

الحمد لله رب العالمين

مبانی مدیریت دانش

برایان برگزین

ترجمه

دکتر محمد قهرمانی

(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

سید محمد باقری

مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت

(وابسته به وزارت نیرو)



نشانی: مهرشهر کرج - بلوار امام خمینی (ره) - نبش بوستان - مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت.

تلفن: ۳۳۱۳۹۹۷ (۰۲۶۱) - ۳۳۱۴۲۱۵ (۰۲۶۱) - ۸۸۹۱۴۵۴۴ (۰۲۱) دورنگار: ۳۳۰۶۰۰۵ (۰۲۶۱)

صندوق پستی: مهر ویلا کرج ۳۱۳۷۵/۳۱۴

Website: www.imre.ir

E-mail: info@imre.ir

مبانی مدیریت دانش

برایان برگرن

ترجمه: دکتر محمد قهرمانی و سید محمد باقری

واژه نگار: رقیه زارعی نژاد، رضا قلی پور کاکرودی

طراح روی جلد: مهناز حسامی

امور اجرایی چاپ: سیروس پناهی، کریم رحیمی قاضی

بازاریابی و فروش: رضا قلی پور کاکرودی

امور فنی و نظارت چاپ: نشر شیوه

چاپ: خورشید چاپ اول: ۱۳۸۶

تیراژ: ۲۰۰۰ جلد قیمت: ۲۸۰۰۰ ریال

Bergeron, Bryan P.

برگرون، برایان

مبانی مدیریت دانش / برایان برگرن؛ تألیف محمد قهرمانی، محمد باقری. - کرج: مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، ۱۳۸۶.

ف، ۲۹۱ ص: جدول، نمودار.

ISBN: 964-96063-6-X

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیا.

عنوان اصلی:

Essentials of knowledge management

۱. مدیریت دانش. الف. قهرمانی، محمد، مترجم. ب. باقری، محمد، مترجم. ج. مؤسسه تحقیقات و آموزش

مدیریت. د. عنوان.

۶۵۸/۴۰۳۸

HD ۳۰/۲/ب۴م۲

۱۳۸۶

۸۵-۷۶۷۰

کتابخانه ملی ایران

پیشگفتار ناشر

همزمان با روند فزاینده تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی که تمامی ابعاد و ارکان سازمان‌ها را تحت تاثیر قرار داده و انتظارات و الزامات نوینی را پدید آورده است، نقش و وظیفه مدیران و رهبران نیز به شدت متحول و دگرگون شده است. این تحول و دگرگونی آنچنان سریع و فراگیر بوده است که به گفته دراکر «ما اکنون همان جایی ایستاده ایم که یکصد سال پیش تیلور ایستاده بود و بدان حد نسبت به ساز و کارهای حاکم بر ساختارها و فرآیندهای سازمانی با اطلاع یا بی اطلاعیم که او بود». در نتیجه امروز نیز از متخصصان و اندیشمندان مدیریت انتظار می‌رود به همان جدیتی که تیلور و سایر بزرگان و نظریه پردازان مدیریت در شناخت راهکارهای توسعه و تحول سازمان کوشیده‌اند، مجدانه و عالمانه بکوشند.

اینک در اجرای چهارمین برنامه توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور که بارزترین خصیصه آن «دانایی محوری» است، مؤسسات آموزش و پژوهش مدیریت رسالت و مسئولیتی بس خطیر برعهده دارند. روشن است که برنامه «دانایی محور» جز به دست مدیران «دانا و توانا» که چالش‌ها و ضرورت‌ها را به روشنی درک کرده و قابلیت شناسایی و بهره برداری بهینه از فرصت‌ها در آنان پرورش داده شده باشد، قابل اجرا و تحقق نیست. تولید نظریه‌ها و دانش مدیریت و تلفیق و ترکیب آن با نیازهای بومی سازمان‌های کشور از یک سو و فراهم سازی فرصت‌های آموزشی اثربخش برای یادگیری و تسلط بر دانش و مهارت‌های نوین مدیریت از سوی دیگر، دو رسالت بنیادین مؤسسات و مراکز مذکور است.

مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت در راستای تحقق رسالت‌ها و وظایف حساسی که در افزایش و توسعه قابلیت‌های مدیران سطوح مختلف سازمانی برعهده دارد، به موازات برنامه ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی و طرح‌های مطالعاتی، نشر و اشاعه دانش و اطلاعات مدیریتی را نیز از جمله وظایف و کارکردهای مهم خود به

شمار می آورد. بر این اساس تاکنون در کنار انتشار منظم فصلنامه «مدیریت و توسعه»، ویژه نامه «گزیده مدیریت دولتی»، ماهنامه «مدیریت دانش سازمانی» و ماهنامه «پیام مدیریت»، بیش از بیست و هشت جلد از منابع و کتب مدیریتی را منتشر نموده، که خوشبختانه با استقبال کم نظیر فرهیختگان، علاقه‌مندان و دانش پژوهان روبرو شده است. همچنین بیست و پنج عنوان کتاب نیز در حال آماده سازی و چاپ دارد که در آینده نزدیک منتشر خواهند شد.

مبانی مدیریت دانش از جمله کتاب های ارزشمند فوق است که حاصل تلاش استاد ارجمند آقای دکتر محمد قهرمانی و آقای سید محمد باقری می باشد. اطمینان دارد مطالب ارزشمند این اثر که به منظور توسعه دانش و بینش مدیران و کارشناسان ارشد سازمان‌ها، ترجمه و منتشر شده، می تواند مدیران، کارشناسان و علاقه مندان را در "مدیریت دانش" سازمان خود بیش از پیش یاری دهد و به عنوان یک منبع مناسب مورد استفاده جامعه علمی کشور قرار گیرد.

از کلیه همکاران از جمله جناب آقای دکتر محمود رضایی زاده مدیر محترم مرکز انتشارات، جناب آقای سیروس پناهی، جناب آقای رضا قلی پور کاکرودی و سرکار خانم رقیه زارعی نژاد که در چاپ این کتاب بطور مجدانه تلاش کردند تشکر و قدردانی می شود.

دکتر سعید خرقانی

مشاور وزیر نیرو و رئیس مؤسسه

فهرست مطالب

پیشگفتار مترجمان	ط
مقدمه	ی

فصل اول : دیدگاه کلی

تعریف	۱۰
سرمایه فکری	۲۲
داستان دو شرکت	۲۷
مفاهیم کلیدی	۳۴
بررسی واقعیت	۳۸
میزان استفاده از اصول مدیریت دانش متفاوت است	۳۹
مدیریت دانش هنوز کامل نیست	۴۱
مسائل قانونی مهمی وجود دارد	۴۱
آموزش و بازآموزی گسترده مورد نیاز می باشد	۴۲
هزینه های سربار ممکن است چشم گیر باشد	۴۳
مدیریت دانش در تغییر دائم است	۴۳
مدیریت دانش زمان بر است	۴۴
نیاز به سرمایه گذاری حیاتی است	۴۴
رویه های عملیاتی موجود شرکت باید تأیید شود	۴۵
خلاصه فصل	۴۶

فصل دوم : سازمان های دانش محور

از چیستی تا چگونگی	۴۸
--------------------------	----

۵۲	نکات کلیدی
۵۳	چشم انداز
۵۸	رهبری مدیریت دانش
۶۴	مدیریت دانش در برابر فرآیند مهندسی مجدد
۷۰	مدیریت دانش و مدل‌های تجاری
۷۴	بر هم خوردن تعادل شرکت
۷۷	خلاصه فصل

فصل سوم: کارکنان دانش محور

۸۲	زیان ناخواسته
۸۵	نکات کلیدی
۸۶	مدیریت روابط کارکنان دانش مدار
۸۹	نقاط تماس / اتصال
۹۱	وفاداری کارکنان دانش مدار
۹۵	دانستن و عمل کردن
۹۶	آموزش کارکنان دانش مدار
۱۰۱	معرفی کارکنان دانش مدار
۱۰۲	هزینه سربار
۱۰۵	مورد واقعی
۱۰۶	رشد گروه‌های دانش
۱۰۹	مدیریت به عنوان محافظ اطلاعات
۱۱۳	شکل دهی به رفتار کارکنان دانش مدار
۱۱۴	خلاصه فصل

فصل چهارم: فرایندهای مدیریت دانش

۱۱۹	به خاطر پول
-----	-------------

۱۲۲	نکات کلیدی
۱۲۳	مروری بر چرخه حیات KM
۱۲۴	مسائل
۱۲۵	مسائل اقتصادی
۱۲۵	قابلیت دسترسی
۱۲۷	حق مالکیت معنوی دانش
۱۲۸	اطلاعات
۱۲۹	زیر ساخت اطلاعاتی
۱۳۰	مدیریت
۱۳۰	مکانیزم‌های حمایتی
۱۳۱	فن آوری
۱۳۲	استانداردها
۱۳۲	کارکنان دانش مدار
۱۳۳	مدیریت
۱۳۴	خلق و کسب اطلاعات
۱۳۸	اصلاح
۱۴۰	روش‌ها و تکنیک‌ها
۱۴۲	استفاده از اطلاعات
۱۴۴	بایگانی
۱۴۷	انتقال
۱۴۸	تفسیر و تطبیق
۱۵۰	دستیابی
۱۵۳	حذف/امحا
۱۵۵	زیر ساخت مدیریت دانش
۱۵۷	خلاصه فصل

فصل پنجم: فن‌آوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی

۱۶۴	وایت بردهای الکترونیکی
۱۶۸	نکات کلیدی
۱۶۹	ایجاد فرآیند مدیریت دانش
۱۷۱	گروه افزار
۱۷۵	انطباق رهیافت
۱۷۵	سیستم‌های خبره
۱۷۷	سیستم‌های هوشمند
۱۷۸	ابزارهای پایگاه داده
۱۷۹	سیستم واژه گزینی استاندارد
۱۸۰	پایگاه داده حرفه ای
۱۹۱	خلاصه فصل

فصل ششم: راه‌حلا

۱۹۵	تعیین راهبرد
۱۹۸	نکات کلیدی
۱۹۹	فرایند ارزشیابی
۲۰۱	تعیین نیازهای سازمان
۲۰۳	بودجه بندی
۲۰۴	تدوین طرح پیشنهادی
۲۰۶	طرح در خواست پیشنهاد چند کارکردی
۲۰۶	انتشار طرح پیشنهادی
۲۰۹	ارزیابی پیشنهادات
۲۱۳	قطع ارتباط با فن‌آوری
۲۱۴	ارزشیابی راه‌حلهای فن‌آورانه
۲۱۶	مذاکره برای قرارداد

۲۱۶.....	اجرای راه حل‌ها.....
۲۱۷.....	ارزیابی نتایج.....
۲۱۷.....	خلاصه فصل.....

فصل هفتم: اقتصاد مدیریت دانش

۲۲۳.....	دفاع از سرمایه گذاری.....
۲۲۷.....	نکات کلیدی.....
۲۲۸.....	ذینفعان.....
۲۲۹.....	ذینفعان اصلی.....
۲۳۱.....	ذینفعان فرعی.....
۲۳۲.....	منافع تسهیم اطلاعات.....
۲۳۲.....	ارزیابی سطح ارزش.....
۲۳۳.....	معیار ارزیابی ارزش KM براساس ROI.....
۲۳۴.....	بهینه کاوی.....
۲۳۵.....	مدل امتیازات متوازن.....
۲۳۷.....	ارزیابی ارزش شبکه های دانش.....
۲۳۸.....	ارزش زمان.....
۲۴۱.....	ارزش تدریجی.....
۲۴۳.....	خلاصه فصل.....

فصل هشتم: اجرا

۲۴۶.....	یادآوری.....
۲۴۹.....	نکات کلیدی.....
۲۵۱.....	چارچوب اجرایی.....
۲۵۳.....	تجارب کنونی.....
۲۵۳.....	یافتن واقعیتها.....

۲۵۹	تدوین الگو
۲۵۹	اجرا
۲۶۰	ارزیابی
۲۶۲	مدیریت ریسک
۲۶۲	حوزه مدیریت
۲۶۳	حوزه سیاست
۲۶۴	در دنیای واقعی
۲۶۶	حوزه مالی
۲۶۷	حوزه حقوقی
۲۶۸	حوزه فن آوری
۲۶۸	حوزه بازاریابی
۲۶۹	عوامل موفقیت
۲۶۹	آینده
۲۷۲	خلاصه فصل
۲۷۳	واژه نامه

پیشگفتار مترجمان

طی دهه‌های گذشته تحولات بنیادین و فراوانی در سازمان‌ها به وجود آمده است. این تغییرات و تحولات موجب پیدایش اصول، روش‌ها و مهارت‌های مدیریتی نوینی گردیده است که از جمله مهمترین آنها «مدیریت دانش» یا «مدیریت دانایی» است. بدیهی است در عصری که «دانش» به عنوان مهمترین عامل ایجاد کننده ارزش و مزیت رقابتی شرکت به شمار می‌آید، «مدیریت دانش» نیز از ضروری‌ترین کارکردهای مدیریت نوین است.

برایان برگرن از اساتید مشهور دانشگاه‌های هاروارد و MIT پس از سال‌ها تدریس و تحقیق در حوزه‌های مختلف کسب و کار و تألیف مقالات و کتابهای متعدد در زمینه‌های بیوتکنولوژی، تجارت و فناوری، کتاب مبانی مدیریت دانش را به منظور توسعه دانش و بینش مدیران و کارشناسان ارشد سازمان‌های نوین تألیف نموده است.

کتاب مبانی مدیریت دانش در هشت فصل شامل: دیدگاه کلی، سازمان‌های دانش محور، کارکنان دانش محور، فرایندهای مدیریت دانش، فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی، راه حل‌ها، اقتصاد مدیریت دانش و اجرای طرح‌های مدیریت دانش، تدوین شده است. کتاب دارای چند ویژگی ممتاز است. اولاً مبحث جدید و چند وجهی مدیریت دانش را به خوبی مطرح و در حداقل حجم ممکن به خوبی تبیین نموده است، ثانیاً مطالب کتاب به روش «پودمانی» تهیه گردیده و بر همین اساس می‌توان از مطالب فصل‌های مختلف کتاب به طور مستقل استفاده نمود. ثالثاً ضمن ارائه واژه نامه توصیفی اصطلاحات به کار رفته، پیشنهاداتی نیز برای مطالعات و بررسی‌های بیشتر ارائه نموده است.

مترجمان امیدوارند استادان، دانشجویان، مدیران و کارشناسان حوزه های مختلف سازمان و مدیریت از مطالب کتاب بهره برده و نظرات و پیشنهادات ارزنده خویش را برای رفع نواقص و کاستی های احتمالی منعکس فرمایند.

در پایان جا دارد از مساعدت ها و حمایت های جناب آقای دکتر سعید خرقانی ریاست محترم مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت، جناب آقای دکتر ایران نژاد پاریزی معاونت آموزش و پژوهش، آقای دکتر محمود رضایی زاده مدیر مرکز انتشارات و سایر همکاران محترم که امکان ترجمه و چاپ این کتاب را فراهم نمودند، صمیمانه تشکر و قدردانی نمایم.

مقدمه

مدیریت دانش^۱ (KM) یک رشته کاربردی است که به استقرار فرآیندهای شناسایی، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و دسته‌بندی اطلاعات ضروری برای کسب و کار شرکت می‌پردازد به گونه‌ای که عملکرد کارکنان و مزیت رقابتی شرکت را بهبود ببخشد. حفاظت و دسته‌بندی دانش شرکت به ویژه در دنیای امروزی بسیار حیاتی است، چرا که اکثر نیروی کار «خدمات محور»^۲ از دانش بران^۳ تشکیل شده است. سازمانها برای رقابت موفقیت آمیز در اقتصاد امروز، مجبور هستند با دانش همچنین سایر سرمایه‌های راهبردی و غیر قابل جایگزین، به گونه‌ای برخورد کنند که به شایستگی‌های محوری‌شان کمک کند.

هدف این کتاب بررسی رویکردها نسبت به مدیریت دانشی است که به افزایش مزیت رقابتی شرکت و شرکت‌هایی که فاقد آن هستند، کمک می‌کند. این کتاب برای افرادی با پست‌های ارشد اجرایی تدوین شده است، اما افرادی که با نکات ظریف رشته مدیریت دانش ناآشنا هستند نیاز دارند تا با یک بار خواندن سریع محتوای کتاب، طرح روشنی از آن در ذهن داشته باشند.

بعد از خواندن کامل کتاب، خوانندگان نسبت به اینکه چگونه کسب و کارشان می‌تواند با استفاده از تکنیکها و راهبردهای مدیریت دانش بهینه شود، آگاه می‌شوند. علاوه بر این، خوانندگان قادر می‌شوند تا به راحتی با افراد حرفه‌ای در زمینه مدیریت دانش

^۱ - Knowledge Management

^۲ - Service- Oriented

^۳ - Knowledge Workers

گفتگو کنند، اهدافی که از طریق استخدام کارکنان و مشاوران مدیریت دانش دنبال می‌شود و همچنین سرمایه‌گذاری و نرخ بازگشت محتمل در رویکردهای متنوع مدیریت دانش را درک کنند. به منظور درک بهتر، جنبه‌های تجاری مدیریت دانش به شکلی بسیار ساده و قابل فهم ارائه شده است و هر فصل شامل مثالهایی است که با موضوعات مهم فنی، فرهنگی، یا اقتصادی مربوط به فن‌آوری سر و کار دارد.

اهداف کلی کتاب:

بعد از خواندن فصول کتاب، خواننده قادر خواهد بود تا :

- مدیریت دانش را از چشم‌انداز تاریخی، اقتصادی، فنی و فرهنگ شرکتی درک کند. (شامل اینکه مدیریت دانش چه هست و چه نیست)
- فهرستی از لغاتی کاربردی در زمینه مدیریت دانش در اختیار داشته باشد و بتواند به صورت ملطقی با افراد حرفه‌ای و مشاوران مدیریت دانش ارتباط برقرار کند.
- مبادلات^۱ و راههای تجاری موجود برای اجرای مدیریت دانش را درک کند.
- به اهمیت و ضرورت مدیریت دانش در بهبود الریختی شرکت پی ببرد.
- روابط بین مدیریت دانش و سایر راهبردهای پیله سازی کسب و کار را درک کند.
- نحوه تفکر و عمل افراد حرفه‌ای در زمینه مدیریت دانش را درک کند.
- مجموعه‌ای از توصیه‌های ویژه در اختیار داشته باشد تا بتواند برای ایجاد و مدیریت تلاشها در زمینه مدیریت دانش به کار بگیرد.

^۱ - Trade-Offs

- فن‌آوری را درک کند. (از جمله تبادلات آنها که می‌تواند برای اجرای مدیریت دانش در شرکت به کار رود)
- با الگوهای عملکردی مطلوب آشنا شود (چه چیزی کار می‌کند و چرا کار می‌کند و چگونه می‌توانیم سطح موفقیت تلاشها را در زمینه مدیریت دانش بسنجیم).

ساختار کتاب

این کتاب با رویکرد "پودمانی" و براساس عناوین مرتبط با مدیریت دانش سازماندهی شده است و در هشت فصل به شرح زیر ارائه می‌گردد:

فصل اول: دیدگاه کلی

فصل اول دیدگاهی کلی درباره مفاهیم کلیدی، اصطلاح‌شناسی و بافت تاریخی مدیریت دانش در محیط کار فراهم می‌کند. به عنوان مثال، این فصل مشخص می‌کند که هر سازمان موفق چگونه از مدیریت دانش استفاده می‌کند هر چند که ممکن است این امر در یک شکل پیشرفته و رسمی صورت نگیرد. این فصل همچنین بین دانش به عنوان یک فرآیند سازمانی در برابر مجموعه ساده‌ای از داده‌ها که می‌تواند در پایگاه داده ذخیره شود، تفاوت قائل شده است.

فصل دوم: سازمانهای دانش محور

بعد از ارائه چشم اندازی از مدیریت دانش، این فصل پذیرش مدیریت دانش را به عنوان یک مفهوم سازمانی مورد بررسی قرار می دهد. این فصل به بررسی نقش مدیر اجرایی به عنوان "کارشناس ارشد دانش" (CKO)¹ می پردازد و اینکه چگونه هر ابتکار مدیریت دانش با یک تغییر فرهنگ شرکتی همراه است و بالاخره اینکه از طریق اجرای راهبرد مدیریت دانش در یک سازمان بزرگ، از سطوح عمومی ابتکار مدیریت دانش (شامل کسب دانش از مشتریان، ایجاد درآمدهای جدید از دانش موجود و اخذ دانش ضمنی افراد برای استفاده دوباره) و نیز از بازبینی عناصر یک ابتکار موفق چه نتایجی می توان انتظار داشت.

فصل سوم: کارکنان دانش مدار

این فصل به بررسی مدیریت دانش از چشم انداز کارکنان می پردازد. مقاومت کارکنان در برابر افزایش هزینه های سربار ناشی از انجام وظایف و صرف زمان برای مستند کردن تجربیات شان برای دیگران، پرداخت پاداشهای بالقوه برای انجام درست وظایف با امنیت شغلی پایین، اهمیت ایجاد سیستمهای شناسایی و پاداش دهی به کارکنان به منظور تشویق کارکنان برای مشارکت در برنامه ریزی و اجرای مدیریت دانش و راههایی برای استفاده از تکنیکهای مدیریت دانش برای افزایش اثربخشی کارکنان از جمله موضوعاتی است که در این فصل پوشش داده می شود.

¹ - Chief Knowledge Officer

فصل چهارم : فرآیندها

این فصل بر روی مدیریت دانش به عنوان یک فرآیند تمرکز می کند. این فصل شامل مباحثی همچون، فرآیند مهندسی مجدد، سنجش شایستگی، چگونگی به کارگیری مطلوب سیستمهای گروهی، رویکردهای کسب دانش، تصفیه و اصلاح دانش، روش به کارگیری دانش برای حمایت از تصمیم و چگونگی ارتباط مدیریت دانش با فرآیندها و مدلهای سنتی تجارت می شود.

فصل پنجم : فن آوری

این فصل بسیاری از فن آوریهای ارتباطی و رایانهای را بررسی می کند که می توانند به منظور افزایش جنبه های رفتاری و سازمانی راه اندازی مدیریت دانش مورد استفاده قرار گیرند. این فصل به بررسی فن آوریهای گردآوری دانش (داده یابی، خلاصه کردن متن، استفاده از سیستمهای هوشمند و روشهای متنوع بازیابی اطلاعات) ذخیره سازی و بازیابی دانش (پایگاه دانش و مخازن اطلاعات) و انتشار و کاربرد دانش (اینترنت و اینترنت، گروه افزار، ابزارهای حمایت از تصمیم و سیستمهای گروهی) می پردازد.

فصل ششم: راه حلها

این فصل به راه حل های مختلفی اشاره دارد که از طرف مشاوران مدیریت دانش پیشنهاد شده است. تعریف میزان سنجش عملکرد، استانداردهای صنعتی و الگوهای عملکردی مطلوب و چگونگی تأثیر مدیریت دانش بر عوامل کیفی همچون تغییرات گسترده در رفتارها و ارزشها در این فصل مورد بررسی قرار گرفته اند.

فصل هفتم : اقتصاد

این فصل جنبه‌های مالی مدیریت دانش را از چشم انداز بازگشت سرمایه مورد بررسی قرار می‌دهد. این فصل، مدل‌های قیمت گذاری برای توسعه زیرساخت‌های اطلاعاتی، هزینه های سربار، موضوع قراردادهای، هزینه‌های پنهان مدیریت دانش و چگونگی توجیه هزینه‌های سرمایه‌گذاری در فن‌آوریهای جدید را شامل می‌شود. این فصل همچنین به بررسی اقتصاد دانش بر حسب زنجیره ارزشی دانش اشاره دارد.

فصل هشتم: اجرا

آخرین فصل این کتاب نیز مثال‌های عینی از منابع، زمان و هزینه های صرف شده برای اقدام به تلاش عملی در زمینه مدیریت دانش را در بردارد. چالش‌های اجرایی کار با مشاوران دانش، استفاده از تمام قابلیت‌های کارکنان، چگونگی تغییر فرهنگ شرکت از محبوس کردن اطلاعات به توزیع و تسهیم اطلاعات، آموزش کارکنان، جدول زمانی معقول برای اجرا و مدیریت ریسک در این فصل پوشش داده شده است. فصل با نگاهی به آینده مدیریت دانش به پایان می‌رسد که با فن‌آوری اطلاعات، فرآیندها و تغییرات سازمانی مرتبط است.

مطالعات بیشتر

این بخش بعضی از مطالعات مرتبط با حوزه مدیریت دانش را در سطحی مناسب برای مدیران اجرایی یا مدیران ارشد فهرست کرده است.

واژه نامه

واژه نامه شامل لغات تعریف شده در کل متن و نیز رایج ترین اصطلاحاتی است که خوانندگان در ادبیات مدیریت دانش با آن روبه رو خواهند شد.

چگونگی استفاده از کتاب

در سراسر کتاب، بخش "در دنیای واقعی"^۱ مثالهای عینی ارائه می کند که چگونه مدیریت دانش مزیت رقابتی شرکت و توانایی سازگاری با تغییر را بهبود می بخشد. به همین ترتیب، بخش "روشها و تکنیکها" در هر فصل موارد ملموسی ارائه می کند تا خواننده بتواند از فواید راه اندازی مدیریت دانش استفاده کند. اصطلاحات کلیدی نیز در واژه نامه تعریف شده اند. علاوه بر این، خوانندگانی که می خواهند مطالعه جامع تری در جنبه های تجاری، فنی یا فرهنگی مدیریت دانش انجام دهند، لازم است تا فهرست کتابها و نشریات در بخش "مطالعات بیشتر" مراجعه کنند.

^۱ - In the Real World