

کاربرد مدیریت دانش در آموزش عالی

فرهنگ ارشاد-زهره منجم زاده



چکیده

استفاده از مدیریت دانش در آموزش عالی در عصر جهانی سازی، رقابت های فزاینده و تغییرات تکنولوژیکی به یک امر حیاتی تبدیل شده است. انفجار دانش و انقلاب نوین اطلاعاتی، گسترش روز افزون فناوری های اطلاعاتی از عوامل کلیدی هستند که در راستای انتقال به یک جامعه مبتنی بر دانش نقش بسزائی دارند. امروزه افزایش قابلیت ها و توان ارتقاء مهارت های آموزشی و پژوهشی از طریق بهره گیری خردمندانه از فذآوری های نوین یک عامل اصلی در بقا، موسسات آموزش عالی به شمار می آید. مدیریت دانش را می توان فرایند انتقال اطلاعات و سرمایه های فکری دانست که می تواند اطلاعات مناسب را در زمان نیاز در اختیار افراد قرار دهد. از این رو، موسسات آموزش عالی می توانند به واسطه ایجاد و ذخیره دانش مناسب، بهبود دسترسی به اطلاعات، افزایش فضاهای علمی و مبتنی بر اطلاعات و ارزش گذاری دانش از مدیریت دانش بهره مند گردند. بنابراین، ابتدا بایست به بررسی اصول دانش، تعریف مدیریت دانش، ویژگی ها، فواید و مراحل گسترش مدیریت دانش، اهداف مدیریت دانش پرداخت. سپس در ادامه به بررسی نقش مدیریت دانش در آموزش عالی و نیاز به فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در آموزش عالی، مدیریت دانش در دانشگاه ها و مدیریت دانش به عنوان یک رهیافت مدیریتی پرداخته شود. همه این مقدمات اساسی را جهت درک، شناخت و تجزیه و تحلیل عوامل ایجادکننده تغییرات در مدیریت دانش در دانشگاه ها، چالش ها و موانع مدیریت دانش در دانشگاه ها تدارک می بیند و در نهایت به نتیجه گیری بسنده می شود.

مفاهیم کلیدی:

مدیریت دانش، آموزش عالی و دانشگاه

مقدمه

جهت تسریع روند نزدیکی جوامع در بهره برداری مشترک از علم داشته است. بدون شک حرکت های نوینی که بشر پس از انقلاب صنعتی تا انقلاب اطلاعاتی انجام داده، بسیار سریع و غیر قابل باور می باشد. هم چنین طبق بررسی های صورت گرفته شده روند توسعه اطلاعات در جهان به گونه ای فزاینده در حال رشد است. با این تفاسیر و با توجه به رشد سریع جامعه جهانی در روند تولید، کاربردی کردن و بهره گیری از اطلاعات این نیاز احساس می شود که جایگاه کشور ما و هم چنین

از زمان خلقت بشر مسئله فراگیری و آموزش در تمام ابعاد زندگی او تاثیر فراوانی داشته است. توسعه و پیشرفت های صورت گرفته شده در قرون اخیر با توجه به انقلاب هایی که در عرصه های علمی و در نتیجه عرصه های اجتماعی رخ داده تاثیر شگرف و شتاب دو چندان در

مسئولیت‌های اصلی دانشگاه‌ها در نظر گرفته شده است. از سوی دیگر، آزادی در ادامه بهره‌مندی از دانش به عنوان یکی از اصول بنیادی دموکراسی، بیان گر ماهیت وجودی دانشگاه‌ها است. در حالی که تعداد زیادی از دانشگاه‌ها امروزه هم چنان نقش خود را به عنوان منبع علمی جامعه حفظ کرده‌اند، عملکرد اصلی دانشگاه‌ها به طور فزاینده نقش عملی و واقعیت‌گرایی در دوره‌هایی است که به سرعت در حال تبدیل شدن به یک محیط تکنو-اقتصادی است. اکثراً شنیده می‌شود که آموزش عالی تا حدی از جامعه‌ای که تصور می‌شود به ارائه خدمات می‌پردازد گسیخته شده و در حال ارائه دانش نامتناسب با شرایط و دنیای واقعی است. از این رو، پیشبرد آموزش عالی به سمت و سوی تناسب با نیازهای متغیر واقعی جامعه از اهمیت بسزایی برخوردار است (Loh Tang, Menkhoff, Chay and Evers, 2003).

امروزه سازمان‌ها تلاش می‌کنند از طریق مدیریت دانش، دانش انباشته در ذهن کارکنان خود را استخراج نموده و آن را درون سازمان

تسهیم نمایند. دانش ذخیره شده در سیستم تبدیل به یک منبع قابل استفاده مجدد می‌گردد که قادر است مزیت رقابتی جهت سازمان فراهم نماید. نکته قابل توجه این که مدیریت دانش واجد فن آوری بسیار پیشرفته‌ای است که جزئی جدائی‌ناپذیر از آن محسوب می‌گردد. امروزه ایجاد دانشگاه‌های اثربخش، بدون بکارگیری فن آوری‌های اطلاعات و ارتباطات، به مثابه آن است که به آینده پشت کرده باشیم. در واقع مدیریت دانش بیان دیگری از مدیریت راهبردی است و نیازمند بهره‌برداری بهینه مدیران ارشد، از فرصت‌های ارائه شده توسط فن آوری نوین، به منظور دستیابی به اهداف

سازمانی است. باید به این باور دست یافت که تمامی دانشگاه‌های رقیب، از پیش به چنین اقدامی متصل شده و این امر نیاز مبرم برای تمام مدیران نظام آموزش عالی کشور محسوب می‌گردد. از دیگر سو، در نظر گرفتن فن آوری اطلاعات به عنوان تنها ابزار حمایتی جهت فرایندها و کارکردهای سازمانی یک راهبرد ضعیف محسوب می‌گردد. به منظور بهره‌برداری مطلوب از فرصت‌های ارزشمند ارائه شده، در ارتباط با فن آوری‌های نوین، باید آن را به عنوان جزئی جدائی‌ناپذیر از فرایندهای دانشگاهی در نظر بگیریم. در مدیریت دانش تاکید از سرمایه‌های مادی و کالبدی در سازمان، به سرمایه‌های انسانی و دانش و اطلاعات تغییر جهت می‌یابد. به عبارت دیگر، تفکر، دانائی محوری و مردم محوری جایگزین سرمایه محوری می‌گردد. مدیریت دانش با تفکر خلاق و انتقادی عجین شده و خلاقیت و نوآوری، محورهای اصلی آن محسوب می‌گردند (نعمتی، ۱۳۸۴).

استراتژی‌های ما در برابر این حجم عظیم اطلاعات چه می‌تواند باشد؟ ما چگونه می‌توانیم در این عرصه با استفاده مناسب و سریع از اطلاعات تولید شده در سایر کشورها نسبت به شناخت و هماهنگ سازی خود با آخرین پیشرفت‌های جهانی آگاه شویم و هم چنین از جایگاه یک مصرف کننده صرف اطلاعات تولید شده و به عبارت دیگر یک وارد کننده اطلاعات، تبدیل به یکی از کشورهای تولید کننده و صادر کننده اطلاعات باشیم. امروزه توسعه فناوری سیستم‌های الکترونیکی و به خصوص سیستم‌های وب مدار این امکان را در اختیار تک تک افراد جامعه قرار داده است تا از طریق بسترهای مجازی نسبت به مبادلات اطلاعاتی اقدام کنند. دنیای مجازی با توجه به ساختار و کارکردها و امکانات گسترده‌ای که برای کاربران جهانی خود فراهم می‌کند ارتباطات را در سطح گسترده‌ای توسعه می‌دهد و با توجه به این که یکی از مهم ترین شاخص‌ها و ابزارها در مباحث توسعه اطلاعاتی و نیل

به جامعه دانایی محور تسریع و تسهیل در جریان آزاد حرکت اطلاعات است می‌توان ادعا کرد که از گرایش و کاربرد این سیستم‌ها در توسعه اطلاعاتی گریزی نیست. در این بین مراجع و کانال‌هایی که امروزه به عنوان بسترهای ایجاد چالش در جهت تولید و طبقه بندی اطلاعات و هم چنین کاربرد آن‌ها عموماً شامل دانشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی دانشگاهی می‌باشند. احیاء و ایجاد تفکر سیستمی نسبت به فرآیندهای تولید تا توزیع اطلاعات و هم چنین برخورد مناسب و گزینش صحیح شیوه‌های استفاده از اطلاعات مواردی از شاخص‌های توسعه اطلاعاتی هستند که در بسترهای آموزشی مناسبی چون دانشگاه‌ها قابل برنامه ریزی و اجرا خواهند بود. به همین دلیل

در مبحث مدیریت دانش در یک جامعه دانایی محور ویژه‌ای به بسترهایی خواهد شد که قادر به استفاده صحیح و تصولی از اطلاعات باشند. دانشگاه‌ها به عنوان مراکز و مراجع مصرف کننده و تولید کننده اطلاعات در صف اول شاخص‌های توسعه اطلاعاتی در جوامع دانایی محور خواهند بود. در واقع بیشترین حجم مواد خام مصرفی در جریان آموزش‌های آکادمیک اختصاص به فرآیندهای تبادل اطلاعات خواهد داشت. یعنی دانشگاه با توجه به حضور فراگیران متعدد در حوزه‌های مختلف علوم و با وجود مدرسان و استادان می‌تواند جایگاه بسیار مهمی در فرایند دریافت اطلاعات از جانب اساتید به طرق مختلف و با توجه به استانداردها و نیازسنجی‌های موجود برای اطلاعات آنها را مورد پردازش و تحلیل‌های آکادمیک قرار داده و در یک فرآیند مبادلاتی مبتنی بر شیوه‌های نوین آموزشی و انتقال اطلاعات به دانش پذیران منتقل نمایند (حسنی، ۱۳۸۲). توسعه و انتقال دانش از جمله نقش‌ها و

امروزه توسعه فناوری سیستم‌های الکترونیکی و به خصوص سیستم‌های وب مدار این امکان را در اختیار تک تک افراد جامعه قرار داده است تا از طریق بسترهای مجازی نسبت به مبادلات اطلاعاتی اقدام کنند.

سازمان‌های کنونی از منابع عظیم دانش برخوردار بوده که بسیاری از گونه‌های متفاوت فرایندهای سازمانی، نظام‌های اطلاعات مدیریتی، ارزش‌ها، هنجارها و فرهنگ‌ها را در بر می‌گیرد. اما متأسفانه در اغلب اوقات این دانش کاملاً ناشناخته باقی می‌ماند. معمولاً فرهنگ و جو سازمانی، خود مانع از آن می‌شود که افراد در تلاش برای حفظ پایگاه سازمانی و موقعیت شخصی خود، دانسته‌های خود را تسهیم نموده و در اختیار دیگران قرار دهند (نعمتی، ۱۳۸۴).

تعریف مدیریت دانش

مدیریت دانش را مجموعه راهبردها و فرایندهایی دانسته اند که قادرند تولید و جریان دانش را به منظور ایجاد و برآورده ساختن انتظارات سازمان، مشتریان و کاربران در کل سازمان امکان‌پذیر سازند. مدیریت دانش، فرایند گسترده‌ای است که امر شناسایی، سازماندهی، انتقال و استفاده صحیح از اطلاعات و تجربیات داخلی سازمان را مورد توجه قرار می‌دهد. امروزه دانش مهم‌ترین دارایی سازمان‌ها محسوب می‌شود، بنابراین، مدیریت دانش به منزله چالش کشف دانایی‌های فردی و تبدیل آن به یک موضوع اطلاعاتی است به نحوی که بتوان آن را در پایگاه‌های اطلاعاتی ذخیره کرد، با دیگران مبادله نمود و در فرایند کارهای روزمره به کار گرفت. مدیریت دانش، موضوع مهمی است، زیرا به مهم‌ترین سرمایه ارزشمند سازمانی یعنی سرمایه‌های فکری ۳ مربوط می‌شود. مدیریت دانش با تبدیل سرمایه‌های انسانی به دارایی‌های فکری سازمان یافته برای سازمان ایجاد ارزش می‌کند. سازمان‌های موفق در مدیریت دانش، دانش را یک سرمایه سازمانی دانسته و ارزش‌ها و قوانین سازمانی را جهت پشتیبانی از تولید و اشتراک دانش توسعه می‌دهند (ساراس و ارگازاکیس، ۱۳۸۶). در نهایت، مدیریت دانش در آموزش عالی عبارت است از مجموعه‌ای از فرایندهای سازمانی که ایجاد، تولید، انتقال و انتشار دانش و اطلاعات را در راستای دست‌یابی و حصول اهداف دانشگاهی، علمی و سازمانی مورد حمایت و پشتیبانی قرار می‌دهد (Townley, 2003).

ویژگی‌ها، فواید و مراحل گسترش مدیریت دانش

بسیاری از صاحب‌نظران عقیده دارند که یک نظام مدیریت دانش خوب باید دارای سه ویژگی اصلی باشد. اولین ویژگی، نیاز به تعیین مشکلات و مسائل واقعی یک شغل و حرفه و تجارت است که افراد مختلف این مشکل یا مساله را تأیید نمایند. ویژگی دوم آن است که یک سازمان نمی‌تواند بدون برخی از انواع علاقه یا فعالیت اجتماعی که فراهم‌کننده محتوا و مسئولیت‌پذیری برای ادامه ساخت، ایجاد و تقسیم این محتوا می‌باشد، به طور پایدار به کار خود ادامه دهد. سوم این که، نظام‌های مدیریت دانش مجبور هستند برای این که مردم محتوایی را که به آن نیاز دارند را دریافت نمایند این محتوا را بسیار بسیار ساده کنند (Novins, 2002).

گرچه تلاش‌های مدیریت دانش تاکنون متمرکز بر دستاوردهای

در واقع، به طور سنتی، دانشگاه‌ها محل تولید، ذخیره سازی و توزیع دانش محسوب می‌گردند. زمانی که فناوری‌های اطلاعاتی در زمینه ضروریات اقتصادی معرفی شدند، دانشگاه‌ها خود را در یک ناهماهنگی فرهنگی میان فرضیات و فعالیت‌های تاریخی یافته و این امر منجر به پیدایش جامعه اطلاعاتی گشته است. دانشگاه‌ها فناوری‌های اطلاعاتی را بسیار سریع دربرگرفته اند. امروزه یکی از اشتباهات روسای بسیاری از دانشکده‌ها آن است که بیان می‌کنند ما با صرف هزینه‌های زیاد در خصوص فناوری دیگر به عقب بازگشت نمی‌کنیم. اما از سوی دیگر نیز، نمی‌دانیم در حال حرکت به سوی چه جایگاهی هستیم (Reid, 2000). اکنون سوال آن است که آیا مفاهیم مدیریت دانش در خصوص دانشکده‌ها و دانشگاه‌ها قابل اعمال است؟ و این که آیا آموزش عالی آماده پذیرش مدیریت دانش می‌باشد یا خیر؟

اصول دانش

پونیز و کوئینگ مدیریت دانش را مدیریتی ماندگار معرفی کرده و چنین نتیجه‌گیری کرده اند که مدیریت دانش دارای توان ماندگاری واقعی است و این پتانسیل را دارد که جزئی مهم و مانا از جعبه ابزار مدیریت باشد (کوئینگ، ۱۳۸۴). مدیریت دانش، روند تبدیل اطلاعات و سرمایه‌های فکری به ارزش ماندگار است. این روند، افراد را با دانش مورد نیاز آنها برای اقدام کردن وقتی به آن نیاز دارند ارتباط می‌دهد. در بخش سازمانی، اداره کردن دانش برای دستیابی به مزیت رقابتی، کلیدی است. اما دانش چیست؟ دانش با داده‌ها که اعداد و ارقام خام هستند آغاز می‌شود. اطلاعات ۲ داده‌هایی است که در متن قرار گرفته است. اطلاعات به راحتی بر روی کاغذ و در پایگاه‌های اطلاعاتی ثبت می‌شوند. دانش را به دو نوع تقسیم می‌کنند. دانش آشکار، اطلاعات مستندی است که می‌تواند اقدام کردن را آسان کند. این دانش می‌تواند با زبان رسمی و مشترک بیان شود. دانش آشکار دارای ویژگی‌های زیر است، بسته بندی شده است، به آسانی تدوین می‌شود، قابل بیان است، قابل انتقال است. دانش پنهان، مهارت و آموزش جا افتاده در ذهن افراد یک سازمان است. این دانش شامل برداشت‌ها، نگرش‌ها، تجربیات و مهارت‌هاست. دانش پنهان دارای ویژگی‌های زیر است، شخصی و وابسته به محیط است، تدوین، بیان و انتقال آن دشوار است.

با نگاهی عمیق‌تر به موضوع، می‌توان دریافت که معمولاً دانش عامل تفکیک میان داده، اطلاعات و دانش است. این مطلب یکی از مجموعه دلایلی است که در محیط متکی بر دانش، برخی از دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی قادر می‌گردند مزیت‌های رقابتی و برتری‌های علمی خود را هم چنان حفظ نمایند. به همین دلیل سازمان‌های مبتنی بر دانش دارای رویکرد مثبتی در زمینه ابداع و اشاعه دانش و افزایش ارزش افزوده اطلاعات هستند. بر این اساس دانش را می‌توان ترکیب سازمان یافته‌ای از داده‌هایی دانست که از طریق فرایندها، کارکردها و تجارب حاصل گردیده است.

سازمان. مانند فناوری هایی که دارای ارزش بالقوه هستند، پایگاه داده مشتریان و فهرست های تفصیلی که نمونه هایی از دارایی های ذهنی سازمان ها می باشند که برای آن ها می توان ارزش تعیین کرد (ساراس و ارگازاکیس، ۱۳۸۶).

نقش مدیریت دانش در آموزش عالی

مفهوم مدیریت دانش در آموزش حسی متعالی از جمله ترکیب قدرتمند درک و دریافت خوب، دانش چگونگی عملی و احساسی برای آن چه که ممکن است به عنوان سرمایه ای ضروری بر اثربخشی مدیریت دانش در موسسات آموزش عالی بهترین تفسیر را به همراه داشته باشد را ایجاد می کند. مدیریت دانش در آموزش عالی از طریق ایجاد چارچوبی جهت درک و فهم چگونگی ارزیابی مناسب به مخاطبان این نظام کمک می کند. به سخن دیگر، مناسب بودن ارزیابی عملکرد آموزش عالی به موثر بودن نظام اطلاعاتی موجود در آن وابسته است. مدیریت دانش جهت ایجاد ارزش در راستای دریافت، درک و استفاده از دانش رهیافت های نظامندی را مورد

استفاده و کاربرد قرار می دهد. در واقع دلیل اهمیت یافتن مدیریت دانش را می توان در توانایی و قابلیت این نوع مدیریت در ایجاد و دسترسی به تجارب و دانشی دانست که منجر به تفوق و برتری عملکرد، تشویق ایجاد و پذیرش نوآوری و افزایش ارزش مشتری خواهد گشت. مدیریت دانش می تواند به دلایل ذیل در آموزش عالی مفید واقع گردد:

- ۱- موسسات آموزش عالی معمولاً دارای ساختار اطلاعاتی جدید و مدرن هستند
- ۲- تسهیم و تقسیم دانش و اطلاعات با همکاران، کارکنان، دوستان، پژوهشگران و دانشجویان برای استادان بسیار طبیعی است.
- ۳- دست یابی به دانش به واسطه منابع موجود در کمترین زمان ممکن و برقراری ارتباط با سایر منابع علمی خواسته و میل طبیعی نخبگان دانشگاهی و دانشجویان می باشد (Kumar and Kumar, 2005).

در حالی که مفهوم مدیریت دانش ممکن است یک موضوع جدید باشد، موسسات آموزش عالی به ایجاد و انتشار دانشی پرداخته اند که از زمان تاسیس آنها به واسطه تحقیق و تدریس ایجاد و تولید شده است. فعالیت اعضای هیات علمی در جهت انتقال دانش و اطلاعات در درون دانشگاه و بیرون از آن به واسطه ارتباطات آن ها صورت می گیرد. این سوال مطرح است که دلیل اهمیت یافتن مدیریت دانش در آموزش عالی چیست؟ کیدول (۲۰۰۰) چنین بیان می کند که استفاده از روش ها و فناوری های مدیریت دانش در آموزش عالی از اهمیتی یکسان و یا حتی بیشتر در بخش های مشابه برخوردار است. در واقع چنان چه

بهره وری و قابلیت تولید بود. هنری و واکر (۱۹۹۱) خلاقیت را با دانش جدید یا دانش تازه ساختار یافته با نشان دادن این که چگونه دانش ذهنی می تواند عینی شود پیوند می دهند. دیگر فواید به کارگیری مدیریت دانش شامل افزایش یادگیری سازمانی، مدیریت پیشرفته سرمایه های ذهنی، افزایش کارآمدی و اثربخشی عملکردها و پیشرفت مداوم و مستمر است (ساراس و ارگازاکیس، ۱۳۸۶).

تا امروز سه مرحله از گسترش مدیریت دانش بوضوح قابل ملاحظه بوده است، که در ادامه به اختصار به مرور آن ها پرداخته شده است.

مرحله اول استخراج سرمایه های فکری با اینترنت "که در برگزیده تکنولوژی اطلاعات، سرمایه های فکری و اینترنت (شامل اینترنت، اکسترانت و غیره) می باشد.

مرحله دوم شامل ابعاد فرهنگی و انسانی است که مرحله روابط انسانی نامیده شده و جوامع هم عمل، فرهنگ سازمانی، سازمان یادگیرنده و دانش نهان را وارد مدیریت دانش کرده اند.

مرحله سوم محتوا و قابلیت بازیابی آن است. سازماندهی محتوا و تخصیص توصیف گر ها (واژه های نمایه) از جمله موارد مطرح شده در این مرحله می باشند (کوئینگ، ۱۳۸۴).

اهداف مدیریت دانش

صاحب نظران اهداف مدیریت دانش در چند دسته تقسیم بندی کرده اند که عبارتند از:

- ۱- ایجاد مخازن دانش: اطلاعات و دانش را ذخیره می کند. به شکل مستند مخازن را می توان در سه مقوله دسته بندی کرد:
 - ۱-۱ آن هایی که دارای دانش برونی هستند مانند هوش رقابتی

۲-۱ آن هایی که دارای دانش ساختار یافته درونی هستند مانند گزارش های تحقیقاتی و منابع بازاریابی مبتنی بر محصول مانند تکنیک ها و روش ها

۳-۱ آن هایی که شامل دانش غیررسمی، درونی و ذهنی هستند.

- ۲- فراهم کردن امکان دسترس به دانش و به کارگیری روش هایی در جهت ارتقاء دسترسی به دانش و تسهیل انتقال آن میان افراد؛ در این جا تاکید بر ایجاد ارتباط، پیوند، دسترسی، انتقال و استفاده از فناوری هایی چون نظام های ویدئو کنفرانس، ابزارهای اشتراک و شبکه های ارتباطات دوربرد می باشد.

۳- بهبود و ارتقاء محیط دانشی، بدین ترتیب محیط برای تولید، انتقال و استفاده موثرتر از دانش نقش هدایت گری را خواهد داشت. این شامل قوانین و ارزش های سازمانی که مرتبط با دانش است می باشد.

۴- مدیریت دانش به عنوان یک دارایی و درک ارزش دانش برای

به طور کلی می توان معضلات نظام آموزش عالی کشور را در چهار دسته معضلات آموزشی، معضلات تکنولوژی، معضلات اطلاعاتی و معضلات فرهنگی تقسیم کرد. کشور ما به عنوان یکی از کشورهای در حال توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سال های اخیر شاهد حرکت ها و جهش هایی در زمینه توسعه فناوری های اطلاعاتی بوده است.

از جمله فرایندهای دانش اصیل، ایجاد دانش و توزیع و انتشار آن (تدریس و یاددهی) محسوب می‌گردند. انتشار دانش به طور عمده یکی از روش‌های یک سویه ارتباطی آموزشگر و فراگیر می‌باشد که کافی نیست. در واقع یکی از تلاش‌های مدیریت دانش ایجاد مخزن و منبع مرکزی است که آموزشگران و استادان بتوانند بهترین فعالیت‌ها، راهنمایی‌ها، روش‌های تدریس خود را در آن منتقل نمایند. استفاده از سرمایه‌های فکری در دانشگاه‌ها به گونه‌ای که با مدیریت عمده و موثری همراه باشد باید از طریق بنیان نهادن تقسیم دانش در تمام دانشگاه امکان پذیر گردد. تلاش برای تقسیم و توزیع و انتشار دانش به طور اساسی از دو جنبه برخوردار است. یک جنبه آن با شیوه‌های مناسب ایجاد انگیزه برای استخدام و جنبه دوم آن با نیاز به فراهم کردن زمینه فنی ارتباط دارد (Bures and Cech, 2004). در واقع هدف مدیریت دانش در دانشگاه تسهیل تعاملات و ارتباطات متقابل فردی در دانشگاه و انتشار و توزیع دانش در دانشگاه و دانشکده‌های آن است (Rodrigues and Barrulas, 2003).

عقیده بر آن است که دانشگاه‌ها باید چهار نوع دانش را مدیریت کنند. این دانش‌ها عبارتند از:

- ۱- دانش نهان (ضمنی) داخلی: شامل دانش ثبت نشده اساتید و کارمندان با تجربه دانشگاه.
- ۲- دانش عیان (صریح) داخلی: شامل گزارش‌ها، دستورالعمل‌ها، راهنمایی‌ها، پایان‌نامه‌ها، بانک‌های اطلاعاتی و دیگر انواع دانش تولید شده در داخل دانشگاه
- ۳- دانش عیان خارجی: شامل منابع مضبوط شده در قالب کتاب‌ها، مجلات، گزارش‌ها، مواد دیداری شنیداری و غیره که خارج از دانشگاه تولید شده‌اند. این نوع دانش معمولاً در کتابخانه دانشگاه‌ها موجود است.

۴- دانش نهان خارجی: شامل دانش پرسنل مجرب خارج از دانشگاه مثل پرسنل خدمات، متخصصان موضوعی و دیگر اشخاصی که دانش و تجربه آن‌ها برای کار دانشگاه سودمند واقع می‌گردد (Wijetunge, 2001).

عوامل ایجادکننده تغییرات در مدیریت دانش در دانشگاه‌ها

در سال‌های اخیر، آموزش عالی دستخوش تغییرات و نقل و انتقالات بسیاری به سبب دامنه‌ای از عوامل و نیروهای خارجی قرار گرفته است، از این رو بسیاری به دنبال یافتن راه و روش‌های جدید جهت درک نقش و عملکرد دانشگاه‌ها هستند. در این راستا تفصیل پیوند میان آموزش، فناوری‌های اطلاعاتی و بازار ساختارها و حوزه‌های جدید توسعه یافته و از اهمیت بسزائی برخوردار گشته است (Nunan, 1999).

فشارهای رقابتی دانشگاه‌ها در شرایط کنونی، نتیجه کاهش حمایت‌های مالی دولت و نیاز مبرم به رهیافت‌های عمده جهت تولید

مدیریت دانش به طور موثر انجام پذیرد، می‌تواند به ایجاد ظرفیت بهتری برای تصمیم‌گیری، کاهش زمان چرخه تولید و توسعه (برای مثال برنامه ریزی)، بهبود خدمات علمی و کاهش هزینه‌ها منجر گردد (Kidwell, Vander Linde and Johnson, 2000).

از سوی دیگر، موسسات آموزش عالی و دانشگاه‌ها هر روز شاهد افزایش رقابت دانشجویان و منابع مختلف هستند. استعداد اعضای هیات علمی و کیفیت پژوهش‌های آنان در موسسات آموزش عالی، به عنوان مهم‌ترین عامل در جذب دانشجویان و کسب منابع در این موسسات مطرح است. مدیریت دانش انتشار و انتقال دانش موجود و ایجاد و تولید دانش جدید را که شامل همکاری‌های مربوط به رشته‌های مختلف علمی را تسهیل می‌کند. استفاده بالقوه از مدیریت دانش در آموزش عالی دربرگیرنده ایجاد منابع و مخازن تخصصی و علمی و مورد علاقه با قابلیت دستیابی عموماً به منظور پیشرفت و ترقی مبادله اطلاعات است. در نهایت این که، استفاده از مدیریت دانش به طور سیستماتیک و جهت ایجاد کانال‌ها و فرصت‌هایی برای انتقال دانش به نگهداری و انتشار دانش پنهان در دانشگاه‌ها کمک خواهد کرد (Steyn, 2002).

نیاز به فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در آموزش عالی

در سال‌های آینده آموزش عالی نقش بسیار بسزائی را در پیشرفت و توسعه ملت‌ها از طریق توسعه اقتصادی-اجتماعی ایفا می‌کند، اما این توسعه به قابلیت انسان‌ها در دریافت اطلاعات و دانش و مدیریت آن‌ها بستگی دارد. بنابراین، در عصری که به نام عصر دانش و اطلاعات نامگذاری شده است، نظام‌های آموزش عالی باید در این راستا به طور پایدار فعال بوده و ظرفیت خود را جهت پذیرش نیازهای متغیر یک جامعه مبتنی بر دانش بالا برد (Powar, 2000).

فناوری‌های اطلاعات و مدیریت دانش دارای اصولی هستند که می‌توان به شرح زیر به آن‌ها کرد:

- ۱- پذیرش فناوری اطلاعات و مدیریت دانش به منظور تدریس در یک برنامه مطالعاتی مناسب
- ۲- استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت دانش با هدف مدیریت فرایند تصمیم‌گیری و افزایش سطح پیشرفت اطلاعاتی و همچنین تسهیم و توزیع اطلاعات و دانش
- ۳- استفاده از فناوری اطلاعات و مدیریت دانش در راستای راهنمایی و کنترل تغییرات کیفی در فرایندهای آموزشی. به طور خلاصه می‌توان دلیل نیاز به فناوری‌های اطلاعاتی مبتنی بر مدیریت دانش در آموزش عالی را در وهله نخست ایجاد فرهنگ دانش در جامعه دانست، که منجر به تسهیل فرایند برنامه ریزی، توسعه و رشد، اجرا و ارزیابی فعالیت‌های مبتنی بر دانش در آموزش عالی می‌گردد (Kumar and Kumar, 2005).

مدیریت دانش به عنوان یک رهیافت مدیریتی در دانشگاه

دانشگاه‌ها واحدهای عمده‌ای در اجرای فرایندهای کلیدی و مهمی

معضلات فرهنگی تقسیم کرد. کشور ما به عنوان یکی از کشورهای در حال توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سال‌های اخیر شاهد حرکت‌ها و جهش‌هایی در زمینه توسعه فناوری‌های اطلاعاتی بوده است. با توجه به این که در فرآیند توسعه اطلاعاتی و نیل به جامعه دانایی محور نمی‌توان نقش مهم فناوری‌های ارتباطی و اطلاعاتی را انکار کرد و یا به عبارت بهتر توسعه دانایی محور مبتنی بر توسعه ICT خواهد بود، از این رو تاثیر کمبود و یا حتی نبود نیروها و اساتید متخصص در زمینه‌های آموزش‌های مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات که همگن با تفکر مدیریت دانش در یک جامعه دانایی محور باشد یکی از بزرگ‌ترین مشکلات حال حاضر می‌باشد. از سوی دیگر به دلیل عدم استاندارد بودن نظام‌های آموزشی امکان تطبیق این ساختارها با ابزارهای مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات برای بسترسازی یک مدل نمونه جامعه دانایی محور که بر اساس سیستم‌های آموزش از راه دور، آموزش مجازی و آموزش‌های الکترونیکی صورت می‌گیرد غیرقابل طراحی خواهد بود. مورد دیگری که در ساختارهای دانشگاهی وجود دارد عدم استاندارد سازی سیستم‌های آموزشی مبتنی بر ابزارهای تکنولوژیک است و این که به علت فقدان فرهنگ مناسب در آموزش‌های آکادمیک و غیر آکادمیک هماهنگی و همگنی لازم بین آموزش‌های دانشگاهی و غیر دانشگاهی وجود ندارد و درصد بالایی از دانش‌آموختگان اطلاعات و اعتقاد چندانی به کاربردی بودن دانش‌های فراگرفته شده ندارند (حسینی، ۱۳۸۲).

به طور خلاصه می‌توان موانع و چالش‌های استفاده و تسهیم موثر اطلاعات و داده‌ها را در

مؤسسات آموزشی به شرح زیر برشمرد:

- عدم وجود پرسنل مجرب
 - عدم وجود ساختار و شیوه‌های واحد جهت جمع‌آوری اطلاعات
 - فقدان رهبری
 - فقدان یکپارچگی فناوری
 - عدم وضوح، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل اطلاعات
 - بی‌اعتمادی و سوء ظن نسبت به اطلاعات
- بررسی این مشکلات و معضلات به عنوان بخش کوچکی از مسائلی که در زمینه توسعه اطلاعاتی جامعه وجود دارد نقش و رسالت دانشگاه‌ها را در رسیدن به استانداردهای یک جامعه دانایی محور بسیار حساس تر و پر رنگ تر می‌نماید. نگاه اصولی و سیستماتیک به روند مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و هدایت مناسب اطلاعات از دانشگاه به جامعه (دهکده جهانی) با استفاده از ابزارهایی تکنولوژیک که موجبات

درآمد و سود، انگاره تجارتي را در راستای تدریس و ارائه خدمات به فراگیران تهیه و فراهم کرده است. این عوامل موجب گشته اند که دانشگاه‌ها به سنجش و ارزشیابی برنامه‌های آموزشی خود پرداخته، به عنوان یکی از کالاهای تجاری هدف خود را ارضاء نیازهای مشتریان قرار دهند (Reid, 2000).

بازار دانشگاه‌ها هم چنین در اثر ورود فراگیران جدید نیز تغییر کرده‌اند. تقاضاهای متغیر از دانشگاه‌ها از طریق بازاری که به طور فزاینده بزرگسالان را در کار درگیر می‌کند، روز به روز در حال گسترش است. این تقاضاها شامل دسترسی قابل انعطاف، همکاری میان دانشگاه‌ها و مشاغل، نیازهای مشتریان و یک سطح بالایی از استفاده از فناوری‌هاست (Blustain, Goldstein, and Lozier, 1999). از سوی دیگر، فناوری‌های اینترنتی منجر به تدریس و یادگیری فعال می‌گردند. این گونه فناوری‌ها شامل دو سطح انعطاف پذیری هستند. اولین سطح آن انعطاف پذیری در ارائه است.

دسترسی به فرصت‌های یادگیری در فرصت‌ها، مکان‌های آزاد و فارغ از محدودیت‌های موجود، از طریق روش‌های آموزش از راه دور امکان پذیر می‌گردد، اما تعاملات فزاینده از طریق فناوری‌های آن لاین صورت می‌گیرد. دومین سطح که از اهمیت بیشتری هم برخوردار می‌باشد عبارت است از قابلیت و توانایی دانشگاه در ارائه خدمات به بازار. برای مثال تاسیس یک مرکز آنلاین برای تعدادی از دانشگاه‌ها می‌تواند مفید واقع گردد (Duderstadt, 1999). به طور خلاصه می‌توان گفت که عوامل و نیروهای خارجی ممکن است منجر به تغییرات معنی داری در برقراری ارتباط دانشگاه‌ها با فراگیران شان به منظور ارائه خدمات آموزشی گردند.

چالش‌ها و موانع مدیریت دانش در دانشگاه‌ها

دانشگاه‌ها در تهیه و به تصویر کشیدن نظام‌های عرضه و تقاضای اطلاعات و هدایت کردن جریان‌های فکری و اطلاعاتی جامعه نقش موثری دارند. یکی از این نقش‌های مهم استانداردسازی و تعیین سطح کیفی اطلاعات مورد نیاز جامعه خواهد بود. در این بین دانشگاه‌ها برای دست یابی به سطح مطلوب و مناسب در جهت فراهم سازی امکان تولید و عرضه مناسب اطلاعات به جامعه دارای مشکلات و معضلاتی نیز هستند. به عبارت دیگر بدون تامین زیر ساخت‌های آموزشی و تکنولوژیکی دانشگاه‌ها قادر به تامین انتظارات جامعه دانایی محور نخواهند بود.

به طور کلی می‌توان معضلات نظام آموزش عالی کشور را در چهار دسته معضلات آموزشی، معضلات تکنولوژی، معضلات اطلاعاتی و

دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی به عنوان مهم‌ترین منبع در برگیرنده بخش عمده اطلاعات و دانش مورد نیاز جهت پیشرفت و ترقی و توسعه یک جامعه، مرکز فعالیت‌های مرتبط با ایجاد و تولید، توزیع، انتقال و انتشار دانش محسوب می‌گردند.

دوم دوره پنجم، ۱۳۸۴ (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۵).

× کیانی، (۱۳۸۵). مدیریت دانش، شبکه رشد، <http://www.roshd.ir/Default.asp>

× نعمتی، محمدعلی، (۱۳۸۴). مدیریت دانش و آموزش عالی: مفاهیم و رهیافت‌ها، نامه آموزش عالی،

شماره ۱۴، فروردین ۱۳۸۴، صص: ۱۸-۱۳

" Blustain, H.; Goldstein, P. and Lozier, G. (1999) 'Assessing the New Competitive Landscape' in Katz, Richard N. (ed) Dancing with the devil: Information Technology and the new competition in higher education San Francisco: Jossey-Bass.

" Bures, V., Cech, P.(2004). Knowledge Assets in Educational Institutions, Proceedings of 5th European Conference on Knowledge Management, Paris, France, pp:83-94.

" Duderstadt, J. (1999) 'Can Colleges and Universities Survive in the Information Age?' in Katz, Richard N., ed Dancing with the devil: Information Technology and the new competition in higher education San Francisco: Jossey-Bass.

" Folse, O. and Cope, F.(2004). Knowledge Management Issues for Higher Education. Academy of Information and Management Sciences, Volume 8, Number 1, pp:9-12.

" Gresse, C. Lichtnow, D. Wangenheim, A and Comunello, E.(2001). Supporting Knowledge Management in University Software R&D Groups. 3rd International Workshop on

Learning Software Organizations (LSO'01), September 12 & 13, 2001, Kaiserslautern, Germany.

" Igel, B. (2004). Knowledge management in university R&D in Thailand. : Engineering Management Conference, 2004. Proceedings. 2004 IEEE International, Volume: 2, pp: 463- 467.

" Kidwell, J.J., Vander Linde, K.M. and Johnson, S.L. (2000) 'Applying Corporate Knowledge Management Practices in Higher Education'. Educause Quarterly, Vol. 4, pp:28-33.

" Kumar, A. and Kumar, A.(2005). IT based KM for Institutions of Higher Education - A Need. University News" - A weekly Journal of Higher Education in India from Association of Indian Universities, New Delhi India, Vol. 43, No. 30, July 25-31, 2005, pp. 4-9.

" Loh, B. Tang, A.C. Menkhoff, T. Chay, Y. & Evers, D.(2003). Applying Knowledge Management In University Research. Governing and Managing Knowledge in Asia, Series on Innovation and Knowledge Management, Vol. 3, World Scientific, New Jersey, 2005, pp. 199-227.

" March, A. (1997) 'A Note on Knowledge Management' Harvard Business School Research note 9-398-031, November 26.

" Metaxiotis, K. and Psarras, J. (2003) 'Applying Knowledge Management in Higher Education: The Creation of a Learning Organisation'. Journal of Information & Knowledge Management, Vol. 2, No. 4, pp:353-359.

" Novins, P. (2002). Knowledge Management for Competitive Advantage and Shareholder Value. E-Business Review, Fall 2002, pp: 33-36.

" Nunan, T. (1999) 'Predicting new territories and structures - distance education in the new millennium' Predicting new territories and structures - distance education in the new millennium, ODLAA 99 Biennial Forum, Deakin University.

" Petrides, L. A. & Nodine, T. R. (2003). Knowledge Management in Education: Defining the Landscape. The Institute for the Study of Knowledge Management in Education, March 2003.

" Powar, K.(2000). "Reforms and Innovations in Higher Education in India", Paper presented at the International Symposium on "The Role of Research in Higher Education Innovation and Reforms" at the Institution of Higher Education, Peking University, Beijing, China, May 1-4, 2000.

" Reid, C.(2000). The web, knowledge management and Universities. Flexible Learning Centre, University of South Australia, Holbrooks Road, Underdale, South Australia.

" Reid, I.C. and Slay, J. (1999) 'The Virtual University: Strategic Implementation and Academic Staff Development' Paper presented at the 19th ICDE World Conference on Open Learning and Distance Education. Vienna, Austria, June 20 - 24.

" Rodrigues, J. and Barrulas, M.(2003). Towards Web-Based Information and Knowledge Management in Higher Education Institutions. Springer Berlin / Heidelberg, Volume 2720/2003, pp:188-197.

" Townley, C.(2003). Will the academy learn to manage knowledge. Educause Quarterly No. 2.

" Sivan, Y. (1999) 'Knowledge Culture - beliefs and practices' Webnet Journal April - June 1999, pp:16-19

" Steyn, G.M. (2002) 'Harnessing the Power of Knowledge in Higher Education'. Education, Vol. 124, pp:615-631.

" Wijetunge, P.(2001) "Adoption of knowledge management by the Sri Lankan University librarians in the light of the national policy on university education"; International Journal of education development, vol.22, No.1, pp:85-94.

تسهیل و تسریع توسعه اطلاعات را باعث می‌شوند می‌تواند در شناساندن و تبیین جایگاه دانشگاه‌های آرمانی در هزاره سوم موثر باشد (حسینی، ۱۳۸۲).

نتیجه‌گیری

دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی به عنوان مهم‌ترین منبع در برگیرنده بخش عمده اطلاعات و دانش مورد نیاز جهت پیشرفت و ترقی و توسعه یک جامعه، مرکز فعالیت‌های مرتبط با ایجاد و تولید، توزیع، انتقال و انتشار دانش محسوب می‌گردند. روشن است که تولید، انتقال و انتشار دانش و اطلاعات مورد نیاز و البته جدید و کاربردی از مهم‌ترین فعالیت‌های وجودی دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی محسوب می‌گردد، با توجه به این امر، در صورتی که دانشگاه‌ها از توان کافی در این راه برخوردار نباشند، توقف چنین فعالیت‌های حیاتی و ضروری آن‌ها که نقش عمده‌ای در توسعه و پیشرفت جامعه دارد حتمی و مسلم خواهد بود. این مساله اساسی موجب گردیده که مدیریت دانش در تمامی زمینه‌ها به خصوص در آموزش عالی توجه بسیاری از صاحب‌نظران و اندیشمندان این حوزه را به خود اختصاص داده و در راستای رفع این مشکل کمک بزرگی محسوب گردد. بر اساس مطالب ارائه شده در مقاله حاضر می‌توان گفت که مفاهیم و ابزارهای مدیریت دانش دارای پتانسیل ویژه‌ای در پیشرفت دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی بوده و می‌توانند با منافع بی‌شماری همراه باشند. به طور خلاصه آن‌چه که می‌تواند در موفقیت جامعه دانشگاهی و بهره‌برداران آن در تولید و توزیع دانش نقش بسزائی داشته باشد، مدیریت دانش اثربخش است. بنابراین، به جاست که دانشگاه‌ها برای رسیدن به هویت و جایگاه واقعی خود در جامعه دانش‌مدار و دانائی‌محور ایران با تأمین نیروهای متخصص، بالا بردن سطح علمی استادان، افزایش علاقه دانشجویان به علم و دانش به طرق مقتضی، فراهم ساختن فرهنگ مورد نیاز از طریق حمایت‌های مدیران سطوح بالا، تخصیص منابع کافی، ساختارهای سازمانی مناسب، نظام‌های پاداشی که برای انتشار دانش و به خصوص نوآوری پاداش مناسب در نظر می‌گیرند، ارائه راه‌حل‌های مناسب هم در زمینه مسائل سخت‌افزاری و هم در زمینه مسائل نرم‌افزاری نسبت به بهره‌مندی هر چه بیشتر از مدیریت دانش به عنوان راه‌حلی بالقوه اقدام نمایند. ■

منابع

- × جی کیدول، ج. و ندرلیند، ک. و جانسن، س. (۱۳۸۵). بکارگیری تدابیر شرکتی مدیریت دانش در آموزش عالی. ترجمه حکیم زاده، ح. (۱۳۸۵). <http://raveshtahqiq.blogfa.com/>. (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۵).
- × حسینی، ف. (۱۳۸۲). دانشگاه آرمانی در هزاره سوم و توسعه اطلاعاتی جامعه دانایی‌محور. <http://www.persiantools.com/forum/showthread.php?p=3058>
- × ساراس، ج. و ارگازاکیس، ک. (۱۳۸۶). کشف دنیای مدیریت دانش: توافقی‌ها و اختلاف نظر‌ها در میان پژوهشگران و اندیشمندان این حوزه. ترجمه پریسا خاتمانیان فر و ماریه رحیمی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۷). <http://www.ayandehnegar.org/newsid.php?newsid=2990>
- × کوئینگ، ام. (۱۳۸۴). مدیریت دانش مرزهای سازمان را در می‌نوردد: فرصتی برای کتابداران. ترجمه افسانه حاضری و مریم صراف زاده. مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، شماره