

مفاهیم و کاربردهای نوین مدیریت دانش

دکتر روح‌اله تولایی

(عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی)

مینا فیلی



مفاهیم و کاربردهای نوین مدیریت دانش

دکتر روح‌اله تولایی

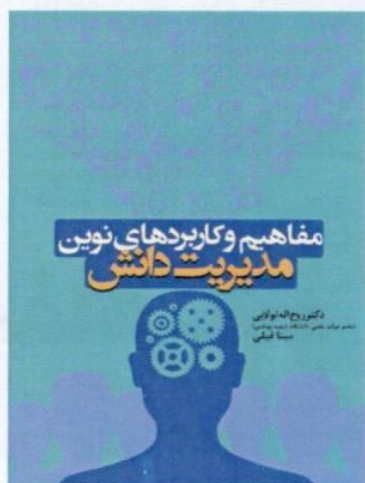
عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی

مینا فیلی



ناشر برگزیده کشور در سال ۱۳۹۳

انتشارات حتمی



مفاهیم و کاربردهای نوین مدیریت دانش

تألیف: دکتر روح‌اله تولایی

مینا فیلی

سرپرست واحد گرافیک: المیرا میرموسوی

طراحی صفحات: واحد گرافیک

طراح جلد: محمود رضا لطیفی

صفحه آرا: فاطمه خوبرو

لیتوگرافی: باختر

آماده سازی و نظارت بر چاپ و توزیع: محمد حتمی رازلیقی

نوبت چاپ: اول ۱۳۹۵

شمارگان ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۱۹۹۰۰۰ ریال

سرشناسه: تولایی، روح‌الله، ۱۳۶۳ -

عنوان و نام پدیدآور: مفاهیم و کاربردهای نوین مدیریت دانش /
روح‌اله تولایی، مینا فیلی.

مشخصات نشر: تهران: شرکت تضامنی انتشاراتی حتمی و شرکا،
۱۳۹۵.

مشخصات ظاهری: ۲۲۴ ص.: مصور، جدول، نمودار.

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۳۵۵-۱۰۱-۵

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

یادداشت: واژه‌نامه.

یادداشت: کتابنامه.

موضوع: مدیریت دانش

شناسه افزوده: فیلی، مینا، ۱۳۴۷ -

رده بندی کنگره: ۱۳۹۴ م۷/ت۹/۲/HD۳۰

رده بندی دیویی: ۶۵۴/۴۰۳۸

شماره کتابشناسی ملی: ۴۱۴۹۹۲۳

توجه: به موجب ماده ۵ قانون حمایت، از حقوق مؤلفان، مصنفان و هنرمندان
مصوب ۱۳۴۸/۱۰/۱۱ کلیه حقوق این کتاب برای مولفین محفوظ
می‌باشد و هیچ شخص حقیقی یا حقوقی حق استفاده از آن را ندارد و
متخلفین به موجب این قانون تحت پیگرد قانونی قرار می‌گیرند.

نمایشگاه و فروشگاه دائمی: تهران، خیابان انقلاب، بین

خیابان ۱۲ فروردین و اردیبهشت، جنب بانک صادرات،

ساختمان ۱۴۸۴، فروشگاه کتاب کاشفان

تلفن: ۶۶۴۰۳۱۶۲ فکس: ۶۶۴۰۳۱۷۰

سرویس پیام کوتاه (sms): ۳۰۰۰۲۵۷۶

پایگاه اینترنتی: <http://www.HatmiSS.ir>

<http://www.Hatmi.ir>

فهرست مطالب

7	پیشگفتار
10	فصل اول: ظهور عصر دانش محور
11	1-1. مقدمه
12	2-1. تاریخچه رشد و توسعه جوامع انسانی
15	3-1. ویژگی های عصر دانش محور
20	4-1. ظهور اقتصاد دانش محور
26	5-1. تفاوت های اقتصاد سنتی و اقتصاد دانش محور
30	فصل دوم: مروری بر مفهوم دانش و مدیریت دانش
30	1-2. مقدمه
34	2-2. سلسله مراتب دانش
40	3-2. مفهوم دانش و حکمت در منابع اسلامی
50	4-2. طبقه بندی انواع دانش
54	5-2. ظهور مفهوم مدیریت دانش
77	فصل سوم: چرخه های مدیریت دانش
77	1-3. مقدمه
81	2-3. چرخه مدیریت دانش زاک
87	3-3. چرخه ی مدیریت دانش باکوویتز و ویلیامز
93	4-3. چرخه ی مدیریت دانش مک‌الروی
97	5-2. چرخه ی مدیریت دانش ویگ
104	6-2. چرخه ی مدیریت دانش یکپارچه
107	7-3. پیامدهای راهبردی چرخه ی مدیریت دانش

108	فصل چهارم: مدل‌های مدیریت دانش
109	1-4. مقدمه
110	2-4. مدل عمومی دانش در سازمان
112	3-4. الگوی معرفت‌شناسی فون کروگ و روس
115	4-4. الگوی مارپیچ دانش نوناکا و تاکوچی
128	5-4. الگوی معنابخشی مدیریت دانش چوو
131	6-4. الگوی ویگ برای ایجاد و استفاده از دانش
136	7-4. الگوی مدیریت دانش فضای اطلاعاتی بویسات
139	8-4. الگوهای سیستم تطابق‌پذیر پیچیده مدیریت دانش
147	9-4. چارچوب مدیریت دانش پرابست
148	10-4. پیامدهای راهبردی مدل‌های مدیریت دانش
148	11-4. پیامدهای کاربردی مدل‌های مدیریت دانش
150	فصل پنجم: عوامل زمینه‌ای و زیرساخت‌های مدیریت دانش
151	1-5. مقدمه
153	2-5. عوامل زمینه‌ای فرهنگ سازمانی
157	3-5. عوامل زمینه‌ای ساختاری و قوانین
158	4-5. زیرساخت‌های فناوری اطلاعات
162	5-5. نقش ویژه فرهنگ سازمانی در مدیریت دانش
186	فصل ششم: الگوهای استراتژی مدیریت دانش و استراتژی دانش
187	1-6. مقدمه
188	2-6. استراتژی مدیریت دانش
193	3-6. الگوهای استراتژی مدیریت دانش
207	4-6. الگوهای استراتژی دانش
218	5-6. جمع‌بندی استراتژی‌ها
222	فصل هفتم: شبکه‌های دانش و مدیریت دانش 2

223	1-7. مقدمه
224	2-7. مفهوم شبکه و راهکارهای شبکه سازی
232	3-7. ظهور مفهوم شبکه های دانش
237	4-7. رویکردهای شبکه های دانش
238	5-7. ویژگی های شبکه های دانش
242	6-7. پویایی های شبکه های دانش
247	7-7. تکامل مفهوم مدیریت دانش 2
250	فصل هشتم: موردکاوی پیاده سازی مدیریت دانش
251	1-8. مقدمه
252	2-8. متدولوژی پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت بریتیش پترولیوم
259	3-8. ایجاد نظام یادگیری قبل، حین و پس از اقدام
260	4-8. تهیهی بانک متخصصین شرکت از طریق توسعهی صفحات مرجع
261	5-8. توسعهی راهکارهای کار تیمی مجازی
264	6-8. تشکیل انجمن های خبرگی در سطح شرکت
266	7-8. توسعهی سامانهی ثبت و تسهیم دانش
269	فرهنگ وازگان تخصصی مدیریت دانش

پیشگفتار

«قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ»¹

«بگو آیا کسانی که می‌دانند و کسانی که نمی‌دانند با هم برابرند؟ تنها خردمندان هستند که متذکر می‌شوند.»

عصر دانایی یا دانش بنیان، عنوان جدیدی است که به زمان حاضر و آینده نزدیک اطلاق می‌شود. به منظور استفاده بهینه از سرمایه دانش در سازمان‌ها رشته جدیدی از مدیریت بنام مدیریت دانش پدید آمده است، تا ضمن بهبود بخشیدن به فرآیندهای دانش و با پیوند بین استراتژی سازمان و استراتژی مدیریت دانش در تامين دانش مناسب، در زمان مناسب، برای فرد مناسب به حفظ مزیت رقابتی سازمان کمک کند. امروزه در ادبیات مدیریت و اقتصاد به وفور شاهد تاکید بر نقش دانش به عنوان یک منبع حیاتی برای حفظ رقابت پذیری و سودآوری می‌باشیم.

مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا فرایند دانش مؤثری داشته باشند. سازمان‌ها برای انتخاب بازار باید از دانش موجود و ایجاد دانش جدید بهره‌جویند و مدیریت دانش در این امر کمک شایانی به آنها می‌کند. اما شرکت‌ها باید در نظر داشته باشند که برقراری هر سیستم در سازمان با توجه به شرایط مختلف آن سازمان مقدمات خاص خود را می‌طلبد و در صورت عدم مهیا بودن آن، برقراری موفقیت‌آمیز آن امکان‌پذیر نیست. مدیریت دانش در عصر جدید تنها به دانش کد شده و مستند شده اکتفا نمی‌کند، بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌های جهان با تکیه بر دانش ضمنی و آشکار خود، درصدد ارتقای جایگاه رقابتی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری خود هستند. در راستای رسیدن به این اهداف، مدیریت دانش به دنبال تصرف دانش، خرد و تجربیات با ارزش افزوده کارکنان و نیز پیاده‌سازی، بازیابی و نگهداری دانش به عنوان دارائی‌های سازمان می‌باشد. بدون شک امروزه دانش مهمترین ابزار رقابت در

بازارهای حال و آینده می باشد. هر چند در حال حاضر سازمان های بسیاری در زمینه توسعه دانش در سطوح مختلف سرمایه گذاری کرده و موفق بوده اند اما سازمان های بسیار زیادی نیز با شکست مواجه شده اند. عدم وجود مکانیزم های صحیح ارزیابی و پیاده سازی مدیریت دانش، این نوع سرمایه گذاری را در ذهن مدیران تنها به یک هزینه اضافی تبدیل نموده است.

به همین دلایل است که ظهور عصر دانش بنیان منجر به تغییر معادلات و فرایندهای مدیریتی در سازمان ها شده و قواعد بازی در عرصه های رقابت را متحول ساخته است. امروزه بسیاری از مدیران، دانش را به عنوان یک سرمایه‌ی استراتژیک برای سازمان خود به رسمیت می‌شناسند و بیشتر مدیران سازمان‌های موفق دنیا، دانش را مهم‌ترین سرمایه‌ی شرکت‌های سده‌ی بیست‌ویکم می‌دانند. از همین رو امروزه در دنیا شعار "دانش قدرت است" جای خود را به شعار "تسهیم دانش قدرت است" داده و نمونه های بارز آن را در تسهیم اطلاعات و دانش مراکز و شرکت‌های دانش بنیان بین المللی می توان مشاهده نمود.

کتاب حاضر با هدف انتشار تجربیات و دستاوردهای مطالعاتی و پژوهشی مولف در صنعت نفت و دانشگاه شهید بهشتی تدوین شده است. به همین منظور، در فصل اول در خصوص ظهور عصر دانش بنیان و مولفه های آن بحث شده است. در فصل دوم کتاب نیز با رویکرد مفهوم شناسی به تعریف دانش و نوع شناسی آن در منابع مختلف پرداخته شده و ظهور مفهوم مدیریت دانش مورد بررسی قرار گرفته است. در فصل سوم کتاب به بررسی چرخه های مدیریت دانش و اجزای آن پرداخته شده است. در فصل چهارم نیز مدل های اصلی مدیریت دانش از دیدگاه صاحب‌نظران مختلف مورد بررسی قرار گرفته است. فصل پنجم کتاب به بررسی عوامل زمینه ای و زیرساخت‌های لازم برای پیاده سازی و موفقیت مدیریت دانش پرداخته است. در فصل ششم کتاب نیز با رویکردی استراتژیک به دانش و مدیریت دانش پرداخته شده و الگوهای ارائه شده توسط صاحب‌نظران مختلف در این زمینه ارائه شده است. فصل هفتم کتاب به مطرح

کردن مفهوم شبکه دانش بعنوان یکی از ابزارهای نوین نسل جدید مدیریت دانش در دنیا و ظهور مدیریت دانش 2 پرداخته شده است. در فصل هشتم کتاب نیز موردکاوی پیاده سازی مدیریت دانش در شرکت نفتی بریتیش پترولیوم مورد بحث قرار گرفته است. در انتهای این کتاب نیز فرهنگ تشریحی واژگان تخصصی از مفاهیم مرتبط با مدیریت دانش ارائه شده است.

در خاتمه از سرکار خانم مینا فیلی (دانشجوی دکتری تخصصی مدیریت فناوری اطلاعات) و موسسه مطالعات بین المللی انرژی وزارت نفت که بنده را در غنی تر شدن این کتاب یاری نمودند کمال قدردانی و تشکر را دارم. همچنین بدون شک پیشنهادات و انتقادات خوانندگان عزیز در اصلاحات بعدی این کتاب مفید خواهد بود، لذا تقاضامندم دیدگاه ها و نقطه نظرات ارزشمند خود را از طریق پست الکترونیک r_tavallaei@sbu.ac.ir با بنده در میان بگذارید.

روح الله تولایی

عضو هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی

تهران: زمستان 1394