



مدیریت دانش

# در کتابخانه های قرن ۲۱

نویسنده: تانگ شانهوئنگ

ترجمه: صالح رحیمی

(کارشناسی ارشد علوم کتابداری و اطلاع رسانی دانشگاه تهران)

## چکیده

اقتصاد دانش مفهوم نوینی است که در سرتاسر جهان در سال های اخیر نمایان شده است. به عنوان زیر مجموعه اقتصاد دانش، مدیریت دانش اساساً مفهوم و روش جدیدی در مدیریت است. مدیریت دانش به منظور تغییر سرمایه های فکری کارگران و کارمندان درون سازمان به نیروهای رقابتی فعال تری با خلاقیت بیشتر، قدرت رقابت و ارزش نوین والا تر، قابل به کارگیری است. مدیریت دانش نیازمند پیوند اطلاعات با اطلاعات،

اطلاعات با فعالیت ها و اطلاعات با انسان به منظور گسترش دانش است (شامل دانش صریح و ضمنی). وظایف سنتی کتابخانه شامل، گردآوری، پردازش، اشاعه، ذخیره و به کارگیری اطلاعات اسناد جهت ارائه خدمات به جامعه می شود. در عصر اقتصاد دانش، کتابخانه به گنجینه های از نوآوری دانش تبدیل می شود. در قرن ۲۱، کتابخانه به طور غیر قابل اجتنابی با موضوع نوینی از مدیریت دانش مواجه می شود.

## مقدمه

اقتصاد دانش، اقتصادی است بر پایه دانش. در عصر اقتصاد دانش، مدیریت عملاً به شناسایی، تحصیل، گسترش، تجربه، به کارگیری، ذخیره و اشتراک دانش، برای ایجاد روشی به منظور انتقال و اشتراک دانش صریح و ضمنی و افزایش قابلیت ابداع و نوآوری با بکارگیری خرد گروهی اشاره دارد.

علاوه بر این، همچنان که اطلاعات و دانش تبدیل به عامل خلاق و مهمی برای نظام اقتصادی پیشرفته شده است، جامعه به طور غیر قابل اجتنابی نیازمند مدیریت نیرومند اطلاعات و دانش است. چگونگی مدیریت دانش به موضوع مهمی تبدیل می شود که کتابخانه ها در آینده نزدیک با آن مواجه می شوند.

از زمانی که دانش تبدیل به نیروی شتاب دهنده برای توسعه اجتماعی شده، توجه جامعه به اطلاعات و دانش در حال گسترش بوده و تقاضاهای مردم برای اطلاعات و دانش مرحله به مرحله گسترش یافته است. این کار باعث ایجاد محیطی مناسب برای توسعه کتابخانه شده است (۱)

مدیریت دانش در کتابخانه ها باید بر تحقیق مؤثر و گسترش دانش، خلق اصول دانش، مبادله و اشتراک دانش بین کارکنان کتابخانه (به علاوه کاربران)، آموزش کارکنان، افزایش روند صریح دانش ضمنی و تحقق سهم آن متمرکز شود.

## ویژگی های مدیریت دانش در کتابخانه ها

نقش مدیریت دانش در کتابخانه ها توأم با توسعه اقتصاد دانش روز به روز مهم تر می گردد. مدیریت دانش روشی نوین در مدیریت است، که با داشتن برتری هایی که در ذیل ذکر می گردد و ویژگی های غیر قابل قیاس اش با مدیریت سنتی به خود می بالد.

هسته مدیریت دانش منابع انسانی ۲ در کتابخانه هاست. استعدادهایی که دانش را کسب می کنند مهمترین منبع در نظام اقتصاد دانش هستند. رقابت استعداد تبدیل به تمرکز بر رقابت باز در عصر اقتصاد دانش شده است.

در عصر اقتصاد دانش کتابخانه ها بر اهمیت آموزش شغلی و آموزش مداوم کارکنان کتابخانه به منظور ارتقاء سطح دانش علمی و توانایی

تحصیلی و نوآوری دانش اهتمام می کنند. آنها نیز به ارزش انسانی به طور کامل، هدایت و به کارگیری توانایی های بالقوه فکری کارکنان کتابخانه به عنوان روش مهمی به منظور ارتقاء مطلوبیت کار نظر دارند.

بهبود کلی کیفیت و موقعیت ارزش های انسانی کارکنان کتابخانه تبدیل به موضوع مهم مدیریت دانش در کتابخانه ها می شود.

هدف مدیریت دانش در کتابخانه ها ارتقاء نوآوری دانش است.

نوآوری دانش ۳ هسته اقتصاد دانش در جامعه است. اولاً، کتابخانه ها که اساس گردآوری، پردازش، ذخیره و توزیع دانش و اطلاعات هستند حلقه اجتناب ناپذیری در رشته نظام های علمی و حلقه مهمی در ابداع دانش محسوب می گردند.

ثانیاً، کتابخانه ها مستقیماً در روند تحقیق علمی مشارکت می کنند. کار کتابخانه جزئی از نوآوری دانش است. ثالثاً، کتابخانه ها باید به اشاعه و تغییر دانش توجه نمایند. آنها به عنوان پل هائی برای تبدیل نتایج ابداعات دانش به نیروهای خلاق واقعی عمل می کنند.

مدیریت دانش در کتابخانه ها به منظور ارتقای ارتباط در کتابخانه ها و بین آنها، میان کتابخانه ها و کاربر، تقویت شبکه دانش و تسریع روند دانش اعمال می شود. در عصر اقتصاد دانش، کتابخانه ها تحقیقات خود را درباره توسعه و درخواست منابع اطلاعاتی، ساختار کتابخانه های مجازی ۴، حمایت از حقوق مالکیت فکری در عصر الکترونیک و غیره انجام می دهند. بنابراین، برای نوآوری دانش پایه هائی ایجاد می کنند (۲).

## فناوری دانش ابزاری است برای مدیریت دانش در کتابخانه ها

فراگیری دانش نقطه شروع مدیریت دانش در کتابخانه ها است.

درخواست فناوری های اطلاعاتی دامنه فراگیری دانش را گسترش می دهند.

سرعت دسترسی به دانش را افزایش داده و از هزینه های آن می کاهد.

انجام چنین وظایف خطیری در جامعه پیشرفته ای که در آن دانش با تغییر روزافزون

همراه است، تنها توسط ذهن انسان ها غیر ممکن است.

این امکان وجود دارد که ارتباط تنگاتنگی بین کاربران و منابع دانش توسط شبکه های رایانه ای برقرار شود، بنابراین تأسیس شبکه های دانش در کتابخانه ها می تواند بر اساس تحقق اطلاع رسانی یک بعدی ۵ باشد (۳).

دانش اکتسابی باید اندوخته شود و در انبارهای

دانش کتابخانه متمرکز گردد. برتری فناوری های اطلاعاتی نه تنها از لحاظ کمی، بلکه در بازاریابی، ساماندهی و امنیت دانش نیز در بعد ذخیره سازی نمود پیدا می کند. فناوری اطلاعات همچنین در بهره گیری و مبادله دانش و دیگر رشته ها نیز غیر قابل اجتناب است و به عنوان منبع و ابزاری برای نوآوری دانش عمل می کند.

## محتوای مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

به عقیده من، مدیریت دانش در کتابخانه‌ها باید شامل ملاحظات ذیل گردد:

بجای می‌گذارد تا در نظام نظری مطلوب واقع شود.

مدیریت دانش در کتابخانه‌ها به عنوان روش جدیدی در مدیریت تأثیر زیادی از خود

## مدیریت نوآوری دانش

مدیریت نوآوری دانش در کتابخانه‌ها به مدیریت تولید، اشاعه و انتقال دانش اشاره دارد. نظام‌های شبکه‌ای که توسط مؤسسات و سازمان‌های مرتبط ایجاد شده‌اند، شامل سه قسمت می‌شوند که عبارتند از: مدیریت نوآوری نظری دانش، مدیریت نوآوری فنی و مدیریت نوآوری سازمانی. مدیریت نوآوری نظری عبارت است از غنی‌سازی و گسترش شاخه‌های تحقیق نظری و عملی علم کتابداری و اطلاع‌رسانی از طریق دنبال کردن آخرین روندهای گسترش در علم کتابداری در سرتاسر دنیا. مدیریت نوآوری فنی برای کنترل نظام‌های شبکه‌ای که توسط مؤسسات و سازمان‌ها ایجاد شده‌اند و به تمام نوآوری نظری مرتبط‌اند، اعمال می‌شود. کتابخانه‌ها در سیر تکاملشان از کتابخانه‌های سنتی تا الکترونیکی و یا کتابخانه‌های دیجیتال، باید موفقیت‌ها و پیشرفت‌های فنی حاصل‌کننده و امکانات فنی به منظور حمایت از مدیریت دانش ایجاد نمایند. مدیریت نوآوری سازمانی به منظور ایجاد یک مجموعه نظام‌های مدیریت سازمانی موثر، سازگار با نیازمندی‌های عصر کتابخانه الکترونیکی به منظور حمایت و گسترش فعالیت‌های مدیریت دانش، با بهینه کردن بخش‌های کاربردی (کاربردی) و روش‌های عملکردی کتابخانه اعمال می‌شود.

در این نظام‌ها، در ابتدا نیاز است مدیرانی که مسئولیت فعالیت‌های مدیریت دانش را دارند، متعهد شوند برنامه‌های مدیریت را تدوین کنند و تمام دانش مدیریتی که با فعالیت‌ها مرتبط‌اند، را هماهنگ سازند.

ثانیاً در روند دانش برای انجام تمام وظایفی که به فعالیت‌های مدیریت دانش مرتبط‌اند، نیازمند تشکیل گروه‌های رهبری ویژه‌ای هستند. کمیته‌های منابع الکترونیکی که تأسیس شدند، متشکل از انواع مختلفی از متخصصین هستند که از یک سو متصدی ارزیابی، فراهم‌آوری و ایجاد منابع الکترونیکی‌اند و از سوی دیگر هماهنگ‌کننده فعالیت‌های بخش‌های کاری و تشویق به همکاری نزدیک در بخش‌هایی مثل تدارک و سازماندهی منابع اطلاعات الکترونیکی‌اند که در عین حال خدماتی را نیز ارائه می‌دهند (۴).

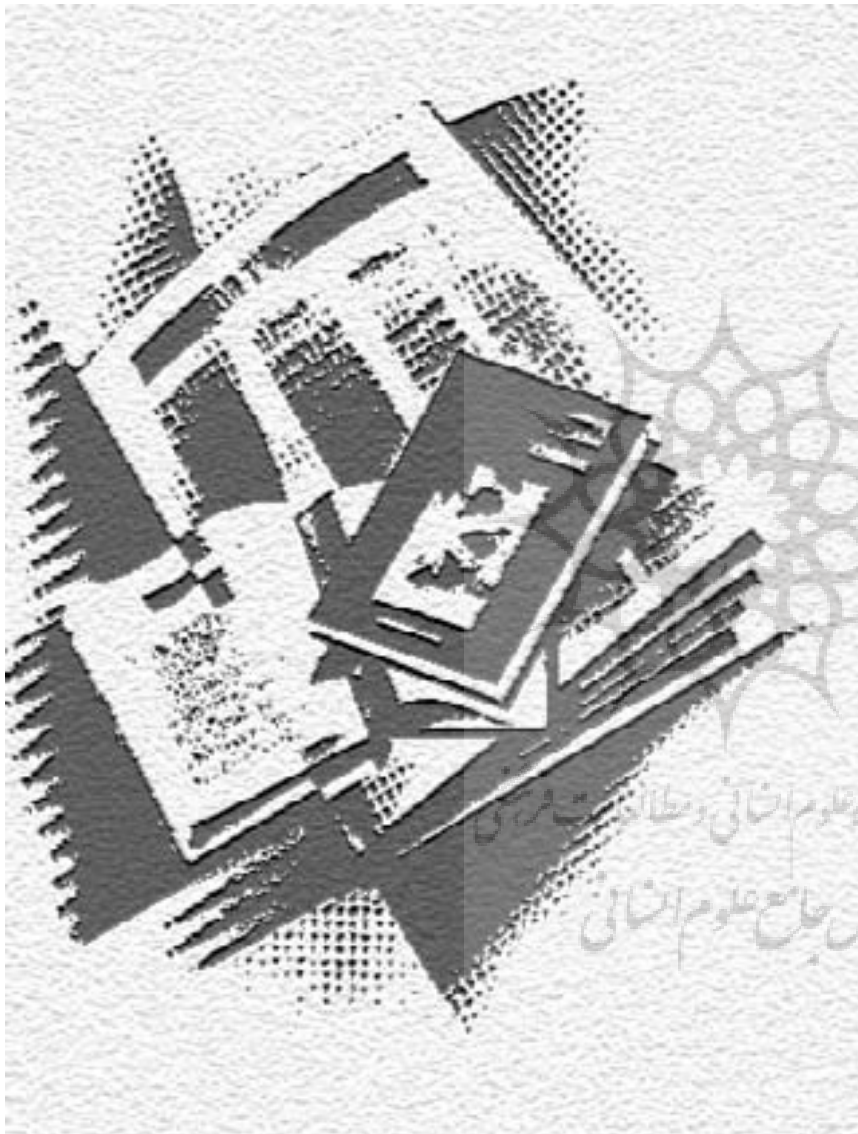
## مدیریت اشاعه دانش

اشاعه دانش دارای اهمیتی برابر در مقایسه با نوآوری دانش است. تولیدکنندگان دانش زمان و انرژی فراوانی برای جستجوی کاربران دانش ندارند.

اگرچه کاربران دانش متفاوتی نیز وجود دارند، کسب دانشی که قبلاً در ذهن تولیدکنندگان دانش وجود داشته، به این دلیل که توسط شرایط عینی و ذهنی محدود شد، بسیار مشکل است. بنابراین، کتابخانه‌ها ممکن است نقش ارائه

دهنده دانش را با استفاده از وسایل متنوع و شبکه‌ها برای اشاعه دانش متنوع نوین داشته باشند. در قرن ۲۱، اینترنت با اطلاعات گسترده و محتوای وسیع، روش‌های اصلی برای مردم تدارک می‌بیند تا دانش را جستجو و اطلاعات را کسب کنند. اما امروزه، اطلاعات آلوده نیز به منظور سود اقتصادی و اغراض سیاسی از طریق شبکه‌ها ظاهر می‌شود. بنابراین ضروری است مدیریت اشاعه دانش در کتابخانه‌ها به قرار زیر گسترش یابد:

- ۱- بدون وقفه منابع سندی کتابخانه‌ها گسترش یافته و منابع اطلاعات سندی توسعه یابد.
- ۲- به طور مستمر کیفیت کار کارکنان و آموزش مهندسی پیوسته آن‌ها ارتقاء یابد.
- ۳- به نقش ویژه نظام مهارتی در اشاعه دانش اهمیت کامل داده شود.
- ۴- از تمام وسایل برای تأمین امنیت عملیات شبکه‌ها و جلوگیری از فعالیت‌های جنائی و اشاعه اطلاعات نامناسب از طریق شبکه استفاده کامل شود (۵).



### مدیریت کاربرد اطلاعات

در قرن ۲۱ کتابخانه ها همچنین باید به اهمیت تهیه خدمات برای مردم واقف باشند تا به دانش دسترسی داشته و به حداکثر کارآئی و عملکردهای اطلاعات دانش نائل شوند.

بنابراین، خدمات دانش بسته به سرعت بالای اطلاعات شبکه ها باید انجام شوند، از طریق: ۱- ایجاد کتابخانه های مجازی و مراکز اطلاع رسانی برای مؤسسات، دولت ها، سازمان های دولتی و مؤسسات تحقیق علمی. برای یک مؤسسه یا سازمان اجتماعی تهیه نیروی انسانی کافی، مواد و منابع مالی برای جمع آوری اطلاعات، سازمان ها و توسعه آن ها کار دشواری است.

و نیز غیرممکن و غیرضروری است که هزینه فراوانی را صرف منابع اطلاعاتی به منظور استفاده

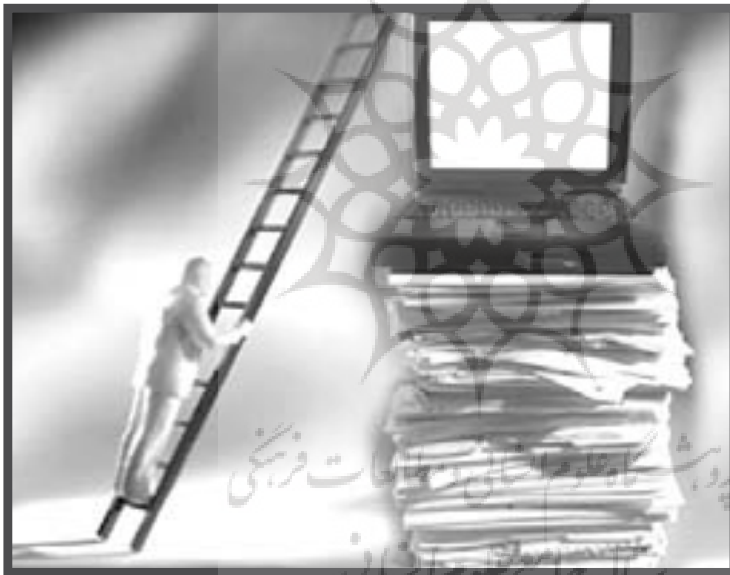
خودش نماید. کتابخانه ها می توانند کتابخانه مجازی یا مراکز اطلاعاتی برای این گونه سازمان ها به صورت مجزا یا توجه به اطلاعات خاص مورد نیازشان یا به کارگیری منابع اطلاعاتی فراوان بر روی شبکه های اطلاعاتی با سرعت بالا ایجاد کنند. ۲- نصب خدمات دانش به صورت دیجیتالی که در واقع روند توسعه کتابخانه ها در قرن ۲۱ است. در این مرحله فرض بر این است: ایجاد مرحله به مرحله خدمات اطلاعاتی کار بر مدار از قبیل اشاعه اطلاعات، جستجوی اطلاعات و تهیه اطلاعات خاص، تسریع ایجاد کتابخانه های دیجیتالی، مطالعه روش ها، ابزار و فنون توزیع اطلاعات و جستجوی اینترنتی را به عنوان اصل و به عنوان هسته مد نظر قرار دادن فنون وب جهانگستر را.

۳- منابع کتابخانه های دیجیتالی. کتابخانه های الکترونیکی یا دیجیتالی روش های فنی و روندهای توسعه کتابخانه در عصر اقتصاد دانش هستند. خدمات دانش کتابخانه ها در آینده با ایجاد پایگاه های اطلاعاتی و توافق مجلات و کتاب های الکترونیکی به زبان های مختلف که دارای خصوصیات منظم هستند ولی می توانند با سرعت بالا روی شبکه های اطلاعاتی اجرا شوند، شروع خواهند شد.

تلاش های فراوان باید برای انتقال تمام منابع موجود که به صورت غیرالکترونیکی هستند صورت گیرد تا به صورت اطلاعات الکترونیکی درآیند و در کتابخانه های الکترونیکی گنجانده شوند.

### مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی آن را به عنوان نقطه شروع آموزش استعداد تخصصی با کیفیت بالا و به منظور اجرای تعهدات کتابخانه در نظر می گیرد. در عمل باید به نیازهای متنوع و متفاوت کارکنان کتابخانه، مدیریت گسترش یافته کارکنان متفاوت کتابخانه با بهره گیری از روش مدیریتی احتمالی توجه نماییم. برای برخی از مردم، روش مدیریت قاطع کاربردی تر است. نظارت دقیق و کنترل اعمال شده، و نیازمندی های کمی و کیفی کار با توجه به مقررات و آئین نامه ها مشخص می شود و برای بقیه مردم، روش مدیریت انعطاف پذیر به کار می آید که به آنها اجازه دهد در تصمیم گیری مشارکت نمایند و مشورت کنند و متعهد شغل های بیشتری شوند به نحوی که توانائی مدیریتشان را به طور کامل در عرصه حضور نشان دهند و اشخاص و سازمان های هدفمند را تشخیص دهند. توفیق در آموزش مهندسی پیوسته کارکنان تخصصی به نحوی که نباید فقط به تئوری علم کتابداری و شیوه های وابسته به آن توجه کنند، بلکه آخرین دانش فنی را نیز در بر گیرند و آموزش اخلاق حرفه ای را اشاعه دهند (۶).



### فناوری هائی برای تحقق مدیریت دانش در کتابخانه ها

یکی از اهداف مدیریت دانش در کتابخانه ها ارتقای دانش تبادل (اطلاعات) بین کارکنان کتابخانه، گسترش توانائی ها و آگاهی های نوآوری، تشویق علاقه و توانائی کارکنان کتابخانه برای یادگیری، کسب

دانش به صورت کاربردی تر به منظور فعالیت های تجاری کتابخانه، و بازسازی کتابخانه به صورت یک سازمان یادگیرنده است. بنابراین مهمترین بخش این هدف در تحقق مدیریت دانش کتابخانه ها، طرح منطقی

از ساختار سازمانی و روش های کاری کتابخانه و ترویج فرهنگی و نیز حمایت از اطلاعات روزآمد است، بنابراین مکانیسم محیطی و انگیزشی برای نوآوری، تبادل، مطالعه و بهره گیری از دانش ایجاد می کند.

### در رشته ساختار سازمانی، فرایندهای تجاری و فرهنگ کتابخانه عبارتند از:

۱- معرفی نظام متصدی ارشد دانش<sup>۶</sup>  
متصدی ارشد اطلاعات<sup>۷</sup>، آشکارا موقعیت مدیریتی بالایی است که به طور موفقیت آمیزی در بخش های دولتی و سازمان های بزرگ کشورهای غربی از دهه ۱۹۸۰ ظهور یافته است. متصدی ارشد دانش، عالیترین مقامی است که از مرحله متصدی ارشد اطلاعات طی انتقال مدیریت تحقیقات به مدیریت دانش ارتقاء یافته است.

نظام متصدی ارشد اطلاعات آخرین روندهای توسعه نظام مدیریت اطلاعات سازمان ها را ارائه می دهد، و انتقال مدیریت اطلاعات را از مرحله مدیریت

منابع اطلاعاتی تا مرحله مدیریت دانش نشان می دهد (۷).

۲- تحقق ادغام مدیریت تجاری کتابخانه با مدیریت دانش در خلال روند کاری تجدید سازمان کتابخانه ها. مدیریت دانش خود را با کل روند تبادل دانش، اشتراک منابع، نوآوری و بهره گیری از سازمان و نیروی محرک کلیدی برای نوآوری دانش، مبادله و بهره گیری از سازمان منطقی می نماید. اجرای مدیریت دانش به طور غیرقابل اجتنابی باعث گسترش روند سازمان تجاری کتابخانه می گردد. تجدید سازمان همچنین باعث پردازش بیشتر ترکیب مدیریت تجاری

کتابخانه با مدیریت دانش می گردد. ۳- بازسازی فرهنگ کتابخانه با استفاده از تئوری

مدیریت دانش

مدیریت دانش خون تازه ای در فرهنگ کتابخانه تزریق می کند، مهمترین محتوایش شامل: اعتماد متقابل، مبادله باز، مطالعه، سهم شدن مکانیسم عملیات توسعه دانش کتابخانه ها و برخورداری از روند مدیریت دانش است (۸). در یک کلمه، برای استفاده کامل از دانش، لازم است نوع تازه ای از فرهنگ کتابخانه متناسب با نیازش را تشویق کنیم. این نیاز سطح بالائی از تحقق فناوری مدیریت دانش است.

## در حوزه فناوری اطلاعات

به علاوه به دلیل تفاوت در ساختارها، کاربرد و ویژگی‌های بین اطلاعات و دانش، ذخیره و مدیریت دانش پیچیده‌تر از ذخیره و مدیریت اطلاعات است. فناوری ساختار ذخیره‌سازی، فناوری نظام پایگاه اطلاعاتی و ابر داده‌ها نیز فناوری‌های کلیدی مدیریت دانش هستند.

استخراج داده‌ها است. چگونه داده را به موضوع مدیریت دانش منتقل کنیم - دانش همچنین با برخی از فناوری‌های اساسی اطلاعات مرتبط است که اساساً شامل پردازش داده، گزارش، ارتباط شبکه، مدیریت سند، جستجو و بازیابی اطلاعات، پایگاه‌های هدف مدار و وابسته، نشر الکترونیکی، جریان کار<sup>۱۱</sup> و میزکمک<sup>۱۳</sup> می‌شود (۹).

مهمترین فناوری‌های اطلاعاتی وابسته به مدیریت دانش شامل: اینترنت، اینترنت، اینترانت، ساختار ذخیره‌سازی، نظام‌های مدیریت پایگاه‌های اطلاعاتی، ابر داده<sup>۸</sup>، فراگیری و جمع‌آوری داده، اشاعه، پیام‌رسانی، پوش و پول<sup>۹</sup>، بازیابی اطلاعات، سهم شدن در منابع اطلاعاتی، میان‌افزار<sup>۱۰</sup>، گروه افزار<sup>۱۱</sup>، پردازش تحلیل پیوسته، تحلیل چند بعدی

## نتایج

چگونه برای چرخه‌های کتابخانه به چالش اقتصادی دانش برسیم و ساختن نظام‌های مدیریت دانش کتابخانه‌ها، موضوعی است که نیازمند مطالعه و راه‌حل فوری ما می‌باشد.

شده است. مدیریت دانش موفقیت چشم‌گیری در خلق نظام‌های نوآوری دانش در یک کشور را به خود اختصاص می‌دهد.

محیط اقتصادی و محیط اطلاعاتی امروز به سرعت در حال تغییرند. مدیریت دانش به ابزاری نیرومند برای ارتقای نوآوری و تحقق مهندسی مجدد تبدیل

Shanhong, Tang (2000). Knowledge Management in Libraries in the 21st Century. 66th IFLA Council and General Conference. Jerusalem, Israel, 13-18 August. <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/057-110e.htm>

## یادداشت‌ها

1. Knowledge economy
2. Human resource management
3. Knowledge innovation
4. Virtual libraries
5. Single-point informatization
6. Chief knowledge office
7. Chief knowledge officer
8. Metadata
9. Push and pull
10. Middle ware
11. Group ware
12. Work flow
13. Help desk

## فهرست مأخذ

1. Wang Yunhua. Knowledge Economy and the Development of the Library, Library Work & Research. 1999(6), 17-19
2. Cao Yi. The Reorientation of Libraries in the Knowledge Economy Era, Library Work & Research, 1999(3), 24-26
3. Wang Delu. The Collection and Processing of Knowledge. February 4, 199. [http://www.bsti.ac.cn/bsti\\_kmchina/gei/048\\_001.htm](http://www.bsti.ac.cn/bsti_kmchina/gei/048_001.htm)
- 4,5,6. Sheng Xiaoping. Knowledge Management of Libraries in the 21st Century, Library Magazine, 1999 (8), 29-32
- 7,8. Chen Rui. Thoughts and Technologies of Knowledge Management, Information Knowledge in Libraries, 1999 (1), 10-13
9. Thomas H Davenport. The Future of Knowledge Management. <http://www.cio.com/archive/010196-dovenpor-content.html>