

مدیریت دانش

حرکت به فراسوی دانش

تألیف: فریبا عدلی

انتشارات فراشناختی اندیشه

تهران - ۱۳۸۴

عدلی، فریبا، ۱۳۴۶ -
مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش / تألیف فریبا عدلی. --
تهران: فراشناختی اندیشه، ۲۰۰۵م = ۱۳۸۳.
[۳۰۰ ص.؛ مصور، جدول، نمودار.

ISBN: 964-7516-23-1 ریال: ۲۵۰۰

پشت جلد به انگلیسی: knowled gemanagement moving beyond
the knowledge.

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا.
واژه نامه.

کتابنامه ص [۲۴۸] - ۲۵۲.

۱. مدیریت دانش. ۲. آموزش سازمانی. ۳. تکنولوژی اطلاعات.
الف. عنوان. ب. عنوان: حرکت به سوی قرا دانش.

۶۵۸ / ۴۰۳۸

HD ۳۰ / ۲ / ۴۴م

۸۴-۱۹۰۹۴م

کتابخانه ملی ایران

ISBN: 9647516-23-1

شابک: ۹۶۴۷۵۱۶-۲۳-۱

مدیریت دانش حرکت به فراسوی دانش

www.athena5.com

تألیف: فریبا عدلی

مدیر چاپ و تولید: علی اصغر کریمی

طرح جلد: بهمن زارعیان

حروفچین و صفحه آرا: سوسن صیفوری

لیتوگرافی: کوه نور

چاپخانه: گوهر گرافیک

صحافی: چاپخانه شرکت انتشارات علمی و فرهنگی

شمارگان: ۳۱۰۰

چاپ اول: ۱۳۸۴

بها: ۳۶۰۰ تومان

ناشر: انتشارات فراشناختی اندیشه

آدرس: تهران، خیابان انقلاب، رویروی دانشگاه تهران، مجتمع تجاری فروزنده، انتشارات

فراشناختی اندیشه، شماره ۳۱۲. تلفن: ۶۶۹۵۱۵۳۲ و ۴۴۴۳۶۲۶۸

حق چاپ برای ناشر محفوظ است

فهرست مطالب

پیشگفتار نه

بخش اول: مفاهیم اساسی دانش و مدیریت دانش

فصل اول:

۲	جریان دانش.....
۸	تعریف دانش.....
۱۰	ویژگی‌های عملی دانش و اجزای آن.....
۱۳	مصنوعات دانش.....
۱۹	تئوری‌های دانش.....
۲۲	مدل‌های دانش.....
۲۹	معناسازی و دانش‌آفرینی.....

فصل دوم:

۳۸	مدیریت دانش.....
۳۹	رویکردهای مدیریت دانش.....
۴۴	تعریف مدیریت دانش.....
۴۷	ضرورت و اهمیت مدیریت دانش.....
۵۰	تاریخچه مدیریت دانش.....

- ۶۰.....تئوری‌های مدیریت دانش
- ۶۷.....مدل‌های مدیریت دانش
- ۷۰.....مدیریت دانش در عمل

فصل سوم:

- ۷۴.....حرکت از مدیریت دانش به دانش سازمان‌دهنده
- ۷۵.....ارتباط دانش با علم
- ۷۷.....ارتباط دانش با زبان
- ۷۹.....ارتباط دانش با تکنولوژی

بخش دوم: مدیریت دانش در سازمان

فصل چهارم:

- ۹۱.....محیط‌های سازمانی جدید
- ۹۷.....مدیریت دانش قابلیت اصلی سازمان
- ۹۹.....ابعاد قابلیت اصلی سازمان
-مقایسه ابتکارات مدیریت کیفیت جامع، مهندسی مجدد با
- ۱۰۳.....مدیریت دانش
- ۱۰۶.....از مدیریت اطلاعات به مدیریت دانش
- ۱۰۷.....مدیریت اطلاعات به منزله قابلیت اصلی سازمان
- ۱۰۹.....عدم ارتباط بین هزینه‌های تکنولوژی اطلاعاتی با عملکرد سازمان
- ۱۱۲.....تغییر پارادایم‌ها از مدیریت اطلاعات به مدیریت دانش
-تغییر پارادایم‌ها در اکولوژی سازمانی: از اکولوژی اطلاعات به اکولوژی
- ۱۱۲.....دانش

تغییر پارادایم‌ها در استراتژی‌ها: از استراتژی پیش‌بینی به استراتژی پیشگویی	
شگفتی‌ها	۱۲۰
تغییر پارادایم‌ها در طراحی و کاربرد تکنولوژی: از تکنولوژی	
محض به تلفیق عناصر انسانی و تکنولوژیکی	۱۲۱
تغییر پارادایم‌ها در طراحی سازمانی: از کنترل مبتنی بر اطاعت به کنترل مبتنی	
بر تعهد	۱۲۲
تغییر پارادایم‌ها در فرایندهای دانش سازمانی: از همگرایی اطلاعات به	
واگرایی دانش	۱۲۷
تغییر پارادایم‌ها در نقش مدیران ارشد سازمان: از ابرمرد مطلق به مدیریت	
چرخشی	۱۲۸
تغییر پارادایم‌ها در منابع انسانی سازمان: از کارگران دانش به کارآفرینان	
دانش	۱۳۱
تغییر پارادایم‌ها در یادگیری: از یادگیری انطباقی به یادگیری خلاق	۱۳۴
تغییر پارادایم‌ها در منابع اقتصادی: از دارایی‌های ملموس به دارایی‌های	
ناملموس	۱۴۱
دارایی‌های سازمان	۱۴۶
اندازه‌گیری دارایی دانش	۱۵۱
مدل اندازه‌گیری دارایی دانش اسکاندیا	۱۵۷
معرفی سایر مدل‌های اندازه‌گیری دارایی دانش	۱۶۰
ظهور سازمان‌های جدید	۱۶۲

فصل پنجم:

سیستم مدیریت دانش	۱۶۶
فرایندهای مدیریت دانش	۱۶۷

۱۸۱.....	فرایندهای مدیریت دانش و نوآوری
۱۸۲.....	استراتژی‌های مدیریت دانش
۲۰۴.....	معیار انتخاب استراتژی‌های مدیریت دانش
۲۰۵.....	اصول مدیریت دانش: ده فرمان
۲۱۲.....	روش‌های مدیریت دانش
۲۱۹.....	تکنیک‌های مدیریت دانش
۲۲۰.....	نقش آفرینان دانش سازمانی
۲۲۴.....	نقشه دانش
۲۲۵.....	زیرساخت مدیریت دانش

فصل ششم:

۲۳۱.....	عوامل موفقیت مدیریت دانش
۲۳۴.....	موانع موفقیت مدیریت دانش
۲۳۹.....	مسیر جامعه دانش محور
۲۴۸.....	منابع
۲۵۲.....	منابع پیشنهادی برای مطالعه بیشتر
۲۵۳.....	واژه نامه فارسی - انگلیسی
۲۶۵.....	واژه نامه انگلیسی - فارسی
۲۷۹.....	ضمائم

پیشگفتار

مدیریت دانش فرزند ناخلف تکنولوژی اطلاعاتی است؛ از او زاده شد اما به سرعت از آن فاصله گرفت و احترام و اعتبار مام خود را تا حد یک ابزار تکنیکی پایین آورد و آن را به کهنه‌فروشی، خشکی و انعطاف‌ناپذیری متهم کرد و در مقابل آن، خودآوای نوشدگی مستمر و عطش جاودان را سر داد:

نوبت کهنه فروشان در گذشت نو فروشانیم و این بازار ماست^۱

بدین ترتیب دانش با ویژگی‌های بدیع و پویای خود، به سرعت و سهولت جامعه اطلاعاتی را کنار زد و جامعه دانش را جایگزین آن کرد. در این جامعه نوپدید نگاه دوباره، اما تازه به تمام پدیده‌ها و رویدادها امری الزامی و مستلزم رویکرد کل‌نگر به پدیده‌ها و رویدادها به جای رویکرد سیستمی است. جامعه نوپدید با خود اقتصادی نوظهور - اقتصاد دانش - را به ارمغان آورد. و با توجه به رویکرد کل‌نگر اقتصاد نوظهور را نه به عنوان تنها شق انتخابی جوامع بلکه همراه و هم‌دوش سایر نظام‌های اقتصادی مانند اقتصاد کشاورزی و صنعتی قرار داده و به‌طور تلویحی بیان داشت که درک و کاربرد اقتصاد دانش به معنای کاهش ارزش سایر نظام‌های اقتصادی نیست بلکه ارزش آنها هم‌چنان به قوت خود باقی است؛ زیرا انسان هنوز برای بقا به غذا و سایر لوازم نیاز دارد. در واقع دانش با خود، سینرژی تمام نظام‌های اقتصادی و منابع

درون آنها را آورده و به عنوان اهرم اصلی رشد و عمل، در جوامع و سازمان‌ها شناخته شده است.

در این جامعه نوپدید دانش مرکب و مقصد سفر است که امکان پاسخگویی به ویژگی‌های محیط‌های جدید را فراهم می‌سازد. سناریوی فعلی در این محیط‌ها، تغییراتی گسسته و در عین حال بنیانی است که با ویژگی‌های دانش هماهنگی دارد. در این محیط‌های جدید، سازمان‌ها برای ادامه بقای خود باید ویژگی‌های اکوسیستم‌های طبیعی را کسب کنند تا بتوانند با تشخیص تغییرات، خود را با آنها انطباق دهند. با توجه به این ویژگی‌ها، سازمان‌ها باید توجه خود را از اطلاعات به دانش معطوف کنند.

علی‌رغم این که تکنولوژی اطلاعاتی به عنوان یک ابزار شگرف و منحصر به دانش به شیوه‌های مختلف خدمت کرد - از جمله با ظهور اینترنت و خلق منابع انسانی غیرفیزیکی به دانش آفرینی و اشاعه آن کمک کرده و در نتیجه افراد کمتر و کمتر در زنجیره مرزهای سازمانی و جغرافیایی اسیر شدند - اما در نهایت، تجربه نشان داده که سرمایه‌گذاری هنگفت در تکنولوژی اطلاعاتی و تکنولوژی اطلاعاتی - ارتباطی نمی‌تواند به بهبود عملکرد سازمان‌ها و جوامع منجر شود بلکه برای رسیدن به این هدف نیاز به سرمایه‌گذاری روی افراد است. در این راستا مدیریت دانش می‌تواند ابزار مطمئنی برای پاسخ به این نیاز باشد.

از زمانی که انسان آموخت مهارت آتش افروختن را به دیگران انتقال دهد، دانش اداره می‌شد اما مدیریت دانش معنای متفاوتی نسبت به مدیریت سایر منابع دارد. مدیریت دانش روی خلق ارزش‌ها تأکید می‌کند. در اینجا دانش مترادف با مسئولیت است زیرا از اصلی بدیهی تبعیت می‌کند و آن این است که دانش تصمیم‌گیری و عملکرد را ممکن می‌سازد.

مدیریت دانش دو جزء مهم دارد: اداره دانش و افزایش توانایی برای خلق دانش جدید و نوآوری که به اهمیت یافتن یادگیری و یادگیری مستمر و یادگیری زیبا و یادگیری زدایی می شود. ضرورت انواع یادگیری به این معنا اشاره دارد که بهترین عمل دیروز نمی تواند بهترین عمل امروز یا فردا باشد. بنابراین موضوع مذکور مستلزم سرمایه گذاری ایثارگرانه در یادگیری و نهادینه کردن آن در سازمان ها و جوامع است.

با توجه به مطالب فوق، کتاب حاضر به معرفی این مفهوم نوظهور و زمینه سازی کاربرد آن در سازمان ها می پردازد. برای تحقق این هدف، مطالب کتاب در دو بخش و شش فصل تدوین شده است. بخش اول شامل کلیاتی پیرامون مفاهیم اساسی دانش و مدیریت دانش است و بخش دوم به کاربرد مدیریت دانش در سازمان ها اختصاص دارد. با این اوصاف، این کتاب می تواند بخشی از نیازهای دانشجویان گرایش های مختلف رشته مدیریت را برآورده نماید.

مطالعه کتاب مستلزم رعایت توالی فصول آن است؛ هر فصل در حکم زمینه و مقدمه فصل بعدی است. معادل انگلیسی اصطلاحات و اسامی در زیرنویس صفحات درج شده است. فهرست منابع در پایان کتاب تنظیم گردید و تست های دانش مستر و ممیزی یادگیری در قسمت ضمیمه آورده شده است.

وظیفه خود می دانم از جناب آقای دکتر علی علاقه بند که این کتاب را مطالعه کرده اند و نکات ارزنده ای را متذکر شده اند تشکر نمایم؛ هم چنین جناب آقای دکتر محمدعلی نوری خوش رودباری که زحمت ویراستاری این متن را بر عهده داشتند و سرکار خانم نغمس عدلی که برای آماده سازی این کتاب کوشش فراوانی مبذول داشته اند.

در نهایت در انتظار نقدها و تذکرات سودمند خوانندگان مسئول و نیکخواه
هستم و پیشاپیش سعی آنان را در این طریق ارج و سپاس می‌نهم.

رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا^۱
فریبا عدلی
بهار ۱۳۸۳