

مدیریت دانش در تأمین اجتماعی نقش عوامل سازمانی

تألیف:

امیر ابوتراب اوانلو



انتشارات رازنهان

۱۳۹۸

سرشناسه	: ابوتراب آوانلو، امیر، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش در تامین اجتماعی: نقش عوامل سازمانی/ مؤلف امیر ابوتراب آوانلو.
مشخصات نشر	: تهران: راز نهان، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۱ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۴۴۸-۷۴۲-۹
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه.
موضوع	: سازمان تامین اجتماعی
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: Knowledge management
موضوع	: سازمان های دولتی -- ایران
موضوع	: Administrative agencies -- Iran
رده بندی کنگره	: HD۵۰/۲
رده بندی دیویی	: ۳۲۸/۵۰۰۰۹۵۰
شماره کتابشناسی ملی	: ۵۸۰۹۸۰۰

آدرس: میدان انفرپ، او جمال زاده جنوبی، کوچه دانشور، پلاک ۱۲، واحد ۲ شمار تماس: ۰۲۱۶۶۹۰۱۴۱ - ۰۹۱۲۲۳۰۲۶۹ آدرس الکترونیک: raznahanbook@gmail.com آدرس سایت: www.raznahanbook.com	
---	--

عنوان کتاب.....	مدیریت دانش در تامین اجتماعی: نقش عوامل سازمانی
مؤلف.....	امیر ابوتراب آوانلو
صفحه آرا.....	رضا کاوه
طراح جلد.....	رضا کاوه
ناشر.....	رازنهان
شمارگان.....	۱۰۰۰ نسخه
نوبت چاپ.....	اول ۱۳۹۸
قیمت.....	۲۲۰۰۰ تومان
ISBN: 978-600-448-742-9	

سخن مؤلف

سپاس خداوند منان را که توفیق عنایت فرمود تا تألیف و گردآوری کتاب "مدیریت دانش در تأمین اجتماعی: نقش عوامل سازمانی" را به پایان برسانم و در اختیار اساتید و دانشجویان رشته‌های مدیریت دولتی، مدیریت آموزشی، سازمان‌ها و ادارات دولتی و سایر دانشجویان علاقه‌مند در دیگر رشته‌ها و بالخصوص کسانی که در دستگاه‌های دولتی و بالخصوص سازمان تأمین اجتماعی اشتغال به کار دارند و با کارکنان سازمان‌های دولتی سر و کار دارند قرار دهم. کتاب حاضر به نحوی تدوین شده تا خواننده پس از مطالعه، درباره مدیریت دانش و کاربرد و فواید آن در سازمان‌ها و جامعه، نقش عوامل سازمانی بر مدیریت دانش و نقش مدیریت دانش بر ارتقاء و موفقیت دستگاه‌های دولتی، اطلاعاتی در سطح پایه به دست آورد. آنچه که منجیب را از آن داشت تا به تألیف و گردآوری این کتاب بپردازم، کمک به دانشجویان رشته‌های علوم تربیتی، مدیریت آموزشی و مدیریت دولتی به منظور نوشتن پایان‌نامه می‌باشد. کتاب پیش روی، اثر گران‌قدری است که به صورت سهل و روان و با رویکردی کاملاً کاربردی و با شرح جزئیات کامل به بررسی موضوع مدیریت دانش می‌پردازد. امید است استفاده از مطالب این کتاب به دانشجویان عزیز جهت ارتقای سطح کیفی پایان‌نامه‌شان کمک کند.

در پایان، از همه عزیزانی که در گردآوری این کار به من یاری رساندند تشکر می‌کنم. بی‌شک در تألیف کتاب نهایت دقت به عمل آمده تا ضمن رعایت امانت‌داری، متن روان و ساده ارائه گردد، ولی بهر حال نمی‌تواند خالی از عیب و نقص باشد، لذا از کلیه اساتید، دانشجویان و پژوهشگران استدعا دارم، من را از انتقادات سازنده خود جهت رفع اشکالات موجود در کتاب برآورد. پاپ بعدی محروم نسازند.

امیر ابوتراب آوانلو

فهرست مطالب

۱۱	 مقدمه
۱۷	 فصل اول: مدیریت دانش
۱۸	 تاریخچه مدیریت دانش
۲۰	 تعریف دانش
۲۹	 تعاریف مدیریت دانش
۳۳	 الگوی عمومی دانش
۳۵	 اهمیت بکارگیری مدیریت دانش
۳۸	 منابع مدیریت دانش
۳۸	 اصول مدیریت دانش
۴۰	 عوامل حیاتی موفقیت برای اجرای سیستم‌های مدیریت دانش
۴۱	 سه نقش اصلی برای اجرای موفق مدیریت دانش
۴۱	 دانش نگران
۴۱	 مدیران دانش
۴۲	 کاردانشی
۴۲	 فرآیند اصلی مدیریت دانش
۴۸	 رویکردهای مدیریت دانش
۴۹	 راهبردهای مدیریت دانش

۵۰	بستر استقرار مدیریت دانش
۵۳	موانع استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها
۵۵	دلایل شکست پروژه مدیریت دانش
۵۷	مدل‌های مدیریت دانش
۵۷	۱- مدل‌های شبکه
۵۸	۲- مدل‌های شناختی
۵۸	۳- مدل‌های انجمنی/ارتباطی
۵۸	۴- مدل‌های فلسفی
۵۹	۵- مدل‌های عوامل حیاتی موفقیت مدیریت دانش
۶۲	مهم‌ترین فعالیت‌های مدیر دانش در سازمان
۶۲	سوالاتی برای بررسی مرور بیشتر
۶۳	فصل دوم: عوامل موثر بر مدیریت دانش
۶۵	مدیریت دانش در سازمان‌های نوین
۶۹	عوامل سازمانی و مدیریت دانش
۷۱	فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش
۷۹	نقش و اهمیت فرهنگ سازمانی در سازمان‌ها
۸۱	شیوه حفظ فرهنگ سازمانی
۸۳	عوامل موثر بر فرهنگ سازمانی
۹۱	ساختار سازمانی و مدیریت دانش
۹۱	ساختار سازمانی
۹۳	انواع ساختار
۹۳	ساختار ساده
۹۵	ساختار وظیفه‌ای
۹۸	ساختار بخشی
۱۰۱	انواع ساختارهای نظری سازمانی
۱۰۱	ساختار ارگانیک
۱۰۲	ساختار مکانیکی

انواع ساختارهای عملی سازمانی	۱۰۲
رابطه بین ساختار سازمانی و مدیریت دانش	۱۰۲
فناوری اطلاعات و مدیریت دانش	۱۰۷
عوامل مدیریتی و استراتژیک و مدیریت دانش	۱۲۱
سایر عوامل اثرگذار بر مدیریت دانش	۱۲۸
عوامل اساسی موفقیت مدیریت دانش	۱۳۰
سوالاتی برای بررسی و مرور بیشتر	۱۳۷
منابع	۱۳۹
منابع داخلی	۱۳۹
منابع انگلیسی	۱۴۳

در برخی از سازمان‌های امروزی مدیریت دانش به عنوان روش نوینی از مدیریت، بحث مطالعات مدیریتی و دیگر حوزه‌های وابسته می‌باشد. برخی از سازمان‌ها بر این باورند که با تمرکز صرف بر افراد، فناوری و فنون می‌توان دانش را مدیریت کرد. این روش، در واقع تکامل دیگر روش‌های مدیریتی است. سازمان‌های مذکور، اهمیت بیشتری جهت درک، انطباق‌پذیری و مدیریت تغییرات محیط پیرامون قائل شده و در کسب و به کارگیری دانش و اطلاعات روزآمد به منظور بهبود عملیات و ارائه خدمات و محصولات مطلوب‌تر به ارباب رجوعان پیشی گرفته‌اند. چنین سازمان‌هایی از مدیریت جدیدی به نام "مدیریت دانش" استفاده می‌نمایند. سازمان‌های موفق، دریافته‌اند که دانش، مهم‌ترین دارایی انسان‌هاست و برخی اصول اساسی مدیریت دانش، در کارکنان و سازمان وجود دارد و آنان به مدیریت دانش به عنوان اصل کلیدی موفقیت سازمان می‌نگرند. به همین دلیل، سرمایه‌گذاری هنجارگشتی برای به کارگیری این نوع مدیریت، هزینه کرده‌اند. مدیریت دانش، رسیدن به اهداف سازمان با استفاده بهینه از دانش یا توانایی یک سازمان در استفاده از سرمایه معنوی (تجربه و دانش فردی نزد هر فرد) و دانش دسته‌جمعی به منظور دستیابی به اهداف خود از طریق فرایندی شامل تولید دانش، تسهیم دانش و استفاده از آن به کمک فناوری است (رضائی و سلیمی، ۱۳۹۴).

مدیریت دانش، راز موفقیت سازمان‌ها در قرن ۲۱ است. دانش، مفهومی فراتر از داده و اطلاعات است. دانش به مجموعه اطلاعات، راه کار عملی مرتبط با آن، نتایج به کارگیری آن در تصمیمات مختلف، آموزش مرتبط با آن، نگرش افراد در مشاغل و سوابق،‌های مختلف در ارتباط با آن گفته می‌شود. دانش هر نفر، حتی در موردی خاص، ممکن است با دیگران متفاوت باشد. دانش زیربنای مهارت و تجربه و تخصص هر فرد است. هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود، از مجموعه دانشی استفاده می‌کند که نزد تک‌تک افراد و در ذهن آن‌ها انباشته شده است. در صورت عدم استفاده از این دانش‌ها، می‌توان شکست سازمان یا بالا بودن هزینه‌های ناشی از تکرار برخی فرایندهای تصمیم‌گیری و عدم استفاده مطلوب از سوابق تجربی و تصمیم‌گیری‌ها را انتظار داشت. به همین دلیل، سازمان‌های پیشرو اقدام به جمع‌آوری دانش نهفته نزد پرسنل و گروه‌های کاری می‌کنند که به آن «سرمایه دانش» گفته می‌شود. امروزه سرمایه‌های یک سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیست بلکه سرمایه دانش افراد مهم‌تر از آن دو بوده و مورد توجه مدیران قرار گرفته است. به بیانی دیگر، مدیریت نیروی انسانی، وجه پیچیده مدیریت دانش است.

از سوی دیگر، پارادایم غالب در علوم نیوتنی که جهان را قابل پیش‌بینی و روابط علت و معلول را ساده، روشن و خطی فرض می‌کرد در نتیجه گسترش و تحولات بنیادین در حوزه‌های معرفتی علوم رد شده و پارادایم جدیدی بر اساس پذیرش جایگزینی بی‌نظمی به‌جای نظم، بی‌یقینی به جای یقین، پیش‌بینی‌ناپذیری به جای پیش‌بینی‌پذیر، پیچیدگی به جای سادگی، تناقض‌ها و ابهام به جای وضوح و روشنی، روابط غیرخطی به جای روابط خطی شکل گرفت که موجب تحولات بنیادین در مفروضات و دانش بشری شده و نظریه آشوب و پیچیدگی را مطرح ساخت. بشر در دورانی به سر می‌برد که پیچیدگی جزء جدایی‌ناپذیر آن است. دنیا در حال تغییر و تحولی شتابان است و هیچ نیرویی قادر نیست که مانع این تغییر و تحول گردد؛ بنابراین، برای رویارویی با جهان امروز، باید پیچیدگی را بشناسیم و راه‌های مواجهه با آن را بدانیم. در چنین شرایطی تنها راه بقای سازمان‌ها متحول شدن و دگرگونی در جهت مطلوب است. سازمان‌ها باید بیاموزند و در راه آموختن از هر شیوه و ابزاری که می‌تواند به آن‌ها یاری دهد، بهره‌گیری کنند که به نظر می‌رسد مدیریت دانش و به کارگیری تئوری‌های پیچیدگی از مهم‌ترین ابزارها جهت ایجاد سازمان یادگیرنده باشند. سازمان‌ها باید سرمایه دانشی و توان یادگیری خود را که بهترین منبع رقابتی است، افزایش دهند؛ علاوه بر این سازمان‌ها باید دیدگاه مکانیکی که محیط را ساده و ایستا می‌پنداست، کنار گذاشت (آذرفروز، ۱۳۹۴).

در این میان سازمان‌هایی چون سازمان تأمین اجتماعی با رویکردی اقتصادی و اجتماعی، با پوشش قرار دادن بیش از نیمی از جمعیت کشور ایران و مدیریت صنایع مالی و اقتصادی بسیار گسترده که دارای پیچیدگی در ابعاد افقی و عمودی و جغرافیایی مدیریت است نیازمند افزایش توان یادگیری می‌باشد تا بتواند پیچیدگی سازمانی خود را شناخته و مدیریت نماید. در این مسیر پیاده‌سازی مدل‌های مدیریت دانش و بومی‌سازی آن با ساختار تأمین اجتماعی در کنار بهره‌مندی از فناوری‌های جدید در رفع چالش‌های سازمان تأمین اجتماعی بسیار راهگشا خواهد بود.