

مدیریت دانش در سازمان‌ها

«جلد اول»

تألیف و ترجمه:

ناصر سیف‌اللهی

دکتر مجید رضا داوری

مؤسسه انتشاراتی آراد کتاب

سرشناسه	: سیف‌الهی، ناصر، ۱۳۴۷ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش در سازمان‌ها / ناصر سیف‌الهی، مجیدرضا داوری
مشخصات نشر	: تهران: آراد کتاب: کهکشان دانش، ۱۳۸۸.
مشخصات ظاهری	: و. ۲۰۸ ص.؛ مصور، نمودار
شابک	: 978-600-5297-40-9
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا.
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه افزوده	: داوری، محمدرضا
رده‌بندی کنگره	: HD۲۰/۲۲ م۴ ۱۳۸۷
رده‌بندی دیویی	: ۶۵۸/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۱۶۳۴۴۶۸

مدیریت دانش در سازمان‌ها (جلد اول)

✑ مؤلفین: ناصر سیف‌الهی - مجیدرضا داوری	✑ ناشر: مؤسسه انتشاراتی آراد کتاب
✑ نوبت چاپ: اول ۱۳۸۷-۸۸	✑ ناشر همکار: کهکشان دانش
✑ تیراژ: ۲۰۰۰ جلد	✑ صحافی: کیمیا
✑ چاپ: رهنما	✑ قیمت: ۳۸۰۰۰ ریال
شابک: ۹ - ۲۰ - ۵۲۹۷ - ۶۰۰ - ۹۷۸	ISBN: 978-600-5297-40-9

حق چاپ برای ناشر محفوظ است. کلیه حقوق و حق چاپ متن، طرح روی جلد و عنوان کتاب با نگرش به قانون حمایت حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ برای انتشارات آراد کتاب محفوظ است و متخلفین تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

مرکز پخش و فروش: آراد کتاب تلفن: ۶۶۴۸۲۲۲۶ - ۶۶۹۷۵۲۸۵ - ۰۹۱۲۳۰۶۲۴۵۸

www.aradbook.com

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱۱	پیشگفتار
	فصل اول : چرا امروزه به مدیریت دانش اهمیت بیشتری داده می شود؟
۱۵	مقدمه
۱۹	جامعه دانش و جامعه فراصنعتی
۲۳	نقد جامعه دانش
۲۷	دیدگاه های انتقادی
۳۰	بخش اول: معرفت شناسی های دانش
	فصل دوم: دیدگاه عینیت گرا درباره دانش
۳۲	مقدمه
۳۲	دانش چیست؟
۳۵	مدیریت دانش چیست؟
۳۶	پیچیدگی دانش: از صریح تا ضمنی
۳۸	از ضمنی تا صریح
۳۹	اجتماع عمل و شبکه غیررسمی دانش
۴۱	زنجیره دانش
۴۲	آگاهی درونی (داخلی)
۴۲	پاسخ گویی درونی

۴۳	 پاسخ‌گویی بیرونی
۴۴	 آگاهی بیرونی
۴۶	 کاربردهای مدیریت دانش
۴۷	 میانجی‌گری
۴۷	 برونی کردن
۴۸	 درونی کردن
۴۹	 شناخت
۴۹	 دیدگاه عینیت‌گرا دربارهٔ دانش
۵۲	 گونه‌شناسی دانش
۵۲	 دانش صریح و ضمنی
۵۴	 دانش فردی - گروهی
۵۷	 دیدگاه عینیت‌گرا دربارهٔ تسهیم و مدیریت دانش
۵۷	 مدل کانال انتقال دانش
۵۹	 فرایندهای مدیریت دانش
۶۳	 نتیجه‌گیری
	فصل سوم: دیدگاه عمل‌گرا دربارهٔ دانش
۶۵	 مقدمه
۶۵	 دانش چیست؟
۶۷	 دیدگاه عمل‌گرا دربارهٔ دانش
۶۸	 ریشه‌دار بودن (عجین شدن) دانش در عمل (کار)
۶۹	 دانش صریح و ضمنی تفکیک‌ناپذیر هستند
۷۰	 ساختار اجتماعی و ماهیت ریشه‌دار بودن دانش از لحاظ فرهنگی
۷۲	 چند بعدیت هم‌زمان دانش
۷۳	 قابل بحث بودن ماهیت دانش
۷۵	 استنتاج‌هایی برای ماهیت بنیان (پایه) دانش سازمانی

۷۷ دیدگاه عمل‌گرا درباره مدیریت و تسهیم سازی دانش.....

۸۰ نتیجه‌گیری.....

۸۲ بخش دوم: مسائل اجتماعی و فرهنگی مرتبط با مدیریت و تسهیم دانش

فصل چهارم: چرا باید دانش خود را تسهیم کنیم؟

انگیزه افراد در تسهیم دانش چیست؟

۸۴ مقدمه.....

۸۵ ادبیات (نسل اول) مدیریت دانش: بی‌توجهی به عوامل فرهنگی- اجتماعی.....

۸۸ انگیزه و تمایل افراد برای تسهیم دانش.....

۸۸ تجسمی و شخصی بودن ماهیت دانش.....

۹۰ ماهیت روابط استخدامی.....

۹۲ روابط درون سازمانی: پتانسیلی برای تعارض.....

۹۴ انگیزه‌های افراد در تسهیم / ذخیره دانش خودشان چیست؟.....

۹۵ تعارض بین گروه‌ها و میان فردی.....

۹۶ برابری و عدالت.....

۹۷ اعتماد بین افراد.....

۹۸ سطح تعهد سازمانی.....

۱۰۰ مدیریت منابع انسانی و شیوه‌های مدیریت فرهنگ.....

۱۰۱ نگرانی‌های درباره وضوح (دید) تعاملات.....

۱۰۲ نگرانی‌های درباره قدرت / جایگاه / تخصص.....

۱۰۳ نتیجه‌گیری.....

فصل پنجم: اجتماع عمل

۱۰۵ مقدمه.....

۱۰۷ تعریف و ویژگی‌های اجتماع عمل.....

۱۰۹ فرضیات.....

۱۱۳	اجتماع عمل و بنیان دانش سازمانی
۱۱۴	اجتماع عمل و فرایندهای دانش درون اجتماع عمل
۱۱۷	مدیریت اجتماع عمل
۱۱۹	معایب اجتماع عمل برای فرایندهای دانش
۱۲۰	قدرت، تعارض و پویایی درونی اجتماع عمل
۱۲۲	نتیجه‌گیری

فصل ششم: فرایندهای دانش بین اجتماع عمل

۱۲۴	مقدمه
۱۲۵	اهمیت فرایندهای دانش بین اجتماع عمل
۱۲۷	توصیف فرایندهای دانش بین اجتماع عمل
۱۲۸	هویت
۱۳۰	دانش
۱۳۴	هویت، دانش، اعتماد و روابط اجتماعی
۱۳۶	تسهیل مدیریت دانش بین اجتماع عمل
۱۳۶	مدیریت روابط
۱۳۸	موضوعات حدی
۱۳۸	نتیجه‌گیری

فصل هفتم: قدرت، تعارض و فرایندهای دانش

۱۴۰	مقدمه
۱۴۲	فرایندهای دانش: رابطه بین قدرت و تعارض
۱۴۲	قدرت و روابط استخدای
۱۴۵	تعارض، قدرت / سیاست
۱۵۰	قدرت در سازمان‌ها
۱۵۲	قدرت و فرایندهای دانش: نظریه‌پردازی روابط
۱۵۴	قدرت به عنوان یک منبع

۱۵۵	 قدرت و دانش
۱۵۶	 سرمایه اجتماعی
۱۵۸	 فوکو و قدرت / دانش
۱۵۹	 مدیریت دانش IT محور : قدرت دیده بان مشرف به صحنه
۱۶۱	 کارکنان دانش و (متمايل به) خود انضباطی
۱۶۳	 نتیجه گیری

فصل هشتم : فناوری ارتباطات و اطلاعات و مدیریت دانش

۱۶۵	 مقدمه
۱۶۷	 ویژگی های فرایند مدیریت دانش ICT محور
۱۶۷	 دیدگاه عینیت گرا
۱۷۱	 دیدگاه عمل گرا
۱۷۳	 بحث های داخلی دیدگاه عمل گرا در خصوص ICTs و فرایندهای دانش
۱۷۳	 ICTs و دیدگاه سازی / دیدگاه پذیری
۱۷۵	 ICTs و غنای اطلاعات وسایل مختلف ارتباطات
۱۷۸	 ICTs و حفظ / گسترش اعتماد
۱۸۲	 اجرای سیستم های مدیریت دانش ICTs محور
۱۸۲	 یک انتقاد از شیوه های اجرای ابتکارات مدیریت دانش اولیه
۱۸۴	 فلسفه طراحی یک جایگزین
۱۸۵	 نتیجه گیری

فصل نهم : فرهنگ سازمانی، خط مشی های مدیریت منابع انسانی

(HRM) و مدیریت دانش

۱۸۸	 مقدمه
۱۹۰	 ارتباط HRM، کسب و کار و استراتژی های دانش
۱۹۵	 فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش
۱۹۶	 ایجاد (خلق) فرهنگ های مناسب دانش

۱۹۹	شیوه ها و خط مشی های مدیریت منابع انسانی HRM
۱۹۹	حفظ کارمند ، تعهد سازمانی و قرارداد روانی
۲۰۴	خط مشی های HRM و نگرش ها / رفتارهای دانش
۲۰۴	ویژگی های یک فرهنگ اثر بخش دانش
۲۰۶	خط مشی های HRM و خلق فرهنگ یادگیری و توسعه دانش
۲۰۸	نتیجه گیری

۲۱۰ **بخش سوم: یادگیری، نوآوری و مدیریت دانش**

فصل دهم: یادگیری و مدیریت دانش

۲۱۲	مقدمه
۲۱۴	ویژگی های یادگیری
۲۱۵	پویایی های یادگیری سازمانی
۲۲۱	سازمان یادگیرنده: رهایی بخش بهره کشی
۲۲۲	سازمان یادگیرنده: دیدگاه طرفداران
۲۲۵	سازمان یادگیرنده: دیدگاه مخالفان
۲۲۵	تعهد، اعتماد و روابط استخدامی
۲۲۶	قدرت، سیاست و یادگیری
۲۳۰	نقش احساسات و نگرش ها در یادگیری
۲۳۲	سازمان یادگیرنده و یادگیری سازمانی
۲۳۲	نتیجه گیری
۲۳۵	واژه نامه
۲۴۴	منابع و مآخذ

پیشگفتار

سازمان‌ها در عصر معاصر در یک محیط کاملاً رقابتی و بسیار پویا فعالیت می‌کنند که مهمترین دارائی و سرمایه آنها کارکنان‌شان می‌باشد. استمرار و تداوم مزیت رقابتی سازمان‌ها امروزه در داشتن کارکنان (نیروی کار) دانش‌گرا، خلاق و نوآور است. نیروی کاری که مدام از طریق خلاقیت و نوآوری می‌توانند با اصلاح یا تغییر آگاهانه در مورد محصولات یا خدمات و فرایندها مزیت پایدار برای سازمان خود خلق نمایند. بدیهی است سازمان‌ها برای حفظ مزیت رقابتی خود نیاز دارند تا کارکنان (کارگران) خود را مجهز به دانش نمایند.

دانش امروز در قلب اقتصاد جهان قرار دارد و مدیریت دانش در کسب موفقیت سازمان‌ها یک امر حیاتی تلقی می‌شود. و سازمان‌ها مدام با تغییر و تحول از دنیائی که به منابع فیزیکی وابسته است به دنیائی که به دانش مسلط است حرکت می‌کنند و این تغییر دگرگونی اساسی

در توان اقتصادی آنها بوجود آورده است. جوامع بطور کلی از اواسط دهه‌ی ۱۹۷۰ اطلاعات و دانش محور شدند و به دنبال آن منابع اطلاعات/ دانش جای صنایع تولیدی را به عنوان تولید کنندگان اصلی سرمایه گرفتند.

پویایی سازمان‌ها در فراگیری دانش، کسب تجربه کارکنان و به کارگیری این تجربیات و مهارت‌ها در اجرای وظایف، نقش‌ها، فعالیت‌ها و تعامل در تسهیم (انتقال) دانش و برقراری ارتباطات درون و برون سازمانی می‌باشد. باتوجه به مطالب فوق، کتاب مدیریت دانش در سازمان‌ها به معرفی مدیریت دانش و فرایندهای تسهیم دانش می‌پردازد.

مرور کلی جلد اول کتاب

یکی از اساسی‌ترین سؤالات در این کتاب این است که منظور از دانش چیست؟ این سؤال به طور مفصل در فصل‌های دوم و سوم بررسی خواهد شد. این دو فصل دو دیدگاه متفاوت را در مورد اینکه دانش چیست مطرح می‌کند که بیانگر اهمیت موضوع در آثار انتشار یافته دانش نظری است. همانطور که در فصل‌های آتی بحث خواهد شد، از این دیدگاه‌ها برداشت‌های مختلفی درباره‌ی اینکه چگونه دانش مدیریت، خلق (تولید) و تسهیم سازی می‌شود، وجود دارد.

در ادامه در فصل چهارم به این پرسش که چگونه فرایندهای دانش در سازمان‌ها شدیداً در ارتباط با انگیزه انسان قرار می‌گیرد، پاسخ خواهیم داد. فصل چهارم این فرض را به چالش می‌کشد که افراد ممکن است تمایل داشته باشند تا دانش خودشان را بین دیگران تسهیم نمایند. همچنین در این فصل به بررسی دلیل این مورد خواهیم پرداخت.

در فصل‌های پنجم و ششم درباره‌ی پویایی تسهیم دانش و خلق دانش در دو نوع متمایز از شرایط گروهی بحث خواهد شد. در این فصل‌ها جنبه‌های مختلف از ماهیت جمعی و تسهیم دانش سازمانی را توضیح خواهیم داد. در فصل پنجم درباره‌ی مفهوم اجتماع عمل بحث خواهد شد تا بتواند پویایی تسهیم دانش و خلق آن را در یک بافت گروهی همگن نشان دهد. در چنین بافتی افرادی که با هم کار می‌کنند و روابط اجتماعی مناسبی را با هم دارند، از درجه بالای دانش مشترک و حس هویت گروهی مشترک برخوردار هستند. فصل پنجم با بررسی پتانسیل بخش ناشناخته‌ای از اجتماع عمل که در ادبیات مربوط به اجتماع عمل بطور نسبی

ناشناخته مانده‌اند به پایان می‌رسد. در فصل ششم فرایندهای دانش در بافت‌های گروه ناهمگون که در آنها روابط اجتماعی، سطح دانش مشترک و حس هویت گروهی محدود است بررسی خواهد شد. (برای مثال در تیم‌های پروژه بین‌المللی). در این فصل نشان خواهیم داد که چگونه پویایی تسهیم دانش و خلق آن در چنین بافت‌هایی بطور شگفت‌انگیزی از آنهایی که نوعاً در درون اجتماع عمل هستند متفاوت است.

فصل هفتم از مسائل مطرح شده در فصل چهارم نشأت می‌گیرد: چگونه فرایندهای دانش از طریق تعارض و سیاست‌ها که در ذات حیات سازمانی وجود دارد، شکل می‌گیرند. به طور کلی در فصل هفتم این موضوع که چرا و چگونه دانش و قدرت بطور جدا ناپذیری با هم در ارتباط هستند بررسی خواهد شد، همچنین دربارهٔ این موضوع که چگونه تعارض در گسترش و استفاده از دانش می‌تواند به ویژگی اصلی روابط استخدامی مربوط شود، بحث خواهد شد.

یکی از مباحث مهم در ادبیات مدیریت دانش، مربوط به نقش اطلاعات در فرایند مدیریت دانش است، که دامنه‌ای از دیدگاه‌ها را شامل می‌شود و بحث می‌کنند که تکنولوژی اطلاعات نقش اساسی را در تسهیم دانش بازی می‌کند و همچنین دارای دیدگاه‌های کاملاً مخالفی است که معتقدند ماهیت دانش باعث می‌شود تا نتوان آن را بصورت الکترونیکی انتقال داد. در ادامه بحث و در فصل هشتم مجدداً به مسئلهٔ معرفت‌شناسی دانش برمی‌گردیم و دربارهٔ تعاریف دانش و مدیریت دانش که در فصل‌های دوم و سوم توضیح داده شد، بحث می‌کنیم.

فصل نهم مربوط به موضوع انگیزش انسان بوده و همچنین روشی را که سازمان‌ها می‌توانند رفتارهای کارکنان دانش خود را از طریق توسعه خط‌مشی‌ها یا شیوه‌ها بویژه مدیریت منابع انسانی (HRM)^۱ و یا مدیریت فرهنگ شکل دهند، بررسی می‌کند.

در فصل دهم موضوع یادگیری و تحصیل دانش مورد بررسی خواهد گرفت. در فصل دهم مفهوم کلی سازمان یادگیرنده را که در طول دهه‌ی ۹۰ رایج شد، بررسی می‌نمائیم. در این فصل نظرات و دیدگاه‌های مختلفی در مورد سازمان‌های یادگیرنده، بررسی خواهد شد، بویژه در مورد این موضوع که چگونه سازمان‌های یادگیرنده فرصت‌های خود

^۱ Human Resource management

پروری و یا به بیان ساده روش‌های جدید کنترل و بهره‌برداری را گسترش دادند، بحث می‌کند.

در این کتاب برای نشان دادن موارد بحث شده از مثال‌های مطالعات موردی نیز استفاده شده است. این مثال‌ها از دو منبع اولیه بدست آمده است. اول از مطالبی که در مورد مدیریت دانش بوده و بسیاری از این مطالب دارای اسناد تجربی در تجارب سازمانی با ابتکار عمل مدیریت دانش هستند. دوم از شواهد تجربی در مورد ۸ شرکت متعلق به کشورهای اروپایی که مطالعات موردی روی آنها انجام گرفته انتخاب شده‌اند. ادامه مطالب مربوط به مدیریت دانش در سازمان‌ها که مشتمل بر ۵ فصل می‌باشد در جلد دوم کتاب بحث خواهد شد. در پایان باید خداوندمنان را سپاس گوئیم که به ما توفیق داد تا کتاب مدیریت دانش در سازمان‌ها را برای جویندگان علم و دانش آماده چاپ کنیم. بی‌گمان این کتاب نقص‌هایی دارد که با تذکر صاحب نظران در چاپ‌های بعدی اصلاح می‌شود.

ناصر سیفاللهی

دکتر مجیدرضا داوری

Email: naser_seifollahi@yahoo.com