

## اختصاصيو المعلومات ودورهم في إدارة المعرفة

د. لطيفة على الكميحي

دكتوراه/ معلومات

أستاذ مشارك

عضو هيئة تدريس/جامعة طرابلس - ليبيا

[Latifa20021@yahoo.com](mailto:Latifa20021@yahoo.com)

### مستخلص:

تعتبر عملية الرقى بالعنصر البشرى ( اخصائى المعلومات ) من العمليات الضرورية والهامة والتي تؤثر تأثيراً ايجابياً على كفاءة سير العمل بالمكتبات ومراكز المعلومات. وفي ضوء التطورات التقنية المتلاحقة التي يشهدها مجال المعلومات اقتضى الأمر توفير اخصائى معلومات قادر على مواكبة ماتفرزه هذه التقنيات والتي بدورها أثرت في الدور المنوط لأخصائىي المعلومات. وقديماً كان اخصائىي المعلومات يقدم المعرفة في صورة تقليدية مبسطة أما اليوم فقد أصبح اخصائىي المعلومات يساهم مساهمة فعالة في إنتاج المعرفة بالابتكار والإبداع ومن ثم بثها للآخرين.

اى أن في عصر المعرفة أصبح التركيز على العنصر البشرى في إدارته، ومن المسلم به أن هناك علاقة وطيدة تربط اختصاصي المعلومات بالمعرفة. بالإضافة إلى إتقان استخدام التقنيات الحديثة فإن أخصائىي المعلومات يجب أن يعرف مدى أهمية المعلومة للمستفيد وكيف سيستخدمها. وفي ظل تطورات العصر ودخول التقنية، أصبح لا بد أن يكون أمين المكتبة مؤهلاً أكاديمياً لتأدية عمل تخصصي، وهذا التأهيل اختلف هو الآخر مع مرور الزمن ، ففي ظل تقنية المعلومات وظهور الشبكة العنكبوتية inter net وغزارة المعلومات ، وعجز الأوعية على حصرها . تطلب الأمر وجود أفراد ذوى مهارات وكفايات خاصة مؤهلين على مستوى تقني عالي حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات.

Process sophistication is a human element (information specialist) of the necessary and important processes that affect a positive impact on the efficient functioning of libraries and information centers. In light of the rapid technical developments in the field of information necessary to provide information specialist is able to keep up with Matffersh these techniques, which in turn affected the information specialists assigned to the role. Long ago it was specialist information provides knowledge in traditional image of a simplified but today it has become a specialist information contribute effectively to the production of knowledge .innovation and creativity and then transmitted to others

This means that in the age of knowledge has become the focus on the human element in his administration, it is recognized that there is a close relationship linking information specialist knowledge. In addition to master the use of modern technologies, the information specialist must know how important the information to the beneficiary and how it will be used. In the light of modern developments and the entry of technology, it has become must be a librarian qualify academically to perform specialized work, and this differed rehabilitation is the other with the passage of time, in light of information technology and the emergence of the World Wide Web inter net and the abundance of information, and the inability of the blood to be identified. High-qualified technical standard required the presence of individuals with special skills and competencies so that they can .deal with the enormous flood of information

الكلمات المفتاحية:

اختصاصيو المعلومات..إدارة المعرفة..عصر المعلومات

حين يطرق إلى مسامعنا مصطلح أمين المكتبة (Librarian) يتبادر إلى الذهن ذلك الموظف التقليدي الذي ينكب على الكتب والمخطوطات ، فقد بما كان يعهد بمسؤولية المكتبة إلى العلماء والباحثين أو المثقفين الذين لهم دراية بالكتب. وان التغيير الواضح في مهنة المكتبيين في عصر المعلومات لم يسمح لأمين المكتبة أن يكون مجرد حارس للكتاب أو المكتبة ولم يعد من مهامه اختيار المواد وتنظيمها ثم تقديمها.

أما النظرة الحديثة في عصر السرعة الفائقة في انتقال المعلومات information super high way جعلنا في حاجة ماسة جدا إلى ما يسمى بأخصائي مكتبة المستقبل ( cybrarion ) الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب ، وهو الذي يرى المعلومات ولا يلمسها ، ويقوم بالاتصال بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة أنحاء العالم لتجميع المعلومات . " ومع تقدم العلوم التي صاحبها تزايد إنتاج المعلومات وظهورها في أشكال وأوعية مختلفة، وحتى لا يضع هذا الإنتاج الفكري البشري اخذ الإنسان يبحث عن وسائل تمكنه من جمعه ومعالجته وإتاحته للرواد وكان لا بد من توافر الكوادر المؤهلة للقيام بهذه الأعمال " (ابومعرافي، 2001) وفي خضم هذه الثورة المعلوماتية والتقنية يبرز لنا شئ في غاية الأهمية ألا وهو حاجة أخصائي مكتبة المستقبل إلى التدريب وتحديد معلوماته ومهاراته وكفاءاته في مجال تخصصه. وهذا تأكيد لمصطلح التعليم المستمر أو المتواصل learning contnuous الذي يعني تطوير المعلومات في مجال التخصص. (عبد المنعم، 2000)

وتمثل المعرفة إحدى دعائم عمل المؤسسات الحكومية وتساهم بشكل كبير في جودة خدماتها وتطوير نماذج تسييرها ، وتعد إدارة المعرفة من أحدث المفاهيم الإدارية فقد أدى التزايد والكم الهائل في المعلومات الى وجود حاجة ماسة الى تنظيم المعلومات وإدارتها. وتعتبر إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمكتبات في رفع جودة الخدمات التي تتيحها للمستخدمين . ونظراً لاعتماد إدارة المعرفة على تطورات العصر في تقنية المعلومات والاتصالات فان المكتبات ومراكز المعلومات ستواجه تغييرات جسيمة فيما يتعلق بمواصفات العاملين فيها ومؤهلاتهم ومدى اكتسابهم لمهارات وكفاءات تتعلق بإدارة المعرفة والطرق الحديثة لتنظيم الوصول إليها عبر الشبكات.

وان مشكلة العصر تكمن في الانفجار الهائل في كمية المعلومات والمعارف والعلوم بحيث يكاد يكون من الصعب إدارتها وتصنيفها ولهذا ظهر مصطلح إدارة المعرفة للتغلب على هذه المشكلات.

إن المكتبي في عصر التقنية في وضع افضل بكثير من الماضي ، فجميع المقتنيات مخزنة إلكترونيا وبإمكانه أن يسترجع أي من الوثائق الموجودة، وحتى وان كانت الوثيقة غير موجودة فيمكن استخدام الفاكس fax للحصول على نسخ مصورة من أماكن بعيدة وإذا كانت مخزنة في المرصد فيمكن استرجاعها على شاشة المنفذ. (عبدالهادي،2002)

أي في ظل المكتبة الإلكترونية لا بد أن يتحول اهتمام أمين المكتبة من الاهتمام بالوثائق وفهارسها إلى الاهتمام بالمستفيدين من قراء وباحثين.(عزیز، 1994 ) وبهذا سيترقى دور أمين المكتبة إلى أخصائي المعلومات أو رائدا للمعلومات ، باعتبار التطورات الحالية تستوجب الإحاطة بالكم الهائل من المعلومات ،

### مشكلة الدراسة:

بما ان اخصائي المعلومات يعتبر من الشرائح المهمة في المجتمع عليه يجب تكثيف الجهود الى تطوير مهاراته التقنية والمهنية حتى يستطيع مواكبة متطلبات التنمية. وتكمن مشكلة الدراسة في عجز أخصائي المعلومات عن تسيير العمل في المكتبات ومراكز المعلومات نظراً للتقادم التقني والتطورات المتلاحقة.

### أهمية الدراسة:

- 1- تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات في ضوء إدارة المعرفة
- 2- طرح احد القضايا التي تمس جوهر مهارات اخصائي المعلومات.
- 3- التركيز على رأس المال الفكري وأثره في رفع كفاءة المؤسسات.

### أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى :

1 -الاهتمام برأس المال الفكري للمساهمة في تطوير المؤسسات.

2 -إن عمليات التطوير التنظيمي ورفع مستويات الأداء تهتم بالدرجة الأولى بالعنصر البشري والرفع من كفاءته.

### منهج الدراسة:

يعتمد البحث على المراجع النظرية للإنتاج الفكري في موضوع اختصاصيو المعلومات ودورهم في إدارة المعرفة. وسيستخدم المنهج الوثائقي في جمع المعلومات.

### مصطلحات الدراسة:

## 1-المعرفة: Knowledge

مصطلح يستخدم لوصف فهم أي منا للحقيقة.

## 2-رأس المال الفكري: Intellectual Capital

أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا !!

## 3-إدارة المعرفة: knowledge management

عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها وعلى تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومتشابكة (مثل خلق وجمع وتخزين وتوزيع المعرفة واستخدامها)، والهدف منها هو مشاركة المعرفة في أكفأ صورة، للحصول على أكبر قيمة للمنظمة.

### تساؤلات الدراسة:

- هل نحن في عصر المعلومات ام عصر المعرفة؟
- هل تكمن اهمية إدارة المعرفة في كونها فرصة كبيرة لتخفيض التكاليف؟
- هل تحتاج المعرفة الى قدرات على صنع معلومات من البيانات؟
- هل يعتبر رأس المال الفكري هو مصدر الثروة في عصر المعلومات؟
- هل هناك مهارات معينة مطلوبة للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بناء على متطلبات إدارة المعرفة؟

### الدراسات السابقة:

- تأثير البيئة الرقمية على إعداد اخصائي المعلومات / احمد السيد كردي .. موجود على الرابط :

**kabana on line تاريخ الاطلاع على الرابط: 2-9-2015**

سعت هذه الدراسة الى تحقيق ثلاثة اهداف رئيسية وهي:

- 1- الوقوف على التغيرات التي أحدثتها المكتبات الرقمية في طبيعة عمل المكتبيين
  - 2- التعرف على المهارات الأساسية إلى يجب على اخصائي المعلومات اكتسابها ليكونوا مؤهلين لإدارة المكتبات الرقمية.
  - 3- استنباط معايير الأداء الفعال لوظائف المكتبي الرقمي النموذجي.
- وينبغي على المؤسسات الأكاديمية (كليات ومدارس وأقسام المكتبات وعلم المعلومات) مواجهة التغيرات الجذرية التي أحدثتها البيئة الرقمية في التخصص باتخاذ بعض التدابير التي تعمل على التحول من أساليب التعلم التقليدي إلى أساليب تعلم أكثر مرونة تراعى مستقبل مهنة المكتبات لإعداد أخصائيي المكتبات المؤهلين للعمل في البيئة الرقمية ومنها على سبيل المثال:

- أولاً - تطوير برامج التأهيل المهني للمكتبيين وأخصائيي المعلومات (التعليم والتدريب) لتستوعب موضوعات ومقررات جديدة وثيقة الصلة بالمكتبات الرقمية مثل: تنظيم وإدارة مصادر المعلومات الرقمية، وقضايا الملكية الفكرية في البيئة الرقمية، وأساليب تحليل الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين المتصلين بالشبكات.
  - ثانياً - إجراء التعديلات المناسبة للأجزاء النظرية في برامج البحث في تخصص المكتبات وعلم المعلومات لتتوافق مع متطلبات تنمية المكتبات الرقمية وتطويرها.
  - ثالثاً - تنمية القدرات التعليمية للمحاضرين بما يجعلهم قادرين على إحداث لونٍ من ألوان التكامل بين الأجزاء النظرية والتطبيقية للمقررات الجديدة.
- 2- ادوار اختصاصي مركز مصادر التعلم في عصر التكنولوجيا الحديثة / العربي بن حجار ميلود

## Cybrarians Journal ، العدد 25، يونيو 2011

### ومن ضمن توصيات هذه الدراسة:

- توجيه العناية القصوى للمكتبيين وسائر العاملين بقطاع المكتبات المدرسية وذلك من خلال
  - تأهيلهم وتدريبهم.
  - تعيين ما يكفي حاجات المكتبة من الكفاءات.
  - تقديم الحوافز المادية والأدبية لهم والعمل على مساواتهم بزملائهم المدرسين في النواحي الوظيفية.
  - إحداث جائزة في كل قطر لأفضل مكتبة مدرسية أداء، وأخرى لأفضل بحث أو تجربة ميدانية رائدة.

- ضرورة تعيين أمناء مكتبات متخصصون في المجال وقادرون على الارتقاء بالخدمة المكتبة إلى مراتبها وذلك

تحت شعار " وضع الشخص المناسب في المكان المناسب "

- وضع برنامج خاص للمكتبة في إعطاء حصصها والمواضيع التي ستعطي فيها.

إدخال بعض الأجهزة التي تساعد في إبراز نشاط المكتبة مثل الحاسب الآلي وأجهزة عرض الشفافيات والشرائح الفيلمية كحد أدنى.

إعطاء أمناء المكتبات دورات في مجال الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات للتعرف عن قرب لأحدث البرامج التعليمية والتثقيفية

- ضرورة تزويد أمناء المكتبات المدرسية بأغلب المواد التي تخدم حقل المكتبات المدرسية وغيرها

**3- دور اختصاصي المعلومات وإسهامه في إدارة المعرفة دراسة مقارنة لمدى إدراك كل من المديرين الكويتيين**

والأمريكيين لهذا المجال. / ليلي معروف مجلة العلوم الاجتماعية مج36، ع1، 2008 جامعة الكويت.

إن هدف الدراسة هو وصف لمدى إدراك المديرين في مؤسستين كويتيتين - وهما بالتحديد معهد الكويت للأبحاث

العلمية وشركة نفط الكويت  $\infty$  فيما يخص إدارة المعرفة وكذلك مدى الاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة

(Knowledge Management) تلقي الدراسة الضوء أيضاً على مبادرات إدارة المعرفة في كلتا الشركتين وقد

طلب من المديرين تحديد المهارات والقدرات التي يعتقدون أنها ذات أهمية لاختصاص المعلومات للعمل في إدارة المعرفة

إن هذه الدراسة في الواقع هي إعادة لدراسة بحثية أجريت عام 2004، وشملت ست شركات في الولايات المتحدة



الأمريكية إن مقارنة نتائج الدراسة التي أجريت في كل من الكويت والولايات المتحدة ستساعد على تحديد مدى فهم المديرين في هذه المنطقة لهذا المجال مقارنة بأولئك في الدول المتقدمة، ومن ثم ستساعد في تخطيط مشاريع إدارة المعرفة وتنفيذها في المستقبل كلتا الدراستين استخدمت منهجية المسح (Survey) للحصول على البيانات من مديري المعلومات تبين من الدراسة وجود تفهم عام لدى المديرين في الشركات الكويتية للمفاهيم الأساسية لإدارة المعرفة والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة، وهي نتيجة يشترك فيها المديرون في كل من الكويت والولايات المتحدة كما تبين أن الشركات الأمريكية تتعامل بشكل مكثف مع استراتيجيات إدارة المعرفة، وبالمقابل فإن الشركات الكويتية قد أنهت مؤخراً بعض المشاريع التجريبية الأولية ولا تزال هناك خطوات أخرى كبيرة بحاجة إلى التنفيذ وتبين أيضاً أن اختصاصيي المعلومات في الشركات الأمريكية قد أدوا دوراً رئيسياً في مبادرات مشاريع إدارة المعرفة، بينما لم يكن لنظراتهم في الشركات الكويتية دور مماثل أو واضح وأخيراً تبين أن هناك اختلافاً في أهمية المهارات المعلوماتية للعمل في مجال إدارة المعرفة، حيث إن بعض المديرين في الشركات الأمريكية يرى فائدة ملموسة لمجال إدارة المعرفة في المهارات المتوفرة من خلال علم المعلومات والمكتبات، بينما لم تجد الدراسة رؤية مماثلة لدى الشركات الكويتية

#### مجاور الدراسة:

- عصر المعلومات أم عصر المعرفة.
- إدارة المعرفة (مفهومها - عناصرها - أهدافها - أهميتها - مجالاتها)
- عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات المعلوماتية.
- دور المعرفة في استثمار رأس المال الفكري.

- المهارات المطلوبة لاختصاصيي المعلومات.

### عصر المعلومات أم عصر المعرفة:

غالباً ما يوصف هذا العصر بعصر المعلومات ولكن نادراً ما يوصف بأنه عصر المعرفة لأن هناك فرق بين المعلومات والمعرفة. المعلومات المتيسرة لنا في هذا العصر هي معلومات لا يعرف الصالح من الطالح فيها وان ما يميز عصرنا ليس المعلومة وإنما كثرتها وسهولة انتشارها ونستطيع أن نحزم بأن المعلومة ليست المعرفة اى لا تتطور لتصبح معرفة اى أن المعلومة أكثر أساسية من المعرفة لكنها ليست أكثر اهمية منها بل معلومة يستحيل تصور المعرفة ولكن بلا معرفة يمكن تصور المعلومات اى انه قد توجد المعلومة ولا توجد المعرفة.

والسؤال الذي يطرح نفسه هل نحن في عصر المعلومات أم في عصر المعرفة؟ الإجابة نسبية فمن الملاحظ أن المجتمعات البشرية لا تعيش عصرًا واحدًا في كل شؤونها فالعصر الذي تعيشه النرويج مثلاً قد يرتفع معدلات الإنتاج الى أقصى مستوياتها غير العصر الذي يعيشه مجتمع إفريقي يعاني من الأمية اى أن المعلومات والمعرفة متاحة للجميع لكن الوصول إليها والإفادة منها وقبل ذلك إنتاجها ليس متساوياً وان عملية إنتاج المعرفة تعتمد على وجود المعلومات بصورة وافرة. (الباركي، 2014)

إدارة المعرفة (مفهومها - عناصرها - أهدافها - أهميتها - مجالاتها)

## إدارة المعرفة:

لقد تعددت الآراء حول تعريف إدارة المعرفة من قبل العديد من الباحثين ولهذا لا يوجد تعريف موحد وشامل. فهناك من نظر إليها كمصطلح تقني وآخرون كونها ثقافة تنظيمية وغيرهم عرفوها من منظور مالي وبعضهم الآخر ركز على مفهوم إدارة المعرفة كونها تطويراً للمعلومات وإدارة التوثيق.

ومن بين هذه التعاريف:

- إن إدارة المعرفة هي نظام دقيق يساعد المؤسسة على نشر المعرفة سواء كان على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة للتأثير بشكل مباشر على رفع مستوى الأداء في العمل. (رزوقي، 1427)
- المعرفة هي عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد المعرفة والحصول عليها ، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، نشرها، وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها والتي تعد ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن إدارة المعرفة هي ذلك الإجراء المنظم الذي من خلاله تقوم مؤسسة ما باستعمال المعارف لتحسين طرق التسيير باستغلال كافة المعطيات والمعلومات التي تم جمعها وتنظيمها ونشرها والاشتراك فيها وذلك لمساعدة المؤسسة للإدلاء بالمعلومة الصحيحة الى الشخص المناسب في الوقت المناسب. (الخضر، 2009 )

## عناصرها:

العناصر الأساسية لإدارة المعرفة.

تساعد إدارة المعرفة المنظمة اخصائى المعلومات في الحصول على الفهم وفى تركيز اهتمام المكتبة على استخدام المعرفة

لحل المشكلات وصناعة القرارات وهذه العناصر تتضمن:

1- تطوير المعرفة.

2- الحفاظ على المعرفة.

3- استخدام المعرفة.

4- تقاسم موارد المعرفة.

وان أهم عنصر من العناصر السابقة والأكثر حيوية هو تطوير المعرفة ومن المعروف أن لكل عصر ثروته وان ثروة هذا العصر تكمن في المعرفة وان تطور اى اخصائى معلومات في هذا العصر يتوقف على قيمة إدارة المعرفة فيها وقدرتها على اتخاذ قرارات رشيدة بهدف الارتقاء.(عبد القادر، 2009 )

#### أهميتها:

1- فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف.

2- تعد إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة لتحقيق أهدافها.

3- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة.

4- تساهم إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري للمنظمة.(محمد، )

5- تساعد إدارة المعرفة في تحفيز المنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية.

6- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات.

7- تمثل عملية أساسية لحياة المنظمة واستمراريتها.

8- إدارة المعرفة تتجسد في كل عمليات وأعمال المنظمة.

9- تجنب التكرار.

10- زيادة قدرات حل المشكلات والتطوير. (ممدوح ، 1427 )

#### أهدافها:

1- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.

2- إعادة استخدام المعرفة.

3- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة.

4- تهدف الى الإبداع والوعي والتصميم الهادف.

5- جذب رأس المال لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

المجالات الوظيفية الخاصة بإدارة المعرفة:

هناك أربع مجالات رئيسية لإدارة المعرفة وهي:

1- مجال موجودات المعرفة: تشتمل على الخبرة ، التجربة ، البراعة ، الكفاءة ، المهارات ، القدرات.

2- مجال نشاطات المعرفة: تشتمل على عمليات التوليد ، البناء ، النقل ، المراقبة ، الاستخدام ، التقييم .

3- مجال القدرات والميول: يشتمل على قدرات الأفراد وميولهم وقدرات المنظمة لبناء المعرفة.

4- مجال المنظمة: اى أهداف المنظمة وتوجهها وإستراتيجيتها وثقافتها.(ممدوح، 1427 )

وقد تم حصر المجالات الوظيفية الخاصة بادرة المعرفة كالتالي:

1- توليد معرفة جديدة من خلال التعليم والتعلم والبحث والتطوير.

2- اكتساب المعرفة وجمعها من الخبراء والمصادر الخارجية.

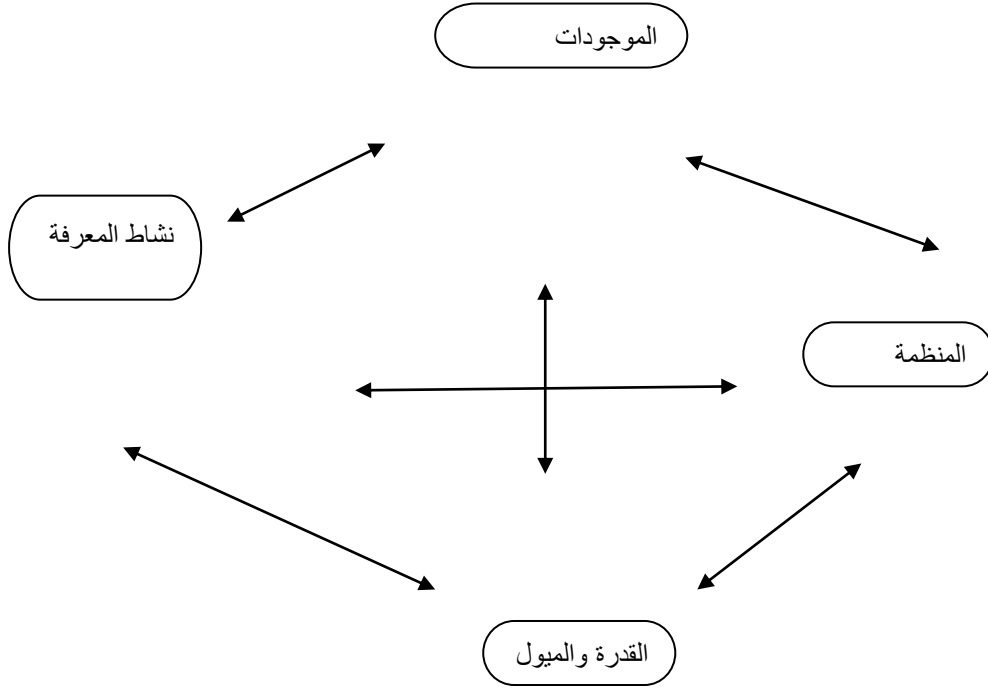
3- تحليل وتنظيم المعرفة بهدف عرضها وتركيبها بفاعلية.

4- تخزين المعرفة في قواعد المعرفة.

5- تحويل المعرفة الى أشكال مختلفة تناسب مع نشر المعرفة.

6- تسهيل استخدام المعرفة داخل أوساط المنظمة.

7- تعلم كيفية نقل المعرفة ونشرها وكيفية تحسين الأوجه الأخرى المرتبطة بالمعرفة.(ممدوح، 1427)



### مجالات إدارة المعرفة

#### عناصر إدارة المعرفة في المؤسسات المعلوماتية:

تعتبر المعرفة نتاج لعناصر متعددة والتي من أهمها:

- **البيانات:** البيانات هي حقائق تم تسجيلها، أو سيتم تسجيلها مستقبلا بشأن أحداث معينة، وقد تكون هذه الحقائق مستقلة وغير مرتبطة ببعضها وغير محددة العدد. وتعرف أيضا بالمدخلات أو المادة الخام للمعلومات، وبمعنى آخر هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات التي يتم جمعها من مجتمع إحصائي معين، ويتم إدخالها إلى الحاسوب لمعالجتها وإخراج النتائج. ومن أمثلة البيانات: الاسم والسن والمهنة ومستوى التعليم، ومتوسط الدخل.... الخ.

- **المعلومات:** المعلومات هي ناتج تشغيل البيانات، أو مجموع النتائج التي تم التحصيل عليها من الحاسوب. وبمعنى آخر هي مجموعة البيانات التي جمعت وأعدت بطريقة ما جعلتها قابلة للاستخدام أي مفيدة بالنسبة لمستقبلها أو مستخدميها، وهي تمثل المخرجات في نظام المعلومات ولها تأثير في اتخاذ القرارات المختلفة.

- **القدرات:** إن المعرفة تحتاج إلى قدرات على صنع معلومات من البيانات التي تم تحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها وإذا فقد الأفراد القدرات والكفاءات الأساسية للتعامل مع المعلومات هنا نستطيع أن نصل إلى القول بأن: أحد المحاور الأساسية للمعرفة مفقودة.

- **الاتجاهات:** يعتبر عنصر الاتجاهات عنصراً أساسياً لإدارة المعرفة وذلك لحفز الأفراد للإبداع وإيجاد الرغبة لديهم للتفكير والتحليل والتصرف.

- **المحتوى:** يعد المحتوى الدور البارز في عملية تطوير أداء المؤسسات لأنه يحدد المعلومات التي يمكن إدراجها ضمن العناصر المبنية على المعرفة.

- **التقنية:** وتقوم بتطوير وتحديث عناصر الحاسب الآلي والبرامج التي ستعمل على إيصال المهام المطلوبة.

- **العمليات:** وتقوم برسم الإجراءات التي تحتاج إلى تحديث وتطوير والتأكد من أن إدارة المعرفة تتماشى مع احتياجات المستخدمين من حيث النوعية والكمية.

- **الأفراد:** تقوم المؤسسات بتشجيع القوى البشرية على تكوين المعرفة ومشاركتها. ( خضر، 2013 )



## دور المعرفة في استثمار رأس المال الفكري:

ويقصد برأس المال الفكري : أن رأس المال الفكري هو مجموعة المهارات المتوفرة في المنظمة التي تتمتع بمعرفة واسعة تجعلها قادرة على جعل المنظمة عالمية من خلال الاستجابة لمتطلبات العملاء والفرص التي تتيحها التكنولوجيا ". ويعد رأس المال الفكري لمؤسسة كالمعرفة لدى الموظفين والقدرة العقلية والإبداع قديماً كانت الآلهة تفوق على العامل في أهميتها الإنتاجية وكان الاعتماد عليها واضحاً مما أدى الى التقليل من التركيز على العامل والإبداع والبحوث إلا أن هذه النظرة الدونية للقوى العاملة سرعان ماتحولت تدريجياً الى الاهتمام الكلي للعاملين بحيث أصبحوا القوة المفكرة وتشارك بقوة في معظم العمليات والتعديلات التطويرية اللازمة بداية من تصميم الآلات الى مراقبة خطوطها والتسويق والتحديث وقد رافق التطور والإبداع البشري تطوراً ملحوظاً في الآلة. وكلما ازدادت الحاجة الى عمالة متخصصة عالية التأهيل كلما تم تشغيلها بأقل التكاليف الإنتاجية ونلاحظ جلياً اليوم بأن الكثير من الشركات الصناعية العالمية بمختلف أنواعها وتخصصاتها يعمل لديها عدد يفوق عشرات الآلاف من العمال بمؤهلات عالية فمنهم مهندسون وفنيون وإداريون ومحاسبون وكل شريحة من هذه الشرائح لا تقل أهمية عن غيرها. وهذا دليل على الاهتمام نحو استثمار رأس المال الفكري ويعتبر رأس المال الفكري رأس مال المؤسسة الحقيقي الذي يتوقف عليه نجاحها أو فشلها باعتبار أن رأس المال الفكري يشمل ( العلوم- المعرفة- المهارة ) والتي من خلالها يمكن توظيفها واستخدامها لصالح المؤسسة. وفي عصر المعلومات وثورة المعلومات والاتصالات فان مصدر الثروة هو رأس المال الفكري ، فالعقل البشري اليوم في عصر المعلومات هو المهيمن في التطور التقني فالأجهزة التقنية بدون الإنسان هي مجرد علب معدنية وأسلاك ميتة وهذا

يقودنا الى الاهتمام الدائم والمستمر بالتعليم والتدريب البشري والتأهيل لأن التقنية لا مجال لتوقفها عند اى تطور وان

الإنسان هو المتحكم بها.

### المهارات المطلوبة لاختصاصيي المعلومات:

- 1- تحديد النواقص في الإمكانيات والأداء.
- 2- تحديد الأفكار الجديدة واحتياجات المستفيدين وتصنيف القوى البشرية.
- 3- التأكد من أن البنية التحتية لتقنية المعلومات تعمل على تدعيم إدارة المعرفة.
- 4- التخطيط والإسهام في صناعة القرارات وحل المشكلات وتطوير إدارة المكتبة.
- 5- استشاري معلومات لمساعدة وتوجيه المستفيدين.
- 6- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر الالكترونية.
- 7- تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
- 8- إنشاء ملفات بحث للرجوع إليها وقت الحاجة.
- 9- مساعدة المستفيد في استخدام شبكة المعلومات الدولية ( الانترنت )
- 10- البحث في المصادر الالكترونية وإيجاد المعلومة المطلوبة.(الكميشي، 2005)

ومن المهارات التي يجب أن يمتلكها العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بناء على متطلبات إدارة المعرفة:

## 1- المهارات التقنية:

- التعامل مع تقنية المعلومات ( نظمها وبرمجياتها)
- التعامل مع شبكات المعلومات ( الانترنت )
- التعامل مع قواعد البيانات.
- المقدرة على النشر الالكتروني للمعرفة.
- التعامل مع النظم الخبيزة.
- تقديم خدمات المعلومات عن بعد.
- الاجتماعات الالكترونية.

## 2- مهارات عمليات إدارة المعرفة:

- إعداد نماذج عمليات المعرفة المختلفة ( وضع نموذج يوضح كل عملية)
- تحليل عناصر المعرفة وإعادة تركيبها.
- إعداد خرائط المعرفة تقدير حاجات المستفيدين المعرفية.
- تنمية مصادر المعرفة وفق احتياجات المستفيدين.
- التخطيط لإدارة المعرفة (تنقيح المعرفة..مراجعتها..تنميتها..تعديلها)

- نشر الوعي المعرفي لدى الآخرين.

- تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة.

### 3- مهارات الإبداع والابتكار:

- التفكير المستقبلي لاكتشاف آفاق المعرفة المطلوبة.

- التفكير الابتكاري المنظم للتعامل مع المعرفة.

- إدارة الإبداع.

- تطوير رؤية جديدة للمعرفة.

- التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمعرفة.

### 4- المهارات الفنية:

- التنقيب عن البيانات.

- بناء سياسة تنمية مصادر المعلومات.

- تسويق الخدمات المعرفية والمعلوماتية.

التعامل مع خطط مصادر المعرفة طريقة ديوى العشري بكفاءة عالية.

- التعامل مع التشريعات والقوانين الخاصة بالملكية الفكرية وحقوق المؤلفين.

- تحديد المصادر المعرفية حسب أهميتها للمستخدمين.

- استخدام المكانز بصفة عالية.

- التحليل الموضوعي لمصادر المعرفة.

- المعالجة الفنية لمصادر المعرفة (التقليدية والالكترونية)

- تطوير استراتيجيات لاسترجاع المعرفة.

- إتقان أساليب تخزين المعرفة.

## 5- المهارات الإدارية:

- تحديد أهداف المكتبة وصياغتها في ضوء التغيرات المعرفية السريعة.

- إعداد الميزانيات التقديرية لإعداد خطة عمل إدارة المعرفة.

- المقدرة على إدارة الأزمات والمخاطر الخاصة بالمعرفة.

- المقدرة على إدارة الوقت اللازم للقيام بالأنشطة المعرفية المخطط لها.

## 6- المهارات الإنسانية:

- العمل من خلال فريق العمل.

- الفهم المشترك والثقة المتبادلة مع جمهور المستفيدين.

- إتقان أكثر من لغة. (عثمان، 1998)

## النتائج والتوصيات

### أولاً النتائج:

- 1- الاهتمام بالموارد البشرية في المكتبات تعتبر الهدف الحقيقي لإدارة المعرفة في المكتبات.
- 2- منذ أن أصبحت المعرفة القوة الأساسية لتطوير المجتمع تزايد انتباه المجتمع للمعلومات والمعرفة.
- 3- تساهم إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري للمؤسسة.
- 4- تساعد إدارة المعرفة في تحفيز المؤسسات لتشجيع وإبراز القدرات الإبداعية.
- 5- يعتبر إحصائي المعلومات هم وسطاء بين مصادر المعلومات ونظم المعلومات والمستفيدين من المعلومات.
- 6- إن صناعة المحتوى من أهم مقومات مجتمع المعلومات.
- 7- إن النظرة الاستشرافية في عالم المكتبات يتطلب تضافر الجهود الإدارية والفنية.
- 8- إن مهمة إحصائي المعلومات ليست فقط معالجة المعرفة بل الأهم هو خلق المعرفة.
- 9- تمثل المكتبات رابطاً أساسياً في سلسلة النظام العلمي وصلة وصل مهمة في ابتكار المعرفة.
- 10- من أهم سمات العصر الانفجار المعلوماتي.
- 11- يعد المورد البشري من أكثر الموارد أهمية في مجتمع المعرفة واحد المكونات الأساسية لإدارة المعرفة.

### ثانياً: التوصيات:

- 1- إجراء المزيد من الدراسات التي تهتم بموضوع إدارة المعرفة.

- 2- يجب أن ينشغل علماء المعلومات بالمساهمة في بناء الإطار الفكري لمجتمع المعلومات.
- 3- تدريب المستفيدين عن إدارة المعرفة في المكتبات والمعلومات.
- 4- توفير الإمكانيات المادية وذلك لتسهيل تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.
- 5- الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في هذا المجال.
- 6- وضع خطة إستراتيجية للوصول الى مجتمع المعلومات والمعرفة.
- 7- المشاركة الفعالة في المنتديات المعلوماتية والمعرفة.
- 8- ضرورة تعميم ثقافة إدارة المعلومات والمعرفة في المجتمعات العربية.
- 9- تكثيف الجهود للاهتمام بالموارد البشرية.
- 10- عقد المزيد من الدورات التدريبية المتخصصة في مجالات استخدامات تقنية المعلومات.

## أولاً: الكتب/

- 1- يونس عزيز/ التقنية وإدارة المعلومات .- بنغازي: جامعة قار يونس:1994.ص 250.
- 2- أبو بكر محمود الهوش/ التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات : نحو استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات.- القاهرة: دار الفجر،2000.ص 131.

## ثانياً: الدوريات/

- 1- بمحة بو معرافي"تأهيل إحصائي المعلومات في الإمارات بين الضرورة والطموح" بحث مقدم للمؤتمر العربي الثاني عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان(المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة) الشارقة5-8/نوفمبر/2001.ص ص 269-282.
- 2- محمد عبد المنعم/" ما بين أخصائي المكتبة التقليدية والفضائية".- مكتبات نت ، ع3،س2000،ص 14.
- 3- سمير عثمان " أمين مكتبة المستقبل " الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع9،مج5 ( يناير 1998) ص ص 112-120.
- 4 - محمد فتحي عبد الهادي. إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - ع 18 (يوليو 2002). - ص 18
- 5- نعيمة حسن رزوقي. "رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة."مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج9،ع2،، 2004.



## ثالثاً: الندوات والمؤتمرات العلمية وورش العمل/

1-لخضر فردى : إدارة المعرفة ومكتبات القرن الحادي والعشرين: ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات ( أعلم ): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية 9-11/ ديسمبر/ 2009.

2- أمل حسين عبد القادر. " أخصائي المعلومات وإدارة المعرفة." مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات

والمعلومات ( أعلم ): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية 9-11/ ديسمبر/ 2009 .

ص1092

## رابعاً: رسائل الماجستير والدكتوراه/

1-لطيفة على الكميشي " دور المكتبة الالكترونية في تحديث العملية التعليمية والتربوية: دراسة مطبقة على قطاع التعليم

العام بشعبية طرابلس ( أطروحة دكتوراه غير منشورة)2005م.

## خامساً: مواقع من شبكة المعلومات الدولية( الانترنت)/

1-احمد ابراهيم خضر/ الفرق بين البيانات والمعلومات: موجود على الرابط [wwwaoua.com](http://wwwaoua.com) تاريخ الاطلاع

على الرابط 5-9-2015

2--سعد البازكي/ عصر المعلومات أم عصر المعرفة.

موجود على الرابط : <http://ww.alriyadh.com> تاريخ الاطلاع: 4-8-2015

3---حسن صالح محمد على/ واقع إدارة المعرفة في المكتبات العامة بولاية الخرطوم

تاريخ الإطلاع على الموقع : 9 / 2 / 2013 [WWW.Sudanese online.com](http://WWW.Sudanese online.com)

4-- زكية بنت ممدوح قاري عبد الله طاشكندي / إدارة المعرفة أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات

الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظه جدة. رسالة ماجستير غير منشورة

(1427) متاح على الرابط:

تاريخ الإطلاع على الموقع : 15 / 2 / 2013 [WWW.Faculty.mu.edu.sa](http://WWW.Faculty.mu.edu.sa)

5- احمد ابراهيم خضر/ الفرق بين البيانات والمعلومات: موجود على الرابط: [WWW.aoua.com](http://WWW.aoua.com) تاريخ

الاطلاع على الرابط: 8-8-2015