

آراء أمناء المكتبات حول مشاركة المعرفة ودورها في تقديم الخدمات في مكتبة

جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية

د. صقر موسى العتيبي

أستاذ مساعد بقسم المعلومات ومصادر التعلم

كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة طيبة

sotaibi@taibahu.edu.sa

تاريخ القبول: 19 سبتمبر 2022

تاريخ الاستلام: 5 سبتمبر 2022

المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مشاركة المعرفة بين أمناء مكتبة جامعة طيبة، وتحديد الخدمات المكتبية المرتبطة بمشاركة المعرفة، بالإضافة إلى التعرف على الدوافع والعوائق لمشاركة المعرفة بينهم، وقد استخدمت الدراسة الأسلوب الوصفي المسحي، وتم جمع البيانات من عينة الدراسة باستخدام استبيان استقصائي تم توزيعه عن طريق الإيميل، وكشفت النتائج أن مستوى مشاركة المعرفة بين أمناء المكتبة مرتفع، وأن أكثر الخدمات التي يتم مشاركة المعرفة عنها هي: استخدام التطبيقات والأجهزة المكتبية والتصنيف والفهرسة، ووسائل مشاركة المعرفة القائمة على التكنولوجيا أكثر استخدامًا من الوسائل القائمة على الإنسان، وبالتحديد الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي والإيميل، كذلك كشفت النتائج أن السمعة والحوافز والدعم الإداري والثقة، تلعب دورًا فعالاً في نجاح مشاركة المعرفة، في حين لا توجد أية عوائق لمشاركة المعرفة بين الأمناء، وتوصي الدراسة بتبني وتشجيع إستراتيجية مشاركة المعرفة في جميع المكتبات الجامعية الأخرى، من أجل تحسين تقديم الخدمات المكتبية المقدمة للمستخدمين.

الكلمات المفتاحية: المكتبة الأكاديمية، المكتبة الجامعية، مشاركة المعرفة، تقديم الخدمات، أمناء المكتبات، المملكة العربية السعودية.

المقدمة:

يمكن للمعرفة أن تلعب دورًا مهمًا في جعل أية منظمة - تعمل في أي مجال - قادرة على المنافسة إذا ما تم التركيز على العنصر البشري وما يمتلكه من معرفة، ومن ثم استخدام هذه المعرفة في تحسين تقديم الخدمات. إن الهدف من المكتبات الأكاديمية جمع المعلومات والمعارف، وتخزينها ونشرها وتقديمها للمجتمع، للنهوض برفاهية البشرية (Rajkoomar, 2012)، ولكونها مؤسسة قائمة على تقديم الخدمات، فتعمل المكتبات الأكاديمية على توفير مصادر المعلومات المختلفة، وخدمات ذات جودة عالية من أجل تلبية احتياجات مستخدميها من المعلومات (Andeniran, 2011)، ولم تعد تلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات خيارًا للمكتبات؛ بل هي التزام ينبغي أن تحققه المكتبات في مجتمع المعرفة أو الاقتصاد القائم على المعرفة، لكن نظرًا للعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، بما في ذلك متطلبات اقتصاد المعرفة، فإن البيئة التي تعمل فيها المكتبات الأكاديمية اليوم آخذة في التحول وعدم الاستقرار (Tahleho & Ngulube, 2022)، وقد أدى عدم الاستقرار الناتج عن ذلك إلى إجبار المكتبات الأكاديمية على التعامل مع قضايا الميزانيات المخفضة، مقابل الطلب المتزايد من أعضاء هيئة التدريس، ومجتمع الطلاب للاستجابة للتحديات المتنوعة لاقتصاد المعرفة (Rajkoomar, 2012)، ومع ذلك، لا يزال يتعين على المكتبات الأكاديمية أن تقي بواجبها، وأن تتكيف للتعامل مع الحالة المتغيرة باستمرار، وإلا فمن المرجح أن تتوقف عن أن تكون ظاهرة للعيان وذات قيمة.

وإحدى الإستراتيجيات التي يمكن للمكتبات الأكاديمية استخدامها، ليس فقط للبقاء على قيد الحياة، ولكن أيضًا للنمو والاستدامة في عصر المعرفة، هي: تحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للمستخدمين الذين هم أساس وجود المكتبات (Tahleho & Ngulube, 2022)، ويتوقف نجاح المكتبات جزئيًا على قدرتها على استخدام معلومات ومعرفة موظفيها لتلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي على نحو أفضل، وهنا يؤكد محمد وعيد (2021) أن عملية مشاركة المعرفة تعتبر بمثابة حجر الزاوية في خلق القدرات الابتكارية وتنميتها لدى العاملين، لذا وفقًا لـ Variant Anna and Puspitasari (2013) يمكن للمكتبة من خلال مشاركة المعرفة، تسريع عملية بناء المعرفة، وإعادة استخدامها مما يؤدي إلى تطور خدمات المكتبة باستمرار، كذلك فإن قيمة المعرفة تزداد عند مشاركتها (Dube & Ngulube, 2012)، لذا يمكن استخدام مشاركة المعرفة كإستراتيجية مهمة لزيادة مستويات المعرفة، ولتقوية المهارات لدى أمناء المكتبات بتكلفة أقل، وبالتالي تساهم مشاركة المعرفة في تحسين عملية تقديم الخدمات في المكتبات الأكاديمية.

مكتبة جامعة طيبة المركزية:

تسعى المكتبة المركزية لجامعة طيبة أن تكون "مصدرًا لإثراء المعرفة، وبناء مجتمع معلوماتي لمنسوبي الجامعة، والمجتمع المحيط بها وفقًا لأرقى المعايير الدولية" (عمادة شؤون المكتبات، 2018، ص. 3)، وتوفر المكتبة حزمة من الخدمات التي يقدمها أمناء المكتبة لتلبية احتياجات الباحثين مثل: خدمة البحث عن دراسة، وكتاب، وأطروحة علمية، وغيرها (عمادة شؤون المكتبات، 2017)، وتنقسم الخدمات إلى أربعة أنواع: (1) خدمات ورقية تشمل الإعارة والخدمة المرجعية، (2) خدمات رقمية تشمل البحث في مصادر المعلومات، والمستودع الرقمي، وقاعدة بيانات المجلات العلمية، والبرمجيات العلمية المدفوعة، (3) خدمات ذاتية تشمل الإعارة الذاتية والماسح الضوئي والطباعة والتصوير الذاتي، (4) خدمات الحجز وتشمل حجز قاعات، ومعامل التدريب والخلاوات الدراسية (عمادة شؤون المكتبات، 2018)، ولقد استخدمت المكتبة التكنولوجيا بشكل فعال من خلال موقعها،

"ليكون مصدرًا ثريًا بالمعلومات الأكاديمية يخدم جميع الكليات، ووسيلة للتبادل المعرفي بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس" (عمر، 2015، ص 159)، هذا عدا استخدام المكتبة للتطبيقات والأجهزة الذكية التي تتيح سهولة الوصول إلى خدمات المكتبة الإلكترونية والرقمية، وللمكتبة صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي مثل: فيس بوك وتويتر ولينكد إن، وتقدم المكتبة خدماتها للطلبة وأعضاء هيئة التدريس وموظفي الجامعة، وكذلك الباحثين والمحاضرين المنتسبين للجامعة، أو من خارجها وذلك على مدار أيام الأسبوع (عمادة شؤون المكتبات، 2017).

مشكلة البحث:

أدت ممارسة مشاركة المعرفة، وتقديم الخدمات المعززة بالتكنولوجيا إلى زيادة وعي المكتبات بتبني إستراتيجية مشاركة المعرفة، ووسائل التكنولوجيا لتحسين خدمات المكتبة لتلبية متطلبات مستخدمي القرن الحادي والعشرين، لكن نظرًا لميزانيات المكتبات المتضائلة، تضطر المكتبات الأكاديمية إلى زيادة كفاءتها التشغيلية من أجل مواجهة التحدي، وعليه فإن إحدى الوسائل التي يمكن استخدامها للمساعدة في هذا الصدد هي عملية مشاركة المعرفة (Marouf, 2017)، إلا أن الدراسات كشفت أن مشاركة المعرفة ليست مطبقة تمامًا في معظم المكتبات على الرغم أنها تؤدي إلى الابتكار والإبداع (Sahabi et al., 2020)، كما تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين (Tahleho & Ngulube, 2022)، وتحتم نظم إدارة المعرفة إيجاد وتخزين العلوم، واستقطاب المعارف المتعلقة بطبيعة عمل منظمة ما، ومن ثم مشاركة هذه العلوم والمعارف لتعظيم الاستفادة منها، وصولًا إلى توظيفها بالشكل الذي يحقق الأهداف التنظيمية، وتقديم الخدمة الأمثل للمستخدمين (عمر، 2015)، وهناك زيادة في المملكة العربية السعودية في عدد المكتبات الجامعية التي تتبنى وتطبق تقنيات جديدة لمشاركة المعرفة، وتقديم الخدمات بشكل مميز ومفيد، ومن هذه المكتبات: مكتبة جامعة طيبة في المدينة المنورة، على الرغم من توفير المكتبة لخدماتها المكتبية المعززة بالتكنولوجيا، إلا أن مستوى تقديم الخدمات لا يرقى إلى المستوى المطلوب بالنسبة للمستخدمين والمستفيدين من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، ولا شك أن أمناء المكتبة يدركون أهمية مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات المكتبية، إلا أنه من غير المؤكد إلى أي مدى يتم فعلاً ممارسة مشاركة المعرفة بهدف تحسين الخدمات المكتبية، وأي العوامل التي تشجع وتعيق أمناء المكتبة من مشاركة معرفتهم؟ لذا فإن هذه الدراسة تسعى إلى التعرف على واقع مشاركة المعرفة في مكتبة جامعة طيبة، والعوامل التي تؤثر إيجابًا وسلبًا على ذلك.

هدف الدراسة وتساؤلاتها:

إن الغرض من هذه الدراسة استكشاف مشاركة المعرفة بين أمناء المكتبة لتقديم الخدمات المكتبية، والتعرف على الدوافع والعوائق لمشاركة المعرفة بينهم، وعليه تسعى الدراسة للإجابة على الأسئلة الآتية:

1. إلى أي مدى يمارس أمناء مكتبة جامعة طيبة مشاركة المعرفة؟
2. ما أكثر الخدمات التي يشارك أمناء المكتبة معرفتهم عنها؟
3. ما الوسائل التي يستخدمها أمناء مكتبة جامعة طيبة لمشاركة معرفتهم؟
4. ما دوافع مشاركة المعرفة في مكتبة جامعة طيبة؟
5. ما عوائق مشاركة المعرفة في مكتبة جامعة طيبة؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في سعيها إلى المساهمة في مجال إدارة المعرفة، وبخاصة عملية مشاركة المعرفة في ضوء ندرة الدراسات التجريبية التي تتناول مشاركة المعرفة في الشرق الأوسط، ومن جهة أخرى، فإن المجتمع الأكاديمي يتكون من عدة شرائح كالعاملين والأكاديميين، وأمناء المكتبة والطلبة، إلا أن شريحة أمناء المكتبة لا تلقى الاهتمام الكبير، مقارنة بالشرائح الأخرى، على الرغم من الدور المهم الذي يؤديه في نجاح الجامعات والعملية التعليمية، لذا تكمن أهمية هذه الدراسة أيضًا بأنها تستطلع آراء هذه الشريحة المهمة، علاوة على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحديد عوامل نجاح مشاركة المعرفة لمساعدة أمناء المكتبة في تقديم الخدمات المكتبية للمستخدمين.

الإطار النظري للدراسة:

يوضح محمد وعيد (2021، ص. 445) أن مفهوم مشاركة المعرفة استحوذ "على الاهتمام الواسع من قبل الباحثين والممارسين لإدارة المعرفة، والذين يعملون على تطوير وتحسين أداء المؤسسات"، وتُعرف عملية مشاركة المعرفة بأنها: العملية التي يتم من خلالها نقل ومشاركة المعرفة والمعلومات والمهارات والخبرات بين الأفراد والمجموعات والمنظمات والمجتمعات (Jeung et al., 2017)، كما يمكن تعريفها بأنها: رغبة الموظف في منظمة ما، بتزويد الموظفين الآخرين بالمعرفة التي اكتسبها (Castaneda & Toulson, 2021)، بينما يعرفها ابن يحيى (2018) بأنها: عملية نقل للمعرفة بين شخصين أو أكثر مع وجود تفاعل بينهما، بحيث يكون أحدهما مرسلًا بينما الآخر يكون مستقبلًا، ونتيجة لهذا التفاعل والاتصال بينهما، يتم خلق معرفة جديدة، أما جرادات (2013) فيُعرف مشاركة المعرفة بأنها: النقل الفعال للمعرفة الضمنية أو الصريحة بين الأفراد، بحيث يفهم المُستقبل المعرفة المنقولة إليه، ويستطيع استخدامها كمعرفة جديدة.

وتوفر مشاركة المعرفة للمنظمات التي تتبناها، الفرص التنافسية اللازمة بين موظفيها (محمد، 2016)، كما تؤدي إلى عمليات تتسم بالفعالية والكفاءة، وتحسين أداء المنظمة (Oyemomi et al., 2015)، وذكر الباحثون أن تشجيع مشاركة المعرفة يخلق أرضية للنقاش المفتوح، وتبادل الأفكار مما يحفز العاملين على مختلف المستويات لإبداء آرائهم، ووجهات نظرهم بحرية حول قضايا العمل المختلفة (Davenport & Prusak, 1997؛ Islam et al., 2011؛ Sanford et al., 2020)، كذلك تتيح مشاركة المعرفة للمنظمة استيعاب المعرفة الداخلية والخارجية، الصريحة والضمنية، والاستفادة بشكل أكبر من خبرة العاملين، مما يساهم في تحسين الخدمات وتطوير المنظمة (Lekhawipat et al., 2018؛ Ta & Zyngier, 2018؛ Todorova & Mills, 2018)، بل إن عملية مشاركة المعرفة تُشكل أساس نجاح المنظمة، وكلما تم دعمها أدى ذلك إلى توليد معرفة جديدة (عمر، 2015).

مشاركة المعرفة في تقديم الخدمات المكتبية:

أدى تبني مشاركة المعرفة، وتقديم الخدمات المعززة بالتكنولوجيا في المنظمات إلى زيادة وعي المكتبات بأهمية مشاركة المعرفة لتحسين، وتطوير الخدمات المكتبية من أجل تلبية متطلبات مستخدمي القرن الحادي والعشرين، ولقد أصبحت مشاركة المعرفة في المكتبات الجامعية ضرورية، لتسخير المعرفة والخبرة لأمناء المكتبات، ومساعدتهم على تحسين الأداء والخدمات (عمر، 2015؛ Asogwa, 2012)، ولكي تقوم المكتبات الجامعية

بدورها في حيازة ونشر العلم والمعرفة في المجتمع الأكاديمي، يجب عليها الحفاظ على جودة خدماتها المقدمة إلى المستخدمين من طلبة وأكاديميين وباحثين وغيرهم، ولضمان نجاح ذلك يجب أن توفر الإدارة العليا في المكتبات الجامعية ثقافة مشاركة المعرفة، وأن تتوافق مهامها الإستراتيجية مع القيم الأساسية التي تتبناها المكتبات، بالإضافة إلى وعي العاملين بأهداف المكتبات وثقافتها التنظيمية (عبدالله، 2013)، وتعتبر عملية مشاركة المعرفة في المكتبات الجامعية ذات أهمية استثنائية في عصر المعلومات والتكنولوجيا (عمر، 2015)، وتتطلب موارد بشرية مؤهلة علمياً ومهنياً من أمناء مكتبات وأخصائيين في علم المكتبات والمعلومات، ومتخصصين بمستويات عالية لمواجهة ضخامة الإنتاج الفكري (زهير ولزهر، 2013)، كذلك يتطلب تطبيق مشاركة المعرفة في المكتبات الجامعية خلق بيئة واعية للاستفادة القصوى من المعرفة.

ويؤكد Marouf (2017) أنه من خلال مشاركة المعرفة، تعمل المكتبات على تحسين وتطوير خدماتها شأنها شأن المؤسسات التي تعتمد على تقديم الخدمات لعملائها ومستخدميها، وتعد القدرة على تقديم خدمات مكتبية فائقة الجودة أمراً ضرورياً للتقدم نحو النجاح (Parasuraman et al., 2012)، كذلك بين Burnette (2017) أن الفهم الجيد لمشاركة المعرفة بين أمناء المكتبات، يساهم في تطوير وتقديم الخدمات، وخلق الظروف الفعالة والداعمة لاكتساب المعرفة بين أمناء المكتبات، وبالتالي هذا سيساعد أمناء المكتبات ويشجعهم على مشاركة معرفتهم وتبادلها، مع العلم أنهم يلعبون دوراً رئيسياً في خلق ونشر المعرفة، هذا وينبغي إعطاء أولوية عالية لتحسين الخدمات المكتبية من أجل تحقيق أداء متميز، وتوفير خدمة مميزة للمستخدمين، وبناءً عليه، يجب التأكيد على أهمية مشاركة المعرفة في تحقيق أقصى فائدة في تقديم خدمات عالية المستوى، ومساعدة الأكاديميين والطلاب والباحثين على التميز في البحث والتطوير، وتعتمد المكتبات اليوم طرقاً جديدة لتعزيز تقديم الخدمات للمستخدمين، لذا فتبني مشاركة المعرفة باستخدام التكنولوجيا لديه القدرة على تحسين خدمات المكتبة (Bamigboye et al., 2020) كما يؤدي تبني مشاركة المعرفة - بشكل كامل في المكتبات- إلى الابتكار والإبداع (Sahabi et al., 2020).

ممارسات مشاركة المعرفة:

تعتبر ممارسات مشاركة المعرفة مهمة جداً للأفراد الذين يسعون إلى تحسين أدائهم، وتعزيز حياتهم المهنية، وكذلك للمنظمات التي تهدف إلى تحقيق أهدافها التنظيمية، وضمان النجاح (Skaiik, 2016)، لذا تستثمر المنظمات في تبني ممارسات مشاركة المعرفة المختلفة، لأنها تدرك قيمة المعرفة كعامل حاسم لنجاحها، ويؤكد Sahabi et al. (2020) أن مشاركة المعرفة لا يمكن تحقيقها إلا عندما يكون الموظفون مستعدين لممارسة مشاركة المعرفة، وتكون المؤسسات مستعدة لخلق بيئة مواتية لممارسات مشاركة المعرفة، التي تتأثر بدورها بطبيعة المعرفة، والأفراد والبيئة التنظيمية، ومن شأن ممارسات مشاركة المعرفة أن ترفع الإنتاجية، وتعزز الابتكار، وتزيد من رضا العملاء، وبالتالي يجب خلق ثقافة مشاركة المعرفة، وإنشاء مجتمعات الممارسة (CoPs) لتشجيع الحصول على المعرفة ومشاركتها (Ahmad & Daghfous, 2010)، كما أشار عدد آخر من الباحثين (Dube & Ngulube, 2012; Toulson & Castaneda, 2021) أن ممارسات مشاركة المعرفة تمنح المنظمة ميزة تنافسية، تساعد على تعزيز أداء العاملين من خلال استغلال رأس مالهم الفكري.

وينبغي للمنظمات أن تعتمد على الأنشطة والوسائل المناسبة لضمان مشاركة المعرفة، لأن استخدام أنشطة ووسائل مشاركة المعرفة المختلفة، تساعد الأفراد في أداء عملهم اليومي، وفي حل المشاكل المرتبطة

بالعمل، وبالتالي تقديم الخدمات المطلوبة على أفضل وجه، وتتجلى ممارسة مشاركة المعرفة في التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، لمشاركة المعلومات والمعرفة والخبرات والمهارات والمفاهيم والأفكار والآراء (Skaik, 2016)، تشير Alajmi et al. (2011) إلى ممارسة مشاركة المعرفة التي تتجلى بعدة بطرق مثل: العمل الجماعي، وتبادل المعرفة، وسؤال زملاء العمل، أو طلب خبرتهم إذا دعت الحاجة، ووفقاً لـ Latupapua (2016)، فإن ممارسة مشاركة المعرفة تتم عبر أنشطة تفاعلية شخصية متنوعة مثل: المناقشات والحوارات والاجتماعات، وقد يتأثر المرء بتجارب الآخرين، وهنا يشير Sahabi et al. (2020) أنه لا يمكن الحصول على بعض أنواع المعرفة إلا من خلال ممارسة مشاركة المعرفة، لذا يجب إنشاء ثقافة مشاركة المعرفة في المكتبات الجامعية، ودعم ممارسات مشاركة المعرفة من خلال توفير الأنشطة الضرورية والوسائل المناسبة لذلك (Skaik, 2016).

وسائل مشاركة المعرفة:

سمح التقدم في وسائل المعلومات والاتصالات الحديثة للعاملين في مجال المعرفة والمعلومات بالتعاون، ومشاركة معارفهم مع زملائهم، من أجل تلبية احتياجات المستخدمين بفعالية وكفاءة (Castanada & Hashempour, 2012 Toulson, 2021; Hosseini & Hashempour, 2012)، وتشمل وسائل مشاركة المعرفة كلاً من الوسائل القائمة على التكنولوجيا، والوسائل القائمة على الإنسان.

الوسائل القائمة على التكنولوجيا:

يمكن ممارسة مشاركة المعرفة في المكتبات من خلال اعتماد الوسائل القائمة على التكنولوجيا مثل: الإنترنت والإنترنت، والإيميل، ونظام الفيديو كونفرنس، ووسائل التواصل الاجتماعي، LinkedIn. وترتبط شبكة الإنترنت ملايين أجهزة الكمبيوتر، وهي تلعب دوراً مهماً في الطريقة التي تُقدم بها المكتبة مواردها وخدماتها للمستخدمين، ويوفر الإنترنت روابط لمواقع المكتبات المختلفة المتخصصة في شتى المواضيع، ويمكن الوصول إليها في أي مكان وزمان (Gavit, 2019)، أما الإنترنت فهو شبكة كمبيوتر خاصة تستخدم داخل المكتبة من قبل الموظفين من أجل مشاركة المعرفة، ويعد الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من إستراتيجية إدارة المعرفة، وبالتالي يجب تصميمه وتكيفه لتعزيز أنشطة مشاركة المعرفة في المكتبة (Tahleho, 2016)، ويمكن من خلال الإيميل (أي: البريد الإلكتروني) مشاركة المعرفة مع شخص أو أكثر عن طريق إرسال، أو إعادة إرسال رسالة، ويتميز بإمكانية إرفاق مستندات نصية، أو ملفات وسائط متعددة، وهو أداة قوية جداً لنقل المعرفة الضمنية بين أمناء المكتبات، ويعد نظام الفيديو كونفرنس أحد أسرع الطرق لمشاركة المعرفة، إذ يتيح تبادل المعرفة مع وجود اتصال مرئي في الوقت نفسه (Tahleho, 2016)، كما يمكن لأمناء المكتبات المنتمين لمجموعات الممارسة CoPs - من جميع أنحاء العالم- المشاركة في لقاء فيديو كونفرنس لتبادل الأفكار والآراء، وتقدم وسائل التواصل الاجتماعي (فيس بوك، وتويتر، وسنابشات، وإنستجرام، وتلغرام، ووات ساب، ويوتيوب، وتك توك) وسيلة لتسويق خدمات المكتبة، فهي تتيح لأمناء المكتبات الاتصال والتحدث، وتبادل المعلومات ومساعدة المستخدمين، وتساعد في التعلم عن بعد، ومشاركة المعرفة وتحديد موقع المعلومات (Ahmed et al., 2019; Khan & Bhatti, 2012). أما LinkedIn فهو عبارة عن شبكة تواصل اجتماعي، ويتواصل الأشخاص بهدف مهني وليس شخصي (Hart, 2013)، لذا يمكن لأمناء المكتبات مثلاً إنشاء صفحات خاصة بهم لاكتساب معلومات تهمهم أو لمشاركة المعرفة،

ويعد LinkedIn أحد الوسائل الرائجة التي يتم استخدامها في المكتبات كغيرها من المؤسسات لمشاركة المعرفة، والتواصل بين أمناء المكتبات والمستخدمين.

الوسائل القائمة على الإنسان:

تشير وسائل مشاركة المعرفة القائمة على الإنسان إلى مشاركة المعرفة بشكل شخصي، أو وجهًا لوجه من خلال استخدام هذه الوسائل مثل: الإرشاد، والتظليل الوظيفي، وسرد القصص، والتناوب الوظيفي، ومجموعات الممارسة (CoPs) (Daland, 2016)، ويعتبر الإرشاد أحد أقدم أشكال التأثير ومشاركة المعرفة في المكتبات (Abbayay, 2013)، ويمكن أن يصبح المدرب متدربًا باختلاف الظروف والوقت (Peariasamy & 2008)، ويتطور الإرشاد مع تزايد ثقة المتدرب بالمدرب الذي يستثمر في تنمية مهارات المتدرب، وقد يستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب لمشاركة معرفته، أو نقل أفضل ممارساته مثل: التدريب والمناقشة والاستشارة (Tahleho, 2016)، والتظليل الوظيفي عبارة عن إقران موظف عديم الخبرة مع موظف متمرس بالمهارات أو المنصب (Hackert, 2013) ليتم مشاركة المعرفة عن طريق التعامل مع المشاكل اليومية والمواقف الأكثر صعوبة، ويوفر التظليل الوظيفي في المكتبات فرصة لمعرفة وفهم طبيعة وكيفية عمل الآخرين، كما يساعد أمين المكتبة الجديد أن يكتسب فهمًا للوظيفة خلال فترة زمنية قصيرة (Bragg, 2014)، أما سرد القصص فهي طريقة قديمة وتقليدية لنقل المعلومات والأفكار، تساعد في تطوير مهارات الاتصال والتفكير النقدي، وإيجاد حلول للمشاكل، وتحسين العلاقات الشخصية (قطب، 2022)، يقوم من خلالها أمناء المكتبات بمشاركة المعرفة بشكل كلي لموقف مهم، أو نموذجي من خلال المعلومات والعاطفة باستخدام المعرفة الواضحة والضمنية (Tahleho, 2016)، والتناوب الوظيفي في المكتبة هو استخدام عملية النقل الأفقي للسماح للأمناء بالعمل في وظائف مختلفة لفترات زمنية محددة (Kaymaz, 2010)، وهذا يؤدي إلى تمتعهم بمهارات تعدد المهام والقدرات والكفاءات، وهو أمر جيد للتطوير التنظيمي، مما يقلل الحاجة إلى مزيد من اليد العاملة (Tahleho, 2016)، وقد نشأت مجتمعات الممارسة لتسهيل مشاركة المعرفة، وهي عبارة عن شبكات تفاعلية من الأفراد ضمن موضوع معرفة محدد (Tahleho, 2016)، وتشارك مجتمعات الممارسة المعرفة الضمنية والصريحة من خلال أخذ المعلومات والمعرفة، وصلها وتحسينها إلى أن تمثل مواقف المنظمة أو أصحاب العمل (Peterson, 2012).

دوافع مشاركة المعرفة:

إن الحاجة إلى خلق ثقافة مشاركة المعرفة في المنظمات، أمر حتمي للغاية يتطلب استخدام عوامل تحفيزية من أجل حث الأفراد على مشاركة معارفهم (Skaik, 2016)، وبمراجعة الأدبيات السابقة يتبين وجود عدد من الدوافع التي تؤثر على نجاح مشاركة المعرفة، ومن هذه الدوافع ارتباط تقديم الدعم من جانب الإدارة العليا ارتباطًا وثيقًا برغبة الموظفين في مشاركة المعرفة (محمد، 2016؛ AISHamsi & Ajmal, 2018)، وأكدت معظم الدراسات الأثر الإيجابي للدعم المقدم من الإدارة العليا على مشاركة المعرفة (Lee et al., 2016; Lo et al., 2019; Meddour et al., 2021)، وعليه يُنصح كبار المديرين بصياغة سياسات تنظيمية، يمكن أن توفر موارد كافية في إنشاء مجموعات مشاركة المعرفة، كما تلعب الحوافز والمكافآت دورًا كبيرًا في عملية تسهيل مشاركة المعرفة (محمد، 2016)؛ بل إن عدم وجود حوافز قد يكون عقبة رئيسية أمام مشاركة المعرفة (Arzi et al., 2013)، ولتشجيع مشاركة المعرفة بشكل صحيح، يجب على المنظمات إعادة موازنة خطط الحوافز لتأخذ في الاعتبار بدقة مساهمات الموظفين في المعرفة (Tahleho, 2016) مع العلم، الحوافز يمكن أن تتراوح من الجوائز

النقدية إلى المكافآت غير النقدية، وكذلك تؤثر السمعة بما في ذلك تلقي المديح أو التقدير أو المنصب أو الاحترام، وتحسين الصورة الذاتية للفرد بشكل إيجابي على مشاركة المعرفة مع الآخرين (Skaik, 2016)، فإذا أدرك الأفراد أن مشاركة المعرفة لن يفيد الآخرين فحسب؛ بل سيحصلون هم أنفسهم على الفوائد، فتتحسن سمعتهم وصورتهم الذاتية، فمن المؤكد أنهم سيشاركون معرفتهم وخبرتهم، ومن بين المحفزات الجوهرية المهمة الثقة (محمد، 2016؛ Skaik, 2016)، و مما لا شك فيه، الثقة هي عامل أساسي في التواصل، مما يخلق علاقة جيدة بين الأفراد، وبالتالي سيكونون أكثر استعدادًا لمشاركة المعرفة (Peariasamy & Mansor, 2008)، لذا يتفق الباحثون أن نقص الثقة بين الموظفين ضار بمشاركة المعرفة في المنظمة (Mat Nor et al., 2020; Raman et al., 2018; Ta & Zyngier, 2018).

العوائق المتعلقة بمشاركة المعرفة:

إن فهم العوائق التي تحول دون مشاركة المعرفة في المنظمات، أمر حيوي لاستكشاف إستراتيجيات لتشجيع مشاركة المعرفة، وقد وجدت الدراسات السابقة عددًا من العوائق التي تحول دون مشاركة المعرفة بشكل جيد، فعلى سبيل المثال: يعتبر مفهوم المعرفة قوة من عوائق مشاركة المعرفة بين الأفراد (Mat Nor et al., 2020)، فقديمًا كان الاعتقاد السائد أن اكتناز المعرفة أو الاحتفاظ بها بدلًا من مشاركتها مع الآخرين يفيد في التقدم الوظيفي (Tahleho & Ngulube, 2022)، وغالبًا ما يُنظر إلى مشاركة المعرفة أنها تضعف منصب الموظف أو سلطته أو وضعه داخل الشركة (Tahleho, 2016). ومن بين العوامل الرئيسية التي تعيق مشاركة المعرفة بين الأفراد، هي ضيق الوقت، إذ قد يمتنع الناس عن مشاركة المعرفة لعدم تفرغهم، وكثرة انشغالهم أو عدم وجود الوقت الكافي للتواصل وتبادل معرفتهم أو خبرتهم (عمر، 2015؛ Skaik, 2016)، ووفقًا لـ Rowley et al. (2012) فإن تخصيص الوقت ضروري للغاية للأفراد في نفس الفئات أو المجموعات لتعلم أشياء جديدة، والتعاون مع بعضهم البعض، ومشاركة المعرفة، ومن العوائق المشهورة أيضًا ضعف التواصل، فكثير من الأشخاص لا ينخرطون في مشاركة المعرفة بسبب ضعف مهارات التواصل فيما بينهم (Skaik, 2016)، ويشير ضعف التواصل إلى ضعف التفاعل والمهارات الشخصية، سواء بشكل شفهي أو مكتوب أو باستخدام لغة الجسد، بالإضافة لعدم الاتصال والتفاعل بين مصدر المعرفة والمتلقي (Tahleho, 2016)، كذلك فإن النقص الملحوظ في الأمن الوظيفي يُعد من العوائق المحتملة أمام مشاركة المعرفة (Ayodele et al., 2016; Mat Nor et al., 2020)، وقد تتفاقم مخاوف الأمن الوظيفي كعقبة أمام مشاركة المعرفة عندما يخاف الموظفون من عمليات التسريح، حتى إنهم يكونون غير مستعدين لمشاركة الأخطاء والدروس المستفادة، على الرغم أن هذه المعرفة يمكن أن تمنع الموظفين الآخرين من ارتكاب نفس الأخطاء (Tahleho, 2016).

الدراسات السابقة:

قام **Tahleho and Ngulube (2022)** بدراسة عن استخدام أمناء المكتبات لمشاركة المعرفة لتحسين تقديم الخدمات في إحدى المكتبات الجامعية في جنوب إفريقيا، ووجدت الدراسة أن غالبية الأمناء يشاركون معرفتهم ولكن حسب الحاجة، وكانت الوسائل القائمة على التكنولوجيا المستخدمة هي: الإنترنت والبريد الإلكتروني وفيس بوك والإنترنت، بينما كانت الوسائل القائمة على الإنسان هي: الإرشاد والتأويل الوظيفي، وتم تحديد الهيكل التنظيمي كمحفز لمشاركة المعرفة، في حين تم تحديد قلة الثقة، وقلة المشاركة كعقبات لمشاركة المعرفة.

حديثاً أيضاً تناولت دراسة **محمد وعيد (2021)** التعرف على واقع مشاركة المعرفة والابتكار، وتأثير المشاركة على الابتكار في مكتبة جامعة القاهرة والجامعة الأمريكية بالقاهرة، وقام الباحثان باستهداف العاملين في كلتا المكتبتين من المدراء ورؤساء الأقسام وأخصائيي المكتبات وأمناء المكتبات، وبينت نتائج الدراسة ارتفاع مستوى مشاركة المعرفة والابتكار الإداري بين المشاركين في الدراسة، بالإضافة إلى التأثير الإيجابي لمشاركة المعرفة على الابتكار الإداري والتكنولوجي والخدمات.

أما **Sahabi et al. (2020)** فدرسوا مدى مشاركة المعرفة بين أمناء المكتبات بشأن تقديم الخدمات في مكتبة أكاديمية في نيجيريا، والممارسات المستخدمة في المشاركة، وكشفت النتائج أن ممارسة مشاركة المعرفة لأمناء المكتبات كانت منخفضة، وأن أمناء المكتبات يستخدمون بالترتيب العصف الذهني، والمناقشات، والحلقات الدراسية، وحلقات العمل، والإرشاد لمشاركة المعرفة، أما الخدمات التي يشارك الأمناء معرفتهم عنها، فهي البحث في قاعدة البيانات، والفهرسة والتصنيف، والخدمات المرجعية، وتعليم وتدريب المستخدمين، وتسويق المكتبات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وخدمات التوعية.

في نيجيريا أيضاً درس **Bamigboye et al. (2020)** مدى مشاركة المعرفة بين أمناء المكتبات الأكاديمية، واستخدامها في تقديم الخدمات المكتبية في عدة جامعات، وكشفت النتائج أن أمناء المكتبات يشاركون المعرفة بشكل متوسط، وكانت الندوات وورش العمل والهواتف المحمولة والمؤتمرات، واجتماعات الموظفين هي الأنماط الرئيسية لمشاركة المعرفة، كما كشفت الدراسة أن مشاركة المعرفة المتعلقة بالخدمات الرئيسية المقدمة كانت حول شراء مواد المكتبة، والفهرسة والتصنيف، والنشر الانتقائي للمعلومات، والإعارة بين المكتبات، والتدريب على مهارات المعرفة المعلوماتية، والخدمات الإلكترونية.

وهدفت دراسة **فدوى عمر (2015)** إلى معرفة واقع ممارسة مشاركة المعرفة في المكتبات والوسائل المستخدمة لمشاركة المعرفة ومعوقات المشاركة، واستهدفت الباحثة عمداء شؤون المكتبات في عدد من الجامعات السعودية، وقد بينت النتائج أن مكتبات الجامعات السعودية تستخدم موقع العمادة الإلكترونية المخصص لمشاركة المعرفة، يليه المواقع الإلكترونية على وسائل التواصل الاجتماعي، وكانت أبرز الوسائل المستخدمة هي: الموبايل والإيميل والعمل ضمن فريق، كما أشارت النتائج إلى توفر البيئة والمناخ التنظيمي المساعد على مشاركة المعرفة، بينما كانت أبرز المعوقات هي: الصعوبات الشخصية، وغياب خطة تنظيمية لمشاركة في المعرفة، وغياب مساعدين للموظف لاستخدام الوسائط المتعددة في المكتبة.

منهجية البحث:

استخدمت هذه الدراسة نهجاً وصفيًا تحليليًا كميًا بسبب طبيعة البحث، والظاهرة التي يدرسها، وأهداف وأسئلة البحث ومجتمع الدراسة، ويهدف البحث الوصفي المسحي إلى التعرف على موقف معين أو وصف ظاهرة ما، وخصائصها بشكل كامل ودقيق (Sahin, 2013)، ويهتم هذا النوع من الأبحاث بـ 'ماذا' بدلاً من 'كيف'، أو 'لماذا' حدث شيء ما (Nassaji, 2015)، كما يُعرف باسم دراسة استطلاع الرأي أو الاستقصاء، كونه يستطلع آراء عينة ما حول ظاهرة ما، ويتكون هذا النوع من الأبحاث من أسئلة تُعطي نتائج رقمية، تُمكن من الإجابة على أسئلة الدراسة، وبالتالي تقديم تفسيرات صحيحة من خلال مقارنة تلك الأرقام (Skaik, 2016)، وتصف الدراسة الاستطلاعية بشكل أساسي خصائص مجتمع الدراسة، و يتم دراستها في وقت واحد وخلال مدة زمنية قصيرة نوعاً

ما (Alotaibi & Skaik, 2019)، ولجمع البيانات من المشاركين في الدراسة، استُخدم استبيان استقصائي تم توزيعه عبر الويب.

بيئة ومجتمع الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة في مكتبة جامعة طيبة الواقعة في المدينة المنورة في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من أمناء المكتبة المركزية للجامعة باختلاف مسمياتهم الوظيفية، وطبيعة عملهم ويبلغ عددهم 90 أميناً للمكتبة، وتم الاعتماد على نهج هادف لاختيار العينة، أي: ما يُعرف بالعينة القصدية لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وذلك لكونها دراسة تستهدف أمناء المكتبة بالتحديد، وبلغ العدد النهائي لعينة الدراسة الذين أجابوا على الاستبيان بشكل صحيح وكامل 81 مبحوثاً.

أداة الدراسة:

استخدم الاستبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، وتم بناؤه بالاستعانة باستبيانات دراسات سابقة مماثلة، مع تعديل بعض الجمل ليناسب الاستبيان الدراسة الحالية، ومن ثم قام مهنيون وأكاديميون مختصون في مشاركة المعرفة وعلم المكتبات، بتحكيم الاستبيان بناء على أهداف وأسئلة الدراسة الحالية، وبمجرد الحصول على موافقة المحكمين على النسخة النهائية من الاستبيان بعد إجراء التعديلات اللازمة، تم تصميم الاستبيان باستخدام نماذج جوجل Google Forms (<https://docs.google.com/forms>) التي تتيح بناء الاستبيان، وتوزيعه إلكترونياً من خلال رابط عبر البريد الإلكتروني، وتم إرسال الاستبيان إلكترونياً إلى أمناء المكتبة مع شرح الغرض من الدراسة، ودعوتهم للإجابة على أقسام الاستبيان.

وتكون الاستبيان من خمسة أقسام: القسم الأول؛ للمعلومات الشخصية، والقسم الثاني؛ لقياس مدى ممارسة أمناء المكتبة لمشاركة المعرفة (سنة جمل)، والقسم الثالث؛ لتحديد الخدمات المكتبية المرتبطة بمشاركة المعرفة (سنة جمل)، والقسم الرابع؛ لبيان الوسائل التي يستخدمها أمناء المكتبة لمشاركة معرفتهم (11 وسيلة)، والقسم الخامس؛ لتحديد دوافع وعوائق مشاركة المعرفة (أربعة جمل لكل منهما)، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي: (1= غير موافق بشدة، 2= غير موافق، 3= محايد، 4= موافق، 5= موافق بشدة).

جمع وتحليل البيانات:

تم إرسال رابط الاستبيان عن طريق الإيميل إلى مدير مكتبة جامعة طيبة، وبه توضيح الهدف من الدراسة لمشاركته مع أمناء المكتبة من أجل جمع البيانات، وتم جمع البيانات من عينة الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2022/2021، وقد استغرقت مرحلة جمع البيانات شهرين، وبعد انتهاء المشاركين من إجابة الاستبيان، تم نقل البيانات إلى برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS لإجراء اختبار المصادقية، والقيام بالتحليلات الإحصائية اللازمة.

تم قياس مصادقية الاستبيان باستخدام قيمة معامل ألفا كرونباخ التي تتراوح بين 0 أي: عدم وجود اتساق داخلي، و1 أي: وجود اتساق داخلي مثالي (Skaik, 2016)، وكانت نتيجة اختبار المصادقية 0.95، مما يعني وجود اتساق داخلي عالٍ للبيانات المستخدمة في أداة الدراسة، وهذا بدوره يشير بأن الاستبيان المستخدم كان مناسباً جداً لهذه الدراسة، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم تحليل البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية، بما في ذلك

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والرتب لحساب المعلومات الديموغرافية للعينة، وعناصر الاستبيان بأقسامه الأخرى.

النتائج والمناقشة:

التركيبة الديموغرافية للمشاركين:

يبين الجدول 1 معلومات المشاركين في الدراسة البالغ عددهم 81 أمين/ة مكتبة، ومن الملفت للنظر، غالبيتهم تتراوح أعمارهم بين 23 و33 عامًا، ويحملون شهادة بكالوريوس وذوي خبرة قليلة نسبيًا.

جدول (1) المعلومات الشخصية للمشاركين

العنصر	الفئة	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	46	56.8
	أنثى	35	43.2
العمر	23-33 عاما	57	70.4
	34-44 عاما	13	16
	45-55 عاما	10	12.3
	56 فما فوق	1	1.2
المؤهل العلمي	بكالوريوس	61	75.3
	ماجستير	17	21
	دبلوم	3	3.7
سنوات الخبرة	0-5	49	60.5
	6-10	21	25.9
	11-16	6	7.4
	17 فأكثر	5	6.2

ممارسة مشاركة المعرفة:

للإجابة عن سؤال البحث الأول: إلى أي مدى يمارس أمناء مكتبة جامعة طيبة مشاركة المعرفة؟ وقد طُلب من المشاركين إبداء موافقتهم على ستة جمل تقيس مشاركة المعرفة، وأجاب غالبيتهم بالموافقة على جميع الجمل، كما يستعرض الجدول 2 موافقة 70 مشاركًا على مشاركة معرفتهم وخبرتهم مع زملائهم، ووافق 63 مشاركًا على سؤال زملائهم لمعرفة ما يتعلق بالخدمات المكتبية، وبالمثل وافق 63 مشاركًا أنهم يتفاعلون مع زملائهم لمشاركة المعلومات والمعرفة، والخبرات والمهارت والأفكار والآراء، كذلك يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية للجمل كانت مرتفعة نسبيًا، إذ تراوحت بين 3.67، و4.09، مما يدل أن أمناء المكتبة يمارسون مشاركة المعرفة بشكل عالٍ/مرتفع بينهم، وتعد هذه النتيجة طبيعية، إذ يدرك أمناء المكتبات بشكل جيد أهمية مشاركة المعرفة في تحسين أداء عملهم، وتقديم الخدمات لمستخدمي المكتبات (عمر، 2015؛ Tahleho & Ngulube, 2022)، وتتفق النتيجة مع دراسة محمد وعيد (2021) التي وجدت ارتفاعاً في مستوى مشاركة المعرفة بين المشاركين.

جدول (2) آراء المشاركين حول ممارسة مشاركة المعرفة

#	الجملة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي
1	أشارك معرفتي وخبرتي مع زملائي في المكتبة.	7	3	1	35	35	4.09
2	أسأل زملائي عندما أحتاج معرفة شيء يتعلق بالخدمات المكتبية.	6	5	7	29	34	3.99
3	أطلب خبرة زملائي عندما أحتاج أن أتعلم شيئاً عن خدمات المكتبة.	7	5	8	28	33	3.93
4	أستخدم أنشطة ووسائل مشاركة المعرفة المختلفة في أداء عملي.	6	7	16	31	21	3.67
5	أساهم في المناقشات والحوارات والاجتماعات لمشاركة معرفتي.	8	6	13	31	21	3.72
6	أتفاعل مع الزملاء لمشاركة المعلومات والمعرفة والخبرات والمهارات والأفكار والآراء.	7	5	6	32	31	3.93

الخدمات المرتبطة بمشاركة المعرفة:

للإجابة عن سؤال البحث الثاني: ' ما أكثر الخدمات التي يشارك أمناء المكتبة معرفتهم عنها؟ وقد طلب من المشاركين إبداء موافقتهم على ستة جمل تتعلق بمشاركة المعرفة عن الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبة جامعة طيبة، وتبين النتائج الموضحة في الجدول 3 أن أمناء المكتبة تنوعت إجاباتهم بين محايد وموافق جداً، ومن الملاحظ، المتوسطات الحسابية للجمل المتعلقة بالخدمات الورقية والرقمية والذاتية، وخدمات الحجز كانت متقاربة، أما المتوسطات الحسابية للجمل المتعلقة باستخدام التطبيقات والأجهزة والتصنيف والفهرسة، فقد كانت مرتفعة، كما يبين الجدول أن المتوسطات الحسابية للجمل كانت مرتفعة نسبياً، وتراوحت بين 3.75 ، و4.04، مما يدل أن أمناء المكتبة يشاركون معرفتهم حول الخدمات المكتبية مع زملاء العمل، وتعكس النتيجة وجود تفاعل اجتماعي بين أمناء المكتبة لمشاركة معلوماتهم، ومعرفتهم وخبراتهم ومهاراتهم عن الخدمات المكتبية (Skaik, 2016) بالإضافة إلى وجود وعي بين أمناء المكتبة بأهداف المكتبة، وثقافتها التنظيمية التي تشجع مشاركة المعرفة عن الخدمات المكتبية المقدمة (عبدالله، 2013)، وتتوافق النتيجة مع دراسة Bamigboye et al. (2020) التي وجدت أن أمناء المكتبة يشاركون معرفتهم عن الفهرسة والتصنيف، والخدمات الإلكترونية، والإعارة وغيرها.

جدول (3) الخدمات المكتبية التي يشارك أمناء المكتبة معرفتهم عنها

#	الجملة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي
1	أشارك معرفتي حول تصنيف وفهرسة مواد المكتبة مع الزملاء.	5	3	9	40	24	3.93
2	أشارك معرفتي حول كيفية استخدام التطبيقات والأجهزة.	2	6	8	36	29	4.04
3	أشارك أية معرفة عن الخدمات الورقية (الإعارة والخدمة المرجعية).	5	6	12	35	23	3.80
4	أشارك أية معرفة عن الخدمات الرقمية (البحث في مصادر المعلومات والمستودع الرقمي وقاعدة بيانات المجالات العلمية والبرمجيات العلمية المدفوعة).	5	6	10	40	20	3.79
5	أشارك أية معرفة عن الخدمات الذاتية (الإعارة الذاتية) والمساح الضوئي والطباعة والتصوير الذاتي).	8	2	15	33	23	3.75
6	أشارك أية معرفة عن خدمات الحجز (حجز قاعات ومعامل التدريب والخلوات الدراسية).	5	6	13	35	22	3.78

الوسائل المستخدمة في مشاركة المعرفة:

الإجابة عن سؤال البحث الثالث: 'ما الوسائل التي يستخدمها أمناء مكتبة جامعة طيبة لمشاركة معرفتهم؟ فقد طُلب من المشاركين اختيار أكثر الوسائل استخدامًا ضمن 11 وسيلة، كما يبين الجدول 4 كون الوسائل القائمة على التكنولوجيا هي الراجحة، وجاءت بالترتيب التالي: الإنترنت (72 صوتًا)، ووسائل التواصل الاجتماعي (52 صوتًا)، والإيميل (47 صوتًا)، أما الوسائل القائمة على الإنسان، فقد حظيت بأصوات قليلة كانت أقلها: مجتمعات الممارسة، ثم سرد القصص، ثم التظليل الوظيفي، وتدل هذه النتائج على اعتماد مكتبة الجامعة بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة، وتسمح هذه الوسائل لأمناء المكتبة بمشاركة معرفتهم لتلبية احتياجات المستخدمين بفعالية (Castanada & Toulson, 2021)، واستخدام التكنولوجيا لمشاركة المعرفة يعمل على تحسين خدمات المكتبة (Bamigboye et al., 2020)، وتتشابه النتيجة مع دراسة Tahleho & Ngulube (2022) التي وجدت أن الوسائل المستخدمة هي: الإنترنت والإيميل وفيس بوك، إلا أن الدراسة الحالية شملت معظم وسائل التواصل الاجتماعي، وحلت في المرتبة الثانية، بينما اتفقت معها في الوسائل القائمة على الإنسان وهي: الإرشاد والتأليب الوظيفي اللذان حصلا على 12 صوتًا لكل منهما.

جدول (4) الوسائل التي يستخدمها أمناء المكتبة لمشاركة معرفتهم

#	الأداة	عدد الأصوات من إجمالي 81	الترتيب
1	الإنترنت	72	1
2	الإنترنت	10	6
3	الإيميل (البريد الإلكتروني)	47	3
4	نظام فيديو كونفرنس	8	8
5	وسائل التواصل الاجتماعي	52	2
6	لينكد إن LinkedIn	16	4
7	الإرشاد	12	5
8	التظليل الوظيفي	4	10
9	سرد القصص	5	9
10	التأليب الوظيفي	12	5
11	مجتمعات الممارسة (CoPs)	9	7

دوافع مشاركة المعرفة:

لإجابة سؤال البحث الرابع: 'ما دوافع مشاركة المعرفة في مكتبة جامعة طيبة؟' طُلب من المشاركين إبداء موافقتهم على أربعة جمل، تقيس دوافع المشاركة كالثقة والسمعة والدعم الإداري والحوافز، ويبين الجدول 5 إجابات المشاركين الذين وافقوا بأغلبية على هذه الدوافع، وقد كانت المتوسطات الحسابية مرتفعة، فقد تراوحت بين 3.73 و4.04، وتدل هذه النتائج على إدراك أمناء المكتبة لتأثير هذه الدوافع على مشاركة المعرفة، وكان أعلى متوسط حسابي للجملتين الثانية: 'مشاركة المعرفة مع الآخرين تحسن سمعتي وصورتني' بين الزملاء، مما يعكس التأثير الإيجابي للسمعة، وتحسين الصورة الذاتية على مشاركة المعرفة مع الآخرين (Skaik, 2016)، كذلك الحال بالنسبة للجملتين الرابعة: 'تلعب الحوافز والمكافآت دورًا كبيرًا في تسهيل مشاركة المعرفة' مما يعكس الدور المهم الذي تلعبه الحوافز في عملية مشاركة المعرفة (محمد، 2016)، وقد تتشابه نتائج هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تمت مراجعتها في الأدب النظري، إلا أنها تتميز باختلاف عينة وبيئة الدراسة، إذ تستهدف أمناء المكتبات بالتحديد وفي المملكة العربية السعودية.

جدول (5) آراء المشاركين حول الدوافع التي تؤثر على مشاركة المعرفة

#	الجملة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي
1	أستطيع أن أثق دائما بزملائي ليساعدوني إن كنت بحاجة للمساعدة.	6	2	21	31	21	3.73
2	مشاركة المعرفة مع الآخرين تحسن سمعتي وصورتني بين الزملاء.	5	3	8	33	32	4.04
3	تدعم إدارة المكتبة مشاركة المعرفة بين الزملاء وتشجعها.	8	1	10	40	22	3.83
4	تلعب الحوافز والمكافآت دورًا كبيرًا في تسهيل مشاركة المعرفة.	6	6	8	28	33	3.94

عوائق مشاركة المعرفة:

سؤال البحث الخامس: ما عوائق مشاركة المعرفة في مكتبة جامعة طيبة؟؛ طُلب من المشاركين إبداء موافقتهم على أربعة جمل تقيس عوائق المشاركة كضيق الوقت، وضعف التواصل، ومفهوم المعرفة قوة، والأمن الوظيفي، كما يبينها الجدول 6، فقد أجاب غالبية المشاركين بعدم الموافقة، وتراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.64 و 3.17 أي: متوسطة، وكان أقل متوسط حسابي 2.64 المتعلق بعائق ضعف مهارات التواصل (45 غير موافق) مقابل (27 موافق)، يليه عائق: الأمن الوظيفي بمتوسط حسابي 2.67 (44 غير موافق) مقابل (28 موافق)، يليه عائق: مفهوم المعرفة قوة بمتوسط حسابي 2.77 (40 غير موافق) مقابل (29 موافق)، أما المتوسط الحسابي لعائق ضيق الوقت، فكان 3.17 (27 غير موافق) مقابل (37 موافق)، وتدل النتائج أن أمناء المكتبة لا يرون وجود لعوائق تمنعهم من مشاركة معرفتهم، وهذا يتفق مع إجاباتهم للسؤالين الأول والثاني الذين بيّننا أنهم يقومون فعلاً بمشاركة معرفتهم.

جدول (6) آراء المشاركين حول العوائق التي تؤثر على مشاركة المعرفة

#	الجملة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي
1	ليس هناك وقت لمشاركة المعرفة والخبرة بسبب ضغط العمل.	11	16	17	22	15	3.17
2	لا أشرك معرفتي بسبب ضعف مهارات الاتصال اللفظية والكتابية.	22	23	9	16	11	2.64
3	لا أفضل مشاركة معرفتي مع الآخرين لأنني أؤمن أن المعرفة قوة.	23	17	12	14	15	2.77
4	لا أؤيد مشاركة معرفتي لكي أحتفظ بوظيفتي وعملي.	22	22	9	17	11	2.67

الخاتمة والتوصيات:

بينت نتائج هذه الدراسة أن مستوى مشاركة المعرفة بين أمناء مكتبة جامعة طيبة مرتفع، وأن المعرفة التي يتم مشاركتها هي بشكل رئيسي عن استخدام التطبيقات والأجهزة المكتبية، وكيفية تصنيف وفهرسة مواد المكتبة، مما يدل أن الثقافة التنظيمية للجامعة بشكل عام، وللمكتبة بشكل خاص، هي تبني وتشجيع العاملين على مشاركة المعرفة، أما أكثر الوسائل المستخدمة لمشاركة المعرفة بين أمناء المكتبة، فكانت الوسائل القائمة على التكنولوجيا، وبالتحديد الإنترنت، ووسائل التواصل الاجتماعي، والإيميل بالإضافة إلى لينكد إن، مما يدل أن المكتبة تعتمد إستراتيجية مشاركة المعرفة، ووسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة، لتحسين خدمات المكتبة، كذلك بينت النتائج أن السمعة والحوافز أكثر دوافع مشاركة المعرفة، تليها الدعم الإداري والثقة، بينما لم يوافق أمناء المكتبة على أي من العوائق المذكورة، مما يدل على وعي وإدراك إدارة المكتبة بأن استخدام العوامل التحفيزية تحث الأفراد على مشاركة معرفتهم، وأن منع العقبات التي تحول دون ذلك يخلق بيئة ملائمة لممارسة مشاركة المعرفة. وبناء عليه توصي الدراسة بما يلي:

1. ينبغي لإدارة المكتبة أن تتبنى وتشجع إستراتيجية مشاركة المعرفة بين موظفي المكتبة في جميع مكاتب الجامعة الفرعية، والمكاتب التابعة للكليات أيضاً.
2. يجب أن تعمل إدارة المكتبة على تسخير البيئة الملائمة التي تيسر مشاركة المعرفة، سواء عن طريق الأنشطة، أو وسائل التكنولوجيا، أو العوامل التي تؤثر على نجاح عملية مشاركة المعرفة.
3. ينبغي أن تعمل المكتبات الأكاديمية على تبني ثقافة مشاركة المعرفة، لتتوافق مع مهامها من تقديم الخدمات، ونشر العلم والمعرفة للمستخدمين بكفاءة وفعالية.
4. ينبغي أن تسعى المكتبات الأكاديمية جاهدة إلى الحد من العوائق والعقبات التي تعرقل مشاركة المعرفة، حتى يتسنى للعاملين وأمناء المكتبات مشاركة معرفتهم سواء مع زملاء العمل أو المستخدمين.

المراجع:

أولاً : المراجع العربية:

- جرادات، عمر (2013) أثر المعرفة التشاركية والذاكرة التنظيمية على جودة القرارات الإدارية في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية، أعمال مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الرابع والعشرين (اعلم)، 26-27 نوفمبر 2013، المدينة المنورة 1651-1667.
- زهير، عين، ولزهر، بوشارب (2013) مهنة ودراسات المكتبات والمعلومات: الواقع والتوجهات المستقبلية، أعمال مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الرابع والعشرين (اعلم)، 26-27 نوفمبر 2013، المدينة المنورة 1669-1684.
- عبدالله، نوال (2013) إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة حلوان، أعمال مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الرابع والعشرين (اعلم)، 26-27 نوفمبر 2013، المدينة المنورة 1541-1628.
- عمادة شؤون المكتبات (2018) *الدليل التعريفي*، جامعة طيبة.
- عمادة شؤون المكتبات (2017) *دليل عمادة شؤون المكتبات*، جامعة طيبة.

- عمر، فدوى فاروق (2015) المشاركة في المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية التقليدية، وجامعة الملك عبد الله للعلوم والتقنية، *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*، 4(2)، 152-173. <https://academia-arabia.com/en/reader/2/59925>
- قطب، فاطمة (2022) الاتجاهات الحديثة في سرد القصة الرقمية وعلاقتها بتفضيلات الجمهور المصري، *المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري*، 4(1)، 63-160. https://mebp.journals.ekb.eg/article_236750_6c8ba66024127516ba234cd0cc5e9a25.pdf
- محمد، حاتم محمد جمال، وعيد، سهير عبد الباسط (2021) مشاركة المعرفة وتأثيرها على الابتكار بالمكتبات الجامعية: دراسة تحليلية مقارنة لمكتبتي جامعة القاهرة والجامعة الأمريكية بالقاهرة، *المجلة المصرية لعلوم المعلومات*، 8(1)، 443-478. https://jesi.journals.ekb.eg/article_221533.html
- محمد، محمد إبراهيم حسن (2016) مشاركة المعرفة في البيئة الأكاديمية: دراسة مسحية على جامعات دولة الإمارات العربية المتحدة، *المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات*، 3(2)، 159-209. <http://www.revue-uma.rnu.tn/index.php/RMDI/article/view/151/126>
- ابن يحيى، سعاد (2018) بناء ثقافة مشاركة المعرفة في منظمات الأعمال، *مجلة دفاتر اقتصادية*، 9(16)، 249-264. <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/374/9/1/53897>

أولاً : المراجع الأجنبية:

- Abbjay, M. (2013). The working life: the importance of workplace mentors. <http://www.careerstonegroup.com/z-media/wp-mentoring.pdf>
- Ahmad, N. & Daghfous, A. (2010). Knowledge sharing through inter-organizational knowledge networks: Challenges and opportunities in the United Arab Emirates. *European Business Review*, 22(2), 153-174. <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1840339>
- Ahmed, Y.A., Ahmad, M.N., Ahmad, N., & Zakaria, N.H. (2019). Social media for knowledge-sharing: A systematic literature review. *Telematics and informatics*, 37, 72-112.
- Alajmi, B. M. (2011). *The intention to share: Professional's knowledge sharing behaviors in online communities*. Doctoral thesis. The State University of New Jersey.
- Alotaibi, S., & Skaik, H. (2019). University digital library usage: A case study from Malaysia. *Modern Directions in Libraries and Information*, 26(51), 179-211.
- AlShamsi, O., & Ajmal, M. (2018). Critical factors for knowledge sharing in technology-intensive organizations: Evidence from UAE service sector. *Journal of Knowledge Management*, 22(2), 384-412. doi:10.1108/JKM-05-2017-0181
- Andeniran, P. (2011). User satisfaction with academic libraries services: Academic staff and student perspectives. *International Journal of Library and Information Science*, 3(10), 209-216.
- Asogwa, B. (2012). Knowledge management in academic libraries: Librarians in the 21st century. *Journal of Knowledge Management Practice*, 13(2), 1-11.
- Ayodele, F.O., Yao, L., Haron, H.B., & Juan, S.H. (2016). Review on knowledge sharing: Barriers and motivations. *Proceedings of The National Conference for Postgraduate Research* (pp. 225-237).
- Bamigboye, O.B., Ogunyinka, B.A., & Adeniyi, A.N. (2020). Knowledge Sharing and Utilisation as Means of Service Delivery among Library Personnel in Selected Universities in Southwest, Nigeria. *International Journal of Library and Information Science*, 6(2), 1-13. <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Knowledge-Sharing-and-Utilisation-as-Means-of-Service-Delivery-among-Library-Personnel.pdf>
- Bragg, S. (2014). Human resource guide. <http://www.accountingtools.com/questions-and-answers/what-is-job-shadowing.html>

- Burnette, M. (2017). Tacit knowledge sharing among library colleagues: A pilot study. *Reference Services Review*, 4(3), 382–397. doi:10.1108/RSR-11-2016-0082
- Castaneda, D.I. & Toulson, P. (2021). Is it possible to share tacit knowledge using information and communication technology tools?. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 1-11.
- Daland, H. (2016). Managing knowledge in academic libraries are we? Should we?. *LIBER Quarterly*, 26(1), 28–41. doi:10.18352/lq.10154
- Davenport, T.H., & Prusak, L. (1997). Working knowledge: how organizations manage what they know. Harvard Business School Press.
- Dube, L., & Ngulube, P. (2012). Knowledge sharing in a multicultural environment: Challenges and opportunities. *South African Journal of Library and Information Science*, 78(1), 68–77. doi:10.7553/78-1-48
- Gavit, B.K. (2019, September). Web based library services. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, 2931, 1-7.
- Hackert, M. (2013, November 6). Job shadowing sheds light on new knowledge, points of view. <https://www.navair.navy.mil/node/20571>
- Hart, J. (2013). Top 100 tools for learning: The results of the 7th annual learning tools survey. <http://c4lpt.co.uk/top100tools/>
- Hosseini, E., & Hashempour, L. (2012). The status of librarians' knowledge sharing by the usage of web 2.0 tools: A case study of central libraries of Tabriz governmental universities. http://by2012.bilgiyonetimi.net/proceedings/hosseini_hashempour.pdf
- Islam, M. Z., Ahmed, S. M., Hasan, I., & Ahmed, S. U. (2011). Organizational culture and knowledge sharing: Empirical evidence from service organizations. *African Journal of Business Management*, 5(14), 5900–5909.
- Jeung, C.W., Yoon, H.J., & Choi, M. (2017). Exploring the affective mechanism linking perceived organizational support and knowledge sharing intention: A moderated mediation model. *Journal of Knowledge Management*, 21(4), 946–960. doi:10.1108/JKM-12-2016-0530
- Kaymaz, K. (2010). The effects of job rotation practices on motivation: A research on managers in the automotive organizations. *Business and economics research journal*, 1(3), 69-85.
- Khan, S.A., & Bhatti, R. (2012). Application of social media in marketing of library and information services: A case study from Pakistan. *Webology*, 9(1), 1-8. <https://www.webology.org/2012/v9n1/a93.html>
- Latupapua, C.V. (2016). Conceptual model of knowledge sharing. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(7), 19-22. [www.ijbmi.org/papers/Vol\(5\)7/version-3/D050703019027.pdf](http://www.ijbmi.org/papers/Vol(5)7/version-3/D050703019027.pdf)
- Lee, J.C., Shiue, Y.C., & Chen, C.Y. (2016). Examining the impacts of organizational culture and top management support of knowledge sharing on the success of software process improvement. *Computers in Human Behavior*, 54, 462-474.
- Lekhawipat, W., Wei, Y., & Lin, C. (2018). How internal attributions affect knowledge sharing behavior. *Journal of Knowledge Management*, 22(4), 867–886. doi:10.1108/JKM-02-2017-0081
- Lo, M.F., Tian, F., & Ng, P.M. (2021). Top management support and knowledge sharing: The strategic role of affiliation and trust in academic environment. *Journal of Knowledge Management*, 25(9), 2161-2177. DOI 10.1108/JKM-10-2020-0800.
- Marouf, L. (2017). Are academic libraries ready for knowledge management?. *The Electronic Library*, 35(1), 137–151. doi:10.1108/EL-01-2016-0008
- Mat Nor, N., Mat Khairi, S.M., Rosnan, H., Maskun, R., & Johar, E.R. (2020). Establishing a knowledge-based organisation: Lesson learnt and KM challenges in Malaysian organisation. *Innovation & Management Review*, 17(3), 235–249. doi:10.1108/INMR-05-2019-0065
- Meddour, H., Saoula, O., Majid, A.H.A., & Auf, M.A.A. (2019). Effects of Top Management Support on Knowledge Transfer and Sharing: the Mediating Role of Trust. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(1), 189-198.

- Nassaji, H. (2015). Qualitative and descriptive research: Data type versus data analysis. *Language Teaching Research*, 19(2), 129-132.
- Oyemomi, O., Liu, S., & Neaga, I. (2015). The contribution of knowledge sharing to organizational performance: An integrative knowledge framework for sharing performance organizational decision making. In I. Linden, S. Liu, F. Dargam & J. E. Hernández (Eds.), *Decision support systems IV – information and knowledge management in decision process* (pp. 1-12). Springer Series LNBIP.
- Peariasamy, T., & Mansor N.N.A. (2008). On-the-job knowledge sharing: How to train employees to share knowledge. *Jurnal Kemanusiaan*, 12, 87-101. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.567.7764&rep=rep1&type=pdf>
- Peterson, D. (2012). *Knowledge retention strategies in selected Southern Africa public broadcasting corporations*, (Doctoral Thesis), University of Fort Hare. <http://ufh.netd.ac.za/bitstream/10353/438/1/PetersonDewah%20PhD%20thesis.pdf>
- Rajkoomar, M. (2012). *Essay on the Importance of a Library*. <http://www.publishingourarticles.net/knowledge-hub/essay/an-essay-on-the-importance-of-a-library.html>
- Rowley, J., Seba, I., & Delbridge, R. (2012). Knowledge sharing in the Dubai police force. *Journal of Knowledge Management*, 16(1), 1–24.
- Sahabi, M.K., Unobe, E.S., Askia, N.K (2020). Knowledge sharing and service delivery of librarians in Ahmadu Bello University, Zaria, Nigeria. *International Journal of Academic Library and Information Science*, 8(9): 289-297. DOI: 10.14662/IJALIS2020.265
- Şahin, F. (2013). The scale for rating the behavioral characteristics of gifted and talented students: Study of factor structure, reliability and validity. *Journal of Educational Sciences*, 38, 119-138.
- Sanford, S., Schwartz, B., & Khan, Y. (2020). The role of tacit knowledge in communication and decisionmaking during emerging public health incidents. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 50, 1–8. doi:10.1016/j.ijdr.2020.101681 PMID:32834974
- Skaik, H. (2016). *Academics' knowledge sharing behaviour in United Arab Emirates*. LAP LAMBERT Academic Publishing, Germany.
- Ta, C.V., & Zyngier, S. (2018). Knowledge sharing barriers in Vietnamese higher education institutions (HEIS). *International Journal of Knowledge Management*, 14(1), 51–69. doi:10.4018/IJKM.2018010104
- Tahleho, T.E. (2016). *Improving service delivery at the National University of Lesotho Library through knowledge sharing* (Doctoral dissertation). University of South Africa. <https://uir.unisa.ac.za/handle/10500/21730>
- Tahleho, T.E., & Ngulube, P. (2022). Knowledge sharing and the improvement of service delivery in an academic library. *International Journal of Knowledge Management*, 18(1), 1-13.
- Todorova, N., & Mills, A. M. (2018). Why do people share? A study of intrinsic and extrinsic motivation to share knowledge in organisations. *International Journal of Knowledge Management*, 14(3), 1–20. doi:10.4018/IJKM.2018070101
- Variant Anna, N.E., & Puspitasari, D. (2013). Knowledge sharing in libraries: A case study of knowledge sharing strategies in Indonesian university libraries. *Paper presented at IFLA World Library and Information Congress (79th IFLA General Conference and Assembly), 17-23 August 2013, Singapore*.

