

# اشتراک دانش، راهبردی برای توسعه خدمات کتابخانه

مهری پریخ

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی  
گروه کتابداری و اطلاع رسانی

خرداد ماه ۱۳۸۵

## جزئیات بحث

- مدیریت دانش

- اشتراک دانش

عناصر مشوق مدیریت و اشتراک دانش

– رهبری

– فرهنگ سازمانی

- شیوه های اشتراک دانش

- خدمات مرجع و زمینه های اشتراک دانش

- گزارش پژوهش

– دیدگاه و عملکرد کتابداران خدمات مرجع در مورد اشتراک دانش،

– نقش رهبری و فرهنگ سازمانی در چگونگی اشتراک دانش در کتابخانه های مورد بررسی

- برخی از زمینه های اشتراک دانش در توسعه خدمات و افزایش کیفیت آن

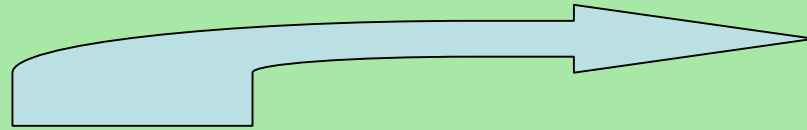
تولید منابع آموزشی

- چه آموختیم

# دانش و مدیریت دانش

- **داده** عنصری است بدون بار معنایی
- **اطلاعات**: مجموعه ای است از داده هاست که بین عناصر آن رابطه برقرار شده است و بنابراین این مجموعه دارای مفهوم است، مانند "کتاب مدیریت دانش اثر داوونپور"
- **دانش**: ترکیبی است از تجربه های نظام یافته، ارزشها و یا مفاهیم، مانند درك چگونگی تولید يك اثر و رابطه آن با محصول.
- دانش به چگونگی می پردازد بنابراین در افزایش توانایی، مهارت و هوش تأثیر گذار است
- **خرد**: استفاد هوشمندانه از دانش در تصمیم گیری و عملکرد

# مدیریت دانش



کسب دانش،

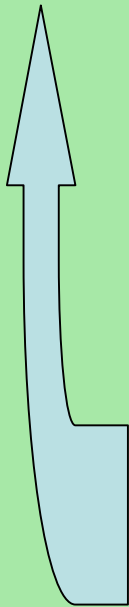
خلق دانش

سازماندهی،

تحلیل،

ذخیره،

اشاعه، و

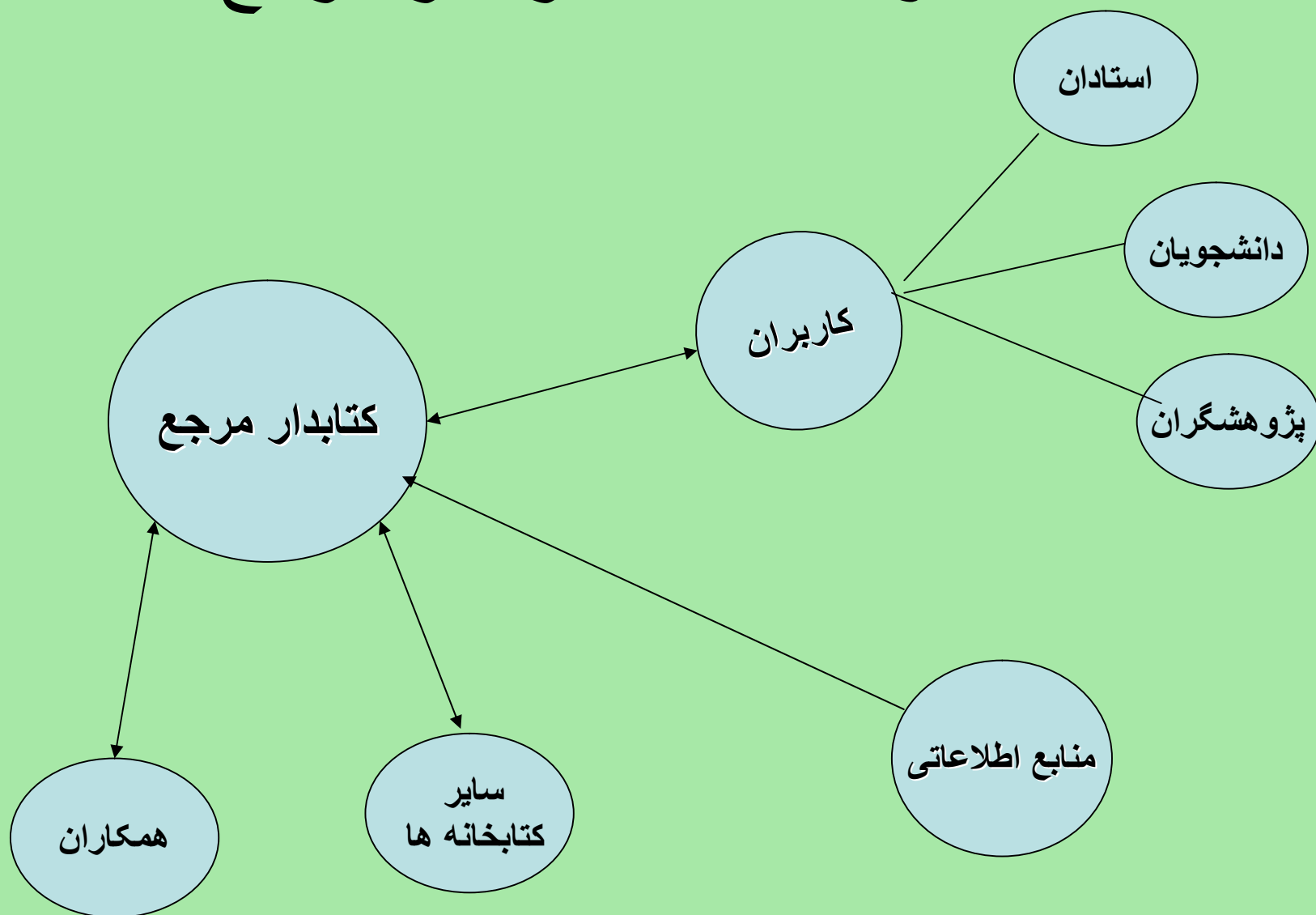


استفاده از دانش

## اشتراک دانش

- شامل کلیه اموری می شود که از آن طریق دانش مبادله، منتقل و یا شناخته می شود.
- اشتراک دانش از اجزاء اصلی مدیریت دانش است که روند اجرای آنرا ممکن می سازد.
- اشتراک دانش در حرفه کتابداری و اطلاع رسانی و به خصوص مرجع که تعامل پیوسته بین چند عامل وجود دارد، ارزش خاصی دارد

# عوامل تعامل در کار مرجع



# روشهای اشتراک دانش



- دانش ضمنی به ضمنی

- دانش ضمنی به عینی

- دانش عینی به عینی

- دانش عینی به ضمنی



## روشهای تولید دانش (برگرفته از نوناکا و تاکوچی (۱۳۸۵))

### اجتماعی شدن (ضمنی به ضمنی)

جلسات منظم و هدف مند، جلسات حل مشکل، بحث و گفتگو، گفتگوهای الکترونیکی، کنفرانسها، ...

### برونی شدن (ضمنی به عینی)

تهیه سیاهه و یا پایگاه سؤالیهای متداول، متخصصان، کتابداران، مراجعان، سیاهه و ارسی، شرح وظایف، ...

### درونی سازی (عینی به ضمنی)

تجزیه و تحلیل خواننده ها، شنیده ها و مشاهده ها و دریافت جدید

### ترکیب (عینی به عینی)

سیاهه و یا پایگاه منابع منتخب در زمینه های گوناگون، کتابهایی که بیشترین خواننده را دارد، دیر آورده شده اند و... راهنماها قفسه ها، نموداری از انواع رویدادها مانند میزان تأخیر، میزان استفاده و ...



# عوامل تأثیر گذار در گسترش اشتراک دانش

## رهبري

- فراگرد نفوذ در کارکنان، به گونه ای که کوشش داوطلبانه و مشتاقانه آنان را در جهت رسیدن به هدفهای سازمان موجب شود
- اثر گذاری بر افراد به طوری که از روی تمایل و علاقه برای دست یافتن به هدفهای گروهی تلاش کنند

# عوامل تأثیر گذار در گسترش اشتراک دانش فرهنگ فردی و فرهنگ سازمانی

- اعتقادات، باورها و بینشی که می تواند در عمل مشاهده شود، به فرهنگ فرد نسبت داده می شود.
- فرهنگ سازمانی، به پیش فرضهای اصولی و عقاید مشترک اعضای یک سازمان تعبیر می شود
- فرهنگ سازمانی رویکردی برای عملکرد است که باید هماهنگ با رسالت، اهداف، ارزشها و نظام راهبردی سازمان باشد

# گزارش پژوهشی در مورد چگونگی اشتراک دانش در چند کتابخانه جهان

- نوع پژوهش: پیمایشی از طریق نظر سنجی
- جامعه پژوهش: ۲۵ کتابدار عضو گروه بحث الکترونیکی کتابداران مرجع که توسط بخش خدمات مرجع انجمن کتابداران آمریکا تشکیل شده است
- ابزار گردآوری اطلاعات: پرسشنامه

# سوآلهای پژوهش

- تا چه میزان کتابداران مرجع و اطلاع رسانی به ارزش اشتراک دانش در کتابخانه پی برده اند؟
- تا چه میزان فرهنگ سازمانی، از اشتراک دانش در کتابخانه ها حمایت می کند؟
- تا چه میزان مدیریت و رهبری در کتابخانه ها مشوق اشتراک دانش است.

جدول (۱): ارزشهای بنیادی فردی/حرفه ای از دیدگاه کتابداران (n=30)

| اشتراک دانش ضروریست زیرا:  | میانگین | انحراف استاندارد |
|--|---------|------------------|
| خدمات کتابخانه را رشد می دهد                                     | 4.68    | 1.03             |
| کمک به کسب و استفاده از اطلاعات موجود در خارج از کتابخانه می کند | 4.58    | 0.68             |
| به اشتراک گذاری دانش به همکاران کمک می کند                       | 4.57    | 0.81             |
| به تحقق اهداف راهبردی کمک می کند                                 | 4.53    | 0.92             |
| علاقه کتابداران را به خلاقیت افزایش می دهد                       | 4.60    | 0.68             |
| به نگهداری دانش کتابداران کمک می کند                             | 4.25    | 0.84             |
| ارتباط و اشتراک دانش بین کتابداران را تسهیل می کند               | 4.71    | 0.80             |
| کارهای گروهی را تسهیل می کند                                     | 4.82    | 0.39             |
| خلاقیت و نوآوری را افزایش می دهد                                 | 4.86    | 0.35             |
| همیاری کتابداران را افزایش می دهد                                | 4.75    | 0.58             |
| به تولید ایده های جدید برای حل مشکلات کمک می کند                 | 4.82    | 0.38             |

جدول (۲) فرهنگ فردی: دیدگاه کتابداران در مورد تمایل به اشتراک  
دانش (n=30)

| انحراف<br>استاندارد | میانگین | گویه ها                                  |
|---------------------|---------|--|
| 0.77                | 3.85    | کمک به یکدیگر برای فراگیری بهتر          |
| 0.75                | 4.14    | به اشتراک گذاری تجربه های کاری           |
| 0.86                | 4.17    | کسب دانش موجود در مراکز خارج از کتابخانه |

جدول (۳): فرهنگ عینی فردی : منابع برای کسب اطلاعات به منظور پاسخگویی  
به مراجعان (n = 30)

| تجربه های شخصی | مجموعه کتابخانه | اینترنت     | مشورت با همکاران | استفاده از مجموعه سایر کتابخانه ها | مشورت با استادان | سایر       |
|----------------|-----------------|-------------|------------------|------------------------------------|------------------|------------|
| 30<br>(%100)   | 30<br>(%100)    | 28<br>(%93) | 27<br>(%90)      | 16<br>(%53)                        | 12<br>(%40)      | 3<br>(%10) |

جدول (۴): فرهنگ فردی عینی: رویکردهای کسب اطلاعات در مورد اطلاعات و خدمات موجود در سایر کتابخانه ها (n = 30)

|                  |           |            |              |                  |                         |           |                     |       |                  |
|------------------|-----------|------------|--------------|------------------|-------------------------|-----------|---------------------|-------|------------------|
| سایت کتابخانه ها | دانش فردی | اتحادیه ها | ارتباط داخلی | مشورت با همکاران | اطلاعیه های کتابخانه ها | قراردادها | میز مرجع الکترونیکی | اخبار | مشورت با متخصصان |
| 27               | 23        | 22         | 19           | 18               | 8                       | 7         | 6                   | 5     | 4                |
| %90              | %77       | %73        | %63          | %60              | %27                     | %23       | %20                 | %17   | %13              |



جدول (۵): دیدگاه کتابداران در مورد فرهنگ سازمانی (n=30)

| انحراف<br>استاندارد | میانگین | گویه ها   |
|---------------------|---------|---|
| ۱,۳۶                | 3.5     | اشتراک دانش معیار پذیرفته شده ای است                            |
| 1.48                | 3.6     | اشتراک دانش بخشی از نیازهای شغلی ماست                           |
| 1.57                | 3.5     | از ما انتظار می رود که دانش جدید را در فعالیتهای خود بکار ببریم |
| 2.05                | 2.3     | از نظرها و دیدگاه استقبال می شود                                |

جدول (۶) فرهنگ عینی سازمانی: شیوه های تبدیل دانش ذهنی به دانش عینی در بخش مرجع (n=30)

| بسامد دانش<br>آفرینی | دانش عینی                     | بسامد دانش<br>آفرینی | دانش عینی                                  |
|----------------------|-------------------------------|----------------------|--|
| 3                    | پایگاه استادان                | 18                   | آمارهای مربوط به استفاده و استفاده کنندگان |
| 3                    | گزارشهای تحلیل داده ها        | 17                   | دستنامه های آموزشی برای کتابداران          |
| 3                    | تجربه های مناسب کاری          | 14                   | گزارش پژوهشهای کتابخانه                    |
| 2                    | پایگاه از مشخصه های کتابداران | 12                   | پایگاهی از موضوعهای زمینه های گوناگون      |
| 2                    | پایگاه انتشارات متخصصان       | 6                    | گزارش مشاهدات                              |
| 1                    | پایگاه مشخصه های کاربران      | 5                    | پایگاه از مشخصه های متخصصان                |
| 1                    | درسهای آموخته شده از تجربه ها | 4                    | بابگاه انتشارات کارکنان                    |

جدول (۷): عناصر عینی فرهنگ سازمانی تأثیر گذار در مدیریت و اشتراک دانش

| فراوانی نسبی | فراوانی |  |
|--------------|---------|--|
| 9%           | 3       | وجود بخش، فرد، سازمان<br>هماهنگی کننده مدیریت دانش |
| 20%          | 7       | تدوین خط مشی و راهبرد برای<br>مدیریت و اشتراک دانش |
| 33%          | 10      | اطلاع رسانی در مورد رخدادهای<br>جاری               |
| 80%          | 24      | شرکت در گردهم آییها                                |
| 63%          | 19      | ارزیابیهای سالانه                                  |

# پاسخگویی به سؤالهای پژوهش

- تا چه میزان کتابداران مرجع و اطلاع رسانی به ارزش اشتراک دانش در کتابخانه پی برده اند؟
- بیشتر کتابداران به ارزش اشتراک دانش پی برده اند و شوق به اشتراک گذاری دانش در آنها دیده می شود
- آنها از روشهای گوناگون برای به اشتراک گذاری دانش و استفاده از دانش دیگران استفاده می کنند، ولی کتابداران از همه روشهای به اشتراک گذاری دانش و استفاد از سایر منابع دانش به یک میزان استفاده نمی کنند

# تا چه میزان فرهنگ سازمانی، از اشتراک دانش در کتابخانه ها حمایت می کند؟

- به نظر می رسد فرهنگ سازمانی به صورت ایده آل برای به اشتراک گذاری دانش و استفاده از سایر منابع دانش وجود ندارد.
- عدم وجود سیاستها، مرکز سیاستگذاری و نظارت بر اجرای سیاستها در مورد مدیریت و به اشتراک گذاری دانش، نشان از نبود فرهنگ سازمانی مناسب برای اشتراک دانش است.

# تا چه میزان مدیریت و رهبری در کتابخانه ها مشوق اشتراک دانش است

- فرهنگ دانش آفرین مشوق اشتراک دانش است و حمایت کننده فرهنگ سازمانی است.

وجود برنامه های آموزشی، جلسات و گردهم آیی ها و ارزیابی ها، بستر های دسترسی به اطلاعات نشان از ارزش گذاری به رشد فردی و سازمانی است ولی به نظر می رسد بسیاری از رهبران کتابخانه ها آگاهی لازم را نسبت به نیازهای مدیریت دانش و اشتراک دانش ندارند و بنابراین فرهنگ دانش آفرینی خوب رشد نکرده است.

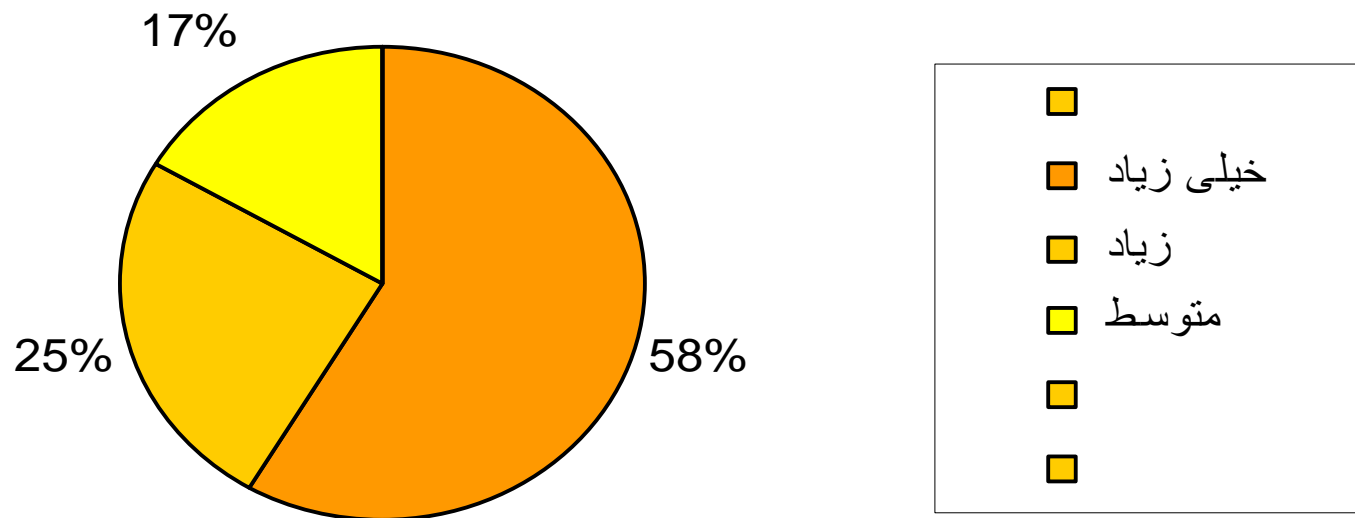
# مثالهایی از روشهای تبدیل دانش

- دانش ذهنی به ذهنی

مانند تعاملی که در این همایش و همایشهای مشابه، کلاسها و کارگاه های آموزشی و سایر برنامه های گروهی رخ می دهد

# دانش عینی به عینی: نمونه ای از خدمات کتابدار مرجع در به اشتراک گذاشتن دانش

میزان استفاده از بایگه پرونده های بیماران





اشتراک دانش به صورت فعالیت گروهی و تبدیل دانش  
ضمنی به عینی و/ یا اصلاح دانش عینی

بازسازی پایگاه موضوعات و ارجاعی

توسط گروهی از کتابداران

کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد.

### بیجه جستجو

م. مخصوص کتابدار

تعداد یافته ۲ - رکورد فعلی ۱

سرعنوان موضوعی: چابهار

ارجاع(XX): چاهبهار

سیستان و بلوچستان - چابهار

\*\*\* توجه: جهت جستجوی هر موضوع در پایگاه کتابها - بر روی موضوعاتی که در زیر آمده اند کلیک نمایید.

[چابهار](#)

درخواست سند

ایجاد فایل مادری

توصیف گزارش

چاپ ارقام فارسی به شکل عربی

برش به رکورد

توصیف گزارش ایجاد فایل مادری درخواست سند

بچه جستجو

چاپ ارقام فارسی به شکل عربی

م. مخصوص کتابدار

برش به رکورد

تعداد یافته ۱۶ - رکورد فعلی ۱

سرعنوان موضوعی: ادبیات کودکان و نوجوانان

- ارجاع (X): ادبیات کودکان
- ادبیات نوجوانان
- کتاب برای کودکان
- کتابهای کودکان
- کودکان، ادبیات

**یادداشت ها:** در اینجا کتابهایی را بیاورید که صرفاً برای مطالعه کودکان و نوجوانان نوشته شده است. رغبت و عادت مطالعه کودکان و روشهایی که برای اعتلای این عادت باید به وسیله معلمان، اولیا و کتابداران انجام گیرد. زیر موضوع "کتاب و مواد خواندنی برای کودکان" می آید. همچنین "ادبیات نوجوانان" را زیر موضوعهای خاص تقسیم بندی کنید. مثل: نجوم - ادبیات نوجوانان. نام زبانهای خارجی را در داخل پرانتز بیاورید. مثل: ادبیات کودکان و نوجوانان (عربی).

\*\*\* توجه: جهت جستجوی هر موضوع در پایگاه کتابها - بر روی موضوعاتی که در زیر آمده اند کلیک نمایید.

ادبیات کودکان و نوجوانان

بجای جستجو

توصیف گزارش | ایجاد فایل مادری | درخواست سند

چاپ ارقام فارسی به شکل عربی

برش به رکورد

م. مخصوص کتابدار

بدا یافتی ۱ - رکورد فعلی ۱

سرعنوان موضوعی: ساختمانها - اثر زلزله

ارجاع(XX): زلزله و ساختمان‌سازی

ساختمان - زلزله

ساختمان‌سازی - زلزله

اثر زلزله در ساختمانها

اصطلاح اعم(XX): زلزله

\*\*\* توجه: جهت جستجوی هر موضوع در پایگاه کتابها - بر روی موضوعاتی که در زیر آمده‌اند کلیک نمایید.

ساختمانها - اثر زلزله

زلزله

بیجه جستجو

م. مخصوص کتابدار

تعداد یافته ۲۵ - رکورد فعلی ۲

درخواست سند

ایجاد فایل ماده

توصیف گزارش

چاپ ارقام فارسی به شکل عربی

برش به رکورد

سرعنوان موضوعی: ایران - تاریخ - قاجاریان، ۱۱۹۲-۱۲۴۴ق.

ارجاع(XX): سلسله قاجار

قاجاریان

قاجاریه

اصطلاح اعم(XX): ایران - تاریخ - کودتای ۱۲۹۹

\*\*\* توجه: جهت جستجوی هر موضوع در پایگاه کتابها، بر روی موضوعاتی که در زیر آمده اند کلیک نمایید.

ایران - تاریخ - قاجاریان، ۱۱۹۲-۱۲۴۴ق.

ایران - تاریخ - کودتای ۱۲۹۹

Farsi Subject

مرکز اطلاع رسانی و کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی - مشهد - موسسات فارسی - 28218 رکورد

جستجو جستجوهای پیشرفته نمایش خلاصه رکوردها بازآمده گزارش ها فایده های خاص فایده های اصلاحی اصلاح سیستم پیچیدگیها

فرد کامل لغتنامه فلاسفه فهرست برگه رکورد قبلی رکورد بعدی چاپ راهنما

نتیجه جستجو

فرم مخصوص کاربرد تعداد یافته 1 - رکورد قبلی 1

توسیف گزارش ایجاد فایل ساده درخواست ساد

چاپ ارقام فارسی به شکل عربی

پخش به رکورد

سرخطنامه موسیقی: مواد غنایی - فساد

ارجاع (X) خوانبندته مواد غنایی  
 فاسدشدن - مواد غنایی  
 فساد مواد کنایی  
 مواد غنایی - خوانبندته  
 مواد غنایی فاسد

یادداشت ها: به یادداشت زیر "فساد" نگاه کنید.

\*\*\* توجه: جهت جستجوی هر موضوع در پایگاه کتابها، بر روی موضوعاتی که در زیر آمده اند کلیک نمایید.

مواد غنایی - فساد

Ready

start

7:47 - Paint

Swainc

My Pictures

MAIN.EXE

EN

02:52

# تبدیل دانش ذهنی به عینی

تهیه بروشورهای آموزشی، راهنماها،

آئین نامه ها و ...

- راهنماهای خدمات مرجع تهیه شده توسط انجمن خدمات مرجع و استفاده کننده وابسته به انجمن کتابداران آمریکا
- راهنمای وجین در کتابخانه های دانشگاهی
- راهنمای برگزاری همایشها و نمایشگاه ها
- شرح وظایف کتابداران
- و غیره



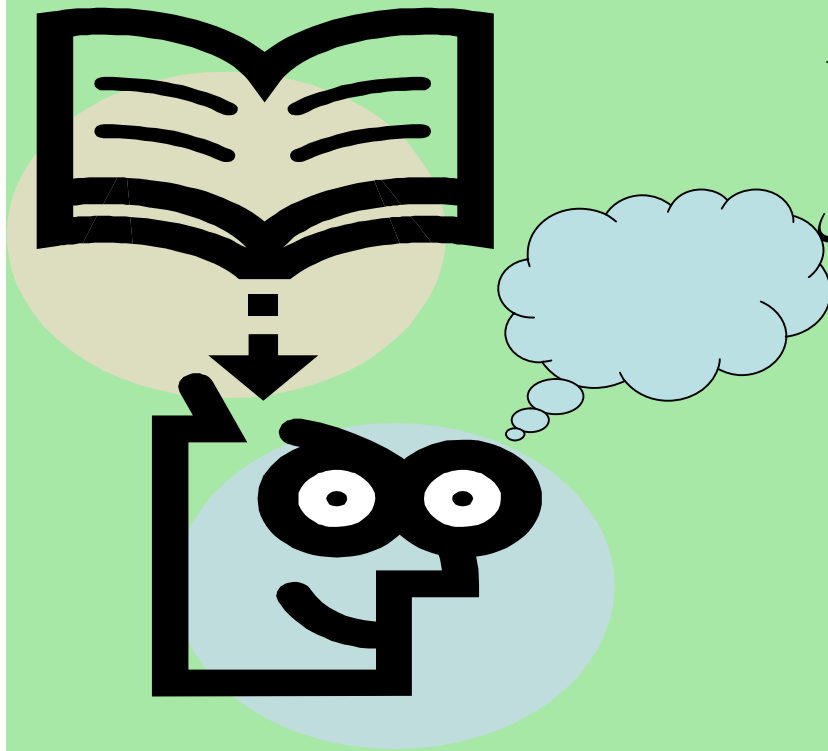






# تبدیل دانش عینی به ذهنی

- استفاده از پرونده بیماران در پژوهشها و انگیزه فکری برای انجام پژوهش
- مطالعه بروشورها و راهنماهای کتابخانه و درک چگونگی استفاده از محملها، راههای دسترسی به اطلاعات و توانایی بهره گیری از اطلاعات و تولید دانش
- مطالعه متون و الهام برای تصمیم گیری، برنامه ریزی و تولید دانش



چه آموختیم؟