

یافت می‌شود. بهرحال، سازمان در توسعه مداوم، تجدیدنظر، و روزآمدسازی دانش خود در تمام زمینه‌ها کارآزموده می‌شود. سازمان، یادگیری دانش ضمنی را برای افزایش مهارت و ظرفیت خلاق کارکنانش تشویق می‌کند و امتیاز دانش صریح را برای نهایی کردن کارآیی به کار می‌گیرد. در نتیجه، سازمان دانش سوم یعنی - دانش جامع تر - را کسب می‌کند، که ایجاد و انسجام تمام منابع هوشمند را برای رسیدن به سطح بالایی از کارآیی انجام می‌دهد.

سازمان رویکردی کل‌نگر به مدیریت دانش دارد، این که دانش ضمنی و دانش صریح را در تمام سطوح سازمان با هم تلفیق می‌کند. دانش ضمنی در فرهنگ سازمانی که از طریق نگرش مشترک و هدف مشترک تحریک می‌شود، بذرافشانی و کاشته می‌شود. دانش شخصی برای طراح و پیشرفت نوآوری تولیدات، خدمات، و فرایندها، با دانش صریح طبقه‌بندی می‌شود. در کار خلاق، نگرش راهبردی و تجربیات عملی تلفیق می‌شوند.

جایی که اقدام سازمانی به‌طور شدید به کار علمی بستگی دارد، آنگاه مدیریت دانش اساسی و محوری است. کار علمی به بهره‌گیری از خرد حرفه‌ای در فعالیتهای، که دانش فردی و درونی را به کار می‌گیرد، تأکید دارد.

مدیریت دانش، مقرراتی است که رویکرد جامعی برای شناسایی، مدیریت، و مشارکت مجموعه دانش یک سازمان شامل کارشناسان بدون قدرت بیان و کارگران با تجربه فردی دارد. به عبارت دیگر، مدیریت دانش از آنچه شخص می‌داند بهره می‌گیرد. مدیریت دانش شامل شناسایی و تجزیه و تحلیل دانش موجود و دانش مورد نیاز، و برنامه‌ریزی و کنترل اعمال بعدی جهت گسترش مجموعه‌های دانش برای تکمیل اهداف سازمان است. مدیریت دانش درباره مدیریت یا سازماندهی کتاب‌ها یا نشریات، جست‌وجوی پیوسته برای مراجعان یا شیوه امانت مدارک نیست. به‌رحال هر یک از این فعالیت‌ها به طریقی می‌توانند بخشی از طیف و فرایندهای مدیریت دانش باشند. مدیریت دانش قصد دارد استفاده از دانش سازمانی را از راهکارهای تبلیغی مدیریت دانش و آموزش سازمانی افزایش دهد. بنابراین مدیریت دانش ترکیبی است از مدیریت اطلاع‌رسانی، ارتباطات، و منابع انسانی.

هدف مدیریت دانش انتقال ارزش به سازمان است. هدف اساسی مدیریت دانش مورد استفاده قراردادن منابع دانش و ظرفیت‌های دانش سازمان برای قادر ساختن سازمان جهت فراگیری و سازگاری با تغییرات محیطی خودش است (Auster and Choo, 1995). بنابراین، مدیریت دانش با هدف بیرون کشیدن دانش ضمنی که مردم دارند عمل می‌کند، آنچه آنها در اطراف موضوع می‌دانند و آنچه از مشاهدات و تجربیات یاد گرفته‌اند، نسبت به آن چه معمولاً در ظاهر گفته می‌شود بیشتر است. اداره دانش از به دست آوردن داده‌ها و به کاربردن آن برای

کسب اطلاعات بسیار فراتر می‌رود. داوِنپورت^۱ (۱۹۹۳) توضیح می‌دهد که فرآیند مدیریت دانش عبارتست از، فراهم‌آوری، تولید، رده‌بندی، و گاربرد یا استفاده مجدد از دانش. مثال‌هایی از هریک از انواع فرایند مدیریت دانش عبارتست از:

- فراهم‌آوری دانش: یافتن دانش موجود، درک نیازها، جست‌وجو میان منابع چندگانه
- خلق دانش: فعالیت‌های جست‌وجو، پردازش خلاق در تبلیغات، نوشتن کتابها یا مقاله‌ها، ساختن فیلم و غیره
- آماده‌سازی: چاپ، ویرایش، کار تزئینی
- کاربرد یا استفاده از دانش موجود: آزمون گرفتن، تشخیص پزشکی،
- استفاده مجدد از دانش برای هدف جدید: استفاده از اهرم قدرت دانش در پیشبرد فرایندهای تولید، تولید نرم‌افزار

مشارکت و همکاری در مدیریت دانش

شرح مفهوم دانش و مدیریت دانش ارائه شد. نظام‌های برپایه دانش، همکاری‌های جدیدی را می‌طلبد که ظرفیت‌های سازمان را برای تولید و استفاده دانش، تنظیم دانش، و ساخت زیربنایی که مدیریت دانش را قدرتمند می‌سازد، باهم تلفیق می‌کند. سه گروه از کارشناسان به عنوان تیم همکاران دانش که نیازمند همکاری با هم هستند در مرکز دانش قرار دارند. آنها عبارتند از، استفاده‌کنندگان؛ متخصصان دانش، شامل کتابداران؛ و کارشناسان فن‌آوری.

استفاده‌کنندگان افراد منفرد در سازمان هستند که شخصاً درگیر خلق و استفاده از دانش هستند. استفاده‌کنندگان شامل متخصصان، فن‌آوران، مدیران، و افراد بسیار دیگری هستند که دانش ضمنی و دانش صریح را پردازش کرده و به کار می‌برند. دانش و مهارتی که آنها دارند تخصصی شده و برپایه فعالیت سازمان تکیه دارد. از راه تلاش هماهنگ آنها، سازمان به عنوان یک کل؛ نقش خود را بازی می‌کند و به هدف‌های خود می‌رسد. از راه خلق دانش و استفاده از آن، سازمان می‌آموزد، کشف می‌کند، نوآوری‌ها را خلق می‌کند، و سازگاری ایجاد می‌کند.

متخصصان دانش که در مرکز دانش قرار دارند، کسانی هستند دارای مهارت، آموزش، آگاهی، و کاردانی تنظیم دانش در داخل نظام‌ها و ساختارها به‌طوری که استفاده مؤثر از منابع دانش را تسهیل می‌نمایند. آنها کتابداران، مدیران مدارک و اسناد، آرشیویست‌ها، و سایر متخصصان

اطلاع‌رسانی هستند. وظایف این متخصصان عبارت است از: معرفی انواع گونه‌گون دانش سازمانی، روش‌های پیشرفته، نظام‌های ساختاری، و دستیابی به دانش؛ توزیع و انتقال دانش؛ گسترش و افزایش سودمندی و ارزش دانش؛ ذخیره‌سازی و بازیابی دانش؛ و جزآن. تأکید کلی آنها بر افزایش امکانات، قابل دسترس ساختن، و افزایش کیفیت دانش است. بنابراین سازمان نظر روشن خود و محیطش را به همراه دارد.

متخصصان دانش تولیدات و خدمات دانش را که یادگیری و آگاهی را ارتقا می‌بخشند، طراحی نموده و می‌سازند. آنها از حافظه سازمان برای تأمین تداوم موقعیت عمل و تفسیر، محافظت می‌کنند.

کارشناسان فن آوری دانش در سازمان، کسانی هستند که دارای مهارت‌های تخصصی برای ساختن زیربنای دانش در سازمان هستند. کارشناسان فن آوری شامل تحلیل‌گرهای نظام، طراحان نظام، مهندسان نرم‌افزار، برنامه‌نویسان، مدیران اطلاعات، مدیران شبکه، و سایر متخصصانی هستند که نظام‌های برپایه دانش و شبکه‌ها را تولید می‌کنند. توجه اصلی آنها به ایجاد و تأمین زیربنای دانشی است که جریان و انتقال دانش را شکل می‌دهد، و پردازش داده‌ها و ارتباط پیامها را سرعت می‌بخشد. کارشناسان فن آوری دانش، برنامه‌های کاربردی، پایگاه‌های اطلاعاتی، و شبکه‌ها را می‌سازند که سازمان را قادر می‌سازد تا وظایفش را به درستی، با اعتماد، و سرعت انجام دهد.

در سازمان هوشمند، دانش این سه گروه، یعنی استفاده‌کنندگان، مدیران دانش، و کارشناسان فن آوری دانش در روینای سازمان برای آموزش و توسعه سازمان همبستگی پیدا می‌کنند. استفاده‌کنندگان، متخصصان دانش، و کارشناسان فن آوری دانش، هر یک گروه نیازمند تغییر در تفکر سنتی خود هستند. استفاده‌کنندگان نیازمند جدا کردن مدیریت دانش از مدیریت فن آوری دانش هستند. فن آوری دانش در اغلب موارد بسیار دقیق تنظیم شده است. جایی که فرایندهای مدیریت دانش، نیازها را شناسایی می‌کند، دانش را فراهم می‌آورد، دانش را تنظیم و ذخیره می‌کند، خدمات دانش را گسترش می‌دهد، دانش را توزیع می‌کند، و از دانش استفاده می‌کند، به‌طور گسترده‌ای به دست فراموشی سپرده شده است.

استفاده‌کنندگان نیاز دارند بدانند که هدف‌ها و اصول مدیریت دانش کاملاً با هدف‌ها و روش‌های مدیریت فن آوری دانش متفاوت است. استفاده‌کنندگان می‌توانند به‌طور کامل در فرایندهای دانش شرکت نمایند، نه فقط به عنوان استفاده‌کنندگان (مشتریان) نهایی خدمات دانش، بلکه به عنوان مؤسسات فعال در هر فعالیت چرخه مدیریت دانش، به ویژه در ساختن زیربنای نیازهای دانش، گردآوری دانش، مشارکت در دانش، و تبدیل داده‌های خام به دانش

قابل استفاده.

استفاده‌کنندگان باید در مسئولیت شناسایی و برقراری ارتباط با نیازهای دانش شرکت نمایند و این کار را به‌طور کامل به عهده متخصصان دانش (کتابداران) یا کارشناسان فن آوری دانش واگذار نکنند. با ارزش‌ترین منابع دانش در سازمان، افراد آن سازمان هستند، آنها باید فعالانه در گردآوری دانش سازمان و شبکه سازمان شرکت نمایند. امروزه کارشناسان فن آوری دانش برجسته‌ترین گروه در محیط فن آوری موجود این عصر هستند. مدیریت فن آوری دانش برای سالیان طولانی در مرکز توجه رسانه‌ها باقی خواهد ماند. کارشناسان فن آوری دانش در ساختن نظام‌هایی برپایه دانش که به‌طور چشمگیری کارایی و بهره‌وری و وظایف را افزایش می‌دهد، ورزیده و خبیره شده‌اند در ضمن همان نظام‌ها به همان نسبت به عنوان نظام‌های ناتوان در تهیه اطلاعات کلی‌نگر درباره پردازش زمینه‌های موضوعی، یا حتی مدارک و اسناد، بسیار مشهور شده‌اند.

نظام‌های برپایه رایانه بر روی داده‌های رسمی، ساختار یافته، درونی و حذف اطلاعات غیررسمی، ساختار نیافته، و بیرونی که اکثر تصمیم‌گیران به آنها نیاز دارند، توجه می‌کنند. کارشناسان فن آوری دانش نیاز به حرکت دادن استفاده‌کننده به کانون توجه خود دارند یعنی ایجاد دانش بر پایه رفتار، پردازش با توجه به درک استفاده‌کننده از دانش و در جهت تأمین نیازها و آمادگی استفاده از دانش.

مردم در سازمان‌ها با داده‌های ساختار یافته اجرائی، قانع نمی‌شوند، آنها همچنین از فن آوری دانش می‌خواهند که راه‌های استفاده از اطلاعات غیررسمی و غیرساختار یافته را که بیشترین منابع دانش سازمان را تشکیل می‌دهند ساده سازد. و نیز داده‌های خارجی را طلب می‌کنند: دانش به آنها کمک می‌کند تا بدانند محیط خارجی چگونه تغییر می‌کند، سازمان‌های دیگر چه کار می‌کنند، و سازمان چگونه عمل می‌کند. به عبارت دیگر استفاده‌کننده‌ها برای پرورش درک و فهم و گسترش انتخاب‌های خود خواستار داده‌های وب رسمی و غیررسمی، داده‌های داخلی و خارجی، و دارای مفهوم هستند.

سازمان هوشمند درک می‌کند که کشف و استفاده از دانش می‌تواند به بهترین وجهی از طریق مشارکت دانش‌راهبردی حاصل آید، دانشی که مهارت‌ها و تخصص‌های استفاده‌کنندگان خود، یعنی دانش کتابداران به عنوان متخصصان دانش و دانش کارشناسان فن آوری را تلفیق می‌کند. مجموعه این همیاری برای یافتن فرسینه‌ای از دانش ضروری است، زیرا داده‌های ساختار یافته و ساختار نیافته، داخلی و خارجی همانند داده‌های تاریخی، جاری، دانش با توجه به زمان آینده را جهت تولید ابزارها و روش‌ها، برای دستیابی به دانش و گزینش بهترین منابع دانش موجود جهت

نقش‌های متخصصان دانش تقریباً تا حدودی عوض می‌شود و برطبق نیاز استفاده‌کنندگان جامعه و سطح مهارت فن‌آوری، تغییر می‌یابد.

مآخذ

1. Abram, Stephen. 1997. Knowledge Management: Is This the Answer? <http://www.informat.ca/sla/KM /abram>.
2. Auster, Ethel and Chun Wei Choo, ed. 1995. Managing Information for the Competitive Edge. New York, NY: Neal Schuman.
3. Birks, Grant. 1995. Value-added Information Services: The Art of Being Synchronous with Your Corporation. Bulletin of the American Society for Information Science 21, no. 2:23-25.
4. Broadbeht, Marianne. 1996. The Phenomenon of Knowledge Management: What Does it Mean to the Information Profession? <http://informationoutlook.com/may/broadben.html>
5. Choo, Chun Wei. 1995. Information Management for the Intelligent Organization: Roles and Implications for the Information Professions. <http://hoo.lis.utoronto.ca/lis/respub>
6. Choo, Chun Wei. 1991. Towards an Information Model of Organizations. The Canadian Journal of Information Science 16, no. 3:32-62.
7. Choo, Chun Wei and Ethel Auster. 1993. Scanning the Business Environment: Acquisition and Use of Information by Managers. In Annual Review of Information Science and Technology, ed. Martha E. Williams. Medford, NJ: Learned Information, Inc. For the American Society for Information Science.
8. Davenport, Thomas H. 1993. process Innovation: Reengineering Work Through Information technology. Boston, MA: Harvard Business School Press.
9. Davenport, Thomas H. and Lawrence Prusak. 1993. Blow Up the corporate Library. International Journal of Information Management 13, no. 6: 405-412.
10. Fidel, Raya. 1994. User-Centered Indexing. Journal of the American Society for Information Science 45, no. 8: 572-576.
11. March, James G. 1994. A Primer on Decision Making: How Decisions Happen. New York, NY: Free Press.

طراحی معماری‌های دانش براساس زیربنای قوی دانش استفاده‌کنندگان و تأمین نیازهای ارتباطات، و فرایندهای دانش سازمان، روی سکوی پرش برای آموزش و توسعه سازمانی، منسجم می‌سازد. از طریق مشارکت دانش راهبردی، سازمان هوشمند می‌تواند به طور قابل ملاحظه‌ای هر فرآیند دانش را که چرخه مدیریت دانش را می‌سازد، بهبود بخشد.

نقش‌های متخصصان دانش در مدیریت دانش

مدیریت دانش به عنوان کلید ربط سازمان به حساب می‌آید. کتابداران برای مدت طولانی به عنوان بخشی از کارکنان پشتیبان سازمان منظور شده‌اند، که به آرامی در پشت پرده کار می‌کنند، اغلب بدون دخالت در هیچ یک از کارکردهای سازمان. افراد حرفه‌ای اطلاع‌رسانی مجبور به تغییر دادن نقش‌های خود به عنوان یک فرد متخصص دانش هستند. به عبارت دیگر، کتابداران نیاز دارند که به عنوان کارکنان دانش کارکنند. کار دانش با توجه به تنوع و استثنا مشخص می‌شود تا این که به عنوان کار منظم و مرتب که توسط کارکنان حرفه‌ای و فنی ماهر و متخصص انجام می‌شود. اگر کار کتابداران به طور کامل تنظیم شود یا می‌تواند تنظیم شده باشد، آن وقت آنها کارکنانی با فعالیتی اداری به حساب می‌آیند (به عنوان مثال، دربان)، نه یک کارمند دانش. این بدان معنی است که نقش‌های کتابداران باید از پشت پرده به کانون مراتب سازمان حرکت نمایند، و برای به دست گرفتن زمام امور مدیریت دانش با استفاده‌کنندگان و کارشناسان فن‌آوری دانش به طور مشترک، برای کمک به هدایت و شکل دادن خط مشی‌ها، ساختارها، فرایندها، و نظام‌های دانش که آموزش سازمان را به ثمر می‌رساند، همکاری نمایند. متخصصان دانش باید به استخراج، پالایش، و اشاعه دانش اصلی خارجی توانا باشند؛ آنها همچنین گروه‌های کاری مجموعه‌های کاربردی را که به صورت نظری پایگاه‌هایی برای مدیریت دانش هستند، طراحی و تولید نمایند؛ و بالاخره، آنها در کنار هم کار بکنند و با استفاده‌کنندگان در گردآوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات راهبردی، و به عنوان تربیت‌کنندگان و مشاورانی که دانش گردآمده را انتقال می‌دهند و در جست‌وجوی مهارت‌ها در سراسر سازمان هستند عمل نمایند.

نتیجه

این مطالعه نظر دانش و مدیریت دانش را توصیف می‌کند و نقش کتابداران را به عنوان افراد متخصص دانش، برای بدست آوردن اهداف سازمان مورد بررسی قرار می‌دهد. موقعیت متخصصان دانش را برای تکامل آن به عنوان ایجادکنندگان زیربنای دانش مشخص می‌کند. نقش دقیق متخصصان دانش به ساختار سازمان و نیازمندی آنها به دانش بستگی دارد. تأکید در