

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمه استانداردهای مدیریت دانش

(جلد دوم)

استاندارد ۷۵۰۲ - راهنمای روش‌های استخراج و پردازش دانش

استاندارد ۷۵۰۳ - مقدمه‌ای بر مدیریت دانش و ساخت سازمان

مترجمین:

دکتر سبحان گلچین کله‌دونی

مریم داداشی

و مهندس فرهنگ سالمی

دی ۱۳۹۵

پیشگفتار مترجمین:

امروزه مدیریت دانش یکی از جدیدترین و کلیدی‌ترین مباحث مدیریت محسوب می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها، مدیریت دانش را برای اکتساب سرمایه‌های فکری کارکنانشان به کار می‌گیرند. نکته اساسی بحث مدیریت دانش این است که گستره قابل توجهی از دانش درباره مشتریان، فرایندها، محصولات و خدمات در همه سطوح یک سازمان موجود را در بردارد و اگر این دانش بتواند یک‌جا تسخیر یا اکتساب شده و انتقال داده شود به سازمان‌ها کمک خواهد نمود. مؤثرتر و مؤثرتر، باشند. در حال حاضر درصد قابل توجهی از بزرگترین شرکت‌های دنیا، مدیریت دانش را به کار می‌گیرند و از پیاده‌سازی نظام مدیریت دانش سود می‌برند که این امر اشتراکات و ملاقات را میان کارکنان امکان‌پذیر ساخته و دسترسی به اطلاعات وسیع شرکت را تسهیل می‌کند. در واقع مدیریت دانش به عنوان واکنشی نسبت به تغییرات فزاینده محیط پیرامون و تحولات کنونی محسوب می‌گردد. تغییر در عملکردهای مدیریت امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر است. انواع مؤسسات به منظور بقا و توسعه خویش و انطباق با تغییرات محیط رقابتی پیرامون، به رای اثربخش استراتژی مدیریت دانش نیازمند هستند. از آنجا که دانش و فرایندهای دانش به طور ناگهانی با عملیات، ساختار، فرهنگ و هدف یک سازمان پیوند خورده‌اند، یک استراتژی مدیریت دانش کارآمد، به مجموعه‌هایی نیاز دارد که از قلمرو دانش و چگونگی استفاده از آن فهم عمیقی داشته باشند و کارکنان باید فراتر از نقشی که همواره در آن درخشیده‌اند، به سمت طراحی و توسعه مدیریت دانش حرکت کنند. آنان باید فراتر از اینکه چیزهایی را برای دسترسی یخ‌رازان سازمان‌دهی کنند، حرکت کرده و دانشکاران واقعی شوند که از دانش به عنوان وجه برجسته کارشان استفاده کرده و واجد مهارت و دانش در سطح بالا شوند.

کتاب حاضر به بحث پیرامون استاندارد ۷۵۰۲ و ۷۵۰۳ مدیریت دانش از سری مجموعه استانداردهای ۷۵۰۱، ۷۵۰۲، ۷۵۰۳، ۷۵۰۴، ۷۵۰۵ و ۷۵۰۶ پرداخته است، که مطالعه آن موجب افزایش آگاهی و دانش علمی مدیران سازمان‌های مختلف کشور می‌گردد. این مجموعه توسط گروه مترجمین که جملگی در حوزه مدیریت دانش دستی بر آتش دارند ترجمه شده است و آرزو مندیم برای خوانندگان گرامی مفید فایده قرار گیرد.

دکتر سبهان گلچین کله‌دونی، مریم داداشی و مهندس فرهنگ سالمی

فهرست مطالب

استاندارد ۷۵۰۲: راهنمای روش های سنجش و اندازه گیری در مدیریت دانش.....	۱۱
کمیته مسئول انتشار این سند	۱۲
اهداف کتاب	۱۳
تعاریف	۱۶
فصل ۱: محتوای مدیریت دانش	۱۷
۱-۱- کلیات	۱۸
۱-۲- دلیل اندازه گیری و سنجش مدیریت دانش چیست؟	۲۰
۱-۳- روش سنجش و اندازه گیری مدیریت دانش	۲۲
۱-۳-۱- ابعاد ارزش های مدیریت دانش	۲۲
۱-۳-۲- ارزیابی های کمی ارزش مدیریت دانش	۲۳
۱-۳-۳- ارزیابی های کیفی ارزش مدیریت دانش	۲۴
۱-۴-۳- ارتباط بین سنجش مدیریت دانش با خروجی های مطلوب در کسب و کار	۲۵
۱-۴-۱- اندازه گیری های بازده سرمایه گذاری (ROI) رای مدیریت دانش	۲۸
۱-۴-۱- اثبات ROI در یک برنامه مدیریت دانش	۲۸
۱-۴-۲- اندازه گیری پروژه های مدیریت دانش با صورت موردی	۲۹
۱-۴-۳- سنجش و اندازه گیری کارت امتیازی متوازن	۳۰
۱-۴-۴- مدیریت دانش در طول رکودهای اقتصادی	۳۳
۱-۴-۵- سنجش و اندازه گیری میزان مؤثر بودن ابزارهای مدیریت دانش	۳۳
۱-۴-۶- سنجش های مدیریت دانش به عنوان یک روش کنترلی	۳۵
۱-۵-۱- ارتباط دادن اندازه گیری های مدیریت دانش با منافع	۳۸
۱-۵-۱- تعیین کردن انگیزه برای مدیریت دانش	۳۹
۱-۵-۲- سایر عوامل محرک برای مدیریت دانش	۴۰
۱-۶- نقشه دانش	۴۳
فصل ۲: مفاد سرمایه فکری	۴۷
۱-۲- کلیات	۴۸
۲-۲- سرمایه های نامشهود چیست؟	۴۸
۱-۲-۲- تعریف سرمایه نامشهود	۵۰
۲-۲-۲- چرا این نیاز برای اندازه گیری سرمایه غیرمشهود در حال حاضر وجود دارد؟	۵۲
۲-۲-۳- سیستم سرمایه غیرمشهود "نرم" و "سخت"	۵۴
۲-۳- سرمایه فکری چیست؟	۵۸

۵۹.....	۴-۲- رویکرد سازمانی برای سرمایه فکری.....
۵۹.....	۲-۴-۱- زیرگروه‌های سرمایه فکری.....
۶۲.....	۲-۴-۲- بهره‌برداری از سرمایه فکری.....
۶۶.....	۲-۵-۲- رویکردهای ملی و فرا ملی به سرمایه فکری.....
۶۶.....	۲-۵-۱- رویکردهای ملی.....
۶۷.....	۲-۵-۲- رویکردهای فرا ملی.....
۶۸.....	۲-۵-۳- ظهور رویکردهای ملی و فرا ملی.....
۷۷.....	فصل ۳: رویکردها و ابزارهای انتخابی.....
۷۸.....	۱- کلیات.....
۷۸.....	۳-۲- انتخاب یک مدل مدیریت دانش مناسب.....
۷۸.....	۳-۳- مدل‌ها: اندازه‌گیری مدیریت دانش.....
۷۸.....	۳-۳-۱- مدل‌ها: اندازه‌گیری سازمانی.....
۷۹.....	۳-۳-۱-۱- روش‌های ارزیابی مدیریت دانش.....
۸۱.....	۳-۳-۱-۲- انتخاب کردن رویکرد سیستماتیک.....
۸۳.....	۳-۳-۱-۳- نسخه کرت امتزاجی متعادل سازگار شده برای استفاده بخش عمومی.....
۸۴.....	۳-۳-۱-۴- ابزار مورد نیاز: ای‌ا‌ر، گوی پیشرفت در پیاده‌سازی مدیریت دانش.....
۸۵.....	۳-۳-۲- مدل‌های پروژه مدیریت دانش.....
۸۵.....	۳-۴- مدل‌های اندازه‌گیری سرمایه فکری.....
۸۵.....	۳-۴-۱- مقایسه کردن مدل‌های سرمایه فکری سازمانی.....
۹۳.....	۳-۴-۲- روش‌های جایگزین برای طبقه‌بندی مدل‌ها.....
۹۳.....	۳-۴-۳- مدل‌های سرمایه فکری متمرکز بر نوآوری.....
۹۴.....	۳-۴-۴- مدل‌های اندازه‌گیری فرا ملی.....
۹۵.....	فصل ۴: تجربیات عملی در پیاده‌سازی و اجرا.....
۹۶.....	۴-۱- کلیات.....
۹۷.....	۴-۲- روش شناسی.....
۹۷.....	۴-۲-۱- فرایند مصاحبه.....
۹۸.....	۴-۲-۲- جمعیت شناسی تعداد ۱۰ نمونه از سازمان‌های پاسخگو.....
۹۹.....	۴-۳- خلاصه‌ای از یافته‌ها.....
۹۹.....	۴-۳-۱- دیدگاه‌های افراد حرفه‌ای در مورد مدل‌های مدیریت دانش، سرمایه فکری و سیستم‌های اندازه‌گیری.....
۹۹.....	۴-۳-۱-۱- انتخاب بین مدل‌های اندازه‌گیری مدیریت دانش و سرمایه فکری.....
۱۰۰.....	۴-۳-۱-۲- عوامل موفقیت ضروری برای اندازه‌گیری در مدیریت دانش.....

۳-۱-۳-۴- مدل‌های مدیریت دانش و یا سرمایه فکری که مورد علاقه افراد متخصص هستند.....	۱۰۱
۴-۱-۳-۴- اندازه‌گیری‌های مدیریت دانش یا سرمایه فکری که به میزان زیادی مورد رتبه‌بندی قرار گرفتند.....	۱۰۲
۵-۱-۳-۴- ملاحظات درباره تغییر معیارهای مدیریت دانش یا سرمایه فکری.....	۱۰۳
۶-۱-۳-۴- روش‌های اندازه‌گیری مدیریت دانش در یک زمینه خاص دارای اهمیت هستند.....	۱۰۴
۲-۳-۴- دیدگاه‌های افراد حرفه‌ای در مورد فرآیندهای مدیریت دانش یا سرمایه فکری و خروجی‌ها.....	۱۰۴
۳-۴-۱- تعیین کردن مهمترین معیارهای مدیریت دانش.....	۱۰۴
۴-۱-۲- تنظیم کردن و مکاتبه کردن اهداف و نتایج غیر مالی.....	۱۰۶
۴-۳-۲-۳- قابلیت اثبات ایجاد شده توسط فرآیندهای فعال شده توسط مدیریت دانش.....	۱۰۸
۴-۲-۳-۴- موقعیت‌یابی نام فرآیندهای مدیریت دانش یا سرمایه فکری برای بهترین اثر.....	۱۱۰
۵-۲-۳-۴- جوامع عمل و جدایی دانش.....	۱۱۱
۶-۲-۳-۴- اندازه‌گیری مؤثر بودن کیفیت اشتراک‌گذاری دانش.....	۱۱۳
۷-۲-۳-۴- ابزارهای مدیریت دانش به چه می‌موند؟ اراد شغل‌هایشان را راحت‌تر انجام دهند.....	۱۱۴
۸-۲-۳-۴- استفاده از معیارهای با سطح بالا.....	۱۱۶
۹-۲-۳-۴- تشویق برای استفاده پیش گستر از ابزارهای دانش.....	۱۱۷
۴-۴- درس‌های آموخته شده از پژوهش‌های اولیه.....	۱۱۹
۱-۴-۴- چک لیست برای طراحی و بررسی مدیریت دانش.....	۱۲۰
۱-۱-۴-۴- تصمیم بر اساس محدوده وسیع فعالیت‌های تازه آغاز شده مدیریت دانش.....	۱۲۰
۲-۱-۴-۴- انتخاب مدل مناسب مدیریت دانش و سرمایه فکری.....	۱۲۰
۳-۱-۴-۴- جستجو و مطالعه مثال‌های مرتبط به عملیات موفق مدیریت دانش.....	۱۲۰
فصل ۵: پیشرفت‌ها و روندها.....	۱۲۳
۱-۵- کلیات.....	۱۲۴
۲-۵- رویکردهای در حال ظهور برای اندازه‌گیری مدیریت دانش.....	۱۲۴
۳-۵- رویکردهای در حال ظهور برای اندازه‌گیری سرمایه فکری.....	۱۲۶
۱-۳-۵- طبقه‌بندی پژوهش‌های اخیر.....	۱۲۶
۲-۳-۵- موضوعات سازمانی و درون سازمانی.....	۱۲۶
۱-۲-۳-۵- سرمایه غیرمشهود، سرمایه فکری و شروع کسب و کار.....	۱۲۶
۲-۲-۳-۵- اتمام کار در بخش سرمایه غیرمشهود، سرمایه فکری و کسب و کار.....	۱۲۶

۱۲۷	۲-۲-۲-۵- سرمایه غیرمشهود یا سرمایه فکری و ترکیب و ادغام
۱۲۷	۴-۲-۲-۵- اتحاد راهبردی به عنوان روشی برای مدیریت سرمایه غیرمشهود یا سرمایه فکری
۱۲۸	۵-۲-۳-۵- اثر نوع سازمان بر تعیین مفاهیم سرمایه فکری
۱۲۸	۶-۲-۳-۵- اثر نوع صنعت بر تعیین مفاهیم سرمایه فکری
۱۲۹	۷-۲-۳-۵- تشخیص سرمایه‌ها و بدهی‌های مربوط به سرمایه فکری
۱۲۹	۸-۲-۳-۵- مقایسه کردن ارزیابی سرمایه فکری با ارزیابی جریان نقدی
۱۲۹	۳-۳-۵- موضوعات ملی و فرا ملی
۱۳۰	۱-۳-۳-۸- مقررات آینده مربوط به سرمایه فکری
۱۳۰	۲-۲-۳-۵- پیشرفت سرمایه فکری در سطح ملی و منطقه‌ای (جایزه ادوینسون، ساینت و اونچ)
۱۳۱	۴-۱-۵- بردهای سرمایه غیرمشهود و سرمایه فکری "سخت و نرم" در حال ظهور
۱۳۱	۱-۱-۳-۵- ترکیب سرمایه غیرمشهود سخت
۱۳۲	۲-۴-۳-۵- اندازه‌گیری سرمایه غیرمشهود نرم
۱۳۳	۳-۴-۳-۵- گزارش، در و خارج سه طرفه
۱۳۵	ضمانت
۱۳۶	ضمیمه یک (حاوی اطلاعات مورد نیاز مدیریت دانش و سرمایه فکری در رسانه‌ها)
۱۴۰	ضمیمه ۲ (دارای اطلاعات مورد نیاز) والات مربوط به مصاحبه
۱۴۳	منابع و مطالعه بیشتر
۱۵۳	استاندارد ۷۵۰۳: مقدمه‌ای بر مدیریت دانش در صنعت ساخت و ساز
۱۵۴	کمیته مسئول انتشار این سند
۱۵۵	پیشگفتار
۱۵۵	معرفی
۱۵۶	مسائل مربوط به صنعت
۱۵۶	مخاطبان مورد هدف این سند
۱۵۷	هدف
۱۵۹	فصل ۱: ساخت و ساز و مدیریت دانش
۱۶۰	۱-۳- صنعت ساخت و ساز، یک مورد مناسب برای مدیریت دانش
۱۶۱	۲-۳- مدیریت دانش چیست؟
۱۶۲	۳-۳- جایگاه کنونی مدیریت دانش کجاست؟
۱۶۳	فصل ۲: چرا باید سازمان‌ها مدیریت دانش را مد نظر قرار دهند؟
۱۶۴	۱-۲- مدیریت دانش در صنعت ساخت و ساز

- ۲-۲- پروژه‌های منحصر به فرد، نیاز به استفاده از تجربه قبلی ۱۶۴
- ۳-۲- صنعت طبقه‌بندی شده، نیاز به برقراری ارتباط بین طبقه‌های مختلف ۱۶۶
- ۴-۲- کارکنان سیار و تیم‌های در حال تغییر، نیاز به اطلاعات مرکزی قابل دستیابی ۱۶۶
- ۵-۲- تحویل به مشتریان، نیاز به اطلاع صاحبان و مدیران ۱۶۸
- ۶-۲- روابط اجتماعی، نیاز به برقراری ارتباط با مردم محلی ۱۶۸
- ۷-۲- دانش خارجی، نیاز به استفاده مناسب از راهنمای موجود ۱۶۸
- ۸-۲- نحوه عمل در کسب و کارهای با اندازه کوچک و متوسط ۱۶۹
- فصل ۳- چگونه باید سازمان‌ها با مدیریت دانش روبرو شوند؟ ۱۷۱
- ۱-۳- تصمیم‌گیری درباره اینکه چه مواردی از برنامه مدیریت دانش مورد نیاز است ۱۷۲
- ۲-۳- تنظیم کردن برنامه استراتژی ۱۷۳
- ۳-۳- درک دانش کنونی سازمان ۱۷۳
- ۴-۳- فراهم کردن یک فرهنگ با اشتراک‌گذاری دانش ۱۷۴
- ۵-۳- مدیریت محتوای دانش ۱۷۷
- ۱-۵-۳- ایجاد ۱۷۷
- ۲-۵-۳- ضبط ۱۷۷
- ۳-۵-۳- آماده‌سازی ۱۷۸
- ۴-۵-۳- به اشتراک‌گذاری ۱۷۸
- ۵-۵-۳- نگهداری ۱۷۸
- ۶-۵-۳- پاکسازی ۱۷۸
- ۶-۳- استفاده از فناوری موجود ۱۷۹
- ۷-۳- اندازه‌گیری و بررسی نتایج ۱۸۲
- ۸-۳- نتیجه‌گیری ۱۸۳
- ۱۸۵- منابع و مطالعه بیشتر