



واقع تفعيل إدارة المعرفة في مجتمع المعلومات

شادية سعدالله عبدالله

كلية التربية واللغات - جامعة جه رموو/ جمجمال - العراق

الايميل: shadya.sadulla@charmouniversity.org

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور القيادي والفعال لإدارة المعرفة في مجتمع المعلومات وذلك من خلال توضيح مفهوم إدارة المعرفة والتعريفات التي عرفت بها بشكل عام ، وتم التطرق الى عمليات إدارة المعرفة وتحديد العمليات التي يتناولها الباحثون كتكوين وتوليد المعرفة، خزن وتنظيم المعرفة ومشاركة تبادل المعلومات، فضلا عن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة، وتناولت الدراسة كيفية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتسليط الضوء على علاقة إدارة المعرفة بمجتمع المعلومات المكتبات ومراكز المعلومات نموذجاً.

وقد حاولت الدراسة ألاجابة على تساؤلات مشكلة الدراسة والموضح في الاطار العام للدراسة وأستخدم في ذلك المنهج الوصفي للوقوف على ماهية إدارة المعرفة وكل ما يتعلق بيها وماهية مجتمع المعلومات والعلاقة بينهما، وأستخدمت الباحثة المصادر الورقية فضلا عن المصادر الالكترونية كمصادر معتمدة عليها فضلا عن استخدام الدراسات السابقة كمرجع. لم يتناول الدراسة الجانب العملي اذ اكتفت الباحثة بالدراسة الوصفية وتم تقسيم البحث الى ثلاثة مباحث المبحث الاول تناولت مفهوم إدارة المعرفة والمبحث الثاني تناول مفهوم مجتمع المعلومات وكيفية تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات، اما المبحث الثالث والاخير فتناولت مدى علاقة مفهوم إدارة المعرفة بمجتمع المعلومات. واختتم البحث بخاتمة والتي نصت بانه لاشك أن المكتبات ومراكز المعلومات تقوم بدور فاعل تجاه المجتمعات التي توجد بها، ولديها رسالة جليلة تحرص على إيصالها، وفي هذا العصر المتغير والثورة التقنية وتزايد واختلاف طلبات وتطلعات المستفيدين، كان لزاما التفكير جديا في البحث عن أفضل طرق تحسين الأداء والتطوير المستمر في المكتبات ومراكز المعلومات لأيصال المعلومة بأسرع وقت ممكن وأقل جهد وإدراتها بشكل فعال .

الكلمات المفتاحية: دور إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات في إيجاد الميزة التنافسية، مجتمع المستفيدين، المكتبات الجامعية.



The State of Activating Knowledge Management in Information Community

Shadya Sadullah Abdullah

College of Education and Languages -Charmouniversity/Chamchamal - Iraq

Email: Shadya.sadulla@charmouniversity.org

ABSTRACT

The study aimed to identify the leading and effective role of knowledge management in the realm of information by clarifying the concept of knowledge management and its definitions in general. Moreover, the study touched upon the processes of knowledge management and the processes that researchers deal with such as forming, generating, storing and organizing, sharing and exchanging it information exchange besides the basic elements of knowledge management. The study dealt with how to apply knowledge management in libraries and information centers, and shed light on the relationship of knowledge management with the community of information like, libraries and information centers as a model.

The study has answered to answer a number of questions of presented in the study problem using a descriptive approach to identify knowledge management and everything related to it and to recognize the concept of information community and the relationship between them.

The researcher used paper references as well as reliable electronic references of the previous studies. The study did not deal with the practical side, as the researcher was satisfied with the descriptive study.

The research was divided into three sections. The first deals with the concept of knowledge management. The second deals with the concept of the information community and how it is applied in libraries and information centers. As for the final section, it covers the extent of the relationship of the concept of knowledge management with the information community. The research ends with a conclusion which states that there is no doubt that libraries and information centers play an active role towards the societies in which they are located, and they have a great message that they are keen to deliver. It also stresses that in this changing era and the technical revolution and the increasing of different demands and aspirations of the beneficiaries; it was necessary to seriously think about the search for the best ways to improve the performance of libraries and develop information centers to effectively deliver information as quickly as possible with least effort and management.

Keywords: The role of knowledge management, information technology in creating a competitive advantage, the community of users, University libraries.



الاطار العام للدراسة

1. **مشكلة الدراسة:** تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤلات التالية :
 1. هل تقوم مجتمع المعرفة برفع معرفة المجهز للحصول علي المعرفة المطلوبة في ظل الكم الهائل من المعلومات في وقتنا الحاضر؟
 2. هل يسهم جميع المستخدمين في معين المعرفة ؟
 3. هل المكتبات ومراكز المعلومات تتصل بمدى عريض من المصادر للحصول على أفضل المعلومات عن الممارسة؟
 4. هل تعيد المكتبات ومراكز المعلومات البنية المادية من أجل تسهيل المشاركة في المعرفة؟
2. **أهمية البحث:** يستمد البحث أهميته من المنطلقات التالية:
 1. تطوير التكنولوجيات الحديثة في مجال المعلومات.
 2. ظهور مجتمع المعلومات.
 3. بروز العولمة وحتمية التعامل معها.
 4. انعكاسات التطورات التكنولوجية على المكتبات الجامعية في وظائفها وخدماتها.
3. **أهداف الدراسة:**

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف منها مايلي:

1. التعرف بإدارة المعرفة وما يتصل به من مفاهيم.
2. التعرف بمجتمع المعلومات وما يتصل به من مفاهيم.
3. تسليط الضوء على مدى تطبيق ادارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.
4. **منهج الدراسة:** أعتمد البحث على المنهج الوصفية وتم الاعتماد علي المصادر الورقية والالكترونية لكتابة البحث.
5. **الدراسات السابقة:**
 - الدراسة الأولى : المكتبات في مجتمع المعلومات، عبد اللطيف صوفي، 2003.
 - الدراسة الثانية: البيئة التكنولوجية في مجتمع المعلومات العربي المعاصر وتأثيرها في خدمات المكتبات، عامر ابراهيم قنديلجي
 - الدراسة الثالثة: دور المكتبات في مجتمع المعلومات ،روس شيمون.
 - الدراسة الرابعة : مجتمع المعلومات واثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة نموذجاً، مراد كريم، 2008.

المبحث الاول

1. المقدمة

يؤكد الباحثون في حقل المعرفة على ضرورة فهم العلاقة بين (البيانات والمعلومات والمعرفة) حيث يرتبط مفهوم المعرفة بمفهومين سابقين هما البيانات والمعلومات ، فالبيانات هي المادة الاولى التي نستخلص فيها المعلومات ، وهي عبارة عن ارقام ورموز وحروف، أما المعلومات فهي ناتج معالجة البيانات تحليلاً أو تركيباً جمعت مع بعضها البعض لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها ، أما المعرفة بوصفها البسيط ماهي الا تجميع للمعلومات ذات المعني وضعتها في نص يمكن للوصول للفهم يمكننا من الاستنتاج.¹ (قطر، 2005، ص5)

وهناك اتجاهات تناولها الباحثون من خلاله مفهوم ادارة المعرفة فقد صنف (Nonake & Takeuchi) المعرفة الى نوعين هما المعرفة الضمنية (Tacit knowledge) ، والمعرفة الظاهرة (الصريحة) (Explicit knowledge). وميز (Daft) بينهما واعطي لكل منهما مفهوم مختلف، فعرف المعرفة الظاهرة على انها المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها الى الاخرين بواسطة الوثائق والارشادات العامة وتشير الى ماله صالة بالمعرفة حول موضوع معين (knowing about)، أما المعرفة الضمنية فيعرفها على



انها المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي وعادة ما يصعب وضعها في رموز او كلمات وتشير الى مالة صلة بمعرفة كيف (knowing How)²(الكبيسي، 2005، ص10) وتعرفها حسانة محي الدين المعرفة بانها حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية القدرة على الحكم. اما الكبيسي عرف المعرفة بانها كل شي ضمنى او ظاهري يستخره الافراد لأداء اعمالهم باتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة.³(الكبيسي، 2005، ص12)

2. مفهوم إدارة المعرفة

جذبت إدارة المعرفة اهتمامات العديد من المختصين في مجالات متعددة وانعكست تلك الاهتمامات في دراساتهم ووجهات نظرهم حول مفهوم إدارة المعرفة، فهناك من نظر إليها كمصطلح تقني ، وآخرون اعتبروها موجوداً غير ملموس، والبعض الآخر ركز على مفهوم

إدارة المعرفة من زاوية كونها تطويراً للمعلومات وإدارة الوثائق.⁴(الكبيسي، 2005، ص32). وفي هذا الصدد يقول (العلي وآخرون).⁵ (العلي، 2006، ص26). انه من الصعب إيجاد تعريف واحد لإدارة المعرفة ، فلو وضع عشرة خبراء ومختصين في مجال إدارة المعرفة في غرفة واحدة لتعريف إدارة المعرفة لخرجوا ثلاثين تعريفاً على الأقل ومع ذلك فد عرفت :

فقد عرفها صلاح الكبيسي تعريفا يراه شاملاً بأنها المصطلح المعبر عن العمليات والادوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وإدائها المستفيدين من المنظمة لاكتساب وخزن وتوزيع المعرفة لتنعكس على عمليات الاعمال للوصول الى افضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الامد والتكيف.⁶(الكبيسي، 2005، ص42). أما الباحثة فتعرف مفهوم إدارة المعرفة بانها تلك العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة، وأختيارها وتنظيمها، وأستخدامها ونشرها ،وبالتالي تحويل المؤسسات الهامة والخبرات التي تمتلكها والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كأخذ القرارات، حل المشكلات، التعلم، والتخطيط الاستراتيجي.

3. عمليات إدارة المعرفة

يتبين المختصون في تحديد وأنشطة ومراحل وعمليات إدارة المعرفة حيث يحدد نوريان وزملائه هذه العمليات بالآتي : أنشاء المعرفة الجديدة، الاستحوذ عليها (بتحديد المعرفة ذات قيمة وبطريقة ملائمة)، التنقيح (وضع المعرفة الجديدة في سياق محدد)، حفظها (بصيغة فعالة وملائمة) والإدارة العملية لها(تقييمها ومراجعتها وتوضيح صلتها ودقتها)، أما ديفيد سكاف فقد حدد عمليات إدارة المعرفة تحديدا تفصيليا أوسع من نوريان وزملائه لخصها في عشر عمليات وهي:

(أنشاء المعرفة ، تحديد المعرفة ، الجمع والحصول على المعرفة ، تنظيم المعرفة، تقاسم المعرفة ، التعلم، تطبيق المعرفة، أستغلال المعرفة، حماية المعرفة، وأخيرا تقييم المعرفة).⁷(نجم، 2004، ص96).

4. العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة من وجهة نظر الباحثون هي:

1. **تكوين وتوليد المعرفة**: ويراد بها جميع الأنشطة التي تسعى المؤسسة من خلاله الحصول على المعرفة وأقتنائها من مصادرها المتعددة كذلك المحتوى على المعرفة الصريحة أو الضمنية . والمعرفة بمفهومها لاتعني الحصول على معرفة جديدة فحسب وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الافكار والحلول كقيم مضافة وكذلك المزج بين المعرفة الصريحة والضمنية لتكوين معان جديدة من هذا المزج.

2. **خزن وتنظيم المعرفة**: وهي العمليات التي تشمل ألاحفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل أسترجاعها ، حيث تعد هذه العملية مثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة وفي هذه العملية يبرز دور استخدام تقنية المعلومات في العديد من مراحل هذه العملية .



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانية والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences

www.jalhss.com

Volume (58) September 2020

العدد (58) سبتمبر 2020



3. **نقل ومشاركة المعرفة:** تعني نقل ومشاركة المعرفة بين افراد المؤسسة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم، والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة الى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم.

4. **تطبيق المعرفة:** يعني استخدام المعرفة في الوقت المناسب، وأستثمار فرصة تواجدها في المؤسسة، حيث يجب ان توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف واغراضا لمؤسسة أو المنظمة.⁸ (الكبيسي، 2005، ص90).

5. **العناصر الأساسية لإدارة المعرفة:** يشير الكثير من الباحثين الى ان العناصر الأساسية لإدارة المعرفة تتمحور في العناصر التالية (الاستراتيجية ، المستفيدين ، التقنيات) لذا تختلف استراتيجيات إدارة المعرفة تبعاً لاختلاف طبيعة وعمل المؤسسة والمدخل الذي تتبناه. ويجب أن تبنى الإستراتيجية على أساس المشاركة بالمعلومات والمعرفة، وتوفير المزيد من أساليب الاتصال السهلة والسريعة، ودعم سياسات المشاركة والمرونة بتبني الممارسات الإبداعية، وتكامل التنظيم الرسمي واللا رسمي في المؤسسة، وقد تم طرح العديد من النماذج لإدارة المعرفة، والتي تركزت على بناء هياكل التعلم الفردي والتنظيمي وبناء ثقافة المشاركة المعرفية. من بينها نا يلي:

1-5 **الاستراتيجية The strategy:** يمكننا ان نعرف الإستراتيجية على أنها الاستعداد لمواجهة الفرص البيئية المختلفة والذي يأخذ في أحسبان نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة المعنية بغية تحقيق الاهداف المرجوة، ومن أهم الأدوار التي تمارسها الإستراتيجية هي تحديد مناطق الأهمية داخل المؤسسة أذ يتم التركيز عليها لجمع المعرفة لكي تتمكن المؤسسة من توليد المعرفة المطلوبة والمعتمد عليها بالتالي لتحقيق الأهداف.

2-5 **المستفيدون Users:** أن العنصر البشري في المؤسسة يمثل من اهم العناصر المعتمدة عليها لجمع المعرفة وأدائها بشكل الصحيح لكونه الأساس الذي ينتقل منه المنظمة من المعرفة الفردية الى المعرفة التنظيمية، والمقصود بالعنصر البشري كادر أنظمة المعلومات وانظمة المعرفة فضلا عن كادر البحث والتطوير وبالتالي فصناع المعرفة هم هؤلاء الكوادر المعتمد عليهم داخل المنظمة.⁹ (حجازي، 2005، ص50).

3-5 **تكنولوجيا Technologies:** يعرف بأنها مجموعة من البرمجيات التي تستخدم ل تخزين المعلومات ومعالجتها لاسترجاعها من لدن المستفيدين بأسرع الطرائق وأقل التكاليف الممكنة، وتؤدي دورا مهما في إدارة المعرفة سواء في تكوين المعرفة وأكتسابها وحفظها ونشرها والاستفادة منها أذ تؤدي دورا كبيرا بالتنسيق مع العنصر البشري في العديد من التطبيقات منها معالجة الوثائق دعم الأنظمة الخبيرة ودعم القرارات التي تخص المنظمة، وبالرغم من هذا الدور الريادي للتقنيات ألا أنها تمتاز بعدم قدرتها على التعامل مع المعرفة بالمستوي المطلوب علي العكس من تعاملها بكفاءة مع البيانات المعلومات ،أما عن دور التقنيات أو ما يعرف بتسميتها الحديثة تكنولوجيا فيمكننا أن نلخص دورها الرائد في إدارة المعرفة كما يلي:

- أسهمت التكنولوجيا في ترميط وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وتحليل وتخزين ونقل ومشاركة وتطبيق واسترجاع البحث.
- أسهمت في تعزيز إمكانية السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة اقل وميسرة بنفس الوقت للاستخدام.
- ساهمت في تهيئة بيئة مناسبة مع تفاعل الموارد البشرية لخلق معرفة جديدة.¹⁰ (الكبيسي، 2005، ص95).

5. تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات:

أن نجاح المكتبات ومراكز المعلومات يعتمد بالشكل الأساس على مدي قدرتها من ألتنفاع من المعلومات المتاحة وكيفية استخدامها بالشكل الصحيح وتقديمها لمستفيدي المكتبة فضلاً¹¹ (Hamid, 2005, p17). أن هذا نجاحها متوقف أيضا على مدي معرفة موظفيها من أجل خدمة احتياجاتهم وأحتياجات المستفيدين بشكل أفضل أذ تعد خبرة ومهارة الموظفين أحد اهم الركائز التي تعتمد عليها المكتبات لتقديم خدمة أفضل وتحسب هذه الخبرات



والمهارة بالنهاية من ضمن ممتلكات المكتبة الثمينة والتي لا يمكن التفريط بيها.¹² (Wen, Available at: <http://www.white-clouds.com/iclc>)

يطرح الباحثون في مجال إدارة المعرفة ما الحاجة لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، يشير (وين)¹³ (حجازي، 2005، ص50). كأجابة حول هذا السؤال بقوله ان المكتبات الجامعية محاصرة ومضايقة من جانبين : قلة الميزانية والطلب المتزايد من قبل المستفيدين من الطلبة وأعضاء الهيئة التدريسية للحصول على المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة نابع من رسالة المكتبة بغض النظر عن المصادر والمواقع الالكترونية.

ان الهدف الحقيقي من تطبيق إدارة المعرفة هو تحقيق الفاعلية والاستمرارية للمنظمات، وبالرغم من اصل إدارة المعرفة وجدت في حقل الأعمال الا أن ممارساتها أنتشرت في حقول غير هادفة للربح، لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات بالشكل الذي يحقق النجاح الدائم اذ ان تطبيقه في هذه المؤسسات لايعني انه يحقق النجاح بشكله الدائم بل يحتاج الى التخطيط والتنسيق المسبق والتهيئة المناسب.¹⁴ (Knowledge Management Section. IFLA Home Page. Available at <http://www.ifla.org>)

في السنوات الماضية اهتمت الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (افلا) بإدارة المعرفة وتطبيقاتها في المكتبات حيث تم إنشاء قسم خاص من قبل الجمعية يسمى قسم إدارة المعرفة سنة (2003) والتي هدفت لتحقيق مايلي:¹⁵ (همشري، 2001، ص153).

– انشاء إطار دولي يمكن من خلاله تحقيق اتصال دولي مهني وفهم طبيعة وأهمية إدارة المعرفة.

– السعى لمعرفة تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات والتعرف على أهم تطوراتها في هذا المجال.

من المهم جدا ان تكون لإدارة المعرفة في المكتبات سياسة واضحة ومفهومة من قبل الموظفين ،لأنها أن تطبق بشكلها المناسب ستوضح للموظفين أي أنواع المعرفة ستحتاجها المكتبة لإدارة خدماتها وخزن المعرفة واتاحة المعلومات الصحيحة والمناسبة واتاحتها للمستفيدين والافادة منها.

6.متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات

6-1- الهياكل التنظيمية: يعرف الهياكل التنظيمية بأنه البناء والإطار الذي يحدد الإدارات والأجزاء الداخلية للمكتبة ومراكز المعلومات، لتحقيق الأهداف واتخاذ القرارات الإدارية اللازمة لتحقيق الأهداف المرجوة ، لا يوجد هياكل تنظيمية جاهزة يمكن تطبيقها في اية مكتبة أو مركز معلومات مما أدت كل مكتبة ان تصميم هياكلها التنظيمية بحده وتقوم بتطويرها، ومن العوامل التي تدفع باية مكتبة بأختيار هياكلها التنظيمية هي ومن أهمها حجم المكتبة ،نوع المكتبة وتقنية المعلومات وغيرها من العوامل الأخرى، وتستخدم المكتبات على أختلاف أنواعها مجموعة من الهياكل التنظيمية كالهيكلي الهرمي والعمودي والأفقي والمصفوفي الخ.¹⁶ (عبد الوهاب.د.ت)

6-2- الثقافة التنظيمية: مجموعة من القيم والمعتقدات والاحاسيس الموجودة داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الافراد بعضهم مع بعض وتوقعات كل فرد من الخدمة المقدمة له من المؤسسة، وكيفية تفسير تصرفات الآخرين تجاههم، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في اية مؤسسة أن تكون القيم السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في إدارة المعرفة والتعلم وأن تكن الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل، هناك عوامل تساعد على أذخال مفهوم إدارة المعرفة في المنظمة أو المؤسسة، وهي بالتالي عوامل إيجابية لإدارة المعرفة في المؤسسات ومن بينها المكتبات ومراكز المعلومات ومن هذه العوامل الثقافة التي تحت



وتشجع على العمل لابرؤح الفريق الواحد وتساعد على تبادل الأفكار الإيجابية بين افراد الفريق او طاقم العمل الواحد مما يؤثر بشكل ايجابي على المؤسسة وبالتالي تحفز على تبني مفهوم إدارة المعرفة¹⁷. (حجازي، 2005، ص74).

3-7- القيادة ومدير المعرفة: أن مفهوم القيادة عنصر مهم في تبني وتطوير وتطبيق إدارة المعرفة ، اذ يعد القائد قدوة للآخرين في التعليم المستمر ، لذلك هناك بعض النظريات الخاصة بالقيادة تكون أكثر ملائمة لإدارة المعرفة من غيرها ، فنظرية سمات القائد يرى البعض أنها لا تناسب تطبيق إدارة المعرفة، أما نظرية سلوك القائد فهي أكثر ملائمة لإدارة المعرفة من النظريات الأخرى.

قد يتوجب على المكتبات ومراكز المعلومات الراغبة بتطبيق إدارة المعرفة أستحداث مسمي لوظيفة تعني بإدارة المعرفة داخل المكتبة أو مركز المعلومات ولأهمية الدور الذي يقوم بها مبادرات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بين المؤسسات وإدامتها بدأت العديد من المؤسسات (المنظمات) في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا باستخدام مايسمي ضابط المعرفة Chief Knowledge Officer ليتولى مسؤولية قيادة وإدارة المعرفة في هذه المنظمات، لذا فان دور قائد المعرفة ينحصر في المهام التالية :

- الدفاع عن المعرفة اذ تفرض التغيرات الطويلة الامد وسلوكيات الافراد العاملة المتعلقة بالعمل الدفاع عنها بشكل ايجابي .

- تصميم وتنفيذ البنية التحتية للمعرفة ومراقبتها بما يشمل في ذلك المكتبات وقواعد المعرفة.

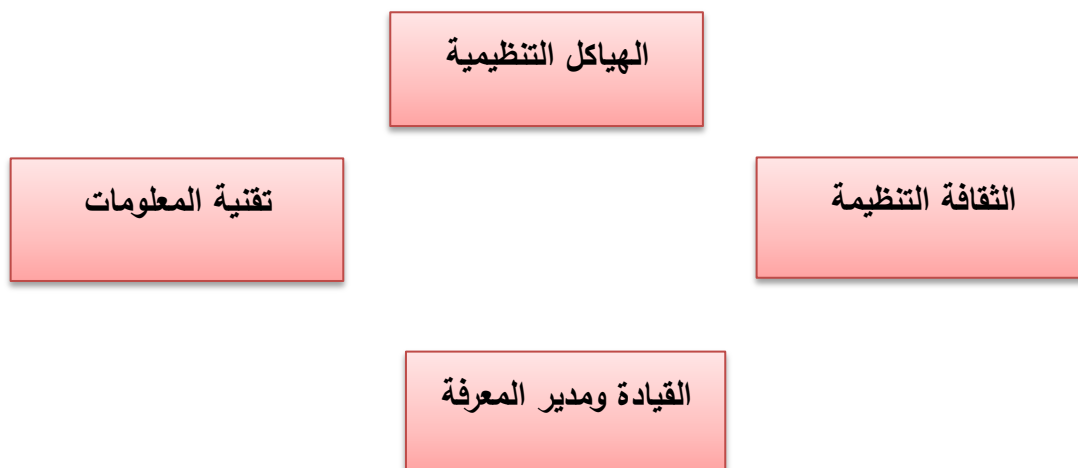
- قياس وإدارة قيمة المعرفة بواسطة التحليل المالي التقليدي وغيره من أساليب القياس¹⁸. (رزوقي، 2003، ص24).

4-6- تقنية المعلومات: أن نقطة البداية لإدارة المعرفة في المكتبات بشكل سليم ونجاح هي جمع وتنظيم المعلومات التي يتم جمعها، اذ يتم التوسع بتطبيقات تقنية المعرفة بمدى التوسع بالحصول وجمع المعلومات والرقى بيها والتقليل من الكلفة المصاحبة لها ، فمن غير الممكن وبالاخص في العصر الحديث الذي يشهد فيه تغير في المعرفة يوم بعد يوم الاعتماد على العقول البشرية لأنجاز مثل هذه المهام. فالمعرفة المكتسبة يجب ان تجمع داخل مخازن المعرفة في المكتبات. وليست أهمية استخدام تقنية المعلومات في الخزن بسبب كمية المعرفة فقط بل كيفية الاسترجاع والتصنيف وأمن تلك المعرفة .

تلعب التقنية المعلومات دور مهم وبارزاً في المؤسسات من خلال ماتوفره من معلومات مناسبة في الوقت المناسب لمستفيديها فضلاً عن تحسين وتنشيط حركة الاتصالات داخل المنظمة والتي تؤدي بالتالي الي تحسين سبل اتخاذ القرارات داخل تلك المؤسسات¹⁹. (رزوقي، 2003، ص48).



مخطط يوضح متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات



المبحث الثاني

1. مفهوم مجتمع المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم مجتمع المعلومات لأبد من تسليط الضوء على مفهوم المعلومات بشكل عام المعلومات: هي الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم اليومية، ويكون ذلك التبادل بأستعمال وسائل الاتصال المختلفة، وهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة منطقية، بحيث تعطي الأفكار والمفاهيم التي يمكن الإنسان من استغلالها والاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة.²⁰ (العسايفين، 2001، ص27).

مفهوم مجتمع المعلومات: عرف المجتمع الحديث بتسميات عديدة مثل مجتمع مابعد الصناعي والمجتمع الاستهلاكي ومجتمع المعرفة، ونظرا للتزايد الكبير في حجم المعلومات والتراكم المعرفي الذي ميز هذا العصر ومما صاحبه من تطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وظهور شبكة الإنترنت وهي عوامل زادت من أهمية المعلومات في حياة الفرد والمجتمع بل جعلت منها مجالا استثماريا ومعيارا لقياس مدى تطور اقتصاديات مختلف بلدان العالم، وعلى ضوء ذلك يقصد بمفهوم مجتمع المعلومات (جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجا ونشرا وتنظيما واستثمارا، ويشمل إنتاج المعلومات أنشطة البحث على اختلاف مناهجها وتناوع مجالاتها بالإضافة إلى الجهود والابتكار على اختلاف مستوياتها كما يشمل أيضا الجهود الإبداعية والتأليف الموجه لخدمة الأهداف التعليمية والتنقيقية والتطبيقية.²¹ (الهوش، 2003، ص81).

2. معايير مجتمع المعلومات: من المعايير الأساسية التي تقوم عليها مجتمع المعلومات هي :

1-2- المعيار التكنولوجي Technology standard: يشير إلى مدى أنتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل مكان داخل المدن والقرى والمؤسسات والمنازل والمدارس ومدى استخدامها والتحكم فيها من قبل الجهات المستخدمة لها.

2-2- المعيار الاجتماعي Social standard: يقصد بها فهم الأفراد وإدراكهم لأهمية المعلومات وتقديرهم له كقيمة ثقافية.

3-2- المعيار الاقتصادي Economic standard: أي المستوى الاقتصادي للأفراد، دخلهم المادي ومواردهم الاقتصادية والموارد الاقتصادية للمعلومات التي ينتجها ويستفيد منها من حيث مدى أستخدامها.

4-2- المعيار الثقافي Cultural standard: مستوى أدراك الأفراد لأهمية المعلومات كقيمة ثقافية.²² (صوفي، 2003، ص81).



3. مظاهر مجتمع المعلومات:

3-1- الحكومة الإلكترونية The Electronic Government: مفهوم الحكومة الإلكترونية تقوم على أساس تجميع الخدمات في موضع واحد، فإن مفاهيم أخرى تناقض هذه الفكرة ، إذ يرى البعض حاجة لانتهاج مسلك التجميع بل يمكن أن يتحقق إنجاز أفضل إن تم إنشاء أكثر من مركز للعمل الإلكتروني ، لذا فإن مفهوم الحكومة الإلكترونية تعنى البيئة التي تتحقق فيها خدمات المواطنين وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية من دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باستخدام شبكات المعلومات والاتصالات.

3-2- التعليم الإلكتروني E-Learning: المقصود بهذا النوع من التعليم هو التعليم والتعلم عن طريق استخدام الوسائل الإلكترونية بين المعلم والمتعلم مثل الحواسيب وشبكات الانترنت لتبادل المعلومات بين الطرفين وأنجاز الاهداف المرجوة بين بينهما، وسبب استخدام هذه الوسيلة لتعليم يعود إلى التقدم العلمي الذي يشهده العصر الحالي والمعروف بعصر المعلومات Information age

3-3- الصحة الإلكترونية E-Health: لقد تغير وبشكل جوهري خلال السنوات الماضية تنظيم وإدارة الخدمات الصحية ، كما تغير في الوقت نفيها مفهوم الصحة ومحدداتها واصبح معتمداً اعتماداً كاملاً على المعطيات والبيانات أي الافكار الاساسية المتخذة كمنطلق واليات الازمة المعتمدة عليها لاتخاذ القرارات السليمة، هذا التعبير رافقه تطور هائل في نظم إدارة المعلومات الصحية والإمكانات التكنولوجية المواجهة لذلك، لذا فإن التوقعات والطلب على المعلومات قد ازداد بشكل لم يسبق له مثيل وعلى هذا الاساسي يعرف الصحة الإلكترونية بانها الاستخدام الموحد لتقنية المعلومات والاتصالات الإلكترونية في القطاع الصحي ، وتبنى البلدان في كل أنحاء العالم أنظمة الصحة الإلكترونية لتحسين تقديم الرعاية الصحية وتخطيطها ، حيث تركز محركات استثمارات الصحة الإلكترونية وتبنيها على تقديم قيمة أكلينيكية ودعم احتياجات العمل.²³ (حسين، 2004، ص20).

3-4- النشر الإلكتروني Electronic publishing: يعد النشر الإلكتروني تقنية حديثة يستخدم وسائل الاتصال مختلفة كالأنترنت وشبكات المعلومات فضلا عن الوسائط المتعددة ذات الكثافة التخزينية العالية لنقل المعرفة .

يعرف بانها عملية إصدار عمل مكتوب بالوسائل الإلكترونية وخاصة الحاسوب سواء مباشرة أو من خلال شبكات الاتصالات أو مجموعة من العمليات بمساعدة الحاسوب يتم عن طريقها إيجاد وتجميع وتشكيل واختزان وتحديث المحتوى المعلوماتي من اجل نشره .²⁴ (كامل شاهين، د.ت).

3-5- المكتبات الرقمية Digital Libraries: لم تعرف المكتبات الرقمية بشكل واضح في الأدب ، حيث إن هناك تضارب حول مكونات المكتبة الرقمية إلا أنها تشير إلى المكتبات الإلكترونية ، والمكتبات الافتراضية ، والأنظمة، والمكتبات التي لا تحتوى على جدران أو مكتبات مختلطة ، وبشكل عام يمكن تعريف المكتبات الرقمية بأنها تلك المكتبات التي تمتلك مصادر إلكترونية محوسبة فقط ، ولا تستخدم مصادر تقليدية مطبوعة ويمكن للمستفيد الوصول الى مصادرها من خلال شبكات المعلومات المختلفة او عبر شبكة الأنترنت العالمية وأصبحت هذا النوع من المكتبات عبر مر الزمن نوع من أنواع واجهات للتخاطب متعددة الأشكال للوصول إلى مصادر المعلومات وذلك باستعمال الحواسيب والاستفادة من الطرق السريعة للمعلومات (Les Auto Routes De Information) التي توفرها شبكات المعلومات المختلفة وشبكات الأنترنت العالمية.²⁵ (Anne، 2014، p33).



المبحث الثالث

علاقة إدارة المعرفة بمجتمع المعلومات

أدركت المؤسسات أن المعرفة هي الموجود غير الملموس الأكثر أهمية، حيث أن أغلب المؤسسات ومن بينها المكتبات ومراكز المعلومات تمتلك المعرفة، لكنها لم تستخدم أو استخدمت بشكل ملائم، أو أن العاملين فيها لا يستطيعون اكتشافها أو الوصول إليها ولا تطبيقها، لأنهم لا يعرفون الوسائل المناسبة لها، لذا سعت المؤسسات إلى إدارة هذا الموجود وبدأت إدارة المعرفة تحتل مكانتها بوصفها تطويراً فكرياً مهماً في المؤسسات ككل، لإدراك المؤسسات بأن المعرفة بدون فعل إدارة ليست ذات نفع، لكون المعرفة في أغلبها هي ضمنية وتحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وإلى توليدها من جديد و تخزينها وتوزيعها ونشرها في المؤسسة ومن ثم استعمالها بالتطبيق وإعادة استعمالها عدة مرات. لذا تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمؤسسات وبضمنها المكتبات ومراكز المعلومات لتحقيق تكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتقديم أفضل الخدمات وتوليد رضا المستفيدين مقابل ماتقدمه لهم من خدمات وبالتالي تحقيق إيرادات داخلية لتلك المؤسسة.

فضلاً عن ذلك أسهمت المعرفة في مرونة المؤسسات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكلة لتكون أكثر مرونة، أتاحت المعرفة المجال للمؤسسة لتركز على الأقسام أكثر أبداعاً أي التي يكون الطلب عليها أكثر وشجعت على الأبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.²⁶ (اسامة، 2016، ص7).

لذا فإن إدارة المعرفة تلعب دور مهم في دعم المؤسسات من خلال مايلي:

- إدارة المعرفة تتيح الفرصة لتحديد المعرفة المطلوبة من قبل تلك المؤسسة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها وتطبيقها والمشاركة بينها.
 - دعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة وذلك بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
 - من خلال مساهمتها في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على موجودات المكتبة.
 - المعرفة البشرية هي القيمة الفعلية للمؤسسة والتي تسهم في تطويرها بشكل فعال.
- وبالتالي فإن المعرفة أصبحت في الوقت الحالي النقطة الأساسية لخلق الأبداع والتنافس بين المؤسسات ومن بين تلك المؤسسات المكتبات ومراكز المعلومات والمؤسسات ككل لتقديم ما هو أفضل لمتلقي الخدمة.

الخاتمة

لا شك أن المؤسسات وبضمنها المكتبات ومراكز المعلومات تقوم بدور فاعل تجاه المجتمعات التي توجد بها، ولديها رسالة جليلة تحرص على إيصالها، وفي هذا العصر المتغير والثورة التقنية وتزايد واختلاف طلبات وتطلعات المستفيدين، كان لزاماً التفكير جدياً في البحث عن أفضل طرق تحسين الأداء والتطوير المستمر. ولعل المكتبات ومراكز المعلومات أولى من غيرها من المنظمات والمؤسسات الأخرى في الاستفادة من المعرفة لما يربطهم بها من أواصر حميمة منذ أقدم العصور والأزمنة، ولا يستطيع أحد أن ينكر أن المكتبات ومراكز المعلومات كانت تمارس وتطبق إدارة المعرفة أو أجزاء من عملياتها ولو أنها بطريقة غير مخططة أو مدروسة. إلا أننا ونحن نرى ما حققته ممارسات إدارة المعرفة وتجاربها الحية في العديد من المنظمات الربحية وغير الربحية، يجب أن لا نكتفي بالترويج لهذا الطالع الجديد وتعبئة الرفوف بأدبه المتزايد، دون التفكير في خوض التجربة بشيء من الحكمة والتأني والاستفادة من التجارب السابقة.



مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع

Journal of Arts, Literature, Humanities and Social Sciences

www.jalhss.com

Volume (58) September 2020

العدد (58) سبتمبر 2020



المصادر باللغة العربية

1. قطر، محمود، إدارة المعرفة أم معرفة الإدارة، الملتقى العربي للأساليب الحديثة للمكتبات -. الاسكندرية : مصر ،2005، ص5.
2. الكبيسي، صلاح الدين، إدارة المعرفة -. القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص11.
3. الكبيسي، صلاح الدين، مصدر سابق، ص12.
4. الكبيسي، المصدر السابق نفسه، ص32.
5. العلي، عبد الستار، عامر أبراهيم القنديلجي، غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة -. عمان : دار الميسرة ،2006، ص26.
6. الكبيسي، صلاح الدين، مصدر سابق، ص42.
7. نجم، نجم عبود، إدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات -. عمان : مؤسسة الوراق، 2004، ص96.
8. الكبيسي، صلاح الدين، مصدر سابق، ص90.
9. حجازي، هيثم علي، إدارة المعرفة مدخل نظري، عمان: الأهلية، 2005، ص50.
10. الكبيسي، صلاح الدين مصدر سابق، ص90.
11. Hamid, S. & Nayan, J. M. .Preliminary study of knowledge management in a library: a case study of the national library of Malaysia. In :international conference on libraries. Palau Pinang: 2005,p17,Available at :<http://www.lib.usm.m/elm-equip><Accessed in 12/3/2020.
12. Wen, Sh. . Implementing Knowledge Management in Academic Libraries: A Pragmatic Approach. In : the 3rd China-US Library Conference.. Available a t:<http://www.white-clouds.com/iclc>,Accessed in 12/3/2020.
13. حجازي، هيثم علي، إدارة المعرفة: مدخل نظري _ عمان : الأهلية ،2005، ص50.
14. Knowledge Management Section. IFLA Home Page. Available at <http://www.ifla.org>,Accessed in 12/3/2020.
15. هشمرى، عمر أحمد . الإدارة الحديثة للمكتبات مراكز المعلومات _ عمان : مؤسسة الروي العصرية ، 2001، ص153.
16. عبد الوهاب، سمير محمد . متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية . دراسة حالة مدينة القاهرة في الندوة الدولية لمدن المعرفة، المدينة المنورة . متاح على الموقع <http://publications.kus.edu.sa/Conference> بتاريخ 19/7/2020.
17. حجازي، هيثم علي، إدارة المعرفة . مصدر سابق، ص74.
18. رزوقي، نعيمة حسن . رؤية مستقبلية لدور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة -. مجلة الملك فهد الوطنية -. مج9، ع2، 2003، متاح على الموقع <http://www/kfnl.org> بتاريخ الدخول 2020/7/8 .
19. رزوقي، نعيمة، المصدر السابق نفسه، ص48.
20. عيسى العسافين، عيسى . المعلومات وصناعة النشر -. دمشق: دار الفكر، 2001، ص27.
21. الهوش، أبو بكر محمود.التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات -. القاهرة :دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص81.
22. صوفي، عبد اللطيف .المكتبات في مجتمع المعلومات -. عين مليلة : دار الهدى، 2003، ص81.
23. حسين، عبد الرزاق، على الخط المباشر على <http://www.health.htm> بتاريخ 2020/3/18
24. كامل شاهين، شريف. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات ومراكز التوثيق -. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية .(دب)، ص25.
25. Anne ,M ,Moulin .Les Bibliotheques ,Toulouse ,Editions Milan.2014 p33.
26. اسامة عبيد، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات، 2016، ص7، متاح على الموقع <http://www.hardiscussion.com> بتاريخ 2020/8/12.



References

1. Qatar, Mahmoud, Knowledge Management or Knowledge Management, The Arab Forum for Modern Methods of Libraries.
2. Al-Kubaisi, Salah El-Din, Knowledge Management .- Cairo: The Arab Organization for Administrative Development, 2005, p. 11.
3. Al-Kubaisi, Salah .previous source, p. 12.
4. Al-Kubaisi ,Same previous source, p. 32.
5. Al-Ali, Abdul Sattar, Amer Ibrahim Al-Qandilji, Ghassan Al-Omari, Introduction to Knowledge Management - Amman: Dar Al-Maisara, 2006, p. 26.
6. Al-Kubaisi, Salah Al-Din, previous source, p. 42.
7. Najm, Najm Abboud, Knowledge Management, Concepts, Strategies and Operations - Amman: Al-Warraq Foundation, 2004, p. 96.
8. Al-Kubaisi, Salah Al-Din, previous source, p. 90
9. Hijazi, Haitham Ali, Knowledge Management A theoretical introduction, Amman: Al-Ahlia, 2005. p.50.
10. Al-Kubaisi, Salah .previous source, p. 90.
11. Hamid, S. & Nayan, J. M. .Preliminary study of knowledge management in a library: a case study of the national library of Malaysia. In : international conference on libraries. Palau Pinang: 2005, Available at :<http://www.lib.usm.m/elmuequip><Accessed in 12/3/2020.
12. Wen, Sh. . Implementing Knowledge Management in Academic Libraries: A Pragmatic Approach. In : the 3rd China-US Library Conference.. Available a t:<http://www.white-clouds.com/iclc>, Accessed in 12/3/2020.
13. Hijazi, Haitham Ali, Knowledge Management: A theoretical introduction. _ Amman: Al-Ahlia, 2005, p.50.
14. Knowledge Management Section. IFLA Home Page. Available at <http://www.ifla.org>, Accessed in 12/3/2020.
15. Hashmari, Omar Ahmed. Modern Management of Libraries and Information Centers. - Amman: Modern Vision Foundation, 2001, p.153.
16. Abdel-Wahhab, Samir Muhammad. Requirements for applying knowledge management in Arab cities. A case study of Cairo at the International Symposium on Cities of Knowledge, Medina, is available on the website <http://publications.kus.edu.sa/Conference/knowledge>. Assessed in 19/7/2020 .
17. Hegazy, Haitham Ali, knowledge management. Previous source, p. 74.
18. Razouki, Naima Hassan. A future vision of the role of the information specialist in knowledge management. - King Fahd National Journal - Volume 9, Issue 2, 2003, Available at <http://www/kfnl.org>. Entry permit ,Accessed in 7/8/2020.
19. Razzouki, Naima, The same previous source, p. 48.
20. Issa Al-Assafin, Issa. Information and the publishing industry, Damascus: Dar Al-Fikr, 2001, p27.
21. Al-Hosh, Abu Bakr Mahmoud, Modern Information Technology and Libraries: Towards an Arab Strategy for the Future of the Information Society - Cairo: Dar Al-Fajr for Publishing and Distribution, 2003, p. 81.



- 22- Sophie, Abdulateef, Libraries in the Information Society, Ain Melilla: Dar Al-Hoda, 2003, p. 81.
- 23 Hussain, Abd Al-Razzaq, online at <http://www.health-health/htm> on 3/18/2020, 2004, p.20.
- 24..Kamel Shaheen, Sherif. Sources of electronic information in libraries and documentation centers .- Cairo: The Egyptian Lebanese House (DT), p. 25 .
25. 25.Anne ,M ,Moulin .Les Bibliothèques ,Toulouse ,Editions Milan.2014 p33.
26. Osama Obeid, Application of Knowledge Management in Institutions, 2016, p.7, Available at <http://ww.hardiscussion.com> ,Accessed in 8/12/2020.