

المعالم الأساسية لاختصاصي المعلومات في ضوء إدارة المعرفة

د/ لطفية على الكميشي

دكتوراه/ معلومات

عضو هيئة تدريس/جامعة طرابلس

طرابلس- ليبيا

Latifa20021@yahoo.com

الملخص

إن مصطلح إدارة المعرفة من المصطلحات الحديثة التي شاع استخدامها حالياً في مختلف بقاع العالم والتي تهدف إلى تبادل المعارف سواء كانت هذه المعارف ضمنية أو صريحة. ونتيجة للثورة الهائلة في تقنية المعلومات حتى أصبح من الصعب على الفرد أن يلم بكل ما أنتجته القريحة الإنسانية في مجال تخصصه. ومن أجل مواجهة هذه الثورة العارمة من المعلومات وتحسين الأداء فإن تطبيق إدارة المعرفة يعد إحدى الوسائل التي يمكن للمنظمات اللجوء إليها باعتبار أن إدارة المعرفة تعد في عالمنا المعاصر من أهم الأفكار الحديثة التي تساهم مساهمة فعالة في نجاح الأعمال والمؤسسات. ولقد ظهرت عدة مفاهيم جديدة فرضت علينا نتيجة ظهور التقنيات الحديثة مثل مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة ، وقد ربط الباحثون بين المعرفة والإدارة وإدارة المعرفة وعلم المكتبات نتيجة الكم الهائل من المعلومات فأصبح من الضروري وضع إستراتيجية لكيفية إدارة المعلومات ومن ثم ظهر مايسمى بإدارة المعرفة.

كما تعتبر إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمكتبات في رفع جودة الخدمات التي تتيحها للمستخدمين . ونظراً لاعتماد إدارة المعرفة على تطورات العصر في تقنية المعلومات والاتصالات فإن 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. وان التقنية فرضت على اخصائي المعلومات مواجهة تحديات المتغير الجديد حيث أن إدارة المعرفة فرضت على اخصائي المعلومات أن تكون لهم القدرة على التعلم الذاتي .

الكلمات المفتاحية:

أخصائي المعلومات- إدارة المعرفة- مدير المعرفة- مراكز المعلومات- تقنية الاتصالات.

المقدمة:

إن المعلومات هي الهدف الاساسي لوجود المكتبات فمن خلالها تتم إتاحة المعلومات والأفكار للمستخدمين ومع بروز ثورة المعلومات أصبحت الحاجة ماسة جداً إلى توفير خدمات تساعد المستخدمين في الحصول على المعلومات في ظل هذا الزخم الهائل من الإنتاج الفكري في كافة التخصصات وان مستوى الخدمات وجودتها قد يختلف من مكتبة إلى أخرى .

إننا نعيش عصر حديث وعالم معاصر يتسم بالتطورات السريعة والتغيرات المستمرة حيث تتزايد الاكتشافات العلمية باستمرار، وتشعبت مجالات التخصص وقد حصل الإنسان خلال هذا القرن وحده على معلومات تزيد على ما حصل عليه خلال تاريخه الطويل بكامله.

وأمام هذا الفيض الهائل من المعلومات وتنوع مصادرها ومراجعتها وأوعيتها نشأت مشكلة ضرورة السيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات وضرورة تنظيمها وتصنيفها، ولهذا ظهرت ضرورة ملحة في استخدام تقنيات المعلومات والتي يترأسها ألحوا سيب الإلكترونية.

إن المتتبع لخدمات المعلومات يتبين له عن كتب التقنيات المتسارعة التطور واحتلالها الحيز الأكبر من التطور في المكتبات ولا سيما أجهزة الحاسوب وأنظمة المعلومات وان المقصود بخدمات

المعلومات هو تنظيم جيد وفعال للمعلومات ويتم ذلك بفعل إجراء عمليات فنية، تجميع المعلومات، تحليلها، تنظيمها، توفير الكادر المتخصص.

وبناء على هذه التقنيات فقد تحول المكتبي من أمين مكتبة إلى أخصائي معلومات تبعاً لما تفرضه متطلبات مجتمع المعلومات.

تعتبر عملية الرقى بالعنصر البشري (اخصائي 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 اخصائي معلومات قادر على مواكبة ماتفرزه هذه التقنيات والتي بدورها أثرت في الدور المنوط لأخصائيي المعلومات ، ولقد تغير دور اخصائي المعلومات في ضوء الغزو التقني للمعلومات حتى أصبح وسيط للمعلومات ، والمكتبي الرقمي ، وأمين مكتبة المستقبل ، واخصائي الشبكات. وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على التغير الواضح في مهنة المكتبيين وضخامة الدور الذي ينهضون به في عصر المعلومات .

وفي خضم هذه الثورة المعلوماتية والتقنية يبرز لنا شئ في غاية الأهمية ألا وهو حاجة أخصائي مكتبة المستقبل إلى التدريب وتجديد معلوماته ومهاراته وكفاءته

في ضوء التطورات التقنية المتلاحقة التي يشهدها مجال المعلومات اقتضى الأمر توفير أخصائي معلومات قادرين على مواكبة ماتفرزه هذه التقنيات والتي بدورها أثرت في الدور المنوط لأخصائيي المعلومات، الأمر الذي جعل الوظائف التقليدية للمكتبيين والمكتبات تتراجع بقوة لصالح وظائف جديدة ومهمات تتناسب مع هذه التطورات.

إن تأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات للعمل في بيئة تقنية ولمواجهة التغيرات الراهنة يحتل مكانة حيوية ومهمة وتعد التقنيات الحديثة إحدى قنوات تطوير مهارات اختصاصي المعلومات وتزويده بالمستجدات الحديثة وإحاطته بما يجد في مجال عمله فقد أصبحت بيئة المعلومات في الوقت الراهن بيئة معقدة ، وان المقصود بتدريب وتأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات اتخاذ كافة الوسائل التي تضمن للمكتبة أداء أفضل في جميع الأعمال والخدمات التي تقدمها وذلك لتوسيع مداركهم إلى الأمور وفهمها لملاحقة التغيرات السريعة في التقنية والتقدم المتواصل في المعرفة والبحث.

وان تطوير مهارات أخصائي المعلومات لمواكبة كل ماهو جديد يمكن أن يتم من خلال عدة قنوات من بينها: الانخراط بالدورات التعليمية والبرامج التدريبية وورش العمل والمشاركة في الندوات والمؤتمرات والمحاضرات واللقاءات العلمية.

ولقد فرضت التطورات السريعة في عالم التقنية والاتصالات والشبكات أعباء ومسؤوليات كبيرة على العاملين في مجال المعلومات باعتبار أن المعلومات من أكثر المجالات تأثراً بالتطورات التقنية المعاصرة.

وان المتتبع لحركة التغيير المستمرة عبر العصور السابقة نجد أن هناك تطور مذهل في مجال المكتبات والمعلومات وما يرتبط به نظراً للتطور الهائل في مجال الاتصالات وتقنيات المعلومات الأخرى التي فرضت واقعاً جديداً للتعامل مع المعلومات.

وان النظرة الحديثة فرضت اختيار أخصائي المعلومات ولم يعد دوره في تحديد المشكلة بل تعدى ذلك إيجاد المعلومة التي تساعد على حل المشكلة وأصبح يتميز بعدة مسميات منها وسيط المعلومات والمكتبي الرقمي والمكتبي الكوني وأمين مكتبة المستقبل وأخصائي الشبكات. وهذه المسميات إن دلت على شيء فإنما تدل على مدى ضخامة الدور الذي ينهضون به في عصر المعلومات فعلاً ومؤثراً سواء في البحث العلمي أم في مجال المعرفة. وحتى تتناسب مؤهلات هذا الأخصائي في التعامل مع هذه التقنية المعلوماتية فقد أصبح لزاماً عليه التمتع بمؤهلات علم الحاسوب وعلم الاتصال وعلم المكتبات وإدارة الأعمال ليصبح قادراً على انجاز عمله بكفاءة عالية.

مشكلة الدراسة:

مع ظهور أوعية معلومات جديدة ووسائل تقنية حديثة في ظل التطورات التي أفرزتها ثورة المعلومات أصبح لزاماً على أخصائي المعلومات التزود بمهارات ومؤهلات للتعامل مع البيئة الالكترونية والوصول إلى مهمة مدير المعرفة.

أهمية الدراسة:

- ١- مواكبة التطور والاستفادة من تقنية المعلومات.
- ٢- ندرة البحوث والدراسات العربية بشكل عام في ليبيا التي تتناول موضوع أخصائي المعلومات.
- ٣- التعرف على متطلبات العمل في البيئة الرقمية.
- ٤- معرفة مهارات ومؤهلات مدير المعرفة.
- ٥- تنمية المهارات أصبحت ضرورة من ضروريات عصر انفجار المعلومات.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى :

- ١- إن العنصر البشري من أهم الموارد التي تملكها المكتبات ومراكز المعلومات.
- ٢- تحديد العناصر الأساسية لإدارة المعرفة.
- ٣- التعرف إلى عناصر إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.
- ٤- توضيح المراحل التي يمر بها اختصاصي المعلومات للوصول إلى مهمة مدير المعرفة.
- ٥- بيان مهارات اختصاصي المعلومات بناء على متطلبات إدارة المعرفة.

منهج الدراسة:

تعتمد الدراسة على المراجع النظرية للإنتاج الفكري في موضوع المعالم الأساسية لأخصائي المعلومات في ضوء إدارة المعرفة.

مصطلحات الدراسة:

١. المعرفة Knowledge: مجموعة من المفاهيم والأفكار والتصورات والقضايا التي يكونها الإنسان في حياته اليومية عن العالم الخارجي.
٢. إدارة المعرفة Knowledge Management: هي عمليات منظمة من الاكتشاف، الاختيار، التنظيم، التقنية وتقديم المعلومات بطريقة تساعد العاملين على تحسين المنظمة المحددة لأهتمامهم وفهمها.
٣. أخصائي المعلومات Information Specialist: هو الذي يتعامل مع مصادر المعلومات اختياراً وجمعاً واقتناءً وتنظيماً ومعالجةً وهو الذي يتعامل مع المستفيد بإحاطته علماً بالجديد في مجال اهتمامه وغير ذلك من الخدمات.
٤. تنمية المهارات Skills Development: مفهوم واسع يشمل جميع النشاطات التي تهدف إلى فاعلية اختصاصي المكتبات والمعلومات وإثراء معلوماتهم.
٥. تقنية المعلومات والاتصالات Information and Communication Technology : تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مجموعة الأدوات والأجهزة التي توفر عملية تخزين المعلومات ومعالجتها ومن ثم استرجاعها ، وكذلك توصيلها بعد ذلك عبر أجهزة الاتصالات المختلفة إلى أي مكان في العالم ، أو استقبالها من أي مكان في العالم.

تساؤلات الدراسة:

- ١- هل تساعد إدارة المعرفة أخصائي المعلومات على حل المشكلات وصناعة القرارات؟
- ٢- هل اقتناء المعرفة نستطيع أن نعتبرها نقطة بداية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات؟
- ٣- هل هناك مراحل يستطيع أخصائي المعلومات أن يصل بها إلى مهمة مدير المعرفة؟
- ٤- هل انبثقت عدة مسميات ووظائف لأخصائي المعلومات في خضم التغيرات والتطورات؟

محاوِر الدراسة:

١. إدارة المعرفة (مفهومها- عناصرها- أهدافها- أهميتها- مجالاتها)
٢. تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات القرن الحادي والعشرين.
٣. خصائص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.
٤. من اختصاصي المعلومات إلى مدير المعرفة.
٥. مهارات اختصاصي المعلومات بناء على متطلبات إدارة المعرفة.

الدراسات السابقة:

١. الجابري ، سيف بن عبد الله / إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة رؤية خليجية -. مجلة دراسات المعلومات
هدفت هذه الدراسة إلى تكوين رؤية متكاملة عن برامج المكتبات والمعلومات في دول الخليج العربي ومدى تحقيقها لأهدافها وذلك من خلال مناقشة ثلاثة عناصر أساسية لازمة لإنجاح هذه البرامج وهي الخطط الدراسية لأقسام المكتبات والمعلومات كما تعتمد على مراجعة الخطط الدراسية والبيانات المتوفرة عن برامج المكتبات والمعلومات وعلى موقعها الإلكتروني.
٢. الكميشي ، لطيفة علي / أخصائي المعلومات والتغيرات الراهنة. ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني حول المكتبات الجامعية في ليبيا : دراسة الواقع واستشراف المستقبل الذي تنظمه الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات وجامعة بنغازي برعاية مركز البحوث والاستشارات بالجامعة بالتعاون مع كل من أقسام المكتبات والمعلومات بجامعات بنغازي وطرابلس وعمر المختار. في الفترة ٢٣-٢٠١٣/١٢/٢٤
تطرقَت الدراسة إلى عدة محاور وهي العنصر البشري ودوره في المكتبات ومراكز المعلومات، تدريب وتأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات، مهارات وكفايات أخصائي المعلومات، وظائف أمين مكتبة المستقبل في ظل التغيرات الراهنة. وقد وضحت الدراسة عدة عوامل تؤكد على زيادة الكفاءة المستمرة للعاملين في المكتبات وهي:
- التغيرات الكبيرة في الإجراءات والأدوات المستخدمة في تسجيل وإعداد وبحث المعلومات.
- زيادة الاعتراف بقيمة المعلومات الاقتصادية والاجتماعية التي ازداد الطلب عليها من أجل خدمات المعلومات في كافة مجالات المعرفة.
- النمو الهائل لنظم الحاسبات الآلية والمصغرات الفيلمية وتكنولوجيا الاتصالات بالنشر الإلكتروني.
- التغيرات السريعة والمتلاحقة للأسس التكنولوجية وأنماط العمل في أنشطة خدمات المعلومات في المكتبات.
٣. محيريق ، مبروكة عمر/ المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز البحوث"الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات " مج ٩، ع ١٧٤، يناير ٢٠٠٢. ص ١٣-٢١.
ذكرت الباحثة أنه من ضمن عوامل قيام المكتبة الإلكترونية:
- تعاون جاد بين الجمعيات المهنية.

- إعداد مهني جيد وتكوين كادر مهني له قدرة التكيف مع المستقبل.
- تعاون جاد بين العاملين في التخصص.
- الحرص على التدريب المستمر.

ثم عرجت الدراسة عن ملامح مكتبة المستقبل ودور أمين مكتبة المستقبل وكيفية تحوله إلى أخصائي معلومات والتسميات التي تطلق عليه وفق ما تفرضه تغيرات العصر وتطوراتها.

٤. الشيخ ، منى محمد على "هل يلغى دور المكتبي في المكتبة الإلكترونية" العربية (٣٠٠٠ ف) ، ص ٤ ، ع ١ ، ٢٠٠٣ ف . ص ص ٦٥ - ٧١ .

تطرقت الباحثة في هذه المقالة إلى العديد من المحاور منها:

(مفهوم المكتبة الإلكترونية...فوائدها...التحديات التي تواجهها المكتبات في عصر التقنيات الحديثة...دور المكتبي في المكتبة الإلكترونية.)

وذكرت الباحثة بأن المكتبة الإلكترونية هي : منظمة أو مجموعة منظمات تقدم مصادر المعلومات بمساعدة كادر متخصص في اختيار وبناء هيكل المعلومات وتهيئة الوسائل المساعدة للوصول إليها والحفاظ عليها وتأكيد التواصل والاستمرارية لبناء المجاميع وتطويرها لكي تصبح جاهزة ومتوفرة بشكل اقتصادي للمستفيد وذلك عن طريق الأوساط الاجتماعية ذات العلاقة.

ومن ضمن المصادر التي يراود ربطها بهذه المكتبة هي:

قاعدة معلومات وأدوات كشف عن المعلومات.كشافات وأدوات كشف المعلومات.أدلة. مصادر أولية متنوعة.صور.مجلات إلكترونية.

وأكدت على أن نجاح المكتبة الإلكترونية وخدماتها الفاعلة للمستخدمين إنما يعتمد بشكل أساسي على كفاءة العاملين ومدى قدرتهم على التعامل مع أدوات المعلومات وأجهزتها واستثمارها لصالح المستخدمين . وقد يخطئ من يعتقد أن مكتبة أية مكتبة يتطلب تجهيزها بعدد من الحواسيب، إن التجهيز بالحواسيب ما هو إلا جزء يسير من نظام المعلومات الذي يتطلب أنظمة وبرمجيات معدة بشكل جيد ومكتبيين متخصصين ذوي كفاءة عالية يدركون جيداً آلية العمل في مكتبة إلكترونية.

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 عرّفوها من منظور مالي وبعضهم الآخر ركز على مفهوم إدارة المعرفة كونها تطويراً للمعلومات وإدارة الوثائق. ومن بين هذه التعاريف:

١. **(تعريف فينيران(Finneran):** "إن ادرة 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.
٢. **تعريف العتيبي:** " ا نادرة 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.(الطاهر، ٢٠٠٩)
٣. إدارة المعرفة هي التي تهتم بتحديد المعلومات والمعارف اللازمة والحصول عليها من مصادرها وحفظها وتخزينها وتطويرها.(برونوطي، ٢٠٠١)

من خلال هذه التعاريف يمكن القول بأن إدارة المعرفة هي ذلك الإجراء المنظم الذي من خلاله تقول مؤسسة ما باستعمال المعارف لتحسين طرق التسيير باستغلال كافة المعطيات والمعلومات التي تم جمعها

وتنظيمها ونشرها والاشتراك فيها وذلك لمساعدة المؤسسة للإدلاء بالمعلومة الصحيحة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب. (فردى، ٢٠٠٩)

عناصرها:

العناصر الأساسية لإدارة المعرفة:

تساعد إدارة المعرفة المنظمة إحصائي المعلومات في الحصول على الفهم وفي تركيز اهتمام المكتبة على استخدام المعرفة لحل المشكلات وصناعة القرارات وهذه العناصر تتضمن:

- ١- تطوير المعرفة.
 - ٢- الحفاظ على المعرفة.
 - ٣- استخدام المعرفة.
 - ٤- 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 اي إحصائي معلومات في هذا العصر يتوقف على قيمة إدارة المعرفة فيها وقدرتها على اتخاذ قرارات رشيدة بهدف الارتقاء. (عبد القادر، ٢٠٠٩)

أهميتها:

- ١- فرصة كبيرة للمؤسسات لتخفيض التكاليف.
- ٢- تعد إدارة المعرفة عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة لتحقيق أهدافها.
- ٣- تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المعتمد على الخبرة والمعرفة.
- ٤- تساهم إدارة المعرفة في استثمار رأس المال الفكري للمنظمة. (علي، ٢٠١٣)
- ٥- تساعد إدارة المعرفة في تحفيز المنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية.
- ٦- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات.
- ٧- تمثل عملية أساسية لحياة المنظمة واستمراريتها.
- ٨- إدارة المعرفة تتجسد في كل عمليات وأعمال المنظمة.
- ٩- تجنب التكرار.
- ١٠- زيادة قدرات حل المشكلات والتطوير. (ممدوح، ١٤٢٧)

أهدافها:

- ١- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
- ٢- إعادة استخدام المعرفة.
- ٣- التأكد من فاعلية تقنيات المنظمة.
- ٤- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف.
- ٥- جذب رأس المال لوضع الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة.

المجالات الوظيفية الخاصة بإدارة المعرفة:

هناك أربع مجالات رئيسية لإدارة المعرفة وهي:

- ١- مجال موجودات المعرفة: تشتمل على الخبرة، التجربة، البراعة، الكفاءة، المهارات، القدرات.
- ٢- مجال نشاطات المعرفة: تشتمل على عمليات التوليد، البناء، النقل، المراقبة، الاستخدام، التقييم.

- ٣- مجال القدرات والميول: يشتمل على قدرات الأفراد وميولهم وقدرات المنظمة لبناء المعرفة.
 - ٤- مجال المنظمة: أي أهداف المنظمة وتوجهها وإستراتيجيتها وثقافتها. (ممدوح، ١٤٢٧)
- وقد تم حصر المجالات الوظيفية الخاصة بادرّة المعرفة كالتالي:
- ١- توليد معرفة جديدة من خلال التعليم والتعلم والبحث والتطوير.
 - ٢- اكتساب المعرفة وجمعها من الخبراء والمصادر الخارجية.
 - ٣- تحليل وتنظيم المعرفة بهدف عرضها وتركيبها بفاعلية.
 - ٤- تخزين المعرفة في قواعد المعرفة.
 - ٥- تحويل المعرفة إلى أشكال مختلفة تتناسب مع نشر المعرفة.
 - ٦- تسهيل استخدام المعرفة داخل أوساط المنظمة.
 - ٧- تعلم كيفية نقل المعرفة ونشرها وكيفية تحسين الأوجه الأخرى المرتبطة بالمعرفة. (ممدوح ، ١٤٢٧)

تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات القرن الحادي والعشرين:

من المسلم به إن إدارة المعرفة تتكون من عنصرين أساسيين وهما:
العنصر البشري، والعنصر التقني

- **العنصر البشري:** تعتبر إدارة المعرفة نموذج تسيير جديد بالنسبة للمكتبات وبالنسبة لمدير المعرفة فهو الشخص الأول تسند إليه مهمة إدارة المعرفة.

- **العنصر التقني:** إن اقتناء المعرفة نستطيع أن نعتبرها نقطة بداية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات وان تطبيق تقنية المعلومات يزيد من سرعة هذا الاقتناء ويقلل من كلفته ولتسهيل عملية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات يجب وضع نظام عملي وذلك باللجوء إلى استعمال الابتكارات الأخيرة التي تمت في مجال تقنية المعلومات وذلك لتسهيل تطبيق إدارة المعرفة وان أهم تقنية المعلومات والتي يمكن اعتبارها أساسية لإدارة المعرفة هي: شبكة الانترنت- هندسة التخزين- الميتاداتا.

أي أن نجاح مكتبات القرن الحادي والعشرين مرتبطاً ارتباطاً وثيقاً بتطبيق إدارة المعرفة بل يجب أن تكون هذه المكتبات في الصدارة لما تمتلكه من رصيد في مجال تسيير الوثائق وتقنية المعلومات لتلبية حاجات المستفيدين التي تتطور باستمرار.

خصائص إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات:

- ١- إدارة المعرفة في المكتبات نواتها الموارد البشرية.
- ٢- إن المكتبات في عصر الاقتصاد المعرفي يتحتم عليها مهمة إلحاق التدريب المهني والتعليم مدي الحياة للكادر الموجود في المكتبة للرفع من مستوى المعرفة لديهم.
- ٣- إدارة المعرفة تقدر القيمة الإنسانية.
- ٤- تعتبر المكتبات رابطاً أساسياً في سلسلة النظام وحلقة وصل في ابتكار المعرفة.
- ٥- يعتبر عمل المكتبة جزء من ابتكار المعرفة.
- ٦- إدارة المعرفة في المكتبات تعزز العلاقات بين المكتبات بعضها بعض وبين المكتبة والمستفيد وذلك لتقوية شبكة العمل المعرفي.
- ٧- تعد تقنيات المعلومات هي بمثابة إدارة لإدارة المعرفة في المكتبات.
- ٨- إن تقنية المعلومات ضرورية في تطبيق وتبادل المعرفة في عدة مجالات. (فردى ، ٢٠٠٩)

من اختصاصي المعلومات إلى مدير المعرفة:

١. **الاستشاري Consultant:** أحيانا يقوم بتقديم استشارات عن بعد للمستفيدين.
٢. **المحلل Analyst:** بعض أخصائيي المعلومات شعروا أن دورهم كان يتطلب زيادة القيمة المضافة إلى شكل التحليل وترجمة المعلومات التي قدمت للمستفيدين.
٣. **المدرّب Trainer:** إلى جانب تدريب المستفيدين هناك نشاطات أخرى مثل التطوير ودعم الأدوات والخدمات وهذه النشاطات بدورها تتضمن تسهيل المساعدة لأي مستفيد يستطيع الوصول إلى المعلومات.
٤. **مدير محتوى الانترنت Intranet content manger:** مع إدخال البيانات الخارجية إلى الانترنت المشتركة فإن الوظيفة الرئيسية لأخصائي المعلومات هي إدارة محتوى الانترنت حيث تسهل الوصول إلى المعلومات بواسطة هذا النظام.
٥. **المخطط والمستوق Product Planner and Marketer:** بإدخال البيانات يصبح أخصائي المعلومات مخطط ومطور إضافة إلى مسؤولية إعداد وتجهيز المعلومات وخدمات توصيل الاستراتيجيات.
٦. **مدير معرفة المؤسسات Croporate Knowledge manager:** تتبأ بعض الأخصائيين بدمج كل وظائف المعلومات مثل: المكتبة وإدارة قواعد البيانات والتنافس وكل هذه الوظائف بوظيفة واحدة ووجود مدير المعرفة هو التمكن من إيجاد قيمة للمؤسسة من خلال تسهيل الوصول إلى مستوى عال من المعلومات. إن المسؤوليات الجديدة لأخصائي المعلومات تتطلب وجود العديد من المهارات المختلفة مثل: إستراتيجية الإدارة وترويجها والتفاعل مع تقنيات المعلومات مثل: إدارة الانترنت وهذا يتطلب من أخصائي المعلومات أن يكون على دراية تامة في استخدام الحاسوب.

أي أن إدارة المعرفة لا تتعلق بإدارة خدمات المكتبة فقط بل تتعدى ذلك إلى إدارة العمليات الفنية الخاصة بهذه المقتنيات وهذه العناصر تتضمن: تطوير المعرفة- الحفاظ على المعرفة- استخدام المعرفة- تقاسم المعرفة.

أما عن دور أخصائي المعلومات المسئول عن إدارة المعرفة:

- ١- تحديد النواقص في الإمكانيات والأداء.
- ٢- تحديد الأفكار الجديدة واحتياجات المستفيدين.
- ٣- التأكد من أن البنية التحتية لتقنية المعلومات تعمل على تدعيم إدارة المعرفة.
- ٤- التخطيط والإسهام في صناعة القرارات وحل المشكلات وتطوير الأداء.
- ٥- يقوم بدور استشاري معلومات لتوجيه المستفيدين إلى مصادر المعلومات الالكترونية.
- ٦- تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
- ٧- مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الانترنت وقدراتها الضخمة في الحصول على المعلومات. (نقرش، ٢٠٠٩)

مهارات اختصاصي المعلومات بناء على متطلبات إدارة المعرفة:

توسع مفهوم اخصائي المعلومات ليشمل جميع الفئات العاملة في حقل المعلوماتية والذين يقومون بأعمال في مجال نظم المعلومات ودراساتها وتصميمها وتنفيذها ، أيضا كم من يتعامل مع مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ولديهم مهارات عالية في تنمية المجموعات ومعالجتها واسترجاعها كذلك كم من يعمل في إدارة مراكز المعلومات المختلفة وكل من يقوم بتدريس المعلوماتية في الأقسام الأكاديمية (اللهيبي، ٢٠٠٥)

وقد فرضت تطورات الحياة على اختصاصي المعلومات المعاصر أن يتعامل من أنماط جديدة من أوعية المعلومات ووسائلها الإلكترونية في تغيير مستمر وذلك لمواكبة وملاحقة مستجدات العصر وبهذا تغيرت نظرة المجتمع نحو المكتبات ومراكز المعلومات وانبثقت مسميات وظيفية جديدة تتناسب مع الجيل الجديد من نظم المعلومات وعليه فقد حتم الأمر على اختصاصي المعلومات أن يطور مهاراته وأن يجيد التعامل مع شبكات المعلومات. (السالم، ١٤٢٩)

أي أن اختصاصي المعلومات في العصر الحديث يتسم بعدة مزايا أهمها البحث عن التعليم وتحمل تبعات التطوير الذاتي والإيمان بالتعليم المستمر وأن التعليم يؤثر في بيئة العمل وهذا لا يتأتى إلا إذا كان اختصاصي المعلومات منفتحاً للأفكار الجديدة ومستجيباً لروح العصر وقادراً على مواجهة تحدياته ومبادراً نحو تطوير قدراته في العمل. (رزقي، ٢٠٠٥)

وفي خضم هذه التغيرات والتطورات ظهرت وظائف وتسميات لأخصائي المعلومات وهي:

- مهندس المعرفة knowledge engineers
- مستشار المعرفة information counsellors advisor
- مدير المعلومات information manager
- مكتبي المستقبل completely freelance librarian
- وسيط المعلومات information broker

ولم يعد هناك أي مجالاً للشك بان سرعة الإمداد بالمعلومات من أعظم ميزات الخدمة الإلكترونية . بالإضافة إلى أنه أصبح من الضروري على المكتبات الإلكترونية أن تتعامل مع مهندسي حواسيب ومخططين ومبرمجين للتعامل مع الوسائل التقنية الحديثة ، وبهذا يتطلب أن يكون أمين مكتبة المستقبل مرشداً، ومدرباً للمستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية وتحليل المعلومات . أي أن تسمية أخصائي معلومات أصبحت مقرونة بفترة ازدهار المعلومات خصوصاً بعد ظهور شبكة الإنترنت وما تقدمه من خدمات . (الكميشي، ٢٠٠٥)

وعليه يجب على أخصائي المعلومات أن يكون ملماً بـ:

علم الحاسوب، علم المكتبات والمعلومات، علم الاتصال، علم إدارة الأعمال. (عثمان، ١٩٩٨)

وفي خضم هذه البيئة الجديدة التي تعرفها المكتبات ، أصبح أمين المكتبة بمثابة منظم للمعلومات ومستشاراً في استخدام التقنية الحديثة من أجل استقطاب المعلومات بأيسر الطرق. (بطوش، ٢٠٠٢)

دور أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة:

- ١- تحديد النواقص في الإمكانيات والأداء.
- ٢- تحديد الأفكار الجديدة واحتياجات المستفيدين وتصنيف القوى البشرية.
- ٣- التأكد من أن البنية التحتية لتقنية المعلومات تعمل على تدعيم إدارة المعرفة.
- ٤- التخطيط والإسهام في صناعة القرارات وحل المشكلات وتطوير إدارة المكتبة.
- ٥- استشاري معلومات لمساعدة وتوجيه المستفيدين.
- ٦- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية.
- ٧- تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
- ٨- إنشاء ملفات بحث للرجوع إليها وقت الحاجة.
- ٩- مساعدة المستفيد في استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت)
- ١٠- البحث في المصادر الإلكترونية وإيجاد المعلومة المطلوبة. (الكميشي، ٢٠٠٥)

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

١- المهارات التقنية:

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

٢- 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..تتميتها..تعديلها)
- نشر الوعي المعرفي لدى الآخرين.
- تطوير إستراتيجية إدارة المعرفة.

٣- 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.

٤- المهارات الفنية:

- التنقيب عن البيانات.
- بناء سياسة تنمية مصادر المعلومات.
- تسويق الخدمات المعرفية والمعلوماتية.
- التعامل مع خطط مصادر المعرفة طريقة ديوي العشري بكفاءة عالية.
- التعامل مع التشريعات والقوانين الخاصة بالملكية الفكرية وحقوق المؤلفين.
- تحديد المصادر المعرفية حسب أهميتها للمستفيدين.
- استخدام المكانز بصفة عالية.
- التحليل الموضوعي لمصادر المعرفة.
- المعالجة الفنية لمصادر المعرفة (التقليدية والإلكترونية)
- تطوير استراتيجيات لاسترجاع المعرفة.
- إتقان أساليب تخزين المعرفة.

٥- 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.

٦- المهارات الإنسانية:

- العمل من خلال فريق العمل.
- الفهم المشترك والثقة المتبادلة مع جمهور المستفيدين.
- إتقان أكثر من لغة. (حميدات، ٢٠٠٩)

المراجع

أولاً: الكتب/

- ١- (الطاهر، ٢٠٠٩) علاء فرج/ إدارة المعلومات والمعرفة.- عمان: دار الولاية.
- ٢- (برنوطي، ٢٠٠١) سعيد نايف/ الأعمال.- عمان: دار وائل،

ثانياً : الدوريات/

- ١- السالم، سالم بن سالم (١٤٢٩). تطوير الموارد البشرية في قطاع المعلومات في البيئة الالكترونية: دراسة للاهتمام المؤسسي في المملكة العربية السعودية . " التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات. تحرير مكتبة الملك فهد الوطنية: اللجنة العلمية للنشر. الرياض: المكتبة . ص ٢٤٤-٢٧٨.
- ٢- اللهبي، محمد مبارك(٢٠٠٥). دور اختصاصي المعلومات في التعليم الالكتروني. " الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. تحرير محمد فنحي عبدالهادي. ١٢:٢٤ ص ١٠٧-١٢٢.
- ٣- رزوقي، نعيمة(٢٠٠٥) . الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج ١٠، ع ٢٤ رجب- ذو الحجة ١٤٢٥هـ،
- ٤- الجابري، سيف بن عبد الله / إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في الألفية الثالثة رؤية خليجية .- مجلة دراسات المعلومات
- ٥- عثمان، سمير(١٩٩٨). أمين مكتبة المستقبل. " الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ٩٤، مج ٥، ص ١١٢-١٢٠.
- ٦- محيري، مبروك(٢٠٠٢) / المكتبة الإلكترونية وأثرها على العاملين بالمكتبات ومراكز البحوث"الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات " مج ٩، ع ١٧، يناير ٢٠٠٢. ص ١٣-٢١.
- ٧- الشيخ، منى محمد على ، (٢٠٠٣)"هل يلغى دور المكتبي في المكتبة الإلكترونية " العربية (٣٠٠٠ ف) ، س ٤ ، ع ١ ، ٢٠٠٣ . ص ٦٥-٧١.

ثالثاً: المؤتمرات والندوات العلمية/

- ١- عبد القادر، أمل (٢٠٠٩)"أخصائي المعلومات وإدارة المعرفة." مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية ٩-١١ / ديسمبر/ ٢٠٠٩ . ص ١٠٩٢
- ٢- الكميشي، لطيفة علي(٢٠١٣). اخصائي المعلومات في ظل المكتبة الالكترونية . ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات بعنوان: المكتبات والمعلومات بالسودان: الواقع والتطلعات في ظل مجتمع المعرفة تحت شعار: معاً في الاتجاه نحو الرقمية ومجتمع المعرفة.

- ٣- الكميشي، لطيفة علي. (٢٠١٣) اخصائي المعلومات والتغيرات الراهنة. / ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثاني حول المكتبات الجامعية في ليبيا: دراسة الواقع واستشراف المستقبل الذي تنظمه الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات وجامعة بنغازي برعاية مركز البحوث والاستشارات بالجامعة بالتعاون مع كل من أقسام المكتبات والمعلومات بجامعات بنغازي وطرابلس وعمر المختار. في الفترة ٢٣-٢٤/١٢/٢٠١٣
- ٤- بطوش، كمال (٢٠٠٢) " النشر الالكتروني وحتمية الولوج إلى المعلومات بالمكتبة الجامعية الجزائرية" - مجلة المكتبات والمعلومات، مج ١، ٢٠٠٢، ص ٥٢.
- ٥- فردي، لخضر (٢٠٠٩) إدارة المعرفة ومكتبات القرن الحادي والعشرين: ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية ٩-١١ / ديسمبر / ٢٠٠٩ . ص ١٠٧٧
- ٦- نقرش، محمد (٢٠٠٩) مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة: ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية ٩-١١ / ديسمبر / ٢٠٠٩ . ص ١١٠٣

رابعاً: الرسائل العلمية

- ١- الكميشي، لطيفة علي (٢٠٠٥). دور المكتبة الالكترونية وتحديث العملية التعليمية والتربوية : دراسة مطبقة على قطاع التعليم العام / شعبية طرابلس (رسالة دكتوراه غير منشورة).
- ٢- حميدات، شادي رسلان احمد(٢٠٠٩). "تقدير الاحتياجات التدريبية للعاملين في المكتبات الجامعية الحكومية في الأردن بناء على متطلبات إدارة المعرفة كما يراها العاملون أنفسهم." رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان الأردن، ٢٠٠٩. ص ٩٦-٩٧. نقلاً عن: لمياء جوينات/ تنمية الموارد البشرية ومراكز المعلومات في الوطن العربي في ضوء إدارة المعرفة. ورقة مقدمة للمؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم): نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين. رؤية مستقبلية ٩-١١ / ديسمبر / ٢٠٠٩ . ص ١٢٠٠.

مواقع من شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)

- ١- حسن صالح محمد علي/ واقع إدارة المعرفة في المكتبات العامة بولاية الخرطوم
- ٢- تاريخ الإطلاع على الموقع : ٢ / ٩ / ٢٠١٣ www.Sudanese online.com
- ٣- 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 ومحافظة جدة. رسالة ماجستير غير منشورة (١٤٢٧) متاح على الرابط:
تاريخ الإطلاع على الموقع: ١٥ / ٢ / ٢٠١٣ www .Faculty.mu.edu.sa