

کتابداران در عصر دانش

کاتارزینا ماترسکا^۱

ترجمه: محمدرضا سلیمانی*

دانشجوی دکتری کتابداری و اطلاع‌رسانی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی

چکیده

عصر دانش شرایط و چالش‌های جدیدی را برای سازمان‌ها و گروه‌های حرفه‌ای گوناگون به وجود آورده است. درک نیروها و گرایش‌هایی که آینده قلمرو دانش را شکل می‌دهند برای کتابداران بسیار مهم است. اقتصاد دانش در یک محیط چند شبکه‌ای شکل می‌گیرد. در اقتصاد شبکه‌ای، شبکه روابط بسیار مهمتر از مالکیت اموال و دارایی است. مقاله حاضر به این موضوع می‌پردازد که چگونه کتابداران به کارکنان دانش تبدیل می‌شوند و دیگر گروه‌های کاری دانش را پشتیبانی می‌کنند. نقشه‌ها و مهارت‌های جدید (بوژه مهارت‌های ارتباطی و میان فردی که نقش عمده‌ای در آماده‌سازی فرآورده‌های اطلاعاتی جدید ایفا می‌کنند) به عنوان پایه و اساس بحث، منظور شده‌اند.

کلیدواژه‌ها: کتابداران/ اقتصاد دانش/ مهارت‌ها/ شبکه‌ها/ کتابخانه‌ها/ ارتباطات

مقدمه

عوامل جدید بسیاری هستند که محیط کتابخانه‌های امروز را شکل می‌دهند. ویژگی‌های این دنیای جدید عبارت‌اند از: جامعه دانش‌گرا^۲، اقتصاد مبتنی^۳ بر دانش، سازمان مبتنی بر دانش^۴، کارکنان دانش^۵، دانش سازمانی^۶، فرهنگ دانش^۷ و مدیریت دانش^۸، رقابت هوشمندانه^۹ و ... اکثر این پدیده‌ها بیانگر فرصت‌های مهم شغلی برای کتابداران هستند، فرصتی برای بهبود و اصلاح تصویری که از آنان در اذهان هست، و در عین حال به مرور زمان باید تغییر کند. سؤالی که در اینجا می‌توان مطرح کرد این است که چه تفاوتی بین محیط اطلاعات و محیط دانش وجود دارد؟

به بیان کلی، در محیط اطلاعاتی کتابداران صرفاً با اشیای اطلاعاتی (نمود آشکار دانش) یعنی اسناد و مجموعه‌های منابع (در قالب‌های مختلف آن) سر و کار دارند. ولی در محیط دانش، آنان مجبورند با افراد نیز کار کنند. «پیچیدگی عوامل انسانی تنها شامل فرهنگ سازمانی نیست،

* نویسنده مکاتبه‌کننده. تلفن: ۰۹۱۲۱۵۰۸۲۴۴

بلکه مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان در خلق، تسهیم و تلفیق دانش را نیز دربرمی‌گیرد» (Houghton and Halbwrith, ۲۰۰۲). این به معنای تأکید و توجه به روابط، همکاری، تفکر انتقادی، ابتکار و نوآوری، سازگاری، هوشمندی، و یادگیری فردی و گروهی (عموماً در برقراری ارتباط) می‌باشد؛ زیرا ارتباطات وسیله اتصال اذهان بشر از طریق تعامل می‌باشد. در عصر دانش، دانایی^{۱۱} قدرت است. امروزه افراد و سازمان‌هایی که به ارزش واقعی اطلاعات (دانش مدون) و نیز خود دانش پی برده‌اند، موفق‌ترند. اما، فعالیت در محیط دانش، کار ساده‌ای نیست. دانش در مغز انسان‌ها، در افراد، در گروه‌های علاقه‌مند موضوعی، در روابط بین افراد و گروه‌ها جای دارد، نه در مجموعه‌های منابع. دانش، ساختاری پویا دارد که دائماً به وسیله فرایندهای تفکر و یادگیری، در حال تغییر است. دانش ایستا نیست؛ آنچه که امروز امری نوآورانه است، فردا به دانش هسته تبدیل خواهد شد. دانش از تعامل افراد ایجاد می‌شود و شکل می‌گیرد. اغلب اوقات، دانش صورت ملموس دارد. «دانش ضمنی^{۱۱}»، از همکاری، نوآوری، و مشارکت نشأت می‌گیرد (Houghton and Halbwrith, ۲۰۰۲). بخش عمده دانش را نمی‌توان مدون کرد و برای فناوری جدید اطلاعات، دسترس‌ناپذیر باقی می‌ماند. الهام‌ها، حدس‌ها، بصیرت‌های ذهنی، و باورها نمونه‌های خوبی از دانش تدوین‌نشده هستند. بیشتر نظام‌های اطلاعاتی، دانش یا حتی اطلاعاتی را که مدیران در زندگی روزانه‌شان از آن‌ها استفاده می‌کنند، ثبت و ضبط نمی‌کنند (زیرا اغلب اوقات، مدیران متکی به مکالمات رو در رو یا تلفنی هستند). در چنین دنیایی، کارکنان دانش که شغل آن‌ها به مهارت‌هایشان در یافتن، ترکیب، انتقال و به‌کارگیری دانش متکی می‌باشد، به منابع بسیار با ارزشی تبدیل می‌شوند.

اقتصاد مبتنی بر دانش

«اقتصاد مبتنی بر دانش»، «اقتصاد وابسته به دانش^{۱۲}»، «اقتصاد جدید»، «اقتصاد مبتنی بر نوآوری^{۱۳}»، «اقتصاد یادگیری^{۱۴}»، «اقتصاد دیجیتال^{۱۵}»، «اقتصاد شبکه‌ای^{۱۶}»، «اقتصاد جهانی^{۱۷}»، و «اقتصاد بدون مرز^{۱۸}» اصطلاحاتی هستند که به‌وسیله سیاستمداران و اقتصاددانان مورد استفاده قرار می‌گیرند (OECD, 2001a, 2000, 1999, 1997, Webber, 1993). این اصطلاحات اغلب به‌صورت هم‌معنا به کار می‌روند و عموماً بر درجه کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات تمرکز دارند. مشکل اقتصاد دانش و جامعه دانش‌گرا، موضوع مخابرات یا فناوری نیست، بلکه موضوع محتوا است، و بنابراین مهارت‌های کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی و دانش، می‌تواند در آن نقش داشته باشد. توانایی دسترسی به اطلاعات توسط هر کس و در هر مکان - به شیوه‌ای که از نظر قالب مناسب باشد، راحت، ارزان و قابل اعتماد باشد - موضوع بسیار

مهمی در اقتصاد دانش و جامعه دانش‌گرا است. به لطف فناوری اطلاعات و ارتباطات (یکی از نیروهای عمده سوق‌دهنده اقتصاد دانش)، در حال حاضر مبتکران و مشتریان دارای امکان انتخاب بازار و فرآورده‌های اطلاعاتی هستند و انتظار دارند که اطلاعات با ربط و دقیق (به زبان انتخاب شده) به صورت ۲۴ ساعته، از طریق رایانه یا تلفن همراه، در دسترس باشد. در مارس سال ۲۰۰۰ و در اجلاس سران در لیسبون^۹، سران و دولت‌های اروپا، هدف جدیدی را برای تبدیل اتحادیه اروپا به یکی از جوامع بی‌رقیب مبتنی بر دانش در جهان تا سال ۲۰۱۰ تدوین نمودند. آن‌ها تأکید کردند که:

— مؤسسات کار و پیشه و شهروندان باید به طیف وسیعی از خدمات و به امکانات زیرساختاری ارتباطات در سطح جهانی دسترس ارزان داشته باشند؛

— هر شهروند باید به مهارت‌های لازم برای زندگی و کار در این جامعه جدید اطلاعاتی مجهز باشد؛ و

— باید اولویت بالایی به یادگیری مادام‌العمر - به‌عنوان جزء اساسی از مدل اجتماعی اروپا - داده شود.^{۲۰}

هدف از این طرح ابتکاری «اروپای الکترونیکی» حصول اطمینان از این نکته است که همه افراد (و نه فقط تعداد کمی) در اتحادیه اروپا - همه شهروندان، همه مدارس، همه شرکت‌ها، همه نهادهای اجرایی (و امیدوار باشیم که همه کتابخانه‌ها) به فناوری‌های جدید اطلاعات و ارتباطات، دسترسی داشته باشند و تا نهایت امکان از آن در جهت بهبود کیفیت زندگی خود استفاده کنند.

فناوری اطلاعات و ارتباطات به عنوان تقویت‌کننده دانش عمل می‌کند. دانش به خودی خود رشد اقتصادی را تسریع نمی‌بخشد. فناوری و مجموعه‌های داده‌ها نیز به تنهایی برای اطمینان از موفقیت اقتصادی کافی نمی‌باشند: نهایتاً این که جایگاه اقتصاد جدید در فناوری نیست، چه این فناوری ریزتراشه باشد یا شبکه جهانی مخابرات؛ جایگاه آن در ذهن انسان است. از طریق کارکنان پژوهش است که شرکت‌ها می‌توانند دانش مناسب را کسب نمایند و از آن در جهت تولید فرآورده‌ها و خدمات ابتکاری جدید استفاده کنند. در چنین شرایطی، اقتصاد مبتنی بر دانش، دنیایی است که در آن:

— افراد به جای دست‌های خود با مغزشان کار می‌کنند؛

— فناوری ارتباطات منجر به رقابت جهانی می‌شود؛

— نوآوری مهم‌تر از تولید انبوه است؛

– سرمایه‌گذاری به جای خرید دستگاه‌ها و ماشین‌آلات جدید، در جهت کسب مفاهیم جدید یا ابزارهایی برای خلق آن‌ها صورت می‌گیرد؛
– و بالاخره تحولات سریع، دائمی و همیشگی است (Encyclopedia of the New Economy, ۲۰۰۰).

جامعه و اقتصاد دانشی، نه تنها بازارهای اطلاعاتی هستند که فرآورده‌ها و خدمات دانش، در آن‌ها برای فروش عرضه می‌شوند، بلکه فضایی هستند که در آن، شرکت‌های کار و پیشه، مؤسسات دانشگاهی و بخش‌های صنعتی فرصت همکاری برای اشتراک اطلاعات و دانش خود و نیز تبدیل به انبوهی از ایده‌ها، فرصت‌ها و راه‌حلهایی که منجر به ایجاد ثروت اقتصادی و اجتماعی می‌شود را به دست می‌آورند (Bryson, ۲۰۰۱).
در این فضای دانشی، وجود کتابخانه‌ها و کتابداران نیز ضروری است. کار اصلی کتابداران، سازماندهی و کنترل فضای اطلاعاتی و دانشی است. در این معنا، کتابداران را می‌توان مدیران فضای اطلاعاتی و دانشی نامید.

محیط یادگیری مادام‌العمر

«یادگیری» کلید موفقیت افراد در اقتصاد جدید، در مدارس، در آموزش عالی و در سراسر زندگی کاری افراد می‌باشد. قابلیت اصلی برای افراد به منظور بقا و رقابت در اقتصاد جدید، توانایی آن‌ها در یادگیری، و سپس به‌کارگیری آموخته‌ها می‌باشد (Blair, ۲۰۰۰).
در اجلاس لیسبون که در مارس سال ۲۰۰۰ برگزار گردید (European Lisbon Council, ۲۰۰۰) سران اتحادیه اروپا اذعان داشتند که رقابت‌جویی در آینده، بستگی به سیاست‌های نوین آموزشی نظیر «یادگیری الکترونیکی» و آموزش حرفه‌ای مادام‌العمر دارد. تضمین یادگیری مادام‌العمر از اهمیت بنیادین در مدل جامعه اروپایی برخوردار است، زیرا ۱۵۰ میلیون از شهروندان اتحادیه اروپا، تحصیلات دانشگاهی ندارند. براساس سند «اروپای الکترونیکی ۲۰۰۵: یک جامعه اطلاعاتی برای همه» (European Commission, ۲۰۰۰) تا پایان سال ۲۰۰۳، کمیسیون اروپا با همکاری نزدیک کشورهای عضو، تحلیلی از وضعیت عرضه و تقاضای مهارت‌های الکترونیکی در اروپا را منتشر خواهد ساخت؛ از این رو دولت‌های اتحادیه اروپا باید در جهت تأمین مهارت‌های اساسی مورد نیاز بزرگسالان در جامعه دانش‌گرا، گام‌های اساسی بردارند. اقتصاد جدید دانش، برای تداوم توسعه حرفه‌ای، فرصت‌های مرتبط‌تری را ایجاد می‌کند: در محیط کار، هدف اصلی، اطمینان از قرار گرفتن افراد اروپا در موقعیتی است که بتوانند - در

هر لحظه از زندگی - دانش و مهارت‌های جدید مورد نیاز برای تضمین استخدام در آینده را کسب کنند (European 2002, Commission, Directorate)

شرکت‌ها برای تبدیل‌شدن به سازمان‌های یادگیرنده موثر، با دو چالش عمده روبرو هستند: نخست این که بیش از پیش، خود را با دانسته‌هایشان توصیف کنند، و دیگر این که بر توسعه قابلیت‌های اصلی و مهارت‌های قابل انعطافی که به آن‌ها امکان تولید فرآورده‌ها و خدمات ممتاز و قابل رقابت را بدهند، تمرکز نمایند (OECD, ۱۹۹۷).

در اکثر مشاغل، مهارت‌های مورد نیاز در حال تغییر هستند. نمونه‌های این گفته، کاملاً آشکارند- کارگران کارگاه‌ها برای کار با ماشین‌آلات دستی، معمولاً نیاز به کسب مهارت و تجربه داشتند، و دستگاه‌های برنامه‌ریزی‌شده امروزی، نیاز به اپراتورهای مخصوص دارند که دارای سواد رایانه‌ای و احتمالاً مهارت در برنامه‌نویسی باشند. امروزه کارکنان اداری باید با بسته‌های واژه‌پرداز، نرم‌افزارهای حسابداری و ... آشنا باشند. (OECD, ۲۰۰۱b). فناوری اطلاعات و ارتباطات (بویژه شبکه‌ها) روش‌های جدید و جالبی را برای تأمین اطلاعات مورد نیاز یادگیرندگان واقعی و مجازی (راه دور) ارائه می‌کنند. روش‌های یادگیری آزاد و راه دور که توسط کتابداران و متخصصان اطلاع‌رسانی مورد استفاده قرار می‌گیرند، ممکن است از عوامل مهم در پشتیبانی از برخی محیط‌های یادگیری باشند. کتابخانه‌ها می‌توانند از طریق شبکه‌ها، برای سازمان‌های مبتنی بر دانش، دوره‌های آموزشی و سمینارهایی را سازماندهی کنند و از این طریق در مدل‌های یادگیری سازمانی مشارکت داشته باشند. آن‌ها می‌توانند- همانند گذشته - به عنوان مراکز یادگیری چندرسانه‌ای، از طریق امانت ویدیو، کتاب، نوار، لوح فشرده، و ... به خدمات‌دهی بپردازند و در جهت کمک به بهینه‌سازی عملکرد شغلی کارکنان یا آماده‌سازی آن‌ها برای مشاغل یا فرایندهای جدید، انجام وظیفه نمایند. آن‌ها از این طریق، توانایی یادگیری، توانایی تغییر و نیز توانایی خلق روابط را- که در اقتصاد دانش بسیار مهم هستند- ایجاد می‌کنند. کتابداران و دیگر متخصصان اطلاع‌رسانی باید به عنوان تسهیل‌کنندگان فرایند یادگیری عمل کنند، و به فراگیران در توسعه دانش ابزاری و خدماتی و ایجاد مهارت‌های لازم برای دسترسی، ارزیابی و به کارگیری اطلاعات و دانش کمک کنند. آن‌ها باید به افراد کمک کنند تا به کارکنان دانشی و باسواد اطلاعاتی تبدیل شوند.

کارکنان دانش

سازمان‌های معاصر دارای سه منبع مهم و کلیدی هستند: اطلاعات، فناوری اطلاعات، و نیروی انسانی. اما (مجموعه‌های) اطلاعات و فناوری‌های جدید بدون کارکنان دانشی هوشمند و

ماهر، بی‌معنا هستند. کارکنان دانشی در هسته مرکزی یک اقتصاد مبتنی بر نوآوری قرار دارند. آن‌ها در رقابت شرکت‌ها و انعطاف‌پذیری اقتصاد، نقش محوری دارند. آن‌ها کارکنانی با مهارت‌های قابل انتقال - و تغییر- هستند. آن‌ها یادگیرندگان سازگاری‌پذیری هستند که برای انجام وظایف کاری جدید، در دوره‌های زمانی و هزینه‌های معقول، مدام در حال بازآموزی هستند (Nymark، ۱۹۹۷).

متخصصان و به عبارت دیگر، کارکنان دانشی و پژوهشی، یک منبع اصلی برای ایده‌های جدید، و ایجادکنندگان ثروت در عصر دانش به حساب می‌آیند. آن‌ها مسئولیت تولید دانش و نیز بهره‌گیری از آن را به عهده دارند.

پیوند بین اقتصاد و سواد کارکنان دانشی، آشکار می‌باشد: مهارت‌های سواد مذکور در بالا، از عوامل تعیین‌کننده در توان اقتصادی افراد به حساب می‌آیند: مشارکت استخدامی بالا، احتمال کم بیکاری، و استخدام با مهارت‌های بالا. تا آنجا که به اقتصاد کلان مربوط می‌شود، سواد و تولید ناخالص ملی، به موازات هم قرار دارند (Pont and Werquin، ۲۰۰۰).

در عصر اطلاعات، سواد اطلاعاتی نوعی مهارت بقا محسوب می‌شود. سواد «وسيله‌ای برای دستیابی به اهداف و توسعه دانش و توان فرد است (OECD، ۲۰۰۱). کسانی که از سواد اطلاعاتی برخوردارند، به جای غرق‌شدن در میان انبوهی از اطلاعات که در زندگی آن‌ها در جریان است، می‌دانند چگونه اطلاعات مفید و ضروری، و نیز محل و نحوه دستیابی به آن‌ها را تشخیص دهند؛ می‌توانند اطلاعات را ارزیابی کنند و به طور مؤثر از آن در حل یک مشکل خاص، یا تصمیم‌گیری به منظور کمک به سازمان در جهت دستیابی به برترین امتیاز استفاده کنند- این که اطلاعات برگزیده آن‌ها از چه طریقی (رایانه، کتاب، نهاد دولتی، فیلم، یا دیگر منابع احتمالی) به دست می‌آید، اهمیتی ندارد. در تمامی موارد، اطلاعات باید مطابق با موازین اخلاقی و حقوقی مورد استفاده قرار گیرد.

کتابخانه‌ها، که دسترسی همگانی و معمولاً بدون هزینه به این گونه اطلاعات را فراهم می‌کنند، باید نقش اصلی را در آماده‌سازی افراد برای پاسخ به خواسته‌های جامعه اطلاعاتی امروز ایفا کنند. یادآوری این نکته ضروری است که کاربران امروزی کتابخانه‌ها، کارکنان دانشی فردا نیز می‌باشند.

توجه به این نکته نیز مهم است که فناوری‌های جدید بر درک عمومی از «سواد اطلاعاتی» اثر می‌گذارند. نویسندگان مختلف برای توصیف این مفهوم، از اصطلاحات متفاوتی استفاده می‌کنند. «باودن» (۲۰۰۱) و «کلاوسن» (۲۰۰۰) به مرور اصطلاحاتی که همراه با «سواد اطلاعاتی» در آثار مختلف به کار رفته‌اند، می‌پردازند: «سواد رایانه‌ای^{۲۱}» (مترادف با فناوری

اطلاعات/آی‌تی، فناوری الکترونیکی/فناوری اطلاعات الکترونیکی)؛ «سواد کتابخانه‌ای»^{۲۲}، «سواد رسانه‌ای»^{۲۳}، «سواد شبکه»^{۲۴}، «سواد اینترنتی»^{۲۵}، «سواد وبی»^{۲۶}، «فرا سواد»^{۲۷} و «سواد دیجیتال»^{۲۸} از جمله این اصطلاحات هستند. تمامی این اصطلاحات عمدتاً مبتنی بر مهارت‌های خاص می‌باشند، اما در نهایت همه آن‌ها منجر به مفاهیم عام‌تری چون سواد اطلاعاتی و سواد دیجیتال می‌شوند که مبتنی بر دانش، دریافت‌ها و نگرش‌ها می‌باشند. به عنوان مثال، اخیراً در مواقعی که منابع شبکه‌ای شکل غالب منابع هستند، اصطلاح سواد دیجیتال مورد استفاده قرار می‌گیرد، و مهارت‌هایی چون «جستجوی فرامتنی»^{۲۹} و «تدوین دانش»^{۳۰} را دربرمی‌گیرد (Bawden, 2001). در محیط دانش‌مبنا، مفهوم سواد اطلاعاتی در حال تغییر به مفهوم «سواد دانش» می‌باشد که انبوهی از مهارت‌ها را که پایه‌ای برای پاسخ به چالش‌های این محیط فراهم می‌آورند شامل می‌شود. (Houghton and Halbwirth, 2002). این مهارت‌ها برای - مثلاً - همکاری، تسهیم، نوآوری، حل مسئله و تصمیم‌گیری مورد نیاز می‌باشند.

کتابداران به عنوان کارکنان دانش

در حالت طبیعی، کتابداران از این نظر که از ذهن خود برای کار با اطلاعات، درک ماهیت آن، نحوه استفاده از آن، انتقال و تولید اطلاعات به عنوان یک فرآورده استفاده می‌کنند، کارکنان دانشی محسوب می‌شوند. امروزه مشارکت در اقتصاد دانش، مستلزم مهارت‌های پیچیده و دشوار می‌باشد. براساس «پیمایش بین‌المللی سواد بزرگسالان»، کارکنان «عصر اطلاعات» نه تنها باید دارای سطوح بالایی از آموزش باشند، بلکه باید توانایی سازگاری، یادگیری مهارت‌های جدید و تسلط بر آن‌ها را به طور سریع و کارآمد، از خود نشان دهند. سطح «مهارت‌های اطلاعاتی» - بویژه توانایی تصفیة اطلاعات (یا ناتوانی در آن) - ممکن است علت اصلی موفقیت یا شکست حرفه‌ای کارکنان دانشی به حساب بیاید.

همانطور که اشاره شد، ویژگی اصلی محیط دانشی، کار کردن با افراد است. در این بستر، موفقیت کتابداران به عنوان کارکنان دانشی بستگی به برخی از مهارت‌های زیر دارد:

مهارت‌های ارتباطی. این مهارت‌ها به توانایی انتقال کارآمد دانش از فردی به افراد دیگر مربوط می‌شود. نیروهایی که عصر کنونی دانش را شکل می‌دهند، اطلاعات ارتباطی را برای تمامی سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها به یک الزام تبدیل کرده‌اند. این امر، نه تنها بیان شفاهی، بلکه تهیه گزارش‌های مکتوب و مانند آن را نیز شامل می‌شود. اگر کتابداران از برقراری ارتباط با گروه‌های کارکنان دانشی امتناع ورزند، در دنیای دانشی اصلاً به حساب آورده نخواهند شد - بنابراین در عصر دانش، کتابداران باید بیش از هر گروه دیگر به کارکنان دانشی خدمت کنند.

مهارت‌های میان‌فردی. این مهارت‌ها به توانایی کار با دیگر افراد مربوط می‌شود. در حوزه کار و پیشه، این امر ممکن است مستلزم توضیح نحوه ارائه ضمانت به مشتری، فعالیت در یک محیط تیمی برای حل مسئله، مذاکره بر سر شرایط قرارداد با عرضه‌کننده مواد، یا مجموعه‌ای از دیگر فعالیت‌های تعاملی با مردم باشد. در عصر سیستم‌های بازیابی اطلاعات پیوسته، مشکل واسطه‌زدایی (Dowine, ۱۹۹۹)، یا اقدام به دورزدن کتابداران و دیگر متخصصان اطلاع‌رسانی، در آثار مختلف به چشم می‌خورد. این بدان معنا است که کاربران نهایی سعی دارند راه خود را در جهان اطلاعات بیابند. اما، حتی اگر «انواع مختلف کاربران بتوانند مستقیماً به اطلاعات دست پیدا کنند، آنگاه نیاز به افرادی که برای افزایش میزان دسترسی، اطلاعات را سازماندهی کنند، بیش از پیش خواهد بود» (Lowton, ۲۰۰۲).

اما آن سوی پدیده «اطلاعات سهل‌الوصول»، اضافه‌بار اطلاعات است که «باچر» (۱۹۹۵) در تحقیق خود بر دو بُعد آن تأکید کرده است: نخست، اضافه‌بار اطلاعات شخصی و رابطه آن با فشار و عدم کنترل؛ و دوم، اضافه‌بار اطلاعات سازمانی که حل مسئله و تصمیم‌گیری موثر را با مشکل مواجه می‌سازد. این پدیده در اقتصاد مبتنی بر دانش، دارای یک معنای خاص است. «ما داریم در انبوهی از اطلاعات غرق می‌شویم، اما همچنان حریصانه به دنبال دانش هستیم» (Naisbit, ۱۹۸۲). بنابراین در عصر دانش - در نتیجه تغییرات مدنی، اقتصادی و فناورانه - تأکید بر اطلاعات یک مشکل خیلی رایج و جدی در برابر کارکنان دانشی محسوب می‌شود.

امروزه اطلاعات می‌تواند در مقیاس جهانی، گردآوری و منتشر می‌شود و بدین ترتیب موقعیت‌های بیشماری همراه با آن فراهم می‌شود؛ اما ترس و هراسی هم با آن همراه است و بسیاری از افراد نگران عقب‌افتادن از این قافله می‌باشند (Kang and Anderson, ۲۰۰۱). در حالی که رایانه‌ها روز به روز سریع‌تر و قدرتمندتر می‌شوند، مغز انسان همچنان تنها بخش محدودی از اطلاعات و دانش را می‌تواند جذب کند. سندروم «بلااستفاده بودن اطلاعات»، نتیجه نومی‌های بیشمار ناشی از مقالات، گزارش‌ها، یادداشت‌ها و سیل اطلاعات جدیدی است که افراد می‌خواهند از آن‌ها آگاه شوند. کمک به حل مشکلات و نگرانی‌های اطلاعاتی افراد، ارائه طریق به آن‌ها در محیط دانش و اطلاعات که هر دم پیچیده‌تر می‌شود و همواره در حال تغییر است، شاید این فشار را کاهش دهد. از این رو، فعالیت‌های روزانه کتابداران در انتخاب و ارزیابی اطلاعات را می‌توان نوعی درمان اطلاعات درمانی تلقی کرد.

مهارت‌های ارتباطی و میان‌فردی در آماده‌سازی فرآورده‌های اطلاعاتی جدید توسط کتابداران، بسیار مهم می‌باشند. دروازه‌های اطلاعاتی کتابخانه‌ها مثال خوبی برای این موضوع است. فرآیند طراحی این‌گونه فرآورده‌ها، زمینه‌ساز همکاری بین کتابداران کتابخانه‌های مختلف،

شهرهای مختلف و گاهی حتی کشورهای مختلف است. این امر ارتباط با متخصصان رشته‌های مختلف را نیز رواج می‌دهد و نوعی از هوشمندی جمعی به‌وجود می‌آورد. این قبیل فعالیت‌ها تسهیم آگاهی‌های دربارهٔ کاربران را تشویق می‌کند و جایگاه خوبی برای برقراری ارتباط با کارکنان دانش دربارهٔ نیازها (و نیز تمایلات و خواسته‌ها) و ایده‌های آنان فراهم می‌آورد. این بازخورد واقعاً مفید است و کتابداران نباید از تجربه نمودن آن هراس داشته باشند، زیرا با چنین روش‌هایی است که تجربهٔ مورد نیاز و دانش منحصربه‌فرد خود را به‌دست می‌آورند. به این ترتیب، کتابداران می‌توانند فرآورده‌ای منحصربه‌فرد تولید کنند که مملو از دانش و نوآوری است؛ فضایی به‌وجود آورند که در آن، کارکنان دانش بتوانند با یکدیگر ملاقات و همکاری کنند. این روش مشارکتی در حصول فرآوردهٔ نهایی، بزرگ‌ترین امتیاز آن بوده و بنابراین در عصر دانش، به آن ارج نهاده می‌شود.

کتابداران برای این‌که بتوانند به عنوان کارکنان دانش موفق باشند، باید موارد زیر را درک کنند:

– ماهیت واقعی اطلاعات (آنچه که باعث می‌شود بعضی از اطلاعات، بسیار ارزشمند و برخی دیگر کاملاً بی‌ارزش باشند)؛

– دانش - چگونه دانش کسب می‌شود، ساخته می‌شود، انتقال می‌یابد، یا این‌که با دیگر اعضای سازمان یا انجمن به اشتراک گذاشته می‌شود (به صورتی که در جهت تحقق اهداف سازمان/انجمن است)؛

– نیازهای در حال تغییر کارکنان دانش (مخصوصاً کتابداران باید بدانند که کاربران امروز، کارکنان دانش فردا هستند). آنها باید کاربران خود را به خوبی بشناسند - نه این‌که فقط دربارهٔ آنها اطلاعاتی داشته باشند؛

– چگونه قدرت افراد را با پشتیبانی از آنها از طریق فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات و دیگر ابزارها مهار کنند (دارای سواد فناوری باشند)؛

– چگونه قابلیت‌های یادگیری افراد و گروه‌ها را افزایش دهند (تحقق یادگیری مادام‌العمر)؛

– چگونه فرهنگ دانشی را آماده، زمینه‌سازی، حفظ، و تقویت کنند. نمی‌توان تصور کرد که افراد، اطلاعات و دانش را صرفاً به‌خاطر این‌که شبکه به آنها امکان این کار را می‌دهد، به اشتراک می‌گذارند. مسئله، واداشتن افراد به تغییر نگرش آنان به تسهیم دانش به عنوان یک فرآیند طبیعی است؛

– چگونه مهارت‌هایشان آن‌ها را به سمت مدیریت دانش سوق دهند و چگونه «فضای دانش» را مدیریت کنند (تأمین امکان تحقیقات، حمایت از ابتکار و نوآوری)؛
– مسئولیت‌های اخلاقی مربوط به کار با اطلاعات و دانش.

نتیجه‌گیری

محیط جدید دانش، یک دوره تغییر سریع برای تمام متخصصان اطلاع‌رسانی می‌باشد. در متون اطلاع‌رسانی، اسامی زیادی را می‌توان برای نقش‌ها و وظایف جدید متخصصان اطلاع‌رسانی پیدا کرد: «تسهیل‌کنندگان/ تقویت‌کنندگان دانش»، «کاوشرگان دانش»، «رهبران دانش»، «عاملان تغییر» (در فرایند تغییر از مدیریت اطلاعات به مدیریت دانش)، «کارمندان ارشد دانش»، «مهندسان دانش»، «مدیران نوشتجات»، «مبتکران»، «معلمان»، «فراگیران» و...
Baruchson-Arbiband Bronstenin2002.; Pedley 2001 Durno et al. 2001
;Corcoran et al. 2000; Oxbrow 2000.

سؤال اساسی در عصر دانش این است که متخصصان اطلاع‌رسانی (و از جمله کتابداران) چگونه می‌توانند به امر انتقال اطلاعات موجود به ساختارهای دانش مفید و سهل‌الوصول کمک کنند. ماهیت این انتقال باید از نقطه نظرهای زیادی مورد تحلیل قرار گیرد. تا به امروز فعالیت‌های کتابداران شامل کمک به مراجعان در برقراری ارتباط و تعامل با یکدیگر، یادگیری اطلاعات جدید و «مهارت‌های دانشی»، و آماده‌سازی افراد برای تبدیل شدن به کارکنان کارآمد دانشی بوده است. آن‌ها سیستم‌های کارآمدتری را برای آموزش مهارت‌های اطلاعاتی ایجاد می‌کنند. درگاه‌های دانش می‌سازند، محیط‌های رابط را طراحی می‌کنند، و این‌ها باعث می‌شوند که اطلاعات به دانش و راه‌حلهایی تبدیل شوند که دسترسی برابر گروه‌های مختلف اجتماعی - اقتصادی به شبکه‌ای از دانش - حاوی انواع مختلف اطلاعات در تمام فرمت‌ها - را فراهم می‌آورد. فرآورده‌ها و خدمات با ارزش‌افزوده از سوی متخصصان اطلاع‌رسانی، سودمندی بالقوه پیام‌هایی را که آن‌ها با آسانی بیش‌تر، کیفیت پذیرفتنی داده‌ها، و سازگاری بیش‌تر و ... ارسال می‌دارند، تقویت می‌کنند (Choo, 1998). فعالیت آن‌ها باعث صرفه‌جویی در انرژی و وقت افراد می‌شود و دسترسی آن‌ها به دانش و اطلاعات جهانی را افزایش می‌دهد.

موفقیت «اروپای الکترونیکی» (اروپای مبتنی بر دانش) نه تنها به مؤسسات اروپایی و دولت‌های محلی، ملی و منطقه‌ای سراسر اتحادیه اروپا، مؤسسات کار و پیشه، دانشگاه‌ها و کتابخانه‌های مدارس وابسته است، بلکه به تمام متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی که به تداوم تغییر اجتماعی در جامعه دانش‌گرا کمک می‌کنند، نیز متکی است. کتابداران باید تمام این تغییرات را درک کنند و آماده باشند که از آن‌ها در محیط‌های کاری خود استفاده کنند. در

حقیقت یک کتابدار شایسته بودن در عصر دانش، چالشی دشوار است. اما هر چه باشد ارزش سعی و تلاش را دارد.

پی‌نوشت‌ها

- ¹. Katarzyna Materska (2004). "Librarians in the Knowledge age," **NewLibrary World**. Vol. 105. No. 3/4. PP. 142-148.
- ². Knowledge Society
- ³. Knowledge-based economy
- ⁴. Knowledge –intensive organization
- ⁵. Knowledge workers
- ⁶. Organizational Knowledge
- ⁷. Knowledge culture
- ⁸. Knowledge management
- ⁹. Competitive in intelligence
- ¹⁰. Knowledge
- ¹¹. Tacit Knowledge
- ¹². Knowledge –driven economy
- ¹³. Innovation-based economy
- ¹⁴. Learning economy
- ¹⁵. Digital economy
- ¹⁶. Network economy
- ¹⁷. Global economy
- ¹⁸. Bordless economy
- ¹⁹. Lisbon European Council, 2000
- ²⁰. European Commission, Directorate General for Press and Communication, 2002
- ²¹. Computer literacy
- ²². Library literacy
- ²³. Media literacy
- ²⁴. Network literacy
- ²⁵. Internet literacy
- ²⁶. Web literacy
- ²⁷. Hyper-literacy
- ²⁸. Digital literacy
- ²⁹. Hypertextual navigation
- ³⁰. Knowledge assembly