

مدیریت دانش؛ کتابداری نوین؟ از نگهبانان تاریخ تا دروازه بانان آینده^۱

تألیف جنیفر رولی^۲

ترجمه قاسم آزادی^۳

چکیده

این مقاله به بررسی الگوی مدیریت دانش می‌پردازد و الگویی برای درک نقش آینده متخصصان دانش و اطلاع‌رسانی ارائه می‌کند. این مقاله با بررسی مفهوم مدیریت دانش و راهکارهایی برای کاربرد آن در سازمان‌های تجاری آغاز می‌شود. این موضوع تا بررسی مدیریت دانش در بخش دولتی، پیش می‌رود. سه نقش اصلی برای متخصصان دانش در نظر گرفته شده است: مدیریت گنجینه‌های دانش؛ تسهیل جریان دانش و ارتباطات؛ و ظرفیت تولید ارزش افزوده.

کلیدواژه‌ها

مدیریت دانش، حرفه اطلاع‌رسانی، کتابداران

مقدمه

کتابداری سنتی در لباس جدید است. به این ترتیب بعضی اوقات به نظر می‌رسد که ایشان عقیده دارند که اگر حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی عقاید، مفاهیم، زبان و کار مدیریت دانش را نپذیرد، از این دیدگاه خارج می‌شود. این مقاله نشان می‌دهد که این دیدگاه با واقعیت‌های تجربه شده به وسیله اشخاص، سازمان‌ها و کشورها تناقض دارد. مدیریت دانش در اصطلاح مفهومی، یک نمونه است

در حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی و قطعاً در صفحات بعضی از مجلات تخصصی که متخصصان فرصت دارند در این صفحات آینده‌رشته‌شان را به بحث و مناظره عموم بگذارند، مسئله ارتباط میان مدیریت دانش و کتابداری به شکل قابل ملاحظه‌ای مورد توجه قرار گرفته است. بعضی مبلغان در حال حاضر به تبلیغ مدیریت دانش به مثابه راهی به سمت جلو می‌پردازند در حالی که دیگران سرسختانه اظهار می‌کنند، مدیریت دانش همان

1. "Knowledge management – the new librarianship? From custodians of history to gatekeepers to the future". *Library Management*, Vol.24, No.8/9(2003):433-440.

2. Jennifer Rowley

۳. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی azadi_gh@yahoo.com

و در اصطلاح تخصصی، مجموعه‌ای از راهکارها و اعمالی است که در جواب به نیازهای سازمان‌ها، مشاغل، جوامع و دولت‌ها در جامعه مبتنی بر دانش قرن بیست و یکم پدید آمده است. بحث درباره اینکه مدیریت دانش تعریف شفاف و در مجموع پذیرفته شده‌ای ندارد، یا بحث از اینکه مدیریت دانش هیچ ویژگی یا تفاوتی

دانش از داده‌ها و اطلاعات متمایز شده است. داده‌ها حقایقی خام هستند که وقتی سازماندهی شوند به اطلاعات تبدیل می‌شوند، در حالی که دانش، اطلاعات معنادار است

برای اضافه شدن به بیشتر رشته‌های سنتی نظیر کتابداری و مدیریت اطلاعات ندارد، یا حتی بحث کردن درباره تناسب استفاده از واژه دانش، در مقابل اطلاعات، این دیدگاه را رد می‌کند. هیچ یک از این چیزها اهمیت ندارد، اگر جهان خارج به دنبال راه حل‌هایی باشد که به آنها کمک کند تا زنده بمانند و به شکل مؤثری در جامعه مبتنی بر دانش شکوفا شوند.

در حالی که می‌پذیریم ابهام قابل توجهی پیرامون موضوع مدیریت دانش وجود دارد گروه‌های حکم مختلف سعی می‌کنند آن را مال خودشان سازند، و آن را با پایه‌های دانش رشته‌ای و کارهای حرفه‌ای خود تلفیق کنند. این مقاله جایگاه بحث‌انگیزی درباره روابط میان کتابداری و مدیریت دانش به دست می‌دهد. در این راستا این مقاله سعی دارد تصویری از راه را پیش پای متخصصان اطلاع‌رسانی ترسیم کند. این مقاله با بررسی مفهوم مدیریت دانش و راهکارهایی برای به‌کارگیری آن در سازمان‌های خصوصی شروع می‌شود. این موضوع به مدیریت دانش در بخش‌های دولتی توجه نشان می‌دهد. بحث درباره بعضی از مواضع ممکن در روابط میان مدیریت دانش و کتابداری، به ابجدی جدید برای توسعه کتابداری و نقش‌های متخصصان اطلاع‌رسانی در اقتصاد مبتنی بر دانش می‌انجامد.

موضوع‌های کلیدی در مدیریت دانش

شاید تعریف‌های چندگانه و کامل از مدیریت دانش گواهی قانع‌کننده‌ای بر اهمیت مدیریت دانش باشد. در حالی که در اینجا هدف، مرور کامل جنبه‌های مختلف ماهیت مدیریت دانش نیست، بلکه ذکر بعضی رویکردها به مفاهیم کلیدی مفید است. اغلب مؤلفان موافقت می‌کنند که باید فرایند تعریف را با تعیین این مسئله که مقصود از دانش چیست، شروع کنند. توافق عموم برای این است که دانش عبارت است از: مخلوطی سیال از تجارب شکل گرفته، ارزش‌ها، اطلاعات متنی و نگرش کارشناسی که چارچوبی کاری برای ارزیابی و ترکیب تجارب و اطلاعات جدید به وجود می‌آورد (۴: ۱۵).

مدیریت دانش از ذهن دست‌اندرکاران شروع می‌شود و توسط دانایان به‌کار گرفته می‌شود. در سازمان‌ها، نه تنها در مدارک و منابع، بلکه در کارهای روزمره، فرایندها، اعمال و هنجارها نیز جای می‌گیرد. دانش از داده‌ها و اطلاعات متمایز شده است. داده‌ها حقایقی خام هستند که وقتی سازماندهی شوند به اطلاعات تبدیل می‌شوند، در حالی که دانش، اطلاعات معنادار است (۱: ۶۸-۷۵). دانش می‌تواند به‌طور گسترده‌ای به دانش سازمانی و فردی دسته‌بندی شود. دانش فردی در ذهن یک فرد قرار دارد. از طرف دیگر، دانش سازمانی، دانشی است که از طریق تعامل میان فناوری‌ها، شیوه‌ها و مردم شکل گرفته است. یک رده‌بندی معمول دانش سازمانی، دانش آشکار (صریح) است که می‌تواند مستند شود و به اشتراک گذاشته شود و دانش ضمنی یا تلویحی که در اذهان، فرهنگ‌ها و تجربه‌ها در درون سازمان قرار می‌گیرد (۱۵: ۹۶-۱۱۴).

مدیریت دانش، با بهره‌برداری و توسعه دانش متعلق به سازمان با دیدگاهی در جهت پیشبرد اهداف سازمان، مرتبط است (۵: ۴۳-۵۷).

الگوهای چندی از مدیریت دانش وجود دارد. برای مثال: الگوی پردازش اطلاعات مدیریت دانش که بر فرایندهای فراهم‌آوری، کدگذاری، توزیع و کاربرد دانش، و مزایای دانش ناب (صریح) و فرایندهای ترجمه دانش ضمنی به دانش ناب تمرکز دارد (برای مثال منبع ۱۱: ۳۷-۴۰). داوینپورت و پروساک^۱ چهار دسته از طرح‌های مدیریت دانش را شناسایی کرده‌اند:

آنهايي که با ايجاد منابع دانش در ارتباطند؛
 آنهايي که با بهبود دسترسي به دانش در ارتباطند؛
 آنهايي که با تغيير محيط دانش در ارتباطند؛
 آنهايي که با ارزش گذاري به ماثباته یک موهبت مرتبط هستند (۴).

الگوي انسان محوري مديريت دانش که بر جنبه هاي اجتماعي تاکيد مي کند، ايجاد و به اشتراک گذاشتن دانش را تسهيل مي کند. (براي مثال منبع ۶: ۱۱-۲۶). در اينجا هدف، درک اين است که چگونه تعاملات اجتماعي از انتقال دانش ضمني حمايت مي کند و منجر به ايجاد دانش جديد مي شود. الگوي دمارست^۱ یک نمونه از الگوهاي تشکيل شده اجتماعي از مديريت دانش است. اين الگو چهار مرحله از مديريت دانش را در درون یک سازمان نشان مي دهد:

۱. ساختار دانش؛
۲. اشاعه دانش؛
۳. کاربرد دانش؛
۴. تجسم دانش.

الگوهايي که بر ساختار اجتماعي دانش تاکيد مي کنند، زمينه مشترک با کار در سازمان هاي علمي و دانش سازماني مشترک دارند (۱۷: ۱۸). آثار مکتوبي که اصطلاح سازمان دانشي (۳: ۳۲۹-۳۴۰) يا سازمان توليدکننده دانش را به کار مي برند (۱۶)، نزديک ترين مفهوم به مديريت دانش است که بر همکاري قوي ميان دانش و يادگيري تاکيد مي کند، اما همچنين لازم است سازمان ها تشخيص دهند که دانش مفيد ديگري علاوه بر دانش معمول وجود دارد که رسمي، نظام مند و کمي ست و اينکه ايجاد اين دانش فراتر از پردازش اطلاعات است. اساساً يادگيري سازماني مظهر

نظام هاي سازماني، ساختارها و رويه ها مورد توجه و اين گونه مسائل مستقل از افراد است (۹: ۷۸۳-۷۹۶).
 دسوزا^۲ اين دو الگوي مديريت دانش را با دو رويکرد متفاوت براي کاربردي کردن راهبردهاي مديريت دانش، در یک ردیف قرار مي دهد. راهبرد کدگذاري از رويکرد سند به شخص با فرض بر اينکه دانش مي تواند به طور مؤثر استخراج و کدگذاري شود، استفاده مي کند. در رويکرد کدگذاري، دانش فردي ترکيب شده، در یک بافت جامع قرار مي گيرد و به طور عمده از طريق پايگاه هاي داده ها و انبارهاي داده ها در دسترس اعضاي سازمان قرار مي گيرد. مديريت دانشي که اين رويکرد را به کار مي برد دارای ساختار عالي و مناسب براي سازمان هاي دارای محصولات با کيفيت نظير صنايع توليدي يا صنايع متمرکز بر توليد است. با اين وجود مشکل سازگاري با تغييرات در بافت دانش باقي است. رويکرد فردي سازي باعث شناخت طبيعت ضمني دانش مي شود و فرض بر اين است که دانش عمدتاً از طريق تماس هاي مستقيم شخص به شخص به اشتراک گذاشته شود. نقش مديريت دانش تسهيل ارتباطات ميان اعضاي سازمان از طريق ابزارهاي نظير پست الکترونيکي، اينترانت، گروه هاي خبري و گروه هاي بحث است. اين رويکرد در فعاليت هاي متمرکز بر دانش نظير مشاوره، بيمه و نرم افزار ترجيح داده مي شود (۸).

جدول کاريلو مفهوم تعريف مديريت دانش را با پيشنهاد سه دسته از رويکردهاي مديريت دانش گسترش مي دهد:

هدف مدار^۳

متمرکز بر نمايندگي^۴

متمرکز بر بافت^۵ (۲: ۳۷۹-۳۹۹).

جدول ۱. سه دسته از رويکردهاي مديريت دانش

ویژگی	گروه ۱. هدف مدار	گروه ۲: عامل مدار	گروه ۳: بافت مدار
مفهوم دانش	رکورد (پيشينه)	جريان	مسیر (صف)
فرآیند سرمایه گذاری	نگهداری و ادغام موجودی	تسهیل و افزایش گردش دانش	رسیدن به تعادل ارزش پایدار
تعريف مديريت دانش	مديريت دانش ابزاري ست براي شناسايي، ذخيره، سازماني و بازيابي پايگاه دانش سازمان	مديريت دانش شيوه اي ست براي شناسايي، کدگذاري، سازماني، ذخيره، و بازيابي تجربه پراکنده	مديريت دانش راهبردي ست براي شناسايي، نظام مند کردن و ايجاد ارزش هاي جهاني سازمان

1. Demarest
 2. Desouza
 3. Object oriented

4. Agent centered
 5. Context centered

در حالی که، دو رویکرد اول در تعریف‌هایی که قبلاً بحث شد، به خوبی ارائه شده‌اند، سومین رویکرد یعنی رویکرد متمرکز بر بافت که مدیریت دانش را به سطح راهبرد ارتقاء می‌دهد و قویاً بر مفهوم ارزش استوار می‌ماند. با وضوح کمتری در تعاریف دیگر ظاهر می‌شوند و احتمال دارد مفید باشد. رویکرد متمرکز بر بافت هدف اصلی مدیریت دانش را که با نیروی ظرفیت تولید ارزش یک سازمان همراه شده است، تعریف می‌کند. هدف مدیریت دانش آسان‌سازی و هدایت بهره‌برداری از دانش است، به شیوه‌ای که فعالیت‌های تولید ارزش سازمان بهینه شود. از آنجاکه زنجیره ارزشی سازمان همه فعالیت‌ها و تعاملات همراه با تأمین‌کنندگان، رقیبان، محیط و مشتریان را در بر می‌گیرد، در چنین فلسفه‌ای از مدیریت دانش باید جاگیر شوند و به هم پیوند بخورند. بنابراین مناسب‌ترین راهبرد مدیریت دانش مشروط به موقعیت ویژه یک سازمان است.

مدیریت دانش در بخش دولتی

اگر چه کارهای اولیه درباره مدیریت دانش بر سازمان‌های تجاری متمرکز شده است، اما تفکر رو به رشدی حول ارتباط مدیریت دانش با بخش دولتی، و شرایط اجتماعی به وجود آمده است. در این شرایط مدیریت دانش می‌تواند در سطوح مختلف به‌کار گرفته شود:

- در شکل دهی اقتصادی و جوامع جهانی؛
- در ادارات دولتی؛ و
- در سازمان‌های بخش دولتی خاص نظیر پلیس و دانشگاه‌ها.

مدیریت دانش می‌تواند در سطوح مختلف

به‌کار گرفته شود:

- در شکل دهی اقتصادی و جوامع جهانی؛
- در ادارات دولتی؛ و
- در سازمان‌های بخش دولتی خاص نظیر پلیس و دانشگاه‌ها.

هر یک از موارد فوق در زیر شرح داده شده است. نیرویی که دانش در افراد برای انتخاب مسیرهای جمعیت‌شناختی و اقتصادی به آینده، به وجود می‌آورد، می‌تواند کلیدی باشد برای آغاز درک این مطلب که چگونه نگرش نو جامعه جهانی می‌تواند سازگار با توانایی‌های شرایط زندگی اکوسیستم‌های جهانی پی گرفته شود (۱۳: ۳۷۰).

مالون و یوهه نقش دانش و مدیریت دانش را در ساخت یک جامعه جهانی قابل دوام، استوار و منصفانه به روشنی بیان می‌کنند (۱۳). طرفداران این دیدگاه بحث می‌کنند که تحول انفجاری جنبش مدیریت دانش می‌تواند به سه هدایت‌کننده اقتصاد جهانی نسبت داده شود:

- نیاز به تنظیم فراگیر منابع و فناوری‌های اطلاعاتی؛
- تسریع نرخ کهنگی صلاحیت کاری؛
- آگاهی روزافزون از نقش عوامل تولید "نامحسوس" (۲: ۳۷۹-۳۹۹).

کاریلو به توسعه مستمر مفاهیم و رویکردهای مدیریت دانش در سرتاسر حوزه‌های فردی، سازمانی و اجتماعی علاقه‌مند است. او بحث می‌کند که بدون توجه به سطح کاربرد، دلیل منطقی برای مدیریت دانش اساساً مشابه است: سرمایه‌گذاری برای ظرفیت تولید ارزش در فرد، گروه‌ها و سازمان‌ها در کل. فرایند و شیوه‌های مدیریت دانش برای همه انواع سازمان‌ها کلی هستند، در حالی که ابزارها و فنون مدیریت دانش می‌تواند خاص باشد.

دیگران (برای مثال منبع ۱۴: ۳۱۷-۳۲۹) نگرانی خود را درباره "مرز دیجیتال" و نقش بنگاه‌های کشورهای مشترک‌المنافع و بنگاه‌های سازمان ملل متحد برای مثال در توسعه حاصل از دانش، به روشنی بیان داشته‌اند. ابتکارهای توسعه دانش می‌تواند از فناوری‌های دیجیتالی برای ایجاد فرصت‌هایی برای توسعه شبکه‌های دانش استفاده کند تا به گستره‌ای از مشکلات مربوط به توسعه توجه شود. به هر حال این مهم است که دیدگاه‌های جوامع دانشی انتظارات مردم در جوامعشان پذیرفته و محترم بشمارند و دیدگاه‌های متفاوت را که در کشورها و مناطقی که به مرور زمان و شرایط کنونی شکل گرفته‌اند با هم تطبیق دهند.

فرهنگ‌های شرقی، یعنی در جایی که گروه متکی به فرد است، اعضای سازمان‌ها نسبت به فرهنگ‌های غربی بیشتر احتمال دارد که بر شبکه‌ها و مباحث غیررسمی متکی باشند؛ چنین تفاوت‌های فرهنگی اثرات مهمی برای مناسب‌ترین راهبردهای مدیریت دانش دارند.

سازمان‌های ما تا آنجا که قابل رقابت باشند (۲۰: ۲۲۴-۲۳۹).

آثار مکتوب در حال رشد درباره دولت الکترونیک، اعم از اینکه به روشنی مفهوم مدیریت دانش را استفاده کند یا خیر، چهار حوزه فوق را تأیید می‌کند. بحث‌ها و جدلهایی با تمرکز بر دموکراسی الکترونیک و سیاست‌گذاری ارائه خدمات الکترونیک و شهروندی الکترونیک جریان دارد. خلایق‌های دولت الکترونیک موفقی به رویکردهای ابتکاری و کنشگرانه داده‌ها، اطلاعات و مدیریت دانش نیاز دارد. در اولین همایش بین‌المللی درباره دولت الکترونیک در سال ۲۰۰۲، تعدادی مقاله درباره موضوع‌های تحت پوشش مدیریت دانش نظیر همکاری میان ادارات، یادگیری الکترونیک، الگوسازی اطلاعات چند سطحی، درونی‌سازی و مهندسی مجدد فرایند تجاری ارائه شد.

لوشن و الحوامده^۱ درباره توانایی بالقوه مدیریت دانش در نیروی انتظامی بحث می‌کنند. آنها بیان می‌کنند که در حال حاضر، دانش و اطلاعات به شکل‌های متفاوت در سازمان‌های پلیسی به‌کار گرفته شده است، و از رکوردهای رایانه‌ای تا دستورهای مستند سازمانی و تا تجربه شخصی مدیرانش متفاوت است. مسئله حیاتی، ظاهر کردن چنین دانشی و ربط دادن آن است به مشکلاتی که افسرهای پلیس با آن روبرو هستند، البته به شیوه‌ای مؤثر و به موقع. آنها اشاره کردند که به هر دو روش مدیریت دانش ضمنی و آشکار در نیروی پلیس، نیاز هست. دانش آشکار به شکل اسناد (مانند نظریه‌ها، احکام عمومی پلیس، رویه‌های کاری استاندارد) وجود دارد که ارزش آن برای

هیچ‌کسی که با همه راه‌حل‌های فناورانه سازگار باشد، وجود ندارد؛ اختلافات فقط مسئله پهنای باند و فراگیری دسترسی فناوری نیست. دانش فقط قابل پیگیری است، اگر بافت مناسبی برای استفاده وجود داشته باشد. برای مثال، دانش مناسب برای کار حسابداری و هنجارهای مربوط به فعالیت در هند با دانش مورد نیاز برای فعالیت در آمریکا متفاوت است. هافستد^۲ بین فرهنگ‌های ملی مختلف تفاوت قائل است. در فرهنگ‌های شرقی، یعنی در جایی که گروه متکی به فرد است، اعضای سازمان‌ها نسبت به فرهنگ‌های غربی بیشتر احتمال دارد که بر شبکه‌ها و مباحث غیررسمی متکی باشند؛ چنین تفاوت‌های فرهنگی اثرات مهمی برای مناسب‌ترین راهبردهای مدیریت دانش دارند. علاوه بر آن، مسئله زبان نباید فراموش شود (۱۰: ۳۴۷-۳۵۷).

حرکت از جایگاهی که کارایی و موفقیت هر جامعه در آن است، این است که چگونه منابع مالی آن می‌تواند اهرم مالی شود. ویج^۳ بحث می‌کند که ادارات دولتی نقش مهمی در مدیریت دانش دارند. اهداف مدیریت دانش عموماً بهبود بخشیدن کارایی و تحمل‌پذیری در هر مؤسسه‌ای است. این مؤسسه می‌تواند یک پیشه، بخشی از جامعه، کشور یا یک فرد واحد باشد. او پیشنهاد می‌کند که اهداف مدیریت دانش برای ادارات دولتی بر تدارک موارد زیر متمرکز شود:

– کارکردها و خدمات مؤثر سازمان‌های دولتی از طریق کاربرد دانش در دو بخش مدیریت تصمیم‌گیری و در بهبود ارائه خدمات؛

– یک جامعه امن، منظم، درست و استوار که در آن شهروندان به آسانی در مناظرات عمومی و شکل‌گیری سیاست وارد شوند و در فرایندهای ذهنی‌سازی، برنامه‌ریزی، تصمیم و اجرای فعالیت‌های عمومی برای مشاهده سیاست‌های جامعه و فراهم آوردن حمایت مالی از اداره شرکت کنند؛

– سطح قابل قبولی از کیفیت زندگی، به‌ویژه از طریق ایجاد، حفظ و کاربرد سرمایه‌های تجاری و سرمایه فکری عمومی؛

– یک جامعه ثروتمند به وسیله ارتقاء شهروندان، تا آنجا که کاربران ماهری از دانش شوند و توسعه تجارت و

**دانشگاه‌ها ثروت عظیمی از دانش دارند،
 و از طریق پژوهش به تولید دانش کمک می‌کنند
 و از طریق آموزش، تحقیقات دانشجویی و
 دیگر کارآموزی‌ها و انتشارات درگیر اشتراک
 و اشاعه دانش می‌شوند. کتابخانه‌های
 دانشگاهی گنجینه‌های منابع اطلاعات منتشر
 شده در درون و بیرون دانشگاه هستند.**

افسران پلیس به اثبات رسیده و محقق گشته است. دانش ضمنی یا تلویحی صلاحیت، تجربه و مهارت افسران پلیس را در بر می‌گیرد. دانش ضمنی معمولاً پویاست و در مقایسه با دانش مستند سریع‌تر تغییر می‌کند. مدیریت دانش ناب، به شناسایی و انتخاب دانش، دریافت و مستندسازی دانش، سازمان‌دهی دانش، ذخیره دانش و بازیابی دانش نیاز دارد.

از طرف دیگر مدیریت دانش ضمنی، اصولاً با مدیریت فرایند ارزش‌گیری از دانش مرتبط است. این کار به‌طور تنگاتنگ با فرایندهایی نظیر آموزش، یادگیری، فرهنگ سازی و اشتراک دانش پیوند دارد (۱۲: ۳۱۱-۳۱۸).

در حالی که دانشگاه‌ها در تلاش ایجاد محیط‌های علمی برای دانشجویان خود هستند، کاغذبازی ساختار سازمانی و حتی سنت اصلی آزادی علمی سدره عملکرد دانشگاه‌ها به عنوان سازمان‌های علمی انعطاف‌پذیر و انطباق‌پذیر می‌شوند، اگر چه سد "بودجه ابتکارات دولت" ممکن است به‌زودی حتی در این برج‌های سنت تغییر ایجاد کند. دانش موضوع پیچیده دیگری است.

دانشگاه‌ها ثروت عظیمی از دانش دارند، و از طریق پژوهش به تولید دانش کمک می‌کنند و از طریق آموزش، تحقیقات دانشجویی و دیگر کارآموزی‌ها و انتشارات درگیر اشتراک و اشاعه دانش می‌شوند. کتابخانه‌های دانشگاهی گنجینه‌های منابع اطلاعات منتشر شده در درون و بیرون دانشگاه هستند. استادان دانشگاه‌ها، جوامع دانشی را می‌سازند که واقعاً مرزهای سازمانی را قطع می‌کنند و به‌دقت نیازهای رقابتی همکاری و رقابت برای تحقیق و دیگر منابع را متعادل می‌کنند. اطلاعات مدیریتی درباره دانشجویان، مسائل مالی و بازار به‌وسیله

بخش‌های ثبت‌نام، بازاریابی و مالی ذخیره شده است. دانشگاه‌ها سازمان‌هایی غنی از دانش هستند. آنها پیشه‌وران دانش هستند، با این وجود عموماً فاقد فلسفه جامع و کاملی از مدیریت دانش هستند و در واقع فاقد دیدگاه‌های نظری و عملی درباره تأثیر بالقوه این فلسفه. بعضی‌ها پا را خیلی فراتر می‌گذارند و به این بحث می‌پردازند که فرهنگ و ارزش‌های ذاتی در دانشگاه‌ها در تعارض مستقیم با فرهنگی هستند که برای اشتراک مؤثر دانش لازم است. بسیاری از اعضای هیئت علمی، دانش را اختصاصی و مالکانه و یک منبع متمایزکننده، و سازنده اعتبار و قدرت و توانایی علمی به حساب می‌آورند (۲۱). عوامل دیگری که ممکن است در مقابل اشتراک دانش مانع عمل کنند، به شرح زیر است:

– سطح تخصص و کارشناسی بسیاری از فعالیت‌های دانشگاهی، که درک بنیان علمی همکاران احتیاج به صرف زمان و دانش زیادی دارد؛

– انعطاف‌پذیری در تعیین محل کار؛ و نوع کار که استاد دانشگاه و محقق منزوی شده را ترغیب کند؛

– تنگناهای وقت که اختصاص زمان برای اشتراک دانش را در هر دو نقش دریافت‌کننده و اشاعه‌دهنده مشکل می‌سازد؛

– وجه تمایزهای اداری/ مدیریتی در مقابل وجه تمایزهای فرهنگی و ساختاری دانشگاهی؛

– فرهنگ فردگرایی همراه با بسیاری تصورات انتقال یافته از قدرتمندی.

نقش‌هایی برای متخصصان اطلاعات و دانش

مدیریت دانش همان آینده است، اگر چه بسیاری از راه‌هایی که باید طی شوند هنوز باید ساخته شوند. گستره قابل توجهی برای رشد درک ما از اینکه چگونه دانش در انجام کارها، به‌کار می‌رود، باقی‌ست و اینکه چگونه مهارت‌های شناختی می‌تواند از یک شخص به دیگری منتقل شود. همین‌طور علی‌رغم رشد آثار مکتوب در زمینه یادگیری سازمانی، نیاز به ایجاد درکی به خوبی پرورش یافته از چگونگی انتقال دانش ضمنی و مفهومی از قلمروهای شخصی برای ایجاد سرمایه‌های عقلانی مشترک درون سازمان‌ها، وجود دارد. چالش رودرروی متخصصان کتابداری و

اطلاع‌رسانی، طراحی و بیان نقش‌هایی برای متخصصان اطلاعات و دانش در بافت‌های اجتماعی و سازمانی است که در آن صلاحیت دانش با ایجاد ارزش برای آن توأم شده‌اند.

در حالی که کتابداری کار کتابداران است، مدیریت دانش به وسیله جوامع دانشی، هم از نظر درون سازمانی و میان سازمانی در جوامع عمومی گسترده‌تر انجام می‌گیرد. نقش‌هایی برای کارشناسان یا متخصصان دانش برای ترویج و تسهیل مؤثر مدیریت دانش وجود دارد، اما این الگوی گذار از کتابداری به مدیریت دانش یکی از مقیاس‌ها و چشم‌اندازهاست. مدیریت دانش یک مکمل است و در سازمان‌ها، جوامع، و انجمن‌های مؤثر وارد شده است. موفقیت مدیریت دانش بستگی به همکاری همه اعضای جامعه دانشی دارد. مدیریت دانش شامل حال همه می‌شود.

از سوی دیگر نقش‌هایی برای متخصصان دانش وجود دارد. اگر مدل کاریلو^۱ را یک نقطه حرکت در نظر بگیریم، می‌توان سه نقش عمده برای متخصصان دانش تصور کرد:

۱. مدیریت گنجینه‌های دانش؛ ۲. آسان‌سازی جریان دانش و ارتباطات؛ و ۳. سرمایه‌گذاری برای ایجاد ارزش. اگرچه کاریلو این سه نقش را در سه دسته متفاوت از رویکردهای مدیریت دانش ارائه می‌کند، وجه تمایز آنها در کل یکی از اهمیت‌هاست. همه راهبردهای مدیریت دانش احتمالاً همه عناصر این سه رویکرد را در بر می‌گیرد. علاوه بر آن، به هیچ یک از این کرانه‌ها بدون توجه به دیگران نمی‌توان دست یافت. بنابراین هیچ گنجینه دانشی وجود نخواهد داشت که بر آن مدیریت کنیم، مگر اینکه پدیدآورندگان و مالکان دانش ترغیب شوند با گنجینه‌های دانش ارتباط برقرار کنند و در ایجاد آنها شرکت داشته باشند. همین‌طور، سرمایه‌گذاری برای ظرفیت ایجاد ارزش به دسترسی خوب به دانش مشترک درباره سازمان، فرایندهای تولید ارزش و محیط نیاز دارد.

این سه نقش، عمده‌گستره‌ای از فعالیت‌هایی را که به مدیریت دانش کمک می‌کنند پیشنهاد می‌کنند:

۱. مدیریت گنجینه‌های دانش که ارزیابی، تصفیه، هدایت، سازماندهی، تسهیل دسترسی، بسته‌بندی و

ارائه دانش را در بر می‌گیرد. همه اینها فرایندهایی هستند که به‌طور سنتی در قلب کتابداری وجود داشته است. تکامل قابل توجهی در ابزارهای فناوری حادث شده است که از این فرایندها در سال‌های اخیر حمایت می‌کنند، و کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی و دانش‌رسانی مهارت‌هایشان را در مدیریت منابع چاپی و الکترونیکی و در حمایت از توسعه کتابخانه‌های دوره‌گه توسعه داده‌اند. وظایف مهم در حال تکامل و تمایز هستند. کاربران دانش به دسترسی یکپارچه به گنجینه‌های دانش نیاز دارند، خواه آن منابع به شکل چاپی و الکترونیکی یا در قالب شرکت‌ها و افراد دیگر باشد.

از طرف دیگر، آنها نیاز دارند که بتوانند وجه تمایز میان منابع دانش و اطلاعات را بشناسند، البته از نظر تطبیق با هدف، اعتبار، بی‌طرفی و به روز بودن. این نقش به نظر می‌رسد که یک تکامل طبیعی باشد، اما آیا زمینه‌سازی آن همراه با دو نقش دیگر معنای جدیدی به مدیریت منابع دانش^۲ می‌افزاید؟

۲. تسهیل جریان دانش. شاید ظهور دوباره مفهوم نگرهبان نامرئی که به وسیله نویسندگان اقدم علم اطلاع‌رسانی پیشنهاد شده، یعنی زمانی که به دنبال اکتشاف ارتباطات علمی هستیم.

دانشگاه‌ها سازمان‌هایی غنی از دانش هستند. آنها پیشه‌وران دانش هستند، با این وجود عموماً فاقد فلسفه جامع و کاملی از مدیریت دانش هستند و در واقع فاقد دیدگاه‌های نظری و عملی درباره تأثیر بالقوه این فلسفه.

یکی از جنبه‌های مهم نقش تسهیل‌کننده این است که آسان‌کننده، یک عضو محوری از شبکه‌های همراه با جامعه مبتنی بر دانش است. این موقعیت می‌تواند با مزیت ارشدیت یا دانش خاص در زمینه موردنظر به دست‌آید، اما از طریق یک نقش آشکار در ساخت شبکه‌های دانش نیز می‌تواند پدید آید. بنابراین یک آسان‌کننده جریان دانش ممکن است؛ در نقش یک

کانون شبکه با یک مدیر جامعه مجازی عمل کند؛ پایگاه‌های اطلاعاتی تخصصی بسازد و از آنها نگهداری می‌کند؛ دانش شبکه‌ای داشته باشد و ("بداند که چه کسی می‌داند") منابع دانش را تشویق و مدیریت کند. به‌طور کلی تسهیل جریان دانش هم جنبه فناورانه و هم جنبه اجتماعی دارد که اطمینان از دسترس‌پذیری ابزارها را شامل می‌شود، و هم آموزش استفاده‌کننده برای حصول اطمینان از اینکه کاربران به سهولت می‌توانند از ابزارهای در دسترس استفاده کنند. آنها باید موانع موجود

سه نقش اصلی پیشنهادی برای متخصصان دانش به شرح زیر است: ۱. مدیریت منابع دانش؛ ۲. تسهیل جریان دانش و ارتباطات؛ و ۳. سرمایه‌گذاری در ظرفیت تولید ارزش.

بر سر راه اشتراک دانش را از میان بردارند و نظام‌ها و فرهنگ‌هایی را به وجود آورند که اشتراک دانش را به‌طور یکپارچه در زندگی کاری معمولی وارد کند. کارکنان بخش دانش‌رسانی همچنین به حمایت جوامع مبتنی بر دانش نیاز دارند. این حمایت انواع مختلف فعالیت‌ها را که در آن جوامع مبتنی بر دانش را که جهان‌های واقعی و مجازی درگیر می‌شوند می‌پوشاند، نظیر آشناسدن، درک هنجارها و فرهنگ‌های جامعه، برخورد و عبور از موانع زبانی و فرهنگی ملی.

۳. سرمایه‌گذاری برای ظرفیت ایجاد ارزش که همه نقش‌ها و فعالیت‌هایی را که در دو پاراگراف قبلی بحث شد، کامل می‌کند، اما تأکید خاصی بر بافت دارد. علاوه بر داشتن نقش‌هایی در توسعه منابع و جریان دانش، به شیوه‌ای که تولید ارزش را ترغیب کند، این دسته از مدیریت دانش به متخصصان دانشی نیاز دارد که نقش فعالی در کمک به دیگران برای ایجاد رفتار، عملکردها و فرهنگ‌هایی دارند که بر تولید ارزش تأکید می‌کند. این مسئله با دیدگاهی واقع‌گرایانه از سازمان، منابع و

فرایندهایش و در یک خط بودنشان با بازار همراه است. از آنجا که این الگوی مدیریت دانش ذاتاً کامل و راهبردی است، بعید به نظر می‌رسد به تنهایی از طریق برنامه‌های مدیریت دانش در مقیاسی محدود به دست آید و این احتمالاً توانایی سازمان را برای ایجاد معنا و بافت برای خود را در بر می‌گیرد. علاوه بر هر کارکرد خاص مدیریت دانش، تیم‌هایی که در مورد فرایندهای کاری، مطالعه بازار، اطلاعات مدیریت و پیش‌بینی کار می‌کنند، احتمالاً در ارائه این الگوی مدیریت دانش مکمل یکدیگرند.

درک این مطلب که چگونه نقش‌های بالا ممکن است درون یک صنعت متمرکز بر دانش، نظیر مشاوره و توسعه نرم‌افزار تفسیر و اجرا شود آسان به نظر می‌رسد. اما پیش‌بینی عملکرد آنها در سازمان‌ها و جوامع با موانع و مرزهای درست تعریف نشده، چندان آسان نیست. در اینجا مسائل دسترسی، فرهنگ‌های دانشی و جوامع دانشی که خود را تعریف می‌کنند نیاز به هدایت دارند. چنین فرهنگ‌هایی در بخش‌های مختلف دولتی که در بالا بحث شد وجود دارند. اشتراک دانش همیشه به یادداشت‌ها، شناسایی، پیشرفت حرفه‌ای، پذیرش اجتماعی، نبود مجازات و جوایز نقدی نیاز دارد. چالش اصلی تشویق به اشتراک دانش در میان متخصصانی است که دانش آنها، تجربه و ارزش حرفه‌ای آنها را تعریف می‌کند. بیشتر چنین متخصصانی تعهداتی نسبت به جوامع حرفه‌ای خارج از سازمانشان دارند. دولت پیشقدم در نوآوری‌های مدیریت دانش به‌ویژه از طریق گستره‌ای از اعضای هیئت دولت هدایت می‌شود. در حالی که امکان تصور متخصصان دانشی که سه نقش تعریف شده بالا را بازی می‌کنند، وجود دارد احتمالاً تأکید در سازمان‌های دولتی مختلف، متفاوت است، همان‌طور که فعالیت‌های مدیریت دانش هدفش ایجاد ارزش است از طریق زنجیره‌های ارزشی متفاوت در بخش‌های مختلف. به این ترتیب ممکن است اختلاف روزافزون میان نقش‌های متخصصان دانش در بخش‌های مختلف وجود داشته باشد. در حالی که اعتراف به مسئله اهمیت دانش به عنوان یک منبع اقتصادی بسیار ساده است، سازمان‌ها و دولت‌ها برای درک چگونگی

Management, Vol. 16, No. 5, pp: 329-40.

4. Davenport, T.H. ; Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*, Harvard Business School Press, Boston, MA.

5. Davenport, T.H., DeLong, D.W. ; Beers, M.C.(1998). "Successful knowledge management projects". *Sloan Management Review*, Winter, Vol. 39, No. 2, pp: 43-57.

6. Davis, M. (1998). "knowledge management". *Information Strategy: the Executives Journal*, Vol.15, NO.1, pp:11-22.

7. Demarest, M.(1997). "Understanding knowledge management". *Journal of Long Range Planning*, Vol. 30, No. 3, pp: 374-84.

8. Desouza, K.(2002). *Managing Knowledge with Artificial Intelligence*. Quorum Books, Westport, CT.

9. Easterby-Smith, M., Crossan, M. ; Nicolini, D.(2000). "Organizational learning: debates past, present and future". *Journal of Management Studies*, Vol. 37, No. 6, pp: 783-96.

10. Hofstede, G.(1985). "The interaction between national and organizational value systems". *Journal of Management Studies*, Vol. 22, No. 4, pp: 347-57.

11. Liebowitz, J.(1999). "Key ingredients to the success of an organization's knowledge management strategy". *Knowledge and Process Management*, Vol. 6, No.1, pp:37-40.

12. Luen, T.W. ; Al-Hawamdeh, S. (2001). "Knowledge management in the public sector: principles and practices in police work". *Journal of Information Science*, Vol. 27, No. 5, pp: 311-18.

13. Malone, T.F. ; Yohe, G.W. (2002). "Knowledge partnerships for sustainable, equitable, and stable society". *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 4, October.

14. Mansell, R. (2002). "Constructing the knowledge base for knowledge-driven development". *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 4, pp: 317-29.

15. Nonaka, I. (1991). "The knowledge creating company". *Harvard Business Review*, Vol. 34, No. 6, pp: 96-114.

16. Nonaka, I. (1996). "The knowledge creating company", in Starkey, K. (Ed.), *How Organizations Learn*, pp: 18-31, International Thomson, London.

17. Pedler, M., Burgoyne, J. ; Boydell, T. (1991). *The Learning company*, McGraw-Hill, London.

18. Senge, P.M. (1990). *The fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization*.

به واقعیت در آوردن مدیریت دانش کارهایی برای انجام دادن دارند. محوریت همه اینها نقش متخصصان دانش است.

نتیجه گیری

الگوی مدیریت دانش فرصتی منحصر به فرد برای تمرکز بر نقش در حال توسعه متخصصان اطلاعات و دانش ارائه می دهد. این مقاله الگوی پردازش اطلاعات و الگوی انسان محوری مدیریت دانش را مورد مذاکره قرار می دهد و آنها را با راهبردهایی که به ترتیب بر کدگذاری و فردی سازی تمرکز دارند، همسو کند. مدل کاریلو که دو رویکرد نخست را هدف مرکز و عامل مرکز قلمداد می کند و سپس الگوی سوم راکه "بافت مرکز" نامیده شده معرفی می کند که بنیانی برای بحث درباره نقش کارکنان دانش رسانی است. مهم است که هر الگویی از این نوع، نظرات مربوط به مدیریت دانش را هم در سازمان های بخش بازرگانی و هم در بخش دولتی تطبیق دهد و ابتکارات در حال افزایش دولت الکترونیکی را شناسایی کند. سه نقش اصلی پیشنهادی برای متخصصان دانش به شرح زیر است: ۱. مدیریت منابع دانش؛ ۲. تسهیل جریان دانش و ارتباطات؛ و ۳. سرمایه گذاری در ظرفیت تولید ارزش. در حالی که اولین نقش به خوبی با پیدایش نقش متخصصان اطلاعات در محیط کتابخانه های دورگه منطبق شده است، دو نقش دیگر نیاز به تفکر خارج از کادر دارد. آنها چالش های خاصی را در بافت بخش دولتی پیشنهاد می کنند.

منابع

1. Bhatt, G.D.(2001). "Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people". *Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, No. 1, pp: 68-75.

2. Carrillo, F.I.(2002). "Capital systems: implications for a global knowledge agenda". *Journal of Knowledge Management*, Vol.6 No. 4, pp: 379-99.

3. Choo, C.W. (1996). "The knowing organization: how organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions." *International Journal of Information*

Doubleday Currency, New York, NY.

19. Traunmuller, R. ; Lenk, K. (Ed.) (2002), Proceedings, Electronic Government: First International Conference, EGOV 2002, Aix-en-Provence, September. Springer, Berlin.

20. Wiig, K.M. (2002), "Knowledge management in public administration", *Journal of Knowledge Management*, Vol. 6, No. 3, pp: 224-39.

21. Wind, J. and Main, J. (1999), *Driving Change*, The Free Press, New York, NY.