

مدیریت دانش: سیستم‌ها و فرآیندها

پدیدآورندگان: ایرما بکرا – فرناندز، راجیو سابهروال
مترجمین: حسن سیفی، محمود حجامی، حسین فتح‌آبادی

سرشناسه: بکرا - فرناندز، ایرما، ۱۹۶۰ م Berra - Fernandez, Irma
 عنوان و نام پدیدآور: مدیریت دانش: سیستم‌ها و فرآیندها پدیدآورندگان: ایرما بکرا - فرناندز، راجیو سایهروال، مترجمین: حسن سیفی، محمود حجازی، حسین فتح‌آبادی ویراستار: نورالدین گنج‌خانلو
 وضعیت ویراست: اول
 مشخصات نشر: تهران: ارتش جمهوری اسلامی ایران، قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء(ص)، ۱۳۹۳
 مشخصات ظاهری: ۵۴۵ صفحه. جدول و نمودار
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۱۴-۲۴-۳-۲۴-۳: ۱۸۲۰۰۰ ریال
 وضعیت فهرست‌نویسی: فیا
 عنوان اصلی:

Knowledge Management Systems and Processes, c.2010

موضوع: مدیریت دانش
 موضوع: تکنولوژی اطلاعات
 یادداشت: واژه‌نامه.
 کتابنامه: ص: ۵۱۴-۵۱۵.
 شناسه افزوده: سایهروال، راجیو، ۱۹۶۰ م، rajiv, SaBherwal
 شناسه افزوده: سیفی، حسن، ۱۳۲۰، مترجم
 شناسه افزوده: حجازی، محمود، ۱۳۴۴، مترجم
 شناسه افزوده: فتح‌آبادی، حسین، ۱۳۵۴، مترجم
 شناسه افزوده: Iran.Army.Khatam-ol Anbiya Air Defense Headquarters
 شناسه افزوده: تهران: ارتش. قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء(ص)
 رده‌بندی کنگره: ۱۳۹۴ م ۷۷۴ ب/۲ / HD۳۰
 رده‌بندی دیویی: ۶۵۸/۴۰۳۸
 شماره کتاب‌شناسی ملی: ۳۹۲۹۶۹۵



عنوان: مدیریت دانش: سیستم‌ها و فرآیندها
 پدیدآورندگان: ایرما بکرا - فرناندز، راجیو سایهروال
 مترجمین: حسن سیفی، محمود حجازی، حسین فتح‌آبادی
 ویراستار: نورالدین گنج‌خانلو
 طراح جلد و صفحه‌آرا: یاسر علی بابایی
 ناظر نشر: نورالدین گنج‌خانلو
 مدیر برنامه‌ریزی: نورالدین گنج‌خانلو
 ناشر: قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء(ص) آجا
 چاپ: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ(ص) آجا
 صحافی: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ(ص) آجا
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۱۴-۲۴-۳-۲۴-۳: ۱۸۲۰۰۰
 شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه
 چاپ اول: ۱۳۹۴
 قیمت: ۱۸۲۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، بزرگراه بسیج، بلوار هجرت، قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء(ص) آجا، مرکز مطالعات راهبردی
 تلفن: ۳۵۹۲۲۳۳۰ (۰۲۱) دورنگار: ۳۳۲۴۰۴۶۸ (۰۲۱)

عنوان فهرست

۱ فصل اول:

- ۱-۱ مدیریت دانش چیست؟ ۴
- ۲-۱ نیروهایی که مدیریت دانش را هدایت میکنند ۷
- ۳-۱ سیستم‌های مدیریت دانش ۱۱
- ۴-۱ موضوعات مربوط به مدیریت دانش ۱۳
- ۵-۱ شرح کلی متن ۱۷
- ۶-۱ خلاصه ۲۰
- ۷-۱ اصطلاحات کلیدی ۲۰
- ۸-۱ پرسش‌ها ۲۰
- ۹-۱ تمرین کاربردی ۲۱

۲ فصل دوم

- ۲-۱ ماهیت دانش ۲۵
- ۲-۲ دیدگاه ذهنی به دانش ۳۰
- ۳-۲ دیدگاه عینی درباره دانش ۳۲
- ۴-۲ انواع مختلف دانش ۳۴
- ۵-۲ موقعیت‌های دانش ۴۷
- ۶-۲ خلاصه ۵۳
- ۷-۲ اصطلاحات کلیدی ۵۳
- ۸-۲ پرسش‌ها ۵۴
- ۹-۲ تمرینات کاربردی ۵۵

۳ فصل سوم

- ۱-۳ مدیریت دانش ۶۱

۲-۳	مبانی و راهکارهای (راهحل‌های) مدیریت دانش	۶۴
۳-۳	شالوده‌ی مدیریت دانش	۶۶
۴-۳	دانش عمومی	۷۸
۵-۳	ساز و کارهای (مکانیسم‌های) مدیریت دانش	۸۱
۶-۳	فن‌آوری‌های مدیریت دانش	۸۱
۷-۳	اصول مدیریتی مدیریت دانش (شالوده، سازوکارها، و فن‌آوری‌ها)	۸۵
۸-۳	خلاصه	۸۸
۹-۳	اصطلاحات کلیدی	۸۸
۱۰-۳	پرسش‌ها	۸۹
۱۱-۳	تمرین‌های کاربردی	۸۹

فصل چهارم

۵

۱-۴	فرآیندهای مدیریت دانش	۹۷
۶-۱-۴	به اشتراک گذاشتن (تشریک) دانش	۱۰۳
۲-۴	سیستم‌های مدیریت دانش	۱۰۸
۳-۴	اجرای راهحل‌های مدیریت دانش	۱۱۴
۴-۴	خلاصه	۱۱۸
۵-۴	اصطلاحات کلیدی	۱۱۹
۶-۴	پرسش‌ها	۱۱۹
۷-۴	تمرینات کاربردی	۱۲۰

فصل پنجم

۵

۱-۵	اثرات مدیریت دانش روی افراد	۱۲۶
۲-۵	تأثیر بر یادگیری کارمند	۱۲۷
۳-۵	تأثیر بر محصولات	۱۴۰
۴-۵	تأثیر آن بر محصولات دانش - محور	۱۴۱

۵-۵	تأثیر بر عملکرد سازمانی.....	۱۴۲
۶-۵	خلاصه.....	۱۴۶
۷-۵	اصطلاحات کلیدی.....	۱۴۸
۸-۵	پرسش‌ها.....	۱۴۸

فصل ششم

۶

۱-۶	تکنولوژی‌های بکارگیری دانش.....	۱۵۸
۲-۶	نمونه مورد مطالعه.....	۱۷۳
۳-۶	محدودیت‌های سیستم‌های برنامه‌ی کاربردی دانش.....	۲۰۰
۴-۶	خلاصه.....	۲۰۲
۵-۶	اصطلاحات کلیدی.....	۲۰۳
۶-۶	پرسش‌ها.....	۲۰۳

فصل هفتم

۷

۱-۷	سیستم‌های ذخیره دانش چیست؟.....	۲۱۰
۲-۷	مکانیسم‌های مدیریت دانش برای ذخیره‌ی دانش تلویحی: استفاده از داستان‌های سازمانی.....	۲۱۱
۳-۷	تکنیک‌هایی برای سازماندهی و استفاده از داستان‌ها در سازمان.....	۲۱۷
۴-۷	طراحی سیستم ذخیره دانش.....	۲۱۹
۵-۷	نقشه‌های مفهومی.....	۲۲۰
۶-۷	استدلال متن - محور.....	۲۲۴
۷-۷	موانعی در برابر استفاده از سیستم‌های ذخیره‌ی دانش.....	۲۳۲
۸-۷	روندهای تحقیق.....	۲۳۴
۹-۷	خلاصه.....	۲۳۸
۱۰-۷	اصطلاحات کلیدی.....	۲۳۸

- ۱-۸ سیستم‌های تشریک دانش چیست؟ ۲۴۷
- ۲-۸ کامپیوتر به عنوان واسطی برای تشریک دانش ۲۵۴
- ۳-۸ طراحی سیستم تشریک دانش ۲۵۵
- ۴-۸ موانع استفاده از سیستم‌های تشریک دانش ۲۵۷
- ۵-۸ انواع خاص سیستم‌های تشریک دانش ۲۵۹
- ۶-۸ سیستم‌های دروس آموخته ۲۶۳
- ۷-۸ سیستم‌های تشریک دانش ۲۶۶
- ۸-۸ مکانیاب تخصصی سیستم‌های تشریک دانش ۲۷۰
- ۹-۸ نقش هستی شناسی و طبقه‌بندی‌های دانش در پیشرفت سیستم‌های مکان
دهنده‌ی تخصصی ۲۷۶
- ۱۰-۸ موردهای مطالعاتی ۲۸۳
- ۱۱-۸ شرح کلی از دسترسی آسان: سیستمی برای تسهیل دانش همزمان ۲۹۵
- ۱۲-۸ نقص‌های سیستم‌های تشریک دانش ۲۹۸
- ۱۳-۸ سیستم‌های مدیریت دانش که دانش تلویحی را تشریک می‌کند ۳۰۰
- ۱۴-۸ خلاصه ۳۰۶
- ۱۵-۸ اصطلاحات کلیدی ۳۰۷
- ۱۶-۸ پرسش‌ها ۳۰۷

- ۱-۹ مکانیسم‌هایی برای کشف دانش: استفاده از جامعه‌پذیری برای تولید دانش
تلویحی جدید ۳۱۶
- ۲-۹ تکنولوژی‌هایی برای کشف دانش: استفاده از استخراج داده‌ها برای تولید دانش
صریح جدید ۳۲۲
- ۳-۹ طراحی سیستم کشف دانش ۳۳۴
- ۴-۹ درک تجاری ۳۳۷

۳۳۸	شناخت داده	۵-۹
۳۴۰	آماده‌سازی داده	۶-۹
۳۴۲	ساختن مدل و اعتبارسنجی (اعتباربخشی)	۷-۹
۳۴۳	ارزیابی و تفسیر	۸-۹
۳۴۳	گسترش	۹-۹
۳۴۵	راهنمایی‌هایی برای به کارگرفتن تکنیک‌های استخراج داده	۱۰-۹
۳۵۳	کشف دانش در وب	۱۱-۹
۳۵۶	تکنیک‌های استخراج داده از وب	۱۲-۹
۳۵۷	کاربردهای استخراج داده‌های وب	۱۳-۹
۳۵۹	استخراج محتوای وب	۱۴-۹
۳۶۰	استخراج داده و مدیریت روابط مشتری	۱۵-۹
۳۶۳	موانع استفاده از سیستم‌های کشف دانش	۱۶-۹
۳۶۷	موارد مطالعاتی	۱۷-۹
۳۶۹	یک برنامه‌ی کاربردی استخراج محتوای وب برای سیستم‌های مکان‌یاب تخصصی	۱۸-۹
۳۷۲	کشف دانش جدید در وب	۱۹-۹
۳۷۵	خلاصه	۲۰-۹
۳۷۶	اصطلاحات کلیدی	۲۱-۹
۳۷۷	پرسش‌ها	۲۲-۹

فصل دهم ۱۰

۳۸۵	وب ۲/۰	۱-۱۰
۳۹۱	ایجاد شبکه‌های اجتماعی	۲-۱۰
۳۹۵	ویکی پدیا و بلاگ‌ها	۳-۱۰
۳۹۹	توسعه منبع آزاد	۴-۱۰
۴۰۱	بلاگ‌لاکسیا و تلوریکا: بالا بردن ارزش برای بلاگرهای آمریکای لاتین حال..	۵-۱۰
۴۰۵	دنیا‌های مجازی	۶-۱۰

- ۷-۱۰ سه قلمرو فن آوری اطلاعات : آیا این موضوع واقعا مهم است؟ ۴۰۹
- ۸-۱۰ خلاصه ۴۱۳
- ۹-۱۰ اصطلاحات کلیدی ۴۱۳
- ۱۰-۱۰ پرسش‌ها ۴۱۴
- ۱۱-۱۰ تمرینات کاربردی : ۴۱۴

فصل یازدهم

۱۱

- ۱-۱۱ دیدگاه اقتضایی از مدیریت دانش ۴۲۱
- ۲-۱۱ اثرات ویژگی‌های کاری ۴۲۳
- ۳-۱۱ اثرات ویژگی‌های دانش ۴۳۰
- ۴-۱۱ اثرات ویژگی‌های سازمانی و محیطی ۴۳۲
- ۵-۱۱ شناسایی راه‌حل‌های مناسب مدیریت دانش ۴۳۶
- ۶-۱۱ مثال‌های توضیحی ۴۴۰
- ۷-۱۱ خلاصه ۴۴۳
- ۸-۱۱ اصطلاحات کلیدی ۴۴۴
- ۹-۱۱ پرسش‌ها ۴۴۴
- ۱۰-۱۱ تمرین کاربردی ۴۴۵

فصل دوازدهم

۱۲

- ۱-۱۲ رهبری در مدیریت دانش ۴۵۱
- ۲-۱۲ اهمیت ارزیابی مدیریت دانش ۴۵۵
- ۳-۱۲ انواع ارزیابی مدیریت دانش ۴۶۰
- ۴-۱۲ زمان‌بندی ارزیابی مدیریت دانش ۴۶۱
- ۵-۱۲ ماهیت ارزیابی مدیریت دانش ۴۶۲
- ۶-۱۲ تفاوت‌های جنبه‌های ارزیابی شده‌ی مدیریت دانش ۴۶۵
- ۷-۱۲ ارزیابی راه‌حل‌های مدیریت دانش ۴۶۵
- ۸-۱۲ نتایج مربوط به ارزیابی مدیریت دانش ۴۷۴

۴۸۴	 خلاصه ۹-۱۲
۴۸۴	 ۱۰-۱۲ اصطلاحات کلیدی
۴۸۵	 ۱۱-۱۲ پرسش‌ها
۴۸۵	 ۱۲-۱۲ تمرینات کاربردی

فصل سیزدهم

۱۳

۴۹۶	 ۱۳-۱۲ ارتقاء اشتراک دانش در حین حمایت از سرمایه هوشی
۵۰۲	 ۱۳-۱۳ درگیر کردن تولیدکننده‌های داخلی و خارجی دانش
۵۰۳	 ۱۳-۱۴ پرداختن به موانع اشتراک و تولید دانش
۵۰۵	 ۱۳-۱۵ موضوعات (یا نگرانی‌های شخصی) شخصی
۵۰۶	 ۱۳-۱۶ موارد مربوط به دانش به عنوان قدرت
۵۱۰	 ۱۳-۱۷ بخش نتیجه‌گیری
۵۱۱	 ۱۳-۱۸ اصطلاحات کلیدی
۵۱۲	 ۱۳-۱۹ پرسش‌ها

پیش گفتار

عبارت مدیریت دانش (KM)، در دهه گذشته بویژه با انتشار اولین نسخه این کتاب در سال ۲۰۰۴، با رقابت شدیدی مواجه شده است. عباراتی مانند هوش تجاری و هوش جمعی در محافل مطرح می شوند که در تعریف و مضمون بسیار به مدیریت دانش نزدیک می باشد. اما در حال حاضر وب ۲،۰، شرکت ۲،۰ و همکاری ویژگی های جدیدی را به حوزه دانش، یعنی محاسبات اجتماعی کاربر نهایی اضافه کرده اند. با توجه به چرخه های رقابتی زیاد و فشارهایی که فروشندگان، مشاوران و حوزه دانشگاهی اغلب با وارد کردن اصطلاحات تخصصی به این حیطه دارند، داشتن پیش زمینه و بستری از عبارات و ایده هایی که دارای پایایی هستند و ما را قادر خواهد ساخت تا آنچه را که درباره دیدگاه های خوبی که نسبت به مدیریت دانش وجود دارند خود را مطابقت دهیم و درحالی که ما را قادر خواهد ساخت تا آنچه را که به صورت تکراری و با اسامی جدید در این زمینه مطرح می شود حذف کنیم.

مدیریت دانش: سیستم ها و فرایندها قالب و عمقی دارد که این بستر اصطلاحات و ایده ها را مهیا می کند. نکته بالاهمیتی که وجود دارد این است که، مشخص است که فرهنگ سازمانی، رفتار و فرایندهای کاری بایستی با روشی تکنیکال برای منتج شدن به یک سیستم اثربخش کامل شوند. همچنین مدیریت دانش، مجموعه صریحی از تعاریف و قالب هایی را ارائه می نماید که برای اولین بار بین دازندگان و کاربران اطلاعات به تشریک گذاشته می شود، که ساختاری را بوجود می آورد و بکار می گیرد و مطابقت سیستم های دانش را کارا تر و اثربخش تر می نماید.

همچنین بسیار جذاب خواهد بود ببینید که در طول چند سال آینده سازمان ها با تکنولوژی های جدید وب ۲،۰ روبرو شوند، تطبیق یابند، پایداری کنند و خود را با آن وفق دهند. ارزش کاربردی و تجاری ویکی ها، بلاگ ها، توییتر و سایر سیستم های مشابه برای بسیاری از افراد حامی قابل فهم است. این کاملاً یک چیزی است که از پایین به بالا گسترش می یابد. این موضوع توسط سازمان های بسیاری به عنوان سؤال مطرح شده، آزمون می شود و مورد آزمایش قرار می گیرد.

بدیهی است که محاسبات اجتماعی و وب ۲,۰ چیزهای بزرگی هستند که شاید با PC ها و معرفی وب ۱,۰ قابل مقایسه باشد. در اینجا فرض می‌کنیم که می‌توان این بحث را مطرح کرد که ابزارهای در حال ظهور وب ۲,۰ و قبول و سازش در حال توسعه آن‌ها می‌توانست واقعاً معانی و ماهیت مدیریت دانش را تغییر دهد. آنچه که ممکن است مشخص نباشد این است که چه تعداد از سازمان‌ها باید خود را برای استفاده از این تکنولوژی‌ها و عملیات کاری تغییر دهند تا از آن بهره‌مند گردند. می‌توانیم مطمئن باشیم که فکرها و آزمون‌های منظمی که با اصطلاحات و ایده‌های مدیریت دانش هدایت شده‌اند، لازم است تا سوار این موج شد و از آن بهره برد. کارهای بسیاری در آن منعکس می‌شوند.

مدیریت دانش: سیستم‌ها و فرایندها گستره وسیعی از مدیریت دانش است که شامل شرح و ارتباط انسان و بعد تکنیکال نظم‌ها که برای موفقیت در زمان حال و در آینده بسیار ضروری می‌باشد. کتاب حاضر حاوی اطلاعات و جزئیات کاملی است و مثال‌ها و توضیحات مختلف آن را بسیار شفاف و روشن ساخته است. تبریک باد به نویسندگان.

سایروس اف گیبسون

دانشکده مدیریت دانشگاه MIT

مرکز تحقیقات سیستم‌های اطلاعاتی

مقدمه

مدیریت دانش: سیستم‌ها و فرایندها برای دانشجویان و مدیرانی است که در جستجوی بینش مفصلی درباره مدیریت دانش اقتضایی می‌باشند، که مفاهیم، تئوری‌ها و تکنولوژی‌هایی که بستر و اصول مدیریت دانش را فراهم می‌نمایند، سیستم‌ها و ساختارهایی که راه‌حل‌های مدیریت دانش را تشکیل می‌دهند، و فرایندهایی که راه‌حل‌های مدیریت دانش را توسعه می‌دهند، آن را به نظم می‌کشند و همچنین آن را ارزیابی می‌کنند، توضیح می‌دهد. امیدواریم کتاب حاضر به خوانندگان کمک کند تا بتوانند مهارت‌های مدیریتی، تکنیکال و نظری مناسب را جهت مدیریت دانش در محیط مدرن کسب و کار امروزی بدست آورند.

هدف این کتاب، ارائه چشم‌انداز کامل و آموزنده در مورد عملیات نوظهور در مدیریت دانش می‌باشد. تکنولوژی اطلاعات یکی از عوامل بااهمیت این زمینه نوآورانه در زمان حال و در آینده می‌باشد. تکنولوژی‌های وب‌محور شامل وب ۲.۰، هوش مصنوعی، سیستم‌های خبره، تحلیلگرها و تکنولوژی‌های همگانی و مشارکتی همچنان در حال پشتیبانی و انتقال بستر مدیریت دانش است. اگرچه این تکنولوژی‌ها بدون ابعاد اجتماعی سازمان نظیر مکالمات آبرسدکن، جلسات طوفان مغزی و جوامع عمل اثربخش نخواهد بود. موضوع پیچیده‌تر اینکه، محیط تجاری امروز، مهارت‌های جدیدی را ارائه داده که در عرض چند سال و یا چند ماه منسوخ شده‌اند.

مدیریت دانش در این کتاب به‌عنوان آنچه که برای بدست آوردن بیشترین خروجی از منابع دانش لازم است، تعریف می‌شود. مدیریت دانش یک نظم فوق‌العاده بااهمیت است که کشف، ذخیره، تشریک و کاربرد دانش شرکتی را ارتقاء می‌بخشد. در واقع، ما شاهد یک حوزه جدیدی با اقتصاد صنعتی پیشرفته‌ای متحول‌شده با پیشروی عصر دانش و کارکنانی که با مهارت‌های دانش محور بسیار بالا جایگزین کارکنان صنعتی به‌عنوان نیروی کار غالب شده‌اند، هستیم. اگرچه مزیت‌های مدیریت دانش ممکن است کاملاً روشن باشد اما شاید آنقدر ضرورت ندارد تا بدانیم که این منابع ارزشمند را به‌صورت اثربخش مدیریت کنیم.

کتاب حاضر به سه بخش تقسیم شده است:

بخش اول، اصول مدیریت دانش- این بخش بحث مفصلی در مورد دانش و مدیریت دانش ارائه می‌نماید و اصول اساسی راه‌حل‌های مدیریت دانش شامل شالوده‌ها، فرایندها، سیستم‌ها، ابزارها و تکنولوژی‌های مدیریت دانش را شرح می‌دهد. چهار نوع فرایندهای مدیریت دانش بدین شرح می‌باشند: کاربرد دانش، ذخیره‌سازی دانش، تشریک دانش و سیستم‌های کشف دانش.

بخش ۲، سیستم‌ها و تکنولوژی‌های مدیریت دانش- این بخش به موضوع تکنولوژی‌های زیربنای مدیریت دانش را قادر می‌سازد با این ۴ نوع فرایند مدیریت دانش در ارتباط باشند، می‌پردازد.

بخش ۳، مدیریت و آینده مدیریت دانش- بسیاری از آموزه‌های مرتبط با مدیریت دانش و عملیات مدیریت و آینده مدیریت دانش در اینجا شرح داده می‌شوند. برای کامل کردن متن و ارتقاء یادگیری و تجربه آموزشی علم، مطالب پشتیبان ذیل را از طریق وبسایت آموزش‌دهنده ارائه داده ایم:

۱- حل مسائل پایان هر فصل.

۲- اسلایدهای آموزشی پاورپوینت مربوط به هر فصل که نکات کلیدی آن فصل را در متن تشریح می‌کند.

۳- خلاصه رئوس مطالب و نمونه پروژه‌های دانشجویی.

۴- لیست موردهای مطالعاتی مرتبط با موضوع.

۵- مرجع تأمین‌کنندگان نرم‌افزارهای مدیریت دانش.

علاوه بر این، اساتیدی که این کتاب را انتخاب می‌کنند تشویق می‌شوند تا هر مطلب مربوط به این مباحث را که می‌تواند شامل مباحث موجود در وبسایت نیز باشد با نویسندگان به اشتراک بگذارند تا تجربه و یادگیری دانشجویان خود را ارتقاء و بهبود بخشند.