

مدیریت دانش و فناوری اطلاعات

ویراستاران:

رما بکرا فرناندز

درانی لیزا

ترجمه:

مهدی شفیعیان

انتشارات دانشگاه امام صادق (ع)
تهران: بزرگراه شهید چمران
پل مدیریت
تلفکس: ۸۸۳۷۰۱۴۲
صندوق پستی: ۱۴۶۵۵-۱۵۹
E-mail: isu.press@yahoo.com
فروشگاه اینترنتی:
www.ketabesadliq.ir



دانشگاه امام صادق (ع)

مدیریت دانش و فناوری اطلاعات ■ ویراستاران: ایرما بکرا فرناندز - دروتی لیدنر ■ ترجمه: مهدی شفیعیان
ناشر: دانشگاه امام صادق (ع) ■ ویراستار ادبی: ملیحه باستی ■ نمایه‌سازی: رضا دیبا ■ چاپ اول: ۱۳۹۱
قیمت: ۹۰۰۰ ریال ■ شماره: ۱۰۰۰ نسخه ■ چاپ و صحافی: زلال کوثر ■ شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۲۲۲-۷

همه حقوق محفوظ و متعلق به ناشر است.

این اثر ترجمه‌ای است از:
KNOWLEDGE MANAGEMENT AN EVOLUTIONARY VIEW, IRMA BECERRA-FERNANDEZ, DOROTHY LEIDNER,
M.E. SHAPE, ARMONK, NEW YORK, LONDON, ENGLAND, 2003.

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت دانش و فناوری اطلاعات / ویراستاران: ایرما بکرا فرناندز، دروتی لیدنر؛
ترجمه: مهدی شفیعیان.

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۳۹۱

مشخصات ظاهری: ۲۰۲ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۲۲۲-۷

وضعیت فهرست نویسی: فیا

پاداش: کتاب حاضر ترجمه بخشی از کتاب "Knowledge management an evolutionary view"

به ویراستاری ایرما بکرا فرناندز و دروتی لیدنر

موضوع: مدیریت دانش

موضوع: تکنولوژی اطلاعات

شابک افزودن: بکرا-فرناندز، ایرما، ۱۹۶۰ - م.

Becerra-Fernandez, Irma

شابک افزودن: لیدنر، دروتی ای.

Leidner, Dorothy E

شابک افزودن: شفیعیان، مهدی، ۱۳۶۲ -، مترجم

شابک افزودن: دانشگاه امام صادق (ع)

رده بندی کنگره: HD۲۰۱۲/۲۰۱۳۹۱/م۲۶۴

رده بندی دیویی: ۴۰۲/۵۵۸

شماره کتابشناسی ملی: ۷۲۶-۷۲۷

فهرست مطالب

۷		سخن ناشر
۹		پیشگفتار ویراستار
		سرور استار، ولادیمیر زوئاس
۲۱		مقدمه مترجم
۲۵		فصل ۱. آشنایی با دانش، مدیریت دانش و راهکارهای مدیریت دانش
		ایرما بزرافرناندز و درئی لایتنر
۳۹		بخش نخست: دیدهای مفهومی مدیریت دانش
۴۱		فصل ۲. یادگیری فردی، گروهی و سازمانی: چشم‌اندازی
		ایرما بزرافرناندز و راجیو سابهروال
۹۱		فصل ۳. مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی
		درئی ا. لایتنر و تیمتی ر. کیورث
۱۲۰		بخش دوم: نقش فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۳۹		فصل ۴. شبکه‌های اجتماعی و فناوری اطلاعات: تکامل و یافته‌های نوین
		مریم علوی و جراللد سی. کین

فصل ۵. تکامل فناوری مدیریت دانش: از قواعد آشکار تا نماهای پنهان..... ۱۸۷

الریک شولتز

فصل ۶. الگوی چهارلایه پشتیبانی فناوری اطلاعات از مدیریت دانش..... ۲۲۵

نیوئینفاسیو، توماس فیرانز و استفن استاب

یاباره سردیران و مقاله‌نویسان..... ۲۶۷

ویراستار مجموعه..... ۲۷۵

راژگان تخصصی کتاب در حوزه مدیریت دانش..... ۲۷۷

نمای..... ۲۸۹

«بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ»
 وَلَقَدْ ءَاتَيْنَا دَاوُودَ وَسُلَيْمَانَ عِلْمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
 فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ
 (قرآن کریم، سوره مبارکه النمل، آیه شریفه ۱۵)

سخن ناشر

فلسفه وجودی دانشگاه امام صادق علیه السلام که از سوی ریاست دانشگاه به کرات مورد توجه قرار گرفته، تربیت نیروی انسانی استعدادهای بالقوه و کارآمد در عرصه عمل و نظر است تا از این طریق دانشگاه بتواند نقش اساسی خود را در سطح راهبردی به انجام رساند. از این حیث «تربیت» را میتوان مولفه‌ای محوری یاد نمود که وظایف و کارویژه‌های دانشگاه، در چارچوب آن قرار می‌گیرد؛ زیرا که «علم» بدون «تزکیه» بیش از آنکه ابزاری در مسیر تعالی و اصلاح امور جامعه باشد عاملی مشکل ساز خواهد بود که سازمان و هویت جامعه را متأثر و دگرگون می‌سازد.

از سوی دیگر «سیاست‌ها» تابع اصول و مبانی علمی هستند و نمی‌توان منکر این تجربه تاریخی شد که استواری و کارآمدی سیاست‌ها متروک اندام پژوهش‌های علمی و بهره‌مندی از نتایج آن‌هاست. از این منظر پیشگامان عرصه پژوهش، راهبران اصلی جریان‌های فکری و اجرایی به حساب می‌آیند و نمی‌توان آیندگان را بدون توانایی‌های علمی - پژوهشی رقم زد و سخن از «مرجعیت علمی» در واقع پاسخ‌دهی به این نیاز بنیادین است.

دانشگاه امام صادق علیه السلام در واقع یک الگوی عملی برای تحقق ایده دانشگاه اسلامی در شرایط جهان معاصر است. الگویی که هم اکنون ثمرات نیکوی آن در فضای ملی و بین‌المللی قابل مشاهده است. طبعاً آنچه حاصل آمده محصول نیت خالصانه و

جهاد علمی مستمر مجموعه بنیان گذاران و دانش‌آموختگان این نهاد است که امید می‌رود با اتکا به تأییدات الهی و تلاش همه‌جانبه اساتید، دانشجویان و مدیران دانشگاه، بتواند به مرجعی تمام عیار در گستره جهانی تبدیل گردد.

معاونت پژوهشی دانشگاه امام صادق علیه السلام با توجه به شرایط، امکانات و نرمندی جامعه در مقطع کنونی با طرحی جامع نسبت به معرفی دستاوردهای پژوهشی دانشگاه، ارزیابی سازمانی - کارکردی آن‌ها و بالاخره تحلیل شرایط آتی اقدام نموده که نتایج این پژوهش‌ها در قالب کتاب، گزارش، نشریات علمی و... تقدیم علاقه‌مندان می‌گردد. هدف از این اقدام - ضمن قدردانی از تلاش خالصانه تمام کسانی که با آرمان و اندیشه‌ی بزرگ و سعایی اندک در این راه گام نهادند - درک کاستی‌ها و اصلاح آن‌ها است تا از این طریق زمینه رشد نسل جوان و علاقه‌مند به طی این طریق نیز فراهم گردد؛ هدفی بزرگ که نهایت مرجعیت مکتب علمی امام صادق علیه السلام را در گستره بین‌المللی به همراه خواهد داشت. (ر. شاء الله)

ولله الحمد

معاونت پژوهشی دانشگاه

پیشگفتار ویراستاران

سروراستار، ولادیمیر زواس^۱

در دهه‌های تجزیه دانش به سر می‌بریم. رفاه ملی، اشتغال و قابلیت اشتغال و کامیابی گروه‌ها و شخصی، همگی به توانایی واحدهای اجتماعی و افراد در فراگیری دانش موجود، تولید دانش نوین و به عمل آوردن دانش وابسته است. این قابلیت‌ها تبیین‌کننده میزان پیشرفت کشورها در دنیا در حال جهانی شدن، کامیابی شرکت‌ها در افزایش رقابت جهانی، کارآمدی گروه‌ها در مؤسسات و بخت افراد در پیشرو شدن در حوزه عملکردی خود است. اکنون دیگر باید بدان بر دوش غول‌ها بسنده نیست؛ بلکه باید بسیار تند بدویم و غول‌های جدیدی را پیشم که سوآوری را به گردن بگیرند. رشد فزاینده دانش علمی و عملی، از دوران انقلاب صنعتی، به مدت بیش از دو قرن همواره در جریان بوده است (مکیر،^۲ ۲۰۰۲). طی نیم قرن گذشته، در نتیجه وجود فناوری‌های اطلاعاتی و ارتباطی در نقش ابزارها، رسانه‌ها و مکمل‌های ذهن انسان، این فرآیند شتاب بیشتری یافته است. دسترس‌پذیری دانش موجود افزایش می‌آید و آن را خلق می‌کنند و کسانی که از آن آگاهند، افزایش زیادی داشته است. به همین ترتیب، این افزایش دسترس‌پذیری، باعث افزایش توانایی یادگیری و خلق دانش نوین شده است. از اوایل دهه ۱۹۹۰، ترکیب اینترنت و شبکه، رویه خلق و به‌کارگیری دانش را بیش‌تر کرده و همراه با دگرگونی‌های سیاسی، توانمندی دانش در تغییر وضعیت و فعالیتهای انسان را جهانی ساخته است.

1 . Vladimir Zwass

2 . Mokyr

فریتز مچلاپ^۱ (۱۹۶۲) در شناسایی و مفهوم‌آفرینی این دگرگونی‌ها پیشگام بود. وی در آن زمان بدون تعیین تفاوت میان دانش و اطلاعات محاسبه نمود که در اقتصاد پیشرفته صنعتی ایالات متحده طی نیم قرن گذشته بخش‌های اقتصادی مربوط به این سازمان‌ها^۲ ۲۹ درصد از تولید ناخالص ملی و ۳۱ درصد از نیروی کار را به خود اختصاص داده‌اند. از آن هنگام فهمیدیم که اقدامات مرتبط با دانش را دیگر نمی‌توان بخش‌بندی کرد. این اقدامات محدود به بخش‌های کوچکی از اقتصاد، واحدهای سازمان (همچون واحدهای پژوهش و توسعه) یا حرفه‌های گوناگون نیست. ریاضدانان تئیه‌ای را اثبات خواهند نمود که صدها سال گواهی بر آن نبود و - پس از مدتی معلوم برنامه‌نویسان را بر آن خواهد داشت تا الگوریتم‌های معنادارتری جهت جستجو، ایتتاقی طراحی کنند که موجب افزایش بازدهی تجارت الکترونیکی و فروش به مصرف‌کنندگان شود. راننده جرثقیل چنگکی با دانش تجربی خود به شیوه برتری از چیدمان طبل‌ها دست خواهد یافت که موجب کاربرد بهتر فضای انبار، سرعت بیشتر در جابه‌جایی محموله‌ها و دستیابی به بازارهای جدید خواهد شد.

در نتیجه، مدیریت دانش به عنوان یکی برای قابلیت‌های مهم سازمانی پذیرفته شده است که جایگاه رقابتی موفقیت‌آمیزی را به همراه خواهد داشت. با پی‌گیری اهداف کلی شماره کنونی مجله پیشرفت‌های سازمانی/اطلاعات مدیریت^۳ هم پیشرفت‌های علمی ما پیرامون مدیریت دانش و هم شیوه‌های پژوهشی به کار بسته شده جهت تولید این دانش را نشان می‌دهد. این مجموعه به دست کارشناس پیشگام در مدیریت دانش ویرایش شده و حاوی مقاله‌هایی از برترین پژوهشگران در این شاخه است. وظیفه من در اینجا فراهم‌سازی بیشتر زمینه‌ها است.

دانش چیست؟ ارتباط این مفهوم به ظاهر انتزاعی با مفاهیم سازمانی چیست؟ مدیریت دانش چیست؟ البته به جرئت می‌توان گفت که «دانش را نمی‌توان مدیریت کرد» -

1. Fritz Machlup

2. entities

3. *Advances in Management Information Systems (AMIS)*

همان‌طور که مجموعه نشان می‌دهد و من در این‌جا استدلال می‌نمایم - توانایی سازمان‌ها در آگاه بودن از دانسته‌هایشان و کاربرد آن، قابلیت ضروری و فراگیر است.

از زمان افلاطون، تعریفی همگانی از دانش شکل گرفته است. بنا بر «باور راستین» متدل^۱ نیاز به شواهد به عنوان سنجه‌ای برای واقعیت، بخش مهمی از این تعریف نیست. ناکافی است. کارهای دانش‌شناختی^۲ اخیر در واقع متمرکز است بر اینکه چه شواهد خارجی برای توجیه باورها لازم است. شواهدی که دانش علمی را توجیه می‌کند، با آشنایی به گونه‌های دانش سازمانی واقعی‌تر را توجیه می‌نماید متفاوت است، ولی در همه موارد، توجیه واقعیت ضروری است.

در رویکرد بر مدیریت دانش، بازشناسی دانش از اطلاعات دارای اهمیت است. دانش عبارت است از ساختار سازمان‌یافته از واقعیت‌ها، روابط، تجارب، توانایی‌ها و بینش‌هایی که ظرفیتی جهت عملکرد ایجاد می‌کند. همچنین، بخشی از دانش در نهاد افراد جای گرفته است، درحالی‌که بخش از آن تدوین شده است و از محدودیت‌ها - و برتری‌های - ذهن افراد فراتر می‌رود. میزان سازمان‌دهی، میزان اعتبار دانش و میزان تأثیرگذاری آن بر عملکردها میان افراد متفاوت است (تفاوت میان دانش و انباشت واقعیت‌ها به خوبی در آخرین رمان ناتمام گوستاو فلوبر، *بووار و پکوشه*^۳ به تصویر کشیده شده است). با پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتباطات، ظرفیت و میزان سازمان‌دهی و دسترس‌پذیری به ذخایر دانش خارجی، از طریق برقراری ارتباط میان افراد دارای دانش، دانش کارآمد را به یک منبع اقتصادی توانمند تبدیل نموده است (فُری،^۴ ۲۰۰۴). اطلاعات افزونه‌ای به دانش است که برای افراد گسترده آن معنادار

1. "justified true belief"

2. epistemological

همان معرفت‌شناختی است که به دلیل تأکید بر مدیریت دانش در این کتاب این گونه ترجمه شده است.

3. *Bouvard and Pécuchet*

4. Foray

است. این افزونه می‌تواند کانون^۱ دیگری در یک طرح مفهومی باشد، محتوای یک کانون را عوض کند یا موجب یک تغییر ساختاری در چارچوب کلی دانش شود. بازشناسی دانش از اطلاعات، از آن جهت مهم است که تعیین‌کننده تفاوت‌های رویکردی ما به مدیریت دانش در مقایسه با مدیریت اطلاعات می‌باشد.

سه تفاوت در این میان برجسته‌تر می‌نماید. دانش، به عنوان یک مجموعه، همواره موقتی است - چه در ذهن انسان، چه در یک کتاب راهنمای فنی و چه به عنوان یک بنای علمی. از مای، یا در شاخه‌ای از علم - و این در نهاد درک بشر از جهان پیرامون جای می‌گیرد. جاذبه در فیزیک نیوتون نیرویی بود که ما را به سطح سیاره می‌کشید؛ در فیزیک اینشتین، جاذبه نیروی گرانشی است که از جرم کره زمین ناشی می‌شود. با پیدایش ژنتیک، زیست‌شناسی تغییر یافته و به شاخه علمی کاملاً متفاوتی تبدیل شده است. بدیهی است که در مجموع، ما نمی‌دانیم که چه چیز را نمی‌دانیم.

مسلماً دانش در انواع مخالف^۲، اکز^۳ تماماً آشکار یا تدوین شده نیست. بخش مهمی از دانش شخصی بود (میل، ۱۹۹۲) و در نهاد فرد آگاه به آن جای گرفته است؛ یعنی پنهان بوده و دسترسی به آن برای دیگران دشوار است. یک پزشک متخصص بسیار خوب، یک زمین‌شناس باتجربه، یک نوازنده سرشناس پیانو، یک بازرگان موفق، یا یک شیرینی‌پز پرتوان با ۴۰ سال سابقه کار، قابل جایگزینی با یک «سامانه دانش» نیستند. شیوه‌هایی جهت اشتراک‌رسانی و ایجاد دانش پنهان ارائه شده و پیشرفت‌های گام به گام در خلق دانش نوین در سازمان‌ها نشان داده شده است (نوناکا و تاکاوشی، ۱۹۹۵). با این حال، دانش بیشتر از طریق تجربه دست آمده و پنهان می‌ماند. این نوع ماندگارتری از دانش است که منشأ برتری رقابت سازمان‌هایی می‌باشد که با آن‌ها پیوند خورده است. از گذشته، تمام دانش از طریق واسطه‌گری افراد در دسترس سازمان‌ها قرار می‌گیرد. برآورد افراد از شرایط، تفسیر اطلاعات جدید،

1 . node

2 . repositories

3 . Polanyi

بازشناسی تحلیل‌ها یا الگوهای ذهنی و توانایی کاربرد دانش جهت به عمل آوردن وضعیت‌های کاری تازه، همگی عملکرد را تغییر می‌دهند.

از سوی دیگر، دانش همواره تا اندازه‌ای گروهی است. اثبات اجزای دانش، از جمله شواهد محاسباتی، فرآیندی اجتماعی است. به‌کارگیری دانش فردی در مؤسسات، تیم‌های تیمی یا دیگر گروه‌های اجتماعی انجام می‌پذیرد که می‌توانند دستاوردهای افراد را افزوده، محدود نموده، تکمیل کرده، بهبود بخشیده، گسترش داده، تحریف یا تبیین نمایند. اشتراک دانش و بازتفسیر گروهی، به ویژه در میان مرزهای سازمانی، در نوآوری اهمیت زیادی دارند (لستر^۱ و پیور^۲، ۲۰۰۴). مبادلات غیررسمی میان حوزه‌ها منبع گوناگونی بسیار از نوآوری در محصولات و فرآیندها است. گروه‌های شغلی را همواره دارندگان و تولیدکنندگان دانش جمعی دانسته‌ایم (ونگر^۳ و استایدر^۴، ۲۰۰۰).

مدیریت دانش باید با زنجیره کامل تفاوت‌های اشاره شده در بالا هدایت می‌شود. فقط بخش محدودی از دانش کاربردی را می‌توان خودکار نمود. همچنان که لیکلایدر^۵ (۱۹۶۰) در یکی از مقالات ویراندیشانه خود بیان نمود، نمی‌توان سامانه‌های مدیریت دانش را همانند سامانه‌های پردازش اطلاعات پنداشت. کم و بیش می‌توان گفت که افراد با فناوری اطلاعات هم‌زیستی دارند. علاوه بر این، فرآیندهای گروهی باید تقویت شوند تا بتوان آن‌ها را به اشتراک گذاشته، پرورانده، به گفتمان گذاشته و مورد بحث قرار داد. در اینجا صحبت از ربط‌بازای افراد و رای مرزهای مکانی، زمانی و انضباطی یا سازمانی است. اگرچه افراد می‌توانند مورد پشتیبانی سامانه‌هایی باشند که دانش خارجی را در دسترس قرار داده، خودرهای مرزی الکترونیکی^۶ را به گردش انداخته و رویه فعالیت‌ها را به طور دلخواه جفت می‌کنند.

1. Piore

2. Piore

3. Wenger

4. Snyder

5. Licklider

6. electronic boundary objects

فرآیندهای هوشیارانه متکی بر فناوری اطلاعات باید دانش جاری را به روز نگه دارند؛ حتی اگر مؤلفه‌های پیشین بایگانی می‌شوند. هرچه بیشتر در مدیریت دانش پیش می‌رویم، تقسیم وظایف ذهنی میان افراد و فناوری اطلاعات تغییر می‌کند.

ویژگی‌های برجسته دانش، نمای کلی مدیریت دانش را به شکل فعالیت‌های فراگیر انسانی در سازمان‌ها درمی‌آورد که با دستیاری فزاینده فناوری اطلاعات همراه است. مدیریت دانش عبارت است از تدابیر سازمانی و گردآورده‌ای از شیوه‌های عملکردی که با دستیاری فناوری اطلاعات به بازشناسی، خلق، دسته‌بندی، حفظ، اشتراک و کاربرد دانش جمعی افراد می‌پردازد. مجموعه دانش آشکاری که می‌تواند بر عملکردهای سازمان اثرگذار باشد به سرعت در حال گسترش بوده و بخش اعظم آن در خارج از مرزهای سازمان فزاینده می‌شود. استقرار فراگیر فناوری اطلاعات جهت پرداختن به دانش موجود، تولید دانش وین لازم است. دانش سازمانی نه تنها فناوری‌های مورد نیاز جهت تولید آن، موآواد^۱ در تولید را شامل می‌شود بلکه دانش اداری و فرآیندی را نیز در بر می‌گیرد که عبارت است از دانش ارتباطی پیرامون مشتریان، تأمین‌کنندگان و شریکان و دانش مالی ویژه تجارت و ... و مسولات سازمان می‌تواند حاوی - یا حتی معادل - دانش منعقد شده باشد (موآواد،^۲ ۱۹۹۶). این نکته به ویژه درباره نرم‌افزارهای پیشرفته‌تر صدق می‌کند، چنانکه این نرم‌افزارها حاوی دانش پیرامون حوزه‌های خاص هستند. الگوهای تجاری نوین و قالب‌های سازمانی، پیرامون دانش شکل می‌گیرند؛ مثلاً، شرکت بین‌المللی کبالت^۳ واقع در هیوستون^۴ دارای ۳۵ کارمند است در زمینه اکتشاف نفت در آب‌های عمیق فعالیت می‌کند که همگی قلمروی فعالیت شرکت‌های چندملیتی بزرگ بوده است (موآواد،^۲ ۲۰۰۷). این شرکت به هم‌هنگفتی از داده‌های مربوط به زمین‌لرزه را خریداری می‌کند تا کارشناسان با کمک فناوری اطلاعات آن را ارزیابی کنند. شرکت کبالت هر چیزی را که حاوی دانش زمین‌شناسان

1 . Arthur

2 . Cobalt International Company

3 . Houston

4 . Mouawad

و ژئوفیزیک‌دان‌های باتجربه باشد می‌خرد تا تعداد چاه‌های خشک را به حداقل برساند؛ چاه‌هایی که با هزینه بسیار حفر شده و هیچ درآمدی ندارند. بدین گونه یک شرکت مجازی بزرگ پیرامون یک هسته دانش بنیانی کوچک ایجاد شده است.

مدیریت دانش سازمانی را می‌توان به طور پراکنده در چارچوب مجموعه رأیندهای چهارگانه مشاهده نمود که با هدف خلق، ذخیره / بازیابی، انتقال و به-کارگیری دانش اجرا می‌شوند (علوی^۱ و لایتیر،^۲ ۲۰۰۱). به بیان دیگر، مدیریت دانش یعنی مدیریت حافظه سازمانی با کمک یک سامانه اطلاعاتی حافظه سازمانی^۳ که اقدامات بنیادینی را تقویت می‌کند که کارآمدی سازمانی را در پی خواهند داشت (استاین^۴ و ریکور،^۵ ۱۹۹۵). در این مفهوم، حافظه سازمانی یعنی «بازاری که با آن دانش گذشته جهت اقدامات کنونی بازیابی می‌شود» (استاین و زواس، ۱۹۹۵، ص ۸۹). امروزه، نشانه‌های الکترونیکی بر جای مانده از بیشتر عملکردهای سازمانی را می‌توان دسته‌بندی، سازمان‌دهی و سازمان‌دهی نمود تا یاری‌کننده کارهای دانش در آینده باشند. تمام انواع دانش پیرامون تجارت مؤسسات سازمان می‌یابد؛ مثلاً، وجود پیش‌نمونه یک محصول الکترونیکی بدون کمک به ساخت محصولات بعدی یاری‌کننده خواهد بود؛ ولی اگر طرح پایه به همراه پیشینه‌ها و طرح‌های جزئی پیش از رسیدن به طرح نهایی ارائه شود، این دستیاری برای نوآوری بسیار سودمندتر می‌شود. با تغییر شرایط و محدودیت‌ها در آینده، طرح پایه و محصولات نهایی نیز عوض خواهند شد. با مدیریت پیگیر دانش تجربی افراد و منابع الکترونیکی، سازمان‌ها می‌توانند جهت جذب و نوسازی دانش جمعی ایجاد می‌شود. چنین مفهوم‌سازی‌ای پدیده‌های پیچیده و تنگی متفاوت و عادت‌های عملکردی گوناگونی را برمی‌انگیزد (ریکور،^۵ ۲۰۰۴). یک سامانه اطلاعاتی حافظه سازمانی نیز ممکن است با نمایه فراگیرتری از مدیریت دانش درآمیزد.

1 . Alami

2 . Leidner

3 . organizational memory information system (OMIS)

4 . Stein

5 . Ricoeur

پیشرفت‌های فناوری اطلاعات، به ویژه از زمان ایجاد ترکیب شبکه و اینترنت، تأثیر بسیار زیادی بر پشتیبانی از مدیریت دانش داشته است. موتورهای جستجو، شبکه‌های اجتماعی، شبکه‌های داخلی، تارگه‌های قابل ویرایش و ابزارهای فراوان دیگری به سامانه‌های تخصصی و سامانه‌های مدیریت اسناد و محتوای مبتنی بر چارچوب‌های سازمانی و میان‌سازمانی گسترده پیوسته‌اند. منابع الکترونیکی گوناگونی که معمولاً در همه‌جا پراکنده شده‌اند، پشتیبان فرآوری و کشف دانش از طریق استخراج داده‌ها، فراخوانی کارشناسان، استدلال موردی، همیاری با سامانه‌های گروه‌افزار و سامانه‌های گروه‌رزی خبری جمعی هستند. به هر حال، همان‌طور که در این مجموعه بارها تأکید شده است، تفکر و عملکردهای انسانی، فرایندها و فرهنگ سازمانی و پیوندهای محرک در تحول مدیریت دانش جای گرفته‌اند.

با خواندن این مجموعه به این نتیجه خواهید رسید که حوزه پژوهشی مدیریت دانش، در میان تمام پژوهش‌های سامانه‌های اطلاعات مدیریت گسترده شده و بازتابنده اهمیت مدیریت دانش جهت حفظ جایگاه‌های رقابتی و بهروزی سازمانی است. این مجموعه نماینده گستره وسیعی از جریان‌های پژوهشی در حوزه مدیریت دانش است. شناخت ما از راهبردهای مدیریت دانش در حال به سامان شدن است (Earl^۱، ۱۹۹۱). در کل، انگیزه جهت اشتراک دانش افراد درون سازمان به طور طبیعی ایجاد نمی‌شود؛ بنابراین تدابیر انگیزشی مورد مطالعه قرار گرفته است (کوئیگلی^۲ و همکاران، ۲۰۰۷). وابستگی‌های عمیقی میان اجرای شیوه‌های مدیریت دانش و فرهنگ سازمانی وجود دارد (علوی، کیوورث^۳ و لایتنر، ۲۰۰۵ - ۲۰۰۶). رویکردهای دانش‌بنیان جهت هماهنگی گروه‌های طرح پراکنده در سراسر دنیا به کار گرفته می‌شوند (اسپینوسا^۴ و همکاران، ۲۰۰۷). شیوه‌های تخصص‌یابی بر روی شبکه اینترنت در حال بررسی است

1. Earl

2. Quigley

3. Kayworth

4. Espinosa

(بزرا-فرناندز،^۱ ۲۰۰۶). یک طرح نظری برای سامانه‌هایی ارائه شده است که با هدف پشتیبانی از فرآیندهای دانش ایجاد شده‌اند (مارکوس،^۲ ماچرزاک^۳ و گسیر^۴ ۲۰۰۲). سنجه‌های کامیابی مدیریت دانش سازمانی در حال بررسی هستند (کولکاری،^۵ راویندران^۶ و فریز،^۷ ۲۰۰۷). بخش‌های این مجموعه کمک‌های ارزشمندی در شکل‌دهی به این شاخه پژوهشی بوده و به خوبی آن را بیان می‌کنند.

با نگاهی به آینده و با از بین رفتن مرزها و گسترش محدوده امکانات، به بررسی مفهوم تغییرات توان دانش و همگون‌سازی تولیدی خواهیم پرداخت. تضمین دانش علم هم‌اکنون تجربه‌های رایانه‌ای را در بر می‌گیرد. مؤسسه‌ها یکی از منابع مهم دانش علمی و فناوری هستند. دانشگاه‌ها سرمایه‌های فکری فراوانی تولید می‌کنند. مدیریت دانش همواره اهمیت فزاینده‌ای یافته و فناوری اطلاعات آن را تقویت می‌کند.

-
1. Decen, Fernandez
 2. Markus
 3. Machrzak
 4. Gasser
 5. Kulkarni
 6. Ravindran
 7. Freeze

www.ketab.ir

مقدمه مترجم

کتاب حاضر مجموعه‌ای از مقالات تخصصی در حوزه نوین و میان رشته‌ای مدیریت دانش است که از نخستین آثار ترجمه شده به زبان فارسی می‌باشد. ترجمه این کار به دلیل جدید بودن حوزه و نبود فرهنگ لغت درخور وقت بسیاری می‌طلبید تا معادل‌هایی مناسب برای واژگان جدید و غریب، که مد البته به دلیل اهمیت بالای موضوع بر ما گران نیامد. در واقع، با رشد رایج دانش در دنیای امروز و وجود منابع اطلاعاتی بسیار نظیر اینترنت و کتابخانه‌های بزرگ و حتی رایگان و دسترس بودن آن‌ها سؤال این است که چگونه یک نظام می‌تواند این اطلاعات را به مردم خود منتقل نماید تا سطح دانش عمومی را بالا ببرد؟ چطور یک مدیر دانش‌محور باید زیرمجموعه خود را در فرایندی روزآمد آگاه تر از پیش کند؟ چگونه یک دانشگاه که در هر کشوری سرآمد بُروزسانی و به روز رسانی علم و فناوری است، بزرگترین سازمانها را دارا می‌باشد و فرهیخته‌ترین قشر جامعه را در خود می‌بیند، اساتید، دانش‌پژوهان و کارمندان را می‌توان با حجمی وسیع‌تر از گذشته در معرض دانش قرار داد؟ پاسخ به این سؤالات بر عهده مدیریت دانش است که در این کتاب به آن پرداخته می‌شود.

این کتاب گردآورد شش بخش پژوهشی مرجع در زمینه مدیریت دانش و فناوری اطلاعات بوده و توسط پژوهشگرانی نوشته شده است که طی چند سال گذشته سهم چشمگیری در زمینه مدیریت دانش و سامانه‌های آن داشته‌اند. هر مقاله به چگونگی پیشرفت دیدگاه‌های پژوهشی نسبت به موضوعی ویژه از مدیریت دانش در طول سال‌های متمادی پرداخته و بدین گونه ماهیت نوپا و تکاملی فرضیه‌های این حوزه را نمایان ساخته و رویدادهای مهم فکری در این زمینه را مستند نموده است. در نمایش چگونگی تکامل هر یک از درباره‌های مدیریت دانش در یک بازه زمانی، هر فصل آشکار می‌سازد که چگونه بندها‌های نوپا به پذیرش همگانی می‌رسند؛ چگونه در طول زمان معلوم می‌شود که واقعیت‌های ظاهراً هویدا دارای ریزه‌کاری‌ها و ابعاد بیشتری هستند؛ چطور اصولی نویسی پژوهش مدیریت دانش برگرفته از کاستی‌های شیوه‌های دیگرند؛ و در پایان، تکرار این فرآیند تعیین‌شده مدیریت دانش و به دنبال آن سامانه‌های مدیریتی در طول زمان تکرار کرده است. با نشان دادن رهنورد مدیریت دانش در طول زمان و تفاوت زیاد آن با دیدگاه‌های زمانمند معمول در مقالات دیگر، امیدواریم که این مجموعه یکی از منابع اصلی در این زمینه باشد.

پیرامون ترجمه این اثر نیز نکته‌ای را باید به عرض برسانیم؛ از آنجا که ساختار این کتاب مقاله‌ای است و برخی واژگان تخصصی به سبب بلایی در تمامی مقالات دارند، تنها در نخستین نوبت معادل انگلیسی آن‌ها را پانویس نموده‌ایم و در انتهای کتاب نمایه‌ای از تمامی آنان آورده‌ایم. در این پژوهش، از کمک‌های ارزشمند دوست عزیزمان جناب آقای یاسر تیموری بهره بردیم که صمیمانه از ایشان تشکریم. رهنمودها و همیاری‌های ایشان در ترجمه این کتاب به عنوان مترجمی باتجربه در حوزه مدیریت دانش بسیار شایگان بود. سرانجام، از خانواده خود سپاس‌گزاریم که به ما دلگرمی بخشیدند و اهمیت صرف وقت از سوی ما برای تکمیل این مجموعه را

مقدمه مترجم □ ۲۳

درک نمودند. در پایان از شما خواننده گرامی تقاضا می‌کنم در صورت مشاهده هرگونه کاستی اینجانب را از طریق (aliteraturist@yahoo.com) مطلع فرمایید.

التماس دعا

مهدی شفیعیان

۹۱/۱/۳۰

www.ketab.ir