

برایان برجرون

اصول مدیریت دانش

ترجمه:

مهندس غلامرضا ملک زاده

(عضو هیئت علمی پژوهشکده علوم و صنایع غذایی خراسان رضوی)



ملک زاده، غلامرضا ۱۳۳۷ -

اصول مدیریت دانش / نویسنده برایان برجرون . ترجمه غلامرضا ملک زاده؛ مشهد:
انتشارات نما: جهان فردا، ۱۳۸۶.

[۱۷۲] جدول. نمودار.

ISBN: 978-964-8907-69-8

۳۳۰۰۰ ریال

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیا.

واژنامه.

کتابنامه: ص ۴۵۵.

۱. سازمان های دانشی -- مدیریت. ۲. فناوری -- راه حل الف. عنوان.

۶۵۸/۸۴

HD۲۲/۴/م۸م۶

۱۳۸۶

کتابخانه ملی ایران

۸۴-۲۹۸۲۵م



انتشارات نما



نشرجهان فردا

انتشارات جهان فردا، مشهد، تلفن ۸۴۰۷۹۹۵؛ تهران، تلفن ۶۶۴۶۴۵۹۳

<http://www.namapub.ir>

E-mail: info@namapub.ir

نام کتاب: اصول مدیریت دانش

نویسنده: برایان برجرون

مترجم: مهندس غلامرضا ملک زاده

ویراستار: اعظم شجاع صفت

شمارگان: ۲۰۰۰ عدد

نوبت چاپ: اول، زمستان ۱۳۸۶

لیتوگرافی: مهرنگار

چاپ: چاپخانه استان قدس رضوی

صفحه آرای: سپهر ۰۹۱۵۵۱۸۸۵۳۳

۱۷۲ صفحه وزیری

قیمت: ۳۳۰۰ تومان

«حق چاپ محفوظ است»

شابک: ۸-۶۹-۸۹۰۷-۹۶۴-۹۷۸ (ISBN: 978-964-8907-69-8)

مرکز پخش: انتشارات نما، تهران، انقلاب، خیابان اردیبهشت، کوچه وحید، شماره ۷، تلفا کس: ۶۶۴۶۴۵۹۳

فروشگاه شماره یک، شعبه دانشگاه آزاد: قاسم آباد استاد یوسفی ۱۷ کتاب جهان نما تلفن ۶۶۲۸۲۲۵

فروشگاه شماره دو، شعبه دانشگاه سجاد: ایرج میرزا بین ۶۱ و ۶۲ کتاب جهان نما تلفن ۶۰۸۶۴۷۶

فهرست

مقدمه	۴
فصل اول: مرور دیدگاه‌ها	۹
فصل دوم: سازمان‌های دانشی	۳۶
فصل سوم: کارکنان دانشی	۵۵
فصل چهارم: فرآیند	۷۵
فصل پنجم: فناوری	۹۸
فصل ششم: راه حل‌ها	۱۱۷
فصل هفتم: اقتصاد	۱۳۳
فصل هشتم: رسیدن به مقصد	۱۴۸
مطالعه بیشتر	۱۶۳
واژه‌نامه	۱۶۵

مقدمه

اصول مدیریت دانش، مرور جامع مفاهیم حوزه مدیریت دانش یا دستیابی به یک راهبرد بهینه سازی کسب و کار است که اطلاعات ضروری برای یک شرکت را به طریقی شناسایی، انتخاب، سازمان‌دهی، پالایش و جمع‌بندی می‌کند تا عملکرد کارکنان و رقابت‌پذیری شرکت را بهبود بخشد. حفظ و جمع‌بندی دانش شرکت (به عبارت دیگر اطلاعات به شکل متنی) بخصوص در عصر حاضر به هم وابسته هستند و باعث می‌شوند بخش عمده‌ای از نیروهای کاری با جهت‌گیری خدماتی در زمره کارکنان دانشی محسوب شوند. برای موفقیت در اقتصاد امروز، سازمان‌ها باید با استفاده از دانشی کار کنند که به شایستگی‌های محوری آن‌ها کمک می‌کند، همان‌گونه که با سایر دارایی‌های راهبردی و تجدیدناپذیر رفتار می‌کنند.

هدف این کتاب این است که نشان دهد چه رویکردهایی از مدیریت دانش به رقابت‌پذیری شرکت کمک می‌کنند و چه رویکردهایی کمک نمی‌کنند. در این کتاب فرض شده است که مخاطب خواننده هوشمندی در سطوح مدیریتی است ولی خواننده‌ای که با مطالب حوزه مدیریت دانش آشنایی ندارد و نیاز به مطالعه سریع مطالب دارد نیز می‌تواند از این کتاب استفاده کند. پس از مطالعه کتاب، خواننده در خواهد یافت چگونه با استفاده از روش‌ها و راهبردهای مدیریت دانش (KM) کسب و کاری بهینه داشته باشد. علاوه بر این، خواننده قادر خواهد بود به راحتی با متخصصین دانش مدیریت مذاکره کند و هنگامی که مشاوران و مدیران دانش را استخدام می‌کند، درک می‌کند که باید در جستجوی چه باشد. در عین حال درکی از سرمایه‌گذاری و برگشت سرمایه رویکردهای مختلف مدیریت دانش نیز خواهد داشت. برای نمایش و بیان جوانب عملی و کسب و کار مدیریت دانش به شکلی ساده و قابل هضم و درک، هر فصل دارای تصویری است که نکات کلیدی، فرهنگی یا دیدگاه‌های اقتصادی و فناوری را نشان می‌دهد.

برگشت سرمایه خواننده

پس از مطالعه فصل‌های کتاب، خواننده قادر خواهد بود:

- مدیریت دانش را از جنبه تاریخی، اقتصادی، فنی و فرهنگی شرکتی درک کند، به عبارت دیگر دریابد مدیریت دانش چه چیز هست و چه چیز نیست.

- واژه‌نامه‌ای کاری در حوزه مدیریت دانش در اختیار داشته باشد که او را قادر می‌سازد به نحوی هوشمندانه با مدیران و فروشندگان حرفه‌ای دانش ارتباط برقرار کند.
- مبادله میان گزینه‌های تجاری قابل حصول در پناه سازی مدیریت دانش (KM) را درک کند.
- اهمیت اثر مدیریت دانش بر خط مبنای شرکت را دریابد.
- رابطه میان مدیریت دانش و راهبردهای بهینه سازی کسب و کار را بفهمد.
- مجموعه‌ای از توصیه‌های خاص داشته باشد که برای برقراری و مدیریت تلاش‌های حوزه مدیریت دانش به کار برده می‌شود.
- فناوری‌ها همراه با تعاملات آنها را درک کند که این خود می‌تواند برای پیاده سازی و اجرای مدیریت دانش در شرکت به کار برده شود.
- بهترین عملکردها را احساس کند - یعنی اینکه چه کاری می‌کند؟ و چگونه تلاش‌های مدیریت دانش را به صورت موفقیت‌آمیز شناسایی کند.

سازمان‌دهی این کتاب

این کتاب به صورت پودمان‌های عنوانی مرتبط با مدیریت دانش، سازمان‌دهی شده است و به ۸ فصل تقسیم می‌شود:

فصل ۱: مرور دیدگاه

اولین فصل کتاب، مروری بر مفاهیم کلیدی، عبارت‌ها و سابقه تاریخی مدیریت دانش کاربردی در محل کار است. به عنوان مثال این فصل نشان می‌دهد یک سازمان موفق چگونه از مدیریت دانش تا درجه و میزانی خاص استفاده می‌کند، البته شاید نه به شکلی پیشرفته و رسمی. این فصل همچنین بین مدیریت دانش به عنوان فرآیندی سازمانی در مقابل مجموعه‌ای از داده‌ها که می‌تواند در پایگاه‌های داده ذخیره شوند، تفاوت و تمایز قائل می‌شود.

فصل ۲: سازمان‌های دانشی

با داشتن چشم اندازی از نظرات مدیریت ارشد شرکت، در این فصل مفهوم پذیرفتن مدیریت دانش توسط یک سازمان بررسی می‌شود. مفاهیم زیر در این فصل بررسی می‌گردد: نقش مدیریت اجرایی ارشد به عنوان مدیر ارشد دانش، درک اینکه هر اقدام مدیریت دانش در ابتدا یک تغییر سازمانی است، چه چیزی را می‌توان از کاربرد راهبردهای مدیریت دانش در یک سازمان بزرگ انتظار داشت، گروه‌های عمومی اقدامات مدیریت دانش (شامل به دست آوردن



دانش از مشتریان، خلق درآمدهای جدید از دانش موجود و کسب تاکتیک‌های دانش انفرادی برای استفاده مجدد) و مروری بر پیش‌بینی اقدامات موفق.

فصل ۳: کارکنان دانشی

در این فصل مدیریت دانش از دیدگاه کارکنان دانشی بررسی می‌شود. عناوین این فصل عبارتند از: مقاومت کارکنان در مقابل افزایش هزینه‌های بالاسری برای انجام کارهای خود و زمان بر بودن مستند سازی رفتار دیگران، پاداش‌های بالقوه انجام خوب یک کار با امنیت شغلی کاهش یافته، اهمیت ایجاد سامانه تشخیص و پاداش کارکنان برای تشویق آنها با هدف مشارکت در اقدامات مدیریت دانش و روش‌های استفاده از مدیریت دانش برای توسعه اثر بخشی کارکنان.

فصل ۴: فرآیند

این فصل بر مدیریت دانش به عنوان یک فرآیند متمرکز می‌شود. عناوین مهم این فصل عبارتند از: مهندسی مجدد فرآیند، اندازه‌گیری شایستگی‌ها، چگونگی بهترین شیوه بکارگیری سامانه‌های همیاری، رویکردهای غیر جسورانه کسب دانش، جداسازی و پالایش دانش، روش‌های به کارگیری دانش برای حمایت از تصمیم و اینکه مدیریت دانش چگونه فرآیندهای کسب و کار سنتی را به مدل‌های نوین کسب و کار مرتبط می‌سازد.

فصل ۵: فناوری

در این فصل فناوری‌های رایانه‌ای و ارتباطات متعددی که می‌تواند برای توسعه جوانب سازمانی و رفتاری مدیریت دانش به کار برده شوند، بررسی می‌گردد. این موارد عبارتند از: مروری بر فناوری جمع‌آوری دانش (نظیر داده کاوی، خلاصه سازی متن، کاربرد عوامل هوشمند و انواعی از روش‌های بازیافت اطلاعات)، ذخیره سازی و بازیابی دانش (نظیر مبانی دانش و انبارش اطلاعات)، پخش، توزیع و کاربرد دانش (مانند: اینترنت و اینترنت، ابزارهای گروهی، ابزارهای پشتیبانی از تصمیم و سامانه‌های همیاری).

فصل ۶: راه حل‌ها

این فصل به بررسی راه حل‌های مختلف ارائه شده توسط فروشندگان در بازار مدیریت دانش اختصاص دارد. عناوین فصل شامل موارد زیر است: تعریف اندازه‌ها و معیارهای ارزیابی عملکرد، استانداردها و بهترین اقدامات صنعت و اینکه اثر اقدامات مدیریت دانش بر عوامل

کیفی محیط احاطه کننده سازمان، تغییر وسیع دیدگاه‌ها، ارزش‌ها و رفتارهای شرکتی چیست؟

فصل ۷: اقتصاد

این فصل به بررسی جوانب مالی مدیریت دانش از دیدگاه برگشت سرمایه می‌پردازد. عناوین این فصل عبارتند از: مدل‌های قیمت‌گذاری توسعه زیرساخت‌های اطلاعاتی، هزینه‌های بالاسری، دیدگاه‌های پیمانکاری و هزینه‌های پنهان مدیریت دانش و اینکه چگونه هزینه سرمایه‌گذاری در فناوری‌های جدید را توجیه کنیم. این فصل همچنین اقتصاد دانش بر مبنای زنجیره ارزش دانش را بررسی می‌کند.

فصل ۸: رسیدن به مقصد

در آخرین فصل برخی از مثال‌های مرتبط با منابع، زمان و هزینه‌ای که در تلاش‌های عملی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش وجود دارد ارائه می‌گردد. عناوین این فصل عبارتند از: تلاش‌های پیاده‌سازی و اجرای مدیریت دانش، کار با فروشندگان، دسترسی به خرید از داخل، اشتغال و اینکه چگونه فرهنگ شرکت را از تفرق دانش به تسهیم دانش، آموزش کارکنان، برنامه زمانی پیاده‌سازی واقع بینانه و مدیریت مخاطرات، انتقال دهیم. این فصل با نگاهی به آینده مدیریت دانش در رابطه با فناوری اطلاعات، فرآیند و تغییر سازمانی خاتمه می‌یابد.

مطالعه بیشتر

در این بخش برخی از کارهای انجام شده در زمینه مدیریت دانش فهرست می‌شود که در مناسب سطح مدیران اجرایی ارشد و مدیران سطوح بالاست.

واژه‌نامه

واژه‌نامه مشتمل بر تعریف کلماتی است که در سراسر کتاب به کار برده شده است. همچنین عبارت‌های رایج در ادبیات مدیریت دانش نیز ارائه می‌گردد.

چگونه از این کتاب استفاده شود

برای کسانی که تازه به جمع علاقمندان مباحث مدیریت دانش پیوسته‌اند، بهترین راه درک و فراگیری موضوعات این است که فصل‌های مختلف را به ترتیب مطالعه کنند، اگر چه به دلیل اینکه هر فصل به صورت یک پودمان نگارش یافته است، خواننده علاقمند می‌تواند به عنوان

مثال مستقیماً به بحث اقتصاد مدیریت دانش (فصل هفتم، اقتصاد) رجوع کند. در سرتاسر کتاب، در بخش "در دنیای واقعی"، مثال‌هایی از دنیای واقعی مدیریت دانش ارائه می‌شود که در آن از مدیریت دانش برای بهبود رقابت پذیری شرکت و توانایی تطبیق با تغییر استفاده می‌شود. به همین ترتیب، بخش "نکته‌ها و روش‌ها" در هر فصل، مراحل را که خواننده برای سود بردن از اقدامات مدیریت دانش (KM) باید طی کند، ارائه می‌کند. واژه‌های کلیدی در بخش واژه نامه ارائه شده‌اند. علاوه بر این به خواننده‌ای که بخواهد عمیق‌تر به مباحث کسب و کار، فنی یا فرهنگ شرکت از دیدگاه مدیریت دانش وارد شود، مراجعه به کتاب‌ها و نشریات ارائه شده در بخش "مطالعه بیشتر" توصیه می‌شود.

تقدیر و تشکر

می‌خواهم از همکار خود، "میریام گودمن" برای کمک‌هایش در خلق این اثر تشکر کنم. علاوه بر این، از سردبیر انتشارات جان وایلی "شک‌چو" برای تشویق‌ها و نظراتش، تشکر و قدردانی می‌کنم.