

مجله مدیریت دانش و نوآوری دانا



شماره ۲۰

تیر ۱۴۰۲



دانا

گروه مشاوره مدیریت دانش



مجله مدیریت دانش و نوآوری دانا

تیر ۱۴۰۲ || شماره ۲۰

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

دانا

گروه مشاوره مدیریت دانش

گروه نویسندگان

- زهرا اسکندری
- الهام اسدیپور
- زهرا حسینی
- حامد چینی فروش
- محمد حقیقی فرد
- مهتا هادی زاده
- ساسان رستم‌نژاد
- احمد سپهری
- نجمه موسی احمدی



DANA KM
Consulting Group



DanaKMG



DanaKM.com



DanaKMG

کلیه حقوق مادی و معنوی این مجله متعلق به گروه مشاوره مدیریت دانش می‌باشد.
استفاده از مطالب منتشر شده با ذکر منبع بلامانع است.

آنچه در این شماره می‌خوانید



“

ساسان رستم‌نژاد

مدیریت دانش و مدیریت نوآوری؛ دوست یا دشمن؟! ۲

“

حامد چینی فروش

سازمان یادگیرنده، راهکاری برای مشکلات سازمان ۶

“

محمد حقیقی فرد

مدیریت دانش در صنعت بهداشت و درمان ۱۴

“

زهرا اسکندری

۵ عامل کلیدی برای همکاری موفق استارت‌آپ‌ها ۲۶

“

زهرا صدری

مدیریت دانش در صنعت برق و انرژی ۳۲

“

الهام اسدپور

۱۰ راهکار برتر در پیاده‌سازی مدیریت دانش ۳۹

“

مهتا هادی‌زاده

چه چیزی باعث شکاف دانش می‌شود؟ ۴۷

“

نجمه موسی احمدی

یادگیری قبل، حین و بعد؛ رویکردی مفید در مدیریت دانشی ۵۱

“

زهرا حسینی

نمودارهای دانش و رویای شبکه دانش ۵۳

“

احمد سپهری

چه انتظاری از موتور پیکان داریم؟ ۶۱



احمد سپهری

سر دبیر

سرمقاله

الگوبرداری یکی از رویکردهای مهم در جعبه‌ابزار مدیریت دانش است. در ادبیات موضوعات مدیریتی، الگوبرداری به فرایند سیستماتیک و پیوسته از ارزیابی محصولات خدمات و روش‌هاست که در مقایسه با رقبای اصلی و یا شرکت‌هایی که به عنوان پیشگام مطرح هستند انجام می‌پذیرد.

الگوبرداری یکی از مهم‌ترین ابزارهای **کسب دانش** است و به‌وسیله آن سازمان‌ها می‌توانند با بررسی تجربیات سازمان‌های موفق، شکاف موجود بین سازمان خود و سازمان‌های پیشرو را شناسایی کرده و برای ترمیم آن برنامه‌ریزی کنند.

ما در گروه مشاوره مدیریت دانش دانا همواره تلاش کرده‌ایم تا به ۲ روش به فرایند الگوبرداری در حوزه مدیریت دانش کمک کنیم. روش اول **بازدید حضوری** از شرکت‌های موفق در پیاده‌سازی تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت دانش است که تاکنون با تسهیلگری دانا، تبادل تجربیات و الگوبرداری میان بیش از ۲۰ سازمان داخلی انجام شده‌است.

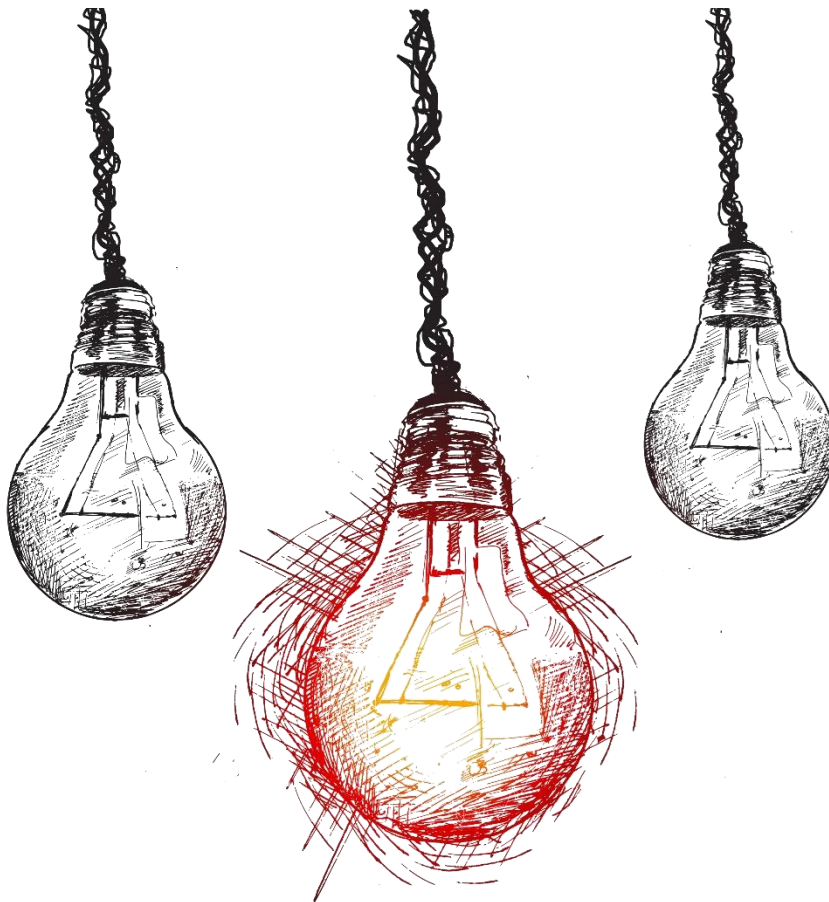
رویکرد دوم، **انتشار تجربیات سازمان‌های موفق بین‌المللی** است. همکاران من در بخش تولیدمحتوای گروه مشاوره مدیریت دانش دانا تا کنون تجربیات پیاده‌سازی مدیریت دانش در بیش از ۳۰ شرکت موفق بین‌المللی را منتشر کرده‌اند. در این لیست نام شرکت‌های نظیر مایکروسافت، گوگل، اپل، فایزر، کوکاکولا، آمازون، مرسدس بنز، ناسا، دیلویت، زیمنس و غیره دیده می‌شود. در سال جاری با برنامه‌ریزی صورت گرفته، انتشار تجربیات مدیریت دانشی ۲۰ شرکت دیگر نیز در دستور کار قرار گرفته است که هر هفته از طریق صفحه لینکدین دانا با شما همراهان به‌اشتراک گذاشته خواهد شد. امیدواریم تلاش‌های ما در حوزه الگوبرداری، به فرایند مدیریت دانش در سازمان شما کمک کند.



مفاهیم مدیریت دانش

مدیریت دانش و مدیریت نوآوری؛ دوست یا دشمن!؟

مدیریت دانش و مدیریت نوآوری دو مفهوم مرتبط و هم‌زمان هستند که در کنار هم می‌توانند بهبود و رشد سازمان‌ها را تسهیل کنند. ارتباط بین این دو مفهوم به این دلیل است که دانش، مهم‌ترین عامل مؤثر بر نوآوری در یک سازمان است. برخی از افراد اعتقاد دارند که مدیریت دانش باعث می‌شود خلاقیت و نوآوری بین کارکنان از بین برود؟ در ادامه، نادرست بودن این فرضیه را به‌طور مختصر توضیح می‌دهم.



مفهوم مدیریت دانش

مدیریت دانش فرایندی است که به کسب، انتقال، ذخیره‌سازی، به اشتراک‌گذاری، استفاده و توسعه دانش درون سازمان می‌پردازد. دانش شامل اطلاعات، مهارت‌ها، تجربیات، قابلیت‌ها و دیدگاه‌ها است که اعضای سازمان از طریق تعامل با محیط خود به دست می‌آورند. مدیریت دانش به دنبال این است که دانش موجود در سازمان را به ارزش تبدیل کند و از این طریق، ارتقاء کارایی و عملکرد سازمان را تسهیل نماید.

مفهوم مدیریت نوآوری

مدیریت نوآوری به فرایند برنامه‌ریزی، اجرا و کنترل فعالیت‌ها و تلاش‌هایی می‌پردازد که منجر به ایجاد نوآوری‌های محصولات، خدمات، فرآیندها یا مدل‌های کسب‌وکار شود. هدف اصلی مدیریت نوآوری، ایجاد تغییرات ارزش‌آفرین در سازمان است که بهبود عملکرد، رشد، رقابت‌پذیری و تطابق با محیط را فراهم کند. به طور کلی مدیریت نوآوری، رویکردی استراتژیک است که به کمک آن سازمان‌ها توانایی خلق، توسعه، و اجرای نوآوری‌ها و ایده‌های جدید را دارا می‌شوند. هدف اصلی مدیریت نوآوری، ایجاد و حفظ توانمندی‌های نوآورانه در سازمان‌ها به منظور ارتقاء عملکرد، ایجاد ارزش افزوده، رقابت‌پذیری و پاسخگویی به تغییرات بازار و نیازهای مشتریان است. این رویکرد باعث بهبود فرآیندها، کاهش هزینه‌ها و افزایش بهره‌وری می‌شود.

مراحل مدیریت نوآوری

- **شناسایی مسائل و فرصت‌ها:** در این مرحله، شناسایی مشکلات و چالش‌های موجود در سازمان و یا مزیت‌های رقابتی جدید و فرصت‌های نوآورانه از اهمیت بالایی برخوردار است.
- **تحقیق و توسعه:** پس از شناسایی مسائل و فرصت‌ها، فرآیند تحقیق و توسعه به منظور یافتن راه‌حل‌ها و ایده‌های نوآورانه آغاز می‌شود.
- **انتخاب راه‌حل مناسب:** در این مرحله، بر اساس ارزیابی‌ها و آزمون‌های ایده‌ها، بهترین راه‌حل‌ها برای پیاده‌سازی انتخاب می‌شود.
- **پیاده‌سازی نوآوری:** در این مرحله، راه‌حل‌های انتخاب شده به شکل عملیاتی درآمده و پیاده‌سازی می‌شوند.
- **ارزیابی و اندازه‌گیری:** در این مرحله، عملکرد نوآوری مورد ارزیابی و اندازه‌گیری قرار می‌گیرد تا میزان موفقیت و تأثیر آن بر سازمان مشخص شود.
- **انتشار و استفاده:** نتایج و نوآوری‌های به دست آمده به سایر اعضای سازمان ارائه می‌شود و در سازمان به عنوان یک منبع آزاد نوآوری در نظر گرفته می‌شود.

- حفظ نوآوری و به‌کارگیری مجدد: در این مرحله، مدیریت نوآوری باید نوآوری‌ها را حفظ کند و برای استفاده مجدد آن‌ها در آینده برنامه‌ریزی کند.



آیا مدیریت دانش باعث می‌شود خلاقیت و نوآوری بین کارکنان از بین برود؟

این ادعا که مدیریت دانش می‌تواند خلاقیت و نوآوری را از بین ببرد، از نگرش‌های نادرستی است که ممکن است از برخی افراد و سازمان‌ها شنیده شود. این اتهام‌ها معمولاً به دلیل نادیده گرفتن مسائلی مرتبط با طراحی و اجرای کارآمد و اثربخش سیستم مدیریت دانش به وجود می‌آید. در ادامه، چند نکته را برای پاسخ به این چالش مطرح می‌کنم:

- **تأمین دانش برای نوآوری:** بدون دسترسی به دانش مورد نیاز، نوآوری به‌سادگی اتفاق نمی‌افتد. مدیریت دانش می‌تواند اطلاعات، تحقیقات، تجارب گذشته، رویکردهای موفق، نتایج آزمایش‌ها و سایر دانش‌ها را به‌دست آورده و به اشتراک گذاشته، در دسترس تیم‌های نوآوری قرار دهد.

- **حمایت از فرایند نوآوری:** مدیریت دانش می‌تواند از طریق ایجاد دسترسی به پایگاه‌های دانش، توسعه ارتباطات و ایجاد فرهنگ دانش، ارتقاء فرایند نوآوری را تسهیل کند. اطلاعات که به‌درستی مدیریت شود و به نوآوران ارائه شود، به آن‌ها کمک می‌کند تا تصمیم‌گیری‌های بهتری برای تولید نوآوری‌های مؤثر و موفق‌تر انجام دهند.

○ **اشتراک دانش تیمی:** مدیریت دانش همچنین می‌تواند اشتراک دانش تیمی را ترویج دهد که این امر می‌تواند به تقویت خلاقیت و نوآوری کمک کند. ترکیب مختلف مهارت‌ها و دانش‌های افراد در یک تیم می‌تواند به ایده‌پردازی و حل مسائل پیچیده کمک کند. مدیریت دانش به عنوان پایه‌ای اساسی برای مدیریت نوآوری عمل می‌کند و باعث افزایش قابلیت‌ها و امکانات سازمان در زمینه نوآوری و به‌دست آوردن رقابتی‌ترین مزیت‌ها در بازار می‌شود. به همین دلیل، سازمان‌ها به‌طور همزمان باید به مدیریت دانش و مدیریت نوآوری توجه ویژه‌ای داشته باشند تا بتوانند رشد، توسعه و پیشرفت مداوم را در دنیای رقابتی مدرن تضمین کنند.

بنابراین، به‌جای ادعای نادرست که مدیریت دانش باعث کاهش نوآوری می‌شود، بهتر است روی طراحی و پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت دانش اثرگذار و انگیزه‌بخش برای نوآوری تمرکز کنیم. با ترکیب مناسب دانش، ایجاد فرهنگ سازمانی حمایت‌کننده و ارتقاء توانمندی‌های تیم‌ها، می‌توانیم همزمان مدیریت دانش و نوآوری را ترکیب کنیم تا به بهبود عملکرد و موفقیت سازمان کمک کنیم.





راهکارهای نوین مدیریت دانش

آموزه‌های سازمان یادگیرنده، راهکاری برای مشکلات حاضر سازمان‌های کشور

مقاله‌ای را مطالعه می‌کردم با «موضوع سازمان‌های یادگیرنده در سازمان‌های امروزی» به همراه مثال‌هایی از اقداماتی که شرکت‌های برتر دنیا در این زمینه انجام می‌دهند. مقایسه آن اقدامات با تعاملات و عملکرد در سازمان‌های ایرانی، رشک‌برانگیز بود و این همه تفاوت غم‌انگیز. در این مقاله آمده است: «در چشم‌انداز کسب‌وکار پویا و همیشه در حال تحول امروز، سازمان‌ها باید به‌طور مداوم خود را تطبیق دهند، نوآوری کنند و از فناوری‌های دیجیتال جدید گرفته تا نوآوری‌های موجود در بازار، جلوتر باشند. این واقعیت مستلزم یک تغییر اساسی در نحوه عملکرد شرکت‌ها از استراتژی یادگیری و توسعه است - تغییری به سمت تبدیل شدن به یک سازمان یادگیرنده چابک‌تر».



این عبارت، با رویکردها و اهداف و برنامه‌های کاری حتی برترین و سرآمدترین شرکت‌ها و سازمان‌های ایرانی نیز فاصله معناداری دارد. همه می‌دانیم و هر روز می‌شنویم که اقتصاد ایران بدنی بیمار دارد و شرکت‌هایی که در کشور کسب‌وکار می‌کنند، به‌عنوان بخشی از سلول‌های تشکیل‌دهنده این بدن، بیمار هستند. اظهر من الشمس است که شرکت‌های ایرانی حال‌وروز خوبی ندارند و فشارها و محدودیت‌های بسیاری را تجربه می‌کنند. طبیبان حاذق دلسوز این بیمار (اعم از خبرگان جامعه، خبرگان اقتصاد، خبرگان تاریخ و خبرگان مدیریت) نیز آنچه شرط بلاغ بود گفته‌اند و خسروان این ملک نیز گاه پند گرفتند و گاه ملال.

در یک نگاه شاید به نظر برسد تا زمانی که شرایط اقتصادی ایران به حالت نرمال برنگردد، نمی‌توان انتظار داشت تا سازمان‌های کشور مشابه سازمان‌ها کشورهای توسعه‌یافته و یا درحال توسعه به موضوع اصلاح و رشد تمام ابعاد سازمان پایبند باشند. در این نگاه سازمان به‌مثابه یک عضو از بدنه اصلی، درگیر مشکلاتی است فراتر از کنترل و مدیریت و بنابراین باید در وهله نخست شرایط محیطی آرامش بگیرد و کشور در شرایط نرمال اقتصادی با دیگر کشورها در تعامل باشد و رقابت سالم شکل گیرد و درنهایت کار به دست کاردان بیافتد و بعد انتظار رشد و یادگیری را از سازمان‌ها داشت؛ اما در نگاهی دیگر، اعتقاد این است که در همین شرایط نابسامان و در همین افول همه‌جانبه نیز می‌توان بهبودهایی را ایجاد کرد. نقطه اثراتی درست را ایجاد کرد. حتی نگرش‌ها و باورهای درست را تمرین کرد تا ضمن اینکه به‌صورت موردی و محدود از منافع آن بهره گرفت، بتوان با تمرین سازمان در سطوح مختلف، در زمان گشایش اقتصادی، سریع‌تر در مسیر توسعه و رشد قرار گرفت. رویکرد دوم می‌گوید، فرض کنیم که از فردا شرایط محیطی مهیای رشد و توسعه گردد؛ یعنی شرایط اقتصادی ایران متحول شود و کشور به‌نظام بانکداری برگردد و تحریم‌ها (یعنی هر آنچه بر ما مردم نامنصفانه حرام شده است) رفع گردد؛ در فردای این روز آیا شرکت‌های ایرانی توان رقابت و توسعه را دارند؟ یعنی کارکنان درون سازمان‌ها یاد گرفته‌اند که باهم چگونه تعامل کنند؟ چگونه از مشکلات یاد بگیرند و آن را اصلاح کنند؟ چگونه کارکنان اعم از مدیران تا رده‌های پایین سازمان زمانی که باهم پشت میز به صحبت نشست‌اند، هم را تحمل کنند و درشت‌گویی نکنند و مستبدانه و مغرضانه سعی در نشان دادن کلام خود نکنند؟

به‌واسطه تجارب خود در برخی از سازمان‌های کشور و آنچه درباره سازمان‌های یادگیرنده و مدیریت دانش یاد گرفته‌ام؛ یادگیری و توسعه (نه رشد) سازمان‌ها را یکی از پیش‌نیازهای توسعه کشور می‌دانم و همچنان و در اوج سرخوردگی عمومی حاکم، اقدامات کوچک اصلاحی را مفید.

در یکی از تعاریف کلاسیک، سازمان یادگیرنده سازمانی است که به دنبال یادگیری و بهبود مداوم است و برای دستیابی به این هدف، به تغییر و تحول‌پذیری بیشتری نسبت به سایر سازمان‌ها نیاز دارد. در یک سازمان یادگیرنده، یادگیری به برنامه‌های آموزشی رسمی یا فعالیت‌های فردی محدود نمی‌شود. یادگیری درهم‌تنیده و آمیخته با فرهنگ و فرآیندهای سازمانی می‌شود. کل سازمان با تمرکز بر نوآوری، همکاری و توانایی پاسخگویی سریع به چالش‌ها و فرصت‌ها درگیر کسب، به اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش است. سازمان‌های یادگیرنده ارتباطات باز، آزمایش و تفکر را ترویج می‌کنند و به هوش جمعی و ظرفیت یادگیری کارکنان خود ارزش می‌دهند. در سال ۱۹۹۰، پیتر سنگه، نویسنده و دانشمند سیستم، مفهوم سازمان‌های یادگیرنده را در کتاب خود (که در ایران با عنوان «پنج‌مین فرمان» چاپ شد) مطرح کرد. او این شرکت‌ها را این‌گونه توصیف کرد: «جایی که افراد به‌طور مداوم ظرفیت خود را برای ایجاد نتایجی که واقعاً می‌خواهند گسترش می‌دهند، جایی که الگوهای جدید و گسترده‌ای از تفکر پرورش می‌یابد، جایی که مردم به‌طور مداوم یاد می‌گیرند که چگونه باهم یاد بگیرند».

اولین بار در حدود ۱۵ سال پیش که کتاب پیتر سنگه را مطالعه کردم، به نظر می‌رسد آموزه‌های آن، بیش از قبل، مفید برای حال‌وروز امروز سازمان‌های کشور و مدیران و کارکنان آن باشد. پیتر سنگه پنج ویژگی کلیدی سازمان‌های مبتنی بر یادگیری را مطرح کرده است که در ادامه به‌طور اجمالی آمده است:



۱. ایجاد یک چشم‌انداز مشترک

چشم‌انداز مشترک ویژگی کلیدی یک سازمان یادگیرنده است که هدف مشترکی را ایجاد می‌کند و قدرت تشویق نوآوری و تفکر خلاق را دارد. هنگامی که یک چشم‌انداز به صورت تیمی ایجاد می‌شود، افراد احساس می‌کنند که ایده‌های آن‌ها ارزشمند است و در جهت یک هدف مشترک کار می‌کنند.

۲. تسلط شخصی

تسلط شخصی به تعهد و سفر مستمر فرد به سمت رشد، یادگیری و خودسازی شخصی اشاره دارد. این در مورد پرورش ذهنیت یادگیری مادام‌العمر و تلاش برای برتری در زمینه یا حوزه تخصصی انتخاب شده است. این شامل توسعه خودآگاهی، تقویت مهارت‌ها و پرورش حس عمیق هدف و اشتیاق برای یادگیری مداوم است. تسلط شخصی در سازمان یادگیرنده تشویق می‌شود زیرا به یادگیری و رشد جمعی کلی سازمان کمک می‌کند.

۳. مدل‌های ذهنی

مدل‌های ذهنی مفروضات، تعمیم‌ها یا حتی تصاویری عمیقاً ریشه‌دار هستند که بر نحوه درک ما از جهان و نحوه عمل ما تأثیر می‌گذارند. این مدل‌ها می‌توانند یادگیری و رشد سازمانی را تسهیل یا مانع شوند. در یک سازمان یادگیرنده، تمرکز بر روی ظاهر و چالش‌برانگیز کردن مدل‌های ذهنی است و افراد را تشویق می‌کند تا مفروضات و سوگیری‌های اساسی خود را بررسی کنند. با ترویج بازخورد و گفتگوی باز، سازمان‌ها می‌توانند فرهنگی را پرورش دهند که در آن مدل‌های ذهنی به طور مداوم موردبررسی، پالایش و گسترش قرار می‌گیرند. این فرآیند اجازه می‌دهد تا دیدگاه‌های جدید، نوآوری و حل مسئله موثرتر و درنهایت به توانایی سازمان برای سازگاری و یادگیری در یک محیط به سرعت در حال تغییر کمک کند.

۴. یادگیری تیمی

یادگیری تیمی یک فرآیند مشارکتی است که در آن افراد در یک تیم گرد هم می‌آیند تا به طور فعال دانش، تجربیات و بینش را به اشتراک بگذارند تا یادگیری جمعی و عملکرد کل تیم را افزایش دهند.

یادگیری تیمی فرهنگ همکاری را تقویت می‌کند که در آن اعضای تیم از یکدیگر یاد می‌گیرند، مفروضات را به چالش می‌کشند و به طور جمعی مشکلات را حل می‌کنند. با درگیر شدن در یادگیری تیمی، سازمان‌ها می‌توانند از هوش جمعی و قابلیت‌های تیم‌های خود استفاده کنند که منجر به بهبود حل مسئله، نوآوری و عملکرد کلی تیم می‌شود.

۵. تفکر سیستمی

تفکر سیستمی در یک سازمان یادگیرنده مستلزم مشاهده سازمان به عنوان یک سیستم پیچیده و به هم پیوسته است که در آن اجزاء، فرآیندها و افراد مختلف بر یکدیگر تأثیر متقابل دارند و بر یکدیگر تأثیر می‌گذارند. ایده این است که کسب و کارها را تشویق کنیم تا به چشم‌انداز وسیع‌تر نگاه کنند و الگوها را به جای مفهوم‌سازی تغییر به عنوان رویدادهای مجزا از هم متمایز کنند. با به کارگیری تفکر سیستمی، یک سازمان یادگیرنده می‌تواند عوامل سیستمی موثر بر اثربخشی یادگیری را شناسایی کند، به علل ریشه‌ای چالش‌ها بپردازد، از عناصر به هم پیوسته برای بهبود استفاده کند و رویکردی جامع برای یادگیری مستمر و توسعه سازمانی را تقویت کند.



انتظار می‌رود با تقویت مهارت‌های شناختی و ادراکی از پنج دیسپلین، مدیران و کارکنان سازمان‌های کشور، دستاوردهایی را شامل موارد زیر کسب کند:

۱. ساختن کارکنان آماده‌تر و توانمندتر

در حال حاضر تقریباً تمام بدنه سازمان‌ها -به‌ویژه در بخش دولتی و شبه‌دولتی، دغدغه رشد و یادگیری شخصی یا ندارند و یا در آن‌ها کمرنگ است. علت آن ناامیدی، ابهام از آینده و مشکلات عدیده اقتصادی است. رخوت و سرخوردگی که مانند شبی فضای کشور را در بر گرفته است، اثراتش را میان کارکنان سازمان‌ها بیشتر می‌گذارد.

واقعیت این است که در اکثر مشاهدات نگارنده، کارکنان دانشی سازمان‌ها اعم از سطوح میانی و کارشناسی و حتی برخی از مدیران ارشد از حل مشکلات و محدودیت‌ها خسته و فرسوده‌اند. باین‌وجود مسائل بسیاری است که همچنان در حیطه و اختیار سازمان‌ها است که با درایت درست و استفاده از آموزه‌های پنج دیسیپلین پیتر سنگه می‌توانند نه‌تنها بر بخش عمده مشکلات مربوط به سرخوردگی در سازمان فائق آیند، بلکه کارکنان سازمان که سال‌ها است بدون معنا و صرفاً باهدف روزمرگی طی ایام می‌کنند را به کارکنانی آماده و توانمند تبدیل کند.

این ادعا بسیار مشکل، ولی شدنی است. بدنه سازمان اعتماد خود را به همه‌چیز ازدست‌داده‌اند. کافی است این اعتماد با رفتار درست سازمان بازسازی شود. بر اساس تجربه شاهد این بوده‌ام که سازمان‌های بسیاری در کشور در سطح مدیران ارشد و میانی و تا کف سازمان در راستای مأموریت سازمان تلاش می‌کنند ولی کارآمدی لازم وجود ندارد خطا و دوباره‌کاری زیاد است. علت آن این است که کارکنان تمام خود را نمی‌گذارند. چرا؟ چون انگیزه ندارند. چون احساس می‌کنند سازمان ایشان را نمی‌بیند و غیره. مسائل و مشکلات اقتصادی و اجتماعی را نیز به آن اضافه کنیم می‌شود همین شرایطی که در آن هستیم! به‌جای آن مدیران ارشد سازمان می‌تواند با درگیر کردن بدنه خبره و دانشی (هر کسی که دانش فنی و اجرایی دارد) به روش‌های مختلفی از جمله ترسیم چشم‌انداز مشترک، شناسایی اهداف شخصی افراد و همسو کردن بخشی از آن با اهداف سازمان و فراهم کردن منافع مشترک در میان آن‌ها و مطالبه‌گری از آن‌ها در قالب ارزشیابی عملکرد واقعی، امکان درگیر کردن بیشتر کارکنان فراهم می‌شود.

به‌این‌ترتیب، کارکنان به جمع‌آوری دانش در مورد کار، رشته و شرکت خود سوق داده می‌شوند، به این شکل آن‌ها با کارآمدی بالاتری عمل می‌کنند. افزایش بهره‌وری به معنای تصمیمات بیشتر و اتکای کمتر به مشاوران خارجی- کاهش هزینه‌ها و افزایش سود در درازمدت برای سازمان است.

بدیهی است در سازمان‌هایی که مالکان و مسئولین آن‌ها، عرقی به سازمان متبوع خود ندارند، مشمول این قاعده نمی‌شوند.

۲. افزایش مشارکت و انگیزه کارکنان

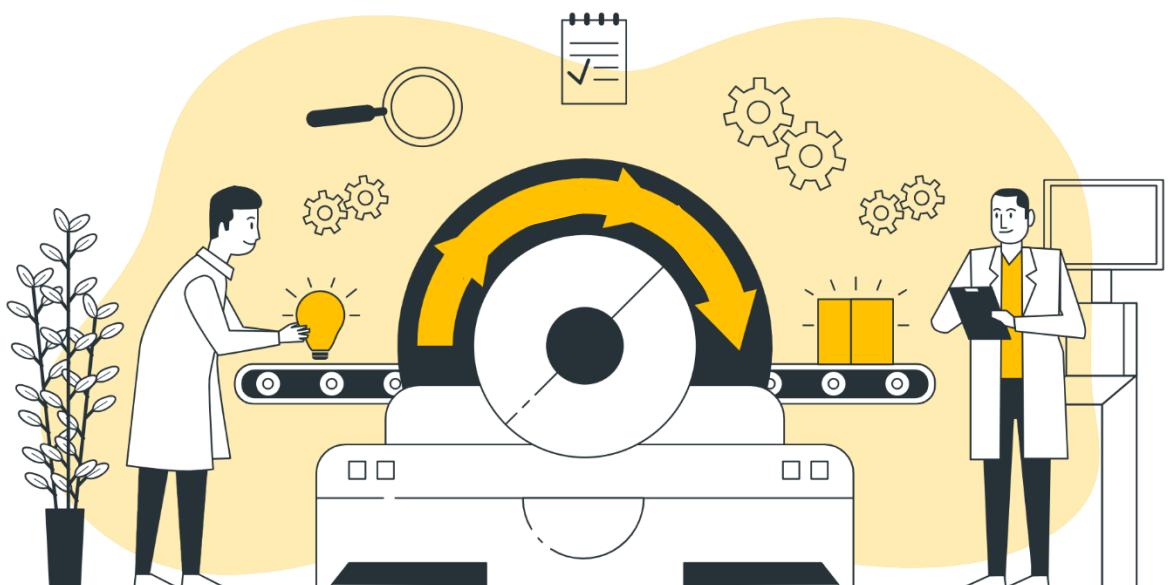
این کاری است که باید جز اهداف و دغدغه اصلی مدیران ارشد و مالکان شرکت‌ها باشد. همان‌طور که در بند قبلی اشاره شد، زمانی که بخش عمده جامعه خسته و فرسوده است، حداقل کاری که سازمان باید یاد بگیرد انجام دهد افزایش حس تعلق‌خاطر و مشارکت در میان کارکنان خود است.

بدیهی است محدودیت‌های جدی برای مدیران عامل و شورای معاونین در دستگاه‌های اجرایی به‌منظور استفاده از ابزارهای انگیزشی مادی وجود دارد ولی تجربیات برخی از این دستگاه‌های اجرایی موید این موضوع است که علیرغم محدودیت‌ها فعلی، با ابتکار عمل‌هایی می‌توان در بهبود نظام انگیزشی مانور داد. بدیهی است بکارگیری ابزارهای مناسب انگیزشی در سایر سازمان‌ها مهی‌تر است. این نکته مهم بایستی مورد توجه قرار گیرد که سازمان‌های یادگیرنده پیشرفت شخصی و حرفه‌ای کارکنان خود را در اولویت قرار می‌دهند. این تعهد به یادگیری و رشد مستمر، حس هدف، مشارکت و انگیزه را در بین کارکنان تقویت می‌کند که منجر به سطوح بالاتر بهره‌وری و حفظ می‌شود.

۳. کاهش جابجایی کارکنان

سازمان‌های یادگیرنده کارکنان را تشویق می‌کنند تا بیشتر درگیر شوند، جامعه‌ای قوی‌تر بسازند و اعضای تیم را توانمند می‌سازند تا به کار و جایگاه خود در شرکت افتخار کنند؛ بنابراین تعداد بیشتری از کارمندان مدت طولانی‌تری در یک شرکت می‌مانند و هزینه‌های مربوط به جابجایی کارکنان را کاهش می‌دهد.

زمانی که افراد احساس معنا در کار کنند و خود را مفید دریابند، با تمام مسائل و مشکلات می‌مانند. در صورتیکه بندهای اول و دوم را بتوانیم درست انجام دهیم، شاهد وفاداری بیشتر کارکنان دانشی به سازمان و کاهش طلاق عاطفی (یعنی صرفاً حضور فیزیکی در سازمان دارند) و ترک افراد دانشی خواهیم بود.



۴. دانش مشترک

یکی از دستاوردهای سازمان‌های یادگیرنده که با کمک ابزارهای مدیریت دانش محقق می‌شود، افزایش دانش به اشتراک‌گذاری شده است. در یک سازمان یادگیرنده اشتراک‌گذاری دانش و شکل‌گیری ارتباطات میان خبرگان و دانشکاران سبب می‌شود تا انرژی گران‌بها برای اختراع مجدد چرخ‌ها هدر نرود. علاوه بر آن درک میان بدنه دانشی سازمان ارتقا می‌یابد و تضمین می‌کند که همه دید روشنی از آنچه برای موفقیت لازم است دارند.

۵. افزایش نوآوری و خلاقیت با تقویت فرهنگ یادگیری

یک سازمان یادگیرنده آزمایش، ریسک‌پذیری و کشف ایده‌های جدید را تشویق می‌کند. این امر نوآوری و خلاقیت را در سراسر سازمان ارتقا می‌دهد و منجر به توسعه محصولات، خدمات و فرآیندهای جدید می‌شود که مزیت رقابتی را به همراه دارد. متأسفانه فضای غیردموکرات و پدرسالانه در بسیاری از شرکت‌ها، مانع از بروز خلاقیت می‌شود. شکست‌های سازمانی تا حد امکان به جای اینکه به‌عنوان فرصت یادگیری مطرح شود، به دیگران در سازمان نسبت داده می‌شود یا زیر فرش پنهان می‌شود! در هر صورت کمتر دیده‌شده که مدیران و سایر ارکان سازمان، به‌اشتباه خود اعتراف کنند. در صورتیکه مدیران عامل شرکت‌ها به این درک برسند که مشکل در هر صورت به وجود می‌آید و به‌جای پیدا کردن گناهکار و خاطی، باید زمینه‌های بروز مشکل را برطرف کرد. این موضوع ساده که دیکته نانوشته خطا ندارد هنوز از نظر ذهنی قابل‌پذیرش برای بسیاری از ما نیست.

۶. بهبود قابلیت حل مسئله و تصمیم‌گیری

سازمان‌های یادگیرنده تفکر سیستمی، تفکر انتقادی، خلاقیت و همکاری را تشویق می‌کنند که منجر به بهبود توانایی‌های حل مسئله و تصمیم‌گیری می‌شود. کارمندان این اختیار را دارند که خلاقانه فکر کنند، دیدگاه‌های متعدد را بررسی کنند و دانش و مهارت‌های خود را برای مقابله با چالش‌های پیچیده به‌کارگیرند. سازمان‌های ما باید یاد بگیرند که به کارکنان فضای گفت‌وگو و فضای حرف زدن و نقد کردن بدهند. تفکر انتقادی باید آموزش داده شود و توسط ارکان مختلف سازمان تمرین شود. علاوه بر مطالب توصیه‌شده، استراتژی‌های مختلفی به‌منظور ایجاد و ارتقای سازمان یادگیرنده وجود دارد که در تحقیقات مختلف قابل مراجعه و بهره‌برداری است. در پایان، به نظر می‌رسد، اگرچه برای حل اساسی مشکلات سازمان‌های کشور، نیاز به تحولات و تصمیم‌گیری کلان است، ولی در سطحی دیگر، با در نظر گرفتن ظرفیت‌های فعلی و در اختیار سازمان‌ها نیز می‌توان با بهره‌گیری از آموزه‌های تبیین شده سازمان‌های یادگیرنده، اقداماتی مقدماتی در راستای توسعه سازمانی به‌منظور افزایش کارآمدی و کاهش مشکلات سازمان را مشق و تمرین کرد؛ به امید توسعه و شکوفایی پایدار و همه‌جانبه سازمان‌های ایرانی.



ضرورت مدیریت دانش

مدیریت دانش در صنعت بهداشت و درمان

مدیریت دانش چگونه در صنعت مراقبت‌های بهداشتی می‌تواند ایمنی، بهره‌وری و مراقبت از بیمار را بهبود بخشد؟ این پرسشی است که می‌خواهیم در این مطلب به آن بپردازیم. دانشی که اعضای کادر درمان دارند، مهارت‌هایی که به کار می‌گیرند و توانایی آن‌ها برای سازگاری و یافتن راه‌حل‌ها در موقعیت‌های چالش‌برانگیز، چیزی است که بیماران را سالم، راضی و وفادار نگه می‌دارد؛ اما سناریویی را تصور کنید که در آن این دانش حیاتی، پراکنده و غیرقابل دسترس باشد. این حالت مانند گنجینه‌ای است که نمی‌توانید از آن استفاده کنید و این بی‌نظمی می‌تواند عملیات شما را متوقف کند، یا بدتر از آن، می‌تواند کیفیت مراقبت‌های دریافتی بیماران را به شدت مختل کند.



برای عبور از این موانع بالقوه و اطمینان از جریان روان دانش، عملیاتی‌شدن فعالیت‌های تعریف‌شده شما به یک رویکرد ساختاریافته برای مدیریت این دارایی ارزشمند نیاز دارد. به همین خاطر توصیه می‌شود وارد حوزه مدیریت دانش شوید.

مدیریت دانش چیست؟

مدیریت دانش که اغلب به اختصار KM نامیده می‌شود، اساساً یک رویکرد استراتژیک است که یک شرکت برای استفاده حداکثری از منابع دانش خود از آن استفاده می‌کند. مدیریت دانش شبیه یک کتابخانه خوب سازمان‌دهی شده است؛ اما به جای کتاب، دانش در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد. برای تحقیق این مهم مدیریت دانش از منابع تکنولوژیکی، روش‌ها و فرایندهای و ساختار سازمانی استفاده می‌کند و به دنبال این است که شرکت را با ارزش‌تر و نوآورتر کند. حال سؤال این است که چگونه این کار را انجام می‌دهد؟

پاسخ این است که با تشویق افراد به ایجاد، اشتراک‌گذاری و استفاده مؤثر از دانش خود و همچنین یادگیری از تجربیات گذشته، ادغام بهترین شیوه‌ها در سیستم و زنده نگه داشتن این درس‌های ارزشمند در حافظه سازمان برای یادگیری و بهبود مستمر. برای مثال، در صنعت بهداشت و درمان، استفاده از استراتژی‌های مدیریت دانش می‌تواند شامل سیستمی برای به اشتراک گذاشتن یافته‌های جدید تحقیقات پزشکی بین پزشکان یا فرآیندی برای پرستاران برای تبادل تکنیک‌های مراقبت موثر باشد. همچنین می‌تواند شامل ذخیره‌سازی درس‌های آموخته‌شده از موارد گذشته در بانک دانش باشد که امکان یادگیری مداوم و بهبود مراقبت از بیمار را فراهم می‌کند.

یک نمونه عالی از مدیریت دانش استراتژیک در عمل را می‌توان در ابتکار TRACK سازمان جهانی بهداشت مشاهده کرد. این طرح که در سال ۲۰۲۳ راه‌اندازی شد، از یک پلتفرم دیجیتال برای به اشتراک‌گذاری دانش و ایجاد ظرفیت در مدیریت بیماری پیشرفته HIV (AHD) بهره می‌برد. ابتکار TRACK نه تنها با هدف به اشتراک گذاشتن دانش در مورد AHD بلکه ایجاد یک شبکه در سراسر مناطق برای ترویج همکاری درون منطقه‌ای است. این رویکرد شامل وبینارها و ایجاد انجمن‌های خبرگی برای تسهیل به اشتراک‌گذاری دانش و بهترین شیوه‌ها است و نشان می‌دهد که چگونه مدیریت دانش می‌تواند به طور قابل توجهی در مقابله با چالش‌های بهداشت جهانی کمک کند. مانند نمونه مورد اشاره، عملکرد مراقبت‌های بهداشتی شما می‌تواند از مدیریت دانش استراتژیک برای ایجاد یک جریان کارآمد از اطلاعات و بینش استفاده کند و ذینفعان مختلف را برای حل مشکلات مشترک و یادگیری مستمر گرد هم آورد.

این نه تنها باعث می‌شود که فعالیت‌های تعریف‌شده شما به‌خوبی اجرا شود، بلکه می‌تواند کیفیت کلی خدمات مراقبت‌های بهداشتی شما را نیز افزایش دهد. با این اوصاف، بیایید اکنون عمیق‌تر به این پردازیم که چگونه مدیریت دانش نقشی حیاتی در یک محیط مراقبت‌های بهداشتی ایفا می‌کند و چگونه فعالیت‌های شما می‌تواند از قدرت خود برای بهره‌گیری از مزایای ملموس استفاده کند.

نقش مدیریت دانش در محیط مراقبت‌های بهداشتی

مدیریت دانش برای ارائه مراقبت‌های بهداشتی درجه‌یک به بیماران شما و اطمینان از اجرای هر چه بهتر اقدامات شما بسیار مهم است. لازم است در مورد اینکه مدیریت دانش استراتژیک کجا، چه زمانی و چگونه وارد عمل شود، به موارد زیر توجه شود.

تصمیم‌گیری بالینی

ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بالینی هر روز صدها تصمیم می‌گیرند که بسیاری از آن‌ها برای سلامت بیمارانشان حیاتی هستند. به‌منظور اتخاذ تصمیم درست هر بار تحت شرایط فشار بالا، ارائه‌دهندگان باید دسترسی فوری و آزاد به تمام اطلاعات مربوطه داشته باشند، مانند:

- سوابق بیمار و سوابق پزشکی
- مجلات، گزارش‌ها و مطالعات پزشکی فعلی
- برنامه‌های درمانی بیمار

مدیریت دانش به ارائه‌دهندگان این امکان را می‌دهد که به‌راحتی تمام عوامل دخیل در مراقبت از بیماران خود را در نظر بگیرند. این امر باگذشت زمان، تشخیص‌ها و برنامه‌های درمانی دقیق‌تری را ارائه می‌دهد.

هماهنگی مراقبت از بیمار

مدیریت دانش همچنین برای هماهنگ کردن فرآیندهای مختلف مرتبط با مراقبت از بیمار، از دریافت اطلاعات اولیه تا بررسی‌های پس از ملاقات، بسیار مهم است. برای مثال، برنامه‌ریزی قرار ملاقات بیمار معمولاً مستلزم دانستن این موارد است:

- بیمار باید به کدام متخصص(ها) مراجعه کند
- در دسترس بودن زمان و مکان هر دو طرف (بیمار و متخصص)
- آنچه بیمار باید قبل از قرار ملاقات بداند و/یا انجام دهد

بنابراین، مدیریت دانش مؤثر تضمین می‌کند که پذیرش‌کنندگان بیمار تمام اطلاعات موردنیاز برای هماهنگی ملاقات‌ها را دارند و می‌توانند به‌راحتی اطلاعات مهم را در صورت لزوم به بیماران و ارائه‌دهندگان منتقل کنند.

عملیات از راه دور و سلف سرویس

مدیریت دانش هم برای هماهنگی و هم برای ارائه مراقبت‌های بهداشتی در سطح بالا، چه حضوری و چه آنلاین، کلیدی است. باوجود جریان بیشتر داده (و سریع‌تر جریان) بین طرفین در طول مبادلات آنلاین، پیگیری سیستماتیک همه آن‌ها همیشه باید در اولویت قرار گیرد. این موضوع به‌ویژه در مورد روش‌هایی که پورتال‌های سلف‌سرویس را ارائه می‌دهند صادق است، جایی که بیماران می‌توانند سوابق ملاقات، برنامه‌های درمانی و سایر اطلاعات مهم خود را مطالعه کنند. اگر این اطلاعات به‌طور بهینه در پشتیبان سازمان‌دهی نشده باشد، پورتال شما به‌طور بالقوه بی‌استفاده می‌شود.

تحقیق و توسعه بالینی

مدیریت دانش مؤثر، دانش و داده‌های سازمانی را ایمن و غیرقابل‌توصیف نگه می‌دارد (که البته این یک نیاز اصلی انجام تحقیقات بالینی است). درعین‌حال، مدیریت دانش تضمین می‌کند که این داده‌ها برای همه‌کسانی که به آن نیاز دارند، در هر زمان که به آن نیاز داشته باشند و در هر دستگاهی که برای دسترسی به آن انتخاب می‌کنند، بدون خطر پاک کردن یا تغییر آن‌ها تحت هیچ شرایطی، قابل‌دسترسی است. مدیریت دانش همچنین فرآیند به‌روزرسانی دانش سازمانی را باگذشت زمان، سیستمی می‌کند. با توجه به تغییرات تقریباً روزانه در دنیای پزشکی، این امر برای ارائه مداوم بهترین مراقبت‌های بهداشتی ممکن به بیماران ضروری است.



توسعه حرفه‌ای

مدیریت دانش نقش مهمی در آموزش و توسعه همه اعضای سازمان مراقبت‌های بهداشتی شما ایفا می‌کند. از ارائه‌دهندگان و دستیاران آن‌ها گرفته تا کارکنان دفتری، نگهبانی و فنی شما. مدیریت دانش، همه‌چیزهایی را که تسهیل‌کننده‌ها برای تنظیم برنامه‌های آموزشی قوی و برنامه‌های توسعه برای کارکنانشان نیاز دارند، می‌دهد. علاوه بر اطلاعات واقعی موردتوجه، این شامل داده‌های عملکرد کارکنان و مستندات جریان کار فعلی نیز هست. مدیریت دانش همچنین اطمینان حاصل می‌کند که یادگیرندگان به تمام اطلاعات موردنیاز برای تکمیل موفقیت‌آمیز آموزش و رسیدن به اهداف توسعه‌ای خود، دسترسی دارند. علاوه بر این، به آن‌ها اجازه می‌دهد تا به برنامه توسعه و نمایه خود در طول زمان دسترسی داشته باشند تا در مسیر درست باقی بمانند.

عملیات و بهبود فرآیند

مدیریت دانش به تیم‌های مراقبت‌های بهداشتی کمک می‌کند تا با دسترسی فوری به اطلاعات و دانش موردنیاز، به‌طور موثر گردش کار و فرآیندهای کلی خود را بهبود بخشند. در اینجا، ما درباره مستنداتی همچون گردش کار، داده‌های عملکرد تیم، داده‌های نظرسنجی بیمار و هر چیز دیگری که می‌تواند به تیم کمک کند تا بفهمد چه چیزی خوب کار می‌کند و چه چیزی می‌تواند بهبود یابد، صحبت خواهیم کرد. از آنجایی‌که برنامه‌هایی برای بهبود توسعه و اجرا می‌شوند، یک رویکرد مناسب مدیریت دانش برای ساده‌سازی ارتباطات و حفظ همسویی در کل تیم موردنیاز است.



وقتی صحبت از حفظ انطباق با HIPAA می‌شود، مدیریت دانش فقط یک پیشنهاد نیست، بلکه یک الزام است. مدیریت دانش استراتژیک کلید تضمین حفاظت و ایمن ماندن اطلاعات محرمانه بیمار است. بدون یک فرآیند سیستماتیک برای رسیدگی به این داده‌ها در محل، تیم شما به‌طور مداوم در معرض خطر نقض پروتکل‌های HIPAA متعدد خواهد بود. درواقع، عدم برقراری این فرآیندهای سیستماتیک به‌خودی‌خود نقض HIPAA است.

چرا بخش بهداشت و درمان به مدیریت دانش نیاز دارند؟ در مطالب ذکرشده به تعدادی از دلایل اصلی برای داشتن یک برنامه مدیریت دانش اشاره شد. با این حال، لازم است به برخی از مزایای بی‌نظیر مدیریت دانش در یک محیط مراقبت‌های بهداشتی توجه شود.

دقت پیشرفته در تشخیص و درمان پزشکی

همان‌طور که قبلاً گفته شد، متخصصان مراقبت‌های بهداشتی برای تصمیم‌گیری صحیح در مورد تشخیص‌ها و برنامه‌های درمانی به اطلاعات زیادی متکی هستند. در نگاهی دیگر، واردکردن مدیریت دانش در عملیات شما می‌تواند به‌شدت از تعداد و شدت موارد خطا در سازمان شما بکاهد. متأسفانه، دادخواست‌های قصور مبتنی بر دانش مدت‌هاست که یکی از پرهزینه‌ترین‌ها برای سازمان‌های مراقبت‌های بهداشتی بوده است. با این اوصاف، شما به‌سادگی نمی‌توانید ارائه‌دهندگان خود را با دانشی که برای تشخیص دقیق و تصمیمات درمانی لازم دارند، قادر و توانمند نکنید.

افزایش کار گروهی و ارتباطات

بر اساس یک گزارش پژوهشی در سال ۲۰۱۸، یکی از چالش‌های کلیدی که کارگروه‌های شیوه‌های مراقبت بهداشتی با آن مواجه هستند، حول محور ارتباطات و همکاری متنی می‌چرخد. اتفاقاً، پیاده‌سازی مدیریت دانش با اطمینان از مراجعه همه طرف‌های ذینفع به اطلاعات، داده‌ها و مستندات یکسان، ارتباط بلادرنگ و ناهم‌زمان را امکان‌پذیر می‌کند. به معنای واقعی کلمه، مدیریت دانش همه را در یک صفحه نگه می‌دارد. این توانایی افزایش یافته برای برقراری ارتباط می‌تواند تأثیر گسترده‌ای بر عملیات شما داشته باشد و بر فرآیندهایی مانند:

- پذیرش بیمار، تحویل دادن و ارجاع
- جلسات تیم درمان
- عملیات اداری (هم داخلی و هم در مواجهه با بیمار)

تجارب و نتایج بهبود یافته بیماران

اتخاذ فرآیندهای مدیریت دانش موثر به این معنی است که می‌توانید به بیماران خود در سراسر جهان خدمات بهتری ارائه دهید. تجربارب بالینی واقعی آن‌ها، زمانی که متخصصان شما به اطلاعات مورد نیاز خود دسترسی داشته باشند، به احتمال زیاد موفق خواهند بود؛ و از آنجایی که ارائه‌دهندگان می‌توانند در صورت نیاز به راحتی به این اطلاعات دسترسی داشته باشند، بیماران درمان موثرتری نیز دریافت می‌کنند. جنبه اداری دریافت درمان پزشکی نیز برای بیماران کارآمدتر و مفیدتر می‌شود. حال چه به این دلیل باشد که کارکنان شما بهتر می‌توانند به آن‌ها خدمت کنند یا آن‌ها قادر به خدمت به خودشان هستند، در هر صورت رویکرد استراتژیک شما برای مدیریت دانش، تجربه بیمار را فراتر از حد انتظارات آن‌ها افزایش می‌دهد.

نتایج کسب و کار بهینه و خطرات کمتر

در نهایت، مدیریت دانش مناسب، شما را قادر می‌سازد تا فعالیت‌ها به سادگی و به مانند یک ماشین روغن کاری شده اجرا شوند و در نتیجه تضمین می‌کند که شما موفقیت مستمری را در بخش تجاری کارها تجربه کنید. علاوه بر بهبودهای فوری در بهره‌وری و تجربیات بیمار، مدیریت دانش همچنین به انجام اقدامات کمک می‌کند تا خطرات عملیاتی و تجاری را به حداقل برسانند. مدیریت دانش توانایی شما را برای حفظ انطباق با مقررات افزایش می‌دهد. همچنین به دلیل معرفی فرآیندهای سیستماتیک برای مدیریت دانش شرکت، اطلاعات بیمار و سایر داده‌های حساس و از آنجایی که در طول زمان دانش کارکنان و تیم را جذب و ذخیره می‌کند، در صورت ترک افراد خبره نیز، به ندرت قربانی از دست دادن دانش خواهید شد.



هنگامی که دانش (آشکار / پنهان) کسب شود، تیم شما بدون توجه به آنچه در آینده اتفاق می‌افتد، کنترل آن را حفظ خواهد کرد.

پیاده‌سازی مدیریت دانش در محیط مراقبت‌های بهداشتی چگونه است؟ اجرای شیوه‌های مدیریت دانش در سازمان مراقبت‌های بهداشتی، یک فرآیند فشرده و زمان‌بر است؛ اما همان‌طور که در بالا توضیح داده شد، برای توانمندسازی کارکنان بالینی و کمکی خود، ارائه خدمات سطح بالا به بیماران و رعایت مقررات در سرتاسر اقدامات خود، بسیار ضروری است. همان‌طور که مدیریت دانش برای موفقیت فعالیت شما بسیار مهم است، باید مطمئن شوید که آن را به‌درستی انجام می‌دهید. در اینجا به چند نمونه از اقداماتی که لازم انجام شود اشاره می‌شود:

۱- کل تیم را درگیر کنید

اولین توصیه این است که اقدامات خود را به‌عنوان یک کل (با تمرکز بر یادگیری سازمانی و به اشتراک‌گذاری دانش در سطح گروهی)، در ابتکار مدیریت دانش خود بپذیرید. بهترین راه برای شروع این است که مزایای مدیریت دانش را به اعضای مختلف کاری خود منتقل کنید. مطمئن شوید که همه طرف‌ها درک می‌کنند که چگونه مدیریت دانش وظایف مرتبط با شغلشان را آسان‌تر و ساده‌تر می‌کند و چگونه آن‌ها را قادر می‌سازد تا بیشتر برای تیم به‌عنوان یک کل، انجام‌وظیفه کنند. همان‌طور که دکتر سیتتیا جی یانگ، کارشناس مدیریت دانش اشاره می‌کند، بخش کلیدی این موضوع، معرفی مفهوم انجمن خبرگی (COP است). "انجمن خبرگی، گروهی از افراد است که دور هم جمع می‌شوند تا نه تنها مشکلات فوری را حل کنند، بلکه به‌طور فعال به کاهش خطر، بهبود فرآیند یا پر کردن شکاف‌های دانش در یک حوزه مشترک علاقه‌مند شوند. بیشتر انجمن‌های خبرگی به دلیل شناسایی نیاز، شروع می‌شوند. افراد ممکن است برای حل یک مشکل جمع شوند، اما این فقط یک گروه کاری است. یک انجمن خبرگی تلاش می‌کند تا در تلاش‌های خود فعال شود. تداوم جلسات گروهی و به اشتراک‌گذاری دانش منجر به غرور در راه‌حل‌ها و افزایش علاقه و مالکیت برنامه می‌شود. در اصل، انجمن خبرگی یک روش عالی برای استفاده به‌عنوان بخشی از یک برنامه مدیریت دانش است، زیرا فرصت‌هایی را برای افراد فراهم می‌کند تا برای یک راه‌حل مشترک و برای یک مشکل مشترک، همکاری کنند." اعضای تیم خود در مورد اینکه مدیریت دانش ممکن است در عملکرد شما چگونه و چه تأثیری داشته باشد، گفتگو کنید. از تیم خود در مورد هرگونه سؤال یا نگرانی آن‌ها بازخورد دریافت کنید و با هر مقاومتی که در برابر تغییر، ایجاد می‌شود مقابله کنید. فراتر از این مقدمه اولیه برای مدیریت دانش، مطمئن شوید که فرآیندهای کسب‌وکار شما، مدیریت دانش را شامل می‌شود.

۲- ارزش پیشنهادی برنامه مدیریت دانش را تعریف کنید

بخشی از راه‌اندازی تیم، مستلزم گام حیاتی شفاف‌سازی ارزش مدیریت دانش مراقبت‌های بهداشتی برای سازمان است. این موضوع فراتر از بیان جذابیت‌ها و یا نکات برجسته رزومه بالقوه، بلکه نشان دادن مزایای مشخصی است که برنامه مدیریت دانش می‌تواند ارائه دهد. مکالمه با یک حامی می‌تواند پتانسیل برنامه مدیریت دانش را برای بهره‌مندی از بخش‌ها یا پروژه‌های مربوطه روشن کند. نشان دادن بازگشت مستقیم سرمایه می‌تواند راهی قدرتمند برای ارائه برنامه مدیریت دانش به مدیران ارشد باشد و حمایت آن‌ها را تضمین کند. همسویی برنامه مدیریت دانش با اهداف شرکت حیاتی است و باید بتواند مزایای واقعی و قابل‌اندازه‌گیری را ارائه دهد.

۳- ذینفعان، رهبران و سایر نقش‌ها را تعریف کنید

در مرحله بعد، تعیین کنید که چه کسی مسئول وظایف مختلف مرتبط با مدیریت دانش شما در هر بخش در اقدامات شما خواهد بود. برخی از نقش‌هایی که باید به آن‌ها اختصاص داده شود عبارت‌اند از:

- مدیران دانش: مسئول تعیین اینکه چه محتوای دانشی ایجاد یا به‌روز شود و همچنین سازمان‌دهی و در دسترس نگه‌داشتن محتوای دانش
- خالقان دانش (دانشکاران): مسئول افزودن یا به‌روزرسانی محتوای دانش موجود بر اساس آموخته‌ها و یافته‌های جدید
- تحلیلگران دانش: مسئول تجزیه و تحلیل کیفیت محتوای دانش موجود شما و یا تجزیه و تحلیل نحوه استفاده از این محتوا توسط اعضای تیم شما.



پس از تخصیص نقش‌هایی مانند مدیران دانش، خالقان دانش و تحلیلگران دانش، ضروری است که نقش حیاتی حامی برنامه را نادیده نگیرید؛ مانند حامیان مالی که معمولاً افراد تأثیرگذار در سازمان هستند، پشتیبانی بسیار موردنیاز را ارائه می‌دهند و می‌توانند تأمین منابع مالی را از مدیریت سطح بالا را تسهیل کنند. اگرچه آن‌ها لزوماً به دانش عمیق در مورد مدیریت دانش نیاز ندارند، اما باید در مورد تلاش‌های برنامه، بودجه‌های پیشنهادی و استراتژی‌های ارتقای برنامه مطلع شوند. این مشارکت آن‌ها را قادر می‌سازد تا از مزایای برنامه مدیریت دانش در سراسر سازمان به‌طور موثر حمایت کنند.

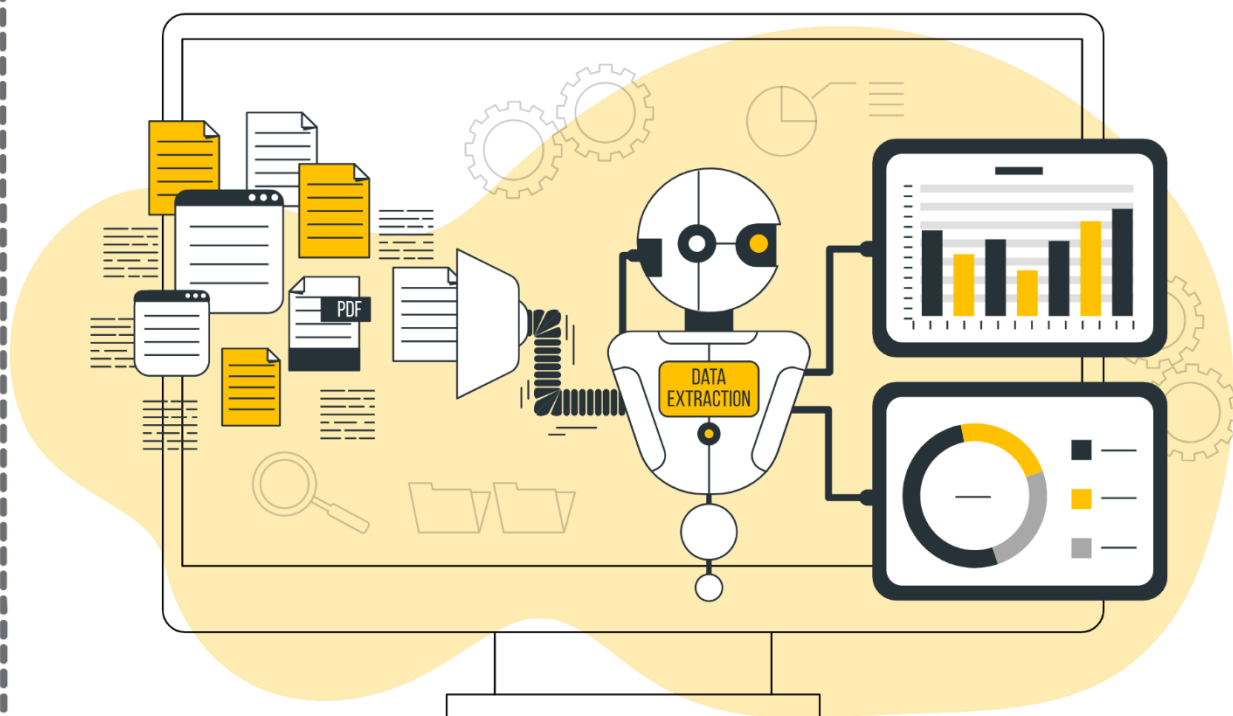
به یاد داشته باشید، یک حامی همچنین می‌تواند در شکستن سیلوهای بین بخشی و ایجاد یک محیط همکاری بیشتر کمک کند. "حداقل یک نفر از هر بخش را انتخاب کنید تا فردی باشد که با بخش‌های دیگر برای حذف سیلوهای سازمانی ارتباط برقرار کرده و مشکل را حل کند. این امر همچنین باعث تشویق بیشتر در مورد هر بخش و همچنین ایجاد انجمن‌های خبرگی می‌شود." اطمینان حاصل کنید که بخش فناوری اطلاعات خود را در این برنامه‌های مدیریت دانش درگیر می‌کنید، زیرا نقش آن‌ها برای عملیات و اقدامات دیجیتالی حیاتی است. با ایجاد این تیم‌ها در تمام حوزه‌ها و بخش‌های دانش در محل کار خو و تقویت تعامل بین تیمی، می‌توانید یک برنامه مدیریت دانش مؤثر و جامع را تسهیل کنید.

۴- ارزیابی دانش فعلی و فرآیندهای مرتبط با دانش

هرکسی که در ابتکار مدیریت دانش جدید شما دخیل است، در حال حاضر با دانش زیادی که در اختیار دارد پای میز مذاکره خواهد آمد. حتی اگر هنوز فرآیندهای مدیریت دانش خود را سیستماتیک نکرده باشید، بسیاری از این دانش‌ها ممکن است قبلاً در جایی مستند شده باشد. پس گام بعدی شما این است که دانش تیم خود را در هر بخش / دامنه در محل کار خودارزیابی کنید و همین کار را با هر مستند دانشی که از قبل دارید، انجام دهید. ممکن است ایجاد یک سرفصل (عنوان) اساسی برای ارزیابی کیفیت و عمق دانش فعلی شما کمک‌کننده باشد، زیرا به شما امکان می‌دهد بر روی شکاف‌های دانش خاص و سایر زمینه‌هایی که نیاز به بهبود دارند تمرکز کنید. شما همچنین باید منابع دانش تیم خود را شناسایی کنید. به‌خصوص زمانی که از یک نهاد شخص ثالث (مانند برون‌سپاران) باشد. این منابع را از نظر دقت و جامعیت ارزیابی کنید و در صورت لزوم، جستجوی منابع معتبر دیگر را برای جمع‌آوری اطلاعات موردنیاز از آن‌ها آغاز کنید. درنهایت، هدف این مرحله این است که بفهمید تلاش‌های مدیریت دانش شما در حال حاضر کجاست و چگونه می‌توانید از ابتدای ابتکار جدید خود، آن‌ها را بهبود ببخشید.

۵- فناوری لازم را معرفی کنید

- مدیریت دانش مدرن معمولاً بر طیف گسترده‌ای از ابزارهای دیجیتال متکی است. به‌طورکلی، مهم‌ترین نرم‌افزار مدیریت دانش که می‌توانید استفاده کنید به شرح زیر است:
- **نرم‌افزار پایگاه دانش:** سامانه‌های مدیریت دانش، ایجاد پایگاه‌های دانش داخلی و بیمار را برای اقدامات شما آسان می‌کند.
 - **نرم‌افزار مدیریت اسناد:** سیستم‌های مدیریت اسناد برای ذخیره سوابق بیمار و سایر اسنادی که اغلب به آن‌ها دسترسی دارند ضروری است.
 - **سیستم‌های پشتیبانی تصمیم:** یک سیستم پشتیبانی تصمیم می‌تواند به تیم شما کمک کند تا در صورت نیاز به تجزیه و تحلیل، تجسم و ارزیابی داده‌ها برای تصمیم‌گیری آگاهانه در مورد عملیات داخلی بپردازند.
 - **ابزارهای ارتباط و همکاری:** در حالت ایدئال، ابزارهایی که قبلاً برای ارتباط و همکاری استفاده می‌کنید با پایگاه دانش شما و غیره همگام شوند. در غیر این صورت، پیدا کردن ابزارهایی که این کار را انجام می‌دهند باید در اولویت قرار گیرد.
 - **نرم‌افزار مدیریت یادگیری:** برای پر کردن شکاف‌های دانش در سطح فردی و در سطح گسترده.



۶ - فرآیند سیستماتیک مدیریت دانش را توسعه دهید

در این مرحله، شما آماده خواهید بود که رویه‌های عملیاتی استاندارد را توسعه دهید تا هنگام ثبت، ایجاد، اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش سازمانی خود، از آن‌ها استفاده کنید. این فرآیند باید شامل موارد زیر باشد:

- جمع‌آوری داده‌ها: داده‌های خام از همه منابع مناسب جمع‌آوری می‌شوند و داده‌های نامربوط به‌طور خودکار فیلتر می‌شوند.
- سازمان‌دهی داده‌ها: داده‌ها بر اساس ویژگی‌های مشخص شده مرتب‌شده و برای دسترسی آسان و تجزیه و تحلیل سازمان‌دهی می‌شوند.
- ترکیب داده‌ها: داده‌ها تجزیه و تحلیل می‌شوند و به دانش مفید تبدیل می‌شوند و سپس به محتوای دانش در دسترس تبدیل می‌شود.
- پردازش و استفاده از داده‌ها: محتوای دانش در موقعیت‌های واقعی و در عمل مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۷- تلاش‌های مدیریت دانش خود را بهبود بخشید

ادغام مدیریت دانش در فرآیندهای موجود، یک شبه اتفاق نخواهد افتاد و برای مدتی نیز آن را کامل نخواهید داشت. با این حال، تجزیه و تحلیل، ارزیابی و بهبود رویکرد خود به مدیریت دانش باگذشت زمان بسیار مهم است. حوزه‌های کلیدی که در اینجا باید روی آن‌ها تمرکز کرد عبارت‌اند از:

- آموزش اعضای تیم برای مشارکت بیشتر در ابتکارات مدیریت دانش شما
- بهینه‌سازی وظایف مدیریت دانش برای توانمندسازی بهتر متخصصان و کارکنان و آزادسازی منابع حیاتی
- معرفی فناوری جدید برای رفع نیازهای خاص مرتبط با مدیریت دانش
- در ضمن، تمرکز بر مدیریت دانش، ارزشی را که برای شما به ارمغان می‌آورد، تقویت می‌کند که در حالت ایده‌آل، اعضای تیم شما را به استفاده بیشتر از ابتکار سوق می‌دهد. باگذشت زمان، مدیریت دانش استراتژیک به بخشی اصلی از عملیات روتین اقدامات شما تبدیل خواهد شد

منابع

healthcareknowledge management, helpjuice.com



رویکردهای اجرایی مدیریت دانش

۵ عامل کلیدی برای همکاری موفق استارت‌آپ‌ها

همکاری‌های بازاریابی می‌تواند ابزاری قدرتمند برای گرد هم آوردن دو (یا چند) برند، برای دستیابی به مخاطبان گسترده‌تر، ایجاد محصولات یا تجربیات جدید و ایجاد منافع تجاری متقابل باشد. همکاری‌های متقابل از افزایش دامنه برند شما تا رشد کسب و کار، فرصتی منحصر به فرد برای نمایش خلاقیت و نوآوری ارائه می‌دهد. برندها معمولاً به دلایل استراتژیکی با همدیگر مشارکت می‌نمایند. خواه این دلایل خیرخواهانه باشد و خواه به دلیل کسب سود و منفعت مالی برای شرکت‌های خود. وقتی دو شرکت با یکدیگر همکاری می‌کنند، مزایای مختلفی وجود دارد که هر سازمانی از آن‌ها بهره می‌برد.



زمانی که نام‌های تجاری برای مشارکت دور هم جمع می‌شوند، هر یک طرفداران خود را نیز با خود به همراه می‌آورند. اساساً این اقدام می‌تواند مخاطبان هر دو برند را دو برابر کند. زیرا آن‌ها با مجموعه دومی از طرفداران روبه‌رو می‌شوند که در ارتباط با شریک دیگر آن‌ها است. اگر تمایل دارید همکاری‌های متقابل را مانند یک تاکتیک بازاریابی برای کسب و کار خود در نظر بگیرید، پنج عامل باید مورد توجه قرار گیرد.



بر روی ارزش‌ها و چشم انداز تمرکز کنید

یکی از مهمترین ملاحظات هنگام کار با یک شرکت دیگر این است که اطمینان حاصل شود که برندهای شرکت کننده (و مخاطبان آنها) ارزش‌های مشترک و چشم اندازی همسو و هماهنگ دارند. همسویی این موارد در مراحل ایده‌پردازی تضمین می‌کند که همه طرف‌ها برای رسیدن به یک هدف مشترک کار می‌کنند و نتیجه با ارزش‌های اصلی هر برند سازگار خواهد بود.

به دنبال مهارت‌ها و تخصص‌های مکمل باشید

همکاری‌های موفق بر اساس مجموعه مهارت‌ها و تخصص‌های مکمل یکدیگر ساخته شده‌اند. هر یک از طرفین باید مهارتی منحصر به فرد را نمایش دهد، که در صورت ترکیب، می‌تواند نتیجه قانع کننده‌تری برای مشتریان ایجاد کند.

برای مثال، پتانسیل یک برند مراقبت از پوست را برای همکاری با برندی که بر پوشاک ورزشی تمرکز دارد، در نظر بگیرید. با مجموعه ای از محصولات مراقبت از پوست که به طور خاص برای زنانی که فعال هستند و اغلب عرق می کنند، طراحی شده است، این دو می توانند به مخاطبان هدف دسترسی پیدا کنند. این خط تولید می تواند نیازهای مراقبت از پوست زنان فعال را با مرطوب کننده ها، کرم های ضد آفتاب و سرم ها هدف قرار دهد، که همگی می توانند به گونه ای فرموله شوند که در برابر عرق مقاوم باشند و هیدراتاسیون طولانی مدت ارائه دهند. همکاری مانند این می تواند تا حدی به دلیل مهارت ها و تخصص مکمل هر برند موفق باشد. با پیوستن به نیروها، دو برند می توانند از نقاط قوت خود استفاده کنند و خط تولیدی ایجاد کنند که نیاز خاصی را برای زنانی که تناسب اندام و زندگی سالم را در اولویت قرار می دهند، برطرف کند.

نقش ها و مسئولیت های واضح و روشن را تعریف کنید

یکی دیگر از ملاحظات کلیدی، تعریف نقش ها و مسئولیت های هر یک از طرفین است، که تضمین می کند که انتظارات، تعیین شده و برآورده می شوند. این اقدام می تواند هر گونه سردرگمی یا ابهامی در مورد اهداف را از بین ببرد و به جلوگیری از تکرار تلاش یا شکاف در فرآیندهای کاری کمک کند. به خاطر سپردن نقش ها و مسئولیت های نهایی و توافق شده را در یک مکان مشترک که همه اعضای پروژه می توانند به آنها دسترسی داشته باشند، در نظر بگیرید و در صورت لزوم به لیست مراجعه کنید.



نمونه هایی از برخی از نقش هایی که باید در یک همکاری در نظر گرفته شوند، بسته به دامنه و ماهیت پروژه، ممکن است شامل سرپرست پروژه، کارشناس موضوع، رهبر خلاق، تحلیلگر داده، مدیر پروژه و موارد دیگر باشد.

ارتباطات و اعتماد متقابل را تقویت کنید

ارتباط موثر و اعتماد متقابل نیز قسمت مهمی برای موفقیت هر همکاری هستند. شفافیت و بازخورد صادقانه در طول فرآیند مطمئناً به نتایج عالی منجر می شود. برنامه ریزی برای چک کردن های منظم و تقویت ارتباطات باز از طریق کانال های مشترک به جلوگیری از هرگونه سوء تفاهم یا درگیری کمک می کند.



ملاحظات حقوقی و مالی را در نظر بگیرید

در نهایت، مهم است که هر گونه پیامدهای قانونی یا مالی یک همکاری را در نظر بگیرید. این شامل توافق هایی درباره حقوق مالکیت معنوی، تقسیم درآمد و سایر جزئیات حقوقی و مالی است که برای محافظت از هر دو طرف ضروری است. اجرای یک قرارداد یا توافق نامه را در نظر بگیرید تا یک نسخه کاغذی از آنچه بر روی آن توافق شده است، اینکه توسط چه کسانی و در چه زمانی و به چه صورت نگهداری شود.

موارد ذکر شده در بالا تنها چند نمونه نکته هستند که چگونه همکاری های موفق برند به کسب و کارها کمک کرده است تا مخاطبان فعلی خود را حفظ کرده و در عین حال بازار دسترسی خود را گسترش دهند و با مصرف کنندگان جدید ارتباط برقرار کنند.

ایجاد یک همکاری موفق مستلزم بررسی و برنامه‌ریزی دقیق است، اما با بررسی این ایده و مشارکت با برند دیگری، شرکت‌ها می‌توانند از بازارهای جدید بهره ببرند، از نقاط قوت یکدیگر استفاده کنند و تجربه‌ای واقعا منحصر به فرد و هیجان‌انگیز برای مشتریان ایجاد کنند. زمانی که یک شرکت منابعی را در اختیار دارد که شرکت دیگر از آن بی‌بهره است، همکاری برندها با یکدیگر می‌تواند برایشان سودمند باشد. برای مثال، یک سازمان خیریه با یک تولید کننده لباس همکاری می‌کند و می‌تواند عواید حاصل از فروش و توزیع این لباس‌های تولیدی را برای امور خیریه خود مصرف نماید. این نهاد خیریه، با هیچ روش دیگری موفق به کسب این عواید از طریق تولید پوشاک نخواهد بود. هر شرکتی طرز تفکر و خلاقیت‌های خاص خود را دارد که می‌تواند بر اساس همکاری با سایر سازمان‌ها، به موفقیتی برسند که مربوط به تمام سازمان‌ها و شرکت‌های مشارکت کننده باشد. فرصت‌های بی‌شماری برای بهره‌مندی و کسب سود شرکت‌ها از طریق همکاری با شرکت‌ها و سازمان‌های دیگر وجود دارد. همکاری‌ها می‌تواند یک حرکت هوشمندانه بازاریابی برای شرکت‌های فعال در هر زمینه صنعتی باشد.



منابع

forbes.com/sites/forbescommunicationscouncil/2023/06/16/5keyfactorsforsuccessfulcrossovercollaboration/

نرم افزار مدیریت دانش دانا



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 آن ها 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 پسند بودن و اپلیکیشن تلفن همراه آن موجب شده تا سازمان های بزرگ کشور در فرایند پیاده سازی مدیریت دانش از آن استفاده کنند.



نمونه‌های موفق مدیریت دانش

مدیریت دانش در صنعت برق و انرژی

اهمیت حوزه برق و انرژی

حوزه برق و انرژی یکی از حیاتی‌ترین حوزه‌های فناوری در جوامع مدرن است و برای رونق و پیشرفت صنایع، تولید، اقتصاد و حتی زندگی روزمره افراد بسیار حائز اهمیت است. در زمینه تولید و توزیع برق، ماشین‌آلات و دستگاه‌های بسیاری وابسته به انرژی الکتریکی هستند و بدون برق، اکثریت فعالیت‌های روزانه مانند نورپردازی، گرمایش، سرمایش، کار با کامپیوتر و دستگاه‌های الکترونیکی، پخت‌وپز، شست‌وشو و غیره نیاز به انجام دارند. علاوه بر این، حوزه برق و انرژی از اهمیت بسیاری برای حفظ محیط‌زیست برخوردار است. استفاده بهینه از انرژی و کاهش انتشار گازهای گلخانه‌ای و دیگر آلاینده‌ها ازجمله مسائل کلیدی در این حوزه است. همچنین، توسعه روش‌های تولید انرژی پاک و انرژی‌های تجدیدپذیر مانند باد، خورشید و هیدروپاور برای کاهش وابستگی به منابع انرژی فسیلی و افزایش پایداری اقتصادی و اجتماعی نیز بسیار مهم است.



از این رو، حوزه برق و انرژی به عنوان یکی از حوزه‌های اساسی و حیاتی در جوامع مدرن، بسیار اهمیت دارد و توسعه آن می‌تواند به طور مستقیم و غیرمستقیم در کاهش هزینه‌های انرژی، افزایش بهره‌وری، حفظ محیط‌زیست و بهبود کیفیت زندگی افراد مؤثر باشد.

اهمیت مدیریت دانش در صنایع برق و انرژی

مدیریت دانش در صنایع برق و انرژی اهمیت بسیار زیادی دارد. در این صنایع، دانش و تجربیات عمده‌ای در زمینه تولید، انتقال، توزیع و مصرف انرژی وجود دارد که بهینه‌سازی و بهره‌برداری از آن‌ها می‌تواند تأثیر قابل‌توجهی در بهره‌وری و عملکرد سیستم‌های برق و انرژی داشته باشد. در زیر، برخی از اهمیت‌های مدیریت دانش در صنایع برق و انرژی را می‌توان ذکر کرد:



۱. **بهره‌وری انرژی:** مدیریت دانش می‌تواند در بهبود بهره‌وری انرژی و کاهش اتلاف‌ها نقش مهمی ایفا کند. با به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات در زمینه بهره‌برداری از انرژی، روش‌ها و فرآیندهای بهینه‌تری برای تولید و مصرف انرژی توسعه داده می‌شود.

۲. **مدیریت ریسک و ایمنی:** در صنعت برق و انرژی، رعایت اصول ایمنی و کنترل ریسک‌های مرتبط با عملیات و تجهیزات بسیار حائز اهمیت است. مدیریت دانش می‌تواند با به اشتراک‌گذاری دانش در زمینه ایمنی و ریسک‌های مرتبط، ایجاد محیطی امن‌تر و کاهش خطرات ناشی از عملیات صنعتی را تسهیل کند.

۳. **نگهداری و تعمیرات:** در صنایع برق و انرژی، نگهداری و تعمیرات دقیق و به موقع تجهیزات بسیار حائز اهمیت است. مدیریت دانش می‌تواند با استفاده از دانش و تجربیات در زمینه نگهداری و تعمیرات، روش‌ها و راهکارهای بهبود عملکرد و طول عمر تجهیزات را ارائه دهد.

۴. **نوآوری و توسعه فناوری:** صنعت برق و انرژی همواره در حال تغییر و تحول است و نیاز به نوآوری و توسعه فناوری جدید دارد. مدیریت دانش می‌تواند با تسهیل فرآیندهای نوآوری، به اشتراک‌گذاری ایده‌ها و پشتیبانی از تحقیق و توسعه، رشد و پیشرفت صنعت را تسریع کند.

۵. **مدیریت تغییرات:** صنعت برق و انرژی با تحولات فناوری، قوانین و مقررات، تقاضای مشتریان و شرایط اقتصادی متغیر روبرو است. مدیریت دانش می‌تواند با جمع‌آوری و تجربیات درباره مدیریت تغییرات، بهبود قابلیت سازگاری و انعطاف‌پذیری سازمان را ارائه دهد. بنابراین، مدیریت دانش در صنایع برق و انرژی می‌تواند بهبود عملکرد، کاهش هزینه‌ها، افزایش ایمنی و ایجاد ارزش برای سازمان‌ها و صنعت به دنبال داشته باشد.

از مهم‌ترین اقدامات پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی چیست؟

از مهم‌ترین اقدامات پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

۱. **ایجاد فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش:** این اقدام از اهمیت بالایی برخوردار است. شرکت‌ها باید فرهنگی را ایجاد کنند که در آن کارکنان ترغیب شوند تا دانش، تجربیات و ایده‌های خود را با همکاران به اشتراک بگذارند. این می‌تواند از طریق ایجاد فضایی برای بحث و گفتگو، ارائه جوایز و تشویق به همکاری صورت گیرد.

۲. **ایجاد ساختارها و سیستم‌های مدیریت دانش:** شرکت‌ها باید ساختارها و سیستم‌های مدیریت دانش خود را پیاده‌سازی کنند. این شامل ایجاد پایگاه دانش، سیستم‌های جستجوی داخلی، فضاهای مجازی برای تبادل دانش و استفاده از ابزارهای مدیریت محتوا می‌شود.

۳. **تشکیل انجمن خبرگی:** انجمن‌های خبرگی گروه‌هایی هستند که اعضا با تخصص‌های مشابه در یک حوزه یا صنعت خاص را گرد هم می‌آورند. این انجمن به اشتراک‌گذاری تجربیات، بهترین شیوه‌ها و راهکارها و تبادل دانش بین اعضا را تسهیل می‌کنند.

۴. **برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌ها:** برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌ها در زمینه‌های مختلف صنعت برق و انرژی می‌تواند کارکنان را با آخرین تحولات و دانش فنی آشنا کند و امکان انتقال دانش بین افراد را فراهم کند.

۵. **استفاده از فناوری‌های ارتباطی:** استفاده از فناوری‌های ارتباطی مانند پلتفرم‌های آموزش الکترونیکی، شبکه‌های اجتماعی داخلی و سامانه‌های همکاری و تعاملی می‌تواند به اشتراک‌گذاری دانش و ارتباطات داخلی را تسهیل کند.

این اقدامات مهم می‌توانند به شرکت‌ها کمک کنند تا دانش و تجربیات خود را بهبود داده و از آن در بهره‌وری و عملکرد بهتر در حوزه برق و انرژی استفاده کنند. همچنین، این اقدامات می‌توانند به تعامل و همکاری بین اعضای سازمان کمک کنند و فرهنگی را ایجاد کنند که دانش به‌عنوان یک دارایی مشترک در نظر گرفته می‌شود.

مزایای پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی

پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی مزایای بسیاری را به شرکت‌ها و سازمان‌ها در این صنعت ارائه می‌دهد. در زیر، به برخی از مزایای پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی اشاره می‌کنم:

۱. **بهبود عملکرد و بهره‌وری:** مدیریت دانش می‌تواند منجر به بهبود عملکرد و افزایش بهره‌وری در صنعت برق و انرژی شود. با به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، مسیرهای بهتر و بهینه‌تر برای انجام فعالیت‌ها شناسایی می‌شوند و خطاها کاهش می‌یابد.



۲. **افزایش قابلیت رقابت:** پیاده‌سازی مدیریت دانش در حوزه برق و انرژی، شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا بهترین شیوه‌ها و راهکارهای فنی را در اختیار داشته باشند. این قابلیت به آن‌ها کمک می‌کند تا در مقابل رقبای خود رقابت‌پذیر باشند و بازار را به‌خوبی درک کنند.

۳. **کاهش هزینه‌ها:** مدیریت دانش می‌تواند منجر به کاهش هزینه‌ها در حوزه برق و انرژی شود. با بهره‌گیری از دانش و تجربیات قبلی، مشکلات و خطاها کاهش یافته و تصمیم‌گیری‌های بهتر و هدفمندتر انجام می‌شود که می‌تواند هزینه‌های اضافی را کاهش دهد.

۴. **ارتقای کیفیت محصولات و خدمات:** مدیریت دانش باعث ارتقای کیفیت محصولات و خدمات در صنعت برق و انرژی می‌شود. با افزایش دانش و مهارت‌ها، توانایی سازمان برای تولید محصولات و ارائه خدمات باکیفیت بالاتر افزایش می‌یابد و نیازهای مشتریان را به‌خوبی برآورده می‌کند.

۵. **حفظ و انتقال دانش سازمانی:** با پیاده‌سازی مدیریت دانش، سازمان‌ها قادر خواهند بود دانش و تجربیات خود را در دستگاه سازمانی حفظ و از دست رفتن آن‌ها جلوگیری کنند. انتقال دانش بین کارکنان و نسل جوان‌تر نیز ممکن است موجب حفظ و استمرار دانش سازمانی شود.

۶. **تسهیل ارتباطات و همکاری:** مدیریت دانش باعث تسهیل ارتباطات و همکاری بین اعضای سازمان می‌شود. با به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، ارتباطات بین اعضا قوی‌تر می‌شود و تعامل و همکاری در حل مسائل و ارتقای فعالیت‌ها افزایش می‌یابد.

نمونه‌های موفق در زمینه مدیریت دانش در صنعت برق و انرژی

در زمینه مدیریت دانش در صنعت برق و انرژی، تعدادی کیس موفق و الگوهای بهترین عملکرد وجود دارد که می‌توان از آن‌ها برای کسب ایده‌ها و الهام برای پروژه‌های مشابه استفاده کرد. در زیر، چند کیس موفق در این زمینه را معرفی می‌کنم:

شرکت GE (General Electric)

شرکت GE یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های فعال در زمینه برق و انرژی است که در سال‌های اخیر به مدیریت دانش بسیار توجه کرده است. آن‌ها از ابزارها و فناوری‌هایی مانند سیستم‌های مدیریت محتوا، شبکه‌های اجتماعی داخلی و سیستم‌های جستجوی داخلی استفاده می‌کنند تا دانش و تجربیات خود را جمع‌آوری و به اشتراک بگذارند. همچنین، آن‌ها با تشکیل گروه‌های کاری چابک، فرصت‌های یادگیری و تبادل دانش را تسهیل می‌کنند.



شرکت جنرال الکتریک چه اقداماتی در حوزه مدیریت دانش انجام داده است؟

شرکت GE در حوزه مدیریت دانش اقدامات متعددی انجام داده است. در زیر، به برخی از اقدامات کلیدی این شرکت در زمینه مدیریت دانش اشاره می‌کنیم:

۱. **GE's Global Research Centers** مراکز تحقیقات جهانی خود را برای ایجاد یک بستر قوی برای تولید و به اشتراک‌گذاری دانش ایجاد کرده است. این مراکز فضایی برای همکاری و تبادل دانش بین تحقیق‌گران، مهندسان و متخصصان از سراسر جهان فراهم می‌کنند.

۲. **GE's Internal Knowledge-Sharing Networks** شبکه‌های داخلی برای به اشتراک‌گذاری دانش را تشکیل داده است. این شبکه‌ها اعضای مختلف سازمان را در یک پلتفرم مشترک گرد هم می‌آورند تا دانش، تجربیات و ایده‌های خود را به اشتراک بگذارند و به یکدیگر کمک کنند.

۳. **GE's Best Practice Communities** انجمن خبرگی بهترین شیوه‌ها را برای تبادل دانش تشکیل داده است. این جوامع شامل اعضای با تخصص‌های مشابه است که تجربیات، روش‌ها و بهترین شیوه‌های خود را در زمینه‌های مختلف به اشتراک می‌گذارند.

۴. **GE's Global Leadership Meeting** همایش‌ها و جلسات رهبری جهانی را برگزار می‌کند تا رهبران و مدیران برتر سازمان فرصتی برای تبادل دانش و ایده‌آفرینی داشته باشند. این جلسات به تقویت شبکه‌ها و افزایش همکاری بین مدیران در سراسر سازمان کمک می‌کنند.

۵. **GE's e-Learning Platform** یک پلتفرم آموزش الکترونیکی را راه‌اندازی کرده است که به کارکنان امکان می‌دهد به‌طور آنلاین دروس و دوره‌های آموزشی را بگذرانند. این پلتفرم به کارکنان اجازه می‌دهد تا مهارت‌ها و دانش خود را بهبود دهند و از آخرین تحولات صنعت آگاه شوند.

این اقدامات نمونه‌هایی از رویکردهای مدیریت دانش در GE هستند. با استفاده از این اقدامات، GE توانسته است دانش و تجربیات خود را به‌بهبود عملکرد، ارتقای فرآیندها و افزایش کیفیت محصولات و خدمات خود بهره‌برداری کند.

شرکت Eskom

شرکت Eskom در زمینه تولید و توزیع برق در آفریقای جنوبی فعالیت می‌کند. آن‌ها برای مدیریت دانش خود از سیستم‌های مدیریت محتوا، پایگاه‌های دانش، وبسایت‌های داخلی و سامانه‌های یادگیری الکترونیکی استفاده می‌کنند. همچنین، آموزش‌های آنلاین و کارگاه‌های آموزشی را برای تقویت دانش کارکنان برگزار می‌کنند. این رویکردها به آن‌ها کمک کرده است تا دانش و تجربیات خود را بهبود دهند و بهره‌وری سازمان را افزایش دهند.

شرکت Eskom چه اقداماتی در حوزه مدیریت دانش انجام داده است؟

در این بخش به برخی از اقدامات کلیدی این شرکت در زمینه مدیریت دانش اشاره می‌کنیم:

۱. **تشکیل تیم‌های کاری مدیریت دانش:** Eskom تیم‌های کاری خود را در زمینه مدیریت دانش تشکیل داده است. این تیم‌ها مسئولیت جمع‌آوری، سازمان‌دهی و به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات در سطح سازمان را بر عهده دارند.
۲. **پایگاه دانش داخلی:** Eskom یک پایگاه دانش داخلی را راه‌اندازی کرده است. این پایگاه شامل اطلاعات فنی، دستورالعمل‌ها، گزارش‌های تجربیات، مقالات و سایر منابع دانش است که کارکنان می‌توانند به آن دسترسی پیدا کنند.
۳. **برگزاری کارگاه‌ها و آموزش‌ها:** Eskom برای تقویت دانش و مهارت‌های کارکنان خود، کارگاه‌ها و آموزش‌های مرتبط با صنعت برق و انرژی برگزار می‌کند. این فرصت‌ها به کارکنان اجازه می‌دهد تا با تحولات و نوآوری‌های جدید در صنعت آشنا شوند و دانش خود را به‌روزرسانی کنند.
۴. **ایجاد فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش:** Eskom از طریق ایجاد فرهنگ سازمانی به اشتراک‌گذاری دانش را ترویج می‌دهد. این فرهنگ بر پایه همکاری، بازخورد مستقیم، جلسات گروهی و فرصت‌های تبادل دانش بین اعضای سازمان استوار است.
۵. **استفاده از فناوری‌های ارتباطی:** Eskom از فناوری‌های ارتباطی مانند سیستم‌های مدیریت محتوا، ایمیل‌های داخلی و سایر ابزارهای مجازی برای به اشتراک‌گذاری دانش و ارتباطات داخلی استفاده می‌کند.

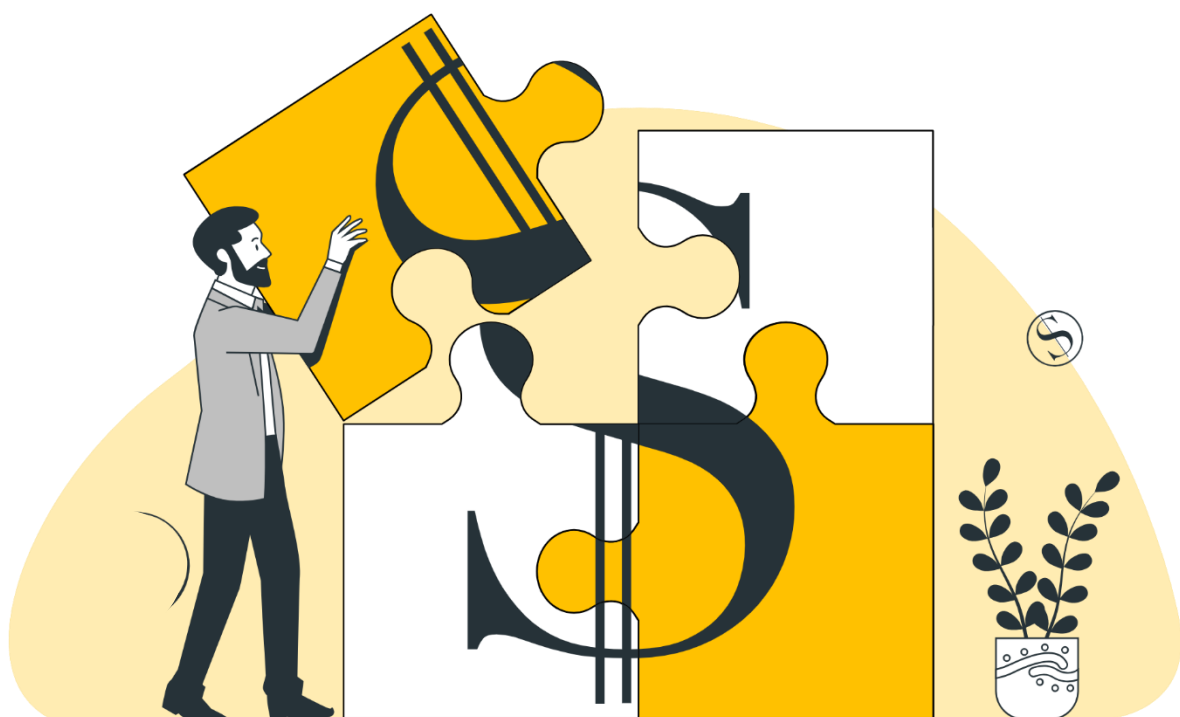




تجارب موفق مدیریت دانش

۱۰ راهکار برتر در پیاده‌سازی مدیریت دانش

از ده مورد برتر راهکارهای مدیریت دانش، شش مورد آن چیزی است که من آن را «کلاسیک» در نظر می‌گیرم، زیرا در بسیاری از سازمان‌ها که اقدام به پیاده‌سازی مدیریت دانش کرده‌اند به عنوان موارد پرکاربرد به آن‌ها پرداخته شده است. چهار مورد دیگر، موارد جدید جالبی هستند که در حال حاضر صنعت را هدایت می‌کنند و در آینده نزدیک نیز اولویت‌های اصلی سازمانی خواهند بود.



۱- حفظ و اشتراک‌گذاری دانش

شاید هیچ رویکردی به اندازه اشتراک‌گذاری و حفظ دانش برای فرایند مدیریت دانش مهم نباشد. سازمان‌ها به طور مداوم به دنبال حفظ دانش و تخصص در ذهن کارکنان خود بوده‌اند. این دانش ضمنی در صورتی که به درستی با دیگران به اشتراک گذاشته نشود یا به یک قالب آشکار که ممکن است ضبط و مدیریت شود، منتقل نشود، با خروج کارمندان از بین می‌رود. مدیریت دانش برای به اشتراک‌گذاری و حفظ دانش با این "فرار مغزها" مقابله می‌کند و اطمینان حاصل می‌کند که اطلاعات به اشتراک گذاشته شده، استفاده می‌شود و مجدداً نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. در نتیجه دانش جمعی، فرایندهای سازمان را بهبود می‌بخشد و منجر به صرفه‌جویی و جلوگیری از دوباره‌کاری می‌شود.

شرکت ما اخیراً تکنیک‌های انتقال دانش را برای یک بانک توسعه جهانی پیاده‌سازی کرد. این سازمان متوجه شده بود که متخصصان و تجربه مرتبط آن‌ها در حال خروج از سازمان است. با توجه به تعداد زیادی تکنیک‌های انتقال و اشتراک دانش، ما با آن‌ها کار کردیم تا برخی از تکنیک‌های را متناسب با نیاز این سازمان بومی‌سازی کنیم. الین کار به آن‌ها اجازه می‌داد که با سرعت بالا اشتراک‌گذاری دانش به صورت یک به یک، یک به چند، یا به عنوان یک جامعه بزرگتر را در سازمان اجرا کنند. در نتیجه، ما به آن‌ها کمک کردیم تا یک پایگاه دانش ساده را پیاده‌سازی کنند تا اطمینان حاصل شود که این دانش جدید مدیریت می‌شود و به راحتی قابل بازیابی است.

۲- آنبوردینگ و یادگیری

اگر بخواهیم منصف باشیم، آنبوردینگ و یادگیری به راحتی می‌تواند ۲ رویکرد مجزا در نظر گرفته شود، اما هر دو با بسیاری از راه‌حل‌های یکسان حل می‌شوند و تمایل به ایجاد نتایج مشابه دارند. آنبوردینگ و یادگیری متمرکز بر همه چیزهایی است که کارمند برای انجام‌دادن کار از روز اول تا پایان دوره‌کاری به آن نیاز دارد. موارد استفاده آنبوردینگ و یادگیری شامل ارائه دانش در نقطه مورد نیاز، ارتباط یادگیرندگان با معلمان یا کارشناسان و راهنمایی یک یادگیرنده برای توسعه و گسترش دانش خود می‌شود. آنبوردینگ و یادگیری مؤثر منجر به رضایت کارکنان شده و این مورد در نهایت منجر به حفظ کارکنان می‌شود.

یک سازمان دولتی بزرگ به دنبال تبدیل محیط آموزشی سنتی به مدرن بود. با داشتن نیروی کار بسیار پراکنده، این سازمان به ابزاری نوآورانه برای کمک به کارمندان خود در تمام سطوح و دوره‌های شغلی نیاز داشت تا با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و از یکدیگر بیاموزند. ما یک پلت فرم یادگیری پیشرفته را برای آن‌ها طراحی و اجرا کردیم که همه عناصر اکوسیستم یادگیری و عملکرد آن‌ها را یکپارچه می‌کرد. در این سیستم هر کارمند می‌تواند به طور مستقیم کلاس‌ها، محتوای آموزشی خود، کارشناسان و گروه‌هایی را که با آن‌ها درگیر است، پیدا و کشف کند.

این فضا یک مکان واحد برای کارمندان بود تا سفر یادگیری خود را بسازند و مدیران این سفرها را ردیابی و مدیریت کنند.



۳- پشتیبانی مشتری

رویکرد پشتیبانی مشتری شامل مراکز تماس، میزهای کمک و پایگاه‌های دانش است که بر اساس آن خدمات کامل و منسجم به مشتریان ارائه می‌شود. این رویکرد به مدیریت فرایند شکایات مشتریان می‌پردازد. همانطور که آنبردینگ و یادگیری منجر به رضایت و حفظ کارکنان می‌شود، رویکرد پشتیبانی مشتری نیز منجر به رضایت و حفظ مشتری می‌شود. علاوه بر این، بسته به صنعت، پشتیبانی مناسب از مشتری می‌تواند درآمدهای بالاتر را به همراه داشته باشد.

یکی از بزرگ‌ترین شرکت‌های بیمه در ایالات متحده دریافت که تقریباً نیمی از تماس‌های میز کمک آن‌ها حل نشده است و نیاز به تشدید یا پیگیری دارد. جای تعجب نیست که کمتر از ۳۰ درصد از مشتریان آن‌ها از پشتیبانی کلی مشتری راضی بودند. ما در گام اول با طراحی ساختار برچسب‌گذاری و طبقه‌بندی جدید برای پایگاه دانش، اجرای حاکمیت محتوای جدید برای پایگاه دانش زیرساخت مورد نیاز را آماده کردیم. در ادامه با آموزش کارکنان مرکز تماس و ایجاد انگیزه برای آن‌ها به مهندسی مجدد سیستم‌های پشتیبانی مشتری کمک کردیم. در نتیجه، رضایت کلی مشتری به نزدیک به ۸۰ درصد بهبود یافت.

۴- سلف سرویس

این رویکرد به دو مورد قبلی متصل است، به این ترتیب که ممکن است سلف سرویس کارمند یا سلف سرویس مشتری باشد. همانطور که از نامش مشخص است، این رویکرد مکانیزم‌های آسان و شهودی را ایجاد می‌کند تا افراد مناسب اطلاعات مورد نیاز خود را بدون تماس، ارسال ایمیل یا تکیه بر دیگران دریافت کنند. به طور کلی، کاربران نهایی به طور فزاینده‌ای مایلند به سؤالات خود پاسخ دهند یا اقدامات مورد نظر خود را از طریق سلف سرویس کامل کنند. در این رویکرد دانش، اطلاعات و داده‌های مناسب در نقطه مورد نیاز به کاربر ارائه می‌شود. سلف سرویس می‌تواند صرفه جویی عمده در هزینه‌های سازمان ایجاد کند و در عین حال رضایت کاربران را نیز بهبود می‌بخشد و یک «پاسخ» کامل تر و سفارشی تر ارائه می‌دهد. یکی از بزرگترین کارفرمایان جهان متوجه شد که کارمندان برای دریافت پاسخ‌های سریع به سؤالات ساده منابع انسانی و حقوق و دستمزد زمان زیادی صرف می‌کنند. به عنوان بخشی از تلاش ۳۶۰ درجه رضایت کارکنان، ما به آن‌ها کمک کردیم تا سیستم سلف سرویس کارکنان خود را بازطراحی کنند، از جمله قابلیت‌های این سیستم برای کارمندان، جمع‌آوری سؤالات و پاسخ به سؤالات مختلف بود.

۵- خلق ایده و نوآوری

در دنیایی که به طور فزاینده‌ای در حال تغییر است، توجه به ایده‌های جدید و نوآوری در انجام‌دادن کارها یکی از اصول اولیه هر کسب و کاری به شمار می‌آید.



پیاده‌سازی راهکارهای مدیریت دانش منجر به خلق ایده و نوآوری شده و فرصت مناسبی را برای به اشتراک گذاشتن دانش، ایده‌ها، مشکلات و چالش‌ها ایجاد می‌کند و از تخصص جمعی افراد برای کمک به حل مسائل سازمان بهره می‌برد.

یک شرکت نرم‌افزاری پیشرو به دنبال پاندمی کرونا به یک محیط کاری عمدتاً دورکاری تبدیل شد. آن‌ها متوجه شدند که این تغییر ناگهانی و دائمی بسیاری از فرصت‌های طبیعی برای «گفتگوهای کوتاه»، لحظات همکاری اتفاقی و خلق ایده‌های جدید که قبلاً به آن‌ها کمک کرده بود را از بین برد. ما به آن‌ها کمک کردیم تا لیست کاملی از تکنیک‌ها را اجرا کنند تا به آن‌ها در کار از راه دور کمک کند و در عین حال به همکاری و نوآوری ادامه دهند.

۶- انطباق با مقررات و آمادگی

این رویکرد در مورد رسیدگی به کمبود دانش، اطلاعات یا داده در یک سازمان نیست. بلکه در مورد رسیدگی به گسترش دانش، اطلاعات و داده‌های بد است. بسیاری از سازمان‌ها مدیریت ضعیفی در محتوای خود دارند و سال‌ها محتوای قدیمی، منسوخ و نادرست را حفظ می‌کنند. برای برخی از سازمان‌ها، این یک ریسک نظارتی است که در صورت عدم رسیدگی می‌تواند منجر به میلیون‌ها دلار جریمه، دعوی قضایی و چالش شود. اجرای موفقیت‌آمیز این رویکرد نه تنها به این نوع ریسک‌ها و هزینه‌ها رسیدگی می‌کند، بلکه قابلیت یافتن و مدیریت محتوا را با حذف تمام پاسخ‌های اشتباه احتمالی و بن‌بست‌ها، به شدت بهبود می‌بخشد.

در طی یک ممیزی، یک شرکت تولیدی جهانی در یک صنعت به شدت تحت نظارت، خطر بزرگی را برای عملیات خود شناسایی کرد و تعداد زیادی اطلاعات منسوخ و نادرست را که بر روی سرورهای خود میزبانی شده بوده را پیدا کرد. ما به آن‌ها کمک کردیم تا یک فرآیند ممیزی و پاکسازی محتوا را برای مقابله با این خطر انجام دهند. این کار شامل ترکیبی از تجزیه و تحلیل سیستم، تجزیه و تحلیل معنایی خودکار و بررسی‌های هدفمند برای حذف محتوای «بد» آن‌ها و همچنین ارتقاء و ترویج محتوای «خوب» به سیستم‌های جدید بود. این فرآیند نه تنها بیش از ۸۰ درصد از کل محتوای آن‌ها را حذف یا بایگانی کرد، بلکه جواهرات پنهانی از درس‌های آموخته شده را نیز برجسته کرد که به سازمان کمک کرد تا تخصص خود را حفظ کند.

چهار مورد نهایی استفاده از راهکارهای مدیریت دانش موارد جدید و جالبی هستند که اخیراً مورد توجه قرار گرفته‌اند و نویدبخش ارزش بالا و اولویت‌بندی سازمانی برای سال‌های آینده هستند. اینها مواردی هستند که امروزه بیشترین بودجه و بیشترین توجه را به خود جلب می‌کنند.

۷- تحول دیجیتال

دهه قبل با سرمایه‌گذاری‌های هنگفت در تحولات دیجیتال به پایان رسید و سازمان‌ها به دنبال به‌روزرسانی اساسی فرآیندها و سیستم‌های خود با فناوری‌های کارآمد و شیوه‌های کار «آنلاین» بودند. میلیون‌ها نفر در این تحولات سرمایه‌گذاری کردند، اما تعداد کمی از سازمان‌ها نتایج مورد انتظار خود را گزارش کردند. قطعه گم شده برای بسیاری مدیریت دانش بود. اگرچه سیستم‌ها و فرآیندها به روز شده بودند، اما توجه کافی به محتوای اصلی و ابزار استفاده از تخصص سازمانی صورت نگرفت.

یک شرکت داروسازی میلیون‌ها دلار در فرایند تحول دیجیتال خود سرمایه‌گذاری کرد. این سرمایه‌گذاری متمرکز بر مدرن‌سازی، یکپارچه‌سازی اسناد، محتوا و سیستم‌های مدیریت داده‌های مختلف و اجرای یک محصول جستجوی سازمانی پیشرو بود.

با این حال، از آنجایی که تحول چند ساله به خوبی در جریان بود، سازمان متوجه بازگشت سرمایه‌ای که پیش‌بینی می‌کرد نبود. ما یک ارزیابی از سازمان انجام دادیم و به آن‌ها کمک کردیم تا نقاط مهم دانش، اطلاعات و مدیریت داده‌ها را که به آنها در درک ارزش واقعی کسب‌وکار کمک می‌کند، مشخص کنند. این‌ها شامل طراحی و پیاده‌سازی طبقه‌بندی/هستی‌شناسی با برچسب‌گذاری خودکار محتوا، بهبود جریان‌های کاری جمع‌آوری دانش، طراحی و اجرای انواع موتورهای جستجو و طرح اندازه‌گیری حفظ دانش بود. در عرض شش ماه، آن‌ها بازدهی را که در ابتدا از تحول دیجیتال کلی انتظار داشتند، به دست آوردند.



۸- اندازه گیری و اثربخشی

با کلیدزدن راهکارهای قبلی و سرمایه‌گذاری در تحولات دیجیتال سازمان‌ها می‌پرسند که آیا بازدهی وعده داده شده و تأثیرات مورد نظر را برای کسب‌وکار خود دریافت کنیم؟ اگر چه این سوال همیشه یک سوال مهم برای هر کسب و کاری است که باید به آن پاسخ داد، اما در مواجهه با رکود، این موضوع بسیار مهم‌تر می‌شود. این رویکرد به دنبال پاسخ به این سوال با ارائه بینش‌های دقیق است؛ آیا کارکنان آن‌طور که باید یاد می‌گیرند؟ آیا آن‌ها در نهایت اقدامات مناسب را انجام می‌دهند؟ اندازه‌گیری و اثربخشی دید جامعی را نه تنها در مورد استفاده، بلکه تأثیرات ارائه می‌دهد و به سازمان‌ها اجازه می‌دهد تا در نتیجه تصمیمات درستی بگیرد.

یک سازمان مالی جهانی سرمایه‌گذاری زیادی روی ایجاد مجموعه‌ای از محتوای یادگیری انجام داده بود. آن‌ها محتوا و داده‌های جدید را داشتند، اما فاقد بینش برای درک آن و تصمیم‌گیری مبتنی بر آن بودند. ما با آن‌ها کار کردیم تا فراتر از اندازه‌گیری استفاده به اندازه‌گیری کارآمدی برویم، تأثیرات و نتایج مورد نظر هر موضوع یادگیری را ترسیم کنیم، سپس معیارهای عملکرد را برای هر یک ایجاد کنیم. در مواردی که نتایج به دست نیامد، فرآیندهایی را برای تعامل با ذینفعان داخلی و خبرگان موضوعی ایجاد و یک حلقه یادگیری ثابت و مثبت برای کمک به تکامل محیط یادگیری سازمان ایجاد کردیم. ما همچنین فرصت‌هایی را برای استفاده از همین فرآیند برای شناسایی شکاف‌ها در دانش سازمانی شناسایی کردیم و از همان رویکرد برای پر کردن فعالانه این شکاف‌ها استفاده کردیم.

۹- جمع‌آوری محتوا و سفارشی‌سازی

جمع‌آوری محتوا و سفارشی‌سازی به یکی از مشکلات طولانی مدت محتوای بسیاری از سازمان‌ها می‌پردازد. اغلب، سازمان‌هایی که بر روی سیستم‌ها و فرآیندها تمرکز کرده‌اند، مهندسی مجدد محتوای خود را نادیده می‌گیرند تا برای کاربر سازگارتر، خواناتر و سفارشی‌تر شوند. این رویکرد بر ساختار شکنی محتوا به اجزای ساختاریافته‌تر تمرکز می‌کند که ممکن است به روش‌های بصری‌تر و شخصی‌شده‌تر دوباره جمع شوند.

یک خرده فروش جعبه‌های بزرگ با تدارکات بسیار پیچیده و نوسانات گسترده کارکنان دائماً در تلاش بود تا اسناد کلیدی مانند کتابچه راهنمای کارمندان، اسناد ایمنی مورد نیاز، مواد آموزشی و دستورالعمل‌های خاص فروشگاه را به روز نگه دارد. ما با سازمان کار کردیم تا این محتوا را تجزیه کنیم و سپس یک موتور مونتاز محتوا بسازیم تا به طور خودکار اسناد سفارشی شده برای هر فرد را براساس فروشگاه، جغرافیا، نقش و ده‌ها عامل دیگر ایجاد کند.

این به شدت خطای انسانی و بار اداری را کاهش داد و در عین حال تجربه سفارشی‌تری را به ذینفعان ارائه کرد.

۱۰- قدرت هوش مصنوعی

داغ‌ترین رویکرد مدیریت دانش بدون شک در مورد هوش مصنوعی است. ابزارهایی مانند چت GPT، مدل‌های زبان بزرگ سفارشی و هوش مصنوعی در حال توسعه هستند و به نظر می‌رسد سازمان‌ها تمایل زیادی برای استفاده از آن دارند. سوال اصلی در بسیاری از سازمان‌ها یکسان است؛ چگونه از هوش مصنوعی استفاده کنیم؟ هوش مصنوعی می‌تواند محتوای ساختاریافته، نقشه‌های دانش و هستی‌شناسی‌ها و سیستم‌های یکپارچه را ایجاد کند و این موضوع کمک بسیار زیادی به فرایند مدیریت دانش می‌کند.

ما با یک بانک توسعه جهانی برای پیشرفت به سمت بلوغ مدیریت دانش کار کرده‌ایم. در طول سال‌ها، ما به آن‌ها کمک کردیم تا محتوای خود را مرتب کنند، یک طبقه‌بندی سازمانی طراحی و اعمال کنند، تکنیک‌های جمع‌آوری دانش خود را بهبود بخشند و معماری‌های اطلاعاتی سازگارتر را پیاده‌سازی کنند. هر یک از این ابتکارات مدیریت دانش ارزش خاص خود را برای سازمان به ارمغان آورد، اما نقطه اوج کار ایجاد یک نمودار دانش بود که توسط یک هستی‌شناسی و متصل به محتوای کلیدی و ذخیره داده‌ها در ۱۲ برنامه مختلف استفاده می‌شد. این راه‌حل به آن‌ها اجازه داد تا مجموعه‌ای از قابلیت‌های هوش مصنوعی، از جمله یک ربات چت هوشمند، یک موتور توصیه، و یک برنامه کاربردی برای شناسایی موضوعات دانش در معرض خطر در سازمان را شناسایی کنند.

منابع

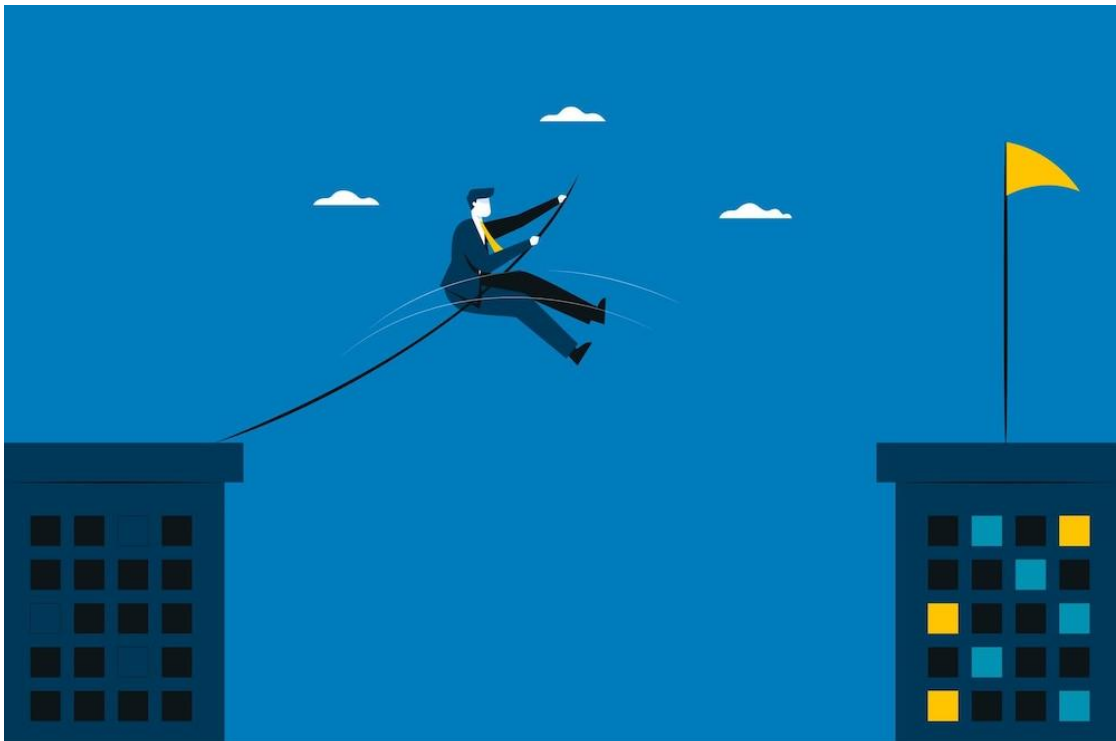
enterpriseknowledge.com/top-knowledge-management-use-cases-with-real-world-examples/ Zach Wahl . June 28, 2023



تکنیک‌های مدیریت دانش

چه چیزی باعث شکاف دانش می‌شود؟

ارزش دانش، به اندازه کاربرد آن در سازمان است. زمانی که کارکنان، دانش لازم برای انجام کارها را به نحو موثر در اختیار نداشته باشند، دستاورد قابل توجهی در آن سازمان به دست نخواهد آمد. گاهی احساس می‌شود که در سازمان‌ها شکاف‌های دانشی وجود دارد. در این زمان، متخصصان شروع به تجزیه و تحلیل می‌کنند و ممکن است به این نتیجه برسند که اشتباهی در جریان دانش رخ داده است. این نوع تحلیل واکنشی می‌تواند بهره‌وری را در معرض ریسک قرار دهد. سازمان‌ها می‌توانند به جای انتظار برای کشف شکاف‌های دانش، از همان ابتدا از طریق نقشه دانش به دنبال تعریف و رسیدگی فعالانه به شکاف‌های دانشی سازمان باشند.



حل شکاف‌های دانشی از طریق نقشه دانش

نقشه دانش، ابزار قدرتمندی است که می‌توان از آن برای تهیه لیست دانش کلیدی سازمان و مشخص کردن حوزه‌های در معرض ریسک استفاده کرد. در بسیاری از موارد، ایجاد نقشه دانش موجب آشکار شدن پیوندهای ضعیف و تنگناهای موجود در مسیر دانش می‌شود. تیم‌های کاری می‌توانند با بیان دقیق مسیر جریان دانش در سازمان، فرصت‌های بهبود را شناسایی کرده و تنظیمات هدفمند را برای اطمینان از اینکه دانش مناسب در نقطه مناسبی از فرآیند به افراد مناسب می‌رسد، انجام دهند.

فراتر از شناسایی شکاف‌های دانش، نقشه دانش دارای مزایای زیر است:

- گرد هم آوردن ذینفعان برای ایجاد تفکر انتقادی در مورد دانش مربوط به کار آن‌ها.
- بررسی حوزه‌هایی که ممکن است دانش حیاتی سازمان را در معرض ریسک قرار دهد.
- مشخص کردن فرصت‌های همکاری بیشتر و تبادل و انتقال دانش.

آنالیز شکاف‌ها و ریسک دانش

متخصصان مدیریت دانش آرزو می‌کنند که یک گوی جادویی داشته باشند و به کمک آن بتوانند حوزه‌های دانش در معرض ریسک از دست دادن دانش و حوزه‌هایی که بیشترین آسیب را از این اتفاق می‌بینند، مشاهده کنند. انجام آنالیز عملی شکاف‌ها می‌تواند به از بین رفتن حدس و گمان‌ها کمک کند. ماتریس ریسک از دست دادن دانش APQC، ابزاری است که به سازمان‌ها کمک می‌کند به شناسایی مناطقی از دانش بپردازند که بیشتر در معرض ریسک از دست دادن دانش قرار دارند. همچنین به شناسایی حیاتی‌ترین حوزه‌های مستندسازی یا انتقال دانش کمک می‌کند. بدین ترتیب، امکان بررسی و ارزیابی الزامات مدیریت دانش فراهم می‌شود.

تجزیه و تحلیل کامل شکاف دانشی، می‌تواند بسته به نیازهای سازمانی شما گسترده یا خاص باشد. اینکار می‌تواند به شناسایی اختلاف بین نحوه جریان دانش موجود و جریان دانش مطلوب کمک کند.

- در موقع لزوم، چه دانش حیاتی وجود ندارد یا در دسترس نیست؟
 - چه چیزی (یا چه کسی) مانع جریان دانش می‌شود؟ چرا؟
 - چه چیزی (یا چه کسی) جریان دانش را تقویت می‌کند؟ چرا؟
 - مراحل بعدی نقشه دانش چیست؟ (در چه مواردی از نقشه دانش استفاده کنیم؟)
- در حالی که باید تیم متخصصان، به بررسی و شناسایی شکاف‌های دانش بپردازند، تعیین دلیل ایجاد این شکاف‌ها نیز اهمیت زیادی دارد.

پاسخ به این سؤالات می‌تواند منجر به ارائه راهکارهایی شود که سازمان می‌تواند از آنها برای بهبود جریان دانش در فرآیند یا حوزه مورد بررسی استفاده کند.

همیشه تهیه نقشه دانش آسان نیست!

همیشه معرفی یک مفهوم یا ایده جدید، با مقاومت و مخالفت کارکنان و ذینفعان سازمان همراه است؛ زیرا همیشه تغییر آسان نیست و این کار برای بسیاری از افراد ناآشنا است. در چنین شرایطی، تلاش برای جلب مشارکت افراد و همکاران سازمان برای ایجاد نقشه دانش اثربخش نمی‌باشد. از آنجاکه نقشه دانش، یکی از قدرتمندترین رویکردهای مدیریت دانش برای شناسایی و درک دانش‌های حیاتی سازمان است، باید تیم‌های مدیریت دانش برای «فروش» این مفهوم به کارکنان هوشمندانه رفتار کنند. بدین معنی که باید دلیل تهیه نقشه دانش را به صورت واضح و دقیق برای کارمندان و ذینفعان توضیح دهند، تا آنها از اهمیت اینکار برای توسعه کسب و کارشان اطلاع پیدا کنند.

مراحل کلی تدوین کلیدی نقشه دانش

مرکز کیفیت و بهره‌وری امریکا مراحل کلی زیر را برای تهیه نقشه دانش پیشنهاد می‌کند:

گزاره ارزش را توضیح دهید: مزایای کلی تهیه نقشه دانش را به چالش‌ها و فرصت‌های منحصر به فرد مرتبط با دانش از جمله احتمال از بین رفتن دانش بالقوه پس از بازنشستگی متخصصان یا اهمیت پیشرفت در حوزه‌های دانش فنی نوظهور و غیره مرتبط کنید. در صورت امکان، ارتباط نقشه دانش با اولویت‌های استراتژیک کسب و کار و اهداف مدیریت استعداد را توضیح دهید.



در مورد تعهد مربوطه شفاف باشید: در مورد مدت زمان انجام فرآیند شفاف باشید. در صورت امکان، برای کاهش فشار بر ذینفعان کلیدی مانند کارشناسان و صاحبان فرآیند می‌توانید از راهکارهایی نظیر صحبت با همکاران یا بررسی اسناد ایجاد شده توسط آنها استفاده نمایید. به شرکت‌کنندگان در طرح تدوین نقشه دانش کمک کنید که احساس ارزشمندی کنند: نامزدهای مشارکت در طرح تدوین نقشه دانش، نباید از مشارکت خود هراس داشته باشند. در عوض، آن‌ها باید بدانند که به دلیل در اختیار داشتن دانش ارزشمندی که نشر گسترده آن به نفع سازمان خواهد بود، برای اینکار دعوت شده‌اند. پس از اینکه چند شرکت‌کننده در این فرآیند مشارکت کردند، می‌توانید از آن‌ها به عنوان افراد مدافع این طرح، برای تشویق سایر افراد (برای مشارکت در این طرح) استفاده کنید. باید برای توضیح نقشه دانش و ارائه دارایی‌های مرتبط با آن (مانند الگوها یا نقشه‌های دانش تکمیل شده)، از زبانی استفاده کنید که برای کارمندان قابل درک باشد. همچنین اینکار به مرتبط کردن نقشه دانش با مفاهیم و فرآیندهای آشنا در سازمان کمک می‌کند. به عنوان مثال، اگر سازمان شما دارای سابقه طولانی در زمینه تهیه نقشه فرآیندها است، می‌توانید از همین موضوع به عنوان یک نقطه شروع مناسب برای صحبت کردن درباره تهیه نقشه دانش استفاده کنید.

منابع

What Causes Knowledge Gaps, apqc.org, Jun 29, 2023



مدیریت دانش پروژه

چرا یادگیری قبل، حین و بعد یک رویکرد مدیریت دانشی مفید است؟

یادگیری قبل، حین و بعد یکی از کلید واژه های اولیه مدیریت دانش در بیریتیش پترولیوم در دهه میلادی ۹۰ بود؛ یک شعار ساده و به یادماندنی که کارکنان پروژه می توانند به راحتی و به سرعت آن را درک کنند. این اساس یک فلسفه عملیاتی برای مدیریت دانش را تشکیل داده و توضیح می دهد که چگونه فعالیت های مدیریت دانش می تواند در چرخه فعالیت کسب و کار تعبیه شود. مدیریت دانش، مانند هر رشته مدیریتی، نیاز به سیستم دارد و باید به فرایندهای کسب و کار گره بخورد. در هر کسب و کار متمرکز بر پروژه، که در آن فعالیت ها شروع و پایانی دارند، دانش را می توان در سه نقطه مورد توجه قرار داد.



- **یادگیری قبل از پروژه:** تیم پروژه می‌تواند در شروع پروژه یاد بگیرد. اینجاست که تکنیک‌هایی مانند یادگیری از همتایان قابل به کارگیری است.
- **یادگیری حین پروژه:** اعضای تیم پروژه می‌توانند در طول پروژه یاد بگیرند؛ به طوری که برنامه‌ها را به‌روزرسانی کرده و متناسب با نیازهای و شرایط پروژه آن را تطبیق دهند. تکنیک‌هایی مانند یادگیری پس از اقدام برای این بخش از پروژه بسیار مفید است.
- **یادگیری بعد از پروژه:** در نهایت اعضای تیم پروژه می‌توانند در پایان پروژه یاد بگیرند، به طوری که دانش برای استفاده در آینده ذخیره‌سازی شده و مجدداً در پروژه‌های بعدی مورد استفاده قرار گیرد. تکنیک استخراج دانش در این زمان بسیار کاربردی خواهد بود.



فعالیت‌های «یادگیری قبل»، «یادگیری حین» و «یادگیری بعد» می‌تواند به یک فرایند اجباری برای پروژه‌ها تبدیل شود. این مدل در شرکت نفتی بیریتیش پترولیوم در طول دهه ۱۹۹۰ توسعه یافت و همچنین به طور مستقل درچندین سازمان دیگر توسعه یافت. شرکت نفتی شل این تکنیک را با شعار «پرسید، بیاموزید، به اشتراک بگذارید» پیاده‌سازی کرده است. با این حال، مدل‌هایی برای تکمیل این چرخه نیز توسعه یافته است. به‌عنوان نمونه دانش تولید شده از پروژه باید جمع‌آوری، ترکیب و به عنوان دارایی‌های دانشی سازمان در «بانک دانش» تا در شروع پروژه بعدی به آن دسترسی داشته باشیم. برای مدیریت و به اشتراک‌گذاری دارایی‌های دانش پنهان باید از تکنیک‌هایی مانند انجمن خبرگی و کافه دانش استفاده شود. این چارچوب پنج جزء (یادگیری قبل، یادگیری در طول، یادگیری پس از آن، ترکیب دانش در دارایی‌های دانش و ایجاد جوامع عملی) یک مدل قوی است که در هر کجا که اعمال شود ارزش ایجاد می‌کند.



رویکردهای اجرایی مدیریت دانش

نمودارهای دانش و رویای شبکه دانش

در سال ۲۰۱۹، گارتنر گرافهای دانش (نمودارهای دانش) را در چرخه هیجان فناوریهای نوظهور خود در کنار کامپیوترهای کوانتومی قرار داد. واکنش جامعه پژوهشی بسیار مبهوت کننده بود چراکه گرافهای دانش، یعنی مفاهیمی که برای جستجوی دادهها در بین منابع متعدد و ایجاد ارتباط بین آنها به کار برده میشوند، اساساً چیز جدیدی نبودند. حتی در دهه ۱۹۵۰، دانشمندان کامپیوتر در حال آزمایش این مفهوم از مدل سازی داده بودند. در دهه ۱۹۸۰، نمودارهای دانش موضوعی بحث برانگیز در زمینه سیستمهای خبره بودند و در دهه ۲۰۰۰ بار دیگر مورد توجه جامعه علمی قرار گرفتند، زیرا نقشی اساسی در وب معنایی ایفا کردند.



سرانجام، در سال ۲۰۱۲، یک موتور جستجوی وب نمودارهای دانش را به شکل گسترده‌تری به مردم جهان معرفی کرد. گوگل اعلام کرد که کاربرانش می‌توانند «چیزهایی را که جزء رشته‌ها نیستند» را نیز جستجو کنند. موتور جستجو با هدف ارائه نتایج بهتر و هوشمندتر، به جای تلاش برای تطبیق کلمات کلیدی از یک پرس و جو، آن‌ها را در متن مناسب قرار می‌دهد. مایکل بورویگ، مهندس نوآوری در مرکز نوآوری SAP پوتسدام می‌گوید: «به بیان ساده، نمودارهای دانش فناوری‌ای هستند که به دنبال تبدیل داده‌ها به دانش قابل تفسیر برای ماشین هستند. تمرکز اصلی آن‌ها مدل‌سازی روابط بین اشیاء است که به عنوان شبکه‌ای از نقاط به هم پیوسته نشان داده شده‌اند». بورویگ توضیح می‌دهد «گراف‌های دانش به ما این امکان را می‌دهند تا نحوه درک انسان‌ها از جهان را ترسیم کنیم - اینکه چگونه زندگی را پشت سر می‌گذاریم، به جمع‌آوری دانش می‌پردازیم و چگونه در ذهن خود به آن اطلاعات معنا می‌بخشیم». این توانایی به انسان اجازه می‌دهد تا نتیجه‌گیری‌هایی را برای تولید لحظات جذاب درک یک موضوع به دست آورد. در نهایت، هدف نرم افزارهای تجاری نیز همین خواهد بود؛ اتصال دانش و یافتن راه حل، به طور ایده آل به روشی خودکار. از گراف دانش در موارد کاربردی بسیاری از جمله مدیریت دانش و داده و چت بات‌ها و همچنین کشف تقلب در بیمه استفاده می‌شود. اما، به طور کلی، می‌توان از آنها در هر سناریویی که در آن الگوها برای شناسایی استثناها و ناهنجاری‌ها بررسی می‌شوند استفاده کرد.

پتانسیل هوش مصنوعی ترکیبی

بارویگ معتقد است، با وجود این که بینش‌های خودکار مانند این هنوز به بخشی از فعالیت‌های روزمره تبدیل نشده‌اند، هوش مصنوعی ترکیبی گامی بزرگ در این مسیر است. به عبارت دیگر این فناوری مفهومی، نمودارهای دانش، و یادگیری ماشین ایستا را که اکنون برای مجموعه‌ای از سناریوها از این نوع استفاده می‌شود ترکیب می‌کند. دکتر جان پورتیش، معمار اصلی در SAP Signavio Value Accelerator Delivery، تفاوت بین مفاهیم یادگیری ماشین کلاسیک و یادگیری ماشین هوش مصنوعی ترکیبی را به شرح زیر توضیح می‌دهد: «روش‌های یادگیری ماشین کلاسیک از عصاره پایگاه‌های داده موجود استفاده می‌کنند. این روش‌ها از چنین مجموعه داده‌ای استفاده می‌کنند که در واقع تصاویر کلی، اجمالی و بدون هیچ زمینه‌ای هستند تا محتوای یادگیری ماشینی را ایجاد کنند. از سوی دیگر، با نمودارهای دانش می‌توان داده‌های جدیدی را در هر زمان اضافه کرد تا یادگیری را ادامه دهند و برخلاف روش‌های ایستا، به‌روز بمانند.»

پورتیش توضیح می‌دهد که اگرچه نمودارهای دانش جدید نیستند، اما افزایش عظیمی در قدرت محاسباتی که از دهه ۲۰۰۰ شاهد آن بوده‌ایم لازم بود تا پتانسیل کامل آنها را آزاد کنیم و از آنجایی که این فناوری هنوز به طور گسترده در دانشگاه‌ها تدریس نمی‌شود، تعداد کمی از توسعه دهندگان درمورد آن می‌دانند. یکی دیگر از مشکلات این است که طراحی نمودارها بسیار پیچیده است و توسعه دهندگان باید فراتر از برنامه کاربردی خود فکر کنند. مدل‌سازی پشت نمودارها باید کامل و از نظر معنایی دقیق باشد. با این حال، پتانسیل آنها بسیار زیاد است.»

به عنوان یک معمار، پورتیش در ایجاد یک نمودار مرکزی برای فرآیند دانش در SAP نقش دارد. تیم Signavio Value Accelerator دانش فرآیندی را که SAP در ۵۰ سال گذشته ایجاد کرده است را جمع‌آوری و مدل‌سازی می‌کند تا دیدگاهی یکپارچه به مشتریان ارائه دهد. پورتیش توضیح می‌دهد که در آینده، شتاب‌دهنده یک جستجوی مفهومی ارائه خواهد داد که در آن کاربران می‌توانند یک مشکل تجاری که به دنبال حل آن هستند را فرموله کرده و در نتیجه سیستم فهرستی از فرآیندها و داده‌هایی را که تحت تأثیر این مشکل هستند نمایش دهد. به علاوه، این قابلیت می‌تواند یک ابزار انتقال مفید در پروژه‌های مهاجرت باشد و همچنین می‌تواند بینش مورد نیاز تیم‌های پیش‌فروش در هنگام تنظیم راه‌حل‌ها برای موقعیت‌های خاص مشتریان را فراهم نماید فلیکس ساساکی، کارشناس نمودارهای دانش و فناوری‌های مفهومی در واحد SAP AI، مزایای بیشتری را توضیح می‌دهد: «فناوری‌های نمودار دانش مبتنی بر استانداردها، مدل‌سازی سناریوهای تجاری را تسهیل می‌کنند. به اصطلاح محدودیت‌های مدل‌سازی مبتنی بر منطق موجود را ساده‌سازی می‌کند. از آنجایی که محدودیت‌ها می‌توانند به راحتی دانش کارشناسان کسب و کار را جذب کنند، مدل‌سازی آسان‌تر می‌شود. علاوه بر این، واژگان مبتنی بر نمودار دانش مانند schema.org به طور گسترده‌ای پذیرفته شده‌اند و بنابراین به یافتن زبانی فراگیرتر کمک می‌کنند.

جداسازی تخصص و کاربرد تجاری

برای SAP، قدرت این فناوری در این است که چگونه نمودارها را می‌توان به روش‌های مختلف ترکیب کرد و بنابراین، چگونه مدل‌های داده و در نهایت خود برنامه‌ها می‌توانند یکپارچه و ترکیب شوند.

پورتیش توضیح می‌دهد که چقدر مهم است که تشخیص دهیم RDF چارچوب توصیف منابع و یا روشی که برای مدل‌سازی ابرداده برای منابع اینترنتی استفاده می‌شود - یک استاندارد عمومی شناخته شده است که به طور گسترده در خارج از دنیای شرکت استفاده می‌شوند. یکی از شناخته شده ترین نمودارهای دانش wikidata است

. نمونه دیگری از یک نمودار در مقیاس بزرگ DBpedia است. پورتیش می گوید: «این نمودارها منابع عمومی هستند که می توانند به صورت تجاری نیز مورد استفاده قرار گیرند. این نمودارها موارد استفاده جالبی ایجاد می کنند. به عنوان مثال، داده های شرکت خصوصی را می توان با داده های عمومی ترکیب کرد. یک سیستم تأمین کننده که بر روی نرم افزار SAP اجرا می شود، می تواند به طور خودکار ابرداده ها را از نموداری درباره شرکت هایی که با آن ها تعامل دارد، مانند نوع کسب و کار، لوگوی شرکت، و مدیران عامل آن ها وارد کند.

"چسب معنایی" ادغام بوسیله طراحی

بورینگ یکی دیگر از مزایای این نمودارها را در "چسب معنایی" آن ها می بیند. که به دلیل ساختار منعطف آن ها این امکان وجود دارد که در زمان واقعی بهبود یابند، نمودارهای جداگانه را می توان به هم چسباند تا سیلوهای داده را به هم متصل کنند. برخلاف نمودارها، ساختار جدول یک پایگاه داده رابطه ای باید در ابتدا تعریف شود - و تغییر آن ساختار بعداً مستلزم کار زیادی است. اما گراف ها می توانند داده های جانبی مهم و کاربردی را در یک لایه داده معنایی و به صورت جداگانه از داده های ذخیره شده در جداول یک برنامه ذخیره کنند که این امر امکان ادغام داده ها را در محصولات مختلف و سیلوهای داده فراهم می کند. نمودارها در سناریوهای خاص، مانند محاسبه کوتاه ترین مسیر یا مرتبط کردن یک ماده خاص با مواد مشتری، مزایای بزرگی نسبت به پایگاه های داده رابطه ای دارند. «اگر چنین سناریویی مبتنی بر یک پایگاه داده رابطه ای باشد، پرس و جو باید برنامه هایی را از سراسر جهان SAP به کار ببرد. اما با یک نمودار، آن یک مشکل ساده و قابل حل خواهد بود» پورتیش می گوید.



در حالی که پایگاه‌های داده رابطه‌ای معمولاً عملکرد بهتری را در برنامه‌های خود ارائه می‌دهند، زمانی که صحبت از ایجاد ارتباط بین ساختار داده تشخیص زمینه صحیح به میان می‌آید مزیت گراف‌ها نمایان می‌شود.

از آنجایی که امکان گسترش نمودارهای دانش وجود دارد، آنها یک مدل داده عالی را برای کسب و کارها نشان می‌دهند که می‌توانند با کوچک شروع کرده و سپس، به عنوان یک فرآیند تکراری، در مکان‌های بیشتری گسترش یابند و بر اساس آن توسعه پیدا کنند. به عنوان مثال، یک شرکت می‌تواند تنها با یک مورد یا بخش شروع کند و سپس به تدریج مدل را در اختیار بقیه قسمت‌های سازمان قرار دهد. هر مدل داده اضافی به عنوان گره‌ها و حاشیه‌های جدید به نمودار چسبانده می‌شود.

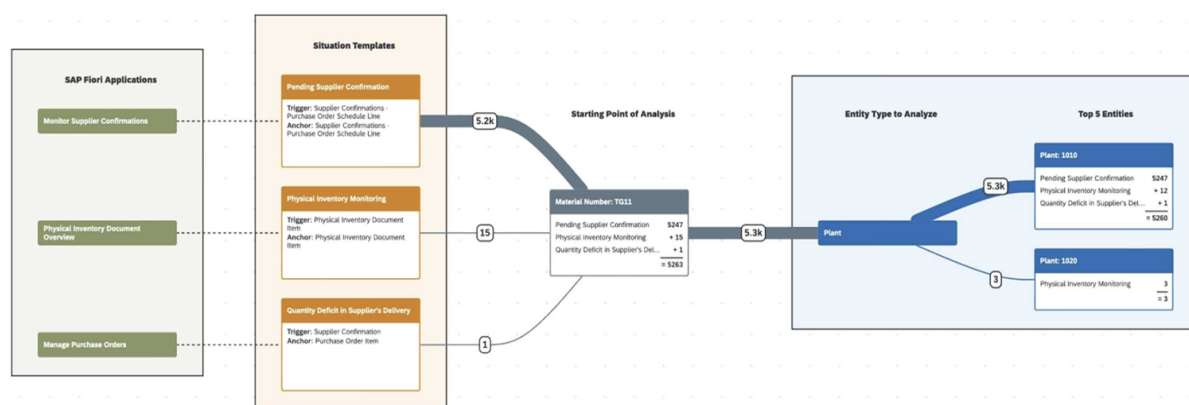
نمودار دانش موقعیت؛ یکی از اولین نمودارهای دانش در SAP

یکی از پیشرفته‌ترین نمودارهای دانش تا به امروز در SAP به‌عنوان پایه‌ای برای اپلیکیشن Explore Related Situation می‌باشد، که به عنوان بخشی از سرویس اتوماسیون موقعیت هوشمند در پلت‌فرم فناوری کسب‌وکار (SAP BTP) و برای رسیدگی به وضعیت در SAP S/4HANA، عمل می‌کند.

حدود ۴ درصد از فرآیندهای خودکار در یک کسب و کار به دلیل یک رویداد پیش بینی نشده، مانند تاخیر در پرداخت، تاخیر در تحویل، یا مشکل حمل و نقل، نیاز به مداخله دستی دارند. نمودار دانش موقعیت، این رویدادهای استثنایی را به نهادهای تجاری خود پیوند می‌دهد و کاربر را قادر می‌سازد تا موقعیت را در زمینه کسب‌وکار بهتر درک کند و بنابراین به حل مشکل و بهینه‌سازی فرآیندهای تجاری کمک می‌کند. تجزیه و تحلیل بیشتر این موقعیت‌ها اغلب روابط مسائل را با مواد یا شرکای خاص نشان می‌دهد. دکتر تورستن لیدیگ، معمار تیم مدیریت وضعیت SAP می‌گوید: «امروزه، این نوع دانش اغلب به صورت سخت کدگذاری شده است. نمودار دانشی که زیربنای سرویس اتوماسیون وضعیت هوشمند است، یک متخصص کسب و کار یا یک کاربر کلیدی را قادر می‌سازد تا فرآیندها را مدل‌سازی کند و آن‌ها را در یک زمینه تجاری جامع درک کند. مشکلی که شناسایی شده است می‌تواند به طور خودکار بر اساس قوانین ساده و بدون برنامه ریزی اضافی حل شود.

دکتر نات مانسک، مدیر مهندسی مدیریت موقعیت و مدیریت مسئولیت در SAP، نمودار را به عنوان لایه‌ای توصیف می‌کند که در سراسر برنامه‌های مختلف SAP امتداد دارد. او برای خلاصه کردن قابلیت‌های مدیریت موقعیت، توضیح می‌دهد: «دانشی که در برنامه‌های SAP تعبیه شده است استخراج شده و برای الگوریتم‌ها قابل استفاده می‌شود.

مدیریت موقعیت در کنار برنامه اجرا شده، داده ها را تجزیه و تحلیل می کند و به اطلاعات مربوط به تغییرات داده یا رویدادها واکنش نشان می دهد. هدف نشان دادن راه حل هایی است که کاربردهای مختلف یا حوزه های تجاری را در بر می گیرد.» مشتریان و شرکا می توانند موقعیت ها را خودشان بدون دست زدن به برنامه تعریف کنند. یک گروه منتخب از مشتریان در حال حاضر در حال تایید راه حل هستند.



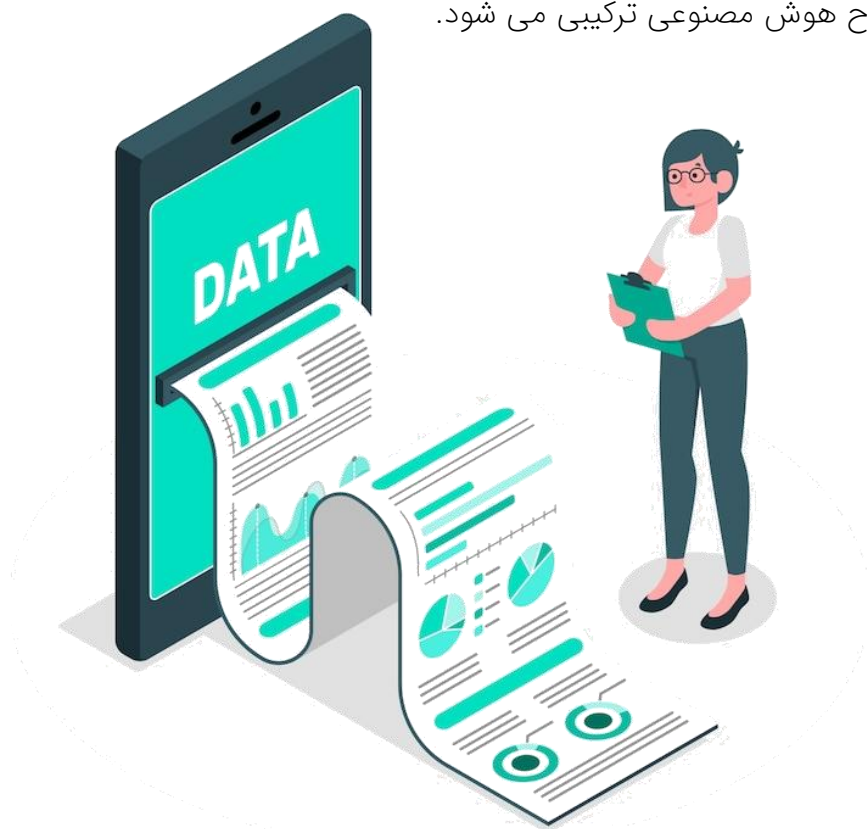
نگاه به آینده

پروژه نوآوری "Business Decision Simulator" SAP که در حال حاضر فقط یک نمونه اولیه است، اثرات عوامل داخلی و خارجی را بر یک شرکت شبیه سازی می کند و سناریوهای بالقوه آینده و پاسخ های توصیه شده را به کاربر ارائه می دهد. "یک سوال ممکن می تواند این باشد: چه معنایی می تواند داشته باشد که در استرالیا یک آتش سوزی ایجاد شود و بر زنجیره ارزش شرکت جهانی داروسازی و در نتیجه دستیابی به اهداف در اروپا تاثیرگذار باشد؟" بورویگ توضیح می دهد. از یک طرف، فناوری نمودار دانش می تواند به بیان روابط پیچیده بین رویدادهای دنیای واقعی و فرآیندهای مرتبط با کسب و کار کمک کند و از طرف دیگر، یک پایگاه دانش گسترده، انتخاب بهترین پاسخ ممکن به فرصت ها و ریسک ها را برای کاربر آسان تر می کند.

وقتی از بورویگ در مورد امکانات فناوری گراف پرسیده شد، می گوید: «پتانسیل نمودارهای دانش حداقل به عنوان یک رویا این است که روزی نمودارهای گسترده ای با الگوبرداری از دانش و تجربه عمیق وجود داشته باشد که توسط برنامه ها قابل دسترسی باشد. این بدان معناست که با هر تغییر در فناوری، ما فقط باید برنامه را دوباره کدگذاری کنیم و نه دانش ذخیره شده در آن را».

در حالی که جداسازی داده‌ها از برنامه‌ها و مقیاس‌پذیری همراه با راه‌حل‌ها و برنامه‌ها جنبه‌های مهمی برای یک شرکت فناوری اطلاعات است، بورینگ همچنین چشم‌اندازی را می‌بیند که فراتر از زمینه SAP است: هوش مصنوعی نمادین، هوش مصنوعی که به تعداد زیادی دانش بین‌رشته‌ای مرتبط است. شبکه‌ها، می‌توانند پتانسیل تولید دانش جدیدی را داشته باشند که به صراحت مدل‌سازی نشده است. پیوند دادن محتوای علمی می‌تواند این قدرت را داشته باشد که کشف داروهای جدید را تسریع کند یا نوآوری‌هایی را بین رشته‌های علمی مختلف ایجاد کند که امروزه در مقیاس بزرگ با هم تعامل ندارند. در تاریخ بشریت، چیزها اغلب چندین بار "اختراع" شده‌اند و هنوز هم هستند، حداقل تا حدی به دلیل عدم آگاهی در مورد سایر یافته‌های مرتبط. به لطف در دسترس بودن محتوای دیجیتال گسترده، اتصال پروژه‌های تحقیقاتی جهانی در یک رشته خاص در سال‌های گذشته به شدت افزایش یافته است. بورینگ نتیجه می‌گیرد که متحد کردن دانش علمی در سراسر رشته‌های فردی به عنوان مثال، ریاضیات، زیست‌شناسی، پزشکی و شیمی می‌تواند بینش‌های جدیدی را کشف کند و به اختراعات بین رشته‌ای هیجان‌انگیز منجر شود.

دایره فضیلت مند بین نمودارهای دانش، یادگیری ماشینی و پردازش زبان طبیعی جوامع آکادمیک هوش مصنوعی نمادین و یادگیری ماشینی در گذشته از نظر روش‌های تحقیق و پژوهشگران نقاط تماس کمی داشتند. این در حال تغییر است در میان سایر موارد که منجر به به اصطلاح هوش مصنوعی ترکیبی می‌شود.



این منجر به چرخه های مختلف فضیلتی می شود که در آن نمودارهای دانش، یادگیری ماشین و پردازش زبان طبیعی NLP یکدیگر را گرده افشانی متقابل می کنند. یوهانس هافارت، رئیس دفتر فناوری در واحد هوش مصنوعی در SAP، رابطه بین یادگیری ماشین و نمودارهای دانش را توضیح می دهد: «گراف های دانش دانشمندان داده را قادر می سازد تا با منابع داده پیچیده و ناهمگن کار کنند. طرحواره انعطاف پذیر آنها را می توان به راحتی گسترش داد و دارای قابلیت های قدرتمند اعتبارسنجی داده ها است. در عین حال، نمودارهای دانش دسترسی به داده ها و کاوش آنها را تسهیل می کنند، زیرا داده ها و طرحواره های آن را نشان می دهند به طوری که درک آن برای انسان ها و همچنین مدل های زبان بزرگ آسان تر است.»

کریستین لیسک از آزمایشگاه تجربه زبان SAP در مورد ارتباط با پردازش زبان طبیعی می افزاید: «گراف های دانش می توانند NLP را تغذیه کنند و می توانند توسط NLP تغذیه شوند. به عنوان مثال، شناسایی موجودیت های تجاری جدید را در نظر بگیرید: یک نمودار دانش می تواند NLP را در مورد موجودیت های شناخته شده مطلع کند و NLP می تواند موجودیت های اضافی را به نمودار دانش اضافه کند.

منابع

<https://newssapcom.cdn.ampproject.org/c/s/news.sap.com/2023/04/knowledge-graphs-dream-of-knowledge-network/?amp=1>



دلایل شکست پروژه مدیریت دانش

چه انتظاری از موتور پیکان داریم؟

تجربه چندین ساله من به عنوان کارشناس، مدیر پروژه و مشاور در حوزه مدیریت دانش نشان می‌دهد که دلایل شکست پروژه‌های مدیریت دانش در کشور بسیار شبیه به هم هستند و منشاء بروز آن‌ها نیز در بیشتر مواقع «عدم حمایت کافی رهبران» سازمان است. نکته جالب توجه اینجاست که آسمان مدیریت دانش همه جا همین رنگی است! آقای نیک میلتون، مشاور برجسته مدیریت دانش نیز در یکی از کتاب‌های خود که در سال‌های اخیر منتشر کرده، آماری از دلایل شکست پروژه‌های مدیریت دانش ارائه می‌کند و «رهبری» را به عنوان یکی از ۳ دلیل پرتکرار شکست مدیریت دانش برمی‌شمرد. به هر حال شناخت هرچه بهتر دلایل شکست به مدیران دانش و تیم‌های اجرایی مدیریت دانش در سازمان‌ها کمک می‌کند تا برای مواجهه با آن‌ها آماده باشند و مسیر اشتباه را مجدداً طی نکنند. در ادامه این مطلب تلاش کردم برخی از مهم‌ترین این موارد را با شما به اشتراک بگذارم.



عدم تعهد سازمانی: یکی از دلایل اصلی شکست پروژه‌های مدیریت دانش، عدم تعهد سازمانی است. اگر سازمان درک کافی از اهمیت مدیریت دانش نداشته باشد و به طور جدی به پروژه‌های مدیریت دانش روی نیاورد، احتمال شکست پروژه بسیار بالا خواهد بود. ایجاد تعهد سازمانی نسبت به مدیریت دانش امری بسیار حائز اهمیت است. برای این منظور، باید آگاهی و فهم لازم درباره اهمیت مدیریت دانش در سازمان را ایجاد کنید و سطح بالایی از تعهد و حمایت مدیریتی را فراهم آورید.

عدم حمایت رهبران سازمان: یکی از دلایل پرتکرار شکست مدیریت دانش حمایت ناکافی مدیران و رهبران سازمان از پروژه‌های بهبودی از جمله مدیریت دانش است. عدم تخصیص بودجه و منابع، عدم تعیین اهداف و رویکردهای مشخص و عدم تعهد مدیریتی قطعا می‌تواند باعث شکست پروژه شود.

نقص در ارتباطات و هماهنگی: ارتباطات نامناسب و نقص در هماهنگی بین اعضای تیم واحد متولی مدیریت دانش و همچنین ارتباط نامطلوب با سایر واحدها می‌تواند عاملی برای شکست پروژه باشد. عدم انتقال اطلاعات کافی و هماهنگی بین تیم‌ها می‌تواند به تدریج باعث از دست رفتن انگیزه و بروز مشکلات در اجرای پروژه مدیریت دانش شود. ایجاد فضایی برای به اشتراک گذاری اطلاعات، تجربیات و دانش بین اعضای تیم، استفاده از ابزارهای مشارکتی و استفاده از فناوری‌های ارتباطی مناسب می‌تواند در این زمینه کمک کند.

فرهنگ سازمانی: فرهنگ سازمانی زمین بازی مدیریت دانش است. برخی سازمان‌ها قبل از شروع پروژه مدیریت دانش، فرهنگ مناسبی در خصوص کار تیمی، به اشتراک‌گذاری دانش و همکاری ندارند. ضعف در شاخص‌های فرهنگ سازمانی مانند مقاومت در برابر تغییر، عدم انگیزه و علاقه به به اشتراک‌گذاری دانش، رقابت داخلی و عدم تشویق به همکاری و یادگیری مشترک می‌تواند شکست پروژه‌های مدیریت دانش را تسریع کنند. برای موفقیت در پروژه‌های مدیریت دانش، باید فرهنگ مناسبی در سازمان ایجاد کنید که به به اشتراک‌گذاری دانش، همکاری و یادگیری فعال تشویق کند. آموزش‌ها، کارگاه‌ها و فعالیت‌های تیمی می‌توانند برای ایجاد این فرهنگ مفید باشند.

عدم تجربه و دانش کافی: در برخی موارد، تیم مدیریت دانش به دلیل نبود دانش و تجربه کافی، با مشکلات مواجه می‌شود. عدم آگاهی از روش‌ها و ابزارهای مناسب برای مدیریت دانش می‌تواند عاملی برای شکست پروژه باشد. استفاده از تجربه‌ها و یادگیری‌های به دست آمده از پروژه‌های قبلی می‌تواند به موفقیت پروژه‌های آینده کمک کند.

مشکلات فنی و فناوری: مشکلات فنی و فناوری، مانند عدم سازگاری سیستم‌ها، نقص در زیرساخت‌ها و ابزارها، یا انتخاب نادرست ابزارهای مدیریت دانش، یکی از دلایل شکست پروژه است.

مدیریت نامناسب تغییر: مدیریت تغییر به عنوان یک عامل کلیدی در پروژه‌های مدیریت دانش محسوب می‌شود. عدم مدیریت مناسب تغییر، ایجاد مقاومت، عدم انطباق با تغییرات فرهنگی و سازمانی و نقض فرایندهای ارزیابی و بازخورد می‌تواند منجر به شکست پروژه شود. اهمال نظر به نیازهای کاربران: یکی از عوامل مهم در موفقیت پروژه‌های مدیریت دانش، توجه به نیازها و خواسته‌های کاربران و استفاده‌کنندگان نهایی است. اگر پروژه به درستی به نیازهای کاربران پاسخ ندهد و یا آن‌ها را در فرآیند طراحی و اجرا دخیل نکند، احتمال شکست مدیریت دانش بالا خواهد بود. استفاده از روش‌ها و ابزارهای مناسب برای مدیریت دانش به شکل صحیح می‌تواند در پیشبرد پروژه‌های مدیریت دانش کمک کند. بررسی و انتخاب ابزارها و فرآیندهای متناسب با نیازهای پروژه، امکان بهره‌برداری بهتر از دانش سازمان را فراهم می‌کند.



نبود استراتژی و برنامه‌ریزی مناسب: عدم وجود استراتژی و برنامه‌ریزی دقیق و مناسب برای پروژه مدیریت دانش می‌تواند به عدم هدف‌گذاری صحیح، تخصیص منابع ناکافی، و عدم مشخصیت در مسئولیت‌ها و وظایف منجر شود که در نهایت به شکست پروژه منجر می‌شود. ارزیابی و بازخورد مداوم در طول پروژه می‌تواند به شناسایی مشکلات و نواقص پروژه کمک کند و اقدامات اصلاحی را انجام دهد. بازبینی‌های منظم و جلسات گروهی برای بررسی پیشرفت پروژه و انجام تغییرات ضروری را در نظر بگیرید. این فهرست تنها چند مورد از دلایل ممکن برای شکست پروژه‌های مدیریت دانش است و بسته به شرایط و عوامل مختلف، موارد دیگری نیز ممکن است وجود داشته باشند. در هر صورت، شناخت دقیق از چالش‌ها و مواردی که ممکن است به شکست پروژه منجر شوند، می‌تواند در اجرای موفق‌تر پروژه‌های مدیریت دانش کمک کند.

برای هریک از این چالش‌ها می‌توان اقدامات بهبودی در نظر گرفت و پیش و یا حین اجرای پروژه مدیریت دانش به آن‌ها پرداخت، اما به‌طور کلی برخی اقدامات باید توسط واحد متولی مدیریت دانش مورد توجه قرار گیرد. در ادامه به برخی از این موارد اشاره شده است:

تشکیل تیم متخصص: اطمینان حاصل کنید که در تیم اجرایی مدیریت دانش، اعضای با تجربه و تخصص متناسب حضور دارند. تشکیل یک تیم ترکیبی از افراد با تخصص‌های مختلف می‌تواند به کمک بهبود اجرای پروژه شود.

برنامه‌ریزی دقیق و مداوم: تهیه یک برنامه‌ریزی دقیق و مداوم برای پروژه مدیریت دانش اهمیت زیادی دارد. باید اهداف را مشخص کنید، مسئولیت‌ها را تعیین کنید، منابع را تخصیص دهید و زمانبندی را رعایت کنید.

مدیریت منابع: تخصیص منابع کافی و مناسب برای پروژه مدیریت دانش بسیار مهم است. از جمله منابعی که باید مدیریت شوند، زمان، بودجه، نیروی انسانی و فناوری است. اطمینان حاصل کنید که هر یک از این منابع به درستی تخصیص داده شده و مدیریت می‌شوند.

ایجاد مکانیزم‌های اندازه‌گیری و ارزیابی: تعیین شاخص‌های عملکرد و ایجاد مکانیزم‌های اندازه‌گیری و ارزیابی می‌تواند به شناسایی مشکلات و نقاط ضعف پروژه کمک کند. با استفاده از این اطلاعات، می‌توانید تغییرات و بهبودهای لازم را اعمال کنید.

مدیریت ریسک: شناسایی و مدیریت ریسک‌های مرتبط با پروژه مدیریت دانش اهمیت دارد. از پیش‌بینی و پیشگیری از ریسک‌های محتمل استفاده کنید و برنامه‌های اضطراری و اصلاحی را در نظر بگیرید.

ایجاد فرصت‌های یادگیری: در طول اجرای پروژه، فرصت‌های یادگیری را به اعضای تیم ارائه دهید. ایجاد فضایی برای به اشتراک‌گذاری دانش و تجربیات، برگزاری کارگاه‌ها و جلسات آموزشی و تشویق به یادگیری مستمر می‌تواند به بهبود پروژه کمک کند.

مدیریت تغییر: برای اجرای موفق پروژه مدیریت دانش، تغییرات فرهنگی لازم را اعمال کنید. برای ایجاد تفکر جدید، همکاری، به اشتراک‌گذاری دانش و یادگیری فعال، فرهنگ سازمان را تغییر دهید. برای این کار می‌توانید از مدل‌هایی مانند مدل آدکار ایده بگیرید.

تسلط بر فناوری‌های و تکنیک‌های مدیریت دانش: آشنایی و تسلط بر ابزارها، سیستم‌ها و فناوری‌های مدیریت دانش به بهره‌برداری بهتر از دانش و اطلاعات در سازمان کمک می‌کند. از فناوری‌های مناسب و ابزارهای مدیریت دانش بهره‌برداری کنید و آن‌ها را با سیستم‌های موجود در سازمان یکپارچه کنید. با شناخت تمامی این موارد شاید نیاز داشته باشید با مشاوران و متخصصان مدیریت دانش مشورت کنید تا راهکارهای خاص و مناسب برای مواجهه با عوامل شکست پروژه‌های مدیریت دانش در سازمان شما را ارائه کنند.

این افراد می‌توانند دانش و تجربه خود را در این زمینه با شما به اشتراک بگذارند و راهنمایی‌های لازم را ارائه دهند. همچنین، مهم است که در طول اجرای پروژه، به تجربیات و بازخوردهای قبلی توجه کنید و بهبودهای لازم را در روند اجرایی و فرایندهای مدیریتی اعمال کنید. از این تجربیات یاد بگیرید و از مشکلات گذشته برای پیشگیری در پروژه‌های آینده استفاده کنید.

چه انتظاری از موتور پیکان داریم؟

یکی از نقش‌های مهم در ساختار مدیریت دانش، مدیر ارشد دانش است. این نقش در سازمان‌های کشور ما کمتر مورد توجه قرار گرفته و یا به‌صورت فرمالیته به یکی از مدیران سازمان تخصیص یافته است؛ در صورتیکه مدیر ارشد دانش راهبری فرایند مدیریت دانش را برعهده دارد. اگر سازمان را به مثابه یک خودرو در نظر بگیرم، مدیر ارشد دانش موتور این خودرو است. هرچقدر موتور قوی‌تر باشد، معمولاً انتظار عملکرد بهتری از خودرو داریم؛ بنابراین وقتی مدیر ارشد دانش قوی انتخاب نمی‌کنیم، در عمل نباید انتظار چندانی هم از خروجی ماشین مدیریت دانش خود داشته باشیم. البته این موضوع یک متغیر وابسته است و به سایر ارکان مدیریت دانش نیز بستگی دارد.



مدیر ارشد دانش چه وظایفی برعهده دارد؟

مدیر ارشد دانش (Chief Knowledge Officer) نقش بسیار مهمی در موفقیت مدیریت دانش دارد. وظایف و نقش مدیر ارشد دانش ممکن است در سازمان‌ها متفاوت باشد، اما در کل عملکرد آن‌ها به بهبود استراتژی‌ها، فرآیندها و عملکرد مدیریت دانش و تسهیل بهره‌برداری بهینه از دانش در سازمان متمرکز می‌شود. در زیر، چند نقش کلیدی مدیر ارشد دانش را معرفی می‌کنم:

تدوین و اجرای استراتژی‌های مدیریت دانش: مدیر ارشد دانش مسئول تعیین استراتژی‌ها و اهداف مدیریت دانش در سازمان است. او باید با توجه به اهداف سازمانی، نیازهای دانش و فرصت‌ها، استراتژی‌های مناسبی را تدوین و برای اجرا در سازمان به کار ببرد.

بهبود فرهنگ مدیریت دانش: مدیر ارشد دانش باید فرهنگ مدیریت دانش را در سازمان ترویج دهد. او باید از اعضای سازمان حمایت کند، آگاهی را افزایش دهد و همکاری بین اعضا را تشویق کند. فرهنگ مدیریت دانش باید به اشتراک گذاری دانش، یادگیری مستمر، نوآوری و تسهیل دسترسی به دانش متمرکز شود.

تعیین و مدیریت سیستم‌ها و فرآیندهای مدیریت دانش: مدیر ارشد دانش مسئول تعیین و پیاده‌سازی سیستم‌ها، فرآیندها و ابزارهای مدیریت دانش در سازمان است. او باید سیستم‌های مناسب را برای جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره، جستجو، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش ایجاد کند و فرآیندهای مدیریت دانش را برای بهینه‌سازی استفاده از دانش در سازمان تعیین کند.

تسهیل انتقال دانش: مدیر ارشد دانش باید فرآیندها و روش‌های مناسبی را برای انتقال دانش در سازمان تعیین کند. او باید از فرصت‌های به اشتراک گذاری دانش، آموزش و تربیت، کارگاه‌ها و جلسات آموزشی بهره‌برداری کند تا دانش بهینه‌تری به اعضای سازمان منتقل شود.

ایجاد شبکه‌های دانش: مدیر ارشد دانش باید ایجاد شبکه‌ها و ارتباطات موثر بین اعضای سازمان را تسهیل کند. ایجاد فضاهایی برای به اشتراک گذاری دانش، تعامل، تبادل اطلاعات و همکاری میان اعضا، به تسریع جریان دانش و افزایش ارزش دانش در سازمان کمک می‌کند.

اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد: مدیر ارشد دانش باید شاخص‌های عملکرد مدیریت دانش را تعیین کند و عملکرد سازمان در زمینه مدیریت دانش را اندازه‌گیری و ارزیابی کند. این شاخص‌ها می‌توانند شامل به اشتراک گذاری دانش، تسهیل یادگیری و نوآوری، بهبود عملکرد سازمانی و ارزش‌آفرینی باشند.

نقش مدیر ارشد دانش در موفقیت مدیریت دانش بسیار حائز اهمیت است. این فرد با تعیین استراتژی‌های صحیح، پیاده‌سازی سیستم‌ها و فرآیندهای مناسب، ایجاد فرهنگ مدیریت دانش و تسهیل بهره‌برداری از دانش، می‌تواند به بهبود عملکرد و موفقیت در مدیریت دانش در سازمان کمک کند.

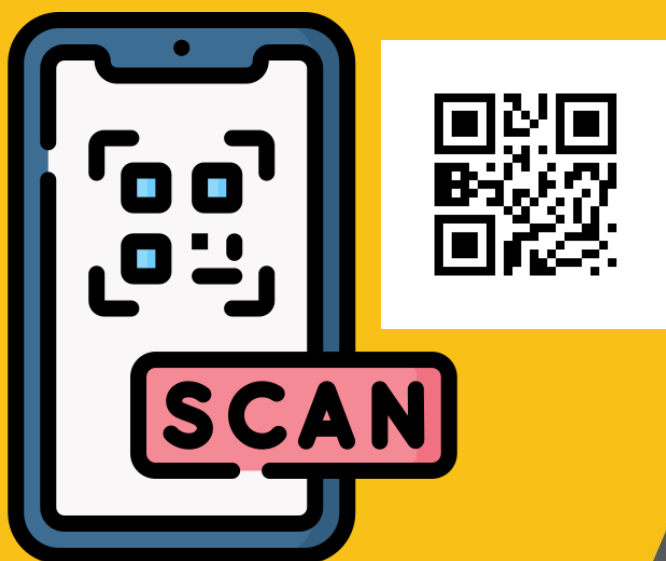
مدیر ارشد دانش بهتر است از چه واحدی انتخاب شود؟

انتخاب واحد مناسب برای مدیر ارشد دانش بستگی به ساختار و نیازهای سازمان دارد. در برخی سازمان‌ها، مدیر ارشد دانش ممکن است در واحد مدیریت دانش یا واحد استراتژی و نوآوری مشغول به کار باشد. در دیگر سازمان‌ها، این نقش می‌تواند به عنوان یک پست اجرایی در واحد عملیات، راهبرد، توسعه کسب و کار یا تحقیق و توسعه وجود داشته باشد. آنچه در انتخاب مدیر ارشد مهم است، میزان نفوذ او در رده مدیران ارشد سازمان است. هرچقدر مدیر ارشد دانش مدیر قوی‌تری در سازمان باشد، مدیریت دانش هم قدرت نفوذ بیشتری خواهد داشت.

مدیر ارشد دانش باید دانش و تخصص قوی در زمینه مدیریت دانش، روش‌های یادگیری، فرآیندهای انتقال دانش و فناوری‌های مرتبط با مدیریت دانش داشته باشد. همچنین، آشنایی با زمینه کسب و کار سازمان نیز مفید است. علاوه بر این مدیر ارشد دانش باید مهارت‌های مدیریتی قوی از جمله برنامه‌ریزی، سازماندهی، رهبری، ارتباطات، تیم‌سازی و مدیریت تغییر را داشته باشد. او باید بتواند فرآیندها را طراحی و پیاده‌سازی کند و با تمامی اعضای سازمان همکاری کند.

با توجه به نیازهای و ویژگی‌های سازمان خود، می‌توانید واحدی را برای مدیر ارشد دانش انتخاب کنید که بهترین تطابق را با نیازهای سازمان و وظایف مدیر ارشد دانش داشته باشد. همچنین، امکان تعیین نقش مدیر ارشد دانش در سازمان شما به میزان تمرکز و اهمیتی که سازمان بر مدیریت دانش قائل است، بستگی دارد.

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

