

مدیریت دانش در کتابخانه‌های قرن بیست و یک

(از مقالات شصت و ششمین کنفرانس بین‌المللی ایفلا سال ۲۰۰۰)

نویسنده: تانگ شان هونگ*

ترجمه: اسماعیل فولادی، سیروس بسطامی بندپی

مقاله و ویرایش: کورش نوروزمرادی

چکیده

اقتصاد دانش، مفهوم جدیدی است که در سال‌های اخیر در پهنه دانش بشری پدیدار شده است. مدیریت دانش، مفهوم و روش کاملاً جدیدی، از مدیریت است که زیرمجموعه اقتصاد دانش محسوب می‌شود. وظیفه مدیریت دانش تبدیل «نیروهای بالقوه» مالکیت‌های فکری کارکنان و اعضای سازمان به نیروهای بالفعل است. مدیریت دانش برای اشتراک دانش (ضمنی - تلویحی) به روابط اطلاعات با اطلاعات، اطلاعات با فعالیت‌ها و اطلاعات با افراد احتیاج دارد. وظایف معمول کتابخانه، جمع‌آوری، ذخیره، پردازش، اشاعه و کاربردی کردن اطلاعات مدارک برای جامعه است. در عصر اقتصاد دانش کتابخانه به یک مخزن از دانش انسانی تبدیل خواهد شد که در پیشرفت دانش مشارکت می‌کند و یک عامل مهم ارتباطی در زنجیره نوآوری دانش محسوب می‌گردد. در قرن بیست و یک کتابخانه به ناچار با موضوع جدیدی به نام مدیریت دانش روبرو خواهد شد.

مقدمه

اقتصاد دانش، اقتصادی است مبتنی بر دانش. در عصر اقتصاد دانش، مدیریت به طور مؤثر به تعاریفی از فراهم‌آوری، توسعه، تصمیم‌گیری، به‌کارگیری، ذخیره و اشتراک دانش به ایجاد راهی برای انتقال و اشتراک دانش پنهان و آشکار و رشد ضرورت و قابلیت نوآوری با استفاده از دانش گروهی اشاره می‌نماید. از زمانی که دانش به نیروی

محركی برای توسعه اجتماعی تبدیل شده است و موجب شده تا محیط مناسبی جهت رشد کتابخانه فراهم شود، توجه جامعه به اطلاعات و دانش بالا رفته و تقاضای آنها برای اطلاعات و دانش رفته رفته افزایش یافته است. به علاوه اطلاعات و دانش به یک عامل مهم تولیدی برای نظام اقتصادی جدید تبدیل گشته که به ناچار جامعه نیز به مدیریت قوی‌تری از اطلاعات و دانش احتیاج خواهد داشت. چگونگی مدیریت دانش موضوع مهمی است که کتابخانه‌ها در آینده نزدیک با آن روبرو خواهند شد. مدیریت دانش در کتابخانه‌ها باید بر روی جستجوی مؤثر و رشد دانش، ایجاد دانش پایه، مبادله و اشتراک دانش بین کارمندان کتابخانه (که شامل استفاده‌کنندگان نیز می‌شود)، آموزش کارمندان، شرعیت بخشیدن به فرایند دانش صریح از دانش پیچیده و از قوه به فعل در آوردن و به اشتراک نهادن آنها متمرکز گردد.

ویژگی‌های مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

همزمان با رشد اقتصاد دانش، نقش مدیریت دانش در کتابخانه‌ها جدی‌تر و پراهمیت‌تر گشته است. مدیریت دانش روشی از مدیریت نوین است که از برتری و ویژگی‌های غیر قابل مقایسه‌ای با مدیریت مرسوم به خود می‌بالد. مدیریت منابع انسانی هسته مرکزی مدیریت دانش در کتابخانه‌هاست. در سیستم اقتصاد دانش مهمترین منبع، باقریحه‌ترین و بااستعدادترین فردی است که دانش را به چنگ آورده است.

در عصر اقتصاد دانش، قانون رقابت بازار مسابقه بین قریحه‌ها و استعدادهاست. در عصر اقتصاد دانش کتابخانه‌ها به اهمیت آموزش حرفه‌ای و مداوم کارمندان کتابخانه برای بالا بردن سطح دانش علمی و توانایی و فراهم‌آوری و نوآوری دانش پی خواهند برد. آنها به ارزشهای انسانی کارمندان کتابخانه کاملاً احترام خواهند گذاشت و آنها را در یک بازی توانایی‌های فکری راهنمایی می‌کنند تا منابع دانش را در اذهان کارکنان کتابخانه بعنوان مهمترین راه برای بالا بردن اثربخشی در کار، توسعه دهند. اهداف مهم مدیریت دانش در کتابخانه‌ها، بهبود همه جانبه کیفیت کار کارمندان کتابخانه و حفظ ارزش‌های انسانی است. هدف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها توسعه و رشد نوآوری دانش است. نوآوری دانش هسته جامعه اقتصادی دانش است. اولاً کتابخانه‌ها رابطه لازم را میان جمع‌آوری، پردازش، ذخیره‌سازی و توزیع اطلاعات و دانش در زنجیره نظام علمی ارائه می‌دهند که رابطه مهمی در نوآوری دانش است. ثانیاً کتابخانه‌ها مستقیماً در فرایند جستجوی علمی شرکت می‌کنند و نقش یک ترکیب‌کننده دانش خلاق را بازی می‌نمایند. ثالثاً کتابخانه‌ها باید به ریزش و تبدیل دانش توجه داشته باشند و مانند پل‌هایی برای تبدیل نتایج نوآوری دانش به نیروهای فعال واقعی عمل نمایند. مدیریت دانش در کتابخانه‌ها موجب پیشرفت روابط بین کتابخانه‌ها و استفاده‌کنندگان، تقویت دانش بین شبکه‌ای و جریان تسریع دانش می‌گردد. در عصر اقتصاد دانش کتابخانه‌ها، پژوهش‌هایی در خصوص توسعه و کاربرد منابع اطلاعاتی، ساخت کتابخانه‌های مجازی، حمایت از مالکیت معنوی در عصر الکترونیک و غیره انجام خواهند داد. بنابراین مدیریت دانش اساسی برای نوآوری دانش است. تکنولوژی اطلاعات در کتابخانه‌ها ابزاری برای مدیریت دانش است. نقطه شروع مدیریت دانش در کتابخانه‌ها گردآوری دانش است. کاربرد تکنولوژیهای اطلاعات، در حوزه گردآوری دانش، موجب افزایش سرعت گردآوری

* خانم تانگ شان هونگ در رشته «مدیریت دانش» در سال ۱۹۹۴ فارغ‌التحصیل شده‌اند. ایشان از سال ۱۹۹۴-۹۷ در کتابخانه‌ای در «نانجینگ Nanjing» مشغول به کار بودند. از سال ۱۹۹۷ تاکنون ایشان در کتابخانه مرکز تکنولوژی اطلاعات و علوم دفاعی چین (CDSTIC) ابتدا به عنوان نمایه‌ساز اسناد و اکنون به عنوان یک مهندس مشغول بکارند.

دانش و کاهش هزینه گردآوری دانش گشته است. در جامعه مدرنی که دانش هر روز در حال تغییر و تبدیل است انجام چنین وظایف مهمی با استفاده از اذهان اشخاص غیر ممکن است. این در صورتی ممکن است که با استفاده از کامپیوتر روابط تنگاتنگی بین منابع دانش و کارگزاران آن برقرار شود. بنابراین ساخت شبکه‌های دانش در کتابخانه‌ها براساس شاخه‌ای از موضوعات است.

دانش گردآوری شده باید در مخازن کتابخانه گردآوری و اندوخته شود. تکنولوژی‌های اطلاعاتی در زمینه ذخیره دانش نه تنها به کمیت بلکه به بازیابی، مرتب کردن و امنیت دانش نیز توجه دارند. لازم است که تکنولوژی‌های اطلاعاتی در زمینه فراهم‌آوری و مبادله دانش و دیگر زمینه‌ها نیز به کار گرفته شوند. تکنولوژی‌های اطلاعاتی منبع و ابزاری برای نوآوری دانش‌اند.

مفهوم مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

مدیریت دانش در کتابخانه‌هاییکه بیشتر به نظام تئوری علاقه‌مندند یک روش مدیریتی کاملاً جدید است. مدیریت دانش در کتابخانه‌ها باید شامل جنبه‌های زیر باشد:

۱- مدیریت نوآوری دانش

مدیریت نوآوری دانش در کتابخانه‌ها به مدیریت تولید، اشاعه و انتقال دانش به علاوه ساخت نظام‌های شبکه‌ای که مؤسسات و سازمان‌ها را به هم مرتبط می‌سازند، اشاره دارد؛ مدیریت نوآوری دانش سه جنبه دارد:

الف - مدیریت نوآوری تئوریک ب - مدیریت نوآوری فنی ج - مدیریت نوآوری سازمانی
مدیریت نوآوری تئوریک بحث و توسعه علمی و نظری در زمینه‌های علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی است که از طریق آن جدیدترین روش‌های علوم کتابداری در سراسر دنیا تعقیب می‌شود. مدیریت نوآوری فنی، مدیریت نظام‌های شبکه‌ای ساخته شده به وسیله مؤسسات و سازمان‌هایی است که از لحاظ فنی ارتباط به هم فشرده‌ای با یکدیگر دارند. در تکامل کتابخانه‌ها

از کتابخانه‌های معمولی به کتابخانه‌های الکترونیکی یا دیجیتالی، کتابخانه‌ها باید با حمایت مدیریت دانش، موانع فنی را برطرف کنند، تا به پیشرفت‌ها و وسایل فنی دسترسی پیدا نمایند. مدیریت نوآوری سازمانی ایجاد یکسری از نظام‌های مدیریت سازمانی مؤثر و متناسب با نیازهای کتابخانه عصر الکترونیک برای حمایت و تقویت فعالیت‌های مدیریت دانش به وسیله بهینه‌سازی وظایف بخش‌ها و روش‌های عملکرد کتابخانه‌هاست.

در این نظام‌ها، اولاً به رهبرانی احتیاج است که وظایف و فعالیت‌های مدیریت دانش را برای تنظیم کردن روش‌های مدیریت و هماهنگ کردن فعالیت‌های مرتبط با مدیریت دانش را بر عهده گیرند. ثانیاً احتیاج به گروه‌های بخصوصی از جریان دانش است تا تمامی وظایف مرتبط با فعالیت‌های مدیریت دانش را انجام دهند. کمیته‌های منابع الکترونیکی ترکیبی از متخصصان مختلف است که از یک طرف ارزیابی وظایف فراهم کردن و ایجاد منابع الکترونیکی و از طرف دیگر هماهنگ کردن فعالیت‌های بخش‌های تجاری و تشویق آنها برای همکاری در زمینه‌هایی از قبیل: فراهم‌آوری، سازماندهی منابع الکترونیکی اطلاعات و تهیه خدمات آنها را بر عهده می‌گیرند.

۲- مدیریت اشاعه دانش

اشاعه دانش به اندازه نوآوری دانش اهمیت دارد. پدیدآورندگان دانش وقت و انرژی زیادی برای یافتن استفاده‌کنندگان دانش ندارند. اگرچه تعداد استفاده‌کنندگان دانش زیادند، اما به دست آوردن دانشی که در افکار پدیدآورندگان دانش وجود دارد، خیلی مشکل است و به وسیله اهداف و حالت‌های ذهنی و عینی مختلف محدود می‌گردد. بنابراین کتابخانه‌ها ممکن است قسمتی از دانشی را که بدون استفاده است، از طریق کانال‌ها و رسانه‌های مختلف به صورت دانش جدید اشاعه دهند. در قرن بیست و یک اینترنت با انبوه اطلاعات و موضوعات جامع، شیوه‌های اصلی جستجوی دانش و گردآوری اطلاعات را برای مردم تهیه خواهد کرد. اما اکنون یکسری از اطلاعات بی‌معنی، مستهجن، دروغی و ناهنجار برای منافع تجاری و اهداف سیاسی بر روی شبکه

وجود دارد. بنابراین لازم است که مدیریت نوآوری دانش در کتابخانه‌ها به شرح زیر تقویت شوند:

الف - تقویت مداوم ایجاد استناد به منابع خود کتابخانه‌ها و عمق بخشیدن به رشد استناد منابع اطلاعاتی.

ب - افزایش مداوم کیفیت کار کارمندان کتابخانه و تقویت آموزش مداوم مهندسی کارکنان.

ج - دادن اختیار تام به نقش ویژه نظام خبره برای اشاعه دانش.

د - هماهنگ ساختن رسانه‌ها برای تأمین امنیت عملکرد شبکه‌ها، جلوگیری از فعالیت‌های مجرمانه و اشاعه اطلاعات نامناسب.

۳- مدیریت کاربردی دانش

در قرن بیست و یکم، کتابخانه‌ها باید به تهیه خدمات برای مردم جهت گردآوری دانش و رساندن اطلاعات به بالاترین کارایی و عملکرد اهمیت دهند. بنابراین، خدمات دانش، پایه‌ای برای بالا بردن سرعت شبکه‌های اطلاعاتی است، که باید از طریق موارد زیر انجام شود:

الف - تأسیس کتابخانه‌های مجازی یا مراکز اطلاع‌رسانی برای مؤسسات، سازمان‌های دولتی، سازمان‌های عمومی و مؤسسات علمی تحقیقاتی. برای یک نهاد یا سازمان اجتماعی، به کارگیری نیروی انسانی، مواد و منابع مالی مناسب برای جمع‌آوری، سازماندهی و توسعه اطلاعات کار مشکلی است. صرف کردن مقدار زیادی از سرمایه روی منابع اطلاعاتی برای استفاده خودشان نیز غیرممکن و غیر ضروری است. کتابخانه‌ها می‌توانند برای این سازمان‌ها با استفاده از منابع اطلاعاتی فراوانی که بر روی شبکه‌های اطلاعاتی موجود است به صورت جداگانه و مطابق با نیازهای اطلاعاتی‌شان کتابخانه‌های مجازی یا مراکز اطلاع‌رسانی ایجاد نمایند.

ب - به کارگیری خدمات دیجیتالی دانش، که در واقع روش پیشرفته‌ای از کتابخانه‌ها در قرن بیست و یکم است، برای ایجاد گام به گام نظام‌های خدمات اطلاعاتی جهت دار از قبیل: اشاعه اطلاعات، جستجوی اطلاعات، تهیه اطلاعات ویژه، تسریع در ایجاد کتابخانه‌های مجازی، مطالعه

روش‌ها، ابزارها و فنون توزیع و جستجوی اطلاعات با استفاده از اینترنت خصوصاً فنون وب. ج- دیجیتالی کردن منابع کتابخانه‌ای. کتابخانه‌های الکترونیکی یا دیجیتالی، روش‌های فنی و توسعه یافته‌ای از کتابخانه‌ها در عصر اقتصاد دانش هستند. در آینده با ایجاد پایگاه‌های اطلاعاتی شامل نشریات الکترونیکی و کتاب‌های زبان‌های مختلف که شکل منظمی هم دارند می‌توان خدمات دانش کتابخانه‌ها را با سرعت بالا بر روی شبکه‌های اطلاع‌رسانی قرارداد. برای انتقال همه منابع غیر الکترونیکی اطلاعات موجود به اطلاعات الکترونیکی و تلفیق آنها در کتابخانه‌های الکترونیکی باید تلاش زیادی صورت گیرد.

مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی به صورت اساسی، نخست با آموزش متخصصین عهده‌دار وظایف نو و جدید کتابخانه آغاز می‌شود. در عمل ما باید به اختلاف و تنوع نیازهای کارمندان کتابخانه توجه کافی داشته باشیم و کارمندان کتابخانه را از لحاظ مدیریتی (در صورت دسترسی به مدیریت) تقویت کنیم. برای بعضی از اشخاص روش مدیریتی سخت، نظارت و کنترل شدید و تحمیلی و مقررات کاری کمی و کیفی مطابق با قوانین و روش‌های مشخص بکار گرفته می‌شود، و برای برخی دیگر روش‌های مدیریتی قابل انعطاف تری بکار گرفته می‌شود. که به آنها اجازه شرکت و مشورت در تصمیم‌گیری‌ها و مسئولیت بیشتر در کارها را می‌دهد. برای این که تواناییهای مدیریتی آنها به طور کامل به کار گرفته شوند و اهداف شخصی و سازمانی مشخص گردند، آموزش مداوم کارمندان کتابخانه زمانی خوب انجام خواهد شد که تنها بر روی علوم کتابداری ورشته‌های مرتبط با آنها تکیه نکند، بلکه جدیدترین دانش فنی را نیز شامل شود. علاوه بر این، آموزش اخلاق حرفه‌ای نیز تقویت گردد.

فنونی برای شناخت مدیریت دانش کتابخانه‌ها

یکی از اهداف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها،

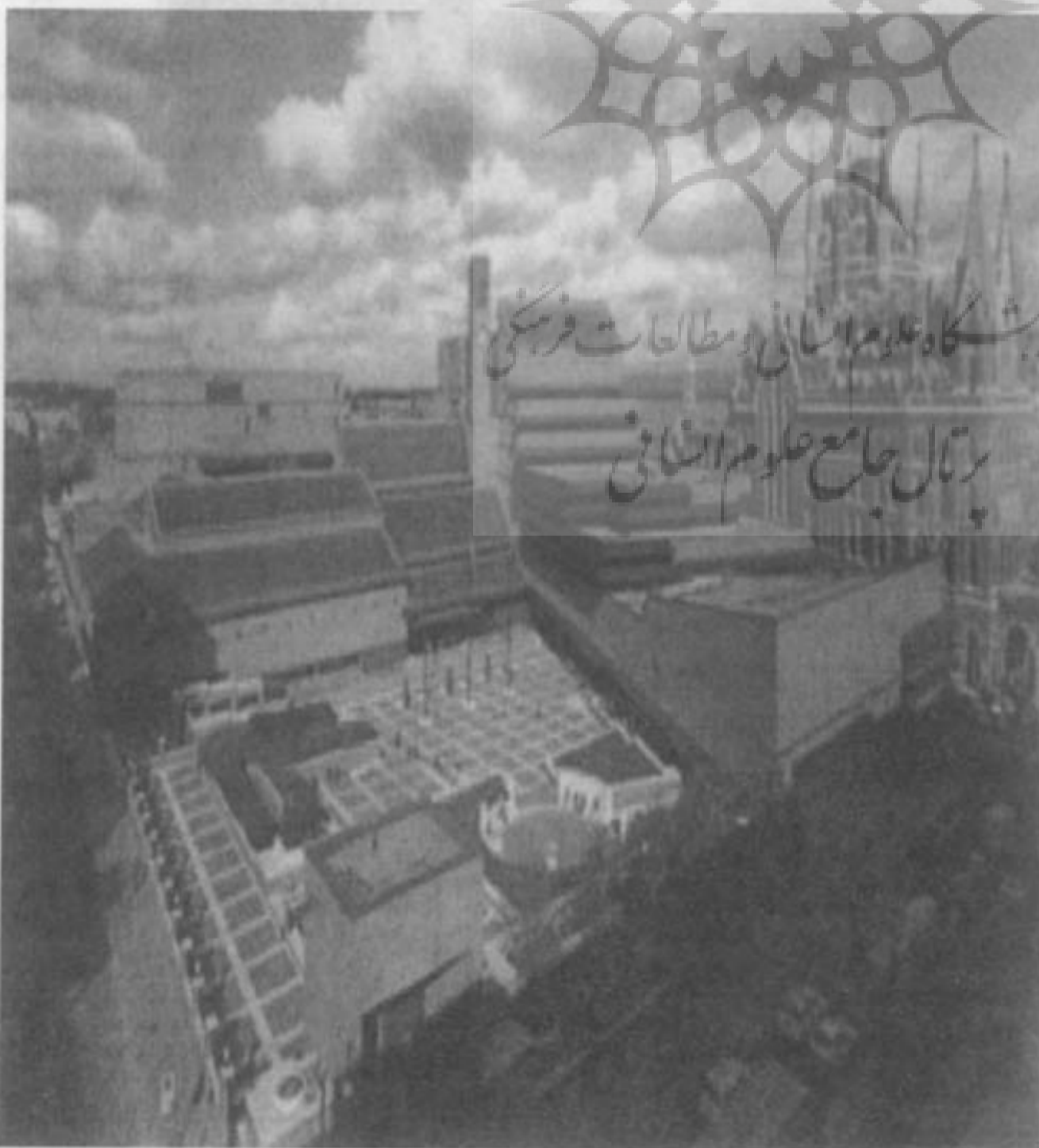
افزایش مبادله دانش میان کارمندان کتابخانه، تقویت استعدادها و توانایی‌های خلاق، افزایش اشتیاق کارمندان برای یادگیری، به‌کارگیری مؤثر دانش برای فعالیت‌های تجاری کتابخانه و تجدید ساخت کتابخانه به سمت یک سازمان علمی است. بنابراین، اندیشه اصلی از آموزش شناخت مدیریت دانش کتابخانه‌ها، ایجاد یک طرح بخردانه از ساختار سازمانی و روش‌های تجاری کتابخانه‌ها، ترویج فرهنگ، به علاوه مدرنیزه کردن حمایت اطلاعاتی است. بدین معنی که یک محیط و مکانیسمی برای خلاقیت، مبادله، مطالعه و کاربرد دانش بوجود آید.

در زمینه ساختار سازمانی و مراحل فرهنگی، اقتصادی کتابخانه‌ها

الف- معرفی نظام مدیریت عالی دانش (CKO) مدیریت عالی اطلاعات (CIO) یک حالت مدیریتی برجسته است که از سال ۱۹۸۰ در کشورهای غربی در بخش‌های دولتی و سازمان‌های بزرگ به وجود آمده است. مدیر مسئول دانش

(CKO) شخص عالی رتبه‌ای است که متصدی مدیریت دانش است و مدیریت عالی اطلاعات (CIO) را از مدیریت جستجوی اطلاعات به مدیریت دانش تکامل می‌بخشد. نظام مدیریت عالی دانش (CKO) جدیدترین روش‌های نظام مدیریتی اطلاعات سازمان‌ها را ارائه می‌دهد و هدف آن انتقال مدیریت اطلاعات از مرحله مدیریت منابع اطلاعاتی به مدیریت دانش است.

ب- تشخیص یکپارچه‌سازی مدیریت تجاری کتابخانه به مدیریت دانش در زمانی که مراحل تجاری کتابخانه مجدداً سازماندهی می‌شوند. مدیریت دانش با مراحل مبادله، ذخیره‌سازی، نوآوری و کاربردی کردن دانش تکمیل می‌گردد و تبدیل به یک نیروی کلیدی برای خلاقیت، مبادله و تقاضای سازمان‌ها می‌گردد. تکامل مدیریت دانش به ناچار سازمان نظام تجاری کتابخانه را رشد خواهد داد. این سازماندهی موجب ترکیب بیشتر مدیریت تجاری کتابخانه با مدیریت دانش خواهد شد.



ج- دوباره‌سازی فرهنگ کتابخانه با استفاده از تئوری مدیریت دانش

مدیریت دانش خون تازه‌ای به فرهنگ کتابخانه تزریق می‌کند. که محتوی اصلی آن شامل: اعتماد متقابل، مبادله آزاد، مطالعه، ذخیره‌سازی، توسعه و کاربردی کردن مکانیسم کتابخانه‌ها و بهره‌مندی از نظام مدیریت دانش است. در یک کلام، برای استفاده کامل از دانش، احتیاج به ترویج یک نوع فرهنگ کتابخانه‌ای جدید متناسب با نیازها خواهد بود. این نیاز سطح بالا، با استفاده از تکنولوژی مدیریت دانش قابل درک است.

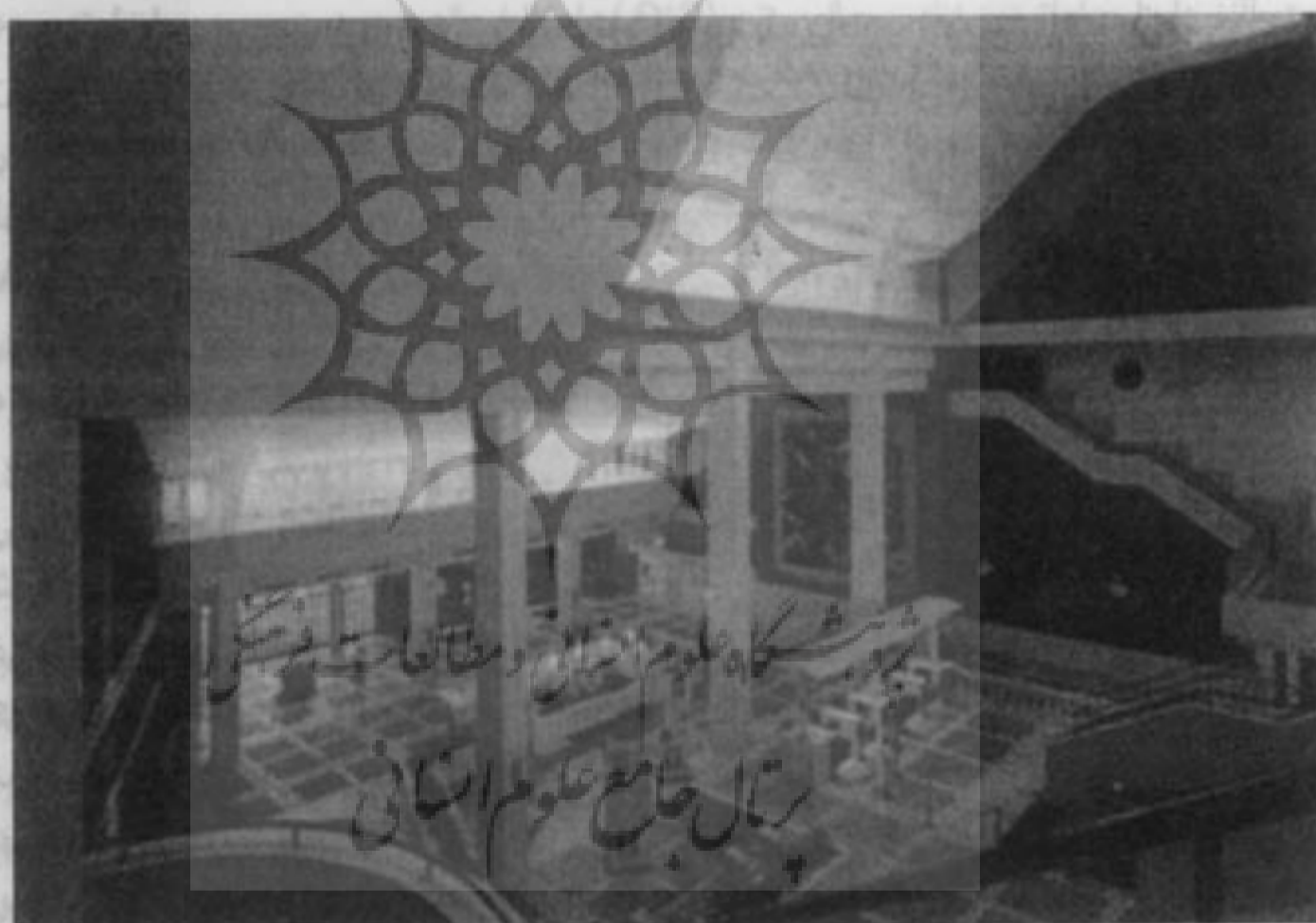
در زمینه تکنولوژی اطلاعات
تکنولوژی‌های اصلی اطلاعات که مربوط به مدیریت دانش می‌شوند شامل: اینترنت، اینترانت،

اکسترانت، معماری‌های ذخیره، سیستم‌های مدیریت پایگاه اطلاعات، فراداده‌ها، گردآوری و مجموعه‌سازی داده، اشاعه، مخابره، بازیابی اطلاعات، ذخیره‌سازی منابع اطلاعاتی، گروه‌افزار، واسطه افزار، نظام پیوسته پردازش تحلیلی، تجزیه و تحلیل چندبعدی و استخراج داده‌ها می‌باشند. چنان‌که داده به موضوع مدیریت دانش تبدیل شود اینچنین دانشی برای بعضی از تکنولوژی‌های اساسی اطلاعات که اساساً شامل پردازش اطلاعات، تهیه گزارش، ارتباطات شبکه، مدیریت اسناد، جستجو و بازیابی اطلاعات، پایگاه‌های اطلاعاتی موضوع‌گرا و پیوستار، انتشارات الکترونیکی و میزهای امداد است، مناسب می‌باشد. به علاوه، ذخیره‌سازی و مدیریت دانش مشکل‌تر از ذخیره‌سازی و مدیریت اطلاعات است زیرا در معماری، کاربرد و ویژگی‌های

دانش و اطلاعات اختلاف فاحشی وجود دارد. در مدیریت دانش، تکنولوژی‌های معماری، ذخیره‌سازی، مدیریت پایگاه‌های اطلاعاتی و فراداده‌ها، تکنولوژی‌های کلیدی هستند.

نتیجه‌گیری

امروزه محیط اقتصادی و محیط اطلاعاتی به سرعت در حال تغییرند. مدیریت دانش ابزار نیرومندی برای نوآوری و شناخت مهندسی شیوه‌های گوناگون زندگی است. مدیریت دانش وضعیت برجسته‌ای را در ایجاد نظام‌های خلاق دانش یک کشور داراست. چگونه مواجه شدن کتابخانه در برخورد با اقتصاد دانش و ساخت نظام‌های مدیریتی دانش، موضوعی است که احتیاج به حل و مطالعه فوری دارد.



References:

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
- 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-davenport-content.html>

عنوان اصلی مقاله به انگلیسی:

Knowledge Management in Libraries in the 21st century.

From: 66th IFLA council and General Conference /Jerusalem, Israel, 13-18 August