

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت دانش، سازمان و سیاست گذاری عمومی

مدل ها، استراتژی ها و زیرساخت ها

(رویکردی کاربردی)

دکتر کیومرث اشتریان

دانشیار دانشگاه تهران

سرشناسه	اشریان، کیومرث، ۱۳۴۲-
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت دانش، سازمان و سیاست گذاری عمومی، مدل‌ها، استراتژی‌ها و زیرساخت‌ها (کیومرث اشریان)
مشخصات نشر	تهران: نشر سیاست گذار، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۱۶۹ ص.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۹۳۶۶۸-۲-۸
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	مدیریت دانش
موضوع	تکنولوژی اطلاعات
موضوع	برنامه ریزی سازمانی
موضوع	برنامه ریزی استراتژیک
رده بندی کنگره	۴۱۳۹۲: ۵ الف / HD۳۰/۲
رده بندی دیویی	۶۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی	۲۱۲۱۰۷۹



مدیریت دانش، سازمان و سیاست گذاری عمومی، مدل‌ها، استراتژی‌ها و زیرساخت‌ها (رویکردی کاربردی)

نویسنده: کیومرث اشریان

چاپ اول: بهار ۹۲

تیراژ: ۱۰۰ نسخه

ویراستار: محمدرضا امیرزاده

حروف نگاری: مرتضی آذربرمس

قیمت: ۱۰۰۰۰ تومان

حق چاپ و نشر محفوظ است.

پونک، سیمون بولیوار، شهید اقبالپور چهاردهم مرکزی، پ ۱۸ ط اول

تلفن: ۴۴۸۰۷۱۱۱

پیشگفتار	ج
فصل اول: مبانی نظری (۱)؛ مدل های مدیریت دانش	۱
مدیریت دانش	۳
دانش و سیاستگذاری عمومی	۴
مکاتب و مدل های مدیریت دانش	۱۱
فصل دوم: مبانی نظری (۲) استراتژیها و برنامههای عملیاتی	۲۵
معماری اطلاعات	۲۹
برنامه استراتژیک مدیریت دانش	۳۰
ستاد مدیریتی نظام مدیریت دانش و کارکردهای آن	۵۴
نمونه های موردی از استراتژی ها و برنامه های مدیریت دانش	۶۰
نمونه اول: گام های مدیریت دانش در یک سازمان حکومتی	۶۰
نمونه دوم: نظام کارآموزی برای کارکنان	۷۴
نمونه سوم: دستاوردهای مطالعاتی سازمان توسعه و همکاری اقتصادی اروپایی	۷۵
نمونه چهارم: مدیریت دانش در بنیاد بیتانی	۷۹
نمونه پنجم: اصول مدیریتی در مدیریت دانش	۸۱
نمونه ششم: اجرای مدیریت دانش در مرکز نظارت همگانی در شهرداری تهران	۸۵
نمونه هفتم: اصول مدیریتی در مدیریت دانش	۹۰
نمونه هشتم: خلاصه استراتژی مدیریت دانش در ناسا	۹۳
فصل سوم: بررسی زیرساختهای فنی و اسناد و فناوری اطلاعات	۹۹
مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات	۱۰۱
نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش	۱۰۱
ابزارهای فناوری اطلاعات در مدیریت دانش	۱۰۲
وضعیت موجود و سوابق فناوری اطلاعات در سازمان	۱۰۳

۱۱۲.....دانش‌های موجود در سازمان دولتی

ضمیمه: بررسی موردی ساختار سازمانی وزارت صنایع و معادن (سابق) از حیث
۱۳۳.....ظرفیت‌های دانشی

۱۴۲.....منابع:

www.ketab.ir

پیشگفتار

این کتاب، مدیریت دانش در سازمان های دولتی را به صورتی کاربردی و عملیاتی مورد بحث و بررسی قرار می دهد. در منابع فارسی مدیریت دانش، اعم از ترجمه و تالیف، به تفصیل و شاید به قدر کفایت نظریه ها و مدل های این حوزه بیان شده است آنچه به نظر می آید که خلاء وضع موجود ادبیات این رشته باشد نگاهی عملیاتی و کاربردی به مدیریت دانش است. این، وظیفه ای است که ما در این کتاب برای خود در نظر گرفته ایم. این وظیفه بویژه از آن رو برای ما اهمیت دارد که در برخورد با کارکنان دستگاه ها و مدیران اجرایی شاهد شکایت آنها از تاکید بیش از حد بر جنبه های نظری در خصوص مدیریت دانش بوده ایم.

در انجام این وظیفه یک مشکل اساسی وجود دارد و آن تنوع و گستردگی دستگاه های دولتی است. این تنوع سبب شده است که ادبیات این رشته نیز از تکثر و تنوعی مضاعف برخوردار باشد. در عین حال، این عرصه مدعیان فراوانی از رشته کتابداری تا مدیریت و سیاستگذاری عمومی تا مهندسی نرم افزار و فن آوری اطلاعات و مهندسی صنایع و ... دارد. مدیریت دانش اشکال و گونه ها و مدل های گوناگونی دارد که هم ناشی از تنوع سازمان های خصوصی و دولتی است که هر یک نیازهای متنوعی دارند، و هم ناشی از نگاه های متفاوتی است که به این پدیده می شود. از نظر ما حل و فصل این پیچیدگی و منازعه در گرو مباحث دقیق معرفت شناسی است؛ چیزی که برخی از رشته های پیشگفته اساساً به آن نمی پردازند یا در سرفصل های درسی دانشگاهی آنها وجود ندارد. به دلیل همین مباحث معرفت شناسی است که می توان ادعا نمود که ساحت مدیریت دانش خود یک ساحت میان رشته ای و یا دروس شناسانه است. از این لحاظ است که همه رشته های فوق الذکر مشروعیت پرداختن به آن را دارند و هیچیک نمی توانند ادعایی انحصاری در آن داشته باشند. اما، یک نکته اساسی است و آن اینکه مدیریت دانش بیش و پیش از هر چیز به روش تحقیق مربوط می شود و دقیقاً از این روست که رشته های گوناگونی خود را محق به آن می دانند چرا که همه رشته های دانشگاهی با روش تحقیق مانوسند و البته در این میان، رشته هایی بیشتر با آن احساس نزدیکی می کنند که میان رشته ای بوده و صبغه متدولوژیک بیشتری دارند. شاخه های میان رشته ای، بیش از دیگر حوزه های آکادمیک، هویتی متدولوژیک دارند. یک متخصص کتابداری بیش از هر چیز با شناسایی گونه های معرفت سروکار دارد و یک کارشناس سیاستگذاری عمومی، متخصص روش های تحقیق در علوم اجتماعی است

چرا که ابزارهای اساسی وی برای مسأله شناسی، تدوین، اجرا و ارزیابی سیاست ها ابزارهای متدلوژیک است.

تنوع فوق الذکر آنگاه بیشتر خود را نشان می دهد که معماری و طراحی یک سازمان در دستور کار قرار گیرد. سازمان های دولتی از آنجا که مرکز اعمال قدرت هستند ملاحظات حکومتی، نهادی، هنجاری، ارزشی، خدماتی، فرآیندی و امنیتی خاص خود را دارند. این امر مشروعیت بیشتری برای رشته سیاستگذاری عمومی (که از درون علوم سیاسی برآمده است) در معماری و طراحی نظام مدیریت دانش سازمان های دولتی پدید می آورد؛ هرچند که نمی توان آن را انحصاری دانست. چرا که در رشته مدیریت نیز گرایش دولتی وجود دارد که علیرغم تفاوتها، نمی توان مرزی قطعی با سیاستگذاری عمومی برای آن متصور شد.

این کتاب بر مبنای پروژه های مدیریت دانش در چند سازمان دولتی در کشور تدوین شده است. از اینرو لازم است از کسانی که مرا در این راه یاری رسانده اند بویژه آقایان دکتر محسن رضایی، دکتر محسن خاتم و دکتر کاظم نجفی علمی قدردانی نمایم. به همین سان لازم است از تیم تحقیقاتی که مرا در پروژه های گوناگون مدیریت دانش در سازمان های دولتی یاری رسانده اند صمیمانه تشکر کنم: آقایان مجتبی بختیاری، محمد سجاد پرخیده، میثم شعبانی، علی خواجه نایینی، محمد مهدی هوشنگ و خانم ها مهسا شهبازیان و پروانه کریمی. همچنین از آقای امیرزاده که در آماده سازی و انتشار کتاب مرا یاری دادند تشکر می نمایم.

در پایان لازم به یادآوری است که بدایلی، ناچار از تسریع در چاپ این کتاب شده ام و این سرعت عمل موجب بی دقتی هایی در جای جای کتاب و بویژه در ناهمگونی ذکر منابع و نیز مشکلات ویراستاری شده است؛ از خوانندگان محترم از این بابت پوزش می خواهم.

کیومرث اشتریان

بهار ۹۲