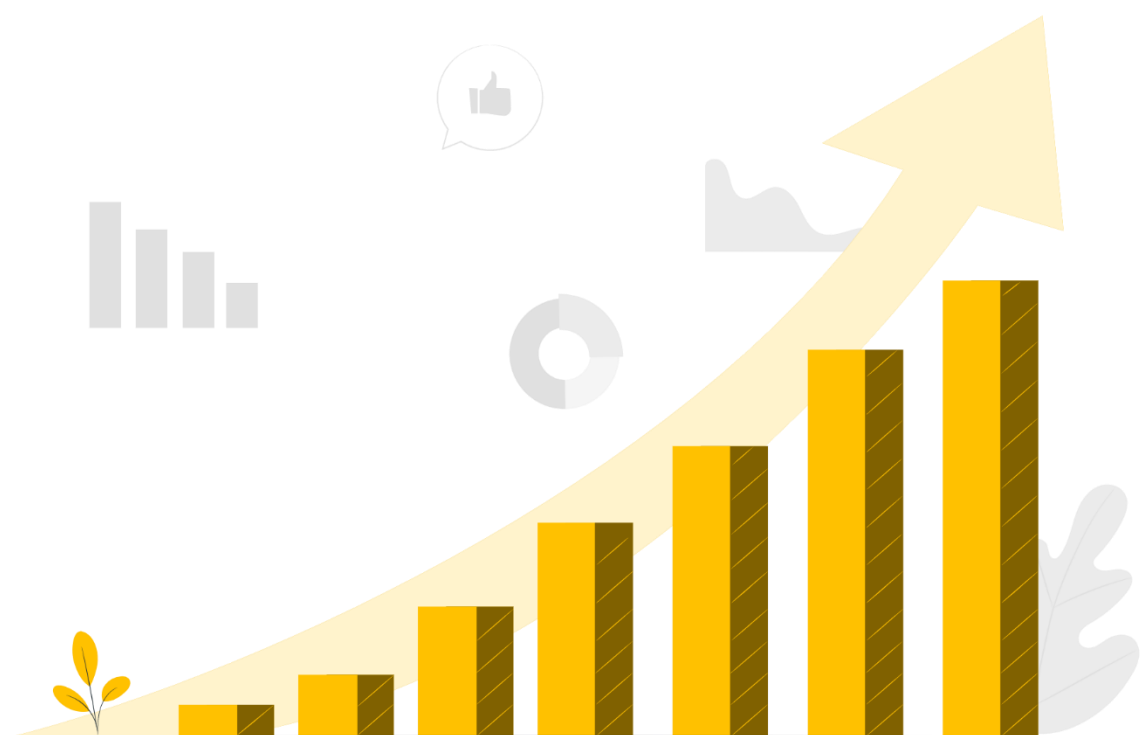


دید ۳۶۰ درجه از طریق ایجاد یک مکان واحد برای یافتن هر آنچه که یک کارمند می‌داند و هرآنچه که برای کار به آن نیاز دارد، به جاری‌سازی هرچه بهتر مدیریت دانش کمک می‌کند. این رویکرد با استفاده از ابزارهای یادگیری سازمانی، به کارکنان کمک می‌کند تا مهارت‌ها و شایستگی‌های جدید را ایجاد کرده و موجب پیشرفت سازمان شوند. شما باید انتظار داشته باشید که در سال آینده در خصوص دید ۳۶۰ درجه بیشتر بشنوید و در صورت تحقق آن، به دنبال بسترهای مدیریت دانش و راه‌حل‌هایی باشید که به ایجاد و توسعه آن کمک می‌کند.

۷- تمرکز اجرایی

همانطور که از روندهای منحصر به فرد بالا مشخص است، مدیریت دانش به خودی خود بحث داغ این روزهاست. مدیران اجرایی سازمان‌های پیش‌رو، موارد مذکور را به عنوان اولویت‌های سازمانی تعیین کرده و در سطوحی بر روی آن سرمایه‌گذاری می‌کنند که در گذشته سابقه نداشته است.

سازمان‌های خدماتی در حال یادآوری و تلاش برای بهبود توانایی‌های مدیریت دانش خود هستند. البته باید اشاره کرد که علاقه‌مندی مدیران در سازمان‌های پیش‌رو به این معنا نیست که بدبینی و عدم اطمینان به مدیریت دانش در سایر سازمان‌ها از بین رفته است. سازمان‌های زیادی وجود دارند که به واسطه استفاده از راهکارهای بیش از حد آکادمیک و پیچیده مدیریت دانش، نتایج مطلوبی را در گذشته کسب نکرده‌اند و تغییر نگرش این افراد کمی نیاز به زمان دارد. با این حال، شرایط موجود در کسب و کار امروز و همچنین جهش‌های چشمگیر در فناوری بدان معنی است که مدیریت دانش به‌طور فزاینده‌ای در حال توسعه است.



منبع

Knowledge Management Trends in 2021, enterprise-knowledge.com, ZACH WAHL . JANUARY,2021

در جشن مهرگان همچون سفره هفت سین نوروز، سفره مهرگانی یا خوان مهرگانی پهن می‌کردند. این سفره که بر گرد آتشدان پهن می‌شد، به رنگ ارغوانی بود و در آن از انواع میوه‌ها، شیرینی و خوراکی‌ها، شربتی از عصاره هوم یا هئومه که با شیر رقیق شده و نان مخصوص لورک قرار می‌دادند و میوهایی چون انار، سیب، ترنج، بی یا به، ترنج، سنجد، انگور سفید، گُنا، زالزالک، ازگیل و خرمالو وجود داشت. آجیل ویژه‌ای هم از هفت خشکبار از جمله مغز گردو، بادام، پسته، فندق، تخمه، توت خشک، انجیر خشک و نخودچی درست می‌کردند. از دیگر خوردنی‌های این سفره آشی به نام هفت غله است که با ترکیبی از گندم، برنج، جو، نخود، عدس، ماش و ارزن تهیه می‌شود.

کاسه‌ای پر از گلاب، آب، سرکه، برگ آویشن، گل‌های بنفشه و نازبو یا ریحان نیز قرار می‌دادند. سرمه‌دان، آیینه، اسفند و عود و همچنین گل همیشه شکفته که پیرامون آن را با شاخه‌هایی از سرو، مورد و گز تزیین می‌کردند نیز زینت‌بخش سفره مهرگانی بود.

بود. (منبع: kojaro.com)





رویکردهای پیاده‌سازی مدیریت دانش

روندهای مدیریت دانش در سال ۲۰۲۱

پس از گذشت بیش از یک سال از شیوع ویروس کرونا، روند همه‌گیری آن شتاب گرفته و در حال حاضر گسترش یافته است. هرچقدر که احساسات و عادت‌ها قدیمی‌تر باشند، دور شدن از آن دشوارتر است اما کووید ۱۹ کارکنان و سازمان‌ها را وادار کرد که خود را سریع‌تر با تغییرات وفق دهند. اولین تغییر این تغییر این بود که سازمان نباید صرفاً در حال جذب نیرو باشد و دانش نیروهای موجود اهمیت بسیار زیادی برای سازمان دارد.

در تغییرات ناگهانی در اثر همه‌گیری کرونا، مدیریت دانش نیز دچار تغییر و تحول شد. وقتی به بزرگترین تحولات مدیریت دانش در یکی دو سال گذشته فکر می‌کنیم، متوجه می‌شویم که هیچ‌یک از آن‌ها واقعاً جدید نیستند؛ اما وقایع سال ۲۰۲۰ توجه رهبران و مدیران ارشد را به ریسک‌های دانش و شکاف‌هایی که قبلاً نادیده گرفته بودند را جلب کرد. علاوه بر این، رویکرد استفاده از فناوری‌های جدید برای ذخیره، انتقال دانش سازمانی را سرعت بخشید. در ادامه این مطلب ۳ روند مدیریت دانش در سال ۲۰۲۱ که توسط مرکز کیفیت و بهره‌وری امریکا مطرح شده است را مرور می‌کنیم.



۱- مدیریت دانش در حال حاضر بخشی از محیط کار دیجیتال است

بر اساس تحقیقات APQC، تعداد کارکنانی که تعاملات همکاران آنها عمدتاً مجازی شده است در سال ۲۰۲۰ به میزان ۴۰۰ درصد افزایش یافت!! تغییر به دورکاری باعث ایجاد آشفته‌گی در ابزارهای مجازی کار برای برگزاری جلسات آنلاین، چت تیمی، همکاری و غیره شد.



سامانه‌های مدیریت دانش اکنون باید جریان دانش را در محیط کاری و فناوری‌هایی مانند Teams، Slack و Zoom ایجاد کنند. ۵۲٪ از رهبران مدیریت دانش بیان می‌کنند تغییر طولانی‌مدت یا دائمی به دورکاری، استراتژی مدیریت دانش یا اولویت‌های آنها را در سال ۲۰۲۰ به طور قابل توجهی تغییر داده است. از برخی جهات، کار از راه دور و ترکیبی (دورکاری و حضور در محل)، فعالیت‌های مدیریت دانش را آسان‌تر می‌کند. تعاملات دانشی که قبلاً به صورت حضوری انجام می‌شد، اکنون با استفاده از ابزارهای دیجیتالی و از طریق بسترهای فناوری انجام می‌شود که می‌توان راحت‌تر دانش آنها را استخراج کرد، علاوه بر آن کارکنان برای دسترسی راحت‌تر اطلاعات به نرم‌افزارهای موجود در سازمان مراجعه می‌کنند.

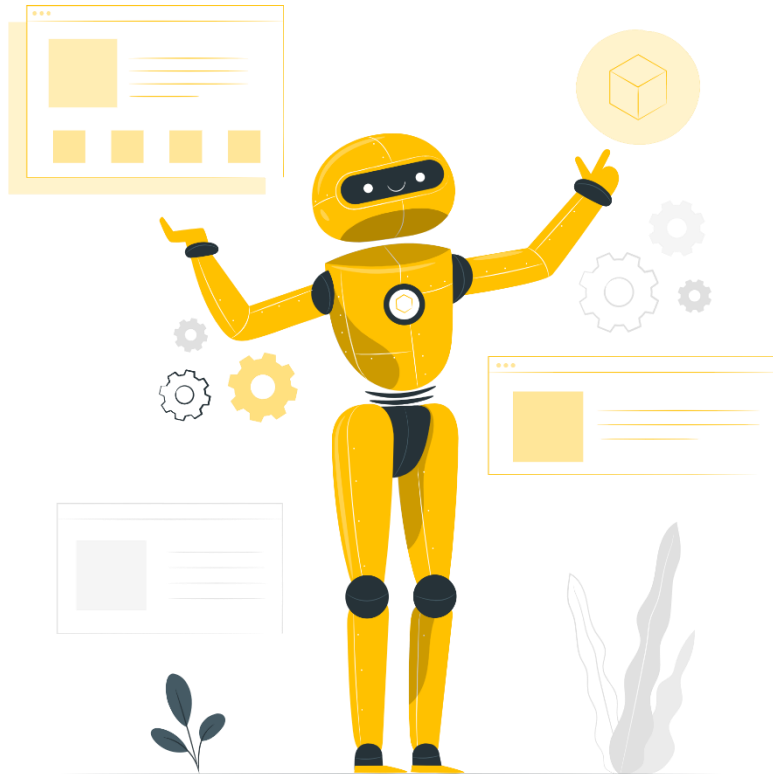
در کنار این مزایا محیط کار دیجیتالی نیز می‌تواند تهدیدی برای مدیریت دانش باشد. کارکنانی که در همکاری تیمی غرق می‌شوند ممکن است به دلیل خستگی از اشتراک‌گذاری دانش خودداری کنند و سازمان‌ها ممکن است فراموش کنند که برخی از اهداف مدیریت دانش هیچ منافاتی با حمایت از کارهای مجازی ندارند. رهبران مدیریت دانش باید برنامه‌های خود را مجدداً ارزیابی کنند تا از پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش برای نیروی کاری که به صورت ترکیبی فعالیت می‌کند اطمینان حاصل کنند. این امر نه تنها در مورد پیاده‌سازی جامع نظام مدیریت دانش بلکه در تمامی اقدامات مرتبط با مدیریت دانش از جمله کارگاه‌ها و آموزش‌ها نیز صادق است.

به احتمال زیاد همه کارکنان پس از اتمام همه‌گیری کرونا به صورت حضوری کار نخواهند کرد، بنابراین اکنون زمان آن است که تجربیات زمان کار حضوری را برای کارکنانی که به صورت دورکاری فعالیت می‌کنند دوباره طراحی کنیم. مدیریت دانش همچنین باید از به اشتراک‌گذاری دانش، دسترسی و استفاده مجدد از آن‌ها در بسترهای دیجیتالی اطمینان حاصل کند. به طور مثال اگر کارکنان قبلاً از Office 365 استفاده می‌کردند، مدیریت دانش باید یا پایگاه‌های دانش خود را به محیط جدید منتقل کند یا بسترها را برای دسترسی یکپارچه فراهم کند. همچنین مدیریت دانش باید به طور پیوسته به دنبال چالش‌ها و فرصت‌های دانش ایجادشده دورکاری و کار ترکیبی باشد و اهداف استراتژیک خود را با آن چالش‌ها و فرصت‌ها هماهنگ کند.



۲- استفاده از هوش مصنوعی برای پیاده‌سازی مؤثر مدیریت دانش

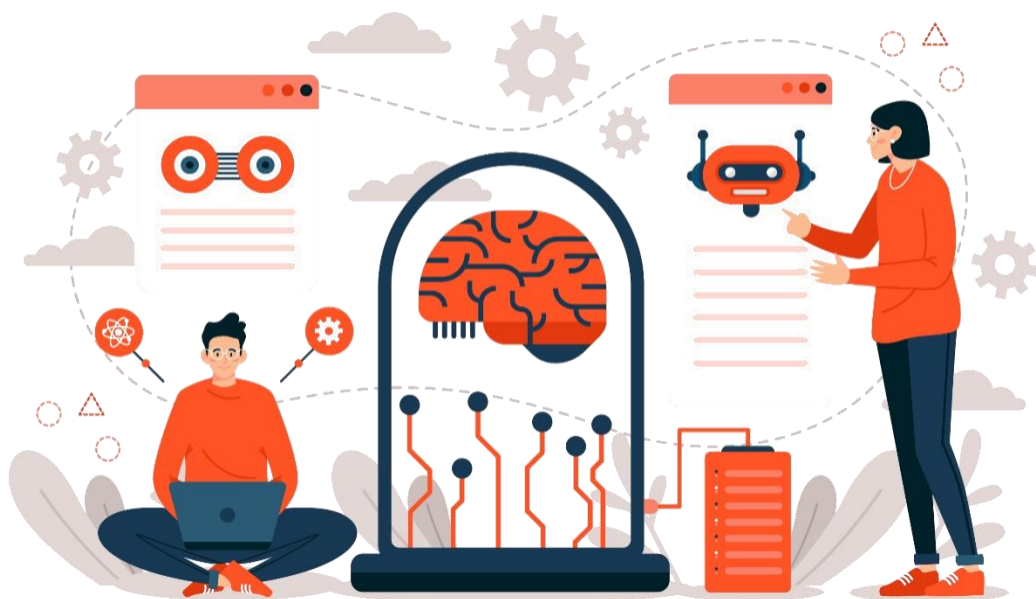
در گذشته پیاده‌سازی و هماهنگی هوش مصنوعی و مدیریت دانش نیازمند هزینه و زمان بسیاری بود و تنها تعداد اندکی از شرکت‌های بزرگ توانایی پرداخت هزینه و صرف زمان برای این هماهنگی را داشتند. حتی زمانی که متولی مدیریت دانش در سازمان‌ها (اغلب در سازمان‌های بزرگ و حرفه‌ای) این سرمایه‌گذاری‌ها را انجام می‌داد، لزوماً موفق به کسب ارزش‌افزوده حاصل از هماهنگی هوش مصنوعی و مدیریت دانش نمی‌شد.



اما هوش مصنوعی باگذشت زمان بهتر، ارزان‌تر و آسان‌تر با سیستم‌های سازمانی ادغام شد. درعین‌حال، مشکلات مدیریت دانش که هوش مصنوعی برای حل آن‌ها می‌تواند راه‌حل ارائه دهد بیشتر و بیشتر می‌شود. سازمان‌ها همچنان به جمع‌آوری اطلاعات ادامه می‌دهند. بدون وجود سیستم‌هایی برای مدیریت اطلاعات و دانش کارکنان، پیدا کردن روش بهینه انجام کار فعالیت‌های قبلی، مانند جستجوی سوزن در انبار کاه است. تغییرات سریع و الزامات فاصله‌گذاری اجتماعی در دوران همه‌گیری کرونا مشکلات استفاده از روش سنتی (بدون استفاده از هوش مصنوعی) برای یافتن روش بهینه را تشدید کرده است. دوسوم رهبران مدیریت دانش بیان می‌کنند که نگرانی‌ها در مورد توانایی یافتن دانش کارکنان از زمان همه‌گیری افزایش یافته است و بیش از یک‌سوم اذعان می‌کنند که این افزایش قابل‌ملاحظه است.

خبر خوب این است که همه‌گیری کرونا باعث شد سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای روی هوش مصنوعی سرمایه‌گذاری کنند، چه برای راه‌حل‌های مقطعی و چه به‌عنوان بخشی از تلاش‌های دائمی تحول دیجیتال. تیم‌های پیشرو مدیریت دانش از هوش مصنوعی برای موارد زیر استفاده می‌کنند:

- از داده‌ها برای تولید محتوای ارزشمند استفاده می‌کنند
 - مواردی را که باید بازبینی، به‌روز یا بایگانی شوند برچسب‌گذاری می‌کنند
 - نتایج جستجو را به میزان قابل‌توجهی با عباراتی که کاربر جستجو می‌کند مطابقت می‌دهند
 - به‌طور پیوسته استفاده مجدد از دانش ثبت‌شده را به کاربران توصیه می‌کنند
 - تجربه کاربر نهایی را بر اساس اینکه چه سمتی دارند، روی چه چیزی فعالیت می‌کنند و نحوه تعامل قبلی آن‌ها با سامانه‌های مدیریت دانش شخصی‌سازی می‌کنند
- برای تیم‌های مدیریت دانش که قبلاً هوش مصنوعی را دور از دسترس می‌پنداشتند، اکنون زمان مناسبی برای ارزیابی مجدد است. APQC به شما توصیه می‌کند که مشکلات مربوط به ثبت، به اشتراک‌گذاری و استفاده مجدد از دانش ثبت‌شده را برای ذینفعان آغاز کرده و بررسی کنید. آیا راه‌حل مبتنی بر هوش مصنوعی ممکن است این نیازها را برآورده کند یا خیر. سپس هزینه، زمان و نیروی انسانی موردنیاز را برآورد کنید و اینکه آیا می‌توانید شرکا یا حامیان خود را برای سرمایه‌گذاری توجیه کنید. ممکن است هوش مصنوعی در حال حاضر برای سازمان شما منطقی نباشد، اما اگر کارکنان برای خلق و کسب ارزش از دانش سازمانی توجیه شوند، می‌تواند ارزش زیادی به دنبال داشته باشد.



۳- نتایج مدیریت دانش در حال حاضر فقط نتایج تجاری نیست

روند سوم نشان‌دهنده تغییر گسترده‌تری در موقعیت استراتژیک مدیریت دانش است. به‌طور سنتی، بسیاری از رهبران، مدیریت دانش را به‌عنوان یک هزینه اضافی می‌دیدند. وقتی آن‌ها معیارهای مدیریت دانش را بررسی می‌کردند سؤالات این‌چنینی می‌پرسیدند: چگونه می‌توانم کمترین مقدار پول را هزینه کنم تا مدیریت دانش در سازمان پیاده‌سازی شود.

ما اکنون شاهد تکامل تدریجی تفکر هستیم، به‌طوری‌که مدیران ارشد سازمان‌ها، مدیریت دانش را به‌عنوان محرک ارزش بالقوه می‌شناسند. با ظهور و تحول دنیای دیجیتال، برخی از مدیران متوجه شدند که مدیریت دانش می‌تواند بر بهره‌وری و رضایت کارکنان و مشتریان مؤثر باشد؛ زیرا این موارد در نتیجه نهایی سود، میزان رضایت کارکنان و مشتریان تأثیر دارد، حتی اگر اندازه‌گیری تأثیر آن‌ها دشوار باشد. اما مهم‌تر از آن، این درک وجود دارد که دسترسی یکپارچه دانش به تیم‌ها این امکان را می‌دهد تا نوآوری داشته باشند، مشکلات را حل کرده و به‌طور مؤثرتر به تغییرات پاسخ دهند. وقتی شاخص‌های کلیدی را برای سرمایه‌گذاری‌های اخیر و آینده مدیریت دانش مطالعه می‌کنیم، دیگر اهداف اصلی فقط صرفه‌جویی در هزینه نیست؛ آن‌ها در مورد صرفه‌جویی در زمان، حرکت سریع‌تر و باکیفیت بیشتر و البته راضی نگه داشتن کارکنان و مشتریان صحبت می‌کنند. بسیاری از این تأثیرات را می‌توان مستقیماً با درآمد سازمان مرتبط کرد و تأثیر مدیریت دانش بر آن‌ها را می‌توان اندازه‌گیری نمود.

منبع

3 Knowledge Management Trends to Watch, APQC, Lauren Trees, Jul 2021



روندهای مدیریت دانش

۵ روش برای بهبود شرایط دورکاری در آینده

جف رابنستین می‌گوید "بسیاری از راه‌حل‌هایی که سازمان‌ها به ناچار مجبور به اتخاذ آن شده‌اند، بهتر از راه‌حل‌های قبلی است، اگرچه این راه‌حل‌ها در گذر زمان نیازمند پیشرفت بیشتری هستند".

تا چندی پیش دورکاری از دید مدیران سازمان‌ها، یک مفهوم غیرعملی به نظر می‌رسید؛ اما با شیوع ویروس کووید-۱۹ شرایط در سراسر جهان به یکباره تغییر کرد؛ به گونه‌ای که اگر سال ۲۰۲۰ یک سال آموزش برای تطبیق زندگی شخصی و زندگی کاری به واسطه‌ی دورکاری تلقی می‌شد، سال ۲۰۲۱ شامل یادگیری کارکنان و سازمان‌ها به منظور استفاده از درس‌آموخته‌های سال گذشته و بهبود شرایط جدید از طریق دورکاری خواهد بود؛ زیرا جهان در مسیر طبیعی جدیدی قرار گرفته است. یعنی احتمالاً با عادی شدن شرایط زندگی نیز بسیاری از کارکنان به دفاتر فیزیکی خود باز نمی‌گردند. از این رو لازم است کسب‌وکارها برخی از سیستم‌ها و فرآیندهایی را که در طی پاندمی کرونا استفاده می‌کردند، حفظ کنند.



علاوه بر این مطالعات نشان می‌دهد تعداد زیادی از راه‌حل‌هایی که سازمان‌ها بنا به ضرورت مجبور به اتخاذ آن شده‌اند، بسیار کارتر و بهتر از روش‌های پیشین عمل می‌کنند؛ اگرچه هنوز پیشرفت زیادی لازم است تا تکنولوژی‌های موجود به حداکثر پتانسیل خود برسند. از این رو در ادامه این مطلب پنج پیش‌بینی به منظور بهبود شرایط دورکاری در آینده عنوان می‌شود:

۱- یکپارچه‌سازی سیستم مدیریت محتوا با سیستم مدیریت دانش برای برگزاری جلسه‌ها

اگرچه در سال ۲۰۲۰ تعداد زیادی از کارکنان در منزل و به صورت دورکاری مشغول فعالیت بودند، اما عملاً تمامی جلسه‌ها در سازمان‌ها برگزار شد. به عبارت دیگر ابزارهای کنفرانس وب، جای دفاتر فیزیکی را گرفتند و به عنوان محل کار جدید در عصر کرونا عمل کردند. البته لازم به ذکر است پس از گذشت بیش از یک سال از شیوع ویروس کرونا، همچنان بسیاری از کارکنان در حال جابجایی بین ابزارهای مختلف هستند؛ گاهی برای گفتگو، گاهی برای اشتراک اسناد و غیره.

دیدگاهی مشابه توسط رهبران سازمان‌ها در مطالعه‌ی دیگری نیز بیان شده است. ۷۵ درصد از سازمان‌های مورد بررسی بیان داشتند که ایجاد و حفظ دانش در میان نیروی کار، برای موفقیت آن‌ها در طول ۱۲ تا ۱۸ ماه آینده اهمیت دارد. به منظور کمک به کارمندان در انتقال اطلاعات و دانش، پیاده‌سازی تکنولوژی به تنهایی کافی نیست؛ بدین منظور توانمندسازی و ایجاد انگیزه در کارمندان، استراتژی مهمی است. بیش از ۶۰ درصد از پاسخ‌دهندگان ابراز داشتند که "توانایی سازگاری" پساپاندمیک، مهمترین مهارت مورد نیاز برای پیشرفت در بازار کار خواهد بود و پس از آن "کار تیمی و همکاری" با ۴۳ درصد در رتبه دوم قرار داشت. این ارقام، نیاز به تجدیدنظر درباره‌ی راه‌های انتقال داده‌ها و در دسترس قرار دادن دانش در سازمان‌ها و گروه‌ها را تقویت می‌کند. در برخی از موارد، این مسئله نیازمند یک محیط کاری جدید است که ارزش دانش را فوق العاده تشدید و آن را تبدیل به توان افزایشی کلیدی می‌کند. پیرو این موضوع، در حال حاضر یکی از بزرگ‌ترین چالش‌ها برای سازمان‌ها این است که تعداد کمی از ابزارها دارای قابلیت مدیریت ضبط جلسه هستند. قابلیتی که یکپارچگی سیستم مدیریت محتوا با مدیریت دانش و یا یادگیری سازمانی را به دنبال دارد.

ضبط جلسات بسیار باارزش است؛ زیرا به کارکنان اجازه می‌دهد در جریان جلساتی که از دست داده‌اند و یا پیش از استخدام آن‌ها برگزار شده است، قرار گیرند. آن‌ها از این طریق می‌توانند به راحتی در جریان کار قرار بگیرند و مطابق با اسناد و دستورالعمل‌ها عمل کنند.

شایان ذکر است سایر ابزارها و تکنولوژی‌هایی که امروزه در حال توسعه هستند -نظیر ثبت خلاصه جلسات به‌طور خودکار و یا یادداشت‌های هدایت شده توسط هوش مصنوعی- مطمئناً جالب هستند، اما باید گفت این ابزارها صرفاً به اندازه‌ی قابلیت‌های خود برای قرار گرفتن در اکوسیستم دانش مناسب می‌باشند، جایی که بتوان آن‌ها را جستجو، کشف و استفاده کرد.

۲- راه‌حل‌های ویدئو و محتوای مقیاس‌پذیر

واقعیت این است که دورکاری یک چالش مهم برای رویدادهای خاص و سطح بالا در سازمان‌ها ایجاد کرد. همچنین برقراری ارتباطات به منظور جلسات فصلی و یا شروع فروش نیز دشوار شده است. زمانی که کارکنان در محل کار حضور می‌یافتند، با جمع شدن در یک اتاق کنفرانس این امکان وجود داشت که از آنها یک کار قابل قبول درخواست شود. بدین شکل تعداد شکاف‌ها و نقاط پایان کاهش پیدا می‌کرد و تحویل و ارسال محتوا با سیستم کنفرانس ویدئویی و یا حتی ابزارهای کنفرانس وب مدیریت می‌شد.



اما اکنون هر یک از کارکنان بسترهای مربوط به خود را دارند، این موارد ممکن است کامپیوتر، تبلت، ابزارهای الکترونیکی و غیره باشد و دیگر نمی‌توان به ابزاری مانند کنفرانس ویدئویی مقیاس‌پذیر تکیه نمود.

یک سازمان به دنبال این است که ارتباطات موثر بین کارکنان را آسان سازد. بنابراین انتظار می‌رود که شرکت‌های بیشتری از تکنولوژی وب سازگار در سال‌های پیش‌رو استفاده کنند.

۳. بسترهای جدید کنفرانس مجازی

بسیاری از کنفرانس‌ها، اعم از کنفرانس‌های نمایشی و صنعتی در سال ۲۰۲۰ لغو و یا به بستر آنلاین منتقل شد. به نظر می‌رسد کنفرانس‌هایی که شکل مجازی به خود گرفتند، تجربه مناسبی برای مصرف‌کنندگان ایجاد نکردند و به خصوص نتوانستند توجه حامیان مالی (اسپانسرها) را جلب کنند.

این موضوع قابل درک است، زیرا ایده کنفرانس‌های کاملاً مجازی، بسیار جدید است؛ در حالی که چندین کنفرانس از عناصر پخش گسترده (برای سخنرانی‌های اصلی) استفاده کرده‌اند، کنفرانس‌های محدودی از مدل‌های کاملاً مجازی استفاده نموده‌اند. بسترهایی که این خدمات را ارائه می‌کنند، در سال ۲۰۲۰ هنوز مراحل اولیه توسعه را طی می‌کردند و با توجه به سرعت مورد نیاز در زمینه نرم افزارهای مجازی، فعالیت مطلوبی داشتند.

حال سوال این است چه عاملی باعث می‌شود که کنفرانس‌ها به طور خاص چالش‌برانگیز باشند؟ این کنفرانس‌ها چندین تکنولوژی مختلف (در مقیاس بزرگ) را با هم ترکیب می‌کنند. در کمترین حالت، یک بستر گسترده برای رویدادهای اصلی ایجاد می‌کنند؛ یا جلسه تعاملی بین یک گروه کوچک برقرار می‌کنند؛ برنامه‌ریزی یا دستور کار، توانایی مشاهده ضبط (درخواست مشاهده ویدئو)، ارتباط اجتماعی (شبکه‌ها) و همچنین تعامل حامیان مالی (اگر رویداد نیازمند حمایت مالی باشد) از دیگر اقدامات این کنفرانس‌ها به شمار می‌رود.



۴- به‌روزرسانی سیستم‌های واحد منابع انسانی

برای اولین بار در سال ۲۰۲۰ دیده شد بسیاری از سازمان‌ها، کارکنان خود را از راه دور استخدام کردند، آموزش دادند و حتی بعضاً آن‌ها را تعدیل کردند. همه‌ی این اتفاقات در شرایطی رخ داد که نیروی کار هیچگاه در دفاتر حاضر نشده بود.

اگرچه برخی از فعالیت‌های پشتیبانی ممکن است از طریق وب‌کنفرانس انجام شود، اما ضروری است درمورد تمامی سیستم‌های پیش‌روی کارکنان تجدیدنظر اتفاق بیفتد تا آن‌ها بتوانند از راه دور به این بسترها اعتماد کنند. این موضوع بیشتر مربوط به سیستم‌های آموزشی و یادگیری است.

یکی از مزایای جالب این مسئله «هم‌سطح‌سازی» میان کارکنانی است که از دور فعالیت می‌کنند و کسانی است که در دفاتر مرکزی حضور دارند. با این روش، دیگر کارکنان در خانه و یا محیط‌های کوچک‌تر تصور نمی‌کنند که کمتر از سایر کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرند؛ زیرا حالت پیش‌فرض برای کارکنان جدید این است که با آن‌ها همچون کارکنان دورکار رفتار شود. سیستم مدیریت یادگیری (Learning Management System) یک برنامه‌ی نرم‌افزاری یا یک فناوری تحت وب است. این سیستم آموزش مجازی به منظور برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی از یک فرآیند آموزش به خصوص مورد استفاده قرار می‌گیرد.



پلتفرم تجربه یادگیری (Learning Experience Platform) یک سیستم ارائه آموزش در فضای ابری است که بر روی شخصی‌سازی تجربه یادگیری برای دانش‌کاران تمرکز دارد. این سیستم فراتر از سیستم‌های مدیریت یادگیری سنتی بوده و برای مقاصد یادگیری و توسعه سرمایه‌های انسانی در سازمان‌ها کاربرد دارد. پلتفرم تجربه یادگیری نسل بعدی نرم‌افزار آموزشی مبتنی بر یادگیری است که با شیوه ارائه آموزش سفارشی به کارمندان تناسب خوبی دارد و برخلاف یک سیستم LMS، به دانش‌کاران کمک می‌کند تا از آموزش‌های مختلف اهداف آموزشی پیشرفته را کشف کنند.

۵- تمرکز بر روی قابلیت دسترسی

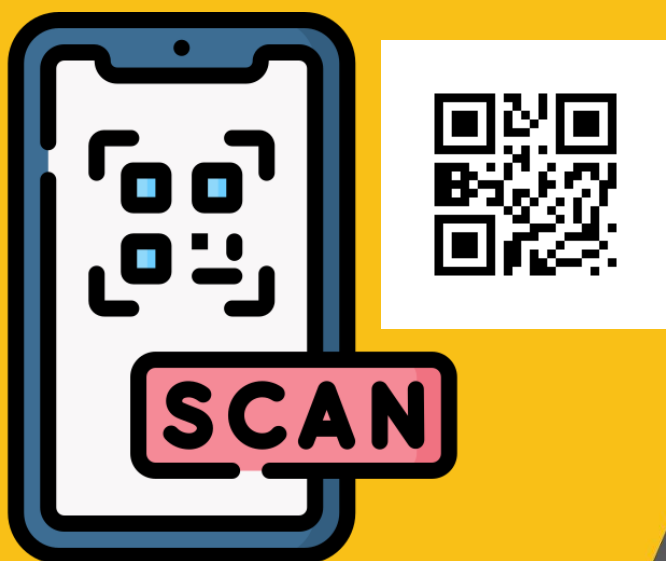
شیوع ویروس کووید-۱۹ فرصت مناسبی را برای نیروهای جدید و با استعداد فراهم کرده است که پیش از این به دلیل عدم دسترسی، هرگز نتوانسته بودند خود را در محل کار حاضر کنند. بسیاری از شرکت‌ها به کارکنان کمک کرده‌اند تا دفاتر اصلی خود را در خانه با مبلمان ارگونومیک و سایر مواد ضروری تجهیز کنند. همین امر باید برای کارکنان با نیاز به انواع دیگر تجهیزات اعم از سخت‌افزار، نرم‌افزار و یا خدمات دیگر صادق باشد تا آن‌ها بتوانند در منزل هم مفید باشند. به نظر می‌رسد در طی ماه‌های آینده، سازمان‌ها تاکید بیشتری برروی جذب، استخدام و تجهیز این قبیل استعدادهای جدید خواهند داشت. این عمل منجر می‌شود که تمامی کارکنان در شرایط مساوی و عادلانه‌تری قرار بگیرند؛ زیرا همه آن‌ها از ابزارهای یکسان استفاده می‌کنند. (پشتیبانی یکسان سازمان برای انجام فعالیت‌های کارکنان)

به صورت خلاصه می‌توان گفت سازمان‌ها در بازه‌ی زمانی یک تا دو سال گذشته، آزمایش بزرگ و برنامه‌ریزی نشده‌ای را تجربه کردند. تعجب‌آور نیست که چنین مسیری با سرعت زیادی طی شود. مهم این است که در هر مانعی، همواره فرصت‌های جدید برای نوآوری نهفته است که باید کشف و استفاده شود.

منبع

Five ways enterprises will perfect remote work in 2021, Jeff Rubenstein, avinteractive.com, January 2021

مجله مدیریت دانش و نوآوری دانا



DanaKM.com



DanaKMG



DanaKMG



DANA KM Consulting Group



۰۲۱-۸۸۱۹۵۱۹۳



تهران، بزرگراه حقانی، نرسیده به چهارراه جهان کودک، پلاک ۴۰، طبقه سوم

