



مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

مدیریت دانش و پیاده‌سازی آن

گردآوری و تدوین:
مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار

سری کتاب‌های سازمانی/کاربردی

سری کتاب‌های سازمانی - کاربردی، براساس سیاست تحول علمی و تعالی سازمانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)
چاپ و منتشر می‌شود که پاسخگویی و مسئولیت محتوای علمی کتاب بر عهده مؤلفان و مترجمان می‌باشد.

دانشگاه جامع امام حسین (ع)

مؤسسه چاپ و انتشارات

بهار ۱۳۹۸



عنوان و پدیدآور	مدیریت دانش و پیاده‌سازی آن/ گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار
مشخصات نشر	تهران: دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات، ۱۳۹۸
مشخصات ظاهری	بیست و چهار، ۲۲۶ ص.
فروشنده	دانشگاه جامع امام حسین(ع)، مؤسسه چاپ و انتشارات، ۷۷۸، سری علوم بانكدارى - ۲۱
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۴۵۲-۸۰۵-۷
وضعیت فهرست‌نویسی	فیا
یادداشت	تابنامه: ص: ۲۱۱.
موضوع	مدیریت دانش
موضوع	Knowledge management
موضوع	فرهنگ سازى
موضوع	Corporate culture
شناسه افزوده	دانشگاه جامع امام حسین(ع) - مؤسسه چاپ و انتشارات
شناسه افزوده	بانك انصار: مركز مطالعات و نوآوری
رده‌بندی كنگره	HD۳۰/۲
رده‌بندی دیوبی	۶۵۸/۴۰۳۸
شماره كتابشناسى ملی	۵۶۸۷۷۵۹

کلیه حقوق اعم از چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری، ترجمه و اقتباس بدی دانشگاه جامع امام حسین(ع) محفوظ است.

- عنوان: مدیریت دانش و پیاده‌سازی آن
- گردآوری و تدوین: مرکز مطالعات و نوآوری بانک انصار
- صفحه‌آرایی: سعید محمودی
- ناظر فنی چاپ: سید محمدباقر موسوی
- نوبت چاپ: اول (خردادماه ۱۳۹۸)
- لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ سپاه
- شمارگان: ۲۰۰ نسخه
- قیمت: ۳۳۰/۰۰۰ ریال
- نشانی: تهران، بزرگراه شهید بابایی، بعد از پل لشکرک، دانشگاه جامع امام حسین(ع)، معاونت پژوهش و فناوری، مؤسسه چاپ و انتشارات، تلفن: ۷۴۱۸۸۲۶۰ دورنگار: ۷۴۱۸۸۲۷۴
- مرکز پخش: تهران، میدان فردوسی، فروشگاه و نمایشگاه مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین(ع)، تلفن: ۸۸۸۳۹۲۹۷ (ع) ترنجستان امام حسین(ع)

سخن ناشر

بسم الله الرحمن الرحيم

«يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات»

خداوند مقام این ائمه و دانشمندان عالم را (در دو جهان) رفیع می‌گرداند.

(سوره مبارکه مجادله - آیه ۱۱)

ارزش و جایگاه علم و دانش بدون شک در اسلام تا آن پایه است که خداوند کریم در قرآن مجید، ابلاغ رسالت رسول خود را برای هدایت و تربیت، با اقرار آغاز نمود.

هدایت بشر، تکامل، سعادت و قرب به ذات اقدس الهی در گرو کسب معرفت و تحصیل علم و دانش است، علمی که به تعبیر استاد شهید مطهری، زیبایی عقل است و انسان خداجوی، معبود خود را در آن می‌یابد.

یکی از مسئولیت‌های مهم هر دانشگاه در کار تعلیم و تربیت، نشر کتب و آثار علمی است. معاونت پژوهشی و فناوری دانشگاه جامع امام حسین (ع)، نیز به منظور مشارکت فعال در بالندگی و رشد فرهنگی و علمی جامعه، دست‌یابی به مرجعیت علمی در حوزه‌های ماموریتی و ایفای رسالت خطیر خود در تولید دانش و انتشار یافته‌های علمی، افتخار و تلاش دارد تا زمینه بسط و لازم را جهت تشویق پژوهشگران و اساتید محترم در عرصه تولید علم، فراهم و تسهیل نماید.

امید است در سایه الطاف بیکران الهی و با گسترش فعالیت‌های انتشاراتی، مجله‌های چاپ و انتشارات دانشگاه جامع امام حسین (ع)، این رسالت خطیر تحقق یابد.

در پایان بر روح تابناک امام راحل (ره) و شهدای گرانقدر انقلاب اسلامی و دفاع مقدس درود می‌فرستیم و با آرزوی توفیقات هرچه بیشتر مقام معظم رهبری و خدمتگزاران اسلام و کشور، از اساتید، فرهیختگان و اهل نقد و نظر تقاضا داریم با ارائه نظرات و پیشنهادات خود ما را باری فرمایند.

و من الله التوفيق و عليه التكلان

معاونت پژوهش و فناوری

دانشگاه جامع امام حسین (ع)

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

پیشگفتار..... (نه)

فصل اول: مفاهیم مدیریت دانش..... ۱

۳..... □ مقدمه

۴..... □ تاریخچه و پیر تحلی مدیریت دانش

۷..... * دوره اول- تولد صنایع دانش در دهه ۱۹۶۰

۸..... * دوره دوم- عصر اطلاعات ۱۹۷۳

۹..... * دوره سوم- موج سوم ۱۹۸۰

۱۰..... * دوره چهارم- جامعه اطلاعاتی ۱۹۸۲

۱۱..... * دوره پنجم- ۱۲ زمینه اقتصاد جدید

۱۳..... □ مفهوم داده، اطلاعات و دانش

۱۷..... □ طبقه‌بندی‌های دانش

۱۷..... * طبقه‌بندی دانش نظری، ساخت و کارکرد

۱۸..... * طبقه‌بندی دانش ضمنی و صریح

۱۹..... * طبقه‌بندی دانش انسانی، دانش اجتماعی و دانش ساختاریافته

۲۰..... * طبقه‌بندی دانش اجرایی، توصیفی، رویه‌ای و تحلیلی

۲۱..... □ دانش شخصی در مقابل دانش سازمانی

۲۳..... □ سلسه‌مراتب کارکردی دانش

۲۵..... □ تعریف مدیریت دانش

۲۸..... □ ویژگی‌های مدیریت دانش

۲۸..... □ اصول مدیریت دانش

- ۳۱ ☐ ارتباط نوع مدیریت دانش و نوع دانش
- ۳۳ ☐ لزوم استقرار و توسعه سیستم مدیریت دانش
- ۳۵ ☐ عناصر سازمانی پیاده‌سازی مدیریت دانش
- ۳۵ * ساختار سازمانی
- ۳۶ * فرهنگ سازمانی
- ۳۸ * منابع انسانی
- ۳۹ * فناوری اطلاعات
- ۴۰ ☐ مزایای مدیریت دانش
- ۴۳ ☐ چالش‌های مدیریت دانش
- ۴۴ * چالش‌کننده سازمانی
- ۴۵ * چالش فناوری و کسب‌کار
- ۴۵ * چالش دانش صریح
- ۴۶ * چالش تسهیم اطلاعات و دانش
- ۴۶ * چالش دستور و کنترل
- ۴۷ * چالش بازگشت سرمایه
- ۴۷ * چالش ساختار سازمان

۴۹..... فصل دوم: مدل‌های مدیریت دانش

- ۵۱ ☐ مقدمه
- ۵۱ ☐ انواع مدل‌های مختلف در مدیریت دانش
- ۵۳ ☐ خصوصیات تحلیلی در مدل‌های مدیریت دانش
- ۵۴ ☐ رده‌بندی مدل‌ها
- ۵۴ * مدل شبکه
- ۵۵ * مدل‌های شناختی
- ۵۵ * مدل‌های انجمنی/ارتباطی

۵۵. * مدل‌های فلسفی
۵۶. □ مدل‌های دانش از منظر زهر
۵۶. * روش‌های مبتنی بر رمزگذاری
۵۶. * روش‌های مبتنی بر مبنای فرد
۵۶. * روش‌های مبتنی بر اجتماعی نمودن
۵۶. □ گروه‌بندی مدل‌ها بر مبنای فرآیند دانش
۵۷. □ مقایسه مدل‌های مدیریت دانش
۵۹. * معرفی مراجع اصلی و جامع مدل‌ها در مدیریت دانش
- فصل سوم: پیاده‌سازی مدیریت دانش.....۶۵**
۶۷. □ مدل نوناکو و تاکوچی
۶۷. * اجتماعی سازی (تبدیل دانش ضمنی به صریح)
۶۸. * برونی سازی (تبدیل دانش صریح به عینی)
۶۸. * ترکیب (تبدیل دانش عینی به عینی)
۶۸. * درونی سازی (تبدیل دانش عینی به ضمنی)
۶۹. □ مدل هیسینگ
۷۰. □ مدل مارک و مک‌الروی
۷۱. □ مدل بک من
۷۱. □ مدل هفت سی
۷۲. □ مدل بکوویتز و ویلیامز
۷۴. □ مدل پایه‌های ساختمان دانش
۷۶. □ مدل‌های سرمایه فکری
۷۷. □ مدل‌های ساختار اجتماعی
۷۹. □ مدل‌های شبکه‌ای و مخزنی

- ۷۹ ☐ مدل علوی
- ۸۰ ☐ مدل بورک
- ۸۰ ☐ مدل عمومی دانش
- ۸۱ ☐ مدل جریان پردازش دانش
- ۸۱ ☐ مدل پیچ یدگی و جریان دانش
- ۸۲ ☐ مدل فرآیند دانش
- ۸۲ ☐ مدل مشارکتی در یاددهی و یادگیری
- ۸۳ ☐ مدل بینش از اطلاعات به بصیرت و دانایی
- ۸۳ ☐ مدل دانش منحنی
- ۸۴ ☐ مدل تکنولوژی مستل و تکنولوژی تغییر
- ۸۵ ☐ مدل سازمان به شکل N
- ۸۷ ☐ مدل دانستن و دانش
- ۸۷ ☐ مدل ستون‌های بنیادین مدیریت دانش
- ۸۸ ☐ مدل مدیریت دانش رنه جانسون
- ۸۹ ☐ مدل شش بعدی مدیریت دانش
- ۹۱ ☐ مدل ادل و گراسیون
- ۹۳ ☐ مدل استیوهالس
- ۹۴ ☐ مدل نیومن-کتراد
- ۱۰۲ ☐ پیاده‌سازی هشت گام تغییر کاتر
- ۱۰۲ * ایجاد حس ضرورت
- ۱۰۲ * تشکیل کمیته‌های راهنمای قدرتمند
- ۱۰۳ * خلق چشم‌انداز
- ۱۰۳ * ارتباط با آن چشم‌انداز

- ❖ دیگران را هم برای عمل در چشم‌انداز در برمی‌گیرد..... ۱۰۳
- ❖ برنامه‌ریزی و خلق پیروزی‌های کوتاه‌مدت..... ۱۰۴
- ❖ تحکیم بهبودها و حفظ شتاب برای تغییرات..... ۱۰۴
- ❖ رسمی کردن نگرش‌های جدید..... ۱۰۴
- مدل تعاملی ظرفیت‌های کلیدی و فعالیت‌های دانش‌آفرینی سازمان..... ۱۰۵
- ❖ سیستم‌های فیزیکی..... ۱۰۶
- ❖ سیستم‌های مدیریتی..... ۱۰۶
- ❖ ارزش‌ها و معیارها..... ۱۰۶
- مدل سازمان‌های در شمنند..... ۱۰۷
- مدل مراحل مدیریت دانش..... ۱۰۸
- مدل ویگ..... ۱۰۹
- ❖ بازبینی..... ۱۱۰
- ❖ تصویرسازی..... ۱۱۱
- ❖ بازتاب..... ۱۱۱
- ❖ اقدام..... ۱۱۲
- مدل مرجع مدیریت دانش (KMRM)..... ۱۱۲
- مدل مکانیزم فرآیند انتقال دانش..... ۱۱۴
- مدل جامع سازوکارهای فرآیند انتقال دانش..... ۱۱۵
- مدل مدیریت دانش چنگ..... ۱۱۶
- مدل تسهیم دانش..... ۱۱۹
- ❖ ساختار سازمانی..... ۱۱۹
- ❖ ویژگی‌های بین فردی و گروهی..... ۱۲۰
- مدل کلی مدیریت دانش (PDCA)..... ۱۲۲
- مدل مزیت‌های کسب‌وکار به‌عنوان یک چارچوب فراگیر..... ۱۲۳

- ۱۲۵ مدل EKMM □
- ۱۲۶ مدل سولیمین و اسپونر □
- ۱۲۶ سازمان استاندارد استرالیا □
- ۱۲۹ چارچوب مدیریت دانش در راستای تعالی سازمان (EFQM) □
- ۱۳۰ اثرات مدیریت دانش بر توانمندسازها و نتایج در مدل سرآمدی EFQM □
- ۱۳۰ * رهبری □
- ۱۳۰ * خط‌مشی و استراتژی‌ها □
- ۱۳۰ * نتایج، منابع □
- ۱۳۱ * افراد □
- ۱۳۱ * فرایندها □
- ۱۳۲ * نتایج مشتریان □
- ۱۳۲ * نتایج جامعه □
- ۱۳۳ * نتایج افراد □
- ۱۳۳ * نتایج کلیدی عملکرد □
- ۱۳۴ * نتیجه‌گیری □
- ۱۳۴ مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش ارائه شده توسط موسسه Knoco □
- ۱۳۷ چارچوب مدیریت دانش APO □
- ۱۳۹ * چشم‌انداز و مأموریت □
- ۱۳۹ * تسهیل‌گرها □
- ۱۴۰ * فرایندهای دانشی □
- ۱۴۰ * یادگیری و نوآوری □
- ۱۴۰ * پیامدها و دستاوردها □
- ۱۴۲ مراحل مدیریت دانش APQC □
- ۱۴۳ مدل مدیریت دانش لاونسن □

□ مدل کسکین ۱۴۴

فصل چهارم: موفقیت مدیریت دانش ۱۴۵

□ مدل میر ۱۴۷

□ مدل مسی و مونتایا ۱۴۸

□ مدل کانلی و ژنگ ۱۴۹

□ مدل بن و چن ۱۵۲

* دیدگاه گردش دانش (جنبه کسب و کار داخل سازمانی) ۱۵۴

* دیدگاه خلق دانش (جنبه آموزش و رشد) ۱۵۴

* دیدگاه تکمیل (حداکثر مالی و مدیریتی) ۱۵۵

* دیدگاه تبدیل (جنبه مشترک) ۱۵۵

□ مدل هانگ و چن ۱۵۵

□ مدل لین ۱۵۸

□ مدل بوتس و برویجن ۱۵۹

□ مدل لیندسی ۱۶۰

□ مدل دتینه و دیر ۱۶۱

□ مدل جنیکس و اولفمن ۱۶۲

□ مدل موفقیت سیستم اطلاعاتی دلون و مک لین ۱۶۳

□ مدل موفقیت سیستم مدیریت دانش وو و وانگ ۱۶۶

□ مقایسه مدل های موفقیت ۱۶۸

□ عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش ۱۶۸

* عوامل اساسی موفقیت پیاده سازی مدیریت دانش در سطح کلان ۱۷۳

□ موانع جدی استقرار مدیریت دانش در سازمان ها ۱۷۴

□ موانع پیش رو در پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان های ایرانی ۱۷۵

۱۷۸..... * دولت *

۱۷۸..... * سازمان *

۱۸۱..... فصل پنجم: ارزیابی و بلوغ مدیریت دانش

۱۸۳..... □ مدل های بلوغ مدیریت دانش

۱۸۳..... * مدل بلوغ قابلیت CMM *

۱۸۴..... * مدل عمومی بلوغ مدیریت دانش G_KMMM *

۱۸۷..... * مدل بلوغ SAP *

۱۸۷..... * مدل بلوغ مدیریت دانش مرکز بهره‌وری و کیفیت امریکا (APQC) *

۱۹۲..... * مدل بلوغ KMM *

۱۹۴..... * مدل بلوغ KI OM *

۱۹۶..... * مقایسه مدل های بلوغ مدیریت دانش *

۱۹۷..... □ مدل های ارزیابی مدیریت دانش

۱۹۸..... * مدل ارزیابی انجمن مدیریت دانش اروپایی *

۱۹۸..... * مدل ارزیابی شبکه دانش *

۱۹۹..... * مدل ارزیابی مدیریت دانش (APQC) *

۲۰۳..... * مدل ارزیابی سریع مدیریت دانش *

۲۰۸..... * مدل ارزیابی استفاده شده در کشورهای در حال توسعه (هند، چین و کلمبیا) *

۲۰۹..... * مقایسه مدل های ارزیابی مدیریت دانش *

۲۱۱..... فصل ششم: فهرست منابع