

## فرهنگ واژگان تخصصی مدیریت دانش

### A

#### **Adaptive Learning**

#### **یادگیری تطبیقی**

نام دیگر آن یادگیری تک حلقه‌ای است و به استفاده از دانش برای حل مشکلات ویژه بر اساس راه حل‌های موجود که قبلاً مفید بوده، گفته می‌شود. یادگیری تطبیقی گام اول یادگیری حلقه‌ای است. (McNabb, 2006)

#### **After-Action Review**

#### **بازبینی فعالیت پس از انجام آن**

این فرایند را ارتشن آمریکا برای کمک به نتیجه‌گرفتن سریع تیم‌ها از موفقیت‌ها و شکست‌هایشان به وجود آورد. بازبینی، مباحثه‌ای ساختاریافته است که بلا فاصله پس از تکمیل یک پروژه صورت می‌گیرد. هدف از انجام این بازبینی تعیین کاری است که باید انجام می‌گرفته؛ کاری که واقعاً انجام گرفته؛ و چرایی انجام گرفتن آن. با انجام این فرایند، اعضای تیم در می‌یابند که باید بر نقاط قوت خود تأکید کنند و نقاط ضعف احتمالی را بهبود بخشنند. (McNabb, 2006)

#### **Application Sharing**

#### **برنامه‌های کاربردی به اشتراک گذاری**

یکی از نرم‌افزارهای کاربردی ویدئو کنفرانس است که به همه‌ی کاربران سیستم امکان اجرای یک برنامه کاربردی را از روی یک رایانه مشخص به صورت همزمان می‌دهد.

#### **Artificial Intelligence**

#### **هوش مصنوعی**

هوش مصنوعی نشان‌دهنده‌ی برنامه‌های کامپیوتری است که برای شبیه‌سازی فرایند تفکر و رفتار انسانی با هدف حل مشکلات نوع بشر طراحی شده است. (McNabb, 2006)

### B

#### **Balanced Scorecard**

#### **کارت امتیازی متوازن**

تعریف (۱): یک مدل ارزیابی عملکرد است. کاپلان و نورتون این مدل را در ۱۹۹۶ به عنوان ابزار سنجش عملکرد سازمانی برای دست‌یابی به اهداف کوتاه‌مدت و بلندمدت به وجود آوردند. کارت امتیازی متوازن، مدیران را تشویق می‌کند تا توجه خود را بر فاکتورهایی که اغلب به سازمان در اجرای استراتژی آن کمک می‌کنند، متمرکز نماید. کارت امتیازی متوازن فاکتورهای دیگر را نیز به همراه شاخص‌های مالی قدیمی یا شاخص‌های بودجه ارزیابی می‌کند. (McNabb, 2006)

**تعريف (۲):** روش ارزیابی ارزش نوآوری مدیریت دانش است و بر اساس یک دیدگاه متوازن تشکیل شده است که شامل اهداف کوتاه مدت و بلند مدت، مقیاس‌های مالی و غیر مالی، شاخص‌های اساسی و شاخص‌های فرعی و جنبه‌های درونی و بیرونی است. (Kelleher and Dominic, 2003)

### Benchmarking

### تراز یابی بهینه کاوی

**تعريف (۱):** بهینه کاوی فعالیتی است که عملکرد یا بخش‌های یک مؤسسه، سازمان یا نهاد دولتی را با بهترین عملکرد یک سازمان، بخش یا مؤسسه‌ی شبیه به همان مؤسسه مقایسه می‌کند. هدف از بهینه کاوی، مقایسه‌ی عملکرد بهتر سازمان شما در برابر سازمان‌های دیگر است. (McNabb, 2006)

**تعريف (۲):** یک روش مقایسه‌ی موارد تعهدشده در یک قرارداد با موارد انجام‌شده پس از اتمام آن قرارداد است. (Kelleher and Dominic, 2003)

### Best Practices

### بهترین نمونه‌های عمل

**تعريف (۱):** بهترین نمونه‌ی عمل، فرایند یا روشی است که به بهترین شکل ممکن فعالیت می‌کند. شناسایی بهترین نمونه‌های عمل، غالباً به منظور الگوبرداری از عملکرد آن‌هاست. بهترین نمونه‌های عمل ممکن است در مواردی چون رفتارها، استناد، امور روزانه و دیگر رویکردهایی که به شرایط و مشکلات یک سازمان خاص مرتبط هستند، یافت شوند. (McNabb, 2006)

**تعريف (۲):** به مؤثرترین و قابل قبول‌ترین روش انجام یک کار یا فرایند می‌گویند. (Kelleher and Dominic, 2003)

### Best Practices Index (BPI)

### شاخص بهترین نمونه‌های عمل

یک ابزار مدیریت عملکرد است. BPI، درجه‌ای است که یک سازمان یا مؤسسه به میزان آن، هفت وظیفه‌ی اصلی مدیریتی را اجرا می‌کند. وظایفی چون برنامه‌ریزی استراتژیک، برنامه‌ریزی مالی بلندمدت، برنامه‌ریزی مدیریت ریسک، مدیریت بهینه‌ی دارایی‌ها، سنجش عملکرد، تعامل با مشتری و بهبود مستمر. (McNabb, 2006)

### (BPR) Business Process Reengineering

### مهندسی مجدد فرایندهای سازمان

این ابزار تغییر سازمانی بر شناسایی فرایندهای اصلی که با هم یک سازمان یا مؤسسه را تشکیل می‌دهند، متمرکز است و آن‌ها را به شیوه‌ای مؤثر بازسازی می‌کند؛ به نحوی که موانع کارکردی برطرف شوند. BPR به منظور کاهش پیچیدگی‌ها، با استفاده از مهندسی مجدد عملیاتی و فعالیت‌های مشتری‌دار و فرایندهای معمول سازمان طراحی شده است. (McNabb, 2006)

## C

### Capacity Building

### ظرفیت‌سازی

این واژه در مدیریت دانش معرف فرایند بهبود قابلیت سازمان برای اجرای اصول مدیریت دانش و نوآوری در این زمینه است. (McNabb, 2006)

### Champion

### قهرمان

این مفهوم در مدیریت دانش به عضو سطح بالای سازمان اشاره می‌کند؛ فردی که مفاهیم مدیریت مانند مدیریت دانش را حمایت و ترغیب می‌کند و دیگر مدیران و اعضای سازمان را از مزایای آن مطلع می‌سازد. (McNabb, 2006)

### (CIO) Chief Information Officer

### مدیر ارشد اطلاعات

یک مدیر ارشد سازمان، برنامه‌های ICT یا IT سازمان را مدیریت می‌کند. این فرد مسئولیت مدیریت اطلاعات و تکنولوژی اطلاعات را بر عهده دارد. در برخی از سازمان‌ها رئیس ارشد دانش سازمان به رئیس ارشد اطلاعات گزارش‌دهی می‌کند. (McNabb, 2006)

### (CKO) Chief Knowledge Officer

### مدیر ارشد دانش سازمانی

تعريف (۱): یک مدیر ارشد سازمان، مسئول حصول اطمینان از انتخاب دانش مؤثر و انتقال کسب شده‌ی اعضای سازمان است و سرمایه‌های اطلاعاتی سازمان را مدیریت می‌کند تا سازمان از عملکرد خود و مزایای رقابتی خودش حداکثر منافع را کسب کند. (McNabb, 2006)  
تعريف (۲): شخصی است که وظیفه‌ی رهبری دانش یک سازمان را بر عهده دارد. فردی که از چشم‌انداز دانشی سازمان پشتیبانی و مدیریت دانش سازمان را اجرا می‌کند و زمینه‌ی دوام آن را فراهم. در واقع این فرد، کانون خلق، اشتراک و به کارگیری دانش در سازمان است. (Kelleher, and Dominic, 2003)

### Coaching

### تعلیم، مربی‌گری

فرایندی که در آن تعلیم‌دهنده به کارآموز می‌آموزد تا قابلیت‌ها و توانایی‌های فردی خود را افزایش دهد. (McNabb, 2006)

### Codification

### کدگذاری اطلاعات

روشی برای کدگذاری داده‌ها و اطلاعات موجود در سازمان.

### Collaboration

### همکاری

فرایندی که به نوآوری در فرایندهای کسب و کار منجر می‌شود و در نهایت بهره‌وری و قابلیت رقابت سازمان را از طریق انتشار اطلاعات و دانش در میان شرکا و مشتریان و تأمین‌کنندگان افزایش می‌دهد. (McNabb, 2006)

### Communication Processes

### فرایندهای ارتباطی

فن‌آوری برقراری ارتباط و انتقال اطلاعات در فرایندهای اجتماعی است که به افراد امکان می‌دهد تا اطلاعاتشان را با یکدیگر به اشتراک بگذارند. (McNabb, 2006)

### (CoPs) Communities of Practices

### جوامع عملیاتی تمرین

تعریف (۱): همکاری رسمی و خودسازماندهی شده میان افراد یا در میان سازمان‌ها که فعالیت‌ها، علایق و اهداف خود را با یکدیگر به اشتراک می‌گذارند. وقتی که سودمندی این گروه‌ها برای اعضای آن‌ها به اثبات رسید، شرایط رسمی تری در سازمان کسب می‌کنند؛ به طور مثال دارای اسم و رسم شده، برای تبادل دانش میان اعضا از یک روش سیستماتیک استفاده می‌کنند. (Kelleher and Dominic, 2003)

تعریف (۲): گروهی از اشخاص که در یک کلاس عمومی، تشکیل یک گروه غیر رسمی را می‌دهند تا دانش بیشتری کسب کنند. در واقع جوامع تمرین، ساختار دانشی یک سازمان را تشکیل می‌دهند. در عمل، جوامع کاری، گروه‌های غیررسمی هستند که تکمیل کننده‌ی گروه‌های ساختار رسمی مانند بخش‌ها و تیم‌ها می‌باشند. (McNabb, 2006)

### Community

### انجمان جامعه

از مجموع گروه اصلی اعضای یک سازمان یا گروه‌های کاری یا گروه‌های ذی‌نفع تشکیل می‌شود. یک انجمان ممکن است از افرادی چون هماهنگ‌کنندگان، اعضای اصلی، اعضای فعال و غیرفعال و اعضای فرعی تشکیل شده باشد. (MCNABB, 2006)

### Community of Interest (CoI)

### گروه ذی‌نفعان

یک گروه غیررسمی که منافعی در یک موضوع مشترک (کاری یا غیر کاری) دارند و برای اشتراک دانش خود در زمینه‌ی آن موضوع خاص، با یکدیگر ارتباط برقرار می‌کنند. (McNabb, 2006)

### Community Workspace

### جوامع فضای کاری

تیمی مجازی که برای دستیابی به اهداف یک پروژه با یکدیگر همکاری می‌کنند. کار این گروه، موقتیت پروژه را سرعت بخشیده، راه حل‌ها را بهبود داده و دانش سازمان را کسب می‌کند. (McNabb, 2006)

## **Content Management**

## **مدیریت محتوی**

واژه محتوی به اطلاعات کامپیوتر پایه مانند محتوای یک وب سایت یا پایگاه داده مربوط می‌شود. مدیریت محتوی عبارت است از حصول اطمینان از اینکه محتوای سایت یا پایگاه داده‌های مورد نظر مرتبط با موضوع، به روز، دقیق و سهل الوصول باشد و بهخوبی سازماندهی شده باشد. بدین‌گونه اطلاعات با کیفیت قابل قبول در صورت نیاز در دسترس کاربران قرار می‌گیرد. (McNabb, 2006)

## **Core Competencies**

## **شاخصگی‌های کلیدی**

تعريف (۱): شاخصگی‌های کلیدی عبارت است از کارهایی که یک مؤسسه در انجام آن در نوع خود بهترین است. این شاخصگی‌ها ترکیبی هستند از قابلیت‌های دانشی سازمان یا مؤسسه‌ی مورد نظر که معرف نقاط قوت اصلی سازمان است. شاخصگی‌های کلیدی با گذر زمان، پایدار می‌شوند. (McNabb, 2006)

## **Cultural Knowledge**

## **دانش فرهنگی**

فرضیات و باورهای مشترکی که افراد یک سازمان برای درک‌کردن و توضیح واقعیت و تعیین ارزش و اهمیت اطلاعات جدید، به کار می‌گیرند. (McNabb, 2006)

## **Customer Capital**

## **سرمایه‌ی مشتری**

ارزش تمام ارتباطات یک سازمان با مشتریان یا ارباب رجوعان گذشته، حال و آینده‌ی آن سازمان را سرمایه‌ی مشتری می‌گویند. سرمایه‌ی مشتری شامل فاکتورهای مشهود و نامشهود، نظرات مشتری، وفاداری مشتری و ترجیحات مشتری است. سرمایه‌ی مشتری یکی از اجزای مفهوم گسترده‌تر سرمایه‌ی فکری است. (McNabb, 2006)

## **(CRM) Customer Relationship Management**

## **مدیریت ارتباط با مشتری**

مدیریت ارتباط با مشتری یک استراتژی بازاریابی بر پایه‌ی انتخاب و حفظ ارتباطات با بالارزش‌ترین مشتریان است. این استراتژی برای حمایت از فرایندهای خدمت‌رسانی به مشتریان، فروش و بازاریابی اثربخش، به فلسفه‌ی مشتری محوری در سازمان نیاز دارد. شماری از برنامه‌های نرم‌افزاری تجاری موجود برای این به وجود آمده‌اند تا در سازمان این قابلیت را به وجود آورند که کارهای مرتبط با برنامه‌های مشتریان خود را بهخوبی انجام دهند. (McNabb, 2006)

## **Customize Knowledge Visualization**

## **سیستم نمایانگر دانش**

سیستم شخصی‌سازی و نمایان‌کردن دانش‌های مورد علاقه‌ی هر کاربر.

## D

### Data

### داده

داده‌ها، حقایق، مفاهیم یا شاخص‌هایی هستند که می‌توانند انتخاب، ذخیره یا تحلیل شوند و اطلاعات تولید کنند. (McNabb, 2006)

### Data Mining

### داده کاوی

تکنیکی برای تحلیل در پایگاه داده‌های بسیار بزرگ و ایجاد ارتباط جدید میان داده‌ها به منظور نشان دادن روش‌ها و الگوها. داده کاوی همچنین به معنای کشف داده در پایگاه داده و استخراج اطلاعات بالقوه‌ی مفید، شناخته نشده و ضمنی است. (McNabb, 2006)

### Document

### سندها

ثبت یک واقه یا دانش به صورت مكتوب به نحوی که امکان گم شدن یا از دست رفتن آن، اصلاً وجود نداشته باشد. اسناد همواره به صورت نوشتاری هستند؛ اما ممکن است به صورت عکس و تصویر یا صدا نیز ثبت و نگهداری شوند. اسناد را می‌توان به صورت الکترونیک یا دیجیتال در کامپیوتر ذخیره کرد. (McNabb, 2006)

### Document Management

### مدیریت اسناد

سیستم‌ها و فرایندهایی برای مدیریت اسناد شامل ایجاد، ویرایش، ذخیره، فهرست‌بندی و بازیابی اطلاعات را مدیریت اسناد می‌گویند. مدیریت اسناد با اسناد الکترونیک در ارتباط است و از نرم‌افزارهای مدیریت اسناد خاصی استفاده می‌کند. (McNabb, 2006)

### Domain

### قلمرو، حوزه

قلمرو یک جامعه‌ی تمرین (گروه کاری)، شامل موضوعات اصلی مشکلاتی است که اعضای گروه بزرگ‌تر (سازمان) به دنبال حل آن هستند یا مشکلاتی که رسیدگی به آن‌ها ضروری است. از این رو جزو مأموریت‌های اصلی گروه است. اعضای این گروه کاریف نوعاً به قلمرو موضوعات علاقه‌ی شدید دارند و چگونگی مشارکت آن در تولید کالاهای اجتماعی را می‌دانند. (McNabb, 2006)

### Double-Loop Learning

### یادگیری دو حلقه‌ای

این نوع از یادگیری با یادگیری تک حلقه‌ای متفاوت است. یادگیری دو حلقه‌ای فرضیات موجود مبهم را درگیر می‌کند تا بینش جدیدی را به وجود آورد. در این روش باید به مشکل توجه کنیم. مثلاً بینیم که می‌توانیم از کشتار مردم در زلزله جلوگیری کنیم. یادگیری تک حلقه‌ای فقط به بررسی چگونگی رخداد زلزله می‌پردازد و سعی می‌کند آن را پیش‌بینی کند تا اینکه با آن مقابله

کند. پاسخ‌های حاصل از یادگیری دو حلقه‌ای در برگیرنده‌ی نظراتی هستند که تا کنون بررسی نشده‌اند. مثلاً این زلزله نیست که مردم را می‌کشد، بلکه ساختمان‌های در حال ریزش است. یادگیری دو حلقه‌ای را یادگیری تولید کننده نیز می‌گویند. (McNabb, 2006)

## E

### E-Business

#### بازرگانی الکترونیکی

استفاده از فناوری اطلاعات الکترونیکی (بهخصوص اینترنت) در فعالیت‌های تجاری را بازرگانی الکترونیک گویند. این نوع تجارت ممکن است بهصورت B2B و یا B2C باشد. (McNabb, 2006)

### E-Commerce

#### تجارت الکترونیکی

استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی الکترونیکی (بهخصوص اینترنت) برای انجام مبادلات بازرگانی شامل خرید و فروش را تجارت الکترونیکی گویند. (McNabb, 2006)

### E-Government

#### دولت الکترونیکی

ارائه‌ی خدمات دولتی با استفاده از سیستم‌های اطلاعات الکترونیکی بهخصوص اینترنت را دولت الکترونیکی گویند. (McNabb, 2006)

### E-Learning

#### یادگیری الکترونیکی

استفاده از سیستم‌های اطلاعاتی الکترونیکی برای فرایند یادگیری و آموزش را یادگیری الکترونیکی گویند. (McNabb, 2006)

### Enterprise Architecture

#### معماری سازمانی

یک مدل جامع از تمامی عوامل اصلی و ارتباطاتی که یک سازمان، نمایندگی یا مؤسسه‌ی تجاری را تشکیل می‌دهد. (McNabb, 2006)

### Experts Directory or Skills Directory

#### راهنمای تخصص‌ها یا راهنمای مهارت‌ها

فهرستی از مشخصات کارمندان به شکل یک پایگاه داده که شامل جزئیاتی درباره‌ی مهارت‌های افراد، دانش، تخصص و تجربیات آن‌هاست. این فهرست به کاربران اجازه می‌دهد تا با استفاده از کلیدواژه‌ها و موتورهای جستجو، افراد با مهارت‌های خاص را بیابند. (McNabb, 2006)

### Expert Systems

#### سیستم‌های خبره

یک برنامه‌ی کامپیوتری که برای شبیه‌سازی تصمیمات اتخاذ شده‌ی انسان‌ها در یک زمینه‌ی خاص به وجود آمده است. سیستم‌های خبره به عنوان یکی از شاخه‌های هوش مصنوعی شناخته می‌شوند. (McNabb, 2006)

### Expertise

یک قابلیت ضمنی در اشخاص است که از طریق یک گروه کاری (جامعه تمرین) کسب شده است. تخصص در هنگام مواجهه با یک مشکل، با مجموعه‌ای از ابزارها، اقدامات و روابط که منجر به استفاده از راههای جدید انجام کارها می‌شود (راههایی که در بهترین تجارت کاری استفاده می‌شوند) به کار می‌آید. (McNabb, 2006)

### Explicit Knowledge

### دانش آشکار

تعريف (۱): دانشی است که به وضوح تعریف یا فرموله شده، از طریق تکنولوژی‌های اطلاعاتی نیز به اشتراک گذاشته می‌شود. دانشی است که به طور کامل و مستقیم از شخصی به شخص دیگر منتقل می‌شود. این دانش، رسمی و قابل کدگذاری است و می‌توان آن را در حافظه‌ی سازمان یا در هر جای دیگر ذخیره کرد و در دسترس همگان قرار داد. نمونه‌های دانش آشکار عبارت‌اند از: کتاب‌ها، گزارشات، فیلم‌ها و سایر اشکال فیزیکی ارائه‌ی دانش. (Nonaka & Takeuchi, 1995)

تعريف (۲): دانشی است شخصی و انتخاب شده توسط فرد که به صورت کلمات و شماره‌ها کدگذاری شده و به صورت نمودارها، شکل‌ها، مشخصات و رویه‌ها با دیگران به اشتراک گذارده می‌شود؛ از این رو به آسانی قابل درک است. (McNabb, 2006)

### Externalization Knowledge

### بیرونی‌سازی دانش

فرایند تبدیل دانش تلویحی یا ضمنی به دانش آشکار را گویند. (McNabb, 2006)

### Extranet

### شبکه‌ی ارتباطی داخلی و خارجی

وب‌سایتی که یک سازمان را با افراد یا سازمان‌های خاصی پیوند می‌دهد. این شبکه‌ها تنها برای سازمان‌ها یا افراد خاص قابل دسترسی است و ورود به آن‌ها مستلزم در اختیارداشتن رمز ورود است. (McNabb, 2006)

## F

### Fire wall

### ضد هکر

نرم افزاری که از سیستم های کامپیوتراً یک سازمان در برابر مشکلاتی چون ویروس هایی که می توانند از اینترنت به سیستم وارد شوند یا هکرهایی که به دنبال دسترسی مخفیانه و بدون مجوز به سیستم یا پایگاه داده های سازمان هستند، محافظت می کند. (McNabb, 2006)

## G

### Groupware

### نرم افزار گروهی

تعريف (۱): نرم افزار کامپیوتراً که به وسیلهٔ شبکه به یکدیگر متصل شده‌اند و به افراد امکان می‌دهد تا با یکدیگر کار کنند و به صورت الکترونیکی با یکدیگر ارتباط برقرار کرده، اسناد خود را به اشتراک بگذارند. (McNabb, 2006)

تعريف (۲): نرم افزاری که به افراد مختلف در قالب گروه‌ها، امکان کار مشترک روی پروژه‌ها را می‌دهد.

## H

### Human Capital

### سرمایهٔ انسانی

به دانش و مهارت و شایستگی‌های افراد یک سازمان سرمایه‌های انسانی گفته می‌شود. سرمایهٔ انسانی بخشی از سرمایهٔ فکری سازمان است. (McNabb, 2006)

## I

### Information

### اطلاعات

تعريف (۱): داده‌هایی که به درک یک موضوع در زمینه‌ای خاص کمک می‌کنند و از این رو ارزش می‌آفريند. در واقع دادها پایه و اساس دانش محضوب می‌شوند. (Kelleher and Dominic, 2003)

تعريف (۲): داده‌های سازمان‌دهی شده‌ای که برای درک و فهم بهتر مرتب شده‌اند. در واقع اطلاعات یک فرد می‌تواند برای فرد دیگر، حکم داده را داشته باشد. (McNabb, 2006)

**Information and Communication Technology (ICT)** فن آوری ارتباطات و اطلاعات  
فن آوری که پردازش و محاسبه را با ارتباطات پرسرعت مانند بازیابی داده‌ها، صدا و تصویر همراه می‌کند. (McNabb, 2006)

**Information Technology (IT)** فن آوری اطلاعات  
فن آوری اطلاعات مواردی چون ابزار فیزیکی محاسبات (سرور، شبکه‌های کامپیوتر) را دربر می‌گیرد.  
ابزاری که موجب می‌شود اطلاعات عددی و رقیمی، ایجاد و ذخیره و بازیابی و به اشتراک گذاشته شوند.  
فن آوری اطلاعات یکی از اجزای اصلی سیستم مدیریت دانش است. (McNabb, 2006)

**Innovation** نوآوری  
خلق چیزی جدید یا متفاوت را نوآوری گویند. همچنین تبدیل دانش یا ایده را به منفعتی جدید، نوآوری می‌گویند؛ مانند فرایندهای جدید یا اصلاح شده‌ی ارائه‌ی خدمات. از جمله واژه‌های مربوط به این واژه، اختراع است که به ساختن چیزی کاملاً جدید اشاره دارد. در حالی که نوآوری، استفاده‌ی جدید از ابزار، مواد یا فرایندهای موجود را نیز در بر می‌گیرد. (McNabb, 2006)

**INTANGIBLE ASSETS** دارایی‌های نامشهود  
مواردی که برای سازمان بسیار ارزشمند هستند ولی وجود فیزیکی ندارند و در دیدگاه مالی نیز به آن توجه نمی‌شود، به جز برخی موارد. این قبیل دارایی‌ها به صورت یک گروه با عنوان سرقفلی در ترازنامه آورده می‌شوند. از جمله دارایی‌های نامشهود می‌توان به ارزش نام و نشان تجاری یا حق امتیاز انحصاری یا کالای انحصاری اشاره کرد. (Kelleher and Dominic, 2003)

**Intellectual Assets Management (IAM)** مدیریت سرمایه‌ی فکری  
مدیریت سرمایه‌ی فکری در یک سازمان به منظور بهبود وضعیت اداره‌ی آن است. در مباحث تئوریک مدیریت سرمایه‌ی فکری با واژه‌ی مدیریت دانش هم معنی است؛ اما در عمل مدیریت سرمایه‌ی فکری تمایل دارد تا بر موارد مرتبط با دارایی‌های فکری مانند بهره‌برداری از نام و نشان تجاری، حق انحصاری چاپ، علایم تجاری و دیگر حقوق دارایی‌های فکری تمرکز کند. (McNabb, 2006)

**Intellectual capital** سرمایه‌ی فکری  
تعریف (۱): شامل آن بخش از کل سرمایه یا دارایی شرکت که مبنی بر دانش است، می‌باشد و شرکت مالک آن است. سرمایه‌ی فکری متشكل از سه جزو اصلی است: سرمایه‌ی انسانی؛ سرمایه‌ی ساختاری (سازمانی)؛ سرمایه‌ی مشتری (ارتباطی). (Edwinsson & Malone, 1997)  
تعریف (۲): زیر مجموعه‌ای از دارایی‌های مشهود درون سازمانی است. سرمایه‌ی فکری

سازمان‌ها معمولاً به سه دسته تقسیم می‌شوند: سرمایه‌ی انسانی؛ سرمایه‌ی ساختاری؛ سرمایه‌ی مربوط به جذب و حفظ مشتریان. سرمایه‌ی فکری می‌تواند مواردی چون دانش کارکنان، داده‌ها و اطلاعات درباره‌ی فرایندها، تخصص‌ها، محصولات مشتریان و رقبا، دارایی‌های فکری مانند نام و نشان تجاری یا حق لیسانس را در بر بگیرد. در برخی موارد سرمایه‌ی فکری عبارت است از ارزش بازار سازمان‌اف منهای ارزش دفتری آن. (Kelleher and Dominic, 2003)

### **Intellectual Property Rights**

### **حقوق دارایی‌های فکری**

حقوقی قانونی است که به علت وجود دارایی‌های فکری به وجود می‌آیند. مقصود از دارایی‌های فکری حق چاپ و نشر اثر یا نام و نشان تجاری است. (McNabb, 2006)

### **Internalization Knowledge**

### **دروني سازی دانش**

فرایندی که با آن دانش آشکار و صریح جذب می‌شوند و به دانش ضمنی یا درونی و شخصی تبدیل. (McNabb, 2006)

## **K**

### **KM Core competences**

### **شايسٽگي های كليدي مديريت دانش**

مجموعه‌ای از مهارت‌ها، تجربیات و نگرش‌ها که سازمان آن‌ها را برای موفقیت مدیریت دانش خود لازم و ضروری می‌داند. (Kelleher and Dominic, 2003)

### **KM Framework**

### **چارچوب مديريت دانش**

چارچوبی برای بیان مفهوم مدیریت دانش.

### **Knowledge**

### **دانش**

تعريف (۱): ترکیب منظم و سازمان‌یافته‌ای از آراء و قوانین، رویه‌ها و اطلاعات. به عبارت دیگر، دانش، مخلوطی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود و نگرش‌های کارشناسی نظام‌یافته است که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید به دست می‌دهد. (Marakas, 1999)

تعريف (۲): ترکیب ساختاریافته‌ای از داده‌ها و اطلاعاتی که نظرات تخصصی، مهارت‌ها و تجربیات فرد به آن اضافه شده باشد و حاصل آن دارایی با ارزشی است که در تصمیم‌گیری‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد. دانش ممکن است صریح و ضمنی، شخصی یا انتخابی باشد. (Kelleher,

(and Dominic, 2003

### **Knowledge Assets**

### **دارایی‌های دانشی**

دارایی‌های دانشی که با نام دارایی‌های فکری نیز شناخته می‌شوند، بخشی از دارایی‌های سازمان هستند که با دانش، معرفت، بهترین نمونه‌های فعالیت سازمان، مالکیت فکری و موارد دیگر مرتبط هستند. دارایی‌های دانشی گاهی اوقات به سه دسته تقسیم می‌شوند: ۱. نیروی انسانی یعنی افراد، الگوها، شبکه‌ها و جوامع کاری سازمان؛ ۲. ساختاری یعنی دانش کدگذاری شده‌ی حاصل از فرایندها و رویه‌ها؛<sup>۳</sup> ۳. تکنیکی یعنی فن آوری‌هایی که به اشتراک‌گذاردن دانش را تسهیل می‌کنند؛ مانند پایگاه داده‌ها و شبکه‌های داخلی سازمان. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Audit**

### **ممیزی دانش**

تعريف (۱): به طور کلی روش بررسی سیستماتیک با استفاده از پرسشنامه و مصاحبه یا تکنیک‌های روایتی دانش در یک سازمان است. اغلب مواردی چون تهیه‌ی سیستماتیک نقشه، شاخص‌های دانش سازمانی را نیز شامل می‌شود و در میان اشخاص، سازمان‌ها یا گروه‌ها جریان دارد. (Kelleher and Dominic, 2003)

تعريف (۲): روشی است برای بررسی و تهیه‌ی نقشه‌ی اطلاعات و انتقال آن در یک سازمان. ممیزی بررسی می‌کند که چه اطلاعاتی مورد نیاز است؛ هم اکنون چه اطلاعاتی در سازمان وجود دارد؛ اطلاعات در کجا و به چه اشکالی ذخیره می‌شود؛ این اطلاعات چگونه در سازمان جریان می‌یابد؛ در شبکه‌ی انتقال اطلاعات سازمان چه نواقصی وجود دارد؛ تکثیر اطلاعات در کجای سازمان صورت می‌گیرد. ممیزی میزان ارزشمندی از اطلاعات را نیز تعیین می‌کند. در نسل اول سیستم‌های مدیریت دانش، مقصود از ممیزی، ممیزی اطلاعات بود. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Base**

### **پایگاه دانش**

بدنه‌ی دانش موجود در یک سازمان را پایگاه دانش آن سازمان گویند که شامل دانش کسب‌شده‌ی افراد سازمان است که مجموعه داده‌ها و اطلاعات پشتیبانی شده و مواردی چون نام و نشان تجاری و علامت تجاری سازمان را در بر می‌گیرد. در برخی سازمان‌ها، پایگاه‌های دانش تحصصی با موضوعات مشخص ایجاد شده‌اند تا دانش مرتبط با عنوانین یا فرایندهای کلیدی را جمع‌آوری کنند. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Broker**

### **واسطه دانشی**

یک واسطه‌ی دانشی، فرد یا گروهی است در سازمان که خلق، به اشتراک‌گذاری و استفاده

از دانش را تسهیل می‌کند. این واژه در رابطه با سازمان‌ها یا اشخاصی استفاده می‌شود که در زمینه‌های تجارت و بازرگانی مانند تجارت دانش فعالیت می‌کنند یا در مورد شرکت‌هایی که خدمات مرتبط با دانش ارائه می‌دهند. (McNabb, 2006)

### Knowledge filter function

### سیستم تلفیق دانش

سیستم تلفیق دانش‌های موجود در پایگاه‌های دانشی مختلف برای تصمیم‌سازی استراتژیک.

### Knowledge Flows

### جريانات دانش

مسیری که دانش برای جریان یافتن در درون سازمان یا بیرون سازمان می‌پیماید. (McNabb, 2006)

### Knowledge Integration

### یکپارچه‌سازی دانش

یکپارچه‌سازی دانش ضمنی دو نفر یا بیشتر به منظور خلق و ایجاد سطح جدیدی از دانش سازمانی را گویند. (McNabb, 2006)

### Knowledge Management

### مدیریت دانش

تعريف (۱): مدیریت دانش، شامل همه‌ی روش‌هایی است که سازمان، دارایی‌های دانش خود را اداره می‌کند و شامل چگونگی جمع‌آوری، ذخیره‌سازی، انتقال، به‌کارگیری، به‌روزرسانی و ایجاد دانش است. (Wickramasinghe & Lubitz, 2007)

تعريف (۲): مدیریت فرآگردهای کسب و خلق، ذخیره‌سازی، تسهیم و انتقال و کاربرد دانش به منظور کسب و حفظ مزیت رقابتی در کسب و کار سازمان‌هاست. (Kelleher and Dominic, 2003)

تعريف (۳): دانشگاه مدیریت دانش تگزاس آمریکا، مدیریت دانش را این‌گونه تعریف می‌کند: فرایند سیستماتیک و نظاممند کشف، انتخاب، سازماندهی، تلخیص و ارائه‌ی اطلاعات است؛ به‌گونه‌ای که شناخت افراد را در حوزه‌ی مورد علاقه‌اش بهبود می‌بخشد. مدیریت دانش به سازمان کمک می‌کند تا از تجارب خود، شناخت و بینش به‌دست آورده و فعالیت خود را بر کسب ذخیره‌سازی و استفاده از دانش متمرکز کند تا بتواند در حل مشکلات، آموزش پویا، برنامه‌ریزی استراتژیک و تصمیم‌گیری از این دانش بهره گیرد. مدیریت دانش نه تنها از زوال دارایی‌های فکری و مغزی جلوگیری می‌کند، بلکه به طور مداوم بر این ثروت می‌افزاید.

### Knowledge Management Strategic Plan

### طرح استراتژیک مدیریت دانش

یک طرح تفصیلی که دلایل تمایل یک سازمان به اجرای اصول و اقدامات مدیریت دانش برای دستیابی به اهداف سازمانی را بیان می‌کند. (McNabb, 2006)

## استراتژی مدیریت دانش

### Knowledge Management Strategy

تعريف (۱): استراتژی مدیریت دانش بر مبنای دسته‌بندی دانش به انواع دانش آشکار (صریح) و دانش پنهان (ضمی) تعریف می‌شود. استراتژی مدیریت دانش بیان می‌کند که سازمان برای مدیریت دارایی‌های دانشی خود و اجرای فرایندهای مدیریت دانش (شامل کسب، خلق، انتقال و به کارگیری دانش)، چگونه و با چه حجم سرمایه‌گذاری می‌باشد بر دارایی‌های دانشی کنترل و از دانش‌های صریح و ضمی موجود در سازمان بهره‌گیری کند و بیشتر بر بهره‌برداری از کدام نوع دانش متمرکز باشد. (رضائیان و دیگران؛ ۱۳۸۹)

تعريف (۲): استراتژی مدیریت دانش مسیر حرکت در جهت اهداف سازمان را مشخص می‌نماید که هدف اصلی آن بالفعل ساختن مدیریت دانش در سازمان است. در استراتژی مدیریت دانش فرآیند پیاده‌سازی، فعالیت‌ها و استانداردسازی اجزای اصلی، راه حل‌های موردنظر قرار می‌گیرند (TECTEM, 2001). تعريف (۳): سازمان‌های موفق در مدیریت دانش یک روش متحدل‌الشكل را برای استقرار و بهره‌برداری از مدیریت دانش تعقیب نمی‌کنند و به طور کلی دو استراتژی اصلی برای به کارگیری مدیریت دانش توسط این سازمان‌ها اتخاذ می‌شود. این استراتژی‌ها عبارتند از: الف. استراتژی تدوین دانش (فرد با مستندات)، ب. استراتژی تبادل فردی دانش (فرد با فرد). (Hansen & et al., 1999)

## ابزار مدیریت دانش

ابزار عمومی که پیاده‌سازی مدیریت دانش را امکان‌پذیر می‌سازد. این ابزار می‌تواند سیستم‌های فن‌آوری اطلاعات مانند پایگاه داده‌ها، شبکه‌های اینترنت، شبکه‌های اکسبرانت و پورتال‌ها باشد یا متودولوژی‌ها و شبکه‌های انسانی. (Kelleher and Dominic, 2003)

### Knowledge Push

## سیستم ارائه‌ی دانش

سیستمی که به طور اتوماتیک دانش‌های خلق شده در سیستم مدیریت دانش را به کاربران مربوطه ارائه نماید.

### Knowledge Repository

## مخزن دانش

مکانی که در آن دانش صریح یا آشکار گردآوری و ذخیره می‌شود. این واژه همچنین برای گردآوری اطلاعات و دانشی که منطبق با طبقه‌بندی‌های مطلوب سازمان، سازمان‌دهی شده‌اند، به کار می‌رود. یک مخزن اطلاعات با تکنولوژی ساده فقط حاوی تعدادی فایل و فولدر است و یک مخزن با تکنولوژی پیشرفته معمولاً دارای یک پایگاه داده است که از طریق تکنولوژی پیشرفته‌ی

آن قابل دسترسی است؛ مانند شبکه‌های اینترنت در درون یک سازمان. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Segment**

### **بخش دانشی یا واحد دانشی**

هر چیزی که کارکنان یک سازمان یا مؤسسه و سیستم‌های الکترونیک آن مؤسسه در مورد یک موضوع خاص می‌دانند. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Segment**

### **مرورگر دانش**

کارمند یک سازمان که عملکرد او به توانایی او در خصوص یافتن، پردازش کردن، ترکیب کردن و حتی رد کردن دانش موجود در درون یا بیرون سازمان بستگی دارد. (McNabb, 2006)

### **Knowledge Strategy**

### **استراتژی دانش**

تعریف (۱)؛ مجموعه‌ای از انتخاب‌های راهبردی که یک سازمان در خصوص منع، پایه و نحوه‌ی تأمین دانش مورد نیاز و قلمرو انباشت آن اتخاذ می‌کند و به منظور جهت‌دهی و هدایت منابع دانشی خود در راستای دستیابی به اهداف سازمانی اجرا.

تعریف (۲)؛ مجموعه انتخاب‌های راهبردی که یک سازمان به منظور جهت‌دهی و هدایت منابع دانشی خود در راستای دستیابی به اهداف سازمانی اتخاذ کرده و اجرا می‌کند. (Asoh, 2004)

## L

### **Learning Organization**

### **سازمان یادگیرنده**

تعریف (۱)؛ سازمان یادگیرنده جایی است که افراد به طور مستمر توانایی‌های خود را برای خلق نتایجی که طالب آن هستند، افزایش می‌دهند. محلی که الگوهای جدید و گسترده‌ی تفکر پرورش داده شده و اندیشه‌های جمیعی ترویج می‌شوند و افراد به طور پیوسته چگونگی آموختن را به اتفاق هم می‌آموزند. (Senge, 1990)

تعریف (۲)؛ سازمان یادگیرنده سازمانی است که می‌داند چگونه از دانش استفاده کند و به کارکنان خود فرصت و ابزارهای ایجاد و به کارگیری دانش را بدهد. سازمان یادگیرنده دانش را خلق کرده، در شیوه‌ی کار و تجربه به کار می‌گیرد. رفتار خود را اصلاح می‌کند تا با تغییرات منطبق شود و به این ترتیب، خلق و به کارگیری دانش جدید برای رشد و یادگیری در چرخه‌ی بی‌پایان را میسر می‌سازد. (حیبی، ۱۳۸۷)

تعریف (۳)؛ سازمانی است که در آن به طور مداوم بازسازی سازمانی به‌وسیله‌ی ایجاد مجموعه فرایندهای اصلی ارتقا پیدا می‌کند و در آن گرایش مثبتی برای یادگیری، سازگاری و

تغییر تقویت می شود و به افراد به عنوان یک منبع طبیعی و اعتبار حیاتی سازمان نگریسته می شود.  
(Jamali, et.al, 2006: 337-352)

### Lessons Learned Database

### پایگاه داده‌ی دروس آموخته شده

پایگاه داده‌ای که در آن نمونه‌هایی از تجربیات گذشته سازمان به همراه دلایل بروز آنها و چرایی کسب موفقیت یا شکست در آنها و درس‌هایی که اعضای سازمان از آن تجربیات آموخته‌اند، ذخیره می‌شوند. (McNabb, 2006)

### Leverage

### قدرت نفوذ

فرایندی که مدیران با آن منافعی را از به کارگیری منابع دانش محور کسب می‌کنند؛ منافعی که ارزش منابع سازمان را افزایش می‌دهد. (McNabb, 2006)

### Life cycle of knowledge

### چرخه‌ی حیات دانش

طبق تعریف، چرخه‌ی حیات دانش سه مرحله‌ی اساسی دارد: ۱. کسب، یا خلق دانش؛ ۲. تسهیم و توزیع دانش؛ ۳. درک و کاربرد دانش. در زمان انتقال از مرحله کسب یا خلق دانش به تسهیم و توزیع دانش، محتوای دانش ارزیابی و سپس دانش، به منظور درک و کاربرد به متن تبدیل می‌شود. پس از آن، این مرحله به مرحله اول به منظور روزآوری محتوای دانش، بازخورد می‌دهد. (Dalkir, 2005)

## M

### Mentoring

### مربی‌گری، ارشاد

یک روش یادگیری مستقیم است که در آن عضو ارشد سازمان با تسهیم دانش، تجربیات و خرد خود به عضو تازه‌وارد، موجبات پیشرفت او را فراهم می‌کند. قدرت این روش، به انتقال دانش و تجربیات تخصصی و خرد و معرفت مستتر در انتقال این موارد بستگی دارد. (McNabb, 2006)

### Multimedia Email

### پست الکترونیک چند رسانه‌ای

پست الکترونیک قابلیت انتقال متن، صوت، تصویر و داده را دارد. کارمندان یک شرکت می‌توانند با پست الکترونیک چند رسانه‌ای، دانش و اطلاعات خود را به صورت فیلم، پیام‌های صوی تصویری، گزارشات مکتوب، نقشه‌ها و عکس‌ها و غیره منتقل کنند.

# N

## NARRATIVE

### داستان سرایی

تکنیک‌های مورد استفاده در محیط‌های مدیریت دانش برای شرح مشکلات پیچیده، توصیف شرایط، به اشتراک‌گذاری درس‌هایی از یک موقعیت آموخته‌شده یا تغییرات فرهنگی است. از جمله‌ی این تکنیک‌ها می‌توان به قصه‌گویی، روایت‌سرایی در مورد پایگاه داده‌ها یا بازبینی پس از عمل اشاره کرد. (Kelleher and Dominic, 2003)

# O

## Organizational Culture

### فرهنگ سازمانی

تعريف (۱): شیوه‌ی ادراک، تفکر و احساس که میان اعضای یک سازمان مشترک است و در درون سازمان منتقل می‌شود. (Kelleher and Dominic, 2003)

تعريف (۲): فرهنگ سازمانی اغلب احساسات اعضای یک سازمان را در غالب عبارت «شیوه‌ای که ما کارهای مربوط به این موضوع را انجام می‌دهیم»، تفسیر می‌کند. فرهنگ سازمان با یک تعریف رسمی‌تر عبارت است از ترکیبی از رسوم، ارزش‌ها، باورها، نگرش و رفتارهای اعضای سازمان. سازمان‌های متفاوت که کارهای مشابهی انجام می‌دهند می‌توانند فرهنگ‌های کاملاً متفاوتی داشته باشند. فرهنگ یک سازمان در مدیریت دانش آن سازمان نقش مهمی ایفا می‌کند. فرهنگ سازمانی باید به چنین صفات نیکویی مانند اعتماد و شفافیت در انجام کارها تأکید کند و برای آن‌ها احترام قائل شود. در غیر این صورت، مدیریت دانش احتمالاً به موفقیت نمی‌رسد. (McNabb, 2006)

## Organizational Learning

### یادگیری سازمانی

در کتاب پنج فرمان پیتر سنگه، یادگیری سازمانی به قابلیت یک سازمان برای کسب دانش از تجربیات، از آزمایش، مشاهده، تحلیل و اشتیاق برای آزمون هر دو موقعیت موفقیت و شکست و سپس استفاده از دانش برای انجام کارها به شیوه‌ای متفاوت اتلاف می‌شود. یادگیری سازمانی بدون یادگیری شخصی امکان‌پذیر نیست؛ هرچند یادگیری شخصی الزاماً مشوق یادگیری سازمانی نیست. برای اینکه یادگیری سازمانی رخ دهد، سازمان به مثابه یک بدن باید آگاه‌تر و مطلع‌تر بوده، در پیگیری اهداف خود مهارت بیشتری داشته باشد. (McNabb, 2006)

## Organizational Memory

### حافظه‌ی سازمانی

حافظه‌ی سازمانی عبارت است از مجموع دانش و درک جاسازی شده در افراد، فرایندها،

خدمات یا فرایندهای موجود در یک سازمان همراه با آداب و رسوم و ارزش‌های آن. حافظه‌ی سازمانی می‌تواند فرایندهای یک سازمان را سرعت بخشدید یا به تعویق اندازد. (McNabb, 2006)

## P

### Peer Assist

فعالیتی که در آن اشخاص یا تیم‌ها در یک سمینار یا کارگاه آموزشی شرکت می‌کنند تا از دانش موجود در آن پیش از آنکه در پروژه یا فعالیتی استفاده شود، بهره‌مند شوند. (McNabb, 2006)

### Portal

### دروازه، مدخل

یک صفحه وب ویژه که امکان دسترسی به تمامی منابع موجود در شبکه‌ی اینترنت را در مورد یک موضوع خاص، یک سازمان، یک مؤسسه یا یک فرد خاص فراهم می‌کند. این ورودی‌ها اغلب به عنوان ورودی وب‌سایت شناخته می‌شوند. (McNabb, 2006)

### Practice

### عمل، تمرین

مفهوم اصلی در جوامع تمرین است. تمرین یا طرز کار هم متداول‌تری و هم مهارت‌های لازم برای انجام یک فعالیت را نشان می‌دهد و شامل تکنیک‌های وظیفه محور، متدها، روایات، ابزار و نگرش حرفه‌ای اعضای یک سازمان است. (McNabb, 2006)

### Process Team

### تیم فرایند انجام کار

گروهی از کارگران متخصص مسئول در برابر عملیات و فرایندهای استراتژیک سازمان. (McNabb, 2006)

## Q

### Quick Win

### میان بر

یک اقدام نوآورانه یا راه حلی که اثرات بسیار مثبت و سریعی بر نتایج مورد نظر داشته باشد. این نوآوری‌ها معمولاً رضایت بیشتری را برای کار در یک پروژه خاص به وجود می‌آورد. (McNabb, 2006)

## R

### RDI Methodology

### روش شناسی فرایندهای نتیجه محور

روشی از به کارگیری یک برنامه یا پروژه‌ی پیچیده مانند سیستم مدیریت دانش به نحوی که هر مرحله بر اساس تجربیات آموخته شده از مراحل قبلی انجام گیرد. (McNabb, 2006)

## **Records Management**

## **مدیریت سوابق ثبت شده**

همه‌ی سازمان‌ها اسنادی را ثبت می‌کنند؛ خواه این اسناد روی کاغذ یا فایل یا به طور الکترونیکی ثبت شود؛ خواه با شکل‌های دیگر. مدیریت اسناد این اطمینان را برای سازمان به وجود می‌آورد که از کارکردها، فعالیت‌ها، سیاست‌ها، تصمیمات و مبادلات ضروری خود اسناد کافی تهیه کرده است. مدیریت اسناد به سازمان کمک می‌کند تا تشخیص دهد که کدام یک از اسناد باید نگهداری شودغ کدام یک باید از بین برده شود و بهترین روش برای سازماندهی آن‌ها چیست. (McNabb, 2006)

## **S**

### **Scanner**

### **اسکنر**

ابزاری که یک تصویر نوری را دریافت و به قالب الکترونیکی تبدیل می‌کند.

### **Shared Chalkboard**

### **تخته‌های گچی مشترک**

ابزاری است که امکان تحریر مشترک برای گروهی از افراد را روی یک تخته‌ی مجازی فراهم می‌آورد.

## **T**

### **Tacit Knowledge**

### **دانش ضمنی**

از مدل‌های ذهنی باورها و اعتقادات هر فرد تشکیل می‌شود. باورهایی که آنچنان در ذهن او جاگرفته‌اند که بدیهی تلقی می‌شوند. دانش ضمنی ریشه در درون افراد دارد و بیان آن در قالب کلمات دشوار است. در اکثر سازمان‌ها، دانش ضمنی به ندرت مبادله یا به اشتراک گذشته می‌شود. بنابراین، وقتی که فرد صاحب این دانش، سازمان را ترک می‌کند، این نوع دانش را به همراه می‌برد. از دانشی که ریشه در فرهنگ سازمان دارد نیز به دانش ضمنی یاد می‌شود. (Nonaka & Takeuchi, 1995)

## V

### **Video Conference**

### **کنفرانس تصویری**

ابزاری است که به کاربران این امکان را می‌دهد که با وجود فاصله‌ی جغرافیایی زیاد، به صورت مجازی در جلسه‌های مشترک شرکت نمایند و همانند یک جلسه‌ی چهره به چهره، تبادل دانش و هماهنگی‌های لازم را انجام دهند.

## W

### **Web Browser**

### **مرورگر وب**

برنامه‌هایی برای خواندن صفحات وب و قابلیت اتصال سیستم به اینترنت.

## منابع و مأخذ:

- ◆ تولایی، روح الله (۱۳۸۹)، تدوین استراتژی دانش در صنعت نفت جمهوری اسلامی ایران مطالعه موردی شرکت ملی نفت ایران، پایان نامه کارشناسی ارشد رشته معارف اسلامی و مدیریت صنعتی به راهنمایی استاد علی رضائیان، تهران: دانشگاه امام جعفر صادق(ع).
- ◆ تولایی، روح الله و رسیدی، محمد مهدی (۱۳۹۰)، مدیریت ارزش آفرین دانش و دستاوردهای نوین آن در صنعت نفت، انتشارات مؤسسه مطالعات بین المللی انرژی.
- ◆ تولایی، روح الله (۱۳۸۹)، طراحی الگوی توسعه شبکه های دانش در صنعت نفت جمهوری اسلامی ایران، پایان نامه دکتری تخصصی مدیریت تولید و عملیات به راهنمایی دکتر جهانیار بامداد صوفی، تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.

- Abrenthy M.A. & et al. (2005), A multi-method approach to building causal performance maps from expert knowledge, Management Accounting Research, Vol. 16.
- Aggestam, Lena (2006), Learning Organization Or Knowledge Management: Which Came First, The Chicken Or The Egg?, Information Technology and Control, vol.35, No.3: 295-302.
- Alavi, M. & Tiwana, A. (2002), Knowledge Integration in Virtual Teams: The Potential Role of KMS, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53(12):1029–1037.
- Alavi, M. and Leidner, D.E. (2001), «Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues», MIS Quarterly, 25(1), pp. 107-136.
- Arthur, J. B., and C.L.Huntley (2005), Ramping up the organizational learning curve: Assessing the impact of deliberate learning on organizational performance under gain sharing, AcademyofManagementJournal, 48(6):1159-1170.
- Andreas Seufert, Georg von Krogh, Andrea Bach (1999),»Towards knowledge networking», Journal of Knowledge Management, Vol. 3 Iss: 3 pp. 180 - 190
- Armstrong. M.(2006), A handbook of Human Resource Management Practice (10th edition), Kogan Page , London ISBN 0-7494-4631-5
- Axelrod R. (1976), Structure of decision \_ the cognitive maps of political elites, Princeton University Press, Princeton, NJ.
- Axelsson, B. (1995), The Development of Network Research - A Question of Mobilization and Perseverance, Business Marketing: An Interaction and Network Perspective, Dordrecht, Kluwer Academic Publishers,P.P: 111-137
- Back, Andrea and eta. (2005), Putting Knowledge Networks into Action (Methodology, Development,Maintenance), Springer.
- Bartalanffy, L. (1969), General System Theory: Foundations, Development, Applications New York, Braziller.
- Bartlett, C. (1996), McKinsey & Company: managing knowledge and learning, Boston, MA: Harvard Business School, Jun 1996.

- Becerra-Fernandez, I., Gonzalez, A. and Sabherwal, R. (2004), «Knowledge Management», first Edition, Prentice Hall.
- Boisot, M., H. (1998), Knowledge assets: securing competitive advantage in the information economy, Oxford: Oxford University Press.
- Bontis, N. (2001), “Assessing Knowledge Assets: A Review of the Models used to Measure Intellectual Capital.”, International Journal of Management Review, Vol. 3 No. 1: 41-60.
- Britto, I. (1998) *Technological Diversity and Industrial Networks: An Analysis of the Modus Operandi of Co-operative Arrangements*, SPRU Electronic Working Paper Series Paper No 4, Brighton, SPRU, University of Sussex
- Bueno S., Salmeron J. L. (2008), Fuzzy modeling enterprise resource planning tool selection, Computer Standards and Interfaces, Vol. 30, No. 3.
- Buzan, T. (1993), The Mind Map Book. BBC Books, London.
- Cabrera, E. F., and A. Cabrera (2005), Fostering knowledge sharing through people management practices, International Journal of Human Resource Management, (16)3: 720-735.
- Cater, T. (2001), knowledge management as a means of developing a firms competitive advantage, management, 6(1/2): 133-153.
- Carmines, E. a. (1979), Reliability and Validity Assessment, Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Carley, K. M. (1997). Extracting Team Mental Models Through Textual Analysis. Journal of Organizational Behavior 18, 533-558.
- Cassell C. & Symon G. (2004), Essential guide to qualitative methods in organizational research, SAGE Publications Limited.
- Chaib-draa B. (2002), Causal maps: Theory, implementation and practical applications in multiagent environments, IEEE Transactions on Knowledge and Data Engineering, Vol. 14, No. 6.
- Checkland, P. (1983), O.R. and the Systems Movement: Mappings and Conflicts, Journal of the Operational Research Society, 34(8): 661-675.
- Checkland, P. (1999), Soft Systems Methodology: A Thirty-Year Retrospective Systems, Research and Behavioral Science, 17: S11-S58.
- Chen, J., Z. Zhu and H. Y. Xie (2004), Measuring intellectual capital: a new model and empirical study, Journal of Intellectual Capital, 5(1): 195-212.
- Chesnais, F. (1996) *Technological Agreements, Networks and Selected Issues in Economic Theory*, Technological Collaboration: the Dynamics of Cooperation in Industrial Innovation, Cheltenham, Edward Elgar, 18-33.
- Chinsomboon, O. Mac (2000), Incubators in the New Economy, MIT Sloan MBA, Massachusetts Institute of Technology.
- Choo, C. W. (1998), The knowledge organization, New York: Oxford University Press.
- Cohen, M. D. (2006), What's Your Return on Knowledge?, Harvard Business Review, Vol. 84, Issue 12, P.P: 129-138.
- Cohen, M. D., James G. March & Johan P. Olsen (1998), A garbage can model of organization choice, Administrative Science Quarterly: 1-25.
- Cohen, D. and Prusak, L. (2001), In Good Company. How social capital makes organizations work, Boston, Ma.: Harvard Business School Press.
- Cohen, M. D. (2006), What's Your Return on Knowledge?, Harvard Business Review, December 2006, Vol. 84, Issue 12: 129-138.
- Coombs, R., Richards, A., Saviotti, P. P. and Walsh, V. (1996) *Introduction: Technological Collaboration and Networks of Alliances in the Innovation Process*, Technological Collaboration - The Dynamics of

- Cooperation in Industrial Innovation, Cheltenham, Edward Elgar, PP: 1-17.
- Creswell, John W. (2003), Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, Sage Publications, Inc.
  - Dalkir, K. (2005), Knowledge Management in Theory and Practice, Burlington: Elsevier Butterworth-Heinemann, ISBN 075067864X.
  - Dantas, Eva (2006), The development of knowledge networks in latecomer innovation systems: the case of PETROBRAS in the Brazilian offshore oil industry, Thesis (Ph.D.), University of Sussex, UK.
  - Davenport, T. and Prusak, L. (1998), «Working knowledge: how organizations manage what they know», Boston: Harvard Business School Press.
  - Davenport, Thomas H.; Prusak, Laurence (2000), Working Knowledge: How Organizations Manage What they Know, Harvard Business School Press.
  - Davenport, T., & Grover, V. (2001), Knowledge Management, Journal of Management Information Systems, 18(1), 3-4.
  - Davenport, T.H. (2005), Thinking for a Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers, Boston, MA: Harvard Business School Press.
  - De Man, Ard-Pieter (2008), Knowledge Management and Innovation in Networks, Edward Elgar Publishing Limited
  - Drucker, P. (1992), Managing for the future: The 1990s and beyond, New York: Truman.
  - Drucker, P. (1993), Post-Capitalist Society, New York: Harper Collins. Nonaka, I kujiro. 1994. A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. Organization Science, vol. 5, no.1: 14-37.
  - Drucker, P. (1995), The Post-Capitalist Society, Oxford: Butterworth – Heineman.
  - Durbin, Susan (2011), Creating Knowledge through Networks, Gender, Work and Organization, Vol. 18 No. 1 January 2011.
  - Earl, M. (2001). Knowledge management strategies: toward a taxonomy. Journal of Management Information Systems, 18: 215–233.
  - Eden C. (1998), Cognitive mapping, European Journal of Operational Research, Vol. 36.
  - Edvinsson, L. and Malone, M. S. (1997), Intellectual Capital: Realising Your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower, Harper Business, London.
  - Edwards, D L and D E Mahling (1997), Toward Knowledge Management Systems in the Legal Domain, Proceedings of Group 97, Published in May 1997 by the Association for Computing Machinery (ACM), USA: Phoenix Arizona, pp. 158-166.
  - Elias G. Carayannis and Piero Formica (2008), Knowledge Matters (Technology, Innovation and Entrepreneurship in Innovation Networks and Knowledge Clusters), PALGRAVE MACMILLAN.
  - Earl, M. (2001), Knowledge management strategies: toward a taxonomy, Journal of Management Information Systems, 18: 215–233.
  - Figall, C., Rhine, N. (2002), Building the knowledge management network, [S.L]: Wiley Technology Publishing.
  - Freeman, C. (1991) «Networks of Innovators: A Synthesis of Research Issues», Research Policy, 20, 499-514.
  - Frenken, K. (2000) «A Complexity Approach to Innovation Networks - The Case of the Aircraft Industry (1909-1997)», Research Policy, 29, 257-272.
  - Glaser, R. (1998), Measuring the knower: toward a theory of knowledge equity, California Management Review, Vol. 40, No. 3: 175-194.
  - Grandori, A. (1999) «Interfirm Networks: Organizational Mechanisms and Economic Outcomes», Interfirm Networks: Organization and Industrial Competitiveness, London, Routledge, P.P: 1-14.

- Guba, E. G., and Y. S. Lincoln (1994), Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 105-137), Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hall, A. (1968), *A Methodology for Systems Engineering*, D. Van Nostrand Company.
- Hansen, M.T., Nohria, N., and Berger, J.A. (2000), *The State of the Incubator Market space*, Harvard Business School. Niu Xie-ling(ed.) *Technology Innovation System of China in the 21 Century*, Beijing: Beijing University Press.
- Hargadon, Andrew B. (1998), Firms as Knowledge Brokers: Lessons in Pursuing Continuous Innovation, *California Management Review* 40 (3).
- Harvey, M. G. & R. F. Lusch (1999), Balancing the intellectual capital books: intangible liabilities, *European Management Journal*, 17(1): 85-92.
- Hildreth, P. and Kimble, C. (2004), «Knowledge Networks: Innovation through Communities of Practice», Idea Group Publishing.
- Hislop, Donald (2010), Knowledge management as an ephemeral management fashion?, *Journal of Knowledge Management*, Volume: 14 Issue: 6.
- Hu, C. and Racherla, P. (2008), «Visual representation of knowledge networks: a social network analysis of hospitality research domain», *International Journal of Hospitality Management*, 27(2), pp. 302–312.
- Hung, W.C. (2006), «Researching the researcher: A social network analysis of the multidisciplinary knowledge creation process», MSc. Thesis, University of Waterloo, Ontario, Canada, pp. 122.
- Inkpen, A. C., and Tsang, E.W. K. (2005), Social capital, networks, and knowledge transfer, *Academy of Management Review*, 30: 146–165.
- Jackson, S. E., C-H. Chuang, E.F. Harden, Y. Jiang, and J.M. Joseph (2006), Toward developing human resource management systems for knowledge - intensive teamwork. *ResearchinPersonnelandHumanResourcesManagement*, (25): 27-70
- Jamali, D. and Khoury, G. and sahyoun, H. (2006), From bureaucratic organizations to learning organizations (An evolutionary roadmap), *The Learning Organization*, Vol.13, No.4,: 337-352.
- Johnson, J. David (2009), *Managing Knowledge Networks*, Cambridge University Press.
- Jyrama, A. and Ayvari, A. (2005), «Can the Knowledge-Creation Process Be Managed? A Case Study of an Artist Training Project», *International Journal of Arts Management*, 7(2), pp. 4-14.
- Kardaras D., Karakostas B. (1999), Use of fuzzy cognitive maps to simulate the information systems strategic planning process, *Information and Software Technology*, Vol. 41, No. 4.
- Karlenzig, W. (1999), Chrysler's new know mobiles, *Knowledge Management Magazine*, (May 1999): 58-66.
- Kelly, G.A. (1955). *The Psychology of Personal Constructs*. Norton, New York.
- Kitching R., Freundschatuh S. (2000), Cognitive mapping; past, present, and future; Published by Routledge, London.
- Kogut, B. (2000), The Network as Knowledge: Generative Rules and Emergence of Structure, *Strategic Management Journal*, 21(3), P.P: 405-425.
- Kosko B. (1988), Hidden patterns in combined and adaptive knowledge networks; *International Journal of Approximate Reasoning*, Vol. 2.
- Lang, D. W. & Fahey (2000), Diagnosing cultural barriers to knowledge management, *Academy of Management Executive*, 14(4).
- Malhotra, Yogesh (2000), From Information Management to Knowledge Management: Beyond the «Hi-Tech Hidebound» Systems. In K. Srikanthiah & M.E.D. Koenig (Eds.), *Knowledge Management for the Information Professional*. Medford, N.J.: Information Today Inc.: 37-61.

- Marakas, G. (1999), Decision Support System in the twenty-first Century, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey, NJ.
- Marchant T. (1999), Theory and methodology cognitive maps and fuzzy implications, European Journal of Operational Research, Vol. 114.
- Marquardt, M.J. (1996), Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success, McGraw-Hill, New York, NY.
- McDermott Consulting Firm (2005), Knowledge Strategies, Internet.
- McNabb, David E. (2006), Knowledge Management in the Public Sector: A Blueprint for Innovation in Government, M.E. Sharpe Inc.
- Mills, G. (2001), MARS: The Electronic Medical Record System the Core of the Kaiser Galaxy, International Journal of Healthcare Technology Management, 3(5/6), 406-423.
- Monge, P R; Fulk, J; Kalman, M E; Flanagin, A J & Prnassa, C and S Rumsey (1998), Production of Collective Action in Alliance-Based Interorganizational Communication and Information Systems, Organization Science, vol. 9 (3), pp. 411-433.
- Moore, C. (1999), Eureka! Xerox discovers way to grow community knowledge And customer satisfaction, KMWorld magazine, October 1999, Volume 8, Issue 10: 1-14.
- Nadkarni S., Shenoy P. (2001), Theory and methodology a Bayesian network approach to making inferences in causal maps»; European Journal of Operational Research, Vol. 128, 2001.
- Nahapiet, J and S Ghoshal (1998), Social capital, intellectual capital, and the organizational advantage, Academy of Management Review, vol. 23 (2), pp. 242-266.
- Nevo, D., Furneaux, B. and Yair, W. (2008), «Towards an evaluation framework for knowledge management systems», Information Technology and Management, 9(4), pp. 233 – 249.
- Nilmini Wickramasinghe, & Dag von Lubitz (2007), Knowledge-based Enterprise: Theories and Fundamentals, Idea Group Publishing.
- Nonaka, I. & H. Takeuchi (1995), The knowledge – creating company, Oxford University Press. Oxford.
- Orsenigo, L., Pammolli, F. and Riccaboni, M. (2001) «Technological Change and Network Dynamics: Lessons from the Pharmaceutical Industry», Research Policy, 30, 485-508.
- Park, Y. and Kim, S. (2006) «Knowledge management system for fourth generation R&D: KNOWVATION», Technovation, 26(5-6), pp. 595-602.
- Pettinger, R. (2002), The Learning Organization. New York: Magdalene Road.
- Riccaboni, M. and Pammolli, F. (2002) «On Firm Growth in Networks». Research Policy, 31 (8/9), 1405-1416.
- Seckaran, O. (1995), Research methods for business: A skill bulding approach, New York: John wiley & sons inc.
- Siau, K., and Tan, X. (2005). Improving the quality of conceptual modeling using cognitive mapping techniques, Data Knowl. Eng. 55(3), 343-365.
- Schulz, M. (2002), The Uncertain Relevance of Newness: Organizational Learning and Knowledge Flows, Academy of Management Journal, University of Washington.
- Senge, P.M. (1990), The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization, Century Business, London.
- Stewart, T. (1997), Intellectual capital: the new wealth of nations, Doubleday Dell Publishing Group, New York: NY.
- Sullivan, arthur; Steven M. Sheffrin (2003), Economics: Principles in action. Upper Saddle River, New Jersey 07458: Pearson Prentice Hall.

- Sveiby, K. & Simons, R. (2002), «Collaborative climate and effectiveness of knowledge work: an empirical study», *Journal of knowledge management*, 6(5).
- Toffler, A. (1990), *Power shift: knowledge, wealth and violence at the Edge of the 21st century*, New York: Bantam Books.
- Tolman E.C.;»Cognitive maps in rats and men»; *Psychological Review*, Vol. 55, 1948.
- Van de Ven, Andrew H. (2007), *Engaged Scholarship*, Oxford University Press.
- Von Krogh, G. & J. Roos (1995), *Organizational epistemology*, New York: St. Martins Press.
- Wang, S., and R.A. Noe (2010), Knowledge sharing: A review and directions for future research, *Human Resource Management Review*, (20)2: 115-131.
- Wellman M., Inference in cognitive maps; *Mathematics and Computers in Simulation*, 1994.
- Wenger, E., Mcdermott, R., Snyder, W. (2002), *Cultivating communicates of practice*, Boston, Massachusset: Harvard Business School Press.
- Westcombe, M., Pidd, M., Sommerville, I., Mackenzie, A., and Warren, I. (2002), *Problem Structuring: The Process of SODA Modeling*, EPSRC-supported research into Decision Support for Systems Engineering, the Wisdom Project: EPSRC ref GR/M60361.
- Wickramasinghe, N. (2005), *The Phenomenon of Duality: The Key to Facilitating the Transition form Knowledge Management to Wisdom for Inquiring Organizations*, In Courtney et al. (Eds.), *Inquiring organizations: Moving form Knowledge Management to Wisdom*. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Wickramasinghe, Nilmini & Lubitz, Dag von (2007). *Knowledge - based Enterprise: Theories and Fundamentals*, Idea Group Publishing.
- Wiig, K. M. (1997), Knowledge Management: where did it come from and where will it go?, *Journal of Expert Systems with Application*;13(1).
- Wilcox, L. (1997), Knowledge-based Systems as an Integrating Process, In J. Liebowitz & L. Wilcox (Eds.), *Knowledge Management and its Integrative Elements* (P.P: 1-30). Boston: CRC Press.
- Wilson, B. (1993), *Systems: concepts, methodologies, and applications*, Wiley, UK.
- Wilson, B. (2001). *Soft Systems Methodology, Conceptual Model Building and its Contribution*. John Willy and Sons LTD, UK.
- Yang, B. and Watkins, K. and Marsike, V. J (2004), The construct of the learning organization: dimension, measurement, and validation. *Human Resource Development*, Vol. 15 No. 1: 31-55.
- Yang, C., and Lian-Chu Chen (2009), Can organizational knowledge capabilities affect knowledge sharing behavior?, *Journal of Information Science*, (33)1: 95-109.