

۱۵۹۸۸۴۲



مدیریت دانش

ابزاری برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان

نویسنده:

آناهیتا فولادی

سرشناسه	:	فولادی، آناهیتا، ۱۳۶۷ -
عنوان و نام پدیدآور	:	مدیریت دانش : ابزاری برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان/نویسنده آناهیتا فولادی.
مشخصات نشر	:	تهران: ندای کارآفرین ، ۱۳۹۷.
مشخصات ظاهری	:	۸۰ ص.
شابک	:	978-600-482-110-0
وضعیت فهرست نویسی	:	فیفا
عنوان دیگر	:	ابزاری برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان.
موضوع	:	مدیریت دانش
موضوع	:	Knowledge management
موضوع	:	سرمایه اجتماعی
موضوع	:	(Social capital (Sociology
رده بندی کنگره	:	HD۳۰/۲/ف۹م۴ ۱۳۹۷
رده بندی -یوبی	:	۴۰۳۸/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	:	۵۱۲۰۲۱

نام کتاب	:	مدیریت دانش
نویسنده	:	ابزاری برای توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان
طراح جلد	:	آناهیتا فولادی
صفحه آرا	:	آرش جهانی
تیراژ	:	اکرم ملک نژاد
نوبت چاپ	:	۱۰۰۰
قیمت	:	اول ۱۳۹۷
شابک	:	۱۳۵۰۰ تومان
	:	۹۷۸-۶۰۰-۴۸۲-۱۱۰-۰



تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخررازی، نبش کوچه انوری، پلاک ۲۹

تلفن تماس: ۶۶۴۰۲۷۲۲

WWW.NedayeKarafarin.ir

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۱۱	فصل اول: مدیریت دانش
۱۳	تاریخچه مدیریت دانش
۱۵	تعاریف نظری مدیریت دانش
۱۸	طبقه بندی انواع دانش
۲۱	عناصر اصلی دانش از دیدگاه صاحب نظران علم مدیریت
۲۴	تعاریف دانشمندان مختلف از فرایند مدیریت دانش
۲۵	عناصر (محور های) اساسی فرایند مدیریت دانش
۲۷	رویکرد های فرایند مدیریت دانش
۲۹	ابعاد مدیریت دانش
۳۰	اصول مدیریت دانش
۳۲	مدل های مدیریت دانش
۳۶	چرخه مدیریت دانش
۳۹	راهبرد های مدیریت دانش
۴۰	مزایای مدیریت دانش
۴۳	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۴۴	الزامات سیستم های مدیریت دانش
۴۵	مواردی جهت بالا بردن مشارکت دانش در کارکنان
۴۵	اجرای فرایند مدیریت دانش
۴۶	فرایند مدیریت دانش در سازمان ها
۴۷	موانع فرایند مدیریت دانش
۵۱	مسائل رهبری در دانش سازمان ها
۵۳	فصل دوم: سرمایه اجتماعی سازمان
۵۵	تعریف سرمایه اجتماعی
۶۰	خصوصیات کلیدی سرمایه اجتماعی
۶۱	سطوح و انواع سرمایه اجتماعی
۶۳	اجزای سرمایه اجتماعی

روابط متقابل در سرمایه اجتماعی ----- ۶۵

فصل سوم: رابطه مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی از منظر مطالعات پژوهشگران ۶۹

روابط گسترده سرمایه اجتماعی و مدیریت دانش ----- ۷۸

www.ketab.ir

مقدمه

در مباحث مدیریت یکی از مهمترین مفاهیمی که همواره مورد توجه پژوهشگران این حوزه بوده است، بحث سرمایه اجتماعی می‌باشد. سرمایه اجتماعی عاملی است که بر روابط بین افراد متمرکز است. در تعریف سرمایه اجتماعی آورده‌اند که: سرمایه اجتماعی مجموع منابع و ادبی و بالقوه است که در شبکه روابط بین افراد در یک واحد اجتماعی وجود دارد (ناپیت و گوشال^۱، ۱۹۹۸). براساس پژوهش هافمن، هولشر و شریف^۲ (۲۰۰۵)، سرمایه اجتماعی پنج بعد اصلی دارد که عبارتند از: کانال‌های اطلاعاتی، هنجارهای اجتماعی، هویت، تعهدات و انتظارات و زیرساخت‌های اخلاقی. مفهوم سرمایه اجتماعی در مطالعات سازمانی برای توضیح نقش منابع ارتباطی موجود بین دو فرد یا شبکه، رابط در زمینه متغیرهای مبادلاتی مانند دانش بکار می‌رود (هائو و همکاران^۳، ۲۰۱۳).

دانش سازمانی، اطلاعات پردازش شده موجود در سازمان است که برای انجام عملیات سازمانی به کار می‌رود (میرزا^۴، ۱۹۹۶). مدیریت دانش در حالت کلی شامل تولید دانش جدید و انجام پردازش‌ها با استفاده از دانش ایجاد شده، نمایش دانش، دستیابی و به کارگیری دانش مورد نظر، انتقال دانش موجود به قسمت‌های دیگر سازمان جهت استفاده از دانش در گستره وسیع سازمان در انتها ارزیابی دانش به دست آمده می‌باشد (بکمن^۵، ۱۹۹۷). مدیریت دانش (KM) تلاشی برای افزایش

1- Nahapiet & Ghoshal

2- Hoffman, Hoelscher and Sherif

3- Hau et al.

4- Mayers

5- Becman

اطلاعات مؤثر در سازمان و نحوه کار است که شامل ارتباط، ارائه فرصت یادگیری و ارتقاء توزیع اطلاعات برجسته است. در این تعریف تأکید بر این است که ارتباط دو سویه بین مدیریت دانش و یادگیری سازمانی مد نظر قرار گیرد.

فرآیند مدیریت دانش مبنی بر جریان اطلاعات و فرآیند ایجاد، توزیع و توسعه اطلاعات است (دالکر و لیبویتز^۱، ۲۰۰۵). هریک از واحدهای دستیابی و ایجاد، توزیع و انتقال، کسب و کاربری بر اساس تکنولوژی اطلاعات تعریف می‌شود.

هدف مدیریت دانش کاهش شکاف بین دانش صریح و ضمنی از طریق ایجاد زمینه مناسب به منظور توسعه، تسهیم و به اشتراک گذاری دانش برای افراد است. بنابراین به نظر می‌رسد مدیریت دانش، مدیریت پدیده‌های اجتماعی در یک واحد اجتماعی است. ارتباطات مدیریت، سرمایه اجتماعی در روابط انسانی و فرهنگ سازمانی بسیار مهم است. بهاره رنسیس لیکرت نظریه سیستم‌های مدیریتی خود را بر اساس اعتماد متقابل تعامل میان مدیران و کارکنان قرار داده است (پرنودی و نیک نامی، ۱۳۸۸).

انتقال دانش یکی از فاکتورهای کلیدی موفقیت در دنیای رقابتی امروز است (گرت^۲، ۱۹۹۶). تشویق کارکنان برای به اشتراک گذاری در سازمان باعث افزایش و بقای مزیت رقابتی می‌شود (لیو و فیلیپس^۳، ۲۰۰۱). بسیاری از مطالعات در مورد سازمان و مدیریت دانش اثبات کرده‌اند که به اشتراک گذاری دانش از سوی کارکنان باعث بهبود عملکرد مانند افزایش ظرفیت جذب و قابلیت رآوری می‌شود (هائو و همکاران^۴، ۲۰۱۳). چوویی و همکاران^۵ (۲۰۱۰) نشان دادند که انتقال دانش بین اعضای سازمان برای حفظ بهره‌وری در بالاترین سطح بسیار ضروری است.

1- Dalkir and Liebowitz

2- Grant

3- Liu & Phillips

4- Hau et al.

5- Choi et al.

مطالعه در زمینه مدیریت دانش و سرمایه اجتماعی موضوع بسیار محبوبی در بین محققان این حوزه است (رامادان و همکاران^۱، ۲۰۱۷). فرآیند انتقال دانش به‌طور ذاتی نیازمند سرمایه اجتماعی بنگاه است، بطوریکه انتقال دانش از طریق فعالیت‌های اجتماعی شامل مشاهدات، گفتگوها، بحث، عکس العمل‌ها و تعاملات اجتماعی انجام می‌پذیرد (جاشاپارا^۲، ۲۰۱۱).

امروزه به علت محیط رقابتی دانش یک عامل کلیدی اقتصادی و منشا اصلی مزیت رقابتی محسوب می‌شود. این اهمیت تا بدانجاست که عواملی مانند دارایی‌های محسوس و ... در مرتبه بعدی قرار می‌گیرند. استفاده از دانش در فعالیت‌های اقتصادی باعث افزایش نرخ بازگشت سرمایه و قدرت نفوذ سازمان‌ها می‌شود (اسمدلوند^۳، ۲۰۰۸).

مدیریت دانش یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شرکت‌ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان‌ها، دانش خود را اندازه‌گیری می‌کنند و به منزله سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه بندی شرکت‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند (گل محمد نژاد و مهدوی، ۱۳۹۰).

استفاده بهینه از سرمایه‌های مالی، فیزیکی و انسانی در سازمان برای تحقق اهداف بدون وجود شبکه روابط مقابل بین اعضای سازمان، توانمندی، اعتماد، محبت، تعهد، شناخت و در جهت هنجارهای سازمانی امکان‌پذیر خواهد بود. درگرگونی و تغییرات فزاینده و سریع در عصر حاضر باعث شده است که سازمان‌ها برای بقا و رشد خود در فضاها رقابتی، نیاز به یادگیری مادام‌العمر را حس کنند و روش‌های آموزشی متناسب با عوامل و تحولات محیط داخلی و بیرونی، محتوای‌های آموزشی، نیازهای سازمان و سطح بلوغ کارکنان را بکار بگیرند تا با روز آمد سازی دانش،

1- Ramadan

2- Jashapara

3- Smedlond

مهارت و بینش کارکنان خود، آن‌ها را تبدیل به شهروندان فعال سازمان کنند (بیرانوند و باورصاد، ۱۳۹۲).

انتقال اطلاعات و دانش در سطح کلان و خرد بین افراد و سازمان‌ها بستگی به افرادی دارد که این انتقال را تسهیل و تسریع می‌کنند. در نتیجه تمام عواملی که مشوق ارتباط بین فردی و یا مانع آن باشد بر مبادلات اطلاعاتی افراد تاثیر گذار خواهد بود. به همین دلیل اهمیت ارتباطات و تعاملات مبنی بر اعتماد بین افراد در گسترش و کاربرد دانش مورد تاکید قرار گرفته است. در چنین فضایی است که سرمایه اجتماعی به عنوان جنبه‌ای از ساخت اجتماعی می‌تواند ضرورت یابد (گل محمد نژاد و مهدوی، ۱۳۹۰).