

نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌ها

دکتر محمدرضا سلیمانی*

چکیده

با شکل‌گیری جامعه دانش محور و حرکت به سوی اقتصاد مبتنی بر دانش، اهمیت دانش به عنوان مهم‌ترین سرمایه و دارایی سازمان‌ها پیش از پیش آشکار شده است. میزان و کیفیت مدیریت دانش در هر سازمان، توان رقابت و میزان موفقیت آن سازمان را تعیین می‌کند. علی‌رغم این که دانشگاه‌ها از مهم‌ترین مراکز تولید و اشاعه دانش به حساب می‌آیند، ولی تاکنون توجه کافی به سرمایه‌های فکری و منابع تولید شده به وسیله جامعه دانشگاهی نشده است. متخصصان اطلاع‌رسانی با مجهز بودن به مهارت‌های گردآوری، سازمان‌دهی، و اشاعه اطلاعات می‌توانند نقش بارزی در استقرار مدیریت دانش در سازمان‌ها داشته باشند. این مقاله مروری است بر دیدگاه‌های مطرح شده در خصوص توان بالقوه و نیز ضعف‌های متخصصان علوم اطلاعات در خصوص همکاری با تیم مدیریت دانش. ابتدا به برخی از تعاریف مربوط به مدیریت دانش و تاریخچه مختصری از آن پرداخته شده و در ادامه تفاوت مدیریت اطلاعات با مدیریت دانش و ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در دانشگاه‌ها مورد بحث قرار می‌گیرد. مدل‌های مدیریت دانش، و نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش از دیگر مباحث در این مقاله هستند.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، مدیریت اطلاعات، فن‌آوری، اطلاع‌رسانان، دانشگاه‌ها

مقدمه

در عصر اطلاعات و دانش، دانش مهم‌ترین عامل در موفقیت دراز مدت هم برای فرد و هم برای سازمان به شمار می‌آید. در واقع دانش تنها منبع امتیاز رقابتی برای سازمان‌ها است. از طرف دیگر، فن‌آوری‌های نوین اطلاعاتی و ارتباطی شرایط جدیدی را برای ظهور جوامع دانشی پدید آورده‌اند (گزارش جهانی یونسکو، ۱۳۸۸).

در این میان محافل دانشگاهی همواره در تلاش بوده‌اند تا با روش‌های علمی و معقول، خلاءهای دانایی را شناسایی کرده و پاسخ مثبتی برای ناشناخته‌ها، ابهام‌ها و کنجکاوی‌های بشری بیابند. بنابراین، در پی توسعه زیرساخت‌های جامعه دانشی بوده‌اند. از جمله چالش‌های همیشگی دانشگاه‌ها و سایر مراکز علمی و پژوهشی، نیروی انسانی و چگونگی استفاده از دانش

آن‌ها بوده است. با توجه به این که بخش بزرگی از اطلاعات و دانش ارزشمند حرفه‌ای سازمانی در ذهن افرادی است که با انفصال آن‌ها از سازمان و یا عدم ارائه به موقع اطلاعات کلیدی توسط آن‌ها، سازمان را مجبور به کسب مجدد دانش و صرف وقت و هزینه فراوانی می‌کنند، لذا مدیریت صحیح منابع انسانی نقش بسیار مؤثری در هدایت و حفظ دارائی‌های دانشی سازمان دارد. مدیریت دانش مجموعه‌ای از راهکارها و اعمالی است که در پاسخ به نیازهای سازمان‌ها، مشاغل، جوامع و دولت‌ها در جامعه مبتنی بر دانش قرن بیست و یکم پدید آمده است. این پدیده نوظهور افق‌های تازه‌ای را برای اطلاع‌رسانان ایجاد کرده است تا بتوانند بیش از پیش حرفه خود را ارتقاء بخشیده و مهارت‌های بالقوه خود را در فعالیتهای مدیریت دانش نشان بدهند. این مقاله مروری است بر نقشی که متخصصان اطلاع‌رسانی در جهت استقرار مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند داشته باشند.

مدیریت دانش چیست؟

به دلیل پیچیدگی و گستردگی مفهوم مدیریت دانش و وجود رویکردهای مختلف در مورد مدیریت دانش، نگرش واحدی در خصوص مدیریت دانش شکل نگرفته و صاحب نظران مختلف از زوایای گوناگونی به آن نگرسته‌اند.

داونپورت^۱ (۱۹۹۷) معتقد است که مدیریت دانش شامل کلیه فعالیت‌هایی است که برای در دسترس قرار دادن دانش، به نحوی که دانش درست در اختیار افراد مناسب قرار گیرد، صورت می‌پذیرد.

مالهوترا^۲ (۱۹۹۸) مدیریت دانش را فرایندی می‌داند که به واسطه آن سازمان‌ها در زمینه یادگیری (درونی کردن دانش)، کدگذاری دانش (بیرونی کردن دانش) و توزیع و انتقال دانش، مهارت‌هایی را کسب می‌کنند.

هالس^۳ (۲۰۰۱) مدیریت دانش را فرایندی می‌داند که سازمان‌ها به واسطه آن توانایی تبدیل داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش را پیدا کرده و همچنین قادر خواهند بود دانش کسب شده را به گونه‌ای مؤثر در تصمیم‌های خود به کار گیرند.

1- Davenport
2- Malhotra

3-Hales
4- Wiig

ویگ^۱ (۲۰۰۲) بر این اعتقاد است که مدیریت دانش یعنی ایجاد فرایندهای لازم برای شناسایی و جذب داده، اطلاعات و دانش‌های مورد نیاز سازمان از محیط درونی و بیرونی و انتقال آن‌ها به تصمیم‌ها و اقدامات و سازمان و افراد. سیفاللهی و داوری (۱۳۸۸) نیز مدیریت دانش را توانایی خرد جمعی در افزایش پاسخ‌گویی و نوآوری می‌دانند.

همان‌طور که مشاهده می‌شود اکثر این تعاریف، مدیریت دانش را به مثابه یک جریان و فرایند در نظر گرفته‌اند که نشأت گرفته از ماهیت سیال دانش است. مدیریت دانش فرایندی پایان‌ناپذیر است، زیرا حرکت از داده به اطلاعات و اطلاعات به دانش هیچ‌گاه به پایان نمی‌رسد.

تاریخچه مدیریت دانش

مدیریت دانش از اواخر ۱۹۷۰ مطرح شد. تعداد زیادی از نظریه‌پردازان مدیریت نظیر پیتر دراگر، پاول استراتوسمن، پیتر سنگه و غیره در شکل‌گیری و تکامل مدیریت دانش نقش داشته‌اند. دراگر و استراتوسمن بیشتر در زمینه اهمیت ارتقای اطلاعات و دانش ساده به عنوان منابع سازمانی و سنگه با تمرکز بر روی سازمان‌های یادگیرنده ابعاد فرهنگی مدیریت دانش را به وجود آورده است (یاریگر روش، ۱۳۸۲).

پولانی^۲ در سال ۱۹۶۷ بین دو نوع دانش آشکار و نهفته تفاوت قائل شده و معتقد بود که ما بیش از آن چه می‌گوییم، می‌دانیم. افزودن هوش بشری که توسط اینگل بارت در سال ۱۹۷۸ به جهان عرضه شد، توانست به سرعت به عنوان یک نرم افزار گروهی و کاربردی توانمندی خود را در رابطه با دیگر سیستم‌ها و نرم‌افزارهای کاربردی نشان دهد.

در اواسط دهه ۱۹۸۰ اهمیت دانش به عنوان دارایی رقابتی در بین سازمان‌ها مشاهده شد. فناوری رایانه باعث گردید اطلاعات با سنگینی و فراوانی آغاز به کار کند که این امر خود قسمتی از راه حل مورد نظر برای شکل‌گیری مدیریت دانش گردید. 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^۳، مهندسی دانش^۴، نظام‌های دانش‌مدار^۵ و مانند آن رواج پیدا کرد (دراگر، ۱۹۹۹).

1- Polanyi

2- Knowledge acquisition

3-Knowledge engineering

4- Knowledge based systems

در سال ۱۹۸۹ برای آماده‌سازی مدیریت دانش بر پایه فن‌آوری، کنسرسیومی از سازمان‌ها در آمریکا کار خود را آغاز نمود. تا پیشگامی خود را برای منظور نمودن مدیریت دانش به عنوان سرمایه در سازمان‌ها اعلام کند. با ورود به دهه ۱۹۹۰ فعالیت گسترده شرکت‌های آمریکایی، اروپایی و ژاپنی در حوزه مدیریت دانش به نحو چشمگیری افزایش می‌یابد. در اواسط دهه ۱۹۹۰ ظهور وب جهانی تحرک تازه‌ای به حوزه مدیریت دانش می‌بخشد. شبکه بین‌المللی مدیریت دانش در اروپا^۱، مجمع مدیریت دانش ایالات متحده^۲ بر روی اینترنت فعالیت‌های خود را گسترش می‌دهند. در سال ۱۹۹۵ اتحادیه اروپا طی برنامه‌ای به نام اسپریت^۳ بودجه قابل ملاحظه‌ای را برای اجرای طرح‌های مدیریت دانش اختصاص می‌دهد. (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).

در سال ۲۰۰۰ اولین دوره فوق‌لیسانس مدیریت دانش در دانشکده بازرگانی دانشگاه اوپن یونیورسیتی انگلستان برگزار شد (حبیبی، ۱۳۸۷).

در سال‌های اخیر نیز مدیریت دانش به طور گسترده و عملی در کشورهای مختلف و در ابعاد متفاوت مورد توجه قرار گرفته است.

مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش

از آنجا که دانش شکلی از اطلاعات است، پس می‌توان گفت که مدیریت دانش شکلی از مدیریت اطلاعات است. به طور مشخص‌تر، مدیریت دانش شکل قدرتمندتری از مدیریت اطلاعات است که مدیریت فعالیت‌ها را فراهم می‌کند (فایرستون و مک‌الروی، ۱۲۸۶).

حسن‌زاده (۱۳۸۶) معتقد است که بررسی سیر تحول و تعاریف دو مفهوم مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش، نشان داده است اگر چه این دو مفهوم به همدیگر نزدیک هستند و در برخی از جنبه‌ها نظیر گردآوری، سازمان‌دهی و نظیر آن از مکانیزم‌های تقریباً مشابهی استفاده می‌کنند، ولی هر کدام ویژگی‌های خاص خود را دارند و از همدیگر متمایز می‌شوند.

جدول ۱ خلاصه‌ای از تفاوت‌های بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش را نشان داده است.

-
- 1- International Knowledge Management Network
 - 2- United States Knowledge Management Forum
 - 3- ESPRIT

جدول ۱. تفاوت بین مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش (حسن‌زاده، ۱۳۸۶)

مدیریت اطلاعات	مدیریت دانش
با اطلاعات سرو کار دارد	با دانش سرو کار دارد
گردآوری، سازماندهی و اشاعه اطلاعات مرکزیت دارد	تبدیل و به اشتراک گذاری دانش مرکزیت دارد
فرایند گراست	نتیجه گراست
بر منابع اطلاعاتی تاکید دارد	بر متخصصان و صاحبان دانش تاکید می کند
ایجاد دسترسی به اطلاعات مهم است	زمینه سازی برای به کارگیری دانش مهم است
حوزه وسیعی را در بر می گیرد و از تنوع بیشتری برخوردار است	بر ی سازمان متمرکز است
از طریق نظام های رایانه ای امکان پذیر است	علاوه بر ابزارها، فرهنگ سازمانی نقش اساسی دارد
مدیریت اطلاعات، ابزار گراست	مدیریت دانش انسان گراست
منابع اطلاعاتی گسترده‌تری دارند	منابع دانش نسبت به منابع اطلاعات تنوع کمتری دارند

ضرورت به کارگیری مدیریت دانش در مراکز آموزش عالی

دانشگاه‌ها و سایر مراکز آموزش عالی از عمده‌ترین مراکز تولید و اشاعه اطلاعات به حساب می‌آیند. ایجاد نوآوری‌ها و در نتیجه خلق دانش جدید از دیرباز از کارکردهای اصلی مراکز دانشگاهی بوده و در این راستا بیشترین اهتمام جامعه دانشگاهی در ارتقای دانش و تقویت سرمایه‌های فکری با بهره‌مندی از منابع موجود بوده است. این منابع نه تنها شامل منابع اطلاعاتی؛ بلکه نیروهای فکری و منابع انسانی نیز می‌باشد که لازم است با به کارگیری شیوه‌های صحیح مدیریت شناسایی و به گونه‌ای سازمان‌یافته مورد بهره‌برداری قرار گیرند. حاضری و صراف‌زاده (۱۳۸۵) معتقدند با این که دانشگاه‌ها خود مخازن دانش هستند، ولی تاکنون توجه کافی به سرمایه‌های فکری و منابع تولید شده به وسیله جامعه دانشگاهی مبذول نداشته‌اند؛ بنابراین، آن‌ها بیش از هر سازمان دیگری نیازمند اجرای مدیریت دانش هستند. مدیریت دانش قادر است با برقرار ارتباطی مناسب دانشگاه‌ها با سایر مراکز آموزش عالی، مراکز صنعتی و تجاری در تمامی واحدهای دانشگاهی ارزش افزوده ایجاد نماید. همچنین در بخش پژوهش، به اجرای موفق پروژه‌های تحقیقاتی بزرگ، پژوهش‌های گروهی، و طرح‌های میان‌رشته‌ای بینجامد.

تاونلی (۱۳۸۰) بر این اعتقاد است که کتابداران دانشگاهی می‌توانند با بر عهده گرفتن نقش مدیریت دانش سازمانی در سراسر دانشگاه، منافع زیادی را برای مؤسسه، کتابخانه و خودشان به بار بیاورند.

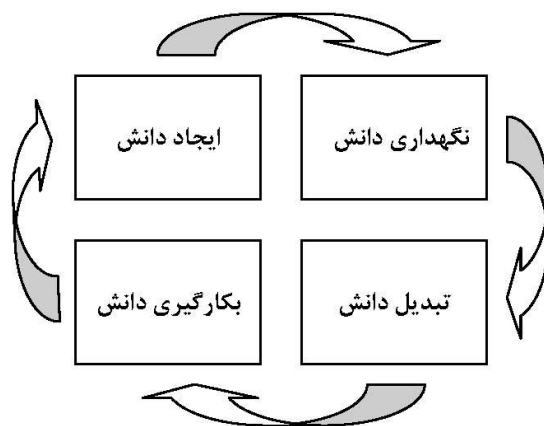
مک دونالد (۱۳۸۱) معتقد است از که می‌توان از دانش به نفع تعداد زیادی از مردم یا برای افزایش ثروت شمار اندکی استفاده کرد. در کشورهای پیشرو در اقتصاد جهانی، تعادل بین دانش و سایر منابع به نفع دانش تغییر یافته است؛ به گونه‌ای که دانش به عامل مهم و تعیین‌کننده‌ای در زندگی - حتی بیشتر از زمین و کار و سرمایه تبدیل شده است (مالهوترا، ۱۳۸۶).

- رادینگ (۱۳۸۶) شش مزیت زیر را برای به کارگیری مدیریت دانش در سازمان ها می‌داند:
- **صرفه‌جویی‌ها و کارایی‌ها:** فرایندها با کارآمدی بیشتر انجام می‌گیرند و نیاز به بازآفرینی راه‌های انجام کار را از بین می‌برند.
- **فرصت‌های جدید:** بازارها و فرصت‌های جدید مشخص می‌شوند.
- **تغییر و نوآوری:** سازمان می‌تواند تغییرات را شناسایی کند و به آن‌ها واکنش درست نشان داده و خود را به موقع تغییر دهد.
- **به کارگیری بهتر منابع انسانی:** سازمان بهره‌برداری کاراتری از منابع انسانی خود به عمل می‌آورد.
- **سرعت فرایند:** مدیریت دانش سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا چرخه زمانی را کاهش داده و فرایندها را کوتاه کنند.
- **تداوم:** در سازمان‌ها و صنایعی که تعویض کارکنان بالایی دارند، مدیریت دانش ساز و کار اثربخشی است تا بتوانند دانش را از کارکنان با تجربه به کارکنان جدید منتقل کنند و بدین ترتیب تداوم کار را حفظ نمایند.

مدل‌های مدیریت دانش

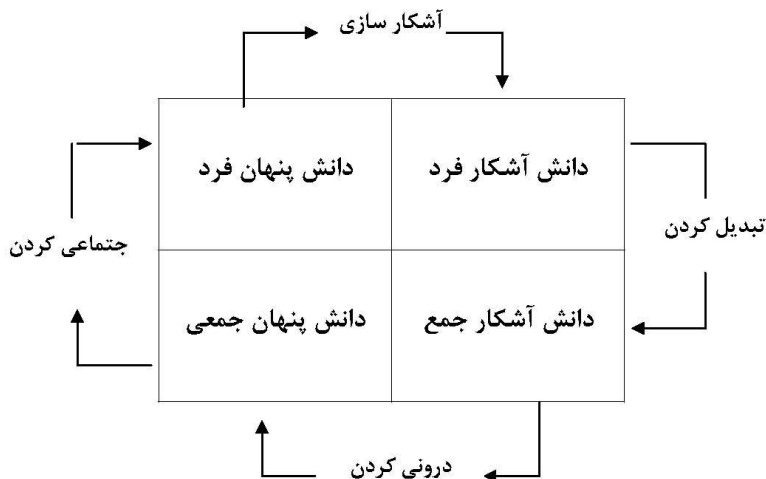
مدیریت دانش موضوعی پیچیده و پویاست. موفقیت مدیریت دانش مستلزم نگرشی سیستمی است که کلیه عوامل و اجزاء و فرایندهای آن را مدنظر قرار دهد. از آنجا که تاکنون مدل مدیریت دانشی که مورد توافق همگان باشد، عرضه نشده است؛ بنابراین در این بخش به چند مدل مهم ارائه شده برای مدیریت دانش پرداخته می‌شود.

- نیومن و کونارد^۱ (۱۹۹۹) مدل عمومی مدیریت دانش را ارائه می‌دهند. همان طور که مشاهده می‌شود، این مدل از چهار فعالیت اصلی تشکیل شده است:
- **خلق و ایجاد دانش:** این مرحله شامل کلیه فعالیت‌هایی است که در ارتباط با ورود دانش جدید به سازمان است.
 - **حفظ و نگه داری دانش:** عبارت است از فعالیت‌هایی که دانش را در سیستم ماندگار می‌کند. در این راستا صاحب نظران به حافظه سازمانی به عنوان مهم‌ترین عامل اشاره می‌کنند.
 - **تبدیل و انتقال دانش:** اشاره به فعالیت‌هایی دارد که در ارتباط با جریان دانش از یک بخش یا یک نفر به بخش یا نفر دیگر می‌باشد.
 - **به کارگیری دانش:** شامل فعالیت‌هایی است که در ارتباط با اجرای دانش در فرایندهای سازمانی است.



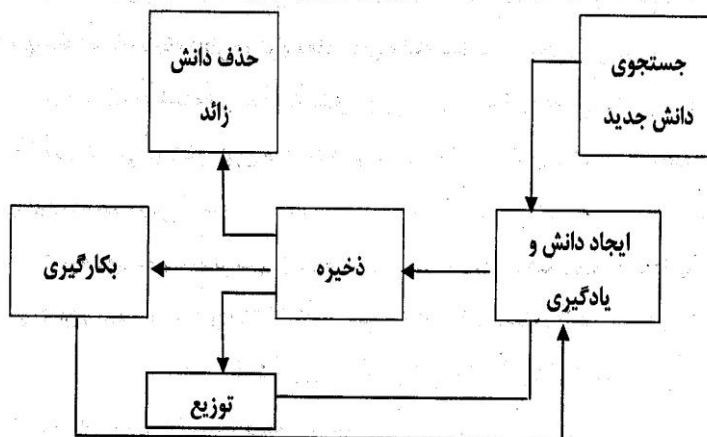
شکل ۱. مدل عمومی مدیریت دانش نیومن و کونارد

نوناکا^۱ و تاکوچی^۲ از جمله تأثیرگذاران بر مباحث مدیریت دانش هستند. مفهوم «دانش پنهان» و «دانش آشکار» توسط نوناکا برای طرح ریزی نظریه یادگیری سازمانی طبقه بندی شده است. این مدل تمرکز خود را بر دو نوع دانش آشکار و پنهان مبذول داشته و به نحوه تبدیل آن‌ها به یکدیگر و نیز چگونگی ایجاد آن‌ها در تمامی سطوح (فردی، گروهی، سازمانی) توجه دارد. در این مدل برای تبدیل این دو نوع دانش لازم است چهار مرحله اجتماعی کردن (انتقال دانش پنهان یک فرد به فرد دیگر)، آشکار سازی (تبدیل دانش پنهان به آشکار)، تبدیل کردن (حرکت از دانش آشکار فردی به دانش آشکار گروهی)، و درونی سازی (کسب دانش پنهان جدید از دانش آشکار موجود) انجام شود.



شکل ۲. مدل حلزونی مدیریت دانش نوناکا و تاکوچی

سومین مدل به وسیله استیو هالس^۱ (۲۰۰۱) ارائه شده است. همان طور که در نمودار شماره ۳ مشاهده می‌شود، این مدل استراتژی‌های شش‌گانه‌ای را به شرح زیر ارائه کرده است:



شکل ۳. مدل مبتنی بر فرایندهای دانش (هالس ۲۰۰۱ در: ابطحی و صلواتی، ۱۳۸۵)

- جستجوی دانش جدید
- ایجاد دانش و یادگیری
- ذخیره‌سازی
- توزیع
- حذف دانش‌های زائد
- به کارگیری

همان طور که اشاره شد هر کدام از صاحب نظران بر اساس نگرش و رویکردی که نسبت به مدیریت دانش اتخاذ کرده‌اند، مدل متفاوتی را ارائه داده‌اند. هدف مدل‌های ارائه شده برای مدیریت دانش آن است که سازمان‌ها در به کارگیری مدیریت دانش سنجیده و آگاهانه عمل کنند و چارچوب مناسبی را برای خلق دانش، توزیع و به کارگیری آن در اختیار داشته باشند، به طوری که با رویکردی سیستماتیک مسائل مدیریت دانش را بررسی کنند.

نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در استقرار مدیریت دانش

بدون شک، مدیریت دانش دارای ماهیتی میان رشته‌ای است که توجه حوزه‌های مختلف علمی را به خود جلب کرده است. به عنوان مثال، از آنجا که در مدیریت دانش بحث اشتراک دانش و ابعاد انسانی مطرح است، مورد توجه روان‌شناسان و مدیران منابع انسانی قرار گرفته است. متخصصان حوزه فن‌آوری اطلاعات و رایانه مسأله کاربرد فن‌آوری اطلاعاتی در نیل به اهداف مدیریت دانش را مورد بحث قرار می‌دهند. مدیریت اطلاعات نیز مهم‌ترین نقطه اشتراک حوزه اطلاع‌رسانی با مدیریت دانش است. از آنجایی که مدیریت اطلاعات بخش بسیار مهمی از مدیریت دانش را تشکیل می‌دهد، لذا نقش متخصصان اطلاع‌رسانی در این فعالیت حیاتی است. بررسی‌ها نشان می‌دهد که در بیشتر سازمان‌هایی که مدیریت دانش را به عهده گرفته‌اند، مراکز اطلاع‌رسانی آن سازمان‌ها نقش بسیار مهمی در این زمینه داشته‌اند.

پنتری و گریفیث^۱ (۲۰۰۳) معتقد است که اطلاع‌رسانان و مدیران دانش مهارت‌های مشترکی دارند. هر دو در کار انتخاب، تهیه و اشاعه اطلاعات و ایجاد ارتباط بین اطلاعات و استفاده‌کنندگان و نیز آموزش کاربران جهت استفاده مؤثر و بهینه از اطلاعات فعالیت می‌کنند. هر دو از فن‌آوری‌های یکسانی بهره می‌گیرند؛ اگرچه ممکن است از اصطلاحات متفاوتی استفاده کنند.

ابل و اکسبر^۲ (۲۰۰۱) اظهار می‌دارد: «مدیریت دانش یک مدیریت اطلاعات قوی را می‌طلبد...شکی نیست که حرفه اطلاع‌رسانی واجد نظریه‌های پایه و مهارت‌های عملی برای تأمین این عنصر ضروری مدیریت دانش است.»

به طور کلی، مهم‌ترین وظایفی که برای متخصصان حوزه اطلاع‌رسانی در نظر گرفته شده است، در راستای مهارت‌های مدیریت اطلاعات آن‌هاست. تسهیل دسترسی به دانش از جمله مهم‌ترین وظایفی است که متخصصان اطلاع‌رسانی می‌توانند عهده‌دار شوند. دانش باید بدون محدودیت زمانی و مکانی در اختیار نیازمندان به آن‌ها قرار گیرد. از آنجایی که کتابخانه‌های دیجیتال استفاده از دانش را تسهیل می‌بخشند، لذا تلاش برای دیجیتالی کردن منابع باید در اولویت کاری کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی قرار بگیرد. آموزش کاربران نیز دسترسی به دانش را تسهیل می‌کند. اطلاع‌رسانان همواره نقش اصلی در آموزش سواد اطلاعاتی داشته‌اند، سوادی که در عصر اطلاعات نوعی مهارت بقاء محسوب می‌شود (ماترسکا، ۱۳۸۴).

بررسی‌ها نشان می‌دهد که بیش از نیمی از دلایل عدم موفقیت برنامه‌های مدیریت دانش به آموزش ناکارآمد کاربران مربوط می‌شود (کوئنیگ و سریکانتایا^۱، ۲۰۰۲).

آموزش کاربران می‌تواند هم به شیوه حضوری هم به صورت تهیه راهنماهای الکترونیکی انجام شود. برگزاری دوره‌های آموزشی شیوه‌های جستجو در منابع اطلاعاتی، وبلاگ‌نویسی، روش‌های تحقیق و مقاله‌نویسی، معرفی منابع مرجع و علمی برای رشته‌های مختلف تحصیلی و ایجاد پیوند به آن‌ها در وبسایت کتابخانه‌ها نمونه‌هایی از آموزش‌های حضوری و ایجاد راهنماهاست. قراردادهای امانت بین کتابخانه‌ای و ایجاد گروه‌های اینترنتی در حوزه‌های مختلف توسط کتابخانه‌ها نیز دسترسی به دانش را تسهیل می‌کند.

نتایج تحقیق آجینفروک^۲ (۲۰۰۳) نشان داد که بسیاری از اطلاع رسانیان در برنامه‌های مدیریت دانش نقش کلیدی ایفا می‌کردند. نقش‌هایی مثل طراحی معماری اطلاعات، گسترش رده‌بندی‌ها، مدیریت محتوای اینترنت سازمان، تأمین اطلاعات اینترنت و گردآوری اطلاعات برای رقابت هوشمند یا ارائه خدمات کاوش که از سوی مدیریت دانش درخواست می‌شد.

رولی (۱۳۸۳) سه نقش اصلی مدیریت منابع دانش، تسهیل جریان دانش و ارتباطات، و سرمایه‌گذاری در ظرفیت تولید دانش را برای متخصصان دانش پیشنهاد می‌کند. مدیریت ابر داده، طراحی موتورهای کاوش، و تدوین اصطلاح‌نامه‌ها برای سازمان نیز از جمله وظایفی است که در متون مختلف مورد تأکید قرار گرفته است (صراف‌زاده، ۱۳۸۴).

گردآوری، سازمان‌دهی، و اشاعه دانش آشکار و پنهان نقش مهم دیگری است که متخصصان حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی می‌توانند در فرایند مدیریت دانش عهده‌دار شوند. هر چند که تاکنون توجه آن‌ها بیشتر به سوی گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات بوده است. آن‌ها باید به اهمیت گردآوری و تبادل دانش نهان که از طریق گفتگوهای رو در رو، جلسات، پست الکترونیکی، و سایر روش‌ها منتقل می‌شود، پی ببرند. تأکید مدیریت دانش بر گردآوری کل دانش موجود در سازمان آموزشی است.

بدون شک، در بخش‌های مختلف اداری دانشگاه اطلاعاتی موجود است که به دلیل فقدان مدیریت صحیح در بسیاری از موارد نمی‌تواند به درستی یا به موقع مورد استفاده قرار گیرد. کتابخانه‌های دانشگاهی به دلیل تعامل بی‌طرفانه با واحدهای مختلف دانشگاه نقش اساسی در ایجاد یک پایگاه جامع از جزوات درسی، پایان‌نامه‌های دانشجویی، سؤالات امتحانی سال‌های گذشته، نامه‌های اداری، بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و غیره داشته باشند و از طریق سازمان‌دهی

و روزآمد نمودن این پایگاه به تأثیر قابل ملاحظه‌ای در تسهیل و تحکیم روابط بین افراد، گروه‌ها و بخش‌های مختلف داشته و نهایتاً به بهبود تصمیم‌گیری‌های آتی کمک کنند. همچنین وجین دانش بدون استفاده، کاری که در عالم کتابداری در مورد مدارک بدون استفاده می‌کردند، فعالیتی ضروری برای کتابداران در فرایند مدیریت دانش محسوب می‌شود (مختاری نبی، ۱۳۸۳).

حاضری و صراف‌زاده (۱۳۸۵) اظهار می‌دارند: انتشار الکترونیکی دانش و اطلاعات تولید شده در دانشگاه‌ها از مهم‌ترین وظایفی است که کتابخانه‌های دانشگاهی باید به عنوان ناشر و توزیع‌کننده دانش در فرایند مدیریت دانش عهده‌دار شوند. ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی از دانش تولید شده اعم از یافته‌های پژوهشی و منابع آموزشی در سطح دانشگاه و ایجاد دسترسی آسان به آن‌ها، کتابخانه‌ها را به کانون فرایند توزیع دانش نزدیک ساخته و آنان را در موقعیت مناسبی برای یک ارتباط تازه با تولیدکنندگان دانش قرار می‌دهد. بدین ترتیب، علاوه بر این که محتوای علمی متنوع‌تری در اختیار دانشجویان قرار می‌گیرد، آگاهی اعضای هیأت علمی از شیوه‌ها و محتوای آموزشی همکاران خود منجر به افزایش کیفیت فعالیت‌های آموزشی آن‌ها می‌شود.

همکاری با متخصصان فن‌آوری رایانه در طراحی و سازمان‌دهی محتوای صفحات خانگی دانشکده‌ها و حتی کتابخانه از وظایف مهم متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه‌ها به حساب می‌آید. آن‌ها از طریق ثبت مشخصات و فعالیت‌های علمی و پژوهشی و نیز علایق و زمینه‌های مطالعاتی اعضای هیأت علمی آن‌ها گام مؤثری در راهنمایی جویندگان دانش و ارتباط دادن افراد به یکدیگر بردارند.

هنزل^۱ فرایند زیر را برای مدیریت دانش قائل شده و در جدول شماره ۲ به نقش و فعالیت‌های متخصصان حرفه‌ای اطلاعات در این فرایند اشاره می‌کند:

- تعیین/ کشف دانش
- ایجاد / کسب دانش
- ذخیره/ کدبندی/ بازیابی دانش
- تسهیم/ انتقال/ جریان دانش (هنزل، ۲۰۰۴ د: شاهمرادی و نوری، ۱۳۸۸).

جدول ۲. فرایند مدیریت دانش و فعالیت های متخصصان حرفه‌ای اطلاعات

وظایف و فعالیتهای متخصصین حرفه‌ای اطلاعات	تعریف و توضیح فرایندها	فرایندهای مدیریت دانش
<ul style="list-style-type: none"> - ارزشیابی نیازها - ممیزی اطلاعات - ممیزی دانش 	<ul style="list-style-type: none"> - تعیین این که سازمان به چه دانشی برای فرایند کسب و کار نیاز دارد. - تعیین این که سازمان چه دانشی را دارد و چه دانشی را ندارد () - به علاوه چه چیزهایی را نیاز دارد و چه چیزهایی را نیاز ندارد) 	تعیین / کشف دانش
<ul style="list-style-type: none"> - انتخاب منبع و به دست آوردن منابع خارجی - ارزیابی اطلاعات خارجی - تعیین و ارزیابی اطلاعات داخلی - تسهیل اجتماعات کاری - طراحی و توسعه محصولات اطلاعاتی - بسته اطلاعات - مذاکره انعقاد قراردادها و مجوزها 	<ul style="list-style-type: none"> - تعیین مکان ایجاد دانش با ارزش درون سازمان و تعیین افراد ایجادکننده دانش، کدام فرایندها و غیره - تعریف نیازهای سازمانی به منظور کسب آنها از منابع خارجی 	ایجاد / کسب دانش
<ul style="list-style-type: none"> - توسعه تزاروس / رده‌بندی‌ها - تهیه راهنما و خلاصه - فهرست‌نویسی / طبقه‌بندی / تعیین ابرداده - تضمین دسترسی و ارائه مؤثرتر - آموزش دسترسی و بازیابی - مکاتبه گزینه‌های انتخابی ارائه 	<ul style="list-style-type: none"> پشتیابی کسب، ذخیره و کدبندی دانش با ارزش برای بازیابی مؤثرتر 	ذخیره / کدبندی / بازیابی دانش
اطلاعات نقشه / دانش تسهیل ارتباطات کاری	توسعه فرهنگ تسهیم به طوری که دانش به طور مؤثرتر به جایی که به آن نیاز است انتقال یابد.	تسهیم / انتقال / جریان

نصیری^۱ (۱۹۹۶) مراحل نه‌گانه عملی‌تری را برای مدیریت دانش ارائه می‌کند، این مراحل عبارتند از:

۱- تمرکز کردن: شناسایی فرایندهای اساسی یک سازمان از جمله نقاط ضعف، قوت، فرصت‌ها و تهدیدها؛

۲- یافتن: شناسایی مواردی که به شناخت نیاز دارند؛

- ۳- استخراج کردن: بیرون کشیدن دانسته‌ها، تجربیات، و دانش فنی افراد مجرب و کارآموده؛
 - ۴- بهینه‌سازی کردن: بهینه‌سازی امکانات و شرایط مورد نیاز برای عملکرد و بهینه‌سازی دانش از طریق کاربردی کردن آن؛
 - ۵- سازمان دهی کردن: تجزیه و تحلیل دقیق، سازمان دهی مناسب و کشف ارتباط میان اجزای دانش؛
 - ۶- به اشتراک گذاشتن: فراهم آوردن زمینه‌های اشتراک دارایی‌های دانش افراد با یکدیگر؛
 - ۷- پیاده‌سازی کردن: ایجا نظام‌های ذخیره و بازیابی به عنوان حافظه یک سازمان و آموزش افراد در دستیابی به آن؛
 - ۸- ارزیابی کردن: ارزشیابی دانش موجود و ارائه آن‌ها بر اساس مؤثر بودن و الگوهای استفاده؛
 - ۹- سازگار کردن: آموزش افراد مبتنی بر نحوه ثبت و ضبط آموخته‌های خود و بهبود نتایج حاصل از به کارگیری دارایی‌های دانش (حسن‌زاده، ۱۳۸۳).
- هر کدام از مراحل بالا دارای ویژگی‌های خاص خود هستند و برای انجام آن به تخصص‌های خاصی نیاز است. برای مثال در مرحله سازمان دهی متخصصان علوم کتابداری نقش اساسی ایفا کنند، در حالی که در مرحله بهینه‌سازی، متخصصان مدیریت نقش پررنگ‌تری دارند، و در مرحله به اشتراک‌گذاری، متخصصان علوم رایانه به یاری این دو می‌شتابند.

حسن‌زاده (۱۳۸۳ الف) میزان مشارکت متخصصان حوزه‌های مختلف را در مراحل نه‌گانه مدیریت دانش در قالب جدول ۳ آورده است.

جدول ۳. میزان مشارکت متخصصان حوزه‌های مختلف در مراحل مختلف مدیریت دانش

متخصصان وظایف	متخصصان مدیریت	متخصصان علوم رایانه	متخصصان علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی	متفرقه
تمرکز	●●		●	مشاوران
یافت	●●		●	مشاوران
استخراج	●		●●	مشاوران
بهبودسازی	●●			مشاوران
سازماندهی			●●	مشاوران
اشتراک	●	●	●	مشاوران
پیاوده‌سازی	●	●	●	مشاوران
ارزیابی	●●		●●	مشاوران
سازگار کردن	●●		●●	مشاوران

●●● نقش اصلی، ●● نقش همکار

مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش

مدیریت دانش به عنوان یک فرایند، همچنان که به تخصص‌های مختلف نیاز دارد، به مهارت‌ها و توانایی‌های ویژه‌ای نیز نیاز دارد.

لوریچ (۱۹۹۹) به نقل از هیل (۱۹۹۸) مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش را در دو گروه مهارت‌های ملموس و مهارت‌های ناملموس تقسیم می‌کند. به نظر وی مهارت‌های ملموس عبارتند از: مهارت‌های پژوهش و جستجو، توانایی ارجاع سریع، مآخذ شناسی دانش، مجموعه‌گستری، کار با فن‌آوری اطلاعات و اینترنت. این‌ها مهارت‌هایی هستند که متخصصان به صورت عملی می‌توانند به آن‌ها دست پیدا کنند و بدین‌وسیله در تیم مدیریت دانش سازمان‌ها به ایفای نقش بپردازند. علاوه بر این مهارت‌ها، مجموعه‌ای از قابلیت‌ها و توانایی‌ها نیز وجود دارند که به نوعی با روحیات و شخصیت فرد ارتباط دارند. به نظر لوریچ این مهارت‌ها

عبارتند از: مهارت‌های ارتباطی بین شخصی، توان اولویت‌بندی، سازمان دهی کارآمد فعالیت‌ها، آشنایی با ساختارهای سازمانی، فرایندها، بازار و راهبردهای تجاری، دانش در حوزه نیازشناسی کاربران، توان تجزیه و تحلیل، توان ترویج فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان‌ها. همان گونه که پیش‌تر اشاره شد، این مهارت‌ها به لحاظ ماهوی به ویژگی‌های شخصیتی افراد مرتبط است؛ بنابراین آموزش و یادگیری این‌ها مشکل‌تر از مهارت‌های ملموس می‌باشد. احتمالاً آموزش‌های رسمی بیشتر به آموزش مهارت‌های ملموس می‌پردازند تا ناملوس (حسن‌زاده، ۱۳۸۸).

آجینفروک (۲۰۰۳) نیز معتقد است که در کنار سایر مهارت‌ها دستیابی به مهارت‌های زیر نیز جهت ایفای نقش در تیم مدیریت دانش ضروری است:

- مهارت‌های ارتباطی
- مهارت‌های رهبری
- مهارت‌های تسهیل‌گری
- مهارت‌های شبکه‌سازی
- مهارت‌های مذاکره و بحث
- مهارت‌های سازگاری
- مهارت‌های کار گروهی و ...

کیم (۱۳۸۰) اظهار می‌دارد که 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 (کتابداران و اطلاع‌رسانان، و کارشناسان فن‌آوری. استفاده‌کنندگان افراد منفرد در سازمان هستند که شخصاً درگیر خلق و استفاده از دانش هستند. متخصصان دانش که در مرکز دانش قرار دارند، کسانی هستند دارای مهارت، آموزش، آگاهی و کاردانی تنظیم دانش در داخل نظام‌ها و ساختارها به طوری که استفاده مؤثر از منابع دانش را تسهیل می‌نمایند. آن‌ها کتابداران، مدیران مدارک و اسناد، آرشیویست‌ها، و متخصصان اطلاع‌رسانی هستند. وظایف این متخصصان عبارت است از: معرفی انواع گوناگون 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 غیره؛ نهایتاً متخصصان فن‌آوری دانش در سازمان کسانی هستند که دارای مهارت‌های تخصصی برای ساختن زیربنای دانش در سازمان هستند.

حسن‌زاده (۱۳۸۳) مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش را به صورت جدول ۴ دسته‌بندی کرده است که کتابداران و اطلاع‌رسانان به عنوان اعضای این تیم می‌توانند به موازات نیاز سازمان خود به یادگیری آن‌ها بپردازند.

جدول ۴. دسته‌بندی انواع مهارت‌های مورد نیاز برای مشارکت در مدیریت دانش (حسن‌زاده، ۱۳۸۳)

مهارت‌های اجتماعی	مهارت‌های تجاری	مهارت‌های مدیریتی	مهارت‌های تخصصی
<ul style="list-style-type: none"> - ارتباط میان افراد - تسهیل‌گری - شبکه‌سازی - بحث و مذاکره - سازگاری - کار گروهی - نیازشناسی 	<ul style="list-style-type: none"> - آشنایی با ساختار سازمانی - فرایندهای بازار و راهبردهای تجاری - شناخت و تحلیل فرایندهای تجاری - درک فرایند دانش در سازمانهای بازرگانی - آشنایی با بازار نرم‌افزار - دانش اقتصادی 	<ul style="list-style-type: none"> - مدیریت طرح و برنامه - مدیریت اسناد و اطلاعات - مدیریت منابع فیزیکی و دیجیتالی - راهبری - مدیریت تغییر - توان اولویت‌بندی - سازماندهی کارآمد فعالیت‌ها 	<ul style="list-style-type: none"> - پژوهش و جستجو - ارجاع سریع - مآخذشناسی دانش - مجموعه گسترده - کار با فن‌آوری اطلاعات - توان تجزیه و تحلیل، دسته‌بندی و اشاعه اطلاعات - ایجاد پایگاه‌ها و نمایه‌ها - توان ارزیابی و گزینش نظام‌های اطلاعاتی

همان گونه که در جدول ۴ مشاهده می‌شود، مهارت‌های مورد نیاز برای مدیریت دانش در چهار گروه عمده جای می‌گیرد. برخی از این مهارت‌ها از جمله مهارت‌های تخصصی، مدیریتی، و تا حدودی مهارت‌های تجاری را می‌توان در قالب دوره‌های آموزشی مختلف یاد گرفت. اما مهارت‌های اجتماعی مهارت‌هایی هستند که تا حدودی به خصوصیات درونی و بعضاً ذاتی افراد بستگی دارد. مرور مهارت‌های فوق نشان می‌دهد که بیشتر مهارت‌های مورد نیاز برای فعالیت در تیم مدیریت دانش از جنس فعالیت‌هایی است که درون‌مایه آن‌ها را اطلاعات تشکیل می‌دهد. بنابراین، به نظر می‌رسد که علوم اطلاعات می‌تواند نقش پررنگی ایفا نماید.

موانع موجود برای مشارکت و اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش

ماهیت میان‌رشته‌ای و چند بعدی بودن مدیریت دانش سبب شده که افراد از حرفه‌ها و گروه‌های متعدد ادعای مالکیت در این حوزه را نموده و بر مرتبط بودن مهارت‌های خود با فعالیت‌های مدیریت دانش اصرار ورزند. اصحاب حوزه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی نیز نگرش مثبتی به مدیریت دانش داشته و آن را فرصت فوق‌العاده‌ای برای حرفه کتابداری می‌دانند که می‌تواند فرصت‌های شغلی اصحاب رسانه را به خارج از مرزهای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی گسترش داده و جایگاه آنان را ارتقاء بخشد (صراف‌زاده، ۱۳۸۴).

مدیریت اطلاعات به عنوان بخش مهمی از مدیریت دانش نقطه اتصال متخصصان علوم و اطلاع‌رسانی با این حوزه جدید است. علی‌رغم این که مدیریت اطلاعات یکی از مهارت‌های بالقوه و بسیار مهم متخصصان اطلاع‌رسانی در فرایند مدیریت دانش است، اما به تنهایی برای شرکت در فعالیت‌های مدیریت دانش کافی نیست و برای احراز پست‌های کلیدی مدیریت دانش، اطلاع‌رسانان باید مهارت‌های دیگری نیز کسب نمایند. مهم‌ترین موانعی که باعث عدم مشارکت مؤثر اطلاع‌رسانان دانشگاهی می‌شوند، عبارتند از:

- **تأکید بیش از اندازه بر منابع اطلاعاتی خارج از سازمان:** توجه بیش از حد متخصصان اطلاع‌رسانی به گردآوری، سازمان‌دهی و اشاعه اطلاعات تولید شده در خارج از دانشگاه موجب غفلت آن‌ها از دانش تولید شده و موجود در داخل دانشگاه شده است. پژوهش‌های انجام شده حاکی از آن است که تقریباً بین هشتاد تا نود و پنج درصد اطلاعات مورد استفاده در سازمان را اطلاعات تولید شده در داخل سازمان تشکیل می‌دهد (ابل و آکسبرو، ۲۰۰۱). آن‌ها برای ایفای بهتر نقش خود در فرایند دانش باید از زمینه‌های مطالعاتی و تخصص‌های اعضای سازمان خود و پروژه‌هایی که توسط آن‌ها انجام شده و یا در حال انجام است، آگاه باشند.

- **عدم توجه به اهداف سازمان مادر:** یکی از مهم‌ترین ایراداتی که بر متخصصان اطلاع‌رسانی به ویژه در بخش دانشگاهی وارد می‌شود، تنظیم فعالیت‌های خود بر اساس نیازهای مراجعان و غفلت از اهداف کلی سازمان مادر است.

باقری و صراف‌زاده (۱۳۸۴) اظهار می‌دارند که متخصصان علوم اطلاعات هیچ وقت به فایل امانت مراجعان خود جهت تعیین گرایش موضوعی آن‌ها و یا این که امانت‌گیرندگان کتاب‌ها را برای چه منظوری می‌خواهند، توجهی نمی‌کنند، در حالی که در مدیریت دانش توجه به این نکات باعث شناسایی اهداف سازمان مادر، پیش‌بینی نیازهای اطلاعاتی اعضا و در نهایت ارتباط دادن افراد با یکدیگر می‌شود.

- **عدم توجه به محتوای منابع اطلاعاتی:** توجه بیش از حد به محمل‌های اطلاعاتی به جای پرداختن به محتوای منابع اطلاعاتی و میزان تأثیر کاربرد آن‌ها در پیشبرد اهداف کلی دانشگاه از دیگر نقاط ضعف متخصصان علوم اطلاعات در فرایند مدیریت دانش به حساب می‌آید. کرال^۱ (۱۹۹۸) معتقد است که متخصصان اطلاع‌رسانی از تأثیری که می‌توانند بر تجارت سازمان داشته باشند، بی‌خبرند. به زعم او این متخصصان خدمات‌گرا هستند، نه ارزش‌گرا.

- **ویژگی‌های فردی:** تحقیقات نشان می‌دهد که عدم اعتماد به نفس فارغ‌التحصیلان علوم اطلاعات در به کارگیری مهارت های خود در حوزه‌های میان‌رشته‌ای مهم ترین مانع توسعه شغلی آن هاست. نگرش آن ها به مهارت های شغلی‌شان بسیار محدود است و همین امر باعث شده که آنان از کاربرد مهارت های خود تحت عناوین مختلف در حوزه‌های دیگر غافل بمانند(دالتون و دیگران^۱، ۲۰۰۰).

تحصیلات دانشگاهی نقش چندانی در احراز پست مدیریت دانش ندارد، بلکه طرز فکر افراد مهم است. مدیریت دانش به افرادی نیاز دارد که از تغییر نهراسند و دائماً در حال یادگیری باشند.

- **فقدان مهارت های مدیریتی:** از جمله وظایف مدیران و کارکنان دانش، مدیریت کردن دانش و ایجاد تغییرات اساسی در فرهنگ سازمانی است تا بستر لازم برای فعلیت بخشیدن مدیریت کردن دانش فراهم گردد. علاوه بر این، آن ها باید بتوانند رهبری و هدایت کلیه برنامه‌های مدیریت دانش را به خوبی ایفا نمایند. همه این ها مستلزم برخورداری از مهارت های مدیریتی در سطح عالی از جمله مدیریت استراتژیک، مدیریت برنامه، مدیریت منابع انسانی، مدیریت تغییر و نظایر آن است که بر طبق یافته‌های تحقیق تی. اف. پی. ال.^۲ متخصصان علوم اطلاعات فاقد آن هستند.

- **عدم درک صحیح از مدیریت دانش:** با گذشت قریب به چندین دهه از عمر مدیریت دانش هنوز هم برخی از منتقدان از جمله ویلسون مدیریت دانش را تنها قالبی نو برای مدیریت اطلاعات دانسته و بر این باورند که مدیریت دانش چیزی جز مدیریت اطلاعات نیست. داشتن چنین نگرشی متخصصان علوم اطلاعات را برای همیشه در محدوده خودشان محصور نگه می‌دارد و آنان را از هرگونه تلاش برای به روز شدن و ارتقای حرفه باز می‌دارد. حال آن که تبیین دقیق وجوه اشتراک و افتراق بین مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات و به تصویر کشیدن توان بالقوه اطلاع‌رسانان در پرداختن به تمام ابعاد قضیه می‌تواند به رشد و بالندگی بیشتر حرفه نیز کمک نماید (ابل و آکسبرو، ۲۰۰۱ در: حاضری، صراف‌زاده، و باقری، ۱۳۸۸).

نتیجه‌گیری

به نظر می‌رسد که مدیریت دانش فرصت‌های مناسبی را فراروی متخصصان اطلاع‌رسانی برای بروز مهارت‌های خود و مشارکت در فعالیت‌های مدیریت دانش قرار داده است که غفلت از آن منجر به انزوای بیش از پیش این حرفه خواهد شد. آن‌ها برای ایفای مؤثر نقش خود در این فرایند، نیازمند تغییر نگرش خود از توجه به اطلاعات و منابع اطلاعاتی به سمت دانش تولید شده و موجود در داخل سازمان مادر هستند. متخصصان اطلاع‌رسانی مجبور هستند نقش خود را به عنوان متخصصان دانش تغییر دهند. اطلاع‌رسانان نباید نقش خود را به نگرهبانان منابع اطلاعاتی محدود سازند. آن‌ها برای روزآمد نگه داشتن خود باید مهارت‌های مورد نیاز را کسب کنند تا بتوانند نقش خود را در مدیریت دانش به طور مؤثر و کارآمد ایفا نمایند (راجا، احمد و سینها^۱، ۲۰۰۹).

به عبارت دیگر، آن‌ها باید سطح شایستگی‌های خود را در زمینه‌های مدیریت دانش ارزیابی نموده و در پی توسعه مهارت‌های شخصی و حرفه‌ای خود باشند. متخصصان حرفه‌ای اطلاعات باید اطمینان دهند که در امر اجرای مدیریت دانش در سازمان‌ها، مدیریت اطلاعات خوبی برقرار است، زیرا مدیریت دانش به مدیریت اطلاعات قوی نیاز دارد. اطلاع‌رسانان باید بدانند که فعالیت‌های آن‌ها چقدر در دستاوردهای مدیریت دانش سهیم است. آن‌ها باید با تیم مدیریت دانش همکاری کنند، نه این که به فکر رقابت با آن باشند. برای برآورده شدن نیازهای متخصصان اطلاع‌رسانی باید برنامه‌های آموزشی مداوم وجود داشته باشد.

صراف‌زاده (۱۳۸۴) معتقد است که مدیریت دانش تحقق‌رؤیایی است که اطلاع‌رسانان سال‌ها در سر می‌پروراندند. مدیریت دانش به مهارت‌ها و دانش متخصصان حرفه‌ای اطلاعات جلوه‌ای ویژه می‌بخشد و بر ارزشمند بودن حرفه اطلاع‌رسانی مهر تأیید می‌زند.

منابع

- ابطحی، حسین و عادل صلواتی. (۱۳۸۵)، مدیریت دانش در سازمان. تهران: پیوند نو.
- باقری، فاطمه و مریم صرافزاده (۱۳۸۴)، «کتابخانه‌ها و تلاش برای بقا: آیا مدیریت دانش گزینه صحیح است؟»، ۳ (۲ و ۱): ۶۰-۷۸.
- تاوونلی، چارلز. (۱۳۸۰)، «مدیریت دانش و کتابخانه‌های دانشگاهی». کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۴(۳): ۹۹-۱۲۰.
- حاضری، افسانه و مریم صرافزاده (۱۳۸۵)، مدیریت دانش در دانشگاه‌ها و نقش کتابخانه‌های دانشگاهی. نما (مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی ایران)، ۵ (۴).
- حاضری، افسانه؛ صرافزاده، مریم؛ باقری، فاطمه. (۱۳۸۸)، «بررسی موانع ورود کتابداران به عرصه مدیریت دانش». ارائه شده در: مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش‌ها؛ مجموعه مقالات همایش ملی، به کوشش محمد حسن‌زاده، سید امید فاطمی، سید ابراهیم عمرانی.
- حبیبی، علی. (۱۳۸۷)، پیاده‌سازی مدیریت دانش در سازمان‌های مهندسی. تهران: ارگ.
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۲)، «نقش کتابخانه‌های تخصصی در مدیریت دانش سازمان‌ها». ارائه شده در هفتمین همایش کتابداران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، رشت، ۱۹-۲۱ اسفند.
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۳)، نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در مدیریت دانش سازمان‌ها. (با نگاهی به سرفصل‌های مقاطع سه‌گانه علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی ایران). فصلنامه کتاب، ۵۹: ۱۰۱-۱۱۴.
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۳ الف)، «کاربرد مؤلفه‌های سواد اطلاعاتی در مدیریت دانش سازمان‌ها». ارائه شده در سمینار آموزش مهارت‌های سواد اطلاعاتی (مشهد: آستان قدس رضوی، ۱-۲ خرداد)
- حسن‌زاده، محمد. (۱۳۸۸)، «مروری بر پیوند مدیریت دانش با علوم اطلاعات». ارائه شده در: مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش‌ها؛ مجموعه مقالات همایش ملی، به کوشش محمد حسن‌زاده، سید امید فاطمی، سید ابراهیم عمرانی.

- رادینگ، آلن. (۱۳۸۶)، مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات. ترجمه محمد حسین لطیفی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- رولی، جنیفر. (۱۳۸۳)، «مدیریت دانش: کتابداری نوین؟ از نگهبانان تاریخ تا دروازه‌بانان آینده». ترجمه قاسم آزادی. فصلنامه کتاب، ۵۹.
- سیفاللهی، ناصر؛ داوری، مجیدرضا. (۱۳۸۸)، مدیریت دانش در سازمان‌ها. تهران: آراد کتاب: کهکشان دانش.
- شاهمرادی، لیلا؛ نوری، زکریا. (۱۳۸۸)، «نقش‌ها و مسئولیت‌های متخصصان حرفه‌ای اطلاعات در مدیریت دانش». ارائه شده در: مدیریت دانش و علوم اطلاعات: پیوندها و برهم کنش‌ها؛ مجموعه مقالات همایش ملی، به کوشش محمد حسن‌زاده، سید امید فاطمی، سید ابراهیم عمرانی.
- صراف‌زاده، مریم. (۱۳۸۴)، «کتابداران و مدیریت دانش: مروری بر متون موجود». اطلاع‌شناسی، ۳(۲۱): ۲۴-۳۶.
- فایرستون، ژوزف، و مارک مک‌الروئی. (۱۳۸۷)، مباحث کلیدی در مدیریت دانش جدید. مترجمان احمد جعفرنژاد و خدیجه سفیری. تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
- کیم، سئونگهی. (۱۳۸۰)، «نقش متخصصان دانش در مدیریت دانش». ترجمه آتش جعفرنژاد. در گزیده مقالات ایفلا ۹۹. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی.
- گزارش جهانی یونسکو. (۱۳۸۸)، به سوی جوامع دانایی محور. ترجمه علی‌حسین قاسمی و سیروس آزادی. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- ماترسکا، کاتارزینا. (۱۳۸۴)، کتابداران در عصر دانش. ترجمه محمدرضا سلیمانی. علوم اطلاع‌رسانی، ۲۰(۳و۴): ۸۷-۹۷.
- مالهوترا، یوگش. (۱۳۸۶)، دانش: سنجش و اندازه‌گیری. مترجم محمد حسن‌زاده. تهران: کتابدار.
- مختاری نبی، ابراهیم. (۱۳۸۳)، تحول نقش کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی در مدیریت دانش. مجله الکترونیکی مرکز اطلاعات و مدارک علمی، ۲(۲).
- مک‌دونالد، جان. (۱۳۸۱)، مدیریت دانش در یک هفته. مترجم بدری نیک فطرت. تهران: کیفیت و مدیریت.

- یاریگر روش، حسن. (۱۳۸۲)، تاریخچه مدیریت دانش. توسعه مدیریت، ۷۳-۷۴.

-Abell, A. & Oxbrow, N. (2001), *Competing with knowledge: The information professionals in the knowledge management age*. London: Library Association Publishing.

-Ajinferuke, I. (2003), "Role of information professionals in Knowledge management programs: Empirical evidence from Canada". *Information science journal*, no. 6: 247-257.

-Corral, S. (1998), "Knowledge management: Are we in the knowledge management business?" *Ariadne*, no. 18, pp. 16-18.

-Dalton, P., et al. (2000), "Barriers to career development within the LIS profession.", *Library Review*.

-Davenport, T. (1997), "Ten Principle of KM" *Knowledge and Process Management*. Vol. 4(3): 149-158.

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

-Hales, S. (2001), *Dimensions knowledge and its management*. Available: www.insighting.co.uk.

-Henzel, S. (2004), *Supporting the KM environment: the roles, responsibilities, and rights of information professionals; constructive thoughts on knowledge management*. *Information Outlook*; Jan 2004; 8, 1; Proquest Nursing & Allied Health Source. Available: http://findarticles.com/p/articles/mi_m0fwe/is_1_8/ai

-Hill, S.(1998), *Knowledge management: a new career path for the information professional*. In: Raitt, D. et al.(eds). *Online information 98*. 22nd. London: Pxford. Pp.47-53.

-Koenig, M. E. D. & Srikantaiah, K. T. (2002), "Business world discovers assets of librarianship", *Information Outlook*, vol 6, no. 4.

-Koina, Cathie. (2002), "Librarians are the ultimate knowledge managers?" *Australian Library and Information Association*. Available:

<http://alianet.alia.org.au/publishing/alj/52.3/fulltext/koina.html>

-Loughridge, B.(1999), *Knowledge management, librarians and information managers: fad of future*. *New Library World*. Vol. 100, no. 1151. Pp: 245-253.

- Malhotra, Y. (1998), Role of social influence, self determination and quality of use in information technology acceptance and utilization: A theoretical framework and empirical field study” Ph.D Thesis, July, Katz Graduate School of Business. University of Pittssbutgh.
- Nasiri, T. (1996), "Knowledge leverage: the ultimate advantage" [online]. Available: <http://www.brint.com/papers/submit/nasseri.htm>
- Newman, B. and Conard, D. (1999), The knowledge management forum. Available at: www.km-forum.org.
- Nonaka, I. (2001), The knowledge creating company, in: Harward Business Rreview: 96-104.
- Panry, S & Griffiths, P. (2003), "Librarirans or knowledge managers? What's in a name, or in there a real differences?" Business Information Review, vol. 20, no. 2: 102-109.
- Parker, K. R., Nitse., P. S., Flowers. K. A (2005), “Libraries as knowledge management centers”. Library Management. 26(4/5): 176-189.
- Raja, M.W. & M. Z. Ahmad & A. K. Sinha (2009), "Knowledge management and academic libraries in IT era: Problems and positions". Presented in: International Conference on Academic Libraries(Delhi, India).
- TFPL(1999), “Skills for Knowledge management: A briefing paper by TFPL Ltd.: Basedon Research Undertaken by TFPL on Behalf of the Library and Information Commission. London: TFPL Ltd.
- Wiig, K.(2002), "Application of knowledge management in public administration". Available at: www.egov.pl/-baza-analizy-km-pub.