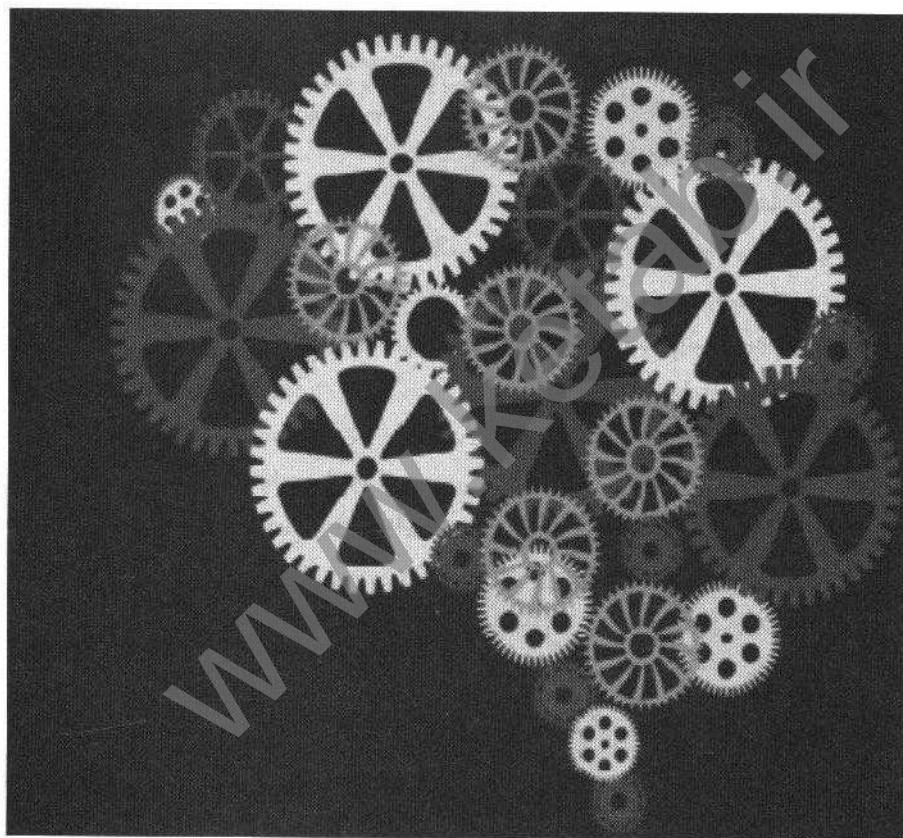


وزارت علوم، تحقیقات و فناوری



موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی

مدیریت دانش برای بخش عمومی



تألیف: گروه نویسندگان سازمان بهره‌وری آسیایی

ترجمه: دکتر علی حسین کشاورزی

عضو هیئت علمی گروه مدیریت صنعتی دانشگاه شاهد

عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت دانش برای بخش عمومی
مشخصات نشر	:	تهران: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	:	۱۰۶ ص: مصور، جدول، نمودار
شابک	:	۹۷۸-۹۶۴-۶۴۵۱-۶۵-۰
وضعیت فهرست‌نویسی	:	فیبای مختصر
یادداشت	:	فهرست‌نویسی کامل این اثر در نشانی: http://opac.nlia.ir دسترسی است.
یادداشت	:	عنوان اصلی: Knowledge Management for the Public
شناسه افزوده	:	کشاورزی، علی حسین، ۱۳۴۴-
شناسه افزوده	:	سازمان بهره‌وری آسیایی
شناسه افزوده	:	Asian Productivity Organization
شناسه افزوده	:	مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۷۸۷۷۹۰

نام کتاب: مدیریت دانش برای بخش عمومی

مترجم: دکتر علی حسین کشاورزی

ویراستار ادبی: فروزنده سعادت‌مند

مدیر اجرایی انتشارات: فریده جعفری

حروفچینی و صفحه‌آرایی: شیوا سیف‌الله‌زادگان

ناشر: مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی

سال چاپ: ۱۳۹۳

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول

لینوگرافی، چاپ و صحافی: سرمدی

قیمت: ۵۰۰۰ تومان

نشانی: تهران، خیابان نلسون ماندلا، کوچه گل‌فام، شماره ۷۰، کد پستی ۱۹۱۵۶۷۳۴۸۱

تلفن: ۱۷-۲۲۰۱۰۶۱۶ دورنگار: ۲۲۰۵۰۳۳۸

کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری، ترجمه و جز اینها برای ناشر محفوظ است

(نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

فهرست مطالب

شماره صفحه

عنوان

ب	پیشگفتار مؤسسه
د	پیشگفتار
و	قدردانی
ح	مقدمه مترجم
ل	مقدمه
۱	فصل اول : شرکت بین المللی سنگاپور
۱۱	فصل دوم : شرکت الکترونیکی بهارات هند (با مسئولیت محدود)
۲۷	فصل سوم : خدمات گمرک کره جنوبی
۴۳	فصل چهارم : بیمارستان شاهزاده تافانین کراوان تایلند
۵۹	فصل پنجم : آژانس علوم، فناوری و تحقیق سنگاپور
۶۹	فصل ششم : مؤسسه تحقیق و توسعه کشاورزی مالزی
۸۳	پیوست الف: مفاهیم پایه مدیریت دانش
۹۱	پیوست ب : چارچوب مدیریت دانش سازمان بهره‌وری آسیایی
۹۹	در باره نویسندگان و ویراستار

پیشگفتار مؤسسه

مدیریت دانش (Knowledge Management) را می‌توان فرایند جمع‌آوری، توسعه، به اشتراک‌گذاری و کاربرد اثربخش دانش سازمانی تعریف کرد. کار مدیریت دانش ارتباط دادن افراد به اطلاعات و دانش است. مدیریت دانش برای طیف وسیعی از سازمانها، اعم از شرکتهای تجاری، مؤسسات عمومی و سازمانهای غیرانتفاعی، کاربرد دارد. در مدیریت دانش با رویکرد میان‌رشته‌ای تلاش می‌شود تا با بهترین بهره‌گیری از دانش، در راه تحقق اهداف سازمانی گام برداشته شود؛ از این رو، می‌توان گفت که اجزای اصلی مدیریت دانش عبارت از فناوری، فرایندها، ساختار، افراد و فرهنگ است. سازمان‌ها باید راههایی را بیابند تا افکار و اطلاعات به‌گونه‌ای سازماندهی شوند که بیشتر به اشتراک گذاشته شوند. بنابراین، در مدیریت دانش تشویق به اشتراک‌گذاری دانش در مرکز توجه قرار دارد.

اقداماتی که در چارچوب مدیریت دانش صورت می‌گیرد، بر دستیابی هر چه بیشتر به اهداف و مأموریت‌های سازمانی همچون بهبود عملکرد، ارتقای مزیت رقابتی و افزایش نوآوری از طریق یادگیری سازمانی، به اشتراک‌گذاری درسهای آموخته شده و یکپارچه‌سازی آن‌ها یکسان‌سازی دانش تمرکز دارد. مدیریت دانش را می‌توان از سه منظر بررسی کرد: قلمرو فناوری که بر ابعاد فناورانه مدیریت دانش و بالا بردن سطح به اشتراک‌گذاری و خلق دانش تمرکز دارد، قلمرو سازمانی که به تسهیل فرآوردی دانش از طریق طراحی سازمانی می‌پردازد و قلمرو اکولوژیکی که بر نحوه تعاملات افراد و عوامل محیطی تأثیرگذار بر دانش‌افزایی تمرکز دارد.

همچنین، مدیریت دانش شامل ترکیب هر دو مفهوم بهره‌وری و نوآوری است. ارتقای بهره‌وری و افزایش نوآوری برای همه سازمانها و به‌ویژه سازمانهای عمومی و دولتی ضرورتی حیاتی است. سازمان‌های بخش عمومی و دولتی تلاش می‌کنند تا با بودجه‌های محدودی که مداوم در حال کاهش است، خدمات با کیفیت بالاتری ارائه دهند. چگونه مدیریت دانش به سازمانهای عمومی و دولتی می‌تواند کمک کند تا آنها خدمات و راه‌حل‌های بهتری برای مسائل شهروندان ارائه کنند، سؤالی است که از طریق مدیریت دانش می‌توان به آن پاسخ گفت.

در این کتاب در باره گذار به سازمانهای مشارکتی در بخش عمومی بحث و بر روشهای خلاقانه در مدیریت دانش تأکید شده است. برای نمونه، در خصوص یک شرکت هندی بررسی

شده در این کتاب، مدیریت دانش بر شناسایی خلأهای دانشی و به‌کارگیری خودارزیابی در فرایند مدیریت دانش متمرکز است. آژانس علوم، فناوری و تحقیق سنگاپور پیشگام برای ترویج تحقیقات علمی در سطح جهانی برای یک اقتصاد نوآوری بنیان است و مدیریت دانش آن بر ایجاد اکوسیستمهای دانشی متمرکز است که خلق دانش را برای پشتیبانی راهبرد ملی به‌منظور تبدیل شدن کشور سنگاپور به پایتخت نوآوری آسیا تقویت می‌کند. در سازمانی دیگر، ابتکارات مدیریت دانش بر انتقال دانش نهان از کارکنان با تجربه به کارکنان جوان از طریق برگزاری جلسات داستان‌سرایی متمرکز است و در مؤسسه مربوط به کشور مالزی، مدیریت دانش بر مربیگری و مشاوره، ارائه سخنرانیهای عمومی و تجزیه و تحلیل اسناد استوار است.

کتاب حاضر نکات مثبت دیگری هم دارد، از جمله اینکه حجم کتاب زیاد نیست و مطالب به‌صورت موجز و به دور از تطویل آورده شده است، کتاب در سال ۲۰۱۲ انتشار یافته است، کشورهای انتخاب شده (سنگاپور، هند، کره جنوبی، تایلند و مالزی) آسیایی هستند و کشور ما ایران شباهت بیشتری به آنها دارد، در میان سازمان‌های انتخاب شده دو مؤسسه علمی-تحقیقاتی نیز وجود دارند و به‌کارگیری تجارب آنها در زمینه مدیریت دانش می‌تواند برای مؤسسات آموزش عالی مفید باشد، در هر سازمان بر بیان ابتکارات مدیریت دانش تأکید شده و چالش‌های توسعه مدیریت دانش و مشکلات پیاده‌سازی آن در هر یک از این سازمان‌ها مدنظر قرار گرفته است. همچنین، در این کتاب پیوست‌های مفیدی آورده شده است.

ضمن سیاست‌گذاری و قدردانی از تمام پدیدآورندگان این اثر، امید است انتشار این کتاب به گسترش فرهنگ مدیریت دانش در همه بخش‌های کشور، به خصوص در نظام آموزش عالی، منجر شود.

نسرین نورشاهی
رئیس مؤسسه

پیشگفتار

همچنان که جامعه ما به‌طور فزاینده به جامعه دانش بنیان تبدیل می‌شود، بنگاهها و افراد باید راههایی را بیابند تا افکار و اطلاعات را به‌گونه‌ای سازماندهی کنند که بتوانند تسهیم شوند. هدف نهایی از تسهیم دانش از طریق مدیریت دانش این است که نوآوری‌هایی ایجاد شوند که افراد بتوانند خلاقانه‌تر فکر کنند و اثربخش‌تر کار کنند. مدیریت دانش با پیشرفتهای مستمر در فناوریهای ارتباطات پشتیبانی می‌شود، ولی به دنیای دیجیتال فناوری پیشرفته محدود نمی‌شود، چنان که پیترو دراکر، دانشمند مشهور، چنین اشاره کرده است: «اگر ما دانش را برای کارهایی به‌کار بگیریم که از قبل می‌دانیم آنها را چگونه انجام دهیم، آن را «بهره‌وری» می‌نامیم. اگر ما دانش را برای کارهایی که نو و متفاوت‌اند به‌کار بگیریم، آن را نوآوری می‌نامیم». اکنون مفهوم مدیریت دانش در حوزه‌های نو و متفاوتی به‌کار گرفته می‌شود که شامل توسعه جامعه و کاهش اثرهای تغییر جهانی آب و هوا و ترکیب هر دو مفهوم بهره‌وری و نوآوری است.

سازمان بهره‌وری آسیایی مدیریت دانش را برای بیش از یک دهه ترویج و از سال ۲۰۱۰ تمرکز بر پتانسیل آن برای نوآوریها در بخش عمومی را آغاز کرده است. پنج جلد [کتاب] مرتبط با مدیریت دانش قبلاً منتشر شده و مدیریت دانش بخش عمومی در دستور کار سازمان بهره‌وری آسیایی قرار گرفته است. این گزارش تحقیق بر مدیریت دانش برای بخش عمومی به‌عنوان ابزاری اثربخش برای بهبود بهره‌وری آن تمرکز می‌کند. سازمانهای بخش عمومی در هر جایی تلاش می‌کنند تا با بودجه‌های محدود، که به‌طور مداوم در حال کاهش است، خدمات با کیفیت بهتری ارائه دهند و به ویژه سازمانهای بهره‌وری ملی در کشورهای عضو سازمان بهره‌وری آسیایی که از طرف دولت‌های خود موظف شده‌اند تا ابتکاراتی را به‌کار گیرند که بهره‌وری بخش عمومی را افزایش دهند.

این کتاب شامل نتایج تحقیقات گسترده و تجزیه و تحلیل‌های مربوط به سازمانهای بخش عمومی و دولتی است که متخصصان حوزه مدیریت دانش از کشورهای ژاپن،

جمهوری کره، مالزی، فیلیپین، سنگاپور، تایلند و بریتانیا انجام داده‌اند. این تیم در باره اهمیت مدیریت دانش در بخش عمومی و دولتی بررسی و سپس، مفاهیم پایه را در زمینه چارچوب مدیریت دانش سازمان بهره‌وری آسیایی تشریح کرد. مهم‌تر اینکه آنها پنج موردکاوی مشروح را نیز در کتاب گنجانده‌اند که نشان می‌دهد مدیریت دانش در سازمانهای بخش عمومی کشورهای عضو سازمان بهره‌وری آسیایی چگونه به‌کار گرفته می‌شود تا بهره‌وری آنها را بهبود بخشد و خدمات و راه‌حلهای بهتری را برای شهروندان ارائه کند.

امیدوارم این کتاب به ترویج شناخت منافع زیاد رویه‌های کاری مدیریت دانش در بخش عمومی کمک کند. سازمان بهره‌وری آسیایی از همه نویسندگان بابت سهم آنها در به انجام رساندن این جلد کتاب سپاسگزاری می‌کند.

ریوچیرو یامازاکی^۱

دبیر کل

توکیو

دسامبر ۲۰۱۲