



شرکت فراوران زغال سنگ پابدانا (سهامی خاص)



* در این شماره می خوانید:

مهندس ابوالفضل

سلمانی

مدیر بازرگانی



**مصاحبه
(مدیریت
دانش)**

محیط فرهنگی سازمان نقش مهمی در تعیین موفقیت اقدامات در مدیریت دانش دارد و تحلیل فرهنگی باید یکی از گام های مهم در فعالیت های مدیریت دانش سازمان باشد ...
ادامه در صفحه ۳

فضای سبز کارخانه فراوران زغال سنگ پادانا با مساحتی بیش از ۳,۵ هکتار طی ۳ مرحله از سال ۱۳۹۲ احداث و هم اکنون در دست بهره برداری می باشد...
ادامه در صفحه ۵

**فضای سبز و
اهمیت آن در
کارخانه های
صنعتی**



آقای محمدجواد

عربزاده

سرپرست پشتیبانی



**استفاده بهینه
در مصرف برق**

مهندس مصطفی

سلطانی

اپراتور تعمیرات و

ابزار دقیق

مهندس علی

نوری کیا

مسئول تعمیرات و

ابزار دقیق

استبان کولسکی از موسسه اینتلیرسپانس، به تازگی یک نظرسنجی از متخصصان خدمات مشتری در آمریکای شمالی بعمل آورده که کمک می کند نحوه استفاده آن ها از مدیریت دانش را بهتر درک کنیم. در این گزارش نکات کلیدی و برجسته نظرسنجی وی را بررسی میکنیم.

**۱۰ یافته
کلیدی از
نظرسنجی
سال ۲۰۱۴**





مهندس ابوالفضل سلمانیه

مدیر بازرگانی

فرآوران زغال سنگ پابدانا

♦ ضرورت مدیریت دانش در شرکت فرآوران زغال سنگ پابدانا را چه می دانید؟ ♦ تحقق مدیریت دانش و استفاده از سیستم مدیریت دانش در شرکت پابدانا تا چه حدی می تواند به رشد و ارتقاء شرکت پابدانا و تحقق اهداف کلان میدکو کمک نماید؟

از آنجائیکه تکنولوژی فرآوری زغال سنگ در کارخانه زغال شویی پابدانا براساس و مبنای دانش روز فرآوری زغال سنگ در دنیا بنا نهاده شده است و در حال حاضر با همت مدیران و پرسنل زحمتکش شرکت با بالاترین راندمان در حال تولید می باشد و این شرکت به عنوان یکی از کارخانه هایی که زودتر از دیگر کارخانه های مجموعه معظم میدکو به بهره برداری رسیده می تواند الگوی بسیار مناسبی برای سایر شرکتهای مجموعه باشد و همچنین استقرار سیستم مدیریت دانش جهت افزایش بهره وری و مقابله به

مفهوم مدیریت دانش برای مدت های مدیدی بصورت عملی مورد استفاده قرار گرفته است. مدیریت دانش کوششی است برای تبدیل دانش کارکنان به دارایی مشترک سازمانی و لازمه سازمان های دانش محور وجود کارکنان دانش محور است که با درک مزایای مدیریت دانش بتوانند با استفاده از فرآیند اصلی مدیریت دانش شامل شناسایی ، اکتساب ، اشتراک ، توزیع ، بهره گیری و نگهداری ، تغییرات لازم را در سازمان ایجاد کنند. بهمین دلیل این موضوع در قالب یکی از استراتژی های اصلی از زمان جذب و استخدام پرسنل شرکت فرآوران زغال سنگ پابدانا، سر لوحه کار شرکت قرار گرفته است .



MIDHCO



شرکت فرآوران زغال سنگ پابدانا

تهدیدات و شرایط نامناسب اقتصاد جهانی ضروری بنظر می رسد.

♦ به عنوان یکی از مدیران شرکت، جهت فرهنگسازی و تشویق دانش کاران برتر در مجموعه خود چه اقداماتی را پیشنهاد می کنید ؟

محیط فرهنگی سازمان نقش مهمی در تعیین موفقیت اقدامات در مدیریت دانش دارد و تحلیل فرهنگی باید یکی از گام های مهم در فعالیت های مدیریت دانش سازمان باشد . دستیابی به دانش به عنوان یک مزیت رقابتی می تواند از فرهنگ سازمانی مشترک ناشی شود . اغلب ، افراد ممکن است تمایل به تسهیم اطلاعات با همکاران ، سرپرستان واحد خود یا واحدهای دیگر سازمان نداشته باشند ، بدلیل اینکه براین باورند که آنچه آنها می دانند در زمان مذاکره و چانه زنی برای آنها مزیت فراهم می کند. به رغم قابلیت دسترسی به فناوری های پیشرفته تسهیم دانش ،

مسائل انسانی اغلب به تسهیم اطلاعات مبهم ، ناچیز و ناصحیح منتج می شوند انگیزش کارکنان ، سازمانها ، مشتریان ، تامین کنندگان برای تسهیم به موقع و دقیق اطلاعات مبتنی بر اعتماد است . به طور کلی ویژگی های محیطی که از تسهیم دانش حمایت می کند به شرح ذیل می باشد:

- **ساختار پاداش:** قدردانی از تسهیم دانش با همکاران
- **گشودگی/شفافیت:** عدم وجود برنامه های کاری پنهانی
- **حمایت مشترک:** ارتباطات و هماهنگی بین واحدها و گروهها
- **اعتماد**
- **حمایت مدیریت ارشد:** ارتباط بالابه پایین و پایین به بالا
- **مصاحبه با افراد کلیدی** برای مستند سازی پروژه ها
- **تشکیل گروههایی** **های مدیریت دانش** که می تواند به صورت صرف ناهار و هر جلسه غیر رسمی دیگر باشد
- **منتشر کردن اقدامات مدیریت دانش** و برگزاری مراسم برای معرفی الگو های موفق
- **انجام پروژه های آزمایشی مدیریت دانش** از قبیل تشکیل گروهها و انجمن های تجربه مختلف
- **انتقاد از محترکان دانش**





انکارناپذیر است. در این نوشتار بحث اهمیت ایجاد و توسعه فضای سبز از دو بعد مهم زیست محیطی و سلامت روانی همچنین تعاریف و مزیت‌های این پروسه مورد توجه قرار گرفته است.

فضای سبز در این نوشتار از ۲ منظر تعریف گردیده است در **تعریف اول**، فضای سبز شامل آن بخش از مناطقی می‌شود که دارای گیاهان و یا هر گونه سبزی‌نگی اعم از درختان، گله‌ها و چمن‌ها را در بر داشته باشد.

و **تعریف دوم**: فضای سبز منطقه‌ای پوشیده از گیاه در داخل و اطراف شهرها که دارای سه کارکرد مهم برای شهر می‌باشد تعدیل دما، تلطیف هوا و زیبا آفرینی.

همچنین انواع فضای سبز، از دیدگاه اکولوژیکی در سه بخش شامل فضاهای سبز شهری، غیر شهری و عمومی تقسیم می‌گردد که با کمی تامل ملاحظه می‌کنیم که جایگاه فضای سبز کارخانجات در تعاریف عرف و علمی جایگاهی پیدا نکرده و فقط یک الزام قانونی است. و تنها قانون الزام آور برای ایجاد فضای سبز در کارخانجات قوانین سازمان محیط زیست است که هم

اکنون برابر ۲۵٪ عرصه کارخانه بوده و در شرایط خاص نیز با اعمال جرایم ایجاد آن

فضای سبز و اهمیت آن در کارخانجات صنعتی

امروزه و در عصر تحولات سریع تکنولوژی و روند پرشتاب زندگی به سمت ماشینی شدن و از طرفی گسترش شهرها و در کنار آن صنایع که متأسفانه تخریب منابع طبیعی، مراتع و جنگل‌ها را در پی دارد ایجاد و جایگزینی فضاهای مصنوعی تحت عنوان فضای سبز در راستای این تحول عظیم ضروری به نظر می‌رسد، تحقیقات بسیاری در زمینه‌ی اثرات فضای سبز بر محیط زیست و نحوه عملکرد آن صورت پذیرفته است اما امروزه از مهمترین مسائلی که باید مد نظر قرار گیرد این است که توجه به حداکثر کاربری فضای سبز بدلیل تراکم ساخت و سازهای شهری و گسترش صنعت در حداقل مکان صورت پذیرد. هر منطقه با توجه به خصوصیات اقلیمی و بیوکلیمایی و آلودگی حاصل از منابع طبیعی و انسان ساز، نیازمند انتخاب گونه‌های مناسب و سازگار و طراحی مرتبط با آن است. چگونگی بکارگیری اصول و مفاهیم بنیادی طراحی فضای سبز در نقاط مختلف مثل شهرک‌های مسکونی، صنعتی، اماکن و ... لازم و

منتفی می گردد. خوشبختانه گذشته از الزام قانونی بحث فضای سبز در کارخانجات صنعتی، با نگرش نوینی که در اثر اطلاع مدیران و کارآفرینان در خصوص تهدیدات آب و هوایی و سلامتی روحی و روانی در اثر فقدان فضاهای سبز و جنگلها به وجود آمده است تمایل به ایجاد این فضاها در محیطهای صنعتی از مباحث الزام قانونی فراتر رفته و به یک تکلیف و وظیفه انسانی مبدل شده است و امروزه مدیران و بنیانگذاران مجموعه های صنعتی نگرش و سعی قابل قبولی جهت ایجاد و توسعه فضاهای سبز از خود نشان داده اند. بیشک فضای سبز در اماکن صنعتی به واقع فضای سبز و تنوع محیط کاری برای کارگران، کارکنان و ... یکی از مهمترین اصول افزایش بهره وری و ایجاد انگیزه و امید محسوب می شود از طرفی محوطه کارخانجات از جمله فضاهایی هستند که بدلیل شرایط نامساعد محیطی از قبیل خاک و آب نامطلوب که گاها آلوده نیز می باشد امکان ایجاد و گسترش فضای سبز در آنها با مشکلاتی مواجه می شود. همچنین در این مکانها اغلب نمی توان گونه های گیاهی را بکار برد که به راحتی در فضای سبز شهری مورد استفاده قرا می گیرند، منتها با مطالعه و بررسی بیشتر کارشناسان امر در یک مجموعه صنعتی میتوان جهت ایجاد فضای سبز از گونه های مقاوم و تایید شده مطابق با شرایط آب و هوایی، خاک و فضای متناسب و البته نوع صنعت استفاده نمود که این امر در **کارخانه فرآوران زغال سنگ پابدا نا** انجام و هم اکنون **فضای سبز** این مجموعه در وضعیت قابل قبولی قرار دارد.



از مزیت های اصلی احداث فضای سبز در کارخانجات میتوان به نقش تعیین کننده این پروسه در

فیلتراسیون و تلطیف هوا، کاهش دما، ایجاد فیلتر صوتی و کاهش صدا در محیط، امکان استفاده از آب تصفیه شده فاضلاب، جلوگیری از آلودگی محیط زیست و همچنین کمک به بهداشت روانی کارکنان اشاره نمود.

همچنین در یک تعریف کلی فضای سبز کارخانجات از سه ویژگی بارز زیر باید برخوردار باشد: ۱- **فیلتر هوای اطراف**

کارخانه ۲- ایجاد چشم انداز زیبا
در محوطه ورودی و مسیرهای
تردد کارکنان ۳- سایر موارد که
دور از چشم کارکنان میباشد که
میتواند درختکاری شده یا به
منظور انتفاعی به کار رود .

در نهایت بصورت اجمالی آنچه که طی بررسی انجام شده در ایجاد فضای سبز **کارخانه فراوری زغال سنگ پابدا نا** در خصوص اقدام پایدار و مناسب از لحاظ نوع نهال به آن دست یافتیم

تقديم ميگردد.

درختان مناسب برای خاکهای گچی، آهکی :

افراها - شاه بلوط - توس - عرعر - ممرز - جوالدوز - فندق - زالزالک - راش - زبان گنجشک - گلابی - بلوط - گوجه و آلو - افاقیا - گردو - صنوبرها - بیدها - چنار - سماق کوهی - سیب زینتی - نمدار - نارون - توت



زالزالک - چنار - نارون - جوالدوز - صنوبر

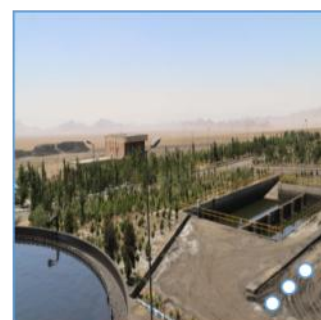
لازم بذکر است **فضای سبز کارخانه فرآوران زغالسنگ پابدانا با مساحتی بیش از ۳,۵ هکتار طی ۳ مرحله از سال ۱۳۹۲ احداث و هم اکنون در دست بهره برداری می باشد.**

درختان مناسب برای خاکهای با زهکشی بد:

افراها - گلاب - کرنوس - بلوط - ممرز - بیدها - زالزالک - اکالیپتوس - صنوبرها

درختان مناسب برای مناطق صنعتی:

افرای شبه چناری و افرای سفید - زبان گنجشک - بلوط - شاه بلوط - پروانه - افاقیا - عرعر - بیدها - سماق - کوهی - ممرز - سیب - نمدر -



مدیریت مصرف انرژی (برق) سال ۹۳ و ۹۴

در راستای اهداف کلان مدیریت محترم میدکو در شرکت های تابعه لزوم استفاده بهینه از حامل های انرژی در انواع مختلف (آب، برق، سوخت گاز و) افزایش بهره وری در سطح ملی، سازمانی و شرکت ها کاهش قیمت تمام شده محصولات ضرورت مدیریت بهره وری مصرف انرژی برق در دستور کار این شرکت قرار گرفته است.

بهمین منظور اقدامات ذیل در سال ۹۳ به عنوان پروژه مدیریت مصرف انرژی برق توسط واحد برق و ابزار دقیق به مدیریت کارخانه زغال شویی شرکت فراوران زغال سنگ پابدانا پیشنهاد ارائه راهکارهای بهینه سازی کاهش مصرف انرژی برق خاص این صنعت به شرح ذیل می باشد:

- تشکیل کمیته بهره وری انرژی کارخانه متشکل از (مسئول واحد برق، مدیر تولید، مدیر پشتیبانی، واحد



در ساعات کم باری شبکه (از ۱۲ شب تا ۶ صبح) و استفاده از کاهش هزینه تعرفه ساعات کم باری ۴/۱ مصرف ساعات پیک

- بررسی کاهش کارکرد بعضی از تجهیزات پر مصرف کارخانه مشابه کمپرسور های هوای فشرده و فیلتر پرس ها و پمپ ها در خط تولید و در صورت امکان توقف آنها در ساعات پیک مصرف (جهت تعدیل در هزینه تعرفه سنگین ساعات پیک) و همکاری در تعدیل با شبکه برق
- بکار گیری از بانک مخازن و مراقبت و گزارش گیری

نت، به سرپرستی مدیر کارخانه جهت نیل به اهداف ذیل تعیین گردید.

- هماهنگی و برنامه ریزی جهت تعدیل بار و هزینه مصرف برق در ساعات پیک شبکه، ساعات پیک (۲۰-۲۴) در شش ماه اول سال و از ساعات (۱۷-۲۱) در شش ماه دوم سال
- هماهنگی و برنامه ریزی در انتقال شیفت بار مصرف (پیک سایه) بعضی از تجهیزات مثل آبیگری و پمپاژ و انتقال آب از چاه به مخازن ذخیره تغذیه آب سایت و مخازن ذخیره $3000 M^3$ به خط تولید شرب و بهداشت

طرح همکاری صنایع در کاهش پیک بار مصرف تابستان ۹۳ و ۹۴ با شرکت امور توزیع برق شمال کرمان

- تعیین و معرفی نماینده جهت هماهنگی تعدیل بار در ساعات پیک با امور توزیع برق شمال کرمان بر اساس تفاهم نامه فیما بین .
- اجرای برنامه تعدیل بار در ساعات پیک بر اساس میزان سهمیه تعدیل بار توافق شده از تاریخ تفاهم .
- برنامه ریزی و انجام تعمیرات پیشگیرانه (برق و مکانیک) در جهت کاهش استهلاك تجهیزات و مصارف انرژی
- آموزش و ارتقای دانش و فرهنگ سازی پرسنل کارخانه در جهت کاهش استهلاك تجهیزات و مصارف انرژی
- پایش و تهیه گزارش تحلیلی از میزان کاهش مصرف انرژی در سطح کارخانه

مستمر روزانه در مدار نگه داشتن دائمی آنها در کاهش بار راکتیو و حذف جریمه برای اشتراک کارخانه و چاه آب

- برنامه ریزی و کاهش مصرف روشنایی با استفاده از لامپ های کم مصرف برای تأسیسات اداری و سالن تولید و تأسیسات جانبی و روشنایی معابر محوطه سایت و استفاده از فتوسل در کنترل روشنایی معابر (روشنایی شب ها)
- خاموش نگهداشتن روشنایی غیر ضروری سطح سایت در ساعات پیک مصرف و کاهش روشنایی در ساعات توقف کارخانه و ایام تعطیلات در جهت کاهش هزینه مصرف برق
- هماهنگی و عقد قرارداد (تفاهم نامه) شرکت در



با انجام اقدامات و عملیات مذکور علاوه بر کاهش و تعدیل هزینه مصارف (در ساعات پیک و حذف جریمه بار راکتیو) در قبوض ماهیانه و نتیجه همکاری و مشارکت در کاهش پیک بار مصرف در تابستان ۹۳ و ۹۴ بر اساس تفاهم نامه فیما بین با اداره امور توزیع برق شمال کرمان مبلغ در مجموع حدود ۴۰۰ میلیون ریال پاداش همکاری در هزینه مصرف برق اشتراک کارخانه زغال سویی پرداخت و اعمال شده است.

برگزاری دوره آموزشی ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵ در سایت کک سازی زرند



پیرو برنامه تعیین شده برای استقرار اثر بخش سیستم ISO ۹۰۰۱:۲۰۱۵ در شرکت فولاد زند ایرانیان، جلسه دوم کارگاه آموزشی توسط آقای دکتر جلوداری و با حضور کارکنان و مدیران کارخانجات شرکت فولاد زند ایرانیان در تاریخ ۲ تیر در سایت کک سازی برگزار گردید، طی این کارگاهها الزامات استاندارد بصورت عملی و کارگاهی با تعامل نزدیک با شرکت کنندگان آموزش داده شده است. جلسه سوم این کارگاهها در مرداد ماه برگزار خواهد شد.



سیرجان برگزار گردید. طی این کارگاه آموزش مقدماتی مدیریت دانش و نحوه عضویت و استفاده از سیستم مدیریت دانش آموزش داده شد.



برگزاری دوره آموزشی مدیریت دانش در شرکت فولاد سیرجان ایرانیان

کارگاه آموزشی مدیریت دانش برای پرسنل کارخانجات کنسانتره سنگ آهن گندله سازی در تاریخ ۶ و ۱۳ تیرماه در سایت کنسانتره سنگ آهن

لینک سنجش رضایتمندی واحدها، پلنت ها و کارشناسان توسعه مدیریت از واحد توسعه مدیریت ستاد میدکو از طریق ایمیل به کلیه کارشناسان توسعه مدیریت شرکتها ارسال شده است.

نظر سنجی از خدمات توسعه مدیریت

با توجه به اهمیت رضایتمندی از خدمات توسعه مدیریت ارائه شده به شرکت های تابعه و افزایش اثر بخشی آن، پرسشنامه الکترونیکی به این منظور طراحی شده و خواهشمند است ضمن تکمیل آن ما را در ارائه خدمات بهتر یاری نمایید.



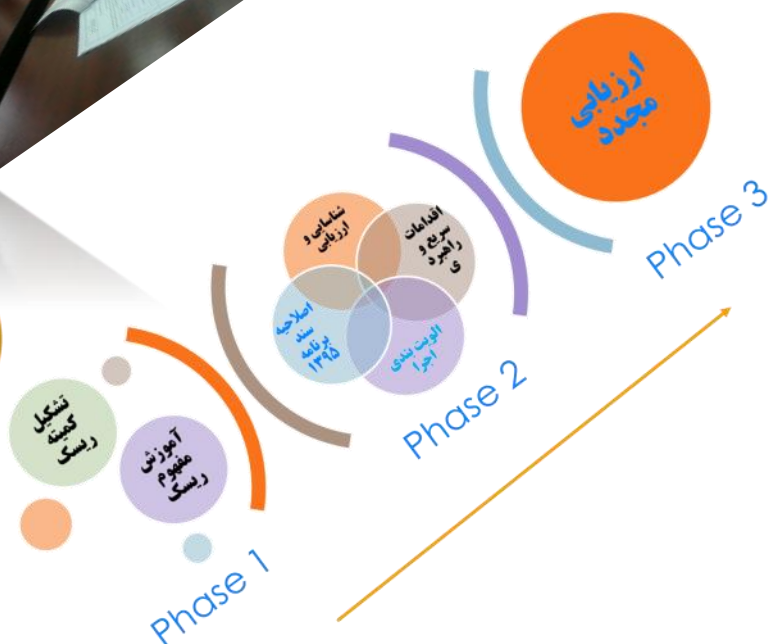
شفاف سازی الزامات استانداردهای ایزو ۱۴۰۰۱، اوهساس ۱۸۰۰۱ و HSE-MS میدکو

نظر به اهمیت استقرار HSE و جلوگیری از عدم اختصاص زمان کافی توسط ممیزان به الزامات آن در هنگام ممیزی خارجی مقرر شد، جلسات هماهنگی واحدهای توسعه مدیریت و HSE در ماههای آتی با حضور کلیه اعضای هر دو واحد تشکیل تا نسبت به تعریف الزامات و ارتباطات این استانداردها شفاف سازی شود.

پیاده سازی سیستم مدیریت ریسک فرآیندی در شرکت فرآوران زغال سنگ پابدانا

گردید. اولویت بندی اقدامات بهبود و اصلاح سند برنامه سال ۱۳۹۵، در راستای کاهش میزان ریسک فرآیندها در حال انجام می باشد.

طی جلسات برگزار شده کمیته ریسک فرآیندهای شرکت، مراحل شناسایی و ارزیابی ریسک های موجود؛ تعریف و پیشنهاد اقدامات بهبود سریع و راهبردی انجام



آغاز طرح مطالعاتی افزایش بهره وری (راندمان) بخش فلوتاسیون

مطالعات اولیه این طرح با هدف افزایش بهره وری بخش فلوتاسیون کارخانه فرآوران زغال سنگ پابدانا به صورت مشترک با همکاری شرکت های ECOMIN ایتالیا و مهندسی معیار صنعت خاورمیانه آغاز گردید.



وضعیت مدیریت دانش

گزارش ویژه منتشر شده توسط مؤسسه اینتلیر سپانس

۱۰ یافته کلیدی از نظرسنجی ۲۰۱۴

استبان کولسکی از مؤسسه اینتلیر سپانس، به تازگی یک نظرسنجی از متخصصان خدمات مشتری در آمریکای شمالی به عمل آورده که کمک می‌کند نحوه استفاده آن‌ها از مدیریت دانش را بهتر درک کنیم. در این گزارش نکات کلیدی و برجسته نظرسنجی وی را بررسی می‌کنیم.

در این گزارش لیستی از ۱۰ یافته برتر را به شکلی چشم‌نواز سازماندهی کرده‌ایم، بنابراین چالش‌ها و فرصت‌های پیش روی مدیرانی که می‌خواهند اقدام به پیاده‌سازی استراتژی مدیریت دانش در سازمان خود نمایند، به آسانی مشخص شده و امکان تولید ارزش از دانش در سازمان‌های مشتری‌مدار فراهم می‌شود.



امیر خسروانی
سردبیر و مدیر ارشد پروژه

1

سؤال ۱: آیا در سازمان شما ابتکار و ایده مدیریت دانش (KM) در حال شکل‌گیری است؟



بله: ۵۶٪



خیر: ۴۴٪

مدیریت دانش یک اجبار است

امروزه بسیاری از سازمان‌ها یک برنامه مدیریت دانش دارند. با این حال، تعجب آور است که نسبت بالایی از شرکت‌های مورد نظرسنجی (۴۴٪) اعلام کردند که چنین برنامه‌ای در دست ندارند. یکی از موارد اصلی استفاده از پلتفرم مدیریت دانش، همان‌گونه که بعداً تشریح خواهد شد، خدمات مشتری است. حجم عظیم اطلاعاتی که باید مدیریت شود و در دسترس قرار گیرد، نشان می‌دهد استراتژی خدمات مشتری تنها در صورتی اثربخش و قابل اندازه‌گیری خواهد بود که سیستم مدیریت دانش متمرکز و قوی در سازمان تعبیه شده باشد.

2

سؤال ۲: مدیریت دانش بیشتر در کدام واحد از سازمان شما به کار می‌رود؟ (همه گزینه‌های ممکن را انتخاب کنید)



خدمات
مشتری
٪۸۳



فروش
٪۳۳



بازاریابی
٪۴۴



حسابداری
مالی/
٪۱۲



منابع
انسانی
٪۱۱



آموزش
٪۳۳

خدمات مشتری مثالی عالی از کاربرد مدیریت دانش است.

امروزه مشتریان، اشتباهات سیری ناپذیری برای دریافت اطلاعات درباره کالای خریداری شده دارند و تمایل دارند این اطلاعات را قبل، حین و بعد از تراکنش مالی خود دریافت نمایند. این واقعیت را نیز در نظر بگیرید که امروزه مصرف‌کنندگان ترجیح می‌دهند محتوای اطلاعاتی مورد نیاز خود را در فرمت دیجیتال و به صورت آنلاین بیابند و این یک کاربری عالی برای پلتفرم مدیریت دانش فراهم می‌کند و باعث می‌شود اطلاعات به طور مستقیم و یا از طریق بخش پشتیبانی در دسترس مشتریان قرار گیرد.

3

سؤال ۳: گزینه‌ای را انتخاب کنید که به بهترین وجه معرف توانایی‌ها و شایستگی‌های شما در مدیریت دانش است.

سازمان‌ها در مبحث مدیریت دانش نیاز به یادگیری طولانی دارند.



امروزه اکثر سازمان‌ها مهارت و شایستگی زیادی در مقوله مدیریت دانش ندارند و این یک پیام هشدار دهنده است. هر شرکتی که می‌خواهد به عملکرد برتر خدمات مشتری دست یابد، نیاز دارد عوامل مدیریت دانش توانمندساز و مؤثر در این فرآیند را به طور مداوم رشد دهد. بخش بزرگی از این تلاش، در گرو آن است که چگونه دانش را به شیوه‌ای مشتری‌پسند در دسترس مصرف‌کنندگان آگاه و زیرک قرار داده و به طور آنلاین با انواع اطلاعات و پاسخ‌ها به آنان خدمت رسانی کنیم.

4

سؤال ۴: آیا طرح مدیریت دانش در سازمان شما به منافع مورد نظر دست پیدا کرده است؟



توضیح: مجموع به دلیل گرد کردن برابر ۱۰۰ نمی شود

مدیریت دانش هنوز در اکثر سازمان‌ها نتایج ملموسی نداشته است.

هنگامی که سؤال می‌شود آیا طرح مدیریت دانش سودآوری لازم را داشته است، بسیاری از سازمان‌ها پاسخ منفی می‌دهند. سازمان‌ها معمولاً در اینکه مدیریت دانش دقیقاً چگونه و چه زمانی به ثمر می‌رسد و ارزش خود را آشکار می‌کند، دچار سوء تفاهم هستند. این واقعیت تأکید می‌کند که سازمان‌های مختلف در یادگیری ارزش‌های مدیریت دانش و تنظیم مسیری برای تحقق نتایج ملموس، مسئولیت سنگینی بر دوش خود دارند.

5

سؤال ۵: مهمترین فایده مدیریت دانش برای سازمان شما چه بوده است؟

تعداد بازدید از هر مقاله ۱۱٪

کاهش زمان رسیدگی ۲۲٪

تعداد راه‌حل‌های ارائه شده ۱۷٪

رضایت بیشتر کارکنان ۶٪

رضایت بیشتر مشتریان ۲۸٪

معیاری برای ارزیابی نداریم ۶٪



افزایش رضایت مشتری مهمترین نتیجه مدیریت دانش است

بهبود زمان رسیدگی، حل و فصل مشکلات و ارائه راه‌حل‌های سریع و رضایت بیشتر مشتری در صدر فهرست مزایای حاصل از مدیریت دانش قرار دارند. در واقع این‌ها معیارهایی هستند که در صورتی که از نزدیک و به طور مداوم اندازه‌گیری شوند، نشان می‌دهند که مدیریت دانش می‌تواند برای حصول منافع ملموس و کمی به کار رود.

6

سؤال ۶: بزرگترین چالشی که در پیاده سازی مدیریت دانش با آن مواجه اید، چیست؟

عدم استفاده توسط افرادی که باید از آن استفاده کنند ۴۴٪



تمایل به استفاده از راه حل های مدیریت دانش پایین تر از حد انتظارات است.

متقاعد ساختن مدیران ارشد به ارزش آفرین بودن مدیریت دانش ۸٪



درصد بالایی (۴۴٪) از شرکت ها "عدم استفاده" را به عنوان چالش اصلی، پیش روی اجرای طرح های مدیریت دانش می بینند، و این نشان دهنده معضلی درخور توجه است. با دانستن این واقعیت که کارکنان غالباً از آنچه نسبت به آن شناخت کافی ندارند دوری می کنند، به این نتیجه می رسیم که منافع بالقوه زیادی عاید سازمان هایی می شود که استراتژی مدیریت دانش خود را بهتر می پروانند - مواردی از قبیل اینکه مدیریت دانش چیست، ابزارهای آن چگونه استفاده می شود و سازمان و کارکنان باید چه منافعی از مدیریت دانش انتظار داشته باشند.

متقاعد ساختن کاربران که دانش خود را وارد سیستم نمایند ۱۳٪



پیدا کردن راهی برای توسعه مدیریت دانش همگام با سرعت رشد دانش ۲۹٪



7

سؤال ۷: در پنج سال گذشته سرمایه گذاری در حوزه مدیریت دانش در سازمان شما چگونه تغییر کرده است؟

بیشتر از ۵ درصد رشد داشته است



سرمایه گذاری در حوزه مدیریت دانش در مجموع در حال افزایش است

کمتر از ۵ درصد رشد داشته است



نیمی از شرکت های مورد بررسی، رشد سرمایه گذاری در مدیریت دانش را گزارش کردند. این خود نشان دهنده بینشی است که سازمان ها را ملزم به تمرکز بیشتر بر استخراج منافع حاصل از مدیریت دانش می کند. از آنجایی که به نظر می رسد شکافی در به کارگیری به روش های فناوری وجود دارد، داشتن درک درست از فناوری ضروری است.

سرمایه گذاری ثابت مانده است



بیش از ۵ درصد کاهش داشته است



8

سؤال ۸: برنامه سازمان شما برای مدیریت دانش در ۱ تا ۳ سال آینده چیست؟

سرمایه گذاری در حوزه مدیریت دانش به روند صعودی خود ادامه خواهد داد

درک این مفهوم چندان پیچیده نیست. سرمایه گذاری بیشتر در حوزه مدیریت دانش، انتظارات برای حصول ارزش افزوده و قابل اندازه گیری را افزایش خواهد داد. راهبران سازمان (به ویژه راهبران خدمات مشتری)، تا کنون باید به این نتیجه رسیده باشند که به یک استراتژی مدیریت دانش خوب نیاز دارند و کاملاً درک کرده باشند که چه فناوری هایی به بهترین وجه هدف ارائه خدمت به مشتری را برآورده می سازند. در نهایت به ابزاری نیاز دارند که موفقیت طرح مدیریت دانش و روند پیشرفت آن را گزارش کند.



9

سؤال ۹: ذینفعان چگونه و از چه طریقی به دانش سازمان دسترسی دارند؟



بسیاری از سازمان ها (۳۹٪) تعداد زیادی مخازن دانش دارند که این امر خود منجر به بروز مشکل در کارایی خدمات رسانی به مشتری می شود. به خصوص هنگامی که تماس مشتری با سازمان از طریق رودررو یا تلفن (زنده) باشد. در این موارد، هنگامی که اوپراتور در حال جستجو و انتخاب اطلاعات از چندین منبع مختلف است، تضمینی برای انسجام و قطعیت پاسخ های ارائه شده به مشتری، وجود ندارد. عامل دیگر، طولانی شدن زمان انتظار مشتری در پشت تلفن به دلیل جستجو و پیدا کردن پاسخ در پایگاه داده است.



pabdana.midhco.com

تهیه شده در واحد توسعه مدیریت و ICT