

مدیریت دانش چابک
راهنمای عملی پیاده‌سازی

تالیف

دکتر مهدی شامی زنجانی
(عضو هیأت علمی دانشگاه تهران)
مژگان نوری

سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی

۱۳۹۴

سرشناسه	: شامی زنجانی، مهدی، ۱۳۵۸-
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش چابک: راهنمای عملی پیاده سازی / تألیف مهدی شامی زنجانی، مژگان نوری.
مشخصات نشر	: تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۱۴۰ ص.
شابک	: ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۲-۸۲۵-۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۲۸.
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه اروده	: نوری، مژگان، ۱۳۶۳-
شناسه افزوده	: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴ / س / ۲ / HD۳۰۰
رده بندی دیویی	: ۶۵۸.۳۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۹۸۵۶۷

مدیریت دانش چابک: راهنمای عملی پیاده سازی

تألیف: مهدی شامی زنجانی - مژگان نوری

ناشر: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی

چاپ: اول - ۱۳۹۴

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۸۰۰۰ تومان

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۱۰۲-۸۲۵-۰

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر یا پخش یا عرضه نماید مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.



سازمان انتشارات

نشانی سازمان انتشارات: تهران- خیابان انقلاب اسلامی - خیابان فخررازی- خیابان شهدای ژاندارمری- پلاک ۷۲، تلفن: ۶۶۹۵۲۹۴۸

مرکز پخش:

خیابان انقلاب - بین فلسطین و چهارراه ولیعصر - جنب مؤسسه نمایشگاه‌های فرهنگی ایران- تلفن: ۶۶۴۸۷۶۲۵-۶

پایگاه اطلاع رسانی: www.isba.ir پست الکترونیکی: info@isba.ir فروشگاه اینترنتی: www.Jdbookfair.com

فهرست مطالب

۵ پیشگفتار

۷ فصل نخست: مدیریت دانش چابک: چرا و چگونه؟

۸ مقدمه

۸ ویژگی های راهنمای مدیریت دانش چابک

۹ ویژگی ۱: فرایند محوری

۱۰ ویژگی ۲: خزیده محوری

۱۰ ویژگی ۳: منفعت محوری

۱۱ ویژگی ۴: چرخه محوری

۱۲ معرفی اجمالی چارچوب راهنمای مدیریت دانش چابک

۱۳ مرحله ۱: قلمروییابی

۱۳ مرحله ۲: وضعیت‌یابی

۱۴ مرحله ۳: جهت‌یابی

۱۴ مرحله ۴: تحقق‌یابی

۱۷ فصل دوم: قلمروییابی

۱۸ مقدمه

۱۹ گام ۱: انتخاب فرایندهای دانش‌بنیان مسأله‌دار سازمان

۲۰ فعالیت: شناسایی فرایندهای دانش‌بنیان سازمان

۲۳ راهنمای فعالیت

۲۴ موردکاوی فعالیت

۲۵ فعالیت: تعیین فرایندهای دانش‌بنیان مسأله‌دار سازمان

۲۷ راهنمای فعالیت

۲۷ موردکاوی فعالیت

۲۸ فعالیت: اولویت‌بندی و غربال فرایندهای دانش‌بنیان مسأله‌دار سازمان

۲۹ راهنمای فعالیت

۲۹ موردکاوی فعالیت

۳۱ گام ۲: مستندسازی مقدماتی فرایندهای منتخب

۳۱ فعالیت: تشکیل پرونده فرایندهای منتخب

۳۳ راهنمای فعالیت

۳۳ موردکاوی فعالیت

۳۳	فعالیت: تدوین شناسنامه فرایندهای منتخب
۳۵	راهنمای فعالیت
۳۵	موردکاوی فعالیت

فصل سوم: وضعیت یابی

۳۸	مقدمه
۳۹	گام ۱: بررسی وضع موجود عملکرد فرایندهای منتخب
۳۹	فعالیت: تدوین آیه روزرسانی شاخص های کلیدی عملکرد فرایندهای منتخب
۴۰	راهنمای فعالیت
۴۰	موردکاوی فعالیت
۴۲	فعالیت: شناس وضع موجود شاخص های کلیدی عملکرد فرایندهای منتخب
۴۳	راهنمای فعالیت
۴۳	موردکاوی فعالیت
۴۳	گام ۲: بررسی وضع موجود مدیریت دانش فرایندهای منتخب
۴۴	فعالیت: بررسی محتوای دانش فرایندهای منتخب
۴۶	راهنمای فعالیت
۴۷	موردکاوی فعالیت
۴۸	فعالیت: بررسی بافتار مدیریت دانش فرایندسازی
۵۳	راهنمای فعالیت
۵۴	موردکاوی فعالیت
۶۳	پیوست ۱: بررسی وضعیت زیرساخت مدیریت دانش فرایندهای منتخب سازمان
۶۷	پیوست ۲: سازوکارهای مدیریت دانش

فصل چهارم: جهت یابی

۷۴	مقدمه
۷۴	گام ۱: الگوبرداری مدیریت دانش
۷۵	فعالیت: انتخاب سازمان ها و منابع مورد مطالعه
۷۵	راهنمای فعالیت
۷۵	موردکاوی فعالیت
۷۵	فعالیت: انجام مطالعه الگوبرداری
۷۶	راهنمای فعالیت
۷۶	موردکاوی فعالیت
۷۷	گام ۲: تدوین وضع مطلوب عملکرد فرایندهای منتخب

فعالیت: بررسی رابطه میان شاخص‌های کلیدی عملکرد با ابتکارات بالقوه مدیریت دانش در سطح

۷۸.....	فرایندهای منتخب.....
۷۸.....	راهنمای فعالیت.....
۷۸.....	موردکاوی فعالیت.....
۸۰.....	فعالیت: تدوین وضع مطلوب شاخص‌های کلیدی عملکرد فرایندهای منتخب.....
۸۰.....	راهنمای فعالیت.....
۸۰.....	موردکاوی فعالیت.....
۸۱.....	گام ۳: تدوین وضع مطلوب مدیریت دانش فرایندهای منتخب.....
۸۲.....	فعالیت: تحلیل شکاف شاخص‌های کلیدی عملکرد موجود و مطلوب فرایندهای منتخب.....
۸۲.....	راهنمای فعالیت.....
۸۲.....	موردکاوی فعالیت.....
۸۴.....	فعالیت: تدوین اهداف استراتژی مدیریت دانش فرایندهای منتخب.....
۹۴.....	راهنمای فعالیت.....
۹۵.....	موردکاوی فعالیت.....
۹۵.....	فعالیت: تدوین وضع مطلوب مدیریت دانش فرایندهای منتخب.....
۹۶.....	راهنمای فعالیت.....
۹۷.....	موردکاوی فعالیت.....
۹۸.....	فعالیت: تدوین وضع مطلوب بافتار مدیریت دانش فرایندهای منتخب.....
۹۸.....	راهنمای فعالیت.....
۹۸.....	موردکاوی فعالیت.....

۱۰۱..... فصل پنجم: تحقق‌یابی.....

۱۰۲.....	مقدمه.....
۱۰۲.....	گام ۱: تدوین راهحل مدیریت دانش.....
۱۰۳.....	فعالیت: شناسایی پروژه‌های مدیریت دانش فرایندهای منتخب.....
۱۰۳.....	راهنمای فعالیت.....
۱۰۳.....	موردکاوی فعالیت.....
۱۰۷.....	فعالیت: تدوین منشور طرح مدیریت دانش سازمان.....
۱۱۰.....	راهنمای فعالیت.....
۱۱۰.....	موردکاوی فعالیت.....
۱۱۷.....	گام ۲: اجرا و ارزیابی راهحل مدیریت دانش.....
۱۱۷.....	فعالیت: اجرای راهحل مدیریت دانش.....
۱۱۷.....	راهنمای فعالیت.....

- ۱۱۸..... مورد کاوی فعالیت.....
- ۱۱۸..... فعالیت: ارزیابی راه حل مدیریت دانش.....
- ۱۱۹..... راهنمای فعالیت.....
- ۱۱۹..... مورد کاوی فعالیت.....
- ۱۲۹..... منابع.....

www.ketab.ir

پیشگفتار

این روزها بسیاری از سازمان‌ها در پی پیاده‌سازی مدیریت دانش و بهره‌مندی هر چه بیشتر از منافع آن هستند. نتیجه برخی از مطالعات نشان می‌دهد درصد قابل توجهی از پروژه‌های استقرار مدیریت دانش، به نتایج مطلوبی نمی‌رسند. در چنین وضعیتی، سازمان‌ها هزینه‌های سنگینی را متقبل می‌شوند که از انجام آن، ارزش و منفعت رضایم بخشی به دست نمی‌آورند. یکی از مهم‌ترین دلایل عدم توفیق در این مهم، رویکردها، راهنماهای ناکارآمد پیاده‌سازی است.

نویسندگان کتاب حاضر معتقدند رویکرد چابک به مدیریت دانش یا به تعبیری «مدیریت دانش چابک»، کلید موفقیت سازمان‌ها در این عرصه است. این کتاب می‌کوشد راهنمای عمل کرایه‌ای برای مدیریت دانش چابک در سازمان‌ها ارائه نماید. شایان ذکر است راهنمای حاضر، اصل بیش از ۱۰ سال فعالیت نویسندگان این کتاب در حوزه مدیریت دانش مبتنی بر آموزش، انجام پروژه، مشاوره و نظارت است. برای تدوین این راهنما، چارچوب‌ها، مدل‌ها، روش‌های موجود در مبنای نظری مدیریت دانش مورد بررسی و مذاقه قرار گرفت و این تطبیقات آن‌ها تا حد امکان بهره‌برداری شد. نکته دیگر شایان توجه این است که راهنمای حاضر، قبل از نگارش این کتاب، در چندین سازمان خصوص و دولتی کشور به کار گرفته شده و کارآمدی آن برای نویسندگان کتاب حاضر محرز گردیده است.

این کتاب در پنج فصل تنظیم شده است. فصل نخست به معرفی مدل‌های راهنمای مدیریت دانش چابک می‌پردازد. در هر یک از فصول بعدی کتاب، مراحل چهارگانه راهنمای حاضر به تفصیل معرفی شده است. به منظور ایجاد درک و بینش عمیق درباره نحوه به کارگیری این راهنما، مثال یکپارچه‌ای در کتاب ارائه شده است. نویسندگان کوشیده‌اند زبان کتاب، ساده و ترویجی باشد. همچنین تلاش شده که متن کتاب موجز و بدون حواشی زائد نگاشته شود.

مخاطبان کتاب حاضر را می‌توان دو گروه عمده دانست. گروه نخست، رهبران، مدیران و دانشوران سازمان‌های عصر دانش هستند. مطالعه و بهره‌برداری از این راهنما می‌تواند منافع اکتسابی آن‌ها از استقرار مدیریت دانش در سازمان‌های متبوعشان را به

طرز چشم‌گیری افزایش دهد. گروه دوم مخاطبان کتاب را می‌توان اساتید و دانشجویان کشور در رشته‌های مدیریت و مهندسی صنایع دانست. این کتاب می‌تواند در درس‌هایی مانند «مدیریت دانش» و «سازمان‌های یادگیرنده» به عنوان منبع درسی مورد استفاده قرار گیرد.

در پایان از جناب آقای دکتر احسان عابدی و سرکار خانم نرگس فرزانه، به سبب مطالعه این کتاب و ارائه نکات ارزنده قدردانی می‌گردد.

امید است با دریافت نقطه نظرات ارزشمند خوانندگان عزیز کتاب، ویرایش بعدی این راهنما، آینده‌ای نزدیک ارائه گردد.