

مدیریت دانش و نقش آنها در ارتقاء کارائی سازمان و فرایندها (مطالعه موردی : دفتر بهبود بهره

وری و تضمین کیفیت شرکت آب و فاضلاب استان آذربایجان شرقی)

محمد خانی - اکبر محمدزاده

### چکیده:

با گذر از انقلاب صنعتی و ورود به هزاره جدید، دیگر موتور محرک رشد سازمان ها، به سرمایه و نیروی انسانی محدود نمی شود. باید توجه داشت که جهان کنونی نیازمند پاسخگویی سریع است . سازگاری بی درنگ ، نتیجه گیری سریع و بالاتر از همه نیاز رشد فردی ، متأثر از دگرگونی هایی است که نیازمند دانش و خلاقیت است. مهمترین متغیر رشد همه جانبه سازمان ها و بنگاه های اقتصادی در عصر حاضر، دانش است. دانش به معنای واقعی خود، مجموعه ای است از مهارت ها و توانمندی های انسانی، که با آگاهی و اطلاعات از روشهای تولید بهتر، همراه است. کاربرد چنین برداشتی از دانش در سازمان های کنونی و آینده بسیار فراگیر شده است. بدین صورت سازمان ها در پی بهره برداری صحیح و بموقع از منابع دانشی خود و محیط پیرامون می باشند . چنین رویکردی مفهوم جدیدی را تحت عنوان مدیریت دانش توسعه داده است. علی رغم اینکه دانش و مدیریت آن بعنوان منبعی برای بقای سازمانها ضروری و حیاتی است و شرط موفقیت سازمانها در صنایع مربوطه دستیابی به یک دانش و فهم عمیق در تمامی سطوح می باشد، اما باز هم بسیاری از سازمانها هنوز به مدیریت دانش بطور جدی توجه نکرده اند. در این مقاله کوشش شده است ضمن تفهیم بهتر و علمی تر مدیریت دانش و خلاقیت ، نقش آنها در بهبود کارایی و اثربخشی فرایندها و در نهایت ارتقاء کارائی سازمان مورد مطالعه ودقت نظر قرار گیرد.

واژه های کلیدی: مدیریت دانش ، ارتقاء کارایی ، خلاقیت ، سازمان

مقدمه: \_\_\_\_\_

گاهی به اشتباه "مدیریت دانش" و "مدیریت اطلاعات" یکی تلقی می شوند و حال آنکه این دو یکی نیستند. مدیریت اطلاعات بطور مشخص بر داده ها تمرکز دارد؛ اما دانش در حقیقت داده هایی هستند که در یک زمینه مشخص قرار گرفته اند و دارای معنی هستند. دانش شامل سایر اشکال اطلاعاتی نیز می باشد که آنها را نمی توان در سیستم های اطلاعاتی، نظیر اطلاعاتی که بصورت ناگفته و ضمنی در ذهن و افکار کارکنان سازمان وجود دارد، یافت . بعد افراد در مدیریت دانش بسیار مهم بوده و بطور طبیعی این بعد، مفاهیم آموختن پیشتازی در فرهنگ و ترقی به منظور افزایش مشارکت در اطلاعات را در برمی گیرد. علت بی توجهی بسیاری از سازمانها نسبت به مدیریت دانش ، درک متفاوتی است که از این مقوله در سازمانها وجود دارد. برای فائق آمدن به این جدل سنتی لازم است مختصات اساسی مدیریت دانش تعریف شود.