

مدیریت دانش

فرآیند و زیرساخت، اثربخشی و بلوغ

مؤلف

دکتر زهره رزمی

عضو هیأت علمی دانشگاه الزمان



۱۳۹۳



سرشناسه	رزمی، زهرا
عنوان و نام پدیدآور	مدیریت دانش فرآیند و زیرساخت، اثربخشی و بلوغ / مؤلف زهرا رزمی
مشخصات نشر	تهران: کوهمار، ۱۳۹۳
مشخصات ظاهری	۱۶۴ص: مصور، جداول؛
شابک	۹۷۸-۹۶۴-۷۶۵۲-۳۴-۶
وضعیت فهرست‌نویسی	فیپا
موضوع	مدیریت دانش
موضوع	مدیریت دانش -- نوآوری
بندی شگره	۱۳۹۳: ۴۴۱/۲۱: HD۳
رده‌بندی دیویی	۶۵۸۴۰۳۸
شماره کتاب‌شناسی ملی	۳۴۳۴۰۲۱

مدیریت دانش - آیند زیرساخت، اثربخشی و بلوغ

- < تألیف: دکتر زهرا رزمی
- < ناشر: انتشارات کوهمار
- < صفحه‌آرا: زهره ترکمن
- < نوبت چاپ: اول ۱۳۹۳
- < شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۷۶۵۲-۳۴-۶

- تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه
- لیتوگرافی: زاویه نور
- چاپ و صحافی: افرنک - نوین
- قیمت: ۸۵۰۰۰ ریال

کلیه حقوق چاپ و نشر برای ناشر و مؤلف محفوظ و مسئولیت صحت مطالب به عهده مؤلف است.

تهران، خیابان انقلاب، خیابان روانمهر، بین خیابان دوازده فروردین و خیابان فدائیان
نشر و پخش کوهمار

تلفن: ۶۶۴۱۷۶۸۰ - ۶۶۴۶۵۴۲۶

تهران، خیابان انقلاب، خیابان اردیبهشت (شهید منیری جاوید)، تقاطع ژاندارمری، ساختمان دانشجو،
پلاک ۶۱، طبقه اول

تلفن: ۶۶۴۱۷۴۲۵ - ۶۶۴۹۴۵۴۱ فکس: ۶۶۹۵۶۰۶۹

فهرست مطالب

۵.....	مقدمه
--------	-------

فصل اول: تعریف، تاریخچه، رویکردها

۷.....	تعریف دانش
۱۱.....	انواع دانش
۱۱.....	دانش آشکار دانش بان
۱۲.....	دانش سازمانی
۱۴.....	مدیریت دانش
۱۷.....	مزایای مدیریت دانش
۲۰.....	چارچوب‌های مدیریت دانش
۲۲.....	رویکردهای مدیریت دانش
۲۲.....	رویکرد کارکردگرا
۲۳.....	رویکرد تفسیرگرا
۲۵.....	تاریخچه مدیریت دانش
۲۶.....	نسل اول مدیریت دانش
۲۶.....	نسل دوم مدیریت دانش
۲۷.....	نسل سوم مدیریت دانش

فصل دوم: فرآیندهای مدیریت دانش

۲۹.....	فرآیندهای مدیریت دانش
۳۲.....	فرآیند ایجاد دانش

۳۳	اجتماعی سازی
۳۴	برونی سازی
۳۴	ترکیب
۳۴	درونی سازی
۳۶	فرآیند کسب دانش
۳۷	فرآیند سزاندگی دانش
۳۸	فرآیند بهره دانش
۴۱	فرآیند اشترک دانش
۴۵	مدل فرآیندی انتقال دانش
۴۶	عوامل تأثیرگذار بر اشتراک دانش
۵۰	فرآیند کاربرد دانش

فصل سوم: عوامل موفقیت و توانمندسازهای مدیریت دانش

۵۳	عوامل موفقیت و توانمندسازهای مدیریت دانش
۵۳	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۵۵	توانمندسازهای مدیریت دانش
۵۹	فرهنگ سازمانی
۶۲	زمینه و فضای مشترک(با)
۶۳	فناوری
۶۷	متغیرهای سازمانی
۷۵	مدیریت دانش، تعدیل کننده ارتباط بین محیط و ساختار سازمانی
۷۷	عدم قطعیت محیطی و ساختار سازمانی
۷۸	قابلیت مدیریت دانش و عدم قطعیت محیطی
۷۹	محیط، قابلیت مدیریت دانش و ساختار

فصل چهارم: اثربخشی مدیریت دانش

- ۸۵..... اثربخشی مدیریت دانش
- ۹۱..... معیارهای فعالیت مدیریت دانش
- ۹۲..... معیارها و شاخص‌های اثربخشی مدیریت دانش
- ۹۶..... اثربخشی تناسب فرآیند مدیریت دانش و وظیفه
- ۹۸..... اثربخشی تناسب وظیفه و فناوری اطلاعات
- ۹۹..... معیاری دانش و اثربخشی

فصل پنجم: سیستم مدیریت دانش

- ۱۰۱..... مفهوم سیستم مدیریت (KM^۲)
- ۱۰۳..... انواع سیستم‌های مدیریت دانش
- ۱۰۸..... کاربرد سیستم‌های مختلف در مدل ایجاد دانش
- ۱۰۹..... فناوری‌های توسعه مدیریت دانش

فصل ششم: ارتباط اجتماعی و نقش آن در کاربرد سیستم‌های مدیریت دانش

- ۱۱۳..... ارتباط اجتماعی و نقش آن در کاربرد سیستم‌های مدیریت دانش
- ۱۱۸..... نقش رابطه اجتماعی به عنوان سرمایه اجتماعی
- ۱۱۸..... سرمایه ساختاری (پیوندهای قوی)
- ۱۱۹..... سرمایه شناختی (هنجارهای مشترک)
- ۱۱۹..... سرمایه رابطه‌ای (اعتماد)
- ۱۲۱..... بنیان عملیاتی کردن روابط اجتماعی در سیستم مدیریت دانش
- ۱۲۳..... روابط اجتماعی
- ۱۲۳..... پیوندهای قوی
- ۱۲۳..... هنجارهای مشترک

۱۲۴	روابط مبتنی بر اعتماد
۱۲۵	درک سودمندی محتوای مدیریت دانش
۱۲۵	گرایش‌ها، پاداش‌ها، آموزش‌ها و تسهیلات مدیریت
۱۲۶	استفاده از سیستم مدیریت دانش
۱۲۸	ماهیت اجتماعی دانش

فصل پنجم: بلوغ مدیریت دانش

۱۲۹	بلوغ مدیریت دانش
۱۳۰	مدل قابلیت بلوغ مدیریت دانش
۱۳۳	مدل عدم قابلیت بلوغ مدیریت دانش
۱۳۶	مدل بلوغ مدیریت دانش از دیدگاه تسخیر
۱۴۰	بررسی مدل‌های مختلف در قابلیت بلوغ مدیریت دانش
۱۴۲	بررسی مدل‌های مختلف در عدم قابلیت بلوغ مدیریت دانش
۱۴۴	موانع بلوغ مدیریت دانش در سطوح
۱۴۵	بررسی بلوغ مدیریت دانش در زمینه‌ها و ابعاد مختلف
۱۴۶	ویژگی‌های مدل بلوغ مدیریت دانش ایده‌آل

۱۴۷	References (منابع)
۱۵۵	واژه نامه

به نام آنکه جان را فکرت آموخت

مقدمه

امروزه دانش به عنوان دارایی باارزش و کلیدی، مبنای توسعه پایدار و کلید مزیت رقابتی پایدار سازمان می‌باشد. چه پیش‌بینی حساب شده و عالمانه‌ای بود، هنگامی که در سال ۱۹۹۳، پیترو پراگ، است: ما در حال ورود به یک جامعه دانشی هستیم یا وارد شده‌ایم، جامعه‌ای که منابع اصلی اقتصاد، خود دانش است و در آن کارکنان دانشی نقش اصلی را ایفا می‌نمایند. امروز این پیش‌بینی تحقق یافته و سرمایه‌های دانشی و فکری در رأس همه سرمایه‌ها قرار گرفته است. فعالیت‌های مدیریت دانش متمرکز بر اهداف سازمانی، نوآوری، پیشرفت و بهبود مستمر سازمان است. امروز مدیریت دانش، در این است که دانشی که به طور مؤثر مدیریت شده است، اعضای سازمان را قادر می‌سازد با شرایط روز، به صورت مؤثر برخورد نموده و آینده آنان ساخته شود. بکارگیری مدیریت دانش موجب افزایش چابکی سازمانی، یادگیری سازمانی، مدیریت پیشرفته سرمایه‌های ذهنی، افزایش کارآمدی و اثربخشی عملکردها می‌گردد.

از مزایای مدیریت دانش در سازمان‌ها، افزایش خلاقیت و نوآوری در محصول و خدمات است، درواقع، دانش به ایجاد خلاقیت و نوآوری کمک می‌کند. به این دلیل است که نوآوری یکی از حوزه‌های مهم متأثر از مدیریت دانش محسوب می‌گردد. در سازمان‌هایی که مدیریت دانش یک اصل اساسی در فرآیند آن گردیده است از دوباره‌کاری و صرف وقت و هزینه جلوگیری می‌گردد. مدیران از چنین دانشی برای حفظ و ارتقاء جایگاه و توسعه منابع و دارایی‌های در دسترس، استفاده می‌نمایند. مدیریت دانش، قادر به تخصص‌پویای حق تصمیم‌گیری است و موجب می‌شود، بازیگران مختلف، بسته به موقعیت، در مراکز مختلف، به فرآیند تصمیم‌گیری دسترسی یابند.

یکی از رویکردهایی که در دهه‌های اخیر، مطرح گردیده و در برنامه‌ریزی مورد توجه قرار گرفته است، رویکرد خوشه‌ای است. رویکرد خوشه‌ای که از دیدگاه کل‌نگری در مقابل جزءنگری نشأت گرفته است، نخستین‌بار در صنعت مطرح گردید. مفهوم خوشه صنعتی کلیه مسائل، ساختارها، ساز و کارها و عناصر مرتبط با یک صنعت خاص را، در یک منطقه، کشور یا جهان،

در برمی گرفت. امروز آنچه به طور جدی توجه اندیشمندان، مدیران و سیاست‌گذاران را به خود جلب نموده است، ظهور مفهوم خوشه دانشی است که محوریت مسائل را در دانش می‌بیند. برنامه‌ریزی برای ایجاد، انتشار، اشتراک، ذخیره و بکارگیری دانش، مبنای نگرش خوشه‌های دانشی است. امروزه سرمایه‌های دانشی در رأس کلیه سرمایه‌ها قرار گرفته است و سرمایه‌های دیگر همچون مواهب طبیعی، سرمایه، تجهیزات و امثال آن را پشت سر گذارده و نیز با توجه به این امر که سرمایه‌های فکری با هم‌افزایی دانشی ایجاد خواهد شد، و هم‌افزایی دانشی به وسیله مدیریت دانش امکان‌پذیر است، و نیز نظر به اینکه در جوامع مختلف به‌صورت جدی در این زمینه، برنامه‌ریزی صورت می‌گیرد و تجربیات موفقی در بسیاری از نقاط جهان، به بار آورده است. لذا نرم‌افزار مدیریت دانش نیز به‌صورت جدی به این امر اهتمام داشته، و حساس بودن موضوع مدیریت دانش که بود.

در کتاب حاضر سعی گردیده علاوه بر بیان مبانی نظری مدیریت دانش، معیارها و شاخص‌های کاربردی نیز مطرح گردد. بسیاری از آنچه در مورد مدیریت دانش تا به حال مطرح شده، حاکی از تحلیل و بررسی اسناد مختلف مدیریت دانش به‌صورت مجزا، بوده است، در این کتاب سعی گردیده، یک دیدگاه کلی و تطبیقی رویکردها و نظریه‌های مختلف ایجاد شود. در پایان، بر آن امیدم کتاب حاضر که حاصل سعی چند، پژوهش و تدریس مدیریت دانش توسط اینجانب، در دوره‌های تحصیلات تکمیلی رشته مدیریت فناوری اطلاعات و نیز تجربیات شخصی بوده است، بتواند راه‌گشایی برای استادان و دانشجوین و نیز مدیران اجرایی کشور و همچنین سازمان‌ها، گردد.