

به نام خداوند بخشنده مهربان

مدیریت دانش
(Knowledge Management)
مفاهیم و عوامل زمینه ساز در پیاده سازی

مؤلف: مهندس حسین مومیوند

زمستان ۱۳۹۵

عنوان و نام پدیدآور : مدیریت دانش (Knowledge Management) مفاهیم و عوامل زمینه ساز در پیاده سازی
 مشخصات نشر : تهران : افروز ، ۱۳۹۵.
 مشخصات ظاهری : ۱۷۸ ص: مصور، جدول، نمودار.
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۶۲۵۳-۹۲-۶
 وضعیت فهرست نویسی : فیا
 یادداشت : کتابخانه.
 موضوع : مدیریت دانش
 موضوع : Knowledge management
 موضوع : منابع اطلاعاتی — مدیریت
 موضوع : Information resources management
 رده ادبی کنگره : HD۳۰۱۲/۴۸۵م۲ ۱۳۹۵
 رده بندی دیویی : ۶۵۸/۲۰۳۸
 شماره کاتالوژی ملی : ۲۶۲۸۰۳۶



نشر افروز

عنوان : مدیریت دانش (Knowledge Management) مفاهیم و عوامل زمینه ساز در پیاده سازی
 مؤلف : مهندس حسین مومیوند
 ناشر : تهران، انتشارات افروز
 نوبت چاپ : بهار ۱۳۹۶
 صفحه آرا : پانیذ مرادی
 تعداد صفحات : ۱۸۴ صفحه
 تیراژ : ۱۰۰۰ نسخه
 چاپخانه : نقش نیزار
 شابک : ۹۷۸-۹۶۴-۶۲۵۳-۹۲-۶
 قیمت : ۲۲۰,۰۰۰ ریال

کلیه حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ می باشد

مرکز پخش * تهران، مقابل در اصلی دانشگاه تهران، نبش فخر رازی، پلاک ۸۵، طبقه اول، واحد ۱
 تلفن : ۶۶۴۶۸۸۵۵ فاکس : ۶۶۴۹۴۱۴۳

Afroz_pu@yahoo.com

فهرست مطالب

عنوان	صفحه
مقدمه زلف	۱
فصل اول کلیات و مفاهیم مدیریت دانش	۷
۱-۱ مقدمه	۷
۱-۲ - سیر تحول مدیریت دانش و علل پیدایش آن	۸
۱-۳ - تعریف دانش	۱۳
۱-۴ - مفاهیم داده، اطلاعات، دانش	۱۳
۱-۴-۱ داده	۱۴
۱-۴-۲ اطلاعات	۱۴
۱-۴-۳ دانش	۱۴
۱-۴-۴ خرد	۱۶
۱-۴-۵ تبدیل داده به دانش	۱۷
۱-۵ - هرم دانش	۱۸
۱-۶ تفاوت اطلاعات با دانش	۱۹
۱-۷ انواع دانش سازمانی	۱۹
۱-۷-۱ دانش آشکار (تصریحی)	۲۱
۱-۷-۲ دانش ضمنی	۲۳
فصل دوم: مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات	۲۷

۲۷	۲ - ۱ تعریف مدیریت دانش
۳۱	۲ - ۲ تعریف مدیریت اطلاعات
۳۳	۲ - ۳ تفاوت مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش
۳۴	۲ - ۴ مزایای مدیریت دانش
۳۵	۲ - ۵ مراحل مدیریت دانش
۴۰	۲ - ۶ ضرورت و اهمیت مدیریت دانش در سازمان‌ها و شرکت‌ها
۴۲	۲ - ۷ معانی مدیریت دانش در سازمان‌ها
۴۳	۲ - ۷ - ۱ عوامل سببی
۴۳	۲ - ۷ - ۲ عوامل سازمانی
۴۵	۲ - ۸ چالش‌های مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۴۹	فصل سوم: مبانی نظری مدیریت دانش
۴۹	۳ - ۱ نظریه شرکت
۵۱	۳ - ۲ نظریه تعادلات سه جزئی
۵۲	۳ - ۳ نظریه تولید و تبدیل دانش سازمانی
۵۴	۳ - ۴ نظریه سازمان یادگیرنده
۵۶	۳ - ۵ مبانی زیر ساخت مدیریت دانش
۵۹	۳ - ۵ - ۱ فرایندهای دانش
۶۰	۳ - ۵ - ۱ - ۱ پردازش دانش
۶۴	۳ - ۵ - ۱ - ۲ انتقال دانش
۶۵	۳ - ۵ - ۱ - ۳ تهیم دانش

۶۹	۲-۵-۳ فرهنگ سازمانی
۷۱	۱-۲-۵-۳ ویژگی‌های فرهنگ سازمانی
۷۳	۲-۲-۵-۳ اهمیت فرهنگ سازمانی
۷۵	۳-۲-۵-۳ مولفه‌های فرهنگ سازمانی
۷۵	۱-۳-۲-۵-۳ پشتیبانی و حمایت مدیریت
۷۸	۲-۳-۲-۵-۳ حس تعلق سازمانی
۷۹	۳-۵-۳ مشارکت در تصمیم‌گیری
۸۱	۳-۵-۳ نظام فناوری اطلاعات
۸۲	۱-۳-۵-۳ تاریخچه فناوری اطلاعات
۸۳	۲-۳-۵-۳ تعاریف فناوری اطلاعات
۸۴	۳-۳-۵-۳ مزایای فناوری اطلاعات
۸۵	۴-۳-۵-۳ نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۸۷	۵-۳-۵-۳ ابزارهای فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۹۰	۶-۳-۵-۳ مولفه‌های نظام فناوری اطلاعات
۹۰	۱-۶-۳-۵-۳ سیستم‌های اطلاعاتی
۹۲	۲-۶-۳-۵-۳ مدیریت فناوری اطلاعات
۹۵	۳-۶-۳-۵-۳ فرایندهای کسب اطلاعات
۱۰۱	فصل چهارم: مدل‌های مدیریت دانش
۱۰۱	۱-۴ مدل هیسک
۱۰۱	۲-۴ مدل مارک «م. مک‌الروی»

- ۴-۳ مدل « یک من » ۱۰۲
- ۴-۴ مدل ادل و گریسون ۱۰۴
- ۴-۴-۱ فرایندهای مدیریت دانش ۱۰۴
- ۴-۴-۲ فراهم کننده‌های مدیریت دانش ۱۰۵
- ۴-۵ « هفت سی » ۱۰۷
- ۴-۶ مدل برویت ۱۰۸
- ۴-۷ مدل « کاکا » و « اکوچی » ۱۰۹
- ۴-۸ مدل « بهل ساهان » دانش ۱۱۳
- ۴-۹ چارچوبی برای اجرای سیستم مدیریت دانش در محیط مشارکتی برای موسسات آموزش عالی مدیریت دانش در محیط‌های مشارکتی ۱۱۸
- فصل پنجم: تحقیقات انجام شده در زمینه مدیریت دانش ۱۲۵
- ۵-۱ تحقیقات انجام شده داخلی ۱۲۵
- ۵-۲ تحقیقات انجام شده در خارج از کشور ۱۳۷
- منابع انگلیسی: ۱۶۹

مقدمه مؤلف

امروزه یکی از مهمترین و با ارزش ترین سرمایه‌های هر سازمانی، دانش است. پيتر دراگر در کتاب خود تحت عنوان جامعه پسا سرمایه داری عنوان می‌کند که مهمترین منابع دانش است (رادینگ^۱، ۱۳۸۳). دانش در سازمان‌های مدرن، مهمترین عامل در مزیت بابت و موفقیت آنها شناخته شده است. (پیروی، ۱۳۸۶). دانش به عنوان منبع برای بقای سازمانها ضروری است و شرط موفقیت سازمانها دستیابی به دانش و فهم دقیق و تمامی سطوح است. بنابراین مدیریت سازمانها باید با تکیه بر دانایی برتر، امکان اتخاذ تصمیمات معقول تر و موضوعات مهم و بهبود عملکرد مبتنی بر دانش را پیش ببرد (پیروی، ۱۳۸۵). با توجه به تغییر و تحولات روزمره و پیشرفت علوم و فنون و فن آوری و برای جلوگیری از اتلاف منابع، به کار گیری مدیریت دانش در سازمانها از اهمیت ویژه ای برخوردار است و اجرای آن نیاز به برنامه و مطالعه دقیق دارد (مینا بهیان و هارن، ۱۳۸۴).

عصر کنونی دوره تحولات شتابنده و غیر قابل پیش بینی است. وضعیت مدیریت در جامعه ما بیانگر عدم توازن میان پیچیدگی‌های روزافزون سازمانها و عدم توانایی‌های این سازمانها در پیش بینی و مقابله با این تحولات پیچیدگی‌هاست. سازمانها برای مقابله با تهدیدات محیطی و استفاده از فرصت‌های احتمالی، ناچارند ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خود را بشناسند، نقاط ضعف را ترمیم نموده و به تقویت نقاط قوت پردازند. مسائل و مشکلات مدیریت آن چنان پیچیده و درهم شده است که تشخیص مشکل به آسانی میسر نیست و ماهیت انسانی سازمانها و پیچیده بودن رفتارهای کارکنان، این پیچیدگی را مضاعف نموده

1. Martenssoon

2. Rading

است. در چنین شرایطی سازمان‌هایی موفق و کامیاب هستند که ضمن کسب دانش و آگاهی وسیع از عوامل محیطی برای حفظ بقاء و حیات خود، بتوانند زمینه رشد و پویایی و افزایش عملکرد سازمان را بهبود و ارتقاء بخشند (رحیمی، نجفی، ۱۳۸۶). یکی از راه‌های تحقق این امر مقوله مدیریت دانش^۳ است.

مدیریت دانش از فرآیندهای ایجاد، جمع‌آوری، سازماندهی، انتشار، پالایش دائمی و بهره‌برداری از دانش است. مدیریت دانش در یک سازمان متشکل از راهبردها و فرآیندهایی است که قادرند نیازهای دانش کل سازمان، مشتریان و کارکنان را برآورده سازند (کرمانی القریشی، ۱۳۸۴). مدیریت دانش از اواخر دهه ۱۹۷۰ مطرح گردید. مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پاداه سازی، بازیابی و نگهداری دانش، به عنوان دارایی‌های سازمان است. به گفته پتر داک^۴ «از موفقیت سازمانها در قرن ۲۱، همان مدیریت دانش است». مدیریت دانش سازمانی می‌تواند از طریق توسعه منابع انسانی به عنوان یک مزیت رقابتی مورد استفاده قرار گیرد. در عصر کنونی که عصر دانایی نام گرفته، بایستی با به کارگیری دانش از سبدهای مختلف به مزیت‌های رقابتی پایدار دست یافت و در راه استفاده بهینه از منابع در اختیار سازمان، گام نهاد. (مارتنسون^۵، ۱۳۸۰)

در گذشته‌ای نه چندان دور، قدرت و مزیت رقابتی یک سازمان یا یک جامعه انسانی، دسترسی بیشتر به منابع مادی محسوب می‌شد. اما اکنون شرایط به کلی متحول شده و در حال حاضر اصلی‌ترین مزیت رقابتی برای سازمان‌ها توان آنها در مدیریت دانش محسوب می‌شود (خوانساری، ۱۳۴۸). در واقع «مدیریت دانایی»

3. Knowledge Management

4. Martentsoon

5. Peter Druker

مقوله‌ای مهم تر از خود دانایی محسوب می‌شود که در سازمان‌ها به دنبال آن است تا نحوه چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی را به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی تبیین و روشن کند (گلاسر^۶، ۲۰۰۳، اورمزدی، ۱۳۸۶). مدیریت دانش یک راه حل کلیدی جهت ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمان‌های کسب و کار می‌باشد. (آرچیولی^۷، و ون یون^۸، ۲۰۰۹). سازمان‌هایی که قادرند قابلیت‌های پویایی را برای خودشان خلق کنند، بهتر می‌توانند مزیت رقابتی خود را حفظ نمایند. تابلیت‌های پویای سازمانی، توانایی‌هایی هستند که ساخت و آرایش مجدد قابلیت‌های درونی و بیرونی سازمان را به سرعت در محیط‌های متغیر، یکپارچه می‌سازند. ابتکارهای مدیریت دانش می‌تواند نقش مهمی را در کمک به یکپارچه ساختن منابع سازمانی^۹ و تنظیم فرآیندهای کسب و کار سازمانی^{۱۰}، نوسازی فرهنگ سازمانی^{۱۱}، تقویت سرمایه اجتماعی سازمانی^{۱۲} ایفا نمایند (هانک، هیلین و ام کلین^{۱۳}، ۲۰۰۹). مدیریت دانش شیوه شناسایی، در اختیار گرفتن، سازماندهی و به‌کارآوردن اطلاعات، جهت خلق دانش می‌باشد که پس از آن توزیع می‌شود و سپس از دانشگران دیگران قرار می‌گیرد تا برای خلق دانش بیشتر استفاده شود (رادینگ، ۱۹۹۳).

با برنامه ریزی و استفاده از نظام‌های نوین مانند مدیریت دانش، شرکتان به تمامی اهداف، کارآیی کارکنان، افزایش سطح دانش سازمانی، به روز شدن دانش،

6. Glasser

7. Probst

8. Wonyoon

9. Ardi Chvili

10. Organizational Business Processes

11. Rebuild Organizational Learning Culture

12. Organizational Social Capital

13. hang ya & huilien & m clean

افزایش توانایی حل مسائل و مشکلات سازمانی و ده‌ها هدف مورد نظر رسید، لاف‌ها می‌توان بخشی از آنها را محقق ساخت، ولی برای استقرار مدیریت دانش، به فراهم سازی بسترهای فکری و فرهنگی، مهارتی و آموزشی، کانون‌های دانش و فراهم آوردن بسترهای تکنولوژیک نیاز است و توجه به زیر ساخت‌های دانش - مزاحمت می‌باشد. اساس یا بنیان‌های لازم برای ایجاد یک نظام، سازمان یا ... را زیر ساخت گویند (حسن زاده، ۱۳۸۶ : ۴۳).

مبانی زیر ساخت‌های مدیریت عبارتند از : فرآیندهای دانش، فناوری اطلاعات و فرهنگ سازمانی. باید که در این کتاب به آن پرداخته می‌شود. متأسفانه علیرغم نمونه‌های بسیار در جهان کار، تعداد کمی از سازمان‌ها و شرکت‌ها و موسسات آموزشی به چالش توسعه استراتژی‌ها برای مدیریت دانش و استقرار آن پرداخته‌اند.

هر چند در حال حاضر سازمان‌های بسیاری در زمینه توسعه دانش در سطوح مختلف سرمایه‌گذاری کرده و موفق بوده‌اند، اما سازمان‌های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده‌اند. فقدان ساز و کارهای صحیح ارزیابی و پیاده سازی مدیریت دانش، این سرمایه‌گذاری را در ذهن مدیران تنها یک هزینه اضافی تبدیل کرده‌است. از این رو سازمان‌ها باید محیطی را برای انتشار، انتقال و تقابل دانش در میان اعضای خود به وجود آورند و افراد را در جهت با مفهومی کردن تعاملاتشان آموزش دهند و سعی در ایجاد بستر سازی و شناسایی عوامل زمینه ساز جهت پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان نمایند.

از مدیریت موسسه فرهنگی انتشاراتی افروز نیز که در آماده سازی به موقع این کتاب زحمات فراوانی را متقبل شدند نیز سپاسگزاری می‌کنم. در خاتمه اذعان دارم علی‌رغم تمام تلاشهایی که در تدوین و گردآوری صورت گرفته تا کتابی

حتی المقدور بدون عیب و نقص فراهم آید، اما وجود اشتباهات اجتناب ناپذیرم نماید. از این رو خواهشمند است با نظرات، پیشنهادها و انتقادهای سازنده خود در جهت اصلاح کتاب در ارائه مجموعه بهتری برای چاپهای بعدی یاری نمائید.

www.ketab.ir