

مدیریت دانش در نظر و عمل

• زهرا جعفری
• طاهره بزرگ بیگدلی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

نیست و مراکز نشر دانش و تولید باید با یکدیگر در ارتباط باشند و از این زمان مبحث اندازه‌گیری تاثیر برنامه‌های آموزشی در ایران ایجاد شد. شفیعاً تاکید کرد: سنجش تاثیر آموزش‌های داده شده به بازار کار، فصل مشترک صنعت با مدیریت دانش است.

وی درباره اهمیت ارزیابی و سنجش منابع مدیریت دانش گفت: در فضای تجاری فعلی دنیا، نیاز فزاینده‌ای به تعیین تاثیر قاطع پروژه‌های دانشی بر عملکرد نهادها مشاهده می‌شود. شفیعاً خاطر نشان کرد: نه تنها فناوری بلکه نوآوری نیز نیازمند مدیریت است و ارتباط بین صنعت و بازار باید به گونه‌ای باشد که نوآوری مدیریت شود.

وی در تشریح دیدگاه ماکرو در مبحث سنجش ارزش در مدیریت گفت: در این دیدگاه تبدیل سرمایه‌های غیرملموس یک سازمان شامل سرمایه انسانی، شایستگی‌ها، روابط با مشتری، همکاری مابین کارکنان و میزان شناخته‌شدن گوناگونی در سازمان، استفاده از کارت امتیازی متوازن، شاخص‌ها و محرک‌ها به کمیت مدنظر است.

عضو هیأت علمی دانشگاه علم و صنعت ابتکار فردی، ریسک‌پذیری، جهت‌داری و یکپارچگی را جزء نشانگرهای ارزیابی فرهنگ سازمانی حاکم

سخنرانی ماهانه انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران در تاریخ بیستم بهمن ۱۳۸۶ از ساعت ۱۶:۳۰ تا ۱۹ در تالار همایش‌های کتابخانه ملی برگزار شد. در این جلسه دو سخنرانی در حوزه مدیریت دانش ارائه گردید.

در ابتدا دکتر محمدعلی شفیعاً، عضو هیأت علمی دانشگاه علم و صنعت و دانش‌آموخته انگلستان درباره سنجش و ارزیابی تاثیر طرح‌های مدیریت دانش سخنرانی کرد. وی گفت: دانش فنی دارای ۴ لایه چیستی، چگونگی، منطق و علم است که در عرصه فروش تکنولوژی، فروشنده تنها راغب است و سطح اول آن را بفروشد و آنها را از نگاه مشتریان کتمان می‌کند.

شفیعاً با اشاره به روند انتقال تکنولوژی به داخل کشور گفت: به غیر از جابه‌جایی سخت‌افزار و نرم‌افزار، بخش نهفته‌ای در درون انسان‌ها به عنوان استاندارد ظاهر می‌شود که قیمت آن از خود فناوری بسیار بالاتر است.

عضو هیأت علمی دانشگاه علم و صنعت درباره اهمیت لایه‌های سوم و چهارم انتقال دانش فنی به مبحث چرخش اشاره کرد و گفت: از اواخر دهه ۶۰ بازار کار دریافت که بکارگیری فارغ التحصیلان دانشگاهی کافی



خواند و گفت: میزان مسئولیت‌پذیری، آزادی و استقلال عملکردی افراد در سازمان، حد ترغیب کارکنان برای داشتن حالت تهاجمی، نوآوری و ریسک‌طلبی، میزان وضوح اهداف و انتظارات عملکرد سازمان برای افراد، میزان ترغیب به هماهنگی در واحدهای مختلف درون‌سازمانی از جمله عوامل تشکیل‌دهنده این مبحث هستند.

شفیعا افزود: مزیت اصلی رویکردهای ماکرو این است که به سازمان اجازه می‌دهد تا نشانگرهای عملکردی را که صرفاً مالی نیستند، در نظر بگیرد. همچنین نشانگرهای غیرملموس می‌توانند مواردی برای پژوهش‌های دانشی در نواحی که کار اجرایی است، پدید بیاورند و بدین گونه پروژه‌های جامع دانش مطرح می‌شوند که ارتباط اندکی با هم دارند ولی ممیزهایی آنها را هدایت می‌کند.

استاد دانشگاه علم و صنعت خاطر نشان کرد: از طریق مطالعات موردی، اخذ بازخورد از مصرف‌کنندگان، نظرسنجی از تعداد زیادی از مصرف‌کنندگان (روش پیمایش) و سنجش غیرمستقیم از طریق کاربرد سیستم‌های ایزو می‌توان تاثیر پروژه‌های مدیریت دانش را به نمایش گذاشت.

شفیعا همچنین در تشریح مراحل تکامل تدریجی مدل اثرسنجی گفت: در مرحله نخست، عکس‌العمل فراگرد، سپس مضامین آموزش داده‌شده و تغییر رفتار بروز کرده و در انتها نتایج به‌جای مانده از ارایه خدمات آموزشی ارزیابی می‌شود.

عضو هیات علمی دانشگاه علم و صنعت درباره اهمیت فعالیت‌های اثرسنجی آموزش گفت: واکنش و یادگیری شرکت‌کننده، کم‌اهمیت‌ترین فعالیت اثرسنجی و تغییرات رفتاری شرکت‌کننده، بازگشت سرمایه‌گذاری و سازگاری با نتایج تجاری به‌ترتیب مهم و مهم‌تر و مهمترین اهمیت فعالیت اثرسنجی را در بر می‌گیرد.

در ادامه دکتر فتاحی، رئیس انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران با اشاره به چندوجهی بودن مدیریت دانش گفت: خوشبختانه کتابداری در حوزه مدیریت دانش فعال شده است و راه‌های عملی برای این کار در نظر گرفته شده است.

وی افزود: از دید روش‌شناختی، انسان همواره سعی کرده است تا شیوه تولید دانش را ضابطه‌مند کند، روش‌های نوینی را برای این کار بکار بندد و از شیوه‌های نوینی برای انتقال دانش استفاده کند.

دکتر محمد حسن‌زاده عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس، در سخنرانی خود با عنوان مدیریت دانش در نظر و عمل: نقش متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی، ضمن ارائه تعاریف مدیریت دانش از ۱۹۹۱ تاکنون، تعریف خود از مدیریت دانش را به‌این‌صورت بیان کرد: مدیریت دانش عبارت است از: اعمال مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (نهان به عیان و انفرادی به جمعی و بالعکس) در داخل یک سازمان یا بین سازمان‌ها در قالب گردآوری، سازماندهی، به اشتراک‌گذاری دانش به عنوان یک سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان.

وی در ادامه ضمن بیان پیچیدگی فرایندهای مدیریت دانش، نمای کلی مدیریت دانش در یک سازمان که با شناسایی نیازهای دانش شروع و به‌استفاده و به‌کارگیری دانش منتهی می‌شود ارائه شد. در این نمای کلی، کشف، خلق، گردآوری، به اشتراک‌گذاری و سازماندهی دانش نیز مورد توجه قرار گرفت.

عضو هیات علمی دانشگاه تربیت مدرس در ادامه مسائل، فرایندها، مهارت‌ها و فناوری‌های مرتبط با مدیریت دانش را مورد بررسی قرار داد و نقش متخصصان حوزه‌های مختلف را در مراحل نه‌گانه مدیریت دانش را با تکیه بر آنچه در متون علمی گزارش شده است، مورد بحث قرار داد و نتیجه‌گیری کرد که متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی در هشت مرحله از مراحل نه‌گانه مدیریت دانش نقش مهمی ایفا می‌کنند.

مهارت‌های مورد نیاز برای متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی جهت ایفای نقش در مدیریت دانش سازمان‌ها بحث دیگری بود که در قالب چهار گروه مهارت‌های اجتماعی، تجاری، مدیریتی و تخصصی مورد توجه قرار گرفت. وی، وضعیت کنونی رشته علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی را در رابطه با مدیریت دانش، مناسب ندانسته و مشکلات زیر را بیان کرد:

- عدم ارائه مدیریت دانش در قالب دوره‌های رسمی رشته
- عدم انجام تحقیقات گسترده و نظریه‌پردازی از سوی متخصصان رشته

- عدم توجه به همکاری‌های بین رشته‌ای
- عدم مشارکت در پروژه‌های سازمانی
- کمبود تلاش‌های صنفی برای ترویج و برجسته‌سازی نقش متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی
- عدم وجود گروه‌های بحث، بولتن‌های تخصصی و مجلات تخصصی رشته در زمینه مدیریت دانش
- دکتر حسن‌زاده در پایان، توصیه‌هایی به شرح زیر برای تقویت جایگاه متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش سازمان‌ها ارائه کرد:

- تقویت بیش‌از پیش بنیان‌های نظری
- توجه به مدیریت دانش در سرفصل دانشگاهی رشته کتابداری و اطلاع‌رسانی

- تقویت ارتباطات غیر رسمی
- تلاش در راستای گسترش همکاری‌های بین رشته‌ای
- برگزاری کارگاه‌های آموزشی
- برگزاری سمینارها و کنفرانس‌های بین رشته‌ای
- تقویت انتشارات و تحقیقات جدی و نظایر آن
- شایان ذکر است که در پایان این جلسه لوح تقدیر و هدیه‌ای به رسم یاد بود از سوی انجمن کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران به دکتر محمد علی شفیعا اهدا شد.