

به نام خدا

دانشگاه قم

دانشکده ادبیات و علوم انسانی
گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی

کرسی نظریه پردازی - علمی ترویجی

مدیریت دانش در کتابخانه‌های دیجیتال

دکتر یعقوب نوروزی

خرداد ۱۳۹۶

مدیریت دانش در کتابخانه های دیجیتال

دکتر یعقوب نوروزی^۱

مقدمه

انقلاب دیجیتالی بر فعالیت کتابخانه‌ها از جمله سازماندهی، ذخیره‌سازی، مجموعه‌سازی و دسترسی به اطلاعات تأثیر بنیادی داشته است. استفاده از رایانه و دسترسی به اینترنت باعث شده است که کتابخانه‌ها به سمت کتابخانه‌های دیجیتالی گام بردارند. در این گونه کتابخانه‌ها از هر نوع ابزار ورود اطلاعات و نرم‌افزارهای مناسب برای سازماندهی اطلاعات و در دسترس قرار دادن آن‌ها روی شبکه استفاده می‌شود تا منابع اطلاعاتی در اختیار کاربران قرار گیرند. بنابراین، کتابخانه‌های دیجیتالی نوید بخش دستیابی به اطلاعات بیشتر و سریع‌تر، کاهش هزینه‌ها و قابلیت استفاده چند منظوره‌اند. همچنین کتابخانه دیجیتالی سازمانی با وظایف و مأموریت‌های مشابه کتابخانه سنتی دانسته می‌شود که تفاوت اصلی را می‌توان در ارزش‌های افزوده محیط دیجیتال دانست که کتابخانه‌های دیجیتالی سعی دارند، به آن دست یابند. از این رو، کتابخانه‌های دیجیتالی به منظور انجام هر چه بهتر فرایندهای خود و رفع به موقع نیازهای مراجعین لازم است که از روش‌های نوین مدیریت از جمله مدیریت دانش استفاده کنند. این نوع کتابخانه‌ها فعالیت‌های دانش‌مدار زیادی انجام می‌دهند که جذب و بکارگیری فرایندهای مدیریت دانش و ترکیب آن با فعالیت‌های کتابخانه دیجیتالی به توسعه هر چه بهتر آنها کمک می‌کند. کتابخانه‌های دیجیتالی مانند هر سازمان دانش بنیان با بکارگیری فرایندهای مدیریت دانش می‌توانند زمینه‌ساز ارتقاء و بهره‌گیری از توانایی‌های خود برای انجام کاراتر امور شوند. در متون و منابع مختلف نتیجه حاصل از اعمال فرایندهای مدیریت دانش زمینه‌سازی برای شناسایی، تبدیل و کاربردی کردن دانش در داخل یک سازمان از طریق گردآوری، به اشتراک‌گذاری و استفاده از آن به عنوان یک سرمایه سازمانی بیان شده است. بر همین مبنا، تا حدودی مدیریت کتابخانه‌های دیجیتالی جنبه مدیریت دانش دارد، چرا که تأکید مدیریت دانش بر نوآوری و افزایش ارزش دانش است، ضمن اینکه کتابخانه‌های دیجیتالی نیز بر دانش و استفاده از فناوری اطلاعات با تکیه بر شبکه در راستای ایجاد ارزش افزوده بر آن تأکید دارند. بنابراین، برای اینکه این روند ادامه یابد، باید فرایندهایی از جمله

^۱ دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی دانشگاه قم ynorouzi@gmail.com

کشف، سازماندهی، توسعه و اشاعه دانش در آنها بکار گرفته شود و کتابخانه باید تشکیلات، سازمان و انگیزش لازم را برای نوآوری، تبادل، یادگیری و کاربرد دانش ایجاد نماید.

با توجه به آنچه که مطرح شد در این نوشتار سعی می شود روش های مدیریت دانش در کتابخانه های دیجیتال مورد توجه قرار گیرد تا ارزش افزوده ناشی از فعالیت در این محیط، علاوه بر فرایندهای معمول در وب سایت این نوع کتابخانه ها حاصل شود.

- مفهوم دانش و عناصر مرتبط با آن

به منظور درک بهتر مفهوم مدیریت دانش باید ابتدا به بررسی مفاهیم داده، اطلاعات، دانش و معرفت و وجود تفاوت و ارتباط میان آنها پرداخت. پرداختن به این مطلب از آن جهت اهمیت دارد که در برخی از موارد به اشتباه عبارات اطلاعات و داده، به جای عبارت دانش به کار برده می شوند، در صورتی که بین اطلاعات و دانش تفاوت های زیادی وجود دارد و همین موضوع باعث تمایز میان مدیریت دانش و مدیریت اطلاعات شده است.

- تقسیم بندی انواع دانش

با گذشت زمان دانش را به گونه های مختلفی تقسیم کرده اند. می توان بیان داشت که تمام دسته بندی های گوناگون از دانش ریشه در تعریف ارسطو از انواع دانش دارد. معمول ترین و مهم ترین تقسیم بندی ارائه شده از دانش دسته بندی آن به دو شاخه پنهان یا ضمنی^۲ و دانش آشکار یا صریح^۳ است. پولانی^۴ اولین کسی است که اهمیت این تفاوت را تشخیص داده و نظریه ای را در زمینه دانش پنهان در سال های ۱۹۴۰ تا ۱۹۵۰ پی ریزی کرده است. در این بخش به دانش از این دو زاویه پرداخته خواهد شد.

- اهداف و مزایای مدیریت دانش در کتابخانه های دیجیتال

هدف مدیریت دانش، آن است که به افراد در نوآوری، همکاری و تصمیم گیری کارآمد یاری رساند. تعهد استراتژیک مدیریت دانش آن است که اثربخشی سازمانی را بهبود بخشد و در عین حال موجب ارتقاء فرصت های سازمان گردد. هدف مدیریت دانش به عنوان یک فرایند، ارتقاء توانایی سازمان به منظور انجام فرایندهای اصلی خود به صورتی کارا تر است. در یک دیدگاه سه هدف برای مدیریت دانش در نظر گرفته شده است که در کتابخانه های دیجیتال نیز این اهداف پیگیری می شود:

^۴: Tacit knowledge

^۳: Explicit Knowledge

^۲: Polany

- تلاش برای ایجاد منابع با ارزش افزوده بیشتر برای کاربران
- تلاش برای ایجاد مخازن یا انباره‌های دانش مورد نیاز کاربران/مخاطبان
- کوشش برای ارتقای فرهنگ سازمانی در زمینه ذخیره و استفاده بهینه از دانش

- فرایندهای مدیریت دانش با تاکید بر کتابخانه‌های دیجیتالی

فرآیند مدیریت دانش فرآیندی خطی و ایستا نیست برعکس، فرآیندی پویا و چرخه ایست که به کارکنانی نیاز دارد که دائماً با اطلاعات سروکار داشته باشند. دانش جدید را کسب کرده باشند و آن را برای اصلاح تصمیمات به کار گیرند. طی این فرآیند اطلاعات جدیدی را به دست آورده و دانش جدید را در موقعیت‌های جدید به کار می‌برند. در مدیریت دانش فرآیندهایی دخالت دارند که شامل شناسایی، اکتساب، نگهداری، بهره‌گیری، اشتراک، ترویج و توسعه دانش است. بنابراین، از جمله نهادهایی که می‌تواند به نحو احسن این فرآیندها را اجرا نماید، کتابخانه‌های دیجیتالی هستند. زیرا این نوع کتابخانه‌ها به عنوان زیرساخت و بستر مناسب مدیریت دانش به شمار می‌آیند و فرآیندهای مربوط به آنها نیز همانند فرآیند مدیریت دانش است و در آنها نیز به شناسایی، گردآوری، حفاظت و نگهداری، سازماندهی و اشاعه دانش پرداخته می‌شود. چنانچه کتابخانه‌ای تنها به گردآوری و حفاظت بپردازد انباری بیش نخواهد بود لذا هدف غایی کتابخانه‌ها اشاعه دانش است که با هدف نهایی مدیریت دانش یکی است. با توجه به مطالب ارائه شده کتابخانه‌ها می‌توانند نقش اصلی فرآیندهای مدیریت دانش را به بهترین نحو ممکن در سازمان‌ها، اداره‌ها، دانشگاه‌ها و سایر مراکز علمی و تحقیقاتی ایفا نمایند.

- ویژگی‌های سیستم مدیریت دانش

بررسی مفهوم مدیریت دانش نشان می‌دهد که آن یک فرایند مستمر در یک سازمان است که با دستیابی به منابع دانش شروع می‌شود و به وسیله استفاده مناسب ادامه می‌یابد. یک مدل چهار مرحله‌ای از مدیریت دانش شامل **فراهم آوری**، **سازماندهی**، **ذخیره و بازیابی** و **اشاعه دانش** است که با دریافت بازخورد مناسب در سازمان‌ها به کار می‌رود را می‌توان در این زمینه متصور شد. البته هر کدام از این چهار مرحله خود داری زیر بخش و مولفه‌های فرعی تری نیز هستند که به نوبه خود در فرایند مدیریت دانش در سطوح پایین تر نقش سازنده ای دارند.

- ویژگی‌های سیستم کتابخانه دیجیتالی

سیستم کتابخانه دیجیتالی ترکیبی از منابع دیجیتال، فناوری‌ها و جامعه دیجیتال (کاربران) است. در واقع کاربران، مجموعه و فناوری سه عنصر اصلی در حوزه کتابخانه دیجیتالی هستند. هر چند خدمات نیز به عنوان یک مؤلفه مهم محسوب می‌شود که اغلب در ارتباط با مجموعه در نظر گرفته می‌شود. این عناصر در تقابل با عنصر مدیریت دانش تشکیل دهنده ساختار

مدیریت دانش در کتابخانه های دیجیتالی می باشند و باید منطبق با مراحل مدیریت دانش مراحل و فرایندهای کتابخانه دیجیتالی به عنوان ویژگی اصلی سیستم کتابخانه دیجیتالی در بحث مدیریت دانش پیاده سازی شود.

- ساختار مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتالی

ساختار مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتالی شامل نیروی متخصص، محتوا و فناوری است. می توان بیان کرد که مؤلفه نیروی انسانی متخصص از عوامل کلیدی برای موفقیت سازمان به شمار می رود. نیروی انسانی با مهارت های مناسب فنی و مدیریتی نقش بسیار اساسی را در کتابخانه های دیجیتالی و سیستم های مدیریت دانش بازی می کنند. در زمینه فرایندها می توان بیان داشت که با توجه به نقاط مشترک مدیریت دانش و کتابخانه دیجیتالی هر دو هدف آنها از اکتساب، انتشار دانش و اطلاعات استفاده مناسب از آنها است. در نهایت سیستم کتابخانه دیجیتالی با طیف گسترده ای از فناوری های مختلف همچون پورتال های دانش، ابزارهای تعاملی و فناوری های دیگر ادغام می شود. بعضی از ابزارها و روش های مهم همچون نمایه سازی، رده بندی، ابر داده، پایگاه داده و دانش در کتابخانه دیجیتالی و مدیریت دانش استفاده می شوند.

- مدل یکپارچه از فرایندهای کتابخانه دیجیتالی بر پایه فرایندهای مدیریت دانش

هدف روشن مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتالی، "مدیریت دانش کاربر محور" است. به منظور دستیابی به سیستم یکپارچه دانش، سیستم مدیریت منابع بر اساس یکپارچه شدن محتوای دانش ذخیره شده و دانش کاربر به وجود می آید. پایگاه دانش ذخیره شده و پایگاه دانش کاربر می تواند به مدیریت محتوای دانش محور دست یابند. سیستم یکپارچه شده دانش و اطلاعات مدیریت دانش در کتابخانه دیجیتالی ترکیب دو مدل است که شامل سازماندهی و یکپارچه سازی دانش کاربر و اشتراک و توزیع دانش کاربر است. براساس این مدل هر زمان که کاربر نیاز خود را بیان می کند قادر است در سیستم کتابخانه دیجیتالی بر پایه مدیریت دانش نیاز خود را بر طرف کند و روند کار بهبود یابد. به علاوه کتابخانه دیجیتالی مکانی برای دستیابی به دانش نوآوری، دانش افزوده شده و دسترسی به تمام سرمایه های فکری کتابخانه های دیجیتالی است. کتابخانه دیجیتالی و مدیریت دانش هر دو محتوا محور هستند و همچنین فناوری محور. همچنین باید توجه داشت که هر دو این ها مکمل یکدیگر هستند. در این بخش ساختار اصلی مدیریت دانش ارائه خواهد شد.