VỀ QUẢN LÝ TRI THỨC

Nguyễn Hữu Viêm

Giới thiệu khái quát khái niệm quản lý tri thức. Quản lý tri thức theo luồng và theo dạng. Đề cập đến ba loại tri thức làm việc: tri thức ẩn, tri thức nổi và tri thức văn hóa.

Theo các số liệu trong một công trình nghiên cứu năm 1993: lượng tri thức nhân loại thu thập được trong khoảng 30 năm gần đây bằng với những gì đã tích lũy trong khoảng 2000 năm trước đó, sẽ tăng 3,4 lần vào năm 2020 (so với năm 1993), và chỉ bằng khoảng 1% lượng tri thức sẽ có vào năm 2050.

Các nhà kinh tế cho rằng, mỗi sản phẩm gồm ba hợp phần là nguyên vật liệu, lao động cơ bắp và tri thức. Khi tri thức chiếm từ 50% giá trị của sản phẩm, nền kinh tế được gọi là nền kinh tế tri thức. Đó chính là các nền kinh tế của các nước phát triển hiện nay. Tri thức trở thành một thành phần quan trọng nhất, là chất lượng và sức mạnh cạnh tranh của sản phẩm, của nền kinh tế. Ai quản lý tốt tri thức, người đó sẽ tạo ra được chất lượng cao cho sản phẩm. Chính vì vậy, hàng chục tỷ đô la đã được chi cho nghiên cứu quản lý tri thức (knowledge management) [9].

Nhiều nhà nghiên cứu cho rằng, một trong những thành tựu quan trọng nhất của thế kỷ XX là quản lý lao động cơ bắp, và thế kỷ XXI, là thế kỷ của quản lý tri thức, quản lý lao động trí tuệ [1]. Chủ đề nghiên cứu quản lý tri thức đã được hình thành vào cuối những năm 70 đầu những năm 80 thế kỷ XX và hiện đang cuốn hút các nhà chuyên môn thuộc gần 20 lĩnh vực KH&CN khác nhau như: khoa học nhận thức, các hệ thống chuyên gia và trí tuệ nhân tạo, thư viện học và thông tin học, quản lý tư liệu, các mạng ngữ nghĩa (semantic networks), các hệ thống hỗ trợ ra quyết định, khoa học tổ chức, công nghệ xuất bản điện tử, mạng toàn cầu, công nghệ tìm toàn văn,…[2]. Tuy vậy, việc xác định khái niệm quản lý tri thức lại không dễ dàng, dẫn đến nhiều định nghĩa khác nhau. Ví dụ, theo Brian Newman, *quản lý tri thức là một tập hợp những quá trình giám sát quản lý các hoạt động sáng tạo, truyền bá*

và sử dụng tri thức (1991). Denham Grey lại cho rằng, *quản lý tri thức là kiểm toán tài sản trí tuệ, để làm nổi bật các nguồn đặc biệt, các chức năng cơ bản và các ách tắc tiềm ẩn ngăn cản luồng tri thức tới điểm sử dụng,* ... [5]. Còn theo Gartner Group - *quản lý tri thức là một ngành thúc đẩy nghiên cứu tích hợp quá trình sáng tạo, nắm giữ, tiếp cận và sử dụng tài sản thông tin của một doanh nghiệp*. Tài sản này bao gồm dữ liệu đã được cấu trúc, thông tin văn bản như chính sách, quy ước của doanh nghiệp, và đặc biệt là tri thức ẩn (tacit knowledge) và năng lực chuyên môn nằm trong đầu của các thành viên trong doanh nghiệp [9].

Hiện nay, công nghệ thông tin được sử dụng để quản lý tri thức theo hai hướng: theo luồng tri thức và theo dạng tri thức, đôi khi chúng được phối hợp với nhau.

Luồng tri thức được xác định như sau:

Dữ liệu—-> Thông tin—-> Tri thức—-> Tư tưởng (wisdom)

Trong đó: một tập hợp dữ liệu chưa phải là thông tin, một tập hợp thông tin chưa phải là tri thức, một tập hợp tri thức chưa phải là tư tưởng và một tập hợp tư tưởng chưa phải là chân lý.

Dữ liệu được xem là một điểm vô nghĩa trong không gian và thời gian, cũng không tham chiếu tới không gian khác và thời gian khác. Nó giống như một sự kiện nằm ngoài bối cảnh, một chữ cái đơn lẻ, một con số đơn lẻ nằm ngoài văn cảnh. Bởi vậy, một tập hợp dữ liệu chưa phải là thông tin. Chỉ khi nào trong tập hợp dữ liệu, mối quan hệ ý nghĩa được xác định, chúng mới trở thành thông tin. Tương tự như vậy, chỉ khi nào trong tập hợp thông tin, có quan hệ gắn bó chặt chẽ về mặt ý nghĩa với nhau - mới trở thành tri thức; và trong tập hợp tri thức, có quan hệ ý nghĩa với nhau thành hệ thống - mới trở thành tư tưởng.

Có thể nêu một ví dụ: các con số 100.000 và 5%, đơn thuần chỉ là các đoạn dữ liệu đơn lẻ. Nhưng khi bối cảnh và mối quan hệ giữa chúng được xác định: 100.000 đồng tiền gửi tiết kiệm và 5% là tỷ lệ tính lãi tiết kiệm hàng năm, thì chúng không còn là hai đoạn dữ liệu đơn lẻ mà trở thành hai thông tin đơn lẻ. Ở mức cao hơn, nếu gửi 100.000 đồng với lãi suất hàng năm là 5%, thì cuối kỳ lãi sẽ có 105.000 đồng. Nếu gửi lâu hơn, số tiền gửi lớn hơn, thì số vốn cộng lãi ngày càng lớn và ngược lại. Đây đã là tri thức [6].

Tuy vậy, cũng phải thừa nhận

rằng, việc phân biệt rạch ròi giữa dữ liệu và thông tin, giữa thông tin và tri thức, giữa tri thức và tư tưởng không phải lúc nào cũng thực hiện được. Đường biên phân biệt giữa chúng đôi chỗ bị nhòe.

Tri thức, để thuận tiện cho nghiên cứu, ngoài cách được phân chia theo ngành như toán, vật lý, kinh tế, y học, triết học,... còn được xác định theo dạng: tri thức nội dung (content knowledge) - vấn đề (A, B,…) là gì?, tri thức chức năng (function knowledge) - tìm vấn đề (A, B,…) ở đâu?, tri thức làm việc (working knowledge),… Ngày nay, tri thức nhiều và đan xen lẫn nhau đến mức, việc đi tìm vấn đề A, vấn đề B ở đâu, trong sách nào, ở nhà khoa học nào đều đòi hỏi phải hiểu biết. Ở một khía cạnh nào đó, thư viện học và thông tin học được xếp vào dạng tri thức chức năng.

- Tri thức làm việc là tri thức đang duy trì hoạt động của một tập thể và bao gồm ba loại như sau:

- Tri thức ẩn (tacit knowledge): là tri thức của riêng, nằm trong đầu, mỗi cá nhân- thành viên của tập thể và đang được sử dụng để thực hiện nhiệm vụ được giao trong tập thể. Tri thức ẩn được tích luỹ qua quá trình dài thực hiện nhiệm vụ, nhưng không phải ai cũng tích lũy được. Ví dụ: một kỹ thuật viên có khả năng xác định chính xác và nhanh tình trạng làm việc của một thiết bị qua tiếng máy nổ; một nhà quản lý ngân hàng nhận biết khách hàng đang gặp rủi ro tín dụng xấu qua cách khách hàng trình bày. Loại tri thức này không thể hệ thống hóa thành văn bản, đúc kết thành quy tắc, công thức, ít nhất cho đến nay chưa làm được điều đó, nên khó truyền bá, kế thừa.

- Tri thức nổi (explicit knowledge): là tri thức được ký hiệu hóa thành văn bản, quy tắc, công thức nên rất dễ truyền bá, kế thừa. Đó là tài sản trí tuệ (intellectual assets) của tập thể và được luật pháp nhiều nước bảo vệ dưới năm dạng là bằng sáng chế phát minh, bản quyền tác giả, nhãn hàng hoá, bí quyết thương mại và mạng bán dẫn. Đó là tài sản của tập thể có thể thương mại hóa.

- Tri thức văn hóa (cultural knowledge): là niềm tin, niềm tự hào, các chuẩn mực, giá trị đạo đức được hình thành và phát triển trong suốt quá trình tồn tại của tập thể. Nó tạo ra bản sắc và phẩm chất riêng hiện đang tồn tại và tiếp tục phát triển trong tương lai. Tri thức văn hoá (về lịch sử, nhân vật, hệ thống khen thưởng, cách phối hợp làm việc, cách chọn lựa, đề bạt người

lãnh đạo các cấp,...) nhiều khi không được văn bản hóa, nhưng được truyền miệng [7].

Một tập thể muốn phát triển vững mạnh phải được quản lý tốt về cả ba loại tri thức trên, không loại nào bị xem nhẹ. Thông thường hiện nay, chỉ tri thức nổi được quản lý tốt, còn tri thức ẩn và tri thức văn hoá chưa được quản lý đúng cách hoặc bị xem nhẹ, bởi vậy, không được kế thừa, dẫn đến thất thoát tài sản, gây lãng phí. Khi nói tri thức nổi đã được quản lý tốt nghĩa là cả năm dạng nói trên của nó đều đang được các cơ quan thông tin-thư viện quản lý tương đối ổn định.

Trong quản lý tri thức, kinh nghiệm tổ chức hệ thống mục lục thư viện được vận dụng để tìm sách khi cần, hoặc các công cụ như bộ từ chuẩn (thesaurus), các bộ từ vựng được kiểm soát (controlled vocabularies) cũng được sử dụng.

Ngày nay trong công tác thông tin-thư viện ở các nước tiên tiến, nhất là trong các thư viện nằm trong một tổ chức, người ta đã tiến hành quản lý dữ liệu rời rạc (unstructured data) [8]. CSDL kiểu "trang vàng" danh bạ điện thoại cũng được tạo lập [7] nhằm quản lý tri thức ẩn, ghi rõ khả năng đặc biệt và quá trình làm việc, được đào tạo trong thời gian hình thành khả năng đó của người được quản lý. Chuyên viên thư viện-thông tin lúc đó được gọi là nhà quản lý tri thức.

Tài liệu tham khảo

1) Information technology for knowledge management/Uwe Borghoff, Remo Pareschi, edis. Berlin: Springer, 1998

2) Barclay, R.B. and Mrray, P.C. What is knowledge management? http://www.media-access.com/whatis,html.

3) Pelz-Sharpe, Alan and Harris-Jones, Chris. Knowledge management: Past and future. http://www.kmwoeld.com/publications/magazine/index.cfm?

4) Davenport, Thomas H. and Prusak, Laurence. Working knowledge: How Organizations manage What They know. Boston: Harvard business school press, 1998.

5) KM forum archives: What is knowledge management. http://www.km-forum.org/what_is.htm.

6) Bellinger, Gene. Knowledge management-Emerging perspectives. http://www.systems-thinking.org/kmgmt/kmgmt.htm.

7) Chun Wei Choo. Tri thức làm việc: các tổ chức quản lý như thế nào?/Nguyễn Hữu Viêm dịch. Văn hoá nghệ thuật, số 11 năm 2001, tr. 84-90.

8) Organizing and managing unstructured data: strategies and issues/ Jamaliah Abdul Hamid…The visible librarian in the virtual world. 6-8 April 2005, Kuala Lumpur.

9) Abdullah Kadir Bacha. From librarian to knowledge professionals. Proccedings of CONSAL XI coference. April 2000, Singapore.