

# اطلاعات شناسی

# INFORMIOLOGY

## چکیده

مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش دو مفهومی است که از لحاظ معنایی و کارکردی بسیار به هم نزدیک هستند. اغلب تشخیص تفاوت‌ها و تشابهات این دو مفهوم برای خوانندگان متون مربوط آسان نیست. در برخی موارد حتی نویسندگان نیز این دو مفهوم را به جای هم و یا مترادف به کار برده‌اند. با پیشرفت به سوی جامعه دانشی و توسعه دانش‌مدار و اهمیت اطلاعات و دانش در جامعه، کنکاش عمیق در حوزه مدیریت اطلاعات و دانش ضروری به نظر می‌رسد. در این زمینه، پرداختن به واژگان و اصطلاح‌شناسی این مفاهیم می‌تواند به عنوان نخستین گام تلقی شود. این کار می‌تواند به نویسندگان، خوانندگان، محققان و متخصصان کمک کند تا درک درستی از مفاهیم و اصطلاحات این عصر جدید به دست آورده و به بررسی فرآیندها، ملزومات، و پیامدهای آن بپردازند. در مقاله حاضر، دو مفهوم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش به صورت جداگانه مورد بررسی قرار گرفته است. در مورد هر مفهوم سیر تاریخی و تعاریف آن ارائه گردیده است. سپس وجه تمایز و تشابه آنها بررسی و در پایان پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی ارائه گردیده است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت اطلاعات، مدیریت دانش، مطالعه تطبیقی.

## مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

(رویکردی مقایسه‌ای)

## مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

### (رویکردی مقایسه‌ای)

محمد حسن زاده<sup>۱</sup>

مشکل بتوان گفت که داده‌ها چه زمانی به اطلاعات و دانش تبدیل می‌شوند، اما چگونگی حرکت در این مسیر را به خوبی می‌دانیم داوونپورت<sup>۲</sup>، نقل از سردبیر

### سخن آغازین

در حالت عادی و معمول، یک پدیده در جامعه به وجود می‌آید، اصطلاحات و مفاهیم مربوط به پدیده مذکور در متون تخصصی شکل می‌گیرد و سپس وارد واژه نامه‌ها می‌گردد. به نظر می‌رسد که گسترش ارتباطات بین جوامع مختلف و هرچه کوچک‌تر شدن فضا و نزدیک‌تر شدن افراد جوامع مختلف به یکدیگر، این روال دچار تزلزل و ناپایداری شده است. جوامع مختلف با یکدیگر در ارتباط تنگاتنگ قرار گرفته‌اند، فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات فاصله زمانی و مکانی بین موجودیت‌های ملی و بین‌المللی را کاهش داده است. در نتیجه برخی از پدیده‌ها در یک جامعه دیگر به وجود می‌آیند، به محض اینکه مفاهیم آن پدیده به شکل اخبار، نوشته‌ها، مقالات، سخنرانی‌ها و نظیر آن پدیدار شد، به جوامع دیگر منتقل می‌شود. این کار از طریق روابط تخصصی، تجاری و یا ترجمه انجام می‌گردد. بنابراین، روال عادی که در بالا ذکر شد در جامعه

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه

تربیت مدرس

hasanzadeh@modares.ac.ir

2. Davenport

مقصد (برخلاف جامعهٔ مبدا) با نارسایی روبه‌رو می‌شود. تقدم و تأخر زمانی میان مفاهیم و مصادیق به هم می‌ریزد. جامعه بدون آنکه مصداق را تجربه کرده باشد، مفهوم آن را دریافت می‌کند. این کار از چندین جهت تولید اشکال می‌کند:

الف. درک مفهوم بدون درک مصداق آن؛ حالت انتزاعی به خود گرفته و مشکل می‌شود.

ب. تفسیر مفهوم معمولاً با دریافت‌های شخصی درهم آمیخته و چندگانگی مفهومی پیش می‌آید، چه بسا، برخی برداشت‌ها اشتباه و سوگیرانه باشد.

ج. اصطلاحاتی که برای ترجمهٔ مفهوم مورد نظر به کار برده می‌شود از جامعیت و مانعیت کافی برخوردار نیستند. بنابراین، همهٔ زیرمجموعه‌ها و مشتقات آن را دربر نمی‌گیرد یا خیلی کلی و مبهم هستند.

مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش از جمله اصطلاحات و مفاهیمی هستند که وارد ادبیات علمی کشور شده‌اند ولی چنین به نظر می‌رسد هنوز درک درستی از تعاریف، کاربردها، اجزاء و عناصر تشکیل‌دهندهٔ این دو وجود ندارد. برخی اوقات به عنوان مترادف تلقی و گاه به جای یکدیگر به کار برده می‌شوند. علت این امر این است که در ادبیات ما دو واژهٔ اطلاعات و دانش باهم به کار رفته و تمایزی به لحاظ مفهومی میان این دو، جزء در چندین مقاله قائل نشده است. از آنجایی که اکنون دو مفهوم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش دارای کارکردها و مؤلفه‌های خاص خود هستند و برای ایفای نقش در هر کدام از این حوزه‌ها به مهارت‌ها و توانایی‌های خاصی نیاز است، شناخت تعاریف، تفاوت‌ها، و تشابهات موجود میان این دو مفهوم ضروری به نظر می‌رسد تا کتابداران و اطلاع‌رسانان بتوانند با درک درست فرایندها و مؤلفه‌های هر کدام از این مفاهیم، به شناسایی و تثبیت جایگاه و ایفای نقش فعال بپردازند. در این مقاله با بررسی بستر تاریخی هر کدام از مفاهیم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش، به تعریف آنها پرداخته شده است، سپس تفاوت‌ها و مشابهت‌های موجود بین این دو جمع‌بندی و ارائه گردیده است. در پایان، در قالب نتیجه‌گیری کلی، پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی صورت پذیرفته است.

## مدیریت اطلاعات و سیر تحول آن

مدیریت اطلاعات نسبتاً اصطلاحی جدید است. ویلسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۹) معتقد است که ریشه‌های مدیریت اطلاعات نه در دنیای کتابداری سنتی نهفته است و نه در دنیای نه چندان سنتی علوم اطلاع‌رسانی، بلکه ریشه در مدیریت کاغذ در دولت فدرال ایالات

1. Wilson

متحده دارد. در سال ۱۹۷۸، دولت ایالات متحده، پیشنهادی را برای کنترل کاغذ در ادارات دولتی در قالب تبصره HR 15, 1978 مطرح کرد. این پیشنهادها با تردیدها و حتی مخالفت‌های ناخواسته روبه‌رو گردید. بدون توجه به مخالف‌ها لایحه کاهش کار کاغذی به صورت قانون در آمد. این رویداد به عنوان نقطه شروع برای توجه جدی به مدیریت اطلاعات روزافزون در ادارات و سازمان‌ها در آمد. از آنجایی که، دولت برای تولید، ذخیره، بازیابی، پردازش و اشاعه اطلاعات هزینه‌هایی را متحمل می‌شود؛ در نتیجه، مدیریت آن به عنوان یک کالای سازمانی مطرح شد. همزمان با این تحولات، فن‌آوری اطلاعات نیز دوره طفولیت خود را سپری می‌کرد و خودکارسازی فرایندهای اداری مطرح بود. به‌کارگیری فن‌آوری اطلاعات برای ذخیره و بازیابی اطلاعات در ادارات و پرداخت هزینه برای خرید تجهیزات مورد نیاز، لزوم محاسبه هزینه - سودمندی اطلاعات سازمان‌ها را بیش از پیش مطرح ساخت (ویلسون، ۱۹۸۹). گرچه ویلسون تاریخچه منسجمی برای مدیریت اطلاعات بیان کرده است اما آنچه که اکنون در حوزه مدیریت اطلاعات در جریان است، متفاوت از آن چیزی است که وی در اواخر دهه ۱۹۸۰ مطرح ساخته است. اکنون، سرمایه‌گذاری و مدیریت بهینه در حوزه اطلاعات نه به علت صرفه‌جویی در مصرف کاغذ یا لزوم خرید تجهیزات اداری برای ذخیره و بازیابی اطلاعات درون سازمانی، بلکه به خاطر ارزش رقابتی و تعیین‌کننده اطلاعات در پیشبرد اهداف سازمانی مطرح است. حتی فراتر از سازمان‌ها، دولت‌ها رأساً برای مدیریت اطلاعات طرح‌ها و برنامه‌های درازمدت تهیه و تدوین کرده‌اند. قبل از اینکه به بحث سیاست‌گذاری برای مدیریت اطلاعات از سوی دولت‌ها بپردازیم، از جان دُ هیر<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) نقل می‌کنیم که معتقد است مفهوم مدیریت اطلاعات در دهه ۱۹۵۰ همزمان با افزایش آگاهی سازمان‌ها از افزایش کاغذ در آرشیوهای خود، رشد انفجارگونه اطلاعات در جوامع و همچنین به‌کارگیری گسترده فن‌آوری اطلاعات پدیدار گشت. در گام اول، مطالعات مربوط به مدیریت اطلاعات به بررسی مسائل آرشیوی و اطلاعات به عنوان عامل تولیدی و خام متمرکز شد، سپس، توجه‌ها معطوف به فرایند اطلاع‌رسانی (جریان اطلاعات در سازمان‌ها و ...) و سطح اقتصاد خرد گردید. در دهه ۱۹۸۰، تحقیقی در حوزه مدیریت اطلاعات، اطلاعات را به عنوان منبع استراتژیک سازمان مطرح کرد. سرانجام در میانه‌های دهه ۱۹۹۰، تمرکز اصلی بر مدیریت دانش منتقل گردید.

اما در حوزه توجه جدی دولت به مدیریت اطلاعات، شاید دوران حکومت دمکرات‌ها بر ایالات متحده در دوران ریاست جمهوری بیل کلینتون<sup>۲</sup> را بتوان طلیعه‌دار

1. Jan De Heer

2. Bill Clinton

توجه رسمی یک دولت به مسئله اطلاعات تلقی کرد، که گسترش شاهراه‌های اطلاعاتی را به عنوان شعار انتخاباتی خود در انتخابات ریاست جمهوری (۱۹۹۲) قرار داد و پس از پیروزی در انتخابات نخستین گروه کاری زیرساخت اطلاعاتی<sup>۱</sup> را تشکیل داد (زیرساخت اطلاعاتی...، ۱۹۹۳). تلاش کمیسیون اروپایی<sup>۲</sup> برای رقابت با طرح دولت وقت ایالات متحده را می‌توان یکی دیگر از تلاش‌های مدیریت اطلاعات در سطح بین‌المللی توصیف کرد (کمیسیون اروپایی، ۱۹۹۵). گزارش "عصر اطلاعات: چشم‌انداز دولت" توسط دولت کارگری انگلستان در سال ۱۹۹۸، نیز نمونه‌ای از توجه جدی دولت‌ها به مدیریت اطلاعات در سطح ملی و بی‌المللی است (اداره مرکزی اطلاعات، ۱۹۹۸). ارائه طرح توسعه کانادا به عنوان یک جامعه اطلاعاتی توسط شورای بزرگراه‌های اطلاعاتی این کشور (۱۹۹۵)، انتشار گزارش وضعیت ارتباطات راه دور و زیرساخت اطلاعاتی توسط وزارت پست و ارتباطات راه دور ژاپن (۱۹۹۴)، طرح جزیره هوشمند<sup>۳</sup> در سنگاپور از سوی هیأت ملی کامپیوتر این کشور (۱۹۸۱)، و پیشنهاد ماهاتیر محمد نخست وزیر مالزی برای ایجاد شاهراه بزرگ چندرسانه‌ای مالزی در راستای توسعه اقتصادی و اجتماعی تا سال ۲۰۲۰، همگی نشان‌دهنده موج جهانی برای مدیریت اطلاعات و نمودی از عصر فراصنعتی دانیل بل<sup>۴</sup> (۱۹۷۳) است. اکنون به نظر می‌رسد که مدیریت اطلاعات در سطح شرکت‌ها، سازمان‌ها، و دولت‌ها به عنوان یک اصل اساسی پذیرفته شده است؛ اما تعریف این پدیده هنوز به خوبی صورت نگرفته است.

### تعریف مدیریت اطلاعات

از مدیریت اطلاعات تعاریف مختلفی ارائه شده است. ویلسون (۱۹۸۹) با در نظر گرفتن منابع اطلاعاتی به عنوان نمودی از اطلاعات و کاربرد فن‌آوری اطلاعات، این تعریف را ارائه داده است: "مدیریت کارآمد منابع اطلاعاتی داخل و خارج از سازمان به وسیله استفاده مناسب فن‌آوری اطلاعات". چنین به نظر می‌رسد که تعریف ویلسون تعریف کاملی نباشد. زیرا هدف از به کارگیری فن‌آوری اطلاعات در مدیریت کارآمد منابع اطلاعاتی بیان نشده است. احتمالاً ویلسون تحت تأثیر موج خودکارسازی ادارات دولتی در دهه ۱۹۸۰ قرار گرفته و در نتیجه، تنها کاربرد فن‌آوری اطلاعات را مورد تأکید قرار داده است. باربارا لافان<sup>۵</sup> (۲۰۰۱)، مدیریت اطلاعات را به صورت یک فرایند

1. Information Infrastructure Task Force
2. European Commission
3. Central Office of Information
4. Daniel Bell
5. Barbara Laffan

تعریف کرده و کسب اطمینان از شناسایی و دریافت ارزش اطلاعات را نیز بخشی از این فرایند به حساب آورده است. وی معتقد است که مدیریت اطلاعات بیانگر ابزارهایی است که به وسیله آنها یک سازمان به صورت کارآمد، اطلاعات خود را برنامهریزی، گردآوری، سازماندهی، استفاده، کنترل، اشاعه و سروسامان می‌بخشد. همچنین اطمینان کسب می‌کند که ارزش اطلاعات به صورت کامل شناسایی و دریافت شده است در تعریف باربارا لافان به ابزار یا فن‌آوری‌های مورد استفاده اشاره‌ای نشده است؛ علاوه بر آن، اطلاعات برون سازمانی مورد توجه قرار نگرفته است.

رحمت‌الله فتاحی (۱۳۸۳) نیز مدیریت اطلاعات را بدین صورت تعریف کرده است: "دانش و توانایی برنامهریزی، هدایت و کنترل فرایند تولید، فراهم‌آوری، سازماندهی، دسترسی و اشاعه اطلاعات". هرچند که در این تعریف از عنصر مدیریت به دانش و توانایی برنامهریزی، هدایت و کنترل تعبیر شده است و به جای اطلاعات، فرایند تولید، فراهم‌آوری، سازماندهی، دسترسی و اشاعه اطلاعات مورد توجه قرار گرفته است. با توجه به اینکه مدیریت علاوه بر برنامهریزی، هدایت، و کنترل مراحل دیگری نیز دارد که لو ترگیولیک (۱۹۳۷) به آنها اشاره کرده است و عبارت‌اند از: برنامهریزی، سازماندهی، کارگزینی، هدایت (راهبری)، هماهنگی، گزارش‌دهی و بودجه‌بندی، می‌توان گفت در مدیریت اطلاعات، عملاً همه این مراحل انجام می‌گیرد. به علاوه، در قسمت مربوط به اطلاعات نیز به استفاده از اطلاعات اشاره‌ای نشده است. با استفاده از تعاریف پیشین و رعایت موارد مذکور می‌توان مدیریت اطلاعات را چنین تعریف کرد: «به کارگیری مراحل و مهارت‌های مدیریتی مناسب و استفاده از ابزارها و فن‌آوری‌های مناسب در فرایند تولید، فراهم‌آوری، سازماندهی، پردازش، اشاعه، و استفاده از اطلاعات درون و برون سازمانی به عنوان عنصر اصلی در سازمان راستای دستیابی به اهداف و مقاصد سازمانی».

در تعریف بالا، اطلاعات به عنوان عنصر لاینفک سازمان در نظر گرفته شده که می‌تواند در دستیابی به اهداف سازمانی مؤثر واقع شود. بنابراین، مدیریت و به کارگیری ابزارهای مناسب در فرایندهای مختلف تولید، گردآوری، پردازش، اشاعه، و استفاده از اطلاعات تشکیل‌دهنده اجزای اصلی مدیریت اطلاعات محسوب شده که مطالعات کاربران و نیازهای اطلاعاتی مربوط به استفاده از اطلاعات را نیز دربر می‌گیرد. علاوه بر آن، اطلاعات درون و بیرون از سازمان در کنار هم مورد توجه واقع شده است.

بنابراین، می توان چنین نتیجه گرفت که مدیریت اطلاعات مفهومی است که پس از انقلاب صنعتی مطرح گردیده، اما به صورت کنونی از دهه ۱۹۸۰ مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. با توجه به گستردگی حیطه این مفهوم، تعاریف مختلفی از آن ارائه گردیده است. در زیر تفاوت‌ها و تشابهات این دو مفهوم بررسی می شود.

### 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 تأثیر آن بر حفظ قدرت رقابتی در بازارهای اقتصادی اهمیت ویژه‌ای یافت. در این دهه بود که نظام‌های مبتنی بر هوش مصنوعی و نظام‌های هوشمند برای مدیریت دانش به کار گرفته شد و مفاهیمی چون فراهم‌آوری دانش<sup>۱</sup>، مهندسی دانش<sup>۲</sup>، نظام‌های دانش‌مدار<sup>۳</sup>، و مانند آن رواج پیدا کرد (دراکر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹). 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 اطلاع‌رسانی را مشاهده کرد. در همین دوران بود که نخستین کتاب‌های مربوط به این حوزه منتشر شدند. با ورود به دهه ۱۹۹۰، فعالیت گسترده شرکت‌های امریکایی، اروپایی، و ژاپنی در حوزه مدیریت دانش به نحو چشمگیری افزایش یافت. در اواسط دهه ۱۹۹۰، ظهور وب جهانی<sup>۵</sup> تحرک تازه‌ای به حوزه مدیریت دانش می‌بخشد. شبکه بین‌المللی مدیریت دانش در اروپا<sup>۶</sup>، مجمع مدیریت دانش ایالات متحده<sup>۷</sup> بر روی اینترنت فعالیت‌های خود را گسترش می‌دهند. در سال ۱۹۹۵، اتحادیه اروپا<sup>۸</sup> طی برنامه‌ای به نام اسپریت<sup>۹</sup> بودجه قابل ملاحظه‌ای را برای اجرای طرح‌های مدیریت دانش اختصاص می‌دهد. رفته رفته شرکت‌های بزرگی مانند ارنست و یانگ<sup>۱۰</sup>، بوزالن و همیلتون<sup>۱۱</sup> و ده‌ها شرکت دیگر به شکل تجاری وارد عرصه مدیریت دانش می‌شوند. اکنون در سال‌های آغازین قرن ۲۱، مدیریت دانش برای بسیاری از کشورهای پیشرفته به عنوان نماد رقابت و عامل دستیابی به قدرت و توسعه در آمده است. از سال ۲۰۰۰ به بعد، شرکت‌های بزرگ اروپایی حدود ۵۵ درصد درآمد خود را به مدیریت دانش اختصاص داده‌اند (داوری، ۱۳۸۰). گاهشمار مدیریت دانش به‌طور خلاصه در جدول ۱ نشان داده شده است.

1. knowledge Acquisition
2. Knowledge Engineering
3. Knowledge - based systems
4. Drucker
5. World Wide Web
6. International Knowledge Management Network
7. United States Knowledge management Forum
8. European Union
9. ESPRIT
10. Ernest & Young
11. Booz Allen & Hamilton

جدول ۱. گاهشمار مدیریت دانش

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

در عصر اطلاعات و دانش، مدیران موفق تنها به دنبال دسترسی به اطلاعات نیستند (دراکر، ۱۹۹۹)؛ زیرا اطلاعات به اندازه کافی از طریق شبکه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی و محمول‌های گوناگون در دسترس است. مدیران بیشتر نیازمند دسترسی به اطلاعات مرتبط و مناسب هستند که پردازش، سازماندهی و شکل گرفته باشد. می‌توان گفت که مدیران به دانش نیاز دارند و بین اطلاعات و دانش تفاوت وجود دارد.

### تعریف مدیریت دانش

مدیریت دانش از جمله مفاهیمی است که تعریف‌های زیادی برای آن ارائه شده است. برخی صاحب‌نظران بر دانش به عنوان سرمایه سازمانی نگریسته و مدیریت دانش را بر اساس آن تعریف کرده‌اند. به‌طور مثال، ارنست پرز<sup>۱</sup> معتقد است، مدیریت دانش عبارت است از گردآوری دانش، قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت بازیابی برای آنها به عنوان سرمایه سازمانی. به عبارت دیگر، مدیریت دانش بر ذخیره و به‌کارگیری دوباره اطلاعات تخصصی تأکید دارد (پرز، ۱۹۹۹، ص ۷۶). برخی دیگر بر فوایند مدار بودن مدیریت دانش تأکید کرده و تأثیر آن را نیز در تعاریف خود گنجانده‌اند. نیگل کینگ<sup>۲</sup> از جمله متخصصانی است که مدیریت دانش را

1. Ernest Perez  
2. Nigel King



فرایند ایجاد، سازماندهی، اشاعه، و حصول اطمینان از درک اطلاعات مورد نیاز برای انجام یک کار تلقی می‌کند (کینگ، ۱۹۹۹). مالهورا<sup>۱</sup> به عنوان 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 بهره‌جویی از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به حساب می‌آورد (مالهورا، ۱۹۹۸). در این تعریف به راه‌ها و روش‌های خاصی اشاره نشده، بلکه راه‌های نوین بهره‌جویی مورد تأکید قرار گرفته است که نشان از گستردگی و تنوع راه‌ها و روش‌های اعمال مدیریت دانش دارد. دیوید استمپز<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) با رویکردی عملگرایانه به مدیریت دانش پرداخته و برای مدیران دانش نقش فعال‌تری را در نظر گرفته و مدیریت دانش را فراهم‌آوری دانش مورد نیاز در مکان و زمان مورد نیاز برای شخص نیازمند به آن تعریف می‌کند. وی معتقد است که بهترین چیز داشتن دانش در مورد موضوعی خاص نیست، بلکه دانستن مکان و طرز دسترسی به دانش مذکور است. در همه تعاریف بالا به نوعی، سه نکته مورد توجه قرار گرفته است که در سال ۱۹۹۱ توسط نیومن<sup>۳</sup> ارائه گردید. وی بر این باور بود که مدیریت دانش مجموعه‌ای از فرایندهایی است که پدیدآوری، اشاعه، و به‌کارگیری دانش ذهنی و عینی در یک سازمان را دربر می‌گیرد. دانش عینی عبارت از دانشی است که در قالب اسناد، پایگاه‌ها، صفحات وب، و مانند آنها ثبت یا منتشر شده است. دانش ذهنی دانشی است که افراد در طول فعالیت‌های تخصصی خود آموخته و به دست آورده‌اند ولی در جایی ثبت یا منتشر نکرده‌اند و فقط در ذهن آنها وجود 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 (ذهنی به عینی و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک‌گذاری، و استفاده از دانش به عنوان 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. همان‌گونه که پیش‌تر نیز اشاره شد خود مدیریت دارای اجزای مختلفی است که هرکدام از این مراحل از دیدگاه مدیریتی برای مدیریت دانش قابل اعمال است و چنانچه این اجزاء در مدیریت دانش مورد توجه قرار نگیرید دستیابی به اهداف مورد نظر با مشکل روبه‌رو می‌گردد.

1. Malhotra
2. Stamps
3. Newman

ب. تبدیل دانش، خود فرایندی است که بخش عمده‌ای از کار مدیریت دانش را به خود اختصاص می‌دهد. دانش در سازمان‌ها به صورت عینی و ذهنی وجود دارد. آنچه که در ذهن است بایستی به صورت عینی در آید (برون افکنی) و آنچه که به صورت عینی وجود دارد بایستی به ذهن افراد منتقل شود (درون افکنی). گونلاگسدوتیر<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) تازه‌ترین مدل را برای تبدیل دانش ارائه داده است. 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 ویژگی‌های 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 می‌گیرد. بنابراین، هر سازمانی با توجه به ماهیت، اهداف، و زمینه کاری خود می‌تواند دارای سازوکارهای مدیریت دانش خاص خود باشد. به عبارت دیگر، اهداف سازمان تعیین‌کننده میزان تأکید سازمان بر زمینه‌های دانشی خاص است.

بنابراین، مدیریت دانش فرایندهای پیچیده‌ای را دربر می‌گیرد. میزان موفقیت سازمان‌ها در بهره‌گیری از دانش سازمانی تا حدودی به میزان آشنایی، به کارگیری، و اهمیت دادن آنها به این فرایندها بستگی دارد. در عصری که دانش بهترین نوع قدرت تلقی می‌شود (تافلر، ۱۳۷۷) موفقیت در مدیریت دانش نیز به عنوان پیش‌زمینه‌ای برای موفقیت در عرصه فعالیت‌های سازمانی و حتی بازار رقابتی تلقی می‌گردد.

### تفاوت مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

همان‌گونه که از بررسی سیر تحول و تعاریف دو مفهوم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش برمی‌آید، گرچه این دو مفهوم به همدیگر نزدیک بوده و در برخی جنبه‌ها از جمله گردآوری، سازماندهی، و نظیر آن از مکانیزم‌های تقریباً مشابهی استفاده می‌کنند؛ هرکدام دارای ویژگی‌های خاص خود هستند، و از یکدیگر متمایز می‌شوند. تفاوت بین مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات از دو بُعد قابل بررسی است:

#### الف. تفاوت بین اطلاعات و دانش

ب. تفاوت در فرایندهای مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

در بررسی نظام‌های مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش، سه عنصر کلیدی وجود دارد که مورد توجه قرار می‌گیرد: داده، اطلاعات، و دانش. داده به عنوان حقایق و نمادهایی است که به زمان و یا مکان خاصی اشاره نمی‌کند (میدو<sup>۲</sup> و دیگران، ۲۰۰۰).

1. Gunnlaugsdottir

2. Meadow

اطلاعات زمانی حاصل می‌شود که بین مجموعه‌ای از داده‌ها در بُعد زمانی و مکانی ارتباط ایجاد می‌شود. این ارتباط می‌تواند بین داده‌ها با یکدیگر یا داده‌ها با اطلاعات برقرار شود (میدو و دیگران، ۲۰۰۰). اطلاعات تاحدودی دارای زمینه است و اشخاص می‌توانند بر اساس تطابق تجربیات و داشته‌های قبلی خود آن را درک و تعبیر کنند (حسن زاده، ۱۳۸۳).

دانش ترکیب سیالی از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات زمینه‌ای، و اندیشه‌های تخصصی است که چارچوبی برای ارزیابی تجربیات و اطلاعات جدید به وجود می‌آورد. دانش، در ذهن داننده به وجود می‌آید و به کار گرفته می‌شود. در داخل یک سازمان، دانش نه تنها در قالب اسناد و گنجینه‌های مربوطه، بلکه به صورت رویه‌ها، فرایندها، عملکردها، و هنجارهای سازمانی مجسم می‌شود (داونپورت و پروساک، ۱۹۹۹). همان‌گونه که مشاهده می‌شود بین اطلاعات و دانش تفاوت زیادی وجود دارد. این تفاوت‌ها در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. تفاوت بین اطلاعات و دانش

اطلاعات	دانش
۱. مجموعه‌ای از داده‌ها در زمینه خاص	۱. مجموعه‌ای از اطلاعات به اضافه تجربیات مربوطه
۲. به دانش منتهی می‌شود	۲. به عمل منتهی می‌شود
۳. بیشتر به شکل عینی است	۳. به شکل عینی و ذهنی است
۴. برای تبدیل به دانش بایستی با تجربه درهم آمیزد	۴. تنها بخشی از دانش قابل تبدیل شدن به دانش است
۵. اطلاعات را می‌توان گردآوری، سازماندهی و اشاعه کرد	۵. دانش برای گردآوری، سازماندهی و اشاعه نیاز به تبدیل شدن دارد
۶. به افزایش آگاهی می‌انجامد	۶. به اعتلای عمل می‌انجامد
۷. به توصیف، تعریف یا چشم‌انداز مربوط می‌شود (چه چیزی، چه کسی، کجا، چه زمانی)	۷. راهبردها، عمل، شیوه یا رویکرد را دربر می‌گیرد (چگونه)
۸. اطلاعات در سطح محدود می‌تواند پذیرش داشته باشد	۸. دانش پذیرش جهانی دارد

علاوه بر تفاوت در عناصر کلیدی، تفاوت‌هایی نیز در فرایندهای مدیریت اطلاعات

1. Davenport & Prusak

و مدیریت دانش وجود دارد. آنچه که در تعاریف مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش آمد نشان می‌دهد که این دو مفهوم در برخی از فرایندها با یکدیگر تفاوت دارند. به طور مثال، مدیریت اطلاعات بیشتر به دنبال ذخیره و بازیابی اطلاعات است؛ درحالی‌که مدیریت دانش به دنبال به اشتراک‌گذاری دانش. آنچه که در جدول ۳ می‌آید خلاصه‌ای است از تفاوت فرایندی میان مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش.

جدول ۳. تفاوت بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

مدیریت اطلاعات	مدیریت دانش
۱. با اطلاعات سرو کار دارد	۱. با دانش سرو کار دارد
۲. گرد آوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات مرکزیت دارد	۲. تبدیل و به اشتراک‌گذاری دانش مرکزیت دارد
۳. فرایند گراست	۳. نتیجه‌گراست
۴. بر منابع اطلاعاتی تأکید دارد	۴. بر متخصصان و صاحبان دانش تأکید می‌کند
۵. ایجاد دسترسی اطلاعات مهم است	۵. زمینه‌سازی برای به‌کارگیری دانش مهم است
۶. حوزه وسیعی را دربر می‌گیرد و از تنوع بیشتری برخوردار است.	۶. بر یک سازمان متمرکز است
۷. مدیریت اطلاعات از طریق نظام‌های رایانه‌ای امکان‌پذیر است	۷. در مدیریت دانش علاوه بر ابزارها، فرهنگ سازمانی نقش اساسی دارد
۸. مدیریت اطلاعات ابزارگراست	۸. مدیریت اطلاعات انسان‌گراست
۹. منابع اطلاعاتی از گستردگی و تنوع بیشتری برخوردار است	۹. منابع دانش نسبت به منابع اطلاعات از تنوع کمتری برخوردار است

### سخن پایانی

دو مفهوم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش تا حدودی با یکدیگر متفاوت هستند؛ در نتیجه، برای هر کدام به مهارت‌ها و توانایی‌های ویژه‌ای نیاز است. کتابداران و اطلاع‌رسانان برای ایفای نقش مؤثر در مدیریت دانش، علاوه بر مهارت‌های سازماندهی و اشاعه، بایستی با مهارت‌های تعاملی و اجتماعی نیز آشنا باشند تا بتوانند با منابع دانش که بخش عمده‌ای از آنها را انسان‌ها تشکیل می‌دهند، تعامل و ارتباط بهینه‌ای

برقرار کنند. گروه‌های کتابداری و اطلاع‌رسانی برای آموزش هرکدام از این مهارت‌ها بایستی تفاوت‌های موجود را مورد توجه قرار دهند تا بتوانند در تأمین نیروی انسانی مورد نظر برای هرکدام از تخصص‌های مذکور نقش مؤثری ایفا نمایند. هدف این مقاله این نیست که همه جوانب مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات را بررسی نماید، بلکه تفاوت‌های موجود میان اطلاعات و دانش و مدیریت هرکدام را به صورت مختصر مورد توجه قرار داد. این حوزه می‌تواند به عنوان یک حوزه پژوهشی گسترش‌پذیر و مفید برای محققان، متخصصان، و دانشجویان (به‌ویژه تحصیلات تکمیلی) تلقی شود. تحقیق و پژوهش در حوزه مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش می‌تواند تأثیر بسزایی در تعریف نقش تعیین‌کننده این دو مفهوم برای فارغ‌التحصیلان و متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایفا کند.

### پیشنهادها

- بررسی فرایندهای مدیریت اطلاعات در سازمان‌ها، کتابخانه‌ها، و مراکز اطلاع‌رسانی.
- بررسی تفصیلی تحولات نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان از مدیریت منابع اطلاعاتی تا مدیریت دانش.
- تبیین نقش آتی متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات.
- مطالعه تغییرات احتمالی در نقش کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در عصر اطلاعات و دانش همگام با تغییرات مفاهیم مرتبط.
- بررسی کیفیت آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی در مقایسه با ظهور نقش‌های جدید در قالب مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش.

### مآخذ

- نافلر، آ. (۱۳۷۷). جابجایی در قدرت. ترجمه؛ شهین دخت خوارزمی. تهران: نشر سیمرغ.
- حسن زاده، م. (۱۳۸۳). "اطلاعات و دانشجو: نگاهی انتقادی به وضعیت ایران". اطلاع‌رسان. شماره ۶، ص ۲.
- داوری، د. و شانه‌ساززاده، م. ح. (۱۳۸۰). مدیریت استراتژیک از تئوری تا عمل. تهران: نشر آتنا.

فتاحی، ر. ا. (۱۳۸۳). جزوه درس سمینار مدیریت اطلاعات (دوره دکترای کتابداری و اطلاع‌رسانی ورودی ۱۳۸۱؛ نیمسال دوم سال تحصیلی ۸۳-۱۳۸۲). مشهد: دانشگاه فردوسی؛ گروه کتابداری و اطلاع‌رسانی.

Bell, D.(1973). *The coming of post industrial society*. New York: Basic Books.

Central Office of information. (1998). *Our information age: the government's vision*. London: Central office of information.

Davenport, T.H & Prusak, L.(1998). *Working knowledge: how organizations manage what they know*. Boston, Ma: Harvard Business School press. P. 5.

Drucker, P. (1999). "The age of social transformation". *The Atlantic Monthly*, November issue.

European Commission (1995). *The European society in action*. Brussels: European Commission.

Gulick, L. (1937). "Notes on the theory of organization". *In Papers on the science of administration*, edited by L. Gulick and L. Urwick. New York. Institute of Public Administration, Columbia University.

Gunnlaugsdottir, J. (2003). "Seek and you will find, share and you will benefit: organizing knowledge using groupware systems". *Informational Journal of Information Management*. No. 33, P. 68.

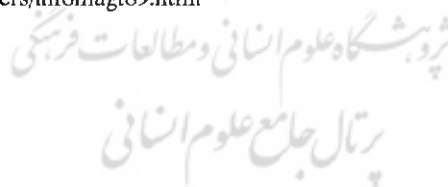
Information Highway Advisory Council. (1995). *Connection, Community, content: the challenge of the information highway*. Ottawa: ministry of supply and services.

Information infrastructure task force. (1993). *National information infrastructure: an agenda for action*. Washington, DC: US Government publications Office.

Jan De Heer, A.(1998). *Information management : a challenge for the future*. [online]. Available at: <http://www.abo.fi/forsk/>

King, N. (1999). "Knowledge management: applying manufacturing theory in knowledge ? based industries". *Management Accounting*, Vol. 77, No. 3, P. 38.

- Laffan, B.(2001). *Willpower information homepage*. [online]. Available:  
<http://www.willpower.demon.co.uk/nforman.htm>
- Malhotra, Y. (1998). Knowledge management in inquiring organizations. @  
Brint.com: the biztech Network.
- Meadow, C.T., Boyce, B. R. & Kraft, D.H. (2000). *Text information retrieval systems*. 2nd ed. San Diego, CA: Academic Press.
- Ministry of Posts and Telecommunications. (1994). *Communication in Japan*.  
Tokyo: Ministry of Posts and Telecommunication.
- National Computer Board. (1981). *National computerization plan*. Singapore:  
Government of Singapore.
- Newman, B. (1999). *An open discussion of knowledge management*. [online].  
Available: <http://www.km-forum.org/what-is.htm>
- Perez, E. (1999). "Knowledge management in the library". *Database*. Vol. 22, No.  
2, P. 76.
- Stamps, D. (1999). "Is the knowledge management a fad". *Training*. Vol. 36, No.  
3, P. 37.
- Wilson, T.D.(1989). *Towards an information curriculum*. [online]. Available:  
<http://informationr.net/tdw/papers/infomagt89.html>





پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی