

مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

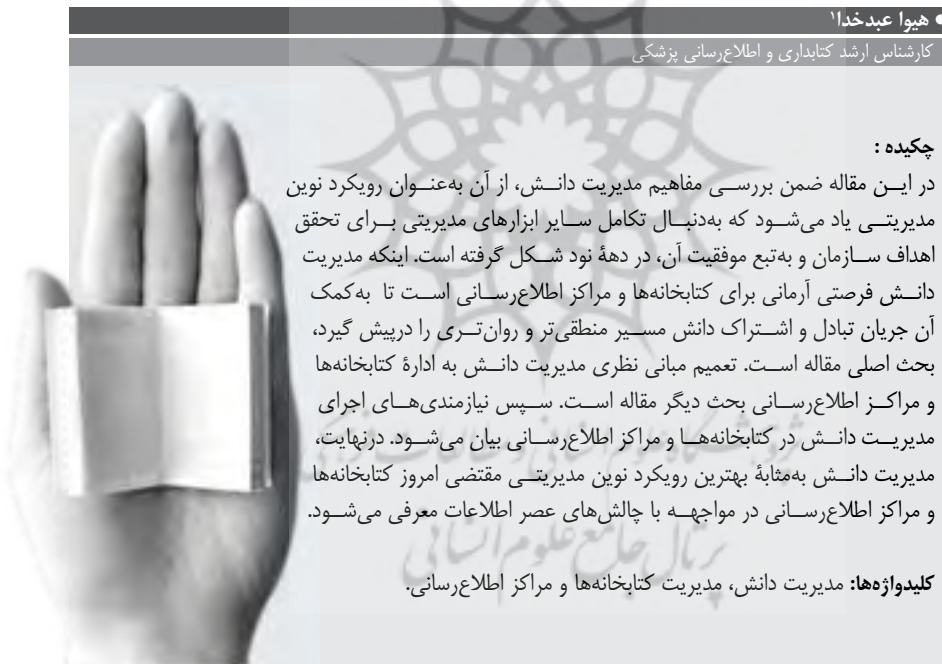
• هیوا عبدخدا^۱

کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی

چکیده:

در این مقاله ضمن بررسی مفاهیم مدیریت دانش، از آن به‌عنوان رویکرد نوین مدیریتی یاد می‌شود که به‌دنبال تکامل سایر ابزارهای مدیریتی برای تحقق اهداف سازمان و به‌تبع موفقیت آن، در دهه نود شکل گرفته است. اینکه مدیریت دانش فرصتی آرمانی برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است تا به‌کمک آن جریان تبادل و اشتراک دانش مسیر منطقی‌تر و روان‌تری را درپیش گیرد، بحث اصلی مقاله است. تعمیم مبانی نظری مدیریت دانش به اداره کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بحث دیگر مقاله است. سپس نیازمندی‌های اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بیان می‌شود. درنهایت، مدیریت دانش به‌مثابه بهترین رویکرد نوین مدیریتی مقتضی امروز کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در مواجهه با چالش‌های عصر اطلاعات معرفی می‌شود.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی.



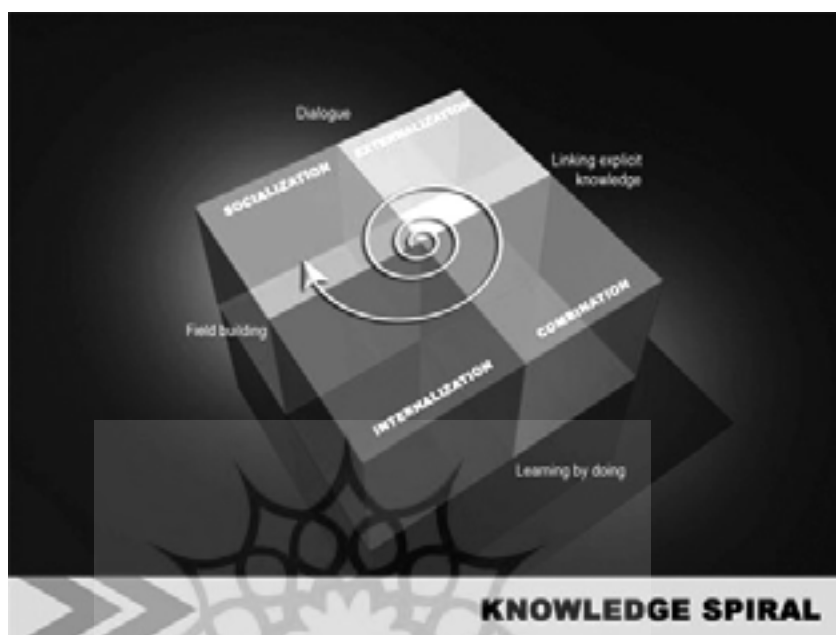
مقدمه

دو روزنامه دولتی انگلستان در آوریل سال ۱۹۹۹ ضمیمه‌ای در زمینه مدیریت دانش منتشر کردند. پل برای^۲، گزارشگر ساندی تایمز^۳، اظهار داشت: «بیشتر شکست‌های اساسی به این دلیل است که نمی‌دانیم بر چه نوع دانشی می‌خواهیم مدیریت کنیم و چرا؟» (باتر، ۱۳۸۲، ص ۲۴۲).

میزان موفقیت سازمان‌ها در بهره‌گیری از دانش تا حدودی به‌میزان آشنایی، به‌کارگیری و اهمیت‌دادن آنها به این فرایندها بستگی دارد. در عصری که دانش بهترین نوع قدرت تلقی می‌شود، موفقیت در مدیریت دانش نیز پیش‌زمینه‌ای برای موفقیت در عرصه فعالیت‌های

سازمانی و حتی بازار رقابتی تلقی می‌گردد (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۰۱). گرچه مدیریت اطلاعات و داده عناصر مهم مدیریت دانش هستند، هدف غائی مدیریت دانش ترویج دانش، اشتراک و یادگیری مشارکتی در سازمان‌هاست (صراف‌زاده، ۱۳۸۴).

با توجه به این مهم که اطلاعات در دنیای امروز به حد انفجار رسیده است، چنانچه مفاهیمی از جمله انفجار اطلاعات و سرریز اطلاعات از این تحول آبیستن شده است، تکیه به اطلاعات و دانش عینی در سازمان، چرخه حیات سازمان را بیمه نمی‌کند. بنابراین سازمان برای ادامه بقا در بازارهای جهانی و رقابت با سایر سازمان‌ها مجبور است در کنار استفاده از اطلاعات و دانش عینی،



**گرچه مدیریت اطلاعات و داده
عناصر مهم مدیریت دانش
هستند، هدف غائی مدیریت
دانش ترویج دانش، اشتراک
و یادگیری مشارکتی در
سازمان‌هاست**

دوران مدیریتی خود شود که همواره بهترین کارکرد و دستاورد را برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی داشته باشد.

مفهوم مدیریت دانش

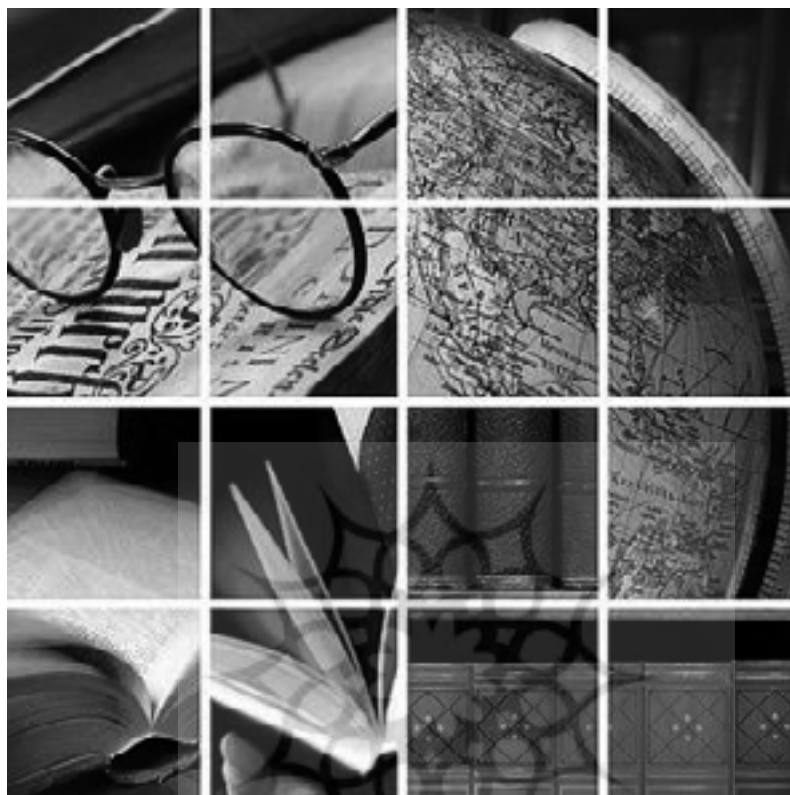
مدیریت دانش از مفاهیمی است که تعریف‌های فراوانی برای آن ارائه شده است. برخی از صاحب‌نظران، دانش را یک سرمایه‌سازی می‌دانند و مدیریت دانش را براساس آن تعریف کرده‌اند. برای نمونه، ارنست پروز^۵ معتقد است که «مدیریت دانش عبارت است از گردآوری دانش، قابلیت‌های عقلانی و تجربیات افراد یک سازمان و ایجاد قابلیت بازایی برای آنها به‌عنوان یک سرمایه انسانی. به‌عبارت دیگر مدیریت دانش بر ذخیره و به‌کارگیری دوباره اطلاعات تخصصی تأکید دارد» (پروز، ۱۹۹۹، ص ۷۵). نیگل کینگ^۶ یکی از کسانی است که مدیریت دانش را فرایند ایجاد، سازمان‌دهی، اشاعه و حصول اطمینان از درک اطلاعات موردنیاز برای انجام یک کار تلقی می‌کند (کینگ، ۱۹۹۹، ص ۳۹۷). مالهورتا^۷، کسی که در سال‌های اخیر بیشترین فعالیت را در زمینه مدیریت دانش داشته است، این مفهوم را از دیدگاه نظری تعریف می‌کند و مدیریت دانش را کمک به سازمان‌ها در یافتن راه‌های نوین بهره‌جویی از دانش عینی و ذهنی افراد سازمان به‌حساب می‌آورد (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۰۱).

مایکل کونینگ^۸ پیدایش مفهوم مدیریت دانش را نتیجه افزایش شدید حجم اطلاعات در مراکز

دانش نهان را با تشریح مساعی، برقراری روابط عاطفی و استفاده از نظام‌های خبره برای دانش‌ورزی و به‌اشتراک‌گذاری آن به‌کارگیرد. مدیریت دانش به‌عنوان رویکرد نوین مدیریتی این سیاست را - استفاده از دانش نهان سازمان - در بطن خود دارد.

تغییرات سریع و همه‌جانبه، کتابخانه‌ها را درآستانه عصر جدید قرار داده است که با گذشته نه‌چندان دور آنها بسیار متفاوت است. هم‌اکنون پیشرفت‌های قابل توجهی در حوزه‌های مربوط به کتابخانه‌ها دیده می‌شود. با ورود فناوری جدید به کتابخانه‌ها و به‌دنبال آن، درهم‌پیچیدن طومار روش‌های سنتی و روش‌های مدیریتی کلاسیک در اداره امور کتابخانه‌ها، راه برای ظهور دانش مدیریتی جدیدی هموار شد که این دانش بعدها شکل مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به خود گرفت.

شان هونگ تانگ^۹ در مقاله «مدیریت دانش در کتابخانه‌های قرن بیست و یکم» می‌نویسد: «در قرن بیست و یکم کتابخانه‌ها به‌ناچار با موضوع جدید مدیریت دانش مواجه خواهند بود» (شان هونگ، ۲۰۰۵، ص ۱۲۵). به‌جرت می‌توان گفت که دیگر روش‌های مدیریتی کلاسیک پاسخ‌گوی نیازمندی‌های مدیریت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نخواهد بود، و با توجه به اینکه مهم‌ترین سرمایه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی دانش است، مدیریت در کتابخانه‌ها می‌تواند با تکیه بر مدیریت دانش، که مهم‌ترین وجه مشخصه آن به‌اشتراک‌گذاری دانش است، وارد فصل جدیدی از



**مدیریت دانش عبارت است از
اجرای مدیریت و زمینه‌سازی
برای تبدیل دانش (ذهنی و
عینی و بالعکس) در داخل یک
سازمان از طریق گردآوری،
به‌اشتراک‌گذاری و استفاده از
دانش به‌عنوان یک سرمایه
سازمانی در راستای دستیابی
به اهداف سازمان**

و عینی و بالعکس) در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به‌اشتراک‌گذاری و استفاده از دانش به‌عنوان یک سرمایه سازمانی در راستای دستیابی به اهداف سازمان» (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۰۲).

مدیریت دانش، از آن جهت که با دانش سروکار دارد و از آنجاکه در حال حاضر دانش، مهم‌ترین سرمایه سازمان است، مقوله‌ای حائز اهمیت است. بررسی و موشکافی از مفهوم مدیریت دانش از آن رو اهمیت دارد که سازمان‌ها را در به‌کارگیری مهم‌ترین سرمایه خود کمک خواهد کرد و رشد، تعالی، استقرار، و ثبات سازمان را بیمه خواهد کرد. به‌ناچار سازمان با مفهوم مدیریت دانش روبه‌روست. این رویارویی به‌مثابه شمشیر دودمی است. اگر سازمان، توانمندی خود را در به‌کارگیری بهینه مدیریت دانش نشان دهد و بتواند آن را عملی کند، حیات سازمان منحنی رو به پیشرفتی را تجربه خواهد کرد. در صورتی که سازمان از پذیرش مدیریت دانش به‌عنوان یک ابزار توانمند برای بهره‌گیری بیشتر سرباز زند، حیات و ثبات سازمان به خطر خواهد افتاد و در عرصه رقابت متضرر خواهد شد. زیرا سایر سازمان‌ها ابزاری توانمند را در اختیار دارند که سازمان مذکور در اختیار ندارد.

اطلاع‌رسانی یا نزد افراد در سازمان می‌داند. بیشتر این اطلاعات، بی‌کیفیت یا باکیفیت، سازمان‌یافته نیستند. مدیریت دانش برای سامان‌دادن به این آشفتگی‌ها پدید آمد (افشار زنجانی، ۱۳۸۳، ص ۶۳).

یکی از تعریف‌هایی که از مدیریت دانش به اهل حرفه کتابداری و اطلاع‌رسانی عرضه شده، «عمل مدیریتی» است که «سرمایه فکری یک سازمان را به‌کار می‌گیرد تا آن را قادر سازد رسالت و مأموریت خود را تحقق بخشد. مدیریت دانش دست‌اندازی به قلمرو دانستنی‌های غیرمدون و مضبوط، و فراتر از آن دانستنی‌های ضمنی است که چه بسا داندگان آنها نیز از داشتن آن بی‌خبرند یا توانایی تبیین آن را ندارند» (افشار زنجانی، ۱۳۸۳، ص ۶۳).

کتابداران و اطلاع‌رسانان، به‌عنوان یک گروه، به‌خوبی از نتایج سازمان‌دهی اطلاعات، برای دسترسی افراد نیازمند به اطلاعات، آگاه هستند. در بسیاری از موارد، مدیریت دانش به همین کاری گفته می‌شود که کتابداران و اطلاع‌رسانان در کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی انجام می‌دهند (نلسون^۱، ۲۰۰۳، ص ۲۹). با مرور تعاریف مختلف، می‌توان مدیریت دانش را به این صورت تعریف کرد: «مدیریت دانش عبارت است از اجرای مدیریت و زمینه‌سازی برای تبدیل دانش (ذهنی

مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

به گفته کونینگ مدیریت دانش به دو صورت بر کتابداری و اطلاع‌رسانی اثر نهاده است. نخست به صورت تغییر در کار کتابداری و مشاغل دیگر اطلاع‌رسانی در شرکت‌ها، و دیگر در حوزه آموزش کتابداری و اطلاع‌رسانی. به اعتقاد وی، تحول نخست بسیار سریع‌تر از دومی روی داده و در شماری از شرکت‌ها کار کتابداران تغییر ماهیت داده است. در این شرکت‌ها کتابخانه‌ها را بسته‌اند و کتابداران به «مدیران اطلاعات» یا «تحلیلگران پژوهشی» تغییر نام داده‌اند و آنها را با استفاده از وسائل الکترونیک به کارکنان و مشتریان متصل کرده‌اند (افشار زنجانی، ۱۳۸۳، ص ۶۳).

از آنجاکه اطلاعات و دانش خمیرمایه اصلی مدیریت دانش است و همه فرایندهای مدیریتی برای تولید، اشاعه، به‌کارگیری و بازتولید دانش صورت می‌گیرد، کتابداران و اطلاع‌رسانان می‌توانند نقش عمده‌ای را در گروه مدیریت دانش سازمان‌ها ایفا کنند. متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی در طول تحصیل خود درباره گردآوری، سازمان‌دهی، اشاعه و مدیریت اطلاعات مطالعه می‌کنند و بیش از هر متخصص دیگری با اطلاعات سروکار دارند. دانش و توانایی‌های آنها می‌تواند در مدیریت بهینه دانش سازمان‌ها مفید و مؤثر باشد (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۰۴).

مطالعات ماری کوروران^{۱۰}، گاش و وسلی^{۱۱} و دیگران نیز نشان می‌دهد که کتابداران و اطلاع‌رسانان با توجه به مهارت‌هایی که در دوران تحصیل و فعالیت حرفه‌ای با اطلاعات، سازمان‌دهی، رابطه موجودیت‌های اطلاعاتی و نظیر آن کسب کرده‌اند، نقش تعیین‌کننده‌ای در مدیریت دانش سازمان‌ها داشته‌اند (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۰۷).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که از دیرباز کانون توجه و اجرای مدل‌های مختلف مدیریتی از مدیریت نئوکلاسیک و کلاسیک گرفته تا مدیریت علمی بوده است، به‌مثابه یک سازمان غیرانتفاعی، ملزم به به‌کارگیری اصول و فنون مدیریت دانش است. زیرا میزان بهره‌وری این نهادها از آن لحاظ اهمیت دارد که بر تمام زیرساخت‌های ملی یک تمدن تأثیر خواهد گذاشت. بنابراین با پذیرش اینکه در حال حاضر مدیریت دانش، تنها تکنیک و رویکرد نوین مدیریتی است که از تکامل سایر روش‌های مدیریتی به‌وجود آمده است و در عین اینکه مشکلات روش‌های مدیریتی پیشین را ندارد، بلکه سعی بر جبران آنها نیز دارد، کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی به‌منزله نهادی نیازمند اجرای رویکرد مدیریتی قوی، ناچار به پذیرش مدیریت دانش هستند، تا بتوانند از میزان سراسیمگی و آشفتگی خود - با ظهور فناوری‌های جدید - بکاهند.

کتابخانه‌ها با گردآوری، ذخیره، پردازش، اشاعه اطلاعات و دانش در چرخه تولید علم و خلق دانش، نقش بی‌بدیلی دارند، زیرا در انتقال دانش و نتایج علمی به وجوه واقعی تولید، در نقش پل‌های رابط عمل می‌کنند. مدیریت دانش فرصت استثنایی برای کتابخانه‌ها فراهم می‌سازد و آنها را بیش از پیش به همدیگر و به کاربرانشان مرتبط می‌سازد تا جریان و تبادل دانش در بین آنها روان‌تر و شتابان‌تر شود و این عرصه نیاز به آمادگی لازم و اندیشه‌هایی نوگرا دارد (مختاری، ۱۳۸۳، ص ۱۳).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی بیشتر از هر چیز دیگر با دانش سروکار دارند. عنوان کار با دانش برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، امر غریبی نیست، زیرا دانش خمیرمایه فعالیت کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است. یکی از نظریه‌پردازان مدیریت دانش نیز عنوان کار با دانش را به‌جای مدیریت دانش ترجیح می‌دهد. مدیریت دانش و کتابخانه‌ها هر دو یک خمیرمایه دارند و آن هم کار با دانش است. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی که با رسالت حفظ، نگهداری و ثبت و ضبط سرمایه یک ملت و تمدن به‌وجود آمده‌اند، دانش موجود را شناسایی می‌کنند؛ مجموعه‌سازی و گردآوری در کتابخانه‌ها در واقع نمادی از تلاش کتابخانه برای فراهم‌آوری دانش موجود است؛ سازمان‌دهی که در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی صورت می‌گیرد و طبق مدل‌های پذیرفته‌شده جهانی به نظم و رده‌بندی آن اقدام می‌شود، وجه بارز سازمان‌دهی و رده‌بندی دانش است؛ توریق و بازیابی رکوردهای موجود در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی در واقع همان بازیابی و توریق اطلاعات موجود در رکوردهاست. بنابراین روشن می‌شود که انجام امور کتابخانه‌ها رابطه نزدیکی با اصول و روش‌های مدیریت دانش دارند و بعضاً با آن همسان است.

یکی از مباحث مشترک اطلاع‌رسانی و مدیریت دانش، «اشاعه دانش» است و آن عبارت است از شیوه‌هایی که از طریق آن دانش به افراد منتقل می‌شود. در مدیریت دانش سعی بر این است که الگوهای یکپارچه و منسجم برای اشاعه دانش ارائه شود. اطلاع‌رسانی نیز با پیروی از استانداردها در پردازش اطلاعات، سعی در ایجاد یکپارچگی و انسجام در اشاعه اطلاعات دارد (فرهادی، ۱۳۸۳، ص ۴۶).

کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند با تکیه بر مبانی نظری مدیریت دانش که اغلب از به‌اشتراک‌گذاری و اهمیت دانش سخن می‌گویند، بهره‌وری خود را افزایش دهند. یکی از مبانی نظری مدیریت دانش نظریه شرکت (شبکه) است. این نظریه را که گوستینز^{۱۲} در سال ۲۰۰۵ مطرح کرد، به ضرورت وجود مجموعه‌های

کتابخانه‌ها و مراکز

اطلاع‌رسانی که از دیرباز

کانون توجه و اجرای مدل‌های

مختلف مدیریتی از مدیریت

نئوکلاسیک و کلاسیک

گرفته تا مدیریت علمی بوده

است، به‌مثابه یک سازمان

غیرانتفاعی، ملزم به به‌کارگیری

اصول و فنون مدیریت دانش

است

سازمانی (نیروی انسانی، فرایندها و فناوری اطلاعات) برای تولید دانش سازمانی اشاره می کند (حسن زاده، ۱۳۸۶، ص ۵۱). طبیعی است برای جریان دانش و تبادل و به اشتراک گذاری آن در کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی وجود نیروی انسانی که مجهز به دانش باشند، فرهنگ سازمانی که اشتراک و تبادل دانش را تشویق کند و ابزاری که به کمک آن دانش جریان یابد، لازم و ضروری است. یکی دیگر از مبانی نظری مدیریت دانش، نظریه تعادلات سه جزئی است که بهره‌وری در سازمان را در گرو تمایل به دانش سازمانی، کاهش حجم و افزایش کارایی می‌داند. کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی با تکیه بر نظریه تعادلات سه جزئی می‌توانند دانش مداری را جایگزین افزایش حجم خود بکنند. زیرا مهم‌ترین هدف برای این نوع سازمان‌ها در نگاه اول بهره‌وری است. نظریه تولید و تبدیل دانش سازمانی یکی دیگر از مبانی نظری مدیریت دانش است که میزان انطباق آن با عملکرد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی به مراتب بیشتر از سایرین است. این نظریه به به اشتراک گذاری، تبدیل دانش نهان گروه‌ها به مفاهیم و نمودهای عینی، استفاده از دانش بیرون سازمانی و توزیع دانش اشاره می‌کند. با فرض به کارگیری این نظریه در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی، پیامدهای این نظریه به عملکرد آرمانی و برون داد کتابخانه‌ها قابل تعمیم است. تولید، تبدیل و اشاعه دانش که محور اصلی این نظریه است، همان موردی است که در نهایت باید در عملکرد کتابخانه و مراکز اطلاع رسانی ملموس باشد. نظریه سازمان یادگیرنده به عنوان یکی دیگر از نظریه‌های مدیریت دانش، یادگیری مداوم و جریان دانش در درون سازمان را هدف اصلی خود قرار داده است. در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی جریان دانش مستلزم یادگیری مداوم و آموزش مادام‌العمر کارکنان کتابخانه است. کتابخانه‌ها با تکیه بر این نظریه می‌تواند به آموزش ضمن خدمت، برگزاری دوره‌های بازآموزی و آموزش مادام‌العمر کارکنان خود بپردازد.

به اعتقاد شان هانگ نقش بی‌همتای دانش در توسعه اجتماعی و به تبع آن، نیاز و توجه روزافزون افراد و جامعه به اطلاعات و دانش، شرایط مطلوبی فراروی کتابخانه‌ها نهاده است. به زعم وی، دغدغه اصلی کتابخانه‌ها در آینده‌ای نه چندان دور چگونگی مدیریت دانش بر دانش خواهد بود که لازم است برپایه پژوهش کارآمد، توسعه دانش و ایجاد مبانی آن، تبادل و اشتراک دانش در بین کتابداران و کاربران، آموزش مداوم کارکنان، سرعت بخشی به امر پردازش و تبدیل دانش ضمنی به دانش صریح و انتقال و اشاعه آن متمرکز شود. قرن حاضر زمان رویارویی کتابخانه‌ها با مسائل مختلف

مدیریت دانش است (فرهادی، ۱۳۸۳، ص ۴۹).

نیازمندی‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی

مدیریت دانش در نقش یک فرایند، همچنان که به تخصص‌های مختلفی نیاز دارد، به مهارت‌ها و توانایی‌های ویژه‌ای نیز نیازمند است. متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی برای انجام وظایفی خود در مدیریت دانش، باید از طریق آموزش‌های رسمی یا شرکت در دوره‌های مختلف آموزشی، مهارت‌های لازم را کسب کنند. لوریچ^{۱۳} به نقل از هیل^{۱۴} مهارت‌های مورد نیاز کتابداران و اطلاع رسانی - به عنوان ظرفیت انسانی در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی - را به دو گروه مهارت‌های ملموس و مهارت‌های ناملموس تقسیم می‌کند. به نظر وی مهارت‌های ملموس عبارتند از: مهارت‌های پژوهش و جست‌وجو، توانایی ارجاع سریع، مآخذشناسی دانش، مجموعه گسترده‌تری، کار با فناوری اطلاعات و اینترنت. اینها مهارت‌هایی‌اند که کتابداران و اطلاع رسانی به صورت عملی می‌توانند به آنها دست پیدا کنند و از این طریق در گروه مدیریت دانش سازمان‌ها نقش خود را ایفا کنند. علاوه بر این مهارت‌ها، قابلیت‌ها و توانایی‌هایی نیز وجود دارد که به نوعی با روحیات و شخصیت فرد ارتباط دارد. به نظر لوریچ این مهارت‌ها عبارتند از: توان کار با دیگران در داخل و خارج سازمان، مهارت‌های ارتباطی میان فردی، توان اولویت بندی، سازمان دهی، فرایندها، بازار و راهبردهای تجاری، دانش در حوزه نیازشناسی کاربران، توان تجزیه و تحلیل و توان ترویج فرهنگ به اشتراک گذاری دانش در سازمان‌ها (حسن زاده، ۱۳۸۳، ص ۱۱۱).

ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش با اهمیت هستند، اما به یادداشتن اینکه بیشترین نظرات درباره مدیریت دانش، اطلاعات سازمانی هستند که به منابع انسانی مرتبط می‌شود نه به فناوری و تکنیک‌های مدیریت دانش، اهمیت بیشتری دارد (نلسون، ۲۰۰۳، ص ۳۰).

بدین ترتیب نیازمندی‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی عبارتند از: منابع انسانی (کتابداران و اطلاع رسانی و سایر کارکنان)، فرهنگ و نگرشی که سیاست کلی و نگاه علمی مدیران و کارکنان سازمان را برای کار کردن با دانش اعم از ثبت و ضبط دانش، جذب و انتشار دانش؛ و در نهایت ابزاری که توانمندی لازم را برای اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع رسانی داشته باشد که به نظر می‌رسد قوی‌ترین ابزار سخت افزاری و نرم افزاری موجود، فناوری اطلاعات باشد. بنابراین سه عنصر

ابزارها و تکنیک‌های مدیریت دانش با اهمیت هستند، اما به یادداشتن اینکه بیشترین نظرات درباره مدیریت دانش، اطلاعات سازمانی هستند که نه به فناوری و تکنیک‌های مدیریت دانش، اهمیت بیشتری دارد



از زمان شکل‌گیری سازمان‌ها، منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عنصر سازمانی مورد توجه اندیشمندان و مدیران بوده و در مدیریت دانش نیز عنصری لاینفک محسوب می‌شود

منابع انسانی، نوع نگرش و فرهنگ سازمانی و فناوری اطلاعات لازمه به‌کارگیری مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است.

۱. منابع انسانی

از زمان شکل‌گیری سازمان‌ها، منابع انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عنصر سازمانی مورد توجه اندیشمندان و مدیران بوده و در مدیریت دانش نیز عنصری لاینفک محسوب می‌شود. حتی می‌توان استنباط کرد، با توجه به اینکه هدف اصلی مدیریت دانش استخراج دانش از ذهن افراد متخصص و گردآوری آن در قالب نوشته‌ها، جذب و انتشار دانش سازمانی افراد، دریافت دانش از اذهان نیروی انسانی و اشتراک میان آنهاست، این نیرو مهم‌ترین عنصر مدیریت دانش به‌شمار می‌آید.

حسن‌زاده در این باره می‌نویسد: «مهم‌ترین عنصر منابع انسانی است، زیرا مدیریت دانش به تمایل افراد برای به‌اشتراک‌گذاری و استفاده مجدد دانش متکی است. فناوری اطلاعات می‌تواند به‌اشتراک‌گذاری دانش را در درون و بیرون از مرزهای سازمان تسهیل کند، اما فرایندهای واقعی تولید و تبدیل دانش را افراد سازمان ایجاد و تکمیل می‌کنند. سرمایه انسانی در دانش و تجربه کاری افراد و قابلیت‌های آنها متجلی است و به دلیل قابل مشاهده نبودن، سرمایه نایاب، تخصصی و نامشهود محسوب می‌شود و قابل تکثیر نیست. درحقیقت نظریه پردازان دانش‌مدار، دانش شخصی را نخستین منبع تولید دانش سازمانی می‌شناسند» (حسن‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۳۷). شان هونگ نیز در این خصوص تصریح می‌کند:

«مدیریت منابع انسانی به‌منزله نقطه مهمی در شروع، به‌منظور آموزش کیفی استعدادهای تخصصی افراد و تقویت تعهد کارکنان کتابخانه به‌کار می‌رود. در عمل ما نیازمند توجه به نیازهای گوناگون و متنوع کارکنان کتابخانه، تقویت مدیریت کتابخانه هستیم. برخی افراد روش مدیریتی جدی را به‌کار می‌برند، نظارت دقیق و کنترل را براساس مقررات و آیین‌نامه می‌پسندند. سایر افراد، شیوه مدیریت بسیار انعطاف‌پذیر را به‌منظور ایجاد مشارکت در تصمیم‌گیری، مشورت و تعهد شغلی به‌کار می‌برند. به‌منظور اجرای صحیح آموزش تخصصی کارکنان نه‌تنها باید بر نظریه علم کتابداری و رشته‌های وابسته تمرکز شود، بلکه نیاز به تجهیز به جدیدترین دانش عملی و مبانی نظری آموزش اخلاق احساس می‌شود» (شان هونگ، ۲۰۰۵، ص ۱۳۰).

۲. نوع نگرش و فرهنگ سازمانی

یکی از عوامل اجرای مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی است که مشوق تعامل افراد با یکدیگر و تبادل نظرات و تجربه‌های آنان است و به کارکنان اجازه می‌دهد بدون واگهی مسائل و نظرات خود را مطرح کنند و توانمندی خود را برای ارتقای کمی و کیفی محصولات و خدمات سازمان به‌کار گیرند. اساس مدیریت دانش به تبادل و به‌اشتراک‌گذاری دانش موجود در اذهان (دانش ذهنی) برمی‌گردد، اگرچه دانش عینی و آشکار هم مقوله‌ای مورد توجه مدیریت دانش است، اما به‌جرئت می‌توان گفت که سروکار مدیریت دانش بیشتر با دانش ذهنی افراد است.

یکی از عوامل اجرای مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی است که مشوق تعامل افراد با یکدیگر و تبادل نظرات و تجربه‌های آنان است و به کارکنان اجازه می‌دهد بدون واگهی مسائل و نظرات خود را مطرح کنند و توانمندی خود را برای ارتقای کمی و کیفی محصولات و خدمات سازمان به‌کار گیرند

مدیریت دانش برای جریان در سازمانی مانند کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیازمند بستری است که از طریق آن بتواند به حرکت درآید و جای خود را در فرهنگ سازمانی ثابت بخشد. دسترسی به این بستر در وهله اول نیازمند نوع نگاه و نگرش مدیران ارشد کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است، زیرا اگر تبادلات دانش در سازمانی مانند کتابخانه صورت نپذیرد یا به‌کندی صورت پذیرد و افراد و نیروی انسانی به‌عنوان مهم‌ترین عضو از مجموعه مدیریت دانش به‌اشتراک‌گذاری و تبادل دانش خود با همکاران و مدیران ارشد سازمان تمایلی نداشته باشند، مدیریت دانش با چالش جدی روبه‌روست. اگر نگرش و سیاست کلی مدیران ارشد و کارکنان کتابخانه مبتنی بر این باشد که اجازه تبادل و به‌اشتراک‌گذاری این دانش داده نشود، مدیریت دانش با فرض بهره‌مندی از نیروی انسانی و عامل فناوری اطلاعات ره به جایی نخواهد برد. بنابراین به این نتیجه می‌توان رسید که عوامل دخیل در مدیریت دانش و شکل‌گیری آن لازمه همدیگرند و در کنار هم به اجرای مدیریت دانش در سازمان کمک می‌کنند. تدوین سیاست کلی و خط‌مشی موجود در کتابخانه‌ها و سابقه سازمانی و بهره‌مندی از حافظه سازمانی، مدیران و کارکنان جدید را با دانش عینی و ذهنی مدیران و کارکنان سابق آشنا می‌کند که خود می‌تواند یکی از جنبه‌های مدیریت دانش به‌معنای تبادل دانش میان مدیران و کارکنان قدیم با مدیران و کارکنان جدید باشد، که به‌نوبه خود در اشاعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر اشتراک، تعامل و تبادل بین کارکنان و نیروی سازمانی مؤثر است.

در مدیریت دانش بر منابع انسانی و فرهنگ سازمانی تأکید می‌شود تا به‌اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری دانش برانگیخته و پرورش داده شود. به همین دلیل آرایش و فرهنگ سازمانی مناسب شکل گرفته و تحرک و آموزش کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد (باتر، ۱۳۸۲، ص ۲۴۵).

معمولاً آماده‌سازی فرهنگ سازمانی برای مدیریت دانش مهم‌ترین و مشکل‌ترین چالش است. میزان همکاری افراد مهم‌ترین مشغله مدیران تلقی می‌شود. زیرا موفقیت مدیریت دانش به انگیزه، تمایل و توان افراد برای به‌اشتراک‌گذاری دانش و استفاده از دانش دیگران متکی است. افراد در سازمان، همیشه می‌توانند به‌عنوان عامل توانمندساز یا موانع فرایندها و فناوری برای مدیریت دانش تلقی شوند (باتر، ۱۳۸۲، ص ۲۴۷). پی‌بردن به ارزش وجودی دانش و در پی آن مدیریت دانش یکی از وظایف اساسی مدیران در قرون حاضر است. مدیران سازمان‌ها با برقراری فرهنگ سازمانی مطلوب، نهادینه‌کردن روحیه تشریک مساعی در کارکنان و

استقبال از نظرات و پیشنهادهای کارکنان و ترویج روحیه نقدپذیری و تقویت ارزش شناختی و معرفتی برای کارکنان باید به سراغ این مهم - پی‌بردن به ارزش وجودی دانش و در پی آن مدیریت دانش - بروند. مدیران ارشد کتابخانه و مراکز اطلاع‌رسانی باید نگرش مثبتی نسبت به مقوله مدیریت دانش به‌عنوان ابزاری اساسی در تحول مدیریت کتابخانه‌ها و بهره‌وری بیشتر از آنها داشته باشند. کارکنان و کتابداران این مراکز باید در صورت لزوم آموزش ببینند و توجهات لازم در خصوص فرایند مدیریت دانش به آنها داده شود. به‌طور کلی می‌توان گفت که داشتن فرهنگ سازمانی غنی یکی از ضرورت‌های اجرای مدیریت دانش در سازمان‌هاست.

۳. فناوری اطلاعات

همان‌طور که اشاره شد، عوامل و نیازمندی‌های اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی همگام با هم به این مهم کمک می‌کنند. با فرض داشتن نیروی انسانی باسواد و مجهز به دانش و کار آزموده مرتبط با فعالیت سازمان و بهره‌مندی از نگرش و فرهنگ سازمانی غنی که بر تبادل و به‌اشتراک‌گذاری دانش صحنه می‌گذارد، مدیریت دانش به‌زحمت می‌تواند به منصفه ظهور برسد. بنابراین نیاز به یک کانال، ابزار و محملی توانمند در این جریان ضروری است. با توجه به اینکه فناوری اطلاعات در حال حاضر قوی‌ترین دانش سخت‌افزاری و نرم‌افزاری موجود است و با اقتدار جای خود را در عرصه‌ها و سازمان‌های مختلف - که کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی نیز استثنا نیستند - تثبیت کرده‌اند، بنابراین دور از انتظار نیست که این دانش سخت‌افزاری و نرم‌افزاری قوی فناوری اطلاعات باشد.

فناوری اطلاعات نقش انکارناپذیری در حمایت از فعالیت‌های مدیریت دانش دارد. سازمان‌ها تاکنون با خودکارسازی فعالیت‌ها و نظام‌های خود، اثربخشی و توانمندی‌های خود را افزایش داده‌اند و هم‌اکنون بحث افزایش کارایی مطرح است که در حوزه مدیریت دانش می‌گنجد (فرهادی، ۱۳۸۳، ص ۴۷).

گردآوری دانش سرآغاز مدیریت دانش در کتابخانه‌هاست. کاربرد فناوری اطلاعات، گستره و سرعت گردآوری دانش را افزایش و هزینه‌های آن را کاهش داده است. در جامعه پیشرفته که همگام با تغییرات روز است، اجرای امور تنها با تکیه بر توانمندی‌های ذهن بشری امکان‌پذیر نیست. برتری‌های فناوری اطلاعات در حوزه ذخیره، بازیابی و امنیت دانش مسلم است. همچنین فناوری اطلاعات در کاربرد و مبادله دانش و زمینه‌های دیگر ضروری به‌نظر می‌رسد و به‌عنوان ابزاری برای پیشبرد و تجلی مدیریت دانش به کار می‌رود

یکی از مباحث مشترک اطلاع‌رسانی و مدیریت دانش، اشاعه دانش است و آن عبارت است از شیوه‌هایی که از طریق آن دانش به افراد منتقل می‌شود

8. Konig, Michle
9. Nelson
10. Korkoran, M.
11. Gash & vesli, s.
12. Gostins, M.
13. Lorich, M.
14. Hill
15. Balaker, H.
16. Zobof, N.
17. Verlioski, v. & yets, B.

ماخذ

۱. افشار زنجانی، ابراهیم و سودابه نودری (۱۳۸۳). «مدیریت دانش و چون و چرایی درباره آن»، فصلنامه کتاب، ش ۵۹، ص ۶۳ - ۶۹.
۲. باتر، باب (۱۳۸۲). «مدیریت دانش: الگوی پیشنهادی»، ترجمه مهدی علیپور حافظی، فصلنامه کتاب، ش ۵۶، ص ۲۴۲ - ۲۴۹.
۳. حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۶). مدیریت دانش: مفاهیم و زیرساخت‌ها، تهران: نشر کتابدار.
۴. حسن‌زاده، محمد (۱۳۸۳). «نقش کتابداران و اطلاع‌رسانان در مدیریت دانش سازمان‌ها»، فصلنامه کتاب، ش ۵۹، ص ۱۰۱ - ۱۱۴.
۵. صراف‌زاده، مریم، افسانه حاضری، و دیگران (۱۳۸۴). «مدیریت دانش و خدمات مرجع در کتابخانه‌ها»، مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران، دوره چهارم، ش چهارم (اول مرداد ۱۳۸۴).
۶. فرهادی، ربابه (۱۳۸۳). «فناوری اطلاعات، تحول نقش‌ها، ضرورت مدیریت دانش»، فصلنامه کتاب، ش ۵۹، ص ۴۴ - ۵۰.
۷. مختاری، حیدر و موسی یمینی فرروز (۱۳۸۳). «از داده تا دانش و از مدیریت داده تا مدیریت دانش»، فصلنامه کتاب، ش ۵۹، ص ۱۱ - ۲۳.

8. Clair, Guys (2005). Knowledge management: Encyclopedia of librarian and information science. 2 end, pp. 1486-1494.
9. King, N (1999). Knowledge management: applying manufacturing theory in knowledge - based industries. Management Accounting, vol. 77, no 3, pp. 397-416.
10. Nelson, Elizabeth (2003). Knowledge management for libraries. Library Administration and management. NO3, pp. 29-32.
11. Perez, E. (1999). Knowledge management in the library. Database, vol. 22, no. 2, pp. 75 -84.
12. Tang, Shanhong (2005). Knowledge Management in libraries in the 21st century. Library Administration and management, no. 3, pp. 125-137.

(حسن‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۵۳).

فناوری، به‌ویژه فناوری اطلاعات، یکی از مهم‌ترین عوامل ارتباط بین بخش‌های مختلف سازمان و زمینه‌ساز انتقال دانش است. همچنین یکی از زمینه‌های پژوهشی مربوط به اشتراک دانش نیز فناوری اطلاعات و ارتباطات الکترونیکی است. برای نمونه بلاکر^{۱۵} (۱۹۹۵) با طبقه‌بندی دانش به انواع مختلف توانست پژوهش زوبف^{۱۶} (۱۹۸۸) درباره به‌کارگیری فناوری اطلاعات در یک مجموعه ساخت و تولید را توجیه کند. یکی دیگر از دیدگاه‌های مربوط به نقش فناوری اطلاعات در اشتراک دانش، نظریه ارتباطات است. اورلیوسکی و ییتس^{۱۷} (۱۹۹۴) با اشاره به گنجینه‌های دانش، چگونگی تدوین ساختارهای ارتباطات توسط محققان حوزه هوش مصنوعی را تجزیه و تحلیل کردند. براساس یافته‌های آنان، گنجینه‌های دانشی که از سوی گروه‌های هم‌کارکرد، نظیر گروه‌های پست الکترونیکی و غیره شکل می‌گیرد، افراد مجمع را در کارهای خود یاری می‌دهد (حسن‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۵۷).

نتیجه‌گیری

مدیریت دانش، رویکرد نوین مدیریتی است که به‌دنبال تکامل سایر روش‌های مدیریتی، برای تحقق اهداف سازمان و موفقیت آن، در دهه نود شکل گرفت. این پدیده نوظهور، فرهنگ «اشتراک دانش» در سازمان را ترویج می‌دهد. از سویی این دانش به‌عنوان مهم‌ترین سرمایه کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و از سوی دیگر به‌عنوان خمیرمایه فعالیت آنان مطرح است. بهره‌گیری از دانش موجود، نیازمند روش مدیریتی توانمندی است که مدیریت دانش بهترین گزینه موجود است. مدیریت دانش فرصت آرمایی برای کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی فراهم می‌سازد تا با کمک آن جریان تبادل و به‌اشتراک‌گذاری دانش، مسیر منطقی‌تر و روان‌تری را درپیش گیرد. منابع انسانی، فرهنگ سازمانی و نگرش مثبت به مدیریت دانش و فناوری اطلاعات از نیازمندی‌های اجرای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی است.

پی‌نوشت‌ها:

1. hiwa1365@gmail.com
2. Paul Bray
3. Sunday Times
4. Tang, Shanhong
5. Perez, E.
6. King, N.
7. Malhotra, M.