

МЕСТО И УЛОГА БИБЛИОТЕКА У УПРАВЉАЊУ ЗНАЊЕМ

Библиотеке су одувек имале улогу у прикупљању, чувању и давању на коришћење забележеног знања и у пружању подршке процесу учења. Библиотекарство је данас заузело место међу новим информационим наукама прилагођавајући ову своју улогу новим условима рада. Библиотеке у својим фондовима и збиркама чувају кодификовано знање – записану меморију, односно знање које је прикупљено, забележено и стављено другима на располагање. До знања сачуваног у библиотекама долази се претраживањем информационих извора у штампаном и електронском облику. Кроз обиље различитих информација кориснике води библиотекар-информациони стручњак.

Кључне речи: библиотеке, знање, информације, информационе технологије, информациони извори, управљање знањем, учење

1. Увод

Управљање знањем сматра се младом научном дисциплином, која је у свету постала популарна у последњој декади 20. века. Процес управљања знањем подразумева укључивање људи и технологије и низ поступака као што су прикупљање знања, организација знања, чување и презентација података и дисеминација информација (Patil, 2013, Раја, 2009). „Управљање знањем представља одређени скуп процеса који укључују стварање, дељење, интегрисање, складиштење и поновно коришћење знања“ (Shan et al, 2007). Упоредивањем дате дефиниције управљања знањем са дефиницијом библиотека могу се приметити неке заједничке

карактеристике које се, пре свега, односе на предмет њиховог деловања: „Библиотека је установа која прикупља, чува, обрађује и даје на коришћење грађу и информације свим грађанима без обзира на верске, полне, идеолошке, старосне, професионалне и друге различитости, а у циљу ширења образовања и васпитања, културолошког и научног развоја“ (Вранеш и Марковић, 2008: 76). Дефинисане као установе које прикупљају и дају на коришћење забележено знање и потребне информације, библиотеке се сврставају међу институције које пружају подршку процесу учења и управљању забележеним знањем. Библиотекари и информациони стручњаци одувек су имали улогу у пружању подршке ширењу и употреби знања, те се врло јасно може направити паралела између онога што се подразумева под савременим управљањем знањем и онога што библиотекари вековима уназад раде – омогућавања корисницима да дођу до потребних информација и знања.

2. Пирамида знања у библиотекама

Пирамида знања је термин који се често користи у области управљања знањем и представља хијерархијски однос компоненти којима се објашњава процес учења. Сматра се да знање снабдева човека капацитетом за интелектуалну или физичку акцију: „Информације се трансформишу у знања тек када су корисне и делотворне, када се помоћу њих може решити неки проблем и донети нека конкретна одлука“ (Вучковић, 2009: 250). Информације представљају структуриран податак који је пасиван све док га не употребе они који имају знање неопходно за његову интерпретацију и разумевање.

На самом дну пирамиде знања налази се податак. Изнад податка је информација, као корак који претходи ономе што се назива знањем. Док податак представља одређену чињеницу, информација са собом носи значење које се за ту чињеницу везује. Циљ човека у процесу учења је у томе да, користећи објашњење које се везује за информације, податке претвори у знање и тиме досегне мудрост, која се налази на врху пирамиде знања.

Велике количине информација које се чувају у библиотекама већ су по свом значају, гледајући пирамиду знања, превазишле обичан податак, а сврха њиховог постојања је да се искористе у процесу учења и стицања знања. Библиотеке би требало да се више ангажују око изградње комуникационих система којима ће обезбедити бољи проток информација које чувају и бољу комуникацију између корисника и библиотекара и корисника међу собом, што ће резултирати успостављањем сталне размене информација и повећањем целокупног знања.

3. Скривено и експлицитно знање у библиотекама

„Знање, као нематеријална вредност, може бити подељено на два дела, на експлицитно и скривено. Експлицитно знање се може обрадити и складиштити врло једноставно, стандардизованим поступцима кроз употребу информационих система и технологија. Скривено знање је дубоко укоревљено у искуство, понашање и личне вредности појединаца и као такво је индивидуално и веома тешко за формализовање“ (Станковић, Гоцић, Јанковић, 2011: 122). Скривено знање тешко је дефинисати и пренети другим лицима, али управо је скривено знање оно што појединца чини стручњаком у одређеној области и на основу чега се неко дефинише као „радник знања“ (Јовановић, 2011: 221), неопходан у институцијама и друштвима базираним на знању. Скривено знање, које је индивидуално и везано за искуство, како је дато у наведеном цитату, у библиотекарству се може посматрати као знање које поседује библиотечки радник, односно информациони стручњак. У свом свакодневном пословању библиотекара управља великим количинама забележеног, сачуваног и класификованог знања. У томе раду он стиче неопходно искуство које доводи до стварања скривеног знања у њему, а које се огледа у његовим различитим способностима, као што су: препознавање потреба корисника за информацијом, помоћ кориснику при дефинисању појма који тражи, вештине претраживања информационих извора, проналажење тражених информација. Користећи своје вештине, односно

своје скривено знање, библиотекар се ставља на услугу кориснику у његовом личном трагању за знањем.

Неки аутори сматрају да знање не може постојати индивидуално, само за себе, јер одвајањем од појединца оно губи свој смисао. Истраживачи оваквог мишљења противе се кодификацији знања и сматрају је неприменљивом у процесу преношења знања. Као један од негативних примера кодификације знања, наводи се бележење знања на одређеном језику, које је стога разумљиво само људима који говоре тај језик, а ван тог контекста је неприменљиво и бескорисно. Међутим, сматрамо да данас није немогуће дешифровати било које забележено знање, на ком год познатом језику да је написано. Постојање информационих наука, међу које се убраја и библиотекарство, говори у прилог тези да је кодификација не само применљива, већ и неопходна, јер је кодификација знања неретко једини начин да се информација која са собом носи одређено знање забележи и сачува кроз дуги временски период.

Кодификовано знање, дакле, представља записану меморију, знање које је прикупљено, забележено и стављено другима на располагање. Као такво, оно се налази у библиотекама у облику библиотечких фондова и збирки. Библиотеке учествују у кодификацији постојећег знања кроз низ послова који се у њима одвијају. Каталогизација и класификација библиотечке грађе подразумевају прецизну предметну и садржинску обраду забележеног знања које се похрањује у фонд. Различита библиотечка грађа захтеваће и различит приступ и специфичности у обради. Што је обрада прецизнија и детаљнија, што је уже класификована у одређену стручну област, информација, односно знање, боље је кодификовано. Од квалитета обраде и приказивања забележеног знања сачуваног у фондовима библиотеке зависиће и вероватноћа да корисник пронађе тражену информацију и искористи је у процесу учења.

Проток информација знатно је олакшан и убрзан у времену експанзије информација на интернету. Ипак, негативан аспект повећаног протока информација је у томе што може доћи до загушења информацијама и до губљења способности

да се разлуче релевантне од нерелевантних информација. У овоме тренутку кључна је улога библиотекара који ће, коришћењем свог скривеног, искуственог знања, кориснике на прави начин провести кроз обиље понуђених информација, помажући им притом да пронађу оне које ће задовољити њихове информационе и образовне потребе. У ту сврху ради се едукација и информационо описмењавање корисника, које има за циљ да кориснике свих структура обучи да се на прави начин крећу кроз информационе изворе, како електронске, тако и оне који се сматрају традиционалним.

Установе попут библиотека имају улогу не само у чувању кодификованог знања већ и у његовом дељењу. Дељењем постојећег знања, скраћује се процес прикупљања информација које би тек требало претварати у знање. На овај начин, олакшан је и сам процес учења. Подаци и информације који су неопходни за учење сакупљени су на једном месту и сваком појединцу омогућен је приступ. Дељење знања управо подстиче толико потребну комуникацију између појединаца и омогућава размену искуства. Употребљивост кодификованог знања зависиће много и од онога ко то знање покушава да поново искористи, односно од његових интересовања, интелектуалних склоности и искуства са којим се повезује. Једна од мисија библиотека јесте да забележено знање учини широко доступним свим својим корисницима који се баве истраживачким радом и који имају потребу да уче.

4. Библиотеке као информациони центри

Настанак информатичке револуције проузроковала су три међусобно повезана тренда: експоненцијални пораст научних, стручних и пословних информација, свеопшта зависност појединаца, привреде и друштва од информација и нових знања и неслућени развој компјутерских и информационих технологија (Вучковић, 2009). Дат је велики значај информацијама и научним дисциплинама којима су оне предмет деловања што се тиче развоја целокупног друштва.

Библиотеке данас све више преузимају улогу информационих центара у заједници у којој се налазе. „Многи аспекти

управљања знањем се препознају у утврђеној пракси у библиотекарству и управљању информацијама као што су проналажење и стварање знања, ширење знања, претраживање и чување информација, информациона писменост, креирање база података, тимски рад, информационо-технолошка подршка“ (Антонић, 2005: 77). Библиотеке постају места где корисници могу да се информишу не само о библиотечким фондовима и збиркама, већ где могу да добију најразноврсније друге информације. Оне се стога могу посматрати као филтер који генерише податке, из њих ствара информације, које потом обрађује, класификује и даје корисницима на располагање. Читав овај процес одвија се у циљу помагања кориснику да дође до потребног знања.

Информационе технологије омогућавају људима да интерпретирају, изаберу и користе информације и да на тај начин унапређују најпре себе, а затим и свет око себе, чинећи га квалитетнијим за живот. Једна од тежњи савременог друштва јесте да се свакоме омогући бесплатно образовање. Интернет се све више користи у сврху учења, а информационе технологије омогућавају удаљени приступ информацијама и средствима за стицање знања, обезбеђујући не само пренос информација у дигиталном облику, већ и учење у оквиру удаљених система знања, као и интерактивну комуникацију између ученика и професора. Знање којим се манипулише врста је кодификованог, забележеног знања и оно заправо представља базу података која је средство за учење. Ове базе података представљају електронску верзију библиотечких фондова и збирки.

5. Штампани и електронски извори информација у библиотекама

Различити штампани и електронски извори информација омогућавају стицање увида у огромну количину забележеног, кодификованог знања. Писани информациони извори чувају се у библиотекама, а електронским изворима информација библиотеке омогућавају приступ путем различитих

сервиса на интернету. Управљање знањем изискује укљученост и ангажовање информационих стручњака који имају приступ изворима информација и искуство у раду са њима, а међу информационе стручњаке убрајају се и библиотекари (Антонић, 2005).

У штампане изворе информација у библиотекама, поред монографских публикација и периодике, убрајају се библиографије, опште и специјалне енциклопедије, каталози, речници, приручници и друга референсна литература (Вранеш и Марковић, 2008). Претраживањем библиотечких колекција подржава се развијање разноликости знања које циркулише. Истраживањем у библиотеци и самосталним претраживањем њених фондова од стране корисника повећава се могућност развијања изненадних идеја и нових праваца у раду, размишљању и стварању. Стога је неопходно корисника упознати са фондом библиотеке и са изворима информација у њој и ван ње, а затим га охрабрити да се самостално упусти у истраживачки рад. У пракси је показано да одређени број корисника има проблем да на прави начин дефинише предмет свога истраживања, те да током самосталног претраживања не долази до жељених резултата. Због тога је потребно ангажовање библиотекара који ће кориснику помоћи при истраживачком раду и који ће се поставити као посредници између појединаца и забележеног знања (Вранеш, 2015). У ту сврху могу се организовати наменске радионице које ће покривати теме попут: технике претраживања електронских и штампаних извора информација, писање научних радова и коришћење библиотечких збирки и фондова у научно-истраживачке сврхе, где ће библиотекари обучавати кориснике како да на прави начин спроведу своје истраживање.

Информационо-комуникационе технологије усмерене су на производњу и ширење знања и информација. Са појавом интернета дошло је до стварања великог броја база података у којима је могуће ускладиштити огроман број информација које се сматрају кодификованим знањем. Дифузија и размена информација најлакше се и одвија посредством интернета, а главни објект којим се манипулише је објект у дигиталном облику. Целокупно знање није сачувано у

електронској форми, међутим, чињеница је да данас све већа количина информација настаје оригинално у дигиталном облику. Захваљујући томе научници, али и сви други заинтересовани корисници, данас имају ту предност да са било ког краја света у веома кратком временском року могу да приступе потребним информацијама. Треба, такође, имати у виду чињеницу да информације, нарочито у областима које се брзо развијају, брзо застаревају, те је стога врло значајно што се, захваљујући интернету, до информација у електронском облику лако и брзо може доћи.

Дигитализација извора знања и информација забележених првобитно у штампаном облику данас је узела маха. На тај начин људима се стављају на располагање одређене информације којима иначе не би имали приступ или би он био ограничен (пример електронско издање Мирослављевог јеванђеља на сајту Светске дигиталне библиотеке). Принцип којим се руководе библиотекари широм света јесте универзална доступност информација, а поштовање овог принципа олакшано је захваљујући интернету. Приступ информацијама у дигиталном облику омогућава креативну интеракцију међу научницима, те се на тај начин, превазилажењем временског и просторног ограничења, подстиче рађање нових идеја и стварање нових производа.

6. Улога библиотекара у управљању знањем

Колико год предности да су информационе технологије донеле омогућавањем приступа информацијама у дигиталном облику, постоје одређени проблеми који се могу јавити приликом истраживања. Окружен великим бројем доступних информација, истраживач (студент, научни радник или само радознали корисник) може се изгубити у своме истраживању. На тај начин смањује се добит од обиља доступних информација. Истраживачима у овом случају могу од изузетне помоћи да буду библиотекари, који су обучени да их на прави начин воде кроз море информација које их окружују и помогну им да дођу до оне која им је потребна.

Стално стручно усавршавање библиотекара неопходно је за развијање способности као што су претраживање информационих извора, селекција, организација и класификација пронађених информација, чување и прослеђивање података. Да би био успешан у области управљања знањем, библиотекар треба да има константан увид у информационе изворе у библиотекама и у степен њиховог коришћења, да поседује информације о корисницима библиотеке и њиховим потребама за учењем, да има склоности ка учењу и усвајању нових вештина у циљу обезбеђивања бољих услуга и да поседује информациону писменост на високом нивоу (Raја, 2009).

На сопственом примеру, учећи, усавршавајући се и пратећи промене које се дешавају око њега, библиотекар ће корисницима показати важност не само процеса учења и стицања знања, већ и значај широког дијапазона послова којима се баве библиотекари да би забележено знање учинили доступним корисницима.

7. Закључак

Управљање знањем је одувек била улога библиотекара коју су они спроводили на различите начине: држећи у рукама средњовековне пергаменте, осмишљавајући нове класификационе системе или уносећи књиге у електронском облику у базу података. Библиотеке и данас настављају да користе информационе изворе да би дошле до податка, којима додељују значење и од њих стварају информације, а њих затим, поштујући пирамиду знања, претварају у забележено знање. Овакво, кодификовано знање стављају на располагање својим корисницима, који га могу користити за научно-истраживачки рад или током учења. Корисници библиотека, с друге стране, свесни су улоге библиотеке у процесима управљања знањем и учења, те им се стога увек изнова враћају када им је потребан приступ забележеном знању или помоћ приликом претраживања.

Референце

- Антонић, Сања. „Управљање знањем – поглед у нашу будућност“, *Инфоотека*, год. 6, бр.1-2 (2005): 77-82, преузето 28.09.2016, http://infoteka.bg.ac.rs/pdf/Srp/2005-1/INFOTEKA_VI_1-2_Mart2005_77-82.pdf
- Вранеш, Александра и Љиљана Марковић. Од рукописа до библиотеке : појмовник. Београд : Филолошки факултет, 2008.
- Вранеш, Александра. „Дигитална хуманистика“, *ЛИК: часопис за литературу и културу*, год. 1, бр. 1 (2015): 221-251
- Вучковић, Жељко. „Изазови и перспективе управљања знањем“, *Норма*, год. XIV, бр. 3 (2009): 247-253, преузето 27.09.2016, <http://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0353-7129/2009/0353-71290903247V.pdf>
- Јовановић, Петар и др. „Управљање знањем и револуција знања“, *Индустрија*, год. 39, бр. 1 (2011): 217-226, преузето 27.09.2016, <http://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0350-0373/2011/0350-03731101217J.pdf>
- Patil, Sudhir S. "Knowledge Management in Libraries", *International Journal of Digital Libraries and Knowledge Management*, Vol. 3, No. 2 (2013): 71-74
- Raja, Wasim, Zubair Ahmad and Arun K. Sinha. "Knowledge Management and Academic Libraries In IT Era: Problems and Positions", *International Conference on Academic Libraries (ICAL-2009)*
- Shan, Pan L, Sue Newell, Jimmy Huang and Robert D. Galliers. "Overcoming Knowledge Management Challenges during ERP Implementations: The Need to Integrate and Share Different Types of Knowledge", *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 58, No. 3 (2007)
- Станковић, Иван, Милан Гоцић и Драган Јанковић. „Информациони системи и управљање знањем“, *Зборник радова грађевинско-архитектонског факултета*, бр. 26 (2011): 117-127.