

مستندسازی تجربه های برتر: گامی در جهت مدیریت دانش سازمانی در صنعت آب و برق

محمد صالح اولیاء - معاون تحقیقات و منابع انسانی وزارت نیرو

با نزدیک شدن به پایان دوره دولت دوازدهم، این فرصت فراهم شده است تا حاصل تجربیات مدیران و کارشناسان مستند شده و زمینه استفاده از آنها در دولتهای بعدی فراهم گردد. همواره این ضعف در نظام اجرایی کشور احساس شده است که مدیران جدید بدون توجه به سوابق موضوعات، برنامه ها و اقداماتی را در دستور کار خود قرار می دهند؛ اقداماتی که چه بسا باعث تحمیل هزینه های مادی و غیرمادی به کشور و مردم می شود. تجربیات کسب شده در هر سطحی از سازمان، سرمایه ارزشمندی است که متأسفانه معمولاً نه قدر آن دانسته شده و نه از آن به خوبی بهره برداری می گردد. یکی از دلایلی این موضوع اینست که عمدتاً این تجربیات بصورت دانش ضمنی در ذهن افراد نهفته است و به همین دلیل اولاً امکان ارزیابی، نقد و اصلاح آنها فراهم نمی شود و ثانیاً زمینه استفاده دیگران از آن فراهم نمی شود.

مستندسازی تجربیات یکی از ابزارهای ثبت دانش سازمانی محسوب می شود. سازمانهایی مانند وزارت نیرو که از یکطرف باید خدمات خود را بصورت مستمر و بر خط به عموم جامعه ارائه کند و از طرف دیگر از زیرساختهای موجود به خوبی بهره برداری کرده و برای ایجاد زیر ساختهای جدید طرحهای توسعه ای را اجرا نماید دانش سازمانی اهمیت زیادی دارد. در موضوع اول، هم دانش رفع نیازمندیها و خواسته های مشتریان و هم دانش نهفته در نظرات آنان نیاز به کسب، مستندسازی، و ثبت دارد. این کار باعث می شود با بکارگیری دانش استخراج شده در قالب رویه های اجرایی به سطح بالاتری از خدمت رسانی به مردم و رضایت آنان دست یافت. ضمن اینکه به خاطر ماهیت پویای آن لازم است این فرایند بصورت مستمر انجام گیرد. در موضوع دوم یعنی فعالیتهای بهره برداری و توسعه ای نیز از این جهت که ملاحظات فنی، اقتصادی، سیاسی و اجتماعی زیادی بر اجرای پروژه ها تاثیر می گذارد مستندسازی تجربیات می تواند اقدامات و پروژه های بعدی را با کمترین هزینه و بیشترین نتیجه همراه سازد.

فراخوان مستندسازی تجربه های برتر صنعت آب و برق فرصتی است تا تجربیات همه دست اندرکاران این صنعت اعم از مدیران و کارشناسان شاغل در مجموعه وزارت نیرو، پیمانکاران، مشاوران، پژوهشگران جمع آوری، مستندسازی و ثبت شده و در اختیار مخاطبان و ذینفعان قرار گیرد. برای این منظور یک فرایند دو مرحله ای در نظر گرفته شده است که در مرحله اول مجموعه تجربیات مورد ارزیابی اولیه قرار گرفته و در صورت تایید، در مرحله دوم، با تفصیل و جامعیت بیشتری به آنها پرداخته خواهد شد. در ارزیابی تجربیات، معیارهایی مانند نوآوری، اثربخشی، تعمیم پذیری در نظر گرفته شده است. امید است این حرکت بتواند در آینده ای نه چندان دور اثرات خود را بر ارتقا عملکرد صنعت آب و برق از نظر کاهش هزینه ها، ارتقا کیفیت، افزایش سرعت انجام کار، و بهبود رضایت مردم داشته باشد.