

بسم الله الرحمن الرحيم

مدیریت دانش و معیارهای پیاده‌سازی آن در
شهرداری‌ها

تألیف:

مهندس غزاله کاتب (کارشناس ارشد مدیریت تکنولوژی)

حریم دانش

سرشناسه : کاتب، غزاله، ۱۳۵۷-

عنوان و نام پدیدآور : مدیریت دانش و معیارهای پیاده‌سازی آن در شهرداری‌ها/تألیف غزاله کاتب؛

ویراستار ادبی: عمار فیضی؛ ویراستار فرناز حکی.

مشخصات نشر : تهران: حریم دانش، ۱۳۹۹.

مشخصات ظاهری : ۱۷۴ص.

شابک : ۹۷۸-۶۲۲-۶۴۲۳-۶۰-۱

وضعیت فهرست‌نویسی : فیا.

موضوع : مدیریت دانش -- ایران -- تهران -- نمونه‌پژوهی -- شهرداری تهران. منطقه پنج

موضوع : Knowledge Management -- Iran-- Tehran -- Case studies -- Municipal government

رده‌بندی کنگر : I۶۵۷

رده‌بندی دیویی : ۶۵۸/۳۰۰۹۵۵۱۲

شماره کتابشناسی ملی : ۷۳,۶

عنوان: مدیریت دانش و معیارهای پیاده‌سازی آن در شهرداری‌ها

مؤلف: مهندس غزاله کاتب

ویراستار ادبی: دکتر عمار فیضی (استادیار مدیریت صنعتی، استاد دانشگاه)

ویراستار: فرناز حکی

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: پاییز ۱۳۹۹

بها: ۲۰۰/۰۰۰ ریال

شمارگان: ۱۰۰ جلد

ناشر: حریم دانش

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۴۲۳-۶۰-۱

کلیه حقوق چاپ و نشر برای انتشارات حریم دانش و مؤلف محفوظ است.

فروشگاه شماره ۱: میدان انقلاب، جنب بانک صادرات، پلاک ۱۳۵۷، کتاب فروشی محسن تلفن: ۶۶۴۹۲۶۶۲

فروشگاه شماره ۲: میدان انقلاب، روبروی سینما بهمن، پلاک ۱۳۷۰، کتاب‌فروشی بهنام تلفن: ۶۶۴۱۶۴۲۵

فهرست مطالب

فصل اول: مقدمه و کلیات مدیریت دانش

۱. مقدمه.....	۲
۱.۱. تاریخچه پیدایش مدیریت دانش.....	۶
۲.۱. تعریف مدیریت دانش.....	۱۰
۳.۱. تشریک مساعی دانش.....	۱۲
۴.۱. ذخیر سازی دانش.....	۱۴
۵.۱. وظایف و فعالیت‌های مدیریت دانش.....	۱۵
۶.۱. رفتار بین فردی.....	
۱. ۶.۱. رفتار تشریفاتی با فالیته مدیریت دانش در روابط رسمی.....	۱۷
۲. ۶.۱. رهبری.....	۱۸
۳. ۶.۱. ایجاد روابط با افراد و سازمان‌های خارج از سازمان.....	۱۹
۷.۱. پردازش دانش و اطلاعات.....	
۱. ۷.۱. تولید دانش.....	۱۹
۲. ۷.۱. یکپارچه سازی دانش مدیریت دانش.....	۲۰
۸.۱. چگونگی تاثیر فرآیند مدیریت دانش در موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش.....	۲۰
۹.۱. عوامل مؤثر در موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش.....	
۱. ۹.۱. عامل سازمان.....	۲۳
۲. ۹.۱. مدیریت دانش در آینه فناوری.....	۲۳
۳. ۹.۱. مدیریت دانش در منابع انسانی.....	۲۴
۱۰.۱. تعریف مفاهیم کلیدی مدیریت دانش.....	
دانش.....	۲۴

۲۵	 داده
۲۵	 اطلاعات
۲۵	 عوامل کلیدی موفقیت
۲۶	 ۱۱.۱ جمع‌بندی فصل اول
	فصل دوم: شبکه‌های دانش
۲۸	 ۲. مقدمه
۳۱	 ۱.۲ انتقادات وارد بر مدیریت دانش
۳۲	 ۲.۲ نقش شبکه‌ها در مدیریت دانش
۳۴	 ۳.۲ مفهوم شبکه
	۴.۲ انواع جریان اطلاعات در شبکه و کارکردهای آن
۳۶	 ۱.۴.۲ کارکردهای شبکه‌ها
۳۶	 ۵.۲ راه‌کارهای شبکه‌سازی
۳۸	 ۶.۲ بررسی مفهوم شبکه‌های دانش
۴۱	 ۷.۲ گونه‌شناسی شبکه‌های دانش
۴۱	 شبکه‌های همکاری نوآوری
۴۱	 شبکه‌های یادگیری
۴۱	 شبکه‌های همکاری علائق
۴۴	 ۸.۲ رویکردهای شبکه‌های دانش
۴۶	 ۹.۲ ویژگی‌های شبکه‌های دانش
۵۰	 ۱۰.۲ پویاییهای شبکه‌های دانش
	۱۱.۲ چارچوب تحلیل شبکه‌های دانش
۵۵	 ۱.۱۱.۲ توسعه شبکه‌های دانش

۵۷	۲.۱۱.۲. تعمد در خصوص توسعه شبکه
۶۰	۳.۱۱.۲. فعالیت های گردآوری فناوری در شبکه
۶۱	۱۲.۲. خصوصیات جریان های دانش
۶۴	۱۳.۲. تقسیم بندی کار در تولید دانش
	۱۴.۲. عوامل تأثیرگذار بر توسعه شبکه های دانش
۶۵	۱.۱۴.۲. عوامل میان سطح: مشوق ها برای گردآوری فناوری و شبکه های دانش
۶۷	۲.۱۴.۲. مؤسسات
۷۶	۱۵.۲. تأثیر شبکه های دانش بر سیستم های نوآوری
۷۶	۱.۱۵.۲. ارتباط سیستم های نوآوری با شبکه های دانش
۷۹	۲.۱۵.۲. گسترش شبکه های دانش در سیستم های نوآوری
۸۴	۱۶.۲. ایجاد و توسعه یک شبکه دانش در زمان
۸۶	۱.۱۶.۲. کاربرد شبکه دانش کارکنان
۹۰	۱۷.۲. شناسایی انواع مختلف شبکه های دانش
۹۲	۱۸.۲. محاسن استفاده از شبکه های دانش
	فصل سوم: گام های پیاده سازی مدیریت دانش
۹۷	۳- مقدمه
۱۰۰	۱.۳. مرحله اول: شناسایی حیطه فعالیت (کسب و کار)
۱۰۱	۲.۳. مرحله دوم: آماده سازی برای تغییر
۱۰۳	۳.۳. مرحله سوم: ایجاد تیم
۱۰۴	۴.۳. مرحله چهارم: انجام ممیزی دانش
۱۰۷	۵.۳. مرحله پنجم: تعریف ویژگی های کلیدی
۱۰۸	۶.۳. مرحله ششم: ایجاد بلوک هایی از مدیریت دانش

۷.۳. مرحله هفتم: برقراری ارتباط بین افراد و دانش.....	۱۱۰
۱.۷.۳. دایرکتوری دانش.....	۱۱۰
۲.۷.۳. مدیریت محتوا و نقش فناوری در مدیریت دانش.....	۱۱۱
فصل چهارم: پیاده سازی مدیریت دانش در شهرداری تهران (منطقه سه)	
۴. مقدمه.....	۱۱۴
۱.۴. پیشینه تحقیقات داخلی.....	۱۱۴
۲.۴. پیشینه ی تحقیقات خارجی.....	۱۱۹
۳.۴. معرفی شهرداری منطقه سه تهران.....	۱۲۳
۴.۴. گام های پیاده سازی مدیریت دانش در شهرداری منطقه ۳ تهران	
گام ۱: ایجاد تیم تخصص مدیریت دانش.....	۱۲۴
گام ۲: شناسایی مسائل کسب و کار (تحش آشکار و پنهان).....	۱۲۴
گام ۳: آماده سازی برای تغییر (فرهنگ سازی و شناسایی نیروهای دانشی).....	۱۲۴
گام ۴: انجام ممیزی دانش.....	۱۲۴
گام ۵: تعریف ویژگی های کلیدی.....	۱۲۵
ایجاد بلوک هایی از مدیریت دانش.....	۱۲۵
برقراری ارتباط بین افراد و دانش.....	۱۲۵
۵.۴. بخش چهارم : عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش.....	۱۲۵
۶.۴. عوامل فرهنگی در مدیریت دانش.....	۱۲۹
۱.۶.۴. فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش.....	۱۳۱
۷.۴. عوامل فناوری اطلاعات در مدیریت دانش.....	۱۳۲
۱.۷.۴. فناوری اطلاعات و مدیریت دانش.....	۱۳۳
۲.۷.۴. ارتباطات بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات.....	۱۳۴

۳.۷.۴. مراحل پنج‌گانه توسعه مدیریت دانش در بستر فناوری اطلاعات	۱۳۵
۴.۷.۴. محدودیت‌های فناوری‌های مدیریت دانش	۱۳۷
۸.۴. عوامل نیروی انسانی در مدیریت دانش	۱۳۷
۹.۴. مراحل برنامه‌ریزی منابع انسانی	
۱.۹.۴. فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی	۱۳۹
۱۰.۴. ظهور سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی	
۱.۱۰.۴. سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی	۱۴۲
۲.۱۰.۴. فرآیند برنامه‌ریزی نیروی انسانی	۱۴۴
کارکنان دانشی	۱۴۴
۱۱.۴. پیشنهادها کاربردی جهت پیاپی سازی مدیریت دانش در شهرداری منطقه سه تهران	
منابع و مأخذ	۱۴۹
منابع فارسی	۱۵۲
References	۱۵۶

پیشگفتار مؤلف

امروزه دانش^۱ به عنوان یک دارایی ارزشمند و یک منبع و سرمایه راهبردی مطرح است. ارائه خدمات و محصولات با کیفیت و اقتصادی بدون بهره‌گیری و مدیریت این منبع ارزشمند کاری دشوار و اغلب غیرممکن است. دانشمندان حوزه مدیریت دانش^۲ معتقدند تشریک مساعی دانش و تجربه به مثابه اساسی‌ترین کارکرد مدیریت دانش می‌باشد.

مدیریت دانش عبارت است از فرایند خلق و کسب، حفظ و تسهیم، به کارگیری سرمایه‌های فکری (سرمایه انسانی، سرمایه ساختاری، سرمایه رابطه‌ای) در یک سازمان به منظور خلق و حفظ مزیت رقابتی پایدار و افزایش عملکرد کسب و کار. همچنین سازمان‌ها باید این که چگونه خیرگی یا مهارت^۳ یا دانش را از متخصصانی که از آن‌ها برخوردارند^۴ به تازه‌کارانی^۴ که به دانستن آن‌ها نیاز دارند انتقال دهند، مد نظر قرار دهند.

سازمان‌های دولتی در سراسر دنیا به سمت مدیریت دانش حرکت کرده‌اند مشارکت جدی شهروندان و همکاری آن‌ها مشوق این سازمان‌ها در استفاده بهتر از دانش است. در سراسر دنیا بسیاری از ارگان‌های دولتی راه‌هایی را برای استفاده بهتر از منابع دانش راه می‌روند عملکرد خود مد نظر قرار داده‌اند. از دهه‌ی (۱۹۵۰)، به بعد دستیابی به یک سازمان رقابتی و موفق الزاماً با داشتن برنامه‌ریزی استراتژیک تضمین می‌شود. یک سازمان ماندگار باید قادر به استفاده از فرصت‌ها، مقاومت در برابر تحولات محیطی و رفع تهدیدها باشد. در این میان تکیه بر نقاط قوت سازمان و کاستن از ضعف‌ها از ملزومات یک برنامه استراتژی کاری موثر می‌باشد. در دهه اخیر مدیریت دانش به عنوان یک مزیت و نقطه قوت داخلی سازمان برای به روز رسانی، بالا بردن توان رقابت و داشتن سازمان‌های پویا مورد توجه قرار گرفته است. استراتژی‌های مدیریت دانش به عنوان یکی از بنیان‌های سازمان‌های یادگیرنده مورد توجه قرار گرفته است.

^۱ Knowledge

^۲ Knowledge Management (KM)

^۳ Expertise

^۴ Novices