

مدى الاستفادة من الإنترنت "Intranet" باعتبارها أداة لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية

حنان أحمد فرج ❖

التمهيد:

برزت الإنترنت بوصفها واحدة من الأدوات التي تؤدي دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد في جمع وتنظيم معرفة الجماعات من جعل هذه المعرفة متوافرة وذلك عن طريق المشاركة.

والمفائدة المرجوة من استخدام الإنترنت تتمركز حول إتاحة جميع المعلومات بشكلها الإلكتروني بدلاً من الطرق التقليدية المعتمدة على الموظف بشكل أساس، كذلك من الفوائد المهمة الأخرى، إمكانية إيجاد المعلومات والبحث عنها بشكل بسيط وسريع، ويمكنه الإجراءات وأخيراً الحد من تكرار الأعمال وبالتالي مضاعفة الجهد المبذول.

وعلى الرغم من الوعي القوي بأهمية إدارة المعرفة وقيمة الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة، فإن إمكانات الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة لا تستخدم بشكل كامل في المكتبات الأكاديمية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى استفادة المكتبات الأكاديمية من الإنترنت في إدارة المعرفة، وقد تناول البحث في ذلك عدداً من النقاط منها، تحديد أبعاد

❖ أستاذ مشارك في قسم المكتبات والمعلومات، جامعة الملك فيصل بالدمام.

القصوى منها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية لها، واستخدامها لمساندة صناعة القرار.

وبالرغم من زيادة حجم المعلومات التي نحصل عليها في صورة رقمية، فإننا في الوقت نفسه نفقد المعارف الضمنية التي تعطي المفاهيم والرؤى العميقة والمعاني لذلك القدر الهائل من البيانات والمعلومات. وهذا يتأتى - في جانب منه - نتيجة عدم التسجيل المنهجي للخبرات الفردية بما ينطوي عليه من المعارف الشاسعة وثيقة الصلة بمجال المكتبات والمعلومات^(١).

ويمكن أن نلاحظ هذا الاهتمام المتزايد لإدارة المعرفة في كثير من المجالات والتخصصات، في القطاع الربحي وغير الربحي، وعلى جميع الأصعدة، بل إن هناك توجهات كثيرة في استخدام إدارة المعرفة على النطاقات الحكومية الوطنية وخطط التنمية المستدامة. وفي مجال المكتبات والمعلومات وكانعكاس لهذه التطورات من حولنا أسس الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات قسمًا خاصًا بمسمى "قسم إدارة المعرفة" يعنى بالرفع من وعي المختصين والمهنيين تجاه إدارة المعرفة والتعريف بتطبيقاتها وممارساتها من

وأهداف إدارة المعرفة و مبررات التحول إلى إدارة المعرفة، التعرف على فوائد وأهمية الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة وعوامل الفشل في إدارة المعرفة، الوقوف على أهداف استخدام الإنترنت في المكتبات الأكاديمية، تحديد محتويات الإنترنت في المكتبات الأكاديمية، أغراض استخدام الإنترنت في المكتبات الأكاديمية، أثر استخدام أدوات المعرفة في تحسين الخدمات المرجعية.

المقدمة:

تعد إدارة المعرفة والإنترنت من أكثر الموضوعات سخونة في وقتنا الحاضر، كما تعدّ بؤرة التركيز لجهود أطراف متعددة بوجهات نظر واهتمامات مختلفة.

ويواجه المهنيون المعنيون بمجال المكتبات والمعلومات تحدياً يتمثل في قدرتها على اللحاق بأحدث المتغيرات والحفاظ على قدرتها على المنافسة والبقاء في ظل الثورة التي يشهدها عصر تكنولوجيا المعلومات. فقد أدى التراكم الهائل للمعلومات وسهولة الحصول عليها إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم وإدارة هذه المعلومات، وعلى مؤسسات المعلومات أن توظف رصيدها كاملاً من الذكاء الجماعي للاستفادة

أساس، كذلك من الفوائد المهمة الأخرى، إمكانية إيجاد المعلومات والبحث عنها بشكل بسيط وسريع، وميكنة الإجراءات وأخيراً الحد من تكرار الأعمال وبالتالي مضاعفة الجهد المبذول^(٥).

وقد أدرك كثير من المؤسسات أن الإنترنت يمكن أن تدعم موظفيها، ويمكنها أيضاً أن تزيد من تقدم وتنافسية المنظمة وتحسين معنويات العاملين بها، وتحسين الاتصالات بين العملاء والعاملين^(٦).

مشكلة الدراسة:

من الواضح أن هناك وعياً قوياً بأهمية إدارة المعرفة وقيمة الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة وعلى الرغم من ذلك فإن إمكانات الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة لا تستخدم بشكل كامل في المكتبات الأكاديمية.

لقد حظي موضوع إدارة المعرفة باهتمام كبير من قبل كثير من الباحثين والدارسين في مختلف المجالات؛ وخاصة في مجال علم المكتبات والمعلومات؛ فظهرت دراسات كثيرة ومتخصصة في بيان المصطلح، وحول دور المكتبات ومهنيي المعلومات في عصر المعرفة؛ ومع ذلك لا نجد دراسة تتناول فوائد

خلال عقد المؤتمرات وإصدار المنشورات في هذا الصدد.

إن ضرورة بقاء وصمود المكتبات ومراكز المعلومات أمام نقص الموارد المالية وتلك التطلعات والحاجات الماسة للمستفيدين تدفع بقوة إلى ضرورة تبني تطبيق إدارة المعرفة^(٢).

يشير (كلارك، ٢٠٠٤)^(٣) إلى إدراك المكتبيين في الآونة الأخيرة أهمية إدارة المعرفة في المكتبات؛ لأن المكتبات مسئولة تقليدياً عن تنظيم المعرفة؛ ويؤكد على أنه لا ينبغي على المكتبات أن تشارك فقط في تنظيم المعرفة، بل ينبغي أن تقود مبادرة لإدارة المعرفة.

وقد برزت الإنترنت واحدة من الأدوات التي تؤدي دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد في جمع وتنظيم معرفة الجماعات من جعل هذه المعرفة متوافرة وذلك عن طريق المشاركة^(٤).

والفائدة المرجوة من استخدام الإنترنت تتمركز حول إتاحة جميع المعلومات بشكلها الإلكتروني بدلاً من الطرق التقليدية المعتمدة على الموظف بشكل

الإنترنت ودورها باعتبارها أداة لإدارة المعرفة
في المكتبات الأكاديمية .

أهداف الدراسة :

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو
تحديد مدى استفادة المكتبات الأكاديمية
من الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة .
ويمكن تحديد عدد من الأهداف الفرعية
كالتالي:

١- تحديد أبعاد وأهداف إدارة المعرفة
ومبررات التحول إلى إدارة المعرفة .

٢- التعرف على فوائد وأهمية الإنترنت في
إدارة المعرفة وعوامل الفشل في إدارة
المعرفة .

٣- الوقوف على أهداف استخدام الإنترنت
في المكتبات الأكاديمية .

٤- تحديد محتويات الإنترنت في المكتبات
الأكاديمية .

٥- أغراض استخدام الإنترنت في المكتبات
الأكاديمية .

٦- أثر استخدام أدوات المعرفة في تحسين
الخدمات المرجعية .

ويسعى البحث للإجابة عن الأسئلة
البحثية الآتية:

١- ما مفهوم إدارة المعرفة؟

المنهج المستخدم :

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج
الميداني الوصفي التحليلي، باعتباره أكثر
المناهج ملاءمة لدراسة الواقع الحالي لثلاث
مكتبات أكاديمية هي: مكتبة كليتي
الآداب والعلوم جامعة الدمام، والمكتبة
المركزية لجامعة الملك فيصل، والمكتبة
المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن ؛
لمعرفة وتقييم مدى استخدام الإنترنت
باعتبارها أداة لإدارة المعرفة في المكتبات عينة
الدراسة من خلال وجهات نظر العاملين في
تلك المكتبات.

خطوات وإجراءات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها على أدوات مختلفة لتجميع بيانات الدراسة :

أولاً: الخلفية النظرية عن الموضوع ؛ تم الاعتماد على بعض قواعد البيانات التي توفرها جامعة الدمام، من بينها EBSCOhost, ScienceDirect, ProQuest لجمع معلومات

نظرية عن الموضوع.

ثانياً : الجزء الميداني؛ تم اعتماد أسلوب الاستبيان، حيث تم تصميم استبيان يتكون من عدد من الأسئلة البحثية حول الموضوع المراد بحثه.

المقابلات والملاحظات.

- تم إجراء مقابلات شخصية مع العاملين بتلك المكتبات وذلك بهدف التعرف على مدى الاستفادة من الإنترنت ومدى استخدامها أداة للمعرفة في تلك المكتبات.

- الملاحظة العلمية : قامت الباحثة بملاحظة مدى إقبال العاملين داخل المكتبات المدروسة على استخدام محتويات الإنترنت.

ثالثاً: تحليل ومناقشة النتائج ؛ في هذا الجزء تم التعرف على نتائج الدراسة

والإجابة عن الأسئلة المطروحة من خلال الاستبانة وتحليل الإجابات للتعرف على مدى نجاح المكتبات عينة الدراسة في الاستفادة من الإنترنت في إدارة المعرفة في بيئتها التعليمية من خلال وجهة نظر العاملين بالمكتبة.

الدراسات السابقة :

يشير كثير من الإنتاج الفكري إلى فوائد الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة في كثير من المجالات على سبيل المثال المؤسسات القانونية والمؤسسات التجارية^(٧). في حين نجد ندرة في الإنتاج الفكري الذي يتناول فوائد الإنترنت باعتبارها أداة للمعرفة في المكتبات الأكاديمية.

ونظراً لحدثة موضوع إدارة المعرفة ليس فقط على المستوى العربي ولكن أيضاً على المستوى العالمي، فلم تعثر الباحثة على أي دراسة عربية تتناول الإنترنت بوصفها أداة لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية، وعلى الرغم من تعدد الدراسات الأجنبية التي تتناول موضوع إدارة المعرفة فنجد ندرة في التطرق لموضوع فوائد الإنترنت أداة لإدارة المعرفة، ولذلك فتلک أول دراسة تتناول هذا الموضوع على حد علم الباحثة.

دراسات ذات صلة بالموضوع :

أولاً : الدراسات العربية :

دراسة فهد بن عبدالله الضويحي^(٨) بعنوان: "إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية التطبيق" تتناول هذه الدراسة موضوع إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات، وتتكون من شقين، الأول يعنى بتقديم صورة عامة عن مفهوم وأهمية إدارة المعرفة وعملياتها، وفي الشق الآخر تحاول الدراسة التقدم بتصوّر مبدئي حول إمكانية تطبيق إدارة المعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات.

دراسة عماد الصباغ بعنوان: "إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات"^(٩) يهدف البحث إلى التعريف بمصطلح "إدارة المعرفة" وتحديد مكوناته، ومحاولة التعرف على مدى قربته أو بعده عن "إدارة المعلومات". كما يسعى إلى التعريف بالدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في مجتمعات وتنظيمات اليوم، وخاصة دورها في تحقيق التقدم التنافسي للمجتمع أو للمنظمة.

ثانياً : الدراسات الأجنبية

دراسة (Ralph, 2008) وهذه الدراسة تناولت تقييم استخدام QP (Question Point)

باعتبارها أداة لإدارة المعرفة ووسيلة لتحسين الخدمة المرجعية في المكتبات الأكاديمية من خلال تقييم استخدام KB (The Knowledge base) - وهي عبارة عن قاعدة بيانات ملحقة بـ QP وتضم الأسئلة المرجعية وأجوبتها - من قبل أمناء الخدمة المرجعية. وطبقت الدراسة على سبع وتسعين مكتبة أكاديمية تستخدم QP داخل الولايات المتحدة .

وقد تناولت الدراسة QP ومدى فاعليتها باعتبارها أداة لإدارة المعرفة، ومدى استخدامها في المكتبات وتأثير استخدامها أوقلة استخدامها في تقديم معلومات دقيقة والتقليل من تكرار المصادر المرجعية المسترجعة، وكذلك تناولت الدراسة تصورات وآراء العاملين تجاه تحديد المشكلات والعقوبات أو الفوائد من استخدام KB - كأداة لإدارة المعرفة وهل هي أداة قادرة على جمع المعرفة الجماعية لأمناء الخدمة المرجعية في المكتبات وجعلها متاحة للاستخدام في المستقبل.

وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية: نسبة الإجابات الصحيحة حوالي ٥٥,٥٪، وكشفت الاستبانة أن أمناء الخدمة المرجعية لا يستخدمون QP بالكامل، مما أدى إلى الازدواجية في العمل، وعدم دقة النتائج

المسترجعة؛ ومن وجهة نظر العاملين بالمكتبات؛ أن عدم تنظيم وكفاية المحتوى KB وعدم نشر الوعي بأهمية استخدام KB ساهما في ضعف استخدام KB مما جعلها أداة غير فعالة لإدارة المعرفة. والشكل التالي يوضح ضعف استخدام KB.

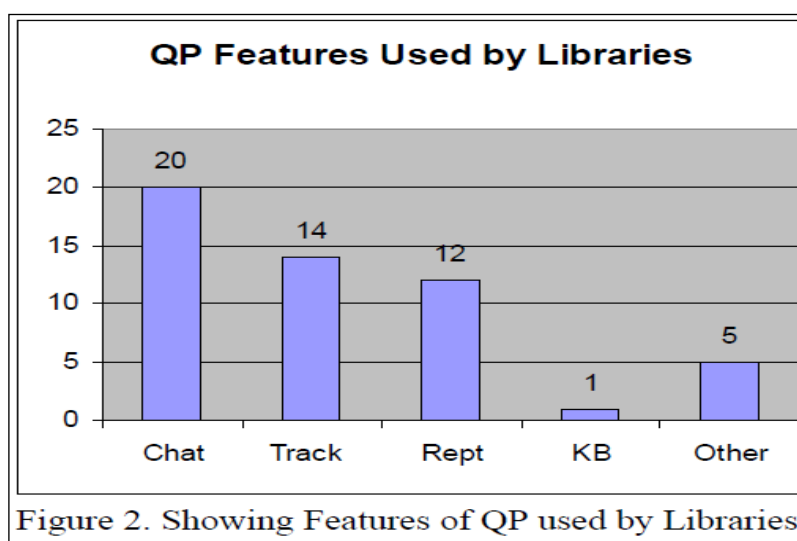


Figure 2. Showing Features of QP used by Libraries

الشكل رقم (١) يوضح استخدام KB

والتركيز على إعداد مكتبة واحدة داخل الحرم الجامعي. وكان الهدف من المشروع تقديم خدمة متسقة وموحدة عبر جميع المكتبات داخل الجامعة، وهذا المشروع CKBD (Common Knowledge database) تم تطوير CKBD؛ لأن المكتبيين شعروا بالحاجة إلى تفاعل أكثر وتعاوناً هائلاً مع أمناء المكتبات في الجامعات الأخرى والاستفادة من تباين الخلفيات والخبرات من

وتناولت دراسة (Grant, 2001) (١٠) تأثير نظم استخدام المعرفة على العاملين بخدمة المراجع في المكتبات الأكاديمية، وكيف يمكن أن تصبح نظم إدارة المراجع أداة فعالة على تحسين الخدمة في الحرم الجامعي New Brunswick جامعة روتجرز Rutgers University، وهي جامعة كبيرة ذات فروع في عدد من الولايات. في عام ١٩٩٧م أعيد تنظيم المكتبة برونزويك

من بيانات منشورة وغير منشورة وجعل القاعدة قابلة للاستخدام ويمكن الوصول إليها من قبل الجميع . أكدت الدراسة على نجاح KB لإدارة المعرفة داخل المكتبات للعوامل التالية :

- كانت التكنولوجيا المستخدمة فعالة وناجحة.
 - تدعم إدارة مكتبية النظام بالكامل.
- ذكرت الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس كانوا كارهين لعملية تبادل معارفهم، وطرحوا الإدارة الحل وجعلت عملية مشاركة المعارف والخبرات عملية انتقائية، وعملت الإدارة على نشر ثقافة التغيير والتحول نحو مشاركة المصادر والمعارف الصريحة والضمنية في المكتبات الأكاديمية.

أما دراسة (Clarke, R. 2004)^(١٢) فهي تقييم مشروع (The Secretrial Manual) وقد تم تنفيذه باعتباره نظاماً لإدارة المعرفة في جامعة جزر الهند الغربية في ترينداد ، وتم تطوير هذه الأداة بالمكتبة الرئيسة للجامعة، واشترك في هذه المهمة ثمانون موظفاً من العاملين بالمكتبة وتم إدخال كافة السجلات والمعلومات إلى القاعدة وهذا أجبر

خلال تبادل المعرفة الرسمية وغير الرسمية ، وتصبح جزءاً من ذاكرة المكتبات التنظيمية من خلال قاعدة بيانات . ووضعت CKDB على الإنترنت.

أسفرت الدراسة عن النتائج التالية ؛ تحسن خطوات الوصول إلى المعلومات وسهولة الاستخدام وتحسين عملية وتنظيم ومشاركة المعارف الرسمية وغير الرسمية. وأعرب الباحث عن اعتقاده أنه لكي تكون الأداة فعالة بشكل أكبر ينبغي أن يكون هناك مزيج من التكنولوجيا والتفاعل مع العاملين والتي تسهل عملية تبادل المعرفة. وأشار أن أصعب جانب في استخدام CKDB هو الحصول على أمناء خدمة مرجعية يتوافر لديهم القدرة والمهارة في التعامل مع تلك التقنية.

أما الدراسة التالية فهي دراسة حالة عن المكتبة المركزية لجامعة أوهايو^(١١)، وناقشت الدراسة تقييم محاولة المكتبة لتطبيق إدارة المعرفة من خلال تطوير بنك (KB) . وكان المشروع عبارة عن جهد تعاوني بين الإدارة والتكنولوجيا ، واستخدم مطبعة الجامعة ، وأعضاء هيئة التدريس من مختلف الكليات والإدارات . وتألف محتوى القاعدة

ومكنت الأمناء من الإجابة على أسئلة خارج مجالات خبراتهم. يتم تحديث القاعدة باستمرار، ويتوافر روابط إلى مواقع ويب داخلية وخارجية ولكن يعيب هذه الروابط أنها غير مفعلة بسبب التغييرات المستمرة في عناوين المواقع URL. وعزت الدراسة الأسباب وراء فاعلية تلك الأداة في الجامعة إلى انتشار ثقافة أهمية نظم إدارة المعرفة وأهميتها في المكتبة بين العاملين، وأظهرت الإدارة داخل المكتبات دعماً لتمويل هذا النظام وتدريب العاملين وهدفت إلى تسهيل نقل المعرفة.

ودراسة (Lougee-Heimer & Markgren, 2004)^(١٤) ناقشا فيها استخدام QP في اثنتين من المكتبات الطبية في جبل سيناء للطب (MSSN Mount Sinai school) ومكتبة العلوم الطبية (MSL Medical Science library) وقد أظهرت النتائج زيادة في استخدام QP وتتبعاً ناجحاً وتسجيلاً جيداً للأسئلة المرجعية، ولكن الميزة التعاونية لنظام Question Point لم يتم الاستفادة منها بالكامل.

التعليق على الدراسات السابقة :

تناولت الدراسات السابقة إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات بصورة عامة من حيث مفهوم وأهمية إدارة المعرفة

العاملين على استخدام نظام إدارة المعرفة الجديد SM لاستكمال المهام الروتينية .

محتوى SM حديث وسهل الاستخدام وبياناته دقيقة ، وأسفرت الدراسة عن أن استخدام SM أدى إلى الاتساق في العمل والحد من الازدواجية وتحسين إنتاجية العاملين ، بالإضافة إلى خفض التكاليف .

وقد تناولت دراسة (Stover, 2004)^(١٣)

مدى الاستفادة من أداة Knowledge Management في تطوير الخدمات المرجعية في جامعة ولاية سان دييغو؛ ووفقاً لما قال ستوفر أن المسئول عن الخدمة المرجعية في المكتبات لابد أن تتوافر لديه أداة فعالة لتوثيق وتبادل المعارف والخبرات مثل KB Database Knowledge ، وتناولت الدراسة تقييم RRD (Ready reference database) التي تم إنشاؤها في جامعة سان دييغو كأداة لإدارة المعرفة والدور الذي تؤديه في تحسين الخدمات المرجعية وهي عبارة عن قاعدة بيانات متوافرة عبر الإنترنت يتم البحث فيها من خلال الكلمات المفتاحية ، ويمكن الوصول إليها من قبل أي مكتبة داخل الجامعة . ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هذه الأداة سهلت توفير خدمة مرجعية فعالة

وينظر إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة ما يمتلكه الأفراد من مهارات تستند إلى المعرفة، وليس فقط ما هو موثق في مستندات المؤسسة، ولهذا ترتبط إدارة المعرفة بعملية اتخاذ القرار (Decision-making) في المؤسسات^(١٦).

ويمكن لإدارة المعرفة أن تكون أساساً لصناعة القرار وزيادة كفاءته في المنظمات بما فيها المكتبات، والهدف الأساس من إدارة المعرفة هو الاستفادة من المعارف المتاحة التي يمكن أن تساعد أمناء المكتبات على الاطلاع بمهامهم بكفاية وفاعلية أكبر، وتهدف إلى توسيع دور المكتبيين لإدارة وجمع المعلومات والمعرفة الضمنية لصالح المكتبة وتبادل وجهات النظر هذه وتعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمكتبات لتخفيض التكاليف وهي أيضاً عملية نظامية تكاملية؛ لتنسيق أنشطة المكتبات في اتجاه تحقيق أهدافها، كالإبداع وعدم ازدواجية الجهود، والميزة التنافسية للمكتبات الأكاديمية، ويشير (Moon. & Park, 2002)^(١٧) إن تبادل المعرفة بين الأفراد أو الجماعات داخل المؤسسة هو واحد من أهم جوانب التفاعل البشري.

وإمكانية وفوائد تطبيقها في المكتبات ومراكز المعلومات، كما تناولت تقييماً لبعض أدوات إدارة المعرفة داخل المكتبات وتأثير استخدامها على الخدمات المكتبية ومدى كفاءتها، كما تناولت بعض الدراسات تأثير استخدام إدارة المعرفة على العاملين بالمكتبات، وتقييماً لبعض تجارب المكتبات في تطبيق إدارة المعرفة.

ومما سبق يتضح لنا ندرة الدراسات التي تناولت فوائد الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة ومن هنا تأتي أهمية تلك الدراسة في إلقاء الضوء على أهمية الإنترنت أداة لإدارة المعرفة واستخدامها بشكل كامل في المكتبات الأكاديمية.

أهمية إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية:

إن استخدام إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية جديد نسبياً منذ أن تبنته في أواخر عام ٢٠٠٣م^(١٥) وبالرغم من تزايد الاهتمام بمفهوم إدارة المعرفة، إلا أنه لا يوجد تعريف محدد لها:

إدارة المعرفة (Knowledge Management) يقصد بها التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة.

وتحسينه، وتحفيز الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها. ووفقاً لما قال (Jantz, R., 2001)^(٢٠) فإن إدارة المعرفة هي النشاط الذي يمكن بطريقة ما أن يسهم في إعادة استخدام وتدوير المعرفة. وأضاف (Weiner, 1999)^(٢١) إن إدارة المعرفة لها أهمية بارزة باعتبارها أداة مركزية لاستخدام التكنولوجيا لإضافة قيمة إلى بيئة معالجة المعلومات وهذا مهم للمكتبات والجامعات.

وإدارة المعرفة باعتبارها عملية؛ تعنى باكتشاف وتكوين وخزن واستعادة وتوزيع واستخدام المعلومات بالمكتبات الأكاديمية سواء كانت ضمنية أو علنية، ويمكن أن تسهم إدارة المعرفة في تفعيل وتخزين المعرفة في المكتبات وتوظيفها في تحقيق أهداف المكتبة.

وكما ذكر سعد غالب^(٢٢) فإن إدارة المعرفة هي جزء من نظم المعلومات الإدارية التي تستخدم الموارد البشرية والبرامجيات والأجزاء المادية في تحسين الأداء الوظيفي:

- إدارة المعرفة هي استغلال المهارات والخبرات لدى أفراد المكتبة من خلال العمل الجماعي وجلسات العصف الذهني والبحث عن المعلومات

وذكر (Shanhong, 2000)^(١٨) أن إدارة المعرفة تعد أداة للمكتبات الأكاديمية الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة، وتوفير الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمكتبات، عبر مساهمتها في تمكين المؤسسة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح خدمات جديدة.

بالإضافة إلى ما سبق يذكّر (Nilakanta & Zhu, 2006)^(١٩) إنه يمكن أن تسهم إدارة المعرفة في مرونة المكتبات الأكاديمية من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق والتصميم والهيكلية؛ لتكون أكثر مرونة، وتدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.

وقال (Jantz, 2001): إن المكتبات الأكاديمية باعتبارها منظمة إذا طبقت إدارة المعرفة بداخلها فمن الممكن أن تكون ذات قيمة كبيرة في تعزيز قدرتها للاحتفاظ بالأداء المؤسسي المعتمد على الخبرة والمعرفة

الأفراد وهي تشير إلى الحدس والبدئية والإحساس الداخلي، إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي. وعلى الرغم من الفرق بين المعرفة الصريحة والضمنية إلا أن المفهومين يكمل كل منهما الآخر.

ومع ذلك فإن المؤلفين يعرفان أربعة أنماط من عمليات التحويل للمعرفة بين الصنفين اللذين تقدم ذكرهما، وهذه العمليات تشمل:

١- عملية تحويل معرفة ضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى عند مشاركة الفرد بمعرفته الضمنية مع الآخرين وجهاً لوجه.

٢- عملية تحويل معرفة صريحة إلى معرفة صريحة أخرى عندما يمزج الفرد قطعاً أو أجزاءً من المعرفة الصريحة؛ ليخرج بحكم مهارته وخبرته بمعرفة جديدة.

٣- عملية تحويل معرفة ضمنية إلى معرفة صريحة وهذه العملية من أساسيات التوسع في قاعدة المعرفة التنظيمية من خلال ترميز أو تدوين الخبرات وتخزينها بالشكل الذي يمكن به

اللازمه لتحقيق أهداف المكتبة وتحقيق الميزة التنافسية ومن ثم ضمان البقاء والاستمرار في المنافسة.

• إدارة المعرفة هي الوسيلة والطرق التي من خلالها نستطيع استخراج المعلومات المخزنة سواء في العقل البشري أو الحاسوب وتحويلها ونشرها للمساعدة في اتخاذ القرار.

ولكي ندرك مفهوم إدارة المعرفة بشكل أكثر وضوحاً وبما له علاقة بورقة العمل هذه، لا بد من تعريف أصناف المعرفة لكي توضح عملية إدارة كل صنف منها وتحديد دور اختصاصيي المعلومات في العمليات الإدارية لها.

تصنيف المعرفة: يصنف (Chong, S. & Choi, 2005) المعرفة حسب إدارتها إلى صنفين، هما^(٢٣):

١- المعرفة الصريحة (Explicit Knowledge)

وهي المعرفة المنظمة المحدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها.

٢- المعرفة الضمنية (Tacit Knowledge)

وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك

والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فعالة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

ويشير (Durrant, 2001) ^(٢٤) إلى أن الإدارة والقيادة الواضحة للمؤسسة هي المسؤولة عن خلق رؤية إدارة المعرفة ودعمها في المنظمة وتواصل تلك الرؤية وبناء ثقافة وتبادل المعرفة داخل المؤسسة والتي تعتبر مورداً أساسياً.

ونوضح عدداً من عناصر الدعم الإداري داخل المكتبات ومنها على سبيل المثال: على إدارة المكتبات إزالة الحواجز التي تحول دون إحراز تقدم، وتمهيد الطريق وتوفير التمويل اللازم ونشر ثقافة أهمية تبادل واستخدام أفضل الممارسات بين العاملين في المكتبة.

٣- البعد الاجتماعي: Social Dimension

هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناع المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناع المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء

إعادة استخدامها والمشاركة بها مع الآخرين.

٤- عملية تحويل معرفة صريحة إلى ضمنية عندما يبدأ الموظفون بتطبيق المعرفة الصريحة أو المشاركة بها واستخدامها في توسيع أو إعادة دراسة معرفتهم الضمنية وتكمن تحديات إدارة المعرفة في النمطين الأخيرين اللذين يتطلبان إدارة الابتكار وتشجيعه معاً.

أبعاد إدارة المعرفة والعوامل الحاسمة في نجاحها:

١- البعد التكنولوجي: Technology

Dimension ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، التي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية، ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة.

٢- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة:

Logistical Organizational and Dimension هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة

للجميع، وأن يتلقى جميع العاملين التدريب المناسب عليها^(٢٦).

ويعتقد (Bailey, 2005)^(٢٧) أن التكنولوجيا ينبغي أن لا تكون متاحة فقط، بل ينبغي أن تكون وظيفية، بحيث تؤدي المهام التي تم تحديدها، وأن تكون قابلة للاستخدام وتستخدم بسهولة من قبل الجميع، وينبغي أن تكون مقبولة بحيث يشعر العاملون بأن مهامهم تتم بسهولة عن طريق استخدام التكنولوجيا. ويذكر (Chong, S. & Choi, 2005)^(٢٨) عدداً من المتغيرات يتوقف عليها نجاح نظم إدارة المعرفة KMS.

شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعمة.

٤- التنظيم Organization ويتعلق بالكفاية في تنظيم المحتوى، ومراعاة المحتوى لاحتياجات المستفيدين وتوقعات الاستخدام المستقبلي لهم.

ويذكر (Alavi, M. & Leidner, 1999)^(٢٥) أن التكنولوجيا تعتبر عاملاً مؤثراً في KMS (Knowledge management System) نظم إدارة المعرفة، وأضاف إلى أنه مهما كانت جودة التكنولوجيا المختارة؛ فينبغي أن تكون متاحة للجميع ومألوفة

الجدول رقم (١)

يعرض جميع المتغيرات لنجاح KMS

التكنولوجيا	الثقافة	المحتوى	العملية
وظيفية	قيادة الإدارة العليا	المعرفة	مهمة التدفق
سهولة الاستخدام	الالتزام	البناء	الفروق
القبول	مشاركة العاملين	احتياجات المستفيدين	الحدود
	علاقات اجتماعية	التوقعات	الأولوية
	تدريب العاملين	المهارة والمعرفة	القياس
	توفير الموارد البشرية		
	مقاييس الأداء		
	إزالة القيود		

أهداف إدارة المعرفة :

من الميدان، التي تسهم في نشر أفضل

الممارسات في الداخل.

مبررات التحول إلى إدارة المعرفة:

تحول المؤسسات للاهتمام بإدارة المعرفة لم يكن ترفاً فكرياً مجرداً، وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، ويمكن أن نلخص هذه المبررات التي شجعت للتحول في اتجاه إدارة المعرفة في النقاط التالية:

١- تعاضد دور المعرفة في النجاح

المؤسسي، لكونها فرصة كبيرة لتخفيض التكلفة ورفع موجودات المؤسسة لتوليد الإيرادات الجديدة.

٢- العولة التي جعلت المجتمعات العالمية الآن على تماس مباشر بوسائل سهلة قليلة التكلفة كالفضائيات والإنترنت والتي أسهمت في تسهيل خلق وتبادل التقارير القياسية وتوفير نظم الاتصال عن بعد، وتوفير بنى تحتية أخرى للاتصالات.

٣- الملموسية القياسية للمعرفة ذاتها، حيث أصبحت غالبية المؤسسات قادرة

تهدف إدارة المعرفة إلى تحقيق الآتي:

١- جمع المعرفة من مصادرها وتخزينها وإعادة استعمالها.

٢- جذب رأس مال فكري أكبر لوضع

الحلول للمشكلات التي تواجه المنظمة

٣- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل

فرد في المؤسسة على المشاركة

بالمعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.

٤- تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية

الحصول عليها وحمايتها مع إعادة

استخدام المعرفة وتعظيمها.

٥- بناء إمكانات التعلم وإشاعة ثقافة

المعرفة والتحفيز لتطويرها والتنافس

من خلال الذكاء البشري.

٦- التأكد من فاعلية المؤسسة ومن

تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة

ظاهرة وتعظيم العوائد من الملكية

الفكرية عبر استخدام الاختراعات

والمعرفة التي بحوزتها والمتاجرة

بالابتكارات. تحول المؤسسات من

الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد

العالمي الجديد (اقتصاد المعرفة)

والعمل على جمع الأفكار الذكية

٨- التغيير الواسع والسريع في أذواق واتجاهات المستفيدين التي جعلت الأنماط الإدارية التقليدية غير ملائمة لمواكبة تلك التغييرات واتساع المجالات التي نجحت إدارة المعرفة في معالجتها، لاسيما في مجال التنافس والإبداع والتجديد والتنوع.

عوامل الفشل في إدارة المعرفة:

- ١- عدم القدرة على تطوير التعريف أو التحديد العملي للمعرفة، و الفشل في التمييز بين البيانات والمعلومات والمعرفة.
- ٢- الاعتماد على المعرفة المخزونة في القواعد المعرفية، وعدم الاهتمام بالتدفق المعرفي، سيما المعرفة الجديدة.
- ٣- التصور المطلق للمعرفة بوصفها موجودة خارج عقول الأفراد، في حين أن أغلب المعرفة هي ضمنية وكامنة في عقولهم.

على تلمس أثر المعرفة في عمليات الأعمال فيها، وقادرة على قياس هذا الأثر بشفافية أكبر.

٤- إدراك أسواق المال العالمية أن المعلوماتية والمعرفة والتي تمثل أهم موجودات رأس المال الفكري في المؤسسات هي مصدر الميزة التنافسية، وهي أهم من المصادر التقليدية، مثل الأرض ورأس المال والعمل.

٥- تزايد الإدراك أن القيمة الحقيقية، بعيدة المدى للمعرفة لا تعتمد بالضرورة على قيمتها في لحظة توليدها.

٦- الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية وإمكان تعزيزها المستمر بتطوير معرفة جديدة يجعل من إدارتها عملية معقدة، مما يحتم الدفع في اتجاه تطوير برامج لإدارة المعرفة.

٧- اختلاف طبيعة المعرفة كثيراً عن البيانات والمعلومات، فضلاً عن اختلاف نظم تفسيرها ونقلها عن نظم تفسير ونقل المعلومات، وبالتالي تختلف القيمة المضافة لها عن القيمة المضافة للمعلومات.

- ٤- تجاهل الهدف الأساس لإدارة المعرفة المتمثل في ابتكار السياقات المشتركة عبر الحوار.
- ٥- عدم إدراك أهمية ودور المعرفة الضمنية، وعدم التشجيع على إظهارها ، وعزل المعرفة عن استعمالاتها.
- ٦- ضعف التفكير والاستنتاج العقلاني، أي الفشل في تحديد صيغ التفكير والاستنتاجات العقلانية والافتراضات والمعتقدات السائدة.
- ٧- إحلال الاتصال التكنولوجي بدلاً من التفاعل البشري (أي الحوار المباشر وجهاً لوجه).
- ٨- السعي نحو تطوير المقاييس المباشرة للمعرفة فقط.
- الجانب الميداني للدراسة :**
- ومن أجل تحديد قيمة الإنترنت باعتباره أداة لإدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة ينبغي تحديد ما مفهومهم لإدارة المعرفة ، وما آراؤهم تجاه قيمة إدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة.

الجدول رقم (٢) يعرض تعاريف إدارة المعرفة على النحو المتعارف عليه في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	تعريف إدارة المعرفة
مكتبة كليتي الآداب والعلوم	هي عملية جمع المعلومات واستخدامها لتبادلها مع الآخرين داخل المكتبة
المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل	إدارة المعرفة تسهل نقل البيانات بين العاملين؛ ليكونوا قادرين على تبادل واستخدام المعارف بين العاملين داخل المكتبة .
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول	جمع وتخزين واستخدام المعلومات بين العاملين؛ لتمكينهم من اتخاذ قرارات فعالة خلال أعمالهم الوظيفية

التعاريف التي قدمتها المكتبات الأكاديمية الثلاث تتوافق إلى حد كبير مع ما تم استخلاصه من الإنتاج الفكري المنشور

ومن الواضح أنهم مدركون ماهية إدارة المعرفة وقيمتها بالنسبة للمكتبات الأكاديمية.

الجدول رقم (٣) يوضح قيمة إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين بالمكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	قيمة إدارة المعرفة
مكتبة كليتي الآداب والعلوم	إدارة المعرفة تحول المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة واضحة وتجعل من السهل مشاركتها داخل المكتبة
المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل	إدارة المعرفة توفر فرصة لأمناء المكتبات لإدارة ومشاركة المعلومات الإدارية للمكتبة.
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول	إدارة المعرفة تشجع تقاسم المعارف داخل المكتبة وتساعد على تحسين أداء الموظفين .

يتضح لنا من الجدول السابق أن المكتبات الأكاديمية الثلاث على علم تام بماهية إدارة المعرفة ، فضلاً عن معرفتها بقيمة إدارة المعرفة في مشاركة واستخدام المعلومات ، وقد ثبت ذلك من خلال تعريفاتهم التي وردت في الجدول رقم (٢) ، وتحديدهم لقيمة إدارة المعرفة وفائدتها على النحو المشار إليه في الجدول رقم (٣).

ثانياً: التعريف بفوائد الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة:

لإقناع العاملين في المكتبات بمشاركة المصادر؛ لابد أن يكون لديهم الدافع لتزويدهم بما يلزم من الأدوات ، فإذا ما أتاحت لهم الأدوات المناسبة والإرشادات سوف يكونون قادرين على جعل عملية تقاسم المعرفة عملية فعالة قدر الإمكان.

برزت الإنترنت كواحدة من الطرق الأكثر فاعلية اليوم لتبادل المعلومات والمعرفة في المنظمات. كما أنها بمثابة الجهاز العصبي للشركات والمؤسسات في دعم العمليات الإدارية ، فضلاً عن سهولة تدفق المعلومات. (كيم ٢٠٠٣م) ولذلك من الضروري تعريف الإنترنت وتحديد فوائدها لإدارة المعرفة:

وتعرف شبكة الإنترنت بأنها شبكة داخلية تعتمد على الإنترنت وشبكة المعلومات العالمية وتستخدم لتبادل البيانات و المعلومات الخاصة بشركة معينة ولا تسمح هذه الشبكة لأي شخص بالدخول إليها والوصول إلى بياناتها باستثناء العاملين المخولين من الشركة^(٢٩).

وهي شبكة تتميز بأنها تعطي مظهراً منتظماً لقواعد بيانات العملاء ، وملفات

الويب web servers في التعامل مع المعلومات وإنجاز مهام العمل داخل المؤسسة.

ويمكن استخدام تقنيات تصميم الصفحات الخاصة بالإنترنت لعمل الوثائق والمستندات وخطابات العمل الخاصة بالشركة وتبادلها بين العاملين عن طريق تصفحها من على الخادم الرئيس لموقع الشركة ومع تطوير تقنية ASP يمكن أيضاً تصميم قواعد البيانات الخاصة بالشركة ووضعها على خادم الموقع web server ؛ لضمان الوصول إليها من أي مكان داخل أو خارج الشركة مع تحديد الصلاحيات المختلفة للعاملين وتحديد مستويات الحماية والأمن security level ، كما يمكن تبادل البريد الإلكتروني وعمل دليل إلكتروني به كل بيانات الأشخاص الذين يعملون بالمؤسسة وكذلك عمل ميزة المقابلات التلفزيونية video conferences عن بعد بين الإدارة العليا وموظفيها وكذلك الدخول للشركة وبياناتها عن بعد من قبل الإدارة العليا Remote Access.

تستخدم الإنترنت داخل المؤسسات في مجالات كثيرة ؛ ومن أهم المزايا الرئيسة للإنترنت داخل تلك المؤسسات ما يلي:

الاتصال، ومعلومات المنتجات، مما يعني أنها أسهل استخداماً من قبل الموظفين فتطبيقها مثلاً لأنظمة البريد الإلكتروني يساهم في توفير النفقات بالمقارنة مع البريد العادي والنفقات قد تكون مالياً، جهداً، وقتاً، واستخدامها لنفس تطبيقات الإنترنت لا يعني بأي حال من الأحوال بأنها مفتوحة لأشخاص خارج نطاق المؤسسة، بل قد تكون مفصولة كلياً عن الشبكة العالمية www أو تكون مرتبطة بها ولكن من خلال إضافة مميزات security جدار ناري يطلق عليه firewall يسمح بدخول الأشخاص المصرح لهم ويمنع الآخرين والتصريح قد يكون بكلمة سرية وببطاقات ذكية تستخدم التشفير للدخول إلى الشبكة الداخلية فيمكن بالتالي دخول الموظفين إلى الشبكة العنكبوتية فيستفيدون من المعلومات الموجودة بالإنترنت العالمية والمعلومات المحلية بالشركة أو المؤسسة في الوقت نفسه.

إذن فشبكة الإنترنت شبكة مترابطة تستخدم private TCP/IP مملوكة لهيئة أو مؤسسة تستخدم تقنيات الإنترنت المختلفة مثل المتصفحات web browsers وخادومات

- ١- المعلومات التقليدية تتاح إلكترونياً ،
مما يسهل تبادلها بين العاملين.
- ٢- يمكن للعاملين أن يتعلم بعضهم من بعض.
- ٣- المرونة : الإنترنت أداة لقواعد البيانات المخزنة للمنظمة ، وتسمح للعاملين بالوصول إليها من خارج وداخل الشركة.
- ٤- تحسن الخدمات: استخدام الإنترنت يحسن من الطريقة التي تقدم بها الخدمات في المؤسسة.
- ٥- السرعة : تمكن من الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة.
- ٦- سهولة الاستخدام والحصول على المعلومات المنشورة؛ فمن السهل نشر البحوث الخاصة بوضعها على الإنترنت بحيث يمكن للآخرين الوصول إليها.
- ٧- سهولة وسرعة استلام الرسائل: استخدامها لنفس تطبيقات الإنترنت مثل البريد الإلكتروني يعمل على سهولة وسرعة تسليم الرسائل في الوقت المناسب .
- ٨- الدقة : مركزية البيانات والمعلومات المتاحة يساعد على دقة تلك المعلومات والبيانات ، فالمعلومات لاتتغير بتغيير الموظف المسئول عن صياغة الرسائل والخطابات.
- ٩- توفير نفقات استخدام الورق : الإنترنت هي بيئة خالية من الورق؛ لأنه كلما تقدمنا في استخدام الإنترنت قل استخدام الورق.
- ١٠- الفاعلية والكفاية: استخدام الإنترنت يتطلب مراجعة وتقييم الممارسات العملية في المؤسسة ، وهو في حد ذاته قيمة مضافة.
- ١١- التوحيد : المعلومات المتداولة في المؤسسة سوف تكون متاحة دائماً على الإنترنت ، ولن تكون عرضة للتغيير بين الموظفين .
- ١٢- التفاعل: فاستخدام تقنيات الإنترنت المختلفة مثل المتصفحات وخدمات الويب يمكن للعاملين من إنشاء مجموعات للمناقشة.. وغيرها من خدمات الإنترنت مما يعزز عملية استخدام الإنترنت.

المعلومات داخل المؤسسات مثل المكتبات الأكاديمية.

- الإنترنت وسيلة تتيح عملية التواصل وتبادل المعلومات بين مجموعات العمل بالإضافة إلى تحديد المهام وإدارة المشروعات المعقدة، وهذا يجعل العاملين أكثر استثارة، وتمكنهم من اتخاذ قرارات أفضل وأسرع فيما يتعلق بالأداء.
- الإنترنت خطوة رئيسية في التحول نحو المكتبة الرقمية، فالعاملون يمكنهم الوصول إلى المعلومات ونقلها رقمياً بدلاً من الورقية التقليدية والتي مازالت عملية بطيئة ومكلفة للحفاظ عليها.
- أسهمت الإنترنت في تعزيز إمكانية السيطرة على المعرفة الموجودة والتي جعلت منها عملية سهلة وذات تكلفة أقل ومتيسرة.
- أسهمت الإنترنت في تهيئة بيئة ملائمة، وتساند تفاعل الموارد البشرية لتوليد معرفة جديدة.
- أسهمت الإنترنت في تبسيط وتسهيل وتسريع وتبسيط كل عمليات إدارة المعرفة من توليد وتحليل وتخزين ومشاركة ونقل وتطبيق واسترجاع البحث.

١٣- التكلفة المنخفضة لتحديث البيانات:

الإنترنت تساعد على تحديث البيانات بسهولة وبتكاليف زهيدة.

١٤- سهولة واجهة الاستخدام : تطبيق

الإنترنت عادة ما يستخدم واجهة

سهلة الاستخدام في التصفح (Point

&click) اضغط وانقر، وهي سهلة

الاستخدام بالنسبة للعاملين.

١٥- المركزية : يمكن للعاملين الوصول

إلى المعلومات من قاعدة بيانات

مركزية في أي وقت وفي أي مكان.

١٦- البساطة في الإنشاء والصيانة :

يمكن إنشاء شبكة الإنترنت

والمحافظة عليها مع حد أدنى من

الخبرة البرمجية وسهولة التحديث ،

ولذلك فالإنترنت تشكل أداة دعم

للعاملين؛ لسهولة أداء التحديثات على

المعلومات.

ملخص دور الإنترنت في إدارة المعرفة

داخل المكتبات الأكاديمية:

- يتضح لنا مما سبق أن الإنترنت إذا ما استخدمت على النحو الأمثل ، لديها القدرة على أن تكون أداة جيدة لإدارة المعرفة؛ لتسهيل الاتصالات ومشاركة

- سهلت الإنترنت من وسائل الاتصال وعملت على تكوين ورش عمل مشتركة ، تحتاجها الجماعات المتفاعلة في مناطق جغرافية مختلفة.

الجدول رقم (٤) أهمية الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	أهمية الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة
مكتبة كليتي الآداب والعلوم	الإنترنت قيمة جيدة : لأنها سهلت عملية الاتصال بين العاملين داخل المكتبة ، وخفضت من استهلاك الورق .
المكتبة المركزية جامعة الملك فيصل	الإنترنت مستودع للمعرفة الصريحة في المكتبة ، متاحة عبر الإنترنت ، تستخدم من قبل كافة العاملين .
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن	الإنترنت تشجع على مشاركة الموارد داخل المكتبات مما ساعد على تحسين أداء العاملين .

ولجعل الإنترنت أداة ذات قيمة للمؤسسات ينبغي أن تكون محتوياتها حديثة وتدخل في مجال اهتمام المستفيدين. ويذكر كيم (٢٠٠٣م) واحدة من أكبر الأخطاء التي ارتكبت من قبل المؤسسات هي تصميم الموقع حول ما يريده العاملون وليس ما هو مفيد للعاملين.

ويؤكد (Knight, 2002)^(٣٠) على أن محتوى الإنترنت يعتمد إلى حد كبير على احتياجات العاملين داخل المؤسسة ، ومن هنا فمحتوى الإنترنت يختلف من مؤسسة إلى أخرى، ويذكر أن الإنترنت ينبغي أن تحتوي على منتدى للمناقشة ، ولوحة للإعلانات ، حيث تعتبر الإنترنت أداة ممتازة لمشاركة المعلومات.

يتضح لنا مما سبق أن المكتبات الثلاث أدركت أن الإنترنت يمكن أن تكون أداة قيمة لإدارة المعرفة ، وأدركت أنها بمثابة ذاكرة تنظيمية للمكتبات ومستودع للمعرفة الصريحة والضمنية للعاملين ، تساعد على توحيد وتنظيم المعلومات المتداولة داخل المكتبات ، وتستخدم من قبل العاملين كافة عن طريق إتاحتها على موقع المكتبة.

ثالثاً: محتوى الإنترنت :

ولكي تكون للإنترنت قيمة حقيقية ينبغي أن تكون محتوياتها ذات صلة باهتمامات العاملين وتحدث باستمرار: محتوى الإنترنت هو المحرك الذي يدفع الإنترنت لتكون أداة جيدة لإدارة المعرفة؛

وأضاف Knigh أن محتوى الإنترنت يحتاج إلى أن يدار بعناية بحيث :

- ١- يحدث باستمرار.
- ٢- يركز على تقاسم أفضل المواد والمعلومات والممارسات داخل المؤسسة وكيفية أدائها .
- ويرى (Yen and Chou ، 2001)^(٣١) أيضاً أن المعلومات المتوافرة على الإنترنت ينبغي أن تكون حديثة وسارية المفعول.
- ما ينبغي توافره من معلومات على الشبكة الداخلية للمكتبات.

أشار عدد من المؤلفين إلى أن محتويات الإنترنت ينبغي أن تشمل مايلي:

- ١- الأخبار : جميع المسائل والموضوعات المتعلقة بالعاملين .
- ٢- الأدلة: دليل أرقام الاتصال بالعاملين.
- ٣- الميزانية السنوية: الميزانية السنوية للمؤسسة التي قدمتها المؤسسة الأم .
- ٤- تقارير: تضم الآراء المختلفة حول الأنشطة والاجتماعات، والحلقات الدراسية.
- ٥- الاتفاقات: على سبيل المثال بين المؤسسة والعملاء أو الشركاء.

- ٦- المحفوظات : مستودع للمعلومات المخزنة والمنظمة ، لسهولة استرجاعها.
- ٧- السياسات : مبادئ العمل المعتمدة أو المقترحة من قبل المنظمة .
- ٨- نماذج للخطابات والرسائل : يتم الاحتفاظ بها مركزياً.
- ٩- إدارة المعلومات : يمكن ربط المواد التدريبية والسياسات المتبعة في المؤسسة بتلك الإدارة.
- ١٠- المجالات الإلكترونية : يشمل المجالات المتاحة إلكترونياً أو المخزنة في شكل إلكتروني.
- ١١- منتدى للمناقشة: الأدوات التي تسهل الاتصال الفعال عبر الشبكة الداخلية ، والسماح لجميع المستخدمين على المساهمة الخاصة بمعلوماتهم.
- ١٢- الأشكال: وتشمل استمارات طلب العمل - واستمارات التدريب والدورات التدريبية وحضور المؤتمرات.
- ١٣- لوحة الإعلانات: تعتبر مصدراً للمعلومات، حيث الإشعارات والمعلومات المختصرة.

العاملين من خلال الإنترنت قد يجدون الفرصة لمشاركة زملائهم اهتماماتهم. وسوف نأخذ تلك الاعتبارات السابقة - المتعلقة بالمواد التي ينبغي توافرها في الإنترنت - في مقارنة محتويات الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة.

أ- مقارنة محتويات الشبكات الداخلية للمكتبات عينة الدراسة مع العناصر التي تم تحديدها سابقاً في الإنتاج الفكري .

ب- مامدى صلة محتويات الشبكة الداخلية بالمستخدمين .

ج- كيف يحدث محتوى الشبكة الداخلية.

١٤- مجالات الاهتمام : وتشمل

الاقتراحات والتعليقات والتوصيات ، فضلاً عن أي مساهمة يحتاج العاملون تحميلها إلى الموقع .

فالبنود والمواد المذكورة آنفاً ينبغي توافرها على شبكة الإنترنت؛ لأنها تدعم الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة ، علاوة على ذلك يمكن أن تساعد على تقاسم المعرفة؛ فاستدعاء السجلات المحفوظة والمخزنة في الإنترنت توفر وقت وجهد العاملين ؛ فبدلاً من ترك مكاتبتهم والبحث عن النماذج والسجلات ، يمكن بسهولة تنزيل تلك النماذج من أجهزة الكمبيوتر الخاصة بهم في مكاتبتهم . ونضيف أيضاً أن

الجدول رقم (٥)

يقارن محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

الترقيم	المحتويات	اسم المكتبة		
		مكتبة كليتي الآداب والعلوم	المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل	المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن
١	أخبار الموظفين	-	√	-
٢	الأدلة	-	√	√
٣	الميزانية	-	-	-
٤	التقارير	-	-	-
٥	الاتفاقيات	-	-	-

٦	الأرشيف	√	-	-
٧	السياسات	-	-	√
٨	نماذج من الخطابات والرسائل	√	√	√
٩	معلومات إدارية	√	√	√
١٠	مواد تدريبية	√	√	√
١١	الدوريات الإلكترونية	√	√	√
١٢	الأشكال والنماذج	-	√	√
١٣	المنتديات	-	√	-
١٤	مجالات الاهتمام	-	√	√
١٥	لوحة الإعلانات	-	√	√

المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد شمل عدداً من البنود ذات قيمة لمحتوى الإنترنت لاتخاذ قرارات فعالة كالمعلومات الإدارية، وبعض من السياسات المتبعة بالمكتبة كسياسة الاستبعاد، وسياسة الإعارة بين المكتبات، وسياسة التزويد، وسياسة الإعارة، وأسماء وعناوين العاملين بالمكتبة.

على الرغم من أن الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة لاتغطي كافة المعلومات المطلوبة كما هو مذكور سابقاً، إلا أن المعلومات الإضافية المتوافرة على الإنترنت فريدة من نوعها شملت كافة أنشطة المكتبات. انظر الجدول الرابع.

على الرغم من أن مسؤولي جميع المكتبات الثلاث ذكروا أنهم راضون عن محتوى الإنترنت الخاصة بهم، ولكن يتضح لنا من الجدول السابق أن محتوى الإنترنت في المكتبات الثلاث متوسط.

فالمكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل هي أكثر المكتبات التي يتوافر فيها المصادر سابقة الذكر؛ حيث يتوافر فيها عشرة مصادر، بينما تقع في الترتيب الثاني المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبتروكيمياويات ثمانية مصادر، بينما في الترتيب الأخير مكتبة كليتي الآداب والعلوم جامعة الدمام بخمسة مصادر فقط؛ وربما يرجع ذلك لحدثة المكتبة.

وبعيداً عن العناصر المتوافرة في المكتبات الثلاث، فمحتوى الإنترنت في

الجدول رقم (٤)

المعلومات الإضافية المتاحة عبر الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة

اسم المكتبة	المعلومات الإضافية	
	مكتبة كليتي الآداب والعلوم	المكتبة المركزية
المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن	المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل	المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن
✓	✓	✓
-	✓	-
✓	✓	-
✓	✓	-
✓	✓	✓
✓	✓	✓
✓	-	-
-	✓	-
✓	-	-
✓	-	-
✓	✓	✓
✓	✓	✓
-	✓	-
-	✓	-
-	✓	-
✓	✓	-
✓	-	-
✓	✓	-
✓	✓	-
✓	✓	✓
✓	-	-

يوضح الجدول السابق المعلومات الإضافية التي تقدمها المكتبات عينة الدراسة وتلك صور توضح بعض المعلومات المتاحة على الشبكات الداخلية للمكتبات الثلاث عينة الدراسة .

نموذج طلب اشتراك في نادي القراء

البيانات الشخصية	
	الاسم *
	الكلية *
	رقم الجوال *
	البريد الإلكتروني *
إرسال	
(*) : حقول مطلوب ادخالها	

الشكل رقم (٢) نموذج طلب اشتراك في نادي القراء



الشكل رقم (٣) بعض المواقع المجانية التي توفرها المكتبات على الإنترنت

استمارة ترشيح البرامج التدريبية

البيانات الشخصية	الاسم (إجمالي):	اللقب:	الجنس:	الأخير:	تاريخ الميلاد: / /
	رقم السجل العدلي (مطابقة الأحوال):				
	أخر من هذا القسم:				
	الدرجة العلمية:				
البيانات الوظيفية	الجهة العمل:	إدارة:	المنطقة:	المدينة (أو المحافظة):	
	مسمى الوظيفة التي تمارسها حالياً:				
	تاريخ الالتحاق بالوظيفة الحكومية (تاريخ التحين في الدولة):				
	الراتب الشهري:				
	الاسم:				
البيانات الوظيفية	الاسم:				
	مسمى الوظيفة:				
	الراتب الشهري:				
	الاسم:				
	مسمى الوظيفة:				

الشكل رقم (٤) استمارة ترشيح للدورات التدريبية

والمكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن فنادراً ما يستخدمون موقع الشبكة الداخلية للمكتبة، حتى لو كانوا على علم بوجودها.

ويرجع ذلك إلى الإدارة العليا في مكتبة كليتي الآداب والعلوم المركزية التي تفرض

أ- عدد المستخدمين للإنترنت من العاملين: وفقاً لعدد مستخدمي الإنترنت من العاملين داخل المكتبات، فإن العاملين في مكتبة كليتي الآداب والعلوم المركزية يستخدمون الموقع بشكل متكرر، أما في المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل

أن محتويات تلك المكتبات لم يكن ذا صلة باهتمامات العاملين الذين من المفروض أن يستخدموها. ونستنتج من ذلك أن المكتبات لم تدرك بعد أهمية الإنترنت أداة لإدارة المعرفة .

أغراض استخدام الإنترنت داخل المكتبات الأكاديمية؛

يمكن استخدام الإنترنت لأغراض كثيرة وبطرق كثيرة اعتماداً على نوع المكتبة (Mears, 1999) ^(٣٢) ويذكر نير أن المكتبات يمكن أن تستخدم الإنترنت للأغراض التالية:

- ١- دعم الاتصالات والمعلومات الداخلية لاستخدامها من قبل مجتمع المكتبة.
- ٢- تستخدم الإنترنت في كثير من المكتبات على مستوى العالم؛ لتحسين الاتصالات ونشر المعلومات.
- والإنترنت الجيدة ينبغي أن تكون تفاعلية ، هذا يعني قدرة العاملين داخل المكتبة على إضافة معلوماتهم على الإنترنت من أي رابط على الشبكة . وكما هو مبين في الجدول رقم (٣) الذي يوضح استخدام المكتبات للإنترنت ، فإن أغراض العاملين في استخدامهم لها تختلف من مكتبة لأخرى.

على العاملين استخدام تلك النماذج والسجلات والاعتماد عليها بشكل مباشر، بخلاف إدارة كل من مكتبتي جامعة الملك فهد للبترول وجامعة الملك فيصل، إذ ليس هناك إلزام من الإدارة للعاملين باستخدام تلك النماذج.

ب- تحديث محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة:

اتضح من الدراسة الميدانية أن محتوى الإنترنت في المكتبات لا يحدث إلا على فترات طويلة نسبياً، فآخر تحديث للمحتويات كان منذ ستة أشهر في مكتبة جامعة الملك فيصل . ومن الملاحظ أن المصدر الأكثر تحديثاً هو الخاص بالإعلانات ويطبق في المكتبات الثلاث .

ومن خلال تقييم محتوى الإنترنت، وتواتر عملية تحديث المعلومات، وعدد مرات زيارة الموقع فيمكن القول إن فاعلية الإنترنت باعتبارها أداة من أدوات إدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة تتم بشكل معقول. والحقيقة التي تشير إلى أن كثرة التردد على الإنترنت تؤكد حقيقة أن المحتوى ذو صلة بالاحتياجات الأساسية للعاملين ، فمحدودية محتوى الإنترنت وضعف تحديث البيانات في المكتبات عينة الدراسة تشير إلى

أغراض استخدام الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة:

يستخدم العاملون في المكتبات الثلاث الإنترنت للأغراض التالية حسب كل مكتبة:

١- مكتبة كليتي العلوم والآداب:

١- الحصول على معلومات حول نفس المكتبات في التخصص .

٢- الوصول إلى قواعد البيانات المتاحة عبر شبكة الإنترنت .

٣- التعرف على آخر الأخبار المتعلقة بالعاملين.

٢- المكتبة المركزية لجامعة الملك فيصل:

١- الحصول على معلومات يومية مثل إجراءات حول كيفية تنفيذ مهام على سبيل المثال كيفية تسجيل الطالبات.

٢- تحميل بعض الاستمارات المرتبطة بالعمل والمخزنة في الشبكة الداخلية.

٣- توضيح بعض السياسات المتعلقة بالمكتبة مثل سياسة التزويد، وسياسة الإعارة ... الخ

٤- الحصول على كلمات السر لقواعد البيانات.

٣- المكتبة المركزية لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن:

كان غرض الموظفين الوحيد هو استخدامها للوصول إلى قواعد البيانات والدوريات الإلكترونية والحصول على السياسات المختلفة التي تتبعها المكتبة.

ومما سبق يتضح لنا أن استخدام الإنترنت في المكتبات الثلاث مقارنة بمحتوياتها أن هناك كثيراً من المجالات لتحسين المحتوى والارتفاع بمستوى الاستخدام ، ولتعدد الأغراض التي من الممكن أن تستخدم الإنترنت من أجلها؛ لتكون أكثر فاعلية للعاملين داخل تلك المكتبات.

وتقترح الدراسة الاستفادة من المزايا التي يمكن أن تقدمها الإنترنت والاهتمام بزيادة المحتوى وتنوعه بما يتناسب واحتياجات العاملين.

الاهتمام بالإنترنت في المكتبات الأكاديمية التي من الممكن تطويرها واستخدامها باعتبارها أداة لإدارة المعرفة وتقاسم المعلومات في المكتبات الثلاث.

■ مما سبق يتضح لنا أن استخدام الإنترنت في المكتبات الثلاث، بالإضافة إلى أنواع المعلومات والمواد

بإفرازات التقنية، وقد تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التقنية تأثراً ملحوظاً، كما تعددت أنماط الخدمة المرجعية وتنوعت ما بين البريد الإلكتروني واستغلال برمجيات الحوار والدرشة، والتراسل الفوري في إقامة اتصال ما بين المستفيد واختصاصي المراجع بالصوت، أو بالصوت والصورة معاً. كما انعكست تلك التطورات على المصادر المرجعية ذاتها، إذ تعددت أشكالها وأصبحت متاحة بصورة متعددة. وقد أتاحت ثورة الإنترنت بيئة خصبة لنمو تلك المصادر، كذلك انعكست تلك التطورات على اختصاصي المراجع ذاته، وعلى الأداء الوظيفي له، وأصبح هو الآخر افتراضياً عليه أن يلم بمهارات البحث والإبحار في مواقع الإنترنت للحصول على المعلومات المختلفة لمستفيديه، ولا يركن إلى ما يمتلكه مكتبته فقط، إنما يعمل على أن تؤدي مكتبته دور بوابة للمعلومات أينما كانت مواقعها وأشكالها.

كما لمست المكتبات في دول العالم المتقدم ظاهرة الانخفاض الملموس في عدد مرتادي المكتبة والنمو الواضح والمتزايد في إقبال المرتادين على الخدمات المكتبية من خلال موقع المكتبة على الإنترنت.

المتوافرة على هذه الشبكات الداخلية، هذه الأسباب تحد من استخدام الشبكات الداخلية وبالتالي يمكن زيادة محتوى الإنترنت تمشياً مع العناصر التي سبق ذكرها في الإنتاج الفكري الذي تم استعراضه.

■ كانت الشبكات الداخلية في المكتبات الثلاث في متناول العاملين عن طريق أجهزة الحاسب المرتبطة بالشبكة، ومع ذلك لم يسمح لجميع العاملين بإضافة المعلومات إلى الإنترنت. فالموظفون المسؤولون عن الشبكات الداخلية للأشخاص فقط هم المخول لهم إضافة أو إزالة المعلومات، وانعكس هذا بشكل سلبي للغاية على تنفيذ منتديات النقاش ولوحة الإعلانات وكذلك نشر المعلومات بين العاملين بالمكتبات.

أثر استخدام أدوات إدارة المعرفة في

تحسين الخدمات المرجعية :

يتسم مجتمع المعلومات المعاصر بسرعة التطورات التقنية المتلاحقة والتي انعكست على المؤسسات المهنية، وتعد المكتبات ومرافق المعلومات إحدى هذه المؤسسات التي تأثرت

نوعياتها ، ومن أبرز تلك المشروعات مشروع مكتبة الكونجرس بالتعاون مع OCLC وهو ما يعرف بـ QuestionPoint^(٣٤) ومشروع مكتب الخدمة المرجعية الافتراضي الذي يعرف بـ VRD إلى غير ذلك من المشروعات، وتلك الأدوات عبارة عن قواعد بيانات من الأسئلة المرجعية وإجاباتها النموذجية ، وتسهم بشكل جيد في استرجاع المعرفة وتبادلها^(٣٥).

وتلك الأدوات السابقة بنيت على تكنولوجيا تتيح جمع كل من المعرفة الصريحة والضمنية للعاملين بقسم المراجع ، وتسهل التواصل وخلق واسترجاع وتبادل المعارف، وبالتالي يمكن النظر إليها باعتبارها أدوات لإدارة المعرفة.

ويذكر (Profeta، 2006)^(٣٦) أن أحد السبل للاستفادة من أمين خدمة المراجع هي جمع المعرفة والخبرة المتوافرة لديه ووضعها في مكان واحد للاستخدام في المستقبل، وهذه الأدوات تساعد على جمع وتخزين ومشاركة المعارف بهدف استخدامها وتقاسمها في وقت لاحق.

مميزات تلك الأدوات:

١- أنها تقدم خدماتها على مستويين:

أ- موقع المكتبة المحلي.

ب- استخدام الشبكة العالمية .

وقد أورد شريف شاهين في دراسة له عن الخدمة المرجعية الرقمية أن المكتبات الأكاديمية هي أكثر أنواع المكتبات التي تقدم الخدمة المرجعية الرقمية. فقد أجرى دراسة على تسع وعشرين مكتبة ؛ وكشفت الدراسة أن ستاً وعشرين مكتبة أكاديمية تقدم الخدمة المرجعية الرقمية بينما مكتبة عامة واحدة تقدم تلك الخدمة ومكتبتان وطنيتان تقدمان تلك الخدمة^(٣٣).

وقد تعاملت الدول المتقدمة بمنطقية عالية مع موضوع الخدمة المرجعية الرقمية، إذ ركزت على عدة حقائق مهمة، وهي أن المصادر المرجعية تمثل العمود الفقري للمصادر المعلوماتية، وأنه لا يمكن تصور قيام أو بقاء أي مكتبة دون وجود قسم المراجع، وأن المصادر المرجعية مرتفعة التكاليف، لذا ومن خلال تلك المعطيات اتفقت معظم الدراسات على نفي مفهوم الاكتفاء الذاتي واستحالاته للمكتبات في العصر الحالي ، وأن البديل الحتمي هو الدخول في مشروعات تعاونية بهدف تقديم خدمات أفضل ، وتقليص الإنفاق المادي والبشري على حد سواء.

واتسع نطاق مشروعات الخدمة المرجعية الرقمية التعاونية بين المكتبات على اختلاف

■ توفر الإنترنت باعتبارها أداة لإدارة المعرفة للعاملين أن يكونوا أكثر وعياً وقادرين على تقديم أفضل وأسرع القرارات .

■ من الواضح أنه ليس هناك وعي قوي بأهمية الإنترنت أداة لإدارة المعرفة في المكتبات عينة الدراسة .

■ يختلف محتوى الإنترنت من مكتبة لأخرى.

■ لاستفيد المكتبات من الإمكانيات الكاملة للإنترنت .

■ لا يحدث محتوى الإنترنت بصفة مستمرة ولا يرتبط باحتياجات العاملين بالمكتبات .

■ كشفت مقارنة محتوى الإنترنت في المكتبات عينة الدراسة بما تم استخلاصه من الإنتاج الفكري؛ أن هناك ضعفاً واضحاً في المحتوى.

■ لم يسمح لجميع العاملين بإضافة المعلومات إلى الإنترنت؛ فالموظفون المسئولون عن الشبكات الداخلية للأشخاص فقط هم المخول لهم إضافة أو إزالة المعلومات، وانعكس هذا بشكل سلبي للغاية على محتويات الإنترنت.

حيث يمكن الوصول إليها من خلال موقع المكتبة المحلي أو أي موقع مكتبة آخر متاح على شبكة الإنترنت ضمن المكتبات المشاركة.

٢- تسهل إضافة المحتويات تلقائياً عندما يتم إرسال الأسئلة عبر الإنترنت أو تضاف من خلال أمين خدمة المراجع بالمكتبة.

أما على مستوى المكتبات العربية عموماً فلم يرصد الإنتاج الفكري أي مشروع عربي تعاوني لتقديم خدمة مرجعية رقمية حتى وقت كتابة هذه الدراسة؛ لذا فإن الأجدر بالمكتبات الأكاديمية أن تستغل المزايا التي تقدمها تلك الأدوات وتعمل المكتبات الأكاديمية العربية على الاشتراك في إحدى الخدمات الافتراضية للخدمات المرجعية العالمية والتي من شأنها تحسين الخدمة المرجعية الرقمية.

النتائج:

■ يمكن أن تساعد إدارة المعرفة وتقاسم الموارد المكتبات على تحسين الخدمات ، والحفاظ على ثقافة التعلم.

■ برزت الإنترنت كواحدة من الطرق الأكثر فاعلية في تبادل المعلومات والمعرفة في المؤسسات .

التوصيات:

- تحسين محتوى الإنترنت في المكتبات
- عينة الدراسة بما يتوافق واحتياجات المستفيدين.
- رفع الوعي بقيمة الإنترنت ومدى الإفادة منها بوصفها أداة لإدارة المعرفة بين العاملين، وتحفيز العاملين داخل المكتبات على استخدام المصادر المتوفرة بداخلها.
- ينبغي أن تكون هناك مراجعة مستمرة لتحديث المحتوى.
- توفير الاعتمادات المالية اللازمة لتطوير شبكة الإنترنت داخل المكتبات.
- إلزام العاملين باستخدام المصادر المتاحة داخل تلك الشبكات، مع دعم العاملين المستخدمين للشبكة ببعض الحوافز المالية.
- تطوير الإنترنت في المكتبات باعتبارها أداة قيم لإدارة المعرفة.
- تغيير ثقافة أمناء المكتبات نحو أهمية إدارة المعرفة بوصفها وسيلة لتدعيم تبادل المعرفة، وينبغي إدراك أن تطوير هذا التغيير من مسئولية الإدارة العليا للمكتبة.
- تدريب العاملين داخل المكتبات على استخدام التكنولوجيا وإدارة المعرفة.
- الاشتراك في إحدى الخدمات المرجعية العالمية، لتحسين خدمة المراجع بالمكتبات الأكاديمية مثل (QP (Question Point ، وVirtual reference.
- إنشاء قاعدة بيانات متاحة على الإنترنت تعمل على تخزين وتبادل المعرفة بين العاملين بالمكتبة، وتعتبر جزءاً من ذاكرة المكتبة التنظيمية، بهدف توثيق وتبادل المعارف والخبرات الرسمية وغير الرسمية بالمكتبة.

هوامش ومصادر البحث

- والتطبيق. - **Cybrarians Journal** - ٢٠٠٩،
(سبتمبر ٢٠٠٩ م).
- (٩) عماد عبد الوهاب الصباغ. **علم المعلومات** -
عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ،
٢٠٠٠ م.
- (10) Grant, R. M. (2001). Knowledge and
organization. In I. Nonaka and D. Teece
(Eds.), *Managing industrial knowledge: Creation, transfer and utilization* (pp. 145-169). London: Sage Publications .Green.
- (11) Gorman, G. E. & Clayton, P. (2005).
Qualitative research for the information
professional (2nd ed.). London: Facet
Publishing.
- (12) Clarke, R. (2004). Knowledge
management in the main library, the
University of the West Indies, Trinidad.
Information Development, 20(1), 30-34
- (13) Stover, M. (2004). Making tacit knowledge
explicit: The ready reference database as
codified knowledge. *Reference Services Review*, 32(2), 164-173.
- (14) Markgren, S., Ascher, M.T., Crow, S.J., &
Lougee-Heimer, H. (2004). Asked and
answered online: How two medical
libraries are using OCLC's QuestionPoint
- (1) Skyrme, David (1999). Knowledge
Management: Making It Work [Available
at: <http://skyrme.com/pubs/lawlib99.ht>]
- (٢) فهد بن عبدالله الضويحي . إدارة المعرفة في
المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية
والتطبيق " **Cybrarains Journal** " ع . ٢٠٠٩،
سبتمبر ، ٢٠٠٩ م.
- (3) Clarke, R. (2004). Knowledge management
in the main library, the University of the
West Indies, Trinidad. *Information
Development*, 20(1), 30-34.
- (٤) الملتقى العربي للقيادات الإدارية . أبو ظبي ،
ديسمبر ٢٠٠٧ م.
- (5) Hay, David C. (2000) .Knowledge Management
[Available at: <http://www.odtug.com>]
- (6) Yen, D.C. and Chou, D.C. (2001),
"Intranets for organizational innovation",
*Information Management & Computer
Security*, Vol. 9 No. 2, pp. 80-7.
- (7) Du Rand, A. (2000), "How the corporate
intranet can be utilized to support the
knowledge management activities of an
enterprise", *South African Journal of
Information Management*, Vol. 2 No. 1,
pp. 1-16.
- (٨) فهد بن عبدالله الضويحي . إدارة المعرفة في
المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية

- professionals, Reference Services Review, 29(1), 33-39.
- (21) Weiner, S.T. (1999), "The university intranet", Econtent, Vol. 22, No. 2, pp. 66-9.
- (٢٢) سعد غالب التكريتي. نظم مساندة القرارات. عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع ، ٢٠٠٤م ص ٢٤.
- (23) Chong, S. & Choi, Y.S. (2005). Critical factors in the successful implementation of knowledge management. Journal of Knowledge Management Practice. Retrieved May 5, 2006, from <http://www.tlinc.com/articl90.htm>.
- (24) Durrant, F. (2001, December). Knowledge management in the context of government. Paper presented at the Caribbean Regional Ministerial Consultation and High Level Workshop, Mona Jamaica.
- (25) Alavi, M. & Leidner, D. (1999). Knowledge management systems: Issues, challenges, and benefits. Communications of the Association for Information Systems, 1(7). Retrieved November 22, 2005 from <http://cais.isworld.org/articles/1-7/article.htm>.
- (26) - Branin, J. J. (2003). Knowledge management in academic libraries: to answer reference questions. *Medical Reference Services*, 23(1), 13-28
- (15) Branin , J. J. (2003) . Knowledge management in academic libraries: Building the knowledge bank at the Ohio State University. *Journal of Library Administration*, 39(4), 41-56
- (16) an Brakel, P. (2003), "Information portals: a strategy for importing external content", *The Electronic Library*, Vol. 21 , No. 6, pp. 591-600-
- (17) Moon, H. K, M. S. (2002). Effective reward systems for knowledge sharing. *Knowledge Management Review*, 4(6), 22-25.
- (18) Shanhong, T. (2000). Knowledge management in ibraries in the 21st century. Paper presented at 66th IFLA Council and General Conference, Jerusalem, Israel, August 13-18, 2000
- (19) Nilakanta, Miller & Zhu (2006). Organizational memory management: Technological and research issues. *Journal of Database Management*, 17(1), 85-94.
- (20) Jantz, R. (2001). Knowledge management in academic libraries: Special tools and processes to support information

(٣٣) شريف كامل شاهين . الخدمة المرجعية

الإلكترونية المتاحة عبر مواقع المكتبات

العربية على شبكة الانترنت. - تونس :

المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة

المعلومات والاتصال، ٢٠٠٥م، ص ٣٢٤.

(34) Carlson, S. (2002). New service allows the public to pose reference questions without visiting the library. Chronicle of Higher Education. Retrieved April 6, 2005, from <http://chronicle.com/free/2002/05/2002053101t.htm>

(35) O'Leary, M. (2003). QuestionPoint fortifies libraries in Internet age. Online, 27(3). Retrieved March 25, 2005 from <http://infoday.com/online/may03/Oleary.shtm>.

(36) Profeta, P. C. (2006). Effectiveness of asynchronous reference services for distance learning students within Florida's community college system. Digital Dissertations. Proquest Database. (UMI AAT 3212018).

Building the knowledge bank at the Ohio State University. Journal of Library Administration, 39(4), 41-56.

(27) Bailey-Hainer, B. (2005). Virtual reference: Alive and well. Library Journal. Retrieved April 9, 2005, from <http://libraryjournal.com/article/CA491140>.

(28) Chong, S. & Choi, Y.S. (2005). Critical factors in the successful implementation of knowledge management. Journal of Knowledge Management Practice. Retrieved May 5, 2006, from <http://www.tlinc.com/articl90.htm>.

(29) <http://ahmadfarag.bbflas h.net/t28-topic>

(30) Knight, J. (2002), "Intranets and libraries", available at: www.ariadne.ac.uk/issue6/intranets

(31) Yen, D.C. and Chou, D.C. (2001), "Intranets for organizational innovation", Information Management & Computer Security, Vol. 9 No. 2, pp. 80-7.

(32) - Mears, A. (1999), "The use of the intranet within the SANDF", African Armed Forces, Vol. 2 No. 1, pp. 24-8.

