



## کارکردها و تواناییهای کتابداران و اطلاع رسانی در نقش مدیران دانش

\*تهیه کنندگان :

رضا تاج آبادی (دانشجوی کارشناسی ارشد کتابداری  
و اطلاع رسانی دانشگاه آزاد اسلامی همدان و مدیر کتابخانه  
مجتمع آموزشی جهاد کشاورزی استان مرکزی )  
کبری کریمی (کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع رسانی پزشکی و  
مسوول کتابخانه بیمارستان فوق تخصصی قرنی اصفهان)

کتابخانه ها به عنوان نهادهایی متولی امر اطلاع رسانی متناسب با اهداف سازمانی موظف به ارائه راهکارهایی جهت توسعه روند جریان دانش در سازمانها هستند. امروزه ابزارها و روشهای موجود اطلاع رسانی جوابگوی نیازهای فعلی نبوده و مستلزم چاره اندیشی متناسب با شرایط روز می باشد. مدیریت دانش به عنوان راه حل می توان قابلیتهای کتابخانه ها را افزایش داده و افق جدیدی را پیش روی کتابداران و کتابخانه ها ایجاد کند.

\* این مقاله به بررسی نقش و تأثیر مدیریت دانش در کتابخانه ها، کاربردها و کارکردهای آتی کتابداران و اطلاع رسانی در بستر مدیریت دانش پرداخته و چشم انداز جدیدی از فعالیتها، انتظارات، کارکردها و آینده نقش کتابداران به عنوان مدیران دانش ارائه می کند.

**کلید واژه ها:** مدیران دانش، مدیریت دانش، کتابداران و اطلاع رسانی، کتابخانه ها، اطلاع رسانی.

**چکیده:**

گسترش فناوریهای جدید در دو دهه اخیر موجب بروز تحولات بسیاری در عرصه های مختلف زندگی حرفه ای و اجتماعی شده است. حرفه کتابداری و اطلاع رسانی نیز تحت تأثیر این تحولات، همواره شاهد تغییرات بسیاری در فرایندها و روشهای کاری خود بوده است. با توجه به تغییرات فناوریهای نوین اطلاعاتی و ارتباطی، لازمه ماندگاری و مثمر ثمر بودن مدیران و متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی در فرایند توسعه جامع بشری، انعطاف پذیری و آمادگی آنها در مواجهه با تغییرات است. به همین خاطر توجه چارچوبها، سیاستها و روشها، ایجاد تحول در کار و بازنگری در شیوه های پاسخ به نیازهای روبه تحول کاربران، برای مدیران از اهمیت ویژه ای برخوردار است. دانش سازمانی و چالشهای منبث از سازماندهی و بکارگیری آن، از جمله مواردی است که سازمانهای را با ضرورت تحول در مدیریت مواجه ساخته است.

### مقدمه

حرفه کتابداری دستخوش تغییرات پیاپی است. فن آوری های اطلاعاتی و ارتباطی و به خصوص توسعه شبکه جهانگستر وب از یک سو قلمرو حرفه کتابداری را توسعه داده و فرصت های فوق العاده ای برای حرفه به وجود آورده است، و از سوی دیگر، کتابخانه ها را با چالش های واقعی که موجودیت آنها را نیز زیر سؤال می برد روبه رو ساخته است. متون کتابداری و اطلاع رسانی مملو از حدس ها و پیش بینی ها در مورد آینده حرفه است و عناوین شغلی متعددی برای کتابداران و اطلاع رسانیان آینده پیشنهاد شده است که از جمله آنها مدیریت دانش است. مدیریت دانش از جمله مفاهیم نوظهور دهه ۱۹۹۰، در پی ایجاد شبکه های داخلی در سازمانهاست که هرچند نخستین بار در دنیای تجارت پدیدار شد، اکنون به دامن سازمانهای غیر انتفاعی و عمومی از جمله کتابخانه ها راه یافته، تأثیرات شایان ذکری بر محیطهای اطلاعاتی گذارده و توجه بسیاری از شاغلان اطلاعاتی از جمله کتابداران، متخصصان رایانه و فن آوری اطلاعات، نظریه پردازان سازمانها، و مدیران منابع انسانی را به خود معطوف داشته است.

البته در حرفه کتابداری هنوز هم کسانی مانند ویلسون (۲۰۰۲) هستند که با ورود مدیریت دانش به دنیای کتابداری مخالفند. این افراد اغلب مدیریت دانش را با مدیریت اطلاعات یکسان دانسته، معتقدند که دانش را نمی توان مدیریت کرد یا بر این باورند که مدیریت دانش تنها اصطلاحی نو برای همان چیزی است که کتابداران از دیرباز به آن مشغول بوده اند. این در حالی است که بسیاری دیگر به استقبال مدیریت دانش رفته و درصدد برآمده تا از موقعیت هایی که فراروی حرفه کتابداری قرار داده سود جویند. از این رو، در هسته بحث مدیریت دانش در علوم کتابداری و اطلاع رسانی این باور وجود دارد که چون سازمان دهی دانش قلمرو محکم کتابداران بوده، آنان نه تنها لازم است به آن اشتغال یابند بلکه باید مؤلفه های آن را فعالانه رهبری نمایند.

تعامل مدیریت دانش و حرفه کتابداری با بنیانگذاری بخش مدیریت دانش در انجمن های حرفه ای بزرگ، از جمله ایفلا، نمود دیگری یافته است. این عنصر نوظهور همچنین به فعالیتهای روزمره در دنیای کتابداری رخنه کرده، محصولات و خدمات جدید کتابخانه ای را همراه با عناوینی تازه برای کتابداران، نظیر دانشکاران

و مدیران دانش، به ارمغان آورده است. اثر شگرف این پدیده در عرصه آموزش کتابداری نیز با تحول اساسی در فعالیتهای مؤسسات آموزشی، به ویژه بر برنامه های آموزشی آنها کاملاً مبرهن است و سرمایه گذاری مؤسسات و انجمن های حرفه ای ذی ربط بر پروژه های خاص آموزشی مانند لیزکا، به منظور گسترش چارچوب جدید آموزشی در عصر دانش، گواهی روشن بر اهمیت مطلب است.

### مدیریت دانش چیست ؟

مدیریت دانش به عنوان یک روش مدیریتی نوین از اواخر دهه ۹۰ مطرح شد و از آن زمان بحث داغ متون مدیریتی و سایر حوزه های وابسته بوده است. خاستگاه مدیریت دانش اقتصاد دانش مدار و شناسایی دانش به عنوان اصلی ترین دارایی سازمان ها در عرصه رقابت جهانی است.

مدیریت دانش جنبه های مختلفی از یک سازمان را دربر می گیرد (مثل فن آوری اطلاعات، مدیریت اطلاعات، کارکنان) توجه طیف وسیعی از متخصصان حوزه های مختلف (مدیریت منابع انسانی، ارتباطات، فلسفه، مدیریت اطلاعات، جامعه شناسی، روان شناسی و ...) را به خود جلب کرده و رشد سریع انتشارات این حوزه را سبب شده است. اگر تا یک دهه قبل تعداد کتاب هایی با موضوع مدیریت دانش از انگشتان یک دست تجاوز نمی کرد، امروزه کاوش سایت آمازون برای کتاب هایی با این موضوع بیش از صد هزار رکورد بازیابی می کند. علی رغم منابع متعدد اجماع همگانی در مورد تعریف مدیریت دانش وجود ندارد. اما به طور ساده می توان گفت مدیریت دانش یعنی فرایند تهیه و سازماندهی و اشاعه دانش عینی و ذهنی کارکنان برای اینکه بقیه کارکنان از آن بهره وری در کارشان استفاده کنند. تأکید مدیریت دانش بر اشتراک دانش است.

دانشی که همه افراد سازمان در آن سهیم نشوند فایده چندانی برای سازمان ندارد. مدیریت دانش فضایی باز ایجاد می کند که در آن کاملاً مشخص است چه کسی، چه کاری و با چه هدفی انجام می دهد. با یک مثال ساده موضوع روشن تر می شود. یک سازمان بزرگ را در نظر بگیرید.

فرض می کنیم وظیفه این سازمان تهیه آمار کشور باشد. سازمان مورد نظر بخش های مختلفی دارد. از جمله واحدهای تولید آمار (جمعیت، اشغال، صنعت)، بخش

کتابداری و اطلاع رسانی نشان می دهد که اصحاب این حوزه اهمیت مدیریت دانش را دریافته اند. فقط با کاوش بانک اطلاعاتی لیزا برای عنوان هایی که عبارت مدیریت دانش در آنها به کاررفته باشد ۵۶۵ رکورد بازیابی شد و این در حالیست که هنوز یک دهه از عمر مدیریت دانش نمی گذرد. مدیریت دانش موضوع بحث چندین کنفرانس و سمینار در حوزه کتابداری و اطلاع رسانی بوده است. در صفحه خانه های انجمن ها و مراکز آموزشی کتابداری نیز حضور مدیریت دانش بارز است. بخش چهل و هفتم از فعالیتهای ایفلا به مدیریت دانش اختصاص داده شده است. انجمن کتابخانه های تخصصی نیز با شعار: «دانش را به کار گیرید و اطلاعات را به دانش تبدیل کنید» فعالیتهای گسترده ای را در زمینه پیاده کردن مدیریت دانش در کتابخانه های تخصصی انجام داده است. مراکز آموزشی کتابداری و اطلاع رسانی در سالهای اخیر کارشناسی ارشد مدیریت دانش را نیز به برنامه های آموزشی خود افزوده اند و یا مدیریت دانش را به عنوان واحد درسی در مقاطع کارشناسی و کارشناسی ارشد ارائه داده اند. از آن جمله اند دانشگاههای اوکلاهما، لافبرو، دومینکن و لندن متروپلیتن. کتابداران معروفی چون برودبنت و کورال مشاوران مدیریت دانش شرکت هایی عظیم هستند.

البته میان کتابداران و اطلاع رسانی اتفاق نظر درباره مدیریت دانش وجود ندارد. برای برخی صاحب نظران حرفه کتابداری مدیریت دانش چیزی فراتر از مدیریت اطلاعات نیست.

ویلسون در مقاله خود تحت عنوان «پاوه مدیریت دانش» مدیریت دانش را تبی زودگذر و هیجانی مقطعی مثل سایر تئوری های مدیریتی تعریف می کند و اظهار می دارد که مدیریت دانش همان مدیریت اطلاعات است، زیرا دانش به عنوان یک مفهوم ذهنی اصلاً مدیریت پذیر نیست (ویلسون، ۲۰۰۰).

صاحب نظران دیگری نیز این انتقاد ویلسون را وارد می دانند که عبارت مدیریت دانش در ذات خود دچار تناقض است، زیرا دانش به عنوان عنصری ناملموس که در اذهان افراد موجود است مدیریت پذیر نیست.

پاسخی که به این منتقدان داده می شود این است که منظور از مدیریت دانش مدیریت منابع دانش، فرایندها و فنون و از همه مهمتر عنصر انسانی است که منبع همه دانش هاست.

نکته اساسی و پشت پرده مدیریت دانش این است

انتشارات، کتابخانه و اطلاع رسانی، یکی از نشانه های به کارگیری مدیریت دانش در این سازمان این است که همه قسمت ها از روند کار در سایر بخش ها اطلاع داشته باشند و از آن برای بهینه سازی کارشان استفاده کنند.

به طور مثال، کتابداران کتابخانه بدانند که چه طرح های آماری در دست اجراست و یا نتایج کدام طرح های آماری آماده چاپ است، و طرح های آماری آینده کدامند؟ این اطلاعات به ارائه بهتر خدمات مرجع به مراجعان کمک می کند. کتابداران نیز با انعکاس نظرات استفاده کنندگان آمار (مراجعان کتابخانه) به واحدهای تولید آمار به بهینه سازی تولید آمار کمک می کنند.

مثال دیگری از حوزه تجارت: یک شرکت تولیدی مثلاً کفش ملی را در نظر بگیرید. ارتباط دائم فروشندگان با عوامل تولید و انعکاس نظرات مشتریان یکی از جنبه های مدیریت دانش در این شرکت است که می تواند به بهبود کیفیت و فروش بهتر محصولات منجر شود. برخی از فواید به کارگیری مدیریت دانش عبارت اند از:

- بهره وری بیشتر از سرمایه های انسانی
- ارائه کالاها و خدمات با ارزش افزوده
- افزایش رضایتمندی مشتریان
- جلوگیری از تکرار اشتباهات
- کاهش دوباره کاری
- صرفه جویی در زمان
- برانگیختن خلاقیت و نوآوری
- ایجاد رابطه نزدیک تر با مشتریان

گرچه خاستگاه مدیریت دانش حوزه اقتصاد و تجارت و با هدف افزایش سود بوده است، به دنبال شناخته شدن نقش آن در موفقیت سازمان های تجاری و انتفاعی، سازمانهای غیر انتفاعی مثل سازمانهای دولتی و کتابخانه ها نیز از مدیریت دانش برای رسیدن به اهدافی متفاوت سود جستند. زیرا هدف کلی مدیریت دانش افزایش کارآمدی و ماندگاری سازمان هاست. خواه آن سازمان تجاری باشد خواه دولتی یک کشور باشد و یا حتی یک فرد. ایده دولت الکترونیک یکی از جنبه های به کارگیری مدیریت دانش در سازمانهای دولتی است.

### کتابداری و مدیریت دانش

مدیریت اطلاعات بخشی اساسی در فرایند مدیریت دانش است و نقطه اتصال کتابداران و اطلاع رسانی به مدیریت دانش از همین جا آغاز می شود. مرور متون

\* مدیریت منابع انسانی مهمترین بخش مدیریت دانش در کتابخانه ها است

مهمترین منبع در نظام اقتصاد دانش، استعداد های افرادی است که قدرت درک دانش را دارند. رقابت افراد با استعداد موضوع اصلی رقابت بازار در دوره اقتصاد دانش بوده است. در دوره اقتصاد دانش، کتابخانه ها به آموزش حرفه ای و آموزش مداوم کارکنان کتابخانه برای افزایش دانش علمی و توانایی کسب و ابداع دانش اهمیت قائل خواهند بود. همچنین آنها کاملاً به ارزش انسان علاقه و توجه دارند، تحت تاثیر تواناییهای خرد کارکنان کتابخانه قرار می گیرند، توسعه منابع دانش را در ذهن کارکنان کتابخانه به عنوان روشی مهم در افزایش اثربخشی کار تلقی می کنند. بهبود همه جانبه کیفیت کارکنان کتابخانه و ارزش جایگاه انسان اهداف مهم مدیریت دانش در کتابخانه ها خواهد بود.

\* هدف مدیریت دانش در کتابخانه ها ترویج و پیشرفت دانش است

پیشرفت دانش مهمترین بخش جامعه اقتصاد دانش است. کتابخانه ها در حکم شالوده ای برای گردآوری، پردازش، ذخیره سازی، و توزیع دانش و اطلاعات؛ یک حلقه ارتباطی ضروری در زنجیره نظام علمی و حلقه ارتباطی مهم در پیشرفت دانش را بر عهده دارند. دوماً، کتابخانه ها مستقیماً در فرایند پژوهش علمی مشارکت دارند. کار کتابخانه بخشی از پیشرفت دانش است. سوماً، کتابخانه ها باید به اشاعه و تبدیل دانش توجه نمایند. آنها به عنوان پلی برای گردش نتایج پیشرفت دانش در درون گروه های سودمند انجام وظیفه می کنند.

مدیریت دانش در کتابخانه ها باعث ترویج ارتباط درون و بین کتابخانه ها، بین کتابخانه و کاربر؛ تقویت اتصال بین شبکه ای دانش و به حرکت درآوردن جریان دانش هستند. در دوره اقتصاد دانش، کتابخانه ها پژوهش هایی درباره توسعه و کاربرد دانش، ساخت کتابخانه های مجازی، حفاظت از حقوق مالکیت معنوی در عصر الکترونیک و غیره به اجرا در خواهند آورد، بدین نحو پایه ای برای پیشرفت دانش در حال بنیانگذاری است.

#### محتویات مدیریت دانش در کتابخانه ها

مدیریت دانش در کتابخانه ها، به عنوان یک روش کاملاً جدید مدیریت، تمایل بسیار به ترک نظام نظری خود دارد. به عقیده من، مدیریت دانش در کتابخانه ها باید ملاحظات زیر را مدنظر قرار دهد:

که بهبود تمام عواملی که منجر به موفقیت یک سازمان می شوند، مثل خلاقیت سازمانی و بهبود کیفیت محصولات و خدمات در گرو دسترس پذیری و استفاده کارآمد از دانش است. برخی دیگر از صاحب نظران حرفه کتابداری اعتقاد دارند مدیریت دانش همان کتابداری سنتی در لباسی جدید یا گسترش حرفه کتابداری با تغییر نام است. به عقیده آنان اگر مفاهیم و اصطلاحات و عملیات کتابداری را از مدیریت دانش خارج سازیم چیزی به نام مدیریت دانش باقی نخواهند ماند. کوئینگ با اشاره به اینکه مدیریت دانش همان کتابداری یا حداقل زاده شده از بطن کتابداری است، می نویسد:

مدیریت اسناد همان کتابداری بود با چند جزء بیشتر، مدیریت منابع اطلاعاتی همان مدیریت اسناد بود با چند جزء بیشتر و اکنون مدیریت دانش همان مدیریت منابع اطلاعاتی است یا چند جزء بیشتر (کوئینگ و سریکانتایا، ۲۰۰۰).

گذشته از نقطه نظرات فوق، اکثریت قریب به اتفاق متون بررسی شده براین مسئله تأکید دارند که از آنجا مدیریت اطلاعات بخش بسیار مهمی از مدیریت دانش را تشکیل می دهد نقش کتابداران و اطلاع رسانی در این فعالیت حیاتی است و البته پیش نیازهایی را برای احراز این مسئولیت مطرح کرده اند. آنان مدیریت دانش را فرصت فوق العاده ای برای حرفه کتابداری می دانند که فرصت های شغلی اصحاب حرفه را در خارج از مرزهای کتابخانه ها و مراکز اطلاع رسانی گسترش داده است و جایگاه آنان را ارتقاء بخشیده است. فراگیر شدن مدیریت دانش در شرکت ها و سازمانها (طبق آمار موجود ۸۰ درصد از شرکت های بزرگ دنیا با صرف هزینه های هنگفت مدیریت دانش را به کار گرفته اند) متخصصانی را می طلبد که مدیریت اطلاعات را در این سازمانها به عهده بگیرند. بررسی ها نشان می دهد که در بیشتر سازمانهایی که مدیریت دانش را به کار گرفته اند، کتابخانه های آن سازمان ها نقش بسیار مهمی در این زمینه عهده دار شده اند.

#### ویژگی های مدیریت دانش در کتابخانه ها

نقش مدیریت دانش در کتابخانه ها همراه با توسعه اقتصاد دانش بیش از پیش با اهمیت خواهد بود. مدیریت دانش شیوه جدید مدیریتی است، برتری هایی که در زیر می آید، اولویت ها و ویژگی های غیر قابل مقایسه با مدیریت سنتی را بیان می کنند:



### \*مدیریت پیشرفت دانش

مدیریت پیشرفت دانش در کتابخانه ها به مدیریت تولید، اشاعه و انتقال دانش علاوه بر نظام های شبکه ساختاری از طریق ارتباط موسسات و سازمان ها اشاره دارد. مدیریت پیشرفت دانش سه جنبه را در برمی گیرد، بدین معنی که، مدیریت پیشرفت نظری دانش، مدیریت پیشرفت فنی و مدیریت پیشرفت سازمانی. مدیریت پیشرفت نظری دانش به توسعه و افزایش حوزه های پژوهش نظری و عملی کتابداری و اطلاع رسانی از طریق تعقیب آخرین روندهای توسعه در علم کتابداری در سراسر جهان است. مدیریت پیشرفت فنی اداره نظام های شبکه ساختاری توسط مؤسسات و سازمان هایی که در ارتباط کامل با جریان پیشرفت فنی هستند، است.

در تحول آنها از کتابخانه های سنتی تا کتابخانه های الکترونیکی یا کتابخانه های رقمی، کتابخانه ها را به پیشرفت های فنی و بهبود و تدارک امکانات فنی به منظور پشتیبانی از مدیریت دانش وادار می سازد. مدیریت پیشرفت سازمانی به ایجاد مجموعه ای مؤثر از نظامهای مدیریت سازمانی قابل انعطاف در شرایط عصر کتابخانه الکترونیکی به منظور پشتیبانی و تقویت فعالیت های مدیریت دانش، از طریق بهینه سازی بخش های کارکردی و شیوه های

### عملیاتی کتابخانه ها است.

اولاً در این نظام ها، به رهبرانی نیاز دارند که مسئولیت فعالیتهای مدیریت دانش را به منظور تنظیم برنامه های مدیریت و هماهنگی تمام فعالیتهای مربوط به مدیریت دانش را بر عهده دارند. دوماً، آنها به ایجاد گروه های تخصصی رهبری جریان دانش برای انجام تمام وظایف مربوط به فعالیتهای مدیریت دانش نیاز دارند. کمیته های منابع الکترونیکی متشکل از انواع متخصصان با مسئولیت ارزیابی، تهیه، و ایجاد منابع الکترونیکی از یک سو، و هماهنگی فعالیتهای بخش های سازمانی و ایجاد انگیزه برای همکاری نزدیک همچون حوزه هایی مانند تهیه و سازماندهی منابع الکترونیکی علاوه بر فراهم آوری خدمات از سوی دیگر، تأسیس می شوند.

### \*مدیریت اشاعه دانش

اشاعه دانش اهمیت برابری در مقایسه با پیشرفت دانش دارد. تولیدکنندگان دانش زمان و نیروی زیادی برای جستجوی کاربران دانش صرف نمی کنند. به رغم این که یک گروه از کاربران دانش هستند، کسب دانشی که واقعاً در ذهن تولیدکننده دانش به صورت محرمانه با هدف و شرایط ذهنی متنوع وجود دارد، بسیار مشکل

۲. ایجاد خدمات دانش دیجیتال که عملاً روند توسعه کتابخانه‌ها در قرن بیست و یکم است. این بر این فرض استوار است: ایجاد مرحله به مرحله نظام‌های خدمات اطلاعاتی مبتنی بر کاربران مانند اشاعه اطلاعات، جستجوی اطلاعات و عرضه تخصصی اطلاعات؛ تسریع ایجاد کتابخانه‌های دیجیتال؛ مطالعه روش‌ها، ابزارها و فنون توزیع اطلاعات و جستجو در اینترنت همانند فن جستجو در پایگاه اطلاعاتی و وب مهمترین بخش است.

۳. دیجیتال کردن منابع کتابخانه‌ها. کتابخانه‌های الکترونیکی یا کتابخانه‌های دیجیتال، شیوه‌های فنی و روندهای توسعه کتابخانه‌ها در دوره اقتصاد دانش هستند. در آینده خدمات دانش کتابخانه‌ها با ایجاد پایگاه‌های اطلاعات، متشکل از مجلات و کتاب‌های الکترونیکی در زبان‌های مختلف که دارای ویژگی‌های رشته علمی هستند و می‌توانند در شبکه‌های اطلاعاتی سریع عمل کنند، آغاز خواهند شد. برای تبدیل تمام منابع اطلاعاتی غیر الکترونیکی موجود به صورت اطلاعات الکترونیکی و یکپارچه کردن آنها در قالب کتابخانه‌های الکترونیکی، تلاش‌های بسیاری باید صورت گیرد.

#### \* مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی به عنوان نقطه شروع مهم به منظور آموزش کیفی استعداد‌های تخصصی افراد و تقویت تعهد کتابخانه‌بکار می‌رود. در عمل، ما می‌باید به نیازهای گوناگون و متنوع کارکنان کتابخانه، تقویت مدیریت مختلف کارکنان کتابخانه از طریق رویکرد مدیریت احتمالی (اقتضایی) توجه کاملی نماییم. بدلیل آنکه، برخی افراد روش مدیریت جدی را بکار می‌برند، نظارت دقیق و کنترل تحمیل شده و شرایط کمی و کیفی کار براساس مقررات و آیین‌نامه‌ها به وضوح مشخص می‌شود. و مابقی افراد، شیوه مدیریت بسیار انعطاف‌پذیر را به منظور فراهم کردن مشارکت در تصمیم‌گیری، مشورت و تعهد شغلی بیشتر، بکار می‌برند تا اینکه کاملاً توانایی‌های مدیریت به مرحله اجرا درآید و اهداف سازمانی و فردی تحقق یابد. به منظور انجام درست درآموزش مداوم مهندسی کارکنان تخصصی، باید نه تنها بر نظریه علم کتابداری و رشته‌های وابسته تمرکز شود، بلکه می‌باید به جدیدترین دانش فنی و تقویت آموزش اخلاق حرفه‌ای نیز مجهز گردد.

است. بنابراین کتابخانه‌ها، با استفاده از رسانه‌ها و مجراهای گوناگون برای اشاعه متنوع دانش جدید، به عنوان بخشی از پرتاب‌کننده دانش عمل می‌کنند. در قرن بیست و یکم، اینترنت، با اطلاعات فراگیر و محتویات گسترده خود، برای افراد راهبردی اصلی برای جستجوی دانش و کسب اطلاعات فراهم خواهد کرد. اگر چه در حال حاضر، اطلاعات بی‌معنی، غیرمجاز، و بی‌نزاکت در نتیجه جستجو در آن برای سودهای تجاری و اهداف سیاسی روی شبکه بدست می‌آید. بنابراین، تقویت مدیریت اشاعه دانش در کتابخانه‌ها، که در زیر به آن اشاره می‌گردد، ضروری است:

۱. تقویت ایجاد ذخایر مدرک خود کتابخانه‌ها و تکامل توسعه منابع اطلاعاتی مدرک، به طور بی‌وقفه.  
۲. افزایش کیفی کارکنان کتابخانه‌ها، تقویت مداوم آموزش مهندسی از کارکنان، به طور مداوم.  
۳. به مرحله اجراء در آوردن نقش ویژه نظام خبره در اشاعه دانش.  
۴. بهره‌گیری کامل از تمام رسانه‌ها برای ایجاد امنیت از عملکرد شبکه‌ها و جلوگیری از فعالیت‌های پیوسته (online) خلاف اخلاق و اشاعه نامناسب اطلاعات پیوسته.

#### \* مدیریت کاربرد دانش

همچنین در قرن بیست و یکم کتابخانه‌ها می‌باید برای فراهم آوری خدمات برای افراد به منظور کسب دانش و نائل شدن به حداکثر عملکردها و بهره‌وری از اطلاعات دانش‌آوردی اهمیت یافته‌اند. بنابراین خدمات دانش بر پایه شبکه‌های اطلاعاتی سریع باید از طریق‌های ذیل به اجرا درآید:

۱. ایجاد کتابخانه‌های مجازی و مراکز اطلاعاتی برای نهادها، دولت‌ها، سازمان‌های دولتی و مؤسسات تحقیقاتی علمی. به کارگیری نیروی انسانی، منابع مادی و مالی کافی برای گردآوری، سازماندهی و گسترش اطلاعات برای یک نهاد یا یک سازمان اجتماعی دشوار است، به علاوه صرف مقدار زیادی از سرمایه‌ها به منابع اطلاعاتی برای استفاده خود سازمان غیرممکن و غیر ضروری است. کتابخانه‌ها می‌توانند کتابخانه‌های مجازی یا مراکز اطلاعاتی را برای این تشکیلات جدا از هم، براساس پیش‌نیازهای اطلاعاتی خاص آنان با استفاده از منابع اطلاعاتی فراوان توسط شبکه‌های اطلاعاتی سریع ایجاد نمایند.

ارزش افزوده کتابداران و اطلاع رسانی باعث صرفه جویی در وقت و انرژی افراد جویای اطلاعات است و نوعی اطلاع درمانی در مواجهه با حجم عظیم اطلاعات در دسترس است.

توانایی کتابدار در ارزیابی حجم عظیمی از اطلاعات و ارائه مرتبط ترین اطلاعات به کاربران یکی از نقش های کتابداران در مدیریت دانش است. یک تصمیم گیرنده در سازمان باید بتواند به اطلاعاتی که پیش رویش گذاشته شده تکیه کند و بداند که این اطلاعات توسط فردی گرد آوری شده که نه تنها مهارت های تحلیل اطلاعات را داراست بلکه از دانش و فهم تجاری و مهارت های بازایی نیز برخوردار است. یکی از مسائلی که کتابداران را مناسب ترین افراد برای مدیریت دانش می سازد اهتمام آنان به اشتراک دانش است.

اشتراک دانش جزء اصلی ارزشی حرفه کتابداری است و کتابداران پرچمدار ارائه و اشتراک دانش هستند که بهترین صفات برای یک دانش کار به شمار می روند. کتابداران می توانند به عنوان رابط میان واحدهای مختلف سازمان عمل کنند و افراد را به یکدیگر متصل کنند. به طور مثال، داوینورت و پروساک دریافته اند که دانش کتابداران در اینکه چه کسی روی چه چیزی دارد تحقیق می کند آنان را قادر می سازد که از طرق مختلف و اغلب غیر منتظره افراد را به یکدیگر متصل کنند. کتابداران واسطه های کلیدی اشتراک دانش هستند.

اچیفروک (۲۰۰۳) تحقیقی با هدف به دست آوردن شواهد عینی از نقش اطلاع رسانی در برنامه های مدیریت دانش انجام داد. نتایج تحقیقات او نشان داد که بسیاری از اطلاع رسانی در برنامه های مدیریت دانش نقشی کلیدی ایفا می کردند. نقش هایی مثل طراحی معماری اطلاعات، گسترش رده بندی ها یا مدیریت محتوای اینترنت سازمان. بقیه اطلاع رسانی وظایف کم اهمیت تری به عهده داشتند. مثل تأمین اطلاعات اینترنت و گردآوری اطلاعات برای رقابت هوشمند یا ارائه خدمات کاوش که از سوی تیم مدیریت دانش درخواست می شد. اما آیا مهارت های مدیریت اطلاعات کتابداران برای ورود به مدیریت دانش کفایت می کند؟ تقریباً تمام متون بررسی شده اذعان می دارند که اگر چه مهارت های مدیریت اطلاعات کتابداران رمز ورود آنان به مدیریت دانش است، برای حضور موفقیت آمیز و احراز پست های کلیدی مدیریت دانش لازم است آنان به مهارت های دیگری نیز تجهیز شوند.

### \*نقش کتابداران و اطلاع رسانی در مدیریت دانش

مدیریت اطلاعات یکی از مهارت های بالقوه و بسیار مهم کتابداران در فرایند مدیریت دانش است. پنتری و گریفیث (۲۰۰۳) می نویسند: «کتابداران و مدیران دانش مهارت های مشترکی دارند. هر دو در کار انتخاب، تهیه و اشاعه اطلاعات و ایجاد ارتباط بین اطلاعات و استفاده کنندگان و نیز آموزش استفاده کنندگان جهت استفاده مؤثر و بهینه از اطلاعات فعالیت می کنند. هر دو از فن آوری های یکسانی بهره می گیرند، اگر چه ممکن است از اصطلاحات متفاوتی استفاده کنند.

ابل و اکسبر (۲۰۰۱) نیز اظهار می دارند: «مدیریت دانش یک مدیریت اطلاعات قوی را می طلبد... شکی نیست که حرفه اطلاع رسانی واجد نظریه های پایه و مهارت های عملی برای تأمین این عنصر ضروری مدیریت دانش است.»

وظایفی که برای کتابداران در مدیریت دانش مورد تأکید قرار گرفته است نیز در راستای مهارت های مدیریت اطلاعات آنهاست. به طور مثال، آموزش کاربران یکی از وظایفی است که کتابداران می توانند عهده دار شوند؛ زیرا کتابداران همواره نقش اصلی در آموزش سواد اطلاعاتی داشته اند. بررسی ها نشان می دهد که بیش از نیمی از دلایل عدم موفقیت برنامه های مدیریت دانش به آموزش ناکارآمد کاربران مربوط می شود (کوئینگ و سیریکانتایا، ۲۰۰۲).

مدیریت ابر داده، طراحی موتورهای کاوش، و تدوین اصطلاحنامه برای سازمان نیز از وظایفی است که در متون مورد تأکید قرار گرفته اند. ارائه خدمات اطلاعاتی با ارزش افزوده - و نه صرف ارائه اطلاعات خام - از دیگر وظایف کتابداران در مدیریت دانش است. حجم عظیم اطلاعات در دسترس پدیده سرریز اطلاعاتی را سبب شده است. در حالی که مغز انسان فقط بخش محدودی از دانش و اطلاعات را می تواند جذب نماید. سندرم خستگی اطلاعات که نتیجه حجم زیاد اطلاعات و مقالات و گزارش های خواننده نشده است اضطراب اطلاعاتی ایجاد می کند. در اینجاست که کتابداران میتوانند در انتخاب، بازایی، و جداسازی اطلاعات مرتبط از بی ربط به افراد کمک کنند. نیسبیت (۱۹۸۲) می گوید ماغرق شدگان اطلاعات و قحطی زدگان دانش هستیم (ما ترسکا، ۲۰۰۴). اولویت بندی، خلاصه برداری، ارزیابی، و پالایش اطلاعات نمونه هایی از خدمات اطلاعاتی با ارزش افزوده اند. خدمات و محصولات با

### مدیران دانش

سازمان‌های معاصر دارای سه منبع مهم و کلیدی هستند: اطلاعات، فناوری اطلاعات، و نیروی انسانی. اما (مجموعه‌های) اطلاعات و فناوری‌های جدید بدون کارکنان دانشی هوشمند و ماهر، بی‌معنا هستند. مدیران دانشی در هسته مرکزی یک اقتصاد مبتنی بر نوآوری قرار دارند.

آن‌ها در رقابت شرکت‌ها و انعطاف‌پذیری اقتصاد، نقش محوری دارند. آن‌ها مدیرانی با مهارت‌های قابل انتقال - و تغییر - هستند. آن‌ها یادگیرندگان سازگاری‌پذیری هستند که برای انجام وظایف کاری جدید، در دوره‌های زمانی و هزینه‌های معقول، مدام در حال بازآموزی هستند.

متخصصان و به عبارت دیگر، مدیران دانشی و پژوهشی، یک منبع اصلی برای ایده‌های جدید، و ایجادکنندگان ثروت در عصر دانش به حساب می‌آیند. آن‌ها مسئولیت تولید دانش و نیز بهره‌گیری از آن را به عهده دارند.

پیوند بین اقتصاد و سواد مدیران دانشی، آشکار می‌باشد: مهارت‌های سواد مذکور در بالا، از عوامل تعیین‌کننده در توان اقتصادی افراد به حساب می‌آیند: مشارکت استخدامی بالا، احتمال کم بیکاری، و استخدام با مهارت‌های بالا. تا آنجا که به اقتصاد کلان مربوط می‌شود، سواد و تولید ناخالص ملی، به موازات هم قرار دارند).

در عصر اطلاعات، سواد اطلاعاتی نوعی مهارت بقا محسوب می‌شود. سواد «وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف و توسعه دانش و توان فرد است. کسانی که از سواد اطلاعاتی برخوردارند، به جای غرق شدن در میان انبوهی از اطلاعات که در زندگی آن‌ها در جریان است، می‌دانند چگونه اطلاعات مفید و ضروری، و نیز محل و نحوه دستیابی به آن‌ها را تشخیص دهند؛ می‌توانند اطلاعات را ارزیابی کنند و به طور مؤثر از آن در حل یک مشکل خاص، یا تصمیم‌گیری به منظور کمک به سازمان در جهت دستیابی به برترین امتیاز استفاده کنند - این که اطلاعات برگزیده آن‌ها از چه طریقی (رایانه، کتاب، نهاد دولتی، فیلم، یا دیگر منابع احتمالی) به دست می‌آید، اهمیتی ندارد. در تمامی موارد، اطلاعات باید مطابق با موازین اخلاقی و حقوقی مورد استفاده قرار گیرد.

کتابخانه‌ها، که دسترسی همگانی و معمولاً بدون

هزینه به این گونه اطلاعات را فراهم می‌کنند، باید نقش اصلی را در آماده‌سازی افراد برای پاسخ به خواسته‌های جامعه اطلاعاتی امروز ایفاء کنند. یادآوری این نکته ضروری است که کاربران امروزی کتابخانه‌ها، کارکنان دانشی فردا نیز می‌باشند.

توجه به این نکته نیز مهم است که فناوری‌های جدید بر درک عمومی از «سواد اطلاعاتی» اثر می‌گذارند. نویسندگان مختلف برای توصیف این مفهوم، از اصطلاحات متفاوتی استفاده می‌کنند. «باودن» (۲۰۰۱) و «کلاوسن» (۲۰۰۰) به مرور اصطلاحاتی که همراه با «سواد اطلاعاتی» در آثار مختلف به کار رفته‌اند، می‌پردازند: «سواد رایانه‌ای» (مترادف با فناوری اطلاعات/ آی‌تی، فناوری الکترونیکی/ فناوری اطلاعات الکترونیکی)؛ «سواد کتابخانه‌ای»، «سواد رسانه‌ای»، «سواد شبکه»، «سواد اینترنتی»، «سواد وبی»، «فرا سواد» و «سواد دیجیتالی» از جمله این اصطلاحات هستند. تمامی این اصطلاحات عمدتاً مبتنی بر مهارت‌های خاص می‌باشند، اما در نهایت همه آن‌ها منجر به مفاهیم عام‌تری چون سواد اطلاعاتی و سواد دیجیتالی می‌شوند که مبتنی بر دانش، دریافت‌ها و نگرش‌ها می‌باشند. به عنوان مثال، اخیراً در مواقعی که منابع شبکه‌ای شکل غالب منابع هستند، اصطلاح سواد دیجیتالی مورد استفاده قرار می‌گیرد، و مهارت‌هایی چون «جستجوی فرامتنی» و «تدوین دانش» را دربرمی‌گیرد. در محیط دانش‌منا، مفهوم سواد اطلاعاتی در حال تغییر به مفهوم «سواد دانش» می‌باشد که انبوهی از مهارت‌ها را که پایه‌ای برای پاسخ به چالش‌های این محیط فراهم می‌آورند شامل می‌شود. این مهارت‌ها برای - مثلاً - همکاری، تسهیم، نوآوری، حل مسئله و تصمیم‌گیری مورد نیاز می‌باشند.

### کتابداران به عنوان مدیران دانش

در حالت طبیعی، کتابداران از این نظر که از ذهن خود برای کار با اطلاعات، درک ماهیت آن، نحوه استفاده از آن، انتقال و تولید اطلاعات به عنوان یک فرآورده استفاده می‌کنند، کارکنان دانشی محسوب می‌شوند. امروزه مشارکت در اقتصاد دانش، مستلزم مهارت‌های پیچیده و دشوار می‌باشد. براساس «پیمایش بین‌المللی سواد بزرگسالان»، کارکنان «عصر اطلاعات» نه تنها باید دارای سطوح بالایی از آموزش باشند، بلکه باید توانایی سازگاری، یادگیری مهارت‌های جدید و تسلط بر آن‌ها را به طور سریع و کارآمد، از خود نشان دهند. سطح



اما همچنان حریصانه به دنبال دانش هستیم». بنابراین در عصر دانش - در نتیجه تغییرات مدنی، اقتصادی و فناورانه- تأکید بر اطلاعات یک مشکل خیلی رایج و جدی در برابر کارکنان دانشی محسوب می‌شود.

امروزه اطلاعات می‌تواند در مقیاس جهانی، گردآوری و منتشر می‌شود و بدین ترتیب موقعیت‌های بیشماری همراه با آن فراهم می‌شود؛ اما ترس و هراسی هم با آن همراه است و بسیاری از افراد نگران عقب‌افتادن از این قافله می‌باشند. در حالی که رایانه‌ها روز به روز سریع‌تر و قدرتمندتر می‌شوند، مغز انسان همچنان تنها بخش محدودی از اطلاعات و دانش را می‌تواند جذب کند. سندروم «بلااستفاده بودن اطلاعات»، نتیجه نومی‌های بیشمار ناشی از مقالات، گزارش‌ها، یادداشت‌ها و سیل اطلاعات جدیدی است که افراد می‌خواهند از آن‌ها آگاه شوند. کمک به حل مشکلات و نگرانی‌های اطلاعاتی افراد، ارائه طریق به آن‌ها در محیط دانش و اطلاعات که هر دم پیچیده‌تر می‌شود و همواره در حال تغییر است، شاید این فشار را کاهش دهد. از این رو، فعالیت‌های روزانه کتابداران در انتخاب و ارزیابی اطلاعات را می‌توان نوعی درمان اطلاعات درمانی تلقی کرد.

مهارت‌های ارتباطی و میان‌فردی در آماده‌سازی فرآورده‌های اطلاعاتی جدید توسط کتابداران، بسیار مهم می‌باشند. دروازه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها مثال خوبی برای این موضوع است. فرآیند طراحی این‌گونه فرآورده‌ها، زمینه‌ساز همکاری بین کتابداران کتابخانه‌های مختلف، شهرهای مختلف و گاهی حتی کشورهای مختلف است. این امر ارتباط با متخصصان رشته‌های مختلف را نیز رواج می‌دهد و نوعی از هوشمندی جمعی به‌وجود می‌آورد. این قبیل فعالیت‌ها تسهیم آگاهی‌های درباره کاربران را تشویق می‌کند و جایگاه خوبی برای برقراری ارتباط با کارکنان دانش درباره نیازها (و نیز تمایلات و خواسته‌ها) و ایده‌های آنان فراهم می‌آورد. این بازخورد واقعاً مفید است و کتابداران نباید از تجربه نمودن آن هراس داشته باشند، زیرا با چنین روش‌هایی است که تجربه مورد نیاز و دانش منحصربه‌فرد خود را به‌دست می‌آورند. به این ترتیب، کتابداران می‌توانند فرآورده‌ای منحصربه‌فرد تولید کنند که مملو از دانش و نوآوری است؛ فضایی به‌وجود آورند که در آن، کارکنان دانش بتوانند با یکدیگر ملاقات و همکاری کنند. این روش مشارکتی در حصول فرآورده نهایی، بزرگ‌ترین امتیاز آن بوده و بنابراین در عصر دانش، به آن ارجح نهاده می‌شود.

«مهارت‌های اطلاعاتی»- بویژه توانایی تصفیه اطلاعات (یا ناتوانی در آن) - ممکن است علت اصلی موفقیت یا شکست حرفه‌ای کارکنان دانشی به حساب بیاید.

همانطور که اشاره شد، ویژگی اصلی محیط دانشی، کار کردن با افراد است. در این بستر، موفقیت کتابداران به عنوان مدیران دانشی بستگی به برخی از مهارت‌های زیر دارد:

**مهارت‌های ارتباطی.** این مهارت‌ها به توانایی انتقال کارآمد دانش از فردی به افراد دیگر مربوط می‌شود. نیروهایی که عصر کنونی دانش را شکل می‌دهند، اطلاعات ارتباطی را برای تمامی سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها به یک الزام تبدیل کرده‌اند. این امر، نه تنها بیان شفاهی، بلکه تهیه گزارش‌های مکتوب و مانند آن را نیز شامل می‌شود. اگر کتابداران از برقراری ارتباط با گروه‌های کارکنان دانشی امتناع ورزند، در دنیای دانشی اصلاً به حساب آورده نخواهند شد- بنابراین در عصر دانش، کتابداران باید بیش از هر گروه دیگر به کارکنان دانشی خدمت کنند.

**مهارت‌های میان‌فردی.** این مهارت‌ها به توانایی کار با دیگر افراد مربوط می‌شود. در حوزه کار و پیشه، این امر ممکن است مستلزم توضیح نحوه ارائه ضمانت به مشتری، فعالیت در یک محیط تیمی برای حل مسئله، مذاکره بر سر شرایط قرارداد با عرضه‌کننده مواد، یا مجموعه‌ای از دیگر فعالیت‌های تعاملی با مردم باشد. در عصر سیستم‌های بازیابی اطلاعات پیوسته، مشکل واسطه‌زدایی، یا اقدام به دورزدن کتابداران و دیگر متخصصان اطلاع‌رسانی، در آثار مختلف به چشم می‌خورد. این بدان معنا است که کاربران نهایی سعی دارند راه خود را در جهان اطلاعات بیابند. اما، حتی اگر «انواع مختلف کاربران بتوانند مستقیماً به اطلاعات دست پیدا کنند، آنگاه نیاز به افرادی که برای افزایش میزان دسترسی، اطلاعات را سازماندهی کنند، بیش از پیش خواهد بود».

اما آن سوی پدیده «اطلاعات سهل‌الوصول»، اضافه‌بار اطلاعات است که «باچر» (۱۹۹۵) در تحقیق خود بر دو بُعد آن تأکید کرده است: نخست، اضافه‌بار اطلاعات شخصی و رابطه آن با فشار و عدم کنترل؛ و دوم، اضافه‌بار اطلاعات سازمانی که حل مسئله و تصمیم‌گیری مؤثر را با مشکل مواجه می‌سازد. این پدیده در اقتصاد مبتنی بر دانش، دارای یک معنای خاص است. «ما داریم در انبوهی از اطلاعات غرق می‌شویم،

مقتضی فعالانه عمل نمایند (موریس، ۲۰۰۱). البته مدیریت اطلاعات تنها بخشی از مدیریت دانش را شکل می دهد. مدیریت دانش نه تنها به دانش عیان، دانش مدون و کد گذاری شده می پردازد، بلکه دانش نهان یا کد گذاری نشده را نیز شامل می شود. آنچه متخصصان کتابداری و اطلاع رسانی در مدیریت دانش باید مورد مذاکره قرار دهند تعامل میان دانش نهان و دانش عیان است (داونپورت و کرونین ۲۰۰۰) ربردن (۱۹۹۸) نیز مدیریت دانش را به عنوان رشته ای قلمداد می کند که علوم کتابداری و اطلاع رسانی در بطن آن جای گرفته است. به رغم او، برخی عناصر مدیریت دانش مدت مدیدی است که در سرفصل دروس کتابداری و اطلاع رسانی وجود داشته اند.

وی خاطر نشان می سازد که ما فارغ التحصیلانی با طیف وسیع از شایستگی ها شامل مهارت های از اطلاعاتی، فن آوری اطلاعات، نشر و طراحی مدرک، پایگاه ها، نظام ها و خدمات اطلاعاتی تربیت می کنیم. به گفته او، این مهم باید گسترش یافته و اصلاح گردد تا نیازهای مدیریت دانش را مرتفع نماید.

قدر مسلم، کتابداران تاکنون قابلیت های بیشتری را از خودشان در این زمینه بارها به اثبات رسانیده اند. در خلال یک دهه گذشته متون متعدد دیگر نیز به بررسی فهم و مهارت های لازم در مدیریت دانش پرداخته و بر شایستگی کتابداران در این حوزه صحه گذاشته اند.

توان والای کتابداران در مدیریت اطلاعات، که خود بخش مهمی از مدیریت دانش را شکل می دهد و نیز تأکید آنها بر اطلاعات در مقابل فناوری موقعیت منحصر به فردی را برای آنها در عرصه مدیریت دانش فراهم آورده است و روحیه تعاون در میان اعضای حرفه، اشتراک دانش را، که از جمله لوازمات مدیریت دانش است، تسهیل می کند. ایجاد جو همکاری و پروردن فرهنگ مشارکت در دل سازمان نیز از جمله، لوازمات در به کارگیری موفقیت آمیز مدیریت دانش در سطح سازمانی است که با مساعدت کتابداران می تواند بهتر عملی گردد. کتابداران همچنین سابقه درخشانی در در اجرای برنامه های سواد اطلاعاتی و آموزش مراجعه کنندگان داشته اند که به نوبه خود می تواند به ارتقای دانش مدیریت در سطح سازمان و ترویج مفاهیم آن در میان اعضای سازمان کمک نماید.

این توانمندی ها، همانگونه که در متون متعدد دیگر نیز اشاره شده است، چنانچه با دیگر آگاهی ها

کتابداران برای این که بتوانند به عنوان مدیران دانش موفق باشند، باید موارد زیر را درک کنند:

– ماهیت واقعی اطلاعات (آنچه که باعث می شود بعضی از اطلاعات، بسیار ارزشمند و برخی دیگر کاملاً بی ارزش باشند)؛

– دانش – چگونه دانش کسب می شود، ساخته می شود، انتقال می یابد، یا این که با دیگر اعضای سازمان یا انجمن به اشتراک گذاشته می شود (به صورتی که در جهت تحقق اهداف سازمان / انجمن است)؛

– نیازهای در حال تغییر کارکنان دانش (مخصوصاً کتابداران باید بدانند که کاربران امروز، کارکنان دانش فردا هستند). آنها باید کاربران خود را به خوبی بشناسند – نه این که فقط درباره آن ها اطلاعاتی داشته باشند؛

– چگونه قدرت افراد را با پشتیبانی از آن ها از طریق فناوری های اطلاعات و ارتباطات و دیگر ابزارها مهار کنند (دارای سواد فناوری باشند)؛

– چگونه قابلیت های یادگیری افراد و گروه ها را افزایش دهند (تحقق یادگیری مادام العمر)؛

– چگونه فرهنگ دانشی را آماده، زمینه سازی، حفظ، و تقویت کنند. نمی توان تصور کرد که افراد، اطلاعات و دانش را صرفاً به خاطر این که شبکه به آن ها امکان این کار را می دهد، به اشتراک می گذارند. مسئله، واداشتن افراد به تغییر نگرش آنان به تسهیم دانش به عنوان یک فرآیند طبیعی است؛

– چگونه مهارت هایشان آن ها را به سمت مدیریت دانش سوق دهند و چگونه «فضای دانش» را مدیریت کنند (تأمین امکان تحقیقات، حمایت از ابتکار و نوآوری)؛

– مسئولیت های اخلاقی مربوط به کار با اطلاعات و دانش.

### جایگاه کتابداران در مدیریت دانش و نقش آموزش

از آنجا که مدیریت دانش ماهیتی میان رشته ای دارد، آموزش های مربوط به آن اکنون نه تنها توسط مدارس کتابداری، بلکه در بخش های مدیریت، علوم رایانه، نظام های اطلاعاتی و دانشکده های تجارت نیز عرضه می شوند و کاملاً طبیعی است که هریک از این رشته ها در این وادی جایگاهی خاص خود یافته باشند.

با توجه به اینکه مدیریت دانش و اطلاعات به گونه ای مجزا نشدنی بهم پیوند یافته اند، جای تعجب نیست که مدارس کتابداری و اطلاع رسانی نیز در ارائه واحدهای

آگهی های شغلی مربوط به مدیریت دانش ضرورت آشنایی کتابداران با مفاهیم و اصطلاحات تجاری و اقتصادی را گوشزد کرده، وجود برخی مهارتهای سستی در کتابداران، نظیر مهارتهای فهرست نویسی، نمایه سازی، و کنترل کتابشناختی را در جلب توجه کارفرمایان به جایگاه منحصر به فرد این گروه در ورطه مدیریت دانش مغتنم می شمارد؛ و تصریح می دارد که کتابداران باید یاد بگیرند چگونه این مهارتها را در محیط های تجاری به کار بندند. وی همچنین مهر تأیید بر وجود مهارتهای ارتباطی فوق العاده در فارغ التحصیلان کتابداری زده، معتقد است دانشجویان کتابداری به دلیل پیش زمینه ای که در علوم اجتماعی و انسانی دارند از مهارتهای ارتباط قوی تری در مقایسه با رقبای خود از سایر گروه ها برخوردارند. با این همه، لی بر کتابداران لازم می داند که این مهارت ها را در قالب جدید به اقتضای طبیعت پویا و پر تحول محیط های تجاری شکل دهند تا در وهله عمل بتوانند از آنها به طور مؤثر بهره مند گردند.

از آنجا که مدیریت دانش دامنه ای بسیار گسترده دارد و طیف وسیعی از مهارتها را می طلبد، بسیاری از صاحب نظران از جمله میلن (۱۹۹۹) همکاری گروههای مختلف در اجرا و پیاده سازی برنامه های آن را کاملاً ثمر بخش دانسته و بر لزوم ایجاد حس همکاری و تقویت توانای کارگروهی در داوطلبان این رشته تأکید کرده اند. لی (۲۰۰۵) نیز در تحقیق خود دارا بودن تجربه کارگروهی را از جمله شرایط قید شده در آگهی های شغلی مدیریت دانش بر شمرده، معتقد است که دانشجویان کتابداری عموماً این توانایی رادر طول دوران تحصیل خود از طریق مطالعات موردی و کار بر پروژه های عمومی کسب نمایند.

مطالعات متعدد دیگر نیز به وجود برخی شناخت ها و توانمندی های دیگر در فارغ التحصیلان کتابداری و تقویت بیش از پیش بعضی از آنها، مانند فن آوری اطلاعات و غیره اشاره کرده اند که بحث در مورد یکایک آنها در این مقوله نمی گنجد. با این همه، باید اذعان داشت که تجهیز کتابداران به تمامی توانمندی ها و شایستگی های مناسب تنها شرط کافی برای حفظ بردن از تمامی فرصت هایی نیست که مدیریت دانش برای آنها فراهم آورده است.

متون کتابداری موارد عمده دیگری را نیز بر شمرده اند که بسیاری از آنها جای تأمل دارد: کتابداران باید به خودشان این جرأت را بدهند که بر ورای قلمرو حرفه ایشان دست یازند.

و مهارت های لازم، نظیر مهارتهای مدیریتی، تجاری، و کارگروهی توأم شوند می توانند موفقیت کتابداران را در این عرصه فزونی بخشند. مدیریت دانش، مهارتهای مدیریتی دیگر افزون بر مدیریت کتابخانه ها را می طلبد. اگر چه هنوز هم بسیاری در این باورند که تنها تعداد معدودی از کتابداران می توانند از عهده پست های مدیریتی رده بالا در این زمینه برآیند، مطالعات اخیر حاکی از تغییرات درخور توجه در این زمینه است. به طور مثال موریس (۲۰۰۱) در این زمینه می نویسد: متخصصان اطلاع رسانی قبلاً از توانایی های تئوری و عملی لازم برای فراهم کردن مدیریت اطلاعات، که از جمله عناصر مدیریت دانش است، برخوردار شده اند. با وجود این موقعیت هایی نیز برای این متخصصان وجود دارد که مهارت هایشان را به طریقی مبتکرانه همراه با قوه تصور به کارگیرند تا بر تدابیر اطلاعاتی در سطح هیئت مدیره و تصمیم گیری های سازمان تأثیر گذار باشند.

وی در ادامه معترف می شود که کارفرمایان تاکنون در تشخیص توان بالقوه کتابداران در ارتقاء به پست های مدیریتی رده بالا کند عمل کرده اند. ریردن (۱۹۹۸) نیز در این رابطه هشدار می دهد که بسیاری از پست های مدیریت دانش قبلاً توسط متخصصان سایر حرفه ها اشغال شده است. به بیان او، چنانچه کتابداران نتوانند با تغییرات سریع حاصله در پسی ظهور مدیریت دانش همگام شوند، از چارچوب موقعیت های شغلی تازه در سالهای آتی جا خواهند ماند. وی خاطر نشان می سازد که لازم است تغییرات قابل ملاحظه ای در تفکر، نگرش، و آموزش کتابداران ایجاد گردد و بر مدارس کتابداری واجب می داند که در این زمینه پیشقدم و پیشتاز عمل کنند. ابل و اکسبرا (۲۰۰۱) نیز در مطالعات خود به حرکت کند کتابداران به پست های رده بالا در خارج از بخش کتابداری و اطلاع رسانی اشاره کرد، تصریح می دارند: « بدون شک متخصصان اطلاعاتی که دارای پتانسیل لازم برای ارتقاء به مدیریت رده بالا باشند هم وجود دارند. به گفته آنان، کتابداران نه تنها صاحب مهارتهای پایه و سودمند هستند، بلکه اعتماد به نفس قوی تر و ویژگی های شخصیتی مطلوب تری را نیز همراه با علاقه و تجربه کاری بیشتر می توان در آنها سراغ گرفت».

تجهیز کتابداران به مهارتهای تجاری نیز از جمله نیازمندی هایی است که در مطالعات اخیر به طور مؤکد توصیه شده است. در این زمینه، لی (۲۰۰۵) با بررسی

همانگونه که ایل و اکسیرا (۲۰۰۱) ادغان می‌دارند،

خروج موقت از یک نقش اطلاعاتی خاص، الزاماً به معنی ترک حرفه نیست؛ بلکه می‌تواند فرصتی برای کسب تجربه باشد تا بهره‌مندی سودمندتر از تخصص حرفه‌ای را مقدور نماید. آنان خاطر نشان می‌سازند که لقب کتابدار نباید ضرورتاً تعیین‌کننده نقش او باشد یا برچهره‌ای که دیگران از او در ذهن دارند تأثیر بگذارد.

یک لقب نباید محدود کننده باشد و به اعتقاد آنها کتابداران لازم است به آنچه که در چپته دارند، بیندیشند، نه به آنچه که به آن نامیده می‌شوند. کتابداران باید در مواجهه با مفاهیم تازه‌ای مانند مدیریت دانش ریسک‌پذیر باشند و آن را چه به عنوان یک فرصت تازه و چه به عنوان یک خطر حرفه‌ای بپذیرند. به بیان این صاحب نظران، افرادی که در پست‌های مدیریتی رده بالا اشتغال دارند، دارای درک ذاتی از حرفه یا سازمان شان نبوده‌اند. آنان این توانایی را در طی کار به دست آورده‌اند. در واقع، آموزش‌های این افراد آنان را به عنوان تافته جدا بافته از سازمان مادرشان تربیت نکرده است و به آنها این جرأت را عطا نموده که به موقعیت‌های جدید چنگ بزنند و در سایه آنها رشد کنند.

تصور می‌شود که کتابداران از نقش خودشان در سازمان و مدیریت اطلاعات دارند، نیز از جمله عوامل تعیین‌کننده در موفقیت آنها در این زمینه است. کتابداران باید نه تنها به مدیریت اطلاعات بیرونی، بلکه به اطلاعات تولید شده در درون سازمان، که خود ممکن است ۸۰ تا ۹۵ درصد اطلاعات مورد استفاده در سازمان را شکل دهد، نیز بپردازند. علاوه بر این، آنان اگر به نقش کلیدی خود در پیشبرد اهداف سازمان مادر و اهمیت به کارگیری تدابیر مدیریت دانش در همگام سازی آنها با این اهداف ایمان داشته باشند و به جایگاه والای خود به عنوان رکنی اساسی در چرخه تجاری سازمانها و کمک به حفظ بقاء آنها در فضاهای رقابتی اذعان یابند، می‌توانند در این وادی به مراتب بهتر و موفق‌تر از گذشته عمل نمایند.

پرواضح است که مدیریت دانش در خلال یک دهه گذشته نه تنها بر خود باوری کتابداران و تلاش آنها در باور کردن استعدادهایشان اثر گذاشته است، توانسته دیدگاه روشن‌تری از کتابداران به کارفرمایان نیز ببخشد. کارفرمایان در سالهای اخیر به نقش برجسته کتابداران در پیشبرد اهداف مدیریت دانش و اعتلای

فرهنگ مشارکت در سازمان‌ها پی برده‌اند. این نکته را می‌توان به خوبی با بررسی تعداد روز افزون آگهی‌های شغلی مدیریت دانش که نیازمند دارندگان مدرک کتابداری هستند، استنباط نمود. بی‌تردید، آموزش کتابداری هنوز در این وادی راه درازی در پیش دارد. کتابداران باید به راستی یقین بدانند که می‌توانند سهم بسزایی در ایجاد و توسعه زیرساختهای پایه در فضاهای اطلاعاتی داشته باشند. آنان نه تنها باید به خود باوری کامل دست یابند، لازم است حوزه تأثیرشان را نیز گسترش بخشند. بدین معنی که ارزش و جایگاه واقعی خود در مدیریت دانش سازمانها را بهتر و بیشتر از گذشته به کار فرمایان نشان دهند.

آموزش‌های دانش - مدار در کتابداری نه تنها لازم است به تغییر دیدگاه کارفرمایان و ایجاد خود باوری در میان اعضای حرفه رونق بخشد، همچنین می‌تواند صورت برتری از کتابداری در اذهان عمومی به تصویر کشد و روح واقعی حرفه را فراتر و حتی خارج از چارچوب عنوان آن پدیدار سازد.

شایان ذکر است که در حال حاضر نیز تبلور تغییراتی بارز در نگرش‌ها، طرز فکر، و شایستگی‌های جامعه کتابدار کاملاً مشهود است. اگر چه این دگرگونی‌ها را می‌توان عمدتاً به تحولات کوتاه مدت در سیاست‌ها و فعالیتهای مؤسسات آموزشی کتابداری منتسب دانست. با توجه به اینکه بسیاری از این واکنش‌ها اتفاقی، نه مبتنی بر پژوهش‌های کافی و تنها در پی ظهور یکباره و تکامل شتابان مدیریت دانش در حوزه کتابداری حادث آمده است؛ امید این می‌رود که آموزش کتابداری در آینده بتواند گام بلندتری در تغییر افکار و نگرش‌ها و نیز ارتقای سطح توقعات و توانمندی‌ها بردارد، و نسل جدید کتابدار را با شایستگی‌های بیشتر و دیدگاه‌های نوتر روانه بازار کار نماید.

#### مهارتهای لازم برای شرکت کتابداران در مدیریت دانش

ورود کتابداران به عرصه مدیریت دانش درگرو آمادگی کامل آنها - از نظر کسب مهارتهای مدیریت، آموزش، ارتباطات و فن آوری اطلاعات - و نیز طرز فکری نوین است.

از جمله مسائلی که در متون بسیار مورد تأکید قرار گرفته این است که برای شرکت مؤثر در مدیریت دانش کتابداران باید نگرش جمعی داشته باشند و فراتر از حوزه کتابداری بیندیشند.

و اطلاع رسانی با توجه به مهارتهایی که در دوران تحصیل و فعالیت حرفه ای مرتبط با اطلاعات، سازماندهی، رابطه موجودیتهای اطلاعاتی و نظیر آن کسب کرده اند، نقش تعیین کننده ای در مدیریت دانش سازمانها داشته اند.

ایزولا آجینفروک در تازه ترین تحقیق خود با عنوان نقش متخصصان اطلاع رسانی در برنامه های مدیریت دانش که از طریق پرسشنامه و مصاحبه انجام شد، به این نتیجه رسید که ۵۶ درصد از متخصصان اطلاع رسانی که مورد پرسش قرار گرفتند، در سازمانهایی کار می کنند که در آنها برنامه های مدیریت دانش اجرا می شود.

۸۶ درصد از متخصصان اطلاع رسانی که در سازمانهای دارای برنامه های مدیریت دانش، کار می کردند، در برنامه های مذکور مشارکت داشتند. نزدیک به ۵۰ درصد از این متخصصان خود را اعضای کلیدی تیم مدیریت دانش دانستند، نزدیک به ۳۰ درصد نیز خود را از اعضای غیر کلیدی تیم مدیریت دانش سازمان خود به حساب آورده بودند. کارهای کلیدی که این متخصصان انجام می دادند عبارت بودند از: معماری اطلاعات، توسعه و گسترش رده ای دانش، مدیریت محتوای اینترنت داخلی سازمان و نظیر آن.

کارهای غیر کلیدی که متخصصان اطلاع رسانی انجام می دادند عبارت بودند از: گردآوری اطلاعات برای اینترنت، اشاعه اطلاعات الکترونیکی، گردآوری اطلاعات در زمینه های رقابتی، و گردآوری اطلاعات پژوهشی برای تیم مدیریت دانش.

برخی که نقش کلیدی داشتند، مدعی بودند که برنامه مدیریت دانش را آنها به سازمان خود معرفی کرده اند. با مرور تحقیقات مشابه می توان نتیجه گرفت که مدیریت دانش حوزه ای است که کتابداران و اطلاع رسانی می توانند در آن نقش اساسی داشته باشند. در این میان مجموعه ای از مهارتها وجود دارند که افراد برای ایفای نقش مؤثر در برنامه های مدیریت دانش باید آنها را فرا بگیرند.

#### موانع ورود کتابداران به مدیریت دانش

تقریباً تمام متونی که به نقش کتابداران در مدیریت دانش می پردازند تأکید می کنند که مهارت مدیریت اطلاعات به تنهایی برای شرکت در مدیریت دانش کافی نیست و برای احراز پست های کلیدی مدیریت دانش کتابداران باید مهارتهای دیگری نیز کسب کرده و بر موانع برخاسته از خصوصیات شخصی کتابداران است

مدیریت اطلاعات بخش بسیار بزرگی از مدیریت دانش است، اما فقط یک بخش است و تنها زمانی می تواند واقعاً مؤثر باشد که با درک تصویر کاملی از مدیریت دانش همراه شود. کتابداران باید اهداف سازمانی را که در آن فعالیت می کنند به خوبی بشناسند و فعالیت های خود را با اهداف سازمان منطبق کنند و از مفهوم سستی تأمین خدمات به جزء اصلی فعالیت های سازمان تبدیل شوند.

یکی از مهمترین عناصر مدیریت دانش افراد یا کارکنان هستند و موفقیت مدیریت دانش تا حدود زیادی به مشارکت آنان بستگی دارد. از این رو، گفته می شود یکی از مهارتهای بسیار مهم در فرآیند مدیریت دانش مهارتهای ارتباطی و توانایی کار گروهی و تیمی است. کتابداران و اطلاع رسانی برای مشارکت مؤثر در مدیریت دانش باید به این مهارتها مجهز شوند.

حرکت به سمت کار تیمی و یادگیری گروهی که می تواند شامل همکاری با دیگر متخصصان از سایر حرف مثل متخصصان فن آوری اطلاعات و مدیریت منابع انسانی باشد در متون تأکید شده است. بنابراین، برای استفاده بهینه از فرصت های شغلی به وجود آمده از مدیریت دانش، کتابداران ناگزیر از بسط مهارت ها و دانش خود هستند. اگر در گذشته نهایت کوشش افراد بر اخذ مدرک تحصیلی متمرکز بود، امروزه اخذ مدرک فقط آغاز راه است و به طور مرتب باید تحولات حرفه و پیشرفت های آنرا دنبال نمود. توجه به این مسئله برای کتابداران که حرفه آنها در حال تغییر دائم است، بسیار ضروری است. مطالعه مداوم متون کتابداری و شرکت در دوره های آموزشی و ادامه تحصیل به کتابداران کمک می کند که اطلاعات خود را روز آمد کنند. کسب مهارتها و توانایی هایی جدید به کتابداران کمک می کند که نه تنها با تغییرات هماهنگ شوند بلکه آمادگی رویارویی با تغییرات را داشته باشند و خود به آنها شکل بدهند. نکته آخر اینکه، گرچه مهارتها و دانش کتابداران تا حدود زیادی به مدیریت دانش مربوط می شود، آموزش رسمی و برنامه های آموزشی مدیریت دانش برای شرکت مؤثر کتابداران در این فرایند ضروری است.

#### کتابداران و اطلاع رسانی در نقش متخصصان دانش

مطالعات انجام شده توسط ماری کورکوران، گاش و وسلی و دیگران نیز بیانگر این است که کتابداران

انتقاد دیگری که در متون مورد اشاره قرار گرفته این است که کتابداران و اطلاع رسانی نسبت به تغییر مقاومت می کنند و یا وقتی که نیاز به انجام کاری واضح است تعلل می ورزند و بنابراین فرصتها را از دست می دهند.

### نتیجه گیری

مدیریت دانش توان بالقوه ای در کمک به کتابداران برای تسخیر، گردآوری، سازماندهی و اشاعه حافظه جمعی و دانش کتابداران مرجع و کمک به آنان در بهره وری و کارآمدی بیشتر و ارائه خدمات بهتر به مراجعان دارد. مدیریت دانش همچنین میتواند به کتابداران در عملیات روزمره کاری شان کمک کرده و بصیرت و درگیری آنان در سازمان بزرگتر را بهبود بخشد و نقش رهبری را در کمک به تسخیر حافظه سازمانی به کتابداران اعطا کند. اما، مدیریت دانش موفق نیاز به درک روشنی از زنجیره اطلاعات، چهار بخش کلیدی مدیریت دانش، تمایز بین مدیریت داده ها، مدیریت اطلاعات و مدیریت دانش و فرایند مدیریت دانش دارد. احتمال بکارگیری و موفقیت مدیریت دانش در کتابخانه هایی که بعنوان جوامع یادگیرنده عمل می کنند، هدفهای استراتژیک دارند و قادر به استفاده از توان تکنولوژی اطلاعات هستند بیشتر است.

به نظر می رسد که مدیریت دانش افق جدیدی برای مدیریت کتابخانه ها و توسعه حرفه کتابداری ایجاد می کند. گرچه فواید مدیریت دانش برای حرفه کتابداری هنوز کاملاً روشن نشده است جدی نگرفتن آن عاقلانه نیست. زیرا فواید آن در بخش خصوصی کاملاً روشن شده است و اکنون کتابداری بیش از هر حرفه دیگری در معرض آسیب است و تغییر در این حوزه حیاتی است. کوئینگ خطاب به کتابداران می نویسد: « وقتتان را با یافتن معنی مدیریت دانش و اینکه توصیفگر خوبی است یانه تلف نکنید... اگر از فواید مدیریت دانش خود را بهره مند نسازیم آنرا برای همیشه از دست خواهیم داد و به دیگر رقبا خواهیم سپرد... مدیریت دانش توان بالقوه ای برای مهیج ساختن حرفه کتابداری دارد ( کوئینگ و سربکانتایا، ۲۰۰۲ ).

مدیریت دانش تحقق یافتن رؤیایی است که کتابداران سالها در سر می پروراندند. مدیریت دانش به مهارتها و دانش کتابداران جلوه ای ویژه می بخشد و بر ارزشمند بودن حرفه کتابداری مهر تأیید می زند.

و برخی نشأت گرفته از آموزش ناکارآمد کتابداری و اطلاع رسانی است. یکی از موانع ورود به مدیریت دانش، خصوصیات شخصی کتابداران است. دیدگاه کتابداران که همیشه خود را در جایگاه تأمین خدمات اطلاعاتی دیده اند و تلقی آنان از خود به آنها اجازه احراز پست های بالای مدیریت دانش را نمی دهد. ابل و اکسبر و (۲۰۰۱) می نویسد: « افراد در رده های بالای مدیریت با درک صنعت یا سازمانشان به طور مادر زاد به دنیا نیامده اند ». بلکه در طول زمان توانایی احراز آن سمت را کسب کرده اند. آیا متخصصان اطلاعات هم به همین گونه عمل کرده اند؟

آیا تفاوت در این نیست که آنهایی که به سطوح بالای مدیریت رسیده اند هرگز مانعی برای احراز آن ندیده اند؟ آموزش آنها به عنوان یک حسابدار یا مهندس یا مدیر منابع انسانی هرگز جدا از سازوکار سازمانشان نبوده است. آنها متوقع چنین موقعیتی بوده اند و برای احراز آن آماده بوده اند. چه تعداد از متخصصان اطلاعات این گونه می اندیشند یا به دنبال کسب چنین موقعیت هایی برای توسعه تجربه و نفوذ خود هستند؟ چه تعداد از آنان بر این باورند که می توانند و باید در سطوح بالای مدیریتی موفق باشند؟

توجه صرف به کسب مهارتهای مدیریت اطلاعات و عدم توجه به اهداف سازمان یکی دیگر از موانع شرکت کتابداران در مدیریت دانش است که مانع شرکت فعالانه آنان در تصمیم گیری های سازمانی می شود. ابل و اکسبرو (۲۰۰۱) در کتابشان اشاره می کنند که وقتی از کارفرمایان سؤال می شود که چرا کتابداران و اطلاع رسانی را برای احراز پست های کلیدی مدیریت دانش به کار نمی گیرند پاسخ می دهند به این دلیل که آنان فاقد دانش تجاری هستند. نمی توانند بین اهداف سازمان و اطلاعات ارتباط برقرار کنند. مهارتهای رهبری و کار گروهی ندارند و فاقد مهارتهای مدیریتی هستند. عده ای نیز، قصور کارفرمایان در استخدام کتابداران و بی توجهی آنان به مهارتهای کتابداران را از موانع حضور آنان در مدیریت دانش می دانند.

کوئینگ می نویسد: « دنیای تجارت به طور غم انگیزی از فهم ارتباط بین کتابداری و مدیریت دانش عاجزاست. دنیای تجارت تلاش می کند به طور محتاطانه ای از به کاربردن لغت ( ال ) اجتناب ورزد و به جای از لغت ( تی ) که به نظر علمی تر و جذاب تر می آید استفاده کند ( کوئینگ و سربکانتایا، ۲۰۰۲ ).

## منابع و ماخذ

- ۱- بات، گانِب دی..(۱۳۸۲) ، «مدیریت دانش در سازمان‌ها: بررسی تأثیر متقابل فناوری، فنون و انسان»، ترجمه: محمد ایرانشاهی، فصلنامه اطلاع رسانی، دوره ۱۸، شماره ۲ و ۱.
- ۲- حاضری، افسانه (۱۳۸۴). آموزش مدیریت دانش در کتابداری. اطلاع شناسی. ۹ و ۱۰ ص ۳۷-۳
- ۳- حسن زاده، محمد (۱۳۸۳) نقش کتابداران و اطلاع رسانی در مدیریت دانش سازمانها. فصلنامه کتاب. دوره پانزدهم، ۵۹، ص ۱۰۱-۱۱۴
- ۵- داوینپورت، تامس اچ.، پروساک، لارنس. (۱۳۷۹)، مدیریت دانش، ترجمه حسین رحمان سرشت، تهران، نشر ساپکو.
- ۶- سئونگهی، کیم. (۱۳۸۰) «نقش متخصصان دانش در مدیریت دانش»، ترجمه آتش جعفر نژاد، گزیده مقاله ایفلا ۹۹ (بانکوک: ۲۰-۲۸ اوت ۱۹۹۹)، زیر نظر عباس حری، به همت و ویراستاری تاج الملوک ارجمند، تهران: کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران: ۹۴ - ۸۶.
- ۷- رولی، جنیفر (۱۳۸۳). مدیریت دانش، کتابداری نوین؟ از نگهبانان تاریخ تا دروازه بانان آینده. ترجمه قاسم آزادی. فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، ۵۹، ص ۱۵۱-۱۶۰
- ۸- صراف زاده، مریم (۱۳۸۴). کتابداران و مدیریت دانش: مروری بر متون موجود. اطلاع شناسی. ۹ و ۱۰ ص ۲۴-۳۶
- 1- Abell, A. & Oxbrow, N. (2001). **Competing with knowledge : The information professionals in the knowledge management age**, Library Association publishing, London .
- 2- Abram, S. (1997) . **Post information age positioning for special librarians : Is knowledge management the answer ?** Information Outlook , vol . 1, no . 6, pp. 18-25.
- 3- Ajiferuke, I. (2003) . “ **Role of information professionals in knowledge management programs : Empirical evidence from Canada** “ . Informing Science Journal , no . 6 , pp. 247-57.
- 4- Alavi, M & Leidner, DE (1999) . “**Knowledge management systems : issues, challenges and benefits** “ . Communication of the Association for Information systems , vol. 1, p. 26p.
- 5- Beijerse, Rp . (1999). “**Questions in knowledge management : Defining and conceptualizing a phenomenon** “ . Journal of knowledge Management , vol. 3, no. 2, pp. 94-110 .
- 6- Bouthillier, F & Shearer, K . (2002) . “**Understanding knowledge management and information management: the need for an empirical perspective** “ . Information Research , vol . 8, no. 1.
- 7- Breen, C & etal (2002) . “**New information management opportunities in a changing world** “ . Library Review , vol . 51, no. 3/4 , p . 127.
- 8- Broadbent, M. (1998) , “ **The phenomenon of knowledge management : What does it mean to the information profession ?**” Information Outlook , vol . 2, no. 5, pp. 23-34.