



مدیریت دانش نیاز سازمانهای عصر اطلاعات

مؤلف:

علیرضا حسین زاده

سرشناسه	:	حسین زاده، علیرضا، ۱۳۵۲ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت دانش نیاز سازمانهای عصر اطلاعات/نگارش علیرضا حسین زاده.
مشخصات نشر	:	تهران: یاد عارف، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	:	۳۱۱ ص.
شابک	:	۹۷۸-۹۶۴-۷۶۶۷-۷۷-۷
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	واژه نامه.
یادداشت	:	کتابنامه: ص. ۳۷۸ - ۳۰۰.
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	سازمان
رده بندی کنگره	:	۱۳۹۳/۳۰ HD ۲/۵۳۴ح
رده بندی دیویی	:	۴۰۳/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۳۳۲۴۵۸۹



کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به بخش کتاب دشتی می باشد

هرگونه کپی برداری بدون اجازه بخش دشتی بگرد قانونی دارد

نام کتاب: مدیریت دانش نیاز سازمانهای عصر اطلاعات

تالیف: علیرضا حسین زاده

ناشر: یاد عارف

ناظر چاپ: باقر دشتی میاب

نوبت چاپ: اول

سال انتشار: ۱۳۹۲

تیراژ: ۱۰۰۰

قیمت: ۱۵۵.۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۶۶۷-۷۷-۷

مرکز پخش : تلفن : ۰۹۱۳۴۳۴۲۷۴۱-۰۹۳۹۷۳۶۷۹۰۱-۶۶۴۰۵۰۷۳-۶۶۴۰۱۸۷۸

بخش کتاب دشتی

سپاسگزاری

سپاس بیکران پروردگار یکتا که هستی مان بخشید، به طریق علم و دانش رهنمونان شد، به همنشینی رهروان علم و دانش مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان کرد؛ و بازخدای بزرگ را شاکر و سپاسگزارم که توفیق عطاء فرمود این پایان نامه را به اتمام برسانم اینجانب مدیون کسانی هستم که در این کار بنده را کمک کردند. سپاس فراوان به محضر اساتید و دانشمندان متعهدی که با سعی و کوشش شبانه روزی خود پژوهشگران و پویندگان راه علم و نور را در نیل به اهداف عالیه راهنمایی می کنند.

www.ketab.ir

فهرست مطالب

فصل اول (تعارف دانش)

مقدمه.....	۱۳
علم چیست؟.....	۱۶
تاریخچه دانش.....	۱۸
تعاریف دانش.....	۱۸
دیدگاه عینیت گرا درباره دانش: دانش چیست؟.....	۲۰
دیدگاه عمل گرا درباره دانش: دانش چیست؟.....	۲۱
عناصر دانش.....	۲۵
انواع دانش.....	۲۶
تبدیل دانش.....	۲۹
سطوح دانش.....	۳۰
ارتباط بین سطوح.....	۳۲
بازارهای دانش.....	۳۴
ویژگی های عملی دانش و اجزای آن.....	۳۵
فرآیند دانش.....	۳۸
سلسله مراتب دانش.....	۳۹
زنجیره دانش.....	۴۰
چرخه دانش.....	۴۱
هرم دانش.....	۴۲
تاکسونومی دانش در مقابل آنتولوژی و بازنمون دانش.....	۴۳
مدل های دانش: رده بندی مدل ها.....	۴۴

فصل دوم (تعارف مدیریت دانش)

تاریخچه مدیریت دانش.....	۴۷
مدیریت دانش: تعاریف.....	۴۹

۵۰	دیدگاه های انتقادی درباره مدیریت دانش
۵۰	مفهوم مدیریت دانش
۵۱	مفاهیم کلیدی در ارتباط با مدیریت دانش
۵۲	مدیریت دانش شخصی و سازمانی
۵۳	استراتژی های مدیریت برای دانش شخصی و دانش سازمانی
۵۵	تکامل مدیریت دانش
۵۷	ریشه مدیریت دانش
۵۹	سطوح مدیریت دانش
۶۰	مقایسه اطلاعات و دانش
۶۲	اصول مدیریت دانش
۶۳	فرآیندهای مدیریت دانش
۶۴	فرآیندهای مدیریت دانش از نظر غنیت گرا
۶۵	فرآیندهای اصلی مدیریت دانش
۶۷	دلایل پرداختن به مدیریت دانش
۶۸	عوامل پیدایش مدیریت دانش
۶۹	عناصر مدیریت دانش
۶۹	مراحل چرخه حیات مدیریت دانش
۷۱	چرخه مدیریت دانش
۷۳	چرخه حیات مدیریت دانش در مقابل چرخه حیات مهندسی دانش
۷۴	مراحل رشد و بلوغ مدیریت دانش
۷۵	هدف های مدیریت دانش
۷۶	اهداف کلان کسب و کار مدیریت دانش
۷۹	ضرورت و اهمیت مدیریت دانش
۸۱	کاربردهای مدیریت دانش
۸۲	مزایای مدیریت دانش

۸۳		موانع مدیریت دانش
۸۶		پایه سازی راهبردهای مدیریت دانش
۸۷		ترسیم نقشه دانش و گردآوری دانش
۸۷		انواع نقشه های دانش
۸۸		ستون های مدیریت خِرَد (دانش)
۸۹		چالش های مدیریت دانش
۹۰		مشکلات تدوین اهداف دانش
۹۲		نقش اعتماد در ایجاد و توزیع دانش
۹۳		سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش
۹۴		مدیریت دانش از منظر رفتار سازمانی
۹۶		مدیریت منابع انسانی و شیوه های مدیریت فرهنگ
۹۷		یادگیری سازمانی و مدیریت دانش
۹۸		مدیریت دانش از منظر مدیریت استراتژیک
۹۸		دانش و مدیریت استراتژیک
۹۹		مدیریت دانش از منظر سیستم های اطلاعاتی
۱۰۱		خلاقیت و نوآوری
۱۰۲		رابطه خلاقیت و نوآوری با مدیریت دانش
		فصل سوم (استراتژی های مدیریت دانش)
۱۰۵		استراتژی سازی مدیریت دانش
۱۰۷		استراتژی های مدیریت دانش
۱۰۹		استراتژی مدیریت دانش و ارزیابی اندازه گیری مدیریت دانش
۱۰۹		استراتژی و مدیریت دانش
۱۱۰		دانش به عنوان یک استراتژی
۱۱۱		دانش داخلی در مقابل دانش خارجی
۱۱۱		استراتژی اکتشاف در مقابل استراتژی استخراج

۱۱۴.....	انواع استراتژی های مدیریت دانش از دیدگاه بلودگود
۱۱۵.....	استراتژی های پنج گانه دی و وندلر
۱۱۷.....	بازیگران نقش های مختلف مدیریت دانش
۱۲۵.....	چارت سازمانی مدیریت دانش
۱۲۷.....	نظریه دانش آفرینی
۱۲۷.....	روش ها (سازوکارهای) دانش آفرینی
۱۳۰.....	عوامل دانش آفرینی

فصل چهارم (الگوها و چارچوب های دانش آفرینی)

۱۳۴.....	الگوی پنج مرحله ای فرآیند دانش آفرینی سازمانی
۱۳۵.....	رویکردهای مدیریت دانش
۱۳۸.....	تئوری های مدیریت دانش
۱۴۳.....	مدل های مدیریت دانش: بررسی چند مدل مدیریت دانش
۱۶۸.....	پژوهش های مدیریت دانش
۱۷۳.....	روش شناسی های مدیریت دانش
۱۸۱.....	چهارچوبی برای مدیریت دانش در سازمان های دولتی

فصل پنجم (کاربرهای مدیریت دانش)

۱۸۴.....	ابعاد الکترونیکی مدیریت دانش
۱۸۵.....	مدیریت دانش و فرآیند دآوری الکترونیکی
۱۸۶.....	برنامه کاربردی بی نظیر رایانه ای شماره ۱
۱۸۷.....	نظام های هوشمند و هوش مصنوعی
۱۸۷.....	درس های آموخته شده از پیاده سازی نظام های خبره و هوش مصنوعی
۱۸۸.....	اهمیت نظام های خبره در مدیریت دانش
۱۸۹.....	بکارگیری نظام های خبره/هوش مصنوعی
۱۸۹.....	فرجام سخن درباره بکارگیری فناوری نظام های خبره در مدیریت دانش
۱۹۰.....	تکنولوژی هایی برای مدیریت دانش

۱۹۲.....	مدل ارزیابی تکنولوژی برای مدیریت دانش
۱۹۲.....	علوم و تکنولوژی مرتبط با مدیریت دانش
۱۹۵.....	لحاظ نمودن زیرساخت های مربوط به تکنولوژی و فناوری
۱۹۵.....	فناوری ارتباطات و اطلاعات و مدیریت دانش
۱۹۵.....	فناوری های ارتباطی و اطلاعاتی
۱۹۶.....	فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۹۶.....	ارتباط بین مدیریت دانش و فناوری اطلاعات
۲۰۱.....	تأثیر فناوری اطلاعات در سیستم های مدیریت دانش
۲۰۲.....	کارت امتیازی متوازن
۲۰۳.....	ارزیابی مدیریت دانش با روش کارت امتیازی متوازن
۲۰۳.....	مدل امتیازات متوازن
۲۰۴.....	ابزارهای مدیریت دانش
۲۱۹.....	مقایسه ابتکارات مهندسی مجدد با مدیریت دانش
۲۱۹.....	نظام های دانش محور و مدیریت دانش
۲۲۰.....	فرآیند ممیزی اطلاعات تا مدیریت دانش
۲۲۲.....	ساختار سازمانی
۲۲۳.....	شیوه های آشکارسازی مدیریت دانش
۲۲۳.....	توسعه دانش گروهی
۲۲۴.....	نگهداری دانش
۲۲۶.....	ابزارهای اشتراک، نگهداری و توزیع دانش
۲۲۸.....	انگیزه و تمایل افراد برای تسهیم دانش
۲۳۲.....	بهره گیری از دانش به عنوان یک اقدام موفقیت آمیز
	فصل ششم (فرایند اجرا و اصول پیاده سازی و عواهل کلیدی مدیریت دانش)
۲۳۵.....	زیرساخت های لازم جهت پیاده سازی مدیریت دانش
۲۳۷.....	طرح کاری برای اجرای یک برنامه مؤثر مدیریت دانش

۲۳۷.....	راهکارهای پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان
۲۳۹.....	اجرای آزمایشی مدیریت دانش
۲۴۰.....	موافقان و مخالفان مدیریت دانش در سازمان های دولتی
۲۴۲.....	آزمون مدیریت دانش در سازمان
۲۴۲.....	چهارچوب اجرایی: اجرای موفقیت آمیز برنامه مدیریت دانش
۲۴۴.....	اصول استقرار موفق مدیریت دانش در سازمان ها
۲۴۵.....	عوامل مؤثر در توفیق دانش
۲۴۶.....	عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش
۲۶۰.....	موفقیت مدیریت دانش: نمونه هایی در عمل
۲۶۲.....	شکست مدیریت دانش: نمونه هایی در عمل
۲۶۷.....	نتیجه گیری
۲۶۸.....	سخن آخر
۲۶۹.....	واژه نامه
۲۷۸.....	منابع فارسی
۲۸۳.....	منابع لاتین
۳۰۰.....	منابع مدیریت دانش

تا به دانش عمل نکنی، دانا نباشی.

پیامبر اکرم (ص)

مقدمه

زندگی بشر از عصر تولید انبوه به عصر ارتباطات و اطلاعات ارتقاء یافته است. عصر حاضر عصر تغییر در فن آوری، کار، بازار، ارزش های اجتماعی و عوامل دیگری است. (نجف بیگی، ۸۹، ۶۹) در هیچ عصری زندگانی بشر تا این اندازه ناپایدار و دستخوش تحولات نبوده است و یکی از مهمترین پدیده ها رشد چشمگیر و روز افزون فن آوری اطلاعات و تاثیر آن بر تمامی جوانب زندگی بشر می باشد. بطور قطع در جهان شتابان و پیچیده امروزی تحولات و رخدادها آنچنان سریع و گسترده است که هر سازمانی نخواهد از این تغییر و تحولات تبعیت کند، راکد و آرام بماند محکوم به فنا بوده و با جذب آنتروپی مثبت به بی نظمی و افول و اضمحلال گرایش پیدا می کند. (حسین زاده، ۹۲، ۱۶)

در عصر دانش، اغلب سازمان ها درک کرده اند که موفقیت آنها نه به دلیل دارایی های فیزیکی شان، بلکه به خاطر تجارب و مهارت های کارکنانشان می باشد. سازمان ها متوجه شده اند که دانش آنها در مورد نحوه انجام دادن امور به عنوان یک دارایی مهم قلمداد می شود که بایستی همانند سایر دارایی های ارزشمند سازمان، این دارایی (دانش) را نیز مدیریت نمود. (Watson, ۲۰۰۳, pp. ۴-۷) امروزه دانش کلید اصلی رقابت پذیری سازمان ها به شمار می رود. سازمان های جدید مبتنی بر دانش هستند و این بدان معنی است که آنها باید به گونه ای طراحی شوند که بتوانند دانش سازمانی خود را شناخته، آن را احصا و ذخیره کرده و در مواقع لزوم از آن بهره برداری نمایند و همچنین نیازهای خود را شناخته و از اطلاعات و دانش جدید به نحو احسن استفاده نمایند. (اخوان و باقری، ۱۳۸۹، ص ۱۵) در عصر حاضر دانش سرمایه ای حیاتی محسوب می شود. بسیاری از سازمان ها در تلاش برای به جریان انداختن و استفاده از دانش کلیه پرسنل خود در سطح سازمان می باشند، تا اهداف سازمان بیش از پیش تأمین شود؛ بنابراین مدیریت سرمایه های دانشی امری اجتناب ناپذیر می باشد. با اجرای مدیریت دانش تلاش می کنیم تا دانش ضمنی کارکنان را به دانش صریح، و دانش فردی آنها را به دانش سازمانی تبدیل کنیم و در نتیجه همین تبدیل دانش است که می توان

دانش را به اشتراک گذاشت. (حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۲۱) در نتیجه لازم است تا شرایط لازم جهت این تبدیل و تبادل دانش در سازمان فراهم گردد. مدیریت دانش در پی تسخیر دانش سازمانی، اشتراک آن جهت بهره برداری و استفاده از آن برای رسیدن به اهداف سازمانی، و حفظ و نگهداری آن به عنوان سرمایه سازمانی می باشد. با اجرای فرآیند مدیریت دانش در هر سازمانی پتانسیل های دانشی موجود در سازمان شناسایی شده، به اشتراک گذاشته می شود و در دسترس همگان قرار می گیرد؛ این امر منجر به رشد دانش فردی کارکنان شده و دانش جدید خلق می شود و در صورتی که این دانش جدید در فرآیندهای کاری سازمان مورد استفاده قرار بگیرد، یادگیری در سازمان رواج می یابد. (حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۳۵) تویباز^۱ (۲۰۰۰) عنوان می کند که دو دارایی بزرگ وجود دارد که سازمان ها صاحب آن هستند: یکی افرادی که در آن سازمان کار می کنند و دیگری دانشی که در ذهن کارکنان سازمان است. بنابراین دانش را باید خلق کرد، ذخیره نمود و بکار برد که این وظیفه مدیریت دانش است. مدیریت دانش ابزار مهمی است که سازمان ها از طریق آن بهتر می توانند دانش و اطلاعات را مدیریت کنند. بر خلاف دیگر تکنیک ها، تعریف مدیریت دانش اغلب آسان نیست، زیرا حوزه وسیعی از مفاهیم، وظایف مدیریتی، تکنولوژی ها و اقدامات را با خود به همراه دارد. از طرف دیگر نیز، تغییرات سریع در تکنولوژی رایانه های شخصی و ارتباطات الکترونیکی در طی دهه گذشته این توانایی را به ما بخشیده است که بتوانیم اطلاعات را خلق، گردآوری، دستکاری، ذخیره و منتقل کنیم. امروزه این یک واقعیت است که انتقال حجم عظیمی از اطلاعات، روزانه از طریق اینترنت و دیگر ابزارهای ارتباطی صورت می گیرد. (Chase, R.L., ۱۹۹۸, p. ۱۸)

همه سازمان های سالم، دانش را خلق و از آن استفاده می کنند. سازمان ها بر اثر تعامل با محیط پیرامون خود، اطلاعاتی را جذب و آنها را به دانش تبدیل می کنند. سپس این دانش را با تجربیات، ارزش ها و مقررات داخلی خود در هم می آمیزند تا به این ترتیب مبنایی برای اقدامات خود به دست آورند. سازمان های سالم، مسائل را حس می کنند و به شرایط پاسخ می دهند. بسیاری از سازمان ها هنوز به گرایش دانش آفرینی همانند باز کردن «جعبه سیاه» می

^۱. Tobias

نگرند و در نهایت صرفاً آدم های هوشمند را استخدام کرده و سپس آنها را به حال خود رها می سازند. (داونپورت و پروساک، ۱۳۷۹، ص ۸۹)

www.ketab.ir

علم چیست؟

هانت (۱۹۹۱) بیان می کند: مقصد غایی علم بسط قوانین و تئوری ها برای توضیح، درک، کنترل و پیش بینی پدیده هاست. او همچنین اظهار می کند که علم باید از مجموعه پدیده هایی که به عنوان نقطه مرکزی در بررسی و پژوهش نقش ایفا می کنند، متمایز شود. علم کشف همسانی بین پدیده ها، نظم های تجربی، تعمیم های شبه قانون، قوانین، اصول و تئوری ها را به بار آورده است. اما علم چیست؟ واژه علم از ریشه لاتینی «scire» به معنای «دانستن» است. اشخاص از طرق مختلف می توانند بدانند، مانند ایمان، شهود و علم. منظور از علم در اینجا، علم تجربی و کاربرد روش علمی است. علم در معنی اعم آن یعنی دانستن، تاریخی به قدمت پیشرفت دارد. اما علم تجربی بعد از رنسانس تولد یافت. در این معنا، علم دارای زیربنای مستحکمی با توانایی آزمون پذیری تجربی است. (عدلی، ۱۳۸۳، ص ۷۵)

ارتباط دانش با علم:

دانش و علم هر دو منجر به دانایی و آگاهی می شوند؛ اما دانش از تکرار گریزان است. در مقابل آن، اساس علم را تکرار تشکیل می دهد. علم اعتبار خود را از تکرار به دست می آورد. تکرار در علم با خود قطعیت به بار می آورد و در نتیجه دارای ارزش افزوده می شود. در حالی که دانش برعکس، با تکرار خود با کاهش ارزش مواجه می شود. دانش تمایل به کثرت و تعدد دارد؛ در تعریف دانش نیز بیان شد که واقعیت در اذهان مختلف، شکل های مختلفی می یابد؛ زیرا افراد دارای مدل های ذهنی مختلفی هستند... در مقابل آن، علم از تعدد گریزان است. (عدلی، ۱۳۸۳، ص ۷۶) علم برای تفسیر پدیده ها نیاز به حمایت تئوری ها و قوانین قبلی دارد. در مقابل آن، دانش مانند لوح سفید عمل می کند و می تواند خود را از تئوری های قبلی جدا کند. علم با خود روشنایی می آورد. حیرت را می زداید. در مقابل، دانش حیرت آور است. باید توجه کرد این مقایسه به معنای فقدان ارتباط بین علم با دانش نیست. دانش می تواند پایه علم نوین را بسازد و علم نیز می تواند اعتبار دانش را بیازماید. (عدلی، ۱۳۸۳، ص ۷۷)