التداخلات النظرية بين الاتصال وإدارة المعلومات والمعرفة في علم المعلومات

إعداد
Sely Maria de Souza Costa

كلية علوم المعلومات - جامعة برازيليا
selmar@unb.br
Fernando César Lima Leite
Fernandoc@unb.br

ترجمه

من البرتغالية د. أحمد مخلوف عامر ابوراوي

قسم المكتبات والمعلومات– كلية الآداب جامعة بني وليد
Aborawiahed4@gmail.com

الملخص:

تختبر هده الورقة البحثية العلاقة المفاهيمية/ النظرية فيما بين الاتصال/ توصيل المعلومات وبين إدارة المعلومات والمعرفة في إطار علم المعلومات، بهدف عرض الأُطر النظرية المتفق عليها في الأدبيات العلمية، وتصورات الباحثين النظرية الخاصة بمعالجة وتناول الجوانب المعرفية/الابستمولوجية لهذه الإشكالية في علم المعلومات، وأتبعت الدراسة منهجية تعددية من خلال الجمع بين التصورات البحثية الرئيسية في كلٍ من علوم المعلومات والاتصالات، وفي إدارة المعرفة والمعلومات بهدف الوصول إلى أهم الأبنية المنهجية، والنظرية الفاعلة والمؤثرة في دراسة الموضوعات ذات الصلة بالبحث في العلاقات المفاهيمية المركبة بين هذه الفروع العلمية. إنَّ محاولة البحث في القواسم النظرية المشتركة فيما بين علوم الإدارة، والاتصال، والمعلومات هي من الموضوعات التي يتوجب التعامل معها بصرامة منهجية وعلمية نظرا لاتساع الأُطر والخلفيات

النظرية الموجهة للبحث في العلاقات النظرية بين علوم وتخصصات تتمتع بنوع من الاستقلال النسبي؛ وهو ما تهدف إليه هذه الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الإتصالات. المعلومات. إدارة المعلومات. إدارة المعرفة. التراكم المعرفي. تبادل المعرفة واستخدامها. النهج المعرفي لعلم المعلومات.

Abstract

Conceptual relationships amongst information communication, information management and knowledge management are discussed, with the aim of presenting a theoretical framework of these topics within the scope of information science. The discussion resulted from both the analysis of the literature and authors' reflexions upon readings and previous research works. Therefore, the article discusses epistemological aspects of information science as regard these issues. In this context, the interdisciplinary focus of the discussion allows approaching seminal authors from both information science and communication science, as well as authors from information and knowledge management. Throughout the discussion, models that illustrate approaches from the most relevant authors and researchers' theoretical constructions that show crucial conceptual relationships amongst the topics covered are presented. It is concluded that an approach which takes into account these relationships should be privileged in information science. It requires, in turn, the adoption of an associated approach of communication and management in different contexts. That is, communication and management studies in information science should take into account their conceptual overlaps, in the extent to which these are concepts whose approaches tend to be strongly associated in the area.

Keywords: Information Communication. Information Management. Knowledge Management. Knowledge Creation. Knowledge Sharing and Use. Epistemological Approach of Information Science.

1 المقدمة:

منذ بدايته، كان علم المعلومات يدرس المسائل المتعلقة بالاتصال العلمي باعتباره الظاهرة الأساسية المثيرة للاهتمام ربما كان السبب في ذلك هو أنَّ هذا التخصص نشأ من الاهتمام بتدفق المعلومات في العلوم والتكنولوجيا من قبل العلماء، والتقنيين والموثقين في منتصف القرن العشرين. إلاَّ أنه خلال العقود القليلة الماضية، حدث توسع كبير في الظواهر محل الاهتمام في هذا المجال. وبالإضافة إلى تنوع الظواهر ذات الاهتمام، فإنَّ السياقات التي تمت دراسة الاتصال فيها تتوسع أيضًا، وإنَّ اتساع التركيز في دراسات علم المعلومات ينبع من تحديد هذه الظواهر والسياقات، والتي بدورها تتطلب أساليب جديدة.

لا يبدو أنَّ مثل هذا المشهد مستغل بشكل واضح في دراسات هذا المجال بسبب عدم الاعتراف بهذا التركيز المتزايد من قبل بعض المنظرين. ولذلك تهدف هذه المقالة إلى المساهمة في إثراء مثل هذه المناقشات، وتتعلق هذه المساهمات بالعلاقات المفاهيمية التي لوحظت بين الاتصال والإدارة كظاهرة لعلم المعلومات منذ نشأتها، ومن هنا تهدف هذه الورقة إلى تقديم نموذج مفاهيمي توضيحي للتداخلات النظرية بين الاتصالات وإدارة المعلومات والمعرفة في علم المعلومات. كما هدف هذا البحث إلى تحديد وتحليل مساهمات المؤلفين ذوي الصلة، والمؤثرين في هذا المجال. ونتيجة لذلك تدور المناقشة منذ البداية حول الأسئلة المعرفية لعلم المعلومات، والتي تفهم طبيعة المجال والمعلومات كموضوع للدراسة، وفيما يلي المناقشة التي ستتم من خلال هده الورقة والتي تدور حول سؤالين مركزيين يتعلق الأول منها ببعد الاتصال من وجهة النظر المنبثقة من النهج الذي اتبعه ، Belkin (1978) ومؤلفون آخرون، ليس فقط في علم المعلومات ولكن أيضًا في مجالات أخرى، والثاني يعتبر فهم إدارة المعرفة والمعلومات كظواهر لعلم المعلومات، استنادا إلى أعمال BROOKES (1980) المرتبطة بمؤلفين آخرين، ويعرض الاستنتاج، بيانيا نموذج نظري مقترح، وتفسير نصي للعلاقات المفاهيمية في علم المعلومات.

2. الجوانب المعرفية لعلم المعلومات

تُظهر المساهمة النظرية المعتمدة في هذه الورقة مساهمات علماء علم المعلومات لخلفيات البحث في هدا المجال، بدءًا من Borko (1968) وتعريفه لعلم المعلومات حيث قدّم هذا المؤلف تعريفه من خلال التحليل الذي أجراه Taylor's (1968) والذي بدوره قدم تقريرًا عن التعاريف والمناهج الناتجة عن المناقشات التي أُجريت خلال المؤتمرات التي عقدت في معهد جورجيا للتكنولوجيا. ومع ذلك على الرغم من المساهمة التي لا يمكن إنكارها من كل من المناقشات في المؤتمر المسجلة في سجلاته، وكذلك عمل Taylor في مقالته المنشورة في المجلد الأول من المراجعة السنوية لعلوم وتكنولوجيا المعلومات (ARIST)، فقد تم الاعتراف بتعريف Borko باعتباره التعريف الأساسي الآخر – والذي لا يزال مستعمل حاليًا – لعلم المعلومات. وذلك؛ لأنه على الرغم من تنوع التعريفات الموجودة في الأدبيات، فإنَّ بقايا Borko، لاتزال حتى يومنا هذا مناسبة للمجال، كما يلاحظ PINHEIRO (2005) عند تحليل الأسئلة المعرفية والنظريات لعلم

المعلومات. وفقًا لـ Borko (1968) ، فإنَّ علم المعلومات هو التخصص الذي يدرس ميزات المعلومات وسلوكها، ونقاط القوة التي تحكم تدفقها، ووسائل معالجتها بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل لها والوصول إليها.

ووفقًا للمؤلف أيضًا، فإنَّ علم المعلومات يتعلق بمجموعة المعرفة المتعلقة بأصل المعلومات، وجمعها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتفسيرها ونقلها وتحويلها واستخدامها. وهذا يشمل التحقيق في ثلاثة أنواع من الظواهر. يتم تناول الأول منها على أنه يتعلق بإعادة التعريف بأشكال تمثيل المعلومات في الأنظمة الطبيعية والاصطناعية (من *صنع الانسان*)، بينما يتعلق الثاني منها باستخدام الرموز لنقل الرسالة بكفاءة. وأخيراً يتعلق الثالث منها بدراسة وسائل وتقنيات معالجة المعلومات.

هناك سؤالان أساسيان للدراسات في علم المعلومات جديران بالملاحظة في هذه المرحلة. الأول منها يتعلق بتعدد التخصصات اللازمة للتعريف والنطاق والشمولية والإطار النظري للبحث، والثاني يشير إلى مفهوم المعلومات التي تحدد موضوع البحث في مجموعة متنوعة من المحتويات، والتركيز والمناهج من بين جوانب أخرى. وهذا التعدد في دراسة المعلومات هو الذي يعزز مدى ملاءمة الروابط بين الاتصالات والإدارة في علم المعلومات، كما سيتم مناقشته بمزيد من التفصيل في هذه المقالة.

في مجال علم المعلومات، هناك مفاهيم مختلفة وأساليب وسياقات، ومناهج قد ثم تجديدها مع التركيز على المعلومات. كما أنَّ تحليل الأدبيات العلمية سمح بتحديد أربعة أساليب أو مناهج مختلفة، وإن كانت مكملة لبعضها البعض – الأول: وهو الحد من عدم اليقين مقابل اتخاذ القرار ثم تحديده في أعمال مثللتي كتبها (Yovits (1969 ، Kochen (1983) pignatari(1968) والثاني: يتعلق بفهم المعني، والدي يعتبر عمله دو صلة بدلك المحور هو Dervin's (1977) تم الثالث: المعرفة مقابل البديل المادي للمعرفة، والمؤلفان الممثلان في هذه الورقة هما Le Coadic (1996) Farradane (1979).. من المُهم أنَّ نلاحظ أن عمل Farradane يقدم تحديد لمفهوم المعلومات مقابل الحاجة لوجود الفرد وحالاته العقلية والدي بدوره يرسم وجهة النظر المعرفية التي تركز عليها هذه الدراسات. وأخيرًا يتعلق النهج الرابع المحدد بهياكل المعرفة، والتي تم الاعتراف بها في أعمال Belkin(1978) ، Brookes(1980) , Ingwersen(1992) ، مما يُعزز ويُوسع وجهة النظر المعرفية لدراسات المعلومات في علم المعلومات. سيتم عرض تعريفات هؤلاء المؤلفين بإيجاز هنا.

يرى Pignatari أن المعلومات مرتبطة بالاختيار والاختيار (ما يحل الشك أو يسد الفجوة). في تركيزه، يتصور المؤلف المعلومات على أنَّها تعليمات انتقائية. أي أنَّ المعلومات تكون موجودة عندما تكون هناك شكوك، وهو ما يفترض وجود مجموعة من البدائل (قادرة على حلها).

في حين يقدم Kochen (1983) تعريفًا مشابهًا لتعريف Yovits الذي تشكل المعلومات في أعماله "بيانات ذات قيمة لاتخاذ القرار". وعلى حد تعبير Kochen فإنَّ المعلومات في الواقع عبارة عن بيانات ذات صلة باتخاذ القرار (حول ما يحل فجوة أو شك أو حاجة).

بينما يبقى Dervin (1977) ، الذي يعيد صياغة POPPER على ما يبدو، في سياق اتخاذ القرار، ويقترح ثلاثة أنواع مختلفة من المعلومات، بناءً على تفاعل الفرد مقابل البيئة:
* المعلومة 1- تصف الواقع وبنيته أو نمطه الأصلي، وهي خارجة عن الإنسان.
* المعلومات 2- تتكون من ذخيرة ذاتية: أفكار أو هياكل أو صور التي أدخلها الأشخاص في البيئة الخارجية.
* المعلومات 3- كيف يتعامل كل فرد مع المعلومات 1 و 2 بما يعزز عملية اتخاذ القرار لديه.

لذلك، وفقاً Dervin، هناك ثلاثة أنواع من المعلومات. الأول : هو المعلومات الموضوعية الخارجية للإنسان والمستقلة عنه. والثاني: ذاتي داخلي متأصل في الإنسان، ومُستقل عن الواقع الموضوعي. والثالث: هو المعلومات الناتجة عن تفاعل الخيارين الأولين، أي من القرار الذي ينتج عن تفسير الأفراد لهذين البديلين (المعلومة 1 و 2). في منهجيتها، وتعزى قضية المعنى الى المعلومات ذات الصلة، والتي تتطلب عملية تفسير مستمرة بواسطة الفرد/ الأفراد.

في نهج مشابه لنهج Dervin، بمعنى اشتراط وجود الفرد وتفسيره لماهية المعلومات، يعتبر FARRADANE (1979) المعلومات "عقيمة" حتى يتم ربطها بالفرد الذي ينتجها أو الذي يؤثر عليه. حيث يقوم المؤلف بتحليل المعلومات كظاهرة عقلية، مع التركيز على اختلافات في معنى التواصل في إدراك المستقبلات المختلفة، وفقًا لحالة المعرفة الأولية لديهم وقدراتهم على فهم المعلومات. في المقالة التي تم تحليلها هنا، يعطي المؤلف استمرارية للمناقشة السابقة، مكملاً ما تم تعريفه بالمعلومات: كبديل أو ممثل مادي للمعرفة. وأكثر من ذلك، يتم تضمين الجوانب المعرفية في تحليلاته. قام باستخدام تعريف مشابه لتعريف FARRADANE (1976)، وإن كان بتركيز مختلف، اد يعتبر المعلومات بمثابة معرفة مسجلة في شكل مكتوب أو شفهي أو سمعي بصري.

وبالمثل، بالنسبة إلى LE COADIC (1996) بالا ضافة الي العديد من المؤلفين في مجال علم المعلومات يعتبر أن المعلومات هي موضوع البحث، طالما إنه يتم إنتاجها كمعرفة مسجلة.

في حين يعرّف Belkin(1978) المعلومات بأنَّها بنية أي نص (بنية قابلة للتواصل) قادرة على تعديل البنية المعرفية للمستقبل، والنص في هذه الحالة يتكون من رسالة منظمة عمداً من قبل المولد الذي يُقرر توصيل جانب معين من معرفته. ومن أجل ذلك يتم عزله وتعديله وتحويله إلى بنية قابلة لنقل النص، وعلى غرار بلكين أيضًا، من حيث تبني منهج يتعلق بالجوانب المعرفية للفرد، يذكر BROOKES (1980) أنَّ المعرفة هي: مجموعة من المفاهيم المرتبطة بعلاقاتها، والمعلومات جزء صغير من هذه البنية. في معادلته الأساسية الموضحة في الشكل 1، ينقل BROOKES مفهوم المعلومات كظاهرة تنتج تأثيرات على الفرد، وتغير هياكل المعرفة لديه. ووفقًا للمؤلف، فإنّ الحالة الحالية للمعرفة، وبالإضافة إلى المعرفة الجديدة (التي يتم الحصول عليها عن طريق معلومة جديدة) تساوي حالة جديدة من المعرفة، ناتجة عن تأثير المعلومات الجديدة.

وبطريقة مماثلة ومتكاملة، يشير INGWERSEN (1992) إلى أنَّ مفهوم المعلومات يجب أن يلبي متطلبين. فمن ناحية المعلومات الناتجة عن تحول البنى المعرفية للمولد (بالقصد، ونماذج الحالة المعرفية للمستقبل، وعلى شكل إشارات). ومن ناحية أخرى، كشيء بمجرد إدراكه

يؤثر، ويحول حالة المعرفة للمستقبل، وبالتالي من الممكن أنْ نلاحظ وفقًا للمؤلفين الذين تم تحليل مساهماتهم حتى الآن، أنَّ المعلومات في علم المعلومات تُشكل ظاهرة يجب دراستها من وجهة النظر المادية والموضوعية (المعرفة المسجلة في نوع ما من الدعم الخارجي للإنسان)، ومن الناحية المعرفية الذاتية (العمليات التي تتم في الهياكل العقلية للأفراد)،

ومن المناسب في هذه المرحلة، تسليط الضوء على أهمية الاتصال ضمن تركيز دراسات المعلومات في علم المعلومات. وفي هذا السياق يُناقش القسم التالي التركيز على الاتصال في علم المعلومات من وجهة نظر Bilkin (1978).

3. التركيز على الاتصال من منظور BELKIN

قدمت Belkin، بحث مستفيض حول مفاهيم المعلومات المحددة في مجال علم المعلومات، مفهومًا يعكس الجوانب الهيكلية (المعرفية)، حيث يجب الوفاء بثمانية متطلبات، ويتم تجميع هذه المتطلبات بدورها على أساس ثلاثة مقاربات، وهي المنهجية (م - فائدة المفهوم)، والسلوكية (ج - الظاهرة التي "يهم" المفهوم)، والتعريفية (د - فيما يتعلق بسياق المفهوم).

وفقًا لمنهج المؤلف يكون مفهوم المعلومات مناسبًا لعلم المعلومات عندما:

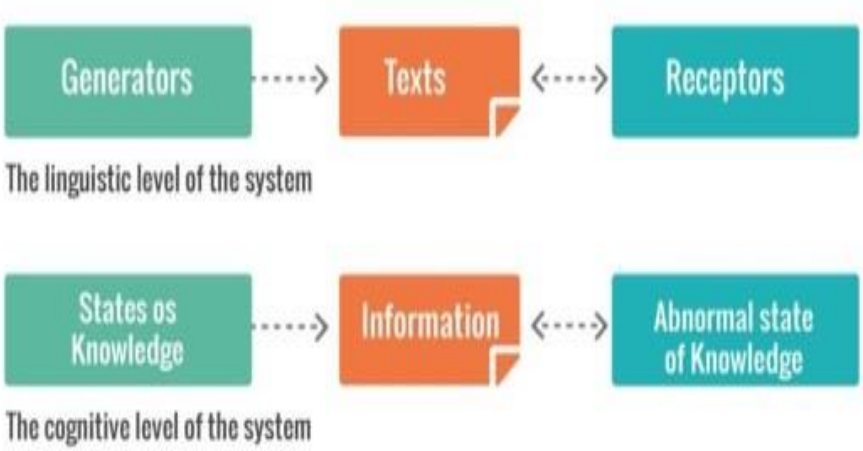
* يشير إلى المعلومات التي تحدث ضمن التواصل مع الغرض والمعنى (د)
* تعتبر المعلومات بمثابة عملية تواصل اجتماعي بين البشر (د)
* يعتبر المعلومات شيئا مطلوبا أو مرغوبا فيه (د)
* يعتبر المعلومات شيئا يؤثر على مستقبله؛ (د، ج)
* تعتبر المعلومات شيئًا متعلقًا بـ "حالة المعرفة" الخاصة بالمولد والمستقبل (د، ج)

يعتبر المعلومات شيئا له تأثيرات مختلفة عندما يتم تقديم الرسالة بوسائل مختلفة قابلة للتعميم بما يتجاوز الحالات الفردية (م)

- يوفر وسيلة للتنبؤ بتأثيرات المعلومات (م)

يلبي مفهوم Belkin للمعلومات المتطلبات الثمانية المقترحة في رسالة الدكتوراه الخاصة به. ومن المهم الإشارة إلى أن المؤلف يستخدم فكرة البنية المدرجة في تحليل ما يسميه "نظام الاتصال الذي يهم علم المعلومات." هذا ويتم التحكم في النظام، وفقًا له بواسطة مستقبل يمكن بتحريض من حالة غير طبيعية من المعرفة فيما يتعلق بموضوع ما، ودراسته على المستويين المعرفي واللغوي (الشكل 1): الدي يبين عناصر نظام الاتصالات ذات الأهمية لعلم المعلومات

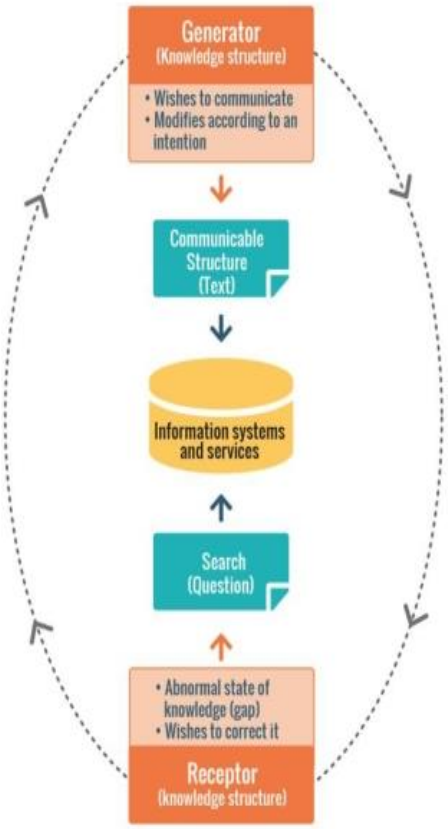
Figure 1 – Elements of a communication system of Information Science interes



Source: Adapted from Belkin[27]

على المستوى اللغوي، يقوم المؤلف بإدخال المعلومات في عملية التواصل بين البشر. بهذا المعنى، ويتوافق المفهوم مع نظام اتصال ترتبط فيه المعلومات بالنص (مجموعة من العلامات التي تم تنظيمها عمدًا بواسطة مولد يهدف إلى تعديل "البنية الصورة" للمستقبل). وبالتالي فإنَّ المعلومات المرتبطة بالنص هي بنية مفاهيمية للمولد، الذي يعدلها بما يتوافق مع غرض، ونية، ومعرفة الحالة المعرفية للمستقبل والخاضعة للبنية السطحية (أي اللغة) للنص. ويوضح الشكل 2 منهج المؤلف على المستوى اللغوي، أي فيما يتعلق بعملية توصيل المعلومات.

Figure 2 – Communication process of information studied at linguistic level.



المصدر: مقتبس من Belkin (1978)

من المثير للاهتمام أنَّ علماء الاتصال البشري يعرّفونها بالسمات التي استخدمها Belkin في بنائه لمفهوم المعلومات في إطار علم المعلومات على المستوى اللغوي. على سبيل المثال، في نموذج Tubbs(2003)'، هناك سبعة عناصر أو محددات تتألف منها عملية الاتصال، وهي: المتصلون 1 و2 (على التوالي: المرسل والمتلقي، في أعمال المؤلفين الآخرين)، والمدخلات (المحفزات في كليهما للتواصل)، والفلاتر (على التوالي: المرسل والمستقبل، في أعمال المؤلفين الآخرين)، المستخدمة من قبل كلا المتصلين) والرسالة وردود الفعل أي التعليقات والتداخلات والقناة والتغذية الراجعة.

من المثير للاهتمام من خلال المؤلفين الذين تمت مناقشة أعمالهم حتى الآن، تسليط الضوء على أهمية نوايا المرسل من حيث التسبب في التأثيرات على المستقبل عند إرسال رسالة إليه وهذه

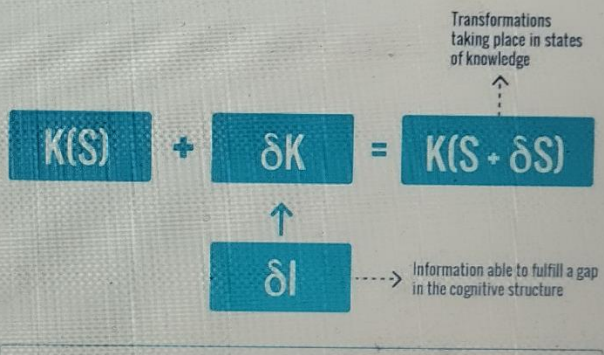
الجوانب من دراسات الاتصال في الواقع، وموجودة في النهج أو بالأحرى المنهج الدي اتبعته مجموعة متنوعة من المنظرين، ومن هؤلاء على سبيل المثال الرائد Lasswell (1984) وصيغته (من ⟵ يقول ماذا ⟵ لأي قناة ⟵ لمن ⟵ مع أي تأثير)

إلى صيغ أكثر حداثة، مثل McQuail(1993) و Windhal(2001)، Barker(2001) ، و Curral(2001) وآخرون. من بين مؤلفين آخرين لا حصر لهم.

على المستوى المعرفي، يركز منهج **Belkin(1978)** على التحولات التي تحدث في الحالات المعرفية للفرد، فعندما يتلقى الفرد معلومات قادرة على تلبية حاجة أوسد فجوة في بنيته المعرفية. في الواقع ما يسميه المؤلف "الحالة غير الطبيعية للمعرفة"، ويمكن فهمها على أنَّها حاجة إلى المعلومات أو شك أو فشلٍ أو فجوةٍ في البِنية المعرفية.

وهذا النهج بدوره يجد صدى في معادلة BROOKES(1980) الأساسية لعلم المعلومات (الشكل 3)، حيث يركز على التغييرات التي تحدثها معلومة جديدة في البنية المعرفية للفرد، أي التحولات في البنية المعرفية للفرد، الناجمة عن المعلومات الجديدة، والتي تمت دراستها على المستوى المعرفي، كما اقترحها Belkin ووفقا لـ BROOKES (حسب الشكل المذكور).

Figure 3 – Transformations in the individual's knowledge structure, brought about by new information, studied at cognitive level, as proposed by Belkin and according to Brookes.



Source: Adapted from Brookes.

وتتضمن دراسة الاحتياجات من المعلومات، وسلوك البحث عن المعلومات، واستخدام المعلومات، وهياكل المعرفة المفاهيم التي تشمل دراسة السلوك المعلوماتي، وإنشاء - على سبيل المثال لا الحصر - وإدارة المعرفة وإدارة المعلومات في علم المعلومات، والتي سيتم مناقشتها لاحقًا. إنَّ بذل جهد أكبر يسمح برؤية الاتصال كجزءٍ من الإدارة (والعكس صحيح) على كلا المستويين اللذين يتم من خلالهما التعبير عن مفهوم **Belkin** للمعلومات، وفي المستوى الأول اللغوي: تناول المُؤلف عملية الاتصال بين المولد والمستقبل بكل خصوصياتها (القصد، والهدف، والبنية المفاهيمية، الخ)، وفي المستوى الثاني: المستوى المعرفي يُقدم المُؤلف العناصر اللازمة للتركيز على إدارة المعرفة (التي تتضمن إدارة المعلومات) في علم المعلومات؛ وذلك لأنَّ **Belkin** يربط المعلومات بشيء يغير الحالة المعرفية للفرد، ومن المهم التأكيد على أنَّه يتطلب من المهنيين والمنتجات والخدمات والأنظمة أنْ يكونوا على دراية دقيقة بحالة المعرفة لدى المستخدمين، ومجموعات المعرفة، أو بالأحرى مصادر المعلومات (المتاحة والتي يمكن الوصول إليها).

إنَّ التعامل مع هذه المجموعات وتوافر الخدمات **والمخرجات** الناتجة عنها يتعلق بإدارة المعلومات، ومن ناحية أخرى فإنَّ الآثار أو الفوائد من النتائج التي تم الحصول عليها، أي خلق المعرفة من المعلومات التي تم الحصول عليها واستيعابها، وتطبيقها في أفضل مسارات العمل (الذكاء) ومشاركتها في مجتمعات محددة والبيئات هي محور إدارة المعرفة، وهذا بدوره يتطلب عمليات توصيل المعلومات باختصار، والمنهجية التي تتبعها Belkin's (1978) تعرض لكلٍ من الدراسات المُجذرة/ الميدانية في مجال التواصل المعلوماتي، وبالإضافة إلى التعريف بالأساس البحثي في مجالي إدارة المعلومات والمعرفة في إطار علم المعلومات.

وفيما يتعلق بمسألة الإدارة، يذكر Teixeira Filho(2001) على سبيل المثال، الاتصال باعتباره أحد مكوناتها الحاسمة، وتؤكد بعض الدراسات ذلك، خاصة فيما يتعلق بمجال المنظمات، أي: فيما يتعلق بالاتصال التنظيمي، وإدارة المعرفة التنظيمية، ويذهب كل من Leite & Costa (2006) إلى أبعد من ذلك في هذه المناقشة حيث قاما أيضًا بدراسة هذه العلاقة في السياق الأكاديمي، بما في ذلك الاتصال العلمي والأبحاث العلمية وإدارة المعرفة العلمية.

ومن المؤكد أنَّ هذا النوع من المناقشة يُسهم في الأسس النظرية التي تمت فيها دراسة الاتصال، بشكل رئيسي من محورين. الأول: يتعلق بعمليات الاتصال التي تجري في سياقات مختلفة (العلم والتكنولوجيا، والمنظمات، والمجتمعات، والأعمال التجارية، مع التركيز بشكل أكبر على الأولين). والثاني: يتعلق بإدارة المعرفة. يستكشف Brookes(1980) بشكل أفضل القضية التوجيهية للدراسات حول إدارة المعلومات، والمعرفة في علم المعلومات، وتناقش أفكاره لفترة وجيزة في القسم التالي.

4. التركيز على إدارة المعلومات والمعرفة، من وجهة نظر Brookes 1980

إنَّه من المُهم في البدء ضرورة إلقاء الضوء على اختلاف البُحاث والمختصين حول فهم وتناول العلاقة بين إدارة المعرفة وبين إدارة المعلومات. حيث حاول Leite(2006) بعد " إيجاز ما ورد في الأدبيات السابقة وتأملات الكتاب الفكرية حول الموضوعات التالية:

إدارة المعرفة متضمنة تطبيقات عملية ومنهجية عن إدارة المعلومات لا سيما تلك المتعلقة بتجميع، حفظ، واستعادة أجزاء من المعارف الضمنية أو الكامنة، والتي اختصرت لاحقًا في مفهوم البنى المعلوماتية. مع ذلك لا ُيمكن تقليص أو اختصار مفهوم إدارة المعرفة إلى مفهوم إدارة المعلومات، وذلك بسبب انّ مشاركة أو نشر نوع من المعرفة إنما يتطلب الخدمة من الأنظمة الرسمية في إدارة المعلومات لتسمح بتخزينها أو استعادتها معرفيًا من خلال البني المعلوماتية، وهو ما يستدعي الحديث عن اختراعات المعرفة الفردية.

ومن هذا المنظور، يرى معظم المتخصصين في علم المعلومات أنَّ التخصص يجب أن يتعامل مع ما يسميه LE COADIC (1996)، من بين مؤلفين آخرين، بالمعرفة المسجلة أو المحفوظة. وفي الواقع يعتبر معارضو إدارة المعرفة أنّ المعرفة بمجرد تسجيلها أو قابليتها للتسجيل، هي معلومات. ومع ذلك يعتبر Bouthillier & Shearer(2002) الحجة القائلة بأنّ المعرفة المسجلة (أو الصريحة) هي: معلومات وتقييم غير مناسب للأبعاد النوعية لمختلف أنواع المعلومات، والمعرفة التي تم إنشاؤها واستخدامها ونقلها.

ومن بين المناهج المثيرة للاهتمام، والتي ناقشت بيان العلاقة بين المعرفة والمعلومات نظرية المعرفة الموضوعية عند ".POPPER(1975) . حيث نجد "Brookes(1980) "قد طبّق هذا المنهج بشكل مناسب في علم المعلومات. الأمر الذي أدى إلى وجود بيئة نظرية خصبة من أجل تناول العلاقة بين المعرفة والمعلومات في إطار علم المعلومات.

وبناءً على منهجية كارل بوبر حول العوالم الثلاثة يفترض "Brookes " وجود علاقة بين المعلومات والمعرفة في بحوث ودراسات علم المعلومات، والقائمة بشكل أساسي على مفهوم "المساحات الذهنية الخاصة " .هذا ويلفت الكاتب الانتباه لمفهوم المساحات العقلية – ويلفت المؤلف أيضا إلى أنَّ أحداث العالم الثاني – الفردية العقلية تحدث في أماكن فردية خاصة، وبالتالي فهي غير موضوعية، ومن أجل تجسيد العقليات الفردية يحتاج المرء إلى التعبير عنها وإيداع السجلات فيها في العالم الثالث حيث يمكن للآخرين الوصول إليها، وبالتالي يُمكن النظر فيها بشكل نقدي

يستعرض Brookes عالم بوبر الثالث باعتباره علم المكتبات والمعلومات، مشيرًا مع ذلك إلى أنَّ العمل التطبيقي للمتخصصين في هذا المجال هو جمع وتنظيم سجلات الاستخدام الخاصة بالعالم الثالث، وتتجسد مهامه النظرية في دراسة التفاعلات بين العالم الثاني والعالم الثالث، وذلك لوصفهما وشرحهما إن أمكن، بالإضافة إلى ذلك هي تساعد في تنظيم المعرفة، بدلاً من المستندات، ودلك للاستخدام بشكل أكثر فعالية.

ويُسهم Brookes بشكل مهم في دراسة إدارة المعرفة في علم المعلومات، ضمن منهج العوالم الثلاثة لPOPPER ، والتي تسمح بالتخلص والابتعاد عن ذاتيات أو مواضيع المنهج القديم منذ ألفي سنة مضت. بالنسبة للنظريات المتعلقة بالمعرفة وعلم النفس الذاتي، وكذلك الفلسفة التقليدية. علاوة على ذلك، فبينما يتبني أويعتمد التفاعل بين العالمين الثاني والثالث كمجال دراساتنا، فإننا نطالب بملكية نظام لم يطالب به أي نظام آخر.

يُقدم المُؤلف حجة يجدها المرء واضحة في نصه، والتي مفادها أنَّ علم المعلومات لا ينبغي أن يكون مزيجًا من مناهج من مختلف التخصصات، مثل: اللغويات وعلوم الحاسوب، من بين تخصصات أخرى، حيث إنَّ مجاله في الواقع، وفقًا للمؤلف، له خصوصيته، ومشاكله الخاصة. إحدى القراءات المحتملة لحجة Brookes تتعلق بما تتم دراسته على أنه إدارة المعرفة. من هذا المنظور، فإنَّ خُلاصة التأملات التي قدمها BATISTA (2007) وآخرون، بعد دراسة شاملة لمنظور Brookes ، والتي نوقشت فيها هذه الأسئلة، هي أن يشير إلى تحليل نموذج Nonaka & Takeuch [...] وأن إدارة المعرفة هي التي تتعامل مع وصف وتحليل عملية تحويل في شكلي المعرفة (الضمنية أو الذاتية والصريحة أو الموضوعية)، وتقوم بالمهمة الثانية لتي يقدمها مقترح Brookes إلى علماء المعلومات، أي: دراسة التفاعلات بين العالمين الثاني والثالث عند بوبر.

مع عدم وجود مزيد من التفاصيل حول نهج Brookes فمن المثير للاهتمام أن نستأنف على الفور اقتراحه حول "المعادلة الأساسية لعلم المعلومات"، الموضحة في الشكل 3. كما يمكن للمرء أن يلاحظ، فإنَّ البنية المعرفية للفرد تتغير نحو نمط جديد تتعدل بواسطة كم من المعلومات. لاحظ أنَّ نفس المعلومات قد تسبب تأثيرات مختلفة على هياكل أو مكونات معرفية مختلفة. وبهذا المعنى، يرى Brookes أنه نظرًا لأنَّ المعلومات مجرد جزء صغير من المعرفة، فسيكون من الصحيح استبدال الرمز المعلوماتI بـ المعرفةK في المعادلة.

مع ذلك لاحظ أنَّ ما يسميه بروكس بالمساحات العقلية الذهنية الفردية يمكن اعتباره تماما ما يسميه" Nonaka and Takeuch المعرفة الضمنية"، وهكذا يبدو أن مايسميه Brookes بالمساحات الفردية تزودنا بالأساس الذي يقوم عليه مفهوم عملية التبادل المعرفي عند كل من Nonaka & Takeuchi، وبشكل أكثر تحديدا عمليات التنشئة الاجتماعية.

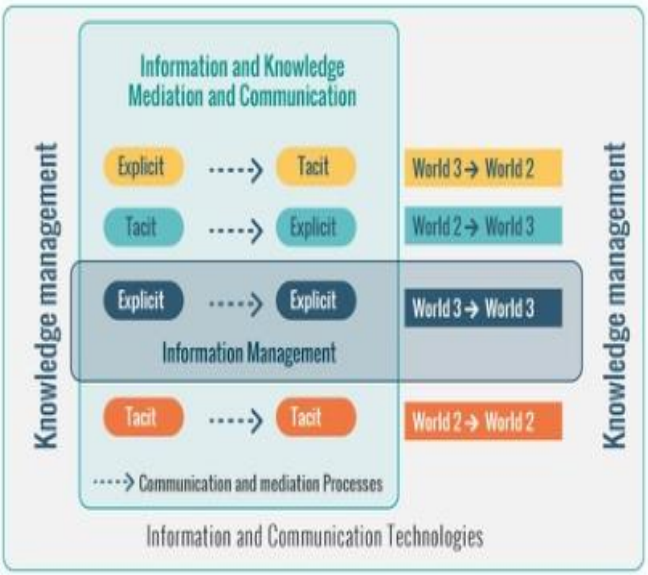
ومن الجدير بالذكر أيضا أنَّ **Nonaka & Takeuchi** اعتمدا في نهجهما على أعمال " Sveiby والذي ينظر إليه على أنَّه أحد مؤسسي إدارة المعرفة علاوة على ذلك كانت أعماله توجه دراسات إدارة المعرفة في علم المعلومات، وخير مثال هو الأبحاث المتعلقة ب(2003) Choo . أضف إلى ذلك تعريف Teixeira Filho (2001) للاتصال باعتباره عنصرًا حاسمًا في إدارة المعرفة، لأنه يتعامل مع توصيل المعرفة المفيدة إلى الشخص المناسب، بشكل مفهوم، وفي الوقت المناسب. وهدا يشبه تعريف(1990) Mason, R.. الذي تركز ورقته البحثية حول محترفي المعلومات على هذه القضايا، والتي تُعد أساسًا لإدارة المعلومات والمعرفة في علم المعلومات. القلق إذن ينصب على أنَّ المعرفة يجب أنْ يتم تقاسمها بأكبر قدر ممكن من الفعالية، ومن المهم أنْ نلاحظ مرة أخرى أن إدارة المعلومات هي جزء أساسي من إدارة المعرفة. وهكذا يُمكن للمرء أن يرى

بوضوح مساهمة منظري علم المعلومات، مثل Brookes and Belkin ، وغيرهم من المؤلفين والباحثين، في بناء أسس دراسات أُجريت في علم المعلومات حول إدارة المعلومات والمعرفة.

ويوضح الشكل 4 تأملات حول علم المعلومات ومناهج Belkin و Brookes وPOPPER **Nonaka & Takeuchi**، بالإضافة إلى مؤلفي الاتصالات وإدارة المعلومات والمعرفة. أيضا يسهم في تأملات حول الحوارات بين الاتصال والإدارة في علم المعلومات، كما هو الحال في الوحدة اللاحقة.

ويوضح الشكل 4 -العلاقات بين إدارة المعلومات والمعرفة والاتصال لعلوم المعلومات، من منظور Brookes

Figure 4 – Relationships between information and knowledge management and communication for Information Science, under Brookes' perspective.



المصدر: المؤلفون

5. الحوارات بين الاتصال والإدارة في علم المعلومات.

يتم عرض الحجج الداعمة للعلاقة بين إدارة المعلومات والمعرفة، وكذلك عمليات الاتصال في هذا القسم في البداية في المقام الأول انطلاقا من تعريف Borko لعلم المعلومات، المرتبط بوجهات نظر مجموعة من المؤلفين الآخرين، يتم إجراء المناقشة بناءً على ظواهر تُفهم على أنها مركزية ولا يمكن فصلها عن المجال، والتي تشمل العلاقة بين الاتصالات وإدارة المعلومات. وفي المقام الثاني

تتم مناقشة العلاقة بين إدارة المعرفة وعمليات الاتصال. في كلا القسمين الفرعيين، هناك تدفق للحوار الضروري بين الاتصال والإدارة في سياق علم المعلومات.

1.5. إدارة المعلومات والاتصالات

التعريف الذي قدمه Borko (1968) مليء بالعلامات التي تكشف عن الاهتمامات الأكثر إلحاحًا لعلم المعلومات. وبشكل أكثر تحديدًا، ذكر أنَّ المجال يتعلق بمجموعة المعرفة المتعلقة بأصل المعلومات وجمعها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتفسيرها ونقلها وتحويلها واستخدامها، ويكشف Borko عن قاعدتين إرشاديتين كبيرتين لكل من التحقيق والممارسة في هذا المجال. وبالنتيجة فانَّ الظواهر التي ثم تناولها من قبل Borko تشمل قضايا اتصالات المعلومات من منظور أوسع، وقضايا إدارة المعلومات، كمنظور وسيط. وفيما يلي مناقشة موجزة حول كلا الاقتراحين.

يتم النظر في قضايا اتصالات المعلومات بشكل واضح وعلى نطاق واسع في تعريف Borko وهو يُسلط الضوء على أصل المعلومات واستخدامها، والتي تم وضعها بشكل متماسك باعتبارها الظاهرة الأولى والأخيرة في التعريف، والتي تتناول عنصرين مهمين موجودين في التواصل البشري، يُفهمان أحيانًا كعناصر فاعلة، وفي أحيان أخرى كعمليات. العنصر الأول: هو الأصل (المرسلون/المنتجون) والثاني: هو الاستخدام (المستقبلات/المستخدمون).

في هذا الخط من التفكير، يعتبر أن اتصال المعلومات بين البشر وكذلك الديناميكيات الكاملة الموجودة بين أصل المعلومات واستخدامها -يتوافق مع الاهتمام الأوسع لعلم المعلومات وهو موجود في تعريف Borko، ويزعم بعض المؤلفين أنَّها في الواقع تمثل الاهتمام المركزي لمجال علم المعلومات، كما سيتم عرضها بإيجاز فيما بعد.

واعتبر VICKERY (1973) أنَّ اهتمام علم المكتبات والمعلومات منذ ظهوره هو تسهيل انتقال المعلومات بين البشر لاحقًا، ولاحظ VICKERY (1987) أنَّ علم المعلومات يبحث في اتصالات المعلومات في المجتمع، والتي كانت تتمحور في ذلك الوقت حول ظواهر محددة (تنظيم المعلومات، واسترجاع المعلومات، ونشر المعلومات).

بالاتساق مع هؤلاء المؤلفين، يقترح Ingwersen (1992) أنَّ المجال يتعلق في الغالب بدراسة الظواهر المرتبطة بتوليد المعلومات والاتصالات واستخدامها. نلاحظ بأنَّ اقتراح Ingwersen يتضمن العمليات المذكورة في بداية ونهاية تعريف Borko -الأصل والاستخدام - حيث يتوافق الاتصال الذي ذكره مع الديناميكيات الحالية والممكنة لهاتين العمليتين المميزتين. بالعودة إلى Belkin(1978) يلاحظ المرء أنَّ منهجه لا يفلت من هذه الفكرة، حيث يقول إن المجال يهدف إلى إنتاج المعرفة حول تسهيل الاتصال الفعال للمعلومات المطلوبة، ويتضمن في هذه الحالة مكونًا معرفيًا قويًا بين المستخدمين البشريين والمولدين. مع ذلك نلاحظ بأنَّ Belkin يُؤكد أيضًا على الأصل والاستخدام، وهما عنصران أساسيان في التواصل البشري.

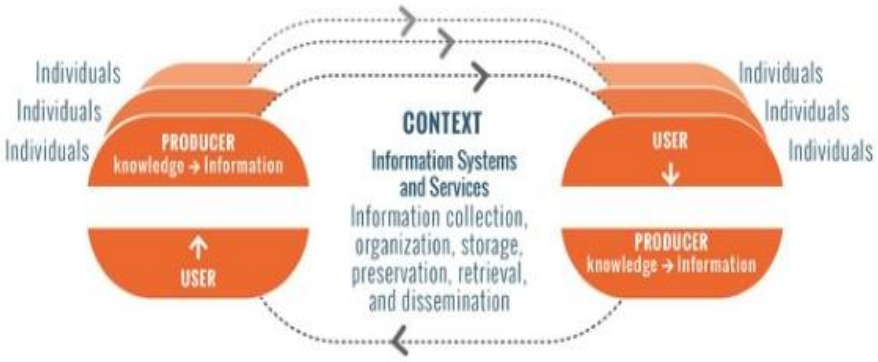
أخيرًا، يذكر Saracevic (2010) ، في موسوعة علوم المكتبات والمعلومات، بأنَّ المجال مخصص للقضايا العلمية والممارسة المهنية المتعلقة بقضايا توصيل المعلومات الفعالة بين البشر في سياقات الاستخدام الفردية أو المؤسسية أو الاجتماعية أيضًا. حسب احتياجات المعلومات. بالتالي فإنَّ هذه المفاهيم التي تبني في الأساس على فكرة أنه من التعريف الأساسي لعلم المعلومات الذي قدمه

Borko، والذي وجد دعمًا لاحقًا من علماء آخرين، فإنَّ اتصال المعلومات بين البشر يشكل الاهتمام الأوسع لعلم المعلومات.

مع تسليط الضوء على اتصالات المعلومات بين البشر باعتبارها الاهتمام الأوسع في هذا المجال، والذي يتمثل في التفاعلات بين منتجي المعلومات ومستخدميها، ما هي إذن الظواهر الأكثر تحديدًا؟ تشير الإجابة على هذا السؤال إلى العمليات التي قام بها المؤلف جنبًا إلى جنب بين أصل المعلومات واستخدامها. أي أن الأسئلة المتعلقة بدراسة إدارة المعلومات ترتبط بالكامل بالظواهر الوسيطة الموضوعة بينهما أصل، واستخدام المعلومات في التعريف الذي قدمه BORKO. الظواهر الوسيطة هي: الجمع والتنظيم والتخزين والاسترجاع والتفسير والنقل والتحويل للمعلومة. ومن هذا المنظور، يُقترح أن التفاعل بين منتجي المعلومات ومستخدميها، أي: إنشاء مراسلات فعالة بين احتياجات المعلومات ومصادر المعلومات، ويشكل عملية اتصال قابلة للحياة، وهذا فقط بسبب تنظيم عمليات إدارة المعلومات، والتي بدورها تعادل الظواهر الوسيطة الموجودة في تعريف BORKO.

على الرغم من أن تعريف BORKO(1968) يعود تاريخه إلى ستينيات القرن الماضي، إلاَّ أن العناصر التي يتألف منها تجعله خالدًا، بقدر ما يلفت الانتباه إلى الظواهر التي لا تزال حتى يومنا هذا ضرورية، ومن المرجح أن تظل من الآن فصاعدًا. مثل هذه الظواهر، وإنْ لم تكن فريدة من نوعها تبدو حاضرة تمامًا في جوهر البحث الذي يتم إجراؤه في علم المعلومات حتى يومنا هذا. وبالتالي، يمكن تمثيل البناء النظري الذي تمت مناقشته هنا في الشكل 5، على النحو التالي.

Figure 5 – Conceptual relations between Information Management and Communication



Source: the authors

إنَّ البحث في المعرفة وتطبيقها في حل المشاكل الواقعية ذات العلاقة بتحسين جودة التبادل المعلوماتي بين البشرية تعد خطوة أساسية في علم المعلومات، والتي تستدعي أهمية عملية إدارة المعلومات. هذا يعني ضرورة الاستناد على الأسس العملية في إدارة المعلومات لا سيما عمليات الجمع والفرز أو التنظيم، أو التخزين، أو الحفظ والاسترجاع، أو استدعاء تلكم المعلومات، ومن تم أخيرا إعادة نشرها وتوزيعها، وتُعدُ هذه العمليات أساسًا لتحقيق تواصل فعال بين إجراءات أو خطوات إنتاج المعلومة (المصدر)، وبين المستفيدين منها (المستخدم). وفي خطوة للتعريف بالنظرية الموضحة في الشكل 5 ، نحاول لفت الانتباه إلى أربعة جوانب أساسية التي توضح ماهية فهم العلاقة بين الاتصال و إدارة المعلومات، وبيان الحاجة إلى ضرورة الحوار بين المنظورين.

الجانب الأول: يتمثل في العناصر أو المكونات المهمة المتواجدة في نظام الاتصال، والتي تُعد محل اهتمام علم الاتصال، وهو ما يفترضه "Belkin " ومتواجد لدى "Brookes' في معادلاته الأساسية التي تمت الإشارة سابقًا. آما الجانب الثاني: فيهتم بالعناصر الفاعلة في نظام الاتصال (المصدر والمستخدم). وإنَّه من المهم أن يتم إسقاط الضوء على إنتاج المعلومات وتطبيقاتها، وهي الأنشطة التي يمارسها نفس الأفراد في أوقات وسياقات مختلفة. ومثل ما هو موضح في الشكل 5 الخطوات التي نتجت من عملية توليد المعرفة من بين العوامل الأخرى، والحاجة للوصول إلى معلومات مرضية وكاملة، ومثل هذه الخطوات المهمة بمكان بالنسبة لمستخدمي المعلومات. الخلاصة: كلما أشبع المستخدمين احتياجهم للمعلومات، فإنهم في نفس الوقت يولدون وينتجون معارف جديدة ثم تعاد حلقة نظام الاتصال من جديد وبنفس العملية الدائرية.

في حين ان الجانب الثالث يركز الانتباه على العامل المسؤول على الربط والتفاعل بين المصادر والمستخدمين: نظم الاتصال والخدمات المؤسسة على تقنيات الاتصال والمعلومات. بالنتيجة فإنه يمكن الوصول إلى شروط المراسلة الكاملة بين إنتاج المعلومات (المصدر)، وبين الحاجة للمعلومات (المستخدم). إنَّ تفعيل عملية الربط والتفاعل بين المنتجين للمعلومة ومستخدميها إنَّما يتم من خلال إدارة المعلومات التي تُعد من وظائف أنظمة الاتصال والخدمات، والتي يتم فهمها عمومًا من خلال مجموعة من العمليات ذات الصلة بجمع المعلومات، وترتيبها، وتخزينها، وحفظها، واستعادتها ومن تم إعادة نشرها.

وأخيرا، يعمل الجانب الرابع على السياقات التي تعمل وتتفاعل فيها كلاً من إدارة المعلومات ونظام الاتصال. ومن هذا المنظور يُعد السياق التفاعلي هو الذي يتم من خلاله فهم مجموعة العوامل المعرفية، الاجتماعية، والثقافية ، والسياسية، والتقنية ، والاقتصادية ، وأخيرًا القانونية والتي تؤثر إلى حدٍ ما على إدارة المعلومات والاتصالات، وهنآك عناصر من إدارة المعلومات وأنظمة الاتصال متواجدة في كل السياقات المذكورة أعلاها مجموعة من القوى المتواجدة في كل سياق يمكن أن يترك أثر بصمة متمثلة في تباينات خاصة تظهر على سلوكيات المنتج المتصل، أو المستخدم للمعلومات، ولهذا السبب يُمكن الافتراض أنَّ السياق الدي يتم فيه ومن خلاله تبادل المعلومات، ويوثر على نظام

الاتصال، وبالمحصلة مجموعة من الخدمات والأنظمة التي تضع في الاعتبار التباينات من هذا التأثير المتبادل.

باختصار، يقدم تعريف BORKO (1968) لعلم المعلومات جميع العناصر الضرورية لفهم الاهتمام الأوسع في المجال للتحقيق، واقتراح التحسينات في إدارة المعلومات في أي سياق.

وكما قلنا سابقًا، فإنَّ المنظور المقترح لا يستنفد مجموعة اهتمامات علم المعلومات، بل يمثل جوهر الظواهر المركزية التي ظل المجال ينتج المعرفة في ظلها، والتي تشكل ربما أقوى أسسه. ومن الواضح أنه طوال ما يقرب من سبعة عقود منذ ظهورها، توسعت المنطقة بشكل كبير في وجهات النظر والممارسات. علاوة على ذلك، هناك ظواهر أخرى، سواء كانت مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بإدارة المعلومات والاتصالات. وبالنظر إلى أنّ الأسئلة المرتبطة بدراسة إدارة المعرفة لم تكن ذات أهمية لعلماء علوم المعلومات، وربما ليس لديهم أي تخصص على الإطلاق -في الستينيات، فمن المفهوم أنهم لم يكونوا حاضرين في الظواهر التي وصفها Borko. ومع ذلك، يعرض القسم التالي جوانب تشير إلى التقارب المحتمل بين إدارة المعرفة والاتصال في مجال علم المعلومات، تم تحديده من خلال مناهج (1980) BROOKES، كما تمت مناقشته سابقًا.

2.5. إدارة المعرفة والاتصال

إنَّ الافتراض الأساسي للحجة الداعمة للعلاقة بين الاتصال وإدارة المعرفة هو أن الاتصال في جانب التفاعل البشري، الذي لا يتم تقليله، بل تدعمه التكنولوجيا، وهو إحدى العمليات الأساسية نحو نجاح إدارة المعرفة، قدم تحليل موجز للأدبيات سلسلة من الحجج التي تؤكد هذا الافتراض.

وكما أشار Leite (2007) ، يرى Jensen(1998) بأن الاتصال وإدارة المعرفة مترابطان. والفرق بينهما، وفقًا لدلك هو أنّ إدارة المعرفة أكثر انضباطًا قليلاً لالتقاط ما نحتاج إليه وتنظيمه وتتبعه من أجل اتخاذ القرارات، في حين أن الاتصالات تركز بشكل أكبر على التبادلات. في نفس خط الفكر، ينص Ash (2000) على أنَّ التواصل الفعال ضروري لأي برنامج لإدارة المعرفة. وقد عدد MARTENSSON (2000) وSHARP(2003) العناصر الحاسمة لنجاح إدارة المعرفة، من بينها، الاتصالات، وتؤدي مثل هذه التعريفات إلى اعتبار أنَّ هناك علاقة تكامل وترابط بين الممارستين. وذلك لأنَّ إدارة المعرفة تنظم وتزيد من فعالية عمليات الاتصال من ناحية، ومن ناحية أخرى يسمح الاتصال بجعل إدارة المعرفة قابلة للحياة، لأنه يتيح من بين عمليات أخرى التفاعل بين الأفراد، وبالتالي إنشاء المعرفة ومشاركتها واستخدامها.

على الرغم من أنَّ مسألة الاتصال تبرز على أنها مهمة في مجال إدارة المعرفة، إلا أنّ مبادرات إدارة المعرفة التي هي في الواقع، تعتبر عمليات الاتصال، وليس فقط التقنيات، كطبقة أساسية لمشروع إدارة المعرفة تبدو نادرة في الواقع، لم يُقال الكثير فيما يتعلق بالاتصال من وجهة نظر عملياته، كعنصر من عناصر إدارة المعرفة. وبالنظر في الاتصالات من جانب التقنيات يبدو أن خطاب إدارة المعرفة اختزاليًا. ومن ناحية أخرى يجب النظر إلى الاتصال كعنصر ذو تأثير قوي على أداء الأنشطة التنظيمية، وخاصة في إدارة المعرفة، لأنه مسؤول عن تبادل المعرفة والتعلم ونشر الثقافة في المنظمة.

IVES and etc (1998)يذكر أن أفلاطون رأى بأنَّ تقليد التعلم الشفهي يعتمد على الحوار، في حين أن المتعلم في التقليد المكتوب لديه قدرة قليلة على التحدث مع منشئ المعرفة. وذلك لأنَّ خلق المعرفة حسب هؤلاء المؤلفين، ينتج عن التفاعل بين وجهتي نظر. يُضيف المؤلفون بأنَّ إعادة تقديم الحوار الآن على المستويات العالمية، وذلك بفضل تطور تكنولوجيات الاتصالات ربما تكون بداية واحدة من أعظم المساهمات المعرفية لمرحلة إدارة المعرفة الحالية في حجة مماثلة، ذكرت Theunissen (2004) أنها تعتقد أن فشل مشاريع إدارة المعرفة المتمركزة في التقنيات يرتبط ارتباطًا مباشرًا بحجة Ives and etc والتي تقول بأنَّ المعرفة يتم إنشاؤها عن طريق الحوار. إنَّ الحوار، بحسب Theunissen، هو التواصل بين وجهتي نظر.

إنَّ البناء النظري لـ KUHLEN (2004) " يؤيد تبادل التفاعل والعلاقة بين أنظمة الاتصال وإدارة المعرفة. وهنا يناقش الكاتب اثنين من أهم المناهج المستخدمة في إدارة المعرفة: باراديغم المخزون المعرفي وباراديغم الاتصال.

حيث يهتم باراديغم المخزون المعرفي بمفهوم إدارة المعرفة من غير أنْ يأخذ في الحسبان مفهوم عمليات الاتصال. يأخذ " KUHLEN " في الاعتبارً النماذج المستخدمة من قبل كلاً من " Nonaka & Takeuchi (1997) ، و(2002) Wig(2002)، PROBST(2002), G.; RAUB, S.; ROMHART, K " على اعتبار انهم من أهم ممثلي باراديغم المخزون المعرفي.
ولقد صرح انه مع ظهور واختراع تقنيات الاتصال يمكن ملاحظة تغيرات على الباراديغم لا سيما من خلال المؤشرات الإحصائية الدالة على إنتاج المعارف وإعادة توزيعها وانتشارها، أو من خلال استخدام المنظور التعاوني الديناميكي في إطار مثل هذه العمليات، خاصة تلك المتعلقة باختراع وإنتاج المعرفة أو التبادل المعرفي. هذا وقد أطلق "كوهلين" على هذا المنظور الجديد اسم باراديغم الاتصال أو نموذج التواصل في إدارة المعرفة.(LEITE, 2007)

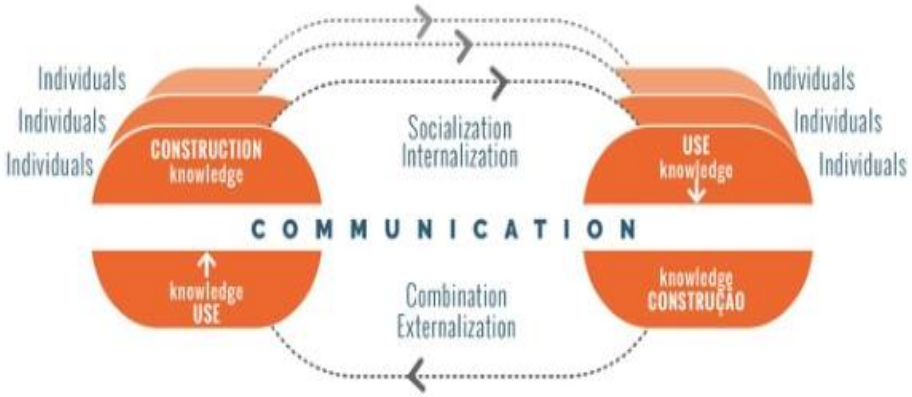
ويأخذ نموذج مستودع المعرفة بعين الاعتبار إدارة المعرفة دون الأخذ بعين الاعتبار عمليات الاتصال، ويأخذ كوهلين بعين الاعتبار نماذج ممثلو نموذج مستودع المعرفة، ويذكر أنه مع ظهور تكنولوجيات الاتصالات على نطاق واسع، من الممكن ملاحظة تغيير في النموذج من وجهة نظر أكثر ثباتًا لنشر المعرفة، وإنتاج المعلومات واستخدامها إلى رؤية ديناميكية وتعاونية لهذه العمليات، خاصة فيما يتعلق بتوليد المعرفة وتبادلها. ويسمي كوهلين وجهة النظر الجديدة هذه بالنموذج التواصلي لإدارة المعرفة في هذا النموذج، بالإضافة إلى النظر في استخدام مصادر المعلومات الموجودة هناك التركيز على آثار الجمع بين الأفراد من خلفيات ومستويات مختلفة من الخبرة، فضلا عن الحفاظ على السياق، أو إعادة وضع المعرفة المشتركة في سياقها. إذَن التفاعل الاجتماعي بين الأفراد، والخبرات المشتركة، وتبادل المعرفة لا تقل أهمية عن مستودعات المعرفة نفسها.

ووفقًا للخط الجدلي لهذه المقالة، يمكن فهم إدارة المعرفة على أنها خلق ظروف خصبة لبناء المعرفة ومشاركتها واستخدامها. إنَّ العمليات الكلية الدورية، أي بناء المعرفة ومشاركتها واستخدامها الممثلة في الشكل 6 لها من الأفراد مؤيديها، وفي التواصل عنصر تمكيني، وذلك بسبب ثلاث حجج

تبرر إدارة المعرفة. يتعلق الأول بحقيقة أن توليد المعرفة الجديدة يبدأ من استخدام المعرفة الموجودة في بعدها الذاتي أو الموضوعي التي تم الإبلاغ عنها مسبقًا. أمّا الثاني: فيتعلق بديناميكية التفاعل، سواء غير الرسمي أو الرسمي الضروري لتبادل المعرفة، والذي يتعلق بعملية التواصل ذاتها. أما الجانب الثالث: فهو ناتج عن الجانبين السابقين ويُشير إلى إدراك أنَّ من بين متطلبات استخدام المعرفة توافرها وإمكانية الوصول إليها لمن يحتاج إليها.

وبالتالي، فإنَّ البُعد المشترك والمتكامل للعمليات الكلية التي تشمل إدارة المعرفة هو التواصل، الذي يتضمن ويحدث دورة بناء المعرفة، ومشاركتها واستخدامها، وتعتمد هذه الدورة على طريقة لتحويل المعرفة التي وضعها NONAKA and TAKEUCHI (1997) ، والتي تُشكل نظرية خلق المعرفة في المنظمات التي يقترحونها. ويتم توسيع اقتراحهم هنا لتوضيح - إلى جانب الخلق - تبادل المعرفة واستخدامها. ويتوافق هذا الخط من التفكير مع نموذج Kuhlen (2004) التواصلي لإدارة المعرفة ويعززه.

Figure 6 – Relations between communication and knowledge management



Source: The authors

6. الاعتبارات النهائية

تهدف الحجج المعرفية المقدمة بإيجاز في هذه المقالة إلى المساهمة في فهم العلاقات المفاهيمية بين الاتصالات وإدارة المعلومات، والمعرفة في سياق علم المعلومات، كما هو موضح بشكل عام في

الشكل 7. وكما هو واضح، فإن عمليات الاتصال في سياقات مختلفة تعتبر حاسمة لكل من إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. وهي تشكل في الواقع أحد المحاور المركزية لدراسات علم المعلومات.

Figure 7 – Relations between communication and knowledge management.

Source: The authors

واستنادًا إلى الحجج المدعومة بالأسس التي توفرها الأدبيات والاطر النظرية، يُقترح أنه من المناسب إجراء دراسات حول الاتصالات وإدارة المعرفة والمعلومات في مجال علم المعلومات، مع مراعاة ثلاثة أسئلة على الأقل.

يتعلق السؤال الأول بالسياقات المختلفة التي يتم فيها الاتصال والإدارة، ويمكن فهم السياقات على أنها مجموعة من العوامل المعرفية والاجتماعية والثقافية والسياسية والتكنولوجية والاقتصادية والقانونية التي تؤثر إلى حدٍ ما على نشأة وتدفق المعلومات والمعرفة، وبالتالي فإنّها تؤثر أيضًا على عمليات الإدارة والاتصال الخاصة بهم، مثل: سياقات المعلومات العلمية، والمعلومات التكنولوجية، والمعلومات التجارية، والمعلومات التنظيمية، والمعلومات المدنية والمجتمعية من بين أمور أخرى.

أما السؤال الثاني فيتعلق بالعلاقات المفاهيمية بين الاتصال وإدارة المعلومات والمعرفة. وماهي الإمكانيات لقراءة العلاقة بين هده المفاهيم، بدأ الاقتراح النظري من افتراض أنه في ظل وجهة نظر علوم المعلومات، كما تمت مناقشته بإسهاب في هذه المقالة، فإنَّ عمليات إدارة المعرفة والمعلومات المناسبة تؤدي إلى تواصل فعال، أي: أنّ إدارة المعلومات والمعرفة تُعزز ظروف

التواصل بين البشر. وعلى العكس من ذلك، فإنّ إدارة المعرفة نفسها كما هو مقترح تعتمد على عمليات الاتصال؛ وذلك لأنه بالنظر إلى عمليات تحويل المعرفة، فإنَّ جوهر نظرية خلق المعرفة NONAKA and TAKEUCHI (1997) يتعلق في الواقع بعمليات الاتصال. وبهذا المعنى يعتبر الاتصال أمر بالغ الأهمية للإدارة.

وأخيرا من المُهم أن نأخذ في الاعتبار أنَّ المقترحات المفاهيمية تُشكل أطرا مرجعية نظرية محتملة، وإنْ لم تكن فريدة من نوعها للدراسات المتعلقة بالاتصالات، وإدارة المعلومات والمعرفة في إطار منظور علم المعلومات. علاوة على ذلك من المهم الإشارة إلى إمكانية حدوث واحد فقط من هذه المواضيع (الاتصال أو الإدارة) في دراسات علم المعلومات، إذا أخذنا في الاعتبار مفاهيم المعلومات الخاصة بالمجال التي قدمها المؤلفون الذين تدعمهم مناهجهم الأساسية.

المراجع

1. لا توجد مصادر في المستن **Alves, S. 1997**. Revigorando a cultura da empresa: uma abordagem cultural da mudança nas organizações na era da globalização. São Paulo : Livres Makron.
2. **Ash, J. 2000**. Communication absente des stratégies de base de KM. Accédé en mars 2005. http:// www.knowledgepoint.com.au/knowledge_management/Articles/KM_JA001.htm.
3. **Barker, LL et D. Gaut. 2001**. Communication, 8e éd. Boston : Allyn et Bacon.
4. **Batista, FF ; Costa, SMS ; Alvares, LMAR 2007**. "Gestão do conhecimento: a realização da proposta de Brookes para a ciência da informação?". Encontro Nacional de Pesquisa in Ciência da Informação 8. Salvador. Anaïs... Salvador : ENANCIB
5. **Belkin, N. 1978**. "Concepts d'information pour la science de l'information". Journal de documentation 34 : 55-85.
6. **Borko, H. 1968**. "La science de l'information : qu'est-ce que c'est ?" Documentation américaine, v. 19, n. 1, p. 3-5.
7. **Bouthillier, F.; Shearer, K. 2002**. « Comprendre la gestion des connaissances et la gestion de l'information : la nécessité d'une perspective empirique ». Recherche d'information, v. 8, n. 1
8. **Brookes, BC 1980**. « Les fondements de la science de l'information. Partie I. Aspect philosophique ». Journal des sciences de l'information, n. 2, p. 125-133. LES RÉFÉRENCES.
9. **Choo, CW 2003**. A organização do conhecimento : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo : Editora Senac.
10. **Curral, L. ; Chambel, MJ 2001**. A comunicação nas organizações. Dans : FERREIRA, JM et al. Manual de psicossociologia das organizações. Alfragide : McGraw-Hill de Portugal. p.357-376.

11. **Davenport, T. et L. Prusak. 1999.** Conhecimento empresarial. Rio de Janeiro : Campus.
12. **Dervin, B. 1977**. « Théorie utile à la bibliothéconomie : la communication, pas l'information ». Drexel Library Quarterly, v. 13, n. 3, p. 16-32.
13. **Farradane, J. 1979**. « La nature de l'information ». Journal des sciences de l'information, v. 1, n. 3, p. 13-**17.**
14. **Farradane, J. 1976**. « Vers une véritable science de l'information ». Scientifique de l'information, v. 10, n. 3, p. 91- 101.
15. **Ingwersen, P. 1992**. Interaction de recherche d'informations. Londres : Taylor Graham.
16. **Ives, W.; Torrey, B**.; Gordon, C. 1998. "Gestion des connaissances : une discipline émergente avec une longue histoire". Journal of Knowledge Management, v. 1, n. 4, p. 269-274.
17. **Jensen, B. 1998**. « Communication ou gestion des connaissances ? Il est temps de se réveiller et de sentir le café ». Monde des communications.
18. **Kochen, M. 1983**. « Information et société ». Revue annuelle des sciences et technologies de l'information, v. 18, p. 277-304.
19. **Kuhlen, R. 2004**. Changement de paradigme dans la gestion des connaissances : cadre pour la production et l'échange collaboratifs de connaissances. Dans HOBOHM, H. (Ed.). Gestion des connaissances : les bibliothèques et les bibliothécaires relèvent le défi.
20. **Lasswell, H. 1948.** La structure et la fonction de la communication dans la société. Dans : BRYSON, L. (éd.). La communication des idées. New York : Institut d'études religieuses et sociales, p. 32-51
21. **Le Coadic, Y. 1996**. A ciência da informação. Brasilia : Briquet de Lemos, Curral, L. ; Chambel, MJ 20
22. **Leite, FCL 2006**. Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico : proposta de um modelo conceitual. 2006. xiii, 240 s. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasilia, Brasilia.
23. **Leite, FCL 2007.** "Comunicação científica e gestão do conhecimento : enlaces conceituais para a fundamentação da gestão do conhecimento científico no contexto de universidades".
24. Ingwersen, P. 1992. Interaction de recherche d'informations. Londres : Taylor Graham. Transinformação, v. 19, n. 2, p. 139-151. Disponible sur http:// www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862007000200005&lng=en&nrm=iso>. Accès le 10 août 2016. http:// dx.doi.org/10.1590/S0103-37862007000200005
25. **Leite, FCL; Costa, SMS 2007.** "Gestão do conhecimento científico : proposta de um modelo conceitual com base em processos de comunicação científica". Ciência da Informação, v. 36, n. 1, p. 92-107.L
26. **Martensson, M. 2000**. « Un examen critique de la gestion des connaissances en tant qu'outil de gestion ». Journal of Knowledge Management, v. 4, n. 3, p. 204-216.

27. **Mason, RO 1990**. « Qu'est-ce qu'un professionnel de l'information ? » Journal of Education for Library and Information Science, v. 31, n. 2, p. 122-138.
28. **Mcquail, D.; Windahl, S. 1993**. Modèles de communication pour l'étude de la communication de masse. Londres : Longman,
29. **Miller, K. 2006.** Communication organisationnelle : approches et processus. 4. éd. Belmont. CA : Thomson Wadsworth.
30. **Nonaka, je.; Takeuchi, H. 1997**. Criação do conhecimento na empresa : como as empresas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro : Campus.
31. **Pignatari, D. 1968**. Informação, linguagem, comunicação. 2. éd. São Paulo : Perspective.
32. **Pinheiro, LVR 2005.** "Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação". Informação & Sociedade : Estudos, v. 15, n. 1, p. 1-21.
33. **Popper, KR 1975.** Conhecimento objetivo : uma abordagem evolucionária. Belo Horizonte : Itatiaia.
34. **Probst, G.; Raub, S.; Romhardt, K. 2002**. Gestão do conhecimento : os elementos construtivos do sucesso. Porto Alegre : Bookman.
35. **Saracevic, T. 2010**. "Sciences de l'information". Dans : Encyclopédie de la bibliothéconomie et des sciences de l'information. 3ème. éd., p. 2570-2585.
36. **Sharp, D. 2003.** « La gestion des connaissances aujourd'hui : défis et opportunités ». Traitement et gestion de l'information, v. 20, n. 2, p. 32-37.
37. **Smoliar, SW 2003**. « Gestion des interactions : la prochaine (et nécessaire) étape au-delà de la gestion des connaissances ». Journal de gestion des processus d'affaires, v. 9, n. 3, p. 337-353.
38. **Soares, BJ 2003**. Comportamento de gestores de empresas de base tecnológica na busca e uso de informações. Dans : ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. Anaïs... Salvador : ENANCIB.
39. **Sveiby, KE 1994.** Vers une perspective de connaissance sur l'organisation. 1994. Dissertation (Doctorat en administration des affaires) - Département d'administration des affaires, Université de Stockholm.
40. **Taylor, RS 1966**. "Aspects professionnels des sciences et technologies de l'information". Revue annuelle des sciences et technologies de l'information, v. 1, p. 15-40.
41. **Teixeira Filho, J. 2001**. "Gestão do conhecimento e comunicação organizacional". Aperçu Informel, n.m. 44.
42. **Theunissen, P. 2004**. La communication : la pierre angulaire de la gestion des connaissances. Making a Difference: Australian and New Zealand Communication Association Conference 2004. Université de Sydney, Sydney, Australie 7-9 juillet 2004.
43. **Tubbs, S; Moss, S. 2003.** Communication humaine : principes et contextes. 9. éd. Boston : McGraw Hill.
44. **Vickery, C.-B. 1973**. Systèmes d'information. Londres : Butterworth.
45. **Vickery, C.-B.; Vickery, A. 1987.** Sciences de l'information en théorie et en pratique. Londres : Bowker-Saur.

46. **Wiig, KM 2002.** La gestion des connaissances a plusieurs facettes. Institut de recherche sur les connaissances. Disponible sur : http://www.krii.com/downloads/Four_KM_Facets.pdf. Accès : 14 février 2018.
47. **Yovits, MC 1969**. "Sciences de l'information : vers le développement d'une véritable discipline scientifique".Documentation américaine, v. 20, n. 4, p. 369-376.