

مدیریت دانش

مبانی، فرایندها و کارکردها

www.ketab.ir

مؤلفین:

دکتر کرم‌اله دانش فرد

دکتر محمد ذاکری

سرشناسه	: دانش فرد، کرم الله، ۱۳۴۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش: (مبانی، فرایندها و کارکردها) / مولفین کرم الله دانش فرد، محمد ذاکری.
مشخصات نشر	: تهران: صفار، ۱۳۹۴.
مشخصات ظاهری	: ۳۰۴ ص.
شابک	: 978-964-388-479-6
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: چاپ قبلی: دانشگاه آزاد اسلامی (تهران)، معاونت پژوهشی، ۱۳۹۰ (۲۵۹ ص).
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۲۸۹.
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: تکنولوژی اطلاعات -- مدیریت
شناسه افزوده	: ذاکری، محمد، ۱۳۶۲ -
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۴۴م۲۵/۲/۳۰HD
رده بندی دیویی	: ۴۰۳۸/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۹۴۷۰۷۳

فهرست نویسی پیش از انتشار: انتشارات صفار



۳۰۰۰۵۳۵۱

www.ketab.ir

نام کتاب	: مدیریت دانش (مبانی، فرایندها و کارکردها)
تألیف	: دکتر کرم الله دانش فرد - دکتر محمد ذاکری
لیتوگرافی	: گنج شایگان ① ۵۵۴۰۲۱۸۴
چاپخانه	: گنج شایگان ① ۵۵۴۰۳۴۷۸
شمارگان	: ۱۱۰۰ نسخه
نوبت چاپ	: دوم
قیمت	: ۱,۹۵۰,۰۰۰ ریال
ناشر	: انتشارات صفار
مركز پخش	: خیابان انقلاب - روبروی دبیرخانه دانشگاه تهران - بازارچه کتاب - طبقه زیرین
	تلفن: ۶۶۹۷۰۹۹۲
	انتشارات اشراقی ① ۶۶۴۰۸۴۸۷
	پخش کتاب بینش ① ۶۶۴۹۶۲۹۹
	کتابفروشی صفا ① ۶۶۹۷۸۸۴۶

www.saffarpublishing.ir

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۸۸-۴۷۹-۶

www.Eshraghipub.com

ISBN 978-964-388-479-6

Email: saffar_publishing@yahoo.com

این اثر، مشمول قانون حمایت مؤلفان و مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است، هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر، یا پخش یا عرضه کند مورد پیگرد قانونی قرار خواهد گرفت.

مدیریت واحد تولید انتشارات صفار: ۰۹۱۲-۱۰۷۳۰۰۳

فهرست مطالب

پیشگفتار مولفان	۱۲
مقدمه	۱۶

بخش اول: مفاهیم و کلیات

فصل اول - زمینه‌های پدیداری مدیریت دانش	۲۰
مقدمه	۲۱
چرا مدیریت دانش	۲۱
مدیریت دانش به عنوان کلید دستیابی به مزیت رقابتی	۲۴
مدیریت دانش در برابر مدیریت اطلاعات	۳۱
فصل دوم - مفهوم پیچیده دانش	۳۵
مقدمه	۳۶
مفهوم داده، اطلاعات، دانش	۳۶
تعریف دانش	۴۲
انواع و ابعاد دانش	۴۷
دانش پنهان و آشکار	۴۹
دانش فردی و اجتماعی	۵۰
دانش رویه‌ای و مشهود	۵۰
دانش عمومی و تخصصی	۵۲
دانش وظیفه‌ای و زمینه‌ای	۵۳
دانش درست و نادرست	۵۴
دانش قطعی و احتمالی	۵۵
منابع دانش سازمانی	۵۵
فصل سوم - رویکردها و مدل‌های مدیریت دانش	۵۹
تاریخچه مدیریت دانش	۶۰

۶۷..... مدیریت دانش چیست؟

۷۵..... اهداف مدیریت دانش

۷۶..... ماهیت بین رشته‌ای مدیریت دانش

۷۷..... مدل‌های مدیریت دانش

۷۸..... مدل مدیریت دانش لیندزی

۷۹..... مدل پیرس

۸۰..... مدل حلقه‌ای مدیریت دانش

۸۲..... مدل ویگ، دی هوگ و ون در اسپک

۸۳..... مدل مرحله‌ای مدیریت دانش

۸۴..... مدل نیروهای وارد بر مدیریت دانش

۸۶..... مدل رویکردهای سازمانی در مدیریت دانش

۸۷..... مدل اجتماعی مدیریت دانش

۸۸..... مدل مدیریت دانش در شرایط بحرانی

۹۳..... فصل چهارم- زیرساخت‌های مدیریت دانش

۹۴..... مقدمه

۹۴..... فرهنگ و مدیریت دانش

۹۵..... مفهوم فرهنگ سازمانی از جنبه‌های گوناگون

۹۸..... فرهنگ سازمانی، زیربنای مدیریت دانش

۱۰۰..... شیوه‌های اثرگذاری فرهنگ بر افراد

۱۰۰..... هنجارهای اجتماعی

۱۰۱..... ارزش‌های مشترک

۱۰۱..... مدل ذهنی

۱۰۲..... فرهنگ‌سازی برای اشتراک دانش

۱۰۴..... مدیریت دانش و ساختار سازمانی

۱۰۶..... تعریف ساختار سازمانی

۱۰۱..... طراحی ساختار سازمانی دانش‌محور

۱۱۱..... ساختارهای دانش‌محور پایه

۱۱۱.....	ساختار تیم محور
۱۱۲.....	ساختار شبکه‌ای
۱۱۲.....	ساختار ترکیبی (هایپرمتن)
۱۱۳.....	ساختارهای دانش محور پشتیبان
۱۱۵.....	تکنولوژی و مدیریت دانش
۱۱۷.....	مدل موفقیت سیستم‌های مدیریت دانش
۱۱۹.....	مهم‌ترین ابزارهای تکنولوژیک مدیریت دانش
۱۲۲.....	انتخاب ابزار تکنولوژیک مناسب

بخش دوم: فرایندها

۱۲۸.....	فصل پنجم - شناسایی و اکتساب دانش
۱۲۹.....	مقدمه
۱۲۹.....	مدل‌های فرایندی مدیریت دانش
۱۲۹.....	مدل پروست و دیگران
۱۳۲.....	شناسایی دانش
۱۳۴.....	تکنیک‌های شناسایی و اکتساب دانش پنهان
۱۳۴.....	مصاحبه‌ی ساختاریافته
۱۳۴.....	داستان‌نویسی
۱۳۵.....	یادگیری از طریق مشاهده
۱۳۶.....	یادگیری از طریق گفتگو
۱۳۶.....	جلسات موقت
۱۳۶.....	نقشه راه
۱۳۷.....	یادگیری تاریخی
۱۳۷.....	یادگیری عملی
۱۳۷.....	یادگیری الکترونیکی
۱۳۸.....	یادگیری از دیگران
۱۳۸.....	شناسایی و اکتساب دانش پنهان در سطح سازمانی

پیشگفتار مولفان

در سال‌های آخرین هزاره دوم، علی‌رغم معرفی مفاهیمی مانند سازمان یادگیرنده و بعد از آن مدیریت دانش توسط اندیشمندان، عده‌ای آن‌ها را مفاهیمی انتزاعی قلمداد نموده و بر این باور بودند که امکان به‌کارگیری این‌گونه مفاهیم در سازمان وجود ندارد. اما دیگر چند سالی است این اصطلاحات پای خود از عرصه نظری فراتر نهاده و اندیشمندان و نویسندگان متقاعد شده‌اند که باید راه‌کارهای اجرایی و زمینه پیاده‌سازی این مفاهیم در سازمان‌ها را فراهم نمود و هم مدیران سازمان‌ها خود را در موقعیتی می‌بینند که چاره‌ای جز اندیشیدن به مفاهیمی چون مدیریت دانش و جستجو برای پیاده‌سازی آن ندارند. امروزه دیگر جنجال بر سر انتزاعی بودن مفهوم مدیریت دانش یا عملی بودن آن نیست، بلکه سوال اساسی مدیران سازمان‌ها و شرکت‌ها این است که چگونه می‌توان آن را در سازمان پیاده نمود و از مزایا و کمک‌های آن بهره جست. ضرورت و اهمیت به‌کارگیری مدیریت دانش آن قدر روشن است که بعضی از مدیران و سازمان‌های صاحب‌نام و مطرح در تکاپوی پیاده‌سازی دست‌کم مبانی مدیریت دانش در سازمان خود هستند. آن‌ها به تجربه دیده‌اند سازمان‌هایی که بهره‌مند از مدیریت دانش بوده‌اند چگونه در مسیر رشد و تعالی خود پیروز گردیده و بر بلندای موفقیت ایستاده‌اند! بنابراین طرح این سوال، منطقی و ضروری است که چگونه می‌توان مدیریت دانش را در سازمان پیاده‌سازی و یا حداقل دانش موجود سازمان را به شیوه‌های مؤثرتر مدیریت نمود. دشواری دانشمندان و نویسندگان در پاسخ به چنین سوالاتی، در پیچیدگی مدیریت دانش و نوظهور بودن آن از یک طرف و مخفی بودن تجربیات سایر شرکت‌ها و سازمان‌ها در به‌کارگیری و پیاده‌سازی این مفهوم است. زیرا دانش منبعی است که پیش از تجاری شدن در درون خود سازمان طراحی و تولید می‌شود و در مقابل پیچیدگی‌های محیطی، نقشی پایدار و شایسته ایفا می‌کند.

گرچه طرح مفهوم مدیریت دانش توسط افراد معدودی آغاز گردید اما هر روز طرفداران و مروجان آن افزوده می‌شود.