مجلة جامعة بنغازي العلمية

http://journals.uob.edu.ly/sjuob

واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية

" دراسة حالة: مكتبة الكليات الطبية ــ جامعة بنغازي"

انتصار سعد عبد القادر الشيخي [1*] وأحمد سعد الشيخي[2] ونورية سعد الشيخي[3]

1 قسم المكتبات والمعلومات-كلية الآداب-جامعة بنغازي.
2 -3 قسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة بنغازي.

تاريخ الاستلام: 30 / 03 / 2022 تاريخ القبول: 11 / 06 / 2022

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتوليدها، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) في مكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي، وقد جُمِعَت البيانات الأولية باستخدام استمارة استبانة صممت لهذا الغرض، ووُزّعَتْ على جميع الموظفين بمكتبة الكليات الطبية البالغ عددهم (29) عنصراً، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام لتطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسطاً، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى مدة الخدمة بالمكتبة قيد الدراسة، وطرحت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل مساهمتها في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بشكل خاص وفي مكتبات الجامعات الليبية بشكل عام.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، عمليات إدارة المعرفة، المكتبات الجامعية.

Abstract

The study aimed to identify the level of application of knowledge management processes (acquisition and generation of knowledge, storage of knowledge, dissemination and sharing of knowledge, and application of knowledge) in the Library of Medical Colleges at the University of Benghazi. The primary data was collected using a questionnaire designed for this purpose, and distributed to all employees (29 employees) at the Library of Medical Colleges. The results of the study indicated that the general level of application of knowledge management processes was average. The results of the study also showed that there are statistically significant differences between the averages of the respondents' answers towards knowledge management processes that are attributed to the duration of service in the library under study. The study put forward a set of recommendations, which hopefully will contribute to enhancing the application of knowledge management in the Library of Medical Colleges in particular, and in the libraries of Libyan universities in general.

Keywords: knowledge management, knowledge management processes, university libraries.

1. المقدمة:

تشهد المكتبات الجامعية درجة عالية من التحديات المتمثلة في كثافة المعلومات والتطورات التكنولوجية والمعرفية السريعة والمتتالية مما يحتم عليها البحث عن السبل التي تمكنها من مواجهة هذه التحديات وإثبات وجودها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وبما أن المكتبة الجامعية تحتل مكان الصدارة في العملية البحثية والتعليمية فهي الحافظ الأكبر للمعرفة، ومرفق المعلومات الذي ينشأ داخل الجامعة ويدار ويمول من قبلها بغية جمع أوعية المعلومات وإتاحتها وتنظيمها وتجهيزها لتقديم خدمات المعلومات المختلفة للمجتمع الجامعي (أبراهيم، 2013)، ونجاح المكتبات الجامعية مرهون بمدى قدرتها على الاستفادة القصوى من موجوداتها بطرق متميزة ومبتكرة، وباعتبار أن المعرفة من أهم موجوداتها، فإن إدارة المعرفة من أهم خياراتها وانجحها.

ويعد تطبيق إدارة المعرفة من أفضل السبل التي يمكن اللجوء إليها، فهي أداة المكتبات الفاعلة لاستثمار راس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة (ربحي،138،2008).

ومن هنا نشأت فكرة الباحثين لدراسة واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية، حيث اخْتِيرت مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي مجالاً لتطبيق هذه الدراسة.

* للمراسلات إلى: انتصار سعد عبد القادر الشيخي
البريد الإلكتروني:
antalshaike81@gmail.com

المحور الأول: منهجية الدراسة

الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة المعرفة في المكتبات الجامعية

أجريت العديد من الدراسات حول إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية، التي من بينها دراسة (عبد الله ،2020) والتي هدفت إلى التعريف بإدارة المعرفة ومجتمع المعلومات وما يتصل بهما من مفاهيم، بالإضافة إلى التعرف على مدى إمكانية تطبيقها في المكتبات الجامعية، وقد خلصت إلى أن إدارة المعرفة تتيح الفرصة لتحديد المعرفة المطلوبة والموجودة في المكتبات وتوثيقها وتطويرها وتطبيقها والمشاركة بها، وأن إدارة المعرفة تعظم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على موجودات المكتبة.

وتؤكد دراسة (Shropshire et al.,2020) أن استخدام إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية يزيد من قدرتها على تطوير أدائها وتلبية احتياجات المستفيدين منها، وكذلك يساعد المكتبيين على التعلم والتحسين المستمر. كما توصلت دراسة (بخته، 2019) عن واقع تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الجزائرية إلى وجود تطبيق واضح وملموس لممارسات إدارة المعرفة للمكتبات الجامعية بالجزائر لكنه تطبيق عفوي وتلقائي غير مخطط أو مدروس، وأن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسطاً، حيث جاء ترتيب عملية اكتساب المعرفة وتوليدها في الترتيب الأول، يليها التخزين والحفظ، ثم عملية نشر المعرفة، وتشاركها، وأخيراً عملية تطبيق المعرفة. وتشير دراسة (Bell,2018) إلى أهمية إدارة المعرفة أداةً مهمة في المكتبات الجامعية لالتقاط المعرفة وفهرستها واسترجاعها واستخدامها، فهي تهتم بإنشاء المعرفة وتأمينها وتنسيقها ودمجها وتوزيعها، بالإضافة إلى إنشاء بيئة لمشاركة المعرفة.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

وهدفت دراسة (الخرابشة، 2016) إلى معرفة مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبة جامعة البلقاء التطبيقية في الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وقد توصلت إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبة جامعة البلقاء كان ضعيفا، وقد جاء تنظيم المعرفة في الترتيب الأول، يليه تخزين المعرفة، ثم تشخيصها، وأخيرا مشاركة المعرفة، بالإضافة إلى أنها توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا تعزى إلى متغير الجنس لصالح الذكور.

كما سعت دارسة (اسماعيل وآخرون، 2016) إلى تقديم إطار واضح لمفهوم إدارة المعرفة محاولةً لتعميق فهم هذا المفهوم فضلاً عن التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيقه في المكتبة المركزية لجامعة الموصل، والوقوف على مدى توفر هذه المتطلبات في المكتبة محل الدراسة، وخلصت الدراسة إلى أن أغلبية العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية والإدارية لا يمتلكون رؤية واضحة لمفهوم إدارة المعرفة، ومدى أهمية تطبيقه لتحقيق أهداف المكتبة وهذا يرجع إلى غياب ورش العمل الخاصة بمفهوم إدارة المعرفة.

وأسفرت دارسة (عمران، 2016) عن مجموعة من النتائج كان أهمها وجود تشابه كبير بين وظائف المكتبات ونظم المعلومات وعمليات إدارة المعرفة، وأن من أهم متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات وجود ثلاثة عناصر هي: الثقافة التنظيمية، والمعرفة التنظيمية، وتكنولوجيا المعرفة. وتشير دراسة (Poonkothai, 2016) إلى أن أهم معوقات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات هو افتقار وعدم التزام الإدارة العليا بثقافة مشاركة المعرفة وتقديم الحوافز والمكافآت للقائمين على المكتبات، بالإضافة إلى ضعف الموارد المالية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

وبينت دراسة (أبو سلطان، 2013) أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية كان متوسطاً، وأن عملية تخزين المعرفة كانت في مقدمة عمليات إدارة المعرفة، يليها تطبيق المعرفة، ثم تكوين المعرفة وتوليدها، وأخيراً نقل المعرفة ومشاركتها. كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى (الجنس، وعدد زيارات المكتبة)، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات عناصر مجتمع الدراسة نحو عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى متغيري (الجامعة، والكلية).

وخلصت دراسة (Patil, 2013) إلى ضرورة تبني المكتبات لمفهوم إدارة المعرفة استراتيجية عمل لضمان نجاح المكتبات في تحقيق أهدافها ورضا المستفيدين من المجتمع الجامعي.

وأكدتْ دراسة (Husain,Nazim,2013) أهمية تطبيق إدارة المعرفة في تطوير أداء المكتبة إلا أن نجاح تبني مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقه يعتمد على وجود مهارات وقدرات لدى موظفين المكتبة بحيث يسهل عليهم فهم المعرفة وتوليدها وتنظيمها وتطبيقها وتخزينها لاسترجاعها في الوقت المناسب ومشاركتها مع الآخرين.

تأسيسا على ما تقدم فإن الدراسة الحالية تتفق مع معظم الدراسات السابقة في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات اللازمة، كما تتفق مع دراسة (بخته ،2019) في تطبيق الدراسة على العاملين في المكتبة الجامعية، ودراسة (بخته، 2019؛ الخرابشة، 2016، وأبو سلطان، 2013) في عمليات إدارة المعرفة إلا أنها تختلف مع الدراسات السابقة في طبيعة مجتمع البحث حيث تم تناول الموضوع في مكتبة الكليات الطبية التابعة لجامعة بنغازي في البيئة الليبية.

2. مشكلة الدراسة:

بالرغم من انتشار مفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاته على نطاق واسع في مجال الأعمال، باعتبار أن المعرفة من أهم أصول المنظمة، وأن إدارتها بشكل جيد تعزز من قدرة المنظمة على التحسين المستمر ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة والمتلاحقة، وزيادة قيمتها والارتقاء بمستوى أدائها، إلا أن الاهتمام بتطبيق هذا المفهوم في مؤسسات التعليم العالي بليبيا بصفة عامة، ومكتباته بصفة خاصة ما يزال محدوداً بالمقارنة بتداوله الأكاديمي الواسع، فالكثير من المكتبات الجامعية مازالت غير قادرة على تبني هذا المفهوم الحديث وتطبيقه، الذي يقوم على بناء قاعدة معلوماتية معرفية تهتم بتوليد المعلومات والخبرات وتحويلها إلى معرفة قابلة للتخزين واسترجاعها وتطبيقها ومشاركتها بين جميع المستفيدين في المجتمع الجامعي (سبرينة والبوزيدي، 2018).

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، التي من بينها دراسات (الخليل ومحرز، 2020؛ بختة، 2019؛ سبرينه والبوزيدي، 2018) والتي أوصت بالاهتمام بإدارة المعرفة وتبنيها مفهوماً حديث يطبق داخل المكتبات الجامعية، ودراسة (البرعصي،2015)، التي توصلت إلى وجود تدني في الاهتمام بإدارة المعرفة في الجامعات الليبية، وأوصت بضرورة توجيه المزيد من الجهود للوقوف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي بشكل عام، ومن هنا برزت فكرة هذه الدراسة في تسليط الضوء على واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الليبية، وذلك بالتطبيق على مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي، وقد صِيغت المشكلة في التساؤلين التاليين:

1. ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتوليدها، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)؟

3. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأغراض التالية:

1. التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي.
2. التعرف على أهم عمليات إدارة المعرفة المطبقة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي.
3. معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول تطبيق عمليات إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (النوع، المستوى التعليمي، مدة الخدمة).
4. تقديم مجموعة من التوصيات التي يؤمل مساهمتها في تعزيز تطبيق إدارة المعرفة في المكتبة محل الدراسة بشكل خاص وفي المكتبات الجامعية الليبية بشكل عام.

4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال:

1. تناولها موضوعاً ذا اهتمام محلي وعالمي يؤثر بشكل كبير على التعليم العالي ومخرجاته، فإدارة المعرفة تمس جوهر أعمال المكتبة الجامعية والجامعة كونهما مصدراً لتكوين المعرفة والمعلومات ونشرها وتوزيعها مما يتطلب منهما انتهاج التوجه نحو التجديد والتطوير من خلال تبني مفهوم إدارة المعرفة.
2. قلة الدراسات المحلية التي تناولت إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مقارنة بالدراسات الأجنبية، لذا قد تسهم هذه الدراسة في تضييق الفجوة البحثية بين الدراسات المحلية والأجنبية في هذا المجال وإثراء المكتبة الليبية من خلال التطرق لهذا الموضوع.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

3. تقديم التوصيات إلى الجهات المختصة التي قد تسهم في تعزيز إدارة المعرفة ودعمها في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي بشكل خاص ومكتبات مؤسسات التعليم العالي في ليبيا بشكل عام.

5. هيكلية الدراسة:

أُجريتْ هذه الدراسة بالاعتماد على أسلوبين هما:

الدراسة النظرية: فقد أُجْرِيَ المسح المكتبي واسْتُخْدِمت شبكة الانترنت للاطلاع على المراجع العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة وبناء الإطار النظري.

الدراسة الميدانية: من خلال جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبانة واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لتحليل البيانات، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة.

6. حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على كل الموظفين بمكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي.
- **الحدود الموضوعية**: تركز الدراسة على عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية المتمثلة في (اكتساب المعرفة، وتخزين المعرفة وتوليدها، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة).
- **الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال شهري مارس وابريل 2022م.

المحور الثاني: أدبيات الدراسة

مفهوم إدارة المعرفة

تعددت التعريفات التي قدمها الكتاب والباحثون والممارسون لمفهوم إدارة المعرفة فقد عرفها (ربيعي، 16:2020) بأنها تلك الموارد والعمليات والأدوات والتقنيات المستخدمة لتوليد وتخزين وتوزيع وتطبيق مختلف المعارف داخل المؤسسات، وذلك من أجل تحسين أداء العاملين ورفع مستوياتهم وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات وبالتالي تحقيق أهدافها بينما عرفها (سبرينه والبوزيدي، 255:2018) بأنها عملية إدارية تنظيمية تتعامل مع كل أوجه المعرفة في بيئة المؤسسة ويشمل التعامل خلق المعرفة، ومعالجتها، وفرزها، وتطبيقها وتخزينها في قواعد المعرفة خلال أنظمة وإجراءات معدة لذلك. ويوضح (الخرابشة، 1380:2016) هي الإجراءات التي تبذلها إدارة الجامعة ووحداتها الإدارية في الحصول على المعرفة وتوليدها واستخدامها ونشرها وتوظيفها في معالجة المشكلات المختلفة للجامعة وتحقيق الاهداف الاستراتيجية.

في حين عُرفت إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية بأنها عملية مستمرة تُعنى بالعمل على خلق واكتساب المعرفة والخبرة المتراكمة في المكتبة، ومن ثمة تخزينها وتوزيعها وتطبيقها في مختلف أنشطتها التي من شأنها دعم التعلم التنظيمي والأداء المنظمي، كما تعسى لإتاحة المعرفة التنظيمية المتضمنة في مجتمع المكتبة وليس فقط الوثائق والمستودعات بل حتى الروتين التنظيمي وتلف الممارسات والمعايير التي تعتمدها المكتبة (بخته، 70:2019). كما خلص (عمران، 105:2016) إلى أنها الإشارة إلى الاستراتيجيات والتراكيب التي تعظم الموارد الفكرية والمعلوماتية من خلال قيامها بعمليات شفافة وتكنولوجية تتعلق بإيجاد وجمع ومشاركة وإعادة تجميع واستخدام المعرفة بهدف إيجاد قيمة جديدة من خلال تحسين الكفاءة والفعالية الفردية والتعاون في عمل المعرفة لزيادة الابتكار واتخاذ القرار.

وأكدت دراسة (عبد الله، 566:2020) أنها تلك العمليات التي تساعد على توليد المعرفة، واختيارها، وتنظيمها، واستخدامها ونشرها ثم تحويل الخبرات المهمة التي تعتبر ضرورية إلى أنشطة إدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتعلم، والتخطيط الاستراتيجي.

ويخلص الباحثون من خلال العرض السابق لمفهوم إدارة المعرفة بالنقاط التالية:

1. يرى بعض الباحثين أن إدارة المعرفة استراتيجيات محددة، وبعضهم يراها إجراءات بينما ينظر إليها بعضهم الآخر على أنها مجموعة من العمليات، إلا أنهم اتفقوا على أنها تقوم على توليد وتنظيم وتطبيق وتخزين وتوزيع ومشاركة المعرفة.
2. إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية تعظم المعرفة.
3. إدارة المعرفة تسعى لالتقاط المعرفة والاستفادة منها في دعم وتحسين التعلم التنظيمي والأداء المنظمي، والتخطيط الإستراتيجي وتساعد على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، وزيادة الإنتاجية لهذه المكتبات.

ويرى الباحثون أن إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية يمكن تعريفها بأنها "عملية مستمرة تقوم على اكتساب وتوليد المعرفة والخبرة المتراكمة، ومن ثم تخزينها وتوزيعها وتطبيقها في مختلف أنشطة المكتبة".

اسباب توجه المكتبات الجامعية إلى إدارة المعرفة

من أهم أسباب ومبررات تحول المكتبات إلى إدارة المعرفة ما يلي (عمران،2016):

- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق تقليل العمليات غير الضرورية في المكتبات.
- تقديم خدمات معلومات أنيقة للمستفيدين عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوب.
- زيادة العائد المعنوي عن طريق تحسين الصورة الذهنية للمكتبة لدى مستفيديها، والعائد المادي عن طريق تسويق منتجات خدمات المعلومات بفاعلية أكثر، وتطبيق المعرفة المتاحة في عمليات التحسين المستمر وابتكار منتجات وخدمات ومعلومات جديدة.
- تبني فكرة الإبداع والابتكار عن طريق تشجيع تدفق الأفكار بحرية تامة، فإدارة المعرفة تعمل على تحفيز المكتبات على تشجيع القدرات الإبداعية، والابتكارية لعناصرها البشرية لخلق معرفة جديدة.
- تحديد المعرفة المطلوبة في المكتبة وتوثيقها وتطويرها وتقويمها ومشاركتها وتطبيقيها.
- تعزيز قدرة المكتبة على استثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتوافرة لديها بالنسبة للأشخاص المحتاجين إليها عملية ممكنة وسهلة.
- إيجاد أرضية مناسبة لتحفيز المكتبات على تجديد ذاتها ومواجهة التغييرات البيئية غير المستقرة والتحديات المستمرة التي تواجهها.
- التركيز على الاستفادة من جميع موجودات المكتبة الملموسة وغير الملموسة، وذلك بتوفير منهج متكامل لتعزيز المعرفة التنظيمية لإنجاز الفعاليات المتعلقة بالعمل.
- إفساح المجال أمام المكتبات لمحصول على الميزة التنافسية الدائمة عبر مساهمتها في تمكين هذه المكتبات في طرح خدمات معلومات متطورة لتحقيق التفوق المستمر للمكتبة على المكتبات المنافسة.
- الحرص على معاملة كل مستفيد بالمكتبة زبوناً، من خلال إدارة معرفة الزبون المتمثلة بالعملية الاسترجاعية (التغذية المرتدة) التي تقوم بها المكتبة بتحرير مستفيديها من الاستلام السلبي لمنتجات المعلومات وإدخالهم شركاء في المعرفة.

عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية

ويقصد بها جملة من الأنشطة المترابطة والمتكاملة فيما بينها، والتي تعمل على تحصيل وتحويل البيانات إلى معارف ذات قيمة، أو تحويل المعارف

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

الضمنية إلى معارف مصرح بها جاهزة للاستخدام من قبل موظفي المكتبات الجامعية، وتناولتها العديد من الدراسات كما يلي (عبد الحميد،2022؛ السياني،2021؛ ربيعي ولشهب، 2020؛ عبد الله، 2020؛ المهلاوي، 2020؛ بختة، 2017؛Flores, 2012):

1. تشخيص المعرفة

تعد هذه العملية من أهم عمليات إدارة المعرفة وفيها تُحَدَّد الفجوة المعرفية من خلال تحديد المعرفة الموجودة والمطلوب وجودها، ومدى توافرها في المكتبة أو خارجها سواء في رؤوس العاملين أو النظم المكتبية، وتتطلب هذه العملية توفير معدات وتجهيزات وحواسيب وشبكات الربط، ومختلف البرمجيات والنظم الملائمة وغيرها.

2. اكتساب المعرفة

وفيها تُلْتَقَطُ المعرفة من مصادر مختلفة داخل المكتبة أو خارجها، فهي عملية أسر للمعرفة سواء كانت معرفة ضمنية أو صريحة في عقول الناس أو نتاج المكتبة أو كيانات المكتبة أو يكون تحصيلها من خارج حدود المكتبة، وتقوم هذه المعرفة على التبرير والذاتية، فالتبرير يعني تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة قابلة للفهم من قبل موظفين المكتبة، أما الذاتية فهي تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية كما أنه يمكن أن تحصل المكتبات على المعرفة من أفراد، أو منظمات، أو من خلال التجربة والخبرة والممارسة والمتابعة والبحث، وكذلك من التعلم غير المباشر من خلال تحليل الإجراءات التلقائية التي تقوم بها المكتبة لمواجهة المنافسين، وتقويم أدائها مقارنة بالمنافسين أو تلبية حاجات المستفيدين.

3. توليد المعرفة

وتعد من أهم عمليات إدارة المعرفة التي تتضمن ابتكاراً، واكتساباً، وشراء المعرفة، والقدرة على الفهم والاستيعاب للمعرفة الظاهرة، والحصول على المعرفة الكامنة في أذهان المبدعين وعقولهم، فهي القدرة على إنتاج وتقديم أفكار ومعارف جديدة وطرح مشكلات وقضايا جديدة وابتكار حلول لها وذلك بتوظيف المعارف الضمنية والصريحة داخل المكتبة وخارجها، واكتشاف روابط جديدة من خلال الممارسات والأنشطة المختلفة مما يؤدي إلى تطوير مهارات العاملين وتحسين أدائهم وطريقة تعاملهم مع المشكلات، وكذلك عملية توليد المعرفة تعني استغلال المعرفة القائمة في توليد معرفة جديدة غير مسبوقة أو إحلال معرفة جديدة محل معرفة قديمة باستخدام الوسائل الاستنباطية والاستقرائية في هذه المهمة.

4. تنظيم المعرفة وتخزينها

هي عمليات يتم من خلالها الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، وتسمى بالذاكرة التنظيمية حيث يتم تجميع وتنظيم وتصنيف وتبويب وفهرسة المعرفة الداخلية والخارجية في مكان واحد بهدف استرجاعها بسهوله كما تنطوي على ترميز وتخزين واسترجاع الدروس المستفادة في تاريخ المكتبة بالرغم من دوران العمالة، فهي المستودع الذي يخزن معرفة المكتبة من أجل الاستخدام المستقبلي، وتحوي هذه العملية أيضاً آليات ومهام و إجراءات تتخذ لترميز وتخزين الدروس التي تعلمها أعضاء المكتبة، وأن فعالية الآليات التي تتعلق بتخزين واسترجاع الدروس الماضية تعتمد على تفسيرات أعضاء التنظيم لهذه الإجراءات في الماضي، وبالتالي تؤثر على التفسيرات الحالية للحصول على معلومات جديدة، وهذه التفسيرات قد تؤدي بدورها إلى إجراءات جديدة أو برامج نصية جديدة لترميز وتخزين الدروس المستفادة من هذه النتائج.

5. مشاركة المعرفة وتوزيعها

وتعني عملية نشر المعرفة ومشاركتها بين مختلف الأفراد في جميع المستويات، حيث يستغل الأفراد مهاراتهم في ذلك وتُوَزَّع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم، ويكون للدعم الإداري والتكنولوجيا المتوافرة دور في تسيل وتوزيع المعرفة ومشاركتها عبر شبكة الاتصال الداخلية والبريد الإلكتروني، وبمعنى آخر هي عملية نقل المعرفة الضمنية والصريحة إلى الأشخاص الذين يحتاجونها في الوقت المناسب من خلال وسائل اتصال جيدة وثقافة تشجيع على نشر المعرفة ومشاركتها، فهي نوع من التفاعل الاجتماعي الذي ينطوي على تبادل المعرفة والخبرات والمهارات بين العاملين حيث يحدث تشارك في المعرفة عندما يبدي الموظف استعداده لاكتساب معرفة جديدة ومساعدة الآخرين في تطوير قدرات جديدة.

6. تطبيق المعرفة ومراجعتها

وتمثل هذه العملية عملية استثمار المعرفة في حل المشكلات واستخدامها في الممارسات اليومية، فهي تمثل الغرض الأساسي من عملية إدارة المعرفة، فالمعرفة تكتسب بالعمل وتتطلب كثيرا من التعليم الذي يأتي عن طريق الممارسة والتجريب والتطبيق. وهنا لا بد من إيجاد الثقافة التنظيمية التي تساعد في ذلك كالتشجيع والتسامح والتعلم من الأخطاء. كما أن تطبيق المعرفة يتطلب تصنيفاً وفهرسةً وتبويباً مناسباً للمعرفة، بالإضافة إلى نبذ الأجزاء غير المتسقة، وإعادة تصحيح للمعرفة وفحصها بشكل مستمر وإدخال الجديد والمناسب عليها واستبعاد المتقادم، فالمعرفة لديها صلاحية زمنية، فهي تتطلب مراجعة وتحديث مستمر لتمكين العاملين في المكتبة للوصول إلى المعرفة المناسبة بشكل سهل وسريع وضمان نجاح عملية تطبيق المعرفة ومراجعتها وإدامتها.

المحور الثالث: الدراسة التطبيقية

يتناول هذا المحور عرضاً لأسلوب الدراسة، والإجابة على تساؤلات الدراسة، ومناقشة النتائج، وذلك كما يلي:

أولاً: أسلوب الدراسة:

يمكن توضيح الأسلوب الذي اتُّبِعَ في إجراء هذه الدراسة من خلال النقاط التالية:

أ- أنواع البيانات ومصادرها:

اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على نوعين من البيانات، هما:

1. **بيانات ثانوية**: وحُصِلَ عليها عن طريق مراجعة الكتب والدوريات والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وذلك لتأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.
2. **بيانات أولية:** وجُمِعَتْ باستخدام استمارة استبيان وزعت على مفردات الدراسة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي، وذلك لغرض الوصول إلى نتائج الدراسة.

ب- مجتمع الدراسة:

اخْتِيرَتْ مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي مجالاً لتطبيق هذه الدراسة، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بمكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي، واستند الباحثون في استهداف هذه الشريحة على اعتبار أن العاملين بالمكتبات من أكثر شرائح المجتمع اهتماماً بالمعرفة وعملياتها، وبالتالي يمكن الاعتماد على آرائهم في تحديد مستوى تطبيق عمليات المعرفة في المكتبات. واسْتُخْدِمَ أسلوب الحصر الشامل حيث بلغ حجم المجتمع (29) عنصراً، واسْتُرْجِعَتْ (24) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتمثل نسبة الاستجابة (83%).

ج- أداة الدراسة وطريقة جمع البيانات:

لتجميع البيانات الأولية للدراسة اعْتُمِدَ على الاستبانة أداةً لجمع البيانات الأولية للدراسة، وتشمل قسمين خصص القسم الأول لجمع بيانات تتعلق بخصائص مجتمع الدراسة (النوع، المستوى التعليمي، مدة الخدمة)، أما القسم الثاني فخُصص لقياس عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

د- مقياس متغيرات الدراسة:

قِيسَتْ عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية من خلال المقياس الذي استخدمه (بلحاج، 2020، وعبد الله وجرجس، 2014، والزطمة، 2004) مع إجراء بعض التعديلات بما يتناسب مع المكتبات الجامعية بالبيئة الليبية، ويشمل المقياس (28) عبارة لقياس أربعة أبعاد هي: اكتساب المعرفة وتوليدها، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة. وكان توزيع العبارات على الأبعاد كما يلي: عبارات اكتساب المعرفة وتوليدها (1-7)، وعبارات تتعلق بتخزين المعرفة (8-14)، وعبارات تتعلق بنشر المعرفة وتشاركها (15-21)، أما العبارات التي تتعلق بتطبيق المعرفة (22-28). وقِيسَ الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ولتحديد مستوى كل متغير فقد اعْتُبِرَت كل متغير وسطه الحسابي المرجح (من 1.00 إلى أقل من 1.80) ضعيف جداً، والمتغير الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 1.80 إلى أقل من 2.60) ضعيفاً، الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 2.60 إلى أقل من 3.40) متوسطاً، الذي متوسطه الحسابي المرجح (من 3.40 إلى أقل من 4.20) مرتفعاً، والذي متوسطه الحسابي المرجح (من 4.20 إلى 5) مرتفع جداً (عبد الفتاح، 2008).

هـ- اختبارات الصدق والثبات لمقاييس الدراسة:

1. اختبار الصدق:

بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لاستمارة الاستبيان عُرِضَتْ على بعض المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة بنغازي، وذلك للتأكد من وضوح العبارات وصلاحيتها من الناحية العلمية لقياس متغيرات الدراسة، وقد أبدى السادة المحكمون جملة من الملاحظات القيّمة التي أُخِذَ بها لتحسين استمارة الاستبيان وجعلها أكثر قدرة على قياس المتغيرات المعنية.

2. اختبار الثبات:

اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach Alpha وذلك باستخدام برنامج SPSS، حيث تنحصر قيمة معامل ألفا بين الصفر والواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة ألفا من الواحد الصحيح كان المقياس أكثر ثباتاً، والجدول رقم (1) يعرض معاملات ألفا لمقاييس الدراسة وفقاً لنتائج التحليل الإحصائي.

وباعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين (0.76– 0.79) يعتبر كافياً ومقبولاً (إدريس، 2008: 433)، وأن جميع قيم معاملات الثبات كما يظهرها الجدول رقم (1) تفوق (0.75)، فإن ذلك يشير إلى إمكانية الاعتماد على المقاييس المشار إليها بدرجة عالية.

جدول رقم (1) نتائج اختبار الثبات لمقاييس الدراسة

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا
مقياس اكتساب المعرفة وتوليدها	7	0.78
مقياس تخزين المعرفة	7	0.77
مقياس نشر المعرفة وتشاركها	7	0.79
مقياس تطبيق المعرفة	7	0.76

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

و- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحليل بيانات الدراسة اعتمد الباحثون على الأساليب الإحصائية التالية:

1. مقاييس الإحصاء الوصفي كالتكرارات، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمعرفة مدى تركز الإجابات المتعلقة بعمليات إدارة المعرفة ومدى تشتت هذه الإجابات.
2. اختبار T (Independent-Samples T Test) لقياس الفروق بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة التي يمكن أن تُعزى للنوع.

تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لقياس الفروق بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة التي يمكن أن تُعزى للمستوى التعليمي أو مدة الخدمة.

ثانياً: الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومناقشة النتائج:

خُصِّصت هذه الفقرة لعرض نتائج التحليل الإحصائي والإجابة عن تساؤلات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

أ- النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الأول:

ما مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي؟

للإجابة عن هذا التساؤل تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لآراء أفراد مجتمع الدراسة للتعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة، ومن ثم ترتيب عمليات إدارة المعرفة قيد الدراسة (اكتساب المعرفة وتوليدها، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) ترتيباً تنازلياً من الأهم إلى الأقل أهمية وفقاً للمتوسط الحسابي، كما هو مبين في الجدول رقم (2).

جدول (2) مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة وترتيبها بالمكتبة قيد الدراسة من حيث الأهمية

عمليات إدارة المعرفة	عدد العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	المستوى
اكتساب المعرفة وتوليدها	7	3.47	0.536	%69	2	مرتفع
تخزين المعرفة	7	3.15	0.538	%63	4	متوسط
نشر المعرفة وتشاركها	7	3.16	0.511	%63	3	متوسط
تطبيق المعرفة	7	3.74	0.546	%75	1	مرتفع
عمليات إدارة المعرفة	28	3.38	0.381	%68	-	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي الموضحة بالجدول رقم (2) أن مستوى عمليات إدارة المعرفة بشكل عام متوسط، وذلك وفقاً للمعيار الإحصائي الذي اسْتُخْدِمَ في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد المجتمع على جميع عبارات الاستبانة (3.38). كما أشارت النتائج إلى الأهمية النسبية لعمليات المعرفة قيد الدراسة، حيث تبين أن عملية تطبيق إدارة المعرفة جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74)، يليها عملية اكتساب المعرفة وتوليدها بمتوسط حسابي (3.47)، أما عملية نشر المعرفة وتشاركها فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي وقدره (3.16)، بينما جاءت عملية تخزين المعرفة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.15). وبالنظر إلى هذه النتائج نلاحظ أنه بالرغم من وجود تفاوت نسبي في الأهمية بين عمليات إدارة المعرفة قيد الدراسة إلا أن جميع المتوسطات الحسابية لآراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة المشار إليها جاءت في مستوى متوسط فما فوق، الأمر الذي يشير إلى وجود ممارسة واهتمام بعمليات إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات (الخليفة، 2020؛ وبختة، 2019؛ وأبو سلطان،2013) التي أظهرت أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسطا، إلا أنها اختلفت مع دراسة (الخرابشة،2016) التي توصلت إلى أن مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة كان ضعيفا، بالإضافة إلى أن الدراسة الحالية اختلفت مع ما توصلت إليه دراسات (الخليفة، 2020؛ وبختة، 2019؛ وأبوسلطان،2013) في ترتيب عمليات إدارة المعرفة.

كما استخرج الباحثون المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات عمليات إدارة المعرفة قيد الدراسة، وذلك كما يلي:

1. **عملية اكتساب المعرفة وتوليدها:** يوضح الجدول رقم (3) ترتيب العبارات التي تقيس عمليات اكتساب المعرفة وتوليدها وفقاً للمتوسط الحسابي لإجابات مجتمع الدراسة، وكذلك الانحراف المعياري ومستوى موافقة أفراد المجتمع عن كل عبارة من عبارات المقياس.

جدول رقم (3) إجابات أفراد المجتمع عن عبارات عملية اكتساب المعرفة وتوليدها

الرتبة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	.1	تقوم المكتبة برصد المعرفة من مصادرها المختلفة بشكل منظم.	4.00	0.780	مرتفع
2	.2	تسعى المكتبة إلى تمكين الموظفين من الإفادة من التجارب والخبرات المتراكمة لديها.	3.79	0.884	مرتفع
7	.3	تشجع المكتبة الموظف على ابتكار المعرفة من خلال نظام الحوافز والمكافآت.	2.37	0.824	ضعيف
3	.4	تهتم المكتبة بتحديث المعرفة التي يحتاج إليها المجتمع المستفيد منها.	3.67	0.868	مرتفع
5	.5	تمتلك المكتبة البرامج والأنظمة التي تساعدها على خلق معرفة جديدة.	3.50	0.885	مرتفع
6	.6	تحرص المكتبة على تزويد موظفيها بالمعارف التي تمكنهم من تطوير أدائهم باستمرار.	3.33	0.963	متوسط
4	.7	يبدي الموظفون تفاعلا في تحويل ما يملكونه من معرفة كامنة في أذهانهم إلى معرفة واضحة لتعزيز أداء المكتبة	3.63	0.924	مرتفع
عملية اكتساب المعرفة وتوليدها ككل			**3.47**	**0.536**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (3) أن أغلب الإجابات عن العبارات المتعلقة بعمليات اكتساب المعرفة وتوليدها كانت ذات مستوى مرتفع وتتراوح متوسطاتها الحسابية بين (3.50-4.00)، بينما جاء المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين حول العبارة المتعلقة بمدى حرص المكتبة على تزويد موظفيها بالمعارف التي تمكنهم من تطوير أدائهم باستمرار (3.33) وبمستوى متوسط، وجاءت الإجابات حول العبارة المتعلقة بمدى تشجيع المكتبة لموظفيها على ابتكار المعرفة من خلال الحوافز والمكافآت في مستوى ضعيف وبمتوسط حسابي قدره (2.37).

وتشير هذه النتائج إلى وجود اهتمام لدى القائمين على إدارة المكتبة بعملية اكتساب المعرفة وتوليدها بشكل عام، إلا أن هناك ضعفاً في استخدام الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية في تشجيع الموظفين على اكتساب المعرفة وابتكارها.

2. **عملية تخزين المعرفة:** رُتِّبت العبارات التي تقيس عملية تخزين المعرفة وفقاً للمتوسط الحسابي لإجابات أفراد المجتمع ترتيباً تنازلياً، كما تم حساب الانحراف المعياري وتحديد مستوى موافقة أفراد المجتمع عن كل عبارة من عبارات المقياس وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (4).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول رقم (4) إجابات أفراد المجتمع عن عبارات عملية تخزين المعرفة

الرتبة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	.8	يوجد تعليمات واضحة في المكتبة لتنظيم واسترجاع المعرفة المخزنة لديها.	3.25	1.225	متوسط
1	.9	تُنَظِّم المكتبة الأوعية وفق نظام فهرسة وتصنيف معياري.	3.75	0.847	مرتفع
5	.10	تستخدم المكتبة أنظمة إلكترونية في تخزين المعرفة.	2.96	1.122	متوسط
6	.11	يوجد اهتمام بتوثيق معرفة الخبراء في المكتبة وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة وقواعد يرجع إليها لحل المشكلات.	2.54	1.062	ضعيف
2	.12	تنظم المكتبة موجوداتها المعرفية بناء على الفهم المسبق لحاجات المستفيدين.	3.67	0.963	مرتفع
7	.13	تمتلك المكتبة أنظمة معلومات إدارية لتنظيم أعمالها كأنظمة لدعم القرار والإدارة الالكترونية.	2.38	1.209	ضعيف
3	.14	لدى الموظفين الخبرة الكافية التي تمكنهم من تنظيم المعرفة وتخزينها واسترجاعها.	3.54	0.977	مرتفع
عملية تخزين المعرفة ككل			**3.15**	**0.538**	**متوسط**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يتضح أن المتوسطات الحسابية للعبارات المتعلقة بعملية تخزين المعرفة جاءت متباينة، وقد تراوحت بين (2.38-3.75)، حيث جاءت متوسطات الإجابات حول العبارتين رقم (9، 12) الأعلى من بين عبارات مقياس عملية تخزين المعرفة وقد بلغت (3.75، 3.67) على التوالي، وفي المقابل احتلت متوسطات الإجابات عن العبارتين (11، 13) المرتبتين الأخيرتين، بمستوى ضعيف، وقد بلغت متوسطاتها الحسابية (2.54، 2.38) على التوالي. وتشير هذه النتائج إلى أن المكتبة تستخدم نظام فهرسة وتصنيف معياري، وتنظم موجوداتها المعرفية بناءً على الفهم المسبق لحاجات المستفيدين. إلا أن هناك قصوراً وضعفاً في الاهتمام بتوثيق معرفة الخبراء في المكتبة وتنظيمها وجعلها تجارب سابقة وقواعد يُرْجَع إليها لحل المشكلات، علاوةً عن ضعف الاهتمام بالإدارة الإلكترونية وأنظمة دعم القرار.

3. **عملية نشر المعرفة وتشاركها:** رُتِّبت العبارات التي تقيس عملية نشر المعرفة وتشاركها وفقاً للمتوسط الحسابي لإجابات مجتمع الدراسة، وكذلك الانحراف المعياري ومستوى موافقة أفراد المجتمع عن كل عبارة من عبارات المقياس وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5) إجابات أفراد المجتمع عن عبارات عملية نشر المعرفة وتشاركها

الرتبة	رقم العبارة	العبـــــــــــارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
2	.15	تسود بين موظّفي المكتبة ثقافة مشاركة المعرفة.	3.75	0.989	مرتفع
4	.16	لدى الموظفين المهارات التي تمكنهم من تحديد المعرفة التي يحتاجونها ومشاركة الآخرين بها.	3.12	1.154	متوسط
3	.17	لدى المكتبة نظام إداري فعال يسهل مشاركة المعرفة على الموظفين.	3.13	1.191	متوسط
7	.18	تتوافر بالمكتبة تسهيلات تكنولوجية للتشارك بالمعرفة (شبكة اتصال داخلية، بريد إلكتروني، أرشفة إلكترونية)	2.50	1.103	ضعيف
5	.19	تهتم المكتبة بوجود الوثائق والنشرات الداخلية لتوزيع المعرفة بين جميع الموظفين والمستفيدين.	3.00	1.022	متوسط
1	.20	يتوافر بالمكتبة مناخ داعم لتبادل المعرفة بين جميع الموظفين من خلال أسلوب فريق العمل.	3.92	0.717	مرتفع
6	.21	تهتم المكتبة بتنمية قدرات الموظفين في مهارات اكتساب المعرفة والتشارك بها عبر الورش والندوات وغيرها.	2.71	1.042	متوسط
عملية نشر المعرفة وتشاركها ككل			**3.16**	**0.511**	**متوسط**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد المجتمع حول العبارات المتعلقة بنشر المعرفة وتشاركها تراوحت بين متوسطة، ومرتفعة، حيث جاءت قيم هذه المتوسطات الحسابية ما بين (2.71-3.92)، باستثناء العبارة رقم (18) المتعلقة بمدى توافر التسهيلات التكنولوجية بالمكتبة لتحسين عملية نشر وتشارك المعرفة فقد جاءت ضعيفة وبمتوسط حسابي قدره (2.50)، الأمر الذي يشير إلى أنه بالرغم من وجود ثقافة تدعم نشر المعرفة وتشاركها بين جميع العاملين بالمكتبة، وهذا ما أشارت إليه العبارتان (15، 20) اللتان حازتا على الترتيب الأول والثاني من بين العبارات التي تقيس عملية نشر المعرفة وتشاركها ، إلا أن هناك ضعفاً في الاهتمام بتوفير تسهيلات تكنولوجية لتشارك المعرفة.

4. عملية تطبيق المعرفة: رُتِّبت العبارات التي تقيس عملية تطبيق المعرفة وفقاً للمتوسط الحسابي لإجابات مجتمع الدراسة، وكذلك الانحراف المعياري ومستوى موافقة أفراد المجتمع عن كل عبارة من عبارات المقياس وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (6).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول رقم (6) إجابات أفراد المجتمع عن عبارات عملية تطبيق المعرفة

الرتبة	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
7	.22	تعمل المكتبة على توظيف المعرفة المتاحة لإيجاد معارف جديدة.	3.62	0.824	مرتفع
4	.23	تستخدم المكتبة المعرفة المتاحة لتعزز أدائها.	3.72	0.908	مرتفع
3	.24	تدعم المكتبة عمليات دمج المعرفة في جميع أنشطتها الإدارية.	3.79	0.977	مرتفع
6	.25	تمتلك المكتبة وسائل وأساليب تساعد على تطبيق المعرفة.	3.67	0.868	مرتفع
5	.26	تعمل المكتبة على تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى خطط عمل.	3.70	1.042	مرتفع
1	.27	تكرس المكتبة عمليات إدارة المعرفة بشكل كبير نحو تحسين خدمات المعلومات.	3.87	0.741	مرتفع
2	.28	تهتم المكتبة بمدى تطبيق الموظفين للمعرفة عند تقييم أدائهم.	3.83	0.761	مرتفع
		عملية تطبيق المعرفة ككل	**3.74**	**0.546**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات افراد المجتمع عن العبارات المتعلقة بعملية تطبيق المعرفة مرتفعة وتراوحت بين (3.62-3.87)، وتشير هذه النتائج إلى وجود اهتمام بتطبيق إدارة المعرفة بالمكتبة قيد الدراسة، وذلك من خلال توظيف عمليات إدارة المعرفة في تحسين خدمات المعلومات، ودعمها لدمج المعرفة في جميع أنشطتها الإدارية من خلال تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى خطط عمل لتعزيز أدائها من ناحية، وإيجاد معارف جديدة من ناحية أخرى، علاوةً على أن مستوى اهتمام الموظفين بتطبيق المعرفة يعتبر أمراً أساسياً في تقويم أدائهم.

ب- النتائج المتعلقة بالإجابة عن التساؤل الثاني:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي تُعزى للمتغيرات الديموجرافية (النوع، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة بالمكتبة)؟

للإجابة عن هذا التساؤل اسْتُخْدِمَ اختبار (T) (Independent-Samples T Test) لقياس الفروق بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي التي يمكن أن تُعزى للنوع، بينما اسْتُخْدِمَ تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لقياس الفروق بين آراء أفراد المجتمع المشار إليها التي يمكن أن تُعزى للمستوى التعليمي أو مدة الخدمة بالمكتبة، وذلك على النحو التالي:

1. **النوع:** لمعرفة ما إذا كان هناك فروق بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي التي يمكن أن تُعزى إلى النوع أُجْرِيَ اختبار (T)، والجدول رقم (7) يعرض نتائج الاختبار.

جدول رقم (7) نتائج اختبار (T) للمقارنة بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد المجتمع وفقاً للنوع

العمليات	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
اكتساب المعرفة وتوليدها	ذكر	10	3.36	0.588	0.867	0.395
	أنثى	14	3.55	0.504		
تخزين المعرفة	ذكر	10	3.16	0.492	0.018	0.986
	أنثى	14	3.15	0.586		
نشر المعرفة وتشاركها	ذكر	10	3.39	0.457	1.926	0.067
	أنثى	14	3.00	0.501		
تطبيق المعرفة	ذكر	10	3.87	0.353	0.965	0.345
	أنثى	14	3.65	0.648		
عمليات إدارة المعرفة	ذكر	10	3.44	0.307	0.648	0.524
	أنثى	14	3.34	0.432		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (7) أن جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتوليدها، تخزين المعرفة، نشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) تُعزى إلى النوع. أي إنه لايوجد اختلاف بين آراء المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة المشار إليها وفقاً للنوع سواء كان ذكراً أو أنثى.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسات (الخليفة، 2020؛ وأبو سلطان، 2013) التي كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة تُعزى للنوع واختلفت مع دراسة (الخرابشة،2016) التي توصلت إلى وجود فروق معنوية بين إجابات المبحوثين تعزى للنوع لصالح الذكور.

2. **المستوى التعليمي:** يوضح الجدول رقم(8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العاملين بالمكتبة قيد الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة وفقاً للمستوى التعليمي.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول (8) المتوسطات الحسابية لإجابات افراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة وفقاً للمستوى التعليمي

العمليات	المستوى التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اكتساب المعرفة وتوليدها	ثانوي فأقل	2	3.21	0.505
	بكالوريوس أو مايعادله	21	3.46	0.538
	ماجستير فأعلى	1	4.14	–
تخزين المعرفة	ثانوي فأقل	2	3.29	0.202
	بكالوريوس أو مايعادله	21	3.11	0.549
	ماجستير فأعلى	1	3.86	–
نشر المعرفة وتشاركها	ثانوي فأقل	2	3.14	0.404
	بكالوريوس أو مايعادله	21	3.16	0.540
	ماجستير فأعلى	1	3.29	–
تطبيق المعرفة	ثانوي فأقل	2	3.86	0.202
	بكالوريوس أو مايعادله	21	3.71	0.575
	ماجستير فأعلى	1	4.14	–
عمليات إدارة المعرفة	ثانوي فأقل	2	3.38	0.328
	بكالوريوس أو مايعادله	21	3.36	0.387
	ماجستير فأعلى	1	3.86	–

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ولمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي يمكن أن تُعزى إلى المستوى التعليمي أجرى الباحثون بإجراء تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) ، الذي أظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (9).

جدول(9) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لإجابات المبحوثين وفقاً للمستوى التعليمي

العمليات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
اكتساب المعرفة وتوليدها	بين المجموعات	0.585	2	0.292	1.015	0.379
	داخل المجموعات	6.047	21	0.288		
	الكلي	6.632	23			
تخزين المعرفة	بين المجموعات	0.572	2	0.286	0.988	0.389
	داخل المجموعات	6.078	21	0.289		
	الكلي	6.650	23			
نشر المعرفة وتشاركها	بين المجموعات	0.017	2	0.008	0.029	0.971
	داخل المجموعات	5.996	21	0.286		
	الكلي	6.013	23			
تطبيق المعرفة	بين المجموعات	0.203	2	0.102	0.321	0.729
	داخل المجموعات	6.653	21	0.317		
	الكلي	6.856	23			
عمليات إدارة المعرفة	بين المجموعات	0.236	2	0.118	0.796	0.464
	داخل المجموعات	3.108	21	0.148		
	الكلي	3.343	23	0.292		

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

يتضح من الجدول رقم (9) أن جميع قيم مستوى الدلالة أكبر من (0.05) مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتوليدها، تخزين المعرفة، نشر المعرفة وتشاركها، تطبيق المعرفة) تُعزى إلى المستوى التعليمي.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الخليفة، 2020) التي كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة واختلفت مع دراسة (بختة،2019) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى المستوى التعليمي.

3. مدة الخدمة: يوضح الجدول رقم (10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العاملين بالمكتبة حول عمليات إدارة المعرفة وفقاً لمدة الخدمة بالمكتبة.

جدول (10) المتوسطات الحسابية لإجابات افراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة وفقاً لمدة الخدمة

العمليات	مدة الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اكتساب المعرفة وتوليدها	أقل من 5 سنوات	3	3.19	0.861
	من 5 إلى أقل من 10	4	3.32	0.785
	من 10 إلى أقل من 15	8	3.52	0.410
	من 15 إلى أقل من 20	6	3.43	0.452
	من 20 فأكثر	3	3.91	0.297
تخزين المعرفة	أقل من 5 سنوات	3	2.62	0.577
	من 5 إلى أقل من 10	4	3.07	0.340
	من 10 إلى أقل من 15	8	3.09	0.477
	من 15 إلى أقل من 20	6	3.26	0.595
	من 20 فأكثر	3	3.76	0.297
نشر المعرفة وتشاركها	أقل من 5 سنوات	3	2.62	0.541
	من 5 إلى أقل من 10	4	3.46	0.393
	من 10 إلى أقل من 15	8	3.11	0.481
	من 15 إلى أقل من 20	6	3.10	0.500
	من 20 فأكثر	3	3.57	0.378
تطبيق المعرفة	أقل من 5 سنوات	3	3.05	1.000
	من 5 إلى أقل من 10	4	3.75	0.457
	من 10 إلى أقل من 15	8	3.77	0.534
	من 15 إلى أقل من 20	6	3.91	0.250
	من 20 فأكثر	3	4.05	0.083
عمليات إدارة المعرفة	أقل من 5 سنوات	3	2.87	0.702
	من 5 إلى أقل من 10	4	3.40	0.199
	من 10 إلى أقل من 15	8	3.37	0.238
	من 15 إلى أقل من 20	6	3.42	0.277
	من 20 فأكثر	3	3.82	0.199

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ولمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد المجتمع حول عمليات إدارة المعرفة بمكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي والتي يمكن أن تُعزى إلى مدة الخدمة بالمكتبة أجرى الباحثون تحليل التباين الأحاد(One-way ANOVA) ، الذي أظهر النتائج الموضحة بالجدول رقم (11).

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

جدول (11) نتائج تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لإجابات المبحوثين وفقاً لمدة الخدمة

العمليات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
اكتساب المعرفة وتوليدها	بين المجموعات	0.918	4	0.230	0.764	0.562
	داخل المجموعات	5.713	19	0.301		
	الكلي	6.632	23			
تخزين المعرفة	بين المجموعات	2.098	4	0.524	2.189	0.109
	داخل المجموعات	4.552	19	0.240		
	الكلي	6.650	23			
نشر المعرفة وتشاركها	بين المجموعات	1.804	4	0.451	2.035	0.130
	داخل المجموعات	4.209	19	0.222		
	الكلي	6.013	23			
تطبيق المعرفة	بين المجموعات	1.891	4	0.473	1.809	0.169
	داخل المجموعات	4.965	19	0.261		
	الكلي	6.856	23			
عمليات إدارة المعرفة	بين المجموعات	1.381	4	0.345	3.344	0.031
	داخل المجموعات	1.962	19	0.103		
	الكلي	3.343	23			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (11) ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين آراء المبحوثين حول كل عملية من عمليات إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة وتوليدها، تخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) تُعزى إلى متغير مدة الخدمة بالمكتبة محل الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة ككل تُعزى إلى متغير مدة الخدمة.

ولمعرفة مصدر هذه الفروق أُجْرِيتْ مقارنات بعدية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حول عمليات إدارة المعرفة وفقاً لمتغير مدة الخدمة، حيث استُخْدِمَ اختبار شيفيه (Scheffe Test)، والجدول رقم (12) يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (12) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe Test)

المتغير	مجموعة (I)	مجموعة (J)	الفرق بين المتوسطات	مستوى الدلالة
عمليات إدارة المعرفة	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	-0.533	0.352
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	-0.502	0.295
		من 15 إلى أقل من 20 سنة	-0.554	0.246
		من 20 سنة فأكثر	-0.952*	0.033
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	0.533	0.352
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	0.031	1.000
		من 15 إلى أقل من 20 سنة	-0.021	1.000
		من 20 سنة فأكثر	-0.420	0.582
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	أقل من 5 سنوات	0.502	0.295
		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	-0.031	1.000
		من 15 إلى أقل من 20 سنة	-0.052	0.999
		من 20 سنة فأكثر	-0.451	0.397
	من 15 إلى أقل من 20 سنة	أقل من 5 سنوات	0.554	0.246
		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	0.021	1.000
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	0.052	0.999
		من 20 سنة فأكثر	-0.399	0.558
	من 20 سنة فأكثر	أقل من 5 سنوات	0.952*	0.033
		من 5 إلى أقل من 10 سنوات	0.420	0.582
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	0.451	0.397
		من 15 إلى أقل من 20 سنة	0.399	0.558

* الفرق بين المتوسطين معنوي عند مستوى 0.05 **المصدر:** من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 2790-1637، الورقي: 2790-1629. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

يتضح من الجدول رقم (12) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة ككل بين فئتي مدة الخدمة التاليتين: (أقل من 5 سنوات) و (من 20 سنة فأكثر)، وبمقارنة المتوسطات الحسابية للفئتين المشار إليهما والموضحة بالجدول رقم (10) تبين أن الفارق لصالح الفئة الأكثر خبرة (من 20 سنة فأكثر).

ويرى الباحثون أن هذه النتيجة منطقية باعتبار أن العاملين الذين لم تتجاوز مدة عملهم في المكتبة خمس سنوات لايزالون في بداية مشوارهم الوظيفي، وتجربتهم في العمل بالمكتبة محل الدراسة محدودة، لذلك كان هناك فروق بين إجاباتهم حول عمليات إدارة المعرفة بالمقارنة مع إجابات الموظفين القدامى الذين تجاوزت مدة خدمتهم بالمكتبة (20 سنة).

وهذه النتيجة اختلفت مع نتائج دراسة (الخليفي، 2020؛ وبخته،2019) التي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى متغير مدة الخدمة.

المحور الرابع: النتائج والتوصيات

أ- ملخص نتائج الدراسة:

1. أن مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة في مكتبة الكليات الطبية بجامعة بنغازي من وجهة نظر العاملين بها بشكل عام متوسط.
2. أن عملية تطبيق المعرفة جاءت في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، يليها عملية اكتساب المعرفة وتوليدها، ثم نشر المعرفة وتشاركها، وأخيراً تخزين المعرفة.
3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة حول كل عملية من عمليات إدارة المعرفة على حده (اكتساب المعرفة وتوليدها، وتخزين المعرفة، ونشر المعرفة وتشاركها، وتطبيق المعرفة) تعزى إلى النوع، والمستوى التعليمي، أو مدة الخدمة بالمكتبة محل الدراسة.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول عمليات إدارة المعرفة ككل تُعزى إلى مدة الخدمة بالمكتبة قيد الدراسة، بين الفئتين (أقل من 5 سنوات) و(من 20 سنة فأكثر)، لصالح الفئة الأكثر خدمة بالمكتبة (من 20 سنة فأكثر).

ب- التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج هذه الدراسة يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. تعزيز العاملين وتشجيعهم في المكتبات الجامعية على ممارسة عمليات إدارة المعرفة لما لها من دور مهم في رفع كفاءة أداء المكتبات وفعاليته وذلك من خلال تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين.
2. دعم المكتبات بكل ما تتطلبه من إمكانيات مادية ومعنوية وتكنولوجية وتهيئة المناخ المناسب لتطبيق عمليات إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية، وذلك من خلال إيجاد قيادات إدارية واعية وداعمة في مؤسسات التعليم العالي بصفه عامة والمكتبات الجامعية بصفة خاصة لتبني مفهوم إدارة المعرفة.
3. تطوير قدرات العاملين ومهاراتهم بالمكتبات الجامعية فيما يتعلق بعمليات إدارة المعرفة، وذلك من خلال إقامة الدورات التدريبية وورش العمل، وتشجيعهم على حضور الندوات العلمية.
4. إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية في مجال إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي للتعرف على دورها في تطوير الأداء الجامعي وجودة أداء مكتباته.

7. المراجع:

أولاً: المراجع العربية

1. إبراهيم، السعيد مبروك، (2013)، الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
2. أبو سلطان، تهاني محمد، (2013)، واقع عمليات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر-غزة.
3. إسماعيل، محمود صالح وزين العابدين، عمار عبد اللطيف وجميل، زينة بهجت، (2016)، إدارة المعرفة ومتطلبات تطبيقها في المكتبات الجامعية، مجلة كلية التربية الأساسية، مجلد22، العدد 93، ص ص705-724.
4. الخليفة، الزين خليفة، (2020)، إدارة المعرفة ومدى استثمارها في تطوير العملية التعليمية، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 4، العدد 16، ص ص 223-250.
5. الزاطمة، نضال محمد، (2004)، إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة.
6. السياني، ماجد، (2021)، أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع الإداري، مجلة ريحان للنشر العلمي، العدد 7، ص ص 49-77.
7. بلحاج، إبراهيم بالقاسم، (2020)، عمليات إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي، مجلة صبراته، العدد7، ص ص 51-79.
8. بخته، سامر، (2019)، واقع تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الجزائرية، رسالة دكتوراه غير المنشورة، جامعة جيلالي بونعامة-الجزائر.
9. عبد الحميد، عبير عيسى، (2022)، إدارة المعرفة وأثرها على المرونة الاستراتيجية، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مجلد8، العدد 13، ص ص 27-73.
10. عبد الفتاح، عز حسن، (2008)، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ط1، جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
11. ربحي، مصطفى عليان، (2008)، إدارة المعرفة، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
12. عبد الله، شادية سعدالدين، (2020)، واقع تفعيل إدارة المعرفة في مجتمع المعلومات، مجلة الفنون والادب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، عدد58، ص ص 554-566.
13. عبد الله، خالد عتيق وجرجيس، جاسم محمد، (2014)، إدارة المعرفة: مفهومها، أهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في دولة الامارات العربية المتحدة، الجلة القطرية، ص ص 1-15.
14. سبرينه، مانع وبوزيدي، هدى، (2018)، تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة الباحث الاقتصادي، مجلد6، العدد 10، ص ص249-270.
15. عمران، ينال، (2016)، إدارة المغرفة في المكتبات ونظم المعلومات، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد 1، ص ص 101-115.
16. ربيعي، إسماعيل لشهب، (2020)، أثر متطلبات إدارة المعرفة على التغيير، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحي-الجزائر.
17. الخرابشة، عمر محمد، (2016)، درجة تطبيق إدارة المعرفة في جامعة البلقاء في الأردن، مجلة دراسات للعلوم التربوية، مجلد43، العدد 5، ص ص 1829-1853.
18. الخليل، عبد الحميد ومحرز، مجد (2020)، مساهمة إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية، مجلة جامعة حماة، مجلد3، العدد 4، ص ص 77-100.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية

19. المهلاوي، (2020)، أثر إدارة المعرفة في خلق القيمة للمؤسسة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد21، العدد 1، ص ص 17-33.

20. البرعصي، فتحي، (2015)، تصور مقترح لتطبيق عمليات إدارة المعرفة، المجلة الليبية العالمية، ص ص1-27.

21. الشيخي، نورية سعد، (2017)، إطار مقترح للعلاقة بين التعلم التنظيمي والقدرات التسويقية، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة المنصورة.

22. ربيعي، إسماعيل، (2020)، أثر متطلبات إدارة المعرفة على التغيير التنظيمي، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد الصديق بن يحي-الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Patil, S., (2013), Knowledge Management in Libraries International Journal of Digital Libraries and Knowledge Management, 3(2), pp. 71-74.

2. Husain, S., & Nazim, M., (2013), Concepts of Knowledge Management among Library and Information Science Professionals, International Journal of Information Dissemination and Technology, 3(4), pp. 264-269.

3. Poonkothai, R., (2016), Knowledge Management as an important tool in Library Management, International Journal of Information Technology and Library Science, 5(1), pp.1-19.

4. Bello, A.,(2018), Knowledge Management in Academic Libraries: Trends, Issues and Challenges, World Journal of Research and Review,6(2), pp. 20-25.

5. Flores, L., Zhengm, W., Rau, W. ,and Thomas, C., (2012), Organizational Learning: ub Process Identification, Construct Validation, and an Empirical Test of Cultural Antecedents, Journal of Management , Vol. 38, No. 2, pp. 640-667.

6. Shropshire, S., Semenza, J., & Koury, R., (2020), Knowledge management in practice in academic libraries, International Federation of Library Associations and Institutions, 46(1), pp. 25-33.

©2022 جامعة بنغازي. جميع الحقوق محفوظة. الرقم الدولي/ الإلكتروني: 1637-2790، الورقي: 1629-2790. رقم الإيداع القانوني: 2018/154 دار الكتب الوطنية