Sci. Journal of Oct. 6Uni. (SJO6U), ***ISSN: 2314-8640:*** **Vol. 1(1): 108-116, 2014**
sjou.journals.ekb.eg

أخصائي المعلومات وإدارة المعرفة

أمل حسين عبد القادر
قسم المكتبات والمعلومات–كلية العلوم الاجتماعية – جامعة ٦ أكتوبر

Received: ٠٥-01-2014
Accepted: ٢٥-2-2014
Published: 01-03-2014

*****Corresponding author: E. mail: amalkader2000@yahoo.com

المستخلص:–

في عالمنا المعاصر يسعى غالبية أخصائي المعلومات من أجل تطوير استخدام وبث المعلومات التي غدت المورد الاساسى في المجتمعات الحديثة ، حيث ظهر ما يعرف بإدارة المعرفة التي تعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات وقطاع المعلومات المتميز في موارده وخدماته، وهى الإدارة التي له أيضا علاقة وطيدة بتقدم القدرات العلمية والتكنولوجية لمجتمع البحث العلمي، باعتبار إن لكل دولة منظومة للعلم والتكنولوجية تعكس الدور الذي يلعبه العلم والتكنولوجية في عملية التنمية. وأساس كل العلوم هي طريقة التكوين فيه وأهدافه وغاياته. ولهذا فكلما كان التكوين قائم على أسس وركائز علمية وإدارية سليمة، كلما كانت فعالية إدارة المعرفة والمساهمة في المنظومة العلمية أكثرفاعلية. ومن خلال هذه الدراسة سنتعرض لدور تكوين أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة والابتكار في قطاع المعلومات، ودور تقنية المعلومات في تحسين أداء نظم إدارة المعرفة.

الكلمات المفتاحية: ادارة المعرفة– مجتمع المعلومات–تجهيز المعلومات.

المقدمة:

لقد أصبحت المعرفة المتمثلة بالخبرة الإنسانية والقيم والمعتقدات والمهارات من أكثر العناصر فاعلية وتأثيرا...وأصبح العنصر البشري هو الأساس في عصر إدارة المعرفة"، ذلك أن الأشخاص قد يذهبوا ويأتي غيرهم... وقد تخزن المكتبات بعضا من مقتنياتها في قاعدة بياناتها، ولكنها لا تستطيع تخزين الخبرة الكامنة في اخصائى المعلومات،مهما كانت التكنولوجيا على درجة من التطور.

اخصائى المعلومات هو الذي يستطيع بمساعدة التكنولوجيا، على تفسير الخبرة التي في عقله، وإعادة استخدامها لتوليد خبرة جديدة. بالتالي فإن اخصائى المعلومات هم الذين يمكنهم أن يأخذوا الدور الإساسى في تكوين المعرفة،وإدارتها وإن التكنولوجيا هي مجرد أدوات يستطيع من خلال استخدامها معالجة المعلومات،وإن مخرجات المعالجة ليست ناقلا للتفسيرات البشرية المتعلقة بالعمل بل في إدارة المعرفة من خلال اخصائى المعلومات وتوصيلها للمستفيد، اعتمادا على معالجة تلك المعلومات .

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية :

١- ما هو الوضع الراهن لاخصائى المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات وبخاصة في مجال إدارة المعرفة ؟

All rights reserved. Peer-review under responsibility of October 6 University

٢-هل جميع أخصائي المعلومات مؤهلون للعمل في إدارة المعرفة ؟

٣-ما دورهم الجديد لاخصائى المعلومات في عصر المعرفة ؟ والمهارات المطلوب منهم؟

٤-هل يوجد تعاون ومشاركة بين اخصائى المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات في مجال إدارة المعرفة ؟

٥-ماأهم المقترحات والتوصيات التي قد تسهم في تطوير الوضع الحالي لاخصائى المعلومات من أجل دعم إدارة المعرفة ؟

***- أهداف الدراسة :**

١- تهدف هذه الدراسة إلى إدراك مفهوم إدارة المعرفة بهدف التعرف على إمكانيات اخصائى المعلومات للتحول تجاه هذا المفهوم لتكوين طريقة سليمة للإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات.

٢- التعرف على مهام ووظائف اخصائى المعلومات المسئول عن إدارة المعرفة.

٣- تحديد المشكلات في نقص الإمكانات والأداء، وتحديد احتياجات المكتبات ومراكز المعلومات ،وتصنيف القوى البشرية.

٤- ما هو الدور الذي يمكن إن يقوم به اخصائى المعلومات في إدارة المعرفة ،وما يمكن أن تحققه لمجتمعنا العربي، لإرساء أسسه كمجتمع معلوماتي، قادر على منافسة المجتمعات المتقدمة؟

٥- التعرف على مجالات الاستفادة من إدارة المعرفة في التخطيط،والإسهام في زيادة النهوض بأدائنا في مجال المكتبات والمعلومات وحل المشكلات، والارتقاء بمستوى أخصائي المعلومات.

***- مجال الدراسة و حدودها** :

موضوع الدراسة هو دور أخصائي المعلومات داخل نطاق المكتبات ومراكز المعلومات في إدارة المعرفة، التي تتمثل في استخدام التكنولوجيا الحديثة في إنتاج المعلومات وتقديم الخدمات ، أو بعبارة أخرى خدمات المعلومات التي تستند على شبكات المعلومات،وقد تم التركيز في الدراسة الحالية على المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، نظراً لتميزأخصائى المعلومات في مجال إدارة المعلومات ، حيث تتوافر لهم الظروف المناسبة من حيث جودة المجموعات، واكتمال التجهيزات الآلية والفنية ، ولها تجارب قائمة مع توظيف تقنية الحاسبات في إنتاج المعلومات وتقديم الخدمات.

***- منهج الدراسة و خطواتها :**

لتحقيق أهداف هذه الدراسة ، قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي (المسحي) بوصفه الأنسب لمعالجة الظاهرة قيد الدراسة . مما يمكن الباحثة من تقديم وصف شامل لمجتمع الدراسة .

وتم جمع المعلومات المطلوبة من خلال الاستعانة بأكثر من أداة وهى:

١- مراجعة الإنتاج الفكري المتعلق بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية .

٢- القيام بزيارات ميدانية للمكتبات المشاركة في مجتمع الدراسة ، وذلك بغرض التعرف عن واقع تلك المكتبات ، ومدى إسهام اخصائى المعلومات في إدارة المعرفة، وماأهم المشكلات التي تواجه في هذا الصدد ، ودراسة المشروعات التعاونية المشاركة فيها المكتبة.

***- مصطلحات الدراسة:**

إدارة المعرفة :-

هي تنظيم البيئة المعرفية والعمليات الفنية التي تساعد المكتبات على إنتاج المعرفة وتوليدها، من خلال اختيارها وتنظيمها، واستخدامها، ونشرها، ونقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين في الوقت المناسب ليتم تضمينها ، وتوظيفها في صنع القرارات وحل المشكلات ، والتخطيط الاستراتيجي(١).

وتصنف المعرفة استناداً إلى طرق توفرها على أنها معرفة واضحة أو يسهل نقلها والمشاركة فيها مثل البرامج والنظم

الآليـة والنمـاذج العمليـة باسـتخدام طـرق بحـوث العمليـات ومواصفات منتج معين هذا فيما يخص منظمات الأعمال أما فيمـا يخـص المجتمعـات فالمعرفـة تتمثـل فـي التشـريعات والقوانين والتعليمات، أما المعرفة الضمنية فهي عادة تكون شخصية وتتعلق بما يمتلكه الفرد من خبرات ومعارف وتفكير إبداعي لذلك لا يمكن نقل أو المشاركة بمثل هذه المعرفة لأنه لا يمكن تحديد خصائصها والتعرف عليها بشكل واضح(٢).

و يتضـمن مفهـوم إدارة المعرفـة، تعريـف و تحليـل مـوارد المعرفة المتوفرة و المطلوبة و العمليات المتعلقة بهذه الموارد و التخطيط و السيطرة على الأفعال الخاصة بتطوير الموارد و العمليات، و بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة. و موارد المعرفة في هذا السياق هي المعرفة التي تمتلكها المنظمة أو التـي تحتـاج إلـى امتلاكهـا و المتعلقـة بالمنتجـات و السـوق و التكنولوجيات و المنظمات بحيث تسهم في زيادة الأرباح أو توفير قيمة مضافة للخدمات و المنتجات(٣).

وتلعـب تكنولوجيـا المعلومـات والاتصـالات دوراً رئيسـاً ومحورياً في بناء نظم إدارة المعرفة، من خلال قدرتها على توضـيح عمليـة إنتـاج المعرفـة ونقلهـا. وتسـاعد أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم المعرفة والخبرات، ومن ثم جعل هذه المعرفة متوفرة ومتاحة لمجتمع المستفيدين.

مجتمع المعلومات:

أن المصـطلح يشـير إلـى المجتمـع الـذي أصـبحت فيـه المعلومات،وليست السلع المادية القوة المحركة الرئيسية اقتصاديا،واجتماعيا وثقافيا.

كما يقصد بمجتمع المعلومات Information Society أو كما يطلق عليه أحياناً المجتمع المعلوماتي ذلك الوسط العلمي " الذي أدرك الأهمية الإستراتيجية للمعلومات وتقنيتها وعمل على استمرارية تسخير موارده لتوفير وتطوير تجهيزات المعلومـات وأسـاليب التعامـل معهـا جمعـاً وحفظـاً وتحـديثاً واسترجاعاً وتحليلاً لخدمة أغراضه الاجتماعية والاقتصادية والثقافيـة(٤)، ومـن الملاحـظ أن أغلبيـة المنتمـين للوسـط المعلومـاتي يمارسـون الأنشـطة والبـرامج المتعلقـة بإنتـاج المعلومات ومعالجتها واستثمارها ، ولديهم معرفة بتوظيف التقنيـــة فـــي تجهيـــز الخـــدمات.

تجهيز المعلومات :

يقصـد بمصـطلح تجهيـز المعلومـات Information Repackagingأو تعبئتهـا جميـع الأسـاليب والوسـائل والأشكال التي تستخدم بغرض تشكيل المعلومات في أوعية معلومات تلبي احتياجات المستفيدين ، وتنسجم مع سلوكياتهم في البحث عـن مصـادر المعـرفـة . وعـادة توجـد في كـل مجتمع المكتبات ومراكز المعلومات المعنية بتجهيز وتقديم خدمات المعلومات للباحثين بطرق ووسائط متعددة ، حيث تعمـل تلـك المكتبـات كوسـيط بـين منتجـي المعلومـات والمستفيدين(٥) .

***-نبذة عن نشأة إدارة المعرفة:-**

تعتبر إدارة المعرفة حديثة وقديمة في الوقت نفسه،فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ ألاف السنين.ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل هي حديثة نسبياً ،ومن المؤكد إن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة،ولكن معظمه كان خلال السنوات القلائل الماضية،ومنذ مطلع التسعينيات وفى عام١٩٨٠م،أشار إدوارد فراينبوم إلى عبارته الشهيرة في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي "المعرفة قوة Knowledge Engineering "ومع بداية هذا المصطلح استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة.وفى عام ١٩٩٧ ظهر مجال جديد أخر ،نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو"إدارة المعرفة Knowledge Management" وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع،وفى النصف الأخير من التسعينيات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الجذابة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة(٦).

***-العناصرالاساسية لإدارة المعرفة:-**

تساعد إدارة المعرفة المنظمة أخصائي المعلومات في

الحصول على الفهم من خلال خبراتها الذاتية. كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المكتبة على استخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل، و التعلم الديناميكي، و التخطيط الإستراتيجي، و صناعة القرارات.

و لا تتعلق إدارة المعرفة بإدارة خدمات المكتبة فقط، بل تتعدى ذلك إلى إدارة العمليات الفنية الخاصة بهذه المقتنيات. و هذه العناصر تتضمن(٧):

طوير المعرفة.

-الحفاظ على المعرفة .

-استخدام المعرفة .

-تقاسم موارد المعرفة.

ومن أهم و أبرز عناصر الاهتمام بإدارة المعرفة هو تطوير المعرفة التي تعتبر المصدر الأول والأكثر أهمية وحيوية، فلكل عصر ثروته، وثروة هذا العصر عصر العولمة وعالمية المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي المعرفة بلا منازع.

-تقاسم المعرفة (Knowledge Sharing) في سياق إدارة المعرفة ودور العنصر البشري الذي يقود عمليةَ تشارك أو تقاسم المعرفة والخبرة والحكمة. وان برنامج تقاسم المعرفة هذه من شأنها ترشيد المكتبات في اتخاذ القرارات السلمية وتحقيق التغير وتحسين نوعية الأداء (٨).

أن تطور أي أخصائي معلومات في هذا العصر يتوقف على قيمة إدارة المعرفة فيها، وعلى قدرتها على إدارة هذه المعرفة لصياغة الأداء المتطور ، واتخاذ القرارات الرشيدة، والإنجاز وفق مستوى الأداء المنشود والمخطط له سعياً للارتقاء .

مصادر المعرفة :-

"المعرفة" اسم مشتق من الفعل "يعرف" وتشير إلى القدرة على التمييز أو التلاؤم، وهي إذن كل ما هو معرف أو ما هو مفهوم. والمعنى أن الرصيد المعرفي الناتج من حصيلة البحث العلمي والتفكير الفلسفي والدراسات الميدانية والتطوير والمشروعات الابتكارية وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان تتمثل جميعها في الرصيد المعرفي أو الكم القابل للاستخدام في أي مجال من المجالات(٩) .

وهناك نوعين من المعرفة:

-المعرفة المعلنة :وهي كل ما يمكن التعبير عنه باللغة وأشكال التعبير الرياضية كالمعادلات والأدلة والكتابات المختلفة، وهذا النوع من المعرفة قابل للانتقال بسهولة بين الأفراد بشكل معلن.

-المعرفة الكامنة في الإنسان :وهي المعتقدات والاتجاهات والمدركات والقيم الذاتية النابعة من التجارب الشخصية للإنسان والتي تمثل جماع مفاهيمه وتجاربه وخبراته المختزنة داخله والتي لا يعبر عنها صراحة ولا يتم تناقلها بين الأفراد بشكل رسمي معلن..وهي تلك العملية التي تتضمن:

-قدرة المكتبة كلها على تكوين رصيد معرفي جديد نتيجة للتفاعل بين المعرفة الكامنة لدى أخصائي المعلومات، والمعرفة المعلنة التي تمثل رصيد المكتبة من خبراتها وتعاملاتها.

-نشر هذه المعرفة التنظيمية في مختلف مستويات وقطاعات المكتبات لتكون هي الأساس في توجيه الأنشطة المعرفية.

- تضمين هذه المعرفة التنظيمية في كل العمليات والأنظمة، والخدمات التي تتعامل فيها المكتبة. والفكرة المحورية هنا أن "عملية تخليق المعرفة" تعادل الابتكار أو الاختراع المستمر والمتصاعد بما يؤدي إلى تكوين الميزة التنافسية.

***- أخصائي المعلومات وأهميته ودوره في إدارة المعرفة:-**

أن التحدي الذي يواجهه أخصائي المعلومات في تحقيق اقتصاد وإدارة المعرفة كأدوات للوصول لمجتمع المعرفة،والزيادة الهائلة في عمليات تكوين المعرفة،وتؤدى هذه الزيادة إلى جانب الشبكات وعمليات الرقمنة للمعلومات إلى زيادة المعرفة،بالإضافة إلى أن الاقتصاد المبنى على المعرفة مختلف جذريا عن النظام المعتمد على المصادر الخاصة،وبالتالي فلابد من مراجعة الفهم الاقتصادي من ناحية

المعرفة والمهارات والتعلم والابتكار والإبداع والتنافس بين الدول النامية والمتقدمة.

ومن ناحية أخرى نجد أن هناك ثلاثة محركات لاقتصاد المعرفة وهى(١٠):

أ-الكونية:حيث أصبحت الأسواق والمنتجات كونية بما في ذلك الجامعات التي تتنافس وتتعاون على نطاق كوني،ولم تعد للحدود الجغرافية أهمية.

ب-التطورات التكنولوجية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال:حيث تمكن الترابطية والتشابكية فى إيجاد منتجات جديدة تحل محل المنتجات القائمة وتصل لأسواق جديدة عن طريق التوصيل الإلكتروني.

ج-عمال المعرفة:حوالى٧٠%من العمال في الدول المتقدمة هم عمال معرفة،وتحاول الحكومات أن ترفع من كفاءة الاقتصاد عن طريق تعلم عمال المعرفة وخلق فرص جديدة للتوظيف من خلال إنشاء وتطوير المعرفة.

ثم يأتي دور أخصائي المعلومات كمديرين للمعرفة في دعم الأنشطة الأكاديمية في إنشاء المعرفة عن طريق تطوير واستخدام النظم والأدوات التي تدعم وتيسر الوصول للمعرفة واستخدامها.

والتأكيد على احتياج أخصائي المعلومات كمديرين للمعرفة لتعلم إدارة المعرفة عن طريق الاعتراف بدورهم في أجندة إدارة المعرفة وتدعيم التعاون بين المكتبات خصوصا المماثلة واستخدام المصادر استخداما أفضل والتعلم من أفضل الممارسات لحل المشكلات وإتباع الأساليب الإبتكارية وتصور كيفية تقديم قيمة أكبر لحل المشكلات وتقديم قيمة أكبر للمعلومات والمعرفة والإفادة من مختلف المهارات المحيطة.

ويصنف المتخصصين في مجال المعلومات والمعرفة إلى ثلاث فئات كبرى(١١):

- فئة مجهزو المعلومات: الذين يعملون على ترقية تقنيات الأجهزة والبرمجيات والخدمات، من أجل تحسين الخدمات التكنولوجيا في المكتبات ومراكز المعلومات.

- فئة الممولين للمعلومات: الذين يوفرون خدمات مثل الإنترانيت والإنترنت والنظم الآلية للمستفيدين.

- فئة أخصائيي المعلومات التنظيمين: الذين يحللون نظم المعرفة الضمنية والصريحة في المكتبات ومراكز المعلومات وإعداد المقترحات والتوصيات بشأن تعزيز مستويات الأداء والإدارة.

ويلاحظ أن هؤلاء المتخصصين لا يرون في التكنولوجيا بأنها "تخاطب المعرفة الضمنية التي في عقول المستفيدين المتمثلة بالأفكار والخبرة والقيم والفعل والأحاسيس، بل ويؤكدون بأن فاعلية وكفاءة أخصائي المعلومات على إدارة المعرفة تعتمد بشكل كبير على التعاون والتواصل في جهودهم والكشف عن أنفسهم،والتعريف بها للمجتمعات العلمية لأغراض الممارسة سواء داخل أو خارج المكتبة(١٢).

أن أخصائي المعلومات ينظرون إلى إدارة المعرفة على أنها عمليات تحليل وتصميم وتنفيذ النظم الآلية المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات فهي عمليات تتكامل فيها المعرفة المطبوعة وغير المطبوعة(المتضمنة في أوعية المعلومات المختلفة وشبكة الإنترنيت)، مع المعرفة الشخصية (من خلال الاتصال المباشر والعلاقات الشخصية وما سواها) مع البنية التحتية لمجتمع المعلومات(١٣)

المعرفة تحتاج للقدرة على صنع المعلومات من البيانات، التي يتم الحصول عليها، لتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها.

أن إدارة المعرفة هي منظومة متكاملة ومترابطة من القيم والأسس والمهارات والخبرات والتقنيات وأخصائي المعلومات يعمل مع هذا الكم الضخم من المعلومات والبيانات. وهذه المعلومات بحاجة مستمرة للتحسين، بغرض المحافظة على استمرارية تدفقها، والمحافظة على سرعة تواصلها عبر

شبكات الانترنت مع كل جديد،وأخصائي المعلومات المسئول عن إدارة المعرفة عنصر هام داخل أي مكتبة أومركزمعلومات لأنه يقوم على كل المستويات المذكورة،وعلى الرغم من أنه لا يملك خبرة مدير المعلومات، فإنه على دراية بإمكانات التكنولوجيا، ويستطيع التعرف على فجوات بنيتها التحتية، كما يستطيع اقتراح التغييرات المطلوبة لدعم برامجها، أو الوصول إلى إمكانات أخرى إذا تطلب الأمر، وربما يكون عليه التعامل مع مفردات تكنولوجيا المعلومات، قبل البدء في مشروعات إدارة المعرفة(١٤).

إنه في الغالب يعرف حدود تكنولوجيا المعلومات، وأنها لا تتساوى مع إدارة المعرفة،فتكنولوجيا المعلومات ليست إلا أداة يجب عليه استخدامها والسيطرة عليها، كل هذا يساعد أخصائي المعرفة على التعامل مع مدير المعلومات، أو المسئول عن تكنولوجيا المعلومات(١٥).

-دور اخصائي المعلومات المسئول عن إدارة المعرفة هو :

ويمكن توضيح الدور الذي يمكن أن يقوم به أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة يتمثل في:-

١- تحديد النواقص في الإمكانيات والأداء.

٢- تحديد الأفكار الجديدة واحتياجات المستفيدين وتصنيف القوى البشرية.

٣- التأكد من أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تعمل على تدعيم إدارة المعرفة،والمشاركة فيها وتنفيذها وتساهم في بناء قاعدة دعم على جميع المستويات المعرفية بما فيها نشر قوة المعرفة داخل المكتبة أومراكزالمعلومات(١٦).

٤- التخطيط والإسهام في صناعة القرارات،وحل المشكلات، وتطوير أداء المكتبة.

٥-استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر معلومات الالكترونية الأكثر استجابة لاحتياجاتهم.

٦-تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية.

٧-تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.

٨-إنشاء ملفات بحث وتقديمها عند الطلب للباحثين والمستفيدين.

٩ -البحث في مصادر المعلومات ومحركات بحث غير معروفة للمستفيدين وتقديم نتائج البحث.

١٠-مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الإنترنت وقدراتها الضخمة في الحصول على المعلومات، والوصول إلى مراكز التدريب الإلكترونية.

وأخيراً فإنه بإمكان مكتباتنا العربية أن تستفيد من إدارة المعرفة من خلال التقاسم والمشاركة للمعرفة، وخلق معرفة جديدة وتحويلها إلى خدمات وأساليب متطورة ذات قيمة علمية من جانب المستفيدين.

***- متطلبات وتكوين المختص في إدارة المعرفة:**

أن العولمة فرضت على أخصائي المعلومات مواجهة تحديات المتغير الجديد الذي فرض أعباء ومسؤوليات كبيرة على تعليم المكتبات والمعلومات ، باعتبار هذا العلم معنياً بدرجة أساسية بتخريج الكوادر العلمية القادرة على الأخذ بزمام التطورات الحاصلة في المجتمع، والتفاعل معها ، والاستفادة منها باعتبار المختصين في المعلومات، فئة اختصت بجمع المعرفة وتنظيمها وإتاحتها وبثها. وهذا يتطلب دورا جديدا ورؤيا مستقبلية لهم في عصر إدارة المعرفة واقتصاد المعرفة ، وخاصة لإدارة المعرفة علاقة تأثير وتأثر بالإنتاجية(١٧).

حيث على أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة أن يكونوا قادرين على امتلاك القدرة على التعلم الذاتي، والتنمية الذاتية، والتحكم الذاتي.وهوما يتطلب إعادة النظر للمكتبة كمؤسسة تعليمية إلى الرغبة في تصميم بيئة عمل مريحة تناسب عمليات تبادل المعلومات واقتسامها بين أخصائي المعلومات فيها. أوبمعنى أخر، ينبغي على كل أخصائي المعلومات أن يشارك الآخرين في تعلم المعارف الشائعة وتنظيمها، ومن ثم يتاح له القدرة على التطوير المستمر استجابة لمتطلبات

التحول نحو التعامل في إدارة المعرفة بطريقة منظمة ويتطلب ذلك الإجراءات التالية:

- إنشاء هيكل تنظيمي جديد ويعنى ذلك ضرورة تقليص المستويات الإدارية ، والالتزام ببعض المبادئ الإدارية كالعمل بروح الفريق، وإدارة أكثر من مشروع في آن واحد(١٨).

- إنشاء اتحاد معرفي بالتعاون مع المؤسسات الأخرى والإفادة من تجاربها وخبراتهم العلمية والعملية.

تصور مقترح لتطوير مفهوم إدارة المعرفة لدى أخصائي المعلومات:

انطلاقا من أهمية دور أخصائي المعلومات في تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة وترسيخ هذا المفهوم وتطبيقه وتطويره بهدف الوصول إلى بناء مكتبات ومراكز معلومات متميزة و مبدعة عبر المشاركة الفاعلة والشاملة ما بين المكتبات والمستفيدين لبناء قاعدة المجتمع المعرفي ولان هذا المفهوم يعتبر من المفاهيم الحديثة ولا زالت الممارسات والتجارب فيه قليلة لذا كان لا بد من السير في تبنى هذا المفهوم عبر مراحل متدرجة ارتكزت على بناء إستراتيجية خاصة لإدارة المعرفة ونشر الوعي وترسيخ ثقافة المشاركة بالمعرفة وبناء النظم اللازمة لإدارة المعرفة وذلك مع مراعاة ومتابعة التجارب الدولية والعالمية والتعرف إلى أفضل الممارسات في هذا المجال وتطبيقها .

وقد اعتمدت الباحثة في تطبيق مفهوم إدارة المعرفة على محاورين :

المحور الأول : التخطيط والتنفيذ

المحور الثاني : نشر وتعميم المعرفة

المحور الأول : التخطيط والتنفيذ:

أن إعداد الإستراتيجية الخاصة بإدارة المعرفة يتطلب الخطوات العملية الآتية:

١- تحليل الوضع القائم وبيان نقاط القوة والضعف والفرص المتاحة والتهديدات للاستفادة من هذا التحليل عند صياغة الأهداف في الإستراتيجية.

٢- تحليل الفجوات : حيث تم حصر الموجودات و المتطلبات اللازمة لإدارة المعرفة وبيان مدى تحققها والفجوات إن وجدت وبالتالي بناء الأولويات وخطط العمل اللازمة لتوفيرها وتبين نقصا واضحا في عمليات التخطيط وكذلك التقييم والمتابعة وبناء خطط العمل .

٣- تحديد المخاطر :حيث تم تحديد المخاطر المتعلقة بالمحتوى المعرفي ونظم المعرفة ومن ثم تقيمها من حيث إمكانية الحدوث والأثر المترتب عليها وترتيبها وفق الأولويات للخروج إلى إيجاد خطة إدارة المخاطر المتعلقة بالمعرفة وكيفية مواجهتها والتعامل معها .

٤. المراجعة والتقييم : وتعتبر هذه النقطة ركيزة أساسية في إعداد الاستراتجيات بشكل عام إلا انه فيما يختص بإدارة المعرفة تعتبر أكثر أهمية وأكثر إشكالية ذلك انه من الصعوبة بمكان قياس مدى تحقق الأهداف وقياس مدى تأثير إدارة المعرفة على أداء أخصائي المعلومات بشكل عام وعليه فقد تم دراسة هذا الأمر بصورة علمية ودراسة التجارب العالمية في هذا المجال للوصول إلى بناء قاعدة لتقييم اثر المعرفة على تحقيق النتائج ودراسة قياس تحقيق الأهداف وعليه تم اقتراح آلية للمراجعة و اقتراح معايير التقييم المناسبة.

المحور الثاني: نشر وتعميم المعرفة :-

ولتحقيق هذا المحور فقدتم العمل على وضع النظم والإجراءات للمشاركة بالمعرفة ونشرها وتعميمها وذلك من خلال :-

إعداد خارطة مرنة للمعرفة تتضمن :

- إيجاد خارطة المعارف الضمنية داخل المكتبات ومراكز المعلومات.
- حصر قائمة الموجودات المعرفية في المكتبات ومراكز المعلومات .
- تحديد مصادر المعرفة داخل المكتبات ومراكز المعلومات وخارجها وحصر المعلومات الصريحة والضمنية وتعميمها ونشرها.

- دعمها بوسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.
- المراجعة والتحديث المستمر للمعرفة .

إن العمل على توافر إدارة ذكية كمطلب أساسا لتحقيق القيمة الحضارية وامتلاك إستراتيجية وطنية للمعلومات تستجيب لمتطلبات التنمية الشاملة وتواكب التطورات العالمية الجارية في حقل تقنيات المعلومات والاتصالات، ليتم على أساسها اختيار القرار المناسب للمشكلة المطروحة وتتبع أهمية أنظمة دعم القرار من القدرة على إدارة البيانات وتحليل المشكلة وتقديم المعلومات الوافية وتقييم البدائل ليتم على ضوئها الوصول للمعرفة واتخاذ القرار.

إضافة إلى استثمار المعرفة التي لَيست سهلة لتتم بين عشية وضحها، إذ انه من اجل تحويل المعرفة من ضمنية إلى صريحة ومن صريحة إلى ضمنية، لابد من تفهم وإدراك أهداف المؤسسة، أيضا وجود نظام جيد للاتصالات ونسق تشاركي منظم مع وجود نظام حماية جيد للمعلومات باعتبار أن المعلومات والمعرفة تسجل على صفحات رقمية ومواقع افتراضية.

ومن هنا تبرز أهمية تقاسم المعرفة (Sharing Knowledge) في سياق إدارة المعرفة ودور العنصر البشري الذي يقود عمليةَ تشارك أو تقاسم المعرفة والخبرة والحكمة. وان برنامج تقاسم المعرفة هذه من شأنها ترشيد المكتبات في اتخاذ القرارات السلمية وتحقيق التغير وتحسين نوعية الأداء، إلا انه هنالك بعض السلبيات التي تتجسد في تلك السلوكيات البشرية الناتجة عند التشارك أو التقاسم في المعلومات والمعرفة المتمثلة في المخاوف النفسية حول زوال وفقدان المعرفة والخبرة لدى الأشخاص عند تسرب معارفهم وخبراتهم للآخرين، في مواقف تعليم وتدريب اخصائى المعلومات كمتخذي قرار ونقل معارفهم ومهاراتهم إليهم(١٩).

وبالتالي فان نجاح تطبيق إدارة المعرفة كما ينبغي ان تكون يتوقف على عملية تحويل المعرفة وتوفير البيئة المناسبة لهذه العملية، والتي هي بؤرة عمل إدارة المكتبات ، فإذا كان الهدف الأساسي من إدارة المعرفة هو عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة ليتمكن من إدارتها والتحكم فيها، فان الفجوة بين الإدارة التقليدية والإدارة الحديثة للمعلومات والخالقة للمعرفة والمحققة للقيمة تبقى منصبة على عملية تحويل المعرفة الضمنية إلى صريحة، وهذه لا يمكن لها إن تتحقق لا بالتشارك من قبل فريق متكامل شامل لمجموعة من التخصصات ذات العلاقة مستندا على دعم قيادة المكتبات ومراكز المعلومات وتشجيع التعلم المستمر وتبادل الأفكار المعرفية بوجود أساليب اتصال فعالة ونزعة جماعية تشجع على نقل المعرفة.

لذا يوصي عند استثمار المعرفة ينبغي التركيز على عمل الأصح بدلا من الشيء الصحيح وهذا يتطلب من الإدارة إعادة الترتيب ومراجعة جميع عملياتها بما في ذلك تكوين المعرفة وبثها وتجديدها وتطبيقها حيث تتطلب الآتي(٢٠):-

١- توافر المعرفة والخبرات المتراكمة التي تؤدي إلى الإبداع في حل المشكلات.

٢- تطبيق وتحقيق التكامل بالأدوات والتقنيات المنهجية الجديدة لتعزيز العمليات الداخلية.

٣- تدارس تجارب الآخرين للاستفادة منها في بناء قدرات موجهة للمستقبل.

٤- استيراد المعرفة والخبرة بهدف تحسين القدرات.

وبناء عليه تلك لابد من استكمال بناء القاعدة التقنية التحتية من منظومات عتاد وشبكات اتصالات وغيرها، تحسين كفاءة وفعالية المرافق المعلوماتية الموجودة سواء من خلال تحديث وتطوير تقنياتها ودمجها مع الأنشطة الرئيسية والمساندة الموجودة في كل المكتبات ومراكز المعلومات، مع العمل على بناء وتطوير نظم معلوماتية تساعد إدارة المعرفة على القيام بوظائفها وأدوارها المحددة(٢١).

ولهذا لابد من تشجيع التبادل للمعلومات بأرشفة موارد المعلومات والمعرفة رقميا والعمل على استثمارها من اجل تنشيط المهارات والخبرات والعمل على تحفيزها لتولد

المعرفة وبلوغ القيمة(٢٢). من خلال تنقيح وتصفية المعلومات وتجهيز وإتاحة التي تصلح منها لتوليد المعرفة. في ظل إدارة ذكية تتوافر فيها مختلف تقنيات المعلومات والاتصالات وهذا يتطلب بطبيعة الحال ضرورة بث الوعي بأهميتها لدى كافة المكتبات ومراكز المعلومات، وما يستتبع ذلك من تعزيز اكتساب المعرفة التقنية على كافة الأصعدة .

لذا ينبغي رصد التجارب والممارسات الناجحة الدولية والعربية منها بمختلف القطاعات بهدف تدارسها والإفادة منها والوقوف على عوامل نجاحها والصعوبات والمعوقات التي واجهتها، والعمل على وضع آليات ومناهج تطبيقية لتكييف النظريات الإدارية المعاصرة لجعلها قابلة للتطبيق العملي .

النتائج والتوصيات:-

أولا:النتائج:

-إن التطلع إلى المستقبل في عالم المكتبات يتطلب تضافر الجهود الإدارية، والفنية واستخدام التخطيط الإستراتيجي تحقيقاً لسمة التميز والإبداع.

-أن مهمة أخصائي المعلومات ليست فقط معالجة المعرفة- كما كان الشأن في نظم المعلومات، بل الأهم هو تخليق المعرفة بإدماج مصادر المعرفة الكاملة والمعلنة في نسيج متكامل ومتميز.

وتلعب إدارة القوى البشرية دوراً محورياً في هذه العملية من خلال تصميم نظم مشاركة الأفراد واستقطاب تعاونهم وانفتاحهم على أمور المكتبات ومشكلاتها، وحفزهم على المشاركة الجادة والفاعلة وإبداء الآراء والمقترحات. وبذلك فإن مهمة إدارة المعرفة هي تنشيط وحفز تبادل المعلومات والمعرفة بين أخصائي المعلومات، ومن ثم إطلاق المعرفة الكامنة ودعم عملية تخليق ونشر وتدفق المعرفة في أرجاء المكتبات لتكوين" القدرات المحورية" ومن ثم تثبيت ميزتها التنافسية.

-التحول من أنماط التنظيم القائمة على العمل الفردي المنعزل أو المتتابع إلى نمط العمل الجماعي في فرق ذاتية الإدارة، ونتيجة لهذه التحولات يمكن الاطمئنان إلى ترسيخ منهج إداري جديد يتمثل فى الأداء من خلال فرق العمل ذاتية الإدارة.

ثانياً:التوصيات:-

١ – وضع خطة إستراتيجية للوصول إلى مجتمع المعلومات والمعرفة، مع دراسة الوضع الحالي والتركيز على الفجوة البينية، بحيث تنبثق عنها خطط وطنية للوصول إلى مجتمع المعلومات.

٢ – الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال وكذلك الدول والمؤسسات العربية من أجل تشجيع الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة على المستوى الوطني، والعربي، والعالمي.

٣ – السعي إلى إيجاد تكامل معلوماتي ومعرفي بين الجهات المحلية وبين الجهات المناظرة في الدول العربية وإنشاء شبكة معلوماتية ومعرفية تساهم في الإفادة العلمية والإدارية.

٤ - تشجيع الأبحاث والأعمال الإبداعية في مجال الاستثمار في المعلومات المعرفية.

٥ - العمل على إيجاد تشريعات قانونية ملائمة تحفظ حقوق الملكية الفكرية والابتكارات المحلية والعربية بما يشجع الجهات المختصة للاستثمار في مجال المعلومات والمعرفة.

٦ – المشاركة الفعالة في المنتديات المعلوماتية والمعرفة العالمية والإقليمية.

المراجع

1- Webster’s Online Dictionary: http://www.websters-onlinedictionary.org

٢- -عماد عبد الوهاب الصباغ.رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في لإدارة المعرفة.إدارة المعلومات في البيئة الرقمية:المعارف والكفاءات والجودة.وقائع المؤتمر الثالث عشر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات(بيروت٢٩اكتوبر،١نوفمبر٢٠٠٢).تونس،المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم٢٠٠٣، تونس المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. ٢٠٠٣.

3. International encyclopedia of Information and Library Science.-2nd ed.-London:Routled.2003.-p.203.

٤. محمد فتحي عبدالهادى.مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق.-ط١.-القاهرة:الدار المصرية اللبنانية،٢٠٠٧.

٥. محمد فتحى عبدالهادى.مجتمع المعلومات.مصدرسابق.

6- McAdam, Rodney Sandra McCreedy (2000), "A Critique Of Knowledge Management: Using A Social Constructionist Model", New Technology, Work and Employment 15 (2).

7-Alavi, Maryam & Dorothy E. Leidner (2001), "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues", MIS Quarterly 25 (1): 107-136.

8-Sensky, Tom (2002), "Knowledge Management", Advances in Psychiatric Treatment 8 (5): 387-395, http://apt.rcpsych.org/cgi/content/full/8/5/387.

9-McInerney, Claire (2002), "Knowledge Management and the Dynamic Nature of Knowledge", Journal of the American Society for Information Science and Technology 53 (12): 1009–1018.

10- عماد عبد الوهاب الصباغ. إدارة المعرفة ودورها في إرساء أسس مجتمع المعلومات العربي، المجلة العربية للمعلومات، المجلد الثالث والعشرون، العدد الثاني،(2002) تونس.

11- نعيمة حسن جبر رزوقي "رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة" مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية ، مج ٩ ، ع٢، ٢٠٠٤.

12-Wilson, T.D. (2002), "The nonsense of 'knowledge management'", *Information Research* 8 (1).

13-نعيمة حسن جبر رزوقى"رؤية مستقبلية لدور اختصاصيي المعلومات في إدارة المعرفة".مصدرسابق.

14- عماد عبد الوهاب الصباغ.رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في لإدارة المعرفة.إدارة المعلومات في البيئة الرقمية:المعارف.مصدرسابق.

15- سلمان رشيد سلمان.البعد الاستراتيجي للمعرفة.-دبي:مركز الخليج للأبحاث،٢٠٠٤.

16-مايكل هيل: أثر المعلومات في المجتمع: دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعمالها،مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، ٢٠٠٤.

17- Fisher.saul(2006). Open Technologies and Resources for the Humanities, and Cooperative Cons-quenes.art and humanities in Higher Education.vol5,No.2.pp.127-145.

18-Haigh, joe(2008). Open Access: beyond access. Topics in scholarly Communication Issue1 (apr.2008).

19-Wenger, Etienne; Richard McDermott & Richard Sunder (2002), Cultivating Communities of Practice: A Guide to Managing Knowledge - Seven Principles for Cultivating Communities of Practice, Boston: Harvard Business School Press, 107-136, ISBN 1578513308.

20-Nanjappa, Aloka; Grant, Michael M. (2003), "Constructing on constructivism: The role of technology", Electronic Journal for the Integration of Technology in Education **2** (1).

21-Bontis, Nick & Chun Wei Choo (2002), The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge, New York:Oxford University Press, ISBN 019513866X.

22-أبوبكر سلطان أحمد.المجتمع المعرفي والإنترنت.-العلوم والتقنية.-س١٧،ع٦٥،مارس ;٢٠٠٣.

23-Snowden, Dave (2002), "Complex Acts of Knowing - Paradox and Descriptive Self Awareness", Journal of Knowledge Management , Special Issue **6** (2): 100 - 111, DOI:10.1108/13673270210424639,