

بسم الله الرحمن الرحيم

مدیریت دانش در سازمان‌ها

نویسندگان به ترتیب

امین یوسف احمدی

محمود مه‌آرین والا

هدا رومانی

مسعود نیکبخت

انتشارات علوم و فنون پزشکی اهواز

زمستان ۹۳

عنوان و نام پدیدآور:	مدیریت دانش در سازمان‌ها/نویسندگان: امین یوزیر احمدی.....(دیگران)
مشخصات نشر:	اهواز: انتشارات علوم و فنون پزشکی اهواز
مشخصات ظاهری:	۱۳۰ ص:مصور، نمودار
شابک:	978-600-7025-64-2
وضعیت فهرست نویسی:	فیا
یادداشت:	نویسندگان: امین یوزیر احمدی/معضومه آرین والا/هدا رومزی/مسعود تیکبخت
یادداشت:	کتابنامه: ص ۱۰۳-۱۰۶
موضوع:	مدیریت دانش
شناسه افزوده:	یوزیر احمدی/امین، ۱۳۶۰-
رده بندی کنگره:	HD۳۰۷/۲/۴۱۳۹۳
رده بندی دیویی:	۶۵۸/۴۰۳۵
شماره کتابشناسی ملی:	۶۶۶۳۳۰۴

مدیریت دانش در سازمان‌ها

حروف چینی و صفحه آرایی: مینا امیری مهر

طراحی جلد: مرضیه سجادیان

انتشارات: علوم و فنون پزشکی اهواز

آدرس انتشارات: اهواز-امانیه-خیابان سقراط غربی جنب مجتمع تصادفات دادگستری-کوچه خاکسار-پلاک ۱۲۰

قیمت: ۲۷۰۰۰ تومان

اخطار

هر گونه چاپ و تکثیر (اعم از: ریزاکش، بارنویسی، ضبط کامپیوتری، تهیه CD) از محتویات این اثر بدون اجازه کتبی از مؤلف ممنوع است. متخلفان به موجب بند ۵ از ماده ۲ قانون حمایت از مؤلفان، مصنفان و هنرمندان تحت پیگرد قانونی قرار می گیرند.

تلفن تماس: ۰۶۱-۲۲۳۶۲۸۹۳-۲۲۳۳۲۸۶۵

دورنگار: ۰۶۱-۲۲۳۶۴۵۶۸

نشانی اینترنتی: www.olfo.ir - www.parsinbook.ir

پست الکترونیکی: olomofonon.pezeshki@gmail.com

پیشگفتار

هر چند در اهمیت علم و دانش سخن بسیار گفته شده است، ولی به دلیل نقش تعیین کننده آن، و به خاطر این که رسالت اصلی سازمان‌های مرتبط با نهادهای تولید دانش است. تاکید بر دانش اندوزی را به عنوان پیشگفتار کتاب مدیریت دانش در سازمان ها خالی از لطف نمی دانیم.

خداوند تبارک و تعالی پس از آن که انسان را آفرید، از اصلی ترین و اولین نعماتی که بر او ارزانی کرده و به خاطر آن مباهات می فرماید، تعقل و محصول آن یعنی علم و دانش می باشد. باری تعالی در آیات اولیه ی نازل شده بر پیامبر اعظم (ص) پس از اشاره به خلقت انسان می فرماید: بخوان و پروردگارت بسیار بخشنده است، کسی که با قلم دانش به انسان آموخت، و به انسان آن چه را نمی دانست یاد داد. (سوره علق آیات ۲ تا ۵). در جای جای قرآن کریم به اهمیت دانش و دانشمندی اشاره می شود: تنها دانشمندان به راستی از خدا می ترسند (سوره فاطر آیه ۲۸) یعنی ایمان واقعی را فقط دانشمند می تواند بیابد. در سوره زمر آیه ۹ می فرماید: آیا آنان که می دانند و آنان که نمی دانند برابرند؟ جز این نیست که تنها خردمندان یادآور می شوند. در احادیث نقل شده از پیامبر و ائمه اطهار (ع) نیز اشاره به اهمیت دانش و دانش اندوزی بی شمار است. حضرت علی (ع) به کمیل فرمودند: ای کمیل بدان که علم نگهبان توست ولی برای مال و ثروت تو باید نگهبان باشی، خرج از مال آن را می کاهد ولی انفاق و دادن علم به دیگران آن را بیشتر و خالص تر می کند. با توجه به برتری و اهمیتی که علم چه در فرهنگ اسلامی و چه در فرهنگ های پیشرفته غرب و شرق، دارد بر همه ما واجب و مسلم است هم نقش خود را در دانش اندوزی داشته باشیم و هم به پاسداشت علم و عالم همت گماریم. سازمان ها محلی هستند برای نهادهای سازی تولید علم، و تمام هم و غم آن باید تشویق و تسهیل فرآیندهای تولید دانش باشد، که به حق، پیشرفت هیچ جامعه ای بدون تلاش ممکن نخواهد بود. کتابی که در پیش رو دارید، گامی است برای شناساندن مدیریت دانش، تا بارخوردی باشد هم برای مدیران و تصمیم گیران و هم برای همه نقش آفرینان عرصه تولید دانش که پی به نقاط ضعف و قوت خود برده و در راستای بهبودی و تعالی بیشتر گام بردارند. امیدواریم هر یک از ما سهم خودمان را در این فرآیند سرنوشت ساز و آینده ساز، یعنی تولید دانش، ایفا کرده و روز به روز شاهد رشد و بالندگی ایران اسلامی در همه عرصه های علمی باشیم.

و من الله التوفیق

گروه نویسندگان

فهرست مطالب

عنوان	۱
فصل اول : مدیریت دانش (مفاهیم، اصول، اهداف و مدل ها)	۱
مقدمه	۲
مبانی مدیریت دانش	۳
مفاهیم پایه در مدیریت دانش	۶
مفهوم مدیریت دانش	۹
تعریف دانش	۹
طبقه بندی انواع دانش	۱۰
تعاریف مدیریت دانش	۱۲
چرا دانش باید مدیریت شود؟	۱۵
ماهیت دانش سازمانی	۱۶
اقتصاد دانشی چیست؟	۱۷
اداره اقتصاد دانشی با مدیریت دانش	۱۸
ابعاد و اجزای مدیریت دانش	۱۸
اصول مدیریت دانش (مفاهیم کلیدی)	۱۹
استراتژی های مدیریت دانش	۲۲

۲۴	عوامل موفقیت مدیریت دانش.....
۲۵	موانع مدیریت دانش.....
۲۶	- عوامل سازمانی.....
۲۶	- عوامل فرهنگی.....
۲۶	- عوامل سیاسی.....
۲۷	- عوامل فنی و تکنولوژیکی.....
۲۷	اهداف مدیریت دانش
۲۹	مدل های مدیریت دانش
۲۹	دسته بندی مدل های مدیریت دانش
۳۱	گروه بندی مدل ها بر مبنای فرآیندهای دانش
۳۳	مدل عمومی دانش در سازمان
۳۴	اهداف پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان ها.....
۳۵	بررسی اصول حاکم بر مدیریت دانش.....
۳۸	ساختار سازمانی برای مدیریت دانش.....
۳۹	تاثیر مدیریت اطلاعات و دانش بر سازمان های آموزشی.....
۴۰	سیاست های مورد نیاز در سازمان های آموزشی.....
۴۲	ایجاد رابطه مناسب بین فعالیت های دانشی و اطلاعاتی در سازمان های آموزشی.....
۴۳	پیشنهاداتی برای بکارگیری مدیریت دانش در سازمان ها.....

۴۵	 خلاصه فصل
۴۷	فصل دوم ؛ چرخه‌های مدیریت
۴۸	 مقدمه
۵۵	 چرخه مدیریت دانش می‌یر و زاک
۵۸	 چرخه مدیریت دانش مک الوری
۶۳	 چرخه مدیریت دانش بیوکوتیز و ویلیامز
۶۷	 چرخه حیات دانش بیرکین شا و شیهان
۷۱	 چرخه مدیریت دانش یکبارچه دالک
۸۳	 خطرات در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش
۸۶	 خلاصه فصل
۸۷	فصل سوم ؛ فناوری‌های مدیریت دانش
۸۸	 مقدمه
۸۹	 تکامل نقش‌های فناوری اطلاعات
۸۹	 ابزارها و فناوری مدیریت دانش
۹۲	 مدیر ارشد دانش
۱۰۰	 ویژگی‌های مدیر ارشد دانش
۱۰۳	 سازمان فناوری اطلاعات
۱۰۹	 مدیریت محتوا

۱۱۱	طبقه بندی دانش
۱۱۲	گروه افزار
۱۱۳	گروه های تسهیم تجربه بر خط (آنلاین)
۱۱۵	پورتال های سازمانی
۱۱۷	تحلیل و طراحی شبکه اجتماعی (اس . ان . ای)
۱۱۸	یادگیری الکترونیکی
۱۱۹	داستان گویی و حکایات
۱۲۰	ابزارهای بی سیم برای انتقال دانش
۱۲۱	سیستم های مدیریت نوآوری و ایده
۱۲۲	ترکیب ابزارها و فناوری های مدیریت دانش
۱۲۶	خلاصه فصل
۱۲۷	فصل چهارم ؛ ارزیابی مدیریت دانش
۱۲۸	مقدمه
۱۲۹	دارایی های ناملموس و دارایی دانش
۱۳۰	دسته بندی دارایی های ناملموس
۱۳۴	نمونه هایی از شاخص ها برای دارایی انسان
۱۴۰	اندازه گیری دانش
۱۴۴	مراحل اندازه گیری

۱۴۵	روش ها و ابزارهای اندازه گیری.....
۱۴۶	۱-۴- روش کارل - اریک سیویی.....
۱۴۹	۲-۴- روش لیپوویتس و رایت.....
۱۵۴	۳-۴- روش جورج هارمون.....
۱۵۵	۴-۴- مدل اندازه گیری توانایی انسانی (شانون).....
۱۵۷	۵-۴- مدل ترازنامه امتیازات (کارت امتیازی).....
۱۵۹	۶-۴- مصاحبه ساختارمند.....
۱۶۱	۷-۴- مدل بالندگی مدیریت دانش.....
۱۶۲	۸-۴- نقشه های دانش ابزاری برای اندازه گیری.....
۱۶۷	۹-۴- نقشه دارایی سرمایه دانش.....
۱۷۰	ارزیابی استراتژی دانش : اصول بنیادی.....
۱۷۳	ارزیابی اثربخشی مدیریت دانش.....
۱۷۴	خلاصه فصل.....
۱۷۵	فصل پنجم ؛ ممیزی و فرهنگ دانایی.....
۱۷۶	ممیزی دانش.....
۱۸۲	ممیزی فرهنگ دانایی.....
۱۸۷	ارزیابی فرهنگ دانایی سازمان.....
۱۸۷	شاخص های فرهنگ دانایی.....

۱۹۴	تغییر و حفظ یک فرهنگ
۱۹۵	شناخت فرهنگ، قبل از تغییر آن
۱۹۶	شکستن عادات قدیمی و ایجاد عادات جدید
۱۹۷	دشواری‌های تغییر فرهنگ سازمانی
۱۹۸	استراتژی‌های حامی فرهنگ دانایی
۲۰۳	فصل ششم؛ فراموشی سازمانی رویکردی نوین در مدیریت دانش
۲۰۴	مقدمه
۲۰۵	دانش سازمانی
۲۰۷	مدیریت دانش و اشتراک دانش
۲۱۱	یادگیری زدایی در سازمان
۲۱۲	فراموشی سازمانی
۲۱۴	مدل هولان و فیلیپس
۲۱۹	خلاصه فصل
۲۲۱	فصل هفتم؛ مدیریت دانش و نقش آن در نوآوری سازمانی
۲۲۲	مقدمه
۲۲۳	مفهوم خلاقیت و نوآوری
۲۲۴	انواع نوآوری
۲۲۴	انواع نوآوری از دیدگاه سازمان و به صورت کاربردی

۲۲۶	 اصول نوآوری
۲۲۷	 ارتباط مدیریت دانش با نوآوری
۲۲۷	 مفاهیم مدیریت دانش
۲۲۸	 دلایل اهمیت به کارگیری مدیریت دانش
۲۳۹	 فصل هشتم؛ مروری بر پیاده سازی مدیریت دانش در سازمان‌ها
۲۴۰	 مقدمه
۲۴۱	 مکاتب فکری مطرح در مدیریت دانش
۲۴۵	 مدل‌های طبقه بندی دانش
۲۴۸	 مدل‌های سرمایه فکری
۲۵۰	 مدل ساختار اجتماعی
۲۵۳	 مدل مفهومی چند مرحله‌ای
۲۵۵	 مدل‌های پیاده سازی نظام مدیریت دانش
۲۵۶	 تلاش‌های سازمانی برای مدیریت دانش
۲۵۸	 مدل‌های شبکه‌ای و مخزنی
۲۵۹	 مدل مفهومی نظام مدیریت دانش (MATE)
۲۶۰	 مدل مرجع مدیریت دانش
۲۶۲	 خلاصه فصل

- ۲۴ جدول شماره ۱. مقایسه استراتژی‌های مدیریت اکتساب دانش (گراینر و همکاران)
- ۳۱ تا ۳۲ جدول شماره ۲. مروری بر مدل‌های اصلی مدیریت دانش
- ۷۲ جدول شماره ۳. مقایسه شش چرخه مدیریت دانش
- ۷۶ جدول شماره ۴. فرایند سازوکارهای مدیریت دانش
- ۹۴ جدول شماره ۵. تشابه بی‌شمار مدیر ارشد اطلاعات و مدیر ارشد دانش
- ۹۷ جدول شماره ۶. مدیر ارشد دانش فناور محور در مقابل مدیر ارشد دانش عام
- ۱۱۶ جدول شماره ۷. اهداف و نیازهای پورتال دانش سازمانی
- ۱۲۳ جدول شماره ۸- طبقه‌بندی ابزارهای فناوری اطلاعات بر مبنای زمان و مکان همکاری افراد
- ۱۲۴ جدول شماره ۹- فرایندهای مختلف مدیریت دانش
- ۱۲۵ جدول شماره ۱۰- ابزارهای فناوری اطلاعات در مدل مارپیچ دانش
- ۱۳۲ جدول شماره ۱۱- برخی از موارد استفاده و ویژگی‌های گروه‌های سرمایه ناملموس
- ۱۳۸ جدول شماره ۱۲- تهدیدات در خصوص سرمایه انسانی
- ۱۳۹ جدول شماره ۱۳- تهدیدات در خصوص سرمایه ساختاری
- ۱۴۸ جدول شماره ۱۴- شاخص‌ها، مقیاس‌ها و مصادیق رشد دارایی‌های ناملموس از نگاه سیویی
- ۱۵۱ تا ۱۵۲ جدول شماره ۱۵- پنج گروه سرمایه انسانی
- ۱۵۶ جدول شماره ۱۶- ماتریس توانایی و ارزش پولی آن
- ۱۶۰ جدول شماره ۱۷- نمونه‌ای از یک پرسشنامه مصاحبه ساختار یافته اندازه‌گیری دانش

۱۸۱	جدول شماره ۱۸- طرح رویه‌هایی برای ممیزی مدیریت دانش
۱۸۵	جدول شماره ۱۹- ممیز مشخصات فرهنگی
۱۸۶	جدول شماره ۲۰- موانع فرهنگی انتقال دانش
۱۹۳	جدول شماره ۲۱- سازه‌های فرهنگ دانایی
۲۳۵ تا ۲۳۴	جدول شماره ۲۲- ارتباط بین فرآیندهای مدیریت دانش و مکانیزم‌های نوآوری
۲۳۷	جدول شماره ۲۳- استراتژی‌های مدیریت دانش
۲۴۳	جدول شماره ۲۴- مفهوم توانایی سازمانی در متون مدیریت دانش
	فهرست نمودارها
۸	نمودار ۱-۱- روابط داده، اطلاعات، دانش
۸	نمودار ۲-۱- اثر اطلاعات و دانش بر تصمیم‌گیری
۶۸	نمودار ۱-۲- نمودار چرخه حیات دانش بیرکین‌ها و شیپان
	فهرست شکل‌ها
۱۷	شکل شماره ۱-۱- مقایسه اقتصاد دانشی با اقتصاد سنتی
۵۰	شکل شماره ۱-۲- چرخه مدیریت دانش ویگ
۵۴	شکل شماره ۲-۲- خلاصه فعالیت‌های کلیدی چرخه مدیریت دانش ویگ
۵۶	شکل شماره ۳-۲- دیدگاه چرخه مدیریت دانش می‌یر و زاک
۵۸	شکل شماره ۴-۲- فرایندهای اصلی در چرخه مدیریت دانش مک‌الوری

- ۵۹ شکل شماره ۵-۲- فرایندهای تولید دانش در چرخه مدیریت دانش مک الوری
- ۶۰ شکل شماره ۶-۲- فرایندهای ارزشیابی بیانیه دانش در چرخه مدیریت دانش مک الوری
- ۶۱ شکل شماره ۷-۲- فرایندهای یکپارچگی دانش در چرخه مدیریت دانش مک الوری
- ۶۳ شکل شماره ۸-۲- چرخه مدیریت دانش بیوکوتیز و ویلیامز
- ۷۲ شکل شماره ۹-۲- چرخه مدیریت دانش یکپارچه دالکر
- ۹۱ شکل شماره ۱-۳- گستره نقش‌های مدیریت دانش
- ۱۳۰ شکل شماره ۱-۴- دارایی دانش و سرمایه‌های ملموس یک سازمان
- ۱۳۰ شکل شماره ۲-۴- سرمایه‌های انسان
- ۱۳۱ شکل شماره ۳-۴- اجزای دارایی دانش و ویژگی‌های آن
- ۱۳۳ شکل شماره ۴-۴- دسته بندی اجزای سرمایه فکری
- ۱۳۷ شکل شماره ۵-۴- ارتباط عوامل موفقیت با شاخص‌های مربوطه و دارایی‌های ناملموس
- ۱۴۴ شکل شماره ۶-۴- سه گام آغازین اندازه‌گیری
- ۱۵۸ شکل شماره ۷-۴- برخی از شاخص‌های ارزیابی دارایی‌های فکری بر مبنای روش کارت امتیاز
- ۱۶۱ شکل شماره ۸-۴- روش اندازه‌گیری مدل بالندگی مدیریت دانش و شاخص آن
- ۱۶۶ شکل شماره ۹-۴- اقدامات لازم برای نقشه نمودن دانش سازمان
- ۱۶۷ شکل شماره ۱۰-۴- مثالی از نقشه دارایی دانش در یک شرکت مشاوره‌ای
- ۱۷۲ شکل شماره ۱۱-۴- ارزشیابی استراتژی دانش
- ۲۱۵ شکل شماره ۱-۶- حالت‌های فراموشی سازمانی در مدل هولان و فیلیپس

- شکل شماره ۷-۱ - چرخه خلق دانش ، اقتباس از هویت
- شکل شماره ۸-۱ - مدل نوناکا و تاکوچی
- شکل شماره ۸-۲ - مدل سرمایه فکری مدیریت دانش اسکاندیا
- شکل شماره ۸-۳ - مدل مدیریت دانش دامرست
- شکل شماره ۸-۴ - مدل مفهومی - مرحله‌ای توسعه مدیریت دانش سازمانی
- شکل شماره ۸-۵ - عناصر و رویکردهای سازمان

www.ketab.ir