

بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق و ارائه الگوی پیشنهادی

دکتر جیران خوانساری

دکترای کتابداری و اطلاع رسانی

دکتر عباس حری

استاد دانشگاه تهران

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف بررسی وضعیت به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو در ایران انجام گرفته و به دنبال یافتن الگویی پیشنهادی برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی مورد مطالعه است.

روش: مسئولان کتابخانه‌ها، مدیران و روسای بلافصل آن‌ها به‌عنوان افراد مورد مطالعه انتخاب شده‌اند، روش پژوهش به صورت پیمایشی بوده و برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه، مصاحبه، تلفن، مصاحبه، نامبر و پست الکترونیکی استفاده شده است.

یافته‌ها: با توجه به وضعیت جامعه مورد مطالعه، چهار مولفه اصلی: گردآوری، سازماندهی، اشاعه منابع دانش و همچنین نیروی انسانی مورد بررسی قرار گرفت و مشخص گردید. مولفه‌های وضعیت گردآوری منابع و مهم‌ترین ضرورت‌ها در به‌کارگیری مدیریت دانش به‌طورکلی در چهار حوزه مورد بررسی، توسط کتابداران و مسئولین کتابخانه‌های و مدیران بلافصل بهتر از متوسط ارزیابی شده است. اما وضعیت سازماندهی منابع دانش، اشاعه دانش، نیروی انسانی در حد ناچیز و پایین‌تر از متوسط ارزیابی شده است. نمونه مورد مطالعه وضع موجود را مناسب نمی‌بینند. از طرفی نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین، اجرای مدیریت دانش در حوزه‌های امور برق را در حد ناچیز ارزیابی نموده و مسائل و مشکلات پیرامون آن را زیاد می‌دانند. در پایان الگوی پیشنهادی برای پیاده‌سازی مدیریت دانش در این حوزه ارائه شده است که در برگرنده فرایندهای مربوط به گردآوری، سازماندهی و اشاعه و بازیابی از یک سو و تغییر نقش کتابداران و ارتقاء دانش آنان از سوی دیگر می‌باشد. در این الگو راه و روش‌های سازماندهی دانش، اشاعه دانش و شیوه‌های اشاعه‌گزینی دانش مورد توجه قرار گرفته است.

واژه‌های کلیدی: مدیریت دانش، کتابخانه‌های تخصصی، الگو، وزارت نیرو

مقدمه

ما در عصر دانش زندگی می‌کنیم (داونپورت، دراگر^۱، ۱۹۹۹). عبارت «دانش قدرت است» جای خود را در عصر دانایی محوری به «اشتراک دانش قدرت است» داده است (داونپورت^۲، ۱۹۹۸).

هر سازمانی چه کوچک و چه بزرگ تا آنجا رونق می‌یابد که به مأموریت‌های خود دست یابد. هنگامی که یک سازمان تلاش می‌کند که به هدف‌های خود دست یابد عدم ثبات و تهدیدها در محیط، دستیابی به هدف‌ها را به تاخیر انداخته یا حتی، فرایند آن را تخریب می‌سازند. برای یک سازمان به منظور زنده ماندن، حیاتی است که بینش روشنی از سرمایه‌دانشی خود داشته باشد. و این که چگونه این سرمایه می‌تواند در رویارویی با چالش‌های محیط کسب و کار به او کمک کند. به دلیل این که دانش قدرت است، سرمایه‌های دانشی هر سازمانی موفقیت اجرایی آن را تعیین می‌کنند. وظیفه مدیریت دانش، مدیریت سرمایه‌های دانشی در هر سازمان است. مدیریت دانش اساساً اندیشه جدیدی نیست.

از سال ۱۹۸۶ تا سال ۱۹۸۹، مطالعات متعددی در چرخه‌های مدیریتی ظاهر شدند که به طور آشکار به مدیریت دانش مربوط می‌شوند. از زمانی که علائق در زمینه مورد نظر رشد کرد و فناوری‌های اطلاعاتی توسعه یافت، بحث‌ها و گفتگوها در این زمینه اوج گرفت. (بویسوت، ۱۹۹۸؛ گرانت، ۱۹۹۷؛ نوناکا و تاکوچی، ۱۹۹۵؛ استوارت، ۱۹۹۷؛ تی سه، ۱۹۷۷؛ فون کروغ و راس، ۱۹۹۶)^۳.

داونپورت و دیگران (۱۹۹۸) اشاره می‌کنند که «دانش» در کانون توجه است. مدیریت دانش نه فقط توجه متخصصان کسب و کار را به خود جلب می‌کند، بلکه مورد توجه دانشمندان و محققان سایر حوزه‌ها از جمله ارتباطات، جامعه‌شناسی، کتابداری و اطلاع‌رسانی قرار می‌گیرد.

مدیریت دانش به‌عنوان عاملی برای رقابت‌گرایی و حیات سازمان‌ها، فرصتی برای کتابخانه‌ها به ویژه کتابخانه‌های تخصصی جهت بهبود اثر بخشی خود و سازمان متبوع شان به وجود آورده است. ضروری است که متخصصان کتابداری

و اطلاع‌رسانی در این حوزه نقش خود را جدی‌تر ارائه دارند. زیرا سازمان‌ها دریافته‌اند که هیچ چیز به اندازه دانایی نمی‌تواند آن‌ها را در دنیای رقابتی، فعال نگه دارد. از این رو بیش از هر چیز کارکنان سازمان به‌عنوان صاحبان دانایی و به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه‌سازان و مدیریت دانش به‌عنوان ابزاری که می‌تواند دانش موجود را گردآوری نماید و نظم و اشاعه دهد اهمیت یافته است.

مدیریت دانش شامل شناسایی و تجزیه و تحلیل دانش موجود و دانش مورد نیاز، و برنامه‌ریزی و کنترل اعمال بعدی جهت گسترش مجموعه‌های دانش برای تکمیل اهداف سازمان است و برنامه‌ریزی، سازماندهی، ذخیره و به‌هنگام سازی و به‌کارگیری و بازیابی دانش را ممکن می‌سازد (نشاط، ۱۳۸۳).

تعریف مسئله

با توجه به اهمیت موضوع مورد بحث در کتابخانه‌های تخصصی، مقاله حاضر با بررسی وضعیت موجود گردآوری، سازماندهی، و اشاعه منابع دانش سازمانی قصد دارد، به نحوه به‌کارگیری مدیریت موثر دانش در کتابخانه‌های مورد مطالعه بپردازد هم‌چنین الگویی به‌عنوان زیرساخت دانش سازمانی در کتابخانه‌های مورد بررسی پیشنهاد دهد.

در این پژوهش اصطلاحات زیر با تعاریف عملیاتی زیر به کار رفته است:

۱. مدیریت دانش: با نگرشی هدف مدار ابزاری برای شناسایی، تهیه، توسعه، تحلیل، استفاده، ذخیره، اشتراک دانش، سازماندهی و بازیابی پایگاه دانش سازمانی و تجربه‌های پراکنده در سازمان است، تا دسترسی به دانشی که پیوسته در حال تغییر است، چه به صورت صریح و چه به شکل ضمنی فراهم شود.
۲. نظام‌های مدیریت دانش^۴: ابزارهای فناوری برای دریافت، ذخیره، پردازش و اشاعه دانش سازمانی به کار می‌روند.

پرسش‌های اساسی

۱. وضعیت مدیریت گردآوری منابع دانش در جامعه مورد مطالعه چگونه است؟

۲. وضعیت مدیریت سازماندهی منابع دانش در جامعه مورد مطالعه چگونه است؟
۳. وضعیت مدیریت اشاعه منابع دانش در جامعه مورد مطالعه چگونه است؟
۴. وضعیت مدیریت منابع انسانی دانش در جامعه مورد مطالعه چگونه است؟
۵. مهم‌ترین ضرورت‌ها یا عواملی که مدیریت دانش را در کتابخانه‌های مورد مطالعه ضروری می‌سازند، کدامند؟
۶. مسائل و مشکلات عمده در اعمال مدیریت دانش در کتابخانه‌های مورد مطالعه چیست؟
۷. الگوی پیشنهادی برای اجرای کاربردی مدیریت دانش در کتابخانه‌های مورد مطالعه چیست؟

جامعه مورد مطالعه

جامعه تحقیق شامل مدیران، کارشناسان ارشد و مسئولان کتابخانه‌های تخصصی امور برق وزارت نیرو در ایران شامل: شرکت مادر تخصصی توانیر شامل ۱۶ شرکت برق منطقه‌ای، شرکت مپنا، سازمان بهره‌وری انرژی (سابا)، سازمان انرژی‌های نو ایران (سانا)، سازمان توسعه برق ایران، شرکت تعمیرات نیروگاهی ایران و ۳۲ شرکت مدیریت تولید، ۴۲ شرکت توزیع نیروی برق، پژوهشگاه نیرو، کتابخانه وزارت نیرو، معاونت امور انرژی، و دیگر شرکت‌های وابسته به امور برق مانند: قدس نیرو، موننکو، مشاور نیرو، مشانیر، پارسیان هستند. این جامعه ۲۰۰ نفر مدیر و رئیس گروه، رئیس کتابخانه و کارشناس مسئول را شامل می‌شود.

شیوه نمونه‌گیری

مسئولان کتابخانه‌ها، مدیران و روسای بلافصل آن‌ها به‌عنوان افراد مورد مطالعه به طور دقیق جهت ارتباط میان محقق و پاسخ‌دهندگان انتخاب شدند. به‌علاوه، این مطالعه قادر است موضوعات مورد بحث مربوط به مدیریت دانش

سازمانی را در کتابخانه‌ها مشخص نماید. از سوی دیگر، از آنجا که قصد محقق، بررسی عمیق موضوع است «نمایندگی»^۵ از طرف یک گروه بزرگتر می‌تواند دومین عامل کیفیت برای پاسخ‌دهندگان برای تامین اطلاعات مورد نیاز درباره خود و زمینه موضوعی مورد تحقیق باشد. ضمناً اگر چه این مطالعه به مسئولان کتابخانه‌ها و مدیران بلافصل آن‌ها و کارشناسان ارشد امور برق محدود می‌شود، اما نتایج مطالعه می‌تواند به کل وزارت نیرو به دلیل زمینه‌های مشابه فرهنگی عمومیت داده شود.

شیوه گردآوری داده‌ها

شیوه گردآوری داده‌ها استفاده از پرسشنامه، مصاحبه، تلفن، نمابر و پست الکترونیک است. پرسشنامه به صورت ۹۴ سوال با پاسخ‌های پنج گزینه‌ای طیف لیکرت تنظیم شد. شش سوال باز نیز در پرسشنامه قرار داده شد. پرسشنامه پس از آزمون اولیه به طور یکنواخت، و پس از شناسایی افراد مورد نظر و نوشتن اسامی افراد به انضمام پست سازمانی برای آن‌ها در تهران و شهرستان‌ها ارسال گردید. از تعداد ۲۰۰ پرسشنامه ارسالی با پایان یافتن مهلت مقرر و انجام پیگیری‌های مستمر ۱۹۵ نسخه پرسشنامه تکمیل شده دریافت شد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، سؤالات و ابعاد کدبندی شدند و با استفاده از نرم‌افزار آماری^۶ اس. پی. اس. خروجی‌ها استخراج و مورد تجزیه و تحلیل اولیه قرار گرفتند. سپس با استفاده از آزمون‌های دو جمله‌ای (نسبت)، رگرسیون، آزمون t ، آزمون F ، تحلیل آماری و ضریب همبستگی، آزمون فریدمن، آزمون آنالیز واریانس یک سویه، آزمون‌های تعقیبی *Seheffe*، یافته‌های حاصل مورد تجزیه و تحلیل نهایی قرار گرفتند.

پیشینه پژوهش

در بررسی‌های انجام شده در پایگاه‌های اطلاعاتی مختلف، تنها دو پژوهش یافت شد که با پژوهش حاضر قرابت بیشتری دارد. نخستین پژوهش تحت عنوان مدیریت دانش در قرن ۲۱ و نقش کتابداران دانشگاهی در دانشگاه سنت پاول است. مک گاون (۲۰۰۰) در این پژوهش به دنبال الگویی برای مدیریت دانش دیجیتال در کتابخانه‌های دانشگاهی است. وی معتقد است که کتابخانه‌های قرن حاضر در حال تغییر هستند و فن‌آوری دیجیتال، دانش را سازماندهی می‌کند. هدف این مطالعه یافتن نقش کتابداران حرفه‌ای دانشگاهی در ارتباط با مدیریت دانش در محیط فن‌آوری است. در پژوهش دیگر لی (۲۰۰۴) در پایان نامه دکتری خود تحت عنوان سازماندهی دانش سازمانی از طریق مشاوران فناوری اطلاعات اظهار می‌دارد: سازماندهی دانش جهت شرکت‌های سهامی برای همکاری در مدیریت دانش موفقیت‌آمیز مهم است. این مطالعه تجربیات اخیر را در مورد چگونگی سازماندهی و مشاوره برای سازماندهی دانش سازمانی شرکت‌ها مورد بررسی و تحقیق قرار می‌دهد. در ایران علیرضا انتهایی (۱۳۸۱) در پژوهشی به طراحی برنامه‌ای برای مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی وابسته به وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، به دنبال یافتن الگویی برای مدیریت منابع دیجیتالی و ایجاد کتابخانه دیجیتال از یکسو و مدیریت دانش کارکنان کتابخانه از سوی دیگر است. پژوهش دیگر توسط مشیریان (۱۳۸۴) انجام شده است. هدف این پژوهش بهبود درک فرایندهایی است که بدان طریق فراهم آوری دانش، ابزارهای فنی، و عوامل سازمانی می‌توانند به توسعه سازمان از جهت گسترش دانش به‌عنوان یک سلاح رقابتی نظام‌مند کمک کنند. این پژوهش، روابط بین فناوری اطلاعات و ارزش‌های نیروی انسانی را بررسی کرده است. از آن جهت که این روابط ابزارهای ضروری فرایند مدیریت دانش هستند. در این پژوهش، مدلی مفهومی از مدیریت دانش در سازمان ارائه می‌شود.

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

سطح معنی‌داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
٪۰/۰۰۰	٪۰/۵	٪۰/۳۳	۵۳	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		٪۰/۶۷	۱۰۷	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۶۰		جمع

جدول ۱. آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی گردآوری منابع دانش

چنانچه در جدول یک ملاحظه می‌شود ۵۳ نفر از ۱۶۰ نفر به همه سوالات ۱۸ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۳۳ درصد) پاسخ‌های کمتری مساوی از ۳ (کمتر از متوسط) اظهار نموده، و ۶۷ درصد پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده‌اند، آزمون دوجمله‌ای با اطمینان زیاد ($\text{sign} = 0.000 < 0.05$) اختلاف دو نسبت را معنی‌دار نشان می‌دهد، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلا فصل آن‌ها وضعیت گردآوری منابع دانش (در کتابخانه‌های حوزه برق وزارت نیرو) را در حد بهتر از متوسط ارزیابی می‌کنند.

بررسی وضعیت کلی مولفه سازماندهی منابع دانش (میانگین ۱۱ سوال پرسشنامه): دومین پرسش اساسی پژوهش

سطح معنی‌داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
٪۰/۰۴۵	٪۰/۵	٪۰/۴۷	۸۰	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		٪۰/۵۳	۹۱	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۷۱		جمع

جدول ۲. آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی سازماندهی منابع دانش

در جدول دو ملاحظه می‌شود، که ۸۰ نفر از ۱۷۱ نفری که به همه سوالات ۱۱ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۴۷ درصد) پاسخ‌های کمتر یا مساوی از ۳

(کمتر از متوسط) اظهار نموده، و ۵۳ درصد پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده‌اند، آزمون دوجمله‌ای نمی‌تواند اختلاف دونسبت را تفکیک کند ($\text{sign} = 0/445 > 0/05$)، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلافصل آن‌ها نتوانسته است سازماندهی منابع دانش (در کتابخانه‌های امور برق وزارت نیرو) قضاوت نماید، و وضع موجود را مناسب نمی‌بیند.

سطح معنی‌داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
۰/۸۰۱٪	۰/۵٪	۰/۵۱٪	۷۳	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		۰/۴۹٪	۶۹	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۴۲		جمع

جدول ۳. بررسی وضعیت کلی مولفه اشاعه دانش (میانگین ۲۳ سوال پرسشنامه):
سومین پرسش اساسی پژوهش

در جدول سه ملاحظه می‌شود، که ۷۳ نفر از ۱۴۲ نفری که به همه سوالات ۲۳ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۵۱ درصد) پاسخ‌های کمتر یا مساوی از ۳ (کمتر از متوسط) اظهار نموده، و ۴۹ درصد بقیه پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) داده‌اند، آزمون دوجمله‌ای نمی‌تواند اختلاف دو نسبت را تفکیک کند ($\text{sign} = 0/801 > 0/05$)، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلافصل آن‌ها نتوانسته است قضاوت قاطعی راجع به اشاعه دانش (در کتابخانه‌های حوزه برق وزارت نیرو) داشته باشند، و لذا وضع موجود را مناسب نمی‌بیند.

بررسی وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌ها از منظر مدیریت دانش (میانگین ۲۰ سوال پرسشنامه): چهارمین پرسش اساسی پژوهش
در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، که ۷۵ نفر از ۱۶۵ نفری که به همه سوالات ۲۰ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۴۵ درصد) پاسخ‌های کمتر یا مساوی از ۳ (کمتر از متوسط)

سطح معنی‌داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
٪۰/۲۷۶	٪۰/۱۵	٪۰/۴۵	۷۵	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		٪۰/۵۵	۹۰	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۶۵		جمع

جدول ۴. آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌ها از منظر مدیریت دانش

اظهار نموده، و ۵۵ درصد بقیه پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) داده‌اند، آزمون دوجمله‌ای نمی‌تواند اختلاف دو نسبت را تفکیک کند ($\text{sign}=0/276$) $>0/05$ ، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلا فصل آن‌ها نتوانسته است قضاوت درستی راجع به (وضعیت نیروی انسانی کتابخانه‌ها از منظر مدیریت دانش) داشته باشند، و لذا وضع موجود را مناسب نمی‌بیند. بررسی مهم‌ترین ضرورت‌ها برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها (میانگین ۱۵ سوال پرسشنامه): پنجمین پرسش اساسی پژوهش

سطح معنی‌داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
٪۰/۰۰۳	٪۰/۱۵	٪۰/۳۸	۶۴	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		٪۰/۶۲	۱۰۴	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۶۸		جمع

جدول ۵. آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی مهم‌ترین ضرورت‌ها برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود، که ۶۴ نفر از ۱۶۸ نفری که به همه سوالات ۱۵ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۳۸ درصد) پاسخ‌های کمتر یا مساوی از ۳ (کمتر از متوسط) اظهار نموده، و ۶۲ درصد بقیه پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده‌اند، آزمون دوجمله‌ای با اطمینان کافی

($sign=.0/003<0/05$) اختلاف دو نسبت را معنی دار نشان می دهد، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلافصل آن‌ها مهم‌ترین ضرورت‌ها برای اجرای مدیریت دانش (در کتابخانه‌های حوزه برق وزارت نیرو) را در حد بهتر از متوسط ارزیابی می نمایند.

بررسی مسائل و مشکلات برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها (میانگین ۷ سوال پرسشنامه): ششمین پرسش اساسی پژوهش

سطح معنی داری	نسبت مورد آزمون	نسبت مشاهده شده	تعداد	طبقات	
۰/۰۰۰	%/۵	%/۸۳	۱۵۱	مقادیر کمتر یا مساوی ۳	گروه اول
		%/۱۷	۳۰	مقادیر بزرگتر از ۳	گروه دوم
		۱	۱۸۱		جمع

جدول ۶. آزمون دوجمله‌ای به منظور بررسی مسائل و مشکلات برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

در جدول ۶ ملاحظه می شود، که ۱۵۱ نفر از ۱۸۱ نفری که به همه سوالات ۷ گانه این مولفه پاسخ داده‌اند (۸۳ درصد) پاسخ‌های کمتر یا مساوی از ۳ (کمتر از متوسط) داده‌اند، و تنها ۱۷ درصد بقیه پاسخ بیشتر از ۳ (زیاد و خیلی زیاد) ابراز نموده‌اند، آزمون دوجمله‌ای با اطمینان زیاد ($sign=.0/000<0/05$) اختلاف دو نسبت را معنی دار نشان می دهد، بدین مفهوم که نمونه مورد مطالعه از کتابداران و مسئولین بلافصل آن‌ها اجرای مدیریت دانش (در کتابخانه‌های حوزه برق وزارت نیرو) را در حد ناچیز ارزیابی نموده و مسائل و مشکلات پیرامون اجرای آن را زیاد می دانند.

مقایسه مولفه‌های ۶ گانه: در آخرین قسمت از این فصل به مقایسه، جمع‌بندی و خلاصه مولفه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های برق وزارت نیرو مبادرت می کنیم.

میانگین رتبه‌ها	ترتیب	انحراف استاندارد	میانگین	تعداد	مولفه
۴/۵۱	اول	۰/۸۳۶	۳/۲۶۸	۱۶۰	گردآوری منابع دانش
۴/۰۱	دوم	۰/۹۸۳۲۴	۳/۱۴۳۷	۱۶۸	ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش
۳/۹۳	سوم	۰/۷۱۱۳۹	۳/۰۳۸۸	۱۶۵	نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش
۳/۴۹	چهارم	۰/۹۸۴۴۷	۲/۹۶۶	۱۷۱	سازماندهی منابع دانش
۲/۸۱	پنجم	۰/۸۹۱۵۴	۲/۷۸۶۳	۱۴۲	اشاعه دانش
۲/۲۶	ششم	۰/۸۰۷۵۷	۲/۳۳۳۱	۱۸۱	مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش

جدول ۷. مقایسه میانگین‌های مولفه‌های ۶ گانه پژوهش به ترتیب

ملاحظه می‌شود که وضعیت مولفه‌ها با هم متفاوت است، آزمون فریدمن با اطمینان کافی اختلاف بین مولفه‌ها را معنی‌دار نشان می‌دهد. به‌طور خلاصه و در مجموع می‌توان برداشت کرد که مدیریت دانش در کتابخانه‌ها در حد متوسط و کمتر است، ۶ مولفه یاد شده در سه گروه نسبتاً متمایز قابل تفکیک هستند.

۱. دسته اول: کمی بهتر از متوسط گردآوری منابع دانش و ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش
 ۲. دسته دوم: در حد متوسط نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش و سازماندهی منابع دانش
 ۳. دسته سوم: در حد ضعیف اشاعه دانش و مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش
- تامل روی سه دسته فوق راهکار و ترتیب اولویت‌ها، الگوی کاری پیشنهادی را برای مدیریت دانش نشان می‌دهد.

در جدول ۸ ملاحظه خواهد شد که، به‌جز در مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش در بقیه مولفه‌ها بین در دو گروه مقام مسئول و مدیر کتابخانه در حدود اولویت‌های مدل (مولفه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های

فاصله اطمینان ۹۵ درصد برای تفاضل میانگین‌ها		تفاضل میانگین‌ها	سطح معنی داری (دوطرفه)	درجه آزادی	محاسبه شده T	آزمون f به منظور پیش آزمون تساوی واریانس دو گروه		مولفه‌ها
کرانه پایین	کرانه بالا					سطح معنی داری F	محاسبه شده F	
۰/۶۲	۰/۱۱	۰/۳۷	۰/۰۰۵	۱۵۸	۲/۸۲۱	۰/۰۰۰	۲۵/۴۸۳	گردآوری منابع دانش
۰/۶۱	۰/۱۲	۰/۳۷	۰/۰۰۴	۱۴۷/۳۱۳	۲/۹۱			
۰/۸۸	۰/۳۲	۰/۶۰	۰/۰۰۰	۱۶۹	۴/۱۲۷	۰/۰۰۱	۱۱/۳۱۴	سازماندهی منابع دانش
۰/۸۸	۰/۳۲	۰/۶۰	۰/۰۰۰	۱۶۰/۱۰۶	۴/۱۶۸			
۱/۰۱	۰/۴۷	۰/۷۴	۰/۰۰۰	۱۴۰	۵/۳۷۵	۰/۰۰۰	۱۳/۶۹۸	اشاعه دانش
۱/۰۱	۰/۴۶	۰/۷۴	۰/۰۰۰	۱۱۶/۳۷۶	۵/۲۵۶			
۰/۵۰	۰/۰۷	۰/۲۹	۰/۰۰۹	۱۶۳	۲/۶۲۸	۰/۰۰۰	۱۵/۵۷۷	نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش
۰/۵۰	۰/۰۷	۰/۲۹	۰/۰۰۸	۱۵۲/۶۴۹	۲/۶۶۶			
۰/۸۶	۰/۲۹	۰/۵۸	۰/۰۰۰	۱۶۶	۳/۹۵۹	۰/۰۰۰	۱۹/۰۶۵	ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش
۰/۸۷	۰/۲۹	۰/۵۸	۰/۰۰۰	۱۴۷/۴۷	۳/۹۳			
۰/۱۲	-۰/۳۵	-۰/۱۱	۰/۳۴۳	۱۷۹	-۰/۹۵۱	۰/۳۰۵	۱/۰۵۸	مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش
۰/۱۲	-۰/۳۵	-۰/۱۱	۰/۳۴۲	۱۷۸/۹۲۷	-۰/۹۵۱			

جدول ۸. آزمون t به منظور مقایسه میانگین مولفه‌های عگانه مدیریت دانش در کتابخانه‌ها در دو گروه مقام مسئول مدیر کتابخانه

تخصصی امور برق) اختلاف نظر وجود دارد ($t\text{-test}, p=0.000<0/05$)، بدین مفهوم که مقام اجرایی بلافصل مسئول مدیر کتابخانه در موارد: گردآوری منابع دانش، سازماندهی منابع دانش، اشاعه دانش، نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش، ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش، وضعیت را بهتر از مدیر کتابخانه می‌بیند، ولی در خصوص، مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش با مدیر کتابخانه اتفاق نظر دارد ($t\text{-test}, p = 0.343>0/05$) طبیعتاً مدیران مسئول می‌بایست در تحلیل وضع موجود (۵ مولفه اول) دیدگاه محتاط‌تری داشته باشند، لیکن در مشاهده

مسائل و مشکلات اجرای مدیریت دانش با مدیران کتابخانه‌ها متفق القول است. بررسی حوزه برق وزارت نیرو در خصوص مدیریت دانش در کتابخانه‌ها: در این بخش با استفاده از آزمون آنالیز واریانس یک سویه مبادرت به مقایسه وضعیت کتابخانه‌های شرکت‌های: توانیر، توزیع، نیروگاه و شرکت‌های وابسته، (در خصوص مولفه‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌های حوزه برق) پرداخته می‌شود.

مؤلفه‌ها	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	محاسبه شده F	سطح معنی داری F
گردآوری منابع دانش	بین گروه‌ها	۶۰/۷	۳	۲۰/۲۳۳	۶۲/۵۹۷	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۵۰/۴۲۴	۱۵۶	۰/۳۲۳		
	جمع	۱۱۱/۱۲۴	۱۵۹			
سازماندهی منابع دانش	بین گروه‌ها	۷۸/۷۸۸	۳	۲۶/۲۵۹	۵۱/۰۰۲	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۸۵/۹۸۳	۱۶۷	۰/۵۱۵		
	جمع	۱۶۴/۷۶۱	۱۷۰			
اشاعه دانش	بین گروه‌ها	۶۴/۶۷۴	۳	۲۱/۵۸۸	۶۲/۷۵	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۴۷/۴۱۱	۱۳۸	۰/۳۴۴		
	جمع	۱۱۲/۰۸۵	۱۴۱			
نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش	بین گروه‌ها	۲۹/۳۸۵	۳	۹/۷۹۵	۲۹/۴۱۵	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۵۳/۶۱۲	۱۶۱	۰/۳۳۳		
	جمع	۸۲/۹۹۷	۱۶۴			
ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش	بین گروه‌ها	۸۴/۹۰۹	۳	۲۸/۳۰۳	۶۰/۶۴۴	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۷۶/۵۴	۱۶۴	۰/۴۶۷		
	جمع	۱۶۱/۴۴۹	۱۶۷			
مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش	بین گروه‌ها	۱۸/۰۰۶	۳	۶/۰۰۲	۱۰/۶۹	۰/۰۰۰
	داخل گروه‌ها	۹۹/۳۸۴	۱۷۷	۰/۵۶۱		
	جمع	۱۱۷/۳۹	۱۸۰			

جدول ۹. جدول آنالیز واریانس یک سویه به منظور مقایسه میانگین مولفه‌های ۶گانه مدیریت دانش در کتابخانه‌ها در چهار مرکز حوزه برق وزارت نیرو

در جدول ۹ ملاحظه می‌شود که به شدت وضعیت گردآوری منابع دانش، سازماندهی منابع دانش، اشاعه دانش، نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش، ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش، مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش در مراکز: توانیر، توزیع، نیروگاه و شرکت‌های وابسته، متفاوت است ($0/000 =$ سطح معنی‌داری F). بدین مفهوم که رویکرد مراکز یاد شده به مدیریت دانش متفاوت بوده و در نتیجه نیز نحوه اجرای متفاوتی برای مدیریت دانش، خواهد داشت، لذا در ادامه، با استفاده از آزمون‌های تعقیبی Scheffe به مقایسه دو به دوی مراکز در هر کدام از مولفه‌های پژوهش می‌پردازیم. در جدول ۹ ملاحظه می‌شود که، مراکز: توانیر، توزیع، نیروگاه، شرکت‌های وابسته، رویکردهای متفاوتی به مولفه‌های پژوهش دارند.

درخصوص گردآوری منابع دانش از منظر مدیریت دانش :

- توانیر و شرکت‌های وابسته وضعیت بهتری داشته و از نیروگاه و سپس توزیع جلوترند.

- وضعیت توزیع از سه مرکز دیگر پایین‌تر است.

- نیروگاه از توزیع و شرکت‌های وابسته نمره کمتری گرفته.

- وضعیت شرکت‌های وابسته از توزیع و نیروگاه بهتر است.

درخصوص سازماندهی منابع دانش :

- توانیر از شرکت‌های وابسته و نیروگاه بهتر است.

- وضعیت توزیع از هر سه مرکز دیگر ضعیف‌تر است.

- نیروگاه از توانیر و شرکت‌های وابسته کمتر بوده ولی از توزیع نمره

بیشتری گرفته و شرکت‌های وابسته از توزیع و نیروگاه بهتر است.

درخصوص اشاعه دانش:

- توانیر از توزیع و نیروگاه بهتر است.

- وضعیت توزیع از هر سه شرکت دیگر ضعیف‌تر بوده است.

- نیروگاه از توانیر و شرکت‌ها وابسته پایین‌تر بوده ولی از توزیع نمره

بیشتری گرفته و شرکت‌های وابسته از توزیع و نیروگاه بهتر است.

درخصوص نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش:

- توانیر و شرکت‌های وابسته وضعیت بهتری داشته و از نیروگاه و سپس توزیع جلوترند.

- وضعیت توزیع از سه مرکز دیگر پایین‌تر بوده،

- نیروگاه از توزیع و شرکت‌های وابسته نمره کمتری گرفته و شرکت‌های وابسته از توزیع و نیروگاه بهتر است.

درخصوص ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش:

- توانیر از توزیع و نیروگاه‌ها وضعیت بهتری داشته است.

- وضعیت توزیع از سه شرکت امور برق دیگر پایین‌تر بوده است.

- نیروگاه از توزیع و شرکت‌ها وابسته نمره کمتری گرفته ولی از توزیع وضعیت بهتری دارد و شرکت‌های وابسته از توزیع و نیروگاه بهتر است.

درخصوص مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش:

- توانیر و از نیروگاه و شرکت‌های وابسته وضعیت پایین‌تری دارند.

- وضعیت توزیع از توانیر و شرکت‌های وابسته پایین‌تر بوده.

- نیروگاه از شرکت‌های وابسته نمره کمتری گرفته و شرکت‌های وابسته از هر سه مرکز دیگر بهتر است.

نتایج فوق به‌طور خلاصه در ۶ جدول (برای ۶ مولفه پژوهش) جداگانه و به

شرح زیر درج می‌شود:

Scheffe

Subset for alpha = .05			تعداد	مراکز
۱		۱		
۲/۱۷۷۴	۳۱	۲/۱۷۷۴	۳۱	توزیع
	۲۵		۲۵	نیروگاه
	۸۱		۸۱	توانیر
	۲۳		۲۳	شرکت‌های وابسته
۱		۱		Sig.

جدول ۱۰. مقایسه دو به دو مراکز مورد مطالعه در مولفه گردآوری منابع دانش

Scheffe

Subset for alpha = 0.5			تعداد	مراکز
۱		۱		
۱/۸۱۵۳	۳۲	۱/۸۱۵۳	۳۲	توزیع
	۲۷		۲۷	نیروگاه
	۲۴		۲۴	شرکت های وابسته
	۸۸		۸۸	توانیر
۱		۱		Sig.

جدول ۱۱. مقایسه دو بدوی مراکز مورد مطالعه در مولفه سازماندهی منابع دانش

در خصوص سازماندهی منابع دانش توانیر و شرکت های وابسته با نمرات ۳/۴۸ و ۳/۲۹ در گروه بهتری قرار می گیرند، سپس نیروگاه با نمره ۲/۳۵ و در آخر توزیع با نمره ۱/۸۱ قرار دارد.

Scheffe

Subset for alpha = .05			تعداد	مراکز
۱		۱		
۱/۵۹۲۴	۲۴	۱/۵۹۲۴	۲۴	توزیع
	۲۲		۲۲	نیروگاه
	۷۹		۷۹	توانیر
	۱۷		۱۷	شرکت های وابسته
۱		۱		Sig.

جدول ۱۲. مقایسه دو به دوی مراکز مورد مطالعه در مولفه اشاعه دانش

در اشاعه دانش نیز شرکت های وابسته و توانیر با کسب امتیاز در بالاتر در گروه همگن قرار داشته، و از آن نیروگاه با نمره ۲/۰۹ و در آخر توزیع با نمره ۱/۵۹ قرار دارد.

Scheffe

Subset for alpha = 0.5			تعداد	مراکز
۱		۱		
۲/۲۴۱۴	۲۹	۲/۲۴۱۴	۲۹	توزیع
	۲۷		۲۷	نیروگاه
	۱۹		۱۹	شرکت‌های وابسته
	۹۰		۹۰	توانیر
۱		۱		Sig.

جدول ۱۳. مقایسه دو به دوی مراکز مورد مطالعه در مولفه نیروی انسانی
از منظر مدیریت دانش

در وضعیت نیروی انسانی از منظر مدیریت دانش در کتابخانه‌ها بالاترین وضعیت مربوط به توانیر و شرکت‌های وابسته نمرات ۳/۳۵ و ۳/۲۵، در مقام تعدی ۲/۷۵ نیروگاه قرارداداشته و پایین‌ترین وضعیت مربوط به توزیع بانمره ۲/۲۴ قرار دارد.

Scheffe

Subset for alpha = 0.5			تعداد	مراکز
۱		۱		
۱/۹۰۸۹	۳۰	۱/۹۰۸۹	۳۰	توزیع
	۲۵		۲۵	نیروگاه
	۹۲		۹۲	توانیر
	۲۱		۲۱	شرکت‌های وابسته
۱		۱		Sig.

جدول ۱۴. مقایسه دو به دوی مراکز مورد مطالعه در مولفه ضرورت‌ها
در اجرای مدیریت دانش

و ضرورت در اجرای مدیریت دانش در شرکت‌های وابسته و توانیر (۲/۶۷) و (۳/۶۲) آمادگی و زمینه بیشتری فراهم شده در صورتی که نیروگاه (۲/۴۳) و سپس توزیع (۱/۹۰) در مراحل بعدی قرار دارند.

Scheffe

Subset for alpha = 0.5			تعداد	مراکز
۱		۱		
۱/۸۶۵۸	۳۳	۱/۸۶۵۸	۳۳	توزیع
۲/۱۴۲۹	۲۷	۲/۱۴۲۹	۲۷	نیروگاه
	۹۸		۹۸	توانیر
	۲۳		۲۳	شرکت های وابسته
۰/۵۲۲		۰/۵۲۲		Sig.

جدول ۱۵. مقایسه دو به دوی مراکز مورد مطالعه در مولفه مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش

راجع به مسائل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش در شرکت های وابسته ۲/۶۷ وضعیت نسبتاً بهتری وجود دارد، در صورتی که توانیر و نیروگاه (۲/۳۹ و ۲/۱۴) در دسته دوم قرار گرفته و همچنین نیروگاه و توزیع با هم در دسته سوم (۲/۱۴ و ۱/۸۶) قرار دارد.

مصاحبه

مصاحبه با ۴۰ نفر از افراد کلیدی سازمان و نمونه هایی که با دقت زیاد سوالات پرسشنامه را پاسخ گفته بودند انجام گرفت. سوالات مصاحبه شامل: فرهنگ سازمانی، منابعی که مدیران و کارشناسان برای فعالیت های شغلی و مطالعاتی استفاده می کنند، استانداردهای مورد استفاده در مدیریت دانش سازمانی، پیش نیازها و اقدامات برای استقرار مدیریت دانش سازمانی و مراحل اجرای مدیریت دانش سازمانی است. در ارائه الگوی پیشنهادی از پاسخ های ارائه شده در مصاحبه استفاده شده است.

بحث و نتیجه گیری

اگر به تعریف مدیریت دانش به صورت «هدف مدار» بنگریم می توانیم بگوئیم

مدیریت دانش ابزاری است برای شناسایی، ذخیره، سازماندهی و بازیابی پایگاه دانش سازمانی و تجربه‌های پراکنده در سازمان. بدین ترتیب با توجه به تعریف وضعیت موجود، چهار مؤلفه اصلی مورد بررسی در پژوهش یعنی: گردآوری منابع دانش، سازماندهی منابع دانش، اشاعه منابع دانش و نیروی انسانی در فصل چهارم مورد بررسی قرار گرفت. همچنین پیشنهاد برای رسیدن به وضعیت مطلوب در مورد هر مؤلفه ارائه، مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد.

گردآوری منابع دانش (مؤلفه شماره یک پژوهش)

انتخاب منابع با آگاهی کامل و سنجش نیازهای کاربران و سازمان مادر، درک صحیح از اهداف سازمان مادر، تهیه نقشه استراتژی سازمان، شناسایی منابع دانش آشکار در سازمان و بیرون از سازمان با توجه به اهداف سازمان مادر، شناسایی دانش پنهان در سازمان و راه‌های جهت تبدیل آن به دانش آشکار، ایجاد انبار داده و پایگاه‌های داده‌ای، تبدیل منابع چاپی به فایل‌های الکترونیکی، برخورداری از حمایت مدیران ارشد سازمان جهت افزایش بودجه و تامین منابع الکترونیکی.

سازماندهی منابع دانش (مؤلفه شماره دو پژوهش)

استفاده از نرم‌افزارهای تحت شبکه، بازنگری در فهرست‌نویسی جهت افزایش بازیابی، نمایه‌سازی گزارش‌های فنی و علمی تهیه شده توسط کارشناسان، تهیه برنامه‌ای برای سازماندهی دانش تخصصی کارکنان و تبدیل آن به دانش سازمانی، استفاده از اصطلاحنامه تخصصی جهت نمایه‌سازی، تهیه بانک اطلاعات (بداند که چه کسی چه چیزی می‌داند).

نیروی انسانی (مؤلفه شماره سه پژوهش)

استخدام افراد صاحب دانش و مهارت جهت مطالعه و پژوهش برای اصلاح فرایندهای کتابخانه، تخصیص بودجه لازم برای جذب نیروی انسانی متخصص، سپردن مدیریت کتابخانه‌های تخصصی امور برق به کتابداران متخصص، آشنایی

کارکنان کتابخانه با ساختار سازمانی و فرایندهای صنعت برق و بازار برق، توان ترویج فرهنگ به اشتراک‌گذاری دانش در سازمان، دانش کافی کارکنان کتابخانه در حوزه نیازشناسی کاربران صنعت برق.

اشاعه منابع دانش (مؤلفه شماره چهار پژوهش)

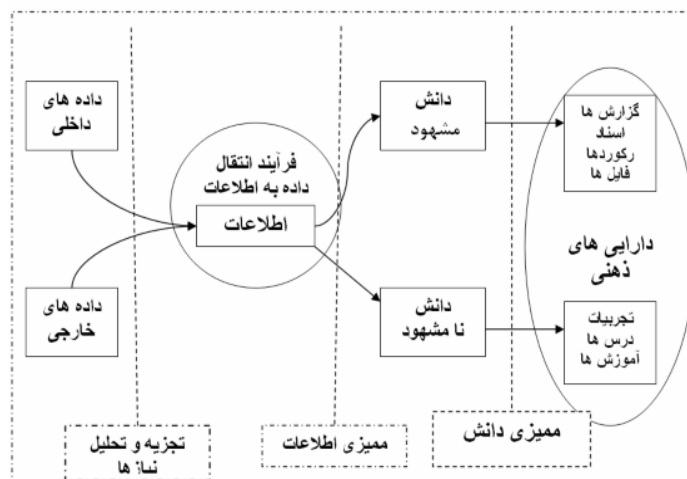
طراحی سایت وب کتابخانه شامل، دسته بندی محتوا و مندرجات وب سایت کتابخانه به شکل موضوعی یا منطقی، توجه به خدمات خاصی که کتابخانه ارائه می‌دهد مثل خدمات آگاهی‌رسانی جاری، اطلاعات گزینشی، تحویل مدرک، فراهم ساختن دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی، برقرار کردن پیوند به منابع موجود در اینترنت در رابطه با موضوعات آموزشی و تحقیقاتی مورد توجه سازمان مادر از جمله سایت‌های فنی تخصصی برق و کتاب‌ها و مقاله‌های اینترنتی و، استفاده از سیستم‌های هوشمند برای ارسال و روزآمد شدن منابع اطلاعاتی کتابخانه و موضوع‌های مورد علاقه کاربران و یا ارسال اصل منابع به پست الکترونیک کاربران، طراحی اصطلاحنامه‌های الکترونیکی و سیستم کنترل واژگان هوشمند.

مهمترین ضرورت‌ها در اجرای مدیریت دانش (مؤلفه شماره پنج پژوهش)

ارائه الگوی مشخص برای گردآوری، ذخیره و بازیابی دانش تخصصی کارکنان سازمان و تبدیل آن به دانش سازمانی، پژوهش و بررسی نیازهای اطلاعاتی مراجعان و رفتارهای اطلاع‌یابی آنان، محسوب نمودن کتابدار به‌عنوان اطلاع‌رسان و دانش‌ورز، دسترس‌پذیری در مقابل مالکیت‌گرایی، آموزش فنون اطلاع‌یابی و سواد اطلاعاتی به استفاده‌کنندگان، ایجاد کتابخانه مجازی و رویکرد نوین به خدمات در راستای اهداف سازمان و نیازها، بازنگری در مدیریت و شناسایی موضوعات استراتژیک سازمان و تحلیل آن و سپس هدف‌گذاری توسط مدیر کتابخانه و مرکز اطلاع‌رسانی، تهیه برنامه راهبردی یعنی تهیه دورنمایی از مسائل موجود، نیازها، امکانات و راه‌حل‌ها.

بررسی مسایل و مشکلات در اجرای مدیریت دانش (مؤلفه شماره شش پژوهش)
 آشنا نمودن مدیران بلافصل مسئولین کتابخانه‌ها با فرایندهای کاری کتابخانه‌ها، الگوی انسان محوری مدیریت دانش با تاکید بر جنبه‌های اجتماعی دانش، فرهنگ جلب اعتماد کارکنان برای ارائه دانش ضمنی، تشویق کارکنان به انجام کار گروهی، ایجاد فضای تمایل به یادگیری و جلب اعتماد کارکنان برای به اشتراک‌گذاری دانش، بهبود نظام پرداخت در جهت حمایت از تدوین و اشاعه دانش، گسترش استفاده از فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات.

الگوی پیشنهادی برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌های مورد بررسی
 هدف از مدیریت دانش در کتابخانه‌های مورد بررسی، گردآوری اطلاعات از مجموعه بخش‌ها و فعالیت‌های سازمان‌ها و یا شرکت‌ها، و سازماندهی به حافظه سازمان بر پایه فناوری اطلاعات در مسیری که افراد سازمان بتوانند فارغ از محدودیت‌های مکانی و زمانی، در هر لحظه از حافظه و دانش سازمان برای حل مسائل بهره‌جویند. به دلیل نیازهای منحصر به فرد هر سازمان به‌ویژه معاونت امور برق، یک مدل عام برای توسعه استراتژی مدیریت دانش نمی‌توان ارائه داد.



تجزیه و تحلیل نیازها

در اولین بررسی باید مشخص شود که چه منابع اطلاعاتی یا چه خدماتی را کارشناسان و مدیران شرکت‌های امور برق برای انجام کارهایشان نیاز دارند. در نتیجه فهرستی از منابع مورد نیاز هر فرد در هر بخش یا واحد تهیه می‌شود که منطقاً می‌تواند برای سفارش منابع استفاده شود.

ممیزی اطلاعات

ممیزی اطلاعات در می‌یابد که افراد چه منابع اطلاعاتی و چه خدماتی برای انجام کارهایشان نیاز دارند، همچنین روشن می‌سازد که چگونه این منابع اطلاعاتی و خدمات عملاً مورد استفاده قرار می‌گیرند. ممیزی اطلاعات به اهداف شرکت‌های امور برق نگاه می‌کند و نیز فاکتورهای مهم موفقیت در انجام وظایف هر گروه، واحد، بخش یا بخش‌های تجاری، گروه‌ها و پیوندهایی که آن‌ها با دیگر هدف‌های سازمان‌های مرتبط دارند، در نظر دارند. ممیزی اطلاعات، اطلاعات مورد نیاز هر فعالیتی را تعیین، حمایت و پشتیبانی می‌کند. منابع ویژه را مطابق وظایفی که از هدف‌های سازمان است، مشخص کرده و سطحی از استراتژی‌های مهم را به آن تخصیص می‌دهد. همچنین فرایند اطلاعات را در یک شرکت و بین شرکت و محیط خارج ترسیم می‌نماید و کانال‌های ارتباط رسمی و غیررسمی را که برای انتقال اطلاعات به‌کار می‌روند، تشخیص می‌دهد (هنزل، ۲۰۰۰).

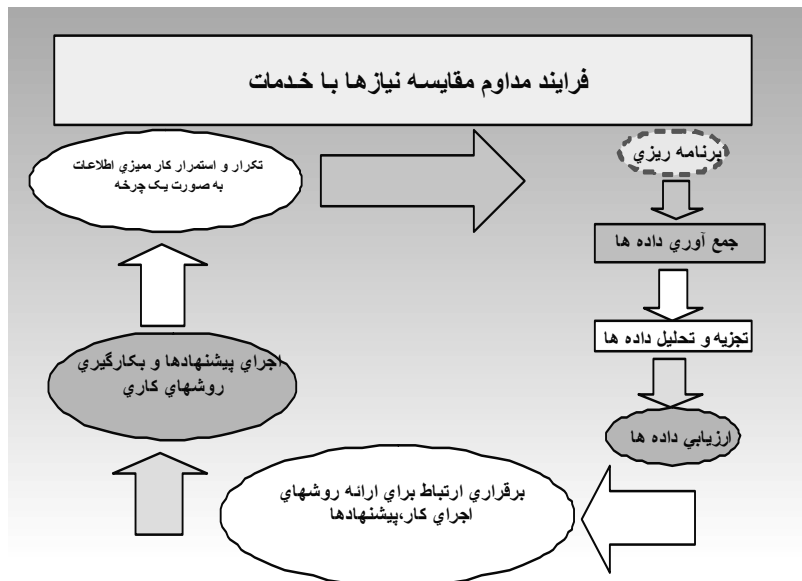
ممیزی دانش

ممیزی دانش سرمایه دانش شرکت‌های امور برق را برای تشخیص، راهنمایی می‌کند که چگونه و توسط چه کسی تولید شده‌اند؟ اگر بررسی و ممیزی دقیق اطلاعات قبلاً اجرا شده باشد، ممیزی دانش این فرصت را می‌دهد که سطح اهمیت استراتژیکی دانش تعیین شود. استراتژی مدیریت دانش در شرکت‌های امور برق به جای اهمیت دادن به هر چیزی بدون توجه به ارزش آن می‌تواند

روی سرمایه دانش در سطوح مختلف اهمیت تاکید کند. اجرای ممیزی اطلاعات قبل از توسعه استراتژی مدیریت دانش کمک می‌کند که تعیین کنید چه اطلاعاتی برای مدیریت، با توجه به سطح اهمیت استراتژیکی منابع نیاز دارید. کاربرد اطلاعات در شرکت‌های امور برق را فراهم می‌سازد و سطوحی را که در سازمان تولید دانش می‌کند و نیز مراکزی را که به مکانیزم انتقال دانش نیاز دارند تعیین می‌کند.

معرفی یک مدل - چگونه ممیزی اطلاعات در کتابخانه‌های تخصصی امور برق اجرا شود؟ قبل از استراتژی مدیریت دانش هفت مرحله مدل ممیزی اطلاعات، کتابداران و متخصصین اطلاعات را در شرکت‌های امور برق در جریان فرایند قدم به قدم ممیزی اطلاعات قرار می‌دهد. این هفت مرحله به شرح ذیل است:

- برنامه‌ریزی
- جمع‌آوری داده‌ها
- تجزیه و تحلیل داده‌ها
- ارزیابی داده‌ها
- برقراری ارتباط برای ارائه دستورالعمل‌ها و روش‌های اجرایی کار
- اجرای توصیه‌ها (به‌کارگیری روش‌های کاری)
- تکرار و استمرار کار ممیزی



مرحله اول - برنامه ریزی

برای برنامه ریزی صحیح در ممیزی اطلاعات پنج مرحله وجود دارد: سازمان خود را خوب درک کنید و هدفهای سازمان را بشناسید. گستره موضوعی و منابع تخصیص یافته را تعیین کنید. یک روش علمی پژوهشی انتخاب کنید. (یک متدولوژی برگزینید). استراتژی ارتباطی را گسترش دهید. از حمایت‌های مدیریتی غفلت نورزید.

مرحله دوم - جمع آوری داده‌ها

این مرحله شامل جمع آوری داده‌هایی است که برای رسیدن به هدفها، به آن نیاز داریم. داده‌ها می‌توانند به وسیله پرسشنامه یا به وسیله مصاحبه رو در رو یا مصاحبه گروهی جمع آوری شوند. چه شما پرسشنامه تهیه کنید و چه از طریق مصاحبه به جمع آوری داده‌ها بپردازید مهم این است که سؤال درست را از افراد درست بپرسید. این مهم است که سؤالاتی را که می‌پرسید از نظر حجم، محتوا و شکل در مجموعه‌ای قابل استفاده قرار گیرند. ضمناً معمول این است که سه نوع

داده جمع‌آوری شود: داده‌های مربوط به اطلاعات مورد نیاز برای انجام وظایف و فعالیت‌ها، داده‌های مربوط به سطح اهمیت منابع اطلاعاتی و وظایف و فعالیت‌ها، داده‌های مربوط به نحوه اشاعه و انتقال اطلاعات. در این مرحله پایگاه‌های اطلاعاتی به‌عنوان وسیله‌ای برای ایجاد استراتژی‌های مهم منابع ایجاد می‌شوند.

مرحله سوم- تجزیه و تحلیل داده‌ها

به مجرد این که داده‌ها جمع‌آوری شدند، باید تجزیه و تحلیل شوند. فرایند تجزیه و تحلیل، نواقص، تکراری‌ها، منابع نامناسب را مشخص خواهد کرد. تجزیه و تحلیل می‌تواند توسط تحلیل‌گر داخلی یا خارجی، بسته به نوع منابع و پیچیدگی حجم داده‌های جمع‌آوری شده، انجام شود. ابزارهای متنوعی برای سهولت بخشی به تحلیل فرایند داده‌ها وجود دارد. این ابزارها دامنه‌اش از صفحه گسترده‌های معمولی و برنامه‌های تهیه پایگاه مانند میکروسافت اکسس^۸ و میکروسافت اکسل^۹ تا برنامه‌های پیشرفته مانند: اطلس تی آی^{۱۰} و ان یو دی^{۱۱} و آی اس تی^{۱۲} با استفاده از برنامه‌هایی نظیر سیستم آرشیوکت ۲۰۰۱^{۱۳} و پرو ویژن و رک بنچ^{۱۴} انجام می‌پذیرد. برنامه‌هایی مانند ای بی سی فلوچارت^{۱۵} یا میکروسافت دراو^{۱۶} می‌تواند برای ترسیم جریان سیراطلاعات به‌کار رود.

سه نوع تحلیل درمورد جمع‌آوری داده‌ها وجود دارد:

۱. تحلیل عمومی^{۱۷}
۲. تحلیل در رابطه با هدف‌های استراتژیک^{۱۸} سازمان
۳. ترسیم جریان سیر اطلاعات^{۱۹}

مرحله چهارم- ارزیابی داده‌ها

به محض این که داده‌ها تحلیل شد، مسائل و امکانات روشن می‌شود، سپس در حوزه سازمان، ارزیابی و تحلیل می‌شوند. بسیاری از مسائلی که در این مرحله مورد توجه واقع می‌شوند، می‌توانند برای بهبود تامین اطلاعات و گسترش خدمات اطلاعاتی و نیز افزایش کیفیت دانش خلق شده، به‌کار روند. آن‌ها شامل:

توزیع منابع به صورت نامتعادل، وقفه در تامین منابع، فراوانی اطلاعاتی، کمبود در شفافیت و پاسخ‌گویی، کمبود ردیابی و پی‌گیری، در این مرحله مسائل ارزیابی می‌شوند: به طور مثال: آیا مسئله اهمیت استراتژیکی دارد؟ یعنی روی موفقیت و دستیابی به هدف‌های سازمانی تاثیرگذار است؟، آیا دلیلی برای این مسئله وجود دارد؟، هزینه چه میزان برآورد شده است؟، آیا راه یا امکان دیگری وجود دارد؟، چه برداشتهایی از یک تغییر پیشنهاد می‌شود؟ چه کسی تحت تاثیر قرار می‌گیرد؟، چه خدمات دیگری تحت تاثیر قرار می‌گیرند؟ با چه موانعی روبرو خواهیم شد؟، هزینه‌های مربوط به پیشنهاد اجرای کار و هدف‌های کمی، س همگی باید مستند شوند.

مرحله پنجم - ارتباط برقرار کردن برای انتقال دستورالعمل‌ها و پیشنهاد روش اجرای کار استراتژی ارتباطات در تمام مراحل ممیزی اطلاعات، امر مهمی است. در هر صورت به محض این که دستورالعمل‌های پیشنهاد اجرا و روش کار تدوین شدند، بلافاصله باید به افرادی که به آن‌ها مربوط می‌شود برای انجام انتقال یابد. بسیاری از روش‌های اجرای کار، سبب ایجاد تغییراتی در فرایند انجام کار روزانه می‌شوند. اگر راه‌های ارتباطی موفقیت‌آمیزی را طی فرایند ممیزی ایجاد کرده باشید کارکنان، این تغییرات را اعمال خواهند کرد. راه‌های زیادی وجود دارد که از طریق آن مسئولین کتابخانه‌ها می‌توانند نتایج پیشنهاد روش اجرای کار را در مورد ممیزی اطلاعات به دیگران انتقال دهند. رایج‌ترین آن، تهیه گزارش به همراه یک نامه برای همه معاونت‌ها و یا توضیح شفاهی است. مثلاً برپایی یک سلسله سخنرانی، با توجه به تعداد افراد و ساختار سازمانی، از دیگر روش‌هایی است که مسئولین کتابخانه‌ها، متخصصین اطلاعات یا دانش ورزان در کتابخانه‌های شرکت‌های امور برق می‌توانند اعمال کنند. برگزاری سمینار و کارگاه آموزشی، تهیه خبرنامه‌ها و بولتن‌ها به شکل چاپی و یا ارائه در سایت وب و اینترنت سازمان نیز موثر خواهد بود.

مرحله ششم - اجرای کار و دستورالعمل

پس از انتقال روش‌های اجرای کار و دستورالعمل‌ها به مدیریت و سازمان، برنامه برای اجرا باید تدوین گردد. یک پیش‌برنامه اجرایی و سپس برنامه اجرایی جامع، می‌تواند مقاومت واحدها را در برابر تغییرات کاهش داده و اجرای تغییرات را تسهیل سازد.

مرحله هفتم - استمرار کار

- نخستین ممیزی اطلاعات در واقع اولین نسل ممیزی اطلاعات است.
- مجموعه‌ای ارزشمند از داده‌هایی را فراهم می‌سازد که در واقع یک عکس فوری از سازمان با توجه به اطلاعات موجود در آن عرضه می‌دارد. با انجام این کار اولین خط مبدا اطلاعاتی تهیه می‌شود.
- به علاوه این امر یک پایگاه اطلاعاتی را در رابطه با منابع اطلاعاتی و واحدهای کاری سازمان و وظایف و فعالیت‌های آن برای کتابخانه‌ها تهیه می‌کند.
- ممیزی‌های بعدی به مجموعه داده‌ها افزوده، و اعتبار خط مبدا اطلاعات را که به طور مداوم با تغییرات سازمان تغییر می‌کند دوباره مورد ارزیابی قرار می‌دهد. به طور مداوم و مستمر به پایگاه اطلاعاتی افزوده و برای منعکس کردن تغییرات مهم و وظایف یا ساختار سازمانی، متمم می‌افزایند. نیاز نیست که هر ممیزی اطلاعات (دومین نسل و بعد از آن) با همان شالوده و ساختار قبلی راهبری شود.
- هر ممیزی اطلاعاتی که راهبری شود به پایگاه منابع اطلاعاتی می‌افزاید. همان‌طور که سازمان تغییر می‌کند، نیازهای تغییر یافته می‌تواند با منابع موجود و یا جدید با استفاده از داده‌های ذخیره شده در پایگاه اطلاعاتی مقایسه شود.

- از راهبری ممیزی اطلاعات به راهبری ممیزی دانش در کتابخانه‌های تخصصی امور برق
- تعیین وظایف و فعالیت‌های انجام شده در هر بخش و هر واحد که به خلق دانش می‌انجامد

- تعیین می‌کند که دانش در چه سطح از اهمیت استراتژیکی قرار دارد.
- تعیین نقشه راه‌های ارتباطی و انتقالی اطلاعات رسمی و غیررسمی و شبکه‌ها در سازمان و بین سازمان و محیط خارج از سازمان.
- تعیین این که دانش در کجا تولید می‌شود، و کجا حاصل یک عمل است.
- تعیین این که در کجا به‌عنوان یک ورودی برای یک وظیفه یا فعالیت مورد نیاز است.
- راهبری ممیزی دانش متکی بر نتایج حاصل از ممیزی اطلاعات است.
- تعیین این که در کجا به انتقال داخلی دانش و فعالیت‌های اشتراک دانش نیاز است.
- استراتژی‌ها می‌توانند برای نوشتن نتایج دانش ضبط شده، دسترسی و ذخیره، اشاعه و اعتبار بخشیدن توسعه یابند.
- ممیزی دانش دو هدف اساسی دارد: شناسایی افرادی که بر خلق دانش تاثیر می‌گذارند، و این که کدام دانش می‌تواند ذخیره شود. در کجا مورد نیاز است و دسترسی به انتقال دانش را آسان می‌سازد.

چرا ممیزی اطلاعات را باید قبل از ممیزی دانش در کتابخانه‌ها و در سازمان رهبری کنید؟

- راهبری ممیزی اطلاعات، درک چگونگی کار سازمان با توجه به اطلاعات و در نتیجه با توجه به دانش را افزایش می‌دهد.
- گسترش ذخیره داده‌های جمع‌آوری شده در پایگاه اطلاعاتی.
- حذف یا کاهش وظایف غیراستراتژیکی.
- ممیزی اطلاعات قبل از ممیزی دانش اساس محکمی برای توسعه استراتژیکی مدیریت دانش را فراهم می‌سازد.
- چگونگی و کجا دانش بوجود می‌آید و خلق می‌شود، به کار می‌رود و مورد نیاز است.
- درون‌داد و برون‌داد را بهبود می‌بخشد. دانش سازمانی منطبق با راهبرد سازمانی ترسیم می‌شود.

پی‌نوشت‌ها

1. Drucker
2. Davenport
3. Boisout 1998, Granet 1997, Nonaka, Tachuchi 1995, Stewart 1997, Tease 1997, Fon korogh & Ras 1996
4. Knowledge management systems
5. Representativeness
6. SPSS
7. Henzel
8. Microsoft Access
9. Microsoft Excel
10. Atlas TI
11. NUD * IST
12. IST
13. System Architect 2001
14. Provision Workbench
15. ABC Flowcharter
16. MS Draw (Microsoft Draw)
17. General Analysis
18. Significance Analysis
19. The Mapping of Information Flow

منابع

- ادواردز، کریستوفر (۱۳۸۱). دانش جهانی: چالشی رویاروی کتابداران. گزیده مقالات ایفلا ۲۰۰۰. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- اریاب شیرانی، بهروز (۱۳۸۱). تبیین عناصر لازم برای خلق دانایی و تعیین روش اندازه‌گیری آن‌ها: مورد کاوی در سازمان‌های مهندسی. پایان‌نامه دکتری. دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده فنی و مهندسی.
- انتهاپی، علیرضا (۱۳۸۳). بررسی وضعیت مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال.
- حری، عباس (۱۳۸۰). مروری بر مفاهیم و نظریه‌ها در قلمرو اطلاع‌شناسی. مجله روان‌شناسی و علوم تربیتی. ۳۱ (۲).
- حری، عباس (۱۳۸۲). مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات در کتابداری. کتاب ماه کلیات ۸۴: ماهنامه تخصصی اطلاع‌رسانی و نقد و بررسی کتاب. ۷ (۱۲).
- داوینپورت، تامس اچ و لارنس پروساک (۱۳۷۹). مدیریت دانش. ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران: نشر ساپکو.
- دوستار، محمد، فاطمه کریمی. مدیریت دانش: فرآیند دانش آفرینی در سازمان. مدیریت دیده‌ور، فاطمه (۱۳۸۲). چرخه پارادایم. تدبیر. ۱۴ (۱۴۲).
- رادینگ، آلن (۱۳۸۳). مدیریت دانش: موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات. ترجمه محمد حسین لطیفی، تهران: سمت.
- رولی، جنیفر (۲۰۰۳). مدیریت دانش: کتابداری نوین از نگهبانان تاریخ تا دروازه‌بانان آینده. ترجمه قاسم آزادی. ۱۳۸۳. فصلنامه کتاب. ۱۵ (۵۹).
- ریردان، دنیس ف. (۱۳۷۹). مدیریت دانش: رشته‌ای آموزشی برای حرفه‌مندان علوم اطلاع‌رسانی و کتابداری. ترجمه عبدالحسین آذرنگ. گزیده مقالات ایفلا ۹۸. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

سنگه، پیتر (۱۳۸۳) رقص تغییر: چالش‌های تغییر پایدار در سازمان‌های یادگیرنده ترجمه حسین اکبری و مسعود سلطانی، تهران: آتنا.

کیم، سئونگهی (۱۳۸۰). نقش متخصصان دانش در مدیریت دانش. گزیده مقالات ایفلا ۹۹. ترجمه آتش جعفرنژاد. تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.

مشیریان، حمید (۱۳۸۴). الگوی مدیریت دانش در گروه صنایع فجر. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه صنعتی مالک اشتر. مجتمع دانشگاهی فناوری اطلاعات، ارتباطات و امنیت.

نشاط، نرگس (۱۳۸۲) مدیریت دانش (یادداشت سردبیر). اطلاع‌شناسی. ۱(۱).

Davenport, Elisabeth (2004). *Organizations, Knowledge Management and Libraries: Issues, Opportunities Challenges*. 68th IFLA, Glasgow, Scotland.

Davenport, T. H.; Prusak, L (1998). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*; Harvard Business School Press: Boston, MA, USA, 1998; 5.

Davenport, T. H. and Prusak, L. (1999). *Blow up the Corporate Library*. International Journal of Information Management, 73.

Davenport, Thomas H.; Eccles, Robert G. and Prusak, Lurence (1999). *Information Politics*. Knowledge and Special Libraries

Drucker, P. F. (1999) *Management Challenges for the 21 st Century*; Harper Business: New York.

Drucker, P.F. (1995). *Managing in a Time of great Change*. New York: Truman Talley Books

Frappaolo, Carl (2002). *Knowledge Management*. Oxford: Wiley

Gay, L.R. and Aitasian, P. (2000). *Educational Research: Competencies for Analysis and Application* .6th Ed. New Jersey: Prentice – Hall

Henzel, Susan (2000). *The Information Audit as a First Step Toward Effective Knowledge Management*. INSPEL- International Special Libraries, The

Koeing, Micheal E. D. (2001). *Knowledge Management, User Education, and Librarianship*. 67th IFLA, Boston.

Koenig, Michael (1999). *The Importance of information Services for*

Productivity

- Koenig, Michael E. D. (2001). The Evolution of Knowledge Management. *Knowledge Management for the Information Professional*. Edited by T. Kanti Srikantaiah. New Jersey: Information Today.
- Koenig, Michael E. (2005). *KM moves beyond the organization: the opportunity for libraries*. World library and Information Congress: 71st IFLA Oslo, Norway.
- Kuhlen, Rainer (2003). *Change of Paradigm in Knowledge Management Framework for the Collaborative Production and Exchange of Knowledge*. 69th IFLA, Berlin.
- Lai, Ling-ling (2004). *Knowledge Organization By Information Technology Consultants: Exploring and Discovering the Organization aspect of Knowledge Management*. Theses for Phd. university of Pittsburg, Taiwan.
- McGown, Kathleen A. (2000). *Knowledge Management in the Twenty-first Century: The Role of the Academic librarian*. Thesis for EdD degree, University of ST. Thomas (ST. Paul).
- Rowley, Jennifer. (2003). *Knowledge management– the new librarianship? From custodians of history to gatedkeepers to the future*. Library Management, 24 (8, 9).