

کاربرد مدیریت دانش در فعالیتهای توزیع برق

سپیده حسینی نادر مظاهری

شرکت توزیع برق شهرستان اصفهان

nader_tehrani2000@yahoo.com sepidehosseyni@yahoo.com

واژه های کلیدی: استراتژی / سازمان / فرآیند / مدیریت دانش

۱- مقدمه

ما در دنیایی زندگی می کنیم که به خاطر پدیده جهانی شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب ناپذیری است. این تغییرات اگرچه ما را با مشکلاتی مواجه می کند اما فرصتهایی را نیز بوجود می آورد. در همین راستا، مدیریت سرمایه های انسانی به عنوان یکی از مهمترین استراتژی های هر دولت شناخته می شود و مدیریت دانش به عنوان یکی از آخرین ابزارها و تکنیک های مدیریتی، نقش مهمی را به عنوان بخشی از استراتژی های مدیریت سرمایه های انسانی بازی می کند. در سالهای اخیر «مدیریت دانش» به یک موضوع مهم و حیاتی مورد بحث در متون تجاری تبدیل شده است. جوامع علمی و تجاری هر دو بر این باورند که سازمانهای با قدرت دانش می توانند برتری های بلندمدت خود را در عرصه های رقابتی حفظ کنند. [۱]

مدیریت دانش به دو دلیل حائز اهمیت می باشد. نخست این که در عصر حاضر اکثر مشاغل به اطلاعات وابسته شده و بخش عظیمی از نیروهای استخدامی به سوی این صنعت در حرکت هستند. دوم این که فناوری اطلاعات و پیشرفت روزافزون آن سیستمهای اجتماعی را به شدت تحت تأثیر قرار داده بطوریکه آموزش و ایجاد انگیزش و خلاقیت در کارکنان متأثر از آن می باشد.

در این مقاله مفهوم مدیریت دانش آورده شده و عناصر آن بررسی می شود. همچنین به کاربرد مدیریت دانش در تدوین برنامه های استراتژی در بخش های دولتی و خصوصی، همچنین در شرکت های توزیع به عنوان شرکتهای خصوصی که ارتباط تنگاتنگ با بخش دولتی دارند پرداخته شده است.

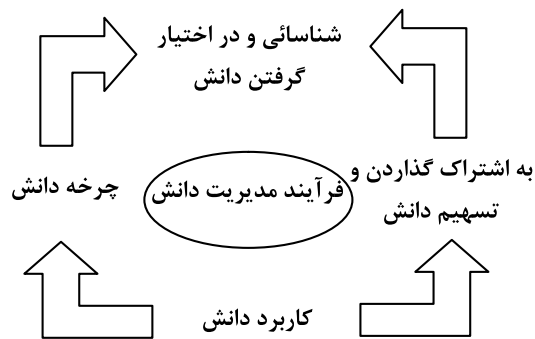
۲- مدیریت دانش

به منظور درک بهتر مفهوم مدیریت دانش باید ابتدا به بررسی مفاهیم داده، اطلاعات و دانش و تفاوت و ارتباط میان آنها پردازیم. عبارات اطلاعات و داده، اغلب به جای عبارت دانش به کار برده می شوند. اما در واقع آنها مفاهیم متفاوتی دارند و درک تفاوت آنها برای انجام یک کار دانش محور بسیار مهم و حیاتی است.

"داده" یک واقعیت از یک موقعیت و یا یک مورد از یک زمینه خاص بدون ارتباط با دیگر چیزهاست. در حقیقت، داده ها حقایق و واقعیتهای خام هستند. داده ها حداقل متن را دارند و به تنهایی مفهوم موضوع بزرگتری را القا نمی کنند، تا زمانی که مورد پردازش واقع شوند.

اضافه کردن زمینه و تفسیر به داده ها و ارتباط آنها به یکدیگر، موجب شکل گیری "اطلاعات" می شود. اطلاعات در حقیقت داده های خلاصه شده را در بر می گیرد که گروه بندی، ذخیره، پلایش، سازماندهی و تحلیل شده اند تا بتوانند زمینه را روشن سازند. می توان با بررسی اطلاعات به اتخاذ تصمیمات پرداخت. اطلاعات معمولاً شکل اعداد و ارقام، کلمات و گزاره های انباشته شده را به خود می گیرند و اعداد و گزاره ها را به صورت خلاصه شده ارائه می کنند.

اضافه کردن درک و حافظه به اطلاعات موجب توسعه طبیعی پس از اطلاعات می گردد. خلاصه سازی هر چه بیشتر (انباشت) اطلاعات اولیه به "دانش" منجر می شود. دانش را در این حالت می توان بینشهای حاصل از اطلاعات و داده هایی تعریف کرد که می تواند به روشهای مختلف و در شرایط گوناگون موثر و قابل تقسیم باشد. دانش به حداقل رساندن



شکل (۱): چرخه مدیریت دانش

عوامل موفقیت مدیریت دانش از دیدگاه افراد و نظریه پردازان، گوناگون است. از جمله این افراد هیزینگ (HEISING) است که عوامل موفقیت مدیریت دانش را به دست آوردن تخصص از تجربه، ترویج فرهنگ پست الکترونیک، حمایت مدیران عالی، ترکیب کردن وظایف دانش با وظایف روزانه می داند. از طرف دیگر پروساک (PRUSAK) عوامل موفقیت در مدیریت دانش را موارد هفتگانه زیر می داند:

۱ - فناوری

۲ - ایجاد و پراکنده کردن دانش

۳ - به اشتراک گذاری دانش

۴ - منابع الکترونیک برای دانش

۵ - آموزش، یادگیری

۶ - ایجاد اعتماد در بین افراد

۷ - زیرساختاری برای دانش

مدیریت دانش در سازمان ها و شرکت ها به بهبود تصمیم گیری، انعطاف پذیری بیشتر، افزایش سود، کاهش بارکاری، افزایش بهره وری، ایجاد فرصت های جدید کسب و کار، کاهش هزینه، سهم بازار بیشتر و بهبود انگیزه کارکنان کمک می کند.

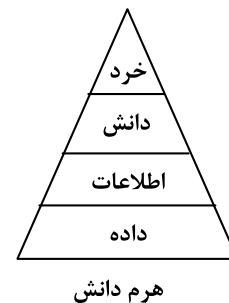
مدیریت دانش مناسب تمام مشاغلی است که می خواهند بهترین باشند. ما مکرراً با این پرسش مواجه می شویم که آیا حقیقتاً مدیریت دانش می تواند مناسب با نوع کار و شرکت باشد؟ بررسی های بعمل آمده نشان می دهد که میزان دانش و مهارت اغلب کارها طی ۲۰ سال گذشته به میزان قابل توجهی افزایش یافته است. [۱]

با اطمینان می توان گفت که پایه و اساس مدیریت دانش در یک دوره کوتاه مدت به بهره برداری بهتر از اطلاعات و منابع دانش در دسترس یک سازمان منجر خواهد شد. در دوره های

جمع آوری و خواندن اطلاعات است نه افزایش دسترسی به اطلاعات. دانش کارآمد کمک می کند تا اطلاعات و داده های ناخواسته حذف شوند.

زمانی که افراد دانش خود را به اشتراک می گذارند، دانش هر یک افزایش می یابد و از ترکیب دانش یک فرد با افراد دیگر، دانش جدید حاصل می شود.

آخرین مرحله، حرکت از دانش به "خرد" و کمال است. خرد همان کاربرد دانش است. با توجه به تعاریف و مفاهیم فوق می توان هرم دانش را ترسیم کرد. داده ها در پایین ترین سطح و خرد در راس هرم قرار دارند. برخی اختلاف نظرها درباره جزئیات وجود دارد ولی در کل وفاق عمومی درباره حرکت و ترکیب کلی هرم دانش وجود دارد.



توانایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی (تجربه و دانش فردی نزد هر فرد) و دانش دسته جمعی به منظور دستیابی به اهداف خود از طریق فرایندی شامل تولید دانش، تسهیم دانش و استفاده از آن به کمک فناوری مدیریت دانش می باشد. [۲]

دانش برخلاف دیگر منابع، نامتناهی است و با استفاده بیشتر، حجم آن افزایش می یابد و در ذهن افراد جای دارد. تمرکز مدیریت دانش بر روی افراد است و بر افراد به عنوان منابع دانش تاکید دارد.

به طور کلی، می توان مدیریت دانش را شامل فرایند مدیریت دانش، فناوری، استراتژی و رفتار سازمانی دانست. چرخه دانش و یا به عبارتی فرایند مدیریت دانش همانگونه که در شکل (۱) نشان داده شده از چهار بخش اصلی تشکیل شده است.

در مرحله اول می باید دانش موجود در سطح سازمان و منابع آن مورد شناسایی واقع شده و سپس اخذ گشته، به صورت مناسبی ذخیره سازی گردد. سپس برای اینکه دانش با ارزش شده و به هم افزایی و زایش مجدد دانش منجر گردد، باید دانش موجود نزد افراد به اشتراک گذاشته شده و تسهیم گردد.

بلندمدت نیز می‌تواند پایه جدیدی جهت پیشرفت و توسعه در منافع تجاری باشد و مهارتها را برای آینده مطمئن تقویت کند. در حقیقت می‌توان گفت مدیریت دانش برای همه شرکت‌هایی که خواهان ارتقاء پیشرفت هستند به عنوان یک نیاز استراتژیک مطرح می‌گردد.

مدیریت دانش دارای یک اهمیت فزاینده برای دولت جهت مواجهه با مخاطراتی است که توسط اقتصاد دانش محور ایجاد می‌شود. سازمانهای دولتی نیازمند این هستند که با ابتکار عمل، دانش کارکنان ارشد را حفظ کنند زیرا در غیراین صورت ارائه خدمات به بخش عمومی دچار مشکل خواهد شد. بنابراین، کسب دانش از کارکنان ارشد و سپس انتقال آن به سایر کارکنان و همچنین روزآمد کردن آموخته‌ها طی زمان امری بسیار حیاتی است.

افزایش روزافزون شهروندان دانش مدار، دولت را مجبور می‌کند تا در راس دانشهای ایجاد شده و به روز قرار گیرد. مدیریت دانش بیان می‌کند که مهمترین منابع ارزشمند هر سازمان، دانش کارکنان آن است و نیز بیان می‌کند که امروزه تقریباً تمامی امور مستلزم انجام کار دانش محور هستند و لذا تمامی کارکنان باید به نوعی به کارکنان دانش محور تبدیل شوند. کار انجام شده توسط کارکنان بجای اینکه به نیروی بازوی آنها وابسته باشد به دانش آنها متکی است و این بدین معناست که خلق، تسهیم و استفاده از دانش یکی از مهمترین فعالیتهای هر فرد در هر سازمان است.

۳- چارچوب مدیریت دانش در بخش خصوصی

بسیاری از محققان، مدل‌ها و چارچوبهای مختلفی برای درک مفهوم و همچنین پیاده سازی مدیریت دانش ارائه کرده اند. اگرچه چارچوبهای زیادی برای پیاده سازی مدیریت دانش در بخش خصوصی ارائه شده است. تعداد بسیار کمی که به صورت مجزا برای دولت طراحی شده باشند وجود دارد. بخش عمومی متفاوت بودن خود با بخش خصوصی را پذیرفته و از این جهت برخی مشخصه های ویژه نیز دارد. چارچوب مدیریت دانش برای بخش دولتی دو تفاوت عمده با چارچوبهای ارائه شده برای بخش خصوصی دارد. اولاً بخش دولتی به ذینفعان تعلق دارد. در حالی که بخش خصوصی متعلق و وابسته به شرکا و سهامداران است. رویکرد ذینفعان در بخش دولتی مستلزم وجود بخشهای گوناگون و متعدد در فرایند است و از این رو، کار در مورد آن با مشکلات بیشتری مواجه است. در بخش دولتی این ذینفعان می‌توانند شهروندان، حکومتیهای

محلی و ایالتی، شرکتهای خصوصی و کاربران باشند و زمانی که دولت اقدام به سیاست گذاری و تصمیم گیری و برنامه ریزی و ارائه خدمات می‌کند. مجبور به در نظر گرفتن منافع و نظرات و علایق تمامی ذینفعان است. در بخش خصوصی، شرکتهای برابر سهامداران خود پاسخگو هستند، اما تنها چیزی که در این بخش اهمیت دارد اینست که سرمایه گذاری انجام گرفته پربازده باشد.

دومین وجه تمایز چارچوبهای مدیریت دانش در بخشهای خصوصی و دولتی در رقابت پذیری آنهاست. بخش خصوصی بر پایه رقابت بنا شده و اصولاً رقابت پذیر است. در حالی که بخش دولتی مبتنی بر فاکتورهای مانند ارائه خدمات، تهیه اطلاعات، شناسایی دانش، تسهیم و استفاده از آن است. باتوجه به همین فاکتور حیاتی یعنی رقابت پذیری، اساس کار شرکتهای خصوصی بر هوشیاری جهت کسب مزیت رقابتی در محیط متغیر است و در این راه سعی می‌کنند تا همواره خود را با ابزارهای مدیریتی نوین، تکنیک‌ها و فلسفه های نوین منطبق سازند. اما در مقابل چنین روندی در بخش دولتی وجود ندارد و انگیزه چندانی برای ایجاد تغییر در نحوه ارائه خدمات وجود ندارد. هرچند انحصارات موجود در بخش دولتی تا حدی در مقابل جهانی شدن اطلاعات و افزایش تعداد کاربران و سرمایه با چالش مواجه شده است. باتوجه به چنین امری بخش دولتی باید توجه بیشتری به شناسایی، تسهیم و بهره‌برداری از دانش کند. این دو دلیل عمده به شدت بر روی استراتژی پیاده سازی مدیریت دانش تاثیر می‌گذارند. لذا بر این نکته تاکید می‌شود که نیاز به توسعه یک چارچوب عمومی برای بخش دولتی به کمک فهم و استفاده از تجارب مدیریت دانش احساس می‌شود.

۴- چارچوب مدیریت دانش در شرکتهای توزیع

برق

افراد، فرایندها و فناوری سه عنصر اصلی هر محیط سازمانی هستند. مدیریت دانش به منظور ایجاد روحیه تسهیم و استفاده از دانش، روی افراد و فرهنگ سازمانی تاکید می‌کند. همچنین به منظور پیداکردن، ایجاد، اکتساب و تسهیم دانش بر روی فرایندها یا روشها متمرکز می‌شود و به منظور ذخیره سازی دانش و قابل استفاده کردن آن به هنگام کار گروهی (بدون اینکه افراد در واقع و به صورت فیزیکی کنار هم باشند) برروی فناوری متمرکز می‌شود. افراد مهمترین بخش هستند زیرا مدیریت دانش با تمایل افراد به تسهیم و استفاده از دانش

وابستگی مستقیم دارد. افراد، فرایندها و فناوری همواره می توانند به عنوان یک عامل محرک و یا یک مانع برای حرکت دانش محسوب شوند. لذا می باید همواره موانع را شناسایی و برطرف کرد و به گسترش و ازدیاد عوامل محرک پرداخت.

۴-۱-۴ افراد

تغییر فرهنگ سازمانی و سازگاری آن جهت پذیرش مدیریت دانش (قراردادن فرهنگ سازمانی در راستای مدیریت دانش) مهمترین و چالش برانگیزترین کار در مدیریت دانش است. موقعیت مدیریت دانش در درجه اول به انگیزه، تمایل و توانایی افراد برای تسهیم و به اشتراک گذاری دانش خود و استفاده از دانش دیگران وابسته است. ساختار بخش دولتی به صورت کاملاً تقسیم بندی شده و جزیره ای است. در این ساختار، فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می شود. تا زمانی که ساختارذهنی مدیران و کارکنان بخش دولتی بر پایه چنین چیزی باشد و در اختیار داشتن و انحصار دانش را قدرت تلقی کنند، به ندرت پیش می آید که دانش بین بخشهای مختلف سازمان و یا سطوح سازمانی مختلف انتقال پیدا کرده و جریان یابد. البته ممکن است در برخی موارد افراد به تسهیم دانش خود با دیگران بپردازند که چنین امری نیز بیشتر در جهت کسب شهرت، اعتبار، قدر و منزلت و یا حتی در برخی موارد متأثر از گرایشهای انسان دوستانه است. [۳]

به منظور تغییر رفتار و منش افراد و کاهش موانع موجود، باید فرهنگ تسهیم و به اشتراک گذاری دانش را در سازمان ایجاد کرده و توسعه داد. چارچوب ارائه شده، موارد زیر را جهت انجام تغییرات در سازمان و بخصوص شرکتهای توزیع برق با توجه به مأموریت سازمان این شرکتهای پیشنهاد می کند:

۱ - آگاهی افراد را نسبت به فواید و مزایای مدیریت دانش افزایش دهید. کارکنان و مدیران باید از تغییرات و مزایای حاصل از پیاده سازی مدیریت دانش اطلاع حاصل کنند. اگر آنها بر این باورند که داشتن دانش و انحصار آن قدرت محسوب می شود، باید درک کنند که تسهیم دانش یک قدرت مضاعف است.

۲ - یک محیط مبتنی بر اعتماد ایجاد کنید. افراد وقتی یکدیگر را بشناسند و به هم اعتماد داشته باشند، تمایل بیشتری نسبت به تسهیم دانش خواهند داشت.

۳ - رهبرانی را پرورش دهید که به عنوان یک نمونه و مدل، تسهیم دانش را ترویج کنند.

۴ - یک تیم برای شناسایی افراد فعال در این زمینه و تقدیر از آنها ایجاد کنید. افراد نه تنها باید برای به اشتراک گذاشتن دانش خود تقدیر شوند بلکه باید برای استفاده از دانش دیگران نیز مورد تشویق واقع شوند. این امر می تواند از طریق طرحهای ارتقا سالانه افراد، طی مراسم رسمی و یا به کمک مشوقهای مالی انجام گیرد. حتی می توان این موضوع را به عنوان یکی از الزامات شغلی افراد قلمداد کرد.

۵ - یکی دیگر از راهها، ایجاد و توسعه گروههایی تحت عنوان اجتماعات مشق است. اجتماعات مشق مراکز دانش هر سازمان هستند که در آنها عده ای از افراد با مسئولیتهای کاری مشابه (بدون اینکه عضو یک تیم کاری رسمی باشند) به خلق، تسهیم و استفاده از دانش می پردازند. اجتماعات مشق یکی از ابزارهای اصلی تهیه و به اشتراک گذاری دانش ضمنی است. این اجتماعات در فعالیتهای بخش عمومی به خوبی قابل استفاده و موثر هستند. به منظور اثربخشی بهتر این اجتماعات، سازمانها می بایست منابع لازم را برای آنها فراهم آورند و به تمامی افراد فرصت حضور بدهند. هرچند در برخی موارد، افراد ترجیح می دهند تا دانش را فقط در اجتماع خود (مثل مجموعه مهندسان، دانشمندان، محققان و...) به اشتراک گذارند و تمایلی به تسهیم دانش با افراد خارج از اجتماع خود ندارند.

۴-۲-۴ فرایندها

باتوجه به متدولوژی های موجود، چارچوب مدیریت دانش در ارتباط با فرایندها و تکنیک های مدیریت دانش موارد زیر را پیشنهاد می کند:

۱ - شناسایی ۲ - تسخیر ۳ - انتخاب ۴ - ذخیره سازی
۵- تسهیم ۶ - کاربرد ۷ - خلق

یک راه برای شناسایی دانشی که باید در اختیار گرفته شده و کسب گردد (دانشی که در ذهن افراد متخصص سازمان وجود دارد) انجام ممیزی دانش است. به کمک انجام یک ممیزی، انواع دانش مورد نیاز، منابع، نقاط ضعف و قوت و جریانهای دانش که جهت توسعه و ایجاد یک استراتژی دانش برای سازمان مورد نیاز هستند، آشکار می شود. برای مثال می توان به طرح چند سوال ساده برای کارکنان سازمان، حوزه های کلیدی دانش را که در خطر از دست رفتن هستند شناسایی کرد. همچنین می توان تعیین کرد که چه دانشی و از چه کسی باید اخذ گردد. نمونه هایی از این سوالات عبارتند از:

استفاده باشد و افراد از طریق آن بتوانند دانش ضمنی خود را به اشتراک بگذارند.

۴ - دستیابی سفارشی به منابع دانش را به کمک فناوری فشار یا کشش ایجاد کنید. برای مثال می‌توان با بررسی اطلاعات شخصی افراد در شبکه داخلی سازمان، حوزه علاقه مندی و تخصص آنها را شناسایی کرد و سپس در مقاطع زمانی مشخصی از طریق پست الکترونیک پیغامهایی حاوی مطالبی در مورد مسائل مرتبط و مورد علاقه فرد، برای آنها ارسال کرد. فناوری اطلاعات نقش مهمی را در پیاده سازی مدیریت دانش بازی می‌کند. در واقع می‌توان گفت که پایه اصلی موفقیت مدیریت دانش در سازمان بر استفاده از فناوری اطلاعات است.

سیستم های مدیریت دانش به کمک سه دسته فناوری توسعه می‌یابند. ارتباطات، همکاری و ذخیره و بازیابی سه فناوری مورد استفاده در مدیریت دانش هستند. فناوریهای ارتباطات به کاربران اجازه می‌دهد که به دانش مورد نیاز دست پیدا کرده و با یکدیگر (بخصوص با متخصصان) ارتباط برقرار کنند. پست الکترونیک، اینترنت، اینترانت و سایر ابزارهای مبتنی بر وب و حتی نمابر و تلفن جزء فناوریهای ارتباطات هستند. فناوریها به ما کمک می‌کنند تا کار گروهی را ایجاد کنیم. اعضای گروه می‌توانند همزمان ویا غیرهمزمان بر روی یک موضوع فعالیت کنند و در عین حال از لحاظ فیزیکی در یک مکان نباشند. در واقع تلاش اصلی در جهت ایجاد یک فضای مجازی برای انجام کارهای گروهی است بدون اینکه افراد در کنار هم باشند. طوفان ذهنی الکترونیک نمونه کاربردهای این فناوری است. فناوریهای ذخیره و بازیابی اطلاعات براساس استفاده از سیستم های مدیریت پایگاه داده برای ذخیره و مدیریت دانش صریح بنا می‌شوند. البته ذخیره و مدیریت دانش ضمنی نیز ابزارهای خاص خود را نیاز دارد.

۵- نتیجه گیری

بطور کلی برای بهره گیری مؤثر از دانش سازمانی این دانش باید در جهت محصولات، خدمات و فرآیندهای در جریان بکارگرفته شود. در عصری که نوآوری راه پیشرفت و بهبود می‌باشد سازمان باید بتواند دانش مناسب را در جای مناسب مدیریت و استفاده صحیح از عناصر آن بکار گیرد.

سازمان ها به منظور هدایت دانش فردی در جهت اهداف سازمانی، باید محیطی همراه با اشتراک دانش در میان اعضا بوجود آورند و افراد را در جهت مفهوم بخشیدن به تعاملاتشان

- باتوجه به بازنشسته شدن و یاننتقال کارکنان طی دو سه سال آینده و عدم وجود کارکنان جایگزین،

کدام حوزه دانش در خطر از دست رفتن است؟

- چه کسی در این زمینه دارای تخصص است؟

- شما به این بخش از سازمان در مقایسه با اهداف استراتژیک سازمان چه امتیازی از یک تا ده می‌دهید؟

در زمینه تسهیم دانش نیز همانگونه که مورد بحث واقع شد می‌بایست به تشویق و ترغیب کارکنان پرداخت. به منظور توسعه کاربرد دانش در مجموعه های دولتی می‌توان در ساختار سازمانی رسمی سازمان، جایگاهی را برای مدیریت دانش در نظر گرفت که به صورت کاملاً تخصصی فعالیت تسهیم و استفاده از دانش را رهبری کرده و پایه های فکری و عقیدتی افراد را در این زمینه اصلاح می‌کند. بعد از به اشتراک گذاری دانش باید دانش کسب شده را به کار برد و درونی کرد تا خروجی کار، خلق مجدد دانش باشد.

خلق دانش ممکن است به گونه های مختلفی مثل محصولات یا خدمات جدید، افزایش نوآوری، بهبود ارتباطات با مشتریان و موارد مشابه آن تجلی کند. این امر در بخش دولتی به صورت فرایندها و سیستم های سازمانی، نوآوری و بهبود ارتباطات با عموم و راههای جدید همکاری با یکدیگر (در داخل سازمان و یا سازمانهای دیگر) نمود می‌یابد.

۴-۳- فناوری

فناوری در تمامی فرایندهای مدیریت دانش مورد استفاده واقع می‌شود و در همین راستا راه حل های تکنولوژیک فراوانی در بازار وجود دارد. مشکل اصلی در انتخاب فناوری مناسب است. باید دقت داشت که فناوری صرفاً یک تسهیل کننده است که طی آن می‌توان ارتباط افراد با اطلاعات و همچنین ارتباط افراد با یکدیگر را ایجاد کرد. اما فناوری خود یک راه حل نیست. در زمینه فناوری چارچوب موجود موارد زیر را پیشنهاد می‌کند:

۱ - سخت افزار و نرم افزار مناسب برای مدیریت دانش را شناسایی کنید و اطمینان حاصل کنید که فناوری مورد استفاده متناسب با منابع و همچنین فرایندهای سازمان است.

۲ - با شناسایی نیازمندیهای کارکنان و فرایندهای مدیریت دانش، یک زیرساختار تکنولوژیک بسازید.

۳ - یک شبکه داخلی و یک پورتال دانش ایجاد کنید که از طریق شبکه داخلی سازمان برای تمامی کارکنان قابل

آموزش دهند. برای گسترش دانش در یک مجموعه باید هر فعالیتی را در راستای توسعه تعامل منطقی بین کارکردها هدایت کرد. مدیریت دانش به تغییر فرهنگ همکاری به منظور امکان اشتراک اطلاعات اشاره دارد. کارشناسان و متخصصان نقش عمده ای در موفقیت مدیریت دانش ایفا می کنند. همچنین مدیران برنامه ریزی و مهندسان طرح و تولید و حتی منشی ها از جمله مهمترین مدیران دانش به شمار می آیند. آنها در کارهای خود به خلق، جستجو، تسهیم و استفاده از دانش احتیاج دارند.

هر سازمان بنا بر مأموریت و وظایف خود که دلیل وجود آن سازمان می باشد باید عناصر اصلی و چارچوبها را جهت استفاده از دانش تعیین نموده و تغییرات لازم را به منظور استقرار آن اعمال نماید. در شرکت های توزیع نیروی برق بعنوان شرکتهای خدماتی خصوصی از یک طرف و سازمانهایی که به علت نوع مأموریت و فعالیتهایشان از بخش دولتی شدیداً متأثر بوده از طرف دیگر افراد، فرآیندها و فن آوری سه عنصر اصلی مدیریت دانش بوده و چارچوب این مدیریت بر مبنای این عناصر بنا می گردد.

۶- مراجع

[۱] : kalseth , karl (۱۹۹۹) knowledge management from a business strategy perspective

[۲] : knowledge economy , (۲۰۰۴) OECD ,

knowledge management , Implications fo in the educations and learning

[۳] : میثم نوروزیان ، سال ۸۳ ، مدیریت دانش

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.