

مدیریت دانش و سامانه های رایانه ای

ویراستاران:

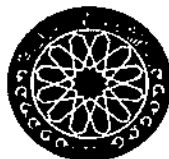
اسما بکرا فرناندز

رونی لیندر

ترجمه:

مهلی شفیعیان

انتشارات دانشگاه امام صادق (ع)
تهران: بزرگراه شهید چمران،
پل مدیریت
تلفکس: ۸۸۳۷۰۱۴۲
صندوق پستی: ۱۵۹-۱۴۶۵۵
E-mail: isu.press@yahoo.com
فروشگاه اینترنتی:
www.ketabesadiq.ir



دانشگاه امام صادق (ع)

بریت دانش و سامانه‌های رایانه‌ای ■ ویراستاران: ایرما بکرا فرناندز، دروتی لیدنر ■ ترجمه: مهدی شفیعیان
ناشر: دانشگاه امام صادق (ع) ■ نمایه‌سازی: رضا دیبا ■ ویراستار ادبی: ملیحه باستی ■ چاپ اول: ۱۳۹۱
قیمت: ۱۰۰۰۰ ریال ■ شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه ■ چاپ و صحافی: زلال کوثر
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۲۱۴-۲۳۲-۰۰

به حقوق محفوظ و متعلق به ناشر است.

این اثر ترجمه‌ای است از:

KNOWLEDGE MANAGEMENT AN EVOLUTIONARY VIEW, IRMA B. BECERRA - FERNANDEZ
DOROTHY LEIDNER, M.E.SHAPE. ARMONK, NEW YORK, LONDON, ENGLAND, 2008.

عنوان و نام پدیدآور: مدیریت دانش و سامانه‌های رایانه‌ای / ویراستاران: ایرما بکرا فرناندز، دروتی لیدنر؛

[ترجمه: مهدی شفیعیان]

مشخصات نشر: تهران: دانشگاه امام صادق (ع)، ۱۳۹۱

مشخصات ظاهری: ۳۸۸ ص.

شابک: 978-600-214-232-0

وضعیت فهرست نویسی: فیا

پاداش: کتاب حاضر ترجمه بخشی از کتاب:

"Knowledge management an evolutionary view"

به ویراستاری ایرما بکرا فرناندز و دروتی لیدنر است.

موضوع: مدیریت دانش

موضوع: مدیریت دانش — منابع شبکه کامپیوتری

شناسه افزوده: بکرا-فرناندز، ایرما، ۱۹۶۰ - م.

شناسه افزوده: Becerra-Fernandez, Irma

شناسه افزوده: لیدنر، دروتی ای.

شناسه افزوده: Leidner, Dorothy E.

شناسه افزوده: شفیعیان، مهدی، ۱۳۶۲ - م. مترجم

شناسه افزوده: دانشگاه امام صادق (ع)

رده بندی کنگره: ۱۳۹۱ ۲/۳۶ HD۲۰.۲/

رده بندی دیویی: ۶۵۸/۳۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۲۸۳۰۷۹۹

فهرست مطالب

۷	سخن‌ها
۹	مقدمه
۱۵	بخش اول: نقش مدیران دانش در زمانه
۱۷	فصل ۱. آماده‌سازی دانش در یک فضای یو - گی - اوه!
	یونگجین یو
۵۱	فصل ۲. تأثیر ارتباطات رایانه بر احوال دانش و شکل سازمانی
	دیوید جی. شوارتز و داورتنی
	فصل ۳. حرکت به سمت الگوی بلوغ مدیریت دانش برای توسعه راهبرد آن و برنامه‌های
۸۵	اجرایی
	جی لیویتس و تام بکمن
	فصل ۴. ایجاد سامانه‌های مدیریت دانش جهت افزایش سود و جذب کاربران وفادار:
۱۱۷	آموزه‌هایی از صنعت داروسازی
	آلن آر. دنیس، دانگ سچیل کو، پانول اف. کلی
	فصل ۵. آیا می‌توانیم از گذشته خویش بیاموزیم؟ مدیریت و یادگیری دانش درون و میان
۱۶۳	طرح‌ها
	پاتریک اس. دابلیو. فانگ
۲۰۵	بخش دوم: مدیریت دانش و گروه‌های درون و میان سازمان
۲۰۷	فصل ۶. مدیریت دانش در جوامع مجازی درون سازمان‌ها
	نارن بی. پدیهتلا و مانی آر. سورامانی

- فصل ۷. سامانه‌های حافظه گروهی پویا: میسر سازی کارآمدی اشتراک دانش در گروه‌های
پراکنده با ساختارهای گوناگون..... ۲۴۳
- آن ماجرزای، آرویند مالهترا و ریچارد جان
- فصل ۸. شبکه‌های الکترونیکی دانش: ساختارها و فرآیندها..... ۲۸۳
- سامر فرج، مالی مک‌لور واسکو و استیون ال. جانسون
- فصل ۹. همیاری ویژه میان سازمانی: تضمینی برای متعادل سازی اشتراک و حفظ دانش .. ۳۲۵
- یانگ کیم، سیرکا ال. جارونیا و آن ماجرزای
- دریا سردیورا و مقاله نویسان..... ۳۵۷
- نمایه..... ۳۶۹

«بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ»
 وَكَفَدَ آثَانَا دَاوُودَ وَ سُلَيْمَانَ عَلَمًا وَقَالَا الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
 فَضَّلَنَا عَلَى كَثِيرٍ مِّنْ عِبَادِهِ الْمُؤْمِنِينَ
 (قرآن کریم، سوره مبارکه النمل، آیه شریفه ۱۵)

سخن ناشر

فلسفه وجودی انشگاه امام صادق علیه السلام که از سوی ریاست دانشگاه به کرات مورد توجه قرار گرفته، تربیت نیروی انسانی است. تعهد، باتقوا و کارآمد در عرصه عمل و نظر است تا از این طریق دانشگاه بتواند نقش اساسی خود را در سطح راهبردی به انجام رساند. از این حیث «تربیت» را می‌توان نقولین محوری یاد نمود که وظایف و کارویژه‌های دانشگاه، در چارچوب نقش اساسی باشد؛ زیرا که «علم» بدون «تزکیه» بیش از آنکه ابزاری در مسیر تعالی و اصلاح امور جامعه باشد، عاملی مشکل ساز خواهد بود که سازمان و هویت جامعه را متأثر و دگرگون می‌سازد.

از سوی دیگر «سیاست‌ها» تابع اصول و مبانی علمی هستند و نمی‌توان منکر این تجربه تاریخی شد که استواری و کارآمدی سیاست‌ها، بستگی به اتمام پژوهش‌های علمی و بهره‌مندی از نتایج آن‌هاست. از این منظر پیشگامان عرصه علم و پژوهش، راهبران اصلی جریان‌های فکری و اجرایی به حساب می‌آیند و نمی‌توانند در بخشانی را بدون توانایی‌های علمی - پژوهشی رقم زد و سخن از «مرجعیت علمی» در واقع پاسخ‌گویی به این نیاز بنیادین است.

دانشگاه امام صادق علیه السلام در واقع یک الگوی عملی برای تحقق ایده دانشگاه اسلامی در شرایط جهان معاصر است. الگویی که هم اکنون ثمرات نیکوی آن در فضای ملی و بین‌المللی قابل مشاهده است. طبعاً آنچه حاصل آمده محصول نیست خالصانه و جهاد علمی مستمر مجموعه بنیان‌گذاران و دانش‌آموختگان این نهاد است که امید

می‌رود با اتکا به تأییدات الهی و تلاش همه‌جانبه اساتید، دانشجویان و مدیران دانشگاه، بتواند به مرجعی تمام عیار در گستره جهانی تبدیل گردد.

معاونت پژوهشی دانشگاه امام صادق علیه السلام با توجه به شرایط، امکانات و امکانات، جامعه در مقطع کنونی با طرحی جامع نسبت به معرفی دستاوردهای پژوهشی دانشگاه، ارزیابی سازمانی - کارکردی آن‌ها و بالاخره تحلیل شرایط آتی اقدام نموده که نتایج این پژوهش‌ها در قالب کتاب، گزارش، نشریات علمی و... تقدیم علاقه‌مندان می‌گردد. از این اقدام - ضمن قدردانی از تلاش خالصانه تمام کسانی که با آرمان و اندیشه‌ای بزرگ و ادعایی اندک در این راه گام نهادند - درک کاستی‌ها و اصلاح آن‌ها است تا از این طریق زمینه پرورش نسل جوان و علاقه‌مند به طی این طریق نیز فراهم گردد؛ هدفی بزرگ که در نهایت مرجعیت مکتب علمی امام صادق علیه السلام را در گستره بین‌المللی به همراه خواهد داشت. (ان شاء الله)

ولله الحمد

معاونت پژوهشی دانشگاه

مقدمه مترجم

کتاب حاضر مجموعه‌ای از مقالات تخصصی در حوزه نوین و میان رشته‌ای مدیریت دانش است که از نخستین آثار ترجمه‌شده به زبان فارسی می‌باشد. ترجمه این کار به دلیل جدید بودن حوزه و نبود فرمول‌های لغتی درخور وقت بسیاری می‌طلبید تا معادل‌هایی مناسب برای واژگان جدید برگزینیم. صد البته به دلیل اهمیت بالای موضوع بر ما گران نیامد. در واقع، با رشد فزاینده دانش در دنیای امروز و وجود منابع اطلاعاتی بسیار نظیر اینترنت و کتابخانه‌های بزرگ برخط و حتی رایگان و دسترس بودن آن‌ها سؤال این است که چگونه یک نظام می‌تواند این اطلاعات را به مردم خود، منتقل نماید تا سطح دانش عمومی را بالا ببرد؟ حضور یک مدیر دانش محصور باید زیرمجموعه خود را در فرایندی روزآمد آگاه‌تر از پیش کند چگونه در یک دانشگاه که در هر کشوری سرآمد پژوهش‌رسانی و به روز رسانی علم و فناوری است، بزرگترین کتابخانه‌ها را دارا می‌باشد و فرهیخته‌ترین قشر جامعه را در خود می‌بیند، اساتید دانشجوین و کارمندان را می‌توان با حجمی وسیع‌تر از گذشته در معرض دانش قرار داد؟ پاسخ به این سؤالات بر عهده مدیریت دانش است که در این کتاب به آن پرداخته می‌شود.

این کتاب گردآورد نه بخش پژوهشی مرجع در زمینه مدیریت دانش و سرفصل‌های رایانه‌ای بوده و توسط پژوهشگرانی نوشته شده است که طی چند سال گذشته سهم چشمگیری در زمینه مدیریت دانش و سامانه‌های آن داشته‌اند. هر مقاله به چگونگی پیشرفت دیدگاه‌های پژوهشی نسبت به موضوعی ویژه از مدیریت دانش در طول

سال‌های متممادی پرداخته و بدین‌گونه ماهیت پویا و تکاملی فرضیه‌های این حوزه را نمایان ساخته و رویدادهای مهم فکری در این زمینه را مستند نموده است. در نمایش چگونگی تکامل تفکر درباره مدیریت دانش در یک بازه زمانی، هر بخش آشکار می‌سازد که: چگونه پنداشت‌های نوپا به پذیرش همگانی می‌رسند؛ چگونه در طول زمان معلوم می‌شود که واقعیت‌های ظاهراً هویدا دارای ریزه‌کاری‌ها و ابعاد بیشتری هستند؛ چطور شیوه‌های نوین پژوهش مدیریت دانش برگرفته از کاستی‌های شیوه‌های دیگرند؛ و پایان، چقدر اهداف از پیش‌تعیین‌شده مدیریت دانش و به دنبال آن سامانه‌های مدیریتی در طول زمان تغییر کرده است.

پس از بخش سامانه‌های مدیریت دانش در سازمان‌ها نیز می‌توان گفت که راه‌اندازی موفقیت‌آمیز چنین سامانه‌هایی چالش‌های فراوانی را برای فعالان این عرصه به همراه داشته است. آن‌ها در آغاز رویکردی «بساز تا بیایند»^۱ نسبت به کاربرد این سامانه‌ها داشتند ولی اندک به اندک عوامل موفقیت سامانه‌های مدیریت دانش با عوامل مربوط به سامانه‌های اطلاعاتی^۲ رایج متفاوت است. پژوهش درباره سامانه‌های اطلاعاتی رایج بیشتر بر شناخت عواملی متمرکز بوده است که تأیید کاربران و به دنبال آن استفاده از فناوری اطلاعات را تسهیل می‌کند. در حالی که سامانه‌های مدیریت دانش مستلزم این هستند که کارانشان نه تنها این سامانه‌ها را، همچون سامانه‌های اطلاعاتی رایج، به طور مؤثر به کار گیرند، بلکه با مبنای دانشی چنین سامانه‌هایی نیز در ارتباط باشند و به دنبال آن نقش فعال در ساخت محتوای این سامانه‌ها ایفا کنند. مقالات این کتاب به تشریح نقش‌های متغیر مدیریت دانش و سامانه‌های آن در سازمان‌ها پرداخته‌اند و یارای توضیح شیوه‌های نظری جهت راه‌اندازی موفقیت‌آمیز چنین سامانه‌هایی هستند.

در فصل نخست با عنوان «آماده‌سازی دانش در یک دنیای یو - کی - اوه»^۱ یونگجین یو می‌گوید که مفهوم‌سازی‌های نخستین برای مدیریت دانش تقریباً بی‌ساختار و فکری‌های نوینی جهت مدیریت در عرصه «فراصنعتی» دانش - که در دهه ۱۹۸۰ به بازی کارتی رایج میان کودکان، آن را عرصه یو - کی - اوه می‌نامد - ارائه دهد. در

1. build-and-they-will-come

2. information systems (IS)

نتیجه، آغازگران مدیریت دانش آن قدر زنده نماندند تا شاهد ایجاد سازمان‌هایی باشند که در آن‌ها دانش جاری پشتیبان ایجاد راهکارهای نوین و نو ظهور است. راه‌اندازی موفقیت‌آمیز مدیریت دانش باید به طور مؤثری با چالش‌های آن بر پایه قاعده طراحی تعامل^۱ در ارتباط باشد.

در فصل دوم با عنوان «تأثیر ارتباطات رایانه‌ای بر انتقال دانش و شکل سازمانی» دیوید جی. شوارتز و داو تثنی، تکامل و پیوندهای گردش ارتباطات رایانه‌ای، انتقال دانش و شکل سازمانی را بررسی نموده‌اند. این بخش اشاره دارد به کاربردی بودن این سخن چرچیل: «ما محیط پیرامون خود را می‌سازیم؛ سپس محیط پیرامون ما را می‌سازد». این گفته درباره چگونگی تغییر رویه تکاملی انتقال دانش، استمرار ایجاد تغییرات ساختاری در سامانه‌های مدیریت دانش و اثر راه‌اندازی این سامانه‌ها در محیط‌های سازمانی صدق می‌کند.

در فصل سوم با عنوان «ارتباط بین سمیت الگوی بلوغ مدیریت دانش برای توسعه راهبرد آن و برنامه‌های اجرایی» جیمز بیوتز و تام بکمن به تشریح اهمیت هم‌ترازی راهبرد مدیریت دانش و راهبردهای تجاری سازمان بر پایه طرح‌ریزی الگوی بلوغ مدیریت دانش به عنوان مبنای راه‌اندازی موفقیت‌آمیز سامانه‌های مدیریت دانش پرداخته‌اند. الگوی بلوغ مدیریت دانش، مکاتب فکری نوناگون را با هم درمی‌آمیزد تا ساختار ارزیابی و طرح‌ریزی راهبردهای تجاری و مدیریتی دانش را بهبود بخشد و مسیری آشکار جهت راه‌اندازی آن بر مبنای نیازها، توانایی‌ها و قابلیت‌های سهام‌داران فراهم آورد.

در فصل چهارم با عنوان «ایجاد سامانه‌های مدیریت دانش جهت افزایش سود و جذب کاربران وفادار: آموزه‌هایی از صنعت داروسازی» آلن دیوید و جیمز جیل کو و پاول اف. کیلی به تشریح تلاش‌های یک شرکت داروسازی چندملیتی برای ایجاد ایالات متحده در جهت گسترش و به‌کارگیری سامانه‌های مدیریت دانش در پشت‌پنجاه نمایندگان فروش منطقه‌ای می‌پردازند. این بخش دو اقدام ناموفق نخستین در دنیا را می‌کند که منجر به طراحی و راه‌اندازی موفقیت‌آمیز سامانه مدیریت دانش در سومین اقدام شد. در این بخش همچنین به تشریح معیارهای عملکردی می‌پردازیم که مشخص می‌کند چگونه این سامانه در نهایت توانست تأثیر مثبتی بر عملکرد شرکت داشته باشد.

در فصل پنجم با عنوان «آیا می‌توانیم از گذشته خویش بیاموزیم؟» پاتریک اس. وی. فانگ تأثیر مدیریت دانش را بر مدیریت طرح بررسی می‌کند. این بخش به توصیف ویژگی‌های طرح‌ها، سازمان‌های طرح‌منا و چشم‌اندازهای گوناگون طرح‌ها پرداخته است. همچنین در این بخش به مشاهده ایجاد سامانه‌های مدیریت دانش در پشته‌انی از مدیریت طرح، از جمله جنبه‌های مربوط به یادگیری طرح‌منا،^۱ نیز می‌پردازیم.

شاید کم از مهم‌ترین رویدادهای پایانی دهه ۹۰ پیدایش «جهانی‌سازی» بود؛ واژه‌ای جهت توصیف دگرگونی‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فناوری که تغییرات بنیادین در سیستم زمان و مکان را به دنبال داشت. گسترش سریع اینترنت یکی از وزنه‌های مؤثر در جهانی‌سازی بوده که اهمیت فواصل جغرافیایی را، به عنوان معیاری برای زمان و مکان، پایین می‌آورد. در بخش دوم این کتاب، مقالات به تشریح تلاقی شاخه‌های مرتبط با مدیریت دانش - همچون روان‌شناسی اجتماعی، رفتار سازمانی و نظریه‌های راهبردی و سازمانی - در توضیح موضوعاتی چون گروه‌های مجازی، گروه‌های متخصص،^۲ گروه‌های متخصصان^۳ و گستره‌های شغلی می‌پردازد.

در فصل ششم با عنوان «مدیریت دانش در جوامع مجازی درون سازمان‌ها» ناری بی. پدیهتلا و مانی آر. سویرامانی از میان موفق‌ترین رویکردهای مدیریت دانش به کار گرفته شده در سازمان‌ها، به تشریح ایجاد جوامع مجازی پرداخته‌اند. آن‌ها جوامع مجازی را موقعیت‌هایی می‌دانند که افراد درون سازمان می‌توانند گرد هم آمده و با توجه به نقش‌های مشترک، تخصص یا علاقه به موضوعات ویژه، با یکدیگر تعامل داشته باشند.

آن ماجرزاک، آرویند مالهترا و ریچارد جان در فصل هفتم با عنوان «سامانه‌های حافظه گروهی پویا: میسرسازی کارآمدی اشتراک دانش در گروه‌های پراکنده با ساختارهای گوناگون» به بررسی چگونگی ارتقای روزافزون منابع دانش با یکدیگرگیری گروه‌های دارای ساختار پراکندگی ناهمگون در سازمان‌ها پرداخته‌اند که مربوط است به گروه‌های مجازی گوناگون از لحاظ موقعیت جغرافیایی، کارهای محوله، مدیران

-
- 1 . project-based learning
 - 2 . expert teams
 - 3 . teams of experts

گزارشگر و واحدهای تجاری. معمولاً یکجایی این تخصص‌ها مقرون به‌صرفه نخواهد بود؛ بنابراین، این گروه‌ها باید کارشان را به صورت الکترونیکی پیش برده و با استفاده از «محیط‌های کاری مجازی»^۱ به یکپارچه‌سازی نتایج کاری خود پردازند. در این بخش، چگونگی به‌کارگیری مؤثر محیط‌های کار مجازی توضیح داده شده و توصیه شد است که گروه‌ها باید «سامانه‌های حافظه گروهی پویا»^۲ را به کار گیرند. این کار آن‌ها را قادر می‌سازد تا اولاً با هوشمندی و استمرار، به راحتی دانش را از منابع اطلاعاتی استخراج نمایند؛ ثانیاً یکپارچگی دانش را در طول زمان حفظ کنند؛ ثالثاً هنگام جستجو و بازیابی الگوها را با یکدیگر تطبیق دهند.

در فصل هشتم با عنوان «شبکه‌های الکترونیکی دانش: ساختارها و فرآیندها» سامر قرچ، مالی مکار و سکو و استیون ال. جانسون با گونه ویژه‌ای از جوامع مجازی به نام «شبکه‌های الکترونیکی دانش»^۳ سر و کار دارند. ما این شبکه‌ها را کنکاش‌های برخط^۴ و گذرا از حد و مرزهای سازمانی می‌باف می‌کنیم. شبکه‌های الکترونیکی دانش، سامانه‌های عملکردی آزادی هستند که حضور مجازی داشته، دارای ساختار «خودسازمان‌ده»^۵ بوده و بر مبنای حرفه‌ای مشترک متمرکز می‌باشند. گروه‌های خبری یوزنت^۶ و گروه‌های کنکاش گروهی نمونه‌هایی از شبکه‌های الکترونیکی دانش هستند. اعضای این گروه‌ها از طریق فناوری‌های غیرهم‌زمان جهت همکاری گرد هم می‌آیند و مانند دستورالعمل‌های فنی و کالاهای ویژه به مبادلات اطلاعات می‌پردازند. این مبادلات معمولاً به جای مستندسازی از طریق مکالمات و گفتگو انجام می‌گیرند.

سرانجام، در فصل نهم با عنوان «همیاری ویژه»^۷ سامانی: تضمینی برای متعادل‌سازی اشتراک و حفظ دانش، یانگسوک کیم، سیرکا جاسونیا و ماچرزاک به تشریح اهمیت مهار کردن کشاکش میان اشتراک دانش و حفظ دانش در «همیاری ویژه» میان‌سازمانی پرداخته‌اند که برای عملکردهای مشترک میان‌سازمانی و یادگیری بلند مدت ضروری است. از آنجا که همیاری‌های مجازی میان‌سازمانی بسیار ناپایدار و نفاذات

-
1. virtual workspaces
 2. dynamic team memory systems
 3. electronic knowledge networks (EKNs)
 4. online
 5. self-organizing
 6. USENET

بر آن‌ها مشکل است، پیش‌تر باید تضمین‌هایی برای آن‌ها تدارک دید تا بتوان کشاکش میان اشتراک مؤثر دانش و نشت احتمالی اسرار شرکتی را مهار نمود. صاحب‌نظران معتقدند که این تضمین‌ها باید بر پایه پنداشت‌های روابط پایدار و سلسله‌مراتبی میان سازمانی ایجاد شود.

پیرامون ترجمه این اثر نیز نکاتی را باید به عرض برسانیم؛ از آنجا که ساختار این کتاب مقاله‌ای است و برخی اسامی و واژگان تخصصی بسامد بالایی در تمامی مقالات دارند، تنها نخستین نوبت معادل انگلیسی آن‌ها را پانویسی نموده‌ایم؛ البته اسامی نویسندگان مقالات ممکن است در مقالاتی قبل از مقاله ایشان نیز آمده باشد. به علاوه، برای واژگان تخصصی در حد امکان از معادل‌های مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی استفاده شد؛ در صورت نامأنوس بودن برخی از آن‌ها، از خوانندگان فرهیخته خود خواهش می‌کنم که به پاورقی مراجعه نمایند. در این پژوهش، از کمک‌های ارزشمند دوست عزیزمان جناب آقای یاسر تیموری بهره بردیم که صمیمانه از ایشان متشکریم. رهنمودها و تمیاض‌های ایشان در ترجمه این کتاب به عنوان مترجمی باتجربه در حوزه مدیریت دانش بسیار شایگان بود. سرانجام، از خانواده خود سپاس‌گزاریم که به ما دلگرمی بخشیدند. نهایتاً صرف وقت از سوی ما برای تکمیل این مجموعه را درک نمودند. در پایان از شما خواننده گرامی تقاضا می‌کنیم در صورت مشاهده هرگونه کاستی اینجانب را از طریق (aliteraturist@yahoo.com) مطلع فرمایید.

التماس دعا

مهدی شفیعی

۱۱/۱۲