

مدیریت دانش

نویسندگان:

مهندس زهرا لطفی

دکتر عبدالله آقائی

کارشناس ارشد فناوری اطلاعات

استاد دانشکده مهندسی صنایع

دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

تابستان ۱۳۹۵

سرشناسه	: آقای، عبدالله، ۱۳۴۱ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش / نویسندگان عبدالله آقائی، زهرا لطفی.
مشخصات نشر	: تهران: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، انتشارات، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ی، ۱۹۸ ص.: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: 978-600-7867-29-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: واژه نامه
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۷۹ - ۱۸۵
موضوع	: مدیریت دانش
موضوع	: Knowledge management
شناسه افزوده	: لطفی، زهرا، ۱۳۴۷ -
شناسه افزوده	: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، انتشارات
رده بندی کنگره	: HD۲۰/۴۲۹۴
رده بندی دیویی	: ۶۷۰/۲۰۱۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۳۹۴۴۳۷

ناشر: دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی  <http://publication.kntu.ac.ir>

نام کتاب: مدیریت دانش

تألیف: دکتر عبدالله آقائی، عضو هیئت علمی دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی، مهندس زهرا لطفی

نوبت چاپ: اول

تاریخ چاپ: مرداد ۱۳۹۵

تیراژ: ۲۰۰ جلد

قیمت: ۱۶۰۰۰ تومان

کد کتاب: ۴۱۵

ISBN: 978-600-7867-29-7

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۸۶۷-۲۹-۷

چاپ: چاپ اول

آدرس و تلفن مرکز بخش و فروش: خیابان ولیعصر(عج)، بالاتر از میدان ونک، تقاطع میرداماد، روبروی ساختمان اسکان (۰۲۱-۸۸۷۷۲۲۷۷)

(حق چاپ برای ناشر محفوظ است)

فهرست

- فصل اول - مقدمه، تاریخچه و دلیل پیدایش مدیریت دانش ۱
- ۱-۱- چند نکته در مورد اصطلاح مدیریت دانش ۳
- ۱-۲- تاریخچه مدیریت دانش ۴
- ۱-۳- سیر تکاملی مدیریت دانش ۵
- ۱-۴- جمع‌بندی ۷
- ۱-۵- آندینید پاسخ دهید ۷
- فصل دوم - اهمیت مدیریت دانش ۹
- ۱-۲- تغییرات دهه‌های اخیر ۹
- ۲-۲- مزایای مدیریت دانش ۱۳
- ۳-۲- جمع‌بندی ۱۴
- ۴-۲- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۴
- فصل سوم - نیازمندی‌های استقرار مدیریت دانش ۱۵
- ۱-۳- پیش‌نیازهای استقرار ۱۵
- ۲-۳- جمع‌بندی ۱۷
- ۳-۳- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۷
- فصل چهارم - دانش ۱۹
- ۱-۴- تعریف دانش ۲۰
- ۲-۴- ابعاد دانش ۲۲
- ۳-۴- سلسله مراتب دانش ۲۳
- ۴-۴- رسانه‌های ذخیره‌سازی ۲۹

- ۳۴-۵-۴- نوع شناسی دانش ۳۴
- ۳۶-۶-۴- قواعد دانش ۳۶
- ۳۷-۷-۴- کیفیت دانش ۳۷
- ۴۱-۸-۴- جمع‌بندی ۴۱
- ۴۱-۹-۴- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۴۱
- ۴۳- فصل پنجم - تحلیل مدیریت دانش ۴۳
- ۴۳-۱-۵- تعریف مدیریت دانش ۴۳
- ۴۷-۲-۵- دایره‌های مدیریت دانش ۴۷
- ۴۸-۳-۵- ده اصل کلی مدیریت دانش ۴۸
- ۴۹-۴-۵- دیدگاه‌های مدیریت دانش ۴۹
- ۵۲-۵-۵- فرآیندهای مدیریت دانش ۵۲
- ۵۹-۶-۵- تقسیم بندی فرآیندها از منظر تک‌رابطه‌پذیری ۵۹
- ۵۹-۷-۵- اصول هفتگانه استقرار مدیریت دانش ۵۹
- ۶۰-۸-۵- طرح استقرار آزمایشی مدیریت دانش ۶۰
- ۶۱-۹-۵- جمع‌بندی ۶۱
- ۶۲-۱۰-۵- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۶۲
- ۶۳- فصل ششم - راهبرد مدیریت دانش ۶۳
- ۶۳-۱-۶- تعیین راهبرد ۶۳
- ۶۵-۲-۶- سوالات کلیدی تعیین راهبرد ۶۵
- ۶۸-۳-۶- جمع‌بندی ۶۸
- ۶۸-۴-۶- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۶۸

۶۹	فصل هفتم - سازمان دهی مدیریت دانش.....
۶۹	۱-۷- سازمان
۷۰	۲-۷- انواع سازمان
۷۱	۳-۷- دیدگاه مدیریتی در مدیریت دانش.....
۷۲	۴-۷- دیدگاه سازمان دهی در مدیریت دانش
۷۶	۱-۷- نقش های مدیریت دانش
۷۸	۷- فرهنگ سازمانی
۸۳	۷-۷- جمع بندی
۸۳	۸-۷- بیاندهشید را پاسخ دهید
۸۵	فصل هشتم - بودجه و مدیریت دانش.....
۸۶	۱-۸- تعریف بودجه
۸۸	۲-۸- جمع بندی
۸۸	۳-۸- بیاندهشید و پاسخ دهید
۸۹	فصل نهم - منابع انسانی در مدیریت دانش
۹۰	۱-۹- گروه دانش
۱۰۰	۲-۹- سیستم های تشویقی
۱۰۷	۳-۹- جمع بندی
۱۰۷	۴-۹- بیاندهشید و پاسخ دهید
۱۰۹	فصل دهم - فناوری مدیریت دانش
۱۱۱	۱-۱۰- زیرساخت های فناوری اطلاعات در مدیریت دانش
۱۱۲	۲-۱۰- شیوه انتخاب ابزار مدیریت دانش

- ۱۰-۳- ابزار و روش‌های مدیریت دانش ۱۱۷
- ۱۰-۴- برخی ابزار کاربردی در مدیریت دانش ۱۱۷
- ۱۰-۵- چرا باید دانش را در سازمان ترسیم کنیم؟ ۱۲۴
- ۱۰-۶- جمع‌بندی ۱۲۸
- ۱۰-۷- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۲۹
- فصل یازدهم - اندازه‌گیری عملکرد مدیریت دانش ۱۳۱**
- ۱۱-۱- معیارهای اندازه‌گیری ۱۳۳
- ۱۱-۲- جمع‌بندی ۱۳۷
- ۱۱-۳- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۳۷
- فصل دوازدهم - استقرار مدیریت دانش ۱۳۹**
- ۱۲-۱- چارچوب استقرار مدیریت دانش ۱۴۰
- ۱۲-۲- بلوغ مدیریت دانش ۱۴۶
- ۱۲-۳- جمع‌بندی ۱۵۲
- ۱۲-۴- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۵۲
- فصل سیزدهم - موفقیت و شکست مدیریت دانش ۱۵۳**
- ۱۳-۱- عوامل موفقیت مدیریت دانش ۱۵۳
- ۱۳-۲- عوامل شکست مدیریت دانش ۱۵۵
- ۱۳-۳- جمع‌بندی ۱۵۷
- ۱۳-۴- بیان‌دیشید و پاسخ دهید ۱۵۷
- فصل چهاردهم - کسب دانش از داده‌های انبوه ۱۵۹**
- ۱۴-۱- داده‌های انبوه چیست؟ ۱۶۰

- ۱۶۱..... ۱۴-۲- ویژگی داده‌های انبوه چیست؟
- ۱۶۷..... ۱۴-۳- علم داده
- ۱۶۹..... ۱۴-۴- چالش‌های موجود در پردازش داده‌ها
- ۱۷۱..... ۱۴-۵- پردازش داده‌های انبوه
- ۱۷۶..... ۱۴-۶- جمع‌بندی
- ۱۷۷..... ۱۴-۷- بیاندهشید و پاسخ دهید
- ۱۷۹..... مرجع
- ۱۸۷..... واژه نامه نگلیبی به فارسی
- ۱۹۳..... واژه نامه فارسی به انگلیسی

پیشگفتار

توانا بود هر که دانا بود

ز دانش دل پیر برنا بود

اگرچه مدیریت دانش، یکی از اصطلاحات جدید و نوظهور در مدیریت است، اما موضوع دانش از بدو خلقت انسان وجود داشته است. یکی از توانمندی‌های انسان در قیاس با سایر موجودات، کسب دانش و بکارگیری آن می‌باشد. دانش سازمانی نیز از ابتدای شکل‌گیری مجموعه‌هایی با اهداف مشترک، به وجود آمده است و همواره به عنوان یک قابلیت انسانی و مزیت رقابتی در سازمان مطرح بوده است. امروزه، دانش برای افراد و سازمان‌ها اهمیت بیشتری یافته و بعنوان یک دارایی مهم محسوب می‌گردد.

اگرچه دانش ارزش و اهمیت فراوانی دارد اما کسب دانش، اندوختن، به‌کارگیری، ذخیره‌سازی و به‌طور کل، مدیریت دانش، از زمان‌ها را با چالش‌های فراوانی روبه‌رو کرده و فرآیندی دشوار می‌باشد. یکی از مهمترین دلایلی که مدیریت دانش را با چالش مواجه می‌سازد، این است که مدیریت دانش، ارتباط مستقیمی با سبب‌های انسانی، فرهنگ سازمانی دارد. چراکه افراد عموماً تمایلی به مشارکت دادن دیگران در دانش فنی خود ندارند؛ بدین ترتیب، استخراج دانش و توزیع آن بسیار مشکل می‌گردد. حال اگر این فرآیند، عجز و بی‌انگیزگی از سوی یک سازمان باشد، به دلیل شرایط رقابتی و کاری، دشواری این امر دوچندان می‌شود.

برای فائق آمدن بر این چالش می‌توان از روش‌های انگیزشی مناسب بهره‌برده و افراد را به اشتراک گذاشتن دانش، تشویق نمود. با اینحال، اینکه برای هر فرد و هر جمعیت خاص، چه روشی مناسب‌تر است، خود یک مسئله مهم می‌باشد. در برخی موارد ممکن است انگیزش به اشتراک‌گذاری دانش وجود داشته باشد و دانش مورد نیاز سازمان، در دسترس افراد باشد اما روش‌های اجرایی صحیحی برای به اشتراک‌گذاری دانش وجود نداشته باشد؛ در این صورت، مهمترین مسئولیت سازمان، ایجاد زیرساخت و روش‌های صحیح برای کسب و توزیع دانش می‌باشد.

از بُعد سازمانی، یکی از مهم‌ترین پرسش‌هایی که زمینه مدیریت دانش مطرح می‌شود آن است که سازمان چه نوع دانش‌هایی را نیاز دارد. چه مقدار از آن را در اختیار دارد و چگونه باقی آن را می‌تواند کسب نماید. بدین ترتیب مکانیزمی باید وجود داشته باشد که به صورت یویا

نیازهای دانشی را شناسایی نموده و مرتباً به‌هنگام شود و این در واقع هدف اصلی مدیریت دانش است. در جامعه و صنعت امروز، اهمیت مدیریت دانش سبب شده تا سازمان‌ها، واحدهای بدین منظور در نمودار سازمانی خود ایجاد نمایند.

از بُعد آکادمیک، مدیریت دانش به عنوان درسی در مقاطع تحصیلات تکمیلی در برخی دانشگاه‌های دنیا، از سال‌ها پیش در حال تدریس می‌باشد که البته در برخی موارد به عنوان مهندسی دانش نیز شناخته می‌شود. در برخی دانشگاه‌های داخل کشور نیز، مدیریت دانش در رشته‌های مهندسی صنایع، مدیریت و یا سایر رشته‌های مرتبط، در حال تدریس می‌باشد.

منابع درسی برای مدیریت دانش اگرچه از لحاظ تعداد روزافزون است، اما کتابی که تمامی مفاهیم، اصول، روش‌ها و کاربردهای مدیریت دانش را دربر گرفته باشد، کمتر دیده می‌شود. کتب لاتین موجود هم معمولاً به گونه‌ای نوشته شده‌اند که هر بخش کتاب توسط یک نویسنده مجزا نوشته می‌گردد.

در کتاب حاضر سعی شده است که اهمیت مدیریت دانش مطرح شود به طوری که علاوه بر جنبه‌های آکادمیک و علمی مدیریت دانش به وجه کاربردی این کتاب به عنوان یک منبع مناسب برای درس مدیریت دانش و مباحث مرتبط می‌باشد. افزون بر این مطالب آن برای استقرار مدیریت دانش در یک سازمان نیز استفاده نمود.

این کتاب حاوی مطالبی است که در درس مدیریت دانش در طی سال‌های گذشته از منابع گوناگون معتبر، مقالات و تحقیقات صورت گرفته و تجربیات کسب شده توسط یکی از مولفین، برای دانشجویان تحصیلات تکمیلی در کلاس‌های درس تدریس می‌شده است. در نهایت به همت مولف دیگر مطالب ضبط و ثبت و گردآوری شده و به همراه مباحث روز دنیا به رشته تحریر درآمده است. مطالب پس از چندین بار مطالعه و ویرایش با دقت فراوان، به صورت کتاب حاضر در اختیار خوانندگان محترم قرار گرفته است و سعی شده است تمام نوشته‌های کتاب به زبان علمی و ساده مطرح گردند. البته دست‌نوشته‌های کلاسی آقایان سعید حسن پور طسوجی و محمدرضا رضائی نیز مورد استفاده قرار گرفته است که جا دارد از ایشان تشکر شود. در پایان هر فصل چند پرسش برای درک بیشتر مطالب فصل و تفکر بیشتر روی آنها ارائه شده‌اند. به هر حال، این کتاب با نظرات خوانندگان محترم می‌تواند کاملتر شده و نواقص احتمالی برطرف گردد.

مخاطبین این کتاب در وهله اول دانشجویان به ویژه دانشجویان تحصیلات تکمیلی می‌باشند. از سوی دیگر کارشناسان بخش صنعت و خدمات و سازمان‌های دولتی و خصوصی نیز می‌توانند با مطالعه کتاب، همه یا بخش‌هایی از آن را در سازمان خود به کار برند. همچنین توصیه می‌شود مدیران و تصمیم‌گیران سازمان‌ها، خصوصاً آنهایی که قصد پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش در سازمان خود را دارند، این کتاب را مطالعه نمایند. امید است این کتاب منبع مناسبی جهت تدریس درس مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و پیاده‌سازی آن در سازمان‌های دولتی و خصوصی باشد.

در اینجا جا دارد از مدیریت و کارشناسان محترم انتشارات دانشگاه و نیز ناشر محترم تشکر نمائیم.

در پایان ذکر این نکته بایز اهمیت است که موضوع مدیریت دانش از جمله موضوعاتی است که بخشی از آن به سبب مسائل فرهنگی داشته و چه بسا سلیقه ای باشد. لذا بسیار باعث خرسندی است که خوانندگان محترم نقطه نظرات خود را در مورد مطالب مندرج در کتاب با مولفین از طریق پست الکترونیک aaaghaie@kntu.ac.ir و zlotfi@kntu.ac.ir در میان بگذارند که این یکی از روش‌های ارتباطی می‌باشد. پیشاپیش از همه خوانندگان محترم این کتاب در این خصوص سپاسگزاریم.

دکتر عبدالله آقائی

مهندس زهرا لطفی