

إدارة المعرفة في المكتبات ونظم المعلومات

الدكتورة ينل عمران*

(تاريخ الإيداع 7 / 12 / 2015. قبل للنشر في 17 / 2 / 2016)

□ ملخص □

تهدف الدراسة إلى التعرف على مفهوم إدارة المعرفة باعتبارها من النظريات الإدارية الحديثة التي تسعى العديد من المنظمات لتطبيقها والاستفادة من مزاياها، والتعرف على عمليات المعلومات وإدارة المعرفة، ومبررات تحول المكتبات ونظم المعلومات إلى إدارة المعرفة، بالإضافة إلى معرفة متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات. وقد اتبعت الباحثة المنهج النظري وذلك لمناسبته لطبيعة البحث، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج كان أهمها وجود تشابه كبير بين وظائف المكتبات ونظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة، وأن من أهم متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات وجود ثلاثة عناصر هي الثقافة التنظيمية، والمعرفة التنظيمية، وتكنولوجيا المعرفة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز دور الفرد في المنظمة، والنظر إليه على أنه رأس مال فكري ومورد بشري يمكن الاستفادة منه، وتنمية قدراته الفكرية، ورعايته، وتشجيعه على الإبداع كي يتسنى له النقاط المعرفة التي تمكن المنظمة من تحقيق أهداف إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، المكتبات، نظم المعلومات

* مدرس - قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

Knowledge Management in Libraries and Information Systems

Dr. Yanal Omran *

(Received 7 / 12 / 2015. Accepted 17 / 2 / 2016)

□ ABSTRACT □

This study aims to identify the concept of Knowledge management as considering it as one of the new management theory that many organization trying to apply it useful of his advantage, also the aim was to identify the Knowledge procedures and causes of return of libraries and information system to Knowledge management, in addition to identify requester of Knowledge management application in the libraries. The research design was the theory deism as most appropriate for this study. The results of this research show that there was no significant different between libraries duties, information systems, and Knowledge management procedures, also that the most important requisites of Knowledge management application in libraries was existing of three elements which are: organizational culture, organizational knowledge, knowledge management technology.

Keywords: Knowledge, Knowledge management, Libraries, Information systems

*Assistant Professor, Department of Libraries and Information, Faculty of Arts and Humanities, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة:

لقد شهد العالم التطور التكنولوجي والانفجار المعرفي وما صاحب ذلك من تغير وتطور، ولأن العالم كان وما يزال يعيش مرحلة الانبهار بالتقدم التكنولوجي فإنه أصبح أكثر دهشة وذهولاً في مرحلة المعرفة واكتشافها وإدارتها واستثمارها.

حيث نعيش اليوم في مرحلة تشهد اعتماداً كبيراً على المعرفة لدرجة أطلق عليها مجتمع المعرفة، وهو المجتمع الذي يعتمد أساساً على المعرفة من حيث إنتاجها وتخزينها واسترجاعها في جميع المجالات، وصولاً لاستثمارها كرأس مال بشري ثمين. هنا يبرز دور المعرفة وأهميتها ومكانتها وأثرها في النجاح في جميع الأعمال والمجالات، بحيث أصبحت إدارة المعرفة أحدث أنواع الإدارات الوظيفية التي يتم الاهتمام بها على نطاق واسع سواء كمفاهيم نظرية أو تطبيقات عملية.

وانطلاقاً من ذلك فإن إدارة المعرفة أصبحت واحدة من أهم مفاتيح النجاح لتصبح الركيزة الأساسية المستخدمة في بناء مجتمع المعرفة، فهي تساعد في رفع كفاءة العمليات الجارية لتطوير النواحي الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والبحثية، وذلك عن طريق توفير ونشر معارف هامة ومؤثرة تساهم في إثراء وتطوير المجتمعات والقدرات البشرية.

مشكلة البحث:

تقضي مواجهة التحديات الجسيمة التي تواجهها المنظمات - ومنها المكتبات ومراكز المعلومات - وجود مداخل جديدة للعمل في المنظمات، فالتتبع التاريخي لتطور الفكر الإداري منذ ظهور حركة الإدارة العلمية، يشير إلى أن هذا الفكر نتج عن استجابة للمحيط الذي تعمل فيه المنظمات. وإن التحدي الحقيقي للمنظمات في مجتمع المعرفة هو النقاط المعرفة المفيدة من داخل مستودعات المعلومات العملاقة، ولتحقيق تلك الغاية برزت إدارة المعرفة التي تسعى إلى تحديد المعلومات ذات القيمة في المنظمة، فتضمن النقاط المعرفة وتوليدها وتوزيعها بين العاملين وحسن استثمارها للمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة، وتشجيع الإبداع وتحقيق الإنتاجية العالية للمنظمة.

وعلى ضوء ما تقدم يمكن أن نبور مشكلة الدراسة الحالية في السؤال الآتي: هل أسهمت إدارة المعرفة في خدمة قضايا المكتبات ونظم المعلومات وما هي متطلبات تطبيقها؟

أهمية البحث وأهدافه:

أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته من خلال :

- تناوله لمفهوم المعرفة والذي بالرغم من تداوله كمفهوم من المسلمات الواضحة والدقيقة ما زال يعتبر من المفاهيم التي تحيط به ضبابية وغموض.

- توضيح مفهوم إدارة المعرفة كإحدى النظريات الإدارية الحديثة التي تسعى العديد من المنظمات لتطبيقها والاستفادة من مزاياها.

- توظيفه لنتائج إدارة المعرفة في نشاطات المكتبات ومراكز المعلومات.

هدف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في التعرف على مفهوم إدارة المعرفة وأهمية توظيف نتائجها في مختلف نشاطات المكتبات ومراكز المعلومات، حيث يمكن القول أن إدارة المعرفة يعد موضوع الساعة هذه الأيام، فالمعرفة هي

أهم عناصر الإنتاج، وقد أصبحت تشكل أولوية خاصة في المجتمع الراهن. ويتحقق الهدف الرئيسي من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- 1- ماهية إدارة المعرفة وما يرتبط بها من قضايا؟
- 2- ما أثر العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة ونظم المكتبات والمعلومات؟
- 3- ما أهمية إدارة المعرفة في المكتبات وما هي متطلبات تطبيقها؟

منهجية البحث:

اتبعت الباحثة البحث النظري الذي يعتمد على المنهج العقلي أو المنهج النقلي، وهو كل بحث لا يخضع للتجربة ولا يرتبط بمشاكل أنية ويهدف إلى تحسين فهمنا لموضوع معين حتى لو لم يكن له تطبيق عملي. ويقوم على الكتابة الوصفية التي تتضمن عرض الحقائق وتحليلها وتفسيرها وتقييمها من خلال العمل العقلي لا التجريبي.

1- إدارة المعرفة:

تعد إدارة المعرفة وما يرتبط بها من قضايا هي الموضوع الأساسي لهذه الدراسة كما هو واضح من عنوانها، وقد أثرت الباحثة أن يحدد المقصود بمصطلح المعرفة باعتباره يمثل مدخل رئيسي في هذا المحور من الدراسة، وهو مصطلح غامض ومتداخل، أما بالنسبة إلى مصطلح الإدارة، فهو متأصل في الإنتاج الفكري حيث ظهر كعلم منذ عشرينات القرن العشرين، ذلك أن مصطلح (إدارة المعرفة) كان نتيجة ترابط وتداخل بين هاتين المفردتين.

1/1- المعرفة وعلاقتها ببعض المفاهيم الأخرى:

لقد شهدت المنظمات خلال السنوات الماضية، اهتماماً متزايداً لمفهوم وأهمية المعرفة وخاصة أنه سلاح تنافسي فعال يسهم في تحقيق أهداف المنظمة بصورة فعالة، إذ أنها تتمثل بما يطلق عليه برأس المال الفكري وتشمل المعرفة مختلف منتجات الفكر الإنساني التي تتبلور فيها مخرجاته، وذلك بهدف تحقيق أقصى النتائج الممكنة لإنجاز أهداف المنظمة.

ويؤكد الباحثون في علم المعلومات على ضرورة فهم العلاقة بين (البيانات، المعلومات، المعرفة، الحكمة) حيث يرتبط مفهوم المعرفة بمفهومين سابقين لهما البيانات والمعلومات ومفهوم لاحق هو الحكمة والحقيقة انه يمكن النظر إلى هذه الرباعية على أنها حلقات متصلة بعضها مع بعض تعود أحدها للآخر.

فمصطلح بيانات Data مشتق من كلمة (بين) وهي البيان، أي ما يتبين به الشيء من الدلالة، وبذلك نجد المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات يورد أربعة تعريفات للبيانات على النحو الآتي:

- 1- مصطلح عام يستخدم بغرض الإشارة إلى أي من أو كل الحقائق أو الأرقام أو الحروف أو الرموز التي تشير أو تصف موضوعاً ما أو فكرة، أو حالة أو أية عوامل أخرى.
- 2- تصويرات مثل الرموز يخصص لها معنى. وتكون البيانات مناسبة لاستخدام الآلة أو الإنسان، وهي المادة التي تنقل أو تعالج لتقدم المعلومات.
- 3- تمثيل الحقائق، أو المفاهيم، أو التعليمات في شكل معياري، يناسب عملية الاتصال أو الترجمة أو المعالجة بواسطة الإنسان أو الحاسب.

4- في الحاسب المادة الخام للتشغيل على الحاسب وتتكون من تعبير رقمي أو غير رقمي عن أحداث أو حقائق ماضية أو مستقبلية بقصد تخزينها أو معالجتها للحصول على نتائج محددة. [1]

ويلاحظ من تلك التعريفات للبيانات أنها تمثل الحقائق أو الرموز أو الإحصاءات أو الأرقام أو الحروف أو الرسوم.. الخ التي لا علاقة لبعضها ببعض، كما أنها لم تفسر أو تستخدم، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في رد الفعل أو السلوك لدى من يستقبلها وعندما ترتبط هذه البيانات معاً وتنظم وتفسر بغية الاستخدام أي عندما يصبح لها مضمون ذو معنى محدد يؤثر على سلوك أو رد فعل من يستقبلها، فإن هذه البيانات تصبح معلومات.

ويشير كايس (Case) إلى القضايا الإشكالية المتعلقة بمفهوم المعلومات، فقد عدد خمسة افتراضات لتحديد المعلومات، وهي: الفائدة، طبيعة المعلومات، الهيكلية، هادفة وموجهة، الدقة. [2]

ويلاحظ أن هناك تزايد بالاتجاه نحو استخدام مصطلح المعلومات في مؤسسات المكتبات والتوثيق وذلك لسببين

هما:

1- تزايد الاهتمام بتطبيقات الحاسب الالكتروني أو تكنولوجيا المعلومات.

2- تأثر نظري غير مباشر بنظرية المعلومات ونموذج معالجة المعلومات في العلوم المعرفية. [3]

وإذا كان مفهوم المعلومات يتمثل في معالجة وتشغيل وتنظيم البيانات، فإن المعرفة Knowledge هي رصيد من المعلومات أو الحقائق ناتج من حصيلة البحث العلمي والتفكير الفلسفي والدراسات الميدانية والتطوير والمشروعات الابتكارية وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان، وهي قابلة للاستخدام في أي مجال من المجالات. فالمعرفة مجموعة منظمة من الجمل حول الحقائق والأفكار تقدم رأياً مقنعاً أو نتيجة مجربة، والتي تنتقل إلى الآخرين عبر وسائل الاتصال في شكل منظم، وتوجد المعرفة في أشكال أوعية المعلومات، وفي مؤسسات المكتبات والأرشيف. [4]

رابع هذه العناصر وأحدثها بروزاً على الساحة هو الحكمة Wisdom ، والحكمة هنا أعلى درجة من المعلومات والمعرفة كونها تتعلق بالإبداع الإنساني في اختياراته للبدائل والأولويات ، فالحكمة تتجسد في الذكاء Intelligence والتوظيف الأخلاقي الأمثل للمعرفة البشرية المتوافرة في المجتمع.

وختاماً لهذا العرضي الرباعي (بيانات، معلومات، معرفة، حكمة) فإنه يمكن تمثيل ذلك على الشكل التالي:



2/1- مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها:

يشير العلي وزميله أنه من الصعب إيجاد تعريف واحد لإدارة المعرفة فلو وضع عشرة خبراء ومختصين في

مجال إدارة المعرفة في قاعة واحدة لتعريف إدارة المعرفة لخرجوا بثلاثين تعريفاً على الأقل. فقد

عرّفت إدارة المعرفة بأنها الإشارة إلى الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم في الموارد الفكرية والمعلوماتية من خلال

قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع واستخدام المعرفة، بهدف إيجاد قيمة

جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار. [5]

ويعرفها الكبيسي أنها المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات، التي يشترك في صياغتها وأدائها

المستفيدين من المنظمة، لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات

بقصد المنافسة طويلة الأمد. [6]

في حين رأى آخرون بأنها تلك الإدارة المعقدة والشاملة والمستمرة لإيجاد وجمع المعرفة عبر آليات وأساليب خاصة، ومن ثم المشاركة والتفاسم في استخدام المعلومات والمعارف ذات الأهمية الإستراتيجية من بينها لتحقيق النتائج المحددة للمنظمة أو الجهة، وفق نظام معلوماتي مطور لدعم وتحسين أداء المؤسسات في خلق وإيجاد المعرفة وتخزينها واسترجاعها، ومن ثم نقلها وتطبيقها. [7]

ولغاية هذه الدراسة ومن وجهة نظرنا كمهنيين في علم المعلومات يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها إدارة الأفراد وتكنولوجيا المعلومات للقيام بعمليات توليد المعرفة وخصنها وتوزيعها واستثمارها لتحقيق التفوق والريادة في المنظمة. وإذا أخذنا هذا المفهوم - ولا أقول التعريف - لإدارة المعرفة فإنه يعتمد على ثلاثة عناصر رئيسية على النحو الآتي:
أ- عمليات إدارة المعرفة: المتمثلة في أربع عمليات، هي توليد المعرفة وخصنها وتوزيعها واستثمارها.
ب- تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، بما في ذلك من أعتده وبرمجيات واتصالات ومصادر الكترونية تساعد فريق المعرفة بعمليات إدارة المعرفة.

ج- الجانب البشري: الذي يشكل المعرفة الضمنية، المتمثل في فريقي المعرفة ومديريها وإدارة معرفة الزبائن، حيث أن المعرفة بجميع مراحل اكتسابها وإنتاجها تتسم بالإنسانية.
ومن المؤكد أن تحول المؤسسات للاهتمام بإدارة المعرفة لم يكن ترفاً فكرياً، وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، ويمكن أن نلخص هذه المبررات التي شجعت للتحول في اتجاه إدارة المعرفة في النقاط التالية:
- تعاطف دور المعرفة في النجاح المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة ودفع موجودات المؤسسة لتوليد الإيرادات الجديدة.

- العولمة التي جعلت المجتمعات العالمية على تماس مباشر بوسائل سهلة قليلة التكلفة كالأنترنيت والفضائيات والتي أسهمت في تسهيل حركة المعرفة من خلال نظم الاتصال عن بعد.
- إدراك أسواق المال العالمية أن المعرفة التي تمثل أهم موجودات رأس المال الفكري في المؤسسات هي مصدر الميزة التنافسية، وهي أهم من المصادر الطبيعية الأخرى مثل النفط والمعادن.
- تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية، وبعيدة المدى للمعرفة لا تعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.
- الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية وإمكان تعزيزها المستمر بتطوير معرفة جديدة يجعل من إدارتها عملية معقدة، مما يحتم الدفع في اتجاه تطوير برامج لإدارة المعرفة.
- اختلاف طبيعة المعرفة كثيراً عن البيانات والمعلومات، فضلاً عن اختلاف نظم تفسيرها ونقلها عن نظم تفسير ونقل المعلومات، وبالتالي تختلف القيمة المضافة لها عن القيمة المضافة للمعلومات.
- التغيير الواسع والسريع في أذواق واتجاهات الزبون، والتي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة تلك التغييرات.

- اتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة معالجتها لاسيما في مجال التنافس والإبداع والتجديد.
وبناءً على ذلك فإن الغرض الأساسي لإدارة المعرفة يكمن في مساعدة المديرين على إدراك أن المعرفة تشكل مورداً هاماً، وأن تنميته تقتضي منهم العمل المستمر على توليد أفكار عملية قابلة للتطبيق، وتشجيع أفراد المنظمة على الإسهام في إنتاج هذه الأفكار. هذا ويمكن تلخيص أهم أهداف إدارة المعرفة بالآتي:

1- جعل عمل المنظمة يسير باتجاه فكري قابل للتطبيق، ويكون أسلوبياً في تحقيق النجاح.

2-تشجيع وتمييز القيمة الأفضل Best Value في موجودات المنظمة المعرفية

ويتطلب إنجاز هذه الأهداف التركيز على أربعة مجالات أساسية هي:

أ - مراقبة الأنشطة من الأعلى إلى الأدنى وتوفير المعرفة المرتبطة بهذه الأنشطة،،
ب - الابتكار الذي يدخل في بناء هذه المعرفة.

ت -إعادة التجديد Renewing، والتنظيم، ونقل موجودات المعرفة.

ث -استخدام موجودات المعرفة في تشخيص قيمتها. [8]

وبناء على ذلك، فمن الواضح أن الهدف من إدارة المعرفة هي السماح بتقاسم موارد المعرفة بين العاملين ومع الزبائن وشركاء العمل، حتى يكون لدى المؤسسة ما يميزها عن غيرها (الميزة التنافسية Competitive Advantage) ويؤدي إلى زيادة ربحيتها.

3/1- عمليات إدارة المعرفة:

على رغم الاختلاف في تحديد عمليات إدارة المعرفة، إلا أن هناك أربع عمليات جوهرية لإدارة المعرفة متفق عليها وتعد شاملة لكل ما ورد في الإنتاج الفكري المتخصص وتتمثل في:

1- النفاذ إلى مصادر المعرفة: وتشير هذه المرحلة إلى عملية البحث عن المعلومات التي تشكل المعرفة والتوصل إليها واسترجاعها والتواصل مع من يمتلكونها من أهل العلم والخبرة والمراكز البحثية والمكتبات.

2- استيعاب المعرفة: ويقصد بها فهم المعرفة عن طريق تحليل المعلومات وتبويبها وترشيحها وفهرستها

واستخلاص ما يكمن بها من مفاهيم وأفكار محورية. ومن أجل ذلك تم استحداث العديد من الأساليب التكنولوجية المتقدمة مثل مستودعات ومناجم البيانات والنظم الآلية للفهرسة والبحث عن المعرفة، ومن الطبيعي ان هذه التكنولوجيا تساهم بشكل كبير في تنمية المعرفة.

3- توظيف المعرفة: وتشير إلى استخدام المعرفة وتطبيقها في مجالات الحياة العامة وحلها وتمثل نظم المعلومات بشكل عام والبرمجيات بشكل خاص أهم وسائل توظيف المعرفة التي تسهم بدرجة كبيرة في زيادة الإنتاجية وتحقيق أعلى مردود ممكن.

4- توليد المعرفة: وتعني استغلال المعرفة القائمة في توليد معرفة جديدة غير مسبوقه أو نسخ معرفة قديمة لتحل محلها معرفة جديدة بديلة باستخدام الوسائل الاستنباطية والاستقرائية وهذه المهمة تقوم بها أقسام البحث والتطوير. [9] وهناك أربع طرق شائعة تستخدمها المنظمة لتوليد المعرفة، هي:

1- التعلم الفردي Individual Learning: إن المعرفة تتدفق عبر الأفراد، لذلك فإن المنظمات تستخدم وسائل مبتكرة (كتنعيز التغذية المرتدة والملاحظة والخبرة) لمساعدة الأفراد على اكتساب المعرفة بشكل أكثر فاعلية.

2-الفحص البيئي Environmental Scanning: يشمل الفحص البيئي تلقي المعلومات من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، بهدف صنع قرارات إستراتيجية أكثر فاعلية.

3-التطعيم Grafting: تدعى عملية توليد المعرفة عن طريق تأجير الأفراد أو شراء منظمات بأكملها بالتطعيم. فالمنظمة التي تستأجر عاملين جدداً يجلبون لها أفكاراً جديدة ومعرفة تكنولوجية جديدة ربما تحقق ميزة تنافسية، ويعد اندماج المنظمات أمثلة جيدة للتطعيم، بالأخص في البرمجيات وصناعات المعرفة الأخرى التي تكون فيها الموجودات غير الملموسة (رأس المال الفكري) هي المصدر الوحيد الذي يستحق الاكتساب.

4-التجريب Experimentation: هو توليد المعرفة من داخل الشخص عن طريق التبصر (Insight) ونفاذ

هذه البصيرة هو نتاج للتجريب والعمليات الخلاقة، فعلى المديرين استحداث نظم دفاعية تساعد العاملين في الحصول على التبصر من تجاربهم أو من تجارب الآخرين، ثم تعميم هذه الأفكار أبعد من حدودها الضيقة.^[10] وحيث إن عملية توليد المعرفة جزء من عمل المعلومات الذي يهدف إلى إيجاد المعلومات والمعرفة الجديدة، فيمكن أن تساهم مراكز البحوث والتطوير والمكتبات ونظم المعلومات والقوى البشرية المنتجة علمياً في تلك العملية الهامة، على اعتبار هذه المراكز من الوسائل التي تؤدي إلى اكتساب وتوليد المعرفة.

2-إدارة المعرفة في المكتبات ونظم المعلومات:

تقضي مواجهة التغيرات السريعة والتقلبات المستمرة في بيئة أعمال المكتبات ونظم المعلومات، وكذلك التحديات الجسيمة الأخرى التي تواجهها مكتبات اليوم نتيجة الثورة التكنولوجية العاتية التي عاشها ويعيشها العالم في النصف الثاني من القرن العشرين، وجود توجه ومدخل جديد للعمل في المكتبات ونظم المعلومات، فالمنتبع لتطور الفكر الإداري في المكتبات، يشير إلى أن هذا الفكر نتج عن استجابة و مواكبة للمحيط الذي فيه هذه المكتبات. والحقيقة إن التحدي الحقيقي في مجتمع المعرفة الذي تواجهه المكتبات ونظم المعلومات، العربية خاصة، هو التقاط المعرفة المفيدة من داخل بحر المعلومات المتلاطم. ولتحقيق تلك الغاية برزت إدارة المعرفة التي تسعى إلى التقاط المعرفة وتوليدها وتوزيعها للاستفادة منها في اتخاذ القرارات الناجحة وتشجيع الإبداع والابتكار، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المطلوبة للتخطيط على المدى الطويل لهذه المكتبات وزيادة إنتاجها.

وهكذا عندما تبلور مفهوم إدارة المعرفة، عمدت العديد من مكتبات ونظم المعلومات في الدول المتقدمة الإمساك بزمام المبادرة لتوظيفه وتطبيقه في مختلف الأنشطة وحققته نجاحاً ونتائج متميزة في هذا المجال.

1/2-عمليات المعلومات وإدارة المعرفة:

إذا كانت إدارة المعرفة تعد حقلاً في مرحلة التطور الدائم والنضج، وخصوصاً في جانبها التطبيقي، فإن ثورة المعلومات والاتصالات هي التي جعلت منها صناعة قائمة بذاتها لها فلسفتها وعملياتها. بل إن أثر المعلومات في عمليات إدارة المعرفة يكاد يشمل جميع منظومتها والعلاقات البيئية التي تربط هذه العناصر، ويمكن الإشارة هنا على

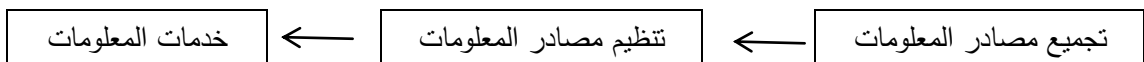
مثالين:

المثال الأول: هو في مجال المكتبات بأنواعها المختلفة، أطفال، مدرسية، عامة، وطنية، أكاديمية، جامعية، متخصصة، فهذه المكتبات إضافة إلى قواعد المعلومات ومراصد البيانات، تهدف إلى تيسير الاستفادة من مصادر المعرفة للمستفيدين، لذلك تقوم هذه المكتبات النوعية بثلاث وظائف جوهرية لتحقيق هذا الهدف وهي:

أ-تجميع مصادر المعلومات.

ب- تنظيم مصادر المعلومات.

ج-خدمات المعلومات، ويمكن تمثيل تلك الوظائف بالشكل التالي:



وكما يتضح في الشكل السابق إن وظائف جميع أنواع المكتبات تقع في ثلاث وظائف أساسية. مترابطة تمثل حلقة متصلة، حيث من البديهي أن تهتم هذه المؤسسات بتجميع مصادر المعلومات لأهداف واحتياجات المستفيدين منها، إلا أن مصادر المعلومات التي يتم الحصول عليها مهما كان حجمها، لا قيمة لها، ما لم يتم تنظيمها وضبطها

وأعداد الأدوات الفنية المناسبة التي تتيح استرجاعها، وكل ذلك بهدف تقديم خدمات المعلومات المتمثلة في الوظيفة الثالثة، بعد وظيفتي التجميع والتنظيم.

المثال الثاني: هو في مجال نظم المعلومات بمختلف أنواعها، نظم المكتب، نظم معالجة المعاملات (التجارية)، نظم العمل المعرفي، نظم دعم القرار، نظم المعلومات الإداري، نظم الدعم التنفيذي، التي تستخدم الأفراد والمعدات وإجراءات تشغيل لتجميع ومعالجة البيانات وتوزيع المعلومات بهدف دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار، وتشتمل عادة نظم المعلومات على خمسة عناصر وهي:

1- المدخلات Inputs: تشتمل على البيانات المطلوب تجميعها وتسجيلها بطريقة معينة، يسهل الحصول على معلومات مفيدة.

2- التشغيل والتجهيز (العمليات) Processing : مجموعة الإجراءات والمعالجات التي تتم على المدخلات لتحويلها إلى مخرجات مفيدة يمكن الاستفادة منها.

3- المخرجات Outputs: ناتج معالجة البيانات، وتسمى معلومات وهي الغرض الرئيس من وضع نظام المعلومات موضع التنفيذ.

4- التغذية المرتدة (الراجعة) Feedback : وهي العلاقة التي تربط ما بين مخرجات ومدخلات النظام حتى لا يخرج عن مساره وتتمثل في قياس وضبط الجودة من خلال رد فعل المستخدم تجاه مخرجات النظام وانعكاساته على المدخلات.

5- التخزين Storage : بعض المعلومات تستخدم بصورة فورية وبعضها يتم تخزينه لحين استرجاعه في عمليات لاحقة وهدفه تخزين مخرجات العملية الحالية أو لغرض استرجاع المخرجات من العملية السابقة. ومن هذا الاستعراض السريع لوظائف المكتبات، ونظم المعلومات، يمكننا بيان ثلاث وظائف جوهرية مشتركة تجمعهم معاً وهي:

* التخزين Storage

* التنظيم Organization

* الاسترجاع Retrieval

وعندما يضاف إلى هذه الوظائف، البعد الاجتماعي الخدمي، تتزايد وظائف المكتبات ونظم المعلومات لتصبح أربعة وظائف (التخزين، التنظيم، الاسترجاع، الخدمات) وبذلك أضيفت خدمات المعلومات للجهود المبذولة والوقت المستغرق والموارد المستنفذة في الوظائف السابقة، على اعتبار أن المكتبات ونظم المعلومات مؤسسات خدمية تسعى أولاً وأخيراً لإتاحة المعلومات والمعارف لمن يحتاج إليها، ومساعدتهم على تحضير أبحاثهم وكتابة رسائلهم العلمية وقراءاتهم المتنوعة.

المتأمل في وظائف المكتبات ونظم المعلومات المشتركة، يجدها تتقاطع وبشكل كبير مع عمليات إدارة المعرفة المتمثلة بخزن المعرفة وتنظيمها وتوزيعها وتوليدها، حيث يتضح التأثير المتبادل بينهما، رغم أن المكتبات ونظم المعلومات نشأت كعنصر مؤازر لتنظيم المعلومات وأنشطتها حتى يمكن السيطرة والتعامل مع هذا الكم الكبير من المعلومات، إلا أن إدارة المعرفة وفي ظل التحديات التي تواجهها المنظمات في عصر المعرفة سرعان ما استقلت بذاتها لتصبح مقوماً وعنصراً فعالاً في إدارة المكتبات ونظم المعلومات المعاصرة، وفي موقف المقارنة بين وظائف المكتبات ونظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة نجد تشابه كبير.

ففيما يتعلق بالوظيفة الأولى (التخزين) فهي موجودة كعملية رئيسية في إدارة المعرفة تحت نفس المسمى (الخبز).

وفيما يتعلق بالوظيفة الثانية (التنظيم) فهي موجودة في الجانب السابق نفسه كوظيفة غائبة (الخبز) فالخبز ببساطة شديدة يتطلب التنظيم.

وبالنسبة للوظيفة الثالثة (الاسترجاع) فهي موجودة كعملية رئيسية في إدارة المعرفة تحت مسمى (التوزيع). وأخيراً بالنسبة للوظيفة الرابعة (الخدمات) فهي موجودة كجانب جوهري في عمليات إدارة المعرفة تحت مسمى (التوليد)، وإن الهدف الأساسي من توليد المعرفة وخبزها وتوزيعها، هو تطبيقها واستعمالها بطريقة فعالة بما يضمن تحقيق أهداف المنظمة.

وهكذا نجد أنه لا يوجد فروق نوعية بين كل من وظائف المكتبات ونظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة فكلاهما يهدف إلى خدمة المعلومات بمراحل تداولها المختلفة، أي ما يتعلق بإنتاجها واختزانها ومعالجتها واسترجاعها، إلا أن ظهور مفهوم إدارة المعرفة بشكله الحالي ارتبط بالابتكار والإبداع والقدرة على التكيف والذكاء والتعلم، حيث تسعى إدارة المعرفة إلى تفعيل إمكانيات المنظمة في هذه الجوانب.

2/2- أهمية إدارة المعرفة في المكتبات ومتطلبات تطبيقها:

يذكر بدر وعبد الهادي نقلاً عن Dougherty & Heinritz إلى أن العمل المكتبي يتضمن من 70 - 90 % عمليات فنية وإجراءات روتينية تكرارية.^[11] ومن هنا فإن تنظيم هذا العمل يتطلب الحزم والحكمة والتطبيق لتساؤلات المعرفة الخمسة، هي معرفة ماذا، معرفة كيف، معرفة لماذا، معرفة أين، ومعرفة متى .
Know - How , Know - Why , Know - Where , Know - When , Know-What، وفيما يلي تلخيص لتلك الأسئلة:

- معرفة ماذا: معرفة أي نوع من المعرفة المطلوب توفرها في المكتبة.
 - معرفة كيف: وهي معرفة كيف يجب التعامل مع المعرفة المتوفرة في المكتبة.
 - معرفة لماذا : أمكانية استبعاد نوع معين من المعرفة غير الضرورية في المكتبة.
 - معرفة أين: معرفة أين يمكن العثور على معرفة محددة بعينها في المكتبة.
 - معرفة متى: وهي معرفة متى تكون هناك حاجة إلى معرفة محددة بذاتها.
- وفي هذا السياق، يمكن القول إن بيئة أعمال المكتبات ونظم المعلومات تتسم بالتغير المستمر، ومثل هذا التغير يتطلب مدخلاً جديداً للعمل في المكتبات، فالأنشطة يجب أن تكون متوقعة وقابلة للتكيف مع التغير وتستند إلى دور أسرع لتوليد المعرفة.

فالعولمة والتحديات الجديدة المتسارعة التي تواجهها نظم العمل والإنتاج عموماً، تولد ضغوطاً جوهرية على المكتبات ونظم المعلومات التي تنتقل إلى مجتمع معرفي عالمي أكثر تكاملاً وتداخلاً لإيجاد ميزة تنافسية طويلة المدى من وجهة نظر إدارة المعرفة، فمن غير الكافي فقط امتلاك سبل الوصول لمصادر المعلومات، إذ إن متطلبات العمل اليوم استغلال ما يعرفه العامل فعلاً بصورة فعالة وليس فقط ما يملكه، وفيما يلي عرض لمبررات تحول المكتبات ونظم المعلومات إلى إدارة المعرفة:

- 1) تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق تقليل العمليات غير الضرورية في المكتبات، على اعتبار أن العمل المكتبي يتضمن من 70 - 90 % عمليات روتينية تكرارية.

- 2 تقديم خدمات معلومات أنيقة للمستفيدين، عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوب، لأن خدمات المعلومات اليوم والطريقة التي يتم تسليمها تحاط بقدر غير مسبوق من المعرفة.
 - 3) زيادة العائد (المعنوي و المادي)، المعنوي عن طريق تحسين الصورة الذهنية للمكتبة لدى مستفيديها، والمادي عن طريق تسويق منتجات خدمات المعلومات بفاعلية أكثر، وتطبيق المعرفة المتاحة في عمليات التحسين المستمر وابتكار منتجات وخدمات معلومات جديدة.
 - 4) تبني فكرة الإبداع والابتكار عن طريق تشجيع تدفق الأفكار بحرية تامة، فإدارة المعرفة تعمل على تحفيز المكتبات على تشجيع القدرات الإبداعية و الابتكارية لعناصرها البشرية لخلق معرفة جديدة.
 - 5) تحديد المعرفة المطلوبة بعينها في المكتبة وتوثيقها وتطويرها وتقييمها والمشاركة في تطبيقها.
 - 6) تعزيز قدرة المكتبة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتوافرة لديها بالنسبة للأشخاص المحتاجين إليها عملية ممكنة وسهلة.
 - 7) إيجاد أرضية مناسبة لتحفيز المكتبات على تجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة والتحديات المستمرة التي تواجهها.
 - 8) التركيز على الاستفادة من جميع موجودات المكتبة الملموسة وغير الملموسة، وذلك بتوفير منهج متكامل لتعزيز المعرفة التنظيمية لإنجاز الفعاليات المتعلقة بالعمل.
 - 9) إفساح المجال أمام المكتبات للحصول على الميزة التنافسية الدائمة عبر مساهمتها في تمكين هذه المكتبات في طرح خدمات معلومات متطورة لتحقيق التفوق المستمر للمكتبة على الأخرى، أي على المكتبات المنافسة.
 - 10) الحرص على معاملة كل مستفيد بالمكتبة كزبون، من خلال إدارة معرفة الزبون Customer Knowledge Management المتمثلة بالعملية الاستراتيجية (التغذية المرتدة) التي تقوم بها المكتبة بتحرير مستفيديها من الاستلام السلبي لمنتجات المعلومات وإدخالهم كشركاء في المعرفة.
- هذا فيما يتعلق بمبررات تحول المكتبات إلى إدارة المعرفة، أما فيما يتعلق بمتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات، فقد أوضحت الدراسات عن ضرورة توافر بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومثل هذه البيئة تتطلب توافر العناصر الآتية:

1- الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية Organizational Culture عنصراً مهماً في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، فإدارة المعرفة تتطلب ثقافة تنظيمية داعمة ومشجعة للإبداع والابتكار، وتعرف الثقافة التنظيمية بأنها مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم البعض، وتوقعات كل فرد من الآخر ومن المنظمة، وكيفية تفسيرهم لتصرفات الآخرين. ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل، وهناك عوامل تساعد على إدخال مفهوم إدارة المعرفة في المنظمة، وهي بالتالي تمثل عوامل إيجابية لإدارة المعرفة في المنظمات ويقصد بها الثقافة التي تشجع وتحت على العمل بروح الفريق وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين، والقوة والمثل الأعلى للقيادة الفعالة التي تعتنى بالمعرفة والعوامل التي تساعد وتحفز على تبني مفهوم إدارة المعرفة، كما توجد عوامل تؤثر سلباً في تبني المنظمة لإدارة المعرفة ولذلك ينبغي التخلص منها أولاً قبل محاولة إدخال

هذا المفهوم في المنظمة مثل الاعتقاد بأن معرفة الأفراد لا قيمة لها، وعدم فهم المعنى الحقيقي لإدارة المعرفة وهنا لابد من تطوير الثقافة في المنظمة المراد تطبيق إدارة المعرفة فيها.^[12]

وفي ضوء هذا أشار العلي وزميله إلى أن مفهوم إدارة المعرفة يتضمن ثلاثة مناظير:

- منظور قاعدة المعلومات: وتشمل معلومات إجرائية والمفاهيم والسياقات التنظيمية وسجلات معلومات الأفراد والمعلومات اليومية... ونظراً لكون هذه المعلومات كثيرة وفوق القدرة على التحمل تقتضي الضرورة تنقيتها، لذا يركز المديرين على المعلومات التي تدعم الميزة التنافسية.

- منظور قاعدة التكنولوجيا: وتتمثل في مستودعات البيانات، ومناجم البيانات، والنظم الخبيرة والوسائط المتعددة ومحركات البحث التي ساهمت في دعم عملية اتخاذ القرارات.

- منظور قاعدة الثقافة: على أساس التركيز على التعلم من مناظير مختلفة منها تراكمية المعرفة والملكية الفكرية والتعلم المستمر والتعلم النظامي وهنا ينصب معظم عمل أنظمة إدارة المعرفة، وفي معرض شرحه يقول العلي إذا كان المنظور الأول والثاني قد شكلا 20 % من المفهوم فإن مفهوم قاعدة الثقافة يشكل معظمه، أي ما نسبته 80 % مما دفع المنظمات لتشكيل نسيج ثقافتها التنظيمية لتكون داعمة للإبداع والابتكار، لأن الثقافة التنظيمية وما تتضمنه من قيم ومعتقدات هي التي توجه سلوك الأفراد إلى ما يجب وما لا يجب عمله في بيئة العمل المعرفي.^[13]

2- المعرفة التنظيمية:

تشير المعرفة التنظيمية Organizational Knowledge إلى فهم العلاقة المتبادلة بين الهياكل الداخلية والعمليات والإجراءات والقوانين والمقاييس والمنتجات والنظم والعناصر الأساسية، التي يمتلكها الأفراد العاملون، أو التي يمكن أن يستفيدوا منها لإنجاز الفعاليات المتعلقة بالعمل.

ومن خلال استعراض ما تقدم عن المعرفة التنظيمية يتضح مدى ارتباط هذا المتطلب بالهيكل التنظيمي الذي يوضح مواقع الوظائف وارتباطاتها الإدارية والعلاقات بين العاملين وقنوات التنسيق الرسمية وتسلسل الرتب، حيث يستطيع الناظر إلى الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة التعرف على الوحدات والأقسام والسلطات فيها. ويوجد ثلاثة أنواع للهياكل التنظيمية: الوظيفي، القطاعي، المصنوعي.

ففيما يتصل بالهيكل الوظيفي فهو يعتمد على تجميع كل تخصص وظيفي في إدارة واحدة فيكون هناك إدارة تزويد واحدة، وإدارة عمليات فنية واحدة، وإدارة خدمات واحدة... وهذا الشكل يصعب فيه الاتصال والتعاون بين الأقسام كما لا يسمح بالمرونة بسبب المركزية.

وفيما يتصل بالهيكل القطاعي، نجد تجميع العاملين المختصين بخدمة معينة في قطاع واحد، مثال مكتبة عامة لها ثلاثة فروع أ و ب و ج، يتم تقسيم المكتبة إلى ثلاثة قطاعات أ . ب . ج، وكل قطاع يتبعه كل خدماته من تزويد وعمليات فنية وخدمات... لذلك هذا الهيكل لا مركزي وبذلك يسمح بالمرونة والاستجابة السريعة للتغيرات المحيطة.

وبالنسبة للهيكلي المصنوعي فإنه يقسم العاملين حسب الوظائف مع محاولة الجمع بين النظامين السابقين (الوظيفي والقطاعي). مثال يمكن أن يكون لدينا هيكل وظيفي ثم يعين مدير لكل وظيفة، وبهذا المعنى سيكون لبعض الموظفين لهم اثنين من المديرين، مدير إداري ومدير خدمة، هذا النوع يحاول الحصول على فوائد الهيكل الوظيفي والقطاعي، ومع ذلك يصعب تطبيقه بسبب ازدواجية السلطة، وهو مفيد للشركات متعددة الجنسيات فقط التي تعمل في أكثر من منطقة في العالم.

وباستقراء موضوعي للأشكال الثلاثة التي تعتمد عليها المؤسسات في بناء هيكلها التنظيمي، نجد أن الهيكل القطاعي هو الأكثر ملائمة لإدارة المعرفة في المكتبات ونظم المعلومات، فهو يتسم بالمرونة ومشجع على الإبداع والابتكار فضلاً عن قدرته على التكيف مع البيئة والاستجابة السريعة للمتغيرات .

3-تكنولوجيا إدارة المعرفة:

قبل الدخول في هذا الموضوع لابد من التفريق بين تكنولوجيا المعلومات Information Technology التي كان لها دور أساسي في نشوء إدارة المعرفة، وتكنولوجيا إدارة المعرفة Knowledge Management Technology التي أسهمت بشكل جوهري في تطور إدارة المعرفة.

يشير راوولي Rowley في معرض حديثه عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات إلى وجود ثلاثة نماذج من تعريفات تكنولوجيا المعلومات سنوردها على النحو الآتي:

1-حيازة المعلومات اللفظية والمرئية والنصية والرقمية بواسطة الإلكترونيات المصغرة وهي مزيج بين الحاسبات والاتصال عن بعد.

2- الأنظمة العلمية والتكنولوجية والهندسية وطرق الإدارة المستخدمة في تناول المعلومات ومعالجتها واستخدامها. والحاسبات وتفاعلها مع الإنسان والأجهزة، وكذلك الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي تتعلق بذلك.

3- تكنولوجيا المعلومات تعني جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وبنائها واستخدامها، وهي لا تقتصر على المكونات المادية أو البرامج، ولكن ينصرف كذلك إلى أهمية الإنسان وغاياته التي يربوها من استخدام وتطبيق تلك التكنولوجيا.^[14]

وفي المقابل تورد الموسوعة الدولية لعلم المكتبات والمعلومات تعريفاً لتكنولوجيا المعلومات يتضمن مجموعة التكنولوجيات الإلكترونية اللازمة لجمع المعلومات واختزانها وتوصيلها، وهناك نوعان من تكنولوجيا المعلومات، يتعلق إحداها بتجهيز المعلومات أو معالجتها مثل النظم المحسبة، ويتعلق النوع الآخر ببث المعلومات مثل نظم الاتصالات عن بعد، وبصفة عامة يشمل مصطلح تكنولوجيا المعلومات كلا النوعين.^[15]

وإذا كانت تكنولوجيا المعلومات تعني استخدام التجهيزات الإلكترونية اللازمة لتجميع المعلومات وتحليلها وتسجيلها واختزانها وتجهيزها واسترجاعها، فإن تكنولوجيا إدارة المعرفة تعني أبرز التطورات في تكنولوجيا المعلومات، بحيث جعلت من التكنولوجيا عنصراً جوهرياً ومتطلباً رئيسياً لإدارة المعرفة.

ومن خلال ما تقدم يتبين أن تكنولوجيا المعلومات وسيلة لمعالجة المعلومات بكافة أشكالها وبمراحل تداولها المختلفة، أما تكنولوجيا إدارة المعرفة فهي بمثابة حجر الزاوية لإدارة المعرفة وتشمل التكنولوجية المتقدمة المستخدمة في تطبيق عمليات إدارة المعرفة أي ما يتعلق بتوليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها، ويتمثل أبرزها في : نظم العمل المعرفية، نظم أتمتة المكتب، نظم دعم القرارات المستندة إلى المعرفة، وتمتد إلى الذكاء الاصطناعي AI وغيرها وليست تكنولوجيا إدارة المعرفة بالمعنى السابق إلا امتداداً لتكنولوجيا المعلومات ولكنها تتميز بأنها امتداد أكثر تطوراً. ومن الطبيعي في موقف المقارنة بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا إدارة المعرفة، أن الثانية منها لا تقف عند حدود معينة من حيث قدرتها على معالجة عمليات إدارة المعرفة، بسبب أنها تعتمد على تكنولوجيات مستحدثة دائماً، مثل نظم الواقع الافتراضي، النظم الخبيرة، شبكات العمل العصبية Neural Networks .

وإذا كانت التكنولوجيا تستخدم في مختلف أنواع المنظمات، فينبغي الإشارة إلى أن هذه التكنولوجيا قد أوجدت تغييراً في الطريقة التي يستعمل بها الناس المعرفة في المكتبات، حيث ساعدت تكنولوجيات المعلومات المكتبات من توفير الوصول إلى النصوص والصور والمواد السمعية البصرية، المخزنة محلياً أو في أماكن بعيدة، كما ساهمت في تحويل المواد المطبوعة أو غير المطبوعة إلى أشكال الكترونية يمكن تراسلها مع مستفيدين في أماكن أخرى من العالم. والواقع أن تكنولوجيا المعلومات المتقدمة أي تكنولوجيا المعرفة دائماً كانت جزءاً لا يتجزأ من المكتبات ونظم المعلومات حيث استخدمت في خزن ومعالجة واسترجاع المعلومات، واستمرت في تقديم الدعم والفرص للمكتبات لخدمة روادها حسب احتياجاتهم ومتطلباتهم... الأمر الذي أتاح للمكتبات لتصبح موزعاً إلكترونياً لمصادر المعرفة يطلبها من شاء وأينما كان، وكان لتطور أنظمة المعلومات الإلكترونية وشبكة المعلومات العالمية الدور الأكبر في ظهور أنواع مستحدثة من المكتبات مثل: المكتبات الإلكترونية، المكتبات الافتراضية، المكتبات الرقمية، المكتبات المهجنة.

خاتمة: يبدو جلياً من العرض السابق أن العالم اليوم يشهد اعتماداً كبيراً على المعرفة لدرجة أطلق عليه مجتمع المعرفة، وقد أدى ذلك إلى بروز إدارة المعرفة التي تسعى إلى تحديد المعرفة ذات القيمة وتوليدها وتوزيعها بين العاملين وحسن الاستفادة في اتخاذ القرارات السليمة، وتشجيع الإبداع والابتكار. وعالجت الدراسة مجموعة نقاط أساسية تدور حول مفهوم إدارة المعرفة، وعمليات إدارة المعرفة، وطرق توليد المعرفة، وإدارة المعرفة في المكتبات ونظم المعلومات، ومبررات تحول المكتبات إلى إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها.

الاستنتاجات والتوصيات:

- ويمكن أن نلخص أبرز النتائج التي خرجنا بها من الدراسة الحالية في النقاط الآتية:
- 1- أن المعرفة تمثل رصيذاً من المعلومات أو الحقائق الناتجة من حصيلة مشروعات البحوث والتطوير، والتفكير الفلسفي، والمشروعات الابتكارية وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري.
 - 2- ثبت أن إدارة المعرفة تقوم على ثلاثة مكونات أساسية: عمليات إدارة المعرفة التي تتمثل في توليد المعرفة وخصنها وتوزيعها واستثمارها، وتكنولوجيا المعلومات المتقدمة، والجانب البشري الذي يشكل المعرفة الضمنية.
 - 3- تبين وجود أربع طرق شائعة لتوليد المعرفة: التعليم الفردي، والفحص البيئي، والتطعيم، والتجريب.
 - 4- وجود تكامل بين عمليات المعلومات وإدارة المعرفة.
 - 5- يتطلب تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات وجود ثلاثة عناصر: ثقافة تنظيمية، ومعرفة تنظيمية، وتكنولوجيا المعرفة.

- وفي ضوء أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بما يلي:
- ضرورة تعزيز دور الفرد في المنظمة، والنظر إليه على أنه رأس مال فكري ومورد بشري يمكن الاستفادة منه، وتنمية قدراته الفكرية، ورعايته، وتشجيعه على الإبداع كي يتسنى له النقاط المعرفة التي تمكن المنظمة من تحقيق أهداف إدارة المعرفة.
 - العمل على إزالة كافة العوائق التي تقف في طريق دورة اكتساب المعرفة المتمثلة بالانفصال إلى مصادر المعرفة، واستيعابها، وتوظيفها، وتوليد معرفة جديدة غير مسبوقه.

- تعزيز العامل الثقافي في إدارة المعرفة عن طريق خلق ثقافة ايجابية داعمة للمعرفة وإنتاجها وتقاسمها على أساس المشاركة بالمعرفة، بالإضافة إلى وضع ضوابط أخلاقية للتعامل مع المعرفة داخل المنظمة، وتحديد ما يجب نشره وما يجب أن يكون حكراً لها.
- الإسراع في إعداد البنية التحتية اللازمة لإدارة المعرفة من حاسبات إلكترونية وبرمجيات ووسائل الاتصال وغيرها من تكنولوجيا إدارة المعرفة التي تسهم بالنفاذ إلى مصادر المعرفة، وتسهل من عمليات نقلها وتخزينها ونشرها.
- العمل على تبسيط العمليات المكتبية وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو غير الضرورية، فضلاً عن تحسين خدمة المستخدمين في المكتبات ونظم المعلومات عن طريق اختزال الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

المراجع:

- 1- الشامي، أحمد ؛ حسب الله ،سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: انجليزي - عربي.الرياض: دار المريخ، 1988، 332.
- 2- CASE,D.O. *looking for in information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior* (2nded). Amsterdam: Academic press,2007،5.
- 3- CAPURRO,R.HJORLAND,B. *the concept of information*.*Annual review of information science and technology*، 37(1),343 – 411,2003، 12 Nov, 2014.
<<http://www.capurro.de/ infoconcept. htm # Information in IS>>
- 4- CORNELIUS, I. *Meaning and Method in Information Studies*. New jersey: Aplexpublisking CorPoration,1996,67.
- 5- العلي، عبد الستار. إدارة المعرفة/ تأليف عبد الستار العلي وعامر قنديلجي وغسان العمري . ط2 . عمان : دار المسيرة،2009،26.
- 6- الكبيسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005،42.
- 7- MARRAY,E.J.*Case Studies is Knowledge Management* .-USA: Idea Group Pubblising,2005, Pix
- 8- باسردة، توفيق سريع علي. *تكاملي إدارة المعرفة والجودة الشاملة و أثرها على الأداء: دراسة تطبيقية*. رسالة دكتوراه. دمشق، كلية الاقتصاد،2006، 46.
- 9- عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة . ط2 . عمان: دار صفاء،2012، 108.
- 10- Mcshanc, S &GLinow, M. *Organizational Behavior*.- USA: The McGraw-Hillco,2000,pp 20-22
- 11- بدر، أحمد ؛ عبد الهادي، محمد فتحي. *المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي*. القاهرة: دار غريب،2001، 91 .
- 12- عبد الوهاب، سمير محمد. *متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة مدينة القاهرة*، 15 تموز. 2005
- <WWW-abegs.org/sites/Upload/DocLib3/62492>
- 13- العلي، عبد الستار. مرجع سابق، 55.
- 14- Rowley,J. *The basic of Information Technology*.-London:CLive Bingleg,1988,P1
- 15- *International Encyclopedia of Information and Library Science*. Edited by John Feather &paul Sturge. London :Routledge,1997,220.