

سیستم مدیریت دانش در شهرداری تهران

تاریخ دریافت: ۹۹/۱۰/۲۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۱۲/۰۶

کد مقاله: ۳۶۷۱۹

ناصر میقانی^{۱*}

چکیده

ما در دنیایی زندگی می‌کنیم که به خاطر جهانی‌شدن، دچار تغییرات سریع و اجتناب‌ناپذیری است. در این دنیا، اقتصاد به سمت اقتصاد دانش‌محور حرکت کرده و بسیاری از معادلات کنونی کشورها را با چالش مواجه ساخته که این امر، خود حاصل فناوری اطلاعات و ارتباطات است. سازمان‌های کنوین، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده و در کسب و به‌کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به‌منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوب‌تر به ارباب‌رجوعان پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی نیازمند به‌کارگیری سبک جدیدی از مدیریت به نام «مدیریت دانش» می‌باشند. برخی از سازمان‌ها بر این باورند که با تمرکز صرف بر افراد، فناوری و فنون می‌توان دانش را مدیریت کرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، کارکنان، شهرداری تهران

۱- کارشناسی ارشد شهرسازی گرایش برنامه ریزی شهری، دانشگاه آزاد تهران مرکزی، ایران

۱- مقدمه

مدیریت دانش، یکی از عوامل حیاتی موفقیت در سازمان های امروزی محسوب می شود. سودمندی پروژه مدیریت دانش بستگی زیادی به هماهنگی موفق موضوعاتی مثل فرهنگ سازمان، فرایند دانشی، مدیریت منابع انسانی و فناوری اطلاعات دارد. محیط چندبعدی و پرچالش امروز، شرایط پویا و پیچیده‌ای را برای بسیاری از سازمان‌ها به وجود آورده است؛ بنابراین، پرورش و توسعه بسیاری از مهارت‌ها و توانایی‌ها، به منظور بهبود عملکرد سازمانی، ضروری به نظر می‌رسد. یکی از مهارت‌های کلیدی افراد برای موفقیت سازمان، مدیریت دانش فردی است. این مقاله، تأثیر عوامل مدیریت دانش فردی بر عملکرد سازمانی در شهرداری تهران را بررسی می‌کند

در سالهای اخیر، سازمانها و شرکتهای مختلف پیوستن به روند دانش را آغاز کرده‌اند و مفاهیم جدیدی چون کار دانشی، دانشکار، مدیریت دانش و سازمانهای دانشی، خبر از شدت یافتن این روند میدهند. پیتز دراکر، با بهکارگیری این واژگان خبر از ایجاد نوع جدیدی از سازمانها میدهد که در آنها به جای قدرت بازو، قدرت ذهن حاکمیت دارد. بر اساس این نظریه، در آینده جوامعی میتوانند انتظار توسعه و پیشرفت داشته باشند که از دانش بیشتری برخوردار باشند. به این ترتیب برخورداری از منابع طبیعی نمیتواند به اندازه دانش مهم باشد. سازمان دانشی به توانمندیهایی دست مییابد که قادر است از نیروی اندک قدرتی عظیم بسازد(الوانی، ۱۳۹۸)

امروزه دانش یکی از منابع اصلی سازمان است و مدیریت مؤثر دانش یکی از نگرانیهای عمدهای است که سازمانها با آن مواجه هستند

متأسفانه تعریف مدیریت دانشکار آسانی نیست. نویسندگان مختلف از دیدگاههای مختلف و با رویکردهای متفاوت وانگیزه های گوناگون، به تعریف مدیریت دانش پرداخته اند. اغلب، مدیریت دانش به طور کلی تعریف شده و آن را به عنوان هر آنچه که سازمان برای داشتن نحوه انجام وظایف و فعالیتهایش نیاز دارد، تعریف کرده‌اند. این تعریف از مدیریت دانش، شامل دانش رسمی، قوانین، برنامه ها و رویه ها و دانش فنی ناملموس، مهارتها و تجارب افراد است. همچنین تعریف بالا از مدیریت دانش، شامل روش انجام کار توسط سازمانها، ارتباط، تجزیه و تحلیل موقعیت، ارایه راه حل های جدید برای مسائل و توسعه روشهای جدید انجام کسب و کار است.

۲- مبانی نظری

داده، اطلاعات، دانش و خرد مفاهیم بنیادی هستند که هر شخصی به طور پیوسته با آنها سروکار دارد. در این بین دانشجویان رشته علم اطلاعات و دانش شناسی به دلیل ماهیت رشته که مبتنی بر داده و اطلاعات است به طور اخص با این مفاهیم به ویژه در طراحی پایگاه داده، مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش روبرو می شوند. با این وجود بسیار پیش می آید که حتی دانشجویان علم اطلاعات این مفاهیم را به جای یکدیگر استفاده می کنند و یا اینکه به هنگام مواجهه با این سوال که تفاوت داده و اطلاعات و دانش در چیست نمی توانند مثالی واضح برای بیان این تفاوت ها ارائه دهند؛ به همین خاطر در نوشته حاضر بر آن شدم که مفاهیم داده، اطلاعات، دانش و خرد را در قالب یک مثال ساده و قابل فهم برای همه توضیح دهم.

داده: در جدول زیر مجموعه ای از ارقام را می بینید که هیچ معنای خاصی را به ما منتقل نمی کنند؛ به این ها داده می گویند. داده عبارت است از یک یا چند کاراکتر (اعداد، حروف و نشانه ها) که هیچ معنای خاصی برای ما ندارد.

۱	۱۵۰
۲	۳۵۰
۳	۲۰۰

اطلاعات: حال به جدول قبلی یک ردیف جدید اضافه می کنیم که نشان می دهد که هر کدام از این ارقام چه معنایی دارند. با نگاهی به جدول می فهمیم که بیمار با کد ۲ دارای چربی خون ۳۵۰ میلی گرم هست. این اطلاعات است. وقتی داده ها در یک زمینه خاص قرار گرفته و معنادار شوند به آن اطلاعات گفته می شود.

کد بیمار	چربی خون (میلی گرم)
۱	۱۵۰
۲	۳۵۰
۳	۲۰۰

دانش: حال فرض کنید یک پزشک به این اطلاعات نگاه می کند و بر اساس آموخته های قبلی و تجربیات خود می گوید که بیمار با کد ۲ دارای چربی خون بالاتر از مقدار طبیعی است که این می تواند خطر سکتة قلبی را در بیمار افزایش دهد. به این

دانش گفته می شود. در نتیجه وقتی اطلاعات با پیش داشته های ذهنی و تجربیات افراد ترکیب شود ما حاصل آن دانش خواهد بود.

خرد: حال اگر پزشک بعد از تشخیص چربی خون بالا، رژیم غذایی خاصی را جهت کنترل و کاهش چربی خون بیمار بدهد از خرد خود استفاده کرده است. در واقع خرد به کارگیری دانش در جهت صحیح است. سیر حرکت از داده به سوی خرد را می توان در قالب یک هرم نشان داد که قاعده این هرم نماینده داده و راس آن بیانگر خرد است:



شکل ۱- هرم داده، اطلاعات، دانش و خرد

۳- مدیریت دانش

مدیریت دانش، مدیریت صریح و سیستماتیک دانش حیاتی و فرایندهای به هم پیوسته‌ی آن یعنی تولید، سازماندهی، پخش، استفاده و بهره‌برداری از دانش با پیشروی در اهداف کسب‌وکار است.

تعاریف مختلفی برای مدیریت دانش وجود دارد اما تعریف بالا به این دلیل انتخاب شده است که بعضی از مهم‌ترین جنبه‌های هر برنامه‌ی موفق مدیریت دانشی را مشخص می‌کند:

- صریح - آشکارسازی فرضیات؛ کدگذاری اینکه کدامیک شناخته شده هستند؛
 - سیستماتیک - واگذار کردن امور به بخت و اقبال باعث کسب منفعت نمی‌شود.
 - دانش حیاتی - شما باید تمرکز کنید، چون منابع نامحدود ندارید؛
 - فرآیندها - مدیریت دانش مجموعه‌ای از فعالیت‌ها با ابزارها و تکنیک‌های خاص خودش است.
- لازم به ذکر است که دانش، هم دربرگیرنده‌ی دانش ضمنی (در ذهن افراد) و هم دانش صریح (کدگذاری شده و بیان شده مثل اطلاعات در پایگاه‌های داده، اسناد و غیره) است. یک برنامه‌ی دانشی خوب به فرایندهای توسعه‌ی دانش توجه می‌کند و هر دو شکل پایه‌ای دانش را منتقل می‌کند. (عسگرانی، قبادی، ۱۳۹۸).

۴- انواع دانش

- چهار نوع دانش مشخص شده است:
- دانش نیروی انسانی: دانشی که در مغز اعضای سازمان وجود دارد.
 - دانش مکانیزه: دانشی که حامل وظایف ویژه یکپارچه در سخت افزار ماشین است.
 - دانش مستند: که به شکل بایگانی، کتاب، سند، دفتر کل، دستورات و نمودارها و... ذخیره می‌شود.
 - دانش خودکار و اتوماتیک: که به طور الکترونیکی ذخیره شده و به وسیله برنامه‌های رایانه ای که وظایف خاص را پشتیبانی می‌کند، قابل دسترسی است.
- دانش را به دو نوع دانش صریح و دانش ضمنی تصور می‌کنند. دانش ضمنی معمولاً در قلمرو دانش شخصی، شناختی و تجربی قرار می‌گیرد. در حالیکه دانش صریح بیشتر به دانشی اطلاق می‌گردد که جنبه عینی تر، عقلانی تر و فنی تر دارد شامل داده ها، خط مشی ها، روش ها، نرم افزارها، اسناد و مواردی از این دست است.

۴-۱- تعریف دانش صریح و دانش ضمنی

دانش صریح به طور معمول هم به خوبی قابل ثبت و هم قابل دسترسی است. بیان دانش تلویحی با واژه‌ها دشوار است. فن آوری اطلاعات به طور سنتی روی استفاده از دانش مستقیم متمرکز شده است. با این حال سازمان‌ها اکنون دریافته اند که برای انجام موثر کارهایشان نیازمند یکپارچه کردن هر دو نوع دانش هستند. از این رو در حال ایجاد روش‌های حاضر به منظور تبدیل

دانش ضمنی به دانش صریح هستند که می‌تواند تدوین شود و بنابراین دیگران می‌توانند آنرا ثبت و ذخیره نمایند. هدف مدیریت دانش این است که با تبدیل انواع دانش، آگاهی و دانایی سازمانی بطور موثر انتشار یابد.

دانش ضمنی یا دانش تلویحی: دانش ضمنی را می‌توان مجموعه‌ای از تجارب، مهارت‌ها، دیدگاه‌های کاری و نظام ارزشی و ذهنی در درون فرد دانست که قابل گفتن نبوده و در هیچ پایگاه داده‌ای ذخیره نشده است. جایگاه آن را ذهن نیروی انسانی و فعالیت‌های او است؛ به عبارت دیگر می‌توان گفت که به مرور زمان و با ادامه جریان زندگی نوعی از دانش در درون اشخاص نهاده می‌گردد.

دانش آشکار: دانش آشکار دانشی است که به آسانی قابل انتقال می‌باشد آن به کمک یک سری از نشانه‌ها مثل حروف، اعداد و ... در قالب نوشته، صدا، عکس، نرم افزار و ... مدون و کد گذاری کرد به همین دلیل به اشتراک گذاری دانش صریح به راحتی امکان پذیر است در مقابل دانش ضمنی شخصی بوده و فرموله کردن آن بسیار مشکل است این نوع دانش از طریق تسهیم تجربیات با مشاهده و تقلید اکتساب می‌شود و قابل کدگذاری نبوده. چالش اصلی مدیریت دانش نیز تبدیل هر چه بیشتر و بهتر دانش ضمنی به دانش تصریحی است (ملک آراء، ۱۳۹۸).

۵- مدل های مدیریت دانش

در این بخش، سه مدل مدیریت دانش را معرفی خواهیم کرد که سه دیدگاه متفاوت نسبت به آن دارند. چارچوب فرایند مدیریت دانش (Bukowitz and Williams 1999): این مدل مدیریت دانش، فرایندی را شرح می‌دهد که استراتژی مدیریت به منظور ساختن، پیراستن و بهبود دارایی‌های را از جنس دانش، تعریف می‌کند و مدلی است که بر ابعاد "چرا" و "چه زمانی" تاکید دارد. قدرت این مدل، وابسته به تمرکز استراتژیک آن است که در اصل، فعالیت‌های مدیریت دانش بر مبنای آن شکل می‌گیرد. همچنین باید دقت کنیم که مفهوم "پیراستن" هم در آن نهفته شده است (چیزی که غالباً در مدل‌های مدیریت دانش وجود ندارد). اقدامات مدیریت دانش، نتیجه‌ی واکنش به تغییرات و نیازهای تاکتیکی و استراتژیکی است. این مدل، دیدی کلی از استراتژی در پس مدیریت دانش ارائه می‌کند؛ اما شامل بینشی عمیق‌تر از اینکه کدام اقدامات برای موردی خاص مناسب هستند، نمی‌باشد.

ماتریس مدیریت دانش (Gamble and Blackwell, 2001): مدل ماتریس مدیریت دانش، چارچوب نظری کلی و همچنین رهنمودهایی برای اجرای آن‌ها ارائه می‌کند. فرایند مدیریت دانش به چهار مرحله تقسیم شده است:

- ۱- در ابتدا مدیریت باید مکان و موقعیت منابع دانش را مشخص کند
 - ۲- سپس باید این دانش را به منظور شناسایی نقاط قوت و ضعف شرکت، سازماندهی کرده و ارتباط و قابلیت استفاده‌ی دوباره از آن را تعیین کند
 - ۳- پس از آن اجتماعی سازی است که در آن، شیوه‌های متنوعی استفاده می‌شود تا اشتراک و انتشار این دانش به هر کسی که در سازمان به آن نیاز دارد، تسهیل شود
 - ۴- در آخر، دانش از طریق استفاده، درونی می‌شود
- همانند تمامی مدل‌های ترتیبی، قرار نیست مراحل دقیق طی شوند، اما دیدی عالی از نقش مدیریت دانش ارائه می‌کنند. هرچند یکی از محدودیت‌های این مدل، تمرکز آن است. اول از همه اینکه شامل نقش استراتژیک کلی که توسط باکوویتز و ویلیامز (Bukowitz and Williams) مطرح شد، نمی‌شود.

ثانیا در این‌جا نقش‌های مدیریت دانش، محدود به اشتراک دانش، حذف فرایندهای دستیابی، خلق و پیراستن دانش است. این دیدگاهی کاملاً مشروع نسبت به مدیریت دانش است که تمرکز بر اشتراک و بازیابی دانش موجود دارد؛ اما حوزه‌ی تعریف مدیریت دانش مطرح شده در این سایت را در بر ندارد.

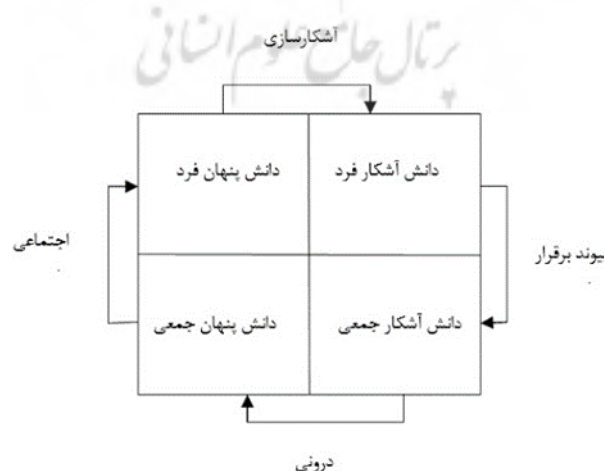
مدل فرایند مدیریت دانش (Botha et al 2008): این مدل در تلاش است تا دیدی واقعی‌تر از فرایند مدیریت دانش ارائه دهد. سه طبقه‌بندی وسیع با یکدیگر هم‌پوشانی و تعامل دارند. طبق گفته‌ی گمبل و بلکول، تمرکز بر اقدامات مدیریتی است؛ در این‌جا نیز تمرکز استراتژیک ("چه زمانی" و "چرا" در مقابل "چه چیزی") حذف شده است. این مدل مدیریت دانش سازمانی، شامل خلق دانش جدید به عنوان اقدامی مشخص از مدیریت دانش است. به علاوه نشان می‌دهد کدام یک از این سه طبقه‌بندی، مبتنی بر افراد است و کدام بیشتر بر تکنولوژی تمرکز دارد. به هر حال، این موضوع که تمرکز اشتراک دانش باید تا حد زیادی بر تکنولوژی باشد، قطعاً قابل بحث است و ما در بخش‌های بعدی به آن اشاره خواهیم کرد.

در هر صورت، این موضوع تا حد زیادی چگونگی تمایل سازمان‌ها برای روش برخورد با این مسئله را نشان می‌دهد؛ برای مثال به عنوان چالشی تکنولوژیکی به جای چالشی سازمانی و اجتماعی. ما تا کنون به سه مدلی پرداخته‌ایم که هر یک دیدگاهی متفاوت نسبت به مدیریت دانش دارند. دیدگاه مهم دیگری در ارتباط با مدیریت دانش وجود دارد که این مدل‌ها به طور مستقیم، به آن نپرداخته‌اند. اکنون به سنجش اثراتی اشاره می‌کنیم که به مدیریت این امکان را می‌دهند بدانند آیا اقدامات انجام شده، نتایج مطلوب را ایجاد می‌کنند یا خیر. این موضوع به مدیریت داده و اطلاعات وابسته است، اما برای اقدامات آتی مدیریت دانش بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

بر اساس این مدل‌های مدیریت دانش و هم‌چنین مباحث مطرح شده تا کنون، مدل جامعی از مدیریت دانش ارائه خواهیم کرد مدل هیسیگ: این مدل از ۴ فرآیند تشکیل شده است. تولید کن: این امر به توانایی یادگیری و ارتباط بر میگردد. توسعه این قابلیت، تجربه تسهیم دانش، ایجاد و ارتباط بین ایده‌ها و ساختن ارتباطهای متقاطع با دیگر موضوعات، از اهمیت کلیدی برخوردار است. ذخیره کن: به عنوان دومین عنصر مورد نیاز مدیریت دانش است که از طریق آن، قابلیت ذخیره سازمان یافته‌ای که امکان جستجوی سریع اطلاعات، دسترسی به اطلاعات برای کارمندان دیگر و تسهیم مؤثر دانش فراهم می‌شود، به وجود می‌آید. در این سامانه، باید دانشهای لازم به آسانی برای استفاده همگان ذخیره شود. منتشر کن: این فرایند به توسعه یک روح جمعی که در آن افراد به عنوان همکار در جهت دنبال کردن اهداف مشترک، احساس پیوستگی به هم داشته و در فعالیت‌های شان به یکدیگر وابسته اند، کمک می‌کند. به کار ببر: چهارمین فرایند، از این ایده آغاز می‌شود که ایجاد دانش، بیشتر توسط کاربرد عینی دانش جدید میسر است؛ این عنصر، دایره فرایند مرکزی مدیریت دانش متحد را تکمیل می‌کند.



مدل نوناکو و تاکوچی: مفهوم "دانش پنهان" و "دانش آشکار" توسط نوناکو برای طرح ریزی نظریه یادگیری سازمانی طبقه بندی شده است. در این تقسیم بندی، با توجه به همگرایی بین شکل‌های پنهان و آشکار دانش، دانشمندان ژاپنی مدلی را پایه گذاری کرده اند که به نام خودشان است. تمرکز این مدل بر دو نوع دانش آشکار و پنهان، نحوه تبدیل آنها به یکدیگر و چگونگی ایجاد آن در تمام سطوح سازمانی است.



مدل مدیریت دانش میلتون: مدل میلتون براساس دو نگرش برقراری ارتباط و جمع کردن نسبت به مدیریت دانش شکل گرفته است. این دو نگرش، مکمل هم بوده و ارزش آنها در بکارگیری متعادل و موازی آنها با یکدیگر است. برقراری ارتباط: برقراری ارتباط، به معنی مرتبط کردن افراد با یکدیگر و ایجاد شبکه‌هایی در سازمان و با دیگر سازمانهاست، به طوری که افراد بتوانند دانش خود را با دیگران تسهیم کنند.

اغلب به این شبکه‌ها "گروه‌های عملکرد" گفته میشود. پست الکترونیکی، یک رسانه عالی است که به واسطه آن، افراد که با شبکه یا مبحثی روبرو شده‌اند، میتوانند آن قضیه را با این گروه در میان گذاشته و پاسخ دریافت کنند. این گروه‌ها همچنین میتوانند همدیگر را به صورت رودرو ملاقات کرده و درباره مسائل معمول بحث کرده و در رابطه با راه حل‌های ممکن در مورد آن مسئله تبادل دانش کنند.

جمع کردن: جمع کردن، به معنی جذب دانش جدیدی است که در طول فعالیت‌ها و عملیات ایجاد شده و برای کاربردهای مجدد آتی ذخیره شده است. جمع آوری دانش به ایجاد یک مبنای دانش با ارزش کمک میکند که فعالیتهای اصلی سازمان را پوشش داده و میتواند بازدهی بلندمدت داشته باشد، البته جمع آوری دانش نیازمند منابع است. افرادی باید مشخص شوند که جلسات جمع آوری دانش را تسهیل کرده و نتایج بدست آمده را ثبت کنند

۶- مدل جامع مدیریت دانش

مدل جامع مدیریت دانشی که ارائه می‌کنیم، ابعاد اصلی موضوعات مطرح شده در این سایت را در مدلی که بر جنبه‌ی استراتژیک تمرکز دارد، با یکدیگر ترکیب می‌کند.

مدل جامع مدیریت دانش در تلاش است استراتژی و فرایند را متصل کرده و در عین حال، اقدامات مشخصی را در مراحل مختلف ارائه دهد؛ همچنین مدل، ارتباط بین اطلاعات و سیستم‌های مدیریت اطلاعات با مدیریت دانش را مشخص می‌کند. مدل جامع مدیریت دانش از عناصر ارائه شده توسط دیگر محققان نیز استفاده می‌کند و شامل مفهوم حافظه‌ی سازمانی، همانطور که قبلاً تعریف شده است، می‌باشد.

عناصر خاکستری تیره، نشان‌دهنده‌ی اقدامات مدیریت دانش، خانه‌های زرد نشان‌دهنده‌ی استراتژی شرکت و خانه‌های آبی، نمایش دهنده‌ی سیستم‌ها و مخازن داده و اطلاعات هستند. این فرایند از ملاحظات تاکتیکی و استراتژیکی شروع شده و چگونگی همکاری استراتژی مدیریت دانش را با استراتژی شرکت تشریح می‌کند. عناصر بولد نشده به رنگ خاکستری، نشان دهنده‌ی فرایندهای مرتبط با دانش بوده که در خلال فعالیت سازمان، در آن جریان داشته و مدیریت از طریق اقداماتش بر آن‌ها تاثیر می‌گذارد، یا آن‌ها را بهبود می‌بخشد.

۷- شهرداری تهران

مدیریت شهری یکی از مسایل رفتاری بسیار مهم در حوزه مدیریت بوده که خود تعیین‌کننده بسیاری از دیگر متغیرهای سازمانی است. در آستانه هزاره سوم مدیریت دانش به عنوان یک نیاز استراتژیک برای موسسات، سازمانها و نهادهای خدماتی مطرح است. مدیریت دانش تضمین‌کننده برتری‌های بلند مدت برای سازمان‌ها و جوامع و میزان بهره‌گیری آن‌ها از سرمایه‌های انسانی، فکری و اطلاعاتی است. با توجه به اهمیت و کاربردی بودن موضوع مورد مطالعه، این سوال مهم مطرح است که در سازمان مهم و تاثیرگذار و تصمیم‌گیرنده‌ی چون شهرداری تهران به کارگیری مقوله مدیریت دانش و مولفه‌های تشکیل دهنده آن شامل تکنولوژی (فناوری اطلاعات)، مقوله رهبری، مقوله فرهنگ سازمانی، مقوله منافع انسانی، مقوله مکانیسم و فرآیند، ساختار سازمانی به افزایش و بهبود مدیریت شهری اثر بخش است و این مساله تا چه میزان می‌تواند موجب بهبود شرایط در مدیریت شهری سازمان شهرداری خصوصاً شهرداری تهران شود؟

شهرداری تهران یک مؤسسه عمومی غیردولتی است که در ۱۲ خرداد سال ۱۳۸۶ خورشیدی با نام بلدیة تهران، تأسیس شد و مدیریت شهری شهر تهران را به عهده دارد. مسئولیت مدیریت این سازمان با شهردار تهران است که پیش از این با حکم وزیر کشور ایران منصوب می‌گردید اما اکنون از طریق رای‌گیری در شورای شهر تهران انتخاب می‌شود و به وزارت کشور معرفی می‌گردد و وزارت کشور با بررسی صلاحیت منتخب شورا حکم شهرداری را صادر می‌کند. شهرداری تهران شامل ۲۲ منطقه است که مدیریت هر منطقه به عهده شهردار آن منطقه است که توسط شهردار تهران انتخاب می‌شود و با نظارت معاون امور مناطق فعالیت می‌کند. هر منطقه شامل تعدادی ناحیه می‌باشد. در کل تهران دارای ۱۲۲ ناحیه است که با اجرای طرح ناحیه محوری در دوره محمدباقر قالیباف هر ناحیه یک شهردار ناحیه نیز دارد که توسط شهرداران مناطق تعیین می‌گردد. طرح جامع شهر تهران در زمان شهرداری غلامرضا نیک‌پی تدوین شد.

در حال حاضر ساختمان مرکزی شهرداری تهران واقع در خیابان بهشت ضلع جنوب پارک شهر تهران است.

از شاخص‌ترین شهرداران غلامحسین کرباسچی (از ۱۳۶۸ تا ۱۳۷۷)، محمود احمدی‌نژاد (از ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۴) و محمدباقر قالیباف (از ۱۳۸۴ تا ۱۳۹۶) هستند.

شهردار تهران از شهریور ۱۳۸۴ تا مرداد ۱۳۹۶ محمدباقر قالیباف بود که با ۱۴۴ ماه رکورددار مسئولیت در کسوت شهرداری تهران است. راه‌اندازی مرکز فعالیت‌های دینی شهرداری، ایجاد خطوط مخصوص اتوبوس‌های تندرو، توسعه مترو، ساخت ۴ تونل بزرگ شهری، ساخت پل طبقاتی صدر، راه‌اندازی سامانه ۱۳۷ و ۱۸۸۸، راه‌اندازی مجموعه باغ کتاب، افتتاح برج میلاد و ... از مهم‌ترین اقدامات قالیباف در شهرداری تهران بوده‌است.

در دوران غلامحسین کرباسچی برای نخستین بار شهردار تهران در هیئت دولت در کنار وزیران و معاونان رئیس‌جمهور حضور یافت.

از اقدام‌های غلامحسین کرباسچی می‌توان به تأسیس مؤسسه همشهری و انتشار روزنامه همشهری و نشریه‌ها و ویژه‌نامه‌های وابسته به آن و ساخت فرهنگ‌سراها و خانه‌های فرهنگ در تهران و البته پایه‌گذاری برج‌سازی و فروش تراکم به منظور مقابله با افزایش قیمت مسکن در شهر تهران نام برد که تاکنون نیز ادامه دارد.

عمده درآمد شهرداری تهران از فروش تراکم برای املاک و ساخت و سازها می‌باشد. چراکه «شهرداری شهر تهران» به صورت خودگردان اداره می‌شود؛ و به‌جز برخی کمک‌های دولتی که فقط به حمل و نقل عمومی مربوط است هیچ بودجه دولتی دیگری ندارد.

۸- مدیریت دانش و شهرداری تهران

دانش، امروزه یکی از اصلی‌ترین سرمایه‌های تمامی سازمانها محسوب می‌گردد و کسب و توسعه و بهره‌برداری صحیح و بهینه آن م‌همترین چالش و وظیفه سازمان در دوره حاضر بوده و به بیان دیگر، مدیریت دانش جایگاه و اهمیتی فراتر از خود آن دارد؛ چرا که مدیریت سرمایه دانشی، می‌تواند باعث ایجاد مزایای رقابتی در سازمانها گردد و از این رو دهه ۲۰۰۰ را به نام مدیریت دانش نامگذاری کرده‌اند. از دیدگاه سازمانی، دانش را می‌توان مجموعه باورها، مهارت‌ها، تجربیات، شناخت‌های تئوریک، آکادمیک و فنی و مقررات و اقدامات عملی در اختیار سازمان و افراد دانست که شامل مراتبی همچون داده، اطلاعات، دانش، خرد و دانش آفرینی است و هر مرتبه ارزش افزوده‌ای نسبت به مرتبه پیشین دارد و برای اتخاذ تصمیمات و حل مسائل مورد استفاده قرار می‌گیرد و بر این اساس مدیریت دانش را می‌توان به‌گستره‌ای از تمرینات و تکنیک‌ها اطلاق کرد که توسط سازمان برای تشخیص، جایگزینی و توزیع اشکال مختلف دانش به منظور به‌کارگیری، ذخیره و انتقال آن و یادگیری سازمانی به کار می‌رود و عموماً در راستای نیل به اهداف اصلی سازمان و در مسیر دستیابی به نتایج مورد انتظار آن مثل بهبود عملکرد، ایجاد مزیت رقابتی و سطوح بالای خلاقیت انجام می‌گیرد (داگری، مفاخریان و محمدی، ۱۳۸۶).

۹- نتیجه‌گیری

در سازمان‌های امروزی، دانش و اطلاعات به سهولت در دسترس جابجا می‌شود و در اختیار تمامی کارمندان قرار می‌گیرد. زمانی که کارمندان به دانش سازمانی دسترسی پیدا می‌کنند، می‌توانند محیط خود را بشناسند و آنرا معنادار نمایند. آنها می‌توانند روشهای جدید و بهتری را در اجرای کارها بیابند، با هم کار کنند، خلاقیت خود را جبران کنند، بهره‌وری را افزایش دهند، مشتریان را راضی کنند و نهایتاً توان رقابت مؤثر را کسب کنند. مدیریت دانش به مسائلی همچون سازگاری سازمانی، بقا و توانایی در مواجهه با تغییرات فزاینده محیطی می‌پردازد. در حقیقت، مدیریت دانش درصدد ترکیب سینرژیک قابل‌پردازش اطلاعات، تکنولوژی اطلاعات و توانایی خلاقانه انسانهاست (جعفرنژاد، ۱۳۹۴). با عنایت به پژوهش حاضر و مطالب مندرج در آن، در حال حاضر استقرار نظام مدیریت دانش در شهرداری تهران با مدل نوناکا و تاکوچی تدوین یافته‌است که در مراحل اجرایی می‌باشد.

منابع

- ۱- الوانی، سید مهدی (۱۳۹۸). مدیریت عمومی. نشر نی
- ۲- جعفر نژاد، محمد باقر (۱۳۹۴). رابطه بین فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش، ماهنامه مدیریت و حسابداری. شماره ۲۱
- ۳- ذاکری، محمد. مفاخریان، سید علی. محمدی، مهدی (۱۳۸۴). مدیریت دانش در توسعه شهری مطالعه موردی شهرداری تهران. کنفرانس ملی توسعه نظام اجرایی پروژه های عمرانی، صنعتی
- ۴- قربانی، صابر (۱۳۹۶). چپستی مدیریت دانش، ماهنامه عصر کیفیت.
- ۵- ملک آراء، ملیکا (۱۳۹۸). فرایند مدیریت دانش، نشر کتاب سبز.
- ۶- عسگرانی، مرتضی. قبادی، مجید (۱۳۹۸). نظریه های نوین در سازمان ها در هزاره سوم. انتشارات رصد علم
- 7- Knowledge Management Tools
- 8- skyrme.com-definition skyrme.com-essence skyrme.com-why
- 9- <http://infosci.ir>
- 10- Tehran.ir

