

تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت دانش

www.ketab.ir

پدیدآورنده: رولاند یانگ

مترجمین: فرزاد اسماعیلی، علیرضا صباحی‌فرد، شاهرخ شهرام

سروشانه: یانگ، رولاند - Young, Ronald

عنوان و نام پدیدآور: تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت دانش پدیدآورنده: رولاند یانگ، مترجمین: فرزاد اسماعیلی، علیرضا صباغی فرد،

شاهرخ شهرام ویراستار: سیدمحمد رضا عمادی

مشخصات نشر: تهران: ارتش جمهوری اسلامی ایران، قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص)، ۱۳۹۳

مشخصات ظاهری: ۱۸۷ صفحه. جدول. نمودار

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۵۰-۵۲-۰ ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۵۰-۵۲-۰ ۱۱۷۰۰۰

وضعیت فهرست‌نویسی: فبای مختصر

یادداشت: این مدرک در آدرس <http://opac.nia.ir> قابل دسترسی است.

شناسه افزوده: اسماعیلی، فرزاد، ۱۳۵۰، مترجم

شناسه افزوده: صباغی فرد، علیرضا، ۱۳۳۲، مترجم

شناسه افزوده: شهرام، شاهرخ، ۱۳۴۴، مترجم

شناسه افزوده: تهران: ارتش. قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص)

شماره کتاب شناسی ملی: ۳۷۶۳۸۱۸



عنوان: تکنیک‌ها و ابزارهای مدیریت دانش

پدیدآورنده: رولاند یانگ

مترجمین: فرزاد اسماعیلی، علیرضا صباغی فرد، شاهرخ شهرام

ویراستار: سیدمحمد رضا عمادی

طراح جلد و صفحه‌آرا: سیدرسول نواده

ناظر نشر: نورالدین گنج‌خانلو

مدیر برنامه‌ریزی: محمود حجازی

ناشر: قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص) آجا

چاپ: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا

صحافی: مرکز مطالعات راهبردی ق پ ه خ (ص) آجا

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۵۰-۵۲-۰ ۹۷۸-۶۰۰-۷۷۵۰-۵۲-۰

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

چاپ اول: ۱۳۹۳

قیمت: ۱۱۷۰۰۰ ریال

نشانی: تهران، بزرگراه بسیج، بلوار هجرت، قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص) آجا، مرکز مطالعات راهبردی

تلفن: ۰۲۱)۳۵۹۲۳۳۰ (۰۲۱) دورنگار: ۳۳۲۴۰۴۶۸ (۰۲۱)

کلیه حقوق این اثر به مرکز مطالعات راهبردی قرارگاه پدافند هوایی خاتم‌الانبیاء (ص) آجا تعلق دارد

پیشگفتار

کتاب ابزارها و روشهای مدیریت دانش به زبانی ساده و قابل فهم ابزارها و روشهای رایج را که اغلب در مدیریت دانش استفاده می شوند مستند نموده و در دسترس قرار داده است. به ویژه در این کتاب سعی شده تا با روشی کاربردی ابزارها و فنون اصلی را که به میزان زیادی در اجرای مدیریت دانش در یک سازمان استفاده می شوند برای مربیان و مشاوران در سازمانهای ملی بهره وری کشورها- مالکان و مدیران بنگاههای کوچک و متوسط و دیگر کاربران معرفی کند.

همچنین در این کتاب وب سایتهای مفید - پیوندهای اینترنتی ویدئویی - مثالها و رهنمودهایی معرفی شده اند که پاسخهای پرسشهای تکراری درباره ابزارها و فنون مورد نیاز برای اجرای مدیریت دانش را که بارها از سوی شرکت کنندگان در پروژه های سازمان بهره وری آسیایی پرسیده شده اند فراهم می کنند. امید است که این راهنمای ساده برای تمامی سازمانهایی که جسارت اقدام در خصوص مدیریت دانش را داشته اند مفید بوده و سهم مناسبی در زمینه ادبیات موضوع داشته باشد.

بهترین حالت این است که این کتاب همراه با کتاب راهنمای مشاوران مدیریت دانش که سازمان بهره وری آسیایی در سال ۲۰۰۹ چاپ کرده است استفاده شود. چاپ هر دو کتاب با تلاشهای جمعی متخصصان و دست اندرکاران مدیریت دانش از سراسر جهان شامل آمریکا- بریتانیا- ژاپن- سنگاپور و دبیرخانه سازمان بهره وری آسیایی میسر شد. این گروه از متخصصان ابتدا در جلسه ای که در ماه آگست ۲۰۰۹ در سنگاپور برگزار شد با یکدیگر ملاقات کردند و در نتیجه آن جلسه با استفاده از بعضی از ابزارهای مدیریت دانش که در این کتاب اشاره شده است بطور مجازی با یکدیگر در ارتباط بودند.

کلید واژه : مدیریت دانش، ابزارها و روشها، تکنیک های مدیریت دانش

بخش اول: بیست نکته درباره ابزارها و روشهای مهم مدیریت دانش.....	۵
فصل اول: طوفان فکر.....	۵
فصل دوم: ضبط یادگیری و ایده ها.....	۱۱
فصل سوم: همیاری.....	۱۷
فصل چهارم: بازیابی فراگیری.....	۲۳
فصل پنجم: بازیابی پس از اقدام.....	۲۹
فصل ششم: داستان پردازی.....	۳۵
فصل هفتم: فضای کار فیزیکی مشارکتی.....	۴۱
فصل هشتم: ابزار ارزیابی مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی.....	۴۹
فصل نهم: کافه دانش.....	۵۷
فصل دهم: جوامع کاری.....	۶۱
فصل یازدهم: طبقه بندی (طبقه بندی علوم).....	۷۱
فصل دوازدهم: کتابخانه های اسناد که به سیستم مدیریت اسناد مجهز می شوند.....	۷۷
فصل سیزدهم: پایگاههای دانش (دانشنامه ها و مانند آنها).....	۸۳
فصل چهاردهم: وبلاگها.....	۹۵
فصل پانزدهم: خدمات شبکه اجتماعی.....	۱۰۱
فصل شانزدهم: صدا و پروتکل صوتی - تصویری اینترنتی.....	۱۰۷
فصل هفدهم: ابزارهای جست و جوی پیشرفته.....	۱۱۳
فصل هجدهم: ایجاد خوشه های دانش.....	۱۱۷

- فصل نوزدهم: شناسایی متخصص - چه کسی چه چیزی می داند ۱۲۳
- فصل بیستم: فضاهای کاری مجازی مشارکتی ۱۲۹
- بخش دوم: ابزارهای شش گانه و دیگر روشهای مهم توصیه شده ۱۳۷
- فصل بیست و یکم: برنامه صلاحیت کارکنان دانشی ۱۳۷
- فصل بیست و دوم: ترسیم نقشه دانش ۱۴۱
- فصل بیست و سوم: مدل بلوغ مدیریت دانش ۱۴۷
- فصل بیست و چهارم: برنامه های آموزش مربی - شاگرد ۱۵۳
- فصل بیست و پنجم: درگاه دانش ۱۵۷
- فصل بیست و ششم: تبادل ویدئویی ۱۶۳

مقدمه

کتاب راهنمای ابزارها و روشهای مدیریت دانش اولین مجموعه از این نوع است که بعضی از روشها - ابزارها - فناوریها و روشهای مدیریت دانش را تشریح می کند که می توان در اجرای ابتکارات مدیریت دانش بویژه در بینگادهای کوچک و متوسط از آنها استفاده کرد. یکی از اهداف اصلی سازمان بهره وری آسیایی از انتشار این کتاب تهیه یک کتاب راهنمای آموزشی در زمینه ابزارها و روشهای مدیریت دانش بوده است که به مربیان سازمانهای ملی بهره وری دانش عمیق برای تبدیل شدن به مشاوران مدیریت دانش را ارائه کند. همچنین این راهنما توصیه های ارزشمند و کمک لازم را برای بینگادهای کوچک و متوسطی که می خواهند خودشان مبادرت به اجرای مدیریت دانش کنند فراهم کرده است.

چگونگی استفاده از این کتاب

قبل از هر چیز این کتاب با یک فهرست بندی طبقه بندی شده شروع می شود که چگونگی پشتیبانی ابزارها و روشهای مدیریت دانش را که در ادامه مطرح شده اند برای فرایند کلی اثربخش تر مدیریت دانش (فرایند پنج مرحله ای مدیریت دانش که توسط سازمان بهره وری آسیایی معرفی شده است) تشریح و پیشنهاد کرده است.

سپس هریک از ابزارها و روشهای مدیریت دانش تشریح شده جای مناسب کاربرد آنها ذکر شده و پیوندهای ویدئویی - وب سایتهای منبع و بعضی مثالها - دستورالعملها و معیارهای سنجش برای ارزیابی و اجرای آنها بیان شده اند.

مدیریت دانش یک رشته به شدت در حال توسعه است و از آنجا که فرایندها - روشها - ابزارهای جدید مدیریت دانش به سرعت معرفی می شوند. این کتاب راهنما می تواند به منزله یک سکوی پایه ای مهم برای شروع باشد. بنابراین به مشاوران و دست اندرکاران مدیریت دانش توصیه می شود تا پیوسته تجربیات خود را با استفاده از این ابزارها و روش تسهیم کنند و همچنین دائماً در جریان بهبودهای جدید باشند.

هدف

هدف این کتاب این است که برای مشاوران مدیریت دانش - دست اندرکاران مدیریت دانش و آن دسته از سازمانهای بزرگ و کوچک که قصد دارند مبادرت به استفاده از ابتکارات مدیریت

دانش نمایند. یک چارچوب و تعدادی از ابزارهای بسیار کاربردی برای شروع ارائه کند تا آنها را برای اجرای مدیریت دانش موفق همراهی کند.

کتاب راهنما به عنوان یک دانشنامه الکترونیکی

پیوندهای اینترنتی

این کتاب راهنما تعداد زیادی پیوندهای اینترنتی - کتابها - مقالات و وب سایتهای مرتبط را معرفی می کند. ما در زمان انتشار کتاب همه احتیاطهای لازم را برای حصول اطمینان از صحت و مفید بودن این پیوندها و محتویات آنها به کار برده ایم ، البته مسئولیت هر تغییری را که در آینده صاحبان این منابع در محتوای آنها انجام دهند نمی پذیریم .

مرتبط کردن ابزارهای مدیریت دانش با فرایند پنج مرحله ای مدیریت دانش سازمان

بهره‌وری آسیایی

این بخش از کتاب یک تصویر کلی از ابزارها و روشهای مدیریت دانش را ایجاد می کند. این بخش نشان می دهد که چگونه می توان این ابزارها و روشها را بطور مستقیم در فرایند پنج مرحله ای مدیریت دانش ترسیم کرد. این فرایند پنج مرحله اصلی زیر را معرفی می کند :

۱- شناسایی دانش

۲- خلق دانش

۳- ذخیره دانش

۴- تسهیم دانش

۵- کاربرد دانش

در ادامه برای هر یک از مراحل فرایند مذکور فهرست پیشنهادی ابزارها و روشهای مدیریت دانش تهیه شده اند. شماره ذکر شده در کنار هر روش یا ابزار بیانگر شماره آن در ادامه کتاب است که روش یا ابزار مورد نظر در زیر آن شماره تشریح شده است.

بنابراین فرد مشاور یا دست اندرکار مدیریت دانش باید در اولین اقدام مشخص کند که در ابتکار اجرای مدیریت دانش خود کدام یک از پنج مرحله مد نظر دارد آنگاه به فهرست روشها و ابزارهای مدیریت دانش که می خواهد به کار بگیرد مراجعه کند.

این فهرست براساس بهترین روشهای کاربردی در سطح جهان سازماندهی شده است .

تیم تهیه کننده این فهرست از مشاوران و دست اندرکاران با تجربه مدیریت دانش از آسیا - اروپا و ایالات متحده تشکیل شده است .

استفاده از این فهرست یک راه عملی ((موفقیت سریع)) برای اجرای مدیریت دانش در داخل سازمان است . اگر چه استفاده از این کتاب شروع بسیار خوبی است به یاد داشته باشید که در مرحله اول ابزارها و روشهای مدیریت دانش برای پشتیبانی بهتر فرایندهای اصلی کسب و کار و پروژه های سازمانی طراح شده اند . بنابراین در استفاده از این ابزارها و روشها مطمئن شوید که یک تعادل مناسب بین روش مبتنی بر فرایند کسب و کار یا مبتنی بر پروژه و روش مبتنی بر ابزارها و روشهای مدیریت دانش ایجاد می کنید.

فهرست مراحل مدیریت دانش و ابزارها و روشهای مدیریت دانش مناسب آنها

مرحله مدیریت دانش	ابزارها و روشهای مدیریت دانش که باید به آنها توجه کرد (فقط برای راهنمایی)
شناسایی دانش	۸- ابزارآزمایی مدیریت دانش سازمان بهره وری آسیایی
	۹- سرای دانش
	۱۰- جوامع کاری
	۱۷- ابزارهای جست و جوی پیشرفته
	۱۸- ایجاد خوشه های دانش
	۱۹- شناسایی متخصص
	۲۰- فضاهای کاری مجازی مشارکتی
	۲۲- ترسیم نقشه دانش

۲۳- مدل بلوغ مدیریت دانش	خلق دانش
۲۴- برنامه های آموزش مربی- شاگرد	
مورد کاوی شرکت اتنیک ویژنز	
۱- هم اندیشی مستقیم	
۲- ضبط یادگیری و فکرها	
۴- بازنگری برای یادگیری	
۵- بازنگری بعد از اقدام	
۷- فضای فیزیکی مشترک کار	
۹- سرای دانش	
۱۰- جوامع کاری	
۱۳- پلنگاههای دانش (دانشنامه ها و مانند آنها)	
۱۴- وبلاگها	
۱۶- صدا و پروتکل صوتی- تصویری اینترنتی	
۱۷- ابزارهای جست و جوی پیشرفته	
۱۸- ایجاد خوشه های دانش	
۱۹- شناسایی متخصص	
۲۰- فضاهای کاری مجازی مشارکتی	
۲۴- برنامه های آموزش مربی- شاگرد	
۲۶- تبادل ویدئویی	

مورد کاوی شرکت اتنیک ویژنز	

۴- بازنگری برای یادگیری	ذخیره دانش
۵- بازنگری بعد از اقدام	
۹- سرای دانش	
۱۰- جوامع کاری	
۱۱- طبقه بندی (طبقه بندی علوم)	
۱۲- کتابخانه های اسناد	
۱۳- پایگاه های دانش (دانشنامه ها و مانند آنها)	
۱۴- وبلاگها	
۱۶- صدا و پروتکل صوتی - تصویری اینترنتی	
۱۸- ایجاد خوشه های دانش	
۱۹- شناسایی متخصص	
۲۰- فضاهای کاری مجازی مشارکتی	
۲۵- درگاه دانش	
۲۶- تبادل ویدئویی	
مورد کاوی شرکت اتنیک ویژنز	

۳- کمک همکار *	تسهیم دانش
۴- بازنگری برای یادگیری	
۵- بازنگری بعد از اقدام	
۶- داستان سرایی	
۷- فضای فیزیکی مشترک کار	
۹- سرای دانش	
۱۰- جوامع کاری	
۱۱- طبقه بندی (طبقه بندی علوم)	
۱۲- کتابخانه های اسناد	
۱۳- پایگاههای دانش (دانشنامه ها و مانند آنها)	
۱۴- ویلاکها	
۱۵- خدمات شبکه اجتماعی	
۱۶- صدا و پروتکل صوتی- تصویری اینترنتی	
۱۸- ایجاد خوشه های دانش	
۱۹- شناسایی متخصص	
۲۰- فضاهای کاری مجازی مشارکتی	
۲۵- درگاه دانش	
۲۶- تبادول ویدئویی	

۲۴- برنامه های آموزش مربی- شاگرد مورد کاوی شرکت اتنیک ویژنز	
۳- کمک همکار ۷- فضای فیزیکی مشترک کار ۹- سرای دانش ۱۰- جوامع کاری ۱۱- طبقه بندی (برنامه طبقه بندی علوم) ۱۲- کتابخانه های اسناد ۱۳- پایگاههای دانش ۱۴- وبلاگها ۱۷- ابزارهای جست و جوی پیشرفته ۱۸- خوسه های دانش ۱۹- شناسایی متخصص ۲۰- فضاهای کلری مجازی مشارکتی ۲۱- برنامه شایستگی کارکنان دانش ۲۴- روش مربی شاگرد ۲۵- درگاه دانش مورد کاوی شرکت اتنیک ویژنز	کاربرد دانش