



بررسی عوامل موثر بر اجرای مدیریت دانش در نیروگاه سیکل ترکیبی ارومیه

ابراهیم کمالی اقدام

شرکت مدیریت تولید برق آذربایجان غربی

ebkam@yahoo.com

چکیده

سرمایه فکری و دانش موجود در یک سازمان در کنار سرمایه های فیزیکی آن از جمله دارایی های مهم بشمار می رود. بخشی از دانشی که در اختیار یک سازمان قرار دارد بصورت تجربه، مهارت و اطلاعاتی است که در ذهن و یادداشتهای شخصی کارکنان قرار داشته و بصورت رسمی و مستند ثبت نشده و قابل دسترسی و انتقال به بقیه کارکنان نمی باشد. جهت استفاده بهینه از این سرمایه های فکری میبایست بتوان این شکل از دانش که به دانش ضمنی مرسوم است را به دانش صریح تبدیل نموده و تدابیری اتخاذ نمود تا بتوان از دانش موجود در سازمان بصورت کاربردی بهره مند شد. مدیریت دانش (Knowledge Management)، رویکردی ساخت یافته است که رویه هایی را برای تولید، شناسایی، ارزیابی و سازماندهی، ذخیره و به کارگیری دانش به منظور تامین نیازها و اهداف سازمان برقرار می سازد. در این مقاله به تشریح KM و مفاهیم مربوط به آن پرداخته و به نقش KM در بهره برداری صحیح از سرمایه های فکری در یک سازمان اشاره شده است. عوامل موثر بر اجرای KM در سازمانهای امروزی، از جمله فرهنگ سازمانی، فن آوری اطلاعات و ساختار سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج این پژوهش نشان گر وجود ارتباط معنی داری بین این عوامل و میزان موفقیت استقرار مدیریت دانش در نیروگاه سیکل ترکیبی ارومیه می باشد.

واژگان کلیدی: دانش، مدیریت دانش، KM، فرهنگ سازمانی.



مقدمه

انسان تا کنون دو دوره اقتصادی را پشت سر گذاشته است. زمانی اقتصاد بشری مبتنی بر کشاورزی بود. پس از آن با گرایش به ابزار و اعجازی که علوم مکانیک و سپس برق ایجاد نمود، دوره صنعتی پایه گذاری شد. در این دوره ها زمین، نیروی کار و ماشین آلات مهمترین عناصر و سرمایه های آدمی تلقی می شدند. در عصر کنونی اگرچه سرمایه های ملموس و فیزیکی از جمله مزایای مناسب در کسب مزیت رقابتی محسوب می شوند، اما در این عصر که به عصر "اطلاعات و دانش" مرسوم است، دانش به عنوان منبعی ارزشمند و استراتژیک و نیز یک دارایی مطرح است و ارائه خدمات با کیفیت، بدون مدیریت و استفاده صحیح از این منبع ارزشمند، عملی سخت و بعضا ناممکن است (افرازه ۱۳۸۶).

سازمانهای دوره صنعتی سازمانهایی دیوانسالارانه هستند. بروکراسی حاکم و به تبع آن ایجاد فضای مبتنی بر قوانین و مقررات خشک و سخت، که این خشک و غیر منعطف بودن، باعث ایستایی سازمان می شود. اما در سازمانهای دوره دانشی، فضای حاکم بر سازمان، فضای مبتنی بر اعتماد متقابل است. ارتباطات و گفتمانهای افراد در سطوح سازمانی، تبادل اطلاعات و تسهیم دانش را برای تمامی افراد در تمامی سطوح سازمانی مهیا می سازد (احمدی و صالحی ۱۳۸۸).

امروزه مدیریت دانش به عنوان یک نیاز راهبردی برای سازمانها مطرح است به طوری که همواره یکی از معضلات اساسی سازمانها، نداشتن اطلاعات کافی از میزان دانایی و دانش افراد موجود می باشد. در نتیجه مدیریت دانش یکی از عوامل حیاتی موفقیت در سازمانهای امروزی محسوب می شود (مختاری فر و همکاران ۱۳۹۴).

دورنمای تاریخی از مدیریت دانش امروزی، به این مطلب اشاره دارد که مدیریت دانش یک خواسته قدیمی بوده است. بطوری که حتی دست نوشته های انسانهای نخستین که بر روی دیوار غارها نقش بسته، نشان از ارج نهادن انسان به ثبت دانسته ها و سعی در انتقال آن به دیگران و تسهیم دانش خود بوده است. اما در عصر کنونی مدیریت دانش به صورت یک علم در محافل علمی مطرح شده و کتب و مقالات زیادی در این مورد منتشر شده است. در سال ۱۹۷۹، حسابدار سوئدی به نام "کارل اریک سیوبی" که بعدها به عنوان یکی از بنیانگذاران علم مدیریت دانش معرفی شد، با پرسشی بزرگ روبرو گردید. دفاتر حسابداری (ارزش دفتری) یکی از شعبه های معروف سازمانی که او در آنجا کار می کرد، تنها یک کرون ارزش نشان می داد، در حالی که ارزش واقعی سازمان، به مراتب بیش از اینها بود. در این هنگام وی متوجه شد که ترازنامه مالی شرکت او، تنها ارزش دارایی فیزیکی آن را - که شامل چند میز و ماشین تحریر بود - نمایش می دهد. در حالی که ارزش واقعی سازمان، وابسته به شایستگی کارکنان سازمان و چیزی را که کارمندان سازمان به عنوان یک فکر و مغز جمعی تشکیل می دادند، وابسته است (احمدی و صالحی ۱۳۸۸).

در این مقاله عوامل موثر بر استقرار مدیریت دانش در بین کارکنان شرکت مدیریت تولید برق آذربایجان غربی شاغل در نیروگاه ترکیبی از منظر فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی و فن آوری اطلاعات مورد مطالعه قرار گرفته شده است. این تحقیق بصورت کیفی بوده و برای جمع آوری اطلاعات از مشاهده و مصاحبه عمیق نیمه ساختار یافته استفاده شده است. در ابتدای مصاحبه اطلاعاتی در مورد مفاهیم کلیدی این تحقیق مانند مدیریت دانش و سه ایتام فرهنگ، فن آوری اطلاعات و ساختار سازمانی به فرد مصاحبه شونده داده شده است.

از آنجایی که محقق زمان مستمر طولانی را در محیط مورد مطالعه سپری کرده، از افراد مختلف با سلیق گوناگون مصاحبه صورت گرفته، در تحلیل یافته ها با کارکنان شاغل در چند نیروگاه دیگر تبادل نظر صورت گرفته و نتایج تحقیق به تایید مصاحبه شوندهگان رسیده است، می توان گفت که این تحقیق از اعتبار خوبی برخوردار است.

دلایل اهمیت بکارگیری مدیریت دانش



ازمهمترین عواملی که موجب شده تا سازمان‌ها به موضوع مدیریت دانش تمایل نشان دهند آن است که مدیریت دانش:

- موجب افزایش بهره‌وری و سوددهی می‌شود.
- همکاری را تقویت می‌نماید.
- موجب بروز و رشد خلاقیت می‌شود.
- موجب تشویق نوآوری می‌شود.
- به برقراری و تسریع جریان انتقال دانش از تولید کننده به دریافت کننده کمک می‌کند.
- موجب تسهیل اشتراک اطلاعات بین کارکنان می‌شود.
- از دوباره کاری می‌کاهد.
- توان سازمان را برای مقابله با پدیده تورم اطلاعات افزایش می‌دهد.
- دانش کارکنان را پیش از ترک احتمالی سازمان گردآوری و ذخیره می‌نماید.
- کیفیت ارائه خدمات به مشتری را بهبود می‌بخشد. (امین پور ۱۳۸۵)

داده، اطلاعات و دانش

داده، اطلاعات و دانش، مفاهیمی نزدیک به هم داشته و بعضا به اشتباه به جای هم مورد استفاده قرار می‌گیرند. در اینجا جهت جلوگیری از این اشتباه، تعاریف مربوط به هر مفهوم را بیان می‌کنیم. داده، مجموعه‌ای از حقایق و امور مسلم درباره یک پدیده است. یک سری اعداد و علائم که به تنهایی هدف‌دار نبوده و مفهوم خاصی را تدایی نمی‌کنند. ردمن معتقد است که داده‌ها عناصر اصلی اطلاعات هستند. داده‌ها در صورتی به اطلاعات تبدیل می‌شوند که افراد بخواهند برای درک بیشتر از آنها استفاده کنند. اطلاعات، داده‌های خلاصه‌ای هستند که گروه‌بندی، ذخیره، پالایش و سازماندهی شده‌اند تا بتوانند معنی‌دار شوند. و دانش، اطلاعاتی است که با تجربه، زمینه، تعبیر و تامل ترکیب شده و اقدام صحیح را ممکن می‌سازد (باقری ۱۳۸۹).

مدیریت دانش (Knowledge Management)

در اینجا به برخی از تعاریفی که در باب مدیریت دانش (KM) شده است اشاره می‌شود. طبق تعریف توربان، مدیریت دانش خلق و ذخیره دانش و توزیع آن به گونه‌ای است که بهره‌برداری از آن در سازمان امکان‌پذیر شود (Turban et. al., 2003). بارون مدیریت دانش را یک رویکرد نظام یافته و یکپارچه برای شناخت، استفاده و سهیم شدن در تجربیات مدون و نامدون موجود در سازمان قلمداد می‌کند (Barron, 2000). به زعم هندلی، مدیریت دانش یک توصیف کلی از فرهنگ، فرایندها، زیرساخت‌ها و فناوری‌های موجود در یک سازمان است که جذب، رشد و بهینه‌سازی سرمایه دانشی سازمان برای تحقق اهداف راهبردی را ممکن می‌سازد (Handley, 2000). و در نهایت می‌توان گفت مدیریت دانش، سیستمی شامل جمع‌آوری، نگهداری و مستندسازی داده‌ها، اطلاعات و تجربه‌ها است که در آن تعاملات گروهی و اجتماعی برای مبادله دانش نهفته و صریح و تسهیل و ترویج می‌شوند (Jackson, S. E., et. al., 2003).

مدیریت دانش عنصر حیاتی خود را از خلق دانش حاصل می‌کند و مدیریت دانش نباید صرفا به مراحل کسب، حفظ و کاربرد دانش بپردازد. مدیریت موثر دانش مدیریتی است که با بکارگیری ساختارها و فرایندهای مناسب امکان دانش‌آفرینی را فراهم سازد. برای خلق و ایجاد دانش نظریات مختلفی ارائه شده‌اند که بارزترین آنها الگوی چهار مرحله‌ای نوناکا و همکارانش است (Nonaka, et. al., 2000). آنان در مدل خود دانش را به دو نوع دانش صریح و نهفته تقسیم کرده‌اند. دانش صریح یا آشکار، دانش مدونی است که با واژه‌ها و لغات و کلمات به سادگی قابل بیان و انتقال باشد، در حالی که دانش نهفته، بصیرت‌ها، ذهنیات و دانش نامدونی است که به سادگی قابل بیان و انتقال نیست. دانش صریح دانشی قابل رمزگذاری است و در نتیجه به سادگی قابل پردازش، انتقال و ذخیره سازی در پایگاه اطلاعات سازمان است. دانش صریح را می‌توان بشکل



راهنما، جزوهای آموزشی، رویه‌های انجام کار و سایر مکتوبات سازمانی ارائه کرد. در مقابل دانش نهفته و ضمنی، بصورت شخصی بوده و به سهولت قابلیت رمزگذاری و انتقال و آموزش را ندارد. این نوع دانش ریشه در اعمال و رفتارهای شخصی، تجربیات، ارزش‌ها و الگوهای ذهنی داشته و یکی از منابع عظیم دانایی در سازمانها محسوب می‌شود (الوانی ۱۳۹۵).

محیط‌های صنعتی پویا مانند نیروگاه‌ها، پتروشیمی‌ها و دیگر صنایع مادر از جمله مواردی هستند حاوی منابع غنی دانش ضمنی بوده و کارکنان شاغل در آنها دارای تجربیات، داشته‌های ذهنی و مهارت‌های فراوانی هستند که همه در ذهن و بصیرت تک‌تک افراد نهفته است. در صورت مستند و مکتوب نکردن این دانش و یا عدم تسهیم آن با دیگر کارکنان نمی‌توان به بهترین شکل از آن بهره برداری نمود. و حتی این منبع با ارزش دانشی ممکن است با گذشت زمان و یا بازنشسته شدن هر یک از کارکنان از بین برود.

دانش ضمنی در عمل و از طریق کاربرد آشکار می‌شود و از این ویژگی برای انتقال و آموختن آن باید استفاده کرد. دانش ضمنی از طریق ارتباطات و تعاملات شخصی با خبرگان و کسانی که واجد این دانش هستند آموخته می‌شود و به عبارت دیگر یادگیری دانش ضمنی در عمل رخ می‌دهد و بطور نظری قابل انتقال نیست. دانش نهفته دارای دو بعد است. بعد فنی مانند مهارت‌ها و تجربیات عملی افراد و بعد ذهنی و شناختی مانند الگوهای ذهنی، مفاهیم ایده آل و ارزشهای فردی. با توجه به اهمیت دانش نهفته و ضمنی، مدیریت دانش در سازمان باید سعی کند تا از این بخش عظیم دانش بهره مند شود و از این طریق به خلق و ایجاد دانش جدید در سازمان بپردازد. طبق مدل چهار مرحله‌ای خلق دانش، در یک رابطه تعاملی و از طریق مدیریت گفتگو و ارتباط، دانش نهفته عینیت پیدا کرده و آشکار می‌شود و پس از درونی شدن، مجدداً دانش نهفته و بصیرت و آگاهی درونی را ایجاد می‌کند همین سیر است که بصورت حلزونی موجب اعتلای دانش در سازمان می‌شود. نقطه آغازین فرایند خلق دانش در این مدل، جامعه پذیری است که در این مرحله افراد در جلسات و با شرکت در کارهای جمعی، شریک اندیشه‌های هم و دانش نهفته یکدیگر می‌شوند. مرحله دوم مرحله ظهور خارجی و عینی دانش نام دارد، دانش ضمنی که در مرحله پیش بین افراد منتقل شده است در این مرحله بصورت دانش عینی و صریح تبدیل شده و به شکل قابل انتقال در می‌آید. در مرحله سوم دانش‌های صریحی که در بخش‌های مختلف سازمان حاصل شده‌اند، ویرایش شده به هم پیوند خورده، کامل شده و بصورت سیستمی در می‌آیند. در این مرحله است که دانش ایجاد می‌شود. مرحله چهارم درونی‌سازی دانش نام دارد که در این مرحله افراد سازمان یا اعضای گروه‌های تخصصی که در جریان دانش جدید قرار گرفته‌اند، آن را درونی می‌سازند و بینش و بصیرتی جدید در درون ذهن اعضای شبکه به وجود می‌آورند. (الوانی ۱۳۹۵).

محققین در بررسی اثربخشی مدیریت دانش از دیدگاه قابلیت‌های سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که زیر ساخت‌های دانش از قبیل فن‌آوری، ساختار و فرهنگ، پیش زمینه‌های فعالیت‌های فرایند کسب، تبدیل، بکارگیری و نگهداری دانش هستند (Liao and Wu, 2010). لذا در اینجا هر یک از این عوامل توضیح داده شده و نتایج تحقیق در هر مورد بیان شده است.

فرهنگ سازمانی

یک سازمان برای تضمین بقای خود باید راه‌هایی را جهت تسهیم دانشی که درون سازمان به آن نیاز دارند یا نیاز خواهد داشت، پیدا کند. برخی از منافع مهم استراتژیک تسهیم دانش عبارت‌اند از: پیوند متخصصان در سراسر سیستم سازمانی در هر نقطه‌ای، استاندارد سازی فعالیت‌های متخصصان، اجتناب از تکرار اشتباهات و ترویج بهترین روش‌ها (Dalkir 2005). اگرچه تسهیم دانش مزایای زیادی برای افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها دارد اما تحقق آن با موانع زیادی روبرو است. در میان عواملی که بر فعالیت‌های تسهیم دانش تاثیر می‌گذارند فرهنگ سازمانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. فرهنگ سازمانی نظامی از باورها و ارزش‌های مشترک است که درهنگارهای رفتاری نمود پیدا کرده و روش زندگی سازمانی را تعیین می‌کند (خاکپور ۱۳۸۸)

تسهیم دانش در تمامی سطوح آن از تعاملات فردی چهره به چهره گرفته تا تسهیم دانش گروهی و حتی تسهیم دانش در تیم‌های مجازی به شدت توسط عوامل فرهنگی تعدیل می‌شود. فرایند تسهیم دانش بویژه تسهیم دانش ضمنی، مستلزم



تعاملات اجتماعی است و تعاملات اجتماعی در زمینه و بستری شکل می‌گیرد که حاوی ارزش‌ها و باورهای است که الگوهای رفتاری و هنجارها را مشخص می‌کند (Delong & Fahey, 2000). یک فرهنگ سازمانی که مشوق اکتشاف و نوآوری بوده و به کار جمعی پاداش می‌دهد، جوی از اعتماد را در سازمان برقرار کرده و به تسهیم دانش کمک می‌کند در حالی که فرهنگی سازمانی که فقط نبوغ فردی را پرورش می‌دهد مانع تسهیم دانش می‌شود (Catherin and Pervize, 2003).

فن آوری اطلاعات

بسیاری از سازمانها به منظور بهره‌گیری از منافع سیستم‌های دانش، از این سیستم‌ها به عنوان یک روش نظام‌مند برای بکارگیری فن آوری اطلاعات در مدیریت دانش استفاده می‌نمایند تا قدرت رقابتی و کاراییشان را افزایش دهند (فریدی اقدم و همکاران، ۱۳۹۳).

سازمانها امروزه بطور چشمگیر خود را در مواجهه با دو رویداد می‌بینند. یکی جهانی شدن و پیچیدگی بیش از پیش محیط درونی و بیرونی کسب و کار و دومی پیشرفت روز افزون فناوری اطلاعات و ارتباطات. امروزه دستیابی به یک مزیت رقابتی پایدار، تنها در صورتی امکان پذیر است که سازمانها بسوی خلق، انتقال و اشتراک دانش گام برداند. و تمرکز بر دانش منجر به توجه روزافزون به فن آوری اطلاعات به عنوان یکی از مهمترین منابع مزیت رقابتی شده است (Ruiz and Merono 2006). امروزه سازمانها با مشکلات متعددی در زمینه استقرار مدیریت دانش مواجه هستند. نخست اینکه چنانچه دانش تنها در ذهن افراد تجمع یابد هیچگونه راهی برای حفظ و ضبط آن به شیوه‌ای سیستماتیک وجود نخواهد داشت. دوم آنکه حتی با ضبط و کد کردن پیوسته و دائمی دانش، فرایند جستجو، بازیابی و کشف آن همچنان بسیار پیچیده خواهد بود و این مشکلی است که موانع بسیاری را در مسیر انتشار دانش ایجاد می‌کند (Carlucci And Schiuma 2007). محققان بر این باورند که فن آوری اطلاعات به خوبی می‌تواند سازمانها را در تلاش برای ایجاد امکان دسترسی تمامی کارکنان به دانش ذخیره شده در ذهن افراد یا مستندات، پشتیبانی کند.

ساختار سازمانی

محیط پویا، پیچیدگی و تحولات گسترده در زمینه‌های مختلف فنی، تغییر در ساختارهای سازمانی را اجتناب‌ناپذیر ساخته است. برای پاسخگویی و تطبیق با نیازهای محیطی، شکل‌های جدید سازمانی به وجود آمده‌اند تا ضمن تقویت هماهنگی افقی و ایجاد فرایندهای سازمانی ساده، موجبات رضایت مشتریان داخلی و خارجی را فراهم سازند. در این زمینه تحقیقات وسیعی صورت گرفته است که از آن جمله می‌توان به تحقیقات سونهی کیم و هایانگسولی تحت عنوان "عوامل ساختاری موثر بر قابلیت تسهیم دانش در دولت الکترونیک" در سال ۲۰۰۴ اشاره کرد. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که بین "متغیرهای رسمیت و تسهیم دانش" و "تمرکز و تسهیم دانش" رابطه منفی وجود دارد. به طور کلی می‌توان گفت ساختار درونی سازمان می‌تواند مشوق و یا مانع موفقیت مدیریت دانش باشد و این بدان معنی است که برای تسهیل استقرار مدیریت دانش، سازمان باید از ساختار سازمانی مناسبی برخوردار باشد (رحمان سرشت، ۱۳۹۰).

ابعاد ساختاری یک سازمان شامل رسمیت، پیچیدگی و تمرکز می‌باشد که به هر یک بطور خلاصه اشاره می‌شود. رسمیت به حدی از قوانین، مقررات، خط‌مشی‌ها و رویه‌ها که در سازمان اعمال می‌شود اشاره دارد. اگر رسمیت زیاد باشد کارها از درجه استاندارد بالایی برخوردار بوده و متصدی شغل، اختیار کمی برای چگونگی انجام کار دارد. مشاغل ساده و تکراری و یکنواخت از درجه رسمیت بالایی برخوردارند و در مقابل مشاغلی که به مهارت‌های چندگانه نیاز دارند رسمیت کمی دارند (الوانی و دانایی فرد، ۱۳۹۴).



در سازمان‌های با رسمیت بالا، قوانین و روندهایی وجود دارد که از خود انگیختگی و انعطاف‌پذیری مورد نیاز برای نوآوری درونی، جلوگیری می‌کند. خلق دانش نیازمند انعطاف‌پذیری است. انعطاف‌پذیری نتیجه کاهش رسمیت در سازمان است. در نتیجه کاهش رسمیت در سازمان موجب موفقیت مدیریت دانش می‌شود (رحمان سرشت ۱۳۹۰).

یافته‌های پژوهش موردی نیروگاه ترکیبی ارومیه

در این تحقیق ارتباط و تاثیر سه عامل فرهنگ، فن‌آوری اطلاعات و ساختار سازمانی بر میزان موفقیت مدیریت دانش در نیروگاه ترکیبی ارومیه مورد بررسی قرار گرفته است.

تاثیر ویژگیهای مختلف فرهنگی در میزان تسهیم دانش در بین کارکنان نیروگاه ترکیبی ارومیه در قالب چهار خرده فرهنگ مدل دنیسون بر روی انواع تسهیم دانش مورد بررسی قرار گرفت. خرده فرهنگ‌های مدل دنیسون عبارتند از: فرهنگ مشارکتی، فرهنگ نوآورانه، فرهنگ رسالتی و فرهنگ ثبات.

روشهای تسهیم دانش بین کارکنان نیروگاه نیز به چهار شکل تسهیم دانش نوشتاری، ارتباطات سازمانی، تعاملات فردی و گروههای تجربه تقسیم شد. بررسی تاثیر هر یک از خرده فرهنگ‌های مدل دنیسون بر روی انواع روشهای تسهیم دانش در بین کارکنان نیروگاه ترکیبی نشان می‌دهد:

- فرهنگ مشارکتی که ویژگی آن ایجاد ظرفیت، توانمندسازی و تاکید بر کار گروهی است بیشترین تاثیر را در فرایند تسهیم دانش بین کارکنان دارد. هرچند تاثیر این خرده فرهنگ بر تسهیم دانش نوشتاری و مستندات که عموماً شامل دانش عینی است کمتر، و تاثیر آن بر تسهیم دانش گروهی و سازمانی و تیم‌های مبتنی بر تجربه (که علاوه بر دانش عینی حجم وسیعی از دانش ضمنی را نیز شامل می‌شود) بیشتر است.

- فرهنگ انعطاف‌پذیر یا نوآورانه که ویژگی آن بسترسازی تغییر، یادگیری سازمانی و مشتری‌مداری است تاثیر مثبت زیادی در تسهیم دانش از طریق ارتباطات سازمانی و تعاملات فردی دارد.

- فرهنگی که بر رسالت‌ها و اهداف سازمان تاکید دارد با تسهیم دانش از طریق کانالهای رسمی و مستندات مانند انتشارات، گزارش‌ها، خبرنامه‌ها و فصلنامه‌های سازمانی رابطه معنی‌دار مثبت دارد.

- فرهنگ سازمانی مبتنی بر ثبات که ویژگی آن تاکید بر توافق، یکپارچگی و ارزشها و مقررات سازمانی است تاثیر مثبت یا منفی چندانی بر میزان تسهیم دانش در بین کارکنان ندارد. از یک دیدگاه دیگر می‌توان گفت، تسهیم دانش در تیم‌های تجربه و ارتباطات سازمانی و تعاملات فردی بیشتر تحت تاثیر متغیرهای فرهنگی است تا تسهیم دانش نوشتاری.

جهت بررسی عامل دوم، یعنی فن‌آوری اطلاعات، چگونگی بکارگیری فن‌آوری اطلاعات توسط پرسنل شرکت مدیریت تولید برق آذربایجان جهت اجرای مدیریت دانش در نیروگاه ترکیبی ارومیه مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که استفاده از نرم افزار تحت شبکه پرمیت نویسی و استقرار بانک اطلاعاتی تحت شبکه با نام Technical Archive توانسته است نقش بسزایی در تولید، ذخیره‌سازی، تسهیم و بازیابی و بکارگیری دانش ایفا کند. در ادامه به اختصار به تشریح این دو مورد که نشان دهنده نقش فن‌آوری اطلاعات در استقرار مدیریت دانش می‌باشند می‌پردازیم.

الف) نرم افزار پرمیت نویسی

این نرم‌افزار بر روی کامپیور تمامی کاربران نصب بوده و این کامپیوترها بصورت شبکه به هم متصل می‌باشند. نحوه کار با این سیستم به این شکل است که در صورت بروز هرگونه مشکل در بخشهای مختلف نیروگاه، این موضوع توسط اپراتور مربوطه، در این نرم‌افزار نوشته شده و پس از تعیین کد تعمیراتی و دیگر مشخصات، از طریق مسئول مربوطه به کارتابل گروه تعمیراتی ارسال می‌گردد. پرسنل تعمیراتی پس از اخذ مجوزهای لازم از طریق همین نرم‌افزار، در محل تجهیز موردنظر حاضر شده و اقدام به رفع عیب می‌نمایند. پس از اتمام کار، تمامی اقدامات و روشهای تعمیراتی، قطعات استفاده شده و ایزوله‌های صورت گرفته به همراه تاریخ و ساعت دقیق، در داخل این نرم‌افزار ثبت می‌گردد. این فرایند برای تمامی رویدادهای تعمیراتی این نیروگاه در هر روز اجرا می‌شود که ممکن است در یک روز به بیش از ۲۰ مورد برسد. با گذشت زمان، موارد ثبت شده در این



نرم افزار می تواند به یک منبع اطلاعاتی و دانشی غنی از انواع روش ها و راه حل های مختلف که حاصل تجربه و مهارت تک تک نفرات فنی این شرکت است تبدیل شود. موارد ثبت شده در بانک اطلاعاتی این نرم افزار می توانند به آسانی مورد بازیابی، مرتب سازی و تجزیه و تحلیل قرار گرفته و به عنوان دانش و سرمایه فکری با ارزش در شرکت حفظ گردند.

ب) بانک اطلاعاتی تحت شبکه Technical Archive

با توجه به تعداد زیاد تجهیزات و سیستم های نصب شده در نیروگاه، مدارک، شیوه های بهره برداری و نقشه های فنی بسیار زیادی جهت استفاده و بهره برداری صحیح این تجهیزات موجود می باشد. در صورتی که این مدارک فقط بصورت سنتی و به شکل کاغذی و در پوشه ها و قفسه ها نگهداری شوند، یافتن یک مدرک مورد نیاز توسط پرسنل می تواند بسیار زمانبر بوده و خستگی و سردرگمی به همراه داشته باشد. لذا تمامی این اطلاعات توسط کارشناسان مربوطه در یک بانک اطلاعاتی بصورت منظم و با قابلیت دسترسی آسان ذخیره سازی شده و در موارد لزوم بروز رسانی می شود. این اطلاعات توسط تمامی کاربران از هر نقطه نیروگاه قابل بازخوانی و استفاده می باشد. به این صورت علاوه بر تشویق مسئولین مربوطه به جمع آوری و ثبت اطلاعات جدید و تولید دانش نوین جهت درج آن در این بانک اطلاعاتی، تاثیر مثبت بسزایی در میزان دسترسی و تسهیم دانش موجود در بین افراد مختلف دارد.

نتایج پژوهش انجام گرفته در نیروگاه ترکیبی ارومیه از منظر ساختار سازمانی و ارتباط آن با میزان موفقیت اجرای مدیریت دانش در این نیروگاه، موید وجود ارتباط منفی بین میزان تسهیم و به اشتراک گذاشتن دانش با درجه رسمیت و تمرکز در بخش های مختلف نیروگاه ترکیبی ارومیه می باشد. به این شکل که در هر قسمت از بخش های مختلف نیروگاه که از رسمیت و تمرکز بالایی برخوردار هستند، میزان تسهیم دانش به مراتب کمتر از بخشهایی است که رسمیت و تمرکز کمتری دارند.

بحث و نتیجه گیری

امروزه در گذار از جامعه صنعتی به جامعه مبتنی بر دانش، تمرکز زیادی بر روی دانش به عنوان یکی از مهمترین منابع سازمان ها وجود دارد. لذا تحقیقات زیادی در این زمینه صورت گرفته و عوامل تاثیر گذار بر استقرار هرچه بهتر مدیریت دانش در سازمانهای مختلف مورد بررسی و پژوهش قرار گرفته است. از جمله عوامل اساسی موثر در این زمینه فرهنگ سازمانی، فن آوری اطلاعات و نوع ساختار سازمانی است که نحوه تاثیر آنها بر میزان استقرار مدیریت دانش توسط محققان بسیاری مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از این پژوهش که تاثیر این سه عامل بر استقرار مدیریت دانش در نیروگاه ترکیبی ارومیه را مورد بررسی قرار داده بود موید تحقیقات پیشین بوده و نشان می دهد که بهره مندی از فن آوری اطلاعات و استفاده از نرم افزارهای نوین در این زمینه، وجود درجه فرهنگ مشارکتی بالا و ساختار سازمانی با درجه رسمیت کم در بخش های عملیاتی نیروگاه توانسته است نقش مثبت بسازایی در خلق، تسهیم و بکارگیری دانش در بین کارکنان این شرکت داشته باشد. جهت بهره مندی هرچه بهتر از دانش موجود در نیروگاه ترکیبی ارومیه و تسهیم آن بین کارکنان و تشویق پرسنل به خلق دانش جدید، پیشنهاد می شود تدابیری اندیشیده شود تا فرهنگ مشارکتی، محیط صمیمی و جو دوستانه هرچه بیشتر در بین کارکنان حاکم شود، تاکید بیش از پیش بر مستند سازی رویدادها صورت گرفته، مباحث مختلف در جلسات فنی با جدیت هرچه بیشتر پیگیری شده و نتایج حاصل از علم و تجربه کارکنان با تجربه، بصورت مکتوب و مستند در قالب کتابچه ها و مقالات داخل سازمانی در اختیار کارکنان دیگر قرار گیرد.



منابع:

احمدی، سید علی اکبر و صالحی، علی، ۱۳۸۸، مدیریت دانش، چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور
افرازه، عباس، ۱۳۸۶، مدیریت دانش: مفاهیم مدل‌ها، اندازه گیری و پیاده سازی، چاپ دوم، تهران، انتشارات دانشگاه صنعتی
امیر کبیر
مختاری فر، رسول و هاشمی، نازنین السادات و نصر اصفهانی، مسعود و خانی، ناصر، مطالعه عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش در
سازمانهای پروژه محور با تاکید بر نقش کلیدی مدیران میانی (نمونه موردی: شرکت مهندسی بین المللی فولاد تکنیک)، مجله
مدیریت بهره وری، سال نهم، شماره سی و دوم، تابستان ۱۳۹۴، ۱۶۹-۱۹۲
فریدی اقدم، آزاده و مرادی، محمود و نوروزپور، بهمن، تجزیه و تحلیل محدودیت های تکنیکی موثر بر نارضایتی کاربران سیستم های
مدیریت دانش، مجله پردازش و مدیریت اطلاعات، دوره سی ام، شماره چهارم، ۱۳۹۳/۱۰/۳، ۱۱۰۷-۱۱۲۹
الوانی، سید مهدی، ۱۳۹۵، مدیریت عمومی، چاپ پنجاه و سوم، تهران، نشر نی
امین پور، فرزانه، مدیریت دانش در سازمان، کنفرانس مدیریت تحول، اصفهان ۱۳۸۵
خاکپور، عباس و پرداختچی، محمد و حسن، قهرمانی، محمد و ابولقاسمی، محمود، از بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش در
بین اعضای هیئت علمی، مجله راهبرد فرهنگ، شماره پنجم، بهار ۱۳۸۸، ۹۱-۱۰۵
رحمان سرشت، حسین و رادمرد، سید قادر و گلوانی، محمد، رابطه ساختار سازمانی و مدیریت دانش (مطالعه ایی در معاونت تولید قطعات
پرسی شرکت ایران خودرو)، مجله مدیریت فرهنگ سازمانی، سال نهم، شماره بیست و سوم، بهار و تابستان ۱۳۹۰، ۳۱-۵۰
الوانی، سید مهدی و حسن، دانایی فرد، ۱۳۹۴، تئوری سازمان: ساختار طراحی و کاربردها، چاپ سی و هشتم، تهران، انتشارات صفار

- Liao, Shu_ Hsien; Wu Chi_chuan (2010). System perspective of Knowledge Management, organizational learning and organization innovation. Expert System With Applications.
- Barron, T. A. (2000), The Merging of E-Learning, Alexandria: ASTD
- Jackson. S. E., et. al. (2003), Managing Knowledge, San Francisco: Jossey-Bass.
- Nonaka, I. et. al. (2000), Knowledge Creation, N.Y.:Palgrave.
- Dalki, K. (2005). Knowledge Management in Theory and Practice. Elsevier, Oxford, London.
- Catrine, L. W & K.A. Pervize. (2003). Structure and Structural Dimension of Knowledge-Based Organizations. Journal of Knowledge Management. 7. 51-62.
- Delong, D. W. & L. Fahey. (2000). Diagnosing Cultural Barriers to Knowledge Management. Journal of Academy of Management Executive. 14. 113-127.
- Ruiz, J., Merono, A., "Information Technology and Learning: Their Relationship and Impact on Organizational Performance in Small Business", International Journal of Information Management, Vol. 26, No. 1, 2006, pp. 16-29.
- Carlucci, D. And Schiuma, G. (2007) Knowledge Assets Value Creation Map: Assessing Knowledge Assets Value Drivers Using AHP, Expert Systems With Application, Vol. 32, No. 3, 2007, pp. 814-821.