

به نام خدا

مدیریت دانش

استراتژی ها و فرآیندها

مؤلفین:

مهندس روح اله باقری

مهندس هانیه هوشمند

ولی اله باقری

سرشناسه	: باقری، روح الله، ۱۳۶۰ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت دانش: استراتژی‌ها و فرآیندها/ مولفان روح‌الله باقری، هانیه هوشمند، ولی‌اله باقری.
مشخصات نشر	: تهران: وینا، ۱۳۹۱.
مشخصات ظاهری	: ۲۷۶ ص: مصور، جدول، نمودار.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۵۸-۷-۱۶۶۰۰۰
وضعیت فهرست نویسی	: فیپا
موضوع	: مدیریت دانش
شناسه افزوده	: هوشمند، هانیه، ۱۳۶۶-
شناسه افزوده	: باقری، ولی‌الله، ۱۳۷۰-
رده بندی کنگره	: HD ۳۰/۲/ب۲م۴ ۱۳۹۱
رده بندی دیویی	: ۶۵۴/۴۰۳۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۳۰۹۷۶۱۶



انتشارات وینا

عنوان: مدیریت دانش: استراتژی‌ها و فرآیندها

مؤلفین: مهندس روح‌الله باقری، مهندس هانیه هوشمند، ولی‌اله باقری

صفحه‌آرایی و طراحی جلد: هم‌تا بیداریان

ناشر: وینا

تیراژ: ۱۰۰۰

چاپ اول: ۱۳۹۱

قیمت: ۱۶۶,۰۰۰ ریال

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۸۸۱۶-۵۸-۷-۱۶۶۰۰۰

تلفن مرکز پخش: ۰۹۳۵۷۱۷۱۷۱۳ - ۶۶۵۶۵۳۳۶-۸

آدرس: تهران - خیابان جمال‌زاده جنوبی - روبه‌روی کوچه رشتچی - پلاک ۱۴۴ - واحد ۲

www.ati-negar.com

(هرگونه کپی و نسخه‌برداری از مطالب این کتاب ممنوع می‌باشد).

تقدیم به

ساحت قدسی حضرت بقیه الله

تقدیم به

استاد فرزانه ام جناب دکتر علی رضاییان

روح اله باقری

تقدیم به

تقدیم به پدر، مادر و برادرم

هانیه و شهاب هوشمند

فهرست مطالب

سخن مؤلفین..... ۱۳

فصل اول: معرفی مدیریت دانش

۱۷	نیروهای محرک مدیریت دانش.....
۱۹	دانش چیست؟.....
۲۰	دیدگاه‌های متفاوت در مورد دانش.....
۲۱	دیدگاه ذهنی در مورد دانش.....
۲۱	دانش به عنوان وضعیت روحی.....
۲۲	دانش به عنوان عمل.....
۲۲	دیدگاه عینی در مورد دانش.....
۲۲	دانش به عنوان موضوع.....
۲۲	دانش به عنوان دسترسی به اطلاعات.....
۲۳	دانش به عنوان توانایی.....
۲۳	انواع مختلف دانش.....
۲۳	دانش رویه‌های یا تشریحی.....
۲۴	دانش ضمنی یا صریح.....
۲۵	دانش عمومی یا خاص.....
۲۶	دانش و تخصص.....
۲۷	تخصص مهارت‌های حرکتی.....
۲۸	تخصص تئوری (عمیق).....
۲۸	چند نظر نهایی در مورد انواع دانش.....
۲۹	محل دانش.....
۲۹	دانش در افراد.....
۳۰	دانش در مصنوعات.....
۳۱	دانش در نهادهای سازمانی.....

فصل دوم: استراتژی

- ۳۳ استراتژی و مدیریت دانش
۳۳ از دیدگاه تجاری تا دیدگاه دانشی

فصل سوم: استراتژی‌های مدیریت دانش

- ۳۹ دانش به عنوان یک استراتژی
۴۱ پیوند دانش با استراتژی
۴۲ مرتبط ساختن دانش با استراتژی
۴۲ چهارچوب استراتژی دانش
۴۳ استراتژی اکتشاف در مقابل استراتژی استخراج
۴۵ دانش داخلی در مقابل دانش خارجی
۴۶ انواع استراتژی‌های مدیریت دانش
۴۶ استراتژی‌های سه گانه بلودگود برای مدیریت دانش
۴۸ استراتژی‌های پیشنهادی کارل ویگ برای مدیریت دانش
۴۸ استراتژی‌های پنج گانه دی و وندلر
۴۹ استراتژی دانش از دیدگاه کستن
۵۱ استراتژی‌های دانش از دیدگاه هولسپیل
۵۲ استراتژی‌های دانشی از دیدگاه دیوید اسکایرم
۵۲ استراتژی کدگذاری در مقابل شخصی‌سازی
۵۵ استراتژی دانشی زاک با تقسیم‌بندی انواع دانش از دیدگاه رقابتی
۵۶ اکتشاف در برابر بهره‌برداری
۵۶ دانش داخلی در برابر دانش خارجی

فصل چهارم: ارائه یک چهارچوب مفهومی برای مدیریت دانش

- ۵۹ معرفی چهارچوب مدیریت دانش پرابست
۶۰ معرفی چهارچوب مفهومی مدیریت دانش

فصل پنجم: مدل‌های مدیریت دانش

- ۶۷ مرور کلی بر مدل‌های مدیریت دانش

۷۰	فضای مشترک برای تبدیل دانش (BA)
۷۳	دارایی‌های دانش
۷۴	مدل زنجیره دانش
۷۵	مدل مدیریت دانش بنیادی در سازمان
۷۷	مدل هی سینگ
۷۸	مدل مارک
۷۹	مدل بک من
۷۹	مدل هفت سی (7C)
۸۰	مدل پایه‌های ساختمان دانش
۸۲	مدل ادل و گریسون

فصل ششم: چرخه‌های مدیریت دانش

۸۵	چرخه مدیریت دانش ویگ
۸۹	چرخه مدیریت دانش می و زاک
۹۱	چرخه مدیریت دانش مک الوری
۹۴	چرخه مدیریت دانش بیوکویتز و ویلیامز
۹۷	چرخه حیات دانش بیر کین شاو و شیپهان
۹۹	چرخه مدیریت دانش یکپارچه دالکر
۱۰۰	خطرات در مسیر اجرای چرخه مدیریت دانش

فصل هفتم: ابزارهای فناوری اطلاعات

۱۰۴	نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات
۱۰۷	استفاده از فناوری اطلاعات برای مدیریت دانش
۱۰۸	سیستم خبره
۱۰۹	چگونگی ایجاد و توسعه یک سیستم خبره
۱۰۹	مدیریت محتوای سازمانی
۱۱۰	تاریخچه
۱۱۱	سیستم مدیریت محتوای سازمانی
۱۱۲	فواید سیستم مدیریت محتوای سازمانی
۱۱۲	ویژگی‌های سیستم مدیریت محتوای سازمانی

۱۱۵	مؤلفه‌های مدیریت محتوای سازمانی
۱۱۶	طراحی و توسعه مدیریت محتوا
۱۱۶	پیااده‌سازی مدیریت محتوا در پروژه‌ها
۱۱۹	اصطلاحات مدیریت محتوا
۱۲۰	اصول مدیریت محتوا (در مدیریت دانش)
۱۲۰	شفاف‌سازی محصولات دانش
۱۲۰	در دسترس قرار دادن محصولات دانشی
۱۲۱	قابل فهم نمودن محصولات دانشی
۱۲۱	قابل اطمینان نمودن محصولات دانشی
۱۲۲	حمایت از قابلیت همکاری سرمایه‌های دانشی
۱۲۲	مسئولیت‌پذیری در مقابل خبرگان
۱۲۳	پورتال‌های مدیریت دانش
۱۲۳	انواع پورتال‌ها
۱۲۳	توانایی‌های عمومی پورتال
۱۲۶	سیستم مربوط به تجارت الکترونیکی
۱۲۷	ایجاد محیطی برای ارتباط با اساتید و خبرگان
۱۲۷	اشتراک خبری
۱۲۷	تازه‌های پورتال
۱۲۸	پورتال و مدیریت دانش
۱۲۹	ویژگی‌های طبقه کاربران در پورتال
۱۲۹	الزامات اولیه کاربری برای محیط نشر دانش
۱۳۰	قابلیت‌های سیستم
۱۳۰	دیاگرام Use Case

فصل هشتم: ابزارهای فرآیندی

۱۳۷	مرور پس از عملیات
۱۴۱	ابزارهای مدیریت دانش برای یک محیط تولیدی
۱۴۲	گروه‌های کاری (CoP)
۱۴۵	تفاوت‌های CoP با تیم
۱۴۷	بازنگری پس از پروژه

۱۴۷	همهانگ‌کننده.....
۱۴۸	مدیر پروژه و یا مدیر بخش خاصی از پروژه.....
۱۴۹	اعضای تیم پروژه.....
۱۴۹	مصاحبه‌های خروج از خدمت.....
۱۵۱	تشخیص و اشتراک بهترین فعالیت‌ها.....
۱۵۲	جمع‌آوری و تسخیر دانش.....
۱۵۳	مساعدت همکاران.....
۱۵۶	تجزیه و تحلیل شبکه‌های اجتماعی (SNA).....
۱۶۷	مراکز دانش در شرکت ارنست یانگ.....
۱۶۹	نقشه‌های دانش.....
۱۷۰	انواع نقشه‌های دانش.....
۱۷۵	نقشه جریان دانش (کاربرد دانش).....
۱۷۶	نقشه توسعه دانش.....
۱۷۶	اهداف نقشه‌های دانش.....
۱۷۷	مزایای نقشه‌های دانش.....
۱۷۹	معایب نقشه‌های دانش.....
۱۷۹	پیااده‌سازی نقشه‌های دانش.....
۱۸۱	گروه تسهیم تجربه بر خط (Online).....

فصل نهم: سیستم‌های کشف دانش: سیستم‌هایی که دانش را خلق می‌کنند.

۱۸۴	مکانیزم‌هایی برای کشف دانش: استفاده از اجتماعی شدن برای خلق دانش ضمنی جدید.....
۱۸۵	فناوری‌هایی برای کشف دانش: استفاده از استخراج داده برای خلق دانش صریح جدید.....
۱۸۸	طراحی سیستم کشف دانش.....
۱۸۸	درک تجارت.....
۱۸۸	درک داده.....
۱۹۰	اعتباریابی و ساخت مدل.....
۱۹۰	ارزیابی و انتگرال‌گیری.....
۱۹۰	گسترش.....
۱۹۱	دستورالعمل‌هایی برای به کار بردن شیوه‌های استخراج داده.....
۱۹۳	کشف دانش در وب.....

- استخراج داده و مدیریت روابط مشتری ۱۹۵
- موانع استفاده از سیستم‌های کشف دانش ۱۹۶

فصل دهم: سیستم‌های کسب دانش: سیستم‌های که دانش را حفظ و رسمی می‌کنند.

- مکانیزم‌های مدیریت دانش برای دریافت دانش ضمنی: با استفاده از داستان‌های سازمانی ۱۹۸
- فناوری‌هایی برای سازمان‌دهی و استفاده از داستان‌ها در سازمان‌ها ۲۰۱
- طراحی سیستم دریافت دانش ۲۰۲
- نقشه‌های مفهوم: ارائه‌ی دانش از طریق استفاده از نقشه‌های مفهوم ۲۰۳
- سیستم‌های دریافت دانش مبنی بر نقشه‌های مفهوم ۲۰۵
- استدلال مبنی بر زمینه ۲۰۶
- سیستم‌های دریافت دانش مبنی بر استدلال مبنی بر زمینه ۲۰۸
- موانع استفاده از سیستم‌های دریافت دانش ۲۰۸

فصل یازدهم: سیستم‌های تسهیم دانش: سیستم‌هایی که دانش را سازمان دهی و توزیع می‌کنند.

- حافظه‌ی مشترک (حافظه‌ی سازمانی نیز نامیده می‌شود) ۲۱۱
- کامپیوتر، محیطی برای به اشتراک‌گذاری دانش ۲۱۴
- موانع استفاده از سیستم‌های تسهیم دانش ۲۱۶
- انواع خاص سیستم‌های تسهیم دانش ۲۱۸
- پایگاه‌های داده‌ی گزارش وقایع ۲۱۸
- سیستم‌های هشدار ۲۱۸
- پایگاه‌های داده‌ی بهترین شیوه‌ها ۲۱۹
- سیستم‌های درس آموخته (LIS) ۲۱۹
- سیستم‌های درس آموخته ۲۱۹
- سیستم‌های تسهیم دانش مکانیاب مهارت ۲۲۲
- نقایص سیستم‌های به اشتراک‌گذاری دانش ۲۲۳
- سیستم‌های مدیریت دانش که دانش ضمنی را به اشتراک می‌گذارند ۲۲۴

فصل دوازدهم: سیستم‌های کاربرد دانش: سیستم‌هایی که دانش را به کار می‌گیرند.

- فناوری‌هایی برای به کاربردن دانش: هوش مصنوعی ۲۲۸

۲۲۹	سیستم‌های مبتنی بر قانون
۲۳۰	سیستم‌های استدلال مبنی بر مورد
۲۳۲	توسعه سیستم‌های کاربرد دانش
۲۳۳	انواع سیستم‌های کاربرد دانش
۲۳۳	محدودیت‌های سیستم‌های کاربرد دانش

فصل سیزدهم: بازارهای دانش ۲۳۵

منابع و مأخذ ۲۴۱

سخن مؤلفین

بسیاری از سازمان‌هایی که در آن‌ها به تدریس یا مشاوره در حوزه مدیریت دانش پرداخته‌ام و همچنین بسیاری از دانشجویان و اساتید عزیز، همواره اینجانب را مورد لطف خود قرار داده و تأکید داشته‌اند که با توجه به عطش سازمان‌ها نسبت به مقوله مدیریت دانش، امروزه ضرورت وجود کتابی جامع به زبان فارسی در این حوزه به عنوان مرجع آکادمیک و همچنین مرجع صنعتی در کشور بیش از پیش آشکار شده است.

این موضوع دغدغه ذهنی اینجانب به خصوص در چند سال اخیر بود و تلاش داشتم تا دانسته‌ها، تجارب و دانش خود در حوزه مدیریت دانش را به نحو شایسته‌ای جمع‌بندی نمایم و مرجع کاملی را به جامعه دانشگاهی و جامعه صنعتی تقدیم و ارایه نمایم ...

تا این که خانم مهندس هوشمند در میانه راه به من پیوست و در پذیرش این مسوولیت مرا یاری داد که بی شک بدون همراهی او، آماده‌سازی مطالب در زمان حال مقدور نبود.

اینک پس از ماه‌ها تلاش، حاصل و نتیجه این کار پیش روی شماست: ... "مدیریت دانش، استراتژی و فرآیندها" ...

کتاب حاضر، مشتمل بر سیزده فصل می‌باشد. این کتاب می‌تواند بعنوان مرجع کامل مدیریت دانش جهت کارشناسان و مدیران دانش سازمان‌های صنعتی، شرکت‌ها و مؤسسات دولتی یا غیر دولتی قلمداد گردد. همچنین مرجع مناسبی برای درس مدیریت دانش جهت دانشجویان مقاطع کارشناسی ارشد و دکتری در دانشگاه‌ها محسوب می‌شود. در این کتاب سعی بر آن شده که تمامی مفاهیم، نکته‌ها و آموزه‌های مدیریت دانش با بیانی ساده و روان مطرح شود به‌طوری‌که خوانندگان دچار سردرگمی و یا گسست مفاهیم و مطالب نشوند. همچنین در این کتاب سعی بر آن شده تقریباً برای هر کدام از مفاهیم و آموزه‌های مدیریت دانش "مورد مطالعاتی" مرتبط بیان شود تا خوانندگان در عمل نیز با پیاده‌سازی این مفاهیم و کاربردهای آنها آشنا شوند.

در اینجا بر خود لازم می‌دانیم از اساتید ارجمند آقای دکتر علی رضائیان، که همواره مشوق بنده بوده‌اند و همچنین آقایان رامین مولاناپور در انتشارات آتی نگر و دیگر عزیزانی که در تهیه برخی مطالب ما را یاری رسانیده‌اند، سپاسگزاری و قدردانی نمایم.

مؤلفین

زمستان ۱۳۹۱

