

## مدیریت دانش در کتابخانه‌های تخصصی

### چکیده

مقاله حاضر به مدیریت دانش چیست؟؛ خصوصیات و اجزای مدیریت دانش، مدیریت منابع انسانی، مدیریت پیشرفت دانش، مدیریت اشاعه دانش، نقش کتابخانه‌ها در جوامع دانش محور، همچنین هدف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها پرداخته است.

کتابخانه‌های سنتی به گردآوری، پردازش، اشاعه، ذخیره‌سازی و بهره‌برداری از اطلاعات منابع می‌پرداختند. ولی در عصر انفجار اطلاعات، کتابخانه به عنوان گنجینه دانش بشری می‌باشد. در قرن 21 کتابخانه‌ها با موضوع جدید مدیریت دانش مواجه شده‌اند. در میان انواع کتابخانه‌ها، کتابخانه‌های تخصصی در فرآیند مدیریت دانش سازمان مادر خود نقش بارزی دارند.

کلید واژه‌ها:

مدیریت دانش، کتابخانه‌های تخصصی، اشاعه دانش، پیشرفت دانش

## مقدمه

در دنیای دیجیتالی فعلی، دانش به یک منبع کلیدی تبدیل شده است. سازمان‌ها درحالی‌که با رقابت و فضای دینامیک رو به رشد مواجه هستند در می‌یابند که دارایی بهره‌برداری نشده و وسیعی از منابع دانش در سازمان‌ها پراکنده شده است. به‌منظور تأمین سرویس‌های کارآمد برای کاربران، کاربردهای متداول کتابخانه‌های تخصصی، شامل گردآوری، ذخیره، پردازش، انتشار و بهره‌برداری از اطلاعات است.

کتابخانه‌های تخصصی، باید خدمات و کارکردهایشان را ارتقا دهند و به مؤسسات یادگیری به منظور رویارویی مؤثر با نیازهای کاربران تبدیل شوند. تغییر نقش کتابخانه‌ها به عنوان مدیران دانش، بر نیاز کسب مهارت‌های جدید و دانش، تأکید دارد. در عصر فعلی فناوری اطلاعات، اطلاعات و دانش به بخش مهمی از جامعه تبدیل شده‌اند. مدیریت دانش، یک زمینه در حال ظهور و فرایند پیچیده است که با خلق کردن، کسب کردن، دسته‌بندی و عملکردهای دانش سروکار دارد. (اکبری، شیرین، 1396، ص.1)

## مدیریت دانش چیست؟

مدیریت دانش شامل توسعه، حمایت، کنترل و بهبود راهبردها، ساختارها و فناوری‌های پردازش دانش است. پردازش دانش شامل تمام رویه‌هایی است که برای فراهم کردن نمایش، انتشار، بهره‌گیری و یا حذف دانش به کار می‌روند. مدیریت دانش، فرآیندی پویا و چرخه‌ای است که در آن:

1. کارمندان در مرحله تهیه دانش به کسب دانش می‌پردازند.
2. سازمان به فهرست‌برداری دارایی‌های دانش خود اقدام کرده و موجودی دانشش را مشخص می‌کند.
3. به دنبال آن از ورودی‌ها و خروجی‌های کلیدی دانش نقشه‌برداری شده و بطور نظام‌مند گردآوری و سازماندهی می‌شود.
4. فرآیندی برای تأمین دسترسی تأمین و اشاعه دانش و تجربیات کسب شده در سازمان توسعه داده می‌شود.
5. استفاده کنندگان، به این دانش گردآوری شده دسترسی داشته و آن را برای بهبود عملکرد خود و تولید دانش جدید در این فرآیند به کار می‌گیرند. (اخوان، پیمان، 1394)

## مدیریت دانش چگونه انجام می‌شود؟

برای اعمال مدیریت دانش مراحل نه گانه ای را به شرح زیر بر می‌شمارند:

1. تمرکز (to focus): شناسایی فرآیندهای اساسی یک سازمان از جمله: نقاط قوت، ضعف، فرصت‌ها و تهدیدها
2. یافت (to find): شناسایی مواردی که نیاز به شناخت دارند
3. استخراج (to Elicit): بیرون کشیدن دانسته‌ها، تجربیات، دانش فنی افراد مجرب و کارآزموده

4. بهینه سازی (to Optimize): بهینه‌سازی امکانات و شرایط مورد نیاز برای عملکرد و بهینه‌سازی دانش از طریق کاربردی کردن آن
5. سازمان دهی (to Organize): تجزیه و تحلیل دقیق، سازماندهی مناسب و کشف ارتباط بین اجزای دانش
6. اشتراک (to Share): فراهم آوردن زمینه‌های اشتراک دارایی‌های دانش افراد با یکدیگر
7. اجرا (to Apply): ایجاد نظام‌های ذخیره و بازیابی به عنوان حافظه یک سازمان و آموزش افراد در دستیابی به آن
8. ارزیابی (to Evaluate): ارزشیابی دانش موجود و ارائه آنها بر اساس مؤثر بودن و الگوهای استفاده
9. سازش (to Adapt): آموزش افراد مبتنی بر نحوه ثبت و ضبط آموخته‌های خود و بهبود نتایج حاصل از به کارگیری دارایی‌های دانش (حسن‌زاده، محمد، )

### خصوصیات مدیریت دانش

- برخی از محققان، با دانش به عنوان اشیایی برخوردار کرده‌اند که می‌تواند شخصیت‌های مختلفی را به خود گیرد. این رویکرد مشابه روش شیء‌گرا است که در آن برای شناسایی و کارکردن با هر یک از موجودیت‌های سازمان، صفات یا خصوصیتی به آنها نسبت داده می‌شود. در این رویکرد می‌توان انواع دانش را با استفاده از چنین خصوصیتی شناسایی کرد:
- فعالیت: اشاره به فعالیت‌های سازمانی دارد که دانش با آنها مرتبط است.
  - حوزه: خصوصیت حوزه اشاره به موضوع دانش دارد.
  - شکل: این خصوصیت، اشاره به شکل ارائه دانش دارد و می‌تواند الکترونیکی یا ذهنی باشد.
  - نوع: اشاره به نوع دانش دارد و می‌تواند مقادیری همچون رویه، اصول راهنما، گزارش پیشرفت، گزارش شکست، دستنامه و امثالهم را اختیار کند.
  - محصول/خدمت: در برخی از مواقع، دانش در سازمان به‌طور مستقیم با یک محصول یا خدمت در ارتباط است که این محصولات و خدمات به عنوان خصوصیت دانش ذکر می‌شوند.
  - زمان و مکان: این خصوصیت بیشتر به دانش‌هایی تعلق می‌گیرد که به شکل ذهنی هستند تا زمان و مکان دسترسی به آنها مشخص شود. (اسلامیه، فاطمه، 1392، ص. 36-37)

## ویژگی های دانش

1. دانش، نامرتب ریخته است.
2. دانش، خودسازنده است.
3. مهمترین عامل انتقال دانش، زبان است.
4. دانش مثل ماهی، لغزنده است.
5. دانش، چند بعدی است.
6. دانش یک پدیده اجتماعی است.
7. رشد دانش خودبخود اتفاق نمی افتد.
8. احتمال از دست دادن دانش، زیاد است. (اسلامیه، فاطمه، 1392، ص. 37-38)

## اجزاء و عناصر مدیریت دانش

مدیریت دانش دو عنصر دارد که عبارتند از:

### 1. مخازن دانش<sup>۱</sup>:

نظام مدیریت دانش به عنوان یک مخزن دانش عمل کرده و با برداشتن موانع زمانی و مکانی امکان ترکیب و تبادل سرمایه‌های فکری را فراهم می‌آورد. مخازن دانش شامل سرورهای فایل، سرورهای پایگاه داده‌ها، سرورهای گروه افزار، نظام‌های مدیریت اسناد یا وب سایت‌ها هستند. ساختار هر مخزن بستگی به محتوا یا دانشی دارد که آن را ذخیره و مدیریت می‌کند.

---

<sup>۱</sup>. Knowledge repository

## 2. نقشه‌های دانش<sup>۱</sup>:

اصطلاح نقشه دانش در دهه 1990 شکل گرفت. نقشه‌های دانش ابزاری برای بازنمایی و نمایش بصری دانش و ارتباط میان اجزای آن است. نقشه دانش نمایه‌ها و فهرست‌های قابل جستجو از مهارت‌های منحصر به فرد کارکنان می‌باشد. نقشه دانش حاوی اطلاعاتی درباره دانش سازمان است که توصیف می‌کند چه کسی، چه دانشی را در اختیار دارد، دانش کجا قرار دارد و چگونه انتقال و اشاعه می‌یابد. نقشه‌های دانش با نشان دادن روابط سلسله مراتبی موضوعات دانشی و تحلیل روابط میان آنها از ابزاری مهم بازیابی دانش به شمار می‌روند. (عبوری، مهدی، 1393، ص. 153-154)

### مدیریت منابع انسانی

مدیریت منابع انسانی به عنوان نقطه شروع مهم به منظور آموزش کیفی استعدادهای تخصصی افراد و تقویت تعهد کتابخانه بکار 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 آیین نامه‌ها 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 در آموزش مداوم مهندسی کارکنان تخصصی، می‌باید نه تنها بر نظریه علم کتابداری و رشته‌های وابسته تمرکز شود، بلکه می‌باید به جدیدترین دانش فنی و تقویت آموزش اخلاق حرفه‌ای مجهز گردد. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص. 5-6)

### مدیریت منابع انسانی مهمترین بخش مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

مهمترین منابع در نظام اقتصاد دانش، استعدادهای 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، کتابخانه‌ها به آموزش حرفه‌ای 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

---

<sup>۱</sup>. Knowledge maps

قرار می‌گیرند، توسعه منابع دانش را در ذهن کارکنان کتابخانه به عنوان روشی مهم در افزایش اثر بخشی کار تلقی می‌کنند. بهبود همه جانبه کیفیت کارکنان کتابخانه و ارزش جایگاه انسان اهداف مهم مدیریت دانش در کتابخانه‌ها خواهد بود. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص.2)

## مدیریت پیشرفت دانش

مدیریت پیشرفت دانش در کتابخانه‌ها به مدیریت تولید، اشاعه و انتقال دانش علاوه بر نظام‌های شبکه ساختاری از طریق ارتباط موسسات و سازمان‌ها اشاره دارد. مدیریت پیشرفت دانش سه جنبه را برمی‌گیرد:

1. مدیریت پیشرفت نظری دانش،

2. مدیریت پیشرفت فنی

3. مدیریت پیشرفت سازمانی.

مدیریت پیشرفت نظری دانش به توسعه و افزایش حوزه‌های پژوهش نظری و عملی کتابداری و اطلاع‌رسانی از طریق تعقیب آخرین روندهای توسعه در علم کتابداری در سراسر جهان است.

مدیریت پیشرفت فنی اداره نظام‌های شبکه ساختاری توسط مؤسسات و سازمان‌هایی که در ارتباط کامل با جریان پیشرفت فنی هستند، است. در تحول آنها از کتابخانه‌های سنتی تا کتابخانه‌های الکترونیکی یا کتابخانه‌های رقمی، کتابخانه‌ها را به پیشرفت‌های فنی و بهبود و تدارک امکانات فنی به منظور پشتیبانی از مدیریت دانش وادار می‌سازد.

مدیریت پیشرفت سازمانی به ایجاد مجموعه‌ای موثر از نظام‌های مدیریت سازمانی قابل انعطاف در شرایط عصر کتابخانه الکترونیکی به منظور پشتیبانی و تقویت فعالیت‌های مدیریت دانش، از طریق بهینه‌سازی بخش‌های کارکردی و شیوه‌های عملیاتی کتابخانه‌ها است.

اولا در این نظام‌ها، به رهبرانی نیاز دارند که مسئولیت فعالیت‌های مدیریت دانش را به منظور تنظیم برنامه‌های مدیریت و هماهنگی تمام فعالیت‌های مربوط به مدیریت دانش را بر عهده دارند.

دوما، آنها به ایجاد گروه‌های تخصصی رهبری جریان دانش برای انجام تمام وظایف مربوط به فعالیت‌های مدیریت دانش نیاز دارند. کمیته‌های منابع الکترونیکی متشکل از انواع متخصصان با مسئولیت ارزیابی، تهیه و ایجاد منابع الکترونیکی از یک سو، و هماهنگی فعالیت‌های بخش‌های سازمانی و ایجاد انگیزه برای همکاری نزدیک همچون حوزه‌هایی مانند تهیه و سازماندهی منابع الکترونیکی علاوه بر فراهم‌آوری خدمات از سوی دیگر، تاسیس می‌شوند. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص.3-4)

## مدیریت اشاعه دانش

اشاعه دانش اهمیت برابری در مقایسه با پیشرفت دانش دارد. تولیدکنندگان دانش زمان و نیروی زیادی برای جستجوی کاربران دانش صرف نمی‌کنند. کسب دانشی که واقعا در ذهن تولیدکننده دانش به صورت محرمانه با هدف و شرایط ذهنی متنوع وجود دارد، بسیار مشکل است. بنابراین کتابخانه‌ها، با استفاده از رسانه‌ها و مجراهای گوناگون برای اشاعه متنوع دانش جدید، به عنوان بخشی از پرتاب کننده 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 می‌کند. اگرچه در حال حاضر، اطلاعات بی‌معنی، غیرمجاز و بی‌نزاکت در نتیجه جستجو در آن برای سودهای تجاری، اهداف سیاسی و غیره روی شبکه بدست می‌آید. بنابراین تقویت مدیریت اشاعه دانش در کتابخانه‌ها، که در زیر به آن اشاره می‌گردد، ضروری است:

1. تقویت ایجاد ذخایر مدرک خود کتابخانه‌ها و تکامل توسعه منابع اطلاعاتی مدرک، به‌طور بی‌وقفه
  2. افزایش کیفی کارکنان کتابخانه‌ها، تقویت مداوم آموزش مهندسی از کار کارکنان، به‌طور مداوم.
  3. به مرحله اجرا در آوردن نقش ویژه نظام خبره در اشاعه دانش.
- بهره‌گیری کامل از تمام رسانه‌ها برای ایجاد امنیت از عملکرد شبکه‌ها و جلوگیری از فعالیت‌های پیوسته خلاف اخلاق و اشاعه نامناسب اطلاعات پیوسته. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص. 4-5)

### نقش کتابخانه‌ها در جوامع دانش محور

به منظور فراهم‌سازی خدمات چند رشته‌ای برای رفع نیازهای فردی و حرفه‌ای کاربران کتابخانه، نقش قراردادی کتابخانه و متخصصان علوم اطلاعاتی، گردآوری، توسعه، توزیع، ذخیره و استفاده از چنین اطلاعاتی بود. اطلاعات و دانش دو جنبه متفاوت از توانایی‌های فردی است که منجر به درک این مسئله می‌گردد که جامعه اطلاعات محور دیجیتالی مشابه جامعه دانش محور نیست. بر همین اساس، تفاوت بین این دو نوع به صورت زیر بیان می‌گردد:

در جامعه اطلاعات محور، کتابداران با موضوعات، فرمت‌ها، اسناد و مجموعه‌ها سروکار دارند. در حالی که در جامعه دانش محور در کنار سروکار داشتن با افراد، ویژگی‌های کتابدار که شامل همکاری، تفکر انتقادی، ابتکار عمل، هوش و یادگیری فردی و گروهی نیز اهمیت دارد.

پرسنل دانش، جزء منابع کلیدی هستند، از این رو کتابخانه‌ها و کتابداران از ستون‌های ضروری در این محیط دانش می‌باشند. دانش در ذهن افراد شکل می‌گیرد، به همین دلیل است که کتابداران با افراد سروکار دارند. تغییر دانش ذهنی و فکری به دانش عینی و عملی با برقراری ارتباط بین افراد و یادگیری و به اشتراک گذاری دانش، ضروری است. (اکبری، شیرین، 1396، ص. 5)

## هدف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها

هدف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها ترویج و پیشرفت دانش است. پیشرفت دانش مهمترین بخش اقتصاد دانش است. کتابخانه در حکم شالوده‌ای برای گردآوری، پردازش، ذخیره‌سازی و توزیع دانش و اطلاعات؛ یک حلقه ارتباطی ضروری در زنجیره نظام علمی و حلقه ارتباطی مهم در پیشرفت دانش را بر عهده دارند. کتابخانه‌ها مستقیماً در فرآیند پژوهش علمی مشارکت دارند. کار کتابخانه بخشی از پیشرفت دانش است. کتابخانه‌ها باید به اشاعه و تبدیل دانش توجه نمایند. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص.2)

یکی از اهداف مدیریت دانش در کتابخانه‌ها تشویق مبادله دانش در میان کارکنان کتابخانه، تقویت خودآگاهی و توانایی‌ها، افزایش اشتیاق و مهارت برای یادگیری در کارکنان کتابخانه، ایجاد دانش کاربردی برای فعالیت‌های سازمان کتابخانه به‌طور اثربخش، بازسازی کتابخانه‌ها به شکل یک سازمان یادگیری است. (هونگ تانگ، شان، 1394، ص.6)

## نتیجه‌گیری

مدیریت دانش در کتابخانه‌ها منجر به ایجاد دانش جدید، توسعه روش‌ها و تکنیک‌های جدید به منظور ارتقای یکپارچگی و به اشتراک‌گذاری دانش موجود در سازمان‌ها می‌گردد. یک برنامه مدیریت دانش که منحصرراً برای کتابخانه‌ها تبیین و اصلاح شده باشد می‌تواند باعث کاهش هزینه‌ها، افزایش سودمندی و اثربخشی کارکنان گردد. همچنین به توسعه فعالیت‌ها و محصولات و خدمات منجر شود که در نهایت به ارائه کتابخانه‌ای ارتقا یافته ختم می‌شود که جایگاهی تضمین شده در بازار دانش خواهد داشت.

امروزه دانش به عنوان سرمایه اصلی سازمان‌ها است. دسترسی به دانش یا به عبارت بهتر مدیریت دانش در سازمان‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. کتابداران کتابخانه‌های تخصصی باید برای گردآوری، حفظ، و مدیریت دانش (آشکار و پنهان) با ارزش، منحصربه‌فرد سازمان‌ها که در معرض خطر هستند، کوشش کنند.



## فهرست منابع:

- اخوان، پیمان. 1394. مدیریت دانش: کنکاشی در عوامل شکست. تهران: دانشگاه مالک اشتر. ص. 15-16.
- اسلامیه، فاطمه، ملائیان، صدیقه. 1392. مدیریت دانش کلید موفقیت سازمانی. تهران: آوای نور، ص. 36-39.
- اکبری، شیرین. 1396. مدیریت دانش و کتابخانه های تخصصی. کتابدار 2.0، دوره سوم، شماره ششم.
- حسن زاده، محمد. (1380) نقش کتابخانه های تخصصی در مدیریت دانش سازمان ها. مجموعه مقالات هفتمین همایش کتابداران سازمان برنامه و بودجه. ص. 49-63.
- عبوری، مهدی، رحمانی، محمد. (1396) مدیریت دانش. مازندران: شلفین. ص. 153-155.
- هونگ تانگ، شان. مدیریت دانش در کتابخانه ها در قرن بیست و یکم. ترجمه فولادی، اسماعیل؛ بسطامی بندپی، سیروس. ویرایش: نوروز مرادی، کوروش. پیام بهارستان. ص. 5-8.