

# فصل 1

## مفهوم مدیریت اطلاعات و دانش

### 1-1. مقدمه

امروزه دانش یک سرمایه تلقی می‌شود. سازمان توسعه و همکاری اقتصادی (OECD) بر اقتصاد دانش‌محور و نقش دانش در پیشرفت‌های اقتصادی در هزاره سوم تاکید کرده است (OECD, 1996). در گزارش توسعه جهانی که در سال 1998 توسط بانک جهانی منتشر شد، آمده است: "در کشورهای پیشرو اقتصاد جهانی، اهمیت دانش [به عنوان یک منبع] در مقایسه با سایر منابع چنان افزایش یافته است که به عنوان مهم‌ترین عامل تعیین کننده استاندارد زندگی درآمده است" (World Bank, 1998). بانک جهانی در سال 2002 بار دیگر بر اهمیت دارایی‌های دانشی ملتها تاکید کرد و دارایی دانشی را به عنوان راهی برای مشارکت کشورهای در حال توسعه در انقلاب دانشی<sup>1</sup> به شمار آورد که در کاهش فاصله بین کشورهای در حال توسعه و توسعه یافته نقش تعیین کننده‌ای می‌تواند ایفا کند (World Bank, 2002).

دولت جمهوری اسلامی ایران نیز توسعه مبتنی بر دانایی (دانش-محور) را یکی از محورهای اساسی برنامه چهارم توسعه کشور قرار داده است (خاتمی، 1382). بخش اول قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی (1383) نیز به "رشد اقتصاد ملی دانایی‌محور" و بخش چهارم به "توسعه مبتنی بر دانایی" اختصاص یافته است. در همه موارد فوق "دانش" عنصری اساسی است که در هزاره سوم به عنوان ابزاری برای حذف یا حداقل کاهش فاصله بین کشورهای پیشرفته و در حال توسعه مورد توجه سازمانهای بین‌المللی و دولت‌های ملی قرار گرفته است. برای دستیابی به توسعه مبتنی بر دانایی، مدیریت دانش یک رکن

اساسی است. چنانچه دانش به صورت اصولی مدیریت نشود و دانش فردی به دانش جمعی تبدیل نگردد نمی‌توان آن را به‌عنوان رکن توسعه قلمداد کرد. به همین دلیل است که مدیریت دانش برای دولتمردان و دست‌اندرکاران مدیریت و برنامه‌ریزی توسعه در سطح ملی و بین‌المللی ضروری تلقی می‌شود.

یکی از ملزومات مدیریت دانش، شناسایی و فراهم آوردن زیرساخت‌های آن است. در غیر این صورت مدیریت دانش نمی‌تواند محور توسعه و اقتصاد ملی قلمداد شود. شناسایی زیرساخت‌ها نیازمند مطالعه‌ای بنیادی است. تحقیقی جدی درباره بنیان‌های نظری و چارچوب‌های مدیریت دانش در ایران نشده است. فقدان بنیان‌های نظری می‌تواند مشکلات فراوانی را برای پژوهشگران این عرصه به وجود آورد. مبانی فکری و نظری مدیریت دانش و ابعاد مختلف زیرساختی آن در سازمان‌ها از مباحث مهم این اثر است. در ادامه به تعریف دانش می‌پردازیم.

## 1-2. دانش چیست؟

فرانسیس بیکن، فیلسوف انگلیسی در چهار قرن پیش گفت: «دانش، قدرت است». شرکت‌ها نیز کم‌کم به ارزش دانایی پی برده‌اند. سالهاست که در شرکت‌های تجاری دانش از مهمترین دارایی‌ها به حساب می‌آید (Movizzo, 1995). پروساک و داونپورت (1998) معتقدند که دانش ترکیب سیالی است از تجارب، ارزشها، اطلاعات زمینه‌ای و تفکر حرفه‌ای که چارچوبی را برای ارزیابی و ارائه تجربیات و اطلاعات جدید فراهم می‌کند. دانش از نظر ماهوی بر دو نوع است:

الف. دانش نهان. دانشی است که از ترکیب اطلاعات دریافتی شخص از محیط پیرامون خود با زمینه‌های فکری و تجربیات او شکل می‌گیرد. چنین دانشی در پیشبرد اهداف شخصی و سازمانی نقشی تعیین‌کننده

دارد اما مدیریت نظام یافته و همچنین انتقال آن به افراد دیگر به سختی انجام می شود.

ب. دانش عیان. دانشی است که در قالب یک محمل دانشی از حالت نهان به عینیت رسیده است. به عنوان نمونه شخص دانسته های خود را به صورت سخنرانی، نوشته و نظیر آن عرضه کند. نوع دیگری از دانش عیان یا عینیت دانش، تبلور آن در قالب مصنوعات مختلف است که البته در متون مربوط به حوزه دانش درباره آن بحث نشده است. دانش عیان نسبت به دانش نهان قابلیت انتقال، مدیریت و استفاده پذیری بیشتری دارد.

دانش را به لحاظ شمول و گستره نیز می توان به دو نوع تقسیم کرد: الف. دانش شخصی. دانشی که به لحاظ تولید، گردآوری و استفاده در تملک شخص می باشد. چنین دانشی هرچند ممکن است منافع جمعی نیز داشته باشد، اما بیشتر براساس منافع شخصی گردآوری می شود. همه انسان ها در زندگی خود دانشی را به دست می آورند و در مقاطع مختلف از آن استفاده می کنند. وجود چنین دانشی در شخص در زمان های مختلف منافع و منزلتی را برای او به ارمغان می آورد. به عبارت دیگر افراد دانشمند به واسطه دانش خود از ارزش و منزلت خاصی برخوردار می شوند.

ب. دانش جمعی. دانشی است که فرایند شکل گیری آن در یک مجموعه سازمانی است. این نوع دانش ذاتاً اجتماعی است و رابطه مستحکمی با موفقیت ها، شکست ها، رویه ها و ساختارهای سازمانی دارد. از آنجایی که دانش جمعی در ذهن افراد مختلف شکل می گیرد، به اندازه دانش شخصی منسجم نیست. مجموعه دانش سازمانی به مثابه جدول حروف متقاطع است که حروف هر یک از خانه ها در اذهان کارکنان جای گرفته است. سازمان ها معمولاً بیش از افراد عمر می کنند و افراد سازمان در یک دوره زمانی مشخص جایگزین می شوند. در نتیجه، فقدان دانش کارکنان بازنشسته، بازرخرد شده، انتقالی و حتی اخراجی

می تواند آسیب های جبران ناپذیری را به دانش سازمانی و فرایندهای کاری آن وارد سازد.

گردآوری، سازماندهی و انتقال دانش به فرایندهای پیچیده ای نیاز دارد. بهترین فرایند این است که دانش از حالت ذهنی به عینی و از حالت شخصی به جمعی تبدیل شود تا قابل مدیریت گردد. برای درک بهتر مفهوم دانش، فرایند دانش را مورد توجه قرار می دهیم.

فلمینگ داشته های ذهنی بشر را با توجه به میزان درک و ارتباط زمینه ای به سطوح مختلف تقسیم می کند (Fleming, 1996):

داده

اطلاعات

دانش

خرد

حقیقت

"داده" در پایین ترین سطح قرار دارد و عبارت است از یک نقطه فاقد معنا در بعد زمان و مکان که هیچ اشاره ای به زمان یا مکان خاصی ندارد و بلازمینه است. به همین خاطر فاقد رابطه معنادار با چیزهای دیگر می باشد. افرادی که درباره یک رخداد، "داده" به دست آوردند، نمی توانند راجع به آن واقعه قضاوت کنند یا تصمیمی اتخاذ کنند. به عنوان نمونه بارش برف یک رخداد است. شخصی را در نظر بگیرید که در حال مسافرت به یک قسمت برف خیز ایران می باشد. این شخص با شنیدن خبر پیش بینی بارش برف در مدت زمان سفر خود (در صورتی که برای اولین بار آن را بشنود) نمی تواند قضاوتی راجع به ماهیت برف و پیامدهای قرار گرفتن در زیر برف سنگین داشته باشد. بنابراین نمی تواند تصمیم خاصی در این زمینه بگیرد.

"اطلاعات" زمانی حاصل می شود که بین داده ها در بعد زمانی و مکانی ارتباط ایجاد شود. این ارتباط می تواند بین داده ها یا داده ها و اطلاعات برقرار شود. بنابراین اطلاعات تا حدودی دارای زمینه است و

اشخاص می توانند براساس تطابق داشته های قبلی خود آن را درک و تعبیر کنند. شخص مورد نظر در مثال فوق در صورتی که در مورد برف داده های تکمیلی داشته باشد - به عنوان نمونه در مورد ویژگی های هوای برفی و مشکلات سفر در هوای برفی مطالبی شنیده باشد- می تواند با ایجاد رابطه بین خبر پیش بینی بارش برف و داشته های ذهنی خود می تواند تصویری از وضعیت مسافرت خود در یک هوای برفی به دست آورد. ولی با توجه به نبود تجربه شخصی نمی تواند قضاوت درست و مناسبی از پیامدهای آن داشته باشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که اطلاعات مفید تر از داده است.

"دانش" همان گونه که در تعریف داوینپورت و پروساک نیز آورده شد ترکیبی از اطلاعات، تجارب، ارزشها و پیش زمینه های ذهنی و محیطی شخص است. مطلب مهم این است که، در مفهوم دانش یک چارچوب و الگویی نهفته است که چرایی و علت پدیده ها را مورد نظر قرار می دهد، دائما در حال تغییر است و از ترکیب اطلاعات مختلف، اطلاعات جدیدی را بوجود می آورد و به شخص دانشمند قدرت تحلیل، ارزیابی و پیش بینی می دهد. شبکه ارتباطات بین اجزای دانش (داده، اطلاعات، زمینه ها، داشته ها، تجارت و ایده ها) از اهمیت بالایی برخوردار است و مادام که این ارتباط برقرار نشود نمی توان داشته های ذهنی را دانش نامید. شخص مورد نظر در مثال ما چنانچه یک بار در عمر خود برف را در یک هوای سرد زمستانی تجربه کرده باشد و یا از تجربیات دیگران آگاهی یافته بود، با شنیدن پیش بینی هوای برفی براساس قضاوت خود اقدامات عملی مناسبی انجام می داد.

"خرد" عبارت است از درک ماهیت اصول حاکم بر الگوهای دانش. افرادی که دارای حکمت باشند با ایجاد تغییر در ساختار موجود می توانند تجربه ، زمینه و دانش جدیدی را ایجاد کنند. این افراد تفکر انتقادی دارند و خلاقیت و نبوغ در این قشر در سطح بسیار بالایی قرار دارد. شخص مورد نظر در مثال ما در صورتی که به خرد دست یافته باشد