

پیشگفتار

امروزه توجه به دانش به عنوان یک دارایی در سطح سازمانی، ملی و بین‌المللی و ابعاد مختلف مدیریت بهینه آن اهمیت زیادی دارد. تلاشهای گوناگون برای مفهوم سازی مدیریت دانش در مراکز دانشگاهی و پژوهشی در قالب برگزاری همایش‌ها، دوره‌های آموزشی و راه‌اندازی رشته‌های تحصیلی نیز نشان از استقبال جامعه علمی از این مفهوم است. در ایران نیز تعداد انگشت‌شماری همایش در زمینه مدیریت دانش برگزار شده که بیشتر بر تعاریف و مفاهیم مدیریت دانش تاکید شده است.

توجه به مدیریت دانش به عنوان یک حوزه میان‌رشته‌ای و تبیین ارتباط آن با سایر حوزه‌ها تاکنون مغفول مانده است. یکی از حوزه‌هایی که ارتباط بسیار نزدیکی با مدیریت دانش دارد، علوم اطلاعات است. علوم اطلاعات مجموعه‌ای از رشته‌ها و متخصصانی است که درون مایه فعالیت آنها "اطلاعات" است. دانش ترکیب سیالی از دانسته‌ها و تجربیات افراد است که تا زمانی که مضبوط نشوند، قابل مدیریت عینی نخواهد بود. به همین دلیل علوم اطلاعات می‌تواند در فرایند ضبط و ذخیره و بازیابی و اشاعه دانش در سطوح مختلف نقش به‌سزایی ایفا نماید.

همایش حاضر با عنوان "مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم‌کنش‌ها" با توجه به همین هدف و تاکید مضاعف بر جایگاه علوم اطلاعات در فرایندهای مدیریت دانش برگزار شده است. جلب توجه دانشگاهیان و پژوهشگران حوزه‌های مدیریت دانش و علوم اطلاعات به نقش مکمل و متقابل بالقوه می‌تواند زمینه را برای کنکاش‌های عالمانه جدی در کشف و تبیین راهکارهای ارتقای مشارکت میان رشته‌ای فعالانه فراهم کند. مشارکت فعال متخصصان علوم اطلاعات در فرایندهای مدیریت دانش از نظر تا عمل نتایج‌پرباری برای بهره‌وری دانش در سطوح مختلف به ارمغان می‌آورد.

برگزاری این همایش میسر نمی‌شد مگر با همکاری افراد و سازمان‌های مختلفی که ما را در این مهم یاری کردند. در اینجا لازم است از زحمات و پشتیبانی دکتر فاطمی رئیس پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، دکتر رحمت‌الله فتاحی، رئیس انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران، آقای اشعری رئیس کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران، حمید محسنی مدیر نشر کتابدار، سید ابراهیم عمرانی دبیر کمیته

اجرایی همایش و اعضای کمیته های علمی و اجرایی، داوران همایش و کلیه کسانی که با ما همکاری کردند، تشکر و قدردانی نمایم.

محمد حسن زاده

دبیر علمی همایش

بهار ۱۳۸۸

بخش ۱

مقاله های پذیرفته شده برای ارائه شفاهی

مروری بر پیوند مدیریت دانش با علوم اطلاعات

دکتر محمد حسن زاده

عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس

hasanzadeh@modares.ac.ir

چکیده

گسترش حوزه های میان‌رشته‌ای ضرورت تعامل بین رشته‌های مختلف در پیشبرد اهداف مورد نظر را افزایش داده است. مدیریت دانش یکی از حوزه‌های میان‌رشته‌ای است که نیاز به تخصص‌ها و توانمندی‌های گوناگونی دارد. از آنجایی که دانش شالوده‌ای از اطلاعات و تجربه است، مدیریت آن نیز بی‌نیاز از توانمندی‌های علوم اطلاعات نیست که به صورت تخصصی به مطالعات نظری و کاربردی در حوزه گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات می‌پردازد. در این مقاله ابتدا مدیریت دانش به همراه تعاریف و تاریخچه آن و مهارت‌های لازم برای مشارکت در تیم مدیریت دانش معرفی شده است. در ادامه، گستره پوشش علوم اطلاعات با تکیه بر روابط واژگانی مورد بررسی قرار گرفته و در نهایت ارتباط بین مدیریت دانش و علوم اطلاعات در قالب اطلاعات مضبوط ارائه شده است.

کلید واژه‌ها: مدیریت دانش، علوم اطلاعات، رابط بین‌رشته‌ای

سخن آغازین

مدیریت دانش، مدیریت بر نامشهودات و مدیریت بر دانسته‌هاست. مدیریتی که هرچند به ظاهر شبیه سایر انواع مدیریت از جمله مدیریت منابع انسانی و مدیریت صنایع و نظیر آن به نظر می‌رسد ولی در باطن امر تفاوت‌های بسیاری با اینگونه مدیریت‌ها دارد. مدیریت دانش مدیریت بر چیزی به غایت تغییرپذیر است که با تجربیات افراد دچار تغییر می‌شود. اقدام به مدیریت چنین پدیده‌ای تنها در صورتی امکان‌پذیر است که ابزارهای لازم برای دریافت، تبدیل و ضبط آن وجود داشته باشد. یکی از حوزه‌هایی توانمندی‌های لازم برای انجام این امور را در متخصصان خود می‌پروارند، علوم اطلاعات است. علوم اطلاعات با حوزه گسترده‌ای که تحت پوشش خود قرار می‌دهد، امکان مهار و قاعده‌مند کردن درون‌مایه مورد نظر برای مدیریت در مدیریت دانش را فراهم می‌آورد. در این مقاله ضمن مرور مختصر تاریخچه مدیریت دانش و ارائه تعریفی از آن گستره تحت پوشش علوم اطلاعات نیز به همراه تعریف آن مورد بررسی قرار گرفته است. در نهایت، نتیجه‌گیری حاصل از بررسی‌ها ارائه گردیده

است. این مقاله می‌تواند زمینه را برای مطالعات دامنه‌دار بعدی در این زمینه فراهم آورد.

مدیریت دانش و سیر تحول آن

مدیریت دانش از اواخر دهه ۱۹۷۰ مطرح گردید. با نزدیک شدن به اواسط دهه ۱۹۸۰ و آشکار شدن اهمیت دانش و تاثیر آن بر حفظ قدرت رقابتی در بازارهای اقتصادی اهمیت ویژه ای یافت. در این دهه بود که نظام های مبتنی بر هوش مصنوعی و نظام های هوشمند برای مدیریت دانش به کار گرفته شد و مفاهیمی چون فراهم آوری دانش، مهندسی دانش، نظام های دانش محور و مانند آن رواج پیدا کرد (Drucker, 1999). با نزدیک شدن به اواخر دهه ۸۰ می توان سیر صعودی انتشار مقالات مربوط به مدیریت دانش در مجلات حوزه مدیریت، تجارت و علوم کتابداری و اطلاع رسانی را مشاهده کرد. در همین دوران بود که اولین کتابهای مربوط به این حوزه منتشر شدند. با ورود به دهه ۱۹۹۰ فعالیت گسترده شرکتهای آمریکایی، اروپایی و ژاپنی در حوزه مدیریت دانش به نحو چشمگیری افزایش می یابد. در اواسط دهه ۱۹۹۰ ظهور وب جهانی^۱، تحرک تازه ای به حوزه مدیریت دانش می بخشد. شبکه بین المللی مدیریت دانش در اروپا^۲، مجمع مدیریت دانش ایالات متحده^۳ بر روی اینترنت فعالیت های خود را گسترش می دهند. در سال ۱۹۹۵، اتحادیه اروپا^۴ طی برنامه ای به نام اسپریت^۵ بودجه قابل ملاحظه ای را برای اجرای طرح های مدیریت دانش اختصاص می دهد. رفته رفته شرکت های بزرگی مانند ارنست و یانگ^۶، بوز آلن و همیلتون^۷ و ده ها شرکت دیگر به شکل تجاری وارد عرصه مدیریت دانش می شوند. اکنون در سالهای آغازین قرن ۲۱ مدیریت دانش برای بسیاری از کشورهای پیشرفته به عنوان نماد رقابت و عامل دستیابی به قدرت و توسعه درآمدی است. از سال ۲۰۰۰ به بعد، شرکت های بزرگ اروپایی حدود ۵۵٪ درآمد خود را به مدیریت دانش اختصاص داده اند (داوری، ۱۳۸۰). گاهشمار مدیریت دانش را به طور خلاصه می توان به صورت جدول ۱ نشان داد.

-
1. World Wide Web
 2. International Knowledge Management Network
 3. United States Knowledge management Forum
 4. European Union
 5. ESPRIT
 6. Ernest & Young
 7. Booz Allen & Hamilton

جدول ۱- گاهشمار مدیریت دانش

روند زمانی	روند پیشرفت مفهوم مدیریت دانش
دهه ۱۹۷۰	مدیریت دانش مطرح می شود
دهه ۱۹۸۰	براهمیت مدیریت دانش افزوده می شود، انتشارات مربوط به مدیریت دانش سیر صعودی به خود می گیرد.
اوایل دهه ۱۹۹۰	فعالیت گسترده شرکت های آمریکایی، اروپایی و ژاپنی در حوزه مدیریت دانش شدت می گیرد
اواسط دهه ۱۹۹۰	شبکه های بین المللی مدیریت دانش پدید می آید.
اواخر دهه ۱۹۹۰	مدیریت دانش در زمره فعالیتهای تجاری شرکت های بزرگ در می آید
هزاره سوم	شرکت های بزرگ اروپایی حدود ۵۵ درصد درآمد خود را به مدیریت دانش اختصاص می دهند

در عصر اطلاعات و دانش، مدیران موفق تنها به دنبال دسترسی به اطلاعات نیستند (Drucker, 1999). زیرا اطلاعات به اندازه کافی از طریق شبکه ها و پایگاههای اطلاعاتی و محمل های گوناگون در دسترس است. مدیران بیشتر نیازمند دسترسی به اطلاعات مرتبط و مناسب هستند که پردازش، سازماندهی و شکل گرفته باشد. می توان گفت که مدیران به دانش نیاز دارند و بین اطلاعات و دانش تفاوت وجود دارد.

تعریف مدیریت دانش

مدیریت دانش^۱ مفهومی است که تعریفهای زیادی برای آن ارائه شده است. برخی از صاحب نظران مانند ارنست پرز^۲، تاکید دارند دانش را به عنوان سرمایه سازمانی دانسته و مدیریت دانش را بر این اساس تعریف کنند. وی معتقد است، مدیریت دانش عبارت است از گردآوری دانش، قابلیت های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت بازیابی برای آنها به عنوان یک سرمایه سازمانی. در این معنی، مدیریت دانش بر ذخیره و بکارگیری دوباره اطلاعات تخصصی تاکید دارد (Perez, 1999: 76). برخی بر فرایندمدار بودن مدیریت دانش تاکید کرده و تاثیر آن را نیز در تعاریف خود گنجانده اند. نیگل کینگ^۳ یکی از افرادی است که مدیریت دانش را فرایند خلق، سازماندهی، اشاعه و حصول اطمینان از درک اطلاعات مورد نیاز برای انجام یک کار

1. Knowledge Management

2. Ernest Perez

3. Nigel King

تلقی می‌کند (King, 1999). مالهوترا به‌عنوان کسی که در سالهای اخیر بیشترین فعالیت را در زمینه مدیریت دانش داشته است، این مفهوم را از دیدگاه نظری تعریف کرده و مدیریت دانش را کمک به سازمانها در یافتن راههای نوین بهره جویی از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به حساب می‌آورد (Malhotra, 1998). در این تعریف به راهها و روش‌های خاصی اشاره نشده‌است بلکه راههای نوین بهره جویی مورد تاکید قرار گرفته است که نشان از گستردگی و تنوع راهها و روش‌های اعمال مدیریت دانش دارد. دیوید استمپز^۱ (1999) مدیریت دانش را مقداری کاربردی‌تر مورد توجه قرار داده و برای مدیران دانش نقش فعالی را در نظر گرفته است. وی مدیریت دانش را فراهم‌آوری دانش مورد نیاز در مکان و زمان مورد نیاز برای شخص نیازمند به آن تعریف می‌کند. او همچنین معتقد است که بهترین چیز داشتن دانش در مورد موضوعی خاص نیست، بلکه دانستن مکان و طرز دسترسی به دانش مذکور می‌باشد. در همه تعاریف بالا به نوعی سه نکته (فرایند بودن؛ توجه به دانش نهان^۲ و عیان^۳؛ و بکارگیری دانش) مورد توجه قرار گرفته است که در سال ۱۹۹۱ توسط نیومن^۴ ارائه گردید. وی بر این باور بود که مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندهایی است که پدیدآوری، اشاعه و بکارگیری دانش نهان و عیان در یک سازمان را در بر می‌گیرد (Newman, 1991). دانش عیان، دانشی است که در قالب اسناد، پایگاه‌ها، صفحات وب و مانند آن‌ها ثبت یا منتشر شده است و دانش نهان دانشی است که افراد در طول فعالیت‌های تخصصی خود آموخته و به دست آورده ولی در جایی ثبت یا منتشر نکرده‌اند و فقط در ذهن آنها وجود دارد. اخیراً تعریفی از سوی "سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه"^۵ (2003) ارائه شده است که به نظر می‌رسد علاوه بر جدید بودن، به صورت خلاصه مفاهیم اصلی تعاریف موجود را در بر می‌گیرد و علاوه بر آن به صورت عملی در انجام پژوهشی از سوی سازمان مذکور مورد استفاده قرار گرفته است. براساس منبع مذکور:

مدیریت دانش، به مجموعه‌ای از فعالیت‌های سازمانی در خلق، کسب، توزیع دانسته‌ها و ارتقای به اشتراک‌گذاری دانش در داخل سازمان و محیط پیرامون آن اشاره دارد.

با مرور تعاریف مختلف، می‌توان مدیریت دانش را به این صورت تعریف کرد:
مدیریت دانش عبارت است از اعمال مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (نهان به

1. David Stamps
2. Tacit Knowledge
3. Explicit Knowledge
4. Newman
5. OECD

۶. تعریف فوق از سوی محقق ارائه گردیده و در صفحه ۱۰۳ شماره ۵۹ فصلنامه کتاب چاپ شده است.

عیان و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک گذاری و استفاده از دانش به عنوان یک سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان.

در مورد تعریف بالا چندین نکته قابل ذکر است:

الف) مدیریت دانش به عنوان جزء کلیدی در نظر گرفته شده است که خود دارای اجزای مختلفی است که بنا به تعریف گیولیک (1937) عبارتند از: طرح ریزی، سازماندهی، کارگزینی، هدایت (راهبری)، هماهنگی، گزارش دهی و بودجه بندی. هرکدام از این مراحل از دیدگاه مدیریتی برای مدیریت دانش قابل اعمال است و چنانچه این اجزاء در مدیریت دانش مورد توجه قرار نگیرد دستیابی به اهداف مورد نظر با مشکل روبرو می شود.

ب) تبدیل دانش خود فرایندی است که بخش عمده‌ای از کار مدیریت دانش را به خود اختصاص می دهد. دانش در سازمانها به صورت عیان و نهان وجود دارد. آنچه که در ذهن است بایستی به صورت عینی درآید (برون افکنی) و آنچه که به صورت عینی وجود دارد بایستی به ذهن افراد منتقل شود (درون افکنی). گونلاگسدوتیر^۱ (2003) به نقل از نوناکا و تاکه اوچی^۲ (1995) مدلی را برای تبدیل دانش ارائه داده است. بر اساس آن مدیریت دانش بایستی تبدیل دانش و کیفیت انجام آن را مورد توجه قرار دهد تا در نهایت آموزش سازمانی یا مفهوم سازمان یادگیرنده که از ویژگی های سازمانهای موفق امروزی است رعایت شود.

ج) دانش به عنوان سرمایه سازمانی در نظر گرفته شده است که در راستای دستیابی به اهداف سازمان مورد استفاده قرار می گیرد. بنابراین هر سازمانی با توجه به ماهیت، اهداف و زمینه کارکردی خود می تواند دارای ساز و کارهای مدیریت دانش خاص خود باشد. به عبارت دیگر، اهداف سازمان تعیین کننده میزان تاکید سازمان بر زمینه های دانشی خاص می باشد.

بنابراین، مدیریت دانش فرایندهای پیچیده‌ای را در بر می گیرد. میزان موفقیت سازمانها در بهره گیری از دانش سازمانها تا حدودی به میزان آشنایی، بکارگیری و اهمیت دادن آنها به این فرایندها بستگی دارد. در عصری که دانش بهترین نوع قدرت تلقی می شود (تافلر^۳، ۱۳۷۷)، موفقیت در مدیریت دانش نیز به عنوان پیش زمینه ای برای موفقیت در عرصه فعالیت های سازمانی و حتی بازار رقابتی تلقی می گردد.

دراکر^۴ معتقد است در عصر اطلاعات و دانش، مدیران موفق تنها به دنبال دسترسی به اطلاعات نیستند (Drucker, 1993)؛ زیرا اطلاعات به اندازه کافی از طریق شبکه ها و

1. Gunnlaugsdottir
2. Nonaka & Takruchi
3. Toffler
4. Drucker