

QUẢN TRỊ TRI THỨC VÀ KHẢ NĂNG ỨNG DỤNG TRONG THƯ VIỆN CÁC TRƯỜNG ĐẠI HỌC

(bài đăng trong Tạp chí Thư viện Việt nam, số 1 năm 2019)

PGS.TS. Đoàn Phan Tân
Trường Đại học Văn hóa Hà Nội
Điện thoại: 0984461124
Email: doanphantan@gmail.com

Tóm tắt: Quản trị tri thức là một lĩnh vực khoa học đa ngành dựa trên ý tưởng và phương pháp của một số lớn các lĩnh vực khoa học. Bài viết đề cập đến những vấn đề lý luận cơ bản liên quan tới khái niệm tri thức và quản trị tri thức, đồng thời nêu ra những khả năng và triển vọng ứng dụng quản trị tri thức trong thư viện các trường đại học.

Từ khóa: Quản trị tri thức, thư viện đại học, ứng dụng.

Abstracts: Knowledge management is a multidisciplinary scientific field that is based on the ideas and methods of a big number of scientific fields. The article present some basic arguments about the notion of knowledge and knowledge management, at the same time, it outlines the possibilities and prospects for application of knowledge management in academic libraries.

Key words: Knowledge management, academic libraries, application.

Đặt vấn đề

Chúng ta đang sống trong một thời đại mà nền kinh tế thế giới đang chuyển biến từ một nền kinh tế chủ yếu dựa vào nguồn tài nguyên hạn hẹp của thiên nhiên sang một nền kinh tế của thông tin và trí tuệ.

Năm 1995, Peter Drucker, một chuyên gia hàng đầu thế giới về tư vấn quản trị, tác giả của cuốn sách nổi tiếng *Những thách thức của quản lý trong thế kỷ 21* đã nhận định: “Chúng ta đang đi vào xã hội tri thức, trong đó nguồn lực kinh tế cơ bản không phải là vốn mà là tri thức” và “Tri thức đã và đang là một nguồn lực kinh tế chủ yếu và là một nguồn lực thống trị của lợi thế cạnh tranh”

Như vậy từ những năm cuối của thế kỷ trước, tri thức được thừa nhận là nhân tố chính trong tăng trưởng kinh tế và tạo nên lợi thế cạnh tranh. Vai trò của quản trị tri thức nổi lên và trở thành xu hướng toàn cầu.

Vậy quản trị tri thức là gì, và quản trị tri thức có ý nghĩa thế nào trong hoạt động của thư viện các trường đại học hiện nay?

Đó là câu hỏi mà bài viết này mong muốn góp phần giải đáp.

Tri thức và quản trị tri thức

Tri thức (Knowledge) là một sự nhận thức hay sự hiểu biết của con người về một cái gì đó, chẳng hạn như những sự kiện, thông tin, những mô tả, hoặc kỹ năng, chúng có được thông qua trải nghiệm hoặc giáo dục, bằng nhận thức, khám phá và học hỏi.

Trong tiếng Việt, cả "tri" lẫn "thức" đều có nghĩa là *biết*. Tri thức có thể coi là một sự hiểu biết lý thuyết hay thực tiễn về một chủ đề. Nó có thể ẩn tàng (như kỹ năng thực hành chuyên môn) hoặc tường minh (như sự hiểu biết lý thuyết về một chủ đề). Mặc dù có nhiều lý thuyết về tri thức, nhưng hiện không có một định nghĩa nào về tri thức được tất cả mọi người chấp nhận.

Theo Oxford Dictionaries “Tri thức là những sự kiện, thông tin và kỹ năng mà con người có được qua trải nghiệm hoặc giáo dục; là sự hiểu biết lý thuyết hay thực tiễn về một chủ đề”.

Sự hình thành tri thức liên quan đến các quá trình nhận thức phức tạp: tri giác, truyền đạt, liên hệ và suy luận. Tri thức có thể coi là năng lực hiểu biết trong mỗi con người.

Sự tiến hóa của nhận thức luận khoa học đã hình thành một cấu trúc thứ bậc của việc tạo ra tri thức: từ dữ liệu đến thông tin và từ thông tin đến tri thức.

Dữ liệu là một tập hợp các sự kiện, sự việc khách quan, rời rạc được trình bày mà không có sự phán quyết hoặc không gắn với bối cảnh. Dữ liệu luôn được sắp xếp để tạo ra ý nghĩa cho người nhận, nó có thể là văn bản, hình ảnh, hoặc âm thanh.

Dữ liệu khi qua xử lý, tức là qua phân loại, phân tích, tổng hợp, đặt vào một bối cảnh, và trở nên có ý nghĩa đối với người nhận, thì trở thành thông tin. Thông tin là dữ liệu có ý nghĩa.

Thông tin trở thành tri thức khi nó được nhận thức và khẳng định giá trị qua sự tiếp nhận có phê phán của tư duy. Tri thức có thể được xem như thông tin mà nó đạt tới sự sáng tỏ, sự phán quyết, và những giá trị.

Tri thức có hai dạng tồn tại chính là tri thức ẩn tàng và tri thức tường minh.

- *Tri thức ẩn tàng (Tacit Knowledge)* là những tri thức thu được từ sự trải nghiệm thực tế, dạng tri thức này thường ẩn trong mỗi cá nhân và rất khó "mã hóa" và chuyển giao, thường bao gồm: niềm tin, giá trị, kinh nghiệm, bí quyết, kỹ năng,... Thách thức cố hữu với tri thức ẩn tàng là làm thế nào để nhận ra, tạo lập, chia sẻ và quản lý nó.
- *Tri thức tường minh (Explicit Knowledge)* là những tri thức được giải thích và mã hóa dưới dạng các tài liệu văn bản, âm thanh, hình ảnh, chương trình máy tính, v.v... Chúng có thể được chuyển tải trong những ngôn ngữ chính thức và có hệ thống. Đây là những tri thức đã được thể hiện ra ngoài và dễ dàng chuyển giao, thường được tiếp nhận qua hệ thống giáo dục và đào tạo.

Có thể nói tri thức là kho tàng của sự hiểu biết và các kỹ năng được tạo ra từ trí tuệ của con người. Tri thức có những đặc trưng sau đây:

- Việc sử dụng tri thức không làm giảm đi giá trị của chúng.

- Sự chuyển giao tri thức không làm tri thức mất đi.
- Tri thức rất phong phú nhưng khả năng sử dụng lại rất hạn chế.

Ngay từ thời cổ đại con người đã biết "Tri thức là sức mạnh". Trong nền kinh tế tri thức ngày nay, tri thức đang trực tiếp tạo ra quyền lực, tiền bạc và sức cạnh tranh. Tri thức được xem là hàng hóa có giá trị nhúng trong các sản phẩm, đặc biệt là các sản phẩm chất lượng cao. Việc nắm bắt, sáng tạo và phổ biến tri thức hơn bao giờ hết trở thành yếu tố quan trọng nhất trong việc tạo ra năng lực cạnh tranh. Quản trị tri thức là một trong những chủ đề nóng hiện nay trong cả giới công nghiệp và giới nghiên cứu.

Quản trị tri thức (*Knowledge Management - KM*) là một khái niệm và một thuật ngữ mới xuất hiện khoảng ba thập niên trước đây, khoảng năm 1990.

Quản trị tri thức là một khái niệm mới đang có nhiều tranh luận. Tuy nhiên dù tranh luận thế nào thì bản chất quản trị tri thức vẫn là một. Sự khác biệt chỉ là cách chúng ta tiếp cận nghiên cứu và ứng dụng.

Trong cuốn sách "People-Focused Knowledge Management", Karl M. Wiig định nghĩa: Quản trị tri thức là quá trình sáng tạo, phát triển và ứng dụng tri thức một cách có hệ thống và minh bạch nhằm tối đa hóa hiệu quả hoạt động liên quan đến tri thức và giá trị doanh nghiệp từ tri thức và tài sản trí tuệ sẵn có.

Theo Kimiz Dalkir, một chuyên gia hàng đầu về quản trị tri thức định nghĩa: Quản trị tri thức được xác định ban đầu như là một quá trình áp dụng phương pháp tiếp cận hệ thống nhằm nắm bắt, cấu trúc, quản lý và phổ biến tri thức thông qua một tổ chức nhằm nâng cao năng suất lao động, tái sử dụng các thực hành tốt nhất, và giảm các việc phải làm lại gây tốn kém [1]

Có thể nói, quản trị tri thức là sự phối hợp có chủ đích và có hệ thống của con người với công nghệ và những quy trình quản lý nhằm thúc đẩy việc nắm bắt, sáng tạo, lưu giữ, chia sẻ, và sử dụng có hiệu quả các tri thức cá nhân cũng như tri thức của tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả quyết định, hiệu quả thực thi và khả năng thích ứng của tổ chức.

Các định nghĩa về quản trị tri thức thể hiện nổi bật các đặc tính sau:

- Quản trị tri thức là một lĩnh vực có liên quan chặt chẽ với lý luận và thực tiễn, và là một lĩnh vực mang tính đa ngành.
- Quản trị tri thức không là công nghệ thông tin, công nghệ thông tin chỉ là yếu tố hỗ trợ, nhưng lại đóng vai trò rất quan trọng trong quản trị tri thức.
- Quản trị tri thức lấy yếu tố con người làm trung tâm và ba chức năng cơ bản của họ trên các thông tin là lưu trữ, xử lý và truyền thông luôn có vai trò quan trọng trong quản lý hiệu quả tri thức của cá nhân và tổ chức.

Ruggles và Holtshouse (1999) đã xác định những thuộc tính sau đây của quản trị tri thức:

- Tạo ra tri thức mới.

- Tiếp cận các tri thức giá trị từ nguồn bên ngoài.
- Sử dụng tri thức có thể tiếp cận để ra quyết định.
- Nhúng tri thức vào các quá trình, sản phẩm và dịch vụ.
- Trình bày tri thức trong tài liệu, trong các cơ sở dữ liệu, cơ sở tri thức.
- Tạo thuận lợi cho tri thức phát triển thông qua văn hóa và khuyến khích.
- Chuyển tri thức đã có vào các bộ phận khác nhau của tổ chức.
- Đo lường giá trị của tài sản tri thức và tác động của quản trị tri thức.

Mục tiêu của quản trị tri thức là:

- Tạo ra các mạng chia sẻ tri thức và tạo điều kiện phát triển cho một nền văn hóa tri thức của tổ chức.
- Phát triển các nhà lãnh đạo có tri thức.
- Tối ưu hóa nguồn vốn trí tuệ bằng các giải pháp quản trị tri thức, như các chiến lược hệ thống hóa và xây dựng cơ sở tri thức.
- Ước tính mức tăng doanh thu và hiệu quả về lợi nhuận trên vốn đầu tư do quản trị tri thức đem lại.

Quản trị tri thức được thực hiện thông qua các *chu trình quản trị tri thức (KM Cycle)*. Đó là một quá trình chuyển đổi thông tin thành tri thức trong một tổ chức. Nó giải thích tri thức được nắm bắt, chế biến và phân phối trong một tổ chức như thế nào. Các pha chính tham gia trong chu trình KM, bao gồm: nắm bắt tri thức, tạo ra tri thức mới, hợp thức hóa tri thức, chia sẻ tri thức, tiếp cận tri thức, áp dụng và sử dụng lại tri thức trong tổ chức và giữa các tổ chức.

Có nhiều cách tiếp cận về chu trình quản trị tri thức. Một số cách tiếp cận phổ biến là các chu trình quản trị tri thức của Wiig (1993), Meyer và Zack. (1996), McElroy (1999), Bukowitz và Williams (2003) [1].

Dựa trên việc phân tích các chu trình quản trị tri thức trên đây, Kimiz Dalkir (2005) đã giới thiệu một chu trình quản trị tri thức tích hợp, gồm 3 bước chính:

- Nắm bắt và/hoặc sáng tạo tri thức.
- Chia sẻ và phổ biến tri thức.
- Bổ sung và sử dụng tri thức

Để thành công, quản trị tri thức phải có một cơ sở lý thuyết mạnh. Những hoạt động mô tả trong các chu trình quản lý tri thức đòi hỏi phải có một khuôn khổ khái niệm vận hành ở bên trong; nếu không, các hoạt động không thể phối hợp với nhau và cũng sẽ

không tạo ra những lợi ích mà quản trị tri thức đem lại. Đó chính là các *mô hình quản trị tri thức (KM Model)*.

Có thể kể một số mô hình quản trị tri thức tiêu biểu: Mô hình Von Krogh và Roos (1995), Mô hình đường xoắn ốc tri thức của Nonaka và Takeuchi (1995), Mô hình quản trị tri thức Choo (1998), Mô hình xây dựng và sử dụng tri thức Wiig (1993) [1]

Tất cả các mô hình quản lý tri thức trên đây đều là những mô hình khái niệm, trình bày những quan điểm khác nhau trên những yếu tố khái niệm cốt yếu, tạo thành cơ sở hạ tầng của quản trị tri thức. Các mô hình trên ít nhiều đã được thực hiện và thể nghiệm với độ tin cậy và giá trị đáng ghi nhận.

Việc thực hiện quản trị tri thức đòi hỏi một loạt các *công cụ* khá đa dạng tham gia vào trong suốt chu trình quản trị tri thức. Công nghệ thông tin cung cấp một loạt các công cụ để tạo điều kiện giao tiếp, hợp tác và quản lý nội dung sao cho nắm bắt, sáng tạo, chia sẻ, phổ biến và ứng dụng tri thức được tốt nhất. Nhiều các công cụ quản trị tri thức đã được giới thiệu, nhiều công cụ mới đang được phát triển với một tốc độ nhanh chóng.

Khả năng và triển vọng ứng dụng quản trị tri thức trong thư viện các trường đại học

Quản trị tri thức là vấn đề của các tổ chức và doanh nghiệp và trở thành mối quan tâm hàng đầu của các tổ chức và doanh nghiệp. Tuy nhiên quản trị tri thức còn khá xa lạ với các thư viện nói chung và các thư viện các trường đại học nói riêng.

Chúng ta đã biết, trong những năm cuối của thế kỷ trước, để khắc phục những trở ngại do bùng nổ thông tin gây ra và trước đòi hỏi của cuộc cách mạng khoa học và công nghệ, các thư viện đại học đã ứng dụng phương pháp của thông tin học, mở rộng hoạt động của mình sang các hoạt động thông tin. Các thư viện đại học không còn là nơi giữ sách và cho mượn sách một cách thụ động mà trở thành nơi chủ động cung cấp thông tin phục vụ cho công tác đào tạo và nghiên cứu khoa học của nhà trường. Từ đó hình thành khái niệm *hoạt động thông tin - thư viện* và nhiều thư viện các trường đại học đã phát triển trở thành các *Trung tâm Thông tin - Thư viện*. Song song với quá trình “*thông tin hóa hoạt động thư viện*”, những năm cuối thế kỷ XX và đầu thế kỷ XXI còn chứng kiến quá trình “*tin học hóa hoạt động thư viện*” ở thư viện các trường đại học. Nhiều thư viện đại học trở thành thư viện tự động hóa ở các mức độ khác nhau mà đỉnh cao là sự ra đời của các thư viện điện tử/thư viện số.

Ngày nay, trước sự ra đời và phát triển của quản trị tri thức, cùng với sự hỗ trợ mạnh mẽ của các công nghệ mới do cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại, các thư viện đại học nước ta hơn lúc nào hết, đang đứng trước cơ hội vươn tới các hoạt động quản lý và phổ biến tri thức. Theo những thông tin từ *IFLA Publication 173* [2], ứng dụng quản trị tri thức để mở rộng hoạt động của mình đang là xu thế trong các thư viện chuyên ngành và cả thư viện công cộng ở nhiều nước trên thế giới.

Trong hệ thống thư viện ở nước ta hiện nay, thư viện đại học là thư viện có nhiều khả năng và thuận lợi trong ứng dụng quản trị tri thức, bởi các lý do sau đây:

- 1) Thư viện đại học là thư viện hàn lâm (*Academic Library*), vốn tài liệu của thư viện bao gồm những tài liệu chuyên sâu về các ngành khoa học và kỹ thuật, có hàm lượng tri thức cao. Thư viện đại học cũng là nơi quản lý nguồn thông tin/tri thức được tạo ra từ hoạt động đào tạo và nghiên cứu của nhà trường. Đó là các công trình nghiên cứu khoa học của giảng viên, sinh viên, các luận văn, luận án của nghiên cứu sinh. Có thể nói mỗi thư viện đại học là một nơi sở hữu một nguồn tài nguyên tri thức rất có giá trị. Quản lý và sử dụng có hiệu quả nguồn tài nguyên này đang là vấn đề đặt ra đối với quản trị tri thức.
- 2) Thư viện đại học không chỉ là nơi cung cấp và phổ biến thông tin/tri thức mà còn là nơi gặp gỡ, trao đổi và chia sẻ thông tin/tri thức giữa các nhà nghiên cứu, các nhà chuyên môn, các giảng viên, nghiên cứu sinh, sinh viên. Có thể nói thư viện đại học là môi trường lý tưởng cho những hoạt động giao lưu, chia sẻ thông tin/tri thức của những người có trình độ học vấn cao.
- 3) Thư viện đại học có nguồn nhân lực chất lượng. Cán bộ thư viện làm việc tại thư viện đại học là những người được đào tạo, có trình độ chuyên môn và kỹ năng tốt, lại có điều kiện tiếp xúc với tri thức mới và công nghệ mới từ môi trường đào tạo của nhà trường. Đó là cơ sở thuận lợi để thư viện đại học tiếp cận các công cụ của quản trị tri thức và ứng dụng quản trị tri thức.
- 4) Thư viện đại học thường được ưu tiên đầu tư nhiều trang thiết bị công nghệ thông tin và truyền thông hiện đại, bao gồm cả các thiết bị phần cứng và các phần mềm ứng dụng. Đây là thuận lợi rất quan trọng vì sự vận hành của các chu trình quản trị tri thức chủ yếu dựa vào sự hỗ trợ của các công cụ của công nghệ thông tin và truyền thông., đặc biệt là các phần mềm ứng dụng trong sáng tạo, quản lý và phổ biến tri thức.

Để các thư viện đại học có thể tham gia vào quá trình này, trước hết cần trang bị cho các cán bộ thư viện kiến thức về quản trị tri thức, để có những hiểu biết về các chu trình quản trị tri thức, các mô hình quản trị tri thức, đặc biệt là các hiểu biết về các công cụ quản trị tri thức.

Quản trị tri thức là một lĩnh vực khoa học đa ngành được hình thành dựa trên ý tưởng và phương pháp của một số lớn các lĩnh vực khoa học, như: Khoa học tổ chức (*Organizational Science*), Công nghệ thông tin và truyền thông (*Information and Communication Technology*), Khoa học thông tin và thư viện (*Information and Library Science*), Trí tuệ nhân tạo (*Artificial Intelligence*), Hệ chuyên gia (*Expert System*), Hệ thống hỗ trợ quyết định (*Decision Support System*), Xuất bản điện tử (*Electronic Publishing*), Công nghệ cơ sở dữ liệu (*Database Technologies*),...

Trong quản trị tri thức, công nghệ thông tin có vai trò đặc biệt quan trọng. Chính công nghệ thông tin cung cấp cho quản trị tri thức nhiều công cụ hỗ trợ mạnh để thực hiện các khâu trong chu trình quản trị tri thức.

Có các công cụ hỗ trợ cho việc sáng tạo nội dung tri thức, như: các Hệ quản lý nội dung (*Content Management Systems - CMS*), Công cụ chú thích (*Annotation Tools*), Phần mềm khai thác dữ liệu và khám phá tri thức (*Data mining and Knowledge Discovery - DKD*)

Với các công cụ hỗ trợ cho việc bổ sung và ứng dụng tri thức thì có: Học trực tuyến (*E-learning*), Trực quan dữ liệu (*Data Visualization*) và Bản đồ tri thức (*Knowledge Maps*), Trí tuệ nhân tạo (*Artificial Intelligence - AI*), Hệ thống hỗ trợ quyết định (*Decision Support System – DSS*), Hệ chuyên gia (*Expert System - ES*).

Các công cụ hỗ trợ cho việc chia sẻ và phổ biến tri thức bao gồm: Phần mềm nhóm và công cụ hợp tác (*Groupware an Collaboration tools*), Wikis, Công nghệ mạng (*Networking Technologies*), Cổng tri thức (*Knowledge Portals*), Lọc thông tin (*Information Filtering*)

Khi nắm bắt được các công cụ này, các thủ thư có thể vận dụng vào hoạt động thư viện. Các công việc chính có thể thực hiện là:

- Sử dụng các công cụ sáng tạo nội dung tri thức để nâng cao chất lượng nội dung của các cơ sở dữ liệu của thư viện, tăng hàm lượng tri thức trong các cơ sở dữ liệu này.
- Sử dụng các công cụ của quản trị tri thức để xây dựng những cơ sở tri thức (*Knowledge Base*) quản lý nguồn tri thức tường minh nội sinh được tạo ra từ quá trình đào tạo, nghiên cứu của các trường đại học, và cả các nguồn tri thức có được từ bên ngoài nhà trường.
- Hợp tác với các tổ chức, các doanh nghiệp trong triển khai các lớp học trực tuyến (*E-learning*) cập nhật kiến thức và kỹ năng cho người lao động, với tư cách là nơi cung cấp nguồn học liệu có làm lượng trí tuệ cao.
- Tích hợp cổng tri thức (*Knowledge Portal*) vào Website của thư viện, tạo ra không gian làm việc tương tác, ở đó người sử dụng không chỉ đóng góp và chia sẻ nội dung mà còn tiếp nhận và áp dụng những tri thức có giá trị.
- Sử dụng các công cụ phổ biến và chia sẻ tri thức của quản trị tri thức trong các dịch vụ của thư viện để thông tin/tri thức được phổ biến và chia sẻ tốt hơn.
- V.v...

Với những hoạt động như vậy, thư viện không chỉ là nơi bảo quản và cung cấp tài liệu và thông tin mà còn là nơi bảo quản và cung cấp tri thức, hỗ trợ cho hoạt động của các nhà nghiên cứu, các nhà chuyên môn và cả các tổ chức và doanh nghiệp.

Trong những năm qua, thư viện các trường đại học ở Việt Nam đã thành công trong mở rộng các hoạt động thư viện sang các hoạt động thông tin để trở thành các trung tâm thông tin - thư viện. Nhiều thư viện đại học cũng đã thành công trong ứng dụng công nghệ thông tin để trở thành các thư viện tự động hóa. Nhiều trường đại học đã thành công trong xây dựng thư viện điện tử để quản lý và khai thác nguồn thông tin nội sinh toàn văn của trường. Trong thời gian tới, với nhiều điều kiện thuận lợi về công nghệ mà cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đem lại, với nhiệt tâm và trình độ chuyên môn của các

cán bộ thư viện, chúng ta tin rằng các thư viện đại học cũng sẽ thành công trong ứng dụng quản trị tri thức để nâng tầm hoạt động của thư viện, để thư viện đại học không chỉ là *Trung tâm Thông tin – Thư viện (Library and Information Centre)* mà còn trở thành *Trung tâm Quản trị Tri thức (Knowledge Management Centre – KMC)* [2], không chỉ phục vụ tốt hơn cho sự nghiệp đào tạo, nghiên cứu khoa học của các trường đại học, mà còn có thể mở rộng hoạt động của mình ra xã hội, phục vụ cho sự nghiệp phát triển kinh tế và xã hội của các tổ chức và doanh nghiệp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. **Kimiz Dalkir**, *Knowledge Management in Theory and Practice*. - Boston, MA : Elsevier Butterworth - Heinemann. - 356 tr.
2. **Leda Bultrini, Sally McCallum, Wilda Newman and Julien Sempéré**, *Knowledge management in Libraries and Organizations // IFLA Publications*, Volume.- 2016.- Volume 173.
3. *Oxford Advanced Learner's Dictionary*.- Oxford University Press, 1995.- 1430p.