



آنچه در این خبرنامه می خوانید :

- مقاله دانشی
- دانش سازمانی از روایت کهنه کاران
- معرفی کتاب
- همه باهم، اجرای موفق جشنواره امسال (جشنواره شهید رجایی)



متخصصان مدیریت دانش قادر به حل چه مشکلی از کسب و کارها هستند؟



دانا
گروه مشاوره
مدیریت دانش

متخصصان مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کنند تا در اقتصاد دانش‌محور، از طریق مدیریت مؤثر اطلاعات، رشد کنند. با وجود اینکه فناوری به‌طور فزاینده‌ای عملیات را خودکار کرده و بهره‌وری را افزایش می‌دهد، این انسان‌ها و دانش آن‌ها هستند که همچنان نقش محوری در موفقیت پایدار سازمان ایفا می‌کنند. با این حال، چالش اصلی آن است که اطمینان حاصل شود درس‌آموخته‌ها، تجربیات و دانش ارزشمند از بین نرود، نادیده گرفته نشود یا کمتر از حد مورد استفاده قرار نگیرد. سازمان‌ها در صنایع مختلف با تکه‌تکه شدن دانش، حجم بالای اطلاعات و کاهش همکاری مواجه‌اند—چالش‌هایی که با ابزارها یا پلتفرم‌ها به‌تنهایی قابل حل نیستند. آن‌ها به تخصص انسانی نیاز دارند که بتواند جریان، کیفیت و دسترسی به دانش را در سراسر سازمان سامان‌دهی کند. اینجاست که نقش متخصص مدیریت دانش معنا پیدا می‌کند.

ده چالش مهم کسب‌وکار که تنها با مهارت‌های تخصصی یک کارشناس مدیریت دانش می‌توان آن‌ها را به‌طور مؤثر حل کرد:

۱. حفظ دانش سازمانی هنگام جابه‌جایی کارکنان

سازمان‌ها سرمایه‌گذاری زیادی در آموزش و توسعه کارکنان انجام می‌دهند، اما زمانی که کارکنان ترک کار می‌کنند، بخش بزرگی از این سرمایه‌گذاری نیز همراه با آن‌ها از دست می‌رود. به‌ویژه «دانش ضمنی» —یعنی دانش مبتنی بر تجربه که مستند نشده— در معرض خطر زیادی برای از بین رفتن در هنگام جابه‌جایی، استعفا یا بازنشستگی قرار دارد. متخصصان مدیریت دانش نقش ویژه‌ای در کاهش این ریسک ایفا می‌کنند. آن‌ها سامانه‌ها و فرایندهایی طراحی می‌کنند که دانش صریح و ضمنی را پیش از آن‌که از دسترس خارج شود، ثبت و ذخیره می‌کند. با انجام مصاحبه‌های دانشی، راه‌اندازی برنامه‌های منتورینگ و مربی‌گری، و ترویج مستندسازی بهترین تجربیات، این متخصصان اطمینان حاصل می‌کنند که پایگاه دانش سازمان، صرف‌نظر از تغییرات نیروی انسانی، پیوسته رشد کند.

۲. جزیره‌ای شدن اطلاعات در بخش‌های مختلف سازمان

در بسیاری از سازمان‌ها، واحدها به‌صورت مجزا عمل کرده و سیلوهای اطلاعاتی پراکنده‌ای ایجاد می‌کنند. این سیلوها مانع از جریان آزاد دانش بین بخش‌ها شده، همکاری را مختل می‌کنند، نوآوری را کند می‌سازند و تلاش‌ها را تکراری می‌کنند. متخصصان مدیریت دانش این مشکل را صرفاً با ابزارهای همکاری حل نمی‌کنند، بلکه با ایجاد فرهنگ و استراتژی مبتنی بر اشتراک دانش به مقابله با آن می‌پردازند. آن‌ها معماری‌های دانشی‌ای توسعه می‌دهند که دسترسی و مشارکت بخش‌های مختلف در یک مخزن دانشی مشترک را ممکن می‌سازد. با استفاده از پلتفرم‌های اشتراک دانش بین‌بخشی یا مخازن متمرکز دانش، این متخصصان موانع را از میان برمی‌دارند و ارتباط بین واحدهای سازمانی را تسهیل می‌کنند.

۳. ناکارآمدی در فرایند آموزش و آشنایی کارکنان جدید

یکی از حوزه‌های بسیار مهم اما اغلب نادیده‌گرفته‌شده در عملکرد سازمانی، سرعت و کیفیت آشنایی کارکنان جدید با سازمان است. بدون یک فرایند ساختاریافته برای ورود به دانش سازمانی، کارکنان جدید وقت زیادی را صرف یافتن مدارک، درک فرایندها و شناسایی افراد مناسب برای دریافت راهنمایی می‌کنند. متخصصان مدیریت دانش با طراحی پورتال‌های دانشی مبتنی بر نقش، مسیرهای یادگیری ساختاریافته و دسترسی به خبرگان، این فرایند را بهینه می‌سازند. آن‌ها با فراهم‌کردن دانش درست، در زمان مناسب و به‌شکلی کاربردی، زمان رسیدن کارکنان جدید به بهره‌وری را کاهش می‌دهند.

۴. تکرار اشتباهات و کارهای زائد

وقتی دانش به‌درستی مستندسازی و منتشر نشود، تیم‌ها معمولاً اشتباهات مشابه را تکرار می‌کنند یا بدون اطلاع از راه‌حل‌های موجود، دوباره آن‌ها را از نو می‌سازند. این موضوع منجر به اتلاف منابع و از دست رفتن فرصت‌ها می‌شود.

متخصصان مدیریت دانش بر توسعه و نگهداری سامانه‌هایی تمرکز می‌کنند که یادگیری از تجربیات گذشته را ترویج می‌دهند. آن‌ها جمع‌آوری و انتشار «درس‌آموخته‌ها» را از طریق مطالعات موردی، بازیابی‌های دانشی و حلقه‌های بازخورد ساختاریافته هدایت می‌کنند. با قابل‌دسترس و قابل‌استفاده کردن این بینش‌ها، سازمان می‌تواند به‌صورت مستمر بیاموزد و بهبود یابد.

تصمیم‌گیری مؤثر نیازمند دسترسی به‌موقع به اطلاعات دقیق و غنی است. با این حال، بسیاری از مدیران در دریافت بینش‌های موردنیاز خود با تأخیر مواجه می‌شوند، چراکه اطلاعات پراکنده، قدیمی یا ساختاریافته هستند.

متخصصان مدیریت دانش با طراحی اکوسیستم‌های دانشی که داده، تحلیل و تخصص را در قالب‌های مناسب تصمیم‌گیری یکپارچه می‌کنند، این چالش را رفع می‌کنند. آن‌ها از طریق ایجاد داشبوردها، نقشه‌های دانشی و مخازن محتوای گزینش‌شده، اطلاعات را متناسب با نیاز تصمیم‌گیرندگان ارائه می‌کنند. این کار نه‌تنها تصمیم‌گیری را تسریع می‌کند، بلکه کیفیت و اثربخشی آن را نیز بهبود می‌بخشد.

۶. کاهش ظرفیت نوآوری

نوآوری در انزوا اتفاق نمی‌افتد؛ بلکه از ترکیب مجدد دانش موجود، دیدگاه‌ها و تجربیات شکل می‌گیرد. زمانی که دانش درون افراد یا بخش‌ها محصور بماند، توانایی سازمان برای نوآوری به‌شدت محدود می‌شود.

متخصصان مدیریت دانش شبکه‌های اشتراک دانش را ایجاد و پرورش می‌دهند که تبادل ایده‌ها را میان بخش‌های مختلف تسهیل می‌کند. آن‌ها انجمن‌های خبرگی تخصصی، چالش‌های نوآوری و تبادلات داخلی دانش را سازمان‌دهی می‌کنند تا دیدگاه‌های متنوع را به سطح بیاورند. با ترویج جریان آزاد دانش، آن‌ها به آزادسازی پتانسیل خلاقیت در سراسر سازمان کمک می‌کنند.

۷. تجربه ناهماهنگ

امروزه همگان انتظار دارند که در همه نقاط تماس، خدماتی یکپارچه و با کیفیت بالا دریافت کنند. اما زمانی که کارکنان خط مقدم به دانش به‌روز، از جمله اطلاعات محصولات، تغییرات سیاست‌ها یا روش‌های رفع اشکال، دسترسی نداشته باشند، تجربه شخص آسیب می‌بیند.

متخصصان مدیریت دانش اطمینان حاصل می‌کنند که کارکنان به‌صورت لحظه‌ای به تازه‌ترین و دقیق‌ترین اطلاعات دسترسی داشته باشند. آن‌ها پایگاه‌های دانشی پویا، سیستم‌های جست‌وجوی هوشمند و چارچوب‌های تحویل محتوا طراحی و نگهداری می‌کنند تا کارکنان بتوانند با سرعت، اطمینان و یکنواختی پاسخگو باشند.

۸. فرسایش دانش و محتوای منسوخ

با تحول کسب‌وکارها، دانش آن‌ها نیز باید به‌روزرسانی شود. با این حال، بسیاری از سازمان‌ها با انباشت حجم زیادی از اطلاعات منسوخ، نامربوط یا تکراری مواجه می‌شوند. این موضوع نه‌تنها سامانه‌ها را دچار ازدحام می‌کند، بلکه اعتماد به منابع دانشی داخلی را نیز کاهش می‌دهد.

متخصصان مدیریت دانش مدل‌های قوی حکمرانی بر محتوا را پیاده‌سازی می‌کنند و اطمینان می‌دهند که دانش به‌طور منظم بازمینی و به‌روزرسانی شده و در صورت عدم ارتباط، بایگانی شود. آن‌ها با معرفی استانداردهای فراداده، کنترل نسخه و چارچوب‌های مالکیت محتوا، اطلاعات را به‌روز، معتبر و هماهنگ با نیازهای جاری کسب‌وکار نگه می‌دارند.

۹. چابکی محدود در هنگام تغییر و تحول

تحولات سازمانی، چه در قالب ادغام، تحول دیجیتال یا تغییر مدل کسب‌وکار، اغلب باعث اختلال در نحوه ایجاد و مصرف دانش می‌شود. در چنین شرایطی، نبود یک استراتژی یکپارچه‌ی مدیریت دانش می‌تواند چابکی سازمان را به‌شدت تحت تأثیر قرار دهد.

متخصصان مدیریت دانش نقش حیاتی در ابتکارات تحول‌آفرین ایفا می‌کنند؛ با هدایت انتقال دانش، هم‌راستا کردن تیم‌ها با فرایندهای جدید و یکپارچه‌سازی سامانه‌های دانشی پراکنده. آن‌ها اطمینان می‌دهند که یادگیری سازمانی با سرعت تغییر پیش برود و کارکنان با اطمینان و سرعت خود را تطبیق دهند.

۱۰. چالش‌های رعایت مقررات و مدیریت ریسک

در صنایع تحت نظارت شدید، ناتوانی در یافتن اطلاعات درست در زمان مناسب می‌تواند منجر به نقض مقررات، جریمه‌های سنگین یا آسیب به اعتبار شود. در بسیاری از موارد، مشکل کمبود مستندسازی نیست، بلکه دسترسی دشوار و ساختار نامناسب اطلاعات است.

متخصصان مدیریت دانش با تطبیق دارایی‌های دانشی با الزامات انطباقی، پیچیدگی را مدیریت می‌کنند. آن‌ها اطمینان حاصل می‌کنند که مستندات به‌درستی فهرست‌بندی، قابل جست‌وجو و آماده برای ممیزی باشد. با ادغام شیوه‌های مدیریت دانش در جریان‌های کاری انطباقی، نه‌تنها ریسک کاهش می‌یابد بلکه فرایندهای نظارتی نیز بهینه می‌شود.

سخن پایانی

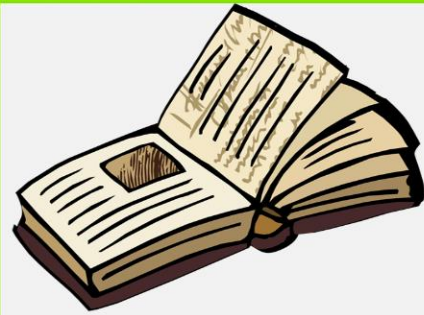
دامنه‌ی وظایف یک متخصص مدیریت دانش بسیار فراتر از کنترل اسناد یا گردآوری محتوا است. این افراد، توانمندسازان استراتژیکِ انعطاف‌پذیری کسب‌وکار، توانمندسازی نیروی کار و مزیت رقابتی هستند. آن‌ها در تقاطع فناوری، رفتار انسانی و استراتژی سازمانی فعالیت می‌کنند. متخصصان مدیریت دانش با منابع انسانی برای توسعه‌ی فرهنگ‌های یادگیری، با فناوری اطلاعات برای ادغام سیستم‌های هوشمند و با رهبری برای هم‌سو کردن ابتکارات دانشی با اهداف کسب‌وکار همکاری می‌کنند. کار آن‌ها هم سیستماتیک و هم انسان‌محور است و دانش را به چیزی بیش از یک دارایی تبدیل می‌کند؛ به یک قابلیت زنده و در حال تکامل برای سازمان بدل می‌سازد.

سازمان‌هایی که ارزش متخصصان مدیریت دانش را درک می‌کنند، صرفاً مشکلات عملیاتی را حل نمی‌کنند؛ بلکه پایه‌ای برای یادگیری مستمر،

سازگاری با تغییرات و رشد بلندمدت بنا می‌گذارند.

منبع: *گروه مشاوره مدیریت دانش دانا*

www.danakm.com



معرفی کتاب



معرفی کتاب: میچل پرینستین، استاد روان‌شناسی دانشگاه کارولینای شمالی، مدیر ارشد علمی انجمن روان‌شناسی آمریکا و پژوهشگر برجسته در زمینه تأثیر روابط اجتماعی نوجوانان بر سلامت روان، در این اثر، خلاصه‌ای از پژوهش‌های معاصر درباره محبوبیت را ارائه می‌دهد. این کتاب به بررسی تأثیر محبوبیت بر موفقیت و سلامت روان می‌پردازد. بحث اصلی کتاب بر تمایز میان «دوست‌داشتنی بودن» و «خواستنی بودن» تمرکز دارد. «دوست‌داشتنی بودن» سلامت روان و روابط مثبت را ایجاد می‌کند، در حالی که «خواستنی بودن» بر قدرت و نفوذ تمرکز دارد. خطر این وجود دارد که «خواستنی بودن» از راه موقعیت، جای «دوست‌داشتنی بودن» را بگیرد، که این امر می‌تواند بسیار آسیب‌زا باشد. در بخش‌هایی از کتاب به شبکه‌های اجتماعی و مسئله «لایک کردن» (تأیید کردن) اشاره شده است که می‌تواند جنبه اعتیادگونه داشته باشد و «لایک کردن» وابسته به جایگاه و موقعیت اجتماعی افراد می‌شود، نه دوست‌داشتنی بودن واقعی. کتاب توصیه می‌کند که به ارزش‌های دوران کودکی مانند همدلی و هماهنگی بازگردیم تا بتوانیم شکلی پایدارتر از محبوبیت را ایجاد کنیم. این فرایند مستلزم خوداندیشی و رهایی از برداشت‌های مخرب دوران نوجوانی است. در پایان، نویسنده راهکارهایی را به والدین پیشنهاد می‌کند که به «دوست‌داشتنی شدن» کودکان کمک می‌کند.

منبع: انجمن روان‌شناسی ایران
<https://iranpa.org>

* عنوان دانش *

* از سری بسته‌های دانشی (مستندسازی تجربیات) جناب آقای احمد رضا حراف *



شهنشاه شهنشاهی

ارتقای رتبه شرکت ملی صنایع پتروشیمی در ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۳

شرکت ملی صنایع پتروشیمی، به عنوان یکی از ارکان اصلی و پیشران اقتصاد مقاومتی کشور، همواره عزمی راسخ برای ارتقای جایگاه خود در تمامی عرصه‌ها دارد. در این مسیر، سرمایه انسانی متعهد و خلاق، گران‌بهاترین دارایی این شرکت محسوب می‌شود.

این گزارش، حاکی از ارتقای رتبه شرکت ملی صنایع پتروشیمی از رتبه پنجم به رتبه چهارم در