

مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات در کتابداری

• دکتر عباس حری

استاد علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه تهران

می‌آید که متأثر از نقطه نظرهای متفاوت افراد یا گروه‌ها در جوامع مختلف یا در مجامع جامعه‌ای واحد است. از جمله این اصطلاحات و پرهمه‌ترین آنها دو عبارت مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات است. زمانی که اصطلاح «مدیریت اطلاعات» باب شد، در رشته کتابداری و لوله افتاد که «کتابداری» منسوخ شد و باید به جای آن اصطلاح مدیریت اطلاعات را به کار برد، زیرا این همان کاری است که این رشته در پیش دارد، بنابراین، جا دارد آن را که هم باب روزتر است و هم آن عارضه «خودکوچک‌بینی» کتابداران را به دنبال ندارد. جایگزین نام سنتی کنیم. مدتی این اصطلاح در آثار و سخنان افراد جای گرفت و نسل جوان این رشته هم با آن به وجد می‌آمد و از اینکه می‌تواند نام پرطمطراقی را برای معرفی رشته‌اش بازگو کند شادمان بود. دیری نپایید که اصطلاح دیگری به بازار آمد به نام «مدیریت دانش» که لوله دیگری به راه انداخت. همان‌هایی که «مدیریت اطلاعات» را بر اریکه نشانده بودند، به سرعت دگر دسی یافتند، «مدیریت اطلاعات» را از تخت فروکشاندند و از «مدیریت دانش» به عنوان جایگزین مناسبی برای این رشته دفاع کردند، و اینکه اساساً این رشته با دانش سروکار دارد، و بنابراین باید اطلاعات را از مدار خارج کرد و دانش را بر کرسی نشاند. نسل جوان این رشته، سرگردان از اینکه بالاخره او کیست، و نو امید از اینکه سرانجام بتواند هویتی ماندگار بیابد، بهتر آن دید

دنباله کار خویش گیرد

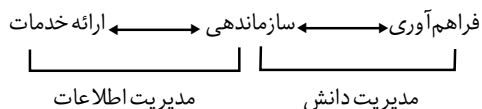
بنشیند و صبر پیش گیرد



رشته کتابداری در سال‌های اخیر دچار پارادوکسی شده است که دو پدیده در پیدایش چنین وضعی تأثیر عمده داشته‌اند؛ نخست ورود فن‌آوری به عرصه فعالیت‌های گوناگون حرفه‌ای این رشته، دیگری رویکردهای جدید نظری و فلسفی به مبانی معرفت‌شناسی که بن‌مایه این رشته را تشکیل می‌دهد. طبعاً به دنبال چنین رویدادهایی، اصطلاحاتی نیز در عرصه‌های دانش اجتماعی پدید



آنچه ناظر بر عملکرد حرفه‌ای این فرایند است به دو جنس «مدیریت دانش» و «مدیریت اطلاعات» تعلق دارد؛ که تصویر زیر میدان عمل این دو نوع مدیریت را ترسیم می‌کند:



در این هر دو نوع، مدیریت در معنای عام آن آمده یعنی شامل سیاست‌گذاری، تصمیم‌گیری، و برنامه‌ریزی است. در وجه مدیریت دانش، کتابخانه می‌کوشد دانش مضبوط را بنا بر اهداف خود شناسایی و براساس اعتبار آنها گزینش کند و براساس ضوابطی از این نوع که هر پاره از تجلیات دانش تولید شده تا چه پایه خلاء معرفتی کتابخانه را جبران می‌کند و محدودیت‌های فضا و امکانات چه اولویت‌هایی را تعریف یا تحمیل می‌کند، به تهیه آن می‌پردازد.

مدیریت دانش

در این بخش از کار، کتابخانه با دانش تولید شده افراد که بروز عینی یافته‌اند - یعنی «دانش عیان» - سروکار دارد. کتابداران در انجام فعالیت‌های این قسمت از کار کتابخانه باید نسبت به همه ضعف‌ها و قوت‌های تولید دانش، از جنبه‌های معرفت‌شناسی، زبان‌شناسی، فن‌آوری، اقتصاد و جامعه‌شناسی آگاهی داشته باشند، زیرا کم و کیف تولید دانش از همه این عوامل و عوامل دیگر نیز، تاثیر

واقعا این همه سرگردانی برای چیست؟ نام‌های متعدد و متنوع این رشته را در سراسر جهان مرور کنیم:

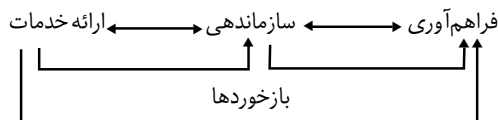
کتابداری، کتابداری و اطلاع‌رسانی، علم کتابداری و اطلاع‌رسانی، علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی، مطالعات کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانش‌شناسی، و احتمالاً موارد دیگری که از این قلم افتاده است. چرا قرار است رشته خود را با عناصر دیگری پیوند بزیم که تنها دلیل آن می‌تواند «کسب و جاهدت بر اثر همجواری» باشد. چرا با نیرویی که صرف «توسل» (یا بهتر بگوییم «توصل») می‌کنیم به مذاقه در کشف ماهیت رشته نمی‌پردازیم، تا بر آنچه می‌کنیم ببالیم نه بر آنچه نامیده می‌شویم.

حدود سی سال پیش، اشاره کرده‌ام که «کارکرد کتابخانه آسان‌سازی دسترسی به دانش مضبوط است و کاربرد بیرونی آن ایجاد رابطه موثر میان دانش مضبوط و استفاده‌کننده به عنوان فرد و در غایت، جامعه‌است» (کتابداری و مدیریت جدید، ۱۳۵۴). هرگاه به این نقش برای این رشته باور داشته باشیم، پس باید آن را تجزیه کرد، به آن اندیشید و اجزاء آن را مورد تحلیل قرار داد.

تلاش این یادداشت بر آن است که این اجزا را بازشناسی کند و راه را برای چالش‌های بعدی هموار سازد. برای این منظور ابتدا روشن کنیم که کتابخانه در معنای درست آن مورد نظر است، یعنی جایی که مواد و منابع را - به هر شکل - گرد می‌آورد، سازماندهی می‌کند و برای استفاده مهیا می‌سازد. بنابراین، در چنین جایی نه «کتاب» در معنای تنگ گوتنبرگی خود محبوس می‌ماند و نه جزو دوم آن یعنی «خانه» معنای عوامانه مادی متداول را افاده می‌کند؛ و با چنین نگرش گشوده‌ای است که می‌توان مفهوم اصطلاحی چون «کتابخانه دیجیتال» را پذیرفت.

هرگاه فعالیت‌های شناخته شده یک کتابخانه را به یاد آوریم، سه عنصر اصلی فراهم‌آوری، سازماندهی و ارائه خدمات را باز خواهیم شناخت. این عناصر ممکن است با نام‌های دیگری نیز مورد اشاره قرار گیرند، ولی جوهره کار تفاوتی نمی‌کند.

در این فرآیند و تعامل سه عنصر مورد اشاره، مؤلفه‌هایی وجود دارد که آنچه را در مورد آنها صورت می‌گیرد می‌توان به دو مقوله عمده تقسیم کرد، که در تصویر زیر به طور ساده و اجمالی آمده است:



مدیریت اطلاعات با این مسأله سروکار دارد که چگونه می‌توان، با تکیه بر دانش سامان یافته در کتابخانه، اطلاعات مورد نظر و نیاز مراجعان را تامین کرد



در این مرحله متوقف نمی‌ماند. آنچه در کتابخانه صورت می‌گیرد، شروط لازمی است که برای ارائه خدمت به مراجعان - حضوری یا غیر حضوری - اجتناب‌ناپذیر است، لیکن پس از این مرحله، «مدیریت اطلاعات» وارد عرصه می‌شود. مدیریت اطلاعات با این مسأله سروکار دارد که چگونه می‌توان، با تکیه بر دانش سامان یافته در کتابخانه، اطلاعات مورد نظر و نیاز مراجعان را تامین کرد.

نیمه دوم کار «سازماندهی» و عنصر سوم فرایند فعالیت کتابخانه، یعنی «ارائه خدمات» در چارچوب «مدیریت اطلاعات» قرار می‌گیرد. سازماندهی گرچه هدفش سامان بخشی به دانش تولید شده است، چگونگی سامان‌یابی آن تابع انتظارات، نیازها و رویکردهایی است که مخاطبان بالفعل و بالقوه کتابخانه دارا هستند. بنابراین مدیریت اطلاعات با مسائلی از این نوع رو به رو است که اساساً «انسان» چگونه می‌داند؛ ظرفیت و قابلیت ذهن در ادراک آنچه حس می‌کند چیست؛ سن، گروه اجتماعی، تخصص، ویژگی‌های زبانی و جز آن تا چه پایه در درک یا تاویل معنای متن دخیل است، چگونه می‌توان موثرترین ارتباط را میان دانش سامان یافته کتابخانه و ذهن جوینده برقرار کرد، والگوهایی موفق در این زمینه چیست و موارد فراوان دیگر. طبعاً در این زمینه، مباحثی چون شناخت‌شناسی، روان‌شناسی، معنی‌شناسی، پدیدارشناسی، و زبان‌شناسی می‌توانند مدیریت اطلاعات را یاری رسانند.

در نیمه دوم کار «سازماندهی» (در تصویر پیشین)، طبعاً باید به این نکته توجه داشت آثاری که کتابخانه فراهم می‌کند، دانش تولید شده اشخاص (حقیقی یا حقوقی) هستند. اما بخش اعظم مراجعات به کتابخانه ناظر بر یافتن اطلاعات در زمینه‌های مختلف است. در ارائه خدمات، کتابخانه تنها به این بسنده نمی‌کند که آثار را به همان صورت که تولید شده و تنها از مجرای تولیدکننده به جوینده عرضه کند، بلکه کار عمده‌ای که صورت می‌گیرد آن است که نشان دهد در باب هر مبحث یا موضوع چه چیز در کتابخانه می‌توان یافت. ممکن است برخی از آنها همانی باشد که جوینده در صدد یافتن آن است، و برخی دیگر ربطی به خواسته او نداشته باشد. در چنین حالتی، کلیه پاره‌های دانش سامان یافته در کتابخانه نقش «داده»‌هایی را پیدا می‌کنند که ارزشگذاری «اطلاعاتی» آنها تابع موقعیت، زمان، مکان، و مسأله خاص مورد نظر جوینده است. فهرست‌ها، نمایه‌ها و کلیه نمادهایی که خود را معرف محتوای متن می‌دانند و زبانی که برمی‌گزینند در جهت ایجاد ارتباط میان نظام

می‌پذیرد. در مدیریت دانش، کتابداران، در واقع، با مسائلی از این نوع که چه دانشی تولید شده، چه کسانی تولید کرده‌اند، و این تولید چگونه صورت عینی یافته است سروکار دارند.

کار کتابخانه، در این مرحله (با وجود پیچیدگی‌ها و ظرافت‌هایش) به انجام نمی‌رسد. از آنجایی که هر اثر تولید شده به صورت انتزاعی قابل ارزشگذاری نیست و در کنار سایر آثار مشابه و در مقایسه با آنهاست که می‌توان موضع آن را تشخیص داد، کتابخانه ناگزیر است آن را در مقوله‌ای مناسب و در جوار دیگر تولیدات مشابه قرار دهد. در چنین حالتی است که می‌توان موضع هر اثر را از لحاظ اعتبار، نوآوری، کاستن خلاءهای مفهومی در کتابخانه و مواردی دیگر تعیین و تبیین کرد. بنابراین، عنصر دوم در فرایند کار کتابخانه معنی می‌یابد. آنچه با نام سازماندهی در کتابخانه می‌شناسیم، دو نیمه دارد: نیمه‌ای در دانش تولید شده و نیمه‌ای در خدمات ناظر بر آن قرار یافته است. مدیریت دانش با نیم نخست آن سروکار دارد. در این مرحله، کتابخانه بر آن است که جای مناسب دانش بروز یافته را با توجه به نوع مباحث، شیوه ارائه، محمل و مجرای خاصی که برگزیده است، و نیز نظامی که از پیش، جهت سامان دهی دانش برای خود تعریف کرده است، تعیین کند. در وضعیت مطلوب، کتابخانه شاکله معرفتی خود را آن گونه که در اهدافش پیش بینی کرده است در ساختار خود انعکاس می‌دهد.

مدیریت اطلاعات

آنچه تا این مرحله از کار صورت می‌گیرد، رویکردی دانش‌مدار دارد، اما طبق تعریفی که قبلاً از کتابخانه ارائه شد، کار هیچ کتابخانه‌ای

«مدیریت دانش» و «مدیریت اطلاعات» نه مغایر، معارض، یا جایگزین یکدیگر بلکه مکمل یکدیگرند. در حوزه کتابداری، هر دو مدیریت حضوری قطعی و اجتناب ناپذیر دارند، و حضور یکی بدون دیگری، این رشته را ابتر و معلول خواهد ساخت



پایان سخن

کتابداری در مراحل کار خود پیوسته با مدیریت سروکار دارد. اما مدیریت در هر مرحله از کار دارای ویژگی‌ها و اصطلاحات متفاوتی است. مدیریت دانش مسئول بخشی از فعالیت‌ها و مدیریت اطلاعات عهده‌دار بخش دیگری از آنهاست. هر یک از این دو، بدون دیگری به نقص عملکرد کلی می‌انجامد. اصطلاحات دیگری که گاه در متون مشاهده می‌شود بیشتر تساهلی است، یعنی با دقت انتخاب نشده‌اند، که «مدیریت منابع اطلاعاتی» از آن جمله است، زیرا هرگاه اطلاعات را در آستانه دریافت توسط جوینده قابل ارزش‌گذاری بدانیم، منبعی را که هنوز به این مرحله نرسیده است نمی‌توان «منبع اطلاعاتی» تلقی کرد. در این گونه موارد، «اطلاعات» مرادف «دانش» تلقی شده و اگر چنین باشد، منظور مدیریت منابع دانش است که به بیان دیگر همان مدیریت دانش مضبوط مورد بحث این نوشته یا مدیریت دانش عیان است. «مدیریت نظام‌های اطلاعاتی» در واقع مدیریت کلان‌تر است که مدیریت کتابخانه نیز نوعی از آن است. در این نوع مدیریت، به جزء مدیریت‌های پیشگفته، مدیریت معمول سازمانی نیز حضور دارد که حاوی ابعاد دیگری است و مدیریت دانش نهان یعنی مدیریت نیروی انسانی را نیز دربر می‌گیرد، که در چارچوب بحث حاضر نمی‌گنجد. آنچه انتظار می‌رود این است که به جای خودباختگی در مقابل نامهایی که در نخستین نگاه ما را به خود جذب می‌کند، بکوشیم تا ماهیت آنچه را که هستیم بشناسیم، به صورت علمی با آن مواجه شویم، و با اعتماد به نفس به دیگران نیز بشناسانیم. این رمز حفظ هویت، ارتقاء و منزلت، و خود اتکایی است.

ذهنی جوینده و نظام محتوایی کتابخانه است. در اینجا دیگر زبان متن تنها مولفه ارتباطی تلقی نمی‌شود، بلکه تناسب زبان انتخاب شده کتابخانه با زبان جویندگان محتمل نیز نقش پیدا می‌کند. بخش ارائه خدمات اساساً «اطلاعاتی» است. خدمت در کتابخانه یعنی نزدیک ساختن محتوای کتابخانه با قابلیت‌های ذهنی جویندگان. به بیان دیگر، در اینجا مدیریت اطلاعات می‌کوشد احتمال «اطلاعات» شدن «داده»های برخاسته از دانش سامان یافته کتابخانه را افزایش دهد. این بخش از کار چندان ساده نیست و حوزه‌های مختلف نیز سالیان متمادی در این عرصه اندیشیده و قلم زده‌اند. اما حوزه‌ای که بیش از همه به این مهم می‌اندیشد حوزه کتابداری است.

با توجه به آنچه گذشت، «مدیریت دانش» و «مدیریت اطلاعات» نه مغایر، معارض، یا جایگزین یکدیگر بلکه مکمل یکدیگرند. در حوزه کتابداری، هر دو مدیریت حضوری قطعی و اجتناب ناپذیر دارند، و حضور یکی بدون دیگری، این رشته را ابتر و معلول خواهد ساخت؛ این ویژگی - اگر نگوئیم تنها و تنها خاص رشته کتابداری است - در این رشته نقشی تعیین کننده دارد.

به همین اعتبار، اطلاق اطلاع‌رسانی به کتابداری نیز اطلاق جزء بر کل است. زیرا اطلاع‌رسانی بخشی از فعالیت‌های کتابداری است نه تمامی آن. اصطلاحات و ترکیبات دیگری که با کلمه «دانش» ساخته شده نیز چون تنها به وجهی و جنبه‌ای از کتابداری می‌پردازند، اطلاق جزء بر کل است. شاید در این میان، اصطلاح «کتابداری» از جامعیت بیشتری برخوردار باشد؛ به دو دلیل:

۱. «کتاب» در این ترکیب بیشتر جنبه مفهوم می‌دارد نه ساختاری؛ یعنی هر آنچه از معرفت که به هر شکل مضبوط و مقید شده باشد. تاریخچه کاربرد کلمه «کتاب» چنین نگرشی را تأیید می‌کند و مراکزی که امروزه نام کتابخانه را بر خود دارند نیز عملاً به «کتاب» با نگرش ساختاری آن، مقید نمانده‌اند.

۲. کلمه «داشتن» که «داری» از آن گرفته شده تنها محدود به معنای متداول آن نیست و معنای دیگری از جمله «تصدی کردن»، «اداره کردن»، و «عهده دار بودن» نیز دارد (لغت نامه دهخدا). بنابراین، کتابداری به حوزه‌ای اطلاق می‌شود که عهده‌دار مدیریت بر کتاب در معنای وسیع است. مدیریت بر «کتاب» یعنی شناخت، حفظ، دسترس پذیری و آسان‌یاب کردن آنچه افراد در باره کتاب و از طریق کتاب طلب می‌کنند.