

إدارة المعرفة فى المكتبات

Knowledge Management in Libraries

إعداد: رضا محمد محمود النجار

مدرس مساعد بقسم المكتبات والمعلومات - كلية اللغة العربية - جامعة الأزهر

Email: Redaelnagar@yahoo.com

مستخلص:

«تتوافر المعلومات فى كل مكان إلا أن المعرفة لا تقوم إلا على سياق من نسق مكيف (معدل) وباحث عن هدف»

ولدين أنتونى - مراقب علاقات عامة بالولايات المتحدة .

يعتبر موضوع الإدارة من الموضوعات المهمة على المستوى العام، وعلى مستوى التخصص فى مجال المكتبات والمعلومات . وهو مصطلح واسع وعريض، ويكاد مصطلح الإدارة فى مجال المكتبات والمعلومات أن يستحوذ على جميع قطاعاته . وإذا كانت الإدارة فى حالة حركة مستمرة، طالما كان كل ما يحيط بها ويتعامل معها فى تغير وتطور، فقد ظهر فى البداية مصطلح «إدارة المكتبات ومؤسسات المعلومات»، ثم تطور المصطلح إلى «إدارة المعلومات»، وأخيراً ظهر مصطلح جديد هو امتداد لهذا المصطلح وهو مصطلح «إدارة المعرفة فى المكتبات» .

يحاول هذا البحث إلقاء الضوء على إدارة المعرفة فى المكتبات . فهو يتناول بداية كل من مصطلح «إدارة» ومصطلح «معرفة» من حيث الماهية والتعريف والمصطلحات المرتبطة بهما . سواء كانت مصطلحات مفردة (أى كلمة

إن اقتصاد المعرفة مفهوم جديد، بدأ يظهر عالمياً فى السنوات الأخيرة .

تعتبر إدارة المعرفة مفهوماً حديثاً ومنهجاً إدارياً يعمل على تحويل أصول الأعمال الفكرية للعاملين والموظفين فى المكتبة (المنظمة) إلى قوة إنتاجية أعلى، وقوة تنافسية وقيمة جديدة .

تتطلب إدارة المعرفة فى المكتبات حلقات (رابطات) من اتصال المعلومات بالمعلومات، اتصال المعلومات بالأنشطة، اتصال المعلومات بالأشخاص، وذلك لإدراك مشاركة المعرفة (وتتضمن المعرفة الضمنية والواضحة) .

فى حقبة اقتصاد المعرفة ستصبح المكتبة مكاناً زاخراً بالمعرفة البشرية، وسوف تشارك فى ابتكار المعرفة إلى جانب ذلك سوف تصبح المكتبة رابطة مهمة فى سلسلة ابتكار المعرفة .

وفى القرن الواحد والعشرين سوف تواجه المكتبات حتماً موضوع إدارة المعرفة .

١/١ المقدمة:

«نكاد نغرق حتى آذاننا فى المعلومات ونتنصّر جوعاً إلى المعرفة»^(١)

باتريشيا برايفك - مدير مكتبة جامعة بيل بأمرىكا .

٤- العقم الواضح في دراسة مقررات الإدارة في بعض الأقسام العلمية في المكتبات.

٣/١ أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف التالية :-

١- إلقاء الضوء على المصطلحات المرتبطة «بالمعرفة» و «الإدارة» .

٢- التعرف على ماهية إدارة المعرفة في المكتبات .

٣- التعرف على سمات إدارة المعرفة في المكتبات .

٤- تحديد التأثير المتوقع لاستخدام التقنيات في تغيير الأدوار والمسؤوليات المهنية الجديدة .

٤/١ الدراسات السابقة:

قام الباحث بمسح في أدلة الإنتاج الفكري الصادرة في مجال المكتبات والمعلومات، وأعمال المؤتمرات الخاصة بالمجال، وكذلك قام الباحث بمسح في شبكة الإنترنت، وكان من نتائج هذا المسح ما يلي :

أولاً: الإنتاج الفكري العربي.

تبين عدم وجود دراسة سابقة أو مثيلة في اللغة العربية، تناولت موضوع إدارة المعرفة في المكتبات من قبل . ولكن معظم الدراسات التي وجدت كانت تتحدث عن «الاتجاهات الحديثة في إدارة المكتبات^(٢)» ولكنها لم تشر إلى إدارة المعرفة باعتبارها نمطاً إدارياً حديثاً. كذلك دراسات خاصة «بتدريس مقررات الإدارة في

واحدة) أو مضافة (مكونة من كلمتين). ثم يخصص الجزء الثاني من البحث لإلقاء الضوء على إدارة المعرفة في المكتبات . وفيه يتناول الباحث سمات إدارة المعرفة في المكتبات، وأهدافها، ومحتوياتها، والتعرف على التأثير المتوقع في تغيير الأدوار والمسؤوليات لدى هيئة المكتبة، والمسميات الوظيفية الجديدة . ثم يعرض لأهم التكنولوجيات المستخدمة في إدارة المعرفة في المكتبات .

٢/١ أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع إدارة المعرفة في المكتبات، من الموضوعات التي تستحق الدراسة على مستوى الماجستير والدكتوراه وليس على مستوى الأبحاث والدراسات النظرية فقط . حيث يعتبر هذا النمط الإداري منهجاً إدارياً جديداً سوف يواجه المكتبات والمعلومات في المستقبل القريب، ينبغي التعرض له وإلقاء الضوء عليه لإدماجه في الدراسات المعلوماتية في أقسام المكتبات والمعلومات .

ومن خلال ذلك، فإن أهمية هذه الدراسة تنبع من الوجهات التالية :-

١- إن مجال الإدارة من المجالات الأساسية في محاور المكتبات والمعلومات .

٢- لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل على مستوى الدراسات العربية، فهذه الدراسة التمهيدية تعتبر باكورة الدراسات - على حد علم الباحث .

٣- تزايد الأهمية بالمكتبات باعتبارها منظمات تعليمية فعالة .

- ٢- الأفراد العاملون بالمؤسسة والمسئولون عن تنفيذ عملية الإدارة .
- ٣- فن أو علم توجيهه وتسيير وإدارة عمل الآخرين بقصد تحقيق أهداف معينة .
- ٤- عملية اتخاذ القرارات والقيادة .

أما علم الإدارة نفسه ، فهو العلم الذي يهتم بدراسة المفاهيم المتعلقة بالتخطيط والتحكم والتشغيل والتوجيه بالنسبة للمصادر البشرية والتكنولوجية في الهيئات المختلفة^(٨) . ويمكن أن يلعب علم الإدارة دوراً مهماً في توفير التكوين لمختلف النظريات والمفاهيم التي تقف وراء مكونات نظام المعلومات .

٢/٢ ديناميكية الإدارة

يمكن القول باطمئنان بأن الإدارة في حالة حركة مستمرة ، وهي في تغير مستمر طالما كان كل ما يحيط بها ويتعامل معها في تغير وتطور . والفارق بين الإدارة التقليدية ، التي لم تكن تعتمد العلم والدراسة أساساً في قراراتها وبين الإدارة الحديثة في عصر المعلومات والمعرفة . أن الأخيرة تحاول صنع التغيير بما يتوافق وأهدافها ويستثمر إمكانياتها ، فهي تلجأ إلى التغيير المخطط Planned change .

هذا وقد ظهرت خلال السنوات العشر الأخيرة نماذج متتالية ومتتابعة في الأفكار والأساليب الإدارية الهادفة إلى مساعدة إدارة المنظمات للعمل حول المحاور السابقة ، ومنها النماذج والأساليب التالية^(٩) :-

أقسام المكتبات^(٣) وقد أفادت هذه الدراسات الباحث في التعرف على المقررات الدراسية في مناهج الإدارة ، كذلك إلقاء الضوء على مقررات الإدارة في أقسام المكتبات الأمريكية .

ثانياً، الإنتاج الفكري الأجنبي.

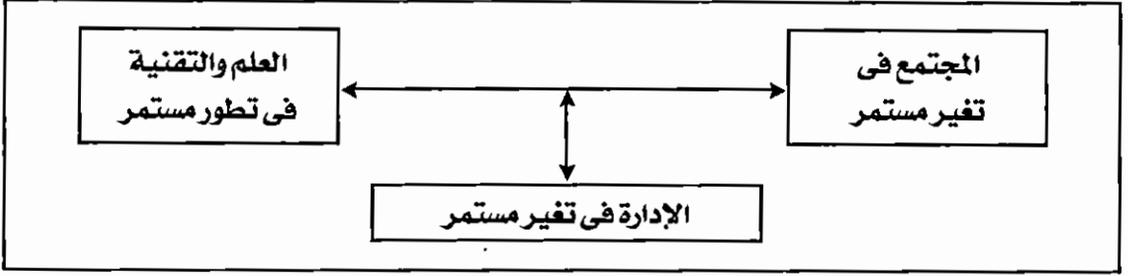
يزخر الإنتاج الفكري الأجنبي بعدد من الدراسات الجادة التي تناولت إدارة المعرفة بوجه عام ، وإدارة المعرفة في المكتبات بوجه خاص (راجع قائمة القراءات الإضافية) . وتأتي في مقدمة هذه الدراسات الدراسة التي أعدها تانج شانهاونج (Tang Shanhong)^(٤) بعنوان «إدارة المعرفة في المكتبات»^(٥) . وقد اعتمد الباحث عليها اعتماداً كبيراً في إعداد هذه الدراسة .

١/٢ المصطلحات الخاصة بالإدارة.

بداية ، هناك لفظان يطلقان على الإدارة في اللغة الإنجليزية ، هما Administra- tion ، Management فالبعض يستخدم الكلمة الأولى لتدل على إدارة الشركات والمنشآت الاقتصادية ، في حين يستخدمون الكلمة الثانية لتدل على إدارة المصالح الحكومية^(٦) . والجدير بالذكر أن مصطلح Administration يستعمل غالباً كمصطلح أوسع من Management أو مرادف له .

وعلى الطرف الآخر فإن مصطلح Man- agement غالباً ما يستخدم للدلالة على العمليات التالية^(٧) :-

- ١- عملية التنسيق بين وظائف محددة وأنشطة معينة للمؤسسة .



نقلا عن: على السلمي . الإدارة بالأهداف . ص ٢٩ .

١/٣ المصطلحات المرتبطة بالمعرفة:

سوف نقتصر في هذه الفقرة على المصطلحات المفردة فقط ، وهي البيانات والمعلومات ، والمعرفة ، والذكاء (الحكمة) ، بينما المصطلحات المضافة إلى هذه المفاهيم ، فسوف يتم الحديث عنها في الفقرة اللاحقة .

بداية ، يعترف الباحث بصعوبة الفصل بين هذه المفاهيم الأربعة على وجه الدقة والتحديد . ويتفق الباحث مع الدكتور نبيل على^(١١) من تسميتها «رباعية التميع» البيانات - المعلومات - المعارف - الذكاء . فإنها حقاً رباعية محيرة - هناك من يضيف فئة خامسة على هذه الرباعية بإضافة مصطلح الفهم في منطقة وسط بين المعرفة والذكاء^(١٢) ؛ لذا فقد تجنب البعض محاولة الدخول في دهاليزها ومناهات تفاصيلها الدقيقة ، وتعريفها غير المحددة وغير المستقرة ، قانعاً باعتبارها أطواراً متدرجة للطيف المعلوماتي والمعرفي المتصل^(١٣) ، وبالتالي اعتبار الفروق بينها فروقاً في الدرجة ليس في النوع ؛ الأمر الذي أدى إلى استخدام هذه الرباعية كمصطلح واحد يدل على المفهوم نفسه بطريقة تبادلية . واختلاط المفاهيم هذه هو ما دفع الدكتور حسني الشيمي إلى اعتبار هذه المفاهيم تنتمي إلى أسرة

- ١- البحث عن التميز . In search of Excellence
- ٢- الإدارة الإستراتيجية . Strategic Management
- ٣- الإدارة المتوجهة بالسوق . Market Oriented Management
- ٤- الإدارة بالجودة الشاملة . Total quality management
- ٥- الإدارة بالمشاركة . Participative management
- ٦- الإدارة بالمعلومات . Information based management
- ٧- الإدارة التقدمية . Proactive management
- ٨- إعادة هندسة الإدارة . Reengineering management
- ٩- الإدارة بالنظم . Management systems

أما في مجال المكتبات والمعلومات فإن مصطلح إدارة المكتبات هو مصطلح واسع وعريض ، ولم نصل إلى تحديد قاطع له ، وليس هناك اتفاق أو شبه اتفاق على مدلول محدد له . ويكاد المصطلح أن يبتلع في جوفه كل ما يتعلق بالعمل داخل المكتبات ومؤسسات المعلومات^(١٠) .

وعادة ما توصف المعلومات بأنها الشيء الذى يغير من الحالة المعرفية والسلوكية للمتلقى . وهو ما لخصه الفيلسوف الأنثربولوجى جريجورى بيتسون عندما عرف المعلومات بأنها «أى اختلاف يؤدي إلى اختلاف» «Any Difference which makes difference» .

٣/١/٣ المعرفة Knowledge:

هى الحالة المعرفية الأعلى من الإحاطة أو الإدراك . وتتضمن المعرفة، المشاركة والفهم النشط، فضلا عن مقدرة على الارتفاع بمستوى الفهم^(١٧)، فالمعرفة هى حصيلة الامتزاج الخفى بين المعلومات والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم . ويرى البعض أن المعلومات لا تتحول إلى معرفة إلا إذا قام الإنسان بفهمها واستيعابها وهضمها، ثم استخدامها استخداماً مفيداً فى عمل ما . وربما هذا ما عبر عنه أحد المؤلفين بقوله «تتوافر المعلومات فى كل مكان، إلا أن المعرفة لا تقوم إلا على سياق من نسق مكيف (معدل) وباحث عن هدف»^(١٨) .

٤/١/٣ الذكاء (الحكمة) Intelligence:

والآن نأتى إلى متميع آخر فى هذه الرباعية وهو الذكاء أو الحكمة، وعادة ما يعرف الذكاء بأنه الطاقة الذهنية التى نطبقها على سابق معرفتنا وشواهدنا لتوليد الأفكار واكتشاف العلاقات وبرهنة النظريات واستخلاص البنى الحاكمة . أى أنها تطبيق المعرفة المحتواة فى الرأى أو الحكم الإنسانى والذى يدور حول معايير أو قيم معينة^(١٩) .

دلالية واحدة، وذلك فى تعبيره «المعلومات وأخواتها»^(١٤) .

والجدير بالذكر أنه عند الحديث عن هذه المفاهيم، لن نتعرض لجميع الأوجه الفاصلة بين حدود كل مصطلح وآخر، ولكن سنقتصر على ما يخدم الدراسة فقط .

١/١/٣ البيانات Data:

هى المادة الأولية، وهى المعطيات الأولى التى نستخلص منها المعلومات وبمعنى آخر، هى الحروف، والأرقام، والأسطر، والرسوم، والرموز الخ . المستخدمة فى تمثيل الأحداث وحالتها، والمنظمة وفقاً لقواعد واتفاقات رسمية^(١٥) .

٢/١/٣ المعلومات Information:

هى ناتج معالجة البيانات، تحليلاً أو تركيباً، لاستخلاص ما تتضمنه هذه البيانات أو تشير إليه من مؤشرات وعلاقات ومقارنات وموازنات ومعدلات وغيرها . وعلى ذلك فإن البيانات هى ركيزة المعلومات، وهى المتغير المستقل الذى لا يستحدث، والمعلومات هى المتغير التابع . والجدير بالذكر أن كلمة «المعلومات» من الكلمات الثرية الفضفاضة، فنحن إذاً أمام ظاهرة مراوغة صعبة المراس، الكل يدعيها لنفسه، والكل لا يعرف عنها إلا القليل^(١٦) . وربما كان هذا ما دفع البعض إلى أن يطلق على هذا العصر تسمية لصيقة بالمعلومات وهى «عصر المعلومات» وإن كان الباحث يفضل استخدام «عصر وفرة المعلومات» أو «عصر استغلال المعلومات» .

٣/١/٤ طيف المعرفة:

يقصد بها النظر إلى البيانات - المعلومات - المعرفة - الذكاء . على أنها أجزاء من سلسلة متصلة يقود أحدها للآخر ، وكل منها هو نتيجة لأفعال تمت على سابقة دون جدوى واضحة بينها (٢٢) .

٤/١/٤ اقتصاد المعلومات:

يقصد به الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات (٢٣) .

٥/١/٤ اقتصاديات المعلومات:

ناحية في علم الاقتصاد، تقوم بدراسة تأثير المعلومات وتنظيمها كمصدر . وعلى فرض أن المعلومات يمكن استخدامها لتقليل عدم التأكد . وتندرج تحت اقتصاديات المعلومات أنشطة المعلومات مثل : جلب المعلومات، بثها، مراقبتها، كفاية استخدامها (٢٤) .

٦/١/٤ اقتصاد المعرفة:

مفهوم جديد وحديث بدأ يظهر حالياً في السنوات الأخيرة، ويقصد به الاقتصاد المعتمد على المعرفة، وذلك منذ أصبحت المعرفة قوة دافعة Driving Force للتنمية الاجتماعية .

٧/١/٤ إدارة المعرفة:

مفهوم جديد تماماً، ومنهج إدارى حديث، يعمل على تحويل أساسيات الأعمال الفكرية لدى العاملين والموظفين فى المنظمة إلى قوى إنتاجية أعلى وقوى تنافسية وقيمة مضافة .

والجدير بالذكر أن مفهوم الذكاء (الحكمة) كان وليداً لما فرضته تطبيقات النظم الآلية وبخاصة الذكاء الاصطناعى والنظم الخبيرة والنظم الذكية للمتعلّم الذاتى Intelligent Learning System .

ويرى الباحث أن هذه الرباعية أو الخماسية التاميم من وجهة نظر البعض بإضافة الفهم Understanding ، هى عبارة عن سلسلة متصلة الحلقات ، بل إنها جميعاً مهارات جزئية من مهارات أشمل وأوسع وهى مهارات التفكير ، وأيضاً ربما تجمع هذه المفاهيم السابقة فى نمط تفكيرى واحد . وهو التفكير النقدى والابداعى ، وهو التقييم الواعى والمدرّوس للأفكار والمعلومات من أجل الحكم على جدارتها أو قيمتها (٢٥) .

١/٤ المصطلحات المضافة:

ونقصد بها المصطلحات المضافة إلى رباعية التاميم التى سبق الحديث عنها . وسوف يقتصر الحديث على المصطلحات التالية :-

١/١/٤ الثقافة المعلوماتية :

تعنى ارتفاع مستوى الوعى بين الأفراد والمؤسسات بالانفجار أو الإغراق المعلوماتى .

٢/١/٤ المعرفة المعلوماتية:

هى مهارة للبقاء فى عصر المعلومات ، فبدلاً من الانجراف والتعمق فى المعلومات الوفيرة التى تشمل مختلف جوانب الحياة، فإن المثقفين معلوماتياً يعرفون كيف يحصلون ويستخدمون المعلومات بفاعلية (٢٦) .

ويؤكد الباحث أن إدارة المعرفة سوف تصبح موضوعاً مهماً يواجه المكتبات في المستقبل القريب، كما أن إدارة المعرفة في المكتبات سوف تركز على أبحاث تطوير المعرفة، وتكوين أسس معرفية، واقتسام المعرفة بين هيئة المكتبة والمستفيدين.

والجدير بالذكر أنه يوجد ثلاثة مبادئ رئيسية للنجاح في إدارة المعرفة^(٢٥):-

- ١- وجود الرغبة داخل الناس (المديرين) لجمع المعرفة.
- ٢- وجود الرغبة داخل الناس (المديرين) لتكوين المعرفة.
- ٣- وجود الرغبة داخل الناس (المديرين) لاقتسام المعرفة.

٢/٥ سمات إدارة المعرفة في المكتبات:

هناك مجموعة من السمات الأساسية تتمتع بها إدارة المعرفة في المكتبات، سوف تتفوق بها على الإدارة التقليدية. ويمكن أن نجمل هذه السمات في العناصر التالية.

١/٢/٥ إدارة المصادر البشرية هي قلب إدارة المعرفة في المكتبات:

إن أهم مورد في نظام اقتصاد المعرفة هو المواهب التي تفهم وتدعم المعرفة. حيث أصبحت مسابقة المواهب بؤرة منافسات السوق في عصر اقتصاد المعرفة. والجدير بالذكر أنه في عصر اقتصاد المعرفة سوف تعلق المكتبات أهمية كبرى على التدريب المهني والتعليم المستمر مدى الحياة لموظفي المكتبة. وفي الوقت نفسه سوف

وبعد هذا العرض الموجز، والذي استعرضنا فيه المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بمصطلح المعرفة. فإنه يتبين لنا الملاحظات التالية:-

- ١- عدم وجود دراسات عربية تناولت إدارة المعرفة في المكتبات.
- ٢- هناك تداخل في المجالات الدلالية لمصطلحات البيانات، المعلومات، المعرفة، الذكاء، الفهم.
- ٣- خلو الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات من مصطلح إدارة المعرفة تماماً.
- ٤- خلو المقررات الدراسية المستخدمة في مصر من مقرر إدارة المعرفة في المكتبات.
- ٥- حداثة مصطلح إدارة المعرفة في المكتبات.

١/٥ إدارة المعرفة في المكتبات

١/٥ تمهيد:

بداية، يشير الباحث إلى أن «إدارة المكتبات هي امتداد للإدارة العامة»، كذلك فإن إدارة المعرفة هي امتداد لإدارة المعلومات. ويؤكد الباحث أن مصطلح إدارة المعرفة - كما مر - من المفاهيم والنماذج الإدارية الجديدة، وفي هذا المنهج الإداري سوف نحتاج إلى عدة عناصر ومتطلبات أساسية عند تطبيق إدارة المعرفة وهي:-

(أ) اتصال المعلومات بالمعلومات.

(ب) اتصال المعلومات بالأنشطة.

(ج) اتصال المعلومات بالأشخاص حتى تتحقق مشاركة المعرفة.

مصادر المعرفة، إضافة إلى اكتساب المكتبات لأدوار جديدة مثل بناء المكتبات التخيلية، وحماية حقوق الملكية الفكرية في العصر الإلكتروني، إلى جانب ذلك سوف تهدف إدارة المعرفة في المكتبات إلى ترقية العلاقة في وبين المكتبات، وبين المكتبة والمستفيد؛ وذلك لتدعيم المشابكة المعرفية.

٣/٢/٥ تكنولوجيا المعلومات أداة لإدارة المعرفة في المكتبات:

إن اكتساب المعرفة هو نقطة بداية إدارة المعرفة في المكتبات، وأصبح من المستحيل في هذا العصر الإلكتروني أن نعتد على ذاكرة البشر (الأمعاء) فقط في المجتمع الحديث الذي تتغير فيه المعرفة كل يوم؛ لذا ينبغي الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبات لتكوين شبكات معلوماتية حديثة، واستخدام تقنيات المعلومات في المكتبات، مع استخدام تطبيقات شبكة الإنترنت والإنترنت في المكتبات، كل ذلك سوف يؤدي إلى تحويل المكتبة إلى أداة ومصدر رئيسي في ابتكار المعرفة.

يجد هؤلاء الموظفون الاحترام الكامل لقيمتهم البشرية باعتبارهم قيمة مضافة إلى مصادر المعرفة. أي أن القيمة البشرية والجودة لدى هيئة المكتبة سيصبحان أهدافاً مهمة في إدارة المعرفة في المكتبات.

٢/٢/٥ هدف إدارة المعرفة في المكتبات هو ترقية الابتكار^(٢٦)؛

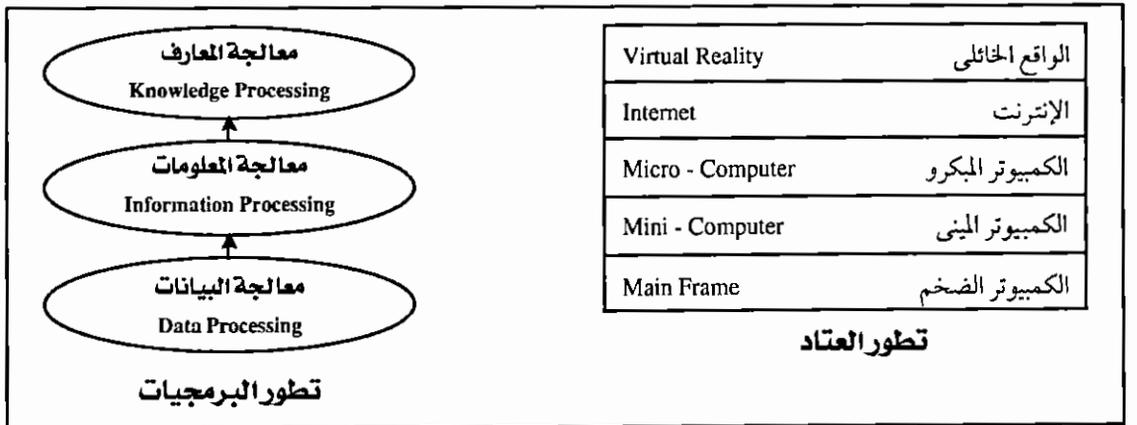
بداية، إن ابتكار المعرفة هو محور مجتمع اقتصاد المعرفة، وفي هذا المجتمع سوف تقوم المكتبات بثلاث وظائف أساسية:-

(أ) ستمثل المكتبات حلقة (رابطة) مهمة في سلسلة النظام التعليمي.

(ب) سوف تأخذ المكتبات دوراً ريادياً ومتميزاً في عمليات البحث العلمي المباشر.

(ج) تحويل نتائج ابتكار المعرفة إلى قوى إنتاجية واقعية.

بيد أن المكتبات في عصر المعرفة سوف تصبح منظمة فعالة تساعد في تطوير الأبحاث وطلب



المراحل المختلفة لتطور تكنولوجيا المعلومات^(٢٧).

نقلا عن: نبيل على. الثقافة العربية وعصر المعلومات، ٢٠٠٠. ص ٦٩.

٣/٥ محتويات إدارة المعرفة فى المكتبات:

تشتمل إدارة المعرفة فى المكتبات على الإدارة التالية^(٢٨):-

١/٣/٥ إدارة ابتكار المعرفة - Knowledge In- novation Management

ويقصد بها إدارة الإنتاج والتوزيع وانتقال المعرفة وعادة ما تتضمن هذه الإدارة ثلاث واجهات إدارية كما يلي :-

١/١/٣/٥ إدارة الابتكار النظرية:

ويقصد بها إثراء مجالات البحث العملى والنظرى لمجال المكتبات والمعلومات من خلال متابعة أحدث الاتجاهات فى هذا العلم .

٢/١/٣/٥ إدارة الابتكار التقنية:

ويقصد بها التمكن من نظم الشبكات المبنية بواسطة المعاهد والمنظمات التى تدعم منهج الابتكار التقنى ، وتعمل على التحول من المكتبات التقليدية إلى المكتبات الإلكترونية .

٢/١/٣/٥ إدارة الابتكار التنظيمية:

ويقصد بها تكوين مجموعة من نظم الإدارة التنظيمية الفعالة المتكيفة مع المتطلبات فى عصر المكتبة الإلكترونية لمساندة وتدعيم أنشطة إدارة المعرفة ؛ وذلك بزيادة الأقسام الوظيفية وإجراءات التشغيل فى المكتبات .

والجدير بالذكر أن هذه النظم الإدارية تتطلب مديرين أكفاء يتولون مسئولية أنشطة إدارة المعرفة ، مع توليهم صياغة خطط إدارية ملائمة ،

إلى جانب تكوين لجان متخصصة منها لجان المصادر الإلكترونية ، والتى ينبغى أن تتكون من مختلف المتخصصين لتولى مسئولية التقييم وتنسيق أنشطة الأقسام ، والحث على التعاون الوثيق فى مثل هذه المجالات .

٢/٣/٥ إدارة بث المعرفة - Knowledge Dis- semination Management

تعتبر إدارة بث المعرفة ذات أهمية متساوية مع إدارة ابتكار المعرفة ، وتأتى هذه الإدارة الجديدة فى إطار دور المكتبات فى إلقاء وبث المعرفة ، حيث تستخدم الوسائط الإعلامية والقنوات الإذاعية لبث مختلف أنواع المعرفة الجديدة .

وهنا تبرز الإنترنت كمصدر معلوماتى مرتبط بالمكتبات . فالإنترنت ، كما يرى البعض هى المصدر الإلكتروني الذى يفوق كل ما عده أهمية فى التأثير فى خدمات المكتبات وإجراءاتها ، وفى الأنشطة المهنية للمكتبيين^(٢٩) .

ويأتى ذلك فى إطار المفهوم الجديد للمكتبة الإلكترونية . وأساس المكتبة الإلكترونية أو الرقمية هو القدرة على استرجاع المعلومات وإدارتها وبثها واختزانها ونشرها بالعديد من الأشكال وينظر لوسيير Lucier إلى أهداف المكتبة الإلكترونية للعلوم الصحية بوصفها ناتجة فى الأساس عن توقعات المستفيدين منها ، ويرى أن لهذه المكتبة ثلاثة أدوار أولية :-

١- اختزان المعلومات واسترجاعها والمحافظة عليها .

٢- تيسير الوصول إلى المعلومات والحصول عليها .

اللازم لنقل وتحويل مصادر المعلومات التقليدية إلى مصادر معلومات إلكترونية .

ومن وجهة أخرى، فإن تيسير المنال (الوصول) لا الامتلاك Access Rather Than Ownership أصبح هو شعار مهنة المكتبات فعلاً. حيث التحول من المكتبة المادية إلى المكتبة المنطقية، وهذا هو ما عبر عنه داوولن Dawlin عن الحاجة إلى تحويل المكتبة من «حصن» إلى «خط أنابيب»^(٣٢).

٤/٣/٥ إدارة المصادر البشرية - Human Resources Management

تعتبر إدارة المصادر البشرية هي أهم عنصر في إدارات المعرفة في المكتبات، حيث إنه بدون الموظف الكفاء لن تستطيع إدارة المعرفة في المكتبات بجميع عناصرها في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها. وعادة ما تأخذ إدارة المصادر البشرية نقطة بدايتها الأساسية تدريب المواهب المتخصصة عالية الجودة؛ وذلك لتحديد مهمة المكتبة ونقلها من حصن إلى خط أنابيب؛ لذا ينبغي أن ننتبه إلى التنوع والتغير في متطلبات ومعايير موظفي المكتبة. فلم يعد المهني المعاصر يستطيع القيام بجميع الوظائف في العصر الإلكتروني. إنه لابد من إعداد مهني له أدوار أوسع وأرحب خصوصاً في المجالات التكنولوجية^(٣٣). إلى جانب ذلك ينبغي إتاحة الفرصة لأبناء المكتبة في المشاركة في صنع القرار، وتولى وظائف ديناميكية، مع مراعاة عدم التركيز والتفوق على نظريات المكتبات والمجالات المرتبطة بها فقط، بل ينبغي أن تتضمن المعرفة التقنية وتعليم آداب المهنة.

٣- نشر المعرفة الطبية البيولوجية على الخط المباشر (إدارة المعرفة)^(٣٠).

وعلى الطرف الآخر، فإنه ينبغي تفعيل إدارة بث المعرفة في المكتبات، وذلك من خلال العناصر التالية :-

(أ) تقوية ابتكار مصادر المعلومات.

(ب) رفع الجودة عند موظفي المكتبة وتدعيم التعليم المستمر.

٤/٣/٥ إدارة طلب المعرفة Knowledge Management :Application Management

وهي إدارة حديثة تهتم بخدمات المستفيدين مع إعطاء أولوية للمستفيدين في الحصول على المعرفة، مع تحقيق الفعالية المطلوبة. وفي إطار ذلك، فإن هذه الإدارة تتطلب الاهتمام بالعناصر التالية :-

١- إنشاء المكتبات التخيلية داخل المنظمات ومعاهد البحث.

٢- إنشاء خدمات معرفية لتابعة الاتجاهات الحديثة في تطوير المكتبات في القرن الحالى. ويأتى في مقدمتها تكوين نظم خدمات معلومات موجهة للمستفيدين مثل بث المعلومات، بحث المعلومات، البحث باستخدام الإنترنت، دراسة وسائل تكتيك توزيع المعلومات.

٣- مصادر معلومات المكتبات الرقمية: سوف تعتمد المكتبات الرقمية على الأساليب التقنية والاتجاهات الحديثة في تطور المكتبات فى عصر اقتصاد المعرفة؛ لذا ينبغي بذل الجهود

تغيير الأدوار والمسئوليات:

شكل تحليل وترجمة المعلومات المقدمة للمستفيدين .

٣- الوسيط/ المدرب / Facilitator : Trainer

يشعر بعض المهنيين أن تدريب المستفيدين من المكتبة أو مركز المعلومات ، سوف يلعب دوراً بارزاً أكثر في واجباتهم الجديدة .

٤- مدير الإنترنت Internet Manager :

نظراً لتكامل البيانات الخارجية في شبكات إنترنت متعاونة ، ستكون وظيفة أساسية لأخصائي خدمات المعلومات في تسهيل مهمة المستفيد في الحصول على ما يريده من النظام .

٥- مخطط ومسوق المنتج Product Planner and Marketer

إن تكامل البيانات أيضاً سوف يجبر متخصصي المعلومات أن يصبحوا مطورين ومخططين للخدمات ، وإتباع مبادئ التسويق المعروفة ، والتعرف على احتياجات المستفيدين ومحاولة تحقيقها .

٦- مدير المعرفة Knowledge Manager :

الاعتراف المتزايد بأن المعرفة مورد إستراتيجي ثمين سوف يرفع من أهمية متخصصي المعلومات ؛ لذا سوف تتغير أدوارهم من مديري المعلومات إلى مديري المعرفة . ويتطلب ذلك من أمناء المكتبات المشاركة في الارتفاع بجودة الخدمات المقدمة باستخدام البنية التحتية التكنولوجية .

نظراً لانتشار التعامل مع الإنترنت في مجتمع المكتبات ، بدأ المهنيون يدخلون الإفادة من الإنترنت في مجالات مسئولياتهم ، وقد بدأت هذه التغييرات تنعكس على الألقاب الوظيفية ، فقد ظهرت ألقاب جديدة مثل «أمين مصادر المعلومات المرتبطة بالشبكات» أو «منسق خدمات الإنترنت» أو «أمين المصادر الإلكترونية»^(٣٤) .

وتشير الإحصائيات إلى أن أمناء المكتبات المتخصصين في كل من الولايات المتحدة وكندا ينفقون ٣٠٪ تقريباً من وقتهم في إجراء البحث أو مساعدة المستفيدين في مهام البحث . كذلك يقضون ٣٧٪ تقريباً من وقتهم في أداء الواجبات الإدارية الأخرى مثل توثيق المعالجة ، والخدمات ، وتنظيم المجموعات إلى جانب ذلك فإنهم ينفقون ٢٨٪ من وقتهم المتبقى في أنشطة استراتيجية مثل التخطيط ، والتدريب ، وتطوير الخدمات^(٣٥) .

وتجدر الإشارة إلى أنه سوف تحدث تغييرات في أدوار ووظائف المهنيين ، حيث ستظهر وظائف جديدة ، يمكن إجمالها في المسميات التالية^(٣٦) :-

١- المستشار Consultant :

هذا الدور سيتطلب دعم المستفيدين والمديرين داخل المكتبة أو مركز المعلومات .

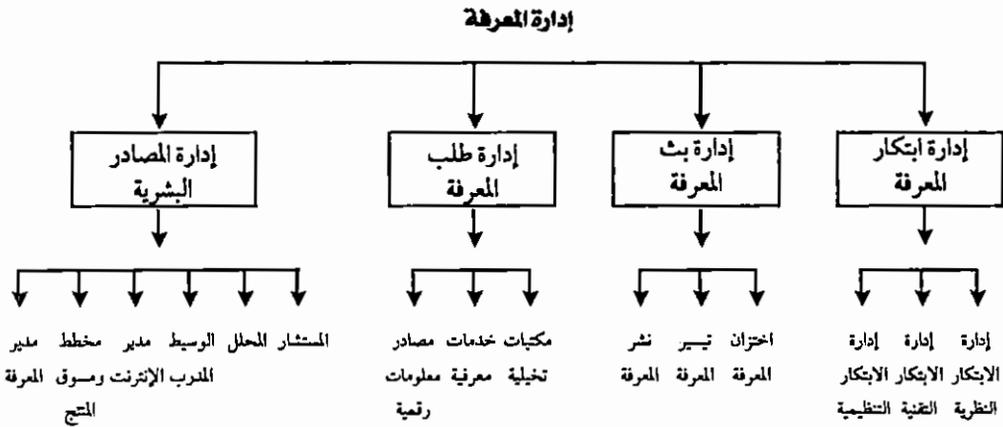
٢- المحلل Analyst :

سوف يشعر بعض أخصائي المعلومات أن دورهم سيتطلب قيمة مضافة Added Value في

- ١- أن يشارك المعلوماتيون بما لهم من خبرات مع المستخدمين من جانب ومرافق المعلومات من جانب آخر (المستشار - المحلل).
- ٢- ممارسة الدور الانتقائي والتقييمي فيما يقدم للمستخدمين من أوعية وخدمات (مدير الإنترنت - مدير المعرفة).
- ٣- إعداد المواطنين (المستخدمين) للقيام بأنفسهم بتقييم ونقد المعلومات (الوسيط - المدرب) (٣٧).

على الطرف الآخر، فإن هذا الدور المتغير سوف يحدث تهديداً إلى أمناء المكتبة المتخصصة. وهنا يتبادر سؤال إلى الذهن، وهو. هل يبقى لاختصاصى المكتبات والمعلومات دور فى التقييم والانتقاء المعلوماتى فى ظل هذه الطفرة التكنولوجية؟ ومن الواضح أن دورهم سيزداد أهمية من خلال قيامهم ومشاركتهم الفعالة فى الوظائف التالية :-

ويمكن حصر محتويات إدارة المعرفة فى المكتبات من خلال الهيكل التنظيمى التالى :



ficer هو مراقب المعلومات، وهو منصب إدارى واضح، ظهر تباعاً فى الأقسام الحكومية والمنظمات الكبيرة فى الدول الغربية منذ عام ١٩٨٠م، بينما نظام (سى كيه أو) أو مراقب المعرفة الرئيسية CKO The Chief Knowledge Officer وهو مسئول ذو مكانة، يختص بإدارة المعرفة التى تطورت من سى آى أو - مع انتقال إدارة بحث المعلومات - إلى إدارة المعرفة (سى كيه أو) CKO. حيث يقدم الاتجاهات الحديثة

٦/٠ تكنولوجيايات لإدراك إدارة المعرفة:

إن أحد أهداف إدارة المعرفة فى المكتبات هو الارتقاء بتبادل المعرفة بين موظفى المكتبة وتدعيم وتقوية الوعى بالابتكار، وإعادة بناء المكتبة - البناء المعرفى - حتى تصبح منظمة تعليمية فعالة .

٦/١ نظام (سى كيه أو) CKO (٣٨): .

نظام CIO أو The Chief Information Of-

٣- إدراج مقرر «إدارة المعرفة في المكتبات» ضمن لائحة المواد الدراسية بالأقسام .

٤- ضرورة تعديل وتطوير المناهج الدراسية داخل أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية والعربية، حيث ينبغي أن يخرج هذا التطوير برؤى أبنائه المخلصين .

٥- إعادة النظر في كيفية تدريس مادة الإدارة [الأستاذ - المادة - عدد الساعات] .

٦- الاهتمام بمقرر الإدارة داخل الأقسام العلمية، على أن يتم دراسته سنوياً، على أن يكون من ضمنها مقرر «إدارة المعرفة» .

٧- ضرورة إعادة صيانة أهداف المكتبات وفق التخطيط الإستراتيجي في القرن الحالى، فلم تعد المكتبة مجرد «حصن» لأوعية المعلومات .

٨- اعتبار مادة الإدارة من المواد الأساسية في مجال المكتبات والمعلومات، حيث ينبغي إعطاؤها التقدير الكافى، ففى تجربة شخصية للباحث أثناء الدراسة فى جامعة الإسكندرية، وأيضاً فى قسم المكتبات والمعلومات بجامعة الأزهر بالمنوفية «عضواً فى القسم» لاحظ الباحث مدى العشوائية فى تدريس مادة الإدارة. حيث تقتصر على بضع صفحات .

٩- تطوير النظم الآلية المستخدمة فى المكتبات ومراكز المعلومات المصرية .

١٠- ضرورة إدخال التقنيات الحديثة فى المكتبات المصرية، وتعميمها وليس اقتصرها على بعض المكتبات .

فى نظم إدارة المعلومات للمنظمات، وعمل تحويل فى إدارة مصادر المعلومات إلى إدارة المعرفة .

٢/٦ إعادة بناء ثقافة المكتبة باستخدام نظرية إدارة المعرفة؛ إن إدارة المعرفة ستضخ دماً جديداً فى ثقافة المكتبة، فسوف تشجع إدارة المعرفة المكتبات فى تعميق الثقة المتبادلة بينها وبين المستفيدين، ومشاركة الموظفين فى اتخاذ القرار، وحدوث تغيير فى ثقافة المكتبات يتناسب مع متطلباتها ومتطلبات المستفيدين .

٣/٦ استخدام تكنولوجيا المعلومات:

تجدر الإشارة إلى أن إدارة المعرفة فى المكتبات سوف تتطلب تكنولوجيا جديدة؛ لكى تحقق أهدافها، وتأتى فى مقدمتها: الإنترنت؛ الإنترنت؛ إكسترانت، نظم إدارة قواعد البيانات؛ ما وراء البيانات؛ البث؛ المراسلة، استرجاع المعلومات؛ العمليات التحليلية على الخط المباشر؛ النشر الإلكتروني... إلخ .

التوصيات:

من خلال العرض السابق، فإنه تظهر بعض التوصيات التى يحاول الباحث إلقاء الضوء عليها:

١- إسراء الموضوع بالبحوث والدراسات الأكاديمية والنظرية .

٢- إعادة توصيف مقرر الإدارة داخل أقسام المكتبات المصرية والعربية .

خاتمة:

وبعد، فإن الباحث يكرر مرة ثالثة بأن إدارة المعرفة في المكتبات من الموضوعات المهمة والحديثة في مجال المكتبات والمعلومات والتي سوف تواجه المجال - أينا أم رضىنا - وإذا كان مجال المكتبات والمعلومات في الدول الغربية قد استعد لهذا الوافد الجديد، وأصبح يعقد له الدراسات والمؤتمرات، نجد أنفسنا في الدول العربية ما زلنا لم نتطرق له على الإطلاق، فهل سيظل علم المكتبات والمعلومات في الدول العربية يعتمد على المناهج الأجنبية في التنظير والتفكير؟ وإذا كنا قد رضىنا بأن «المعلومات قوة» فهل سيأتى الوقت الذى نعترف فيه بأن «المعرفة قوة» بل أيضاً «الحكمة قوة» أرجو ذلك.

قائمة المصادر:

- (5) Shanhon, Tang. " Knowledge Management in Libraries in the 21st century . "URL: HTTP: // www.ifla.org/iv/index.htm.(cited31//0/2002).
- ٦- حامد الشافعى دياب . إدارة المكتبات الجامعية : أسسها النظرية وتطبيقاتها العملية . - القاهرة : دار غريب ، ١٩٩٤ .
- ٧- أحمد محمد الشامى ، سيد حسب الله . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١ . مج ١ . ص ٧٥ .
- ٨- على السلمى . الإدارة بالأهداف : طريق المدير المتفوق . - القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، ١٩٩٩ . ص ١٩٤ .
- ٩- على السلمى . مصدر سابق . ص ٢٩ .
- ١٠- حشمت قاسم . «المعلومات والأمية المعلوماتية في مجتمعنا المعاصر» . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع ١٤ (١٩٩٤) . ص ١٥-٣٠ .
- (١١) أحد العلماء المصريين البارزين في مجال تكنولوجيا المعلومات وهندسة المعرفة ، وصاحب كتابي «العرب وعصر المعلومات» و «الثقافة العربية وعصر المعلومات» وقد صدرا ضمن سلسلة عالم المعرفة .
- ١٢- دائرة المعارف العربية في علوم الكتب والمكتبات والمعلومات : مج ٤ / توفر عليها شعبان عبد العزيز خليفة . - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ، ٢٠٠٠ . ص ٤٥٩ .
- ١٣- نبيل على . العرب وعصر المعلومات . - الكويت : المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب . - (عالم المعرفة ؛ ١٨٤) . ص ٤٦ .
- ١٤- حسنى عبد الرحمن الشيمى . المعلومات والتفكير النقدى . - القاهرة : دار قباء للنشر والتوزيع ، ١٩٩٨ . ص ٣٩ .
- ١٥- ديونز ، أنتوني واسترهورن وسكوت كرونينوز . علم المعلومات والتكامل المعرفى ؛ ترجمة أحمد أنور بدر ، محمد فتحى عبدالهادى . - القاهرة : دار قباء للنشر والتوزيع ، ١٩٩٨ . ص ٢٦ .
- ١٦- حشمت قاسم . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . - القاهرة : مكتبة غريب ، ١٩٩٠ . ص ١٤ .
- ١٧- ديونز ، أنتوني . مصدر سابق .
- ١٨- شيلر ، هيربرت أ . المتلاعبون بالعقول : الإصدار الثانى . - الكويت : المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب . - (عالم المعرفة ؛ ٢٤٣) . ص ٢٤٢ .
- (١) حشمت قاسم . «المعلومات والأمية المعلوماتية في مجتمعنا المعاصر» . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع ١٤ (١٩٩٤) . ص ٢٢ .
- ٢- حامد الشافعى دياب . «بعض الاتجاهات الحديثة في إدارة المكتبات الجامعية» . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . ع ١٤ (١٩٩٤) . ص ١٠٧-١٢٤ .
- ٣- (أ) ثناء إبراهيم فرحات . «تدريس مقررات الإدارة في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات المصرية؛ دراسة ميدانية» . - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات . مج ٦ ، مج ٣ (سبتمبر ٢٠٠١) . ص ٨٦-١٤٥ .
- (ب) شريف شاهين . «قياس قدرة طلاب مقرر إدارة المكتبات ومراكز المعلومات على اتخاذ القرار المناسب فى حل المشكلات الإدارية: نمط غير تقليدي فى تدريس المقرر وتقييم الطالب» . - الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات . - مج ١ ، ع ١٤ (١٩٩٤) .
- (٤) مديرة مكتبة علم الدفاع ومركز المعلومات التقنية ببيكين - الصين .

Knowledge Management and Libraries:

Selected Readings

Books on KM and Libraries:

Knowledge and Special Libraries

edited by James M. Matarazzo and Suzanne D. Connolly

Butterworth-Heinemann, 1999

<http://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/>

0750670843/qid=952964142/sr=1-1/104-6629929-

0678030

Knowledge Management for the Information Professional

edited by T. Kanti Srikantaiah and Michael Koenig

Information Today, January 2000

<http://www.amazon.com/exec/obidos/ASIN/>

157387079X/qid=952974236/104-6629929-0678030

Harvard Business Review on Knowledge Management

Harvard Business School Publishing (Series)

<http://www.hbsp.harvard.edu/products/press/paperbacks/km.html>

Articles on KM and Libraries:

Knowledge Management: There is More to Information Than Access.

David R. Bender, Ph.D., Executive Director, Special Libraries Association

<http://www.sla.org/pr/pbusiness.html>

The Phenomenon of Knowledge Management: What Does it Mean to the Information Profession?

by Marianne Broadbent

<http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/may98/broadben.html>

Knowledge Navigators

by Rory L. Chase

<http://www.sla.org/pubs/serial/io/1998/sep98/chase1.html>

From Librarian to Knowledge Manager and Beyond: The Shift to an End-User Domain

by Doug Church, Phase 5 Consulting Group Inc.

<http://www.sla.org/chapter/ctor/courier/v36/v36n2a1b.htm>

١٩- نبيل على . العرب وعصر المعلومات . مصدر سابق . ص ٤٨ .

٢٠- لمزيد من المعلومات حول التفكير النقدي . انظر : حسنى عبد الرحمن الشيمى . مصدر سابق . ص ٢٧ .

٢١- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . ع ٢٤ ، مج ٣ (ذو الحجة ١٤١٨ هـ / نوفمبر - أبريل ١٩٩٨) . ص ٧٤ .

٢٢- ديونز ، أنتوني . مصدر سابق . ص ٢٠ .

٢٣- ناريمان إسماعيل متولى . اقتصاديات المعلومات : دراسة للأسس النظرية وتطبيقاتها العملية على مصر وبعض البلاد الأخرى . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية ، ١٩٩٥ . ص ٢٩ .

٢٤- أحمد محمد الشامى ، سيد حسب الله . مصدر سابق . ص ٩٠٣ .

(25) Mc Couren, Cerry. Knowledge Management is about desire. URL : HTTP : //www. Cerry Mc couern.com / nt/2001/nt/2001. HTM (cited 17//0/ 2002.

(26) Shanhong, Tang. Op.cit.

٢٧- نبيل على . الثقافة العربية وعصر المعلومات : رؤية لمستقبل الخطاب الثقافى العربى . الكويت : المجلس الوطنى للثقافة والفنون والآداب ، ٢٠٠١ . - (عالم المعرفة ؛ ٢٦٥) ص ٦٩ .

(28) Shanhong, Tang. Op. cit.

٢٩- لانكستر ، فردرك ولفرد ، بث ساندور . التقنيات والإدارة فى خدمات المكتبات والمعلومات ؛ ترجمة حشمت قاسم . - الرياض : مكتبة الملك عبد العزيز العامة ، ٢٠٠١ - (الأعمال المحكمة ؛ ٢٨) ص ٢٦٣ .

٣٠- نفس المصدر السابق . ص ٢٧٣ .

(31) Shanhong, Tang. Op. cit.

٣٢- لانكستر ، فردرك ولفرد . مصدر سابق . ص ١٢٣ .

٣٣- أحمد بدر . «تعليم المهنيين فى المعلومات فى بيئة إلكترونية والتطلعات العربية المستقبلية» . - الاتجاهات الحديثة فى المكتبات والمعلومات . ع ١٣ ، مج ٧ (يناير ٢٠٠٠) ص ٤٤ .

٣٤- لانكستر ، فردرك ولفرد . مصدر سابق . ص ٢٧٤ .

(35) Shanhong, Tang. Op. cit.

(36) Church, Doug. Form Librarian to Knowledge Manager and Beyond. URL : //HTTP : // www.Sla.org/ chapter/ctor/courier/v36/v36n2.HTML (ated 31//0/2002.

٣٧- حسنى عبد الرحمن الشيمى . مصدر سابق . ص ٦٣ .

(38) Shanhong, Tang. Op. cit.

CIO Magazine's Knowledge Management Resource Center

<http://www.cio.com/forums/knowledge/>

International Center for Applied Studies in Information Technology's KM Central

<http://www.icasit.org/km/index.htm>

Other KM Bibliographies:

Selected References on Knowledge Management

The Special Libraries Association

<http://www.sla.org/membership/irc/knowledg.html>

ICASIT's Knowledge Management Central KM Articles

International Center for Applied Studies in Information Technology

<http://www.icasit.org/km/kmarticles.htm>

Literature Search of Healthcare Knowledge Management Resources on the Net

by Robert K. Logan and Margaret Logan, Gutenberg Internet Services Inc.

<http://healthkm.com/oha/ohalit.htm>

CIO Magazine's Bibliographies on KM:

* of articles from CIO Magazine:

http://www.cio.com/forums/knowledge_our_articles.html

* of other articles:

http://www.cio.com/forums/knowledge/other_articles.html

Knowledge Management Resources

by David Skyrme

<http://www.skyrme.com/kmres.htm>

Catch the Knowledge Management Wave (Library Journal's collection development article on KM):

by John A. Hermans

Library Journal 1999 Sept 1; 124(14):161 - 3.

This page was last updated 2001.02.27.

Laura Zick

Back to Laura's Home

Knowledge Management: Are We in the Knowledge Management Business?

by Sheila Corral.

<http://www.ariadne.ac.uk/issue18/knowledge-mgt/intro.html>

Knowledge Management: Hope, Hype, or Harbinger?

By Susan DiMattia and Norman Oder

Library Journal 1997 Sep 15: 33 - 5.

Out of the Stacks. CIO Magazine 1997 Jan 15.

http://www.cio.com/archive/011597_stack.html

What's Your Strategy for Managing Knowledge?

by Morten T. Hansen, et al

Harvard Business Review 1999 Mar/Apr: 106 - 16.

Knowledge Management Case Files: United Technologies

by Carol Hildebrand

http://www.cio.com/archive/020100_km.html

Librarians as Knowledge Management Agents

by Robert Schwarzwald

EContent 1999 Aug/Sept: 63 - 5.

Knowledge Management Meets Future Information Users.

by Anthea Stratigos

Online 2001 Jan/Feb; 25(1):65-7.

Presentations on KM:

Transforming Hospitals into Knowledge Management Centres

by Howard Eisenberg

<http://www.syntrek.com/kmpp/>

General Web Sites on KM:

Knowledge Management World (online magazine)

<http://www.kmonline.com/>

KMC International: Society of Knowledge Management Professionals

<http://www.kmci.org/>

IBM Institute for Knowledge Management

http://www.vistacompass.com/ikm_public/index.htm