

معماری سرمایه‌های فکری

بر پایه‌ی

مدیریت دانش، اعتماد و همکاری رقابتی

تألیف، ترجمه و گردآوری

محمد رضا امامی

محمد کارگر شورکی

فرهنگ مولوی



کتابخانه و اسناد ملی ایران

سرشناسه	امامی، محمدرضا، ۱۳۴۵ -
عنوان و نام پدیدآور	معماری سرمایه‌های فکری بر پایه مدیریت دانش + اعتماد + همکاری رقابتی / تألیف، ترجمه، گردآوری محمدرضا امامی، محمد کارگر شورکی، فرهنگ مولوی؛ ویراستار عوض لطیفی.
مشخصات نشر	تهران: نشر انسان برتر، ۱۳۹۲.
مشخصات ظاهری	۳۳۲ ص.
شابک	978-600-6488-64-6
وضعیت فهرست نویسی	فیبا
یادداشت	کتابنامه: ص. ۳۱۳ - ۳۱۷.
موضوع	مدیریت دانش
موضوع	اعتماد
موضوع	رفتار سازمانی - مدیریت
موضوع	موفقیت در کسب و کار
شناسه افزوده	کارگر شورکی، محمد، ۱۳۵۰ -
شناسه افزوده	مولوی، فرهنگ، ۱۳۴۳ -
رده بندی کنگره	HD ۷۷۱/۲۳۰ ف ۷۷ م ۱۳۹۲
رده بندی دیویی	۴۰۳۸/۴۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۳۳۹۲۸۶۴



انکست‌انین

معماری سرمایه‌های فکری بر پایه مدیریت دانش، اعتماد و همکاری رقابتی

■ تألیف، ترجمه و گردآوری: محمدرضا امامی - محمد کارگر شورکی -

فرهنگ مولوی

■ ویراستار: عوض لطیفی

■ ناشر: انسان برتر

■ ناظر فنی: علی اکبر کسایی

■ شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

■ نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳

■ لیتوگرافی: گلپا گرافیک

■ حروفچینی و صفحه‌آرایی: نوین گرافیک ۶۶۴۱۲۳۲۹

■ شابک: ۶-۶۴۸۸-۶۰۰-۹۷۸

■ قیمت: ۱۲۵۰۰ تومان

■ مرکزبخش: تصویر قلم

■ تلفن: ۵۵-۶۶۴۸۹۲۵۲ - ۰۹۱۲۱۴۸۵۹۸۰

■ کلیه حقوق متعلق به انسان برتر است.

فهرست مطالب

۱۱.....	بیش گفتار
۱۷.....	فصل اول
۱۷.....	مقدمه‌ای بر مدیریت دانش
۱۷.....	مقدمه
۲۰.....	اقتصاد دانش محور
۲۳.....	هرم دانش
۲۴.....	طبقه‌بندی دانش
۲۵.....	سطوح و طبقه‌بندی عملیاتی دانش در اقتصاد دانایی محور
۲۶.....	مدیریت دانش
۲۷.....	زیرساختهای مدیریت دانش
۲۸.....	منابع انسانی
۲۹.....	فرایندها:
۲۹.....	تکنولوژی:
۳۰.....	چهار چوب مدیریت دانش و فعالیت‌ها کلیدی آن
۳۱.....	عناصر و مراحل مدیریت دانش
۳۴.....	مدل مارپیچی دانش نوناکا و تاکچی
۳۷.....	اجزای استراتژی مدیریت دانش
۳۸.....	تفاوت اقتصادها
۳۹.....	تفاوت اقتصاد دانایی و اقتصاد دانایی محور
۳۹.....	عوامل به وجود آورنده‌ی اقتصاد دانایی محور
۳۹.....	ویژگی‌های حرکتی به سمت اقتصاد دانایی محور
۴۰.....	شاخص‌های بانک جهانی اجرای اقتصاد دانایی محور

۴۰.....	سرمایه در اقتصاد دانایی محور.....
۴۰.....	مفهوم سرمایه‌ی انسانی در اقتصاد دانایی محور.....
۴۱.....	منبع سرمایه‌ی انسانی در اقتصاد دانایی محور.....
۴۱.....	اهمیت دانش انسانی.....
۴۲.....	ویژگی‌های دانش.....
۴۳.....	مهمترین ریشه‌ها و عوامل پیدایش مدیریت دانش.....
۴۳.....	فرایندها و مراحل مدیریت دانش.....
۴۵.....	ارکان استراتژیک مدیریت دانش سازمانی.....
۴۵.....	جایگاه مشاوران در اجرای مدیریت دانش.....
۴۵.....	مهمترین عوامل ناکامی مدیریت دانش در سازمان‌ها.....
۴۶.....	سه عامل برای عملکرد بهتر یک کسب و کار.....
۴۷.....	مهمترین عوامل در اجرای موفق مدیریت دانش.....
۴۷.....	الزامات سیستم‌های مدیریت دانش.....
۴۸.....	چالش‌های مدیریت دانش.....
۴۸.....	محدودیت‌ها.....
۴۸.....	نسل‌های مدیریت دانش.....
۴۹.....	استراتژی مدیریت دانش.....
۵۰.....	رویکردهای تدوین استراتژی‌های مدیریت دانش.....
۵۱.....	استراتژی دانش.....
۵۴.....	پیوند مدیریت دانش با استراتژی سازمان.....
۵۴.....	اهمیت فرآیند سرمایه‌ی اجتماعی.....
۵۵.....	ابزار ارزیابی مدیریت دانش.....
۵۸.....	عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش.....
۶۱.....	فصل دوم.....
۶۱.....	مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی.....
۶۱.....	ارتباط مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی.....
۶۴.....	پیوند استراتژی‌های کسب و کار، مدیریت دانش و منابع انسانی.....
۶۸.....	همسویی استراتژی‌های منابع انسانی و مدیریت دانش با استراتژی‌های کسب و کار.....
	همسویی استراتژی‌های کسب و کار، مدیریت منابع انسانی، مدیریت دانش و توسعه‌ی منابع انسانی:.....
۶۹.....	

فصل اول: مقدمه‌ای بر مدیریت دانش ■ ۵

همسویی استراتژی‌های مدیریت دانش و رویه‌های توسعه‌ی منابع	
انسانی	۷۰
هم‌راستسازی منابع انسانی و مدیریت دانش	۷۱
تغییر در ساختارهای سازمانی	۷۴
ساختار سازمانی شما چگونه است؟	۷۸
اندازه‌ی سازمانی و اثرات آن بر تولید و تسهیم دانش	۸۲
تغییر نقش‌ها و مسئولیت‌ها در کسب و کارهای دانش‌محور	۸۳
رئیس گروه دانش	۸۴
مسئول اطلاعات/مسئول خدمات اطلاعاتی	۸۵
نقش مدیران	۸۷
حمایت از اقدامات آزادانه‌ی کارکنان	۸۸
بررسی ساختارهای تیمی جدید و روش‌های جدید کارکردن	۸۹
استقرار متخصصین دانش در سازمان و گسترش و حیطه‌ی اختیارات آنان	۸۹
ایجاد و تسهیل ارتباطات برای توسعه‌ی دانش در سازمان	۸۹
ترغیب و حمایت از یادگیری غیررسمی	۹۰
نقش افراد	۹۲
به اشتراک گذاشتن بینش و انعکاس آن به دیگران	۹۲
اجازه بدهید که دیگران نیز درباره‌ی آنچه شما به دانستن آن بیشتر علاقه‌مندید مطلع باشند	۹۳
فصل سوم	۹۵
مدیریت دانش و موفقیت مالی و توسعه‌ی اقتصادی	۹۵
موفقیت شرکت‌های دانش‌محور	۹۷
رویکردهای مختلف به مدیریت دانش	۱۰۲
ارتباط مدیریت دانش با عملکرد سازمانی	۱۰۲
افزایش کارایی سازمان	۱۰۵
منافع کمی و کیفی مدیریت دانش	۱۰۵
بررسی ارتباط بین کیفیت مدیریت دانش و عملکرد مالی - بر اساس تحقیقات میدانی در سازمانهای یک کشور اروپایی	۱۰۶
ارتباط بین مدیریت دانش و عملکرد سازمانی	۱۰۹
روش‌شناسی تحقیق	۱۱۷

۱۲۵.....	نتایج تحقیق.....
۱۲۷.....	فصل چهارم.....
۱۲۷.....	اعتماد و موفقیت مالی و اقتصادی.....
۱۲۷.....	مقدمه:.....
	اگر فرماندهان بتوانند اعتماد زیردستان را کسب نمایند و بالعکس،
۱۲۷.....	هیچ هدفی دست نیافتنی نیست.....
	بخش اعظم عقب ماندگی اقتصادی در جهان ناشی از فقدان اعتماد
۱۲۷.....	متقابل است.....
۱۳۲.....	هیچ چیز به اندازه‌ی سرعت اعتماد، سریع نیست.....
۱۳۳.....	موفقیت چیست؟.....
۱۳۵.....	جنبه‌ی اقتصادی اعتماد.....
۱۳۶.....	واژه‌شناسی اعتماد.....
۱۳۹.....	افسانه‌ی اعتماد در مقابل واقعیت اعتماد.....
۱۴۰.....	پرسش‌های اعتماد؟.....
۱۴۰.....	اعتمادسازی.....
۱۴۲.....	متغیر پنهان فرمول موفقیت سازمانی:.....
۱۴۳.....	گام‌های اعتمادسازی در سازمان.....
۱۴۵.....	مهمترین ابعاد اعتماد.....
۱۴۶.....	پنج موج اعتماد.....
۱۴۷.....	ابعاد اعتماد آفرینی.....
۱۴۹.....	قلمرو موضوعی اعتماد.....
	اعتماد به عنوان یکی از عناصر کلیدی جهت موفقیت مالی و اقتصادی
۱۵۳.....	
۱۵۷.....	مفهوم اعتماد و نقش آن در اقتصاد و جامعه.....
۱۷۰.....	انواع اصلی اعتماد.....
۱۷۷.....	اعتماد سازمانی و کارایی اقتصادی.....
۱۹۱.....	فصل پنجم.....
۱۹۱.....	استقرار مدیریت دانش مبتنی بر اعتماد و موفقیت مالی و اقتصادی...۱۹۱
۱۹۱.....	چرا مدیریت دانش و اعتماد.....
۱۹۶.....	موفقیت اقتصادی حاصل از مدیریت دانش و اعتماد.....
۲۰۰.....	رابطه‌ی اعتماد، مدیریت دانش و موفقیت اقتصادی سازمانها.....

فصل اول: مقدمه‌ای بر مدیریت دانش ■ ۷

۲۰۳.....	ضرورت اعتماد در سازمان:
۲۰۳.....	عوامل کلیدی موفقیت در مدیریت دانش:
۲۰۶.....	رابطه‌ی مؤلفه‌های فرهنگی مدیریت دانش و اعتماد
۲۰۸.....	۱- رابطه‌ی اعتماد و مشارکت
۲۱۰.....	۲- رابطه‌ی اعتماد و تغییر
۲۱۱.....	۳- رابطه‌ی اعتماد و یادگیری
۲۱۲.....	۴- رابطه‌ی اعتماد و ارتباطات
۲۱۴.....	رابطه‌ی مؤلفه‌ی انسانی مدیریت دانش و اعتماد
۲۲۱.....	رابطه‌ی مؤلفه‌ی مدیریت و رهبری در مدیریت دانش و اعتماد
	رابطه‌ی مؤلفه‌های سازمانی (ساختارها و فرایندها) مدیریت دانش و
۲۲۵.....	اعتماد
۲۳۸.....	بررسی رابطه‌ی فن آوری اطلاعات، مدیریت دانش و اعتماد
۲۴۱.....	فصل ششم
۲۴۱.....	تحقق استراتژی همکاری رقابتی در سایه‌ی مدیریت دانش و اعتماد ..
۲۴۸.....	نقش چارچوب قراردادهای در رابطه
۲۵۰.....	همزیستی همکاری و رقابت در رابطه‌ی فروشنده-مشتری
	چگونه چارچوب قراردادهای می‌تواند ماهیت رابطه‌ی همکاری رقابتی را
۲۵۴.....	منعکس کند و تطبیق دهد
۲۵۶.....	مطالعه‌ی موردی
۲۶۰.....	تجزیه و تحلیل مطالعه‌ی موردی و یافته‌های اصلی
۲۶۸.....	مفاهیم مدیریتی و نتیجه‌گیری
	اعتماد، مدیریت دانش و تحقق استراتژی همکاری رقابتی (همکاری در
۲۷۱.....	عین رقابت)
۲۷۶.....	مسأله‌ی اعتماد و دانش گسترده در استراتژی همکاری رقابتی
۲۹۰.....	نتیجه‌گیری و پیامدها
۲۹۱.....	فصل هفتم
۲۹۱.....	تجربه‌ای از سازمان بنادر و دریانوردی
۲۹۱.....	مقدمه
۲۹۱.....	اهمیت تحقیق
۲۹۲.....	ضرورت تحقیق
۲۹۶.....	هدف تحقیق:

۲۹۶	سوالات تحقیق:
۲۹۶	سؤال/سوالات اصلی
۲۹۶	سوالات فرعی
۲۹۷	فرضیات تحقیق:
۲۹۷	فرضیه/فرضیات اصلی
۲۹۷	فرضیات جزئی
۲۹۷	پیشینه‌ی تحقیق:
۲۹۸	روش و نوع تحقیق:
۲۹۸	جامعه و نمونه:
۲۹۹	روش گردآوری داده‌ها:
۲۹۹	یافته‌های پژوهش:
۳۰۲	نتیجه‌گیری:
۳۰۳	فصل هشتم
۳۰۳	تشریح مدل ثمالی مدیریت دانش
۳۰۳	در راستای استقرار مدل و حرکت به سمت سازمان تندآموز
۳۰۵	معیار کلان ۱: الزامات
۳۰۵	معیار اصلی ۱: رهبری
۳۰۸	معیار کلان ۱: الزامات
۳۰۸	معیار اصلی ۲: فرهنگ
۳۱۱	معیار کلان ۲: توانمند سازها
۳۱۱	معیار اصلی ۳: استراتژی
۳۱۳	معیار کلان ۲: توانمند سازها
۳۱۳	معیار اصلی ۴: زیرساختها
۳۱۵	معیار کلان ۲: توانمند سازها
۳۱۵	معیار اصلی ۵: منابع انسانی
۳۱۷	معیار کلان ۳: فرایندها
۳۱۷	معیار اصلی ۶: شناسایی دانش
۳۱۸	معیار کلان ۳: فرایندها
۳۱۸	معیار اصلی ۷: خلق، کسب و توسعه‌ی دانش
۳۱۹	معیار کلان ۳: فرایندها
۳۱۹	معیار اصلی ۸: ارتباطات، اشتراک و توزیع دانش

فصل اول: مقدمه‌ای بر مدیریت دانش ■ ۹

۳۲۰		فرایندها	۳: معیار کلان
۳۲۰		نگهداری دانش و بهره‌گیری	۹: طبقه‌بندی، معیار اصلی
۳۲۲		فرایندها	۳: معیار کلان
۳۲۲		ارزشیابی و ارزشیابی دانش	۱۰: معیار اصلی
۳۲۳		نتایج	۴: معیار کلان
۳۲۳		توسعه فردی	۱۱: معیار اصلی
۳۲۴		نتایج	۴: معیار کلان
۳۲۴		عملکرد تیمی	۱۲: معیار اصلی
۳۲۴		نتایج	۴: معیار کلان
۳۲۴		دستاوردهای سازمانی	۱۳: معیار اصلی
۳۲۵		نتایج	۴: معیار کلان
۳۲۵		نقش فراسازمانی	۱۴: معیار اصلی
۳۲۷			منابع
۳۳۲		انگلیسی	منابع

پیش گفتار

بیندیشیم و سعی کنیم پاسخ دهیم که چرا بعضی از سازمان‌ها و یا کشورها نسبت به بقیه توسعه یافته‌تر و ثروتمندتر هستند؟! از منظر اقتصاددانان، انسان با عبور از عصر کشاورزی و صنعت وارد عصر جدیدی شده است که آن را عصر فراصنعتی، فرامدرن، الکترونیک، ارتباطات و اخیراً نیز عصر دانایی و هوشمندی نامیده‌اند. اقتصاد در عصر حاضر را اقتصاد دانش محور و یا اقتصاد دانایی محور نامیده‌اند؛ اقتصادی که در مسیر فراگیری است و بر محوریت دانش بنا شده است. بنابراین، طبق نظریه‌های اقتصادی معاصر، ما نیازمند خلق، توسعه‌ی، بهره‌برداری و تسهیم دانش هستیم. با مروری بر روند پیشرفت و توسعه کشورهای همچون ژاپن، کره‌ی جنوبی و سنگاپور طی چند دهه‌ی گذشته همگام با کشورهای توسعه یافته‌ای همچون امریکا، کانادا، آلمان، استرالیا و ... مشاهده خواهیم کرد که ریشه‌ی اصلی و عنصر کلیدی آنان "انسان دانش محور" است؛ به همین دلیل یکی از سرمایه‌گذاری‌های عظیمی که آنان انجام داده‌اند در حوزه‌ی توسعه‌ی منابع انسانی بوده است. این کشورها در همین راستا و به واسطه‌ی کسب و خلق دانش پیشرفته از سایر کشورها و یا جذب و شکار دانشمندان، محققین و یا دانش آموختگان ممتاز سایر کشورها

موفق به پیشرفت‌های شگرف طی چند دهه‌ی گذشته شده‌اند. به همین دلیل است که می‌گویند دانشگران پایه و اساس اقتصاد دانش محورند. از طرفی دیگر، برخی جامعه‌شناسان، اقتصاد آینده را اقتصاد مبتنی بر اعتماد می‌نامند. اعتمادی که عنصر اساسی و کلیدی آن سرمایه‌های اجتماعی است که در آن اعتماد پایه و اساس بنیادین بوده و تا زمانی که بذره‌ای اعتماد در آن کشور رشد و نمو نکند، توسعه‌ای چشمگیر و قابل توجه ایجاد نخواهد شد؛ چرا که اعتماد یک عنصر ارزشی است که به توسعه‌ی کمک شایانی می‌کند. با بررسی علل پیشرفت و توسعه بسیاری از کشورها، مجدداً خواهیم دید که ارتباط مستقیمی بین میزان اعتماد و توسعه یافتگی کشورها وجود داشته است.

بنابراین، علاوه بر مدیریت دانش؛ اعتماد نیز یکی از پایه‌ها و عناصر کلیدی است که می‌تواند باعث توسعه و پیشرفت سازمان‌ها و کشورها گردد. علاوه بر این، اعتماد یکی از عوامل بنیادین برای توسعه‌ی فرهنگ یادگیری، خلق و تسهیم دانش در سازمان و کشورها می‌گردد. از سویی، بر اساس دیدگاه‌های راهبردی، سالهاست که سازمان‌ها و کشورها در پی کسب مزیت رقابتی برای خلق ارزش و ادامه‌ی بقا هستند. طی سال‌های متمادی، در بازارهای ملی و بین‌المللی که دچار رقابت روزافزون هستند پیروزی یکجانبه هدف اصلی و نهایی سازمان‌ها و کسب تولید ناخالص ملی محور سیاست‌ها و خط مشی‌های کشورها بوده است. در این حوزه نیز؛ تجربه‌ی سازمانها و کشورهای بسیار موفق و توسعه یافته نشان می‌دهد که آنها به تنهایی نمی‌توانستند به این موفقیت عظیم نایل شوند. این سازمان‌ها و کشورها در سایه‌ی همکاری در عین رقابت (همکاری رقابتی) با دیگر سازمان‌ها و کشورها بوده که

توانسته‌اند به موفقیت‌های چشمگیر دست یابند. سازمان‌ها و کشورهایی که با سایرین روابط و همکاری‌های گسترده‌ای داشته و در عین حال که رقیب یکدیگرند؛ توانسته‌اند مسیر توسعه‌ی اقتصادی و موفقیت مالی را بسیار سریع‌تر و مطمئن‌تر از سایرین طی نمایند. به راستی چگونه می‌توان در عین رقابت همکاری داشته باشیم؟ این هنر سازمان‌ها و کشورهایی است که می‌خواهند در آینده‌ی نزدیک سریع‌تر از دیگران به موفقیت دست یابند؛ یعنی رفاقت در رقابت و تسهیم بازارها و نگاه خردمندانه‌ی "برد-برد" به کسب و کار و پذیرفتن حق حیات برای بنگاه‌های رقیب.

اما چگونه می‌توانیم از مدیریت دانش و اعتماد برای کسب توسعه‌ی اقتصادی و موفقیت مالی بهره ببریم و به کمک آنها راهبرد همکاری در عین رقابت را نیز محقق سازیم؟

کتاب حاضر بر اساس سه دیدگاه اقتصادی، جامعه‌شناسی و مدیریت راهبردی با محوریت مدیریت دانش، اعتماد و همکاری رقابتی تدوین شده است. مؤلفان معتقدند در صورت به‌کارگیری ترکیبی آنها؛ توسعه‌ی اقتصادی و موفقیت‌های مالی در سطح کشور و سازمانها با سرعتی باور نکردنی افزایش می‌یابد.

شواهد نشان می‌دهد که مدیریت دانش و مدیریت سرمایه‌های فکری مکمل یکدیگر محسوب می‌شوند و هر دوی اینها سنگ بناهایی برای مدیریت سازمان در قرن بیست و یکم هستند و باید به منظور افزایش اثربخشی با یکدیگر یکپارچه شوند. محققانی همچون ادوینسون و مالون، بروکینگ، روس و روس، استیوارت، سالیوان، بونفر، بونتیس، مورتیسون، لین و اسویبی؛ سه سازه‌ی سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی

ساختاری و سرمایه رابطه‌ای (اجتماعی) را به‌عنوان سازه‌های مشترک و اصلی سرمایه‌ی فکری معرفی کرده‌اند. بر همین اساس در این کتاب به سه اصل بنیادین مدیریت دانش، اعتماد و همکاری رقابتی برای معماری سرمایه‌های فکری در راستای توسعه‌ی سرمایه‌ی انسانی، سرمایه‌ی ساختاری و سرمایه‌ی رابطه‌ای (اجتماعی) پرداخته شده است. چراکه مدیریت دانش، ابزاری برای تبدیل سرمایه‌های فکری به مزیت رقابتی است. مدیریت دانش تا حد زیادی سرمایه‌ی انسانی را به سرمایه‌ی ساختاری به منظور ایجاد مزیت رقابتی تبدیل نموده و به تحقق اهداف اصلی دیگر به نحوی مقتضی کمک می‌نماید. همچنین بر اساس نظر برنتیس؛ در مورد ارزش و اهمیت برقراری ارتباط با مشتریان، تأمین کنندگان و رقبا، این نوع ارتباط نقش زیادی در ایجاد فرصت‌های رشد آینده‌ی شرکت دارد. (عالم تبریز و همکاران)

موج ادغام‌ها، خریدها، مشارکت‌ها، تمرکز روز افزون بر خلق و تسهیم دانش و چالش مجازی در عرصه‌ی کسب و کار، اهمیت درک و استفاده از نیروهای موجود در روابط اجتماعی افراد و گروه‌ها را آشکار ساخته‌اند. سرمایه‌ی اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. سرمایه‌ی اجتماعی اهمیت اساسی شبکه‌های قوی، روابط مبتنی بر اعتماد و همکاری و اقدام اجتماعی را در یک سازمان آشکار می‌سازد. (قلیچ لی)

بنابراین، اعتماد نیز یکی از ابعاد بسیار مهم برای تحقق مدیریت دانش بوده و در حوزه‌ی سرمایه‌های اجتماعی سنگ بنای آن است؛ چرا که ارزش و اهمیت برقراری ارتباط و همکاری با مشتریان، تأمین کنندگان و حتی رقبا یک راهبرد مؤثر برای ایجاد فرصت‌های

رشد و موفقیت برای آینده‌ی سازمان بوده و در صورتی این مهم تحقق می‌یابد که در کنار همکاری رقابتی، اعتماد کافی نیز بین طرفین وجود داشته باشد.

کتاب از هشت فصل تشکیل شده است؛ که در فصل اول به اجمال و به اختصار اصول، مفاهیم و مدل‌های خاص مدیریت دانش را مورد بررسی قرار می‌دهیم. در فصل دوم به دلیل اهمیت منابع انسانی و توسعه‌ی آنان در تحقق توسعه‌ی اقتصادی و موفقیت‌های مالی سازمان‌ها و کشور؛ به بررسی ارتباط بین مدیریت دانش و مدیریت منابع انسانی پرداخته شده است. در فصل سوم از دیدگاه اقتصادی به نقش مدیریت دانش در موفقیت سازمان‌ها و کشورها در عصر اقتصاد دانایی محور مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. فصل چهارم از دیدگاه جامعه‌شناسی به عنصر کلیدی اعتماد و نقش آن در موفقیت سازمان‌ها و کشور پرداخته شده است. در فصل پنجم به بررسی چگونگی به‌کارگیری ترکیبی مدیریت دانش و اعتماد پرداخته شده است. در ادامه با دیدگاه مدیریت راهبردی به تعامل بین تحقق راهبرد همکاری رقابتی (همکاری در عین رقابت) با مدیریت دانش و اعتماد پرداخته شده که موضوع فصل ششم است. فصل هفتم تجربه‌ای از سازمان بنادر و دریانوردی در به‌کارگیری مدیریت دانش و اعتماد را شرح می‌دهد؛ و در نهایت در فصل هشتم مدل تعالی مدیریت دانش طراحی و تدوین شده مبتنی بر اعتماد و تأکید بر استراتژی همکاری رقابتی تشریح می‌گردد.