

## فصل اول: کلیات و مفاهیم مدیریت دانش

۱. از دیدگاه اریک سیوبی " دارائی فکری سازمان " عبارتست از:

- الف ( دارائی های ناملموس که در کنار دارائی های ملموس قرار دارد ) ب ( دارائی های ملموس )  
ج ( دارائی های غیر استراتژیک ) د ( ارزش دفتری )  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۲

۲. دومین سطح مدیریت دانش کدام مورد زیر است:

- الف ( داده ) ب ( دانائی ) ج ( اطلاعات ) د ( دانش )  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۷

۳. براساس تقسیم بندی دراگر، ویک جایگاه دانش را حول کدام محورها مطرح کرده است:

- الف ( اقتصاد کشاورزی و منابع طبیعی ) ب ( انقلاب صنعتی و انقلاب دانش )  
ج ( انقلاب اطلاعات و انقلاب محصول ) د ( هر سه مورد )  
جواب: گزینه (د) صفحه ۴ و ۵

۴. کدام عبارت صحیح تر است :

- الف) دانش به عمل نزدیکتر است ب) داده به عمل نزدیکتر است  
ج) اطلاعات به عمل نزدیکتر است د) هیچکدام  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۷

۵. اندیشمندانی که از دیدگاه های مختلف دانش را تعریف کرده اند توسط اسویبی چگونه تقسیم شده اند؟

- الف ( گروه دانش - فرایند ) ب ( گروه دانش - شئی ) ج ( گزینه الف و ب ) د ( هیچکدام )  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۸

۶. گروه دانش - فرایند:

- الف ( دانش را بر حسب فلسفه تعریف می کنند . ) ب ( دانش را بر حسب روان شناسی تعریف می کنند . )  
ج ( دانش را بر حسب جامعه شناسی تعریف می کنند . ) د ( هر سه مورد )  
جواب: گزینه (د) صفحه ۸

۷. گروه دانش - شئی:

- الف ( دانش را بر حسب نظریه اطلاعات تعریف می کنند . ) ب ( دانش را بر حسب اهداف سازمان تعریف می کنند . )  
ج ( دانش را بر حسب فلسفه تعریف می کنند . ) د ( دانش را بر حسب فلسفه و نظریه اطلاعات تعریف می کنند . )  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۸

۸. از دیدگاه سوکنان کدام تعامل کاملتر است؟

- الف) داده ، اطلاعات ، دانش ، خرد ب) داده ، اطلاعات ، دانش ، بینش ، خرد  
ج) داده ، اطلاعات ، دانش آشکار ، دانش نهفته ، بینش ، خرد د) داده ، اطلاعات ، دانش ، تصمیم ، اقدام  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۰

۹. از دیدگاه کلارک و رالو کدام تعامل کاملتر است:

- الف) داده، اطلاعات، دانش، خرد  
ب) داده، اطلاعات، دانش، بینش، خرد  
ج) داده، اطلاعات، دانش آشکار، دانش نهفته، بینش، خرد  
د) داده، اطلاعات، دانش، تصمیم، اقدام
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۱

۱۰. در هرم سلسله مراتب دانش (رادینگ) "فرا اطلاعات" کدام مورد است:

- الف) فرزاندگی و دانش سازمانی  
ب) داده‌های عملیاتی و اطلاعات مدیریت  
ج) هوش سازمانی و اطلاعات مدیریت  
د) هوش سازمانی و دانش سازمانی
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۲

۱۱. کدام گزینه از عوامل تفکیک کننده اطلاعات و دانش نمی‌باشد؟

- الف) ظرافت و دقت  
ب) دامنه اطلاعات  
ج) به هنگام بودن  
د) روابط داده
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۴

۱۲. در تقسیم‌بندی دانش از دیدگاه ارسطو:

- الف) دانش کارکردی مرتبط با طیف وسیعی از ویژگی پدیده‌هاست  
ب) دانش ساخت مرتبط با ساختن و تولید اشیاست  
ج) دانش نظری اتخاذ اطلاعات در زمینه پدیده‌هاست  
د) دانش ضمنی باورها و اعتقادات افراد در مورد پدیده‌هاست
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۵

۱۳. تقسیم‌بندی دانش به دو جزء صریح و ضمنی توسط چه کسی انجام گرفته است؟

- الف) ویک ۱۹۷۸  
ب) سایمون ۱۹۷۶  
ج) پولانی ۱۹۶۶  
د) وینتر ۱۹۸۲
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۶

۱۴. دانش ضمنی به صورت فراگیر با کدام یک از مفاهیم ذیل شناخته می‌شود؟

- الف) در نقش برجسته تصمیمات و رفتارهای استراتژیک  
ب) در احساس شایستگی و مشارکت افراد  
ج) از طریق تکنولوژی‌های اطلاعاتی که به اشتراک گذاشته می‌شود  
د) موارد الف و ب
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۶

۱۵. طبق اظهار نظر کوئین سه سطح اول دانش حرفه‌ای در چه بخشی از سیستم سازمان می‌تواند موجود باشد؟

- الف) فناوری‌های عملیاتی  
ب) فرهنگ سازمانی  
ج) خلاقیت خودانگیخته  
د) محیط پیرامون
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۹

۱۶. از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریت دانش کدام یک از موارد تفاوت دانش رسمی و غیررسمی نیست؟

- الف) ماهیت و محتوای اطلاعات، روش تهیه و تنظیم دانش سازمانی  
ب) قابلیت پذیرش، هدف  
ج) شکل و ساختار، ضرورت و اهمیت  
د) دامنه استفاده‌کنندگان از دانش سازمانی
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۰

۱۷. طبق تقسیم‌بندی مک‌لوی:

الف) دانش معنوی، دانش مذهبی در مورد خدا و شیوه‌های سعادت و رستگاری است.

ب) فرآیندهای سازمانی مقدار زیادی از دانش را در خود جای داده‌اند.

ج) دانش اصلی از سازه‌هایی به دست می‌آید که مسائل کلی را تشریح می‌کند.

د) دانش ساختار یافته از استخراج داده‌ها و منابع اطلاعاتی است.

جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۲

۱۸. در ویژگی غیرقابل جایگزینی دانش سازمانی، به چه دلیل گروه نمایانگر صلاحیتی متمایز است که قابل جایگزینی نیست؟

الف) زیرا پیش‌تاز بودن در دستیابی به دانش جدید، مزیت رقابتی ارزشمند و منحصر به فرد است.

ب) زیرا قابلیت انتقال در شبکه وجود ندارد.

ج) زیرا سینرژی گروه‌های معین قابل کپی‌برداری نیست.

د) زیرا منابع محدود است.

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۵

۱۹. هدف اصلی ابتکارات مدیریت دانش:

الف) تشکیل مجموعه‌ای هدفمند و وسیع از دانش ضمنی کارکنان.

ب) ایجاد ساختاری عاری از دقت برای هر دو مجموعه دانش ساختار یافته و ساختار نیافته.

ج) افزایش دانش ساختار یافته.

د) افزایش دانش ساختار نیافته.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۶

۲۰. در نظریه اسپک و هوگ:

الف) دانش ابزاری است که مردم با آن دانش جدید را به دست می‌آورند.

ب) دانش موضوعی است که در قالب کلمات و از طریق زبان آشکار می‌شود.

ج) رویکرد دانش را روشی شی‌گرا می‌دانند.

د) دانش از طریق تجارت روزمره در هر شغلی به دست می‌آید.

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۳

۲۱. کدام یک از گزینه‌های زیر نیازهای اطلاعاتی سطح بالای سازمان را به شکل راهبرد فناوری اطلاعات مشخص می‌سازد؟

الف) معماری دانش (ب) معماری داده‌ها (ج) معماری اطلاعات (د) زیر ساخت دانش

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۷

۲۲. کدام یک از موارد زیر ساز و کاری است که سازمان از طریق آن دانش را مدیریت کرده و افراد می‌توانند بوسیله آن دانش خود را تسهیم کنند؟

الف) معماری دانش (ب) معماری داده‌ها (ج) معماری اطلاعات (د) زیر ساخت دانش

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۷

۲۳. کدام یک از گزینه های زیر از مبانی تشکیل دهنده ی زیر ساخت سازمانی دانش نیست ؟  
الف) فرهنگ دانایی ( ب ) فناوری دانش ( ج ) منابع اطلاعاتی ( د ) فرایند های دانش  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۸

۲۴. در یک سازمان با ..... تمامی افراد در خلق ، تسهیم و به کار گیری دانش در گیرند.  
الف) فرهنگ دانایی ( ب ) فناوری دانش ( ج ) منابع اطلاعاتی ( د ) فرایند های دانش  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۹

۲۵. اولین مشخصه ی سازمان هایی که دارای فرهنگ مساعدت با دانش هستند کدام است ؟  
الف) آزادی عمل ( ب ) اعتماد ( ج ) ترس ( د ) بهره وری  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۹

۲۶. کدام یک از گزینه های زیر از فرایند های حمایتی خارجی سازمان است ؟  
الف) آموزش پرسنل جدید ( ب ) روابط عمومی ( ج ) استخدام نیروی انسانی ( د ) بازاریابی  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۲

۲۷. کدام یک از گزینه های زیر از فرایند های حمایتی خارجی سازمان نیست ؟  
الف) جلب سرمایه های خارجی ( ب ) فروش ( ج ) استخدام نیروی انسانی ( د ) روابط سهامداران  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۲

۲۸. کدام دسته از فرایندهای دانش ، فرایندهایی هستند که مستقیماً با اهداف سازمانی مرتبط اند و سازمان در درون خود انجام می دهد؟

الف) فرایندهای هسته ای داخلی  
ج ( فرایندهای حمایتی داخلی  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۲  
ب ( فرایندهای هسته ای خارجی  
د ( فرایندهای حمایتی خارجی

۲۹. کدام دسته از فرایندهای دانش، فرایندهایی هستند که انتقال دهنده ی دانشی می باشند که به طور گسترده در خارج از سازمان اتفاق می افتند ؟

الف) فرایند های هسته ای داخلی  
ج ( فرایند های حمایتی داخلی  
جواب: گزینه (د) صفحه ۳۲  
ب ( فرایند های هسته ای خارجی  
د ( فرایند های حمایتی خارجی

## فصل دوم: مدیریت دانش

۳۰. کدام گزینه کسی را نشان می دهد که دانش را پردازش کرده و آن را به ارزش واقعی تبدیل می کند؟

الف) کاربر دانش      ب) مدیر دانش      ج) کارگر دانش      د) منابع انسانی

جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۹

۳۱. کدامیک از گزینه های زیر ویژگی دوره دانشی را بیان می کند:

الف) نظم و ثبات ، فرایند های یکنواخت ، فعالیت های موازی یا همزمان      ب) ارزش نو آفرین ، خطر گریز ، رضایت

ج) در هم تنیدگی ، فرایندهای تعاملی پیچیده ، فرصت ها      د) شناخته شده ، معنا داشتن ، خطر پذیر

جواب: گزینه (ج) صفحه ۴۰

۳۲. تمرکز مدیریت دانش بر:

الف) افزایش بهره‌وری      ب) بهبود توانایی سازمانی      ج) تسریع یادگیری      د) افزایش انگیزش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۴۲

۳۳. مدیریت دانش بطور کلی شامل:

الف) تسهیل امور دانش ، فناوری ، سازماندهی ، رفتار سازماندهی

ب) فرایند مدیریت دانش ، فناوری ، استراتژی ، رفتار سازمانی

ج) فرایند مدیریت دانش ، سازماندهی ، استراتژی ، تسهیم دانش

د) فناوری ، استراتژی ، سازماندهی ، تسهیم دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۴۴

۳۴. دیدگاه مدیریت دانش از نظر دالکر

الف) کسب و کار - علم دانش - فرایند/ فناوری      ب) کسب و کار - علم شناختی - فناوری

ج) علم شناختی - علم دانش - فرایند      د) کسب و کار - علم شناختی - فرایند

جواب: گزینه (الف) صفحه ۴۵ و ۴۶

۳۵. مراحل توسعه مدیریت دانش :

الف) صنعتی شدن، ارتباطات، فناوری حمل و نقل، رایانه ای شدن، مجلزی شدن، شخصی کردن

ب) صنعتی شدن، فناوری حمل و نقل، ارتباطات، رایانه ای شدن، شخصی کردن، مجازی شدن

ج) صنعتی شدن، ارتباطات، فناوری حمل و نقل، رایانه ای شدن، شخصی کردن، مجازی شدن

د) صنعتی شدن، فناوری حمل و نقل، ارتباطات، رایانه ای شدن، مجازی شدن، شخصی کردن

جواب: گزینه (د) صفحه ۴۷

۳۶. مکاتب مدیریت دانش :

الف) اقتصادی ، راهکاری ، سازمانی      ب) اقتصادی ، فناوری ، استراتژیک

ج) اقتصادی ، استراتژیک ، راهکاری      د) اکونومیک ، سازمانی ، راهبردی

جواب: گزینه (د) صفحه ۴۹

۳۷. شرکتی بخواهد مزیت رقابتی خود را بر اساس دانش قرار دهد باید دانشی:

الف) همگون، کمیاب، ثابت، غیر قابل جایگزین، تقلید پذیر داشته باشد.

ب) نا همگون، کمیاب، متحرک، جایگزین پذیر، تقلید ناپذیر داشته باشد.

ج) نا همگون، کمیاب، ثابت، غیر قابل جایگزین، تقلید ناپذیر داشته باشد.

د) همگون، کمیاب، متحرک، جایگزین پذیر، تقلید ناپذیر داشته باشد.

جواب: گزینه (ج) صفحه ۵۰

۳۸. بر اساس گفته کارتر دانش یک منبع خوب مزیت رقابتی است چرا که:

الف) تابع حوزه های کاری با هزینه ناچیز است.

ب) تابع اثرات صرفه جویی های حاصل از مقیاس و قلمرو است.

ج) تابع مکتب استراتژیک مبتنی بر مزیت رقابتی است.

د) تابع تئوری مبتنی بر دانش شرکت بر مبنای مزیت رقابتی است.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۵۰

۳۹. مطالعات رایزنبرگ نشان می دهد که ۹۶٪ شرکت ها دانش درباره ..... و ۸۷٪ ..... را در پیامدهای مدیریت دانش

موثر می دانند.

الف) مشتریان - دانش فنی

ب) مشتریان - دانش درباره محصولات

ج) محصولات - دانش درباره رقبا

د) محصولات - دانش درباره مشتریان

جواب: گزینه (الف) صفحه ۵۰

۴۰. اصول مدیریت دانش حاکی از آن است که ترسیم دانش به ترسیم ..... که در واقع به منزله ..... منجر می شود.

الف) نقشه های ذهنی افراد - فیلترهای ادراکی

ب) نقشه های عینی افراد - فیلترهای ادراکی

ج) نقشه های عینی افراد - فیلترهای مفهومی

د) نقشه های ذهنی افراد - فیلترهای مفهومی

جواب: گزینه (د) صفحه ۵۲

۴۱. کدامیک در مورد اصول مدیریت دانش صحیح نمی باشد؟

الف) مدیریت دانش هیچ گاه به پایان نمی رسد.

ب) تسهیم و بکار گیری دانش ذاتی است.

ج) بهبود کاردانشی مستلزم این است که فعالیتهای از بالا به پایین کمتر شود.

د) دستیابی به دانش تنها شروع کار است.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۵۳

۴۲. کدامیک از ارکان مدیریت دانش می باشند؟

الف) فرآیند ها

ب) فناوری

ج) افراد و همکاری آنان

د) فرهنگ سازمانی

جواب: گزینه (ج) صفحه ۵۴

۴۳. از مهمترین موانع در جهت موفقیت فعالیت های مدیریت دانش کدام است؟

الف) فناوری

ب) فرآیند ها

ج) افراد

د) فرهنگ

جواب: گزینه (د) صفحه ۵۵

۴۴. کدامیک از موارد زیر در خصوص تفاوت‌های بین دانش و اطلاعات صحیح است؟

- الف) دانش جنبه علمی دارد. ( ب ) اطلاعات در سطح کاربردی و موقت باقی نمی ماند.  
ج) قلمرو دانش محدود می باشد. ( د ) اطلاعات عمومی، تخصصی و حرفه ای را شامل می شود.  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۵۵

۴۵. نظریه تغییر در مدیریت دانش بر کدامیک از موارد ذیل متمرکز می باشد؟

- الف) دانش همراه با تکنولوژی اطلاعات به سوی هدف در حرکت است.  
ب) دستیابی، رمز گذاری و مشارکت ارزشمندان در دانش  
ج) توزیع اطلاعات برای تصمیم گیرندگان در زمان معین  
د) یافتن اطلاعات صحیح برای مردمی که درست آن را بکار بندند.  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۵۶

۴۶. هدف در مدیریت دانش در دیدگاه دانش به عنوان سرمایه چیست؟

- الف) کمک به افراد در ایجاد و به اشتراک گذاشتن دانش  
ب) رساندن اطلاعات درست به افراد لازم در زمان مناسب و با کمترین هزینه  
ج) کمک به افراد در عمل کردن بر اساس دانش  
د) استفاده از مهندسی دانش و فناوری اطلاعات در سازمان  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۵۶

۴۷. مهمترین سرمایه های یک سازمان کدام است؟

- الف) فناوری ( ب ) دانش ( ج ) فرآیند های کاری ( د ) کارکنان هوشمند و با دانش  
جواب: گزینه (د) صفحه ۶۰

۴۸. کدامیک از شرطهای یک دارایی استراتژیک نمی باشد؟

- الف) کمیاب بودن ( ب ) بادوام بودن ( ج ) ارزشمند بودن ( د ) غیر قابل تقلید بودن  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۶۰

۴۹. برای گذار از مدیریت دانش تکنولوژی مدار به مدیریت دانش انسان مدار از کدامیک از موارد ذیل می توان استفاده کرد؟

- الف) فناوری پیشرفته ( ب ) مدیریت کیفیت جامع ( ج ) گروه های عمل ( د ) بهبود فرآیند ها  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۶۲

۵۰. فلسفه مدیریت کیفیت جامع چیست؟

- الف) پیشگیری از خطا ( ب ) تشخیص اهمیت مشتریان  
ج) بهبود مستمر ( د ) اهمیت کیفیت جامع در طراحی محصولات و خدمات  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۶۴

۵۱. کدامیک از موارد زیر در مدیریت کیفیت جامع شامل دانستن آنچه که باید انجام گیرد، چگونگی انجام آن و گرفتن بازخورد از عملکرد می‌باشد؟

- الف) مدیریت مبتنی بر افراد  
ب) جهت‌گیری نتایج کارها  
ج) فرهنگ سازمان  
د) رهبری در مدیریت کیفیت جامع
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۶۵

۵۲. مدیریت دانش در سازمان مشروعیت خود را از توسط چه کسانی و به چه طریقی کسب می‌کنند؟

- الف) رهبران - خشنود کردن مشتریان  
ب) رهبران - مذاکره  
ج) کارکنان - خشنود کردن مشتریان  
د) کارکنان - مذاکره
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۶۶

۵۳. تاکید مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع در سازمان بر چه مواردی است؟

- الف) بهبود مستمر - رضایت مشتری  
ب) بهبود مستمر - نوآوری  
ج) نوآوری - رضایت مشتری  
د) نوآوری - بهبود مستمر
- جواب: گزینه (د) صفحه ۶۷

۵۴. کدام یک از موارد زیر جزء موارد تفاوت بین مدیریت دانش و مدیریت کیفیت جامع است؟

- الف) رهبری  
ب) خشنود کردن مشتریان (ج) چرخه حیات  
د) جهت‌گیری نتایج
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۶۸

۵۵. در مرحله مفاهیم ابداعی تجارت مدیریت دانش توجه به کدامیک از موارد است؟

- الف) بهبود مستمر فرآیندها از طریق دروس آموخته شده  
ب) ارتقاء خلاقیت و اثر بخشی و کارایی  
ج) بهبود مفاهیم جدید تجارت  
د) پیوند سیستم‌های دانش با سیستم‌های کار
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۶۸

۵۶. کدام یک از موارد زیر جزء مزایای مدیریت دانش است؟

- الف) سرمایه‌گذاری مناسب در داده و اطلاعات  
ب) هدایت چگونگی، زمان، ایجاد، انباشت و علت دانش جدید  
ج) توجه انونی فعال و به‌هنگام‌سازی دانش  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۶۹

۵۷. فرآیندهای دانشی پایگاه‌های دانش مشتری با کدام یک از مزایای مدیریت دانش مرتبط است؟

- الف) فرصت‌های جدید  
ب) تغییر و نوآوری  
ج) منابع انسانی  
د) کارایی و صرفه‌جویی
- جواب: گزینه (ب) جدول ۲-۵ صفحه ۷۰

۵۸. افت دانش حیاتی در سازمان از چه مواردی ناشی می‌شود؟

- الف) بازنشستگی  
ب) کوچک‌سازی  
ج) اخراج کارکنان  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۷۰



۵۹. کدام یک از موارد زیر جزء منافع کمی مدیریت دانش است؟

- الف) افزایش نرخ جذب مشتری - کاهش هزینه فروش  
ب) افزایش نوآوری - افزایش سهم بازار  
ج) افزایش رضایت سهامداران - کاهش هزینه فروش  
د) افزایش نوآوری - افزایش رضایت مشتری
- جواب: گزینه (الف) شکل ۲-۶ صفحه ۷۲

۶۰. از بین رفتن محدودیت‌های سنتی و افزایش تسهیم دانش در میان کارکنان منتج به کدام مزیت مدیریت دانش می‌گردد؟

- الف) بهبود پاسخ رقابتی  
ب) اثر بخشی شغلی  
ج) اثر بخشی سازمان  
د) جهت‌گیری استراتژیک
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۷۳

۶۱. چالش برانگیز ترین سوال مدیریت دانش از دیدگاه پیتر سنج کدام موارد است؟

۱. انسان دانش را چگونه تولید می‌کند؟  
۲. انسان دانش را چگونه به تولید، ثبت و به اشتراک می‌گذارد؟  
۳. دانش چگونه در میان افرادی که نقشی در تولید آن نداشته‌اند منتشر می‌شود؟
- الف) موارد ۱ و ۳  
ب) موارد ۱ و ۲  
ج) مورد ۲  
د) موارد ۱ و ۲ و ۳
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۷۳

۶۲. مشخصه اصلی اقتصاد مبتنی بر دانش چیست؟

- الف) رشد شبکه‌ای  
ب) گسترش فناوری  
ج) تغییر سریع  
د) تغییر ساختار
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۷۶

۶۳. دانش جهت ایجاد ارزش برای سازمان روی کدام عامل اثرگذار نخواهد بود؟

- الف) محصولات  
ب) فرایندها  
ج) افراد  
د) مدیریت سازمان
- جواب: گزینه ۴ صفحه ۸۰

۶۴. مدیریت دانش کدام گروه از عوامل زیر را به ارزش‌های دیرپا و ماندگار تبدیل می‌کند؟

- الف) محصولات و فرایندها  
ب) اطلاعات، داده‌ها، دارایی‌های فکری  
ج) افراد، محصولات  
د) داده‌ها، محصولات و افراد
- جواب: گزینه ۲ صفحه ۸۰

۶۵. سرمایه فکری جزء کدامیک از دستاوردهای مدیریت دانش در حیطه کسب و کار است؟

- الف) حق اختراع و یا اعطای امتیاز فناوری  
ب) رویه‌های مالی یا روش‌های تولید  
ج) نیروی متخصص  
د) سرمایه ساختاری
- جواب: گزینه ۱ صفحه ۸۱

۶۶. رویه‌های مالی با روش‌های تولید جزء کدامیک از دستاوردهای مدیریت دانش است؟

- الف) سرمایه فکری  
ب) سرمایه انسانی  
ج) سرمایه ساختاری  
د) سرمایه سازمانی
- جواب: گزینه ۳ صفحه ۸۱

۶۷. دو عنصر کلیدی نوآوری دانش شامل ..... و ..... است. ؟
- الف) توسعه-تبدیل افکار جدید  
 ب) کالاها-خدمات قابل فروش  
 ج) شناسایی دانش-اقدامات مربوط به مدیریت دانش  
 د) موفقیت سازمان-اعتبار اقتصاد
- جواب: گزینه ۳ صفحه ۸۱

## فصل سوم: مدل‌های مدیریت دانش

۶۸. در کدام مدل از مدل‌های مربوط به مدیریت دانش تمرکز روی ارتباطات، کسب، تسهیم و انتقال به طریق تبادل اطلاعات افقی است؟

الف) مدل‌های شناختی  
 ب) مدل‌های شبکه‌ای  
 ج) مدل‌های انجمنی  
 د) مدل‌های فلسفی

جواب: گزینه ۲ صفحه ۸۶

۶۹. در کدام یک از مدل‌های مدیریت دانش بر روی استفاده دوباره، تکثیر، استانداردسازی و حذف روش‌های قدیمی تمرکز می‌شود؟

الف) مدل‌های شناختی  
 ب) مدل‌های شبکه‌ای  
 ج) مدل‌های انجمنی  
 د) مدل‌های فلسفی

جواب: گزینه ۱ صفحه ۸۶

۷۰. در کدام مدل از مدل‌های مربوط به مدیریت دانش درباره ویژگی‌های گروه‌های کاری، خودسازماندهی و فراگیری مستمر بحث می‌شود؟

الف) مدل‌های شناختی  
 ب) مدل‌های شبکه‌ای  
 ج) مدل‌های انجمنی  
 د) مدل‌های فلسفی

جواب: گزینه ۳ صفحه ۸۷

۷۱. کدام یک از مدل‌های مدیریت دانش شخصی سازی را مقدم بر کد کردن می‌داند؟

الف) مدل‌های شناختی  
 ب) مدل‌های شبکه‌ای  
 ج) مدل‌های انجمنی  
 د) مدل‌های فلسفی

جواب: گزینه ۴ صفحه ۸۷

۷۲. در کدام روش از روش‌های تقسیم بندی نوع دانش تاکید بیشتری بر کد گزاری و استفاده دوباره از دانش دارد؟

الف) روش منفعل  
 ب) روش نظام محور  
 ج) روش پویا  
 د) روش مبتنی بر رمز گذاری

جواب: گزینه ۲ صفحه ۸۹

۷۳. در مدل مدیریت میلتون جمع کردن «collecting» به چه معنا می باشد؟

الف) به معنی دانش معتبری که برای استفاده مجدد کسب و ذخیره شده است.  
 ب) به معنی جذب راهوار دانش جدیدی است که در طول فعالیتهای و عملیاتها و برای کاربردهای مجدد و آتی ذخیره شده است.

ج) به معنی مرتبط کردن افراد با یکدیگر و ایجاد شبکه‌هایی در سازمان و با دیگر سازمانهاست به طوریکه افراد بتوانند دانش خود را تسهیم کنند.

د) به معنی انتخاب دانش مورد نیاز از منابع داخلی و متناسب سازی آن برای استفاده از زیر مجموعه هاست.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۹۲

۷۴. مدل مدیریت دانش بنیادی در سازمان شامل کدام مرحله نمی شود؟

- الف) شناسایی حوزه دانش حیاتی در سازمان  
ب) مشخص کردن پارامترهای دانش  
ج) ارتقاء و بازنگری دانش  
د) ایجاد ساختار دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۹۴

۷۵. دانش استراتژیک بیان کننده چه مباحثی است؟

الف) مدیریت اثربخش دانش بر نظام های قوی، فرایندهای ساختاری و بر خط مشی ها و عملکردهای کاملاً همراستا مبتنی است.

- ب) شیوه ای که دانش سازمانی پیاده سازی، حمایت و پرورش داده می شود.  
ج) به مطالعه شیوه های یادگیری کاربران دانش در گروه های دانشی می پردازد.  
د) در آن اصول کلیدی و شیوه هایی که مدیریت دانش می تواند از آن طریق به جهت گیری های استراتژیک سازمان مرتبط شود شناسایی و کشف می شوند.
- جواب: گزینه (د) صفحه ۹۷

۷۶. یادگیری و تبلور در مدل زنجیره دانش چیست؟

الف) یادگیری بیان کننده تغییرات در وضعیت منابع دانش بوده و تبلور بیان کننده ظهور و جلوه گری دانش سازمانی در دنیای واقعی است.

ب) تبلور بیان کننده تغییرات در وضعیت منابع دانش بوده و یادگیری بیان کننده ظهور و جلوه گری دانش سازمانی در دنیای واقعی است.

ج) یادگیری بیان کننده فعالیت یک پردازشگر در به دست آوردن دانش از منابع خارجی بوده و تبلور متناسب سازی آن برای استفاده زیر مجموعه های دیگر است.

د) تبلور بیان کننده فعالیت یک پردازشگر در به دست آوردن دانش از منابع خارجی بوده و یادگیری متناسب سازی آن برای استفاده زیر مجموعه های دیگر است.

جواب: گزینه (الف) صفحه ۹۹

۷۷. کدام یک از فعالیتهای زیر فعالیت ثانویه مدل زنجیره دانش نمی باشد؟

- الف) رهبری  
ب) هماهنگی  
ج) درونی سازی  
د) اندازه گیری
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۹۹

۷۸. فعالیتهای اولیه مدل زنجیره دانش کدام است؟

- الف) برقراری ارتباط، جمع کردن  
ب) کسب، انتخاب، تولید، درونی سازی، انتشار  
ج) رهبری، هماهنگی، کنترل، اندازه گیری  
د) بهره وری، چالاکي، نوآوری، اعتبار
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۹۹

۷۹. مدل چهار حلقه ای مدیریت دانش چیست؟

الف) بهره وری، چالاکی، نوآوری، اعتبار چهار جنبه رقابتی هستند که هر کدام از آنها می توانند سازمان را به نوعی منتفع سازند.

ب) این مدل مبتنی بر چهار عنصر اصلی است که شامل نفوذ دانش، مبانی دانش، کاربردهای دانش، ارتقاء و بازنگری دانش می باشد.

ج) فرآیندهای یادگیری اثربخش که توأم با خلق، سازماندهی، تبادل دانش و به کار بستن آن می باشد که سبب ارتقاء سرمایه عقلانی سازمانی و بهبود عملکرد آن می شود.

د) این مدل نشان می دهد که کدام یک از فعالیتهای مدیریت دانش باید پشتیبانی شوند.

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۱

۸۰. در مدل چند عاملی توسعه نظام های مدیریت دانش تعریف زیر به کدام یک از مراحل زیر مربوط می شود؟

«مرحله ای که تمامی فعالیتهایی که بر سازماندهی، ساختاردهی، ارائه و کدگذاری دانش تمرکز دارد را با هدف تسهیل کاربرد آن گروه بندی می کند.»

الف) تکامل (ب) استفاده (ج) ذخیره سازی و رسمی سازی (د) انتقال

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۲

۸۱. اصلی ترین دشمن استفاده از دانش چیست؟

الف) دسترسی نداشتن (ب) انتقال ندادن (ج) ابهام داشتن (د) تسهیم کردن

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۲

۸۲. بالاترین درجه اهمیت در ابزارهای انتقال دانش بر حسب میزان اشتراک گذاری به کدام شیوه تعلق دارد؟

الف) گفتگوی نوشتاری (ب) پایگاه اطلاعاتی اسناد (ج) تعامل چهره به چهره (د) اینترنت/اینترنت

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۵

۸۳. کدامیک از گزینه های زیر از نگرش های میلتنون نسبت به مدیریت دانش می باشد؟

الف) گروه های عملکرد (ب) نقش های قابل محاسبه دانش

ج) جمع کردن (د) سرمایه های دانش

جواب: گزینه (ج) صفحه ۹۲

۸۴. بازنگری رویدادی است که:

الف) رویدادی برای جمع آوری دانش در طول فعالیت (ب) رویداد جمع آوری دانش در انتهای پروژه

ج) شیوه ای که دانش سازمانی پیاده سازی و حمایت می شود. (د) طراحی مجموعه ای از ساختارهای دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۹۲

۸۵. "بعد از تکمیل پروژه دانش از تمام افراد که در کار شرکت داشته اند جمع می شود." این تعریف مربوط به کدام

گزینه می باشد؟

الف) یادگیری پس از عمل (ب) یادگیری بعد از عمل (ج) گروه های عملکرد (د) نقش های قابل محاسبه دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۹۴

۸۶. شناسایی حوزه دانش حیاتی سازمان شامل کدام یک از گزینه ها نمی باشد؟

- الف) مشخص کردن کسب و کار اصلی سازمان  
ب) ردیابی و مشخص کردن محل دانش  
ج) مشخص کردن قلمرو دانش  
د) بازنگری توانمندی های دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۹۵

۸۷. ساخت محل حفظ و نگهداری دانش جزء:

- الف) شناسایی حوزه دانش حیاتی سازمان  
ب) مشخص کردن پارامترهای دانش  
ج) ایجاد ساختار دانش  
د) هیچ کدام
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۹۵

۸۸. کدامیک جزو چهار عنصر مدل راهبردی مدیریت دانش نیست؟

- الف) نفوذ دانش سازمانی (ب) مبانی دانش  
ج) انسجام دانش  
د) کاربردهای دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۹۶

۸۹. کدام یک از گزینه ها بیان کننده جلوه گری دانش در دنیای واقعی است:

- الف) تبلور  
ب) یادگیری  
ج) انتشار  
د) تولید
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۹۹

۹۰. وارد کردن دانش در خروجی های سازمان یعنی:

- الف) جذب دانش  
ب) انتشار دانش  
ج) هماهنگی دانش  
د) رهبری دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۰۰

۹۱. کنترل دانش به معنی:

- الف) بوجود آوردن دانش از دانش موجود  
ب) ارزیابی ارزش های منابع دانش  
ج) وجود منابع دانش لازم از نظر کیفی و کمی  
د) مدیریت وابستگی بین فعالیت ها
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۰

۹۲. کدام یک از اعضای کلیدی معماری سازمان است؟

- الف) انتقال دانش  
ب) استفاده از دانش  
ج) اکتساب دانش  
د) ذخیره سازی دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۲

۹۳. کدامیک از گزینه های زیر از ابزارهای انتقال دانش بر حسب میزان اشتراک گذاری نمی باشد؟

- الف) چهره به چهره  
ب) اینترنت / اینترنت  
ج) پایگاه اطلاعاتی اسناد  
د) تجزیه و تحلیل
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۰۵ شکل ۳-۱۱

۹۴. کدامیک از روش های تبادل دانش به معنی در دسترس گذاشتن اطلاعات و دانش جهت استفاده تک تک افراد می باشد؟

- الف) فرستادن یا قرار دادن دانش در محلی خاص  
ب) به اشتراک گذاشتن دانش  
ج) انتقال دانش به صورت رودرو  
د) به کارگیری دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۰۵

۹۵. کدامیک از گزینه‌های زیر ابزارهای انتقال دانش بر حسب میزان اشتراک گذاری از درجه پایین به بالا می باشد؟

- (الف) پایگاه اطلاعاتی اسناد - اینترانت/اینترنت - چت - تلفن - کنفرانس ویدئویی - چهره به چهره  
(ب) پایگاه اطلاعاتی اسناد - اینترانت/اینترنت - چت - تلفن - چهره به چهره - کنفرانس ویدئویی  
(ج) چهره به چهره - کنفرانس ویدئویی - تلفن - چت - اینترانت/اینترنت - پایگاه اطلاعاتی اسناد  
(د) چهره به چهره - کنفرانس ویدئویی - تلفن - چت - پایگاه اطلاعاتی اسناد - اینترانت/اینترنت
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۰۵ شکل ۳-۱۱

۹۶. کدامیک از روش های تبادل دانش مشوق مدیران به تصمیم‌گیری در جو آزاد سازمانی می باشد و قدرت سازماندهی به مدیران عطا می کند؟

- (الف) به کارگیری دانش  
(ب) منشا چرخه حیات دانش  
(ج) انتقال دانش به صورت رودرو  
(د) به اشتراک گذاشتن دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۰۶

۹۷. در کدامیک از مدل های زیر تولید دانش یک فرایند حلزونی متعامل بین دانش ضمنی و صریح می باشد؟

- (الف) مدل SECI  
(ب) مدل هی سیگ  
(ج) مدل مارک  
(د) مدل بک من
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۰۷

۹۸. کدامیک از گزینه های زیر مفهوم اجتماعی کردن در مدل SECI را بیان می کند؟

- (الف) به اشتراک گذاشتن دانش ضمنی در بین افراد  
(ب) کسب دانش از طریق مجاورت فیزیکی  
(ج) روشن و شفاف کردن دانش ضمنی  
(د) انتقال نظرات به همکاران و زیر دستان به طور مستقیم
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۰۸

۹۹. کدامیک از گزینه های زیر جزء مراحل مدل SECI نمی باشد؟

- (الف) اجتماعی کردن - بیرونی کردن  
(ب) اجتماعی کردن - ترکیب  
(ج) اجتماعی کردن - درونی کردن  
(د) اجتماعی کردن - پویایی
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۰۷

۱۰۰. فرآیندهای تولید و انسجام دانش مربوط به کدامیک از مدل های مدیریت دانش می باشد؟

- (الف) مدل هی سیگ  
(ب) مدل مارک  
(ج) مدل بک من  
(د) مدل هفت سی
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۱۲

۱۰۱. در کدامیک از مراحل مدل بکووتیز و ویلیامز همکاران دانش خود را به دیگران انتقال می دهند و این امر موجب گسترش دانش می شود؟

- (الف) یافتن  
(ب) به کار گیری  
(ج) یادگیری  
(د) تسهیم
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۱۵

۱۰۲. در کدامیک از مراحل مدل بک من رسمی کردن دانش موجود انجام می گیرد؟

- (الف) شناسایی کردن  
(ب) تسخیر کردن  
(ج) انتخاب کردن  
(د) ایجاد کردن
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۱۳

۱۰۳. کدامیک از گزینه‌های زیر مثالی از فناوری برای تقویت انتقال و تبدیل دانش، آشکار به آشکار در چارچوب مدل نوناکاو تا کوچی است؟

- الف) نشست‌های الکترونیکی-همکاری هم‌زمان  
ب) پاسخ به پرسش‌ها-تفسیر  
ج) تصویر سازی اراعه مطالب صوتی  
د) جستجوی متن-دستوربندی اسناد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۱۹

۱۰۴. در پیامد تأخیر دانش، چه چیزی باعث تقویت انگیزه افراد می‌شود؟

- الف) انگیزه‌های مالی  
ب) فناوری  
ج) رهبری  
د) هیچکدام
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۱۲

۱۰۵. کامل کننده دو سیکل سنگ بنای، ساختمان چیست؟ (درونی و بیرونی در مدل پایه‌های دانش)

- الف) تعیین هدف‌های دانش  
ب) کسب دانش  
ج) بازخورد  
د) شناسایی دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۲۲

۱۰۶. کدامیک از گزینه‌های زیر مثالی از فناوری برای تقویت انتقال و تسهیل دانش نهان به نهان در چارچوب مدل نوناکاو و تا کوچی است؟

- الف) نشست‌های الکترونیکی-همکاری هم‌زمان  
ب) تصویر سازی-تصویر با قابلیت جستجو  
ج) پاسخ به پرسش-تفسیر  
د) جستجوی متن-دسته بندی اسناد
- جواب: گزینه (الف) جدول صفحه ۱۱۹

۱۰۷. کدامیک از گزینه‌های زیر مثالی از فناوری برای تقویت و تبدیل دانش نهان با آشکار در چارچوب نوناکاو و تا کوچی است؟

- الف) نشست‌های الکترونیکی-همکاری هم‌زمان  
ب) تصویر سازی-تصویر با قابلیت جستجو  
ج) پاسخ به پرسش-تفسیر  
د) جستجوی متن-دسته بندی اسناد
- جواب: گزینه (ج) جدول صفحه ۱۱۹

۱۰۸. کدامیک از موارد زیر از تجزای مدل پایه‌های ساختمان دانش نیست؟

- الف) تسهیم دانش  
ب) کسب دانش  
ج) توسعه  
د) فناوری
- جواب: گزینه (د) شکل صفحه ۱۲۳

۱۰۹. این تعریف مربوط به کدامیک از تعاریف زیر است؟

"نحوه رسیدن به هدف‌های معین و استفاده از نتایج آن به عنوان بازخورد برای تعیین یا اصلاح هدف به این بخش مربوط است"

- الف) توسعه دانش  
ب) نگهداری دانش  
ج) ارزیابی دانش  
د) تسهیم دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۲۴

۱۱۰. کدامیک از بخش‌های زیر از نابودی دانش جلوگیری می‌کند؟

- الف) توسعه دانش  
ب) تسهیم دانش  
ج) استفاده از دانش  
د) نگهداری دانش
- جواب: گزینه (د) صفحه ۱۲۴

## فصل چهارم: چرخه‌های مدیریت دانش

۱۱۱. گام‌های اصلی چرخه مدیریت دانش ویگ کدام است؟

الف) کسب دانش-خلق دانش-دخیره دانش-کاربرد دانش

ب) خلق دانش-حفظ دانش-تسهیم دانش-کاربرد دانش

ج) خلق دانش-دخیره دانش-بیرون سازی دانش-کاربرد دانش

د) کسب دانش-تسهیم دانش-دخیره دانش-کاربرد دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۳۰

۱۱۲. خلق دانش می‌تواند از چه طریقی صورت گیرد؟

الف) پروژه‌های تحقیق و توسعه

ب) استخدام افراد جدید

ج) مشاهده دنیای واقعی

د) همه موارد

جواب: گزینه (د) صفحه ۱۳۱

۱۱۳. شامل تعمیم مواد تحلیل شده بمنظور دستیابی به اصول وسیعتر، تدوین فرضیات برای توضیح

مشاهدات، ایجاد سازگاری بین دانش جدید و موجود و به‌روزرسانی مخزن دانش با ورود دانش جدید می‌شود.

الف) مدل‌سازی دانش (ب) ساختاردهی مجدد دانش (ج) آرشيو کردن دانش (د) حفظ دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۳۲

۱۱۴. موارد زیر جز کدامیک از فعالیتهای کلیدی چرخه مدیریت دانش می‌باشند.

هماهنگی، تجمیع، ساختاردهی مجدد، ترکیب، دسترسی، بازیابی

الف) خلق (ب) حفظ (ج) تسهیم (د) کاربرد

جواب: گزینه (ج) شکل صفحه ۱۳۴

۱۱۵. چرخه مدیریت دانش از دیدگاه کدام دانشمند حاصل کار روی طراحی و توسعه محصولات اطلاعاتی است؟

الف) دالکر (ب) ویگ (ج) مک الوری (د) می‌یر و زاک

جواب: گزینه (د) صفحه ۱۳۵

۱۱۶. مراحل چرخه مدیریت دانش با توجه به شکل زیر مربوط به کدام دیدگاه است؟

|     |        |                    |       |              |
|-----|--------|--------------------|-------|--------------|
| کسب | پالایش | دخیره‌سازی/بازیابی | توزیع | نمایش/کاربرد |
|-----|--------|--------------------|-------|--------------|

الف) می‌یر و زاک (ب) مک الوری (ج) بیوکویتز و ویلیامز (د) ویگ

جواب: گزینه (الف) شکل صفحه ۱۳۶

۱۱۷. کدامیک از مراحل چرخه مدیریت می‌یر و زاک زمانبندی، تکرار، شکل و زبان را در برمی‌گیرد؟

الف) پالایش (ب) توزیع (ج) ذخیره‌سازی/بازیابی (د) نمایش/کاربرد

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۳۷

۱۱۸. دیدگاه کدام دانشمند در مورد چرخه مدیریت دانش شامل حلقه‌های بازخورد می‌باشد؟

الف) می‌یر و زاک (ب) بیوکویتز و ویلیامز (ج) مک الوری (د) بیرکن شاو و شیهان

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۳۷



۱۱۹..... فرایندی است که سازمان از طریق آن بیانیه‌های دانش جدید را به محیط عملیاتی‌اش عرضه می‌کند و

بیانیه‌های قدیمی‌اش را کنار می‌گذارد ( دیدگاه مک الوری)

الف) ارزشیابی بیانیه دانش ب ( یکپارچگی دانش ج ) کسب اطلاعات د ( تعیین اعتبار  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۳۹

۱۲۰. مهمترین نقطه قوت چرخه مک الوری چیست؟

الف) توصیف روشن شیوه ارزشیابی دانش و تصمیمگیری آگاهانه درباره یکپارچگی یا عدم یکپارچگی آن در درون حافظه سازمانی

ب) بکارگیری دانشی که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد می‌کند

ج ) تمرکز بر نوآوری

د ) ترغیب کارکنان در انتقال آموخته‌هایشان به پایگاه دانش مشترک

جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۴۰

۱۲۱. کدامیک از موارد زیر از جمله فعالیت های خلق دانش نیست؟

الف) کسب دانش ب ) رمز گذاری دانش ج ) ذخیره دانش د ) سازماندهی دانش

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۴۰

۱۲۲. این دیدگاه که "چارچوب فرایند مدیریت دانش شامل ایجاد، حفظ و بکارگیری دانشی است که برای سازمان ارزش

افزوده ایجاد می‌کند" مربوط به کیست؟

الف) بیرکین شاو و شیهان ب ) مک الوری ج ) ویگ د ) بیوکویتز و ویلیامز

جواب: گزینه (د) صفحه ۱۴۰

۱۲۳. توضیح زیر مربوط به کدامیک از مراحل چرخه مدیریت دانش بیوکویتز و ویلیامز می‌باشد. "این مرحله تضمین

می‌کند که سرمایه‌فکری آینده سازمان موجب ماندگاری و رقابتی شدن آن می‌شود."

الف) ارزیابی ب) کمک ج) ایجاد و حفظ د) عدم سرمایه گذاری

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۴۳

۱۲۴. چهار مرحله پیشرفت خلق، آماده سازی، انتشار و تجاری سازی مربوط به کدام مدل چرخه حیات دانش است؟

الف) دالکر ب) مک الوری ج) بیرکین شاو و شیهان د) دیگ

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۴۴

۱۲۵. تاکید بر بسته‌بندی و استاندار سازی در تعریف کدام مرحله از چرخه مدیریت دانش بیرکین شاو و شیهان آمده

است؟

الف) تجاری سازی ب ) انتشار ج ) خلق د ) آماده سازی

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۴۶

۱۲۶. مراحل چرخه مدیریت دانش دالکر کدام است؟

الف) خلق، تامین، تدوین، تبدیل ب ) کسب، کاربرد، یادگیری

ج ) کسب یا خلق، تسهیم و توزیع، درک و کاربرد د ) کسب ، پالایش ، ذخیره سازی ، توزیع ، نمایش

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۴۷

۱۲۷. چهار روش اجتماعی کردن، بیرونی کردن، درونی کردن و ترکیب کردن از روش‌های ..... دانش است.

الف) ذخیره سازی و تسهیم (ب) کاربرد (ج) خلق (د) مکان سازمانی  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۴۹

۱۲۸. روشی که دانش را بیرونی می‌کند و به مکانی اشاره دارد که در آن دانش پنهان به دانش آشکار تبدیل می‌شود کدام نوع مکان سازمانی است؟

الف) تولید (ب) تعامل (ج) عمل (د) نگهداری و کنترل  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۴۹

۱۲۹. کدام نوع مکان سازمانی روشی است که ترکیب خلق دانش را در بر می‌گیرد و به مکانی مجازی اشاره دارد؟

الف) عمل (ب) تولید (ج) تعامل (د) نگهداری و کنترل  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۴۹

۱۳۰. تبدیل سرمایه انسانی به سرمایه ساختاری مربوط به کدام سطوح انتقال دانش است؟

الف) انتقال دانش از ساختار بیرونی به افراد (ب) انتقال دانش به درون ساختار بیرونی  
ج) انتقال دانش از ساختار بیرونی به ساختار درونی (د) انتقال دانش از شایستگی به ساختار درونی  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۵۲

۱۳۱. کدام یک از سطوح انتقال به آنچه مشتریان و سایرین درباره محصولات و خدمات یک سازمان می‌گویند مربوط است؟

الف) انتقال دانش در درون ساختار درونی سازمان (ب) انتقال دانش از ساختار بیرونی به ساختار درونی  
ج) انتقال دانش به درون ساختار بیرونی (د) انتقال دانش از ساختار درونی به شایستگی فردی  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۵۳

۱۳۲. در کدام نوع انتقال دانش (دیکسون) گروه مشابهی از کارکنان دانشی کار مشابهی را یک بار دیگر با بکارگیری روش خود انجام می‌دهد؟

الف) انتقال آشکار (ب) انتقال پنهان (ج) انتقال ترتیبی (د) انتقال استراتژیک  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۵۴

۱۳۳. در کدام نوع انتقال دانش (دیکسون) گروهی از کارکنان دانشی همان کاری را انجام می‌دهند که گروهی قبلاً با بکارگیری دانش گروهی دیگر انجام داده است؟

الف) انتقال پنهان (ب) انتقال ترتیبی (ج) انتقال استراتژیک (د) انتقال آشکار  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۵۴

۱۳۴. کدام یک از موارد زیر جزء خطرات در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش نمی‌باشد؟

الف) مقاومت کارکنان (ب) ذهنیت کوتاه نگرانه (ج) مقاومت مدیران عالی (د) مبهم بودن دانش  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۵۶ و ۱۵۷

## فصل پنجم: فناوری‌های مدیریت دانش

۱۳۵. تفاوت اصلی بین مدیریت دانش و اطلاعات در چیست؟

الف) میزان اطلاعات انتقالی (ب) میزان نقش دانش (ج) میزان آشنایی و اطلاعات افراد (د) نقشی که افراد ایفا می‌کنند  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۶۲

۱۳۶. کدام یک از موارد زیر جزء مهارتهایی که مدیر ارشد دانش به سازمان می‌آورد نمی‌باشد؟

الف) فراست و تیز هوشی تجاری (ب) بینش مبتنی بر دانش  
ج) توسعه جامعه (د) مهارت مبتنی بر فن آوری  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۶۶

۱۳۷. ترتیب نقش‌ها در مدیریت دانش به چه صورت است؟

الف) پردازشگر جامعه، کارشناس ارشد اطلاعات، اطلاعات مدیریت، کارشناس ارشد دانش  
ب) پردازشگر جامعه، اطلاعات مدیریت، کارشناس ارشد دانش، کارشناس ارشد اطلاعات  
ج) پردازشگر جامعه، اطلاعات مدیریت، کارشناس ارشد اطلاعات، کارشناس ارشد دانش  
د) کارشناس ارشد اطلاعات، اطلاعات مدیریت، پردازشگر جامعه، کارشناس ارشد دانش  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۶۴

۱۳۸. بخشی از مشکلات در یافتن مدیر ارشد دانش در.....

الف) یافتن مدیران اجرایی واجد شرایط (ب) یافتن مدیران اطلاعاتی واجد شرایط  
ج) یافتن فردی آشنا با مدیریت دانش (د) یافتن متخصصان دانش  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۶۹

۱۳۹. اعتقاد "جری اش" در یافتن یک مدیر ارشد دانش.....

الف) فردی آشنا به علوم فناوری (ب) اثر بخش بودن مدیر دانش فناور  
ج) اثر بخش بودن مدیر دانش غیر فناور (د) فردی آشنا به مدیریت روز  
جواب: گزینه ۳ صفحه ۱۶۸

۱۴۰. منظور از مدیران پردازش داده (Data Processing)

الف) مدیران ارشد دانش (ب) مدیران فناوری اطلاعات (ج) مدیران داخلی سازمان (د) مدیران اجرایی در سازمان  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۶۲

۱۴۱. اینکه "دانش مشتری، حتی اطلاعات مشتری ممکن است کم و در شکل جاری خود استفاده محدودی داشته باشد"

اشاره به کدام یک از موانع در پیشروی دانش دارد؟

الف) پیچیدگی فنی (ب) ذهنیت کوتاه نگرانه (ج) کمبود اطلاعات دانشی (د) مبهم بودن دانش  
جواب: گزینه ۴ صفحه ۱۵۷

۱۴۲. این موضوع که "منابع دانش نیازهای کوتاه مدت را برطرف نکرده و به زمان طولانی تری برای بهره‌وری دارند"

اشاره به کدام یک از موانع در پیشروی دانش دارد؟

الف) پیچیدگی فنی (ب) ذهنیت کوتاه نگرانه (ج) مبهم بودن دانش (د) مقاومت مدیران رده بالا  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۵۸

۱۴۳. یکی از وظایف مدیر دانش:

الف) اطمینان از اینکه ساز و کارها در جای خود قرار دارند و کارکنان بدانند چه دانشی در دسترس آنهاست

ب) مدیریت اطلاعات ساختارهایی جهت مفید تر کردن منابع اطلاعات سازمان

ج) آموزش کلیه کارکنان در جهت استفاده بهینه از منابع دانش

د) موارد ۱ و ۲ صحیح است

جواب: گزینه (د) صفحه ۱۶۹

۱۴۴. بی توجهی به خطرات احتمالی در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش چه پیامدهایی در بر خواهد داشت؟

الف) عدم امکان ادامه ی مسیر

ب) کاهش احتمال موفقیت سیستم مدیریت دانش

ج) توقف کامل سیستم

د) گزینه های الف و ب صحیح می باشند.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۵۶

۱۴۵. کدام گزینه در بردارنده ی خطرات احتمالی در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش است؟

الف) پیچیدگی فنی، ابهام مدیریت رده ی بالا، مقاومت مدیریت میانی و کارکنان، مبهم بودن دانش

ب) ذهنیت کوتاه نگرانه، نبود روحیه همکاری مشترک، نبود رهبر لایق

ج) ابهام مدیریت رده ی بالا، مبهم بودن دانش، عدم وجود سیستم جمع آوری داده ها

د) گزینه های ب و ج صحیح می باشند

جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۵۶ و ۱۵۷ و ۱۵۸

۱۴۶. نظام های اطلاعاتی باید.....محور باشد.

الف) سیستم (ب) انسان (ج) اطلاعات (د) داده

جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۶۳

۱۴۷. مدیر ارشد دانش نمی تواند همان.....باشد.

الف) مدیر اطلاعات (ب) کارمند فنی (ج) مدیر ارشد اطلاعات (د) رهبر

جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۶۵

۱۴۸. مدیر ارشد دانش باید کدام مهارت ها و تجارت متنوع را برای سازمان بیاورد؟

الف) تهور- اشتیاق (ب) تهور- رهبری (ج) تجربه چند نقشی- اشتیاق (د) ائتلاف و هم رای سازی

جواب: گزینه (ب) جدول صفحه ۱۶۶

۱۴۹. تفاوت مدیر ارشد دانش با مدیر ارشد اطلاعات در کدام گزینه است؟

الف) دیدگاه توأم با تهور (ب) رهبری (ج) ائتلاف سازی (د) مهارت مبتنی بر فناوری

جواب: گزینه (د) جدول صفحه ۱۶۶

۱۵۰. کدام گزینه از ویژگی های سازمان عمومی نمی باشد؟

الف) دانش ضمنی (ب) یادگیری (ج) مدیریت دارایی دانش (د) فرهنگ دانش

جواب: گزینه (ج) جدول صفحه ۱۶۸

۱۵۱. کدام گزینه از ویژگی کارکردهای فناوری اطلاعات نمی باشد؟

الف) عملکرد دانش ( ب ) نظام های دانش ( ج ) تبدیل داده و دانش اطلاعات ( د ) اندازه گیری نتایج دانش  
جواب: گزینه (الف) جدول صفحه ۱۶۸

۱۵۲. کدام گزینه گسترده نقش‌های مدیریت دانش (روند تکامل کارشناس ارشد اطلاعات) را به درستی نشان می‌دهد؟

الف) پردازشگر داده‌ها، اطلاعات مدیریت، کارشناس ارشد اطلاعات، کارشناس ارشد دانش  
ب) پردازشگر داده‌ها، کارشناس ارشد اطلاعات، کارشناس ارشد دانش، اطلاعات مدیریت  
ج) اطلاعات مدیریت، پردازشگر داده‌ها، کارشناس ارشد اطلاعات، کارشناس ارشد مدیریت  
د) اطلاعات مدیریت، کارشناس ارشد اطلاعات، کارشناس ارشد دانش، پردازشگر داده‌ها  
جواب: گزینه (الف) شکل صفحه ۱۶۴

۱۵۳. اغلب ..... مدیر داده پردازی با بودجه کلان برای انجام کارهای پیچیده‌تر است.

الف) مدیر ارشد دانش ( ب ) مدیر ارشد اطلاعات ( ج ) اطلاعات مدیریت ( د ) پردازشگر داده‌ها  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۶۵

۱۵۴. کدامیک از گزینه‌های زیر از مهمترین ویژگی‌های مدیر ارشد دانش است ؟

الف) بینش ( ب ) عمق فناوری ( ج ) خود آگاهی فرهنگی ( د ) همه موارد  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۷۰

۱۵۵. تعریف زیر مربوط به کدامیک از ویژگی‌های مدیر ارشد دانش است ؟

"درک فناوری در دسترس و مهم تر از همه این که چگونه این فناوری ها می تواند در خدمت ایجاد و مستند سازی اطلاعات به کار رود."

الف) آشنایی با فرایند دانش (ب) عمق فناوری (ج) بینش (د) مهارت های اندازه گیری کسب و کار  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۷۰

۱۵۶. سازمان باید بر چه اصلی نقش فناوری اطلاعات در مدیریت را تعیین کند ؟

الف) با توجه به نظر مدیر ارشد دانش ( ب ) با توجه به هدف سازمان  
ج) بدون توجه به اینکه چه کسی آن را هدایت می کند ( د ) بدون توجه به نظر مدیر ارشد دانش  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۷۲

۱۵۷. مدیریت دانش یک قلمرو جدید امیدبخش می باشد که در آن مدیران ارشد اجرایی نظام های اطلاعات می‌توانند نقش ..... را در نقش‌های سازمان‌های خود مجدداً تسجیل کنند.

الف) رهبری ( ب ) اهداف سازمانی ( ج ) مدیر ارشد دانش ( د ) اطلاعات  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۷۳

۱۵۸. زیرساخت باید شامل چه مواردی باشد ؟

الف) اسناد ، اهداف ، فناوری ( ب ) افراد ، فرایند ، فناوری  
ج) اسناد ، شبکه های انسانی ، فرایند ( د ) افراد ، اسناد ، فناوری  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۷۴

۱۵۹. روشی که سازمان‌ها از طریق آن دارایی‌های دانشی خود را انتقال و افزایش می‌دهند، چیست؟

- الف) سنجش دقیق (ج) ارتباطات (ب) تسهیم دانش (د) یادگیری  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۷۵

۱۶۰. مدیران اجرایی نظام‌های اطلاعات فقط وقتی می‌توانند موفق شوند که دیدگاهی مبتنی بر ..... در پیش گیرند.

- الف) آزاداندیشی (ج) سنجش دقیق (ب) جامعه‌پذیری (د) ارتباطات گسترده  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۷۶

۱۶۱. کدامیک از موارد زیر نمی‌تواند استفاده مجدد محتوا را به طور مؤثر تضمین کند؟

- الف) تیم‌های محتوا (ج) مدیریت منابع انسانی (ب) نقشه‌های دانش (د) متنی کردن جریان کار  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۷۷

۱۶۲. گروه توسعه دانش چگونه عمل می‌کند؟

- الف) آشکارا تسهیم دانش را افزایش می‌دهد.  
ب) اعضا در طی فعالیت‌های گروه از دیگران دانش بدست می‌آورند.  
ج) محیطی را فراهم می‌کند که در آن افراد دانش خود را توسعه دهند.  
د) حداقل برخی از اعضا آمادگی دارند که دانش خود را تسهیم کنند.  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۸۱

۱۶۳. در محیط‌های سازمانی، استفاده از تحلیل شبکه اجتماعی به عنوان ابزار مؤثری برای ..... و ..... در حال افزایش است.

- الف) نقشه‌کشی جریان‌های دانش و شناسایی شکاف‌های آن  
ب) تقویت جریان‌های موجود و شناسایی شکاف‌های آن  
ج) نقشه‌کشی جریان‌های دانش و بهبود یکپارچگی دانش  
د) تقویت جریان‌های موجود و بهبود یکپارچگی دانش  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۱۸۲

۱۶۴. کدام یک از موارد زیر جزء کاربردهای مستقیم SNA (تحلیل شبکه اجتماعی) نیست؟

- الف) طراحی مجدد فرآیند (ب) توسعه نقش  
ج) تحلیل مرادوات (د) بهبود همکاری بین جستجوکنندگان و تامین‌کنندگان دانش  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۸۳

۱۶۵. کدام یک از موارد زیر جزء نقش‌های موجود در شبکه‌های سازمانی نیست؟

- الف) افراد مرکزی (ب) افراد جانبی (ج) مرزگستران (د) کاربران دانش  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۸۳

۱۶۶. کدام یک از موارد زیر جزء مفاهیم کلی اس.ان.ای است؟

- الف) مرزگستران (ب) پیوند دهندگان (ج) تراکم پیوند (د) خوشه‌ها  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۸۳

۱۶۷. از ترکیب مفهوم مدیریت دانش یا اهداف یادگیری الکترونیک کدام یک از موارد زیر حاصل می‌شود؟  
الف) گروه‌های تجربه (ب) گروه‌های اسمی (ج) سازمانهای یادگیرنده (د) یادگیری سازمانی  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۸۴

۱۶۸. کدام یک از موارد زیر جزء کاربرد ابزارهای بی‌سیم در مدیریت دانش می‌باشد؟  
الف) به‌تحرك در آوردن کارکنان (ب) بهره‌وری جریان‌های کار  
ج) افزایش نقل و انتقال دانش (د) همه موارد  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۸۵

۱۶۹. کدام یک از موارد زیر طبق نظر داسون منجر به ظهور «ذهن جهانی» می‌شود؟  
الف) افزایش ارتباطات (ب) یکپارچگی فناوری (ج) فیلترینگ مشترک جهانی (د) همه موارد  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۸۶

۱۷۰. بر اساس طبقه‌بندی ابزارهای فناوری اطلاعات بر مبنای زمان و مکان، همکاری افراد در چه زمانی از ابزار جریان کاری استفاده می‌شود؟  
الف) مکان مشابه، زمان مشابه (ب) مکان مشابه، زمان متفاوت  
ج) مکان متفاوت، زمان مشابه (د) مکان متفاوت، زمان متفاوت  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۸۷

۱۷۱. از ابزار پورتال دانش در کدام فرآیند مدیریت دانش استفاده می‌شود؟  
الف) خلق دانش (ب) توزیع دانش (ج) ردیابی دانش (د) بازیابی دانش  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۸۸ جدول ۵-۵

۱۷۲. از ابزار صفحات زرد در کدام فرآیند مدیریت دانش استفاده می‌شود؟  
الف) خلق دانش (ب) توزیع دانش (ج) ردیابی دانش (د) اعتبار سازی دانش  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۸۸ جدول ۵-۵

۱۷۳. از ابزارهای سیستم خبره در کدام فرآیند موانع استفاده می‌شود؟  
الف) اجتماعی کردن (ب) بیرونی کردن (ج) درونی کردن (د) ترکیب  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۸۸ جدول ۵-۶

## فصل ششم: پیاده‌سازی و استقرار مدیریت دانش

۱۷۴. کدام یک از موارد زیر باید بیش از تصمیم‌گیری مبنای فعالیت مدیریت دانش شناخته شود؟  
الف) فرهنگ (ب) منابع انسانی و ساختار (ج) منابع و مخازن دانش (د) فناوری  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۹۲

۱۷۵. کدام یک از گزینه‌های زیر صحیح نمی‌باشد؟  
الف) مدیریت دانش می‌تواند باعث یک استراتژی نوآور شود.  
ب) مدیریت دانش برای سازمان ایجاد مزیت رقابتی می‌نماید.  
ج) فرهنگ سازمانی در گزینش رویکرد مدیریت دانش اهمیت دارد.  
د) نخستین اقدام بنیادی در شروع پیاده‌سازی مدیریت دانش، ایجاد استراتژی مناسب است.  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۹۳، جمله صحیح «مدیریت دانش به وسیله برخی از عوامل می‌تواند به مزیت رقابتی منجر شود».

۱۷۶. کدامیک از گزینه‌های زیر از گامهای لازم برای تعیین برنامه استراتژی مدیریت دانش نمی‌باشد؟  
الف) ترسیم چشم‌انداز مدیریت دانش.  
ب) درک الگوی خدماتی مشتری برای شرکت و هدفهای کلی شرکت.  
ج) طرح ریزی اولویت‌های هدفهای وابسته به دانش.  
د) ایجاد و تعریف گزینه‌ها و ابتکارات بالقوه وابسته به دانش.  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۹۶

۱۷۷. استراتژیهای کسب و کار می‌تواند بر کدامیک از این موارد تکیه کند؟  
الف) برتری عملیاتی، نوآوری محصول، جذب مشتری  
ب) برتری عملیاتی، نوآوری محصول، صمیمیت با مشتری  
ج) برتری عملیاتی، نوآوری محصول، صمیمیت با مشتری یا ترکیبی از این سه مورد  
د) برتری عملیاتی، نوآوری محصول، جذب مشتری یا ترکیبی از این سه مورد  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۱۹۷

۱۷۸. هدف اصلی از ترسیم چشم‌انداز دانش چیست؟  
الف) ترسیم فرصتها و تهدیدها و قابلیت‌های سازمان در مدیریت دانش با دیدی بلند مدت.  
ب) فراهم آوردن زمینه درک صحیح و لازم از وضعیت دانش شرکت.  
ج) ارزیابی بازار جهت تاثیر گذاری آن در طرح ریزی مدیریت دانش  
د) شناختن نیازها و فرصتهای ویژه مدیریت دانش.  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۱۹۷

۱۷۹. چشم‌انداز دانش .....  
الف) شرح مختصری از داراییها، برنامه‌ها، فعالیتها و عملیات اصلی مربوط به دانش را ارائه می‌دهد.  
ب) معمولاً به شکل گزارشی مختصر در سطح بالا تهیه می‌شود.  
ج) شامل شرح کوتاهی از ویژگیهای دانش و نمایش شرایط شرکت و فشار بازار است.  
د) همه موارد  
جواب: گزینه (د) صفحه ۱۹۸



۱۸۰. کدامیک از گامهای اصلی مدیریت دانش نمی باشد؟

- (الف) به دست آوردن پذیرش مدیریت  
(ب) تنظیم اولویتهای مدیریت دانش  
(ج) تعیین نیازهای مشتری  
(د) ایجاد برنامه های تشویقی
- جواب گزینه (ج) صفحه ۱۹۸ الی ۲۰۰

۱۸۱. کدام گزینه به ترتیب بیانگر مدل مرحله ای پیاده سازی مدیریت دانش، روش "کیم و لی" می باشد؟

- (الف) آغازین(نوآوری)، تکثیر، مجتمع سازی، شبکه شدن دانش  
(ب) آغازین(نوآوری)، مجتمع سازی، تکثیر، شبکه شدن دانش  
(ج) آغازین(نوآوری)، تکثیر، مجتمع سازی، اندازه گیری  
(د) هیچکدام.
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۰۲

۱۸۲. در مرحله نوآوری (آغازین) مدل مرحله ای پیاده سازی مدیریت دانش به روش "کیم و لی" کدام مورد صحیح می باشد؟

- (الف) در این مرحله سازمان، اهمیت مدیریت دانش و ضرورت آن در سازمان را مشخص می کند.  
(ب) سازمان، خود را برای تلاشهای سازمانی در زمینه مدیریت دانش آماده می کند.  
(ج) مهمترین مساله در مدیریت استراتژیک، چگونگی آماده سازی سازمان برای مدیریت دانش در آن است.  
(د) همه موارد.
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۰۲

۱۸۳. کدامیک از موارد زیر از ویژگیهای مرحله تکثیر در مدل مرحله ای پیاده سازی مدیریت دانش به روش "کیم و لی" می باشد؟

- (الف) سیستم رهبری مشاوره ای، استقرار سیستم آموزش  
(ب) شبکه شدن دانش  
(ج) سیستم پاداش و ارتقا برای انگیزش  
(د) موارد الف و ج
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۰۲

۱۸۴. کدامیک از موارد زیر بیانگر سه حالت کلی اندازه گیری در پیاده سازی مدیریت دانش و اندازه گیری آن به روش "لوپز" می باشد؟

- (الف) داستانی - نقلی، کمی، تقریبی  
(ب) داستانی - نقلی، کمی، کیفی  
(ج) مقدار موفقیت، درجه رشد اقتصادی، کمی  
(د) هیچکدام
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۰۵

۱۸۵. کدام گزینه به ترتیب پنج مرحله پیاده سازی مدیریت دانش و اندازه گیری آن به روش "لوپز" را بدرستی بیان می کند؟

- (الف) ورود، کشف و هدایت، جستجو و آزمایش، توسعه و پشتیبانی، برپایی مدیریت دانش  
(ب) ورود، جستجو و آزمایش، کشف و هدایت، توسعه و پشتیبانی، برپایی مدیریت دانش  
(ج) ورود، کشف و هدایت، توسعه و پشتیبانی، جستجو و آزمایش، برپایی مدیریت دانش  
(د) ورود، جستجو و آزمایش، توسعه و پشتیبانی، کشف و هدایت، برپایی مدیریت دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۰۶

۱۸۶. "اندازه گیری میزان آمادگی فرهنگی شرکت" در کدامیک از مراحل روش لوپز قرار دارد؟

- الف) مرحله آغازین و ورود  
ب) مرحله جستجو و آزمایش  
ج) مرحله کشف و هدایت راهنماها  
د) مرحله توسعه و پشتیبانی
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۰۹

۱۸۷. در کدامیک از مراحل روش لوپز یک همگرایی بین سه روش اندازه گیری مدیریت دانش (حکایتی، کمی و کیفی) بوجود می‌آید؟

- الف) توسعه و پشتیبانی (ب) جستجو و آزمایش (ج) کشف و هدایت راهنماها (د) برپایی مدیریت دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۰۹

۱۸۸. "اندازه گیری اثرات فرهنگی" در کدامیک از مراحل روش لوپز قرار دارد؟

- الف) جستجو و آزمایش (ب) توسعه و پشتیبانی (ج) کشف و هدایت راهنماها (د) آغازین و ورود
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۱۰

۱۸۹. معیارهای مناسب در تشخیص مؤثر بودن پروژه های مدیریت دانش در موفقیت سازمان کدامند؟

- الف) تخصص، گسترش، کدگذاری، میزان آزادی در ترکیب نوآوری  
ب) تخصص، گسترش، کاربرد، برآورد نرخ بازگشت سرمایه  
ج) تخصص، کدگذاری، کاربرد، میزان آزادی در ترکیب نوآوری  
د) گسترش، کاربرد، کدگذاری، برآورد نرخ بازگشت سرمایه
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۱۲ و ۲۱۱

۱۹۰. تفاوت اساسی مرحله برپایی مدیریت دانش با توسعه و پشتیبانی در روش لوپز کدام است؟

- الف) استقرار کامل مدیریت دانش در مدل کسب و کار  
ب) تغییر ساختار سازمانی  
ج) تبدیل شایستگی های سازمان در زمینه مدیریت دانش به بخشی از ارزیابی کارایی سازمان  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۱۳

۱۹۱. مراحل بلوغ مدیریت دانش در سازمان عبارتست از :

- الف) آغاز، تکرار، تعریف، تکامل و گسترش  
ب) آغاز، تکرار، تعریف، اداره کردن و بهینه سازی  
ج) آغاز، تعریف، تکرار، اداره کردن و بهینه سازی  
د) آغاز، تعریف، تکرار، تکامل و گسترش
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۱۴ و ۲۱۳

۱۹۲. عوامل مرثر بر بهره وری منابع انسانی عبارتند از :

- الف) اختیارات، ابزار کار، ساختار سازمانی  
ب) خواستن، اختیارات، روشها و قوانین  
ج) خواستن، توانستن، امکان داشتن  
د) توانایی، تجربه، ابزارکار
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۱۶

۱۹۳. عوامل مؤثر در فرآیند مدیریت دانش عبارتند از :

- الف) هدف، کشف، توسعه  
ب) منابع، ساختار سازمانی، روشها و قوانین  
ج) کاربرد، اندازه گیری، بازخورد  
د) الف و ج
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۱۸

۱۹۴. "شایستگی رفتاری انسانی" نتیجه پیوند کدامیک از عناصر زیر است؟

- الف) دانش، انگیزش، ساختار  
ب) دانش، اختیارات، مسئولیتها  
ج) دانش، انگیزش، توانایی  
د) دانش، تجربه، توانایی
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۱۸

۱۹۵. در یک سازمان مبتنی بر دانش، نقش واگذار شده به هر فرد باید :

- الف) برای او جالب باشد  
ب) توانایی انجام آنرا داشته باشد.  
ج) به عنوان وظیفه برای او تعریف شده باشد.  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۲۱

۱۹۶. کدامیک از موارد زیر، از روش های معمول برای نحوه عهده داری مدیریت دانش در سازمان نیست؟

- الف) روش بالا به پایین  
ب) روش پایین به بالا  
ج) روش وسط - بالا - پایین  
د) روش پایین - وسط - بالا
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۲۲

## فصل هفتم: ارزیابی مدیریت دانش

۱۹۷. ارزش سرمایه دانشی عبارت است از ...

- الف) کسر ارزش دفتری از ارزش بازاری  
ب) مجموع ارزش دفتری و ارزش بازاری  
ج) مجموع ارزش دفتری و ارزش بازاری  
د) کسر ارزش بازاری از ارزش دفتری
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۰

۱۹۸. کدامیک از موارد زیر معرف ارزش دفتری یک سازمان می باشد؟

- الف) قیمت خرید سازمان  
ب) قیمت هر سهم در تعداد سهام آن سازمان  
ج) دارایی های ناملموس سازمان  
د) دارایی های مادی ثبت شده سازمان (دارایی های ملموس)
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۳۰

۱۹۹. کدامیک جزو دارایی های ناملموس سازمان نیست؟

- الف) سرمایه انسانی  
ب) سرمایه ارتباطی (سرمایه مشتری)  
ج) سرمایه سازمانی  
د) سرمایه تجهیزاتی
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۳۱

۲۰۰. کدامیک از موارد زیر به ترتیب جزو سرمایه انسانی/ سرمایه سازمانی و سرمایه مشتری است؟

- الف) ارزش پایه/ سرمایه فرآیندها/ مشتری پایه  
ب) فرهنگ/ ارزش ارتباطی/ ارتباط با مشتری  
ج) توان بالقوه مشتری/ نوآوری/ ارزش بالقوه  
د) ارزش پایه/ ارزش ارتباطی/ ارزش بالقوه
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۳

۲۰۱. کدامیک از موارد زیر معرف سرمایه سازمانی است؟

- الف) قابلیت های بالقوه فرهنگ سازمانی ارتباطات با مشتری، تامین کنندگان و سرمایه گذاران  
ب) قابلیت های همکاران برای موفقیت های آتی موسسه از طریق توانایی، تجربه، شایستگی و ..  
ج) اطلاعات مفید موجود روش ها، مدل ها، فرآیندها و ...  
د) متوسط میزان تجربیات بدست آمده از افراد

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۳۲

۲۰۲. هدف دارایی سازمانی چیست؟

- الف) بهتر شدن روابط با تامین کنندگان و مشتریان  
ج) بهینه سازی کارایی همکاران  
ب) بهینه سازی ساختارهای داخلی فرآیندها و عملیات  
د) افزایش سطح دسترسی افراد به کانال های ارتباطی

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۳۲

۲۰۳. هدف دارایی انسانی چیست؟

- الف) بهینه سازی کارایی همکاران  
ج) بهینه سازی ساختارهای داخلی فرآیندها و عملیات  
ب) بهینه سازی روابط با تامین کنندگان و مشتریان  
د) بهینه سازی عملکرد بستر فناوری

جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۲

۲۰۴. هدف دارایی ارتباطی چیست؟

- الف) بهینه سازی کارایی همکاران  
ج) بهتر شدن روابط با تامین کنندگان و مشتریان  
ب) بهینه سازی ساختارهای داخلی فرآیندها و عملیات  
د) بهینه سازی عملکرد بستر فناوری

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۳۲

۲۰۵. کدامیک از موارد زیر تعریف ارزش بازاری یک موسسه در بازار است؟

- الف) قیمت خرید سازمان ب) دارایی دانش سازمان ج) دارایی ناملموس سازمان د) دارایی ملموس سازمان

جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۰

۲۰۶. کدام یک از موارد زیر از شاخص های دارایی انسانی محسوب نمی شود؟

- الف) هزینه آموزش ب) سن کارکنان ج) نسبت کارکنان صف و ستاد د) انگیزه کارکنان

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۳۴

۲۰۷. " فضای نامناسب کار، باعث عدم استفاده/ تسهیم دانش در گروه یا کسب دانش بیرون سازمان شود" از تهدیدات کدام نوع سرمایه ی انسانی است.

- الف) آشنایی با ملزومات و ابزار کار  
ج) آشنایی با هدف های سازمان  
ب) برخورد های فردی  
د) کارگروهی

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۳۶

۲۰۸. برای اندازه گیری مدیریت دانش نیاز به چه چیزی است و اول باید چه چیزی مشخص شود؟

- الف) اندازه گیری - هدف  
ج) روش کارل اریک سیوبی - ساختار درونی  
ب) هدف - اندازه گیری  
د) روش کارل اریک سیوبی - شایستگی انسانی

جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۷

۲۰۹. کدام یک از جملات زیر درباره ی اندازه گیری دانش صحیح نیست؟

- ( الف ) برای هر سیستم باید اندازه گیری مرتبط و مناسب با آن را ایجاد کرد  
( ب ) باید علاوه بر عناصر و پارامترها همه چیز را اندازه گیری کرد  
( ج ) باید علاوه بر اندازه گیری دقیق، بستری برای ارایه نتایج فراهم کرد.  
( د ) اندازه گیری باید اقتصادی و اطلاعات به دست آمده از آن نسبت به هزینه ای که برای جمع آوری آن می پردازیم ارزشمند باشد.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۳۸

۲۱۰. کدام یک از شاخص های زیر از جمله شاخص های سیویسیم با هدف توسعه دارایی های ناملموس نیست؟

- ( الف ) ساختار درونی ( ب ) ساختار بیرونی ( ج ) دورنمای کوتاه مدت ( د ) شایستگی انسانی  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۴۱

۲۱۱. کدام یک از موارد زیر از مراحل آغازین اندازه گیری نمی باشد؟

- ( الف ) شناسایی عوامل حساس و مهم ( ب ) تعیین شاخص ها  
( ج ) دسته بندی موارد به عنوان مثال سرمایه انسانی، ارتباطی و سازمانی ( د ) مشخص کردن اهداف  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۴۰

۲۱۲. کدام یک از گزینه های زیر صحیح نمی باشد؟

- ( الف ) اندازه گیری معمولاً سنجش اطلاعات گذشته نیست زیرا عملکرد گذشته تضمینی برای آینده نیست.  
( ب ) در سیستم هایی که در آن اندازه گیری از عملکرد افراد صورت می گیرد، نخست باید افراد را در این رابطه توجیه کرد.  
( د ) " رشد/بازسازی اثربخشی و پایداری " مقیاس های رشد دارایی های ناملموس از دیدگاه سیویسی هستند.  
( ج ) هر سه مورد  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۳۷، ۲۴۰، ۲۴۱

۲۱۳. اگر فشارهای بیرونی و تاثیرات محیطی افزایش یابد، ممکن است...

- ( الف ) برای آمادگی و پذیرش بیشتر کارکنان توجه و هزینه در زمینه آموزش و تحصیلات برای ارتقای مهارتها افزایش یابد.  
( ب ) مدیران و کارکنان مقید به خلاقیت بیشتر شوند.  
( ج ) مهارتها افزایش می یابد.  
( د ) مهارتها کاهش می یابند و تاثیر فشار های بیرونی مستقیم است.  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۴۵

۲۱۴. کدام یک از پارامترهای زیر از پارامترهای مورد استفاده در فرمول جورج هامون نیست؟

- ( الف ) ارزش اطلاعات مورد نظر ( ب ) ضریب اطمینان اطلاعات در زمان کسب  
( ج ) هزینه نگهداری اطلاعات ( د ) پتانسیل بالقوه اطلاعات  
جواب: گزینه (د) صفحه ۲۴۶

۲۱۵. در کدام یک از مدل های زیر سعی شده است بین ارزش اطلاعات با دارنده آن (انسان) ارتباط برقرار شود؟

- ( الف ) کارت امتیازی ( ب ) شانون ( ج ) جورج هامون ( د ) لیوبوتس و رایت  
جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۴۶

۲۱۶. کدامیک جز شاخص های مدل ترانزنامه ای نیست ؟

الف) منظر فرایند      ب) منظر مالی      ج) منظر یادگیری      د) منظر تامین کننده

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۴۸

۲۱۷. کدام گزینه در ارتباط با مصاحبه ساختارمند صحیح نیست ؟

الف) با توجه به هدف اندازه گیری، از میان شاخص های مرتبط با دانش، باید گروه مناسبی را برگزید.

ب) مقیاس های مناسبی را برای اندازه گیری اهداف مشخص نمود.

ج) مصاحبه بدون سوالات از پیش طراحی شده انجام می شود.

د) به شکل فرم هایی طرحی و استفاده می شود.

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۴۹

۲۱۸. کدامیک جز شاخص های مدل بالندگی دانش نمی باشد ؟

الف) هزینه های مالی      ب) فرایند دانش      ج) پروژه های دانش      د) سیستم جامع مدیریت دانش

جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۵۰

۲۱۹. نقشه های دانش در سازمان در چارچوب چه چیزی بنا نهاده می شود ؟

الف) پروژه های دانش      ب) هدف های دانش      ج) زیر بنای تکنولوژیکی      د) قابلیت های همکاران

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۵۱

۲۲۰. کدامیک جزو امکانات بالقوه نقشه های دانش نیست ؟

الف) تعیین ضعف های مرتبط با دانش سازمان      ب) شفاف سازی فرایندها و جریان دانش در سازمان ها

ج) نمایش امکانات بالقوه      د) تضمین دسترسی به اهداف بیانیه ماموریت

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۵۱

۲۲۱. فرایند ایجاد نقشه های دانش به ترتیب از راست به چپ کدام است ؟

الف) استخراج دانش فردی - تعریف حوزه های دانش - استخراج دانش سازمانی ، درونی - ایجاد نقشه های دانش - تحلیل

نقاط قوت و ضعف

ب) تعریف حوزه های دانش - استخراج دانش فردی - استخراج دانش سازمانی ، درونی - ایجاد نقشه های دانش - تحلیل

نقاط قوت و ضعف

ج) تعریف حوزه های دانش - استخراج دانش سازمانی ، درونی - استخراج دانش فردی - ایجاد نقشه های دانش - تحلیل

نقاط قوت و ضعف

د) تعریف حوزه های دانش - استخراج دانش فردی - استخراج دانش سازمانی ، درونی - تحلیل نقاط قوت و ضعف -

ایجاد نقشه های دانش

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۵۲

۲۲۲. "ارزیابی سازنده" در ارزیابی‌های استرژیک‌های دانش کدام است؟

- الف) بر اساس نتایج حاصل از کل یک فرایند انجام می‌شود.  
ب) بیشتر با هدف حساس‌گری و پاسخ‌گویی انجام می‌شود.  
ج) با شناسایی مسائلی که باید حل شوند و یا اینکه کدام ابتکار عمل باید از میان برداشته شود یا ادامه پیدا کند، در طول فرایند توسعه‌ای انجام می‌شود.  
د) همه موارد

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۵۶

۲۲۳. کدام گزینه از مزایای ارزشیابی در فرایند ارزیابی استراتژی‌های دانش نیست؟

- الف) اسناد لازم در رابطه با نتایج حاصل از استراتژی دانش را جمع‌آوری می‌کند.  
ب) مباحثی را که باید بر طرف شوند شناسایی می‌کند.  
ج) مسئولیت‌پذیری برای سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در زمینه مدیریت دانش را ایجاد می‌کند.  
د) اثر بخشی استراتژی جاری دانش را تضمین می‌کند.

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۵۶

۲۲۴. کدامیک جزو اصول ارزشیابی در حین عمل نیست؟

- الف) ارزشیابی باید هدف مدار باشد.  
ب) تمامی جنبه‌های ممکن در ارزشیابی گنجانده شود.  
ج) هدفی واضح و روشن داشته باشد.  
د) ارزشیابی باید کامل شود.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۵۶ و ۲۵۷

۲۲۵. نقص روش‌های معمول و سنتی ارزیابی مالی در چیست؟

- الف) سرمایه نامشهود را داری تلقی می‌کند.  
ب) سرمایه نامشهود را داری تلقی نمی‌کند.  
ج) سرمایه مشهود را داری تلقی نمی‌کند.  
د) این روش کامل بوده و دارای نقص نمی‌باشد.

جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۵۸

## فصل هشتم: ممیزی و فرهنگ دانایی

۲۲۶. هدف اصلی ممیزی دانش چیست؟

- الف) تجزیه و تحلیل از دانش جاری سازمان  
ب) تحلیل دانش مورد نیاز سازمان  
ج) به کارگیری فرآیندهای کاری مورد نظر  
د) الف و ب

جواب: گزینه (د) صفحه ۲۶۱

۲۲۷. نتایج حاصل از تکنیک "تجزیه و تحلیل شبکه اجتماعی" کدام مورد نمی‌باشد؟

- الف) تجزیه و تحلیل جریان دانش  
ب) تشخیص شیوه‌های خوب کاری برای مدیریت دانش  
ج) تهیه پرسشنامه و ذخیره سازی اطلاعات  
د) ارزیابی وضعیت جاری و ابزارهای مورد استفاده

جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۶۲

۲۲۸. نتیجه تحلیل نیازها در ممیزی دانش چیست؟

- (الف) تهیه لیستی از منابع مورد نیاز فرد یا سازمان  
(ب) منابع یا خدمات دانشی  
(ج) اطلاعات دقیق پرسیده شده  
(د) اطلاعات کاربران
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۶۳

۲۲۹. کدام یک از جملات زیر نادرست است؟

- (الف) ممیزی اطلاعات به شناسایی منابع و چگونگی استفاده از منابع و خدمات دانشی می پردازد.  
(ب) ممیزی اطلاعات کانال های ارتباطی رسمی و غیررسمی را شناسایی میکند.  
(ج) ممیزی اطلاعات جهت تهیه لیست از منابع مورد استفاده قرار میگیرد.  
(د) ممیزی اطلاعات جنبه مهمی از ممیزی مدیریت دانش است.
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۶۳

۲۳۰. ممیزی مدیریت دانش "فرانهوفر" مبتنی بر چه اهدافی است؟

- (الف) آشکارسازی نقاط قوت و ضعف مدیریت دانش  
(ب) تجزیه و تحلیل شرایط، موانع و توانمندکننده های مدیریت دانش  
(ج) افزایش دقت و توجه، طراحی راهنمایی برای معیارهای آتی مدیریت دانش  
(د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۶۴

۲۳۱. اولین عنصر موثر در فرآیند خلق دانش کدام است؟

- (الف) میزان نیاز سازمان به مدیریت دانش  
(ب) افراد و ارزش ها و باورهای آنها  
(ج) میزان فرهنگ دانایی سازمان  
(د) محیط و شرایط سازمان
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۷۰

۲۳۲. کدام یک از دسته بندی های زیر معرف شاخص برای سنجش فرهنگ دانایی در سازمان نمی باشد؟

- (الف) باورهای شخصی - سیستم پاداش و انگیزه - فضای باز  
(ب) تعهد - تعاملات اجتماعی - آزادی عمل در مقابل کنترل  
(ج) خلق - پشتیبانی فنی - هدف های سازمانی  
(د) اعتماد - حمایت مدیریت ارشد - قدرت
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۷۲ و ۲۷۳

۲۳۳. چه عواملی در خلق فرهنگ سازمان دخیلند:

- |                  |            |              |           |
|------------------|------------|--------------|-----------|
| بنیان گذاران (۱) | مدیران (۲) | ذی نفعان (۳) | جامعه (۴) |
| الف) ۴، ۲، ۱     | ب) ۴، ۳، ۲ | ج) ۳، ۲، ۱   | د) ۱، ۲   |
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۷۵

۲۳۴. برای آنکه عادات جدید تبدیل به ماهیت دوم فرد شود چه کاری باید انجام داد؟

- (الف) عادات گذشته را ترک کرد. (ب) تکرار  
(ج) فرهنگ سازی شود. (د) فقط باید منتظر بود.
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۲۷۶



۲۳۵. یکی از وظایف اصلی رهبر تغییر فرهنگ چیست؟

- الف) تشویق و دادن پاداش به این گونه فعالیتها. ب) ایجاد قوانین و راهکارهای جدید.  
ج) تعیین گروهی برای نظارت.  
د) ابتدا این فرهنگ جدید را در خود نهادینه کرده و بعد به افراد بیاموزد.  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۷۶

۲۳۶. تنها راه اثر بخش در انجام تغییرات اساسی در ارزشهای هسته ای سازمان چیست؟

- الف) به روی کار آوردن افراد متخصص و کارشناس ب) ایجاد تدریجی تغییرات در سازمان.  
ج) آوردن رهبری جدید با ارزشها و عقاید هسته ای نو د) شکستن عادات قدیمی و ایجاد عادات نو.  
جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۷۷

۲۳۷. کدام مورد از دشواریهای تغییر فرهنگ سازمانی محسوب نمی شود.

- الف) تغییر عناصر هسته ای فرهنگ کاملاً مشکل است و برای افراد در جریان این تغییر شکننده است.  
ب) با وجود اینکه تغییر دو عنصر بیرونی فرهنگ ساده ترمی باشد اما تلاش و کوشش خود را می طلبد.  
ج) هنگامیکه سازمان سیاستها و رویه ها و عادات سازمان را تغییر می دهد اغلب سازمان را به نادیده انگاشتن ارزشهای هسته ای متهم می کنند.  
د) هنگام تغییر فرهنگ زمان زیادی لازم است چون باید افراد زیادی را متقاعد کرد.  
جواب: گزینه (د) صفحه ۲۷۷

۲۳۸. چه زمانی دانش برابر با قدرت است؟

- الف) زمانی که مستمراض تازه شده و به کار گرفته شود. ب) امکان عملی شدن آن وجود داشته باشد.  
ج) مطابق با علم روز باشد.  
د) دانشی که به کار گرفته شود.  
جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۷۸

۲۳۹. کدام یک از موارد زیر از هفت استراتژی ترغیب افراد به تسهیم دانش نیست؟

- الف) اصلاح سیستم قردادانی و پاداش  
ب) معرفی و ترویج الگوها  
ج) افراد بدانند که رخ دادن اشتباهات قابل قبول است.  
د) باید به داستانهای درباره سازمان در بهترین وضعیت اندیشید.  
جواب: گزینه (د) صفحه ۲۷۸، ۲۷۹، ۲۸۰ و ۲۸۱

## فصل نهم: موانع و چالش‌های مدیریت دانش

۲۴۰. کدام موارد از موانع مدیریت دانش هستند؟

- الف) عوامل انسانی و سازمانی  
ج) عوامل ساختاری و مدیریتی  
ب) عوامل شغلی و آموزشی  
د) عوامل حقوقی
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۸۴

۲۴۱. موارد: عوامل ساختاری، عوامل شغلی، نظام آموزشی به کدامیک از موانع مدیریت دانش اشاره دارد؟

- الف) عوامل انسانی  
ب) عوامل فرهنگی  
ج) عوامل تکنولوژیکی  
د) عوامل سازمانی
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۸۵

۲۴۲. کدام عامل در سازمانهای دولتی چشم گیرتر هستند؟

- الف) عوامل انسانی  
ب) عوامل فرهنگی  
ج) عوامل سازمانی  
د) عوامل سیاسی
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۸۶

۲۴۳. از نظر پیتر سنگه چالش برانگیزترین سوال در دو دهه آینده در بحث چالشهای مدیریت دانش چیست؟

۱. انسانها چگونه دانش را تولید می کنند.  
۲. این دانش چگونه بین سایرین منتشر می شود.
- الف) ۲ و ۱  
ب) ۱  
ج) ۲  
د) هیچکدام
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۸۷

۲۴۴. مهمترین مساله در مدیریت تغییر کدام است؟

- الف) چگونه افراد درون سازمان را مجاب به تسهیم اطلاعات کرد.  
ب) چگونه افراد درون سازمان را مجاب به خلق اطلاعات کرد.  
ج) چگونه افراد درون سازمان را مجاب به تولید فناوری کرد.  
د) هیچکدام
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۸۸

۲۴۵. آموختن و تسهیم اطلاعات موثر نیازمند چیست؟

- الف) تغییر فرهنگی سازمان  
ج) مدیریت ارشد و پشتیبانی فنی  
ب) عملکردهای نوین مدیریتی  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۸۸

۲۴۶. مهارت های عمده برای کسب و تقویت مدیریت دانش چیست؟

- الف) قدرت حل نظامند مسائل  
ج) الگوبرداری از سازمانهای خلاق  
ب) بکارگیری تجارب گذشته و فعلی  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۸۹

۲۴۷. دانش نه تنها به عنوان دارایی کلیدی سازمان بلکه به عنوان مهمترین عامل تعیین کننده ..... شناخته می شود.

- الف) رشد فرهنگی  
ب) رشد اجتماعی  
ج) رشد اقتصادی  
د) رشد فناوری
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۹۰

۲۴۸. موانع ۵ گانه مدیریت دانش کدام است؟

- (الف) موانع انسانی - سازمانی - فرهنگی - سیاسی - فنی و تکنولوژیکی  
(ب) موانع انسانی - سازمانی - فرهنگی - اقتصادی - فنی و تکنولوژیکی  
(ج) موانع سازمانی - فرهنگی - اقتصادی - فنی و تکنولوژیکی - اجتماعی  
(د) موانع سازمانی - فرهنگی - اقتصادی - فنی و تکنولوژیکی - سیاسی
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۹۱

### فصل دهم: مدیریت دانش در بخش‌های دولتی و غیردولتی

۲۴۹. تبدیل شدن دانش به مهمترین منبع اثربخش فعالیت‌ها و اقدامات سازمان از مهمترین وظیف دولت در ..... است.

- (الف) اعمال حاکمیت (ب) جهانی شدن (ج) افزایش دانش بهره‌وری (د) تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۹۵

۲۵۰. یکی از موارد جهانی شدن کشورها چیست؟

- (الف) توانمندی بخش خصوصی (ب) افزایش دانش شهروندی  
(ج) تمایز بین بخش خصوصی و عمومی (د) اعمال حاکمیت به جای تصدی‌گری
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۹۶

۲۵۱. علت افزایش فاصله بین سازمانهای خصوصی و دولتی در فراگیری مدیریت دانش چیست؟

- (الف) افزایش دانش بخش خصوصی (ب) افزایش دانش شهروندی بخش خصوصی  
(ج) بکارگیری تکنیک‌های BPR, TQM, NPM در بخش خصوصی (د) از دست ندادن نیروهای با تجربه بخش خصوصی
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۲۹۶

۲۵۲. یکی از راهبردهای اصلی در مدیریت دولتی نوین (NPM) کدام است؟

- (الف) شهروند محوری (ب) مدیریت کیفیت جامع (ج) مدیریت راهبردی (د) بازمهندسی فرایندهای کسب و کار
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۲۹۶

۲۵۳. از عوامل تاثیرگذار در هدایت سازمانهای دولتی به سوی مدیریت دانش چیست؟

- (الف) تقویت فرهنگ حمایت از مدیریت دانش (ب) تدوین اهداف راهبردی مدیریت دانش  
(ج) تدوین فرایندها و زیرساخت‌های فنی لازم (د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۹۸

۲۵۴. عمده ارزشهای مرتبط با مدیریت دولتی نوین کدام است؟

- (الف) مشارکت با شهروندان (ب) توجه به ارزشهای فکری (ج) سرمایه اجتماعی و اعتماد ملی (د) همه موارد
- جواب: گزینه (د) صفحه ۲۹۹-۳۰۰

۲۵۵. عناصر پیشنهادی برای چارچوب مدیریت دانش در سازمان‌های دولتی کدام است؟

- (الف) اعتماد، تعیین شناسایی، انتخاب (ب) فناوری، توزیع دانش، بهبود کیفیت خدمات دولتی  
(ج) فرهنگ سازمانی، ترسیم متدلوژی مدیریت دانش، فناوری (د) بهبود کیفیت خدمات، فرهنگ سازمانی، فناوری
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۰۱، ۳۰۲ و ۳۰۳

۲۵۶. فرآیند ترسیم متدلوژی مدیریت دانش با توجه به بیشینه موجود در چارچوب مدیریت دانش در سازمان های دولتی چه چیزی را در بر می گیرد؟

- الف) فرهنگ سازمانی، ایجاد محیطی مبتنی بر اعتماد، تشکیل تیم دانش  
ب) تعیین و شناسایی، کسب دانش، انتخاب، ذخیره، توزیع دانش، به کارگیری، ارزیابی و سنجش  
ج) بهبود کیفیت خدمات دولتی، آماده کردن شرکای خط مشی گذاری  
د) تعیین و شناسایی، ذخیره، توزیع دانش، آماده کردن شرکای خط مشی گذاری، تشکیل تیم دانش
- جواب: گزینه (ب) صفحه صفحه ۳۰۲ و ۳۰۳

۲۵۷. دو بعد مدیریت عمومی نوین کدام است؟

- الف) دیوان سالاری و مقاطعه کاری  
ب) عدم بورکراسی و مزایده  
ج) بورکراسی و مقاطع کاری  
د) دیوان سالاری و مزایده
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۰۴ و ۳۰۵

۲۵۸. دو فعالیت اصلی دولت ها چیست؟

- الف) خدمات رسانی و سیاست گذاری  
ب) تعیین کننده حیاتی و سیاست گذاری  
ج) خدمات رسانی و سرمایه گذاری  
د) سیاست گذاری و سرمایه گذاری
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۵

۲۵۹. در بخش دولتی که فرهنگ حاکم مانع از انتقال اطلاعات از یک بخش به بخش دیگر می شود، .....

- الف) دانش قدرت است.  
ب) دانش مختص خود فرد است.  
ج) اطلاعات دانشی باید محفوظ بمانند.  
د) دانش شهرت و اعتبار است.
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۸

۲۶۰. چرا فرآیندهای مدیریت دانش در سازمان های دولتی پیچیدگی و جامعیت بیشتری دارند؟

- الف) گستردگی حوزه کاری  
ب) وجود ذینفعان و سهام داران  
ج) بازگشت سرمایه و سود  
د) وجود مزیت رقابتی
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۰

۲۶۱. موفقیت مدیریت دانش با توجه به اینکه این که مدیریت دانش یک موضوع انسانی در چیست؟

- الف) بر انگیختگی جهت توزیع دانش، وجود توانایی توزیع، توانایی استفاده از دانش دیگران  
ب) توزیع دانش، توانایی استفاده از دانش دیگران، به روز رسانی دانش فردی  
ج) نگهداری دانش برای خود فرد، جلوگیری از نشر دانش، استفاده از دانش دیگران  
د) توزیع دانش، ذخیره دانش، اعتبار بخشی به دانش
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۱ و ۳۰۲

۲۶۲. به اعتقاد کارل ویگ شهروندان برای سازمان های دولتی به چه منزله ای تلقی می شوند؟

- الف) شهروند دانا  
ب) شرکای خط مشی گذاری  
ج) ذی نفعان اصلی  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۰۳

۲۶۳. در ایده اصلی مدیریت عمومی نوین با استفاده از کدام موارد زیر به هدایت بخش دولتی کمک می‌کند؟

الف) تامین خدمات عمومی از طریق بخش خصوصی

ب) قراردادن متمرکزسازی تمامی بخش‌ها

ج) خصوصی سازی فعالیتهای دولت

د) هیچ کدام

جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۴

۲۶۴. شرکت های خصوصی در تولید کالا و خدمات در چه زمینه هایی با بخش دولتی رقابت می کنند؟

الف) آموزش، دانش، امنیت، علم

ب) آموزش، دانش، سرمایه گذاری، امنیت

ج) آموزش، دانش، امنیت، سرمایه گذاری

د) آموزش، امنیت، سرمایه گذاری، علم

جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۰۶

۲۶۵. ایده صرفه جویی در سازمانها بواسطه تجمیع جغرافیایی، اولین بار توسط چه کسی بیان گردید؟

الف) پیتر دراگر

ب) آدام اسمیت

ج) مارشال

د) رومین

جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۱۴

۲۶۶. بنا بر عقیده مارشال دلیل اینکه سازمانها مایل به تجمیع در یک مکان هستند چیست؟

الف) اینکار به آنها اجازه می دهد از لحاظ تأمین نیروی کار متخصص و ماهر در مضیقه نباشند.

ب) سازمانها می توانند ورودی های خاص یک صنعت مانند فناوری و یا سرمایه گذاری را بصورت مشترک استفاده نمایند.

ج) می توانند حداکثر جریان اطلاعات و ایده های نو را خلق کنند.

د) هر سه مورد صحیح است.

جواب: گزینه (د) صفحه ۳۱۴

۲۶۷. با توجه به بررسیهای رومین (۱۹۹۸) در خصوص تشریح کننده کسب دانش، کدام گزینه صحیح است؟

الف) کسب دانش از طریق بررسی فعالیتهای تولیدی معمول سازمان

ب) کسب دانش از طریق منابع بیرونی

ج) کسب دانش از طریق تربیت سرمایه انسانی در سطح شرکتها

د) هر سه مورد صحیح است.

جواب: گزینه (د) صفحه ۳۱۶

۲۶۸. کدام گزینه نادرست است؟

الف) مدیریت ارتباط با مشتری، تشویق مشتریان دیگر شرکتها و یا مشتریان بالقوه بر اولین خرید از شرکت است.

ب) تشویق مشتریان قبلی به خریدهای بعدی است.

ج) مقایسه مشتریان شرکت با مشتریان سایر شرکتهاست.

د) برقراری ارتباط موثر با مشتریان با بکارگیری مدیریت دانش در این زمینه

جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۱۸ و ۳۱۹

۲۶۹. جریانهای دانش در فرآیند مدیریت ارتباط با مشتریان توسط سازمانها شامل:

- الف) دانش برای مشتری، دانش از مشتری  
ب) دانش از مشتری، دانش درباره مشتری  
ج) دانش برای مشتری، دانش درباره مشتری  
د) دانش برای مشتری، دانش از مشتری، دانش درباره مشتری
- جواب: گزینه (د) صفحه ۳۲۰

۲۷۰. در مدیریت ارتباط با مشتریان، مدیران روابط مشتری بیش از همه بر چه چیزی تمرکز دارند؟

- الف) دانش از مشتری  
ب) دانش درباره مشتری  
ج) دانش برای مشتری  
د) هیچکدام
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۲۱

### فصل یازدهم: نقش کتابخانه‌ها در تحقق مدیریت دانش

۲۷۱. چه نوع مدیریتی شامل ابزارهایی برای مرتبط کردن افراد و تسهیل تبادل دانش در سازمان است؟

- الف) مدیریت دانش صریح  
ب) مدیریت تخصص  
ج) مدیریت فرایندهای کاری  
د) مدیریت ابزاری
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۲۹

۲۷۲. کشف دانش از طریق آشکارسازی چه نوع اطلاعاتی صورت می‌گیرد؟

- الف) اطلاعات استخراج نشده  
ب) اطلاعات استخراج شده  
ج) اطلاعات مدیریتی  
د) اطلاعات خام
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۲۹

۲۷۳. چه نوع ابزارهایی واسطه‌ای برای پشتیبانی سریع دانش و تجزیه و تحلیل و تصمیم‌گیری هستند؟

- الف) ابزارهای مشارکتی  
ب) ابزارهای ردیابی معنایی  
ج) ابزارهای تصمیم‌گیری  
د) ابزارهای پشتیبانی
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۳۰

۲۷۴. ابزارهایی که پرسشهای ساختمند و پاسخ‌ها را پشتیبانی می‌کنند کدامند؟

- الف) ابزارهای تخصصی  
ب) ابزارهای پرسشی  
ج) ابزارهای محل‌یابی  
د) ابزارهای استخراج دانش
- جواب: گزینه (د) صفحه ۳۳۰

۲۷۵. چه نوع ابزارهایی شامل سیستمهای ایجاد ویکی‌ها و وبلاگ‌ها می‌باشند؟

- الف) ابزارهای محل‌یابی تخصصیها  
ب) ابزارهای مشارکتی تدوین و انتشار  
ج) ابزارهای کارهای مشارکتی  
د) ابزارهای اسنادی
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۳۰

۲۷۶. کدامیک از ابزارها بر تبادل دانش تمرکز دارند؟

- الف) ابزارهای برقراری ارتباطات زمان‌وقوع  
ب) ابزارهای مشارکتی دانش  
ج) ابزارهای ردیابی معنایی  
د) ابزارهای کشف دانش
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۳۱

۲۷۷. کدامیک از ابزارها به سیستمهای پردازش مدلسازی تقسیم می شوند؟

- الف) ابزارهای طراحی مدلسازی  
ب) ابزارهای مشارکتی  
ج) ابزارهای الگویی  
د) ابزارهای فرایندهای کاری
- جواب: گزینه (د) صفحه ۳۳۱

۲۷۸. فرایند مدیریت دانش چه نوع فرایندی است؟

- الف) خطی و ایستا  
ب) خطی و پویا  
ج) پویا و چرخه ای  
د) ایستا و ثابت
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۳۴

۲۷۹. انتقال و اشتراک دانش به چه صورت است؟

- الف) فعال یا منفعل  
ب) هماهنگ و یکپارچه  
ج) مشارکتی  
د) الف و ب
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۳۶

۲۸۰. مهمترین بخش مدیریت دانش در کتابخانه ها چیست؟

- الف) مدیریت دانش  
ب) مدیریت منابع انسانی  
ج) مدیریت مشارکتی  
د) مدیریت تجزیه و تحلیل
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۳۷

۲۸۱. مدیریت پیشرفت دانش در کتابخانه ها شامل کدام یک از موارد زیر نمی شود؟

- الف) مدیریت تولید  
ب) مدیریت اشاعه  
ج) مدیریت پیشرفت فنی  
د) مدیریت انتقال دانش
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۳۹

۲۸۲. این جنبه از مدیریت پیشرفت دانش در کتابخانه ها به اداره نظام های شبکه ساختاری توسعه موسسات و سازمانهایی که در ارتباط کامل با جریان پیشرفت فنی هستند، می پردازد؟

- الف) مدیریت تولید  
ب) مدیریت پیشرفت نظری  
ج) مدیریت پیشرفت فنی  
د) مدیریت پیشرفت سازمانی
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۳۹

۲۸۳. تعیین مشخصات منابع سیستم های هوشمند در مدل مفهومی مدیریت دانش با ترکیبی از نقش عامل هوشمند بر عهده کدام بخش است؟

- الف) ابزارهای فنی  
ب) عوامل هوشمند  
ج) حسگرهای محیطی هوشمند  
د) اقدامگرهای هوشمند
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۴۰

۲۸۴. تکنولوژی اطلاعات این سطح از کارکنان سازمان را قادر می سازد اطلاعات را با سرعت و دقت بیشتری به دست آورند؟

- الف) مدیران سطوح بالا  
ب) مدیران سطوح میانی  
ج) مدیران عملیاتی  
د) کارکنان سازمان
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۴۳

۲۸۵. تکنولوژی اطلاعات به این سطح از کارکنان سازمان امکان داده تا آگاه تر باشند و تصمیمات بهنگام اتخاذ نمایند؟

- الف) مدیران سطوح بالا  
ب) مدیران سطوح میانی  
ج) مدیران عملیاتی  
د) کارکنان سازمان
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۴۳

۲۸۶. چرا تعامل‌های متقابل معنادار در محیط‌های پویا نمی‌توانند تنها بر اساس تبادل پیام صورت پذیرند؟

- الف) عدم درک عامل هوشمند از محیط  
ب) پائین بودن سطح موثر هماهنگی  
ج) وجود اختلال و عدم قطعیت  
د) عدم شناخت موقعیت توسط عامل هوشمند
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۴۵

۲۸۷. در راستای حل مشکلات تعامل معنادار در محیط‌های پویا از کدام گزینه استفاده می‌شود؟

- الف) عامل‌های هوشمند چندگانه  
ب) معماری عامل چندگانه  
ج) تبادل پیام چندگانه  
د) همه موارد
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۴۶

۲۸۸. ارزش دانش در ..... دانش است.

- الف) خلق  
ب) توزیع  
ج) سازماندهی  
د) نخی‌سازی
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۴۸

۲۸۹. کدام یک از موارد زیر صحیح نمی‌باشد؟

- الف) کتابخانه‌های دانشگاهی سازمان‌هایی یادگیرنده هستند.  
ب) مدیریت دانش در کتابخانه‌ها دانش فردی را به دانش گروهی تبدیل می‌کند.  
ج) مدیریت دانش موجب بهبود تصمیم‌گیری در مسائل استراتژیک، رقبا و کانال‌های توزیع محصولات و خدمات می‌شود.  
د) استفاده و اشتراک دانش موجب ارتقای خدمات کتابخانه‌ها خواهد شد.
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۴۹: مدیریت دانش در کتابخانه‌ها دانش فردی را به دانش سازمانی تبدیل می‌کند.

۲۹۰. کدام یک از موارد زیر جز مزایای اینترنت بعنوان یک ابزار مدیریت دانش نیست؟

- الف) انعطاف  
ب) سرعت  
ج) درستی  
د) موثر و کارآمد بودن
- جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۵۲

۲۹۱. بنظر جوسیلین (۱۹۹۹) اطلاعات ..... و ..... در دسترس اینترنت حیاتی است .

- الف) صحیح - مرتبط  
ب) روزآمد - در راستای علایق کارکنان  
ج) روزآمد - معتبر بودن اطلاعات  
د) صحیح - در راستای علایق کارکنان
- جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۵۳

۲۹۲. ابزار "مکان مباحثه" در اینترنت به چه منظور می‌باشد؟

- الف) پیام‌های مدیریت سطوح بالا را میتوان در دسترس کارکنان قرارداد  
ب) یک منبع اطلاعاتی که نام‌ها و خبرها و اخبار کوتاه و آگهی‌ها را در خود جای می‌دهد.  
ج) مکانی برای کارکنان که میتوانند پیشنهادهای و توصیه‌ها و نظرات را به اطلاع دیگران برسانند.  
د) ابزاری است که ارتباط تعاملی را از طریق اینترنت تسهیل نموده و به همه کاربران امکان تسهیم دانش می‌دهد.
- جواب: گزینه (د) صفحه ۳۵۴

۲۹۳. دسترسی به خط مشی کتابخانه، جزء مقاصد کدام نوع از کتابخانه‌ها می‌باشد.

- الف) کتابخانه ج  
ب) کتابخانه الف  
ج) کتابخانه ب  
د) کتابخانه الف و ج
- جواب: گزینه (الف) صفحه ۳۵۶



۲۹۴. کدام مورد صحیح نمی‌باشد؟

۱. توضیح دادن خط مشی‌ها جز مقاصد کتابخانه الف می‌باشد.
۲. اخذ گزارش سالانه در جنبه‌های مختلف جزء مقاصد کتابخانه ب می‌باشد.
۳. دسترسی به صورت جلسات و رئوس مطالب گردهمایی جز مقاصد کتابخانه الف می‌باشد.

الف) ۱ (ب) ۲ و ۳ (ج) ۱ و ۲ (د) ۳

جواب: گزینه ۴ صفحه ۳۵۶

۲۹۵. کدام یک از ابزارهای تکنولوژی زیر از ابزارهای موثر در انتقال اطلاعات و دانش نیست؟

الف) پست الکترونیکی (ب) فهرست‌های پستی (ج) وب‌لاگ‌ها (د) فاکس

جواب: گزینه ۴ صفحه ۳۵۷

۲۹۶. هدف غایی مدیریت دانش چیست؟

- الف) حذف لایه‌های میانی سازمان
- ب) حذف لایه‌های میانجی بین تولیدکنندگان و استفاده‌کنندگان دانش
- ج) حذف لایه‌های عملیاتی سازمان
- د) حذف لایه‌های اصلی بین تولیدکنندگان و استفاده‌کنندگان اطلاعات

جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۵۸

۲۹۷. کدام یک از موارد زیر جزء کاربردهای مدیریت دانش از راه دور است.

الف) نظر سنجی از تولیدکنندگان در ارزیابی خدمات کتابخانه یا عملکرد منابع الکترونیکی

ب) ارائه خدمات دانشجویی با کمک کتابداران موضوعی و متخصصین

ج) افزایش شایستگی‌های سواد اطلاعاتی در استفاده‌کنندگان از راه دور

د) کاهش نگرش جامعه از راه دور نسبت به کتابخانه

جواب: گزینه (ج) صفحه ۳۵۹

۲۹۸. ایجاد بانک اطلاعاتی از ..... تولید شده در داخل و فراهم آوردن ..... یا دسترسی باز، این محصولات

..... را به قلب فرایند توزیع دانش بسیار نزدیک میکند. کدام گزینه صحیح است.

الف) داده‌ها - اطلاعات - تولیدی (ب) دانش - آرشیو - کتابخانه‌ها

ج) اطلاعات - دانش - کتابخانه‌ها (د) دانش - اطلاعات - آرشیو شده

جواب: گزینه (ب) صفحه ۳۶۱

۲۹۹. از عمده‌ترین موانع در ایجاد هرگونه تغییر در دانشگاه چیست؟

الف) دانش سازمانی (ب) کتابخانه‌های سازمانی (ج) فرهنگ مشترک (د) فرهنگ سازمان

جواب: گزینه (د) صفحه ۳۶۳