



مباحث کلیدی در
« مدیریت دانش جدید »

نویسندگان

ژوزف فایرستون - مارک مک‌الروی

مترجمین

دکتر خدیجه سفیری

دکتر احمد جعفر نژاد

دانشیار و عضو هیأت علمی دانشگاه الزهراء (س)

دانشیار و عضو هیأت علمی دانشگاه تهران

مؤسسه کتاب مهربان نشر

۱۳۸۷

سرشناسه	فایرستون، جوزف Fireston, Joseph M.
عنوان و نام پدیدآور	مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید / مولفان: ژوزف فایرستون، مارک مک ال روی
مترجمین	احمد جعفرنژاد، خدیجه سفیری
مشخصات نشر	تهران، موسسه کتاب مهریان نشر، ۱۳۸۶.
مشخصات ظاهری	۳۲۶ص.
شابک	9789647725576:
وضعیت فهرست نویسی	فیا
یادداشت	عنوان اصلی: Key issues in the new knowledge management, c2003
موضوع	مدیریت دانش.
موضوع	آموزش سازمانی.
موضوع	مدیریت دانش.
شناسه افزوده	مکلروی، مارک.
شناسه افزوده	Mc Elroy, Mark W.
شناسه افزوده	جعفرنژاد، احمد ۱۳۳۵- مترجم.
شناسه افزوده	سفیری، خدیجه، ۱۳۳۲- مترجم.
رده بندی کنگره	۱۳۸۶ ۱۷/۲/۴۰ HD۳۰
رده بندی دیویی	۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی	۱۰۵۰۵۶۸



نام کتاب : مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید
مولفان: ژوزف فایرستون، مارک مک ال روی
مترجمین: دکتر احمد جعفرنژاد، دکتر خدیجه سفیری
طرح جلد: وحید نایقی
ناشر: موسسه کتاب مهریان نشر
چاپ : اول ۱۳۸۷
شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه
شابک: ۶-۵۷-۷۷۲۵-۹۶۴-۹۷۸
قیمت: ۵۱۵۰۰ ریال
Email: Mehraban_book@yahoo.com
www.MehrabanPub.com
«کلیه ی حقوق چاپ و نشر محفوظ و متعلق به ناشر است»

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۹	پیشگفتار مترجمین
۱۱	مقدمه
۱۱	مدیریت دانش جدید (TNKM) چیست و چه مسائل کلیدی در آن مطرح است؟
۱۱	مدیریت دانش جدید چیست؟
۱۲	معمای دانش
۱۳	ماهیت پردازش دانش (مثلاً و مشخصه چرخه عمر دانش (KLC))
۱۴	مدیریت اطلاعات یا مدیریت دانش
۱۴	ایجاد مدیریت دانش: سه دیدگاه
۱۵	نقش ارزیابی ادعای دانش در تولید دانش
۱۵	کاربردهای چارچوب چرخه عمر دانش: تنوعی و عمل در مدیریت دانش جدید
۱۵	سیستم‌های بهترین شیوه عمل مدیریت دانش: زمینه کجاست؟
۱۶	کدام یک مقدم است؟ راهبرد یا مدیریت دانش؟
۱۶	آیا فرهنگ از موانع مدیریت دانش است؟
۱۶	مبانی چارچوب‌های سرمایه فکری و نیاز به گسترش آنها
۱۷	نتیجه‌گیری
۱۹	فصل اول: معمای دانش
۱۹	مقدمه
۲۰	درباره تعریف
۲۱	تعاریف دانش
۲۹	تعاریف دنیای دوم
۳۱	تعاریف دنیای سوم
۳۳	داده، اطلاعات، دانش و خرد
۳۳	داده، اطلاعات، دانش و خرد در دنیای سوم
۳۶	داده‌ها، اطلاعات و دانش در دنیای دوم
۳۷	داده‌ها در کجا وارد تصویر می‌شوند؟
۳۷	چه تغییری در هرم رخ می‌دهد؟
۳۷	دانش ضمنی و دانش صریح
۳۸	پولانی، دانش تلویحی و پوپر
۳۰	سطح فردی دانش دنیای دوم و سلسله مراتب انگیزشی
۳۳	انواع مختلف دانش
۳۵	نتیجه‌گیری

فصل دوم: اصل چرخه عمر دانش	۴۹
مقدمه	۴۹
چرخه یادگیری سازمانی (OLC) / چرخه اجرایی تصمیم (DEC)	۵۰
مسائل جدید، یادگیری دو حلقه‌ای و مدل ۴ بعدی پوپر	۵۵
یادگیری و تولید دانش: ترکیبی از نظریات آرگریس - شان و پوپر	۵۷
سلسله مراتب انگیزشی	۵۸
جوانب رفتار انگیزشی در سیستم مراددهای	۶۱
تفهم کردن در سیستم مراددهای	۶۳
چرخه عمر دانش: تجلی یک تغییر در انگیزش ابزاری	۶۵
نتیجه‌گیری	۷۵
فصل سوم: مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش	۷۹
مقدمه	۷۹
رویکرد به مدیریت دانش (KM)	۷۹
سیستم‌های انطباق‌پذیر پیچیده (CAS)	۸۰
سیستم‌های پردازش دانش طبیعی (NKPS)	۸۰
مدیریت دانش سازمانی در مقابل سلسله مراتبی	۸۰
برخی تعاریف مدیریت دانش	۸۲
ملهوترا (۱۹۹۸)	۸۲
سویی (۱۹۹۸)	۸۳
این‌نپ (Pwc)	۸۳
دانشگاه کنتاکی (۱۹۹۸)	۸۴
کارل ویگ (۱۹۹۸)	۸۵
گریگوری وینگ	۸۶
فیلیپ مورای (۱۹۹۸)	۸۶
تام داوینپورت (۱۹۹۸)	۸۷
مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش	۸۸
فرایندهای دانش و فرایندهای اطلاعات	۸۹
تعریف و ذکر خصوصیات یا تشخیص مدیریت دانش	۸۹
۱- سطوح مدیریت دانش	۹۰
۲- وسعت فرایندهای مدیریت دانش	۹۵
رفتار بین فردی	۹۶
رفتار تشریفاتی یا فعالیت مدیریت دانش در روابط رسمی	۹۶
رهبری	۹۶
ایجاد روابط با افراد و سازمان‌های خارج از سازمان	۹۷
پردازش دانش و اطلاعات	۹۷
یکپارچه سازی دانش مدیریت دانش	۹۸
فعالیت‌های تصمیم‌گیری	۹۸

تغییر قوانین پردازش دانش	۹۸
اداره کردن بحران	۹۹
تخصیص منابع	۹۹
مذاکره در مورد موافقت‌نامه‌ها	۹۹
هدف‌های مدیریت دانش	۹۹
۳ و ۵- مداخله‌های «اجتماعی-فنی» و «خط مشی-برنامه»	۱۰۱
برنامه‌ها	۱۰۳
طبقه‌بندی فعالیت‌های مدیریت دانش	۱۰۳
توضیح بیشتر در مورد چگونگی تمایز مدیریت اطلاعات از مدیریت دانش	۱۰۳
فصل چهارم: نسل‌های مدیریت دانش	۱۰۹
مقدمه	۱۰۹
سه دیدگاه تغییر در مدیریت دانش	۱۰۹
سه مرحله در مدیریت دانش	۱۱۱
مشکلات با دیدگاه سه مرحله‌ای	۱۱۲
دو دوره مدیریت دانش (دوره سوم نیز در راه است)	۱۱۵
مشکلات با دیدگاه دو دوره‌ای	۱۱۶
دو نسل مدیریت دانش	۱۱۸
پیش‌بینی استنودن، دوره سوم مدیریت دانش	۱۲۶
مدیریت دانش و مدیریت علمی	۱۲۶
مدیریت دانش، مدیریت محتوا و زمینه	۱۲۷
دانش: فرآیند یا پیامد؟	۱۳۳
تفهیم‌سازی، سیستم‌های انطباقی پیچیده و دوره سوم	۱۳۶
مدل سینه‌فین و مشکلات آن	۱۳۷
۱- مدل بروکراتیک - ساختارمند، آموزش، انتزاع پایین	۱۳۰
۲- مدل حرفه‌ای - منطقی، آموزش، انتزاع بالا	۱۳۰
۳- مدل غیررسمی یا وابستگی داخلی، یادگیری، انتزاع بالا	۱۳۱
۴- مدل نوآور - بی‌ساختار، یادگیری، انتزاع پایین	۱۳۱
نتیجه‌گیری سینه‌فین	۱۵۲
نتیجه‌گیری: سه مرحله، سه دوران، دو نسل، و چارچوب‌های مقایسه‌ای	۱۵۲
فصل پنجم: ارزیابی ادعای دانش: عامل فراموشی شده در تولید دانش	۱۶۳
مقدمه	۱۶۳
زمانی که ارزیابی ادعای دانش با تولید دانش همساز می‌شود	۱۶۳
نوع دانش ایجاد شده به وسیله ارزیابی ادعای دانش	۱۶۵
چارچوبی برای شرح ارزیابی ادعای دانش	۱۶۶
ارزیابی ادعای دانش: به‌طور خاص	۱۶۸
زمینه‌های ارزیابی ادعای دانش	۱۶۸

توصیف‌گرهای فرایند	۱۶۹
توصیف‌گرهای پیامد ارزیابی ادعای دانش	۱۷۲
انواع ادعای دانش: یک طبقه‌بندی موقت از انواع ادعای دانش	۱۷۳
ویژگی‌های پایگاه ادعای دانش	۱۷۳
دیگر توصیف‌گرهای پیامد (نتیجه)	۱۷۵
انواع فرا اطلاعات (فرا ادعاها) توصیف‌کننده ادعاهای دانش ارزیابی شده	۱۷۵
پیشینه ارزیابی ادعای دانش	۱۷۶
انواع پاداش‌های موجود در ارزیابی ادعای دانش	۱۷۷
میزان رضایت از پاداش‌ها برای ارزیابی ادعای دانش	۱۷۷
توصیف‌گرهای رشد و تغییرات در تثبیت پیامدهای ادعای دانش	۱۷۷
رویکردی جهت بررسی ارزیابی ادعای دانش و ادعاهای دانش	۱۷۸
معیارهای موفقیت برای ارزیابی دانش	۱۷۸
معیارهای مورد نیاز مقایسه عادلانه	۱۸۰
معیارهای مقایسه‌ای مستقیم ارزیابی ادعای دانش	۱۸۲
- سادگی ناشی از شکل ریاضی مدل	۱۸۵
- صرفه‌جویی در تعداد خصیصه‌ها یا متغیرهایی که وارد مدل رسمی می‌شوند	۱۸۵
ترکیب معیارهای مقایسه‌ای در ارزیابی ادعای دانش	۱۸۶
نرم‌افزار ارزیابی ادعای دانش	۱۸۸
کاربرد مورد‌های کلیدی در نرم‌افزارهای ارزیابی ادعای دانش	۱۸۸
ویژگی‌های ساختاری نرم‌افزار ارزیابی ادعای دانش	۱۸۹
نتیجه‌گیری: اهمیت و پرسش‌ها	۱۹۱
پیوست فصل پنجم: دو روش رسمی برای سنجش «شبه درستی»	۱۹۷
یک رویکرد رتبه‌بندی براساس AHP	۱۹۷
رویکرد اندازه‌گیری فازی از شبه‌درستی	۲۰۵
رویکردهای دیگر برای ترکیب معیارهای «شبه درستی» و مدیریت دانش تولید دانش	۲۰۸
فصل ششم: کاربردهای چارچوب چرخه عمر دانش (KLC)	۲۱۱
مقدمه	۲۱۱
چرخه عمر دانش KLC	۲۱۳
فرموله کردن راهبرد مدیریت دانش	۲۱۷
مدیریت دانش و ممیزیهای دانش	۲۲۱
مدل‌سازی، پیشگویی، پیش‌بینی، شبیه‌سازی، تحلیل اثر و ارزیابی	۲۲۳
ساختار و پویایی شبیه‌سازی نوآوری کلان	۲۲۴
بخش‌بندی مقیاس‌ها	۲۲۶
نوآوری پایدار	۲۳۰
روش‌شناسی	۲۳۳
الزامات فناوری اطلاعات	۲۳۶

۲۳۸	سرمایه فکری
۲۴۱	آموزش و کارآموزی
۲۴۳	تشکیلات باز
۲۴۵	گزاره‌های ارزش برای مدیریت دانش
۲۴۸	نتیجه‌گیری
۲۵۳	فصل هفتم: مدیریت دانش به عنوان سیستم‌های بهترین شیوه عمل
۲۵۳	مقدمه
۲۵۳	ادعاهای دانش
۲۵۵	فرا ادعاها به عنوان زمینه
۲۵۶	یک راه بهتر
۲۵۸	فرا ادعاها در عمل
۲۶۰	نتیجه‌گیری
۲۶۳	فصل هشتم: کدام یک مقدم است؟ مدیریت دانش یا راهبرد؟
۲۶۳	مقدمه
۲۶۴	روش‌شناسی‌های متعصبانه
۲۶۵	خطای استثنا کردن راهبرد
۲۶۷	راهبرد و مدیریت دانش جدید
۲۶۹	مدیریت دانش به کجا تعلق دارد؟
۲۷۰	نتیجه‌گیری
۲۷۳	فصل نهم: مدیریت دانش و فرهنگ
۲۷۳	مقدمه
۲۷۳	تعاریف مختلف از فرهنگ
۲۷۵	فرهنگ یا چیزی دیگر؟
۲۷۶	فرهنگ چیست و چگونه با بقیه عوامل اثر گذار بر رفتار همسو می‌گردد؟
۲۸۲	آیا ویژگی‌های کلی وجود دارد؟
۲۸۲	فرهنگ و دانش
۲۸۳	نتیجه‌گیری: فرهنگ و مدیریت دانش
۲۸۷	فصل دهم: اشار‌های به سرمایه فکری
۲۸۷	مقدمه
۲۸۸	سرمایه نوآوری اجتماعی
۲۹۰	حالت خطی نادرست
۲۹۳	یک جهت‌گیری غلط
۲۹۳	دو سیستم، نه یکی
۲۹۸	نتیجه‌گیری

فصل یازدهم: نتیجه‌گیری: چشم‌انداز مدیریت دانش جدید	۳۰۱
مقدمه	۳۰۱
چشم‌انداز مدیریت دانش جدید	۳۰۶
توضیح بیشتر در مورد تعریف دانش	۳۰۷
منشاء چرخه عمر دانش	۳۰۹
مدیریت فرآیند دانش و مدیریت اطلاعات	۳۱۲
سمت تقاضا و عرضه پردازش دانش	۳۱۲
فرا ادعاها و بهترین شیوه‌های عمل	۳۱۵
ارزیابی ادعای دانش (KCE)	۳۱۷
مرکزیت چرخه عمر دانش	۳۲۰
مدیریت دانش و راهبرد	۳۲۳
مدیریت دانش و فرهنگ	۳۲۵
شرکت باز (موسسه باز)	۳۲۷
سرمایه فکری	۳۲۹
فناوری اطلاعات و مدیریت دانش جدید	۳۳۰
آینده مدیریت دانش جدید	۳۳۲
مدل اجتماعی کردن، انتشار، ترکیب و درونی کردن (SECI)	۳۳۲
EKP درگاه دانش شرکت	۳۳۴
چارچوبی برای تحلیل نرم‌افزار مدیریت دانش	۳۳۴
نقش سیستم‌های تخصیص اعتبار در نرم‌افزار مدیریت دانش	۳۳۵
مقیاس‌های مدیریت دانش جدید	۳۳۵
مدیریت دانش و تروریسم	۳۳۵
تشکیلات باز، دوباره	۳۳۶
جوامع تحقیق (COI)	۳۳۸
روش‌شناسی مدیریت دانش	۳۳۸
ثوری ارزش در مدیریت دانش	۳۳۸
مدیریت دانش جدید و استانداردهای مدیریت دانش	۳۴۰

پیشگفتار مترجمین

گستره علوم روز به روز وسیع تر و پر دامنه تر می گردد. سال های آخر قرن بیستم، دنیای علوم آستان نوزادانی بود که در پرتو آن، قرن بیست و یکم با فرزندان تازه ای آشنا شد. از جمله تحولات چشمگیر در قلمرو علوم مدیریت، بروز و ظهور پدیده هایی همچون یادگیری سازمانی و مدیریت دانش بود.

در سال های اخیر، مدیریت دانش به عنوان یکی از جالب ترین و چالش برانگیز ترین موضوعات مدیریت کسب و کار بوده و دایره کاربرد آن همراه با سایر مباحث عرصه مدیریت، گسترده تر می شود. طرح مدل نو ناکا و تاکیوچی در سال ۱۹۹۵ موجب تحولی نوین در مدیریت دانش گردید. هر چند، مطالعات و بررسی های تفصیلی و تکمیلی بعدی غنای بیشتری به موضوع داد، لیکن این روند همچنان ادامه دارد.

دانش می تواند مزیت رقابتی پایدار برای سازمان ها ایجاد کند، زیرا منابع دانش از منظر درک اجتماعی پیچیده اند و تقلید آن ها بسیار مشکل است. دانش به عنوان یک کل، می تواند قابلیت تغییر سازمان ها را فراهم کند. سازمان ها باید تلاش کنند تا تجربیات یادگیری خود را جهت خلق یا توسعه دانشی که مدیریت رقابتی بالفعل یا بالقوه ایجاد کند، به کار گیرند. طبقه بندی، الگوسازی و طرح ریزی نظام مند دانش سازمانی فقط می تواند به دسترسی راحت تر و سریع تر کل سازمان به دانش کمک کند. لیکن سازمان می تواند با استفاده از یک نقشه دانشی که اولویت بندی شده و بر تجربیات یادگیری تمرکز دارد، نتیجه مطلوب تری از فعالیت های خود کسب کند. طبق نظر کاراور و داوینپورت، فرض اصلی این است که دانش به عنوان یک منبع بنیادی مزیت های منحصر بفردی برای فعالیت های اقتصادی ایجاد کند.

دانش در صورتی نقش راهبردی دارد که سازمان بتواند آن را در فعالیت های ارزش آفرینی استفاده نموده و از دانش ابزاری برای عملی ساختن فرصت های موجود در بازار رقابتی بهره برداری کند. زیرا برای شرکت ها دیگر امکان پذیر نیست که با انجام سریع تر و بهتر کارها مزیت رقابتی خود را حفظ کنند، بلکه مزیت رقابتی هنگامی امکان پذیر می شود که کارهایی صورت گیرد و قابل تقلید توسط دیگران نباشد.

معمای دانش به دلیل پیچیدگی و چند وجهی بودن آن، مبنایی در فلسفه علم و همچنین ریشه ای در علوم رفتاری و اجتماعی دارد. کتابی که ترجمه آن پیش روی شما است به این گونه مباحث و مقولات پرداخته و به دلیل اهمیت زیربنایی آن در علم مدیریت و سایر علوم رفتاری برای ترجمه انتخاب گردید.

اگر بگوئیم که ترجمه منن حداقل ۳ بار مورد تجدید نظر اساسی قرار گرفت، گزافه‌گویی نکرده‌ایم. کتاب «مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید» برای دانشگاهیان، مدیران و مشاورانی که قصد دارند؛ نوآوری، اثربخشی و تمرکز راهبردی در سازمان‌ها را ارتقاء بخشند، بسیار اساسی است. کتاب به طرز ماهرانه‌ای مباحث انتزاعی پردازش دانش و تولید دانش را به موضوعات جدی و ملموس پیوند می‌زند. موضوعاتی همچون مدیریت یادگاری سازمانی، انگیزش و فرهنگ را که اغلب مدیران به هنگام تنظیم و تدوین راهبرد مدیریت دانش از آنها غافل می‌شوند. کتاب در طرح مسائل زیربنایی مدیریت دانش، موفق عمل کرده و نحوه تحلیل و استدلال آن به شیوه تحلیل پیترسنگه نزدیک است.

برخلاف کارهای معمول و رایج، این کتاب نه تنها به ارائه مدل‌ها و فنون، بلکه یک رشته مفاهیم بنیادین مدیریت دانش را مورد بررسی قرار می‌دهد. با طرح مسائل اساسی دیدگاه‌ها و رویکردهای معرفت‌شناختی مختلف را به چالش می‌کشد. کل کتاب یک مجموعه نظام‌مند و منطقی از مدیریت دانش ارائه می‌کند.

اولین سؤال درباره چیستی دانش است. دیدگاه‌ها و رویکردهای فلسفه علم و علوم انسانی درباره آن چه می‌گویند؟ سپس منشأ و سرچشمه عمر دانش به بحث گذاشته می‌شود. پس از بررسی تفاوت مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش، نسل‌های مدیریت دانش مورد کنکاش قرار می‌گیرد. در فصل پنجم عنوان ارزیابی ادعاهای دانش مورد توجه قرار گرفته، و در فصول بعدی کاربردهای چرخه عمر دانش و مدیریت دانش به مثابه بهترین شیوه عمل مورد توجه قرار می‌گیرد. ارتباط بین فرهنگ و راهبرد با مدیریت دانش، عناوین فصل هشتم و نهم را شکل می‌دهند. فصل دهم به سرمایه معنوی و فکری می‌پردازد. کتاب با فصل یازدهم که شامل جمع‌بندی جامعی از کل کار و چشم‌انداز است، به پایان می‌رسد.

ترجمه این کتاب کار چندان آسانی نبود. به طوری که تنها در بازنگری آخر به مدت ۳ ماه هر دو نفر روی آن وقت صرف کردیم. به هر حال این دوران گذشت و اکنون این کار در دسترس پژوهشگران و علاقمندان بحث در ایران قرار می‌گیرد. پرواضح است که به رغم همه تلاش‌ها و دقت‌ها، این اثر ترجمه‌ای نیز همانند هر کار دیگری خالی از نقص و ایراد نیست. بنابراین، از کلیه خوانندگان عزیز برای نقائص و کاستی‌های آن پوزش می‌خواهیم.

جا دارد پس از حمد و سپاس خداوند منان از کلیه کسانی که به نحوی از انحاء در شکل‌گیری این کار سهم داشتند، تشکر و قدردانی گردد. از جناب آقای عادل مصلحی به جهت مقابله متن ترجمه شده با متن اصلی به نحو احسن سپاسگزاریم. از ایزد متعال برای دانشجویان و جوانان عزیز ایران اسلامی آرزوی موفقیت و برای خود طلب مغفرت می‌نمایم.

احمد جعفر نژاد - خدیجه سفیری

مدیریت دانش جدید (TNKM)^(۱) چیست و چه مسائل کلیدی در آن مطرح است؟ مدیریت دانش جدید چیست؟

مدیریت دانش جدید نامی است برای مباحث، مدل‌ها و اقدام‌هایی که موجب گسترش قلمرو مدیریت دانش در تسهیم، انتشار، بازیابی دانش، آموزش و یکپارچه‌سازی دانش سازمانی به‌طور جمعی، همانند تولید یا ایجاد دانش می‌شود. ایده مدیریت دانش جدید براساس تحلیل مک‌الروی (۱۹۹۹) روی دو نوع از توجهات بنیادی مدیریت دانش مطرح گردید.

مک‌الروی از یک سو به یکپارچگی دانش به عنوان مدیریت دانش در سمت عرضه توجه می‌کند؛ زیرا او می‌پندارد که دانش در سازمان وجود دارد و مسئله مدیریت دانش، در اختیار قرار دادن دانش موجود در دسترس افراد مناسب است که باید در زمان مناسب صورت گیرد. از سوی دیگر ایجاد دانش را به عنوان سمت تقاضای مدیریت دانش معرفی می‌کند؛ زیرا فرض این است که دانش باید در پاسخ به تقاضاهای موجود تولید شود و افراد خود تقاضا برای تولید دانش را سازماندهی کنند و ساختارهایی را ایجاد نمایند که در برآورد این تقاضا موفق عمل کنند؛ در حالیکه ابتدا، چه در تئوری و چه در عمل تنها به سمت عرضه مدیریت دانش توجه می‌شد (نسل اول مدیریت دانش). در سال‌های اخیر نگرشی گسترش یافته که هر دو سمت عرضه و تقاضا را دربر می‌گیرد (نسل دوم مدیریت دانش).

نسل اول مدیریت دانش مجموعه‌ای از چارچوب‌ها، مدل‌ها، عمل‌ها، تکنیک‌ها و سایر چیزهایی است که تنها سمت عرضه دانش را منعکس می‌کرد.

نسل دوم مدیریت دانش مجموعه‌ای است از چارچوب‌ها، مدل‌ها، عمل‌ها، تکنیک‌ها و سایر چیزهایی که سمت عرضه و سمت تقاضا را مورد توجه قرار می‌دهد. مدیریت دانش جدید ناشی از تفکر نسل دوم است که در کنسرسیوم بین‌المللی مدیریت دانش (KMCI)^(۱) به شکل قابل توجهی در زمینه‌هایی نظیر تشکیلات باز، درگاه دانش بنگاه، چارچوب مقیاسی مدیریت دانش، وضع استانداردهای مدیریت دانش، سرمایه فکری، نقش سیستم‌های انطباقی پیچیده (CAS)^(۲)، نوآوری پایدار، روش‌شناسی مدیریت دانش و سایر موضوعات جدید توسعه ویژه یافته است. یک شیوه نگاه به مدیریت دانش جدید، آن را به عنوان یک پارادایم جدید مورد نظر قرار می‌دهد. ولی در استفاده از این واژه قصد نداریم از دیدگاه کوهن پیروی کنیم، بلکه می‌توان گفت که با نگاه پوپر (۱۹۷۰) موافقیم که معتقد به چارچوبی است که همیشه با توسعه چارچوب‌های پیشین گسترش یافته و بر آنها تفوق می‌یابد. اگر بپذیریم که مدیریت دانش جدید پارادایمی است که تغییر و گسترش بیشتر را می‌پذیرد، این پارادایم نیاز به توضیح و بیان جزئیات از جنبه‌ها و اجزاء مختلف دارد. بنابراین، از طریق آزمون عمده، و حذف خطا، یادگیری بیشتر گسترش می‌یابد. این امر فرایندی است که مؤلفان قبلی در مقالات، پروژه‌ها، کتاب‌ها، کارگاه‌های آموزشی و کلاس‌هایی درخصوص مدیریت دانش جدید بیان کرده‌اند.

انتشارات کنسرسیوم بین‌المللی مدیریت دانش در حال حاضر، دو کتاب تازه منتشر کرده است که دیدگاه‌های مدیریت دانش جدید را نشان می‌دهد. مدیریت دانش جدید، نوشته مارک مک‌الروی (۲۰۰۳) و درگاه‌های اطلاعات تشکیلات و مدیریت دانش نوشته ژوزف فایرستون (۲۰۰۳). هدف این کتاب ایجاد دیدی عمیق نسبت به کارهای پیشین، تعیین جایگاه مدیریت دانش جدید در زمینه علوم اجتماعی و ترغیب تکامل مدیریت دانش به عنوان یک دسیپلین (رشته علمی) است؛ هر چند مهمترین هدف نگاه به مدیریت دانش جدید از دیدگاه مسائل و موضوعات کلیدی است. بدین ترتیب مهمترین موضوع آن حوزه‌ها می‌تواند مشخص شود.

«مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید»، یک کتاب محوری در جهت توسعه پارادایم مدیریت دانش جدید می‌باشد؛ چرا که این کتاب از بیان اصول عمومی مدیریت دانش جدید فراتر رفته و به بیان مجموعه مباحث، مسائل و معماهایی می‌پردازد که به عنوان انتقادی بر این

1- Knowledge Management Consortium International

2- Complex Adaptive Systems.

پارادایم مطرح شده‌اند.

این کتاب بسیاری از مسائل اصلی در مدیریت دانش جدید را مطرح می‌کند. ولی به دلیل کمبود فرصت کافی به همه آنها پرداخته نشده است و در کارهای بعدی به آنها اشاره خواهد شد. اما این مسائل کدامند؟

پس از شناسایی عمومی و اولیه مدیریت دانش جدید، اجازه دهید به مسائل گوناگونی اشاره کنیم که به دلیل کمبود فرصت کافی در این کتاب تنها برخی از آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد. از این رو فکر می‌کنیم که این حوزه آمادگی چاپ کتاب‌های بیشتری را در این زمینه دارد. در مورد اینکه چرا برخی از مسائل بررسی شده‌اند و برخی دیگر در این کتاب وارد نشده‌اند، توضیحاتی ارائه شده است که امیدواریم برای خوانندگان علاقه‌مند به مدیریت دانش کافی و مناسب باشد.

معمای دانش:

ماهیت دانش، موضوعی همیشگی در مدیریت دانش است. همان گونه که آلی (۲۰۰۲) می‌گوید: «چگونگی تعریف دانش، چگونگی اداره کردن آن را می‌تواند تعیین کند». این امر حکایت از نبود یکپارچگی در این زمینه و تعداد زیاد تعریف دانش مغایر یکدیگرند می‌کند. پیشرفت و گسترش مدیریت دانش وجود نخواهد داشت، تا تلاشی در سطح کلان برای بیان مفاهیم کلیدی اندکی از دانش ایجاد شود. مدیریت دانش جدید نقطه نظری در این مورد دارد. در فصل اول این کتاب، درباره معمای دانش، تحلیلی جامع از مفاهیم دانش، ارائه و سپس مدیریت دانش جدید به عنوان دیدگاهی منسجم مطرح می‌گردد.

ماهیت پردازش دانش (منشأ و مشخصه چرخه عمر دانش (KLC)^(۱))

فرآیندهای دانش، موجب تولید دانش می‌شوند. در مدیریت دانش جدید مک الروی (۲۰۰۳) چارچوب چرخه عمر دانش را توضیح داده و به بیان قدرت سازماندهی افرادی که مدیریت دانش را اجرا می‌کنند، پرداخت. اما به دلایلی نتوانست به آزمون بنیادهای چرخه عمر دانش در انگیزه فردی و گروهی به طور عمقی بپردازد. فصل دوم یک تئوری را در مورد چگونگی گسترش چرخه عمر دانش ارائه می‌دهد و ارتباط آن با چرخه یادگیری سازمانی (OLC)^(۲) را که

چرخه اجرای تصمیم (DEC)^(۱) نامیدیم، بیان می‌کند. همچنین این فصل تجزیه و تحلیل را از یادگیری دو حلقه‌ای ارگریس (۱۹۹۳)، مدل حل مسئله پوپر (۱۹۷۲) و یک چارچوب تعامل اجتماعی - فرهنگی مبتنی بر مرادوی روانشناختی اجتماعی و معنی دارسازی ویگ (۱۹۹۵) در فرایندهای چرخه اجرایی تصمیم و چرخه عمر دانش می‌پردازد (موضوع بسیار جنجالی در مدیریت دانش).

مدیریت اطلاعات یا مدیریت دانش:

در اینجا موضوع مرکزی تعریف محدوده‌های مدیریت دانش است و به مباحث مرتبط با این حوزه پرداخته می‌شود.

مدیریت دانش جدید دیدگاه خودش را در این ارتباط دارد؛ که آن یک دیدگاه روشن و در حال توسعه است. این موضوع در فصل سوم به تفصیل توضیح داده شده است. ما در این فصل به روشنی و وضوح به تجزیه و تحلیل مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات خواهیم پرداخت. همچنین چارچوبی از فعالیت‌های مدیریت دانش جهت راهنمایی عمل فراهم می‌کنیم.

ایجاد مدیریت دانش: سه دیدگاه

یکی از مبناهای مدیریت دانش جدید در تمایز ارائه شده توسط مارک مک‌الروی بین نسل اول و دوم مدیریت دانش، می‌باشد. در حال حاضر دو دیدگاه دیگر از تغییر در مدیریت دانش وجود دارد. یک تئوری سه مرحله‌ای که در مقالات اخیر دنیای مدیریت دانش توسط مارک کوئینگ (۲۰۰۲) ارائه گردیده و دیگری تئوری «عصر» که توسط دیوید اسنودن (۲۰۰۲) پیشنهاد شده است.

فصل چهارم هر سه دیدگاه درخصوص تغییر را مورد بررسی قرار داده و آنها را با یکدیگر مقایسه خواهد کرد. همچنین نشان خواهد داد که دیدگاه مدیریت دانش جدید تنها جایگزین عملی در میان آن سه دیدگاه می‌باشد. در فرایند کل مدل، نظر همه گیر «سینه‌فین»^(۲) ارائه شده توسط اسنودن، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت و اثبات خواهد شد که مدیریت دانش جدید تمامی مزایای خود در زمینه تغییر، ثبات، پیچیدگی در سازمان‌ها و گوناگونی را ارائه می‌کند، بدون اینکه به استقبال پیچیدگی، پارادوکس، مغایرت و نادرستی در بازسازی تاریخی که سینه‌فین ایجاد کرده، برود.

نقش ارزیابی ادعای دانش در تولید دانش:

بسیاری از رویکردهای جاری مدیریت دانش نقش اساسی ارزیابی ادعای دانش یا اعتبار آن که خرده فرایندهای کلیدی چرخه عمر دانش در تولید دانش است، را نادیده انگاشته‌اند. فصل پنج به بررسی این مسائل می‌پردازد و چارچوبی را برای ارزیابی ادعای دانش در تولید دانش سازمانی ارائه می‌دهد. همچنین در این فصل بحث از چارچوبی درباره نرم‌افزارهای کاربردی مرتبط می‌شود. این چارچوب، اولین در مدیریت دانش جدید است و آن مبنایی را برای شرکت‌ها در به کارگیری روش‌شناسی‌هایی برای ارزیابی، تولید دانش، نوآوری و همچنین مبنایی برای کاربردهای نرم‌افزاری مانند درگاه‌های دانش تشکیلات فراهم می‌آورد.

کاربردهای چارچوب چرخه عمر دانش: تئوری و عمل در مدیریت دانش جدید

به‌طور فزاینده، تئوری‌های مدیریت دانش، چارچوب‌های مفهومی یا مدل‌هایی را برای پردازش دانش فراهم می‌کنند. نقش چارچوب‌های مفهومی کمک به افزایش فعالیت‌های مدیریت دانش با استفاده از مجموعه طبقه‌بندی‌ها و روابطی است که برای توصیف، تحلیل و برنامه‌ریزی به کار می‌رود. فصل ششم به این مسئله می‌پردازد که چرخه عمر دانش در چه مواردی مفید است. به ویژه بخشی از حمایت‌های ایجاد شده توسط چارچوب چرخه عمر دانش از کاربردهای گوناگونی همچون ایجاد راهبرد، ارزیابی دانش، مدل سازی، پیش‌بینی‌ها، شبیه سازی، دسته‌بندی مقیاس‌ها، فرمول بندی خط مشی و برنامه، روش‌شناسی‌ها، الزامات IT، سرمایه فکری و آموزش را ارائه می‌دهد.

سیستم‌های بهترین شیوه عمل^(۱) مدیریت دانش: زمینه کجاست؟

تکیه‌گاه نسل اول مدیریت دانش، سیستم بهترین شیوه عمل بوده و راه حل پایگاه داده، پایگاه اطلاعات و مواردی از قبیل دستیابی به راه حل فرایند کسب و کار که ظاهراً نتایج موفقیت‌آمیز گذشته است، به صورت کاتالوگ آورده شده‌اند. در فصل هفتم این پرسش مورد بررسی قرار می‌گیرد و زمینه لازم برای انجام بهترین عمل مطرح می‌شود، همچنین راه حلی برای آن ارائه می‌گردد.

کدام یک مقدم است؟ راهبرد یا مدیریت دانش؟

آیا مدیریت دانش در خدمت راهبرد است یا مقدم بر آن است؟ آیا مدیریت دانش باید وابسته و یا تابعی از راهبرد باشد؟

آیا راهبرد، نوع دیگری ادعای دانش می‌باشد که پس از پردازش ایجاد شده است؟ اگر چنین باشد و اگر مدیریت دانش مربوط به ارتقای پردازش است، پس آیا بحثی در مورد تفوق مدیریت دانش بر راهبرد یا عکس آن وجود ندارد؟

بنابراین، اگر راهبرد چیزی بیش از دیگر ادعاهای دانشی تعیین شده نیست، پس به جای در نظر گرفتن مدیریت دانش به عنوان ابزار تاکتیکی برای تحقق راهبرد، آیا نیاستی به جای تلقی راهبرد به عنوان خروجی پردازش دانش، به کیفیت پردازش دانش به عنوان یک اصل مدیریت دانش بپردازیم؟ این موارد در فصل هشتم بررسی می‌شود.

آیا فرهنگ از موانع مدیریت دانش است؟

وابسته ساختن شکست برنامه‌های مدیریت دانش به عوامل فرهنگی، موضوعی است نسبتاً کلیشه‌ای. در فصل نهم به این موضوع می‌پردازیم و انواع الگوها و عقاید مرتبط با فرهنگ را بیان می‌کنیم و به بررسی دیگر فاکتورهای مؤثر بر موفقیت یا شکست مدیریت دانش اشاره می‌نمائیم. همچنین به بررسی ارتباط بین فرهنگ و دانش، به عنوان موضوعی که آشکارا در ادبیات مدیریت دانش بیان نشده است، می‌پردازیم. در این فصل خواننده در می‌یابد که فرهنگ از موضوعات مختلفی ترکیب شده و به گسترش چارچوب مفهومی از مدیریت دانش جدید کمک می‌کند. همچنین او را قادر می‌سازد تا درک روشنی از نقش فرهنگ در دانش داشته باشد.

مبانی چارچوب‌های سرمایه فکری و نیاز به گسترش آنها:

مدل‌های سرمایه فکری، معمولاً به صورت سلسله مراتب ارزشی باز، طبقه‌بندی می‌شوند. این مدل‌ها به عنوان بخشی از شاخص‌ها و ابزارهای ارزیابی سازمانی می‌باشند که در فصل ۱۰ به بررسی این مدل‌ها و سپس تحلیل و انتقاد آنها و تفکری که ماورای آنهاست می‌پردازیم. علاوه بر این در این فصل به ایده سرمایه اجتماعی مرتبط با نوآوری، مشروعیت سرمایه نامشهود که از مدل‌های معاصر و همچنین سایر دیدگاه‌هایی که معتقد به بازنگری اساسی در حسابداری سنتی است، اشاره می‌شود.

نتیجه‌گیری:

چشم‌انداز مدیریت دانش، دیدگاه مدیریت دانش و آینده مدیریت دانش جدید در فصل یازده بینش و برنامه مدیریت دانش جدید مورد بحث قرار می‌گیرد و نیز با توجه به تجزیه و تحلیل قبلی توجه خواننده را به مسائل اصلی و مباحثی که پیوسته برای پیشرفت مدیریت دانش جدید لازم است جلب می‌کنیم.

چگونه این کتاب مطالعه شود؟

ابتدا سه فصل اول را بخوانید. فصول ۴ تا ۹ می‌تواند در هر ترتیبی مورد مطالعه قرار گیرد. بهتر است فصول ۱۰ و ۱۱ در آخر مطالعه شود.