

مدیریت دانش: فرآیند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری

■ دکتر مریم صرافزاده^۱

عضو هیات علمی دانشگاه خلیج فارس بوشهر

مربوط به آن را ترجمه‌ها تشکیل می‌دهند؛ حتی در منابع تألیفی نیز نقش ترجمه پررنگ است.

ناشر کتاب مورد بررسی انتشارات سمت است که ناشر کتاب‌های درسی دانشگاهی است. تأکید نویسنده در مقدمه که «برای درس مدیریت دانش در مقاطع کارشناسی‌ارشد و دکترا» نشان می‌دهد که با یک کتاب درسی روبرو هستیم. بر اساس پیشگفتار کتاب، نویسنده در سازمان محل کار خود تجربه عملی با مدیریت دانش داشته و از لحاظ علمی هم پایان‌نامه دکترای خود را در حوزه سرمایه فکری و اجتماعی و نقش آن در مزیت رقابتی ارائه داده است که یکی از مباحث اساسی مدیریت دانش است.

ساختار کتاب

کتاب شامل پیشگفتار، مقدمه، ده فصل، چهار پیوست و فهرست منابع است. فصل اول تا چهارم به مفاهیم اولیه مدیریت دانش پرداخته است. فصل‌های پنجم تا نهم به عوامل مؤثر بر مدیریت دانش اختصاص یافته است. در فصل آخر تجارب موفق مدیریت دانش در شرکت‌ها و سازمان‌های پیشرو مطرح شده است. پیوست‌ها شامل چهار پرسش‌نامه در زمینه مدیریت دانش، سرمایه فکری و اجتماعی است. هر فصل شامل اهداف فصل، مقدمه، متن اصلی و خلاصه فصل است. اهداف فصل در واقع فهرست مطالب فصل است و بنابراین اطلاق کلمه «اهداف» گویا نیست. آراستن ابتدای هر فصل به نقل قولی مرتبط از بزرگان دین و ادب و مدیریت دانش از نقاط قوت کتاب است؛ مثلاً در فصل اول حدیثی از پیغمبر اکرم (ص) ذکر شده که «دانش را با نوشتن ماندگار کنید» که اشاره به «ثبت دانش» به عنوان یکی از عوامل مؤثر در مدیریت بهینه دانش است.

کتاب دارای ظاهری خوب و از لحاظ حجم مناسب یک کتاب درسی است.

در ذیل به برخی انتقادات وارد بر کتاب از نظر نگارنده پرداخته شده است.

نامفهوم بودن برخی مطالب کتاب

فصل اول با عنوان «کلیات مدیریت دانش» که انتظار می‌رود خواننده را با مدیریت دانش آشنا کند این گونه آغاز می‌شود: «طبق دیدگاه شرکت، محصولات و خدمات تولیدشده از طریق منابع ملموس به چگونگی ترکیب و به کارگیری آنها بستگی دارد که البته این خود



■ قلیچ‌لی، بهروز. مدیریت دانش: فرآیند خلق، تسهیم و کاربرد سرمایه فکری در کسب و کارها، تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)، مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، ۱۳۸۸ (چاپ اول)، ۲۴۴ ص، شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۵۳۰-۳۶۶-۰.

مقدمه

مدیریت دانش بعنوان یک روش مدیریتی نوین از اواخر دهه ۹۰ مطرح شد و از آن زمان بحث داغ متون مدیریتی و سایر حوزه‌های وابسته بوده است. خاستگاه مدیریت دانش اقتصاد دانش مدار و شناسایی دانش بعنوان اصلی ترین دارایی سازمانها در عرصه رقابت جهانی است. مدیریت دانش حوزه‌ای چندرشته‌ای، بسیار گسترده و رو به رشد است که متخصصان حوزه‌های مختلفی مانند مدیریت، فن آوری، کتابداری و اطلاع رسانی از دیدگاه‌های متفاوت آن را مورد بحث قرار داده‌اند. در ایران دهه ۱۳۸۰ دوره اوج مدیریت دانش در ایران بوده است که بکار گرفتن این الگوی مدیریتی توسط بسیاری از شرکت‌ها و سازمانهای ایرانی برای بهره‌وری بیشتر؛ وارد شدن مدیریت دانش به برنامه درسی بسیاری از رشته‌های دانشگاهی؛ برگزاری کنفرانس‌های متعدد با محوریت مدیریت دانش نشان از این امر دارد. مدیریت دانش در ایران پدیده‌ای وارداتی است و بیشترین حجم مطالب فارسی

فصل اول تا چهارم به

مفاهیم اولیه مدیریت

دانش پرداخته است.

فصل‌های پنجم تا

نهم به عوامل مؤثر

بر مدیریت دانش

اختصاص یافته

است. در فصل آخر

تجارب موفق مدیریت

دانش در شرکت‌ها و

سازمان‌های پیشرو

مطرح شده است



**مطالب کتاب عمدتاً
از منابع انگلیسی
گردآوری شده و
به جای برداشت آزاد
از مطلب، عیناً ترجمه
شده است. ترجمه هم
روان نیست**

صرفه‌جویی) خلق یا حداکثر می‌کردند.
صفحه ۵: دارائی‌های ناملموس سازمانی واقعاً منبعی برای
افزایش عملکرد کسب و کار است.
صفحه ۶۱: دالکر تلاش خوبی برای مقایسه و تلفیق... انجام
داده‌است.
در برخی موارد نیز معادل‌های نامناسبی برای اصطلاحات و
کلمات انگلیسی ذکر شده‌است؛ از جمله:
صفحه ۲۰: «علوم اطلاعات و کتابخانه» به جای «علوم
کتابداری و اطلاع‌رسانی»؛
صفحه ۱۱: «فریب‌ها» معادل کلمه انگلیسی lies آورده شده
در صورتی که با توجه به متن، معادل دروغ مناسب‌تر است؛
صفحه ۱۱۶: «غیرساختارمند» به جای «ساختارناپذیر»؛
«کارکنان دانشی» به جای «دانش کاران» و «تسهیم دانش»
به جای «اشتراک دانش» که در متون فارسی جا افتاده‌است.

کپی‌برداری از منابع دیگران

در صفحه ۱۱۴ برای عنوان فصل پنجم که «فناوری‌های مدیریت
دانش» است پانویسی با عنوان Rao, M. 2005 داده شده است که
مشخص نیست منظور از آن چیست؟ آیا منظور این است که مطالب
این فصل از پانویس مذکور اقتباس شده‌است یا...؟ در فصل‌های
پنج، شش، هفت و نه نیز بعد از عنوان به مأخذی پانویس داده شده
است که باز هم معلوم نیست منظور از آن چیست؟ برای روشن شدن
موضوع به متن کامل پانویس بعد از عنوان فصل نهم در صفحه ۱۷۷
که مقاله‌ای با عنوان «نقش مدیر عالی دانش» اثر علی رضائیان است

تابعی از دانش فنی شرکت نیز هست. این دانش در ذهن فرد فرد
کارکنان و همچنین عواملی از قبیل فرهنگ، رویه‌ها، خط‌مشی‌ها،
سیستم‌ها و اسناد و مدارک سازمانی وجود دارد». فهم متن فوق
برای نگارنده دشوار است چه رسد به دانشجویی که تازه می‌خواهد
با مدیریت دانش آشنا شود. ضمن اینکه بهتر بود فصل دوم و اول
جابه‌جا شوند تا خواننده قبل از آشنایی با مدیریت دانش با دانش
به‌عنوان یک سرمایه آشنا شود.

همچنین از یک کتاب درسی انتظار می‌رود با آوردن مثال‌هایی
فهم مطالب دشوار را برای دانشجویان آسان کند. در صفحه ۱۳
در تعریف دانش پنهان می‌نویسد: «دانش پنهان بسیار شخصی
است... مدل‌های ذهنی، شهود و تصورات در این حوزه از دانش قرار
می‌گیرند...». آوردن یک مثال ساده از دانش پنهان فهم مطلب را
آسان‌تر می‌کرد.

نبود معادل انگلیسی برخی اصطلاحات در پانویس، عدم ترجمه روان

مطالب انگلیسی و معادل‌های نامناسب

معادل انگلیسی برخی کلمات در پانویس ذکر شده و برخی ذکر نشده
است. مثلاً در صفحه سه خط اول، مشخص نیست که معادل فناوری
برتر و منظور از آن چیست؟ معادل انگلیسی نام‌های اشخاص نیز در
پانویس‌ها ارائه نشده‌است.

مطالب کتاب عمدتاً از منابع انگلیسی گردآوری شده و به جای
برداشت آزاد از مطلب، عیناً ترجمه شده است. ترجمه هم روان نیست؛
به نمونه‌های ذیل توجه کنید:

صفحه ۳: آنها ارزش را از طریق فرآیند بهینه‌سازی (یا

مراجعه شد و با کمال تعجب و تأسف مشخص شد که کل مطلب فصل نُه از مقاله مذکور کپی‌برداری شد است. حدس نگارنده این است که مطالب فصل‌های پنج، شش و هفت هم به‌طور کامل از منابع انگلیسی پانویس داده‌شده، کپی شده باشد. در صفحه ۷۷ پس از کلمه دانش در جمله «آن دسته از مدیران عالی که پویایی‌های چرخه حیات دانش را در صنعت خود می‌شناسند» به مقاله رضائیان، علی (۱۳۸۲) استناد شده است که باز هم ابهام دارد منظور از این استناد در وسط جمله مذکور چیست؟

عدم ارتباط پیوست‌ها با متن کتاب

چهار پرسش‌نامه در انتهای کتاب با عناوین ارزیابی جامع مدیریت دانش، ابزار ارزیابی مدیریت دانش، سرمایه فکری و سرمایه اجتماعی وجود دارد. این پرسش‌نامه‌ها در قالب پیوست‌های کتاب ارائه شده‌اند. انتظار می‌رود که بین پیوست‌ها و متن کتاب ارتباطی وجود داشته باشد. این در حالی است که نه در مقدمه و نه فصل‌های کتاب هیچ اشاره‌ای به پرسش‌نامه‌ها نشده و فلسفه وجودی آنها مشخص نیست.

مطالبی که جای آنها خالی است

نقش مدیریت اطلاعات در مدیریت دانش مورد بحث قرار نگرفته است و این در حالی است که مدیریت اطلاعات زیربنای مدیریت دانش است و برخی مدیریت دانش را زائیده آن می‌دانند.

در فصل پنجم که به فناوری‌های مدیریت دانش اختصاص یافته است «داستان‌گویی و حکایات» آورده شده است که ربط مستقیمی به فناوری ندارد. در همین فصل هیچ اشاره‌ای به فناوری‌های وب ۲ نشده است در صورتی که استفاده از آنها به‌عنوان ابزارهای اشتراک دانش موضوع مورد بحث متون مدیریت دانش در سال‌های اخیر بوده است.

از آنجا که با یک کتاب درسی روبه‌رو هستیم بهتر بود فهرست منابع هر فصل در پایان آن آورده می‌شد و منابعی برای مطالعه بیشتر نیز معرفی می‌شد. همچنین همان‌طور که معمول کتاب‌های درسی است، گنجاندن سؤالاتی برای دانشجویان آنها را به مطالعه و تفکر بیشتر ترغیب می‌کرد.

کتاب شامل جداول، نمودارها و اشکال متعدد است؛ اما فهرست آنها در ابتدای کتاب ارائه نشده است. ارائه فهرست بازایی آنها را آسان‌تر می‌کرد.

کتاب فاقد نمایه‌نامه موضوعی است که نقیصه‌ای برای کتابی با موضوعی گسترده و چندوجهی چون مدیریت دانش است. نداشتن واژه‌نامه برای این کتاب که بیشترین حجم مطالبش از منابع خارجی اخذ شده است نیز جای تأمل دارد.

منابع

در فهرست منابع فقط سه منبع فارسی وجود دارد که یکی پایان‌نامه خود نویسنده و دو تای دیگر دو مقاله از یک نویسنده واحد مربوط به سال‌های ۱۳۸۱ و ۱۳۸۲ است. با عنایت به کثرت منابع منتشرشده در قالب کتاب و مقاله و کنفرانس‌های برگزار شده با محوریت مدیریت دانش در ایران انتظار می‌رفت که استنادات بیشتر و روزآمدتری به

منابع فارسی صورت گرفته باشد.

از ۱۷۵ منبع انگلیسی لیست‌شده در فهرست مآخذ ۴۰ منبع متعلق به سال‌های بعد از ۲۰۰۰ و بقیه متعلق به قبل از آن است و هیچ منبع منتشرشده‌ای بعد از سال ۲۰۰۵ لیست نشده است. با توجه به تاریخ انتشار کتاب که سال ۱۳۸۸ است انتظار می‌رفت از منابع جدیدتری نیز استفاده شده باشد.

عدم یک‌دستی در ارائه اطلاعات فهرست مآخذ وجود دارد؛ مثلاً وقتی از چند اثر یک نویسنده استفاده شده است نام نویسنده فقط بار اول آورده شده؛ در صورتی که منابع کارل ویگ در صفحه آخر، همه با ذکر نام نویسنده ذکر شده است.

اشکالات تایپی

برخی اشکالات تایپی کتاب از این قرار است:

صفحه ۱۳، تلویخی به‌جای تلویحی؛

صفحه ۲۶، دنش به‌جای دانش؛

صفحه ۲۸، در جدول ۲ - ۱ آن‌اند به‌جای آنند؛

صفحه ۲۹، تفاوت‌های به‌جای تفاوت‌هایی؛

صفحه ۶۱، خط دوم علامت دش (-) به‌جای نقطه.

خاتمه: کتاب‌سازی یا تألیف

انتظار می‌رود که در آثار تألیفی تحلیل خود نویسنده کتاب هم به مطالب دیگران اضافه شده یا حداقل به‌جای ترجمه کلمه به کلمه، برداشت خود نویسنده به فارسی روان نوشته شده باشد. کتاب مورد بررسی یک گردآوری از مطالب دیگران است که ترجمه نامناسب فهم آنها را مشکل نموده است. همان‌طور که اشاره شد چند فصل کتاب بطور کامل از منابع دیگر کپی شده است و مطالب نویسندگان دیگری است بدون اینکه در کتاب به این مساله اشاره شود و آنها هم بعنوان دیگر نویسندگان کتاب معرفی شوند و فقط به یک استناد در پایین صفحه اول فصول مذکور اکتفا شده است. کتاب بومی نشده و هیچ مثال یا نمونه‌ای که ناظر بر مدیریت دانش در ایران باشد در آن یافت نمی‌شود.

با کاوش کتاب‌شناسی ملی ایران در وبگاه کتابخانه ملی سیزده کتاب تألیفی که در عناوین آنها مدیریت دانش به‌کار رفته بود بازایی شده و برخی از آنها بررسی شد. به نظر نگارنده این کتاب حرف تازه‌ای برای گفتن ندارد و خلای از منابع موجود را پر نمی‌کند. کتاب مذکور به‌عنوان کتاب درسی توصیه نمی‌شود.

پی‌نوشت‌ها

1. msarrafzadeh@gmail.com

۲. کتاب‌های بررسی شده عبارتند از:

حسن زاده، محمد. «مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت‌ها»، تهران: کتابدار، ۱۳۸۷.

بلیغی، محسن. «مدیریت دانش در هزاره سوم»، مشهد: ضریح آفتاب، ۱۳۸۸.

عدلی، فریبا. «مدیریت دانش: حرکت به فراسوی دانش»، تهران: فرانشا ختی اندیشه، ۱۳۸۴.

نقش مدیریت

اطلاعات در مدیریت

دانش مورد بحث قرار

نگرفته است و این در

حالی است که مدیریت

اطلاعات زیربنای

مدیریت دانش است و

برخی مدیریت دانش

را زائیده آن می‌دانند