

درآمدی بر مدیریت دانش

دکتر مریمه عصاره

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

دکتر شهناز خادمی‌زاد

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز



انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز

۷۴۳

سرشناسه	عصاره، فریده، ۱۳۳۸ -
عنوان و نام پدیدآور	درآمدی بر مدیریت دانش / تألیف فریده عصاره، شهناز خادمی زاده؛ [برای] دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی.
مشخصات نشر	اهواز: دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری	۱۳۲ ص: مصور، جدول، نمودار.
فروست	انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز: ۷۴۳.
شابک	۹۷۸-۶۰۰-۱۴۱-۲۳۸-۷
وضعیت فهرست نویسی	فیا
موضوع	مدیریت دانش
موضوع	Knowledge management
شناسه افزوده	خادمی زاده، شهناز، ۱۳۵۹-
شناسه افزوده	دانشگاه شهید چمران اهواز
شناسه افزوده	Shahid Chamran University of Ahvaz
شناسه افزوده	دانشگاه شهید چمران اهواز، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی
رده بندی کنگره	HI ۲/۳۰ ۴۱۱۰۸
رده بندی دیویی	۴۳۸/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	۵۶۲۹۲۶۴

کلیه حقوق این کتاب برای ناشر محفوظ است و هرگونه استفاده، مطالب این کتاب، اعم از چاپ کاغذی، الکترونیکی و یا قراردادن مطالب بر روی اینترنت و وب سایت بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع و بر اساس ماده ۳۳ قانون حمایت از حقوق مولفان و مصنفان و قوانین مربوط به جرایم رایانه ای کشور قابل پیگیری در محاکم قضایی می باشد.



عنوان: درآمدی بر مدیریت دانش
تألیف: دکتر فریده عصاره و دکتر شهناز خادمی زاده
ویراستار علمی: دکتر عبدالحسین فرج پهلوی
ویراستار ادبی: دکتر محمدرضا صالحی مازندرانی
نوبت چاپ: اول
تاریخ انتشار: ۱۳۹۸
شمارگان: ۵۰۰ نسخه
ناشر: اداره چاپ و انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز
چاپ و صحافی: اداره چاپ و انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز

بهاء: ۱۵,۰۰۰ تومان

اهواز، میدان دانشگاه، دانشگاه شهید چمران اهواز، ابتدای خیابان استاد بیات فر، انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز

کدپستی: ۶۱۳۵۷۸۳۱۵۱ - پست الکترونیک: book@scu.ac.ir - تارنما: <http://scu.ac.ir>

پخش و فروش: ۰۲۱-۳۳۳۱۵۴۲ و ۰۶۱-۶۶۴۹۴۴۰۹ و ۰۶۱-۶۶۴۱۱۱۷۳ (۰۲۱)

پیشگفتار

برخلاف گذشته که سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها به دانسته‌ها، داشته‌ها و سوابق خود می‌بالیدند، در دنیای رقابتی امروز و تحولات به‌عمل آمده در آن، شامل تغییر در شرایط اقتصادی، خصوصی‌سازی و چابک‌سازی اغلب صنایع و سازمان‌ها، اکنون تولیدکنندگان دانش حرف اول را می‌زنند و نه تولیدکنندگان تجهیزات و قطعات! زیرا دانش منبع ارزشمندی است که برای توانمندسازی سازمان‌ها در جهت نوآوری و رقابت بسیار سودمند و حیاتی است. از طرفی، براساس اسناد بالادستی و به‌ویژه سند چشم‌انداز بیست ساله‌ی کشور و برنامه‌های چهارم و پنجم توسعه، سؤال مهمی که برای سازمان‌ها مطرح است این است که چگونه از دانش به‌عنوان یک منبع مهم مزیت رقابتی استفاده کنیم؟ هدف این سازمان‌ها با این مسئله روبرو هستند که چگونه می‌توان دانش را در سازمان مدیریت کرد، زیرا مدیریت دانش مزایای زیادی برای سازمان‌ها به همراه دارد که از آن جمله می‌توان به بهبود کیفیت کار، در اختیار داشتن اطلاعات روزآمد، افزایش کارایی، بهبود اثربخشی، بهبود تصمیم‌گیری، افزایش توان پاسخ‌گویی نسبت به نیازهای مشتریان، افزایش توان پاسخ به نیازهای اساسی و توسعه‌ای کشور و امکان تغییر و تطبیق‌پذیری سریع اشاره نمود. روشی است که در چنین فضایی «نوآوری و دانش» اهمیت پیدا می‌کند، و مدیران ارشد باید آموزش را به‌عنوان بخشی از وظایف کارکنان خود به‌حساب آورند و کارکنان نیز در برنامه خود زمانی را به یادگیری اختصاص دهند. در چنین فضایی است که دانش در میان کارکنان به جریان

می‌افتد و اشتراک دانش در میان آنان جاری می‌شود و سازمان یادگیرنده شکل می‌گیرد؛ به عبارت دیگر مدیریت دانش در سازمان حاکم می‌شود.

اگر بپذیریم که در عصر جهانی شدن، مؤلفه‌ی اساسی در حفظ مزیت‌های رقابتی ملت‌ها و سازمان‌ها، «دانش» است، آنگاه اهمیت مدیریت دانش دو چندان می‌شود و این جاست که مدیریت دانش به عنوان ابزاری برای افزایش «هوشمندی کسب و کار» معنا پیدا می‌کند. در دنیایی که شغل‌یابی دغدغه‌ی اصلی کلاً آحاد یک کشور و بخصوص والدین و جوانان می‌باشد، آموزش فنون مدیریت دانش به جوانان کشور از اهمیت حیاتی برخوردار است. خوشبختانه در آخرین سرفصل دروس کارشناسی رشته‌ی علم اطلاعات و دانش‌شناسی (۱۳۸۸)، درسی دو واحدی تحت عنوان «مقدمات مدیریت دانش» به این سرفصل اضافه شده است. پس از چند بار تدریس این درس توسط خانم دکتر خادمی راسخ، اما دیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی همکارم در اثر حاضری، جای خالی چنین کتابی به خوبی محسوس بود؛ بنابراین با مطالعه‌ی دقیق هدف و سرفصل این درس نسبت به تهیه‌ی طرح کتاب حاضر اقدام نمودیم و کتاب را با عنوان «درآمدی بر مدیریت دانش» در چهار فصل شامل «پیدایش و مبانی مدیریت دانش»، «مفهوم و ماهیت مدیریت دانش»، «مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش» و «عوامل مؤثر و موانع بازدارنده‌ی مدیریت دانش» تقسیم‌بندی شد و در پایان، کتاب را با مختصری در مورد آینده‌ی مدیریت دانش به پایان رساندیم. در این کتاب سعی شده است کلیه‌ی مطالب سرفصل درس مدیریت دانش را به زبان ساده برای دانشجویان توصیف کنیم و در پایان هر فصل هم خلاصه‌ای از مطالب را به صورت تأکید و یادآوری دانشجویان بیاوریم و از آنان بخواهیم که به مطالب اصلی درس توجه نمایند و آنان را

به‌خوبی فراگیرند. از آنجایی که مدیریت دانش در حوزه‌های مختلف علمی کاربرد دارد؛ بنابراین تعاریف متفاوتی از آن در حوزه‌های مختلف علمی به‌عمل آمده است؛ در اینجا سعی شده ضمن ارائه‌ی بخش اعظمی از تعاریف متفاوت مدیریت دانش، تعریفی با تأکید بر «علم اطلاعات و دانش‌شناسی» توسط نویسندگان ارائه شود تا دانشجویان درک بهتری از مدیریت دانش در حیطه‌ی تخصصی خود داشته باشند. همچنین در بخشی مجزا، به آینده‌ی مدیریت دانش که در نسخه‌ی ارسالی به داوران مغفول مانده بود، به کتاب افزوده شد.

در تهی این اثر مانند هر اثر پژوهشی دیگری، سعی شده است تا کار دقیق و بی‌نقص باشد. لیکن ذات کارهای پژوهشی به‌گونه‌ای است که امکان خطاهای ناخواسته در آنها وجود دارد. به همین جهت از کلیه صاحب‌نظران و خوانندگان محترم این متن تقاضا داریم نظرات و پیشنهادهای خود را به ما منتقل سازند تا آنها را مدنظر قرار داده، در ویرایش‌های آینده‌ی کتاب منظور نماییم. در پایان جا دارد از همکاری بی‌شائبه‌ی سرکار خانم وفا رضایی پور به خاطر صفحه‌آرایی و غلط‌گیری متن اثر صمیمانه تشکر و قدردانی کنیم. همچنین از سایر محترم و کارکنان زحمتکش انتشارات دانشگاه شهید چمران اهواز برای چاپ این اثر کمال تشکر را داریم.

دکتر فریده عماد

استاد گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

دکتر شهناز خادمی‌زاده

استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل اول. پیدایش و مبانی مدیریت دانش
۱	مقدمه
۲	علل پیدایش مدیریت دانش
۳	پیدایش مدیریت دانش
۵	مبانی نظری مربوط به دانش و مدیریت آن
۵	ظهور انقلاب دانش
۶	مکاتب فکری مطرح در مدیریت دانش
۹	نگرش دانش محور به سازمان
۱۰	تعریف مدیریت دانش
۱۳	عوامل تشکیل دهنده‌ی مدیریت دانش
۱۵	اصول مدیریت دانش
۱۷	چهار عنصر اساسی مدیریت دانش
۱۷	نقش دانش در مدیریت دانش
۱۹	نقش مدیریت در مدیریت دانش
۲۰	نقش فن آوری اطلاعات در مدیریت دانش
۲۱	نقش فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش
۲۳	مدیریت داده، مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش
۲۳	مدیریت داده
۲۴	مدیریت اطلاعات
۲۶	مدیریت دانش

صفحه	عنوان
۲۸	فرایند مدیریت دانش
۳۱	خلاصه‌ی فصل اول
۳۳	فصل دوم: مفهوم و ماهیت مدیریت دانش
۳۳	مقدمه
۳۶	زنجیری اطلاعات
۳۶	تعریف ده، اطلاعات، دانش و خرد
۳۸	خرد
۳۹	انواع دانش
۴۰	منابع دانش
	مدل‌های مدیریت دانش: سه زه‌ی مدل‌های طبقه‌بندی دانش، مدل‌های
۴۱	سرمایه فکری و مدل‌های ساختار اجتماعی
۴۱	مدل‌های طبقه‌بندی دانش
۴۳	خلاصه‌ی فصل دوم
۴۵	فصل سوم: مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش
۴۵	مقدمه
۴۶	دسته‌بندی مدل‌ها
۴۶	مدل‌های سرمایه‌ی فکری
۴۷	مدل‌های ساختار اجتماعی
۵۰	مدل مفهومی چند مرحله‌ای
۵۲	مدل‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش
۵۳	مروری بر مدل‌های اصلی
۵۸	مدل «هسیگ»
۶۱	مدل «هفت سی»

صفحه	عنوان
۶۱	مدل بکوویتز و ویلیامز
۶۲	مدل SECI
۶۵	مدل حلزونی نوناکا و تاکه اوچی
۶۷	مدل مک الروی
۶۸	مدل بک من
۶۹	مدل پایه‌های ساختمان مدیریت دانش
۷۲	مدل‌های توسعه‌سازی نظام مدیریت دانش
۷۳	تلاش‌های سازمانی برای مدیریت دانش
۷۴	مدل‌های شبکه‌ای و مخزنی
۷۵	مدل انتشار نظام مدیریت دانش
۷۶	مدل ارزش‌یابی، آموزش و مدیریت (MA ² E) نظام مدیریت دانش
۷۷	مدل مرجع مدیریت دانش
۷۸	خلاصه‌ی فصل سوم
۸۱	فصل چهارم: عوامل پیش‌برنده و بازدارنده‌ی مدیریت دانش
۸۱	مقدمه
۸۲	عوامل مؤثر بر مدیریت دانش
۸۲	فرهنگ سازمانی
۸۳	حمایت از سوی مدیریت سازمان
۸۴	اعتماد سازمانی
۸۴	در اختیار داشتن زمان کافی
۸۵	آگاهی نسبت به فواید و سودمندی اشتراک دانش
۸۶	تفاوت در سطح تجربه و دانش
۸۷	عوامل فردی

۸۸	عوامل کلاسی
۸۹	عوامل فناورانه
۹۲	موانع تأثیرگذار بر مدیریت دانش
۹۲	عدم اطمینان نسبت به ارزش و سودمندی دانش شخصی
۹۳	ضعف در مهارت کارکنان در ارتباطات کلامی و نوشتاری
۹۴	عدم تعهد فرد نسبت به سازمان
۹۵	عدم اعتماد مدیران کارکنان
۹۵	فردگرایی
۹۶	ساختار سازمانی سلسله مراتبی
۹۶	فقدان راهبردهای اشتراک دانش
۹۷	عامل وجود نظام پاداش دهی و تنبیه های انگ زشی مناسب
۹۸	عدم امنیت شغلی
۹۹	سمت شغلی نامناسب
۹۹	عدم هماهنگی میان نظام های فن آوری اطلاعات و بود و فرایندکاری و
۱۰۰	نیازهای کارکنان
۱۰۰	انتظارات غیرواقعی کارکنان از فن آوری اطلاعات
۱۰۱	عدم آموزش کافی برای استفاده از نظام های فن آوری اطلاعات
۱۰۳	آیندهی مدیریت دانش
۱۰۵	خلاصه ی فصل چهارم
۱۰۷	فهرست منابع