

إدارة المعرفة وانعكاساتها على الدور القيادي لاختصاصي المعلومات في المكتبات الأكاديمية

شذى أحمد ذنون* و عمّار عبداللطيف زين العابدين**

تأريخ القبول: 2022/9/17

تأريخ التقديم: 2022/8/31

المستخلص:

تُعَدُّ إدارة المعرفة من أكثر الموضوعات أهمية في وقتنا الحاضر، كما تُعَدُّ نقطة أساسية لجهود أطراف متعددة واهتمامات مختلفة، على وجه الخصوص العاملين (اختصاصي المعلومات) في المكتبات الأكاديمية، إذ إنّ العناية بالعنصر البشري (اختصاصي المعلومات) من الأساسيات المميّزة والملحة من حيث الدور الإيجابي في سير العمل في مختلف المكتبات ومنها الأكاديمية، وفي ضوء التطورات الحديثة والمتلاحقة التي يشهدها مجال المعلومات اقتضى الأمر لوجود فعّال لاختصاصي المعلومات في مواكبة التقنيات والتكنولوجيا الحديثة التي كان لها تأثيرها في العمل المكتبي، فقد كان (اختصاصي المعلومات) يقدم المعرفة في صورة تقليدية بسيطة بينما صار اليوم يُسهم مساهمة كبيرة في إنتاج المعرفة والإبداع والابتكار ومن ثمّ بثها للمستفيدين، وفي عصر المعرفة صار التركيز على المورد البشري وإدارته، إذ إنّ هناك علاقة متينة بين اختصاصي المعلومات والمعرفة في إتقان استخدام التقنيات الحديثة كونه يعرف مدى أهمية المعلومة للمستفيد وكيف سيستخدمها، ففي ظل تقنية المعلومات وغازرة المعلومات، وعجز الأوعية على حصرها، كان ضرورياً وجود هذه الفئة من ذوي مهارات عالية مؤهلين على مستوى تقني وعلمي مدروس حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات. الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة – اختصاصي المعلومات – المكتبات الأكاديمية.

* طالبة ماجستير/قسم المعلومات وتقنيات المعرفة/كلية الآداب/جامعة الموصل.

** أستاذ/ قسم المعلومات وتقنيات المعرفة/كلية الآداب/جامعة الموصل.

1. مشكلة الدراسة:

إنَّ التطور الحاصل في مجال المعلومات والتقنيات الحديثة المستخدمة فضلاً عن تنوع أوعية المعلومات وإشكالها كان له الأثر الكبير في إدارة المعرفة بالمهارات التي يمتلك اختصاصيو المعلومات في المكتبات الأكاديمية، ومن هنا يمكن تحديد إشكالية البحث بالتساؤلات الآتية:

- 1- ماهي إدارة المعرفة وماهي انواعها؟
- 2- من هو اختصاصي المعلومات وماهي علاقاته بادارة المعرفة ؟
- 3- ما هي مهارات اختصاصي المعلومات المؤهلين للعمل في بيئة إدارة المعرفة ؟
- 4- دور اختصاصي المعلومات في عصر المعرفة ؟
- 5- ماهي مراحل إدارة المعرفة ؟

2. أهمية الدراسة:

في عصرنا الحاضر ازدادت أهمية التكنولوجيا، لتحصل نقلة سريعة نحو عنصر آخر أكثر أهمية، وهو العنصر البشري والمتمثل باختصاصي المعلومات لتصبح التكنولوجيا وسيلة تساعد في إدارة المعرفة، لقد صارت المعرفة والخبرة الإنسانية والمهارات حالياً من أكثر العناصر فاعلية، والمعرفة حالياً من أنفس الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات العلمية في تقديم خدماتها، في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم، والتقدم في مجال المعلومات والمكتبات الرقمية والإلكترونية، اذ طرأ تغير كبير وجذري على المكتبات الأكاديمية، سواء في الممارسات الفنية والمهنية، أو في تقديم الخدمات للباحثين، فالوصول المفتوح والرقمنة وقواعد البيانات الإلكترونية والتعلم المستمر، كل ذلك صار يميز المكتبات الأكاديمية، وأدى إلى تغير كبير في مواصفات العاملين (اختصاصي المعلومات) في هذه المكتبات، فالمعرفة ليست مجرد وثائق وملفات وبرامج يتم تقاسمها بل الكثير منها يكمن في عقول الأفراد والجماعات وعليه فإن إدارتها أكثر من مجرد تعرف المعلومات الصريحة المتدفقة وكيفية انتقاء المطلوب منها واقتناؤه وتنظيمه، وكيفية تطور دور اختصاصي

المعلومات ليصبح مدير معرفة، ويعرض ويناقش المهارات المطلوبة لإدارة المعرفة.

3. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

1- التعرف بإدارة المعرفة وأنواعها، والمصادر التي يمكن بها الوصول الى المعرفة.

2- التعرف على اختصاصي المعلومات وتحديد مهاراتهم وخصائصهم في بيئة ادارة المعرفة .

3- تحديد الأهداف التي تسعى الى تحقيقها إدارة المعرفة.

4- تحديد مراحل إدارة المعرفة والتي تحتاجها المكتبات الأكاديمية والاستفادة منها في تحديد أهدافها.

5- تحديد المتطلبات الضرورية التي يجب توفيرها للوصول الامثل الى إدارة المعرفة.

6- تحديد العلاقة ما بين إدارة المعرفة واختصاصي المعلومات من حيث المهارات والقدرات والخصائص وغيرها.

4. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي وذلك لملائمته لموضوع البحث.

5. أدوات جمع البيانات:

استخدم الباحثين الادوات الاتية لجمع المعلومات:

- المصادر الورقية، والمصادر المتاحة على الانترنت.

6. الدراسات السابقة:

1- عبد المجيد مهنا، إدارة المعرفة: دور جديد لاختصاصي المكتبات والمعلومات، مجلة جامعة دمشق، مج28 ، ع (3،4)، 2012.

يعرض البحث ويناقش دور اختصاصي المكتبات والمعلومات في إدارة المعرفة كدور لا يختلف من حيث المبدأ عن ممارسات إدارة المعلومات وعملياتها، ولكن التغييرات الجذرية في بيئة الأعمال أضافت محددات ونشاطات إلى التطبيقات التقليدية

في معالجة المعلومات. المعرفة ليست مجرد وثائق وملفات وبرامج يتم تقاسمها بل الكثير منها يكمن في عقول الأفراد والجماعات وعليه فإن إدارتها أكثر من مجرد تعرف المعلومات الصريحة المتدفقة وكيفية انتقاء المطلوب منها واقتناؤه وتنظيمه، وكيف تطور دور أمين المكتبة ليصبح مدير معرفة، ويعرض ويناقش المهارات المطلوبة لإدارة المعرفة والفهم المطلوب لتكوين مدير معرفة ناجح.

2- قلبو حسنة. دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي دراسة حالة كدلية العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويى جامعة محمد خيضر -بكرة- (رسالة ماجستير)، الجزائر، 2015.

هدفت هذه الدراسة والتي تحت عنوان دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي إلى إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في بقاء ونمو المؤسسات ومحاولا لرفع من فعاليتها وأدائها، في ظل التحديات الكبيرة التي تواجهها، إذ تبرز أهمية إدارة المعرفة بإضافة قيمة للمؤسسة وخلق ميزة تنافسية وجعل المؤسسة أكثر مرونة باعتماد أشكال التنسيق والتصميم والهيكلية.

3- Adebayo A. Bello. Knowledge Management in Academic Libraries: Trends, Issues and Challenges, World Journal of Research and Review (WJRR, Volume-6, Issue-2, February 2018 Pages 20-25.

تحدثت الدراسة عن المعرفة التي صارت قوة دافعة رئيسية في منطقتنا حياه، نظرا للطبيعة المعقدة للمعرفة، من الصعب تقدير قيمة إدارة المعرفة في الأوساط الأكاديمية مكتبات، تحتل المكتبات الأكاديمية موقعا مركزيا في مؤسسة لتوليد المعرفة مجهزة أكاديميا مجتمع بالمعرفة لخدمة المجتمع وتعزيزه المعرفة للبشرية، تسلط هذه الورقة الضوء على تطور إدارة المعرفة والأدوار والأهداف، والتحديات وتحدثت عن المكتبات الأكاديمية وأمناء المكتبات من أجل خدمة فعالة.

7- اختلاف الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية:

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها:

- 1- تركّز على إدارة المعرفة ضمن نطاق عمل اختصاصي المعلومات والمكتبات.
 - 2- ماهية إدارة المعرفة وأنواعها.
 - 3- التعرف على اختصاصي المعلومات ومهاراتهم ودورهم كقادة في إدارة المعرفة في ظل التطورات التقنية الهائلة.
8. المقدمة:

تقوم إدارة المعرفة على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المؤسسة، والمستفيدين من خارجها، حيث يركّز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوافرة في المؤسسة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها، لذا فإن من أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري، وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تنمية أداء الفرد، ورفع كفاءة المؤسسة لقد أسهمت الثورة المعلوماتية وتقنية الاتصالات في إحداث العديد من التغيرات مما أدعى لجعل العالم قرية واحدة، وهذا ما جعل هناك تفاعلات بين مختلف المنظمات مما أتاح الفرصة أمام أية منظمة للاستفادة من تجارب غيرها، كما وفر للأفراد فرصة التعلم عن بعد والتزود بالمعارف والمهارات المختلفة عبر أجهزة الحاسوب والانترنت⁽¹⁾.

تعد إدارة المعرفة من الميادين العلمية الحديثة، إذا لم يعترف بها في الجوانب العملية إلا في بداية سنوات القرن الحالي، وعندما ظهرت الحاجة إلى زيادة القيمة في المكتبات ومؤسسات المعلومات جراء تلبية احتياجات المستفيدين ورغباتهم، ومواجهة التغيرات البيئية السريعة وما يتطلب ذلك من إعادة النظر في الهياكل التنظيمية، والوظيفية والأهداف الاستراتيجية، بقصد التأقلم مع تلك المتغيرات، وأن الاستخدام المتزايد لتكنولوجيا المعلومات والتطورات الحديثة والاتصالات هو من أهم العوامل التي شجعت على ظهور إدارة المعرفة فلم يعد التحدي مقتصرًا على إيجاد المعلومات للمكتبات ومراكز المعلومات، بل في كيفية البحث بالمعلومات المتوفرة لإيجاد المعلومات الأكثر فائدة للمستفيدين.

(1) الحمزة منير. واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم استباق للأحداث؟. مجلة RIST ، مج19، ع2، ص31-58.

9. مفهوم المعرفة (لغة واصطلاحاً) :

أ- مفهوم المعرفة لغة: يعود الأصل في كلمة معرفة إلى اشتقاقها من الفعل (عرف)، ومعرفة الشيء هي إدراكه بأحد الحواس⁽¹⁾.

ب- مفهوم المعرفة اصطلاحاً: تعرف المعرفة على أنها معنية بالعلاقات والروابط التي تربط بين المعلومات، وما يتم ترجمته منها إلى صور ذهنية بالممارسات والتجارب والخبرات الناجمة عنها⁽²⁾.

وعرفها قاموس (ODLIS) بأنها:

المعلومات التي تم فهمها وتقييمها في ضوء التجربة، ودمجها في الفهم الفكري للعارف بموضوعه⁽³⁾.

والمعرفة هي أيضاً مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى آخر هي عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والأحكام والقيم التي يعمل بعضها مع بعض كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير⁽⁴⁾.

وهناك من يرى بأن المعرفة هي: ذلك الرصيد الذي تم تكوينه من حصيلة البحث العلمي والتفكير والدراسات الميدانية وتطوير المشروعات الابتكارية، وغيرها من أشكال الإنتاج الفكري للإنسان عبر الزمان⁽⁵⁾.

(2) الفيروز آبادي، القاموس المحيط. - القاهرة : دار الحديث، 2013، ص595.

(1) الزطمة، نضال محمد. إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. - (رسالة ماجستير)، غزة، الجامعة الإسلامية، 2011، ص14.

(2) (ODLIS): Online Dictionary for Library and Information Science.

(3) ياسين، سعد؛ الرفاعي، غالب. (دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان: دراسة ميدانية): ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع، جامعة الزيتونة، عمان، 2004، ص25.

(4) المغربي، عبد الفتاح (2002) نظم المعلومات الإدارية. - جامعة المنصورة: المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، 2002، ص182.

10. أنواع المعرفة:

أ- المعرفة الصريحة: يشار للمعرفة الصريحة بالمعرفة الواضحة (Explicit Knowledge) وهي المعرفة التي من الممكن توضيحها والإشارة لها بالكلمات والأرقام، ويمكن مشاركتها على شكل بيانات أو معادلات وصيغ علمية ومبادئ عالمية، ويمكن التعبير عنها على شكل كُتَيِّبات، أو كمواصفات منتج ما، وتعد المعرفة الصريحة معرفة رسمية ومنسقة؛ حيث يسهل حفظها وتخزينها وتحديثها واسترجاعها وتعديلها، ويمكن نقل المعرفة عبر الأفراد بطريقة سهلة ومنظمة، ويتم التعامل معها من قِبَل نظام إدارة المعرفة بسهولة، كما يمكن تشغيلها ونقلها وتخزينها بسهولة، فهي معرفة يمكن قياسها كميًا وكتابتها وإيصالها إلى الآخرين، وهي ملموسة لا حاجة فيها لاكتساب الخبرة، إذ إنها شيء قد تبدل وتحوّل إلى قاعدة⁽¹⁾.

ب- المعرفة الضمنية: تُعد المعرفة الضمنية معرفة شخصية غير رسمية، ويصعب تعريفها لاعتمادها على الخبرة الشخصية والممارسة، والمعرفة الضمنية (Tacit Knowledge) يصعب نقلها أو مشاركتها مع الآخرين؛ حيث تتمثل هذه المعرفة بالحدس والخبرة والرؤى الشخصية، وتشمل القيم والمثل العليا والمشاعر والخبرات التي يحتضنها الفرد، كما تُعد هذه المعرفة هي الأكثر قيمة من بين المعارف، وتؤدي إلى الرفع من مستوى الابتكار وزيادة القدرة التنافسية في المنظمة، وتوجد المعرفة الضمنية في عقول البشر على شكل مهارات وقدرات وخبرات ومواقف ونماذج عقلية، وتجدر الإشارة إلى صعوبة صياغة هذه المعرفة وكتابتها وتدوينها باعتبارها جزءاً من الممارسات الشخصية المختزلة في العقول.

ت- المعرفة المُضمَّنة: تُعرف المعرفة المُضمَّنة (Embedded Knowledge) بالمعرفة المُدمجة، إذ تشير إلى المعرفة بالمنتجات والأعمال والهياكل والروتين والثقافة، وتكون هذه المعرفة رسمية بإضافة الطابع الرسمي إلى الإدارة، كما يُمكن أن تكون هذه المعرفة غير رسمية، وتوجد هذه المعرفة في مدونات السلوك، والثقافة

(1) أنواع المعرفة المختلفة. متاح على الرابط:

<https://teb21.com/article/types-of-knowledge>

تاريخ الزيارة 19-6-2022

التنظيمية للمنظمة، والأخلاقيات، والمنتجات، والقواعد وأدلة العمليات وما إلى ذلك⁽¹⁾.

11. مصادر المعرفة:

يمكن ان تتكون المعرفة من مجموعة من المصادر يمكن حصرها فيما يأتي:
أ- المصادر الداخلية: تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المؤسسة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمؤسسة ككل وعملياتها والتكنولوجيا المعتمدة، ومن الأمثلة على المصادر الداخلية: المؤتمرات الداخلية المكتبات الإلكترونية، التعلم الصفي، الحوار، العمليات الداخلية للأفراد عبر الذكاء والعقل والخبرة والمهارة، أو بالتعلم بالعمل أو بالبحوث وبراءات الاختراع الداخلية.

ب- المصادر الخارجية: وهي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المؤسسة المحيطة، والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المؤسسات الأخرى الرائدة في الميدان أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة، ومن أمثلة هذه المصادر المكتبات والانترنت والانترانت والقطاع الذي تعمل فيه المؤسسة والمنافسون لها والموردون والزبائن والجامعات ومراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية، وتعد البيئة المصدر الخارجي للمعلومات والمعرفة حيث يعمل الأفراد على مختلف مستوياتهم التنظيمية وبأحد أو كل المدركات الحسية (السمعية البصرية اللمس، الذوق، الشم) على اكتساب البيانات والحوادث من البيئة وبقدراتهم الإدراكية والفهمية مثل (التأمل والفهم والتسبيب والحكم) يستطيعون معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات، وبالخبرة والذكاء والتفكير والتعلم يستطيع الأفراد تفسير هذه المعلومات ووضعها في معنى للتحويل إلى المعرفة⁽²⁾.

Available at the link: (2) Allen, Aprill. Types of knowledge

<https://knowledgebird.com/types-of-knowledge-tacit-explicit-implicit/>

تاريخ الزيارة 19-6-2022.

(1) عصام عبيد. تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات، متاح على الرابط:

12. إدارة المعرفة:

هي المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها ، وأدائها المستفيدون من المنظمة لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الأعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد والتكيف⁽¹⁾.

وفي تعريف آخر عرفت على أنها استراتيجية واعية للحصول على المعرفة المناسبة من الأشخاص المناسبين، في الوقت المناسب، ومساعدة الأشخاص في مشاركة المعلومات وتوظيفها في أعمالهم بحيث يحسنون الأداء التنظيمي.

أن إدارة المعرفة هي العناية بكيفية إيجاد بيئة للأشخاص لإبداع المعرفة وإيجادها ومشاركتها، وإدارة المعرفة ليست مجرد إضافة بسيطة إلى العمل المعتاد إنما تتطلب تغييرا استراتيجيا، كما أن إدارة المعرفة ليست مجرد استثمار في تكنولوجيا المعلومات التي هي أدوات لتبادل المعلومات⁽²⁾.

وأن إدارة المعرفة هي تجميع للمعلومات من البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة ومعالجتها لتحقيق مستويات أعلى من الإنجاز أحسن من الفترات السابقة⁽³⁾.

13. أهمية إدارة المعرفة:

يمكن التحدث عن أهمية إدارة المعرفة بـ:

1. عدها فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف، ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

<https://ae.linkedin.com/pulse-essam-obaidd-phd-pmp-kaizen5s-s-tqm>

تاريخ الزيارة 9-9-2022.

(2) الكبيسي، صلاح الدين؛ خام خيضر. إدارة المعرفة. المنظمة العربية للإدارة. القاهرة، 2004، ص 48.

(1) نجم عبود نجم. إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات. - عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، 2008 ، ص51.

(2) السلمي، علي. إدارة المعرفة. - القاهرة: دار غريب، 2004 ، ص48.

2. عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
 3. تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المؤسسي، المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
 4. تتيح إدارة المعرفة: للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها، وتقييمها.
 5. تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري، بجعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
 6. تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة، والفجوات في توقعاتهم.
 7. توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الابداعات المتمثلة في طرح سلع وخامات جديدة.
 8. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها، ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
 9. تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة، وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية⁽¹⁾.
 14. أهداف إدارة المعرفة:
- هناك أهداف لإدارة المعرفة، يمكننا أن نوجزها فيما يأتي :
1. تساعد في تحقيق الكفاءة الإنتاجية، إذ إنّها تمكن أعضاء المؤسسة من التعامل مع العديد من القضايا خاصة الجديدة منها و تزودهم بالقدرة اللازمة على اتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية عالية.
 2. تحسين خدمة المستفيدين عن طريق الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

(3) Holsapple c. and m. Singh. the knowledge value Chan model: Activities for Competitiveness Arlington: Shema press, 2011, P.77 – 78

3. تحسين صورة المؤسسة وتطوير علاقاتها.
4. تسهيل في عملية تقاسم المعرفة.
5. تساهم في تبسيط العمليات، وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات غير المطلوبة أو غير الضرورية.
6. زيادة العائد المالي او تحقيق الرضا عن طريق تسويق المنتجات والخدمات بفاعلية أكبر.
7. تبني فكرة الإبداع عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار بحرية.
8. تجعل صانعي القرار قادرين على استغلال موارد المؤسسة المتاحة بالكيفية والشكل الصحيح في الوقت المناسب.
9. تحسين وضع المؤسسة في مجابهة المصاعب والمحافظة على بقائها⁽¹⁾.
15. مراحل إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة عملية مستمرة ومتفاعلة تتم بمراحل عديدة تتمثل في اكتساب وخلق المعرفة، وغزيتها، ونقلها، وتطبيقها وفيما يلي شرح لكل مرحلة منها على حدة:

1-15 اكتساب المعرفة: قصد باكتساب المعرفة الحصول عليها من المصادر المختلفة (الخبراء والمتخصصون، والمنافسون والعلاء وقواعد البيانات، أو بأرشيف المنظمة)، وذلك باستخدام وسائل المقارنة المرجعية، وحضور المؤتمرات وورش العمل واستخدام الخبراء والدوريات والمنشورات، ووسائل البريد الإلكتروني، والتعلم الفردي، ويجب الأخذ في الاعتبار أن التعلم أو اكتساب المعرفة في المنظمات لا يكون دائما مقصودا. فهناك معرفة يتم الحصول عليها عن طريق الصدفة وتكون نافعة ومهمة للمنظمة، وهنا يجب على المنظمة التعرف على أهمية هذه المعرفة، ومن ثم تخزينها واسترجاعها على أفضل وجه، ومن ناحية أخرى، فإن عملية اكتساب

(1) نجم عبود نجم، المصدر السابق، ص37.

المعرفة تغتلف من منظمة لأخرى، فكل منظمة تكتسب المعرفة وتفهمها بطريقتها الخاصة ومن ثم تتأثر المعرفة المخزنة في المنظمة بثقافة المنظمة نفسها⁽¹⁾.

15-2 تخزين المعرفة:

بعد اكتساب المعرفة، يتم تخزينها بطرائق عديدة أبرزها:

أ- قيام كل فرد في المنظمة بتسجيل كل ما يحدث له وأية معلومات جديدة في مكان معين، سواء اكان في ملفات عادية أم في شبكة الحاسب الآلي، معيث تكون متاحة لكل أفراد المنظمة.

ب- قيام شخص مسؤول مجمع المعلومات وتخزينها بدقة وبطريقة يسهل استخدامها من الجميع، دون العناية بتحليل وتنقية المعرفة أو بنشرها وتداولها بطرق فعالة.

ت- قيام كل الأفراد بتقديم المعرفة الموجودة لديهم إلى شخص أو لإدارة معينة، وتقوم هذه الجهة بتحليل وتنقية هذه المعرفة، ثم تقوم بتخزينها على أفضل وأدق صورة، ومحيث يمكن تداولها في المنظمة ببسر وسهولة.

ث- جمع المعرفة بطريقة منظمة وإيجابية، ويتم تعليلها وتنقيتها، ثم يتم ترتيبها وتنسيقها وتجزأتها، ليتم تخزينها في أفضل صورة، ويراعى أن يتم تداولها بسهولة ونشرها واستخراجها بدقة ويسر بأفراد المنظمة⁽²⁾.

15-3 نقل المعرفة: يُعدُّ نقل المعرفة الحلقة الثالثة في حلقات إدارة المعرفة، ويعتمد على وجود آليات وطرق رسمية وأخرى غير رسمية، وتتمثل الطرق الرسمية في: التقارير والرسائل والمكاتبات، والمؤقرات والندوات الداخلية للمنظمة، وإطلاعات دورية على الموقف في المنظمة، والمنشورات الداخلية والفيديو والمحادثات

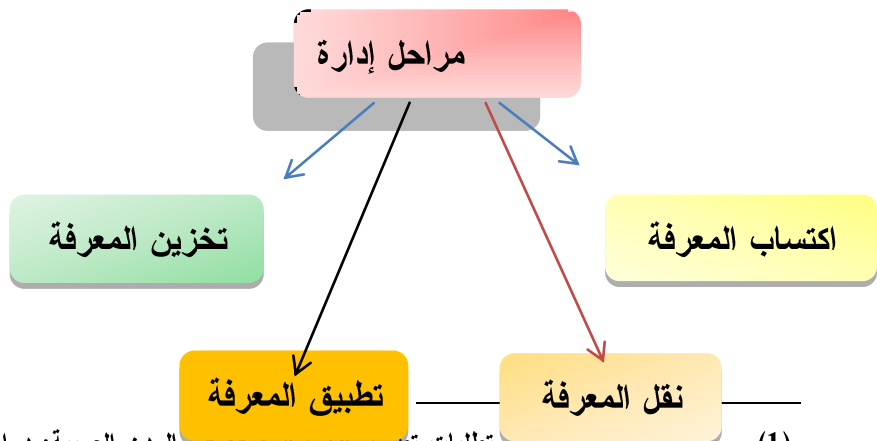
(1) هدى حمودة. نحو افاق الاصلاح والتطوير الاداري لاداء الاعمال الكترونيا عبر شبكة

الانترنت. - بجوث مركز شؤون الشرق الاوسط: جامعة عين شمس، ع 15، 2005، ص136.

(2) Bhatt, Genesh. Knowledge Management in Organization Examining Journal of .the Interaction between Technologies, Techniques & people 72 or Http I . 2001 .Pp,Knowledge Management, Volume 5- Number I . Library-emerald

الصوتية، والتدريب والتعلم عن طريق الرئيس المباشر، وتشمل الطرق غير الرسمية: تغيير الوظيفة داخل المنظمة أو خارجها، والعلاقات الشخصية التي تربط العاملين بعضهم ببعض، وفرق العمل، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نقل المعرفة في المنظمات مثل التكلفة، خاصة عند شراء أجهزة أو استخدام التكنولوجيا أو عقد مؤتمرات وندوات، كما يتأثر نقل المعرفة باحتمال تغيير المحتوى، خاصة في ظل الهيكل التنظيمي الهرمي، وهناك صور كثيرة فعالة لنقل المعرفة مثل: البريد الإلكتروني، الاتصال الداخلي من خلال شبكة الأجهزة الحاسبة، Newsgroup أو Board Bulletin وكلها تؤدي إلى توزيع أفضل للمعرفة وتتيح للعاملين فرصة التساؤل والمناقشة وتحليل المعلومات برؤى مختلفة⁽¹⁾.

4-15 تطبيق المعرفة: يُعدُّ تطبيق المعرفة الهدف الأساسي من عملية إدارة المعرفة. ويتطلب هذا التطبيق تنظيم المعرفة (بالتصنيف والفهرسة أو التبويب المناسب للمعرفة)، واسترجاع المعرفة (بتمكين العاملين في المنظمة من الوصول إليها بسهولة وفي أقصر وقت)، وجعل المعرفة جاهزة للاستخدام، حذف بعض الأجزاء غير المتسقة وإعادة تصحيح المعرفة وفحصها باستمرار، وإدخال الجديد المناسب عليها واستبعاد المتقادم⁽²⁾. كما هو موضح بالشكل (1).



(1) سمير محمد عبد الوهاب. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية: دراسة حالة مدينة

القاهرة: بحث مقدم إلى ندوة مدن المعرفة، السعودية: المدينة المنورة، 2005.

(2) هدى حمودة. مصدر سابق، 138.

الشكل (1)

يوضح مراحل إدارة المعرفة

16. عناصر إدارة المعرفة:

المعرفة نتاج لعناصر عديدة أهمها: (1).

16-1 المعلومات: عبارة عن بيانات تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد.

16-2 البيانات: مجموعة من الحقائق الموضوعية غير المترابطة يتم إبرازها وتقديمها دون احكام اولية مسبقة.

16-3 القدرات: ان المعرفة بجانب المعلومات تحتاج قدرة لصنع المعلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها الى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها.

16-4 الاتجاهات: ان المعرفة وثيقة الصلة بالاتجاهات وهي التي تدفع الافراد للرجعة في التفكير والتحليل والتصرف.

16. متطلبات إدارة المعرفة

يمكن حصر متطلبات إدارة المعرفة فيما يأتي:

- الثقافة التنظيمية: وهي تتمثل في القيم والمعتقدات التي تقود السلوك الإنساني للأفراد العاملين في المنظمة، وتُعدُّ أحد العوامل المساندة الرئيسة والضرورية لإدارة المعرفة في المنظمة (2).
- القوى البشرية: نقصد بالقوى البشرية أنها تمثل الملاك البشري الذي يقوم بكافة أعمال المنظمة ويُعدُّ أحد أهم الموارد التي تعتمد عليه المنظمات في البقاء والاستمرار والتطور والتوسع.

(1) المنتدى العربي للموارد البشرية، متاح على الرابط:

<https://hrdiscussion.com/hr30088.html> تاريخ الزيارة: 9-9-2022.

(2) العلي، عبد الستار... وآخرون: المدخل إلى إدارة المعرفة. - عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2006، ص305.

- الهيكل التنظيمي: إن الهيكل التنظيمي يوضح ويحدد كيفية توزيع المهام والواجبات، والمسؤول الذي يتبع له كل موظف، وأدوات التنسيق الرسمية، وأنماط التفاعل الواجب إتباعها وتطبيقها⁽¹⁾.
- القيادة الإدارية: وتعرف بأنها النشاط الذي يمارسه القائد الإداري في مجال اتخاذ وإصدار القرار وإصدار الأوامر والأشراف الإداري على الآخرين باستخدام السلطة الرسمية عن طريق التأثير بقصد تحقيق هدف معين، فالقيادة في هذا المفهوم تجمع بين استخدام السلطة الرسمية وبين التأثير على سلوك الآخرين واستمالتهم للتعاون لتحقيق الهدف⁽²⁾.
- تكنولوجيا المعلومات: تعني كافة الأمور التي تتضمن الحواسيب والأجهزة المساعدة لها و شبكات

الحواسيب بأنواعها المختلفة ومعالجة البيانات والمعلومات بكافة أشكالها وكافة المراكز والوظائف المتعلقة بالتكنولوجيا وخدماتها في الأنظمة والمؤسسات إضافة إلى البرامج التي تستخدم في أداء الأعمال و الوظائف وتسويق المنتجات والخدمات وكل ما يتعلق في ذلك من برامج وأجهزة ومعدات⁽³⁾.

17. دور القيادة في إدارة المعرفة:

إن إدارة المعرفة تتطلب نمطاً غير عادي من القيادة، لتحقيق أعلى مستويات من الإنتاجية في المنظمة، فالقادة لم يعودوا يوصفون بأنهم رؤساء، ولكنهم يوصفون بأنهم منسقون **Coordinator** أو مسهلون **Facilitators** أو مدربون **Coaches** ولذلك، فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن يكون قدوة لهم، وأن تكون

(3) حريم حسين محمود. تصميم المنظمة والهيكل التنظيمي وإجراءات العمل، عمان (الأردن): دار الحامد للنشر والتوزيع، 2006، ص45.

(1) عبوي زيد منير. القيادة ودورها في العملية الإدارية. - عمان (الأردن): دار البداية ناشرون وموزعون ، 2008، ص25.

(2) العاني، مزهر شعبان. نظم المعلومات الإدارية: منظور تكنولوجي. - عمان (الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص63.

لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون وداخل أكثر من إطار يهم المنظمة وتعمل المنظمة به، وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة، والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المنظمة وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقييم هذه الرؤية وإعادة تشكيلها وتنميتها، كلما لزم الأمر، كما يجب أن يتحقق القائد من أن المعلومات التي يصل إليها الأفراد والقادة هي انعكاسات للحقائق والبيانات وليست استنتاجات شخصية ليس لها أساس موضوعي وإلى جانب ذلك، فإنه يتعين عليه النظر إلى الأمور المتعلقة بالمنظمة على أنها عمليات مرنة ومتفاعلة وليست أمورا جامدة وثابت⁽¹⁾.

18. اختصاصي المعلومات وإدارة المعرفة:

18-1 اختصاصي المعلومات:

ويمكن تحديد مفهوم اختصاصي المعلومات بالتعريفات الآتية:

- جاء تعريفه في الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، بأنه الشخص الذي يعمل في بيئة المكتبات التي تدار خدماتها إلكترونيا و يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها⁽²⁾.

- وفي تعريف قاموس البنها وي هو الشخص الذي يتلقى تعليمًا أكاديميًا على مستوى عالي من العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها⁽³⁾.

- كما عرفه قاموس علم المكتبات والمعلومات ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science على أنه مصطلح مشتق من Howhzd

(3) علاء احمد. القيادة المتميزة: صياغة استراتيجيات للتغير. - القاهرة : مجموعة النيل العربية، 2005، ص.68

(1) السيد حسب الله ؛ أحمد محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات: إنجليزي عربي. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، مج1، 2000، ص2231.

(2) شعبان عبد العزيز خليفة. قاموس البنها وي. - القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1991، ص59.

cyberlibrarian المكتبات التخيلية الذي تم صياغته من مصطلحين هما **cyberspace** الفضاء التخيلي و **librarian** اختصاصي المعلومات والمكتبات والمقصود بمصطلح **cybrarian** اخصائي المكتبات الذي يهمل بصفة دائمة في استرجاع وبث المعلومات عبر الانترنت ويستخدم جميع المصادر المتاحة على الخط المباشر كما يستعمل المصطلح للدلالة على التعبير عن وظيفة يقوم بها اختصاصي المعلومات بقسم كبير من أنشطته في البحث واسترجاع المعلومات بالانترنت وغيره من المصادر الأخرى ويدرس انتاج ونقل المعلومات والتحكم فيها وتحليلها وإدراكها بغرض رفع كفاءة تلك العمليات باستخدام الذكاء الاصطناعي⁽¹⁾.

18-2 دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة:

انطلاقاً من أهمية اختصاصي المعلومات في تطوير استراتيجية إدارة المعرفة، وترسيخ هذا المفهوم وتطبيقه، وتطويره بهدف الوصول إلى بناء مكتبات جامعية متميزة ومبدعة، فإنه يلعب دوراً محورياً في هذه العملية، ويمكن توضيح هذا الدور وكما يأتي:

أ- مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى مصادر المعلومات الأكثر استجابة لاحتياجاتهم وتدريبهم على استخدام مصادر المعلومات الإلكترونية، وأدوات وتقنيات البحث في البيئة الرقمية.

ب- التخطيط والإسهام في صناعة القرارات، وحل المشكلات وتطوير أداء المكتبة والفهم الجيد لطبيعة عمل المكتبة، ودور المعلومات والمعرفة ما بغرض العمل على توسيع العمليات الأساسية لإدارة المعرفة⁽²⁾.

(3) ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science

(1) Wasim RAJA, Zubair Ahmad, Arun K. Sinha. Knowledge Management and Academic Libraries in IT Era: Problems and Positions. متاح على الرابط:

http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-124_198_418_2_RV.pdf

تاريخ الزيارة 2022-2-8

ت- التأكد من أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تعمل على تدعيم إدارة المعرفة، والمشاركة فيها وتنفيذها وتساهم في بناء قاعدة دعم على جميع المستويات المعرفية.

ث- المساهمة في تحويل المعلومات الضمنية إلى صريحة بالعمل على تشارك المعرفة بين العاملين والعمل على تحديد مواطن الضعف في أداء المكتبة الجامعية وتحسينه⁽¹⁾.

ج- تحديد النواقص في الإمكانيات والأداء وتحديد الافكار الجديدة واحتياجات المستفيدين وتصنيف القوى البشرية⁽²⁾.

واحتياج اختصاصي المعلومات كمديرين للمعرفة لتعلم إدارة المعرفة عن طريق الاعتراف بدورهم في أجندة إدارة المعرفة وتدعيم التعاون بين المكتبات خصوصاً المماثلة واستخدام المصادر استخداماً أفضل والتعلم من أفضل الممارسات لحل المشكلات واتباع الأساليب الابتكارية وتصوير كيفية تقديم قيمة أكبر لحل المشكلات وتقديم المعلومات والمعرفة والإفادة من مختلف المهارات المحيطة ويصنف المتخصصين في مجال المعلومات والمعرفة إلى ثلاث فئات كبرى وهي كما يأتي:⁽³⁾
أولاً- فئة مجهزو المعلومات: الذين يعملون على ترقية تقنيات الأجهزة والبرمجيات والخدمات، من أجل تحسين الخدمات التكنولوجية في المكتبات ومراكز المعلومات.

2) Lalitha ASWATHI; Sangita GUPTA. Knowledge Management Tools and (Services. Academic Library على الرابط:

http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical31_249_724_1_RV.pdf تاريخ

الزيارة 8-2-2022

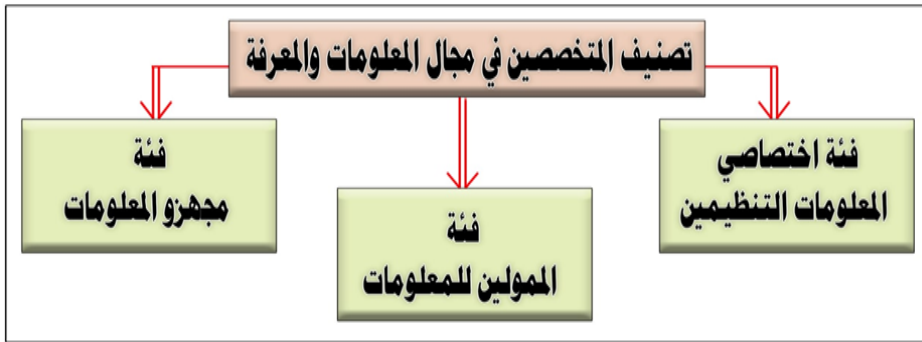
(3) مايكل هيل. اثر المعلومات في المجتمع: دراسة لطبيعتها وقيمتها واستعماله. - أبوظبي: مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، 2004، ص 376.

(1) نعيمة حسن جبر رزوقي. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. - مجلة مكتبة ملك فهد الوطنية، مج9، ع2، 2004. متاح على الرابط <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4793> تاريخ الزيارة 13-2-2022.

ثانياً- فئة الممولين للمعلومات: الذين يوفر خدمات مثل إنترانيت والانترنت والنظم الآلية للمستفيدين.

ثالثاً- فئة اختصاصي المعلومات التنظيميين: الذين يحللون نظم (المعرفة الضمنية والصريحة) في المكتبات ومراكز المعلومات وإعداد المقترحات والتوصيات بشأن تعزيز مستويات الأداء والإدارة.

أن اختصاصي المعلومات ينظرون إلى إدارة المعرفة على انها عمليات تحليل وتصميم وتنفيذ النظم الآلية المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات فهي عمليات تتكامل فيها المعرفة المطبوعة وغير المطبوعة المتضمنة في أوعية المعلومات المختلفة والإنترنت مع المعرفة الشخصية بالاتصال المباشر والعلاقات الشخصية وما سواها البنية التحتية لمجتمع المعلومات⁽¹⁾. كما هو موضح بالشكل رقم (2)



شكل رقم (2)

شكل يوضح تصنيف المتخصصين في مجال المعلومات والمعرفة في ثلاث فئات كبرى 18-3 خصائص اختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة:

اثر إدارة المعرفة على اختصاصي المعلومات العاملين في مؤسساتهم وفرضت عليهم خصائص ذات طابع مميز، ويمكن تحديد هذه الخصائص فيما يأتي:

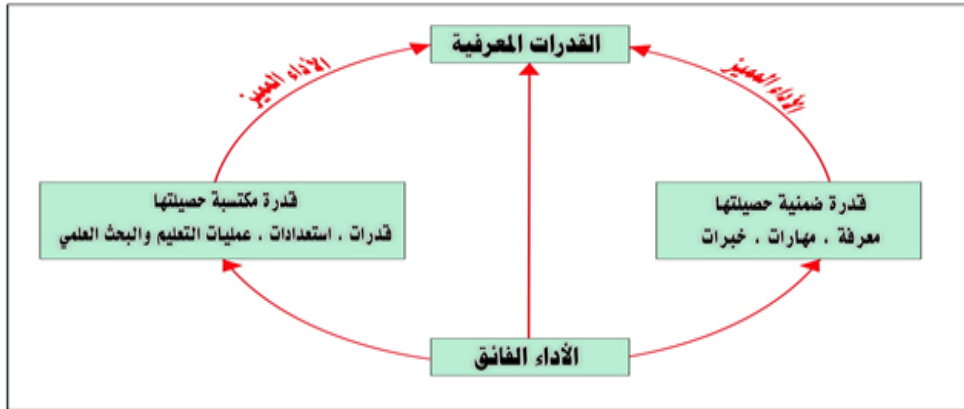
- روح التعلم الذاتي: فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء ضروريا حتى ينجح الفرد في عمله .

(2) نعيمة حسن جبر رزوقي، مصدر سابق.

- القيادة: أي التمكن من نمذجة معايير أداء عالية الجودة، وتمكين الفريق من تحقيق أهداف المؤسسة الاستراتيجية، القدرة على العمل في إطار التشاور.
- اليقظة المعلوماتية: فأخصائي المعلومات يجب أن يكون دوماً متيقظاً، يبحث عن المعلومات الاستراتيجية التي يحتاجها بصفة مستمرة.
- القدرة على الابتكار .
- المرونة: التمكن من أداء مختلف المهام وسهولة الاستجابة للتغيرات⁽¹⁾.

18-4 القدرات المعرفية لاختصاصي المعلومات:

عرفت القدرات المعرفية بصورة عامة على أنها القيام بمهام الوظيفة بنجاح كما أنها من المفاهيم الأكثر شيوعاً في النتاج الفكري الإداري في الوقت الحاضر نظراً للتغيرات والتحولات الكبيرة في بيئة العمل، ولذلك فإن الحديث عن القدرات المعرفية التي يمتلكها العنصر البشري سواء على المستوى الفردي أو الجماعي في المنظمة فضلاً عن كون جوهر عملية التميز والتفوق يقع في نطاق تنمية القدرات المعرفية وتفعلها⁽²⁾. ويمكن تمثيل الخصائص الأساسية للقدرات المعرفية لاختصاصي



(1) نعيمة حسن جبر. مهنة المكتبات والمعلومات ما بين التأهيل والممارسة: دراسة مطبقة على العاملين في المكتبة الرئيسية لجامعة السلطان قابوس: أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - الدوحة: اعلم، 2013. ص36.

(2) Baldwin, Timothy & Bommer, William & Rubin, S Robert. Development McGraw – Hill, 2007, p. 17. Managers Skills.– Irwin:

المعلومات في الشكل (3):

شكل (3)

خصائص القدرات المعرفية لاختصاصي المعلومات

18-5 اختصاصي المعلومات وتحديات إدارة المعرفة:

واجه اختصاصي المعلومات مجموعة من التحديات وقفت امامه دون اندماجه في مستلزمات إدارة المعرفة واساليبها، ويمكن حصر هذه التحديات في ما يأتي:

- تحديد الأولويات الاستراتيجية لإدارة المعرفة.
- تأسيس قاعدة بيانات لأفضل الممارسات.
- كسب التزام المديرين التنفيذيين لمساندة بيئة التعلم.
- تعليم الباحثين (المستفيدين) في كيفية الاستفسار بشكل أفضل وأذكى للبحث في المصادر المختلفة، والحصول على معلومات تتعلق برضاهم عن المعلومات والمشاركة بها في الوقت الحقيقي الآني.
- تطبيق عملية إدارة الأصول الفكرية.
- عولمة إدارة المعرفة.

نرى أن جميع التحديات تتعلق بالجوانب الإدارية والعلاقات والدور القيادي لاختصاصي المعرفة، وهي تركز دائما على الإبداع وتبحث عن التوازن بين الوسائل التكنولوجية والرهانات الثقافية وتتطلب الدمج الدائم للمستفيدين.

18-6 تحديات عصر المعرفة على اختصاصي المعلومات:

يمكن حصرها فيما يأتي:

- التغير المتلاحق والمستمر في كل جزء من أجزاء العمل.
- زيادة شدة وضراوة المنافسة.
- العولمة الكاملة للأعمال.
- ظهور التكنولوجيا الحديثة المتقدمة والمتميزة.
- التغيير في مكونات ومزيج قوة العمل، بما في ذلك توقعاتهم وقيمهم.
- النقص المتزايد في الموارد بداية من الموارد المادية إلى الموارد البشرية المدربة.

- تحول الاقتصاد العالمي من الاعتماد على الصناعة إلى الاعتماد الكامل على المعرفة والمعلومات⁽¹⁾.

19. إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية:

19-1 المكتبات الأكاديمية:

تعرف المكتبة الأكاديمية على أنها مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه أو تدعمه جامعة أو معهد لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساعد برامج التدريس والأبحاث والخدمات⁽²⁾. وقد عرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات بأنها تمثل المكتبة المركزية في الجامعات أو المعاهد أو الكليات التي تشكل جزءاً من مؤسسات ومعاهد التعليم العالي، وتحتوي على مقتنيات مختلفة من أشكال ورقية وإلكترونية وسمعية وبصرية في مجال العلوم والمعرفة⁽³⁾.

19-2 تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية:

- يؤدي إلى استخدام وتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية إلى ما يأتي:
- تحسين عمليات اتخاذ القرارات إذ تتخذ القرارات بشكل أسرع خاصة في المسؤوليات الإدارية الوسطى والدنيا وباستخدام موارد أقل، وبشكل أفضل كما لو أنها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.
- تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بشكل سريع بطريقة أفضل: إذ إنه ليس هناك حاجة ماسة لشرح وتوضيح تلك القرارات، ولأن حلقات الاتصال بين المستويات الإدارية تكون أقصر.

(1) ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. - (رسالة ماجستير)، قسنطينة (الجزائر)، 2008، ص30.

(2) سيد حسب الله، أحمد محمد الشامي. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2002، ص2231.

(3) عبد الغفور عبد الفتاح قاري (معد). معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000، ص14.

- يصبح الموظفون أكثر قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائفهم والوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم، وأكثر وعياً فيما يتعلق بالعمل في المكتبات ومؤسسات المعلومات ومحتوى وطبيعة المقتنيات والخدمات وحاجات المستفيدين، وسياسات المكتبة وإجراءاتها، ومن ثمَّ يصبحون قادرين على إنجاز أعمالهم بجودة أفضل، ويعملون على تصحيح الأخطاء دون الحاجة الى تدخل المشرفين.
- يصبح الموظفون أكثر قدرة على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل، إذ يصبح لديهم فهم أكبر حول كيفية حول كيفية اعتماد كل منهم على الآخر، وكيف يتم كل منهم بعرفته المعرفة التي لدى الآخرين.
- تصبح قدرة المكتبة على إرضاء المستفيدين أفضل، بتقديم خدمات واستجابات ذات نوعية أعلى.
- العمل على تحسين الإبداع داخل المكتبة، الذي يُعدُّ العنصر الأساسي للمنافسة الأخذة بالازدياد، والإبداع الذي يقتصر فقط على توليد خدمات جديدة، ولكنه يعني أيضاً رؤية الأشياء القيمة بصورة جديدة⁽¹⁾.

19-3 . إدارة المعرفة في المكتبات والحاجة إلى اختصاصي المعلومات.

لابد للمكتبات بمختلف أنواعها من تحسين إدارة المعرفة في جميع مجالات الخدمات التي تقدمها، والأكاديمية منها على وجه الخصوص من أجل مواكبة النمو المتسارع في المعرفة الإنسانية، إذ تحتاج المكتبات إلى تنمية الموارد، بداية من المطبوعة إلى المصادر الإلكترونية والرقمية وقلة التمويل والتقنية والموظفين والمساحات التي تحتم على المكتبات إجراء تحليل دقيق لاحتياجات مستخدميها والعمل على وضع الخطط التعاونية لتلبية احتياجات المستفيدين.

في عصر المعرفة والكم الهائل من مصادر المعلومات على الإنترنت الذي ينمو بشكل كبير ومتسارع. لا أحد يعرف بالضبط العدد الحقيقي لصفحات الويب إذ يتم

(1) هيثم حجازي. إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي. - عمان: الاهلية للنشر والتوزيع، 2005 ، ص35.

إضافة صفحات جديدة كل ثانية، في الجامعات والمؤسسات البحثية والتي تُعدّ المستودعات الأساسية للمعرفة، بغض النظر عما إذا كانت صريحة أو ضمنية، لذا ينبغي حصرها وأرشفتها وفهرستها وتحديثها وإتاحتها في شكل رقمي.

ونجاح إدارة المعرفة يتطلب القدرة على الوصول إلى المعلومات المخزنة والمعرفة بين العاملين بطرق تقييم صحة وموثوقية المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر غير مألوفة، وهذا قد يشكل فرصة للمهنيين وخريجي المكتبات والمعلومات من عكس خبراتهم في تعليم محو الأمية المعلوماتية، إذ تمثل وإدارة المعرفة نطاقاً مستمراً في حاجة إلى المهنيين الخبراء في مجال إدارة المعلومات، إدارة المعرفة بلا شك تحتاج إلى التقنية الحديثة وإلى المهنيين المهرة واختصاصي المعلومات وخريجي أقسام المكتبات هم جزء مهم من هؤلاء المهنيين ومساهماتهم واضحة في مجال إدارة المعرفة⁽¹⁾.

20. الخاتمة:

في عصر الثورة التقنية وتزايد واختلاف طلبات وتطلعات المستفيدين، كان لابد من التفكير جدياً في البحث عن أفضل طرق لتحسين الأداء وتطويره، ولعل المكتبات أولى من غيرها من المنظمات والمؤسسات الأخرى في الاستفادة من المعرفة لما يربطهم بها من أواصر قوية منذ أقدم العصور والأزمنة، وكسب رضا أكبر من مستفيديها في عالم المكتبات، وإن نجاح أي مكتبة في تنفيذ إدارة المعرفة يتطلب قيادة قوية ورؤية من الإدارة العليا ودعم لها، لذا يجب أن لا نترجع في تطوير إدارة المعرفة كلما كنا مسلحين بمعرفتنا وخبراتنا المهنية، وبالإمكان أن توفر تكنولوجيا ونظم المعلومات دعماً فعالاً في تنفيذ إدارة المعرفة؛ لذا يجب أن يعمل اختصاصيو المعلومات جنباً إلى جنب مع متخصصي تكنولوجيا المعلومات وغيرهم لتطوير أنظمة إدارة المعرفة وبذلك تصبح المعرفة وسيلة للتغيير، والتحفيز الدائم،

(1) هيام حايك. إدارة المعرفة: فضاءات جديدة لخريجي كليات المكتبات والمعلومات. متاح على الرابط: <https://blog.naseej.com> تاريخ الزيارة: 2022-6-22.

من أجل تنمية روح المبادرة والتعاون بين أفراد المؤسسة، لذا وجب مشاركة أكبر عدد من الموظفين والعاملين في عمليات إدارة المعرفة وعدم الاقتصار على فريق معين فنجاح إدارة المعرفة يعتمد على المشاركة الجماعية، والعمل على برامج التدريب لأهميتها البارزة في عمليات إدارة المعرفة وبنوعيه الداخلي والخارجي؛ إذ إنَّ التدريب يؤكِّد على أهمية الموضوع ويفسح المجال لمشاركة الجميع في عمليات إدارة المعرفة، وعناية المسؤولين بإدارة المعرفة وتوفير الطرائق كافة والوسائل لتطبيقها يُعدُّ من الأمور المميَّزة التي تضمن التزاماً أكثر من الموظفين والعاملين بالنظم والإجراءات المقترحة ضمن الاستراتيجية الموضوعية.

References

- Al-Hamza Munir. **The Reality of Activating Knowledge Management in University Libraries**, a realistic demand or anticipation of events? RIST Magazine, Vol. 19,.
- Al-Fayrouzabadi, **Al-Qamoos Al-Muheet**.- Cairo: Dar Al-Hadith, 2013.
- Al-Zatma, Nidal Muhammad. **Knowledge Management and its Impact on Performance Excellence**, an applied study on colleges and intermediate Technical institutes operating in the Gaza Strip.- (Master's thesis), Gaza, Islamic University, 2011.
- (ODLIS): Online Dictionary for Library and Information Science.
- Yassin, Saad; Rifai, Ghalib. **The Role of Knowledge Management in Reducing Credit Risk: A Field Study**: A working paper presented to the Fourth Annual International Scientific Conference, Al-Zaytoonah University, Amman, 2004.
- Al-Maghrabi, Abdel-Fattah (2002) **Management Information Systems**.- Mansoura University: Modern Library for Printing and Distribution, 2002.
- Essam Obaid. Knowledge management application in organizations, available at the link: <https://ae.linkedin.com/pulse-essam-obaid-phd-pmp-kaizen5s-s-tqm>
- Al-Kubaisi, Salahuddin; Khider raw. **Knowledge Management**. The Arab Organization for Management. Cairo, 2004.

- Najm Aboud Najm. **Knowledge Management: Concepts and Strategies.** - Amman: Al-Warraq Foundation for Publishing and Distribution, 2008.
- As-Sulami, **Ali. Knowledge Management.**- Cairo: Dar Gharib, 2004.
- Holsable c. and m. Singh. the knowledge value Chan model: Activities for Competivivenes Arlington: Shema press, 2011.
- Huda Hamouda. **Towards horizons of reform and administrative development to perform business electronically via the Internet.** - Research Center for Middle East Affairs: Ain Shams University, p. 15, 2005.
- Bhatt, Genesh. Knowledge Management in Organization Examining the Interaction between Technologies, Techniques & People. Journal of Knowledge Management, Volume 5- Number I, 2001.Pp. 72 or HTTP I emerald - Library.
- Samir Muhammad Abdel-Wahhab. **Knowledge Management Application Requirements in Arab Cities: A Case Study of the City of Cairo:** A Research Presented to the Knowledge Cities Symposium, Saudi Arabia: Medina, 2005.
- Al-Ali, Abdel-Sattar. and others: **Introduction to Knowledge Management.**- Amman (Jordan): Dar Al-Masira for Publishing and Distribution, 2006, p. 305.
- Harem Hussein Mahmoud. **Organization Design, Organizational Structure and Work Procedures,** Amman (Jordan): Dar Al-Hamid for Publishing and Distribution, 2006, p. 45.
- Abwey Zaid Mounir. **Leadership and its Role in the Administrative Process.**- Amman (Jordan): Dar Al-Bidaya Publishers and Distributors, 2008.
- Al-Ani, Mazhar Shaaban. **Management Information Systems: A Technological Perspective** - Amman (Jordan): Dar Wael for Publishing and Distribution, 2009.
- Alaa Ahmed. **Distinguished Leadership: Formulating Strategies for Change.** - Cairo: The Arab Nile Group, 2005.

- Mr. Hasab Allah; Ahmed Mohamed Al-Shami. **The Arabic Encyclopedia of Library, Information and Computer Science Terms**: English Arabic. Cairo: The Academic Library, Volume 1, 2000.
- Shaaban Abdul Aziz Khalifa. **Al-Banha Wi Dictionary**.- Cairo: Al-Arabi for Publishing and Distribution, 1991.
- ODLIS: **Online Dictionary of Library and Information Science**.
- Wasim RAJA, Zubair Ahmad, Arun K. Sinha. Knowledge Management and Academic Libraries in IT Era: Problems and Positions. Available at: http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-124_198_418_2_RV.pdf Date visited 8-2-2022
- Naima Hassan Jabr Razzouqi. **A Future Vision for the Role of the Information Specialist in Knowledge Management**. - Journal of King Fahd National Library, Volume 9, Issue 2, 2004. Available at the link <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4793>, date of visit 13-2-2022.
- Naima Hassan Jabr. **The Library and Information Profession Between Qualification and Practice**: A Study Applied to Workers in the Main Library of Sultan Qaboos University: Proceedings of the Twenty-Fourth Conference of the Arab Federation for Libraries and Information.- Doha: I know, 2013.
- Madhi, Wadea'a. **The Role of the Information Specialist in Knowledge Management within University Libraries**.- (Master's thesis), Constantine (Algeria), 2008.
- Syed Hasab Allah, Ahmed Muhammad Al-Shami. **The Arabic Encyclopedia of Library, Information and Computer Science Terminology**. - Cairo: Academic Library, 2002.
- Abdel Ghafour Abdel Fattah Qari (Editor). **A Dictionary of Library and Information Terms**. - Riyadh: King Fahd National Library, 2000.
- Haitham Hegazy. **Knowledge Management: An Applied Introduction**. - Amman: Al-Ahlia for Publishing and Distribution, 2005.

- Hayam Hayek. Knowledge management: new spaces for graduates of the faculties of libraries and information. Available at: <https://blog.naseej.com/>

Knowledge Management and its Implications for the Leadership Role of the Information Specialist in Academic libraries

Shatha Ahmed Thanoun *

Ammar Abdel-Latif Zaid Al-Abidin **

Abstract

Knowledge management is one of the most important topics in our time, and is also considered a fundamental point for the efforts of multiple parties and different interests, in particular workers (information specialists) in academic libraries, as attention to the human element (information specialist) is one of the important and urgent basics in terms of the positive role in the workflow of various libraries, including the Academy, and in light of the recent and successive developments witnessed by the field of information it was necessary for the effective presence of the information specialist in keeping pace with modern technologies and technology that had Its impact on office work, it was (information specialist) It presents knowledge in a simple traditional form while today it has become a great contribution to the production of knowledge, creativity and innovation and thus its dissemination to the beneficiaries, and in the age of knowledge has become the focus on the human resource and its management, as there is a strong relationship between the information specialist and knowledge in mastering the use of modern technologies as he knows how important the information is to the beneficiary and how he will use it, in light of information technology and the abundance of

*Master student /Department of Information and Knowledge Technologies/College of Arts/University of Mosul.

** Prof /Department of Information and Knowledge Technologies/College of Arts/University of Mosul.

information, and the inability of vessels to limit it, it was necessary to have this category of highly skilled qualified at a technical and scientific level Thoughtful so they can handle the sheer flood of information.

Keywords: Knowledge Management- Information Specialist-Academic Libraries.