

إدارة المعرفة ودور المكتبات*

تأليف: هوا-وي لي

■ ترجمة: دكتور مفتاح محمد دياب*

المقدمة

مفهوم واسم " إدارة المعرفة " بدأ وانتشر في عالم الأعمال خلال العقد الأخير من القرن العشرين. فعالم الأعمال هو أول من اعترف بأهمية المعرفة في "الاقتصاد العالمي" لعصر المعرفة. ففي اقتصاد المعرفة الجديد، فإن امتلاك أو حيازة المعرفة وعدم توقفها عن التجديد تمكن مؤسسات الأعمال من الحصول على المزايا التنافسية. وتطبيق إدارة المعرفة أصبح الآن منتشرا في مؤسسات أخرى منها المصالح أو الوكالات الحكومية، وأقسام البحث والتنمية، والجامعات، وغيرها.

إدارة المعلومات كان ينظر إليها ولفترة طويلة ك مجال للمكتبيين والمكتبات. فالمكتبيون ومهنيو المعلومات تم تدريبهم ليكونوا خبراء في البحث عن المعلومات، والاختيار، والطلب، والتنظيم، والحفظ، والبث، والخدمات. ولكن، المهنيون في تكنولوجيا ونظم المعلومات نظروا كذلك إلى إدارة المعلومات ك مجال عملهم بسبب التطورات الجديدة في نظم وتكنولوجيا المعلومات. واحد من أوضح البراهين على ذلك هو أن وظائف " ضابط المعلومات الرئيسي" - CIO - في العديد من المؤسسات هي من اختصاصي تكنولوجيا المعلومات وليس من المكتبيين. وفي الحقيقة، فمعظم عمل ضباط المعلومات هو تطوير وإدارة البنيات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، وليس إدارة المعلومات في حد ذاتها.

وبزيادة الاهتمام بإدارة المعرفة، عدد كبير من الأسئلة ظهر عند المكتبيين بالنظر إلى: الاختلاف بين المعلومات والمعرفة؛ ما بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة؛ من يجب أن يتعامل مع إدارة المعلومات والمعرفة؛ هل يكون المكتبيون ومهنيو المعلومات الذين تلقوا تعليم وتدريب في علم المكتبات والمعلومات أكثر ملائمة لموقع " ضابط المعرفة الرئيسي" - CKO - في المؤسسات التي يعملون بها؛ وما الذي يمكن أن تفعله المكتبات في خصوص تنفيذ إدارة المعرفة.

هذه ترجمة للدراسة التالية:

Hwa-Wei Lee. "Knowledge Management and the Role of Libraries." Presented at the 3rd.

China-US Library Conference, 2005. Available at: <http://www.nlc.gov.cn/en/index.htm>

*عضو هيئة التدريس بكلية الآداب- جامعة طرابلس

هذه الورقة - الدراسة - تحاول الاجابة على هذه الأسئلة الحرجة والضاغطة من وجهة نظر المكتبيين.

2- هل هناك اختلاف بين المعلومات والمعرفة؟

دانيال بيل - D. Bell - يعرف المعرفة بأنها " مجموعة من البيانات المنظمة لحقائق أو أفكار، تقدم حكما سببيا أو نتيجة تجريبية، وتنقل للآخرين خلال بعض وسائط اتصال في شكل منظم." (1) وبخصوص المعلومات، فإن مارك بورات - Marc Porat - يرى، " المعلومات هي بيانات تم تنظيمها والاتصال بها." (2)

وستيفن أبرام - S. Abram - يرى عملية توليد واستخدام المعرفة على أنها استمرار عندما تتحول البيانات إلى معلومات، وتتحول المعلومات إلى معرفة وتقود السلوك واتخاذ القرار. (3) وفيما تأتي تعريفات مبسطة للبيانات، والمعلومات، والمعرفة، والحكمة - وجميعها متوفرة ضمن أي مؤسسة.

- البيانات: حقائق متوزعة وغير ذات علاقة، كتابات، أرقام، أو رموز.
- المعلومات: بيانات مختارة، ومنظمة، ومعالجة.
- المعرفة: معلومات ارتبطت مع قدرة وخبرة المستفيد لاستخدامها لحل مشكلة أو توليد معرفة جديدة.
- الحكمة: نظرة بعيدة وتفكير معتمد على قيم والتزام الفرد. والاختلاف بين المعلومات والمعرفة يمكن أن يلخص على النحو التالي:
- المعلومات تعتبر منظورة، ومستقلة عن الفعل والقرار، وفي أشكال مختلفة بعد معالجتها، ومنتج مادي، مستقل عن وجود بيئة، سهلة النقل، وقابلة للنسخ.
- المعرفة غير منظورة، ذات علاقة قوية بالفعل والقرار، تختلف في الفكر بعد معالجتها، منتج روحاني، متطابق مع البيئة الموجودة، تنقل من خلال التعلم، وغير قابلة للنسخ.
- وفي عالم الأعمال، أمكن ملاحظة وجود نوعين من المعرفة. هذان النوعان هما المعرفة الصريحة - explicit knowledge - والمعرفة الضمنية - tacit knowledge - . جان ديفي - Jan Duffy - يعرف المعرفة الصريحة بأنها " المعرفة الموثقة والعامة؛ مركبة؛ ثابتة المحتوى، ظاهرية، وضميرية" والمعرفة الضمنية بأنها " شخصية، غير موثقة، حساسة السياق، تولدت واشتقت بحركية، داخلية، ومعتمدة على الخبرة، وغالبا ما تسكن في عقل الإنسان، وسلوكه، وإدراكه." (4)

وهذه المجموعة من التعريفات يمكن أن تطبق على كل الجهود والأنشطة الفكرية الإنسانية.

3- ظهور إدارة المعرفة:

في عام 1965، أشار بيتر دراكر - P. Drucker - إلى أن " المعرفة " يمكن أن تستبدل الأرض، والقوى العاملة، والرأسمال، والآلات، إلخ. لتصبح المصدر الأساسي للإنتاج.⁽⁵⁾ نظرته هذه لم تلق اهتماما كبيرا في ذلك الوقت. واستمر ذلك حتى عام 1991 عندما قدم اكوجيرو نانوكا - Ikujiro Nanoka - مفهوم المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة وكذلك نظرية " لولب المعرفة " ونشرها في دورية Harvard Business Review، عندما بدأ استخدام " التنافس المبني على المعرفة ".⁽⁶⁾

في كتابه الأخير، بناء الذكاء المؤسسي: التمهيد لإدارة المعرفة⁽⁷⁾، بين جاي ليبوفتز - Jay Liebowitz - الآتي:

" في التحرك اليوم نحو إدارة المعرفة، المنظمات تحاول أن يكون هناك تأثير أو نفوذ للمعرفة الموجودة لديهم داخليا في المؤسسة وخارجيا للزبائن وأصحاب المصالح. فهم يحاولون الإفادة من رأسملة الذكاء المؤسسي للحفاظ على مكانتهم التنافسية. " قوة إدارة المعرفة هي توليد عملية تقييم الأصول غير الملموسة للمؤسسة حتى يكون هناك تأثير للمعرفة داخليا وخارجيا. إدارة المعرفة، إذن، تتعامل مع توليد أو إنتاج، تأمين، والحصول، وتنسيق، وتجميع معا، واسترجاع، و بث المعرفة. والفكرة هي إيجاد بيئة شراكة المعرفة حيث تكون شراكة المعرفة قوة كمعارضة للمفهوم القديم الذي يقول، ببساطة إن المعرفة قوة.

4- بعض تعريفات إدارة المعرفة:

وحيث إن مفهوم إدارة المعرفة لا يزال نسبيا مفهوم جديد ونظر إليه بشكل مختلف من طرف كتاب مختلفين من حيث التركيز المختلف، فإن التعريفات قد تختلف. ففي مقالها " ما هي إدارة المعرفة؟"، فإن جينيفر راولي - J. Rowley - تعطي التعريف التالي:

" إدارة المعرفة تهتم أساسا باستغلال وتطوير أصول المعرفة لمؤسسة ما بالنظر إلى أهداف المؤسسة البعيدة. والمعرفة المراد إدارتها تضم كلا من المعرفة الموثقة الصريحة، والمعرفة الموضوعية الضمنية. والإدارة تستلزم كل تلك العمليات المرتبطة بتعريف، وتوليد والمشاركة في المعرفة. وهذا يتطلب نظم توليد وحفظ مستودعات المعرفة، وغرس وتسهيل المشاركة والتعلم المؤسسي. والمؤسسات التي نجحت في إدارة المعرفة تقوم باعتبار المعرفة كأصل وتطوير معايير وقيم مؤسسية، التي تدعم توليد أو إنتاج والشراكة في المعرفة."⁽⁸⁾

تعريف راولي اعتمد على أربعة أنواع مختلفة من وجهات نظر حول إدارة المعرفة تم تحديدها من طرف توماس ديفنبورت - T. Davenport - وآخرون في دراسة مبكرة لعدد من مشروعات إدارة المعرفة. ومن خلال تحليل أهداف المشروعات، فإن ديفنبورت وزملاءه كانوا قادرين على تصنيفهم إلى أربعة أنواع واسعة لوجهات النظر:⁽⁹⁾

1- لإنشاء مستودعات المعرفة، التي تخزن كلا من المعرفة والمعلومات، وغالبا في شكل وثائقي. هذه المستودعات يمكن أن تقع تحت ثلاث فئات:

- تلك التي تضم المعرفة الخارجية، مثل الذكاء التنافسي.
- تلك التي تضم المعرفة الداخلية المجمعمة، مثل تقارير البحوث والمواد الموجهة للتسويق، مثل التقنيات والطرق أو الأساليب.
- تلك التي لها علاقة بالمعرفة الضمنية أو الداخلية، مثل قواعد بيانات المناقشات التي تخزن " كيفية القيام أو العمل".

2- لتحسين التوصل ونقل المعرفة. وهنا فإن التركيز يكون على الترابط أو التراسل، والتواصل، والنقل.

- التكنولوجيا مثل نظم المؤتمرات المرئية، ومسح الوثائق وأدوات المشاركة، وشبكات الاتصالات المركزية.

3- تعزيز بيئة المعرفة حيث البيئة تؤدي إلى توليد أكثر فاعلية للمعرفة، ونقلها، واستخدامها. وهذا يشترط وجود معايير وقيم ذات علاقة بالمعرفة.

- زيادة الوعي حول المشاركة في المعرفة وتشبيتها في علاقة الزبون وارتباطاته.
- توفير جوائز للمساهمين في تجميع قاعدة المعرفة في المؤسسة.

- تنفيذ برامج تدقيق قرارات لثمين عما أو كيف يطبق العاملون المعرفة في القرارات الرئيسية.
- تقرير أن إدارة المعرفة الناجحة تعتمد على التجميعات والثقافة.

4 - لإدارة المعرفة كأصول وتقرير قيمة المعرفة بالنسبة للمؤسسة.

وآخرون، بحثوا للأخذ بوجهة نظر عملياتية لتعريف إدارة المعرفة. مثل جان دوي في الذي يعرفها على أنها " العملية التي تقود الإبداع عن طريق رأسمال المؤسسة الفكري والخبرة."⁽¹⁰⁾ ومجموعة قارتر - Gartner Group - تعرف إدارة المعرفة بأنها " نظام يحسن المدخل الاندماجي والتعاوني لعملية توليد أصول المعلومات، وحيازتها، وتنظيمها، والتوصل إليها واستخدامها."⁽¹¹⁾

وفيما يلي مجموعة من عمليات إدارة المعرفة كما اقترحها. غالغان - P. Galagan -⁽¹²⁾

- توليد معرفة جديدة.
- التوصل للمعرفة من مصادر خارجية.
- تمثيل المعرفة في وثائق، وقواعد بيانات، وبرمجيات وغيرها.
- تشبيت المعرفة في العمليات، والمنتجات، أو الخدمات.

■ نقل أو توطين المعرفة في أنحاء المؤسسة.

■ استخدام المعرفة المتوفرة في اتخاذ القرارات.

■ تسهيل نمو المعرفة من خلال الثقافة والحوافز.

■ قياس قيمة أصول المعرفة وأثر إدارة المعرفة.

ومن كلا وجهة نظر المشروعات والطرق العملية التي وصفت سابقا يمكننا الحصول على فهم عام للمجال الحالي والمحتويات الحالية لإدارة المعرفة.

5- إدارة المعرفة في المكتبات:

وبما أن عالم الأعمال يتغير في اقتصاد المعرفة الجديد والعصر الرقمي، فإن المكتبات بأنواعها تمر بتغيرات جذرية شديدة الأثر كذلك. دور المكتبات الجديد في القرن الواحد والعشرين يحتاج لأن يكون بمثابة مركز تعلم ومعرفة للمستفيدين منه كما يمكن أن يكون أرضية فكرية لكل المجتمعات المحلية، ونستدير جملة من مبادئ كيستون - Keystone Principles -، "الناس والأفكار يتفاعلون في كل من البيئة الواقعية والبيئة الافتراضية للتوسع في التعلم وتسهيل إنتاج المعرفة الجديدة." (13)

وكمؤسسة أو منظمة تعلم، فإن المكتبات يجب أن تقوم بدور قيادي كبير في إدارة المعرفة. وليس مثل مؤسسات الأعمال التي هدفها من إدارة المعرفة هو للحصول على ميزة تنافسية، فإن معظم المكتبات العامة، والأكاديمية والبحثية، باستثناء مكتبات الشركات (التي تسمى أو تعرف مكتبات الهيئات، والمكتبات المتخصصة، أو مراكز المعرفة)، لها توجه وقيم مختلفة. وبدلاً من المنافسة، والاستخدام الداخلي فقط، ومشاركة قليلة في المعرفة مع الآخرين في الخارج، فإن الرسالة المهمة للمكتبات العامة والأكاديمية والبحثية هي التوسع في التوصل للمعرفة لمستفيديها. وللقيام بهذه الرسالة، فإن المكتبات يجب أن يكون هدفها عاليا لإدارة المكتبات. وهنا نورد بعض الأمثلة لما يمكن أن تفعله المكتبات لتحسين إدارتها للمعرفة في جميع مجالات الخدمات المكتبية.

1.5 - إدارة موارد المعرفة:

وحيث إن النمو المتزايد في المعرفة الإنسانية هو في أشكال متعددة، فإن المكتبات في حاجة إلى تطوير التوصل لمواردها واستراتيجيات الشراكة عندها من الموارد المطبوعة إلى الالكترونية والرقمية بالتوافق مع رسالتها وعهودها. وحيث إنها مكبلة بميزانية محددة، ونقص في التكنولوجيا، والقوى العاملة والفضاء، فإن المكتبات يجب أن تحلل بعناية احتياجات مستفيديها والبحث في تطوير خطط تزويد تعاوني لمقابلة هذه الاحتياجات. وتغيير المفهوم من "الملكية" إلى "التوصل" ومن "الموجود" إلى "الوقت" يجب أن يكون هدف استراتيجية سليمة لتنمية الموارد.

فهرس التوصل العام بالخط المباشر - OPAC - مدمج مع موارد (المعلومات) الداخلية والخارجية بالإضافة إلى الأشكال الأخرى للمعرفة يجب أن يطور ويحفظ. مواقع ويب مفيدة ومصادر معرفة يجب أن يتم البحث فيها واختيارها بانتظام من الانترنت ويتم دمجها في فهرس التوصل العام المباشر بواسطة روابط صلبة. ويجب أن يكون هناك نظام لمراجعة وتحديث هذه الموارد.

وذهابا إلى ما بعد المعرفة الصريحة، المكتبات يجب أن تطور وسائل للحصول على كل المعرفة الضمنية التي تعد مهمة لمستفيديها، ومؤسساتها، وللعمليات الداخلية للمكتبات. وموقع المكتبة على الانترنت يجب أن يخدم كبوابة لكل مصادر المعلومات والمعرفة المختارة والمناسبة سواء كانت معرفة صريحة أو معرفة ضمنية، وسواء في المكتبة أو عن بعد، وفي جميع الأشكال. مصطلح "بوابة" - portal - تم تعريفه من طرف مايكل لوني وبيتر ليمان - M. Looney & P. Lyman - على أنه " وسيط لجمع موارد معلوماتية مفيدة ووضعها في صفحة ويب واحدة، لمساعدة المستفيد على التخلص من كثرة المعلومات أو الشعور بالضيق على الويب."⁽¹⁴⁾

في العصر الرقمي وشبكات المعرفة، فإن حجم موارد المعلومات على الانترنت ينمو بشكل متزايد. لا أحد مطلقا يعرف في الحقيقة كم صفحة ويب موجودة على شبكة الانترنت حيث إن صفحات جديدة تضاف إلى الشبكة في كل ثانية. الاحصائيات الأخيرة لمضيبي الانترنت تقارب 2 بليون وتتمو بسرعة 25 % من 1/2001 إلى 1/2002-⁽¹⁵⁾ ومعظم محركات البحث المستخدمة في الانترنت كذلك وسعت من حجم الكشاف بواسطة القفز والتوجه. مثال، وفقا لتقرير مراقبة محرك البحث - Search Engine Watch - الصادر في 11 نوفمبر 2004، فإن غوغل زعم أنه كشف 8.1 بلايين صفحة، و أم أس أن - MSN - : 5.0 بلايين صفحة ويب؛ وياهو - 4.2 - Yahoo بلايين صفحة ويب؛ واسئل ريفز - Ask Reeves - : 2.5 بليون صفحة ويب.⁽¹⁶⁾ وفي دراسة أجريت عام 1999 من طرف لورانس وجيلز - Lawrence and Giles - فإن كل محرك بحث يمكن أن يغطي فقط 15 % من موارد الويب في وقت محدد. تغطية محركات البحث مع بعضها تقدر بـ 42 % من الموارد المناسبة.⁽¹⁷⁾ ومن المحيط أن كثيرا من النتائج التي وجدت هي غير مناسبة أو ملائمة. والفرد عليه أن يمشط عددا كبيرا من النتائج حتى يجد بعض المعلومات المناسبة. ولكن، المعلومات المتوفرة على الويب يمكن أن تكون مفيدة جدا إذا نحن فقط استخدمنا أدوات الذكاء الاصطناعي المتقدمة للحصول على زبدة الانترنت واختيار، وإيجاد، وترتيب، وتصنيف، ونقل المعلومات المحتاج إليها آليا لكل مستفيد معتمدا على اهتماماته الخاصة واحتياجاته. وكثير من نظم إدارة المعرفة الجديدة هي تحت التطوير والاختبار وتحمل عدداً لمراد المعرفة الثرية المتعاطمة، وتحسين خدمات المستفيد، واستخدام أكثر للمعرفة من أجل صنع القرارات.

الجامعات ومؤسسات البحوث نفسها تعتبر خزانات للمعرفة. هذه الأصول الفكرية عالية القيمة، بغض النظر عما إذا كانت صريحة أو ضمنية، يجب أن تجرد، وتحفظ (تؤرشف)، وتكشف، وتحدث بشكل متكرر، وتوفر في شكل رقمي.

بالإضافة، فإن طرق الفهرسة والتصنيف التقليدية التي تحتاج إلى وقت تعتبر كافية للتعامل مع عدد محدد من الكتب والدوريات والوثائق، ولكنها غير كافية أو ملائمة للتعامل مع كمية ضخمة وغير محددة من المعلومات في قواعد البيانات الكبيرة وعلى الانترنت. استخدام طريقة دبلن - Dublin Core - للبيانات الخلفية - المبتدات - والفهرس التعاوني للموارد على الخط المباشر - CORC (Cooperative Online Resources Catalog) - يعد مدخل جديد للحصول على معلومات الويب بطريقة تعاونية. طرق جديدة أخرى مثل حفر البيانات - data mining -، وتفحص النصوص، وإدارة المحتوى، ومحركات البحث، والبرامج العنكبوتية، وبحث اللغة الطبيعية، والتحليل اللغوي، وشبكات المعاني، واستخراج المعرفة، ومفهوم الصفحات الصفراء، وكذلك التقنيات في المعلومات المرئية أو البصرية كبعدين أو تخريط المعرفة ثلاثية الأبعاد، إلخ. التي أصبحت جزءاً من التطورات الحديثة في إدارة المعرفة.

2.5- الشراكة في الموارد والمشاركة:

المكتبات لها تقليد طويل فيما يتعلق بالمشاركة في الموارد والمشاركة. هذه توسعت بشكل كبير بواسطة التطور السريع للحاسوب، والاتصالات، والشبكات، والتكنولوجيا الرقمية منذ الستينيات (في القرن العشرين). في الولايات المتحدة من المعروف للمكتبات أن تكون عضواً في عدة تكتلات في نفس الوقت ولأنواع مختلفة للعمل التعاوني والمشاركة في المصادر. وأفضل الأمثلة على ذلك هي أو سي أل سي (مركز مكتبات الحاسوب على الخط المباشر) - OCLC - وأوهايولنك - OhioLINK (Ohio Library and Information Network) - . ومشروع الفهرس التعاوني على الخط المباشر -CORC- لأو سي أل سي يجب أن يكون مفيداً للمكتبات للحصول بشكل تعاوني على الموارد الرقمية بكل أنواعها، ووصفها وفي شكل معيار، وجعلها قابلة للبحث من طرف المستفيدين بسهولة.

ونجاح معظم هذه الأمثلة في الشراكة في الموارد والمشاركة هي نتيجة للتعاون الكامل والمساهمة التامة لجميع المكتبات الأعضاء بدون أنانية. المكتبات الكبرى والرئيسية يجب أن تأخذ القيادة في مثل هذه الجهود. الدعم في السياسات والتمويل من الحكومة أو المؤسسات الأم يعد أمر مهم جداً. التجارب تشير إلى أن المكتبات، بغض النظر عن الحجم والتخصص، استفادت من خلال التعاون المكتبي والمشاركة في الموارد.

3.5 - تطور تكنولوجيا المعلومات:

لتسهيل تنفيذ إدارة المعرفة، فإن نظام إدارة معرفة عملي ومصمم جيداً يجب أن يكون في

المكتبة. تكنولوجيا المعلومات الحديثة جدا يجب أن يستخدم كمساعد. وفي هذا الصدد، فإن مدير المكتبة يجب أن يعتبر نفسه كضابط معرفة رئيسي لكل المؤسسة ويجب أن يعمل مع ضابط المعلومات الرئيسي، ورؤساء قسم التخطيط، ومركز الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات، وقسم إدارة الموارد البشرية، والقسم المالي،... إلخ. لتصميم وتطوير مثل هذا النظام. ونظام إدارة المعرفة يجب أن يبنى على أساس البنيات الأساسية للحاسوب وتكنولوجيا المعلومات الموجودة، ويضم الشبكات الداخلية المحدثة، والشبكات الإضافية، والانترنت، وبرامج البرمجيات المتوفرة لتسهيل الحصول على، تحليل، وتنظيم، وخرن، والمشاركة في موارد المعلومات الداخلية والخارجية لتبادل فعال للمعرفة بين المستخدمين، والموارد الشخصية (الأساتذة، والباحثين، والأخصائيين الموضوعيين، إلخ)، والناشرين، والوكالات الحكومية، ورجال الأعمال والصناعة، ومؤسسات أخرى عن طريق قنوات متعددة.

في السنوات القليلة الماضية، العديد من تكنولوجيا المعلومات المتطورة لإدارة قواعد البيانات وإدارة المعلومات والوثائق يمكن أن يستفاد منها في إدارة المعرفة؛ مثل، مستودعات البيانات، والبحث عن البيانات والنصوص، وإدارة المحتوى، واستخراج المعرفة، وتخريط المعرفة، والمجموعات الحاسوبية... إلخ. وقد لاحظ هشتون تشن - Hsinchun - Chen - أنه " منذ منتصف التسعينات، فإن شعبية محركات البحث والتطورات في الشبكة العنكبوتية، والتكشيف، وتحليل الروابط حولت نظم استرجاع المعرفة إلى أدوات أكثر قوة وأكثر جودة للمحتويات على الانترنت."⁽¹⁸⁾

4.5 - خدمات المستخدمين:

أقصى هدف لإدارة المعرفة هو إمداد المستخدم بخدمات جودة مختلفة حتى يتحسن الاتصال، واستخدام وإنتاج المعرفة. وكلما كان ذلك ممكنا فإن هذه الخدمات يجب أن تكون متوافقة مع اهتمامات واحتياجات المستخدم. المعلومات حول كل مستفيد يمكن أن يتم الحصول عليها عن طريق تحليل سجل اشتراك المستخدم، والمسوحات، والإعارة والإعارة بين المكتبات، والأسئلة المرجعية المتكررة، واستخدام الدوريات الالكترونية والموارد الرقمية... إلخ. رضا المستخدم واحتياجاته يجب أن تجمع خلال مسوحات المستخدمين الدورية. والنتائج يجب أن تستخدم لتخطيط وإعادة تصميم خدمات المكتبة. ومن المهم جدا، كذلك، أن خصوصية المستخدم يجب أن تكون محمية دائما.

بعض الخدمات اليدوية مثل " معرفة المطبوعات الجديدة" و" البث الاختياري للمعلومات" التي تقدمها المكتبات منذ زمن بعيد، يمكن أن تكون الآن متوفرة آليا باستخدام التكنولوجيا الجديدة مع كفاءة أكثر وملاءمة أكثر. ويمكن لكل مستفيد كذلك أن يؤسس مكتبته الافتراضية - MyLibrary - من خلال نظم وشبكات المكتبة القادرة على جمع وتنظيم الموارد للاستخدام الشخصي والبقاء على علم بالموارد الجديدة بواسطة المكتبة.⁽¹⁹⁾

جمعية تكنولوجيا المعلومات والمكتبات (LITA) عرفت مكتبتي - MyLibrary - مثل الخدمات على اعتبار الاتجاه رقم واحد " من المفيد وضع العين عليها. " ووضحت أكثر أن " المستفيدين من المكتبة الذين هم مستخدمو الويب، مجموعة نامية، يتوقعون معاملة منتظمة، وتراسل، ودعم المستفيد (الزبون). والمداخل التي تركز على المكتبة بدلا من التركيز على المستفيد ستكون بشكل متزايد خارجة عن الموضوع.⁽²⁰⁾

5.5 - إدارة الموارد البشرية:

كم كبير من المعرفة الخبيرة يمتلكه أعضاء المكتبة والمستفيدين، داخل وخارج المكتبات. في مجتمعات البحوث والجامعات مثل هذه الخبرة تكون غزيرة ويجب أن يستفاد منها ، وتكشف، ويتم تحديتها بانتظام وتكون قابلة للبحث والتوصل من خلال قواعد بيانات الكترونية تنشأ وتحدث من طرف المكتبات. المعرفة والخبرة المتراكمة لأعضاء المكتبة تشكل الأصول الفكرية لأي مكتبة ويجب أن تقيم وتتم المشاركة بها. والثقافة المؤسسية للمشاركة في المعرفة والخبرة يجب أن تؤسس أو تبنى مع جوائز وحوافز مناسبة.

وأعضاء الإدارة الذين يشاركون معرفتهم الضمنية وخبرتهم من خلال الكتابة، والنشر، والمحاضرات، والدروس الجامعية، أو الإرشادية يجب أن تكون مدركة وتمنح لها المكافآت. والثقافة المؤسسية التي تؤكد على التعاون، والمشاركة، والإبداع يمكن أن تبنى فقط من خلال قيادة قوية والتزام من طرف مدير المكتبة ورؤية مشتركة من طرف أعضاء إدارة المكتبة. وكمؤسسة متعلمة، فالمكتبات يجب أن تجعل حصة سنوية من التمويل (الميزانية) لغرض توفير تعليم مستمر وتدريب للقوى العاملة لجميع أعضاء إدارة المكتبة. المعرفة يجب أن تجدد وتتوسع لحمايتها من أن تبقى جامدة.

المكتبات أيضا يجب أن تشجع نقل المعرفة والخبرة من الأعضاء ذوي الخبرة إلى الأعضاء الجدد. نظم الإرشاد يجب أن توضع في الموضوع الصحيح لمساعدة الأعضاء الجدد للتعلم من الأعضاء القدامى ذوي الخبرة. حلقات النقاش غير الرسمية وغيرها حيث يمكن للأعضاء التفاعل وتبادل " الدروس المتعلمة"، و "الممارسات الجيدة" والخبرة المتخصصة والمعرفة يجب أن تجدد في فترات منتظمة وفي أوقات مناسبة للجميع. مجموعات الاهتمامات الخاصة وحجرات المحادثة يمكن أن تقام من خلال الشبكات الداخلية. وحيث إن كما كبيرا من الخبرات ذات القيمة العالية تراكمت بفعل الزمن، فالمكتبات يجب أن تتبها لظروف وبيئة العمل المفضلة، التي ستساهم في الاحتفاظ بأعضاء إدارة جيدين.

6 - خاتمة:

في عالم الأعمال، أصبح ينظر إلى إدارة المعرفة كأداة استراتيجية مهمة للمؤسسات للحصول على مزايا تنافسية ضد منافسيهم، لإضافة قيمة لمنتجاتهم، وللحصول على رضا

كبير من طرف زبائنهم. وفي عالم المكتبات، هناك درس يجب أن يتم تعلمه من عالم الأعمال. إدارة المعرفة تعد ذات أهمية للمكتبات كما هي للأعمال من حيث المنافسة، والامتلاك، واهتمامات الحصول على المال. وفي الحقيقة، فإن المكتبات تمتلك خبرة طويلة وغنية في إدارة المعلومات. والكثير من المعرفة والمهارات لعلم المكتبات يمكن أن تطبق في إدارة المعرفة. ولأي مكتبة ترغب في النجاح في تنفيذ إدارة المعرفة، يتطلب ذلك قيادة قوية ورؤية من رأس الإدارة، التي يمكن أن تؤثر في مجهودات المؤسسة للمشاركة في المعرفة بطريقة ايجابية. وكما تدخل المكتبات عصر المعرفة في القرن الواحد والعشرين، فيجب علينا أن لا نجلس في المقعد الخلفي في تطور إدارة المعرفة. وبدلاً من ذلك، ومسلحين بالمعرفة وبخبرتنا المهنية، فيجب أن نكون في مقعد القيادة.

نظم وتكنولوجيا المعلومات يمكن أن توفر دعماً فعالاً في تنفيذ إدارة المعرفة. والمكتبيون يجب أن يعملوا معاً ومع أخصائيي تكنولوجيا المعلومات وآخرين لتطوير نظم إدارة معرفة مناسبة.

وأكثر من ذلك، إدارة المعرفة يجب أن لا ينظر إليها كطريقة لمراقبة توليد أو إنتاج المعرفة. في كتابه، تمكين توليد المعرفة، قدم جورج فون كرف - Georg Von Krogh - وآخرون حجة قوية لدعم توليد المعرفة أكثر من مجرد مراقبتها. وفي عملية توليد المعرفة، كل مكتبة يجب أن تحاول جاهدة لأن تكون أداة تمكين وأداة تسهيل لحشد كل جهودها ومواردها.⁽²¹⁾

وأفضل من يقوم بتوليد المعرفة هم الأكاديميون. وأجود إنتاج للمعرفة يتم في الجامعات. وكمؤسسة تعلم ومعرفة، فإن الجامعات يجب أن تمكن مكتباتها من تطوير نظم إدارة المعرفة على مدى اتساع الحرم الجامعي. وقد حان الوقت للمكتبات لأن يضعوا أنفسهم في قلب المعركة كلاعب قيادي في إدارة المعرفة.

■ المراجع:

- 1 - Bell, Daniel. (1973). The Coming of Post-industrial Society: A Venture in Social Forecasting. New York: Basic Books. p.175.
- 2 - Porat, Marc. (1977). The Information Economy: Definition and Measurement. Washington, D.C.: U.S. Department of Commerce, Office of Telecommunications. (Publication 77-12):1.
- 3 - Abram, Stephen. (1997). "Post Information Age Positioning for Special Librarians: Is Knowledge Management the Answer?" Information Outlook (June 1997):20-21.
- 4 - Duffy, Jan Duffy. (2000). "Knowledge Management: To Be or Not to Be?" Information Management Journal 34,no.1:64-67.
- 5 - Drucker, Peter. (1993). Post-capitalism Society. Oxford, Great Britain: Butterworth-Heinemann.
- 6 - Nonaka, Ikujiro. (1991). "The Knowledge-Creating Company," Harvard Business Review (Nov.-Dec. 1991):96-99. Also, Nonaka, Ikujiro and Takeuchi, Hirotaka.

- (1995). *The Knowledge-creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- 7 - Liebowitz, Jay. (2000). *Building Organizational Intelligence: A Knowledge Management Primer*. Boca Raton, FL: CRC Press. p.1.
- 8 - Rowley, Jennifer. (1999). "What is Knowledge Management?" *Library Management* 20,no.8:416-419.
- 9 - Davenport, Thomas H., DeLong, D.W., and Beers, M.C. (1998). "Successful Knowledge Management Projects," *Sloan Management Review* 39,no.2:43-57.
- 10 - Duffy, Jan. (1999). *Harvesting Experience: Reaping the Benefits of Knowledge*. Prairie Village, KS: ARMA International. Also from her article, "Knowledge Management: To Be or Not to Be?" *Information Management Journal* 34,no. 1:64-67.
- 11 - Bair, Jim. (1999). "Knowledge Management is About Cooperation and Context," *Gartner Advisory Services Research Note* (May 14).
- 12 - Galagan, P. (1997). "Smart Companies (Knowledge Management)," *Training and Development* 51,no.12: 20-25.
- 13- On September 24-25, 1999, eighty academic library leaders met during a two-day Strategic Issues Forum of Academic Library Directors held in Keystone, Colorado, organized jointly by the Association of Research Libraries and OCLC. Three basic principles were declared as the expanded vision for libraries in the digital knowledge age of the 21st century. The three principles are called the Keystone Principles.
- 14 - Looney, Michael and Lyman, Peter. (2000). "Portals in Higher Education: What are They, and What is Their Potential?" *EDUCAUSE Review* 354:30. Available online from <http://www.educause.edu/pub/er/erm00/article004/looney.pdf>
- 15 - <http://www.isc.org/index.pl?/ops/ds/host-count-history.php>
- 16 - <http://blog.searchenginewatch.com/blog/041111-084221>
- 17 - Lawrence, S. and Giles, C.L. (1999). "Accessibility of Information on the Web," *Nature* 400:107-109.
- 18 - Chen, Hsinchun. (2001). *Knowledge Management Systems: A Text Mining Perspective*. Tucson, Arizona: University of Arizona. p.18.
- 19 - Cohen, Suzanne and others, "Personalized Electronic Services in the Cornell University Libraries," *D-Lib Magazine* 6,no.4:1-2. Available online from <http://www.dlib.org/dlib/april00/mistlebauer/04mistlebauer.html>
- 20 - "Technology and Library Users: LITA Experts Identify Trends to Watch," (Chicago: LITA, 1999). Available online from <http://www.lita.org/committe/toptech/trendsmw99.htm>
- 21 - Krogh, Georg Von, Ichijo, Kazuo, and Nonaka, Ikujiro. (2000). *Enabling Knowledge Creation: How to Unlock the Mystery of Tacit Knowledge and Release the Power of Innovation*. New York: Oxford University Press.
- Originally published on the 3rd China-US Library Conference website(<http://www.nlc.gov.cn/culc/en/index.htm>). Copyright © 2005 Hwa-Wei Lee