

بِسْمِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت دانش

دکتر عباس خورتیدی

دکتر جهانبخش محبی‌زما

بتول محمدی

سرشناسه	: خورشیدی، عباس، ۱۳۴۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش / مولفان عباس خورشیدی، جهانبخش محبی نیا، بتول محمدی .
مشخصات نشر	: تهران: احسن، ۱۳۹۲ .
مشخصات ظاهری	: ۲۶۸ ص.
شابک	: ۹۰۰۰۰ ریال: 978-964-8927-69-6
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات — مدیریت
شناسه افزوده	: محبی نیا، جهانبخش، ۱۳۵۱ -
شناسه افزوده	: محمدی، بتول، ۱۳۵۷ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۲ ۴م۹/۳۰/۲HD
رده بندی دیویی	: ۶۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی	: ۳۲۴۹۵۹۰

عنوان کتاب: مدیریت دانش
مولفین: دکتر عباس خورشیدی، دکتر جهانبخش محبی نیا، بتول محمدی
ناشر: نشر احسن به سفارش دانشگاه فرهنگیان
سال و نوبت چاپ: سال اول ۱۳۹۲
ویراستار: مرضیه بهرامی
طراح جلد:
چاپ و صحافی: حمزه‌ای
تیراژ: ۱۵۰۰ نسخه
قیمت: ۹۰۰۰۰ ریال
شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۹۲۷-۶۹-۶
دانشگاه فرهنگیان: تهران - شهرک قدس - بلوار شهید فرحزادی - تقاطع
نیایش - خیابان تربیت معلم - تلخن: ۸۷۷۵۱۰۰۰ - ww.cru.ac.ir
انتشارات احسن: تلفن: ۶۶۹۷۱۹۹۱-۶۶۹۶۶۹۲۱

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیشگفتار

فصل یکم : ماهیت و تعاریف دانش

۱	تعاریف دانش
۳	اهمیت دانش
۵	سطوح دانش
۶	انواع دانش
۲۳	سلسله مراتب دانش
۲۷	هرم دانش
۲۹	ایجاد دانش
۳۱	فرا دانش
۳۲	منابع دانش
۳۳	چرخه ی دانش
۳۴	چرخه ی حیات نوآوری دانش
۳۸	شهر دانش
۳۹	انتشار دانش
۴۱	مبادله دانش و مشکلات آن
۴۲	ادغام دانش
۴۴	واژه های کلیدی
۴۴	سؤال ها

فصل دوم : ماهیت و تعاریف مدیریت دانش

۴۵	تعاریف مدیریت دانش
۴۸	اهمیت مدیریت دانش
۴۹	شرایط پیدایش مدیریت دانش
۵۲	عناصر بنیادین مدیریت دانش
۵۳	مدیریت دانش معکوس
۵۳	چرخه مدیریت دانش
۶۱	اهداف مدیریت دانش
۶۲	اصطلاحات رایج مدیریت دانش
۶۳	مدیریت دانش توزیع شد
۶۴	اصول مدیریت دانش ترویج شد
۶۶	شناخت شناسی و مدیریت دانش
۶۷	سلامت مدیریت دانش
۶۸	مهندسی مدیریت دانش
۶۹	مزایای بکارگیری مدیریت دانش
۷۲	مؤلفه های مدیریت دانش
۷۳	چهار ستون اصلی تشکیلات مدیریت دانش
۷۵	اصول مدیریت دانش
۷۶	عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش
۷۹	عناصر سازمانی مدیریت دانش
۸۰	الف) ساختار سازمانی
۸۱	روند های جدید در طراحی ساختار سازمانی
۸۸	ب) منابع انسانی
۹۳	ج) فناوری اطلاعات

۹۴	هدف استفاده از فن آوری اطلاعات در مدیریت دانش
۹۶	(د) فرهنگ سازمانی
۹۶	فرهنگ سازمانی در فرآیند مدیریت دانش
۱۰۲	واژه های کلیدی
۱۰۲	سؤال ها

فصل دوم : ابزارهای مدیریت دانش

۱۰۳	ابزارهای مدیریت دانش
۱۰۷	ابزارهای کسب و خلق دانش
۱۰۷	ابزارهای حفاظت محتوا
۱۰۸	داده کاوی و کشف دانش
۱۱۱	بلاگ ها
۱۱۴	ابزارهای مدیریت محتوا
۱۱۷	ابزارهای تشریک و تفکیک دانش
۱۱۷	گروه افزار و ابزارهای همکاری
۱۲۴	ویکی ها
۱۲۷	فناوری های شبکه سازی
۱۳۱	ابزارهای کسب و کاربرد دانش
۱۳۳	ابزارهای فیلترینگ هوشمند
۱۳۹	فناوری های تطابقی
۱۴۱	استدلالات راهبردی ابزارها و تکنیک های مدیریت دانش
۱۴۲	واژه های کلیدی
۱۴۲	سؤال ها

فصل چهارم : الگوهای مدیریت دانش

۱۴۳	الگو
۱۴۵	چشم اندازهای الگو برداری در مدیریت دانش
۱۴۶	الگوهای مدیریت دانش
۱۴۷	نوناکا و تا کوچی
۱۴۹	سرمایه های فکری اسکاندیا
۱۵۰	دامرست
۱۵۲	بکمن
۱۵۲	هیسینگ
۱۵۳	تینی
۱۵۴	لی و کیم
۱۵۶	گلد و همکاران
۱۵۹	معماری دانش گروه گارتنر
۱۶۰	مارک
۱۶۱	معماری دانش اولریک
۱۶۲	معماری دانش دافی
۱۶۴	معماری دانش کسندر
۱۶۴	معماری دانش گوپتا، شارما و هسو
۱۶۷	مدیریت دانش مشتری
۱۷۰	ماهرالنقش
۱۷۲	روش پیاده سازی مدیریت دانش
۱۷۴	مروزی بر الگوهای مدیریت دانش
۱۷۶	واژه های کلیدی
۱۷۶	سؤال ها

فصل پنجم : استراتژی‌های مدیریت دانش (راهبردها)

۱۷۷	مدیریت استراتژیک دانش
۱۷۸	استراتژی‌های مدیریت دانش
۱۸۱	عوامل تعیین کننده نوع استراتژی مدیریت دانش سازمان
۱۸۲	هماهنگی استراتژی‌های مدیریت دانش و استراتژی‌های سازمان
۱۸۳	راهبردهای مدیریت دانش
۱۸۴	برنامه‌ریزی راهبردی مدیریت دانش
۱۸۶	نقشه‌های اجرایی
۱۸۸	عوامل مؤثر در پیاده سازی موفق استراتژی مدیریت دانش
۱۹۰	واژه‌های کلیدی
۱۹۰	سؤال‌ها

فصل ششم : الگوهای ممیزی مدیریت دانش

۱۹۱	تعاریف ممیزی دانش
۱۹۳	تعاریف ممیزی مدیریت دانش
۱۹۴	فرآیندهای ممیزی مدیریت دانش
۱۹۶	الگوهای ممیزی مدیریت دانش
۱۹۶	دب‌هام و کلارک
۱۹۶	بوکانان و گیب
۱۹۷	ارنا
۱۹۹	استیونس
۱۹۹	لیویتز و همکاران
۲۰۰	لاور و تانیرو
۲۰۲	هنزل

۲۰۵	هیتون
۲۰۶	رینهاردت
۲۰۷	کی و همکاران
۲۰۷	برنت و همکاران
۲۰۹	یازلینو و پترانتونیو
۲۱۰	برزسلتر و همکاران
۲۱۲	بیلسلو، ترنا و سویک
۲۱۳	چنگ و همکاران
۲۱۶	شارما و کده ری
۲۱۷	داتر و همکاران
۲۱۹	لوی و همکاران
۲۲۱	موگلسی داو و همکاران
۲۲۲	هورکاد و همکاران
۲۲۳	ونگ و زیا
۲۲۵	آریس و آیوسو
۲۲۷	لوپز نیکولاس و مرونوسردان
۲۳۱	راس و همکاران
۲۳۳	شاهمرادی
۲۳۶	واژه‌های کلیدی
۲۳۶	سؤال‌ها

فصل هفتم: تجارب موجود در خصوص استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها

- ۱- طرح جامع مدیریت دانش در شرکت توانیر ۲۳۷
 - ۲- مدل پیاده‌سازی مدیریت دانش در ایران خودرو بر مبنای یادگیری و نگاه منبع محور به شرکت در بستر فناوری اطلاعات ۲۴۱
 - ۳- طرح پیشنهادی برنامه‌ریزی استراتژیک مدیریت دانش در شرکت آب و فاضلاب خراسان رضوی ۲۴۳
 - ۴- تجربه بانک اقتصاد نوین، ارزش آفرینی برای گروه‌های ذی نفع بانک اقتصاد نوین ۲۴۶
 - ۵- الگوی پیشنهادی مراحل برنامه‌ریزی استراتژیک نظام مدیریت دانش در سازمان امور مالیاتی ۲۴۷
 - ۶- الگوی مفهومی برای ارزشگاه‌ها ۲۵۱
 - سؤال‌ها ۲۵۶
- منابع
- منابع فارسی ۲۵۷
- منابع انگلیسی ۲۶۱

پیشگفتار

حمد و سپاس خداوندی را که گل ستایش خود را از نسیم عنایت او بر چمن زبان می‌رویاند و مرغ نیایش به هوای رحمت بی‌نهایت او از آشیان، دهان پر می‌گشاید و از باغ لطف و رضایت او، دانه امید می‌جوید.

تجارب مدیریتی، از عصر شکار، کشاورزی، صنعتی، فراصنعتی و حکمت متحول شده است و امروز حکمت یعنی دانش به عنوان ابراز قدرت نام گرفته است. مدیریت دانش فرایند شناسایی، کد، توسعه، اشتراک، به کارگیری، نگهداری و ارزیابی منبع استراتژیک دانش در یک سازمان برای افزایش و توسعه‌ی قابلیت‌ها و توانایی‌های سازمان جهت بهسازی و بالندگی سازمانی در یک محیط متغیر و پویا است.

بدین ترتیب مدیریت دانش به عنوان یک منبع راهبردی یا عاملی که خمیرمایه و پایه‌ی همه‌ی تحولات و تضمین‌کننده‌ی ادامه حیات سازمان است، در نظر گرفته می‌شود. که راهبران در سازمان‌ها مسئول شناسایی، تولید، به کارگیری آن هستند به بیان دیگر مدیریت دانش به عنوان یک عامل اقتدار در نظر گرفته می‌شود که منجر به بهسازی، بالندگی و در نهایت توانمندسازی سازمان و تغییرات مثبت آن جهت انطباق یا تغییرات، مقابله با عوامل هجوم آورده و ناخواسته محیطی و رقابت در همه زمینه‌ها می‌شود.

سازمان‌های پایمند به مدیریت دانش با ایجاد انگیزه تمایل به دانش‌اندوزی را در کارکنان فراهم می‌کنند و در نتیجه، در چنین سازمان‌هایی یادگیری مداوم و به روز امری حیاتی محسوب می‌شود.

درواقع در سازمان‌های دانش‌محور، امکان تبدیل خرد و دانایی فردی به دانایی جمعی، پاسخگویی به تحولات و تغییرات شتابان محیطی، نوآوری‌ها و ارائه خدمات بهتر، بهره‌گیری از دارائی‌های ذهنی کارکنان، تسریع یادگیری و ارتقای مهارت افراد، ارتقای

بهره‌وری در سازمان، تسهیل در تصمیم‌گیری و رویارویی با چالش‌های فراروی سازمان و محیط، کامیابی در ایجاد فرهنگ دانش سازمانی و به حداکثر رساندن ارزش سرمایه فکری سازمان، موفقیت در توسعه و ایجاد فرهنگ یادگیری مداوم، با ارزش دانستن دانش و غیره فراهم می‌شود.

به‌طور کلی در سازمان‌های دانش‌محور، آحاد منابع انسانی به عنوان سرمایه‌های اصلی سازمان تلقی می‌شوند. درواقع سازمان بدون افراد معنا و مفهومی ندارد. منظور از افراد، هوش، استعداد، افکار، اندیشه، تخصص، مهارت، تجربه و دانش آن‌ها است. به بیان دیگر لازمه ماندگاری، دوام و بقای سازمان‌ها در عرصه تحولات پرشتاب کنونی همانا کاربست مدیریت دانش است. مدیران و رهبران سازمان‌ها باید عادت‌ها و رویه‌ها را محک مجدد بزنند و با دیدهای نو، به کامیابی بهتر در همه زمینه‌ها بپردازند در شرایطی که در جهان، مدیریت بدون مرز مطرح است. در صحنه‌های جهانی به آن پدیده جهانی‌سازی می‌گویند. مدیران لازم است بر اساس حفظانی خویش بیندیشند. هرچه تأثیر عوامل محیطی بر سازمان‌ها بیش‌تر باشد، تصمیمات بااستراتژی بیش‌تری پیدا می‌کند. به بیان دیگر شعاع محیط هرچه بیش‌تر باشد، پدیده‌های بیش‌تری روی تصمیم‌گیری‌ها خودنمایی می‌کنند. ماندگاری سازمان‌ها تابعی از تغییرپذیری آن‌ها است و تغییرپذیری آن‌ها تابعی از کاربست مدیریت دانش در سازمان‌های کنونی است.

تاکنون بیش از صدها کتاب مدیریت دانش، توسط مؤلفان و مترجمان ارجمند، تألیف و ترجمه شده است. استادان و پژوهشگران قدیمی در این خصوص قلم زده‌اند و هریک دریچه‌ای روشن از ابعاد مدیریت دانش را به روی رهروان و مشتاقان این مهم گشوده‌اند و مطالب ارزشمندی را به زیور طبع آراسته‌اند؛ به گونه‌ای که هرکدام به نحو شایسته‌ای در خور تحسین و قدردانی است.

مؤلفان پس از بررسی و مطالعه‌ی عمیق آثار نوشته‌شده، ضمن بهره‌برداری و برخورداری از تمامی کتب، دریافته‌اند که کتاب‌های موجود کامل نیست، لذا بر آن شدند

تا ضمن بهره‌گیری کامل از آثار ترجمه شده و تألیفی به تدوین یک کتاب جامع تحت عنوان مدیریت دانش اهتمام ورزند.

به همین منظور کتاب حاضر تدوین و محتوای آن مشتمل بر ۷ فصل است که به ترتیب فصل یکم: ماهیت و تعاریف دانش، فصل دوم: ماهیت و تعریف مدیریت دانش، فصل سوم: ابزارهای مدیریت دانش، فصل چهارم: الگوهای مدیریت دانش، فصل پنجم: استراتژی‌های مدیریت دانش (راهبردها)، فصل ششم: ماهیت و تعاریف ممیزی مدیریت دانش و فصل هفتم: تجارب موجود درخصوص استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها می‌باشد.

اینک که این مه به انجام رسیده، ضمن سپاس‌گذاری از خداوند منان، مؤلفان نه تنها مدعی کمال نبودن آن، بلکه منتقدند که کمی و کاستی آن بسیار است. لذا مسئولیت هرگونه لغزش و خطای احتمالی در تدوین مطالب را بر عهده می‌گیرند از استادان، صاحب‌نظران، منتقدان و دانشجویان گرامی تقاضا می‌کنند از یادآوری اشتباهات و نارسایی‌های موجود در این کتاب درج گردد. در پایان امید است مطالعه این کتاب برای همه پژوهندگان، مدرسان، مدیران و دانشجویان این دشت ایران اسلامی مفید فایده باشد. ان شاء الله...

دکتر عباس خورشیدی

دکتر بهمن شمس‌محبی‌نیا

بتوا حمیدی