

**FOR MLIS STUDENTS**

**Course : - Masters of Library and Information Science (MLIS)**

**Paper : - Paper-I**

**Prepared By: - Aftab Ahmad, Assistant Librarian, Faculty Library Science  
School of Library and Information Sciences, Nalanda Open University**

**Topic: - Tools Of Knowledge Management**

## ज्ञान प्रबन्ध के उपकरण (Tools of Knowledge Management)

### पाठ-संरचना (Lesson Structure)

- 18.0 उद्देश्य (Objectives)
- 18.1 परिचय (Introduction)
- 18.2 ज्ञान उपकरण (Knowledge Tool)
- 18.3 नॉलेज बैंक (Knowledge Bank)
- 18.4 क्राउड सोर्सिंग (Crowd Sourcing)
- 18.5 नॉलेज कैफे (Knowledge Cafe)
- 18.6 नॉलेज मार्केट प्लेस (Knowledge Market Place)
- 18.7 भीड निधीयन (Croud Funding)
- 18.8 मुक्त नवाचार (Open Innovation)
- 18.9 क्लाउड बुकमार्किंग (Cloud Bookmarking)
- 18.10 क्लाउड शेयरिंग (Cloud Sharing)
- 18.11 प्रलेख भण्डार (Document Repositories)
- 18.12 इलेक्ट्रॉनिक बुलेटिन बोर्ड (Electronic Bulletin Board)
- 18.13 सर्च इंजन (Search Engine)
- 18.14 आर० एस० एस० फीड (RSS Feed)
- 18.15 तत्काल संदेशन (Instant Messaging)
- 18.16 कम्यूनिटी ऑफ प्रैक्टिस (Community of Practice)

**18.17 कोलैबोरेटिव फिल्टरिंग (Collaborative Filtering)**

**18.18 सोशल नेटवर्किंग (Social Networking)**

**18.19 ऑनलाइन समुदाय (Online Community)**

**18.20 क्राऊड बोटिंग (Crowd Voting)**

**18.21 ग्रुपवेयर (Groupware)**

**18.22 ऑफ्टर ऐक्शन रिव्यू (After Action Reviews)**

**18.23 ज्ञान दोहन (Knowledge Harvesting)**

**18.24 श्वेत पृष्ठ (White Pages)**

**18.25 भेंट प्रस्थान (Exist Interviews)**

**18.26 सारांश (Summary)**

## **18.0 उद्देश्य (Objective)**

प्रस्तुत पाठ में हम ज्ञान प्रबंधन को समझने का प्रयास करेंगे एवं विभिन्न संस्थाओं एवं संगठनों अथवा सामाजिक स्तर पर ज्ञान प्रबंधनके कार्य को सम्पादित करने में सहयोग प्रदान करने वाले विभिन्न व्यवहारिक उपकरणों पर प्रकाश डालेंगे। ज्ञान प्रबंधन के इन उपकरणों में हम सामाजिक एवं नेटवर्क आधारित समाधानों अथवा युक्तियों पर चर्चा करेंगे।

## **18.1 परिचय (Introduction)**

आज के सामाज में प्रौद्योगिकी के विकास के कारण ऐसे अनेक उपकरण एवं तकनीकी उपलब्ध हैं, जिनके द्वारा अन्तर्निहित ज्ञान का विस्तार किया जा सकता है। ज्ञान प्रबन्धन के वर्तमान परिप्रेक्ष्य में यह स्पष्ट है कि आज लगभग सभी प्रकार के कार्य सामान्यतः 'ज्ञान कार्य' को अपने में समाहित करते हैं एवं इसीलिए इन सभी कार्यों में संलग्न विभिन्न कर्मचारी 'ज्ञान कर्मचारी' के रूप में जाने जा सकते हैं, क्योंकि इनके सम्पादित किये गये कार्यों में इनका अर्जित ज्ञान एक महत्वपूर्ण हिस्सेदारी रखता है। आज

प्रत्येक संगठन में ज्ञान का निर्माण, प्रसार/हिस्सेदारी एवं प्रयोग उस संगठन के प्रमुख कार्य हैं। आज ज्ञान के सरल एवं सर्वोत्तम प्रयोग हेतु विभिन्न साहित्य एवं उपकरण उपलब्ध हैं, जिनके प्रयोगों से संग्रहित ज्ञान को न केवल ज्यादा से ज्यादा लोगों तक पहुंचाया जा सकता है बल्कि ज्ञान के जटिल प्रयोग को सरल एवं लोकप्रिय भी बनाया जा सकता है। अतः ऐसे में यह सर्वदा उचित होगा कि वर्तमान में प्रचलित विभिन्न आधुनिक ज्ञान उपकरणों का अध्ययन किया जाये।

## 18.2 ज्ञान उपकरण (Knowledge Tool)

ज्ञान उपकरण प्रबन्धन के कार्यों के सम्पादन में सहायक सिद्ध हो रहा है। आज के वैज्ञानिक युग में अनेक उपकरण एवं तकनीकियाँ उपलब्ध हैं जिनकी सहायता से सूचनाओं का व्यवस्थापन एवं सम्प्रेषण सरल बनाया जाता है।

## 18.3 नॉलेज बैंक (Knowledge Bank)

नॉलेज बैंक अथवा ज्ञान संग्रह किसी केन्द्रित स्थान पर संग्रहित किये गये ज्ञान का एक सुरक्षित भण्डार होता है, जिसका आसानी से प्रयोग अथवा वितरण अथवा हिस्सेदारी एक वेबसाइट एवं उपकरण समाधान (Tool Kit) के द्वारा किया जा सकता है। इनका निर्माण उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं के आधार पर होता है तथा ये इस तरह से निर्मित किये जाते हैं कि ये किसी भी स्थान पर इच्छित सूचना/ज्ञान/डेटा या उपयुक्त सलाह को हर समय उपलब्ध करा सकते हों।

## 18.4 क्राउड सोर्सिंग (Crowd Sourcing)

ज्ञान प्रबंध का यह एक ऐसा प्रयास है जिसके द्वारा किसी विशिष्ट कार्य को सम्पादित करने के लिये उसे एक अज्ञान व्यवसायियों अथवा कौशल व्यक्तियों के समूह को हस्तगत कर दिया जाता है, पूर्व में इस तरह का कार्य परम्परागत तौर पर संस्था के ही कुछ विशिष्ट व्यक्तियों के द्वारा ही किया जाता था। इस तरह के प्रयास से विभिन्न जटिल समस्याओं का समाधान प्राप्त करने अथवा नवीन समाधानों को चिन्हित करने में वैश्विक स्तर पर बिना किसी सीमा/बाधा के किसी भी व्यक्ति से सहयोग लिया जा सकता है।

## 18.5 नॉलेज कैफे (Knowledge Cafe)

नॉलेज कैफे वह स्थान होता है जहाँ एक ही रुचि के लोग बैठ कर अपनी समस्याओं पर चर्चा करते हैं। नॉलेज कैफे में लोगों का एक ऐसा अनौपचारिक समूह होता है जहाँ समान रुचि के लोग आपसी सहमति के मुद्दों पर मुक्त एवं सज्जनात्मक वार्तालाप करते हैं।

### 18.6 नॉलेज मार्केट प्लेस (Knowledge Market Place)

नॉलेज मार्केट प्लेस अथवा ज्ञान बाजार वह स्थान है जहाँ एक व्यक्ति के ज्ञान को कम कीमत पर अथवा बिना कीमत के आउट सोर्स करने की सुविधा प्राप्त होती है। किसी विषय के बारे में लोग क्या जानते हैं तथा उन्हें क्या जानने की आवश्यकता है, नॉलेज मार्केट प्लेस ऐसे क्षेत्रों की पहचान करता है।

### 18.7 भीड निधीयन (Croud Funding)

भीड निधीयन अथवा क्राउड फंडिंग मुख्यतः क्राउड सोर्सिंग की तर्ज पर ही विकसित की गयी क्राउड सोर्सिंग की ही एक शाखा है जो कि इन्टरनेट के माध्यम से अनुदान संचयन हेतु लोगों के सामूहिक सहयोग, ध्यानाकर्षण एवं आपसी विश्वास पर आश्रित है। यह विभिन्न उद्देश्यों जैसे परोपकार, आपदा राहत एवं राजनीतिक अभियान आदि के लिये एक समर्पित प्रयास हो सकता है।

### 18.8 मुक्त नवाचार (Open Innovation)

मुक्त नवाचार अथवा ओपेन इन्नोवेशन से तात्पर्य यह निश्चित करने से है कि किसी संगठन अथवा संस्था को अपने कर्मचारियों के आन्तरिक एवं वाह्य विचारों की बौद्धिक सम्पदा का अधिकतम अनुप्रयोग करते हुये संस्था के विभिन्न परिणामों की गुणवत्ता को पोषित करना चाहिए। सहकारी संस्थाओं को भी अपने में किसी एक व्यक्ति के गर्भित ज्ञान (Tacit Knowledge) को अधिक से अधिक साझा करने हेतु प्रोत्साहित करना चाहिए।

### 18.9 क्लाउड बुकमार्किंग (Cloud Bookmarking)

यह किसी विस्तृत ज्ञान क्षेत्र के पहचान द्वारा उपलब्ध आनलाइन स्रोतों के समाजिक वर्गीकरण के लिए एक सहयोगी उपकरण है। यह एक ही मंच पर उपलब्ध एक विस्तृत समूह का आसानी से एकीकरण कर उस समूह की आवश्यकताओं एवं विस्तार के अनुसार प्राप्त एवं उपलब्ध स्रोतों का वर्गीकृत करता है।

### 18.10 क्लाउड शेयरिंग (Cloud Sharing)

क्लाउड शेयरिंग एक ऐसी आनलाइन प्रक्रिया अथवा यंत्र है जिसके माध्यम से किसी एक व्यक्ति की सूचनाओं को क्लाउड में उपलब्ध किसी भण्डार/रिपोजिटरी में उस सूचना को साझा करने के उद्देश्य से संग्रहित किया जा सकता है। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु वर्तमान में उपलब्ध कुछ प्रमुख सूचना भण्डार/रिपोजिटरीज स्टोरगेट (Storegate), अमेजन (Amazon), एस0-3 (S3), फिलप ड्राइव (Flip Drive), गूगल डॉक्स (Google docs), ओपेनड्राइव (Opendrive) एवं ड्रापबॉक्स (Dropbox), आदि हैं। ये सभी सेवाएं अथवा सूचना भण्डार/रिपोजिटरीज एक सामान्य आनलाइन संग्रह युक्ति की तरह कार्य करती हैं। हम इनकी विभिन्न विशेषताओं अथवा लक्षणों को अपनी/उपयोगकर्ताओं की इच्छाओं के अनुसार आसानी से कस्टमाइज़ (Customize) कर सकते हैं।

### **18.11 प्रलेख भण्डार (Document Repositories)**

वर्तमान में विभिन्न संस्थान एवं संगठन अपने विभिन्न कर्मचारियों इत्यादि के द्वारा प्रकाशित किये गये वैद्वत एवं वैज्ञानिक कार्यों/उपलब्धियों को स्वयं के द्वारा निर्मित किये गये एक विशिष्ट सूचना भण्डार अथवा रिपोजिटरी में संग्रहित कर भविष्य के उपयोग हेतु सुरक्षित कर लेते हैं। इस तरह के सूचना भण्डार अथवा रिपोजिटरीज मुख्यतः किसी एक व्यक्ति के निजी कार्यों के स्वतंत्र एवं विस्तृत प्रयोग हेतु संग्रह का आधार होते हैं।

### **18.12 इलेक्ट्रानिक बुलेटिन बोर्ड (Electronic Bulletin Board)**

इलेक्ट्रानिक बुलेटिन बोर्ड मुख्यतः नेटवर्क वातावरण में एक आनलाईन वार्तालाप का माध्यम होता है। इलेक्ट्रानिक बुलेटिन बोर्ड का उद्देश्य संस्था के विभिन्न सहभागी सदस्यों के मध्य वार्तालाप के माध्यम से अनौपचारिक ज्ञान को प्राप्त कर सुरक्षित करना है। इस तरह से एक इलेक्ट्रानिक बुलेटिन बोर्ड सामान्यतः एक सहयोग एवं साझे के वातावरण में ज्ञान का उत्पादन एवं स्थानान्तरण सुनिश्चित करता है।

### **18.13 सर्च इंजन (Search Engine)**

सर्च इंजन एक ऐसा उपकरण है जो ज्ञान प्रबन्धकों एवं सूचना व्यवसायियों के द्वारा इन्टरनेट पर उपलब्ध सूचना को खोजने के लिए प्रयोग में लाया जाता है। सर्च इंजन वर्तमान परिदृश्य में आनलाईन सूचना को प्राप्त करने के लिए अत्यधिक जरूरी उपकरण है। इसके माध्यम से एक खोज तकनीकी के द्वारा किसी खोज शब्द या खोज समस्या को चिन्हित कर खोज परिणाम प्राप्त कर इच्छित सूचना को खोजा जा सकता है। वर्तमान में इसके कुछ प्रचलित उदाहरण गूगल (Google), याहू (Yahoo), खोज (Khoj) इत्यादि हैं।

### **18.14 आर० एस० एस० फीड (RSS Feed)**

आर०एस०एस० फीड ऐसे साफ्टवेयर प्रोग्राम हैं जिनके माध्यम से इन्टरनेट पर प्रकाशित नवागत सूचना को स्वचालित अधिगम (Automated access) सुविधा के माध्यम से उपलब्ध कराया जाता है। इस सुविधा को प्रयोग करने हेतु एक पाठक को सर्वप्रथम फीड के लिये अपने को पंजीकृत कराना होता है जिसके पश्चात नवीन सूचनाएं उसे स्वचालित रूप में प्राप्त होने लगती हैं।

### **18.15 तत्काल संदेशन (Instant Messaging)**

तत्काल संदेशन हेतु विकसित किये गये तकनीकी उपकरण छोटे आकार के एवंप्रयोग के दृष्टिकोण से बहुत ही सुविधाजनक होते हैं, ये दो या दो से अधिक व्यक्तियों को संदेश संचारित करने एवं आनलाईन वार्तालाप हेतु प्रयोग में लाये जाते हैं। तत्काल संदेशन यंत्र ज्ञान तथा विचारों के अनौपचारिक साझे के लिए एक आधार के स्वरूप में प्रयुक्त किये जाते हैं। इनके माध्यम से सूचना का स्थानान्तरण अत्यधिक तीव्रता से एवं पाठक की सुविधा के अनुसार होता है।

### 18.16 कम्यूनिटी ऑफ प्रैक्टिस (Community of Practice)

इस तरह की युक्ति उन सभी लोगों पर लागू होती है जो आपस में नेटवर्क के जरिये जुड़े हुये हों एवं किसी विशिष्ट क्षमता अथवा ज्ञान से संबन्धित एक समान रुचि रखते हों। सामान्यतः ऐसे सभी व्यक्ति जो इस युक्ति से जुड़ते हैं वे एक साथ कार्य करने, एक दूसरे से सीखने एवं साझे के द्वारा नये ज्ञान को विकसित करने में रुचि रखते हैं।

### 18.17 कोलैबोरेटिव फिल्टरिंग (Collaborative Filtering)

यह एक ऐसी सहयोगी प्रक्रिया है जिसमें किसी प्रलेख को एक विस्तृत ज्ञान के संग्रह में समाहित करने से पूर्व उस प्रलेख की फिल्टरिंग की जाती है। यह फिल्टरिंग किसी एक विशेषज्ञ व्यक्ति के द्वारा उस प्रलेख का मूल्यांकन कर एवं उसकी प्रामाणिकता की जांच कर की जाती है।

### 18.18 सोशल नेटवर्किंग (Social Networking)

यह विभिन्न प्रकार की आनलाईन सेवायें हैं जो समान रुचि वाले लोगों के बीच सामाजिक सम्बन्धों के निर्माण को प्रोत्साहित करती हैं। इन सेवाओं में प्रत्येक उपयोगकर्ता का प्रतिनिधित्व करता एक उपयोगकर्ता प्रोफाइल, उपयोगकर्ता के विभिन्न सामाजिक सम्पर्क एवं सोशल नेटवर्किंग साइट द्वारा प्रदत्त विभिन्न सेवाएं होती हैं। ये प्रायः इन्टरनेट के माध्यम से वार्तालाप, सूचनाओं को साझा एवं संचार की सुविधायें प्रदान करते हैं। इसके प्रमुख उदाहरण हैं फेसबुक (Facebook), ट्वीटर (Twitter), व्हाट्सएप (WhatsApp), लिंकडइन (Linkedin) इत्यादि।

### 18.19 ऑनलाइन समुदाय (Online Community)

आनलाइन समुदाय एक ऐसा समुदाय है जो नेटवर्क वातावरण में आभासी अथवा वर्चुअल (Virtual) रूप में उपलब्ध होता है। इसका कोई भौतिक स्वरूप नहीं होता। कोई भी व्यक्ति अथवा उपयोगकर्ता अपनी रुचि के अनुसार किसी भी समुदाय को चिन्हित कर, उसकी सदस्यता ग्रहण कर, उसका हिस्सा बन सकते हैं। उपयोगकर्ता इस तरह के समुदायों का हिस्सा/सदस्य बनकर अपने ज्ञान को प्रदर्शित, वितरित एवं साझा कर सकते हैं।

### 18.20 क्राऊड बोटिंग (Crowd Voting)

यह एक ऐसी तकनीक है जिसके माध्यम से इण्टरनेट पर आनलाईन मतदान सम्पादित कर किसी भी समस्या के सन्दर्भ में विभिन्न व्यक्तियों की आनलाइन सलाह ली जा सकती है। यह तकनीकी न केवल शोधकर्ताओं का समय बचाती है वरन् आसानी से उन्हें दूसरों की राय उपलब्ध कराती है।

### **18.21 ग्रुपवेयर (Groupware)**

ग्रुपवेयर ऐसे कम्प्यूटर प्रोग्राम हैं जो लोगों को आपस में मिलकर काम करने के लिये आधार/माध्यम प्रदान करते हैं। इनके माध्यम से वे सभी लोग जो आपस में बहुत दूर अवस्थित हैं, नेटवर्क वातावरण में मिलकर कार्य कर सकते हैं।

### **18.22 ऑफ्टर ऐक्शन रिव्यू (After Action Reviews)**

आफ्टर ऐक्शन रिव्यू एक प्रकार का ऐसा उपकरण है जो यू0एस0 सेना द्वारा सर्वप्रथम विकसित किया गया था। इसका प्रयोग कर विभिन्न संगठन अथवा संस्थान अपने विभिन्न प्रोजेक्ट्स के संचालन के दौरान अथवा समाप्त होने के पश्चात, प्राप्त किये गये विभिन्न अनुभवों को दर्ज कर लेते हैं।

### **18.23 ज्ञान दोहन (Knowledge Harvesting)**

यह एक ऐसा उपकरण है जिसका उपयोग विशेषज्ञ ज्ञान के संग्रह तथा प्रलेखन हेतु किया जाता है। यह संग्रह किये गये ज्ञान को दूसरों को वितरित करने हेतु भी सहयोग प्रदान करता है।

### **18.24 श्वेत पृष्ठ (White Pages)**

श्वेत पृष्ठ (White Pages)के माध्यम से कोई व्यक्ति अपनी ही संस्था या संगठन के किसी दूसरे व्यक्ति से, जो किसी विशेष कार्य या घटना से जुड़े ज्ञान का विशेषज्ञ हो, से ज्ञान प्राप्त करने में सहायता प्रदान करता है।

### **18.25 भेंट प्रस्थान (Exit Interviews)**

यह एक ऐसी तकनीकी है जिसका प्रयोग किसी एक ऐसे विभागीय कर्मचारीकी योग्यता एवं ज्ञान को ग्रहण करने के लिए किया जाता है जो उस संस्था अथवा संगठन को छोड़ रहा हो।

### **18.26 सारांश (Summary)**

इस पाठ में हमने ज्ञान प्रबंधन की अवधारणा को समझने का प्रयास किया। तत्पश्चात हमने पुस्तकालयों, संस्थाओं एवं संगठनों में प्रयुक्त किये जाने वाले विभिन्न ज्ञान प्रबंधन के उपकरणों पर विस्तार से चर्चा की। पाठ में हमने ज्ञान प्रबंधन के सामाजिक एवं नेटवर्क आधारित समस्त युक्तियों पर प्रकाश डाला।