



انعکاس (۶):

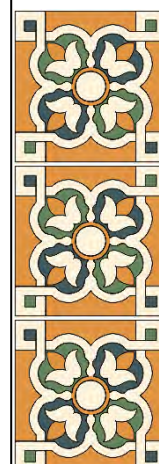
مدیریت دانش در مدیریت شهری

شماره: ۳۱۶-۶/م/پ

تاریخ: ۱۴۰۲/۸/۲۹

مجموعه پیش‌نیازهای مربوط به دومین برنامه پنج‌ساله راهبردی-عملیاتی شهرداری تبریز (۴)

«مدیریت دانش» نقش موثری در مدیریت شهری ایفا می‌کند. این فرآیند به جمع‌آوری، ذخیره، انتقال و بهره‌برداری از دانش و تجربیات در سازمان‌ها و شهرها می‌پردازد. از جمله اهداف مهم مدیریت دانش در مدیریت شهری می‌توان به بهبود و ارتقای خدمات شهری، بهبود تصمیم‌گیری‌های استراتژیک و در نتیجه، توسعه متوازن و عادلانه شهر اشاره کرد. فرآیند مدیریت دانش، با استفاده از فناوری اطلاعات و ابزارهای نوین مدیریتی، اطلاعات مرتبط با مسائل شهری را جمع‌آوری و به اشتراک می‌گذارد. ایجاد پایگاه داده‌های جامع شهری و ترویج فرهنگ اشتراک دانش در ادارات شهری از جمله اقداماتی است که در این زمینه انجام می‌شود.



مقدمه

مدیریت دانش^۱ به عنوان فرآیندی که به جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، اشتراک‌گذاری و بهره‌برداری از دانش و تجربیات افراد در سازمان‌ها می‌پردازد، در مدیریت شهری نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند. شهرها به عنوان مراکز پیچیده و پراز چالش‌های متعدد شامل ترافیک، مسکن، زیرساخت‌های شهری، آب و برق، و مسائل اجتماعی، نیازمند بهره‌گیری از دانش تخصصی در همه این زمینه‌ها هستند. مدیریت دانش در مدیریت شهری به شهرداری‌ها و ادارات شهری امکان می‌دهد تا دانش علمی و تجربی را به عرصه‌ی مدیریت سیاست‌ها و تصمیمات شهری منتقل نمایند. از مزایای این رویکرد می‌توان به بهبود تصمیم‌گیری‌های موثرتر، افزایش بهره‌وری، بهبود خدمات شهری و مدیریت بهینه منابع اشاره کرد. عناصر مهم مدیریت دانش در مدیریت شهری، شامل جمع‌آوری داده‌ها و آمارهای شهری، ذخیره‌سازی اطلاعات در پایگاه داده‌های مناسب، انتقال دانش از طریق آموزش و تدریس کارکنان، اشتراک‌گذاری اطلاعات بین ادارات شهری و بهره‌برداری از دانش به منظور اجرای بهتر سیاست‌ها و پروژه‌های شهری می‌باشد. از سوی دیگر، مدیریت شهری به عنوان علم و هنر تصمیم‌گیری در زمینه توسعه و مدیریت شهرها، نیازمند بهره‌گیری از دانش در تمام مراحل مدیریت شهری است. همچنین شامل تحلیل دقیق مسائل شهری، برنامه‌ریزی منطقه‌ای، توسعه زیرساخت‌های شهری و اجرای پروژه‌های مختلف در جهت بهبود زیرساخت‌ها، خدمات عمومی و محیط زندگی شهروندان می‌شود. از طریق ترکیب مدیریت دانش و مدیریت شهری، شهرها می‌توانند به بهره‌وری بیشتر و مدیریت هوشمندانه‌تری دست یابند و به بهبود وضعیت عمومی شهرها کمک کنند.

۱- مدیریت دانش چیست؟

مدیریت دانش یک فرآیند سازمانی است که به انتقال، ایجاد، ذخیره، انتشار و بهره‌برداری از دانش و تجربیات درون سازمانی برای بهبود عملکرد، تصمیم‌گیری‌ها، و نتایج سازمانی کمک می‌کند. این فرآیند شامل جمع‌آوری، سازماندهی، انتقال و بهره‌برداری از دانش افراد، فرآیندها و ساختارهای سازمانی است به منظور ایجاد ارزش افزوده و توسعه پایدار سازمان. مدیریت دانش همچنین شامل تعیین اهداف و استراتژی‌های مشخص برای جلب، نگهداری و انتقال دانش در سازمان است. این فرآیند شامل ایجاد دستورالعمل‌ها و ابزارهای مخصوص برای به اشتراک‌گذاری دانش، ذخیره‌سازی داده‌ها و اطلاعات، تشویق کارکنان به مشارکت فعال در فرآیند مدیریت دانش، و نیز ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر این فرآیند می‌شود. هدف اصلی مدیریت دانش به بهره‌برداری بهینه از دانش داخلی و خارجی سازمان برای افزایش کارایی و کیفیت عملکرد سازمان، افزایش نوآوری، کاهش اشتباهات تکراری، افزایش قابلیت رقابتی، و بهبود فرآیندها و تصمیم‌گیری‌های مدیریتی می‌باشد.

¹ Knowledge management

۲- عناصر و فرآیند مدیریت دانش

جمع‌آوری دانش (Knowledge Acquisition): این عنصر به جمع‌آوری اطلاعات، تجربیات، و دانش از منابع مختلف اشاره دارد. این فرآیند اطلاعات را از منابع داخلی و خارجی مثل افراد، مستندات، پایگاه داده‌ها و منابع اینترنتی جمع‌آوری می‌کند.

ذخیره‌سازی دانش (Knowledge Storage): برای استفاده آینده، دانش باید در پایگاه داده‌ها، سیستم‌های مدیریت دانش، و مخازن مشخص ذخیره شود. این امکان را فراهم می‌کند تا افراد به راحتی به اطلاعات مورد نیاز دسترسی پیدا کنند.

انتقال دانش (Knowledge Transfer): تبادل دانش بین افراد و ادارات از طریق آموزش، مشاوره، کارگاه‌ها، و اشتراک‌گذاری تجربیات انجام می‌شود. این فرآیند به افراد کمک می‌کند تا از تجربیات یکدیگر یاد بگیرند.

اشتراک‌گذاری دانش (Knowledge Sharing): اشتراک دانش با دیگران ترویج افزایش کیفیت تصمیم‌گیری و مدیریت بهتر را تسهیل می‌کند. این معمولاً از طریق سیستم‌های مشترک، پلتفرم‌های اشتراک‌گذاری، و تبادل مستقیم انجام می‌شود.

استفاده از دانش (Knowledge Utilization): این مرحله از مدیریت دانش به معنای استفاده از دانش در تصمیم‌گیری‌ها، حل مسائل، و اجرای اقدامات است. این امر به بهبود عملکرد و بهره‌وری کمک می‌کند.

ارزیابی دانش (Knowledge Evaluation): ارزیابی و بررسی کیفیت دانش موجود از اهمیت زیادی برخوردار است. این به مدیران کمک می‌کند تا مشکلات را تشخیص دهند و بهبودهای لازم را اعمال کنند.

توسعه دانش (Knowledge Development): مدیریت دانش باید به توسعه دانش جدید ترویج دهد. این شامل تحقیق و توسعه، آموزش و پژوهش در زمینه‌های مختلف است.

فرهنگ سازمانی مدیریت دانش (Knowledge Management Culture): ایجاد فرهنگی در سازمان که به اشتراک‌گذاری و مدیریت دانش تشویق کننده باشد از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این فرهنگ باید از رهبران به کارکنان پایه گسترده شود.

۳- موانع ساختاری - مدیریتی مدیریت دانش

مدیریت دانش در سازمانها می‌تواند با موانع و چالش‌های مختلف مواجه شود. برخی از موانع ساختاری معمول در مدیریت دانش عبارتند از: (۱) نبود رویکردهای مدیریت دانش مشخص: یکی از موانع اصلی ممکن است عدم وجود رویکردهای مدیریت دانش مشخص در سازمان باشد. بدون استراتژی و رویکردهای واضح، اجرای مدیریت دانش به سختی امکان‌پذیر است. (۲) ساختار سلسله‌مراتبی متمرکز: در بسیاری از سازمانها، ساختار سلسله‌مراتبی سنتی ممکن است از اشتراک دانش و تجربیات مخفی باعث شود که افراد از به اشتراک‌گذاری دانش منصرف شوند. (۳) فرهنگ عدم به اشتراک‌گذاری دانش: در برخی سازمانها، فرهنگی وجود دارد که کارکنان نمی‌خواهند دانش و تجربیات خود را به اشتراک بگذارند و این می‌تواند به تعطیلی فرآیند مدیریت دانش منجر شود. (۴) عدم اختصاص منابع مالی و انسانی کافی: مدیریت دانش نیاز به

تخصیص منابع مالی و انسانی دارد. عدم تخصیص منابع کافی می‌تواند باعث عدم اجرای موفق مدیریت دانش شود. (۵) پیچیدگی ساختار سازمانی: در سازمان‌های پیچیده و بزرگ، مدیریت دانش ممکن است با مشکلات ساختاری مواجه شود که انتقال دانش و اطلاعات را دشوار می‌کند. (۶) فاصله مکانی: اگر اعضای سازمان در مکان‌های جغرافیایی مختلف قرار دارند، انتقال دانش و اطلاعات ممکن است دشوار شود. (۷) بخشی‌نگری‌ها: در برخی سازمان‌ها، بخش‌ها و واحدها تفکر مخصوص به خود گرفته که این منجر به عدم همکاری بین بخش‌ها می‌شود و از به اشتراک گذاری دانش جلوگیری کند.

۴- جمع بندی و ارائه راهکارهای ارتقای مدیریت دانش در مدیریت شهری

از منظر مدیریت دانش، ما با نوعی شکاف یا تاخیر نرم افزاری در مقایسه با کشورهای پیش رو در این زمینه روبرو هستیم. سالانه در تبریز و نیز در شهرداری تبریز داده‌ها، اطلاعات و دانش در سطح انبوهی تولید می‌شود اما آنگونه که باید و شاید مدیریت نمی‌شود. سالانه ده‌ها نفر با تجربه و سابقه و با کوله باری از اندوخته منحصر بفرد دانشی، مدیریت نمی‌شوند و آموخته‌های آنها ثبت و ضبط نمی‌شود تا منبعی ارزشمند برای سازمان باقی بماند. مدیریت دانش می‌گوید شما به عنوان یک کارمند یک سازمان باید توانایی تشخیص مسائل قبل از مواجهه با آنها را داشته باشید و بتوانید به سرعت اطلاعات جدید را کسب و به نوآوری‌های جدید پاسخ دهید، نحوه و چگونگی میسر شدن این امر را، نحوه جاری و ساری ساختن مدیریت دانش در سازمان شما مشخص خواهد نمود. به عبارتی معضل اصلی مدیریت شهری در بخش نرم افزاری، سیاست گذاری نامناسب و ناتوانی در اقلان و همراه سازی نیروهای شهرداری در حوزه مدیریت دانش است. عملیاتی نمودن مدیریت دانش نیازمند توجه به جزئیات و تنظیم فرآیندهای دقیق است. در زیر به پیشنهاد و بررسی برخی راهکارهای منطقی که مدیریت شهری تبریز می‌تواند در زمینه مدیریت دانش انجام دهد که هم منجر به ایجاد و ارتقای مدیریت دانش و هم به بهبود کارایی و توانایی‌های شهرداری تبریز در ارائه خدمات به شهروندان انجامد، می‌پردازیم:

- ایجاد پایگاه داده‌های دانش: شهرداری می‌تواند پایگاه داده‌هایی ایجاد کند که اطلاعات مرتبط با مدیریت شهری و خدمات عمومی را در اختیار دست‌اندرکاران خود قرار دهد.
- تشکیل دوره‌های آموزشی: برای ارتقای دانش کارکنان، تشکیل دوره‌های آموزشی مرتبط با مدیریت شهری و تکنولوژی‌های مورد استفاده در شهر تبریز از اهمیت بالایی برخوردار است.
- ایجاد سامانه‌های اطلاعاتی: ایجاد سامانه‌های اطلاعاتی برای مدیریت موارد مختلف شهری می‌تواند به بهبود فرآیندها و تصمیم‌گیری‌ها کمک کند.
- تشویق به اشتراک گذاری دانش: شهرداری می‌تواند انگیزه‌هایی برای اشتراک گذاری دانش و تجربیات کارکنان ایجاد کرده و فرهنگ اشتراک گذاری را ترویج دهد.
- استفاده از فناوری‌های نوین: بهره‌گیری از فناوری‌های مدرن مانند هوش مصنوعی و اینترنت اشیا برای بهبود مدیریت شهری و افزایش دانش می‌تواند مفید باشد.

- توسعه شبکه‌های حرفه‌ای: ارتباط با سایر شهرها و سازمان‌های مشابه در داخل و خارج از کشور برای به اشتراک گذاری تجربیات و ایده‌ها می‌تواند به مدیریت دانش کمک کند.
 - ایجاد سیاست‌ها و راهنماها: تعیین سیاست‌ها و راهنماهایی برای مدیریت دانش در سازمان می‌تواند از تدوین، ذخیره‌سازی و به اشتراک گذاری دانش بهره برده و به سازمان کمک کند.
 - ارزیابی و اندازه‌گیری عملکرد: شهرداری تبریز می‌تواند سیستم‌های اندازه‌گیری و ارزیابی عملکرد مدیریت دانش را ایجاد کند تا بتواند تأثیر و کارایی این اقدامات را ارزیابی کرده و بهبودهای لازم را اعمال کند.
 - ایجاد فرهنگ مدیریت دانش: ایجاد یک فرهنگ سازمانی مبتنی بر مدیریت دانش به کمک به اشتراک گذاری دانش، یادگیری مداوم و تسهیل فرآیندهای مدیریتی خواهد کرد.
 - ایجاد پلتفرم‌های مشارکت شهروندی: ایجاد پلتفرم‌هایی که امکان مشارکت شهروندان در جمع‌آوری داده‌ها و ارائه ایده‌ها برای بهبود مدیریت شهری فراهم کند. این اطلاعات می‌توانند به عنوان منبعی ارزشمند برای مدیریت دانش استفاده شوند.
 - مدیریت دانش از طریق تیم‌های کاری: تشکیل تیم‌های کاری مختلف که در زمینه‌های مختلف مدیریت دانش فعالیت کنند و تجربیات خود را به اشتراک بگذارند.
 - تشویق به تحقیق و توسعه: شهرداری می‌تواند از تحقیق و توسعه در زمینه‌های مختلف مدیریت شهری حمایت کند و دانش تازه‌ای تولید کند.
- بنابراین لازمهٔ قرارگیری در مسیر درست، نیازمند تبدیل فرآیندهای مدیریت دانش به گفت‌وگو غالب در سازمان به‌رغم هزینه‌های مادی و زمان‌بر بودن آن است.

نظر رسمی	اظهاری نظر رسمی مرکز در موارد ارجاعی از طرف شورای اسلامی شهر یا شهرداری تبریز
دیدگاه	دیدگاه مرکز در موارد جاری شهری و نقد عملکرد و فعالیت‌های شهرداری و سایر دستگاه‌های اجرایی
گزارش تخصصی	گزارش تخصصی مستخرج از کمیته‌ها، گروه‌های کانونی یا نشست‌ها
انتقال دانش	ارسال مطالب گزیده شده یا چکیده مطالب و گزارش‌های سایر مراکز پژوهشی یا نشست‌های خارج از مرکز
یادداشت	اظهاری نظر کارشناسی توسط افراد خبره که لزوماً مورد تأیید مرکز نیست
انعکاس	تبیین پیشنهاد، انتظار یا مطالبه کارشناسی یا مردمی
خلاصه مدیریت	خلاصه مدیریتی طرح‌های مطالعاتی انجام شده در مرکز
افکارسنجی	گزارش مستخرج از افکارسنجی عمومی یا موردی
تجربه مدیریت	گزارش تجربیات حوزه مدیریت شهری سایر شهرهای داخل و خارج کشور یا گزارش تجربه‌نگاری مدیریت شهری
پرسمان	بیان مسئله یا طرح سؤالاتی در خصوص مسائل جاری شهر از مدیریت شهری و درخواست پاسخگویی
شناخت شهر	گزارش شناخت وضع موجود در قالب متن نقشه یا اینفوگرافی
اسناد مرکز	آیین‌نامه‌ها، فرم‌ها، دفترچه‌های راهنما و سایر مستندات مربوط به شیوه فعالیت مرکز

مرکز پژوهش‌های شورای اسلامی شهر تبریز

rctabriz.ir

عنوان: مدیریت دانش در مدیریت شهری
پدیدآور: حسین احمدزاده گلی
نوع و شماره گزارش: انعکاس (۶-۶-۱۷۵)
شماره: ۳۱۶-۶/م/پ تاریخ: ۱۴۰۲/۸/۲۹
متن (PDF) از طریق سایت مرکز قابل دریافت است
این متن در پرتال جامع مطالعات شهری ایران بارگذاری شده است
دریافت نظر و پیشنهاد: rctc@tabriz.ir ۰۴۱-۲۱۰۴۰۹۰۰
آدرس: خیابان توانیر، اول خیابان شفیع‌زاده، جنب فرهنگسرای شهید بهشتی

