

به نام خدا

مدیریت دانش

مفاهیم و کاربردها

مؤلفین:

مهندس روح‌الباقری

مهندس عباس رستمی

ولی‌الباقری

سرشناسه	: باقری، روح الله، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش: مفاهیم و کاربردها/ مولفین روح‌اله باقری، عباس رستمی، ولی‌اله باقری.
مشخصات نشر	: تهران: وینا، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۳۶۰ ص: مصور (بخشی رنگی)، جدول (بخشی رنگی).
شابک	: ۲۱۶۰۰۰ ریال: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۵۹-۴
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۳۳۷ - ۳۶۰.
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه افزوده	: رستمی، عباس، ۱۳۶۲ -
شناسه افزوده	: باقری، ولی‌اله، ۱۳۷۰ -
رده بندی کنگره	: HD۳۰/۲/ب۴۲/۱۳۱۱
رده بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۱۰۳۵۹۳



انتشارات وینا

عنوان: مدیریت دانش مفاهیم و کاربردها

مؤلفین: مهندس روح‌اله باقری، مهندس عباس رستمی، ولی‌اله باقری

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: هم‌تا بیداریان

ناشر: وینا

تیراژ: ۱۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۹۱

قیمت: ۲۱۶,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۵۹-۴

تلفن مرکز پخش: ۰۹۳۵۷۱۷۱۷۱۳ - ۶۶۵۶۵۳۳۶-۸

آدرس: تهران - خیابان جمال‌زاده جنوبی - روبه‌روی کوچه رشتچی - پلاک ۱۴۴ - واحد ۲

www.ati-negar.com

(هرگونه کپی و نسخه‌برداری از مطالب این کتاب ممنوع می‌باشد).

فهرست مطالب

مقدمه	۱۱
-------	----

فصل اول: مفاهیم پایه

مفاهیم اساسی	۱۳
مدیریت دانش	۱۷
از یادگیری سازمانی تا مدیریت دانش	۲۱
توسعه سازمانی	۲۲
حافظه سازمانی	۲۲
یادگیری سازمانی	۲۳
مدیریت علوم سازمانی و منابع انسانی	۲۶
فرهنگ سازمانی	۲۶
علوم کامپیوتر و سیستم‌های اطلاعات مدیریت	۲۸
هوش مصنوعی	۲۹
علم مدیریت	۲۹
چرا دانش به سختی مدیریت می‌شود	۳۳
دانش به عنوان یک سرمایه غیر قابل لمس	۳۳
دانش کالای خصوصی است یا عمومی؟	۳۴
ریشه های مدیریت دانش، نگرش های خرد و کلان	۳۸
از کار سنتی به کار دانشی	۴۲
مدیریت دانش از دیدگاه های مختلف	۵۰
تعریف استراتژیکی یا مدیریت محور	۵۲
تعریف فناوری محور	۵۲
تعریف بر اساس دانش سازمانی و جمعی	۵۳

فصل دو: تعریف دانش

دانش به عنوان یک محصول	۵۵
دانش به عنوان عامل تولید	۵۶

۵۶	دانش و ارتباط آن با اتخاذ و اجرای تصمیم
۵۶	دانش در سطح سازمان
۵۸	انواع دانش

فصل سوم: واژه‌های مدیریت دانش

۶۳	انتقال دانش
۶۸	تعریف سیستم‌های مدیریت دانش بر پایه فناوری اطلاعات
۷۲	چرخه حیات وظایف، رویه و فرآیندهای دانشی

فصل چهارم: بازیگران مدیریت دانش

۷۶	مدیر ارشد دانش
۷۷	مسئولیت‌های مدیر ارشد دانش
۷۷	متخصص موضوعی
۷۸	راهبر دانش
۷۸	راهبر پایگاه دانشی
۷۹	کارگزار دانش
۷۹	مدیر انجمن یا شبکه
۸۰	هماهنگ‌کننده مدیریت دانش
۸۰	تازه‌کار
۸۱	مبتدی پیشرفته
۸۱	شایستگان (متخصص کاردان و صاحب صلاحیت)
۸۱	استادان ماهر (استاد کاران)
۸۲	خبرگان

فصل پنجم: استراتژی

۸۳	استراتژی و مدیریت دانش
۸۴	از دیدگاه تجاری تا دیدگاه دانشی

فصل ششم: استراتژی‌های مدیریت دانش

- ۸۹..... دانش به عنوان یک استراتژی.....
- ۹۱..... پیوند دانش با استراتژی.....
- ۹۲..... مرتبط ساختن دانش با استراتژی.....
- ۹۲..... چهارچوب استراتژی دانش.....
- ۹۳..... استراتژی اکتشاف در مقابل استراتژی استخراج.....
- ۹۵..... دانش داخلی در مقابل دانش خارجی.....
- ۹۶..... انواع استراتژی‌های مدیریت دانش.....
- ۹۶..... استراتژی‌های سه گانه بلوگود برای مدیریت دانش.....
- ۹۸..... استراتژی‌های پیشنهادی کارل ویگ برای مدیریت دانش.....
- ۹۹..... استراتژی‌های پنج گانه دی و وندلر.....
- ۱۰۰..... استراتژی دانش از دیدگاه کسین.....
- ۱۰۱..... استراتژی‌های دانش از دیدگاه هولنجل.....
- ۱۰۳..... استراتژی‌های دانشی از دیدگاه دیوید اسکایرم.....
- ۱۰۳..... استراتژی کدگذاری در مقابل شخصی سازی.....
- ۱۰۶..... استراتژی دانشی زاک با تقسیم بندی انواع دانش از دیدگاه رقابتی.....

فصل هفتم: استراتژی فرآیندگرایی مدیریت دانش

- ۱۱۳..... اهداف استراتژیک.....

فصل هشتم: نقشه استراتژی مدیریت دانش

فصل نهم: ابزارهای فناوری اطلاعات

- ۱۳۰..... سیستم خبره.....
- ۱۳۱..... چگونگی ایجاد و توسعه یک سیستم خبره.....
- ۱۴۶..... پورتال‌های مدیریت دانش.....

فصل دهم: ابزارهای فرآیندی

- ۱۶۱..... مرور پس از عملیات.....

۱۶۲	انواع مرور بعد از عملیات
۱۶۵	ابزارهای مدیریت دانش برای یک محیط تولیدی
۱۶۶	گروه‌های کاری (CoP)
۱۷۰	تفاوت‌های CoP با تیم
۱۷۶	تشخیص و اشتراک بهترین فعالیت‌ها
۱۷۷	جمع‌آوری و تسخیر دانش
۱۸۱	تجزیه و تحلیل شبکه‌های اجتماعی (SNA)
۱۸۳	داستان سرایی
۱۸۸	یادگیری سایه به سایه
۱۸۹	تاریخچه یادگیری
۱۹۰	تبادل دانش
۱۹۱	مراکز دانش
۱۹۴	نقشه‌های دانش
۱۹۵	انواع نقشه‌های دانش
۲۰۱	اهداف نقشه‌های دانش
۲۰۲	مزایای نقشه‌های دانش
۲۰۴	معایب نقشه‌های دانش
۲۰۵	پیااده‌سازی نقشه‌های دانش

فصل یازدهم: معروف‌ترین مدل‌های مدیریت دانش

۲۰۹	فضای مشترک برای تبدیل دانش (BA)
-----	--------------------------------------

فصل دوازدهم: ارائه یک چهارچوب مفهومی برای مدیریت دانش

۲۱۹	معرفی چهارچوب مدیریت دانش پرابست
۲۲۰	معرفی چهارچوب مفهومی مدیریت دانش

۲۲۷	فصل سیزدهم: بازارهای دانش
-----	--------------------------------

فصل چهاردهم: ارزیابی و انتخاب سامانه‌های مدیریت دانش

۲۳۳	ارزیابی سامانه‌های مدیریت دانش
۲۳۷	نقشه راه پیاده‌سازی سامانه‌های مدیریت دانش
۲۳۸	چرخه حیات توسعه سامانه مدیریت دانش
۲۳۸	مدیریت بلوغ سامانه‌های مدیریت دانش
۲۳۹	ارزیابی سامانه‌های مدیریت دانش

فصل پانزدهم: توانمندسازهای مدیریت دانش

۲۴۳	فرآیندهای مدیریت دانش
۲۴۵	عوامل تأثیرگذار و توانمندسازهای مدیریت دانش
۲۴۶	توانمندسازهای مدیریت دانش

فصل شانزدهم: مقدمات و رده‌بندی سامانه‌های مدیریت دانش

۲۵۵	ارزیابی و رده‌بندی سامانه‌های مدیریت دانش
۲۵۸	دسته‌بندی سامانه‌های مدیریت دانش
۲۶۱	اصول سامانه‌های پویا

فصل هفدهم: عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش

۲۶۷	عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش در سطح سازمان
۲۷۶	عوامل موفقیت مدیریت دانش در سطح ملی

فصل هجدهم: موانع بالقوه تسهیم دانش سازمان

۲۸۵	موانع بالقوه تسهیم دانش
۲۸۶	موانع بالقوه فردی تسهیم دانش
۲۹۰	موانع بالقوه سازمانی تسهیم دانش

فصل نوزدهم: چالش‌های کسب دانش ضمنی

۳۰۱	چالش‌ها و موانع استخراج دانش و مستندسازی تجارب خبرگان
-----	---

فصل بیستم: دلایل شکست پروژه‌ها و نمونه‌های کسب دانش از پروژه‌ها

- ۳۰۷ دلایل شکست پروژه‌های مدیریت دانش
- ۳۱۳ کسب دانش ضمنی از دل پروژه‌ها
- ۳۱۵ مدل‌های جمع‌آوری دانش‌های مختلف پروژه در سازمان‌های متعالی
- ۳۱۸ سیستم دروس آموخته دپارتمان انرژی ایالات متحده (DOE)
- ۳۲۰ برخی شیوه‌های تسخیر دانش ضمنی

فصل بیست و یکم: عوامل شکست مدیریت دانش، درس‌هایی در عمل

- ۳۲۹ تلاش‌های مدیریت دانش و کابوس عدم موفقیت
- ۳۳۲ تجزیه و تحلیل شکست پروژه مدیریت دانش
- ۳۳۷ منابع و مآخذ

مقدمه

"آیا آن کس که می‌داند با آن کس که نمی‌داند برابر است." (سوره زمر آیه ۹)

در دنیای کنونی که علوم و فناوری به صورت سرسام‌آوری در حال رشد و توسعه می‌باشد دانش به عنوان محور فعالیت‌های نو و جدید به شمار می‌رود و پر واضح است که بدون وجود دانش هرگز چنین رشدی در صنایع و علوم ایجاد نمی‌شد لذا با توجه به اهمیت دانش، نوآوری در این عرصه نیز به صورت کاری روزمره برای حفظ و بقای سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی تبدیل شده است.

اهمیت مدیریت دانش در بنگاه‌های اقتصادی به حدی است که آن را در زمره مهم‌ترین دارایی‌های یک سازمان قرار داده و در مقایسه با سایر دارایی‌ها از ارزش و اعتبار بیشتری برخوردار شده است. به بیان دیگر مدیریت دانش در زمره منابع اقتصادی است که منافع آتی فراوانی را برای سازمان خود به ارمغان می‌آورد و برخلاف دارایی‌های استهلاک‌پذیر در زنجیره ارزش فعالیت بنگاه‌های اقتصادی به طور مداوم ایجاد ارزش افزوده نموده و جزء دارایی‌های فزاینده می‌باشد.

بدین‌سان دنیای امروز به دنیای دانش محور تبدیل شده است و ما در تمامی فعالیت‌ها از دانش بهره‌مند می‌شویم و مخصوصاً در فضای اقتصاد و کسب‌وکار - که با زندگی روزمره تمامی احاد جامعه مرتبط می‌باشد - دانش نقش اساسی ایفا می‌کند. در واقع دانش موتور محرک اقتصاد هر جامعه‌ای است و در صورت بهره‌مندی از دانش و نوآوری آن براساس نیازهای جامعه می‌توان دوام و بقای بنگاه اقتصادی را تضمین کرد و با مدیریت دانش‌های موجود در سازمان و همسو نمودن تمامی دانش‌ها در جهت اهداف سازمان می‌توان سازمانی موفق و رشد یافته به وجود آورد.

بنابراین با توجه به رشد و پیشرفت علم و فناوری، مدیریت دانش در هر بنگاه اقتصادی به یک موضوع مهم و حیاتی تبدیل شده است در واقع برتری سازمان‌ها و بنگاه‌های اقتصادی در مقایسه با بنگاه‌های اقتصادی مشابه، به میزان بهره‌مندی آن‌ها از دانش و مدیریت آن باز می‌گردد و با تشخیص درست نیازهای سازمان به دانش می‌توان در عرصه رقابت‌های بین‌المللی موفق و سربلند بود بنابراین مدیریت دانش می‌تواند با بهره‌مندی مفید و مؤثر از دانش، سازمان

را در رسیدن به اهداف خود یاری کند. برای داشتن سازمانی موفق صرفاً وجود اطلاعات کافی نیست بلکه تبدیل این اطلاعات به دانش و از همه مهم‌تر مدیریت آن در جهت اهداف سازمان و گسترش آن در بین تمامی کارکنان مرتبط در سازمان و همسو نمودن تمامی مدیریت‌های مجموعه در جهت اهداف سازمان می‌تواند برآیند مفید و مؤثری در جهت خلق فعالیت‌های جدید برای ایجاد ارزش افزوده باشد و نهایتاً ثروت و سود برای سهام‌داران، سرمایه‌گذاران، کارکنان و دست‌اندرکاران به بار آورد.

برای موفقیت در اجرای سیستم مدیریت دانش، هر سازمانی به فرهنگ‌سازی نیاز دارد و آموزش کلیه مدیران و کارکنان سازمان در جهت همراهی، همکاری و هماهنگی برای اجرای مدیریت دانش ضروری است.