

بدنام او
که همستی از اوست

مدیریت دانش : نگاهی جامع بر ابزارها و تکنیک‌ها

نویسندگان :

دکتر مصطفی جعفری
(استادیار دانشگاه علم و صنعت)

دکتر پیمان اخوان
(استادیار دانشگاه مالک اشتر)

مهندس مریم اختری
(کارشناس ارشد MBA)



سرشناسه
عنوان و نام پدیدآور : مدیریت دانش: نگاهی جامع بر ابزارها و تکنیک‌ها/ نویسندگان
مصطفی جعفری، پیمان اخوان، مریم اختری.
مشخصات نشر : تهران: رسا، ۱۳۹۰.
مشخصات ظاهری : ۲۱۲ ص.: مصور. (بخشی رنگی)، جدول (بخشی رنگی)،
نمودار (بخشی رنگی).
شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۳۱۷-۸۳۶-۹
وضعیت فهرست‌نویسی: فیپا
موضوع : مدیریت دانش
شناسه افزوده : اخوان، پیمان، ۱۳۵۲-
شناسه افزوده : اختری، مریم، ۱۳۵۷-
رده‌بندی کنگره : ۱۳۹۰ م ۷ ج ۲/ HD۳۰
رده‌بندی دیویی : ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی : ۱۵۹/۵۲۲



مؤسسه خدمات فرهنگی رسا

صندوق پستی ۵۹۱۹-۱۵۸۷۵

تلفن: ۴۵-۸۸۸۳۴۸۴۴ فاکس: ۸۸۸۳۸۱۲۵

WWW.RASABOOKS.COM

چاپ اول: ۱۳۹۰ / تیراز: ۱۰۰۰ نسخه

چاپخانه: غزال / صحافی: کیمیا

مرکز توزیع: پخش رسا - تلفن: ۶۶۴۱۱۳۵۹ - ۶۶۴۱۵۰۴۰

قیمت: ۷۵۰۰ تومان

فهرست

۹	مقدمه مؤلفین
۱۱	فصل اول: اصول و مفاهیم پایه‌ی مدیریت دانش
۱۲	مقدمه
۱۶	تعاریف: داده، اطلاعات، دانش
۱۷	داده
۱۸	اطلاعات
۲۰	دانش
۲۵	اهمیت دانش
۲۶	تاریخچه دانش
۲۸	نقشه فرآیندی دانش
۳۴	انواع دانش
۳۵	تقسیم‌بندی دانش بر اساس بررسی پدیده‌ها
۳۶	دانش متمرکز - دانش مولد
۳۷	اشکال مختلف دانش در سطوح مختلف مدیریتی
۳۹	شکل‌های دانش با توجه به سطوح (دارندگان) حاملان آن
۴۰	انواع دانش از منظر کامل نبودن
۴۰	تقسیم‌بندی دانش بر مبنای ابعاد آن

۴۲	تقسیم‌بندی دانش بر مبنای خاص یا عام بودن
۴۲	تعاریف دو رویه‌ای از دانش
۴۳	تقسیم‌بندی دانش از منظر سلسله‌مراتب کارکردی
۴۳	تقسیم‌بندی دانش به ترتیب اهمیت حرفه‌ای
۴۵	تقسیم‌بندی معرفت‌شناختی دانش
۴۵	تقسیم‌بندی ارسطو از دانش
۴۶	تقسیم‌بندی دانش آشکار و پنهان
۵۷	ماریچ دانش
۶۰	دیدگاه‌های مختلف در خصوص دانش
۶۲	مدیریت دانش
۶۵	استراتژی‌های مدیریت دانش
۶۵	الف. استراتژی نگهداری
۶۶	ب. استراتژی شخصی‌سازی
۶۷	اهداف مدیریت دانش
۶۸	عناصر اصلی مدیریت دانش
۶۹	الف. مدل سه جزئی
۶۹	ب. دسته‌بندی چهارستون استانکوسکی
۷۰	سیستم مدیریت دانش
۷۱	اهداف سیستم مدیریت دانش
۷۲	فرآیند مدیریت دانش
۷۵	مزایا و دلایل بکارگیری مدیریت دانش
۷۷	دیدگاه‌های اساسی در پیاده‌سازی مدیریت دانش
۷۷	الف. مدیریت دانش در سازمان
۸۰	ب. مدیریت دانش در آینده فناوری
۸۳	ج. مدیریت دانش در منابع انسانی
۸۵	عوامل مؤثر در تقویت به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان
۸۶	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۸۸	دلایل شکست تلاش‌های مدیریت دانش
۸۹	مدل‌های مدیریت دانش

۹۲ اقتصاد دانش

۹۳ فصل دوم: ابزارهای مدیریت دانش

۹۴ مقدمه

۹۴ روش‌های تسخیر دانش ضمنی

۹۴ روش استاد-شاگردی

۹۵ گردش شغلی

۹۶ مقاله‌های کوچک

۹۷ مصاحبه ساختار یافته با خبرگان

۹۸ داستان‌سرایی

۹۹ یادگیری به وسیله گفت و شنودها

۱۰۰ یادگیری به وسیله مشاهده و تصویربرداری

۱۰۰ شبکه‌های اشتراک دانشی

۱۰۲ برگزاری جلسات خاص درس آموخته

۱۰۳ یادگیری در فضاهای مجازی

۱۰۳ مشارکت دادن کارکنان خبره در امر آموزش

۱۰۴ پایگاه‌های اطلاعاتی

۱۰۴ مکان‌ها و اتاق‌های گفتگو

۱۰۶ شبکه‌ها

۱۰۷ مرور بعد از عملیات (AAR)

۱۱۰ روش ارزیابی بعد از پروژه (PPA)

۱۱۱ گروه‌های کاری (CoP)

۱۱۲ نمایشگاه دانش

۱۱۴ سمپای-کوه‌های

۱۱۵ کارآموزی

۱۱۵ کارگروهی

۱۱۵ یادداشت‌ها

۱۱۶ بانک‌های اطلاعاتی

۱۱۶ شناسایی و اشتراک بهترین فعالیت‌ها

۱۱۷	مراکز دانش
۱۱۸	گروه‌افزار
۱۱۸	سیستم خبره
۱۱۹	تجزیه و تحلیل شبکه‌های اجتماعی (SNA)
۱۲۰	صفحات سفید
۱۲۱	تعریف حوزه دانش و خبرگی
۱۲۲	ممیزی دانش
۱۲۳	ایجاد استراتژی دانش
۱۲۴	مساعادت همپایان
۱۲۵	درو (برداشت) دانش
۱۳۱	مطالعات موردی
۱۳۳	مدل‌های تسخیر دانش
۱۳۳	مدل ناسا (تشکیل کمیته دروس آموخته)
۱۳۴	مدل شرکت بریتیش پترولیوم
۱۳۶	مدل اینتل، درو کردن دانش پروژه
۱۳۶	مدل کلب
۱۴۱	فصل سوم: تکنیک‌های اکتساب دانش
۱۴۲	مقدمه
۱۴۲	متخصصین (خبرگان)
۱۴۴	اکتساب دانش
۱۴۵	تکنیک‌های اکتساب دانش
۱۶۰	فرضیه دستیابی متمایز
۱۶۱	مقایسه تکنیک‌های اکتساب دانش
۱۶۲	مدل‌های دانش
۱۶۳	نردبان‌ها
۱۶۳	نمودارهای شبکه‌ای
۱۶۴	جدول‌ها و شبکه‌ها
۱۶۴	روش استخراج دانش با استفاده از تکنیک‌های موجود در دسته‌بندی شماره دو

۱۶۴	تکنیک‌های مولد پروتکل
۱۷۹	تکنیک‌های تحلیل پروتکل
۱۹۵	تکنیک‌های دسته‌بندی
۲۰۲	تکنیک‌های ماتریس محور
۲۰۹	تکنیک‌های فعالیت پردازشی فشرده با اطلاعات محدود
۲۱۴	تکنیک‌های نمودار محور
۲۲۱	تکنیک تصمیم‌گیری (CDM)
۲۲۱	علت پیدایش و توسعه CDM
۲۲۸	یک مثال از شیوه استخراج دانش
۲۳۰	گسترش‌ها و توسعه‌های اخیر
۲۳۰	معرفی متدولوژی‌ها
۲۳۱	ایجاد و کاربرد انتولوژی‌ها
۲۳۲	افزایش کاربرد ابزارهای نرم‌افزاری جهت کمک به فرآیند اکتساب دانش - کاربرد اصول مهندسی دانش و تکنیک‌های مربوطه در زمینه‌ای خارج
۲۳۳	از توسعه سیستم‌های خبره
۲۳۳	استخراج اتوماتیک دانش
۲۴۲	روش ۴۷ مرحله‌ای میلتون برای انجام پروژه اکتساب دانش
۲۵۵	فصل چهارم: نرم‌افزار Pcpack
۲۵۶	مقدمه
۲۵۶	Pcpack
۲۵۷	تاریخچه Pcpack
۲۵۸	گسترش‌های اخیر
۲۶۰	قدرت Pcpack
۲۶۰	نقش Pcpack در اکتساب دانش
۲۶۱	نقش Pcpack در سازماندهی دانش
۲۶۳	نقش Pcpack در اعتباردهی دانش
۲۶۳	نقش Pcpack در تبادل دانش
۲۶۴	نقش Pcpack در استفاده مجدد از دانش

۲۶۵	ریسک‌های ناشی از عدم استفاده از Pcpack
۲۶۶	ابزارهای Pcpack5
۲۶۶	ابزارهای اکستاب و مدل‌سازی
۲۶۶	ابزارهای تخصصی
۲۶۷	تعامل ابزارها در Pcpack
۲۶۸	۱- ابزار پروتکل
۲۷۰	۲- ابزار نردبان
۲۷۴	۳- ابزار نمودار
۲۷۸	۴- ابزار ماتریس
۲۸۴	۵- ابزار حاشیه‌نویسی
۲۸۸	۶- ابزار راهبر
۲۹۰	۷- ابزار ناشر
۲۹۳	۸- ابزار نمودار الگو
۲۹۵	۹- ابزار ویرایشگر معادله
۲۹۶	۱۰- ابزار آغازگر
۲۹۷	انواع نسخه‌های Pcpack5
۲۹۹	منابع و مراجع

مقدمه مؤلفین

با وجود این که بیش از چند سال نیست که از ورود مدیریت دانش به کشور گذشته است، ولی بسیاری از سازمانها مدیریت دانش را به عنوان راه حلی برای غلبه بر چالش های فضای کسب و کار شناخته و گویی گمشده خود را از این مسیر دنبال می کنند. علیرغم این که مدیران ارشد سازمانها نیز به ضرورت مدیریت دانش پی برده اند، ولی همواره از عدم وجود روش های کاربردی در پیاده سازی مدیریت دانش ابراز نارضایتی کرده و به دنبال راه حل های عملیاتی بوده اند.

کتاب حاضر با نگاهی کاربردی، مدیریت دانش را واکاوی کرده و ابزارهای عملیاتی مدیریت دانش را با بیانی روان به خواننده معرفی می کند. همچنین دغدغه اکتساب دانش ضمنی خبرگان را با معرفی کامل تکنیک های اکتساب دانش برطرف می نماید.

این کتاب که یکی از کاملترین کتب در این حوزه است در فصل اول به معرفی اجمالی اصول و مفاهیم پایه مدیریت دانش می پردازد. فصل دوم کتاب را می توان مرجعی برای ابزارهای مدیریت دانش قلمداد نمود. ابزارهایی چون مرور بعد از عملیات، ارزیابی پس از پروژه، گروه های کاری،

مراکز دانش، گروه افزارها، سیستم خبره، تحلیل شبکه‌های اجتماعی، نقل روایت، اتاق‌های گفتگو، درس‌های آموخته و... در این کتاب به تفصیل مورد بحث و بررسی قرار گرفته است.

در فصل سوم تکنیک‌های اکتساب دانش مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند. بحث واکاوی ذهن خبرگان و ثبت تجربیات پس ذهن آنان، همواره به عنوان یکی از چالش‌برانگیزترین مباحث مدیریت تلقی می‌گردد. در این فصل تکنیک‌های اکتساب دانش خبرگان همانند تکنیک‌های مولد پروتکل، تحلیل پروتکل، تکنیک‌های ماتریس محور و نمودار محور، انواع مصاحبه‌ها، تکنیک‌های حقه‌سکارتی و جور کردن کارت، تکنیک بیست سؤالی، تفسیر، پس‌آموزی و تکنیک‌های نردبانی کردن مورد بحث و بررسی قرار گرفته و با مثال‌های متعدد، چگونگی استفاده از این تکنیک‌ها روشن می‌شود و در نهایت فصل پایانی کتاب به معرفی یکی از نرم‌افزارهای مرتبط می‌پردازد.

امید است معرفی این نرم‌افزار با توجه به محدودیت‌های موجود، راه را برای آشنایی مدیران سازمانها، مهندسان دانش، دانشکاران و دانشجویان این مرز و بوم با یکی از کاربردی‌ترین نرم‌افزارها در حوزه مدیریت و اکتساب دانش هموار سازد.

خواندن این کتاب به مدیران دانش، رهبران سازمانها، مدیران عملیاتی و کارشناسان مدیریت دانش و همچنین دانشجویان علاقمند به مبحث مدیریت دانش و آن دسته از عزیزانی که به دنبال آشنایی با ابزارهای عملیاتی مدیریت دانش هستند، توصیه می‌شود.

در خاتمه از زحمات خانم مهندس فائزه محمدی پور که ویراستاری کتاب را به عهده داشتند، کمال تشکر و سپاس را داریم.

نویسندگان - زمستان ۱۳۹۰