

آشکار سازی

دانش‌های ضمنی سازمان

www.ketab.ir

مؤلف:

دکتر رضا حسنوی

سرشناسه:	حسنوی، رضا، ۱۳۳۸-
عنوان و نام پدیدآور:	آشکار سازی دانش‌های ضمنی سازمان / مؤلف رضا حسنوی.
مشخصات نشر:	تهران: دانشگاه صنعتی مالک اشتر، ۱۳۹۵
مشخصات ظاهری:	ث، ۲۱۶ ص: مصور (رنگی).
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۷۷۳۶-۲۳-۳
وضعیت فهرست‌نویسی:	فیا.
یادداشت:	واژه‌نامه.
یادداشت:	کتابنامه.
موضوع:	دانش ضمنی.
موضوع:	یادگیری سازمانی.
موضوع:	مدیریت دانش.
موضوع:	کارکنان - اثر نوآوری.
شناسه هژوده:	دانشگاه صنعتی مالک اشتر.
رده‌بندی کتا:	BF ۳۱۷/۵ ۱۳۹۵ ج/۵۱۵
رده‌بندی دیویی:	۱ / ۴
کتابشناسی ملی:	۴۵۳۰۰۰



سازمان اسناد و کتابخانه ملی

مجموعه دانش‌های آشکار و پنهان

عنوان کتاب: آشکار سازی دانش‌های ضمنی سازمان
تألیف: رضا حسنوی
ناشر: ۱.شارات دانشگاه صنعتی مالک اشتر
طرح روی جلد: فریناز عسگری
لینتوگرافی، چاپ و صحافی: انتشارات دانش * صنعتی مالک اشتر
صفحه‌آرایی رایانه‌ای: امین پژوهش
ویراستاری ادبی: امین پژوهش
شمارگان: ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ: اول، پاییز ۹۵
قیمت: ۱۸۰.۰۰۰ ریال

ISBN: 978-600-7736-33-3

کلیه حقوق چاپ برای ناشر محفوظ است.

نقل مطالب فقط با ذکر مشخصات کامل کتاب و با اشاره به نام ناشر مجاز است.
آدرس: تهران، لویزان، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، مرکز فناوری اطلاعات و مدیریت دانش،

مدیریت انتشارات. تلفن: ۲۲۹۳۲۸۹۱

پیش‌گفتار

تغییرات در محیط بیرونی در ابعاد گوناگون و با گام‌های سریع رخ می‌دهد. اشکال نوین رقابت، جهانی‌سازی بازارها و زنجیره‌های تأمین، جهش‌های فناورانه، ظهور صنایع جدید، گرایش‌های جمعیتی، تغییرات در نیروی کار، و بازی‌های قدرت در جغرافیا؛ سیاس از جمله این تغییرات هستند. تلاطم‌های فراگیر در محیط خارجی تغییر دائمی و سریعی را در سازمان طلب می‌نماید. مدیریت باید به این تغییرات پاسخ دهد و با این دو تریه‌آبیری مواجه شود که یا تغییر کند و یا نابود شود. این تأکید روی تغییر، مدیریت دانش را در قلب فعالیت‌هایی قرار می‌دهد که باید با محیط شدیداً متغیر امروزی سازگار باشند. به سبب منحصربه‌فرد دانش به عنوان یک منبع حیاتی در این واقعیت نهفته است که به محضر خلق شدن کهنه می‌شود. از این رو، در راستای تحقق نوآوری، دانش جدید باید به مدیرانم تولید گردیده و مدیریت شود تا سازمان بتواند در محیط شدیداً رقابتی امروز به موفقیت خود ادامه دهد.

اما منابع یک سازمان برای تولید دانش جدید در کجا قرار دارند؟ صاحب‌نظران مدیریت دانش بیان می‌دارند که دانش‌های ضمنی یا پنهان کارکنان بخشی منبع اصلی تولید دانش جدید است. این نوع دانش در طی سال‌ها تجربه، درون آنها شکل گرفته و نیازمند سازوکارهایی برای آشکار شدن و در اختیار سازمان قرار گرفتن است.

بدیهی است که نداشتن فرآیندها و سازوکارهای لازم برای اکتساب، استخراج و آشکارسازی دانش‌های ضمنی و نهفته در کارکنان سازمان موجب از دست رفتن سرمایه‌های دانشی، کاهش بهره‌وری و مزیت رقابتی خواهد شد.

کتاب حاضر تلاش دارد با توجه به اهمیت دانش‌های ضمنی در تولید دانش جدید و افزایش توان رقابتی سازمان، ضمن تشریح ابعاد دانش ضمنی و ویژگی‌های آن، یک روش عملی ۹ مرحله‌ای برای استخراج دانش ضمنی دانشگران ارایه دهد. در این راستا، روش‌های استخراج دانش ضمنی نیز مورد کنکاش قرار گرفته و تشریح شده‌اند. هم‌چنین نتایج تجربی حاصل از پژوهش‌های میدانی چند سازمان ملی و بین‌المللی در قالب مطالعات موردی ارایه شده است.

فصل اول این کتاب به چیستی، ویژگی‌ها و گونه‌های دانش به‌ویژه دانش ضمنی پرداخته است.

فصل دوم به‌زور کامل به معرفی روش‌های استخراج دانش و تشریح آن‌ها اختصاص دارد.

فصل سوم یک روش استخراج دانش ضمنی از خبرگان سازمان را با ۹ گام پیشنهاد نموده و به تشریح کامل آن می‌پردازد.

فصل چهارم کتاب با مطالعه موردی چند سازمان ملی و بین‌المللی، چالش‌های استخراج دانش ضمنی کارکنان سازمان مشخص و راهکارهای برون‌رفت از آن‌ها را پیشنهاد نموده است.

بدون تردید رهیافت‌های این کتاب آموزه‌های گرامرمدار برای غنا بخشیدن به اندوخته‌های نظری و بهبود رویکردهای عملی در اختیار مدیران سازمان‌های دانش محور قرار داده و چهارچوب مناسبی را برای سامان بخشیدن به اریه‌های مدیریت دانش پیش روی می‌نهد.

و من الله التوفیق

دکتر رضا حسنوی

فهرست مطالب

فصل نخست: دانش و گونه‌های آن ۳

۱-۱- ویژگی‌های دانش ۴

۱-۳- گونه‌های دانش ۹

۱-۴- دانش ضمنی ۱۱

۱-۵- دانش آشکار ۲۱

۱-۶- پیوند دانش آشکار و ضمنی ۲۲

۱-۷- مستندسازی دانش ضمنی کارکنان ۲۴

۱-۸- مفهوم تجربه و سلسله مراتب تسبب تجربه‌های فردی و سازمانی ۲۵

۱-۹- به کارگیری فناوری اطلاعات در چارچوب الگوی SECI ۳۲

فصل دوم: روش‌های استخراج دانش ضمنی ۳۷

مقدمه ۳۷

۲-۱- چه گونه دانشی استخراج می‌شود؟ ۳۷

۲-۲- معرفی برخی روش‌های استخراج دانش ۴۰

۲-۳- روش گزینش ابزار استخراج دانش ۴۴

۲-۴- تشریح برخی روش‌های استخراج دانش ۴۸

۲-۵- روش‌های استخراج دانش ضمنی از نگاه برخی صاحب نظران ۷۳

۶-۲ - چالش‌های به کارگیری روش‌های استخراج دانش ضمنی	۷۷
فصل سوم: استخراج دانش ضمنی خبرگان	۸۵
مقدمه	۸۵
۱-۳- ارزشمندی استخراج دانش در سازمان	۸۵
۲-۳- نگاهی گذرا به الگوها و روش‌های استخراج دانش	۸۸
۳-۳- کلیات روش استخراج دانش	۹۳
فصل چهارم: مطالعات موردی (استخراج دانش ضمنی در سازمان‌ها: چالش‌ها و راه‌های برون رفت)	۱۵۷
مقدمه	۱۵۷
۱-۴- بررسی مدیریت دانش در شرکت آی‌بی‌ام	۱۵۷
۲-۴- بررسی مدیریت دانش در شرکت هوا - فضای آمریکا	۱۶۵
۳-۴- چالش‌های استخراج دانش از کارکنان و تألیف	۱۷۲
۴-۴- بررسی چگونگی دانش‌های ضمنی و آشکار در پژوهشکده‌ای پروژه محور	۱۷۴
۵-۴- چارچوب آشکار کردن دانش ضمنی در هسته‌های پژوهش و توسعه	۱۷۹
۶-۴- بررسی چالش‌های مستندسازی دانش ضمنی کارکنان یک سازمان پژوهشی	۱۸۳
منابع و مآخذ	۲۰۱
واژه‌نامه	۲۰۶