

مدیریت دانش در راستای مدیریت برای طرح های عمرانی

ایمان الیاسیان، کارشناس ارشد عمران سازه

چکیده

مدیریت دانش به تعاریف و مفاهیم انسانی، انواع دانش، سطوح دانش، مبادله دانش، فرآیند مدیریت دانش و... پرداخته است. دانش سازمانی و فناوری ارتباطات و اطلاعات در یک سازمان موفق و با نیروی انسانی کارآمد می تواند سنگ بنای پایداری در ارتقاء سطح کیفی و کمی پروژه ها را نوید دهد و این مورد با پیاده سازی مدیریت دانش، قابل دست یابی می باشد. سازمان های دانش محور با توجه به قابلیت های نیروی انسانی و کارکردهای موفق نیروی انسانی با بهره وری مناسب از ابزار نرم افزاری و سخت افزاری، می توانند مشکلات زیادی نظیر تغییر کادر انسانی، خروج اطلاعات و تجارب فردی، کمبود تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری و موارد متعدد را پشت سر گذاشته و کارآمدی مجموعه دانش محور را نمایان سازند. با پیاده سازی مدیریت دانش می توان بسیاری از کاستی های گذشته را جبران و بر نقاط قوت افزود. در این مقاله به بررسی اقدامات صورت گرفته با تکیه بر دانش سازمانی می پردازیم.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش، دانش سازمانی، فرآیند مدیریت دانش، مهندسی و توسعه

۱- مقدمه

در طول دو دهه ای که از طرح نظریه سازمان یادگیرنده می گذرد، حجم مطالب مربوط به دانش سازمانی و چگونگی مدیریت و توسعه آن بطور روزافزون و تصاعدی افزایش یافته است. به نحوی که امروزه نمی توان از توسعه سازمان یاد کرد مگر ابتدا به استقرار فرهنگ یادگیری و آموزش جمعی و نهادینه سازی آن در تمام سطوح سازمان اشاره نمود. به عبارت دیگر امروزه همگان اذعان دارند که هیچ روشی برای موفقیت و توسعه پایدار سازمانی بدون یادگیری و مدیریت دانش سازمانی وجود ندارد.

مدیریت اجرای پروژه های عمرانی فرآیندی است که مدیریت بسیاری از سطوح خرد و کلان جامعه را شامل میگردد. تجربیات حاکی از آن است که تدوین و اجرای مدیریت کارآمد، اجرای پروژه های عمرانی نیازمند ساختار به هم پیوسته و نظام مندی است که بتواند ضمن لحاظ داشتن عوامل و اجزای مرتبط و مؤثر، تعامل مناسب در درون نهادهای مرتبط با مدیریت اجرای پروژه و میان مجموعه مدیریت اجرایی و سایر ساختارهای کلان مدیریتی و اجرای برنامه های لازم را ممکن سازد.

ارتقاء سطح و پردازش اطلاعات و دریافت خروجی مناسب برای جلوگیری از بروز کاستی در اجرای پروژه ها چه از لحاظ کمی و چه کیفی، موفقیت طرح های تحول اداری و موارد بسیار دیگری در دهه اخیر ثابت شده است.

در این مقاله سعی شده به مقوله طرح های پیاده سازی شده توسط معاونت مهندسی توسعه جهت تسهیل در اجرای طرح های عمرانی، با نگرشی مبتنی بر مدیریت دانش، در حد پیاده سازی و امکان سنجی، به اثر بخشی آن پرداخته شود.

۲- معرفی مدیریت دانش و دانش سازمانی

راهبردها و فرآیندهایی هستند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و برآورده ساختن انتظارات سازمان، مشتریان و کاربران در کل سازمان به وجود آورند

مدیریت دانش، فرایند گسترده ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می دهد و در بهبود اثر بخشی و اصلاح الگوی عملکردی مطلوب تأثیر دارد. کارکنان دانش مدار و با ادشهای بالقوه به

سایرین از طریق انجام درست وظایف توسط کارمندان با امنیت شغلی پایین بادر نظر گرفتن تشویق کارکنان برای مشارکت در برنامه ریزی منجر به اثر بخشی مدیریت دانش می گردد.

فرایندهای مدیریت دانش عبارت است از مهندسی مجدد Reengineering، توانمند سازی Empowerment، سنجش شایستگی، چگونگی بکر گیری مطلوب سیستمهای گروهی، رویکردهای کسب دانش، تصفیه و اصلاح دانش، استفاده از سیستمهای هوشمند، ذخیره سازی و بازیابی دانش، میزان سنجش عملکرد، توسعه زیرساختهای اطلاعاتی، مدیریت روابط با مشتری Customer Relationship Management می باشد

امروزه دانش مهم ترین دارایی سازمان ها محسوب می شود، لذا مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی به نحوی که بتوان آن را در پایگاه های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرآیند کارهای روزمره به کار گرفت.

فعالیت های مدیریت دانش ۱- حسابرسی دانش Knowledge Audits ۲- همکاری Collaboration ۳- گروه های دانش Communities Of Practice ۴- نقشه دانش Knowledge Mapping ۵- ارشادگری Mentoring ۶- تحلیل شبکه اجتماعی Social Network Analysis ۷- داستان سرایی Story telling ۸- آموزش و بهسازی Training and Development می باشد

مدیریت دانش شامل: تعاریف و مفاهیم انواع دانش، سطوح دانش، مبادله دانش، فرآیند مدیریت دانش و... می باشد. دانش سازمانی و فناوری ارتباطات و اطلاعات در یک سازمان موفق و با نیروی انسانی کارآمد می تواند سنگ بنای پایداری در ارتقاء سطح کیفی و کمی پروژه ها را نوید دهد و این مورد با پیاده سازی مدیریت دانش قابل دست یابی است.

۳- توانمندی های مدیریت دانش سازمانی و مدیریت هوشمند

سازمان های دانش محور با توجه به قابلیت ها و کارکردهای موفق نیروی انسانی با ارتقاء بهره وری از ابزار نرم افزاری و سخت افزاری، می توانند مشکلات زیادی نظیر تغییر کادر انسانی، خروج اطلاعات و تجارب فردی، کمبود تجهیزات نرم افزاری و سخت افزاری و موارد متعدد دیگری را پشت سر گذاشته و کارآمدی مجموعه دانش محور را نمایان سازند.

مدیریت هوشمند: در عرصه مدیریت دانش، بکارگیری مدیریت هوشمند جهت بهبود و به روز رسانی و هوشمند کردن سازمان جهت بهره گیری هدفند از یافته های مدیریت دانش، می تواند تحولی بزرگ در عرصه عملکرد سازمان باشد.

۴- تدوین استراتژی مدیریت دانش شرکت و لزوم بکارگیری مدیریت هوشمند

در تدوین استراتژی مدیریت دانش شرکت بکارگیری مدیریت هوشمند امری ضروری می باشد چرا که سازمان هایی پویا و پر چالش در مدیریت بحران های پیش رو و کمبود ها و مشکلات جدید نیازمند ساختاری هوشمند و خودجو می باشد. به منظور تدوین استراتژی شرکت، معاونت مهندسی و توسعه مراحل ذیل را در دستور کار خود قرار داده است:

- مرحله اول: تهیه طرح مفهومی (Conceptual Design)

در این مرحله اهداف و نحوه عملکرد بخش های اجرایی شرکت مورد بررسی قرار گرفته است.

- مرحله دوم: تهیه طرح تفصیلی (Detail Design)

در این مرحله جزئیات به همراه مجموعه دست اندرکاران، سیاستگذاران و بازیگران اجرای طرح های شرکت مشخص شده اند.

- مرحله سوم: تهیه طرح اجرایی (Action Plan)

در این مرحله روند اجرایی کردن طرح هایی با نگرش به مدیریت دانش هوشمند تهیه شده و تبیین می گردد.

- مرحله چهارم: پیاده سازی و اجرا

در این مرحله با شرکت های مشاور و پیمانکاران جهت ارتباط، همکاری و تعامل در جلسه ای با حضور ناظران شرکت و کارشناسان گزینه های مختلف پیشنهادی طرح های مفهومی و تفصیلی بررسی و موارد زیر تبیین و تصویب گردید:

۱- تصمیم گیری جهت اجرایی نمودن (Action Plan) براساس زمان بندی ارائه شده.

۲- تعیین مدیران اجرای طرح و وظائف کارشناسان مربوطه

۳- تعیین بازرسان و متولیان اجرای بهینه طرح

۴- اعلام شروع طرح به قسمتهای درگیر در اجرای طرح طبق زمان بندی های پیش بینی شده.

۵- مراحل انجام و پیاده سازی مدیریت دانش هوشمند در شرکت

الف- شناسایی مشکلات و کمبودها

ب- شناسایی پتانسیل ها

ج- بررسی و شناخت منابع انسانی

د- جستجوی راهکارها جهت پر نمودن خلاء ها و مشکلات با توانمندی ها

ه- تحلیل یافته ها، تهیه و اجرای طرح مدیریت دانش

الف- شناسایی مشکلات و کمبودها

شناسایی مشکلات و کمبودها در دو بخش درون شرکتی و برون شرکتی شناسایی و بررسی گردید:

- مشکلات درون شرکتی:

• کیفیت بد مصالح مورد استفاده در پروژه ها

• نظارت بر اجرای پروژه ها به صورت متمرکز در مرکز استان

• دوری و پراکندگی پروژه ها در گستره جغرافیایی استان

• عدم وجود توجه های اقتصادی جهت تکمیل طرح های نیمه کاره

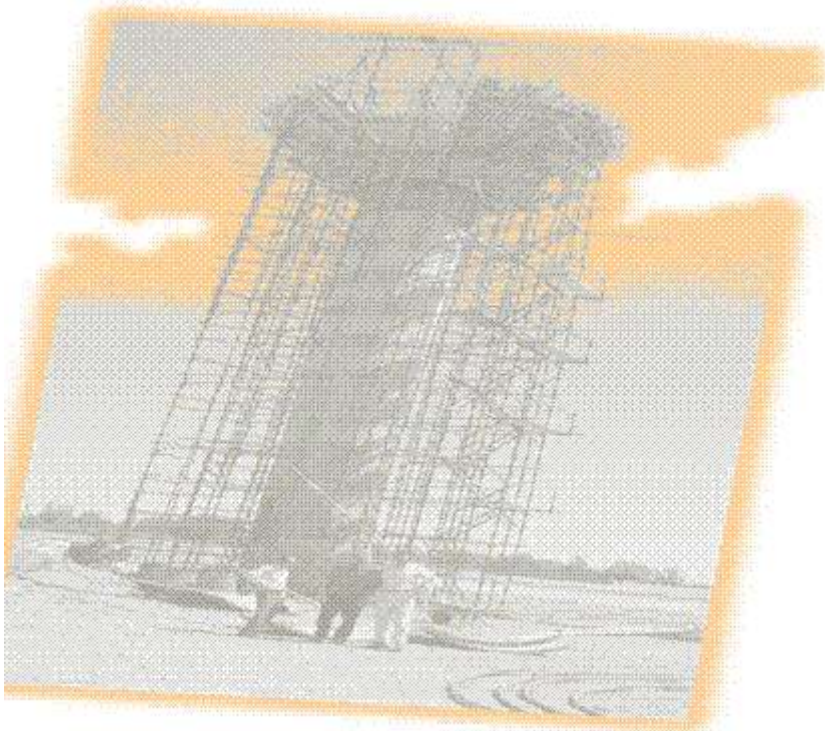
• عدم شناسایی و بکارگیری مشاوران و پیمانکاران مجرب

یکی از مشکلات، فرار روی طرح های عمرانی، عدم تخصص کافی و تجربه کافی مشاوران در طراحی طرح های عمرانی و پیمانکاران در انجام طرح ها می باشد. این مورد در زمینه های روش های نوین به مراتب بسیار پر چالش تر است به گونه ای که باعث شده مشاوران و پیمانکاران از روش ها و فناوری های نو دوری نمایند.

- عدم آموزش و بکارگیری ناظرین شهرستان ها در اجرای بهینه طرح ها

با توجه به لزوم مشارکت دهی تمام قسمت های یک سازمان جهت انجام بهینه تر طرح ها بکارگیری نیروهای بومی درون سازمانی باعث کاهش هزینه های ترابری و همچنین استفاده از پتانسیل های آزاد محلی می گردد.

ضمن آنکه باعث ارتقاء سطح انجام پروژه ها و امکان بهره برداری مناسب تر طرح ها را نیز فراهم می سازد.



اهمیت آموزش میدانی و در محل برای ناظرین

- مشکلات برون شرتی: *Out Sourced*

در طراحی و اجرای طرح های عمرانی مشکلات برون سازمانی گاهها "عامل اثر گذار اصلی می باشد که تمام شئون طرح را در بر می گیرد.

- عدم طراحی و نشر نقشه های تیپ

- عدم بکارگیری صنعت پیش ساخته سازی و توانمندی های آن

- عدم بکارگیری تجهیزات و تأسیسات قابل حمل و نقل (*Moveable*)

- عدم وجود استانداردهای ملی برای بسیاری از مصالح مورد نیاز در صنعت آب و فاضلاب و نیاز مبرم شرکت ها به

استاندارد سازی آنها

- عدم وجود دستورالعمل اجرائی، راه اندازی و بهره برداری مناسب برای بسیاری از طرح ها

سایر تحلیل های مدیریت دانشی اجرای طرح های عمرانی

-عدم توجه به اسناد بالا دستی مخصوصا طرح های آمایش سرزمین در تکوین طرح های عمرانی جدید

- عدم انجام ارزیابی های زیست محیطی جامع

- نامشخص بودن روند تأمین مالی طرح ها

-عدم نظارت مرجع واحد بالادستی بر کلیه طرح های عمرانی در دست اجرا و لحاظ نمودن نقاط تقابل و تعارض طرح ها با یکدیگر

-عدم انجام ارزیابی طرح های اجرا شده با اهداف پیش بینی شده طرح

-اولی بودن ملاحظات و مطالبات مردمی در تکوین طرح ها بجای ارزیابی های فنی، اقتصادی و زیست محیطی

-عدم تطابق اعتبار اختصاص یافته با مدت زمان توجیه اقتصادی اتمام و بهره برداری طرح

-ضعف سیستم های نظارتی بر مشاوران و پیمانکاران

-ضعف سیستم های نظارتی بر کیفیت محصولات و مصالح مصرفی

ب- شناسایی پتانسیل ها

شناسایی پتانسیل ها نیز در دو بخش درون سازمانی و برون سازمانی صورت پذیرفت:

- شناسایی پتانسیل های درون شرکتی:

-بکارگیری کارشناسان فنی و اجرایی شهرستان ها به عنوان ناظرین طرح های اجرائی و حتی استفاده از توان کارشناسان شهرستان در

بررسی طرح های ارائه شده توسط مشاور

-شناسایی مشاوران و پیمانکاران مجرب جهت تکمیل طرح های نیمه کاره و طرح های جدید.

- شناسایی پتانسیل های برون شرکتی:

بهره گیری از توان مراکز علمی و دانشگاه ها در اجرای طرح های نوین

ارتباط بیشتر با سایر استان ها و تبادل تجربیات و داشته هایی در زمینه مشاوران و پیمانکاران موفق

(با انجام بازدید و جلسات و برقراری ارتباط)

امکان به اشتراک گذاری طرح های تهیه شده توسط مشاوران بین استانهای مختلف جهت امکان بهره برداری و شناسایی نقاط ضعف و

قوت طرح ها و استفاده از آن در طراحی های جدید.

ج- بررسی و شناخت منابع انسانی

در بررسی و شناخت منابع نیروی انسانی شرکت موارد زیر قابل ذکر است:

انتقال تجربه فنی و تخصصی از نیروهای قدیمی و با تجربه به نیروهای جدید

افزایش تخصص نیروهای درون سازمانی با آموزش و بازدید

جذب نیروی های جوان، متخصص و نخبه

بهره گیری از نیروهای دانشگاهی و علمی در ساختارهای مورد نیاز

د- جستجوی راهکارهایی جهت پر نمودن خلاءها و اجرای بهینه طرح ها

با بررسی های انجام شده جهت تداوم شناسایی مشکلات و پتانسیل ها و همچنین شناخت داشته های نیروی انسانی پیشنهاد مدیریت

دانشی زیر ارائه گردید:

الف-بکارگیری مدیریت و یافته های مدیریت هوشمند در طرح های عمرانی

با توجه به اهمیت پایش و بهبود وضعیت از طریق یک ساختار تمیزپذیر، مدیریت هوشمند در سطح کلان پیاده سازی و مشکلات و

کارکردهای بهبود وضعیت و ارتقاء سطح کیفی و کمی طرح ها بررسی گردید.

ب-لزوم بکارگیری مشارکت مردمی

-کاهش هزینه های تمام شده طرح

-تسریع انجام پروژه و کاهش مشکلات اجتماعی در انجام طرح

-امکان جذب و مشارکت تجارب و هم افزائی مردم محلی در اجرای طرح جهت کاهش خطاهای طراحی و اجرا

-نظارت مردمی بر عملکرد مجری

-دلسوزی و خودمالکیت انگاری مردم بعد از اتمام اجرای طرح در بهره برداری از طرح

در زمینه مشارکت مردمی شرکت برای اولین بار در کشور اقدام به اجرای طرح های بزرگ با همیاری مردم نموده است. نظیر:

فاضلاب گیشنیزجان، مشهد کاوه، علون آباد، اشن، هندوکش،

ج- لزوم مشارکت دهی مراکز دانش بنیان در طرح های نیازمند بکارگیری فناوری های جدید و برتر عدم ارتباط مراکز علمی با مراکز اجرایی باعث شده که بکارگیری فناوری های نو و ایده های جدید در طرح های عمرانی به ندرت صورت گیرد و مقاومت نا بجائی از سوی مشاور و گاهاً " از سوی کارفرما در این زمینه صورت گیرد که ارتباط مداوم با مراکز دانش بنیان و مشارکت دهی و سهم دهی در طرح به این مراکز می تواند این مشکل را حل نماید.

ه- اجرای یافته های مدیریت دانش

اجرای یافته های مدیریت دانش در ابعاد زیر صورت گرفت:

الف- بعد نیروی انسانی

❖ نظارت بر اجرای پروژه ها به شهرستانها تفویض گردید.

❖ برون سپاری نظارت پروژه ها و ارتقاء سطح بازبینی اجرای طرح ها

ب- اصلاح مصالح مصرفی و جزئیات اجرایی پر چالش

❖ شروع استفاده از جوشهای الکترو فیوژن

❖ شروع حذف لوله های آزیست

❖ استفاده از چاهک و پمپ شناور بجای ایستگاه پمپاژ

❖ پیش بینی تابلو برق با قابلیت نصب PLC و ارتقاء سیستم تله متری

ج- اصلاح روند کارهای دست و پا گیر

❖ عملیاتی کردن شرایط عمومی پیمان در غالب بیمه و ملزم نمودن پیمانکاران به رعایت آن

❖ استفاده از شرکت بازرسی معتبر برای تأیید کیفیت مصالح مورد نیاز جهت خریداری و یا آماده خرید توسط پیمانکار

❖ برون سپاری مطالعات طرح ها توسط مشاور و مراکز دانش بنیان

❖ تعریف استراتژی های میان مدت و کوتاه مدت معاونت مهندسی و توسعه در اجرای طرح ها

❖ بکارگیری مراکز علمی و دانشگاهی در مطالعه، تصویب و نظارت عالیه طرح های عمرانی

❖ (دانشگاه صنعتی اصفهان و شهرک علمی و تحقیقاتی اصفهان و جهاد دانشگاهی صنعتی اصفهان)

❖ مشارکت دهی بخش تحقیقات شرکت در بررسی و نواندیشی در طرح های عمرانی

❖ بکارگیری و استقبال از فناوری های نو و شاخصه ای جدید

د- نرم افزاری و رایانه ای نمودن فرایندهای مختلف

نرم افزاری نمودن فرایندهای زیر:

❖ فرایند انتخاب مجری طرح های عمرانی

❖ برگزاری مناقصه

❖ ابلاغ طرح، مطالعات طرح، فراخوان مجری

❖ رسیدگی به صورت وضعیت ها

❖ پرداخت صورت وضعیت ها

❖ برگزاری کمیون مناقصات

ه- بعد نوآوری و خلاقیت

تعامل ویژه معاونت مهندسی و توسعه با تحقیقات و به دنبال آن دستیابی به نتایج زیر:

❖ مشارکت مراکز دانشگاهی در طرح های عمرانی شرکت

❖ سوق دادن اعتبارات تحقیقات و عمرانی به سمت نوآوری در طرح ها و بومی سازی روش های نوین در صنعت آب و فاضلاب در دنیا

❖ بهره گیری از توان دانشجویان کارشناسی ارشد و دکترا و اساتید آنها در انجام مطالعات طرح ها و یا بازننگری در طرح های دارای مشکل و یا کاستی

❖ تقویت دانش سازمانی و مستندسازی یافته ای قبلی و جدید در معاونت

❖ امکان بسیج مردمی و ارتقاء سطح مشارکت مردم در انجام طرح ها

۶- پیشنهادات در عرصه تعمیق پیاده سازی مدیریت دانش و مدیریت هوشمند:

۶-۱- مدیریت دانش در عرصه فرهنگسازی

با توجه به اهمیت فرهنگسازی، به عنوان مهمترین بستر تحول جوامع بشری، بسیاری از صاحب نظران و خبرگان ابعاد و ویژگی های استراتژیکی دانش را در این عرصه مورد بررسی و تأمل قرار داده اند. پاسخ به پرسشهایی از قبیل: دانش موجود در فعالیت های حوزه های فرهنگی کدامند؟ چه شاخصهایی دارد؟ چگونه مورد ارزیابی و سنجش قرار می گیرد؟ با چه روندی دانش ضمنی ارزشمند موجود در این حوزه به دانش تصریحی و قابل ارائه تبدیل می گردد؟ چه مکانیزم هایی امکان تبادل دانش را فراهم می آورد؟ در حوزه فرهنگ، با مدیریت دانش در حوزه های صنعت، تجارت و اقتصاد تفاوتی چشمگیر داشته و بدیهی است که جنس متفاوت دانش در حوزه فرهن گوهنر، تأثیر شگرفی در کشف، استخراج، استفاده و اشاعه دانش در فعالیت های فرهنگی و هنری داشته و موجب فراهم آمدن فضایی بسیار پویا و منعطف مدیریت دانش در حوزه فرهنگ و هنر می گردد.

لذا باید به ویژگیها و خصوصیات مدیریت دانش پرداخته شده و ابعاد، ساز و کارها و زیرساختهای لازم در روند استقرار آن در سازمان هایی با رویکرد فرهنگ سازی تبیین گردد. (۴)

۶-۲- انتقال تجارب با استفاده از رویکرد مدیریت دانش

افراد در سازمانها تمایل طبیعی به احتکار دانش در ذهن خود دارند، اما انتقال دانش و تجارب می تواند به کار ارزنده و پر استقبالی تبدیل شود به شرطی که رویکرد مناسب دانش محور پیاده سازی شود. در واقع سازمانهایی که از استراتژی روشن تری برای انتقال دانش برخوردارند، در امر تبادل دانش و تجربیات موفق تر عمل می کنند. استراتژی مدون دانش، پیشرفت های زیادی را در مدیریت و انتقال دانش موجب می شود. چون در سازمان های برخوردار از استراتژی مدیریت دانش، انتقال دانش و تجارب، مبدل به بخشی از فرایند کسب و کار می شود و اعضای سازمان و به ویژه مدیران آن، همواره در مقابل سئوالاتی این چنین قرار دارند: چگونه می توان با انتقال و اشتراک گذاری دانش و با استفاده از تجارب دیگران روشها و فرآیند انجام کار را اصلاح و بهبود بخشید؟ چگونه می توان از حقایق و حوزه هایی که سازمان در آن درگیر است اطلاعات لازم را کسب و منتقل کرد؟ چگونه می توان در مورد آنچه که این سازمان انجام می دهد، مبدل به بهترین شد؟

رویکرد مدیریت دانش با ایجاد باور درست در مورد انتقال تجارب و دانش، منجر به تقویت تبادل دانش می شود. از جمله این باور که دانش ناپایدار و از بین رفتنی است، به طور موقت زنده است و اگر مورد استفاده قرار نگیرد، از بین می رود. از طریق تبادل آن است که بیشتر به دست می آید و این فرایند، هم افزاگونه عمل می کند. عمل انتقال دانش، سبب تبدیل عقیده و فکر به کلمات و نوشته ها می شود و به فرد کمک می کند تا عقاید خود را مجدداً شکل دهد و آن را بهبود بخشد.

اگر چه دستیابی به سازمان دانش مداری که در آن با استفاده از رویکرد مدیریت دانش تبادل تجارب به خوبی پیاده شده باشد، مشکل است، اما غیرممکن نیست. سازمان ها می توانند با استفاده از مدل معرفی شده در این مقاله، وضع موجود تبادل دانش سازمانی را بهبود بخشند و در راستای تقویت حلقه های ضعیف زنجیر دانش اقدامات مؤثری به عمل آورند و در نتیجه در جهت بهره برداری از گنجینه دانش سازمانی خود اقدام نمایند. (۵)

۳-۶- مدیریت دانش و پارک های علم و فن آوری

فقدان زنجیره یکپارچه از تحقیق، فن آوری و توسعه و فاصله قابل توجه بین تبدیل ایده های علمی و تحقیقاتی به محصولات و خدمات از واقعیت های جهان کنونی است. کشورهای توسعه یافته جهان برای حل این چالش، کل نظام علمی و فن آوری و صنعتی جامعه از ایجاد ایده تا تجاری سازی محصول نهایی را در یک نظام کلی تحت عنوان "نظام نوآوری" در کنار هم و در تعامل با هم در نظر می گیرند. یکی از اجزای این نظام پارک های علم و فن آوری است که نقش مهمی در یکپارچه سازی تولید دانش و تجلی آن در محصولات و خدمات دارد.

در این نظام وجود رویکرد مدیریت دانش، نقش مهمی در پیوند دادن دانش و فن آوری ایفا می کند. پارک ها که از مزایای نزدیکی به منابع مهم سرمایه معنوی، زیرساختهای مناسب و سیاست های راهنمایی کننده بهره مند می شوند و شرکت های مبتنی بر فن آوری و مؤسسات دولتی را در یک محیط مدیریت شده حمایت می کنند، می توانند با تلفیق رویکرد مدیریت دانش، توسعه فن آوری و رشد اقتصادی را تسهیل نمایند.

استقرار رویکرد مدیریت دانش در پارک های علم و فن آوری کمک می کند تا از طریق ارتقای پردازش دانش، راه حل های کیفی بهتری در ارتباط با مطالب فنی تولید شود. از این طریق دانش تقویت و منتشر شود و به کمک آن سود دهی، بهره وری و اثربخشی را بالا ببرد و در نهایت، خدمات یا کالاهایی با کیفیت تر تولید شوند. از طرف دیگر، دارایی های دانشی کشف می شوند و راه هایی برای بهره جستن از این دارایی ها طراحی می شود. رویکرد مدیریت دانش سبب تسهیم دانسته های نخبگان با هم می شود و قابلیت های دانش صنعت و دانشگاه ایجاد، نگهداری و احیاء می شوند.

چرخه مدیریت دانش، دارایی های عقلانی یا مبتنی بر دانش را در جای جای سازمان کشف و مبدل به منبع تولید ثروت می نماید. با بهینه سازی فرآیند شناسایی، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و دسته بندی دانش ضروری، مزیت رقابتی بهبود می یابد و از افت دانش جلوگیری می شود. (۶)

۶-۶- توسعه منابع انسانی دانشگر:

واقعیت مستتر در ادبیات مدیریت دانش گویای آن است که کلیه ارکان و مؤلفه های مدیریت دانش بر بستر نیروی انسانی تحقق می یابد. به کلامی دیگر پس از پرداختن به کلیه حوزه های موضوعی مدیریت دانش، هر گونه مداخلات توسعه ای در این باره از بخش نیروی انسانی و مبحث مغز افزاری سازمان شروع می شود.

فرایند مدیریت اطلاعات شامل خلق / کسب Creation/Acquisition اصلاح، کاربرد، بایگانی Archiving انتقال، دسترسی و حذف می باشد.

انواع سرمایه های سازمان شامل سرمایه های انسانی Human Capital سرمایه مشتری Customer Capital سرمایه ساختاری Structural Capital می باشد و سرمایه انسانی از ۳ نوع دانش تلویحی Tacit Knowledge، دانش پنهان Implicit Knowledge و دانش آشکار Explicit Knowledge تشکیل شده است

نقش سازان در رهبری مدیریت دانش عبارتند از ۱- کارشناس ارشد دانش Chief Knowledge Officer ۲- تحلیل گر دانش Knowledge Analyst ۳- مهندس دانش Knowledge Engineer ۴- مدیر دانش Knowledge Manager ۵- کارگزار دانش Knowledge Steward ۶- کارشناس ارشد اطلاعات Chief Information Officer ۷- محافظ دانش و اطلاعات Knowledge and Information Gatekeeper

مسئولیت های کارشناس ارشد دانش ۱- تعیین خط مشی مدیریت دانش ۲- ترویج مدیریت دانش ۳- هماهنگی در آموزش ۴- حفاظت از اطلاعات ۵- تنظیم روابط کارکنان با مدیریت Employee Relationship Management ۶- تکنولوژیست ۷- مدیریت

روابط مشتری مداری Customer Relations Management

عوامل موثر در وفاداری کارکنان دانش مدار Knowledge Worker Loyalty

۱-عدم امکان یافتن شغل جدید۲-رابطه عاطفی ۳-میزان سرمایه گذاری ۴- حقوق و مزایا

چرخه حیات مدیریت دانش

۱-خلق و کسب دانش ۲-اصلاح دانش ۳-استفاده فوری ۴-طبقه بندی ۵-انتقال ۶-ترجمه،تفسیر و تطبیق ۷-انتشار۸-حذف

عوامل تأثیر گذار در مدیریت دانش

۱-عوامل اقتصادی ۲-قابلیت دسترسی ۳-مالکیت معنوی Intellectual Property ۴-نوع اطلاعات ۵-زیر ساخت دانش ۶-

مدیریت

جمع آوری اطلاعات در حوزه ۱- ذیتفعان ۲- استراتژی ۳- مسائل مالی ۴- فرهنگ سازمان ۵- تاکتیکها می باشد

استفاده از هوش مصنوعی در مدیریت دانش Artificial Intelligence

کاربردانطباق رهیافت Pattern Matching در زمینه هوش مصنوعی شامل ۱- سیستمهای خبره Expert Systems ۲-سیستمهای

هوشمند Intelligent Agents ۳-سیستمهای یادگیری ماشینی Machine Learning Systems می باشد

۷- فهرست منابع و مأخذ

۱- مدیریت دانش سازمانی، محمد قهرمانی، عضو هیات علمی دانشگاه شهید بهشتی، ۱۳۸۶

۲- گام های عملی برای مدیریت دانش، دکتر محمد حسن زاده، عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس، ۱۳۸۶

۳- جنبه های تکنولوژیکی و مدیریتی فرآیند مدیریت دانش، کامبیز طالبی، عضو هیئت علمی دانشکده کارآفرینی دانشگاه تهران،

۱۳۸۶

۴- مدیریت دانش در عرصه فرهنگ؛ ضرورتها، الزامات، لیلا صمدی دارستانی، مسئول مدیریت دانش و یادگیری سازمانی، سازمان

فرهنگی هنری شهرداری تهران، ۱۳۸۶

۵- انتقال تجارب با استفاده از رویکرد مدیریت دانش، دکتر سعید خرقانی، استادیار دانشگاه صنعت آب و برق، مؤسسه تحقیقات و

آموزش مدیریت، مینو سلسله، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۶

۶- مدیریت دانش و پارکهای علم و فن آوری، دکتر سعید خرقانی، استادیار دانشگاه صنعت آب و برق، مؤسسه تحقیقات و آموزش

مدیریت، مینو سلسله، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۶

۷- توسعه منابع انسانی دانشگر در نیروی انتظامی، غلامرضا غیاثوند، مدرس دانشگاه امام حسین ، و رئیس دفتر تحقیقات کاربردی

نیروی انسانی ناجا، احمد روحانی، عضو هیات علمی دانشگاه ایوانکی و عضو هیات علمی پژوهشی سازمان تحقیقات ناجا، ۱۳۸۶