

**Course : - Masters of Library and Information Science
(MLIS)**

Paper : - Paper-I

**Prepared By: - Aftab Ahmad, Assistant Librarian, Faculty Library Science
School of Library and Information Sciences, Nalanda Open
University**

**Topic - Knowledge Management :
Concept and Scope**

ज्ञान प्रबन्धन : विचार एवं क्षेत्र (Knowledge Management : Concept and Scope)

पाठ-संरचना (Lesson Structure)

- 16.0 उद्देश्य (Objectives)
- 16.1 परिचय (Introduction)
- 16.2 अवधारणा की उत्पत्ति (Origin of the Concept)
- 16.3 ज्ञान प्रबन्धन की परिभाषा (Definition of Knowledge Management)
- 16.4 ज्ञान प्रबन्धन की संभावनायें या क्षेत्र
(Possibilities or Scope of Knowledge Management)
- 16.5 ज्ञान प्रबन्धन की प्रक्रिया (Process of Knowledge Management)
- 16.6 सारांश (Summary)

16.0 उद्देश्य (Objective)

प्रस्तुत पाठ में हम ज्ञान प्रबंधन की अवधारणा को समझने का प्रयास करेंगे। ज्ञान प्रबंधन की उत्पत्ति से सम्बन्धित तथ्यों को प्रस्तुत करेंगे। हम विभिन्न वैज्ञानिकों एवं स्रोतों में स्पष्ट की गयी ज्ञान प्रबंधन की परिभाषाओं पर चर्चा करेंगे। ज्ञान प्रबंधन के विभिन्न सम्भावित क्षेत्रों का वर्णन करेंगे। हम विभिन्न संगठनों में ज्ञान प्रबंधन की अवधारणा को लागू करने हेतु अपनायी जाने वाली इसकी विभिन्न प्रक्रियाओं पर प्रकाश डालेंगे। हालांकि विभिन्न व्यवसायी संगठनों के लिये ज्ञान प्रबंधन अपेक्षाकृत एक नया प्रयास है, किन्तु पुस्तकालय एवं सूचना केन्द्रों के लिये यह पूर्व से ही चली आ रही एक प्रक्रिया है। अतः आज के इस बदले हुये परिदृश्य में जहाँ सूचना एवं इसके प्रबंधन हेतु परम्परागत प्रयासों के साथ-साथ कई अतिरिक्त नये प्रयोगों को लागू किया जा रहा है, ज्ञान प्रबंधन एक ऐसा माध्यम है जिसके द्वारा इन केन्द्रों में संग्रहित सूचनाओं एवं ज्ञान को विभिन्न नये तरीकों/प्रयोगों से उपयोगकर्ताओं तक आसानी एवं सटीकता से पहुँचाया जाना सम्भव हुआ है।

16.1 परिचय (Introduction)

ज्ञान प्रबन्धन एक ऐसा प्रबुद्ध विषय क्षेत्र है जो संगठन के उद्देश्यों को हासिल करने के लिये व्यक्तिगत ज्ञान के संग्रह को पूर्णतः लागू करता है। यह एक ऐसा विषय क्षेत्र है जो इस बिन्दु पर आधारित होता है कि किसी भी संगठन का सबसे महत्वपूर्ण संसाधन उस संगठन से जुड़े हुये विभिन्न व्यक्तियों के द्वारा अर्जित किया गया ज्ञान एवं कौशल है। इसीलिए उस संगठन के प्रदर्शन का स्तर उसमें कार्यरत विभिन्न व्यक्तियों के प्रभावशाली प्रदर्शन पर निर्भर करता है। ये सभी व्यक्ति अपने सामूहिक ज्ञान को आधार बनाकर एवं उसे एक-दूसरे को बांटकर संगठन के बेहतर प्रदर्शन को सुनिश्चित करते हैं। सामान्यतः लोगों में यह भ्रान्ति प्रचलित है कि ज्ञान प्रबन्धन का तात्पर्य सम्पूर्ण ज्ञान के प्रबन्धन से है। अतः ज्ञान प्रबन्धन केवल एक ऐसा प्रयास नहीं है कि वह मात्र सभी प्रकार के ज्ञान का प्रबन्धन करे, बल्कि यह ज्ञान संगठन के लिए एक अपरिहार्य एवं आवश्यक तत्व है। अतः संक्षेप में यह कहा जा सकता है कि ज्ञान प्रबन्धन से तात्पर्य ऐसे व्यवसाय से है जो उचित ज्ञान को, उचित स्थान पर, उचित समय पर उपलब्ध कराने से सम्बद्ध है।

16.2 अवधारणा की उत्पत्ति (Origin of the Concept)

ज्ञान प्रबन्धन की उत्पत्ति 20वीं शताब्दी के मध्य से मानी जाती है। यह उत्कृष्ट विचार सर्वप्रथम पीटर ड्रकर (1970) के मस्तिष्क की उपज माना जाता है तथा बाद में इस विचार को अन्य विद्वानों जैसे कार्ल-इरीक स्विबी (1980) तथा नोनाका एवं टेकूची (1990) के द्वारा अपने-अपने मतों के माध्यम से पुष्ट किया गया। एक समय ऐसा था जब विभिन्न कम्पनियों की कार्य प्रणालियाँ अलग-अलग तरह की विषम आर्थिक, सामाजिक एवं तकनीकी परिवर्तनों से गुजर रही थीं एवं सार्वभौमिकीकरण के कारण नयी-नयी चुनौतियाँ एवं प्रतिस्पर्धाएं उत्पन्न हो रही थीं। उस समय में अनेक कम्पनियों ने अपने विभिन्न स्रोतों में कटौती की, विलय किये एवं संसाधनों की पुनर्निर्माण की प्रक्रिया को अपनाया। उनमें से अटि कांश ने कम्प्यूटर तकनीकी एवं नेटवर्किंग के प्रयोग की ओर अपने को केन्द्रित किया। इन सभी प्रयासों के बावजूद इन कम्पनियों को कोई बहुत अच्छा परिणाम प्राप्त नहीं हुआ बल्कि इन परिवर्तनों के कारण कम्पनियों के उत्पादों की मूल्य वृद्धि हुयी, कम्पनियों का आकार छोटा होता गया एवं उनसे जुड़े हुये व्यक्तियों को इस अहसास का अभाव हुआ कि वे क्या जानते हैं। बाद में आन्तरिक जाँच के पश्चात् यह पता चला कि ज्ञान प्रबन्धन का जो तरीका वे अपना रहे थे, वह गलत था। जैसे कि वे अपने पूर्व प्रयासों में पूर्णतः तकनीकी पर केन्द्रित थे, जिसने कि उनको पथ भ्रमित कर दिया। 1990 के दशक में विश्व की सर्वश्रेष्ठ कम्पनियों ने यह स्पष्ट किया कि उन्हें प्रतिस्पर्धा के सन्दर्भ में लाभ उनकी ज्ञान सम्पत्ति के कारण प्राप्त हुआ, इस ज्ञान सम्पत्ति में कर्मचारी कौशल, ग्राहक सम्बन्ध एवं अभिनव (Innovation) प्रयास शामिल थे। व्यवसाय में प्राप्त इस श्रेष्ठता के आधार पर दूसरी कम्पनियों ने भी इस ट्रेंड का अनुसरण किया, जिससे ज्ञान प्रबन्धन व्यवसाय के एक प्रमुख उद्देश्य के रूप में उभरा।

16.3 ज्ञान प्रबन्धन की परिभाषायें (Definitions of Knowledge Management)

ज्ञान प्रबन्धन का एक अत्यंत विस्तृत क्षेत्र है। ज्ञान प्रबन्धन शब्द को परिभाषित करने के लिए अनेक विचार प्रतिपादित किये गये। इनमें से कुछ विद्वानों के महत्वपूर्ण विचार निम्नलिखित हैं—

एबेल एवं ऑक्सब्रो, टी० एफ० पी० एल० लिमिटेड 2001 के अनुसार “ज्ञान प्रबन्धन का तात्पर्य किसी पर्यावरण के प्रबन्धन निर्माण और उपभाग से है, जो कि संगठन तथा इसके ग्राहकों के लाभ के लिए ज्ञान के निर्माण, हिस्सेदारी, अधिगम, वृद्धि, संगठन तथा उपयोग के लिए प्रेरित करता है।”

दूसरी तरफ पीटर ड्रकर का यह विचार है कि “ज्ञान शक्ति है, व्यक्ति भूतकाल में क्यों इसे छुपाने की कोशिश करते थे। पश्चिमीजीवाद में, सूचना के स्थानान्तरण से शक्ति आती है जो कि इस उत्पादनशील बनाती है न कि उसे छुपाने से।”

ठीक इसी तरह, आई०बी०एम० के विचार है कि ज्ञान प्रबन्धन आँकड़ों से सम्बन्धित नहीं है, बल्कि यह अन्तिम पक्ति के व्यक्ति को प्रभावित करने के लिए उचित सूचना को, उचित व्यक्ति को, उचित समय पर प्रदान करना है।

नेनाका एवं टेकेउची 1995— ज्ञान प्रबन्धन किसी संगठन के लिए नये ज्ञान के निर्माण, विस्तार की योग्यता या क्षमता से है, जो संगठन के बाहर विस्तार तथा उत्पाद, सेवाएँ और तंत्र से जुड़ा है।

इन्साइक्लोपीडिया आफ लाइब्रेरी एण्ड इन्फार्मेशन साइन्स 2010— ज्ञान प्रबन्धन विचार—विमर्श पूर्वक एवं चरणबद्ध तरीके से संगठन के लोग, तकनीकी, प्रक्रिया एवं संगठनात्मक संरचना के समन्वयीकरण से है तथा इसमें पुनःप्रयोग एवं नवीनता के द्वारा मूल्यों को जोड़ना है।

उपर्युक्त विचारों के विपरीत कुछ विद्वानों ने ज्ञान प्रबन्धन की अलग परिभाषा दी है—

डेविड जे० स्काइर्म 1997 के अनुसार ज्ञान प्रबन्धन प्रबुद्ध ज्ञान के स्पष्ट तथा चरणबद्ध प्रबन्धन तथा इससे जुड़े हुए निर्माण, संग्रह, संगठन, फैलाव, प्रयोग तथा विस्फोट की प्रक्रिया है। व्यक्तिगत ज्ञान से व्यवसायिक ज्ञान में परिवर्तन के लिए आवश्यक है कि इसका संगठन के बाहर विस्तृत फैलाव तथा उचित अनुप्रयोग किया जाए।

16.4 ज्ञान प्रबन्धन की संभावनायें या क्षेत्र (Possibilities or Scope of Knowledge Management)

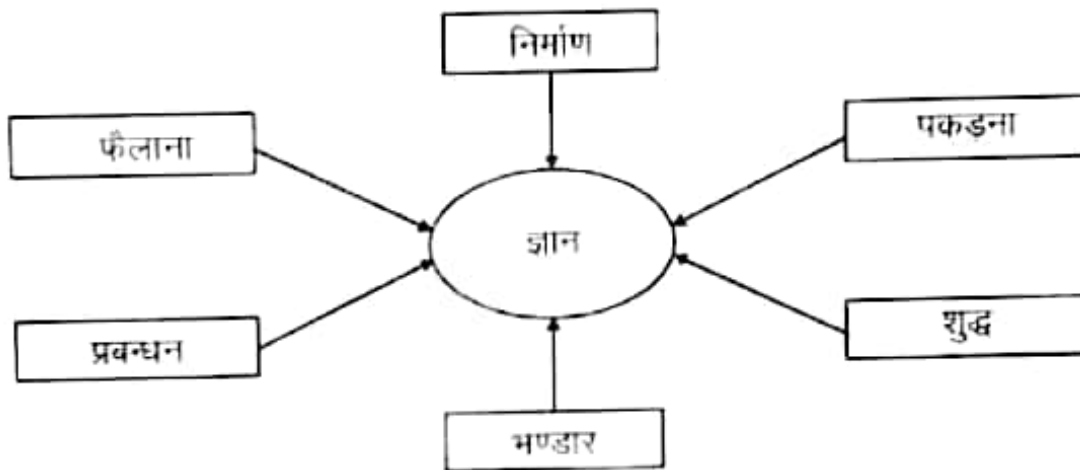
ज्ञान प्रबन्धन का एक विस्तृत क्षेत्र है। ज्ञान प्रबन्धन का विस्तृत क्षेत्र होने के कारण इसमें अनेक चुनौतियाँ उत्पन्न होती हैं। इन चुनौतियों के कारण इसे किसी एक कार्य क्षेत्र में बाँधा नहीं जा सकता है। इसकी कुछ प्रमुख संभावनाएँ या क्षेत्र निम्नलिखित हैं—

- विकासशील अनुकरणीय ज्ञान।
- प्रतिस्पर्धात्मक परिस्थितियों में व्यवसायिक हितों की सुरक्षा एवं अपने संगठन की निरन्तरता को बनाये रखना।

- कुछ कर्मचारीयों के अपने अनुवांशिक ज्ञान के एकाधिकार से संगठन को स्वतंत्र बनाना।
- एक ऐसे सार्वजनिक मंच या आधार का विकास करना जहां कम्पनी के सामान्य लक्ष्यों की प्राप्ति हेतु विभिन्न व्यक्तियों के कौशल एवं ज्ञान को बांटा जा सके।

18.5 ज्ञान प्रबन्धन की प्रक्रिया (Process of Knowledge Management)

ज्ञान प्रबन्धन की प्रक्रिया एक नियोजित एवं चरणबद्ध प्रक्रिया है। इसमें प्रत्येक कार्य नियोजित ढंग से सम्पादित किया जाता है। ज्ञान प्रबन्धन की विस्तृत प्रक्रिया के अन्तर्गत अनेक क्रियाकलाप जैसे- ज्ञान का निर्माण, संग्रह, शुद्धिकरण, भण्डारण, प्रबन्धन एवं वितरण आते हैं। ज्ञान प्रबन्धन की इस प्रक्रिया को इस तरह से चित्रांकित किया जा सकता है।



16.5.1 ज्ञान निर्माण (Building Knowledge)

ज्ञान निर्माण एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें विभिन्न अनकहे या गर्भित ज्ञान (Tacit Knowledge) को स्पष्ट प्रकट ज्ञान (Explicit Knowledge) के रूप में परिवर्तित किया जाता है। इस प्रक्रिया हेतु सर्वप्रथम ज्ञान का अन्वेषण किया जाता है, जिसमें ज्ञान की आवश्यकता, ज्ञान संसाधन एवं ज्ञान प्रवाह का पता लगाने का प्रयास किया जाता है। साथ ही ऐसे अवसरों को तलाशने का प्रयास किया जाता है जिससे नवीन ज्ञान को उत्पन्न किया जा सके।

16.5.2 ज्ञान संग्रहण (Collection of Knowledge)

यह एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें ज्ञान के नये स्वरूप की पहचान की जाती है और उस नवीन स्वरूप को विभिन्न तरीकों से कैचर करने का प्रयास किया जाता है।

16.5.3 ज्ञान शुद्धिकरण (Knowledge Filtering)

ज्ञान शुद्धिकरण के द्वारा हम ज्ञान को उचित स्रोत एवं स्थान पर संग्रहित कर देते हैं। ऐसा करने से ज्ञान के उस संग्रह को आसानी से उपयोग हेतु उपलब्ध बनाया जा सकता है।

16.5.4 ज्ञान भण्डारीकरण (Storing Knowledge)

ज्ञान के विभिन्न छोटे-छोटे टुकड़ों/हिस्सों (Chunks) को विभिन्न संग्रहों (Repositories) में संग्रहित कर दिया जाता है।

16.5.5 ज्ञान प्रबन्धन (Knowledge Management)

इस चरण में ज्ञान की समीक्षा की जाती है एवं उसका मूल्यांकन कर उसकी सटीकता एवं प्रासंगिकता की जाँच की जाती है।

16.5.6 ज्ञान फैलाव या वितरण (Knowledge Distribution)

अन्त में तैयार किये गये या उपलब्ध नवीन ज्ञान को उपयोग हेतु, समस्त सम्बन्धित व्यक्तियों एवं प्रक्रियाओं को सही समय पर उपलब्ध कराया जाता है।

ज्ञान प्रबन्धन यद्यपि देखने में बहुत ही साधारण एवं आसान प्रतीत होता है, किन्तु इसके अनुप्रयोग से पूर्व विभिन्न कई नीतियों एवं प्रक्रियायें पूर्ण करना आवश्यक होता है। इस तरह के बिन्दुओं में कुछ मुद्दे निम्नलिखित हैं—

- ज्ञान संकलन— ज्ञान की पहचान और संकलन के लिए ।
- ज्ञान स्थानान्तरण— विभिन्न स्रोतों और स्वरूपों के बीच में ज्ञान का स्थानान्तरण करना ।
- ज्ञान प्रतिधारण— संगठनात्मक ज्ञान के प्रतिधारण हेतु ।
- विषय—वस्तु प्रबन्धन ।
- समुदायों को क्षमतावान बनाना ।
- ज्ञान संस्कृति ।
- ज्ञान भागीदारी ।
- ज्ञान पूँजी ।
- व्यवसायिक गतिविधि ।

उपर्युक्त विवरण एवं अध्ययन से यह स्पष्ट हो चुका है कि ज्ञान प्रबन्धन एक अत्यंत महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। यह न केवल कार्य को उचित एवं नियोजित ढंग से सम्पादित करती है, बल्कि संगठन के वातावरण को उत्कृष्ट बनाते हुये संगठन के उत्पादन को बढ़ाती है। वर्तमान में ज्ञान प्रबन्धन का उपयोग पुस्तकालयों में भी बहुतायत से किया जा रहा है। वर्तमान में जहाँ 20वीं शताब्दी में साहित्यिक विस्फोट को नियंत्रित करना अत्यंत कष्टकारी हो रहा है, वहाँ ज्ञान प्रबन्धन ही एक ऐसा आधार है जिसके द्वारा इस अत्यंत कठिन कार्य को आसानी से नियंत्रित करना सम्भव हो सका है। पुस्तकालयों के तकनीकी सम्बर्द्धन के कारण ज्ञान प्रबन्धन की यह प्रक्रिया आजकल परम्परागत पुस्तकालयों में भी वृहद स्तर पर प्रयुक्त की जा रही है।

16.6 सारांश (Summary)

इस पाठ में हमने ज्ञान प्रबंधन से सम्बन्धित विभिन्न तथ्यों को समझने का प्रयास किया। हमने ज्ञान प्रबंधन की उत्पत्ति पर प्रकाश डाला। ज्ञान प्रबंधन को विभिन्न विद्वानों द्वारा कैसे अलग-अलग तरह से पारिभाषित किया गया है, स्पष्ट किया। ज्ञान प्रबंधन के सम्भावित क्षेत्रों पर प्रकाश डाला एवं इसकी विभिन्न प्रक्रियाओं पर विवरण प्रस्तुत किया। पुस्तकालय के सन्दर्भ में इसकी उपयोगिताओं पर भी संक्षेप में विचार व्यक्त किया।