



مدیریت دانش

(رشته کتابداری و اطلاع رسانی)

www.ketab.ir

دکتر علی اکبر احمدی علی صالحی

سرشناسه	:	احمدی، علی اکبر، ۱۳۴۴-
عنوان و نام پدید آور	:	مدیریت دانش مولفان: علی اکبر احمدی، علی صالحی، ویراستار هادی شریف مقدم.
مشخصات نشر	:	تهران: دانشگاه پیام نور، ۱۳۸۹.
مشخصات ظاهری	:	۳۶۸ ص.
فروست	:	دانشگاه پیام نور، ۱۷۱۷. گروه کتابداری و اطلاع رسانی، ۷۲۰.
شابک	:	978-964-387-759-0
وضعیت فهرست نویسی	:	قیفا.
یادداشت	:	واژه نامه.
موضوع	:	مدیریت دانش.
شناسه افزوده	:	صالحی، علی، ۱۳۵۳-
شناسه افزوده	:	شریف مقدم، هادی، ۱۳۳۵-. ویراستار
شناسه افزوده	:	دانشگاه پیام نور.
رده بندی کنگره	:	۴م۳ الف/۲۰۱۲ HDY
رده بندی دیویی	:	۴۰۳۸/۶۵۵
شماره کتابشناسی ملی	:	۲۲۵۴۲۵۶



سازمان اسناد و کتابخانه ملی

مدیریت دانش

مؤلفان: دکتر علی اکبر احمدی- علی صالحی

ویراستار علمی: دکتر هادی شریف مقدم

تهیه و تولید: مدیریت تولید مواد و تجهیزات آموزشی

لیتوگرافی، چاپ و صحافی: مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

نوبت و تاریخ چاپ: چاپ اول اردیبهشت ۱۳۹۰

شابک: ۰۰ - ۷۵۹ - ۳۸۷ - ۹۶۴ - ۹۷۸

ISBN: 978 - 964 - 387 - 759 - 0

فروش این کتاب فقط از طریق نمایندگی‌های دانشگاه پیام نور مجاز می باشد و فروش آن در سایر مراکز فروش کتاب موجب تعقیب قانونی فروشنده خواهد گردید

(کلبه حقوق نشر اعم از چاپی، الکترونیکی، تصویری، صوتی و اینترنتی برای دانشگاه پیام نور محفوظ است)

قیمت: ۳۸۰۰۰ ریال

بسم الله الرحمن الرحيم

پیشگفتار ناشر

کتاب‌های دانشگاه پیام نور حسب مورد و با توجه به شرایط مختلف یک درس در یک یا چند رشته دانشگاهی، به صورت کتاب درسی، متن آزمایشگاهی، فرادرسی، و کمک‌درسی چاپ می‌شوند.

کتاب درسی ثمرهٔ کوشش‌های علمی صاحب اثر است که براساس نیازهای درسی دانشجویان و سرفصل‌های مصوب تهیه و پس از داوری علمی، طراحی آموزشی، و ویرایش علمی در گروه‌های علمی و آموزشی، به چاپ می‌رسد. پس از چاپ ویرایش اول اثر، با نظرخواهی‌ها و داوری علمی مجدد و با دریافت نظرهای اصلاحی و متناسب با پیشرفت علوم و فناوری، صاحب اثر در کتاب تجدیدنظر می‌کند و ویرایش جدید کتاب با اعمال ویرایش زبانی و صوری جدید چاپ می‌شود.

متن آزمایشگاهی (م) راهنمایی است که دانشجویان با استفاده از آن و کمک استاد، کارهای عملی و آزمایشگاهی را انجام می‌دهند.

کتاب‌های فرادرسی (ف) و کمک‌درسی (ک) به منظور غنی‌تر کردن منابع درسی دانشگاهی تهیه و بر روی لوح فشرده تکثیر می‌شوند و با در وبگاه قرار می‌گیرند.

مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی

فهرست

یازده
سیزده

پیشگفتار
مقدمه

۱	فصل اول: کلیات و مفاهیم مدیریت دانش
۱	مقدمه
۲	تاریخچه
۴	روند تاریخی حرکت سازمان‌ها به سوی سازمان‌های دانش‌مدار
۶	داده، اطلاعات و دانش
۹	روابط داده، اطلاعات و دانش
۹	۱. روابط داده، اطلاعات و دانش از نظر بازاریا
۱۰	۲. روابط داده، اطلاعات و دانش از نظر کلارک و رالو
۱۴	عوامل تفکیک‌کننده اطلاعات و دانش
۱۵	انواع دانش
۱۵	۱. تقسیم‌بندی ارسطو
۱۶	۲. دانش ضمنی و دانش صریح
۱۷	۳. دانش شخصی و دانش سازمانی
۱۸	۴. انواع دانش بر مبنای کارکرد
۱۹	۵. تقسیم‌بندی معرفت‌شناختی دانش
۲۰	۶. دانش رسمی و دانش غیررسمی
۲۱	۷. دانش ساختارمند و ناساختارمند
۲۱	۸. دانش اظهاری و دانش رویه‌ای
۲۱	۹. طبقه‌بندی رابِل
۲۱	۱۰. دانش اصلی و دانش فرعی
۲۲	۱۱. تقسیم‌بندی مک لوپ
۲۳	ویژگی‌های دانش
۲۵	منابع دانش
۲۶	معماری دانش
۲۷	مبانی زیرساخت دانش
۲۹	۱. فرهنگ دانش
۳۱	۲. فرایندهای دانش
۳۲	انواع فرایندهای دانش
۳۳	۳. فناوری دانش
۳۴	خلاصه
۳۵	پرسش‌های پایان فصل
۳۷	فصل دوم: مدیریت دانش
۳۸	مقدمه
۴۲	مدیریت دانش چیست؟

۴۲	تعریف مدیریت دانش
۴۶	سیر تطور مدیریت دانش
۴۷	ویژگی های مدیریت دانش
۴۸	اصول مدیریت دانش
۴۹	مکاتب مدیریت دانش
۵۱	اصول مدیریت دانش
۵۴	مدیریت داده ها، مدیریت اطلاعات، مدیریت دانش
۵۵	نظریه های مدیریت دانش
۵۶	دیدگاه های مدیریت دانش
۵۷	تاریخچه مدیریت دانش
۶۰	نسل های مدیریت دانش
۶۳	مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع
۶۵	شباهت های مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع
۶۷	تفاوت های مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع
۶۸	مراحل مدیریت دانش
۶۹	مزایای مدیریت دانش
۷۳	چالش های مدیریت دانش
۷۴	برطرف کردن برخی چالش های مدیریت دانش
۷۷	کاربرد مدیریت دانش
۷۷	کاربرد مدیریت دانش در تصمیمات راهبردی
۷۸	مدیریت دانش و نوآوری دانش
۷۹	ترکیب مدیریت دانش و نوآوری
۷۹	اهمیت دانش و تأثیر آن بر نوآوری
۸۱	عناصر تشکیل دهنده نوآوری دانش
۸۲	مدیریت راهبردی نوآوری دانش
۸۲	خلاصه
۸۳	پرسش های پایان فصل دوم
۸۵	فصل سوم: مدل های مدیریت دانش
۸۵	مقدمه
۸۶	دسته بندی مدل ها
۸۷	گروه بندی از منظر نوع دانش (ضمنی/آشکار)
۹۰	گروه بندی دانش بر مبنای فرایندهای دانش
۹۰	مرور کلی بر مدل های مدیریت دانش
۹۰	۱. مدل کلی ساختار نظام های مدیریت دانش
۹۱	۲. مدل مدیریت دانش میلتون
۹۴	۳. مدل مدیریت دانش بنیادی در سازمان
۹۶	۴. مدل راهبردی مدیریت دانش
۹۸	۵. مدل زنجیره دانش
۱۰۱	۶. مدل چهار حلقه ای مدیریت دانش
۱۰۱	۷. مدل چند عاملی توسعه نظام های مدیریت دانش
۱۰۳	۸. مدل چرخه حیات دانش

۱۰۷	۹. مدل SECI
۱۱۱	۱۰. سایر مدل‌های مدیریت دانش
۱۱۱	۱. مدل می‌سیگ
۱۱۲	۲. مدل مارک
۱۱۳	۳. مدل بک من
۱۱۳	۴. مدل هفت سی
۱۱۴	۵. مدل بگوونیز و ویلیامز
۱۱۶	۶. مدل نوناکو و تاکوچی
۱۱۹	۷. استفاده از فناوری در چهارچوب مدل نوناکا و تاکوچی
۱۲۲	۸. مدل پایه‌های ساختمان دانش
۱۲۷	خلاصه
۱۲۷	پرسش‌های پایان فصل سوم
۱۲۹	فصل چهارم: چرخه‌های مدیریت دانش
۱۲۹	مقدمه
۱۲۹	چرخه مدیریت دانش ویگ
۱۳۵	چرخه مدیریت دانش می‌پر و زاک
۱۳۷	چرخه مدیریت دانش مک الوری
۱۴۰	چرخه مدیریت دانش بیوکویتز و ویلیامز
۱۴۴	چرخه حیات دانش بیرکین شاو و شیهان
۱۴۷	چرخه مدیریت دانش یکپارچه دالکر
۱۵۶	خطرات در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش
۱۵۸	خلاصه
۱۵۹	پرسش‌های پایان فصل چهارم
۱۶۱	فصل پنجم: فناوری‌های مدیریت دانش
۱۶۲	مقدمه
۱۶۲	تکامل نقش‌های فناوری اطلاعات
۱۶۴	مدیر ارشد دانش
۱۷۰	ویژگی‌های مدیر ارشد دانش
۱۷۲	سازمان فناوری اطلاعات
۱۷۷	مدیریت محتوا
۱۷۸	طبقه‌بندی دانش
۱۷۹	گروه افزار
۱۸۰	گروه‌های تسهیم تجربه بر خط (آن‌لاین)
۱۸۱	پورتال‌های سازمانی
۱۸۲	تحلیل و طراحی شبکه اجتماعی (اس.ان.ای)
۱۸۴	یادگیری الکترونیک
۱۸۴	داستان‌گویی و حکایات
۱۸۵	ابزارهای بی‌سیم برای انتقال دانش
۱۸۶	سیستم‌های مدیریت نوآوری و ایده
۱۸۷	ترکیب ابزارها و فناوری‌های مدیریت دانش

۱۸۹	خلاصه
۱۸۹	پرسش‌های پایان فصل پنجم
۱۹۱	فصل ششم: پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش
۱۹۱	مقدمه
۱۹۲	۱. در زمینه مدیریت دانش کار را با کدام طرح آغاز کنیم؟
۱۹۳	۲. مدیریت دانش و مدیریت استراتژیک
۱۹۸	۳. گام‌های اصلی مدیریت دانش
۲۰۲	۴. روش‌های پیاده‌سازی مدیریت دانش
۲۰۲	۴-۱ مدل مرحله‌ای پیاده‌سازی مدیریت دانش، روش «کیم و لی»
۲۰۵	۴-۲ مراحل پیاده‌سازی مدیریت دانش روش «لوپز»
۲۱۳	مدل مراحل بلوغ مدیریت دانش در سازمان
۲۱۵	موانع و علل عدم پیشرفت
۲۱۵	منابع انسانی و مدیریت دانش
۲۱۵	۱. مدل بهره‌وری منابع انسانی در مدیریت دانش
۲۱۶	مدل بهره‌وری منابع انسانی
۲۱۷	مدل پایه‌های ساختمان دانش
۲۱۹	نقش انسان در مدیریت دانش
۲۲۲	ارکان انسانی و ویژگی‌های افراد در سازمان مدیریت دانش
۲۲۲	چه گروهی عهده‌دار مدیریت دانش در سازمان باشند؟
۲۲۴	مدیران پروژه‌های دانش
۲۲۵	تخصص لازم در تیم‌های مدیریت دانش
۲۲۶	خلاصه
۲۲۷	پرسش‌های پایان فصل ششم
۲۲۹	فصل هفتم: ارزیابی مدیریت دانش
۲۲۹	مقدمه
۲۳۰	۱. دارایی‌های ناملموس و دارایی دانش
۲۳۱	۱-۱ دسته‌بندی دارایی‌های ناملموس
۲۳۷	۲. اندازه‌گیری دانش
۲۳۹	۲-۱ مراحل اندازه‌گیری
۲۴۰	۲-۲ روش‌ها و ابزارهای اندازه‌گیری دانش
۲۴۱	۲-۲-۱ روش «کارل-اریک سیوبی»
۲۴۲	۲-۲-۲ روش «لیبوییتس و رایت»
۲۴۵	۲-۲-۳ روش «جورج هارمون»
۲۴۶	۲-۲-۴ مدل اندازه‌گیری توانایی انسانی «شانون»
۲۴۷	۲-۲-۵ مدل ترازنامه امتیازات (کارت امتیازی)
۲۴۹	۲-۲-۶ مصاحبه ساختارمند
۲۵۰	۲-۲-۷ مدل بالندگی مدیریت دانش
۲۵۰	۲-۲-۸ نقشه‌های دانش ابزاری برای اندازه‌گیری
۲۵۴	۲-۲-۹ نقشه دارایی سرمایه دانش
۲۵۵	۳. ارزیابی مدیریت دانش

۲۵۵	۱-۳ ارزیابی تمرکز دانش سازمان
۲۵۶	ارزیابی استراتژی دانش: اصول بنیادی
۲۵۸	ارزیابی اثربخشی مدیریت دانش
۲۵۹	خلاصه
۲۵۹	پرسش‌های پایان فصل هفتم
۲۶۱	فصل هشتم: ممیزی و فرهنگ دانایی
۲۶۱	ممیزی دانش
۲۶۶	ممیزی فرهنگ دانایی
۲۶۹	ارزیابی فرهنگ دانایی سازمان
۲۶۹	شاخص‌های فرهنگ دانایی
۲۷۴	تغییر و حفظ یک فرهنگ
۲۷۵	شناخت فرهنگ، قبل از تغییر آن
۲۷۶	شکستن عادات قدیمی و ایجاد عادات جدید
۲۷۷	دشواری‌های تغییر فرهنگ سازمانی
۲۷۸	استراتژی‌های حامی فرهنگ دانایی
۲۸۱	پرسش‌های پایان فصل هشتم
۲۸۳	فصل نهم: موانع و چالش‌های مدیریت دانش
۲۸۳	مقدمه
۲۸۴	موانع مدیریت دانش
۲۸۷	چالش‌های مدیریت دانش
۲۸۸	برطرف کردن برخی چالش‌های مدیریت دانش
۲۹۱	خلاصه
۲۹۲	پرسش‌های پایان فصل نهم
۲۹۳	فصل دهم: مدیریت دانش در بخش‌های دولتی و غیردولتی
۲۹۴	مقدمه
۲۹۵	اهمیت و ضرورت مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۲۹۷	امکان‌پذیری مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۲۹۸	موافقان و مخالفان مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۳۰۰	چارچوبی برای مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۳۰۱	عناصر و ابعاد مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی
۳۰۴	مدیریت دانش و مدیریت عمومی نوین
۳۰۵	اهمیت نیاز به مدیریت دانش برای دولت
۳۰۷	نیاز به چارچوب مدیریت دانش در بخش دولتی
۳۰۸	عناصر مهم در چارچوب مدیریت دانش در بخش دولتی
۳۱۳	مدیریت دانش و خوشه‌های صنعتی
۳۱۵	عناصر به‌کارگیرنده و دگرگون‌کننده دانش در خوشه‌های صنعتی
۳۱۸	مدیریت دانش در ارتباط با مشتری
۳۱۹	مدیریت ارتباط با مشتری
۳۲۰	جریان‌های دانش در فرایند مدیریت ارتباط با مشتریان

۳۲۱	مدیریت دانش مشتری
۳۲۴	مدیریت دانش و جو آزاداندیشی
۳۲۵	پرسش‌های پایان فصل دهم
۳۲۷	فصل یازدهم: نقش کتابخانه‌ها در تحقق مدیریت دانش
۳۲۷	مقدمه
۳۲۸	طبقه‌بندی ابزارهای مدیریت دانش
۳۲۹	ابزارهای دسترسی به دانش
۳۳۰	ابزارهای ردیابی معنایی
۳۳۰	ابزارهای استخراج دانش
۳۳۰	ابزارهای محل‌یابی تخصص‌ها
۳۳۰	ابزارهای مشارکتی تدوین و انتشار
۳۳۱	ابزارهای کارهای مشارکتی
۳۳۱	ابزارهای برقراری ارتباطات زمان وقوع
۳۳۱	ابزارهای مدیریت فرآیند کاری
۳۳۲	ابزارهای مدیریت دانش و رویکرد آی‌بی‌ام
۳۳۳	مدیریت دانش در کتابخانه
۳۳۴	فرآیندهای اصلی مدیریت دانش در کتابخانه‌ها
۳۳۶	اشتراک و توزیع دانش
۳۳۶	توسعه دانش
۳۳۷	ویژگی‌های مدیریت دانش در کتابخانه
۳۳۸	محتویات مدیریت دانش در کتابخانه
۳۳۹	مدیریت پیشرفت دانش
۳۳۹	فناوری برای تحقق مدیریت دانش کتابخانه‌ها
۳۴۰	نقش منابع هوشمند در مدیریت دانش
۳۴۱	ارتقای دانش از طریق ابزارهای فنی
۳۴۲	تکنولوژی اطلاعات
۳۴۵	دانش کسب شده به‌وسیله عوامل هوشمند
۳۴۷	کاربرد اینترنت به‌عنوان یک ابزار مدیریت دانش در کتابخانه‌های دانشگاهی
۳۴۸	ارزش مدیریت دانش برای کتابخانه‌های دانشگاهی
۳۵۰	تعریف و ارزش اینترنت به‌عنوان یک ابزار مدیریت دانش
۳۵۳	محتویات یک اینترنت
۳۵۵	کاربرد اینترنت در اشتراک دانش سازمانی میان کارکنان
۳۵۶	مدیریت دانش در دانشگاه‌ها
۳۵۸	پشتیبانی از منابع و برنامه‌های مختلف
۳۶۱	نشر و تأمین اطلاعات تولید شده در داخل
۳۶۱	ترویج دانش و سرمایه‌های فکری
۳۶۳	خلاصه
۳۶۴	پرسش‌های پایان فصل یازدهم
۳۶۵	منابع

پیشگفتار

دانشگاه‌ها عمده‌ترین مراکز تولید و اشاعه دانش هستند. ایجاد نوآوری‌ها و در نتیجه خلق دانش جدید از دیرباز از مهم‌ترین کارکردهای مؤسسات دانشگاهی به‌شمار آمده و در این راستا بیشترین اهتمام جامعه دانشگاهی در ارتقاء دانش و تقویت سرمایه‌های فکری با بهره‌مندی از منابع موجود بوده است. این منابع نه تنها شامل منابع اطلاعاتی، بلکه نیروهای فکری و منابع انسانی نیز می‌باشند که لازم است با بکارگیری شیوه‌های صحیح مدیریت، شناسائی و به گونه‌ای سازمان یافته، مورد بهره‌برداری قرار گیرند.

پیدایش مدیریت دانش به دنبال مدیریت اطلاعات، نشانگر تلاشی در این زمینه است که سرمایه‌های فکری داخلی و منابع تولید شده در داخل را در کنار منابع خارجی مورد توجه قرار داده، گستره فعالیت‌های خود را از مسائل آموزشی و پژوهشی فراتر برده و بر جریانات اداری و امور اجرایی نیز سایه افکند.

دانشگاه‌ها به عنوان مراکز تولید و اشاعه دانش بیش از هر سازمان دیگری نیازمند اجرای مدیریت دانش هستند. با اینکه دانشگاه‌ها خود مخازن دانش هستند، تاکنون توجه کافی به سرمایه‌های فکری و منابع علمی تولید شده بوسیله جامعه دانشگاهی مبذول نداشته‌اند. بدین‌سان که تا به امروز کمتر بر دانش غیرمکتوب-دانش موجود در اذهان- کنترل نظام‌مند صورت گرفته و اطلاعات مدون تولید شده در داخل نیز بندرت به گونه‌ای مجتمع و یکپارچه جمع‌آوری و در چارچوبی نظام‌مند مدیریت شده است. این ضعف مدیریتی سبب شده که بسیاری از سرمایه‌های ارزشمند موجود برای همیشه ناشناخته و دور از دسترس و بسیاری از خلاهای موجود همچنان به قوت خود باقی بمانند. از سوی دیگر عدم توجه به اطلاعات تولید شده در داخل و فقدان یک رویکرد تجاری دانشگاه‌ها را به لحاظ مادی نیز متضرر نموده و سبب شده است که بسیاری از

این اطلاعات توسط ناشران خصوصی منتشر و در قالب منابع اطلاعاتی دوباره به خود دانشگاه‌ها فروخته شود. البته تردیدی نیست که گسترش فناوری‌های پیشرفته اطلاعات و ارتباطات از جمله اینترنت و اینترنت در سال‌های اخیر کمک فراوانی به این مهم نموده و مدیریت ثمربخش کلیه منابع را در تمامی بخش‌ها امکان‌پذیر ساخته است. ایجاد تسهیلاتی مانند ایمیل، وبلاگ، گروه‌های مباحثه و فهرست‌های پستی با استفاده از این ابزارهای تکنولوژیکی به انتقال مؤثر اطلاعات و دانش کمک شایانی نموده است. این نوآوری‌ها می‌تواند نویدبخش اشتراک بیشتر دانش و بهره‌گیری سزاوارتر از منابع در آینده به منظور افزایش بهره‌وری، شایستگی و نوآوری در دانشگاه‌ها باشد. با توجه به اهمیت این موضوع، این کتاب با عنوان مدیریت دانش با رویکرد دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های دانشگاهی تهیه و تدوین شده و در اختیار علاقمندان قرار گرفته است.

ما نه تنها در هزاره جدید، بلکه در عصر جدید زندگی می‌کنیم. در این دوره، اصطلاحات گوناگونی مثل عصر فراصنعتی (هوپر، ۱۹۹۰) عصر اطلاعات (شاپیرو و واریان، ۱۹۹۹) موج سوم (هوپ و هوپ، ۱۹۹۷) یا جامعه دانشی (دراکر، ۱۹۹۳) برای توصیف وضعیت کنونی به کار می‌روند. صرف‌نظر از اصطلاحات مذکور، اغلب صاحب‌نظران معتقدند که یکی از موضوعات مهم مطرح شده در این دوره، مفهوم مدیریت دانش است؛ مفهومی که هیجان ایجاد کرده و باعث بحث و مناظره فراوان شده است. دانش نخستین منبع راهبردی برای سازمان‌ها در قرن ۲۱ است. پژوهشگران و متخصصان تلاش می‌کنند در یابند، چگونه منابع دانش به صورت مؤثری گردآوری و مدیریت شود تا بتوان به عنوان مزیتی رقابتی از آن استفاده کرد. از این رو مدیریت دانش مورد توجه قرار گرفته است. مدیریت دانش رویکردی است که به سرعت در حال تکامل است و به چالش‌های اخیر برای افزایش کارایی و بهبود اثربخشی فرایندهای کسب و کار محور، همراه با نوآوری مستمر، توجه زیادی دارد. نیاز به مدیریت دانش بر اساسی رشد ادراک جامعه کسب و کار، از این واقعیت سرچشمه می‌گیرد که دانش در عملکرد سازمانی و دسترسی به مزیت رقابتی پایدار، عنصری مهم تلقی می‌شود. بنابراین قبل از اقدام به مبادرت بر اجرای طرح‌های مدیریت دانش، سازمان‌ها نیازمند ارزیابی زیرسیستم‌های سازمانی و منابع موجود خود هستند تا مهم‌ترین و بهترین راهبرد مدیریت دانش را برای خود شناسایی کنند.

مدیریت دانش امر جدیدی نیست، تمدن‌های بشری از نسلی به نسل دیگر اقدام به نگهداری و انتقال دانش، برای درک گذشته و پیش‌بینی آینده می‌نمودند. در محیط‌های کسب و کار پیچیده و پویای امروزی، تشنگی برای دانش، روز به روز دامنه و عمق گسترده تری می‌یابد. دانشی که به شدت در حال تغییر و در بیرون از سازمان‌ها در حال انتشار است. فناوری اطلاعات و اینترنت نیز چالش‌های جدیدی را در خلق، نگهداری و مدیریت دانش به وجود آورده است. این چالش‌ها و نیز تغییر جهت اساسی در سطح بالا، پیامدهای مهمی در فرایندهای سطوح میانی و عالی سازمان‌ها دارند. در حقیقت، جذب و بکارگیری مفاهیم، ابزارها، تکنیک‌ها و استراتژی‌های مدیریت دانش در تحولات آینده، به منظور استقرار سازمان‌های دانش‌محور، به سادگی امکان پذیر نیست؛ چرا که نیازمند انتخاب صحیح ابزارها و تکنیک‌هایی است که به شیوه‌ای هماهنگ به کار گرفته شوند. به

منظور انتخاب صحیح نوع تکنولوژی یا تکنیک‌ها، درک زیرساخت‌های فناوری موجود، ساختار سازمانی و زیرساخت‌های تجاری و فرهنگی ضروری است. علاوه بر این، درک چگونگی ترکیب این اجزا برای دستیابی به کارایی و اثربخشی سازمان، اهمیت زیادی دارد که این خود، منجر به کسب اهداف سازمانی می‌شود.

با توجه به اهمیت مدیریت دانش در سازمان‌ها و نیز پیشرفت سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات، دانشگاه‌ها نیز به طور فزاینده‌ای تحت تأثیر مدیریت دانش و کاربردهای آن قرار گرفته‌اند و با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به دنبال فرصت‌هایی برای ارائه خدمات با کیفیت بالاتر می‌باشند. همان طور که بخش خدمات به سمت دوره خدمات الکترونیک حرکت می‌کند، دانشگاه‌ها با بهره‌گیری از ابتکارات مدیریت دانش به سازمان‌های مبتنی بر دانش تبدیل می‌شوند و موفقیت دانشگاه‌ها تا حد زیادی بستگی به آن دارد. در این کتاب که در یازده فصل تدوین شده، تلاش شده است تا ضمن بیان کامل کلیات و مفاهیم مدیریت دانش، به چرخه مدیریت دانش، مدل‌های مختلف مدیریت دانش، و ابزارها و فناوری‌های مورد نیاز برای طراحی و استقرار آن نیز پرداخته شود. همچنین با توجه به نیاز کاربران و سازمان‌ها، ارزیابی مدیریت دانش و ممیزی و فرهنگ دانایی در آن ارائه شده است. به منظور آشنایی سازمان‌ها با موانع و چالش‌های مدیریت دانش، فصل جداگانه‌ای به این امر اختصاص یافته است. همچنین به مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی و خصوصی به تفصیل پرداخته شده است. در نهایت با توجه به رویکرد این کتاب که در حوزه دانشگاه و کتابخانه‌های دانشگاهی تهیه شده است، فصل آخر کتاب به نقش کتابخانه‌ها در تحقق مدیریت دانش اختصاص دارد.

در پایان لازم است از جناب آقای دکتر شریف مقدم که زحمت ویرایش کتاب را بر عهده داشتند، خانم لیلا همتی که کار تایپ و تصحیح آن را انجام داده‌اند، و نیز تمامی دوستان و همکارانی که در تهیه و تدوین این کتاب ما را یاری کردند و زمینه چاپ این اثر را فراهم آورده‌اند، صمیمانه تقدیر و تشکر نمایم. نگارندگان کتاب حاضر را میرا از خطا و اشتباه نمی‌دانند، لذا در جهت اصلاح و بهبود آن در چاپ‌های بعدی، صمیمانه در انتظار نظرات و پیشنهادات خوانندگان گرامی می‌باشند.

سید علی اکبر احمدی - علی صالحی