



جامعة ابن خلدون - تيارت-



كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

الموسومة بـ

إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات  
الواقع والأدوار المنتظرة  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة غليزان.

تحت إشراف

أ. العياشي بدر الدين

من إعداد الطالبة  
الأستاذ

بوقروج حنان

لجنة المناقشة

الصفة	اسم ولقب الأستاذ
رئيساً	أ.سوالمي أسماء
مشرفاً ومقرراً	أ.العياشي بدر الدين
مناقشاً	أ.قيشيدون حليلة

السنة الجامعية 2022/2021

“قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ  
الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ  
أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي  
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ.”

سورة النمل\_ آية:19

# شكرتكم

الحمد لله حمداً طيباً مباركاً كما ينبغي لجلال شأنه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي تتم به الصالحات، فسبحانه الذي أنعم علينا أن أتمنا هذا العمل المتواضع، ثم صلاته على محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

من تمة شكر الله أن نشكر عباده، وعليه لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى عائلتي الكبيرة والصغيرة على صبرهم ومساعدتهم لي لإتمام دراستي الجامعية

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الفاضل **العايشي بدر الدين**

أسأل الله عز وجل أن يمتعه بموفور الصحة والعافية

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة

و لا أنسى أن أتوجه بالشكر الجزيل لزميلتي وأختي **فاطمة بن زينب**

التي ساعدتني بكل جهدها ومعلوماتها طيلة دراستي الجامعية

وبالخصوص في إعداد هاته المذكرة

حفظها الله وادام عليها الصحة والعافية

و لكل من ساهم من بعيد

أو قريب في إنجاز هذا البحث.

# إهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد

إلى من وافته المنية في الأونة الأخيرة وترك حزنا وشوقا في قلوبنا إلى  
من علمني معاني كثيرة في الحياة إلى الحبيب الذي لن يأتي مثله أبداً  
إلى روحه الطاهرة رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

## حبيبي الغالي أبي

إلى من غمرتني بحبها وحنانها وعطفها حفظها الله وأدام عليها نعمة

الصحة والعافية حبيبتي الغالية أمي

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه فكان السند والعطاء وقدم لي الكثير

في صور من الصبر والأمل العزيز الغالي زوجي .

إلى قرة عيني إسماعيل وإسحاق وشرف الدين وريان

حفظهم الله الأعزاء أولادي

إلى جميع إخوتي وأولادهم وبالخصوص فتيحة وسارة وفضيلة وأسيا

إلى أخي مختار حفظه الله وأخي بوعبدالله

إلى زميلاني وإخوتي فاطمة وهوارية

وفي الأخير إليك أنت جميلتي فرحة فلي أمل حياتي

الغالية نادية

حنان

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	
	الكشافات
	كشاف الجداول
	كشاف الأشكال البيانية
أ	مقدمة.
ت	الإشكالية
ث	تساؤلات الدراسة
ث	الفرضيات
ج	أسباب اختيار الموضوع
ج	أهمية الدراسة
ح	أهداف الدراسة
ح	منهج الدراسة
ح	أدوات البحث ومصادره
خ	مجتمع وعينة الدراسة
د	الدراسات السابقة
ر	مفاهيم الدراسة.
الفصل الأول: إدارة المعرفة أهميتها و أهدافها	
1	تمهيد
2	1-1 مفهوم إدارة المعرفة
3	1-1-1 مفهوم البيانات -المعلومات- المعرفة
9	2-1-1 نشأة مفهوم إدارة المعرفة
12	3-1-1 مبررات التحول إلى إدارة المعرفة
13	4-1-1 أهداف وأهمية إدارة المعرفة
16	2-1 متطلبات إدارة المعرفة في المكتبات.
17	1-2-1 متطلبات بشرية.

## فهرس المحتويات

20	2-2-2 متطلبات تنظيمية.
22	3-2-1 متطلبات تقنية.
24	4-2-1 متطلبات معرفية.
25	3-1 عمليات إدارة المعرفة.
26	1-3-1 تشخيص، اكتشاف المعرفة.
27	2-3-1 تنظيم وتخزين المعرفة.
28	3-3-1 مشاركة وتوزيع المعرفة.
28	4-3-1 تطبيق و استخدام المعرفة.
29	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة	
43	تمهيد
44	1-2 المكتبي وضرورة التحول إلى اختصاصي المعلومات
44	1-1-2 تعريف اختصاصي المعلومات.
45	2-1-2 مهام اختصاصي المعلومات.
47	3-1-2 المهارات والكفاءات المطلوبة لاختصاصي المعلومات.
51	4-1-2 أساسيات تحول اختصاصي المعلومات إلى اختصاصي المعرفة.
54	2-2 الاتجاهات الحديثة في تكوين أختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة
55	1-2-2 تعريف التكوين.
56	2-2-2 المحتوى والمحاور الأساسية لتكوين اختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة.
60	3-2-2 أهداف تكوين اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة.
61	4-2-2 تحديات تكوين اختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة.
62	2-3 آليات وأساليب تطوير إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات.
62	1-3-2 المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني و منصات التعليم عن بعد .
63	2-3-2 استخدام تطبيقات الويب التفاعلي 0. 2.
64	3-3-2 حضور المؤتمرات والندوات المهنية لأختصاصي المعلومات.

## فهرس المحتويات

64	2-3-4 التكوين والتعلم الذاتي.
65	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث : الأدوار والوظائف الجديدة لاختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة	
73	تمهيد
74	3-1 المهارات والكفاءات لاختصاصي المعلومات.
74	3-1-1 المهارات والكفاءات التقنية .
75	3-1-2 مهارات الاتصال و التواصل.
76	3-1-3 مهارات تنظيمية.
77	3-1-4 مهارات التعلم الموجه ذاتيا والتكوين والتعلم مدى الحياة.
79	3-2 الأدوار الجديدة لاختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة.
79	3-2-1 اختصاصي المعلومات مهندس وباحث معلوماتي.
80	3-2-2 اختصاصي المعلومات مكلف بتحليل البيانات الضخمة.
80	3-2-3 اختصاصي المعلومات منظم ومنتج للمحتوى الرقمي.
81	3-2-4 اختصاصي المعلومات وسيط معلوماتي.
86	3-3 الخدمات المستحدثة لأختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة.
86	3-3-1 إدارة المعرفة للمستفيد.
86	3-3-2 خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات .
87	3-3-3 تطوير الخدمات المرجعية الرقمية .
88	3-3-4 خدمة حفظ الموارد الرقمية المعرفية .
90	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة -غليزان-	
91	تمهيد
92	4-1 التعريف بالمؤسسة الأصلية
93	4-2 تفرغ الجداول وتحليل بيانات الاستبيان.
114	4-3 نتائج الدراسة في جانبها النظري.
115	4-4 نتائج الدراسة في جانبها التطبيقي.
117	4-5 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.



## فهرس المحتويات

118	6-4 التوصيات والاقتراحات.
120	خاتمة
122	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق.
	الملخص (عربي، إنجليزي )

## فهرس المحتويات

### كشاف الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول	
خ	تمثيل عينة الدراسة حسب الرتب بالمكتبة المركزية	1-1	إطار المنهجي
93	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01	الفصل الرابع
94	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات السن	02	
95	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الوظيفة	03	
96	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	04	
97	حسب دراية وإطلاع المبحوثين مفهوم إدارة المعرفة	1-1	
98	توزيع العينة لمفهوم إدارة المعرفة	2-1	
99	توزيع العينة حسب هدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة	3-1	
101	المكونات و العناصر الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة	4-1	
102	الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة المركزية في التعامل مع متطلبات البيئة الرقمية	1-2	
103	يمثل كفاية التكوين الجامعي للقيام بالمهنة.	2-2	
104	يمثل الأنشطة التكوينية والدورات التدريبية التي تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات.	1-3-2	
105	توزيع العينة حسب أشكال الدورات التكوينية	2-3-2	
106	الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة	4-2	
107	توزيع العينة حسب نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد	5-2	
108	العينة حسب دور اختصاصي المعلومات وفق هذه المقاربة	1-3	
109	يمثل دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية	2-3	
110	المهارات التي يجب تطويرها كأولية لتفعيل إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات.	3-3	
112	مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة لمكتبتكم	4-3	
113	الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة	5-3	

## فهرس المحتويات

### كشاف الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل	
د	عينة الدراسة حسب الرتب بالمكتبة المركزية	1-1	إطار المنهجي
06	يمثل هرم المعرفة	1	الفصل الأول
17	يمثل متطلبات عمليات الإدارة	2	
25	يمثل عمليات ومراحل الإدارة	3	
58	يمثل المحتوى والمحاور الأساسية لتكوين اختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة	4	الفصل الثاني
94	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01	الفصل الرابع
95	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات السن	02	
96	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الوظيفة	03	
97	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	04	
98	حسب دراية وإطلاع المبحوثين مفهوم إدارة المعرفة	1-1	
99	توزيع العينة لمفهوم إدارة المعرفة	2-1	
100	العينة حسب هدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة	3-1	
102	المكونات والعناصر الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة	4-1	
103	الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة في التعامل مع متطلبات البيئة الرقمية	1-2	
104	يمثل كفاية التكوين الجامعي للقيام بالمهنة	2-2	
105	الأنشطة التكوينية والدورات التدريبية التي تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات	1-3-2	
106	توزيع العينة حسب أشكال الدورات التكوينية	2-3-2	
107	الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة	4-2	
108	توزيع العينة حسب نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد	5-2	
109	العينة حسب دور اختصاصي المعلومات وفق هذه المقارنة	1-3	
110	يمثل دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية	2-3	

## فهرس المحتويات

111	المهارات التي يجب تطويرها كأولية لتفعيل إدارة المعرفة	3-3	
112	مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة	4-3	
113	الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة	5-3	

# مقدمة

مقدمة:

في ظل التطورات التقنية والمعرفية التي يشهدها العالم في كافة المجالات السياسية والاقتصادية الاجتماعية والثقافية وفي ظل التحول إلى اقتصاديات المعرفة، هذا التحول غير من مفهوم التنمية التي لم تعد تعتمد على الجانب المادي بقدر ما تعتمد على الجانب المعرفي والمعلوماتي، إذ أننا لا نستطيع أن نقيم تنمية هادفة ومستدامة إلا في إطار التعامل مع المعلومات من خلال تفعيل سياسات واستراتيجيات وآليات رصد المعلومات والمعارف والعمل على تنظيمها، حفظها واسترجاعها وحسن استثمارها الاستثمار الأمثل.

فالمعرفة أصبحت عنصراً أساسياً من عناصر الإنتاج والتوظيف والدخل، حيث تتضمن هذه الأخيرة أبعاداً كثيرة ومتنوعة تعمل على تطوير كفاءات وقدرات الموارد البشرية في دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وفي الوقت نفسه زيادة القدرة التنافسية للدول التي أصبحت تقاس في عالم اليوم بقدرة الاقتصاديات المختلفة على إنتاج المعارف والإبداع، التجديد والابتكار.

إذ أنّ من أهم مقومات نجاح المؤسسات في الوقت الراهن القدرة على التكيف ومواكبة أحدث المتغيرات والتطورات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية، نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا الاتصالات واستخداماتها في حقل المعلومات، فقد أدّى التضخم الهائل في للمعلومات وتراكمها نتيجة كم البيانات البحثية الضخمة المنتجة يومياً على شبكة الويب إلى وجود حاجة ماسة إلى التحكم وتنظيم وإدارة هذه المعلومات من أجل الاستفادة القصوى منها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات ومساندة صناع القرار في اتخاذ قراراتهم اليومية في الوقت المناسب<sup>(1)</sup>.

في هذا الإطار وجدت المكتبات الجامعية نفسها ملزمة على مواكبة هذه التطورات الحاصلة، إذ تعد هذه الأخيرة من أهم الأقطاب الرئيسية في تأسيس مجتمع المعرفة من خلال مدخل المعلومات والمعرفة كما أنّها المعني الأول دائماً بأيّ تغيير نظراً لارتباطها بمجال البحث والتطوير وأهم صرح للتعليم والتعلم وإنتاج القدرات والكفاءات العلمية واعتبارها جزء لا يتجزأ من الجامعة وأداة لتبليغ رسالتها

<sup>1</sup> - منير، الحمزة، واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم استباقي للأحداث، الجزائر جامعة تبسة، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، المجلد 19، العدد 2، ص 36-43: متاحة على الرابط <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-01-2022].

وتحقيق أهدافها فقد أصبحت من أهم المعايير التي يمكن من خلالها تقييم الجامعات من خلال العديد من الخدمات والأنشطة والندوات التي يقدمها أخصائي المعلومات، ومن خلال تبني العديد من النظريات والأنماط الإدارية الحديثة كان أهمها على الإطلاق **مدخل إدارة المعرفة**، إذ تعد هذه الأخيرة من أهم الآليات المهمة لمواكبة المكتبات الجامعية للمتغيرات والمستجدات العلمية والتقنية، هذا من جهة /ومن جهة أخرى فهي تساهم في رفع الأداء للمكتبة الجامعية نظراً لطبيعة خدماتها ومجتمع مستخدميها وهذا من خلال تأثيرها على الموارد البشرية والاستثمار في الرأس المال الفكري للمكتبة.

في هذا الإطار يمكننا تعريف إدارة المعرفة على أنها "هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوظيفها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وأخيراً نقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تضمينها في الأنشطة الإدارية المختلفة في صنع القرارات الرشيدة وحل المشكلات والتعليم التنظيمي والتخطيط الاستراتيجي".

- كما تعرف المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس إدارة المعرفة "على أساس أنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات، وإستحصالها وتنظيمها وتنقيتها وعرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله، وتساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على خزن واستخدام المعرفة لإحتياجات ما مثل حل المشاكل، التخطيط الإستراتيجي وصناعة القرارات كما، أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار وتضيف إلى ذكاء المنظمة، وتتيح مرونة أكبر"<sup>(1)</sup>.

ومن أجل تحقيق هذا الهدف أردنا التقرب من واقع مكتباتنا والمتمثل في المكتبة المركزية لجامعة غليزان ولتحقيق هذا الغرض فقد اخترنا تقديم عملنا في أربعة فصول منسجمة تم فيها مراعاة التوازن في البحث والإلمام بكافة الجوانب الأساسية للموضوع.

**تضمن الفصل الأول** تقديم منظومة إدارة المعرفة وذلك بالتركيز على المفاهيم العامة والتعريفات المتخصصة للمنظمات والمنظرين ونشأة ومبررات التحول إلى إدارة المعرفة و أهدافها وأهميتها كما تطرقنا فيه إلى متطلبات وعمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

<sup>1</sup> - نعيم إبراهيم الظاهر، **إدارة المعرفة**، عمان: جدار للكتاب العالمي، 2009، ص78.

أما الفصل الثاني: فتم التركيز فيه على اختصاصي المعلومات وضرورة التحول إلى هذا المفهوم الحديث من خلال رصد المهارات والكفاءات المطلوبة لإدارة المعرفة وذلك بتفعيل برامج التكوين الأكاديمي وفرص التدريب المهني بالإضافة إلى التكوين الذاتي من خلال المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني ومنصات التفاعل عن بعد التي أصبحت هي الأخرى فاعلة في هذا المجال.

أما الفصل الثالث: والذي جاء بعنوان الأدوار والوظائف الجديدة لاختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة وذلك بعرض موجز للمهارات والكفاءات المتمثلة في المهارات والكفاءات التقنية، مهارات الاتصال والتواصل و كذا المهارات التنظيمية ومهارات التعلم الموجه ذاتياً والتعليم مدى الحياة، أيضاً تم التطرق فيه إلى الأدوار الجديدة والمستحدثة لأخصائي المعلومات في ظل هذه المقاربة وكذا عرض لأهم الخدمات الجديدة والمستحدثة في ظل تطبيق هذا المفهوم .

الفصل الرابع: والموسوم بالدراسة الميدانية للمكتبة المركزية لجامعة غليزان وذلك بالوقوف على الوضع المهني لأخصاصي المعلومات ومحاولة التعرف على ما يحدث من ممارسات في مجال إدارة المعرفة ودورها في تطوير الأداء المهني.

**الإشكالية:** تعتبر المعرفة من أهم الموارد التي يركز عليها عصرنا الحالي إذ أنها تلعب دوراً حيوياً في حياة الأفراد والمؤسسات والمجتمعات، فهي مورد لا غنى عنه في ممارسة أي نشاط فهي المادة الخام للبحث العلمي والمحرك الرئيسي لاتخاذ القرارات الصائبة في عالم متغير يستند على العلم في كل شيء .

فهي بذلك تتضمن أبعاداً كثيرة ومتنوعة، إذ أنها تساعد على تطوير الأداء المهني للموارد البشرية والمساهمة في دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية. وفي الوقت نفسه تعمل على زيادة القدرة التنافسية للدول، ومن أجل تحقيق القصى من المعلومات والمعارف تعمل المكتبات ومراكز المعلومات على الحصول عليها ومعالجتها وتنظيمها بغرض إتاحتها والوصول إليها وإعادة إستخدامها وهوما نطلق عليه بمصطلح إدارة المعرفة، إذ تكتسي هذه الأخيرة أهمية متزايدة في ظل التضخم الهائل لكم البيانات والمعلومات المنتجة يومياً وتزداد هذه الأهمية إلى تعزيز ورفع مستويات القدرة الإنتاجية وتحقيق الكفاءة والفعالية من خلال الاستثمار في رأس المال البشري.



في هذا السياق وجدت المكتبات الجامعية نفسها مضطرة على مسايرة هذه التطورات الراهنة باعتبارها مؤسسات علمية ثقافية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنظيمها في جميع التخصصات وتدريب المستفيدين منها على كيفية الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب من خلال العديد من الأنشطة والخدمات التي يؤديها المختصون في هذا المجال، فقد أحدثت هذه المقاربة تغييراً جذرياً في طبيعة الأداء والوظائف واستحداث ممارسات مهنية جديدة وصولاً إلى مرحلة الإبداع والإبتكار وهذا من خلال تحويل المعارف الضمنية إلى معارف صريحة واستغلالها لصالح المنظمة في صنع القرارات والتخطيط الإستراتيجي .

ومن أجل البحث في التغيرات والتحولات واستقراء المستجدات التي مست مهنة اختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة وأهمية اعتمادها كإستراتيجيات فعالة لتطوير الأداء والوظائف ورصد المهارات والكفاءات الواجب على اختصاصي المعلومات اكتسابها من هنا انبثقت إشكالية دراستنا لتتمحور حول التساؤل الجوهرى الآتى:

ما هو واقع إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية لجامعة غليزان وما هي الأدوار المطلوبة لأختصاصي المعلومات في ظل هذا المفهوم ؟

و كتحليل للسؤال الجوهرى المطروح في المشكلة بمعنى تفريغ وتبسيط الغموض العام إلى أسئلة فرعية تساعد على تحليل وخدمة مشكلة البحث والتي سنحاول الإجابة عنها من خلال هذه الدراسة.

- ما مفهوم إدارة المعرفة وماهي متطلبات تفعيلها في بيئة المكتبات الجامعية محل الدراسة ؟
- ما هي المهارات والكفاءات المطلوبة من اختصاصي المعلومات وكيف يمكن تطويرها بما يتماشى مع خدمات ذات جودة عالية ؟

- ماهي الأدوار والوظائف الجديدة التي سيؤديها اختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة؟

- **الفرضيات:** من أجل تحقيق منهجية واضحة في هذه الدراسة سنستند على الفرضيات التالية:
- **الفرضية الأولى:** نجاح إدارة المعرفة مرهون بتوفير منظومة شاملة من المقومات والموارد المتفاعلة فيما بينها.

- الفرضية الثانية: تفعيل إدارة المعرفة يتطلب من إختصاصي المعلومات الإلمام بالعديد من المهارات والكفاءات .

- الفرضية الثالثة: تبني مدخل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية يساهم في إستحداث ممارسات مهنية جديدة وتطوير العديد من الوظائف والأدوار .

➤ أسباب اختيار الموضوع: لقد تمَّ اختيارنا لموضوع إدارة المعرفة ودور إختصاصي المعلومات الواقع والأدوار المنتظرة للعديد من الدوافع والأسس والتي نحددها في النقاط الآتية:

- يعتبر موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الحديثة والراهنة في أدبيات علم المكتبات والمعلومات وكونه يتماشى مع آخر تطورات الأداء المهني لأختصاصي المعلومات.

- محاولة الكشف عن الأدوار المستحدثة في المحيط المهني واستكشاف فرص العمل المستجدة للمهنيين واستقراء المستجدات التي شهدتها المهنة المكتبية في عصر إدارة المعرفة.

- ترتبط إدارة المعرفة بتحقيق التعلم الذاتي والتطوير المهني المستمر لأختصاصي المعلومات.

### أهمية الدراسة:

- تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه باعتباره أحد الموضوعات الحيوية والمهمة ذلك أنّ إدارة المعرفة تعتبر الهدف الرئيسي لمهنة المكتبات في الوقت الراهن مجال علم المكتبات والمعلومات.

- رصد الواقع المهني لأختصاصي المعلومات في مجال إدارة المعرفة والكشف عن الأدوار المستحدثة في هذا المجال.

- ومما يعزز أيضاً أهمية الموضوع هو أنّ المهنيين في حقل المعلومات مطالبون اليوم بالتعامل مع مختلف فئات المستفيدين وإفادتهم بأحدث وأدق المعلومات والمعارف في مجالات تخصصاتهم الأمر الذي يدعو لرفع قدراتهم ومهاراتهم عن طريق تطبيق خطة شاملة وواضحة تضمن لهم متابعة جيدة لمساراتهم التكوينية والتدريبية في مجال إدارة المعرفة.

- توجيه أنظار المنظمات عامة والمكتبات خاصة حول أهمية إدارة المعرفة وذلك لارتباطها برفع مستوى أدائها وتطوير استراتيجياتها والارتقاء بوظيفتها كونها منظمات تعلم بتكنولوجيات عالية وبذلك

تكون إدارة المعرفة المورد الاستراتيجي الذي يمكن أن يحقق للمؤسسات الوثائقية جوانب قوة تعزز من ديمومتها ومنافستها.

**أهداف الدراسة:** إنّ أي دراسة علمية لديها أهداف واضحة تسعى لتحقيقها لذلك فقد تم تحديد جملة من الأهداف لدراسة هذا الموضوع وهي كالآتي:

- التعرف على واقع إدارة المعرفة داخل المكتبة المركزية والوقوف على الوضع المهني لأختصاصي المعلومات ومعرفة مستواه من إدارة المعرفة.
- التعرف على العلاقة ودراسة التأثير بين إدارة المعرفة ودورها في تفعيل أداء اختصاصي المعلومات.
- الكشف عن المهارات والكفاءات المهنية الجديدة الواجب على اختصاصي المعلومات اكتسابها في ظل هذه المقاربة.
- عرض بعض المقترحات التي تدعو إلى إثراء البرامج التكوينية والتدريبية في مجال إدارة المعرفة والارتقاء بمستوى التأهيل نحو الأفضل.

**منهج الدراسة:** تعتمد أساسيات القيام بأيّ بحث علمي بالدرجة الأولى على المنهج المتبع والذي يحدده الباحث ويختاره وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائماً لمضمون دراسته وتحديد أبعادها بشكل شامل بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة وقد اعتمدنا في دراستنا على منهج البحث الوصفي فهو يسمح لنا بوصف الظاهرة محل الدراسة من خلال دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة غليزان، كما تم الاعتماد على منهج البحث الوثائقي في التعرف على تأثير هذا المدخل الجديد على تطوير المهارات وإستكشاف ممارسات مهنية جديدة.

**أدوات وأساليب جمع البيانات:** لما كان البحث العلمي يستهدف أساساً الإجابة على مجموعة من التساؤلات المطروحة عن المشكلة و اختبار مدى صحة الفرضيات المحددة مسبقاً فلا بد من توفير كافة البيانات التي تخدم القسم الميداني بكل موضوعية وذلك بالاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة بحث رئيسية لجمع البيانات والمعلومات .

**الاستبيان:** تعتمد صلاحية الاستبيان بشكل كبير على جودة الأسئلة المطروحة ومن هنا تأتي أهمية صياغتها وتحقيقاً لهذه الغاية تم ترتيبها من العام إلى الخاص كما تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم طرحها وفق المحاور الرئيسية الآتية: أولاً مفهوم إدارة المعرفة ومبررات اكتسابها لدى

اختصاصي المعلومات ثانياً مهارات وكفاءات اختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة ثالثاً الاتجاهات الحديثة لتكوين اختصاصي المعلومات في ظل هذه المقاربة، رابعاً وأخيراً استشراف الأدوار والوظائف الجديدة للممارسات المهنية للمختصين في المعلومات.

**مراجعة وتحكيم الاستبيان:** تم تقديم مسودة الاستبيان إلى الأستاذ المشرف على المذكرة من أجل إبداء رأيه واقتراحاته.

### مجتمع وعينة الدراسة:

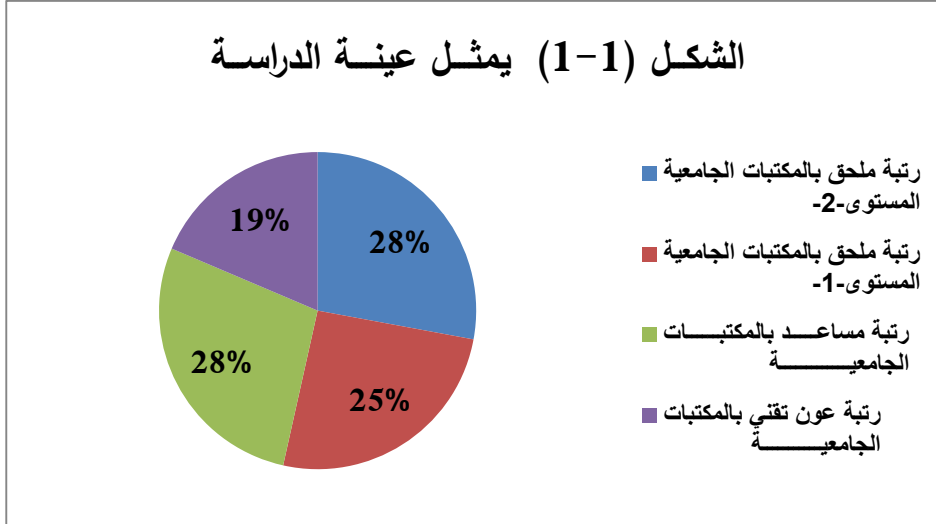
**مجتمع الدراسة:** شملت الدراسة الميدانية المكتبة المركزية لجامعة غليزان .

**عينة الدراسة:** هي الجزء من الكل وهي السبيل الأمثل الذي يسهل العمل الميداني وفي دراستنا هذه وقع تمثيل العينة كالاتي:

يشكل اختيار العينة المكتبيين القائمين على تسيير مصالح المكتبة المركزية ومن منطلق أن الدراسة تهدف إلى التعرف على مهارات وكفاءات المختصين في مجال إدارة المعرفة بما فيهم رتبة الأعوان التقنيين بالمكتبات الجامعية، مساعد بالمكتبات الجامعية، رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى الأول والثاني أما عن رتبة محافظ بالمكتبات الجامعية فهي غير متوفرة نظراً لعدم توفر فرص الترقية المهنية والجدول الآتي يمثل تفصيل العينة حسب الرتب.

### الجدول رقم (1-1) يمثل تمثيل عينة الدراسة.

النسبة	التكرار	المكتبة المركزية
27.90%	12	رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى-2-
25.58%	11	رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية المستوى-1-
27.90%	12	رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية
18.60%	08	رتبة عون تقني بالمكتبات الجامعية
100%	43	المجموع :



### الرسم البياني رقم (1-1) يمثل عينة الدراسة.

**مجال وحدود الدراسة:** ونقصد بها الإطار الموضوعي، الزمني والمكاني للدراسة موضوع البحث فقد ركزت الدراسة موضوعياً على مناقشة واقع إدارة المعرفة والأدوار المطلوبة لإختصاصي المعلومات في ظل هذه الممارسات.

**الحدود الجغرافية:** هو الإطار الذي أجرينا فيه الدراسة والمتمثل في المكتبة المركزية لجامعة غليزان.

**الحدود الزمنية:** وهو الوقت المستغرق في تحديد واختيار العينة المراد بحثها وصولاً إلى اختيار الأداة المناسبة لإجراء التطبيق ومن ثم جمع البيانات وتحليلها وقد كانت فترة إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من جانفي 2022 إلى غاية جوان 2022.

**الدراسات السابقة:** بحكم أنّ طبيعة العلوم هي تكاملية تراكمية، يستوجب استطلاع الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع أو أحد جوانبه إذ أنّه لا ننكر بأنّ عدد الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع إدارة المعرفة لا يستهان بها سواء في الدراسات الأجنبية والعربية إذ أنّ معظم هذه الأبحاث والدراسات ركزت على الجوانب النظرية للموضوع من خلال تعريف إدارة المعرفة وأهميتها متطلباتها و عملياتها وبالنظر إلى طبيعة موضوعنا حول الأدوار الجديدة لأختصاصي المعلومات تبقى في حدود معرفتنا محدودة باستثناء بعض الدراسات التي سنجملها في النقاط الآتية:

✓ نعيم، إبراهيم الظاهر. إدارة المعرفة، عمان: جدار للكتاب العالمي، 2009، ص 365.

- بعد مقدمة منهجية استعرض فيها الباحث التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي حدثت في العالم المعاصر بسبب التفاعل بين ثلاث تطورات وهي عتاد الكمبيوتر، تطور البرمجيات وشبكات الاتصال، هذه التطورات أدت إلى حدوث تغييرات جذرية في كافة مجالات المعرفة البشرية وفي هذا السياق يمثل المفهوم الجديد لإدارة المعرفة هدفاً استراتيجياً لكافة المنظمات عامة والمؤسسات الوثائقية خاصة نظراً لدورها الفعال في تنظيم المعلومات والمعارف في جميع التخصصات وتأسيساً على ذلك جاء هذا الكتاب بهدف نشر مفهوم إدارة المعرفة وألياته واكتساب التقنيات الحديثة العلمية في كيفية التطبيق النظري والعملي لإدارة المعرفة بالإضافة إلى استشراف الرؤية المستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة.

✓ عليان، ربحي مصطفى، اقتصاد المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011، ص 447

يحاول المنظر في هذا المصنف استعراض التطور الهائل لتقنيات المعلومات بشكل عام والانترنت بشكل خاص، هذا التطور والواقع شجع على ظهور العديد من التطبيقات في مختلف المجالات التجارية والصناعية والاجتماعية والأكاديمية والإعلامية ومن بين هذه التطبيقات اقتصاد المعرفة وعليه يقع هذا الكتاب في ستة فصول تتناول الموضوعات المختلفة ذات العلاقة باقتصاد المعرفة حيث يعالج الفصل الأول ماهية المعرفة، أما الفصل الثاني فيناقش عمليات المعرفة وقد خصص الفصل الرئيسي في الكتاب وهو الفصل الثالث لاقتصاد المعرفة أما الفصل الأخير فيتحدث عن مجتمع المعرفة.

✓ مجبل لازم، مسلم المالكي، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، عمان، مؤسسة

الوراق، 2009، ص 219.

استثمرت مؤسسات المعلومات استخدام وتطبيق العديد من التقنيات والنظريات والأساليب الفنية الحديثة المبتكرة في منجزاتها وخدماتها بهدف رفع كفاءة أعمالها وإدارة مواردها وحل مشكلاتها ودعم اتخاذ القرارات وتنمية القوى العاملة فيها باعتبار الرأسمال الفكري أهم موارد تلك المؤسسات والعامل المؤثر بقوة في تطوير أعمالها وأنشطتها الفنية و الخدماتية ومن بين هذه النظم والأساليب والاتجاهات الحديثة التي تواكب مستجدات العصر ثورة المعلومات وتطورات بيئة الرقمية هو الاعتماد على مدخل

إدارة المعرفة وهندستها وتوظيف باستخدامها في تكوين المعرفة وتنظيمها وعمليات تخزينها واسترجاعها وبثها، فضلا عن الوصول إلى جودة المحتوى في خدمات ومنتجات تلك المؤسسات.

✓ ماضي وديعة، دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبة جامعة منتوري قسنطينة - نموذجا - مذكرة مقدمة لنيل شهادة في علم المكتبات تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، الجزائر ، جامعة منتوري قسنطينة 2008-2009.

إن حجر لزاوية في مجتمع المعلومات يعد التنظيم المنهجي للمعارف النظرية باعتبارها المصدر الأساسي للتوجيه وتشكيل بنية هذا المجتمع في المستقبل، إذ أن الباحثين في المجتمع بأمس الحاجة إلى معلومات دقيقة تجيب على استفساراتهم وهذه فرصة مهمة لمختص المعلومات بفضل وجوده على مؤسسات معلومات مختلفة خاصة بالمكتبات الجامعية باعتبارها الدعامة الأساسية للبحث العلمي مما يحتم على كل مهني مختص في المعلومات أن يستعد لتجديد المعرفة باستمرار واكتساب قدرات تمكنه من الاندماج في المجتمع الجديد .

#### مصطلحات الدراسة:

- إدارة المعرفة: هي هندسة وتنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسة على إنتاج المعرفة وتوظيفها من خلال اختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وأخيرا نقل وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ليتم تضمينها في الأنشطة الإدارية المختلفة في صنع القرارات الرشيدة وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الإستراتيجي.<sup>(1)</sup>

- اختصاصي المعلومات : هو الشخص الذي يتعامل مع مصادر المعلومات اختياراً وجمعاً واقتناء ومعالجة وهو الذي يتعامل مع المستفيد فيقدم له ما يحتاجه من معلومات وبيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الإطلاع الداخلي له داخل مرافق المعلومات والإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يقدمها للمستفيد أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجها وإحاطته بالجديد في مجال اهتمامه .

- أيضا هو الشخص الذي يتلقى تكويناً أكاديمياً على مستوى عالي من التعليم لأداء العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات. وهو يشمل جميع فئات العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات الذين يقومون

<sup>1</sup> -نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق\_ص81.

بأعمال تتعلق بتحليل نظم المعلومات، دراستها وتصميمها وتنفيذها ويتولون الإشراف الفني والتقني على هذه النظم.

- **المكتبات الجامعية** : بالمفهوم العلمي الحديث هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دوراً علمياً هاماً في مجال التعليم العالي، ولا يقل هذا الدور في أهميته وضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية وتنقيفية وتربوية وعلمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة والكلية والمعهد، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأبحاثهم، من الكتب والدوريات والمراجع وأوعية المعلومات الأخرى بعد تنظيمها وتصنيفها وفهرستها وتكثيفها تسهيلاً للوصول إلى المعلومة المطلوبة، إنها جزء أساسي لا يتجزأ ولا يمكن الاستغناء عنها كما يمكننا لقول بأن الجامعة هي أستاذ وطالب ومكتبة، فبينما يعمل الأستاذ على نشر العلم والمعرفة ويقف الطالب في محراب الجامعة يتلقى العلم، وتقف المكتبة تعمل جاهزة على توفير مصادر العلم والمعرفة لكل منهما، من هنا تبين أنّ المكتبة الجامعية تحلّ مركزاً رئيسياً في البحث والإتصال العلمي.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - السعيد، مبروك إبراهيم، المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، القاهرة : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، 2009 ص ص 54-56.



الفصل الأول

إدارة المعرفة أهميتها

وأهدافها

تعد المعرفة من أهم الميزات التي يتميز بها عصرنا الحالي، فهي تلعب دوراً حيوياً في حياة الأفراد والمؤسسات والمجتمعات وبذلك فهي مورد لا غنى عنه في أي نشاط نمارسه فهي المادة الخام للبحوث العلمية والمحرك الرئيسي لاتخاذ القرارات الصائبة ، إذ تتضمن المعرفة أبعاداً كثيرة ومتنوعة في إطارها ، إذ تعمل على تطوير قدرات وكفاءات الموارد البشرية في دفع عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد السواء وتؤثر في الوقت نفسه على زيادة القدرة التنافسية للدول التي أصبحت تقاس في عالم اليوم بقدرتها على الإبداع والتجديد.

### 1-1 مفهوم إدارة المعرفة.

#### 1-1-1 في مفهوم البيانات، المعلومات و المعرفة:

- **تعريف البيانات بأنها:** مواد خام متفرقة و حقائق خام أولية، ليست ذات قيمة بشكلها الأول وهي غير مترابطة و تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل لا معنى لها، إلا إذا ما تمت معالجتها وارتبطت مع بعضها بشكل انتقائي لتتحول إلى معلومة. وبهذا يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة من الحقائق الغير المنظمة التي تأخذ شكل الأرقام والرموز والتي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك المتلقي لها<sup>(1)</sup>. وعليه فإنّ البيانات هي المادة الأولية والمعطيات التي تستخلص منها المعلومات.

**فحين أنّ المعلومات تعني:** البيانات التي نظمت ورتبت وأصبحت ذات معنى وتؤثر في من يتلقها وتعتبر البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، فهي تمنح صفة المصادقية ويتم تقديمها لغرض محدد، كما أنّها أصول مرئية مستقلة يمكن نقلها بسهولة، ويمكن اعتبارها نتيجة لعملية اختيار وتنظيم وتحليل البيانات من أجل الحصول على مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة بحيث تغطي معنى خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم<sup>(2)</sup>.

- تعتبر المعلومات المنتج الذي يتم الحصول عليه من خلال تحليل وتصنيف البيانات وربطها مع بعضها البعض ويتضح ذلك من التعريفات التالية:

<sup>1</sup> خضير، كاظم حمود، منظمة المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010، ص ص60-64.

<sup>2</sup> الهوش، أبو بكر محمود، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات ليبيا : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002، ص 249 .

- هي البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها وتفسيرها<sup>(1)</sup>.

- ومما سبق يتضح لنا بأنّ المعلومات هي بيانات ربطت ودمجت مع بيانات أخرى بأساليب مختلفة لتعطي معنى معين يستخدم لأغراض محددة، وهي حقيقتها بيانات خضعت لتفسير وتحليل حتى أصبحت ذات مدلولات ومعاني مفيدة أي أنّها خضعت لعمليات إدارية و فنية فأصبحت معلومات.

- المعلومات هي المورد الذي لا يمكن بدونه للإنسان استثمار أي مورد آخر فقد أصبحت هذه الأخيرة المورد الأساسي للاقتصاد، عنصر أساسي للتعليم والتعلم، عنصر حيوي للإبداع والابتكار ، مورد رئيسي في خلق مواطنة مدنية فاعلة وقادرة على المشاركة الإيجابية وتحسين نوعية الحياة، الصحة والعمل وأخيراً مورد مهم للتنمية الاجتماعية الاقتصادية والوطنية.

**في مفهوم المعرفة:** قبل تحديد مدخل إدارة المعرفة لابد من التطرق إلى مفهوم المعرفة ولقد تعددت تعاريف هذا المصطلح باعتبارها الرأسمال الجديد القائم على الأفكار والخبرات والممارسات وهناك تعريفات كثيرة للمعرفة ويمكن إجمالها في مجموعتين هما:

✓ **أولاً مجموعة تعريفات قائمة على المعرفة الصريحة وتكنولوجيا المعلومات :** إذ أنّ المعرفة تتكون من البيانات والمعلومات التي يمكن تنظيمها ومعالجتها لنقل الخبرة والتعلم والتي يمكن تطبيقها في حل المشكلة أو أخذ القرار فهي بذلك معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة وهي معلومات مفهومة محللة ومطبقة.<sup>(2)</sup>

- يحدد دانيال بيل **Daniel Bell** المعرفة بأنها "مجموعة من البيانات المنظمة للحقائق أو الأفكار التي تمثل أحكاماً مسببة أو نتيجة تجريبية والتي تنتقل إلى الآخرين عن طريق بعض وسائل الاتصال في شكل منتظم كما أنّ خبير المكتبات الكندي "ستيفن أبرام **Stephen Abram** " فيرى عملية خلق المعرفة

<sup>1</sup> - شابونية، عمر. جاهزية المكتبات الجامعية لتطبيق إدارة المعرفة ، دراسة حالة مكتبات جامعة قالم، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 1، العدد، 1، 2020، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [18-02-2022].

2- نجم عبود، نجم . إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، عمان : دار الوراق للنشر ، 2008، صص 25-27.

واستخدامها بوصفها عملية متصلة حيث تتحول البيانات إلى معلومات ومن ثم تتحول المعلومات إلى معرفة ، وهذه المعرفة هي أساس السلوك واتخاذ القرارات.(1)

**ثانياً التعريفات القائمة على المعرفة الضمنية في رؤوس الأفراد:** هذه التعاريف تركز على خصائص المعرفة الضمنية التي يمكن التشارك فيها وتعلمها ولكن من الصعب التعبير عنها ونقلها للآخرين حيث يرون بأنّ المعرفة هي:

- المعرفة هي ما يبقى في رؤوس الأفراد.

- المعرفة هي المزيج السائل من الخبرة والقيم والمعلومات السبابة والرؤى الخبيرة التي تقدم إطاراً لتقييم وتقرير الخبرات والمعلومات الجديدة.

- المعرفة نتيجة لتراكم حصيلة المعلومات والخبرة البشرية، ولا يمكن للآخرين الاستفادة منها إلا إذا تم نقلها إليهم بطريقة صحيحة، واستخدامها بما يعود عليهم بما هو مفيد.

- المعرفة تعني القيام بسلوك محدد لإنجاز عمل ذهني أو مادي بناءً على معلومات سابقة، أي أنّها تتطلب قدرة من الشخص على تطبيق ما تعلمه وممارسته.

ومن خلال ما سبق نلاحظ بأنّ البيانات تمثل المادة الأولية والخام لنشاطات إدارة المعرفة والمعلومات التي تتطلب مجموعة من العمليات بغية تحويلها إلى معلومات، كما أنّ العمل المعرفي هو في جوهره عمل الأفراد الذين يحتاجون في عمليات المعرفة ( الجمع والحصول، التقاسم النشر وتوليد المعرفة) إلى تكنولوجيا المعلومات وآلياتها التنظيمية المكونة لمدخل الترميز التي تنظم الوصول إليها واستخدامها.

وعليه فإنّ المعرفة هي مزيج من الخبرات والقيم المعلومات الجديدة والاستفادة منها واستخدامها في عمليات وأنظمة صنع القرار وحل المشكلات، فهي المورد الذي لا يمكن بدونه للإنسان استثمار أي مورد آخر فقد أصبحت هذه الأخيرة مورد أساسي للاقتصاد، عنصر أساسي للتعليم والتعلم، عنصر حيوي للإبداع والابتكار، مورد رئيسي في خلق مواطنة مدنية فاعلة وقادرة على المشاركة الإيجابية وتحسين نوعية الحياة الصحة والعمل وأخيراً مورد مهم للتنمية الاجتماعية الاقتصادية والوطنية.

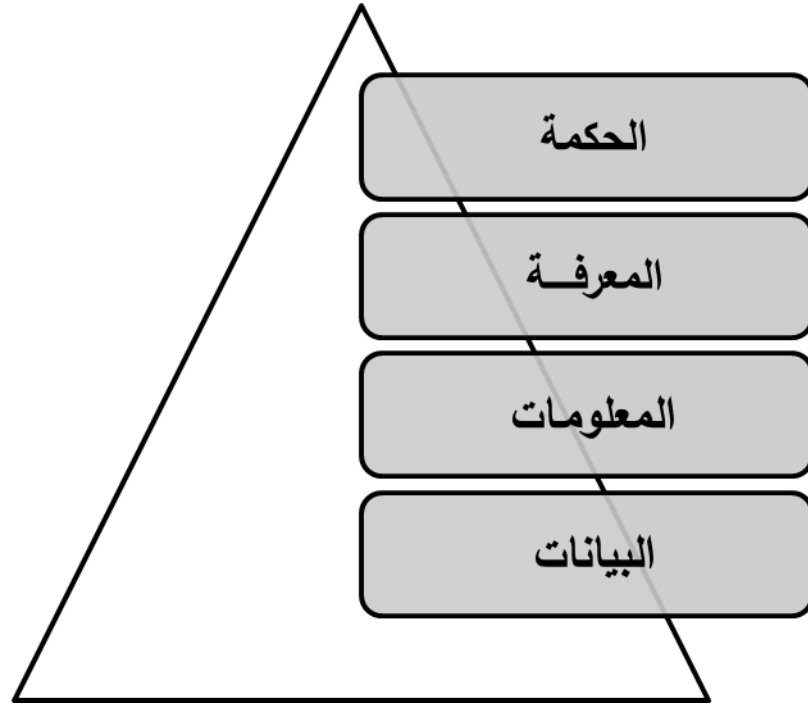
<sup>1</sup> - صلاح، الدين الكبيسي، إدارة المعرفة، مرجع سابق، ص.ص 54- 56.

هذا ويرى المنظر بيتر دراكر بأنّ هناك صعوبة في وضع تعريف مفهوم دقيق للمعرفة ويرجع السبب إلى أنّ المعرفة مجسدة دائماً في شخص ما يحملها، تدرس وتنتقل من طرف أشخاص آخرين وهنا نجد بأن بيتر دراكر يركز على المعرفة في جانبها الضمني.

أيضاً في هذا السياق نجد مفهوم **الحكمة** والتي تمثل ذروة العمل المعرفي وهي تشير القدرة على التفكير والتحليل والوصول إلى تحقيق قرارات إبداعية تعطي نتائج متميزة مقارنة بالآخرين، فنضوج التجربة وتكرارها وتراكم الخبرات بمرور الزمن للمعارف تصبح حكمة، فهي تحتوي في طياتها كل من البيانات والمعلومات والمعرفة لأنّها تمثل قيمة أعلى .

- وفي هذا الإطار وضع العديد من المنظرين نموذجاً لهرم المعرفة حيث تشكل البيانات قاعدة الهرم وعند مستوى إدارة المعلومات، تحدث تغييرات هامة إذ يتضمن هذا المستوى بيانات ملخصة ومصنفة ضمن مجموعات وبالصعود إلى الأعلى يتحقق الوصول إلى مستوى المعلومات الملخصة بشكل مركز إذ أنّ القيام بعملية تلخيص أخرى للمعلومات تقود إلى المعرفة وعند قمة الهرم تكمن الحكمة والشكل التوضيحي الأخير يوضح العلاقة بين هذه المفاهيم.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - أحمد، على. **مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة** . قسم علم المكتبات والمعلومات كلية الآداب: جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 1، 2012، متاحة على الرابط: <http://www.damascusuniversity.edu.sy> تاريخ زيارة الموقع [12 - 02 - 2022].



الشكل رقم (01) يمثل هرم المعرفة

خصائص المعرفة: إنّ التطبيق الفعال للمعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات يتطلب الفهم العميق لطبيعتها وسماتها، فالمعرفة تتميز بمجموعة من الخصائص التي تؤثر تأثيراً مباشراً على أسلوب إدارتها والتعامل معها، أيضاً من خلال التعاريف المقدمة للمعرفة ومكوناتها نستخلص مجموعة الخصائص التي تميز المعرفة أهمها مايلي:

- ✓ المعرفة يتم اكتسابها عن طريق التعلم والتدريب الرسمي وغير الرسمي، التكوين الذاتي الخبرة المهنية فهي تنتقل من خلال تفاعل الأفراد والمجموعات وتقاسم المعلومات المعارف بين جميع الموظفين في المنظمة بهدف الاستغلال الأمثل للمعلومات واختيار أفضل الممارسات.
- ✓ المعرفة كنظام مركّب تشمل القيم والمواقف، السلوكيات والممارسات فهي تنظيمات سلوكية مركبة ومعقدة تتضمن العديد من المكونات أو العناصر الفرعية والسمات الفكرية المتفاعلة مع بعضها البعض، وهي ذات طابع تكاملي شاملة لمختلف العناصر والتي تؤثر على بعضها البعض.
- ✓ الطبيعة المتطورة للمعرفة باعتبارها مفهوم ديناميكي " **un concept vivant** يتطور باستمرار وفقاً لتطور المعارف النظرية، الخبرات والتجارب فهي بذلك معارف مفتوحة للتغيي، غير ثابتة و تتكيف وهي

في تطور مستمر إذ يواجه اختصاصي المعلومات اليوم تحديات كبيرة جراء المخرجات التكنولوجية الحديثة الواجب عليه الإلمام بها والتحكم فيها<sup>(1)</sup>.

✓ تمكّن المعرفة من استخدام معلومات دقيقة وموثوقة للسيطرة على العميات وتحسين الإجراءات والوظائف الداخلية ورصد المتغيرات عن البيئة الخارجية.

✓ تتأثر المعرفة في بيئة المكتبات بعدد من العوامل «الأنظمة البيئية، حوكمة المعلومات والقوانين المتعلقة بإتاحة المعلومات والوصول إليها، نظم المعلومات الرقمية ومدى فاعليتها داخل المنظمة».

✓ امتلاك المعرفة ليس حكراً على الاختصاصيين أو المهنيين في حقل المعلومات فهي ثقافة تتجاوز المهنيين لتشمل كل فرد في المجتمع.

✓ وأخيراً المعرفة هي منظومة إبداعية متجددة تركز على ثقافة الإبداع والابتكار<sup>(2)</sup>.

**أنواع المعرفة:** تختلف أنواع المعرفة باختلاف مصادرها و آلية المشاركة فيها و تبادلها و الغاية من تطبيقها و أهدافها، فضلا عن اختلاف آراء ووجهات نظر الباحثين، فالمعرفة ليس لها شكلاً محدداً ولا يمكن أن توضع كلها في إطار واحد، لتظل المعرفة الأكثر أهمية داخل بيئة المنظمات الوثائقية هي الكامنة في عقول الأفراد وعلاقاتهم المتميزة والتي يصعب نقلها للآخرين وقد أجمع معظم الباحثين في مجال إدارة المعرفة على وجود نوعين من المعرفة هما المعرفة الضمنية (Tacit knowledge)

والمعرفة الصريحة (Explicit knowledge).

- **أولاً المعرفة الضمنية:** يعتبر ميشيل بولاني M.Polany أول من ميّز بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، حيث أشار إلى ذلك في مقولته المشهورة إننا نعرف أكثر مما نستطيع أن نقول إلا أنّ هذا التحديد النوعي للمعرفة لم يحظى بالاهتمام في ذلك الوقت، إلا في بداية التسعينات و

<sup>1</sup> - علي، دبي ، حمودة نسيم. دور عمليات إدارة المعرفة في بناء الذاكرة التنظيمية وتفعيل الإبداع داخل المنظمات. جامعة زيان عاشور الجلفة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد(32) متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [14- 02 - 2022].

<sup>2</sup> - نجم، عبود نجم، مرجع سابق، ص. ص28- 30 .

بالضبط في سنة 1994 ، أعيد الاعتبار لهذا التحديد النوعي للمعرفة من طرف " نوناكا " (Nonaka) في كتابه المشهور "الشركات الخلاقة للمعرفة" (1).

- و المعرفة الضمنية هي معرفة شخصية خاصة بسياق ما، صعبة التلفظ والنطق بلغة رسمية، ومن الصعوبة جداً نقلها وتقاسمها مع الآخرين، و يشير كل من " نوناكا و تاكيوشي " ( Nonaka and Takeuchi ) في دراستهما إلى أنّ البعد المعرفي للمعرفة الضمنية يتألف من المعتقدات الإدراك، المثاليات، القيم، العواطف والنماذج الذهنية، وهي جميعها متأصلة في الناس ويأخذوها على أنّها أمر مسلم به، ولأنها كذلك، بما أنّه يصعب التعبير عنها بوضوح و سهولة شديدة فإنّ هذا البعد يشكل الطريقة التي ندرك بها العالم حولنا، كما يشيران إلى أنّ هناك بعد آخر للمعرفة الضمنية و هو البعد التقني الذي يشمل نوع المهارات والقدرات التي يتم إدخالها ضمن مصطلح " معرفة كيف" (2).

إذن فالمعرفة الضمنية موجودة في العقل ويمكن اكتسابها من خلال تراكم خبرات سابقة وغالبا ما تكون ذات طابع شخصي مما يجعل الحصول عليها صعباً على الرغم من قيمتها العالية، ومن ثم يصعب التعبير عن هذه المعرفة أو معالجتها أو نقلها بطريقة منظمة أو منطقية.

**ثانيا المعرفة الصريحة:** وتتعلق هذه بالمعلومات الظاهرة الموجودة والمخزنة بالأرشيف مثل الكتب والأشرطة المضغوطة، و باستطاعة الجميع الوصول إليها واستخدامها ويمكن تقاسمها من خلال الندوات والمؤتمرات و اللقاءات والكتيبات...إلخ . ومن المهم التفرقة بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية حيث تشير الأولى إلى أفكار واضحة ومحددة يمكن نقلها و ترميزها ويتعامل معها الجميع بينما المعرفة الضمنية حدسية وتقنية من الصعب التعبير عنها لفظيا، وهي أيضا فردية يمتلكها المختصون والخبراء وبالغالب يصعب إيصالها للآخرين وهي أيضاً من الممتلكات التي تحافظ عليها المؤسسة لكسب الميزة التنافسية. (3)

1 - صلاح الدين، الكبيسي ، مرجع سابق ، ص55

2- هاني عبد اللطيف الحاجي، سعد بن سعيد الزهري. التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد: 11 / العدد : 03 ، أبريل 2021، (ص 414 -425) متاحة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [15-02-2022].

3- فتح الله، خالصة. إدارة المعرفة ودورها في تحسين جودة البحث العلمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، مجلة المؤسسة، المجلد 10، العدد، 2021 ، ص.ص93-96، <https://www.asjp.cerist.dz>، زيارة الموقع [15-05-2022].



فهي بذلك تتعلق بالمعلومات الموجودة في أرشيف المنظمة ومنها الكتيبات المتعلقة بالسياسات والإجراءات والمستندات ومعايير العمليات ويمكن تقاسمها بين جميع الموظفين كما تتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها.

**1-1-2 نشأة إدارة المعرفة:** مرت إدارة المعرفة بوصفها تطوراً فكرياً بمراحل عدة، حيث أنّ المشكلة المركزية في إدارة المعرفة على المستوى النظري كانت معروفة على مدى عقود، ولكنها على مستوى التطبيق لم تكن كذلك إلا قبل بضع سنين، والحدثة في موضوع إدارة المعرفة انحصرت في الجانب التطبيقي، ذلك أنه لم يأخذ مداه إلا في السنوات الأخيرة، وتحديداً بعد أن تم وضع بعض المقاييس وتزايد الإدراك لبعض مبادراتها الناجحة ويعتبر Don Marchand أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة Knowledge-Management في بداية الثمانينات واصفاً إياها على أنها المرحلة النهائية من الفرضيات المتعلقة بتطور نظم المعلومات ولكنه لم يشر إليها بشكل مستقل أو بوصفها عمليات.<sup>(1)</sup>

- وفي المرحلة ذاتها تنبأ عالم الإدارة بيتر دراكر Peter Ferdinand Drucker إلى أنّ العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة وأنّ المنظمات ستكون من صناعات المعرفة<sup>(2)</sup>.  
فحين أرجع البعض بدايات إدارة المعرفة إلّا في السنوات القليلة الماضية منذ مطلع التسعينات من القرن الماضي في عام 1980 في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي، إذ أشار إدوارد فراينبوم Edward freignebaum إلى عبارته الشهيرة **المعرفة قوة** ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفية جديدة هي مهندس المعرفة.  
وفي عام 1997 ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع من بينهم كمثال، تغير مجلة

<sup>1</sup> - حمدي ، أبو القاسم. دور استراتيجية إدارة المعرفة في دعم تنمية كفاءات الموارد البشرية في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 5، العدد، 2014، ص286-289. على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [15-02-2022].

<sup>2</sup> - محمود ، بسام المهيبرات. إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار جليس الزمان، 2010، ص126-129.

وإعادة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة وفي النصف الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة.<sup>(1)</sup> ومن وجهة نظر Stromogquist فإنّ التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة بدأ عام 1997 وفي عام 1999 خصص البنك الدولي ما يعادل 4% من الميزانية الإدارية السنوية لتطوير أنظمتها ولا بد من التنويه إلى أنّ إدارة المعرفة ولدت داخل الصناعة وليس داخل الأكاديميات ولا حتى داخل المنظمات المعرفية، وأشار Turban إلى أنّ العديد من المسؤولين اعتبروا إدارة المعرفة أعظم عملية استراتيجية متميزة تطورت خلال السنوات العشرين الماضية.

و قد لا تكون ممارسة إدارة المعرفة حديثة لأنّ المعرفة قد تراكمت بالتجارب على مر العصور وبذلك تم اكتسابها وتداولها بين الأجيال، وما يمكن اعتباره حديثاً هو دخول إدارة المعرفة كمهمة مركزية في إدارة الأعمال، إذ ليس هناك اختلاف بأنّ كارل ويج" يعد من أوائل الذين استعملوا مصطلح مفهوم إدارة المعرفة وكان ذلك في ندوة لمنظمة قوى العمل الدولية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة في عام 1986 وقد ساهم مجموعة من الباحثين بعد ذلك في تطوير مفهوم إدارة المعرفة حتى وصلت إلى درجة نضجها الحالية، ومن أهم المنظرين نذكر على سبيل المثال : ويج ، و أوديل و نوناكا و تاكيوشي، وليونالد بيرتون ، ومنذ العام 1986 وحتى منتصف التسعينات كانت هنالك كتابات قليلة جداً متعلقة بحقل إدارة المعرفة، فقد ذكر " باكامان " أنّ أحد المكاتب الاستشارية الكبيرة قام في عام 1989 ببذل مجهود لإدارة المعرفة داخل المنظمة بشكل رسمي، بعد ذلك بسنتين 1991 ظهرت واحدة من أوائل الأوراق العلمية و قد نشرت بواسطة (Harvard Business Review) نوناكا "و" تاكيوشي"، وفي 1993 قام " ويج " بنشر واحد من أوائل الكتب في إدارة المعرفة Knowledge Management Fondation وفي السنة التالية 1994 عقد أول مؤتمر في إدارة المعرفة ومع حلول العام 1995 ظهر وبشكل مفاجئ اهتمام كبير بإدارة المعرفة، حيث ازدادت الأوراق العلمية ذات العلاقة بإدارة المعرفة والمنشورة في الدوريات المحكمة إضافة إلى ظهور عدد من المؤتمرات والندوات المتعلقة بإدارة المعرفة<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> -نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سابق ، ص75.

<sup>2</sup> -مراد، علة. متطلبات التحول نحو إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 4، العدد 1، 2011، ص202- 210. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [15-03-2022].

**مفهوم إدارة المعرفة:** من خلال البحث في الأدبيات المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة تبين أنه لا يوجد تعريف عام، شامل ومتفق عليه لمفهوم إدارة المعرفة، حيث يرى العديد من المنظرين أن مفهوم المعرفة نجده في كافة التخصصات والمجالات ولكل وجهة نظر مختلفة، فبعضها جاء من وجهة نظر أنظمة المعلومات وبعضها من وجهة نظر الموارد البشرية و تعريفات أخرى تعكس وجهة نظر الإدارة الاستراتيجية، وذلك بسبب إدراك المنظمات عامة والمؤسسات المعلومات خاصة أن تطبيقات إدارة المعرفة أصبحت مهمة أساسية في الوقت الراهن .

- من بين هذه التعاريف المقدمة نذكر ما يلي :

- إدارة المعرفة حسب **Newman** هي مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين لتزودهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات و تنفيذها، وبالتالي هي نشاط إنساني بالدرجة الأولى تتعلق بالعمليات العقلية الداخلية لخلق ونشر المعرفة واستخدامها وهي بذلك أكثر من شيء تقني أو له علاقة بالتقنيات والحاسبات بالدرجة الأولى، و لكنه يستخدم هذه التقنيات للمساعدة حيث توفر الوقت والجهد، وعليه فإن إدارة المعرفة هي العمليات التي تربط بين الباحثين عن المعرفة ومصادرها لنقلها.(1)

- إدارة المعرفة حسب **Bertels** هي إدارة المنظمة اتجاه التجديد المستمر لقواعد المعرفة لدى المنظمة وهذا يشير إلى ضرورة وجود الهيكل التنظيمي المساعد على ذلك الذي يقدم التسهيلات لأعضاء المنظمة.

- إدارة المعرفة تعني القدرة على إدارة المعلومات لكي تصبح مفيدة للمنظمة عن طريق التخطيط والتحليل للمعلومات وبذلك فالمنظمة بحاجة إلى طرق خاصة لإدارة المعرفة في المنظمة من حيث التخطيط و التحليل.

- إدارة المعرفة حسب **Horder & Fearnley** هي استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمعة المتاحة داخلياً وخارجياً أمام المنظمة، كلما تطلب الأمر ذلك فهي تتضمن توليد المعرفة وتخزينها ونقلها بشكل منظم بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وتحقيق الفائدة للمنظمة. يشير هذا التعريف إلى أن إدارة المعرفة عبارة عن نشاطات ذات صلة متكاملة مع بعضها البعض.

<sup>1</sup> - خضير، حمود كاظم . منظمة المعرفة. عمان : دار صفاء، 2014 ، ص.ص55-58.

- إدارة المعرفة منظومة متكاملة لإدارة وتفعيل المشاركة في كل مشروع، بما في ذلك قواعد البيانات الوثائق السياسات، الإجراءات، بالإضافة إلى تجارب وخبرات سابقة يحملها الأفراد العاملين في المنظمة. فمن خلال العرض السابق للتعريف نلاحظ أن هناك تعدداً وتنوعاً في تعريف إدارة المعرفة، وأنه لا يوجد تعريف واحد شامل متفق عليه، إذ يعبر الموضوع في حد ذاته عن حقل معرفي جديد لا يزال في مرحلة التطور والنمو لذلك فإن التأطير المفاهيمي لإدارة المعرفة لم يكتمل بعد، وهنا فإنه لا بد من تعريف إدارة المعرفة وفق مناهج معينة كالآتي:

- **المنهج الوثائقي** : يرى هذا المنهج في إدارة المعرفة استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها و تشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو إلكترونية ليسهل فهمها وتطبيقها ونقلها، بتكوين قاعدة معرفية في المنظمة تدار من خلالها وبواسطة المعرفة ذاتها.

- **المنهج التقني** : وينحاز هذا المنهج إلى تقنية المعلومات مع إغفال الجوانب الفكرية لإدارة المعرفة ويتأكد ذلك بموجب تعريف إدارة المعرفة كونها تجسد العمليات التنظيمية التي تبحث في قابلية المعلومات على معالجة البيانات، و بالتالي فإنّ الشبكة العالمية البريد الإلكتروني تعد من قنوات ووسائل المشاركة المهمة في المعرفة وتأكيد مضمونها التقني.

- **المنهج الاجتماعي** : وتعتبر إدارة المعرفة هنا طريقة للتعامل بين العاملين عن طريق توفير الوسائل اللازمة لتؤمن المشاركة الجماعية في الخبرة والقيم والثقافة.

- **منهج القيمة المضافة** : ويعتبر هذا المنهج أنّ إدارة المعرفة منهجاً و طريقة لاستخلاص القيمة المضافة عن طريق تطبيق واستخدام المعرفة، وهنا يوجد مكونات لإدارة المعرفة تتمثل بالأفراد والتقنية والعملية والاستراتيجية.

- **المنهج المعرفي** : ويختص بالمنظمة المعرفية حيث تمتد تطبيقات إدارة المعرفة إلى أقسام المنظمة كافة، حيث أن المنظمة منتج للمعرفة فهي مصدر للقيمة المضافة التي يوفرها صناع

المعرفة في كونها ذو مؤهلات عالية، و يتطلب ذلك توفير المعتقدات المعرفية والالتزام والشكل التنظيمي ومعرفة الكيف بالإضافة إلى دور تقنية المعلومات المهم<sup>(1)</sup>

### 3-1-1. مبررات التحول إلى إدارة المعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات: إن تحول

المنظمات عامة والوثائقية خاصة للاهتمام بموضوع إدارة المعرفة لم يكن فكراً مجرداً، وإنما جاء استجابة لعدة متطلبات ومؤثرات بيئية داخلية وخارجية، وهي محاولة لإدخال وإدارة التغيير في اتجاه تحقيق نوع من التكيف مع هذه المتطلبات البيئية، إذ يفرض عالم اليوم على المجتمعات سرعة التحول نحو مجتمع المعرفة ويفرض هذا التحول أهدافاً جديدة على بيئة المكتبات ومراكز المعلومات، ويمكن أن نلخص هذه المبررات التي شجعت للتحول في اتجاه إدارة المعرفة في النقاط التالية<sup>(2)</sup>:

- ✓ تعاضد دور المعرفة في نجاح المنظمات الوثائقية، كونها فرصة كبيرة لتطوير جودة خدماتها لكي يرضى ويقبل بها المستفيد الذي أصبح يتحكم في درجة بقاء هذه المنظمات .
- ✓ العولمة التي جعلت المجتمعات العالمية الآن على إلتماس مباشر بوسائل سهلة قليلة التكلفة كالفصائيات والإنترنت والتي أسهمت في تسهيل خلق وتبادل التقارير القياسية وتوفير نظم الاتصال عن بعد، وتوفير بنى تحتية أخرى للاتصالات.
- ✓ التحول نحو الاقتصاد القائم على المعرفة، إذ أصبحت المعرفة مادة أولية خام وعنصر من عناصر الإنتاج لخلق القيمة وتوليد رأس المال، حيث أصبحت غالبية المؤسسات قادرة على لمس أثر المعرفة في عملياتها واتخاذ قراراتها وقادرة على قياس هذا الأثر بشفافية أكبر .

<sup>1</sup> - إبراهيم، الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة: المفاهيم والممارسات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2007 ص.ص 39-41.

<sup>2</sup> - محمد، عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014، ص 63.

- ✓ العالمية نحو أسواق المعلوماتية والمعرفة، والتي تمثل أهم موجودات رأس المال الفكري في المؤسسات باعتبارها مصدر الميزة التنافسية، ومن أهم المصادر التقليدية، مثل الأرض ورأس المال والعمل.
  - ✓ محاولة الوصول إلى طرق واساليب جديدة في العمل وأداء المهام المرتبطة بالعمل المكتبي في ظل الطبيعة الديناميكية للموجودات المعرفية وإمكان تعزيزها المستمر بتطوير معارف جديدة والمساهمة في إبداع وابتكار منتجات وخدمات وثائقية جديدة.
  - ✓ اختلاف طبيعة المعرفة كثيراً عن البيانات والمعلومات، فضلاً عن اختلاف نظم تفسيرها ونقلها عن نظم تفسير ونقل المعلومات، وبالتالي تختلف القيمة المضافة لها عن القيمة المضافة للمعلومات<sup>(1)</sup>.
- 1-1-4 أهمية وأهداف إدارة المعرفة:** إن أهمية إدارة المعرفة تكمن في كونها مؤشراً لطريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود و إعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة المعلوماتية الرقمية الديناميكية المتغيرة و تطوير الممارسات المهنية لأختصاصي المعلومات و رضا المستفيدين من خلال التركيز على الموجودات الغير الملموسة التي يصعب قياسها و تظهر نتائجها على المدى الطويل، لذلك تعد إدارة المعرفة أمراً حاسماً وحيوياً في عصر المعلوماتية أكثر من عصر الصناعة.
- وبناء على ما سبق يمكن إجمال أهمية تطبيقات إدارة المعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات في النقاط التالية :
- أن جزءاً متعاظماً من الصناعات المنتجة للثروة هي صناعات معرفية، فالصناعات الإعلامية وتقنيات الحاسوب والانترنت والخدمات المهنية كلها صناعات استطاعت أن تنمو بسرعة لتزيد عدة أضعاف عن الصناعات الأخرى.<sup>(2)</sup>
  - أن أكثر من 70 % من الأعمال هو في مجالات تتعلق بالمعلومات أو المعرفة، وحتى الصناعات التقليدية وأصبح عدد عاملي المعرفة الذين يستعملون عقولهم فيها أكبر من عدد العاملين الذين يستعملون مهارتهم البدنية.
  - هنالك قيمة متزايدة للممتلكات الغير الملموسة، إذ تمكن المعرفة الوصول إلى المعلومات بشكل سريع وتحقيق كفاءة استخدام مصادر المعلومات المطبوعة والإلكترونية.

<sup>1</sup> - أحمد الخطيب ، خالد زيغان. إدارة المعرفة ونظم المعلومات ، عمان :عالم الكتب الحديث،2009، ص70.

<sup>2</sup> - أحمد الخطيب، خالد زيغان، المرجع نفسه ،ص74.

- يعد مدخل إدارة المعرفة أداة تحفيز للمكتبات لتجديد ذاتها، ومواجهة التغيرات المعلوماتية الرقمية الغير المستقرة وتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية، لبناء معارف جديدة والكشف المسبق عن المخاطر والفجوات، كما تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطتها المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
- الوصول إلى أفكار ومشاركات إبداعية من مختلف المستويات الإدارية العاملة في بيئة المكتبات وزيادة مستوى أدائهم من حيث الكم والنوعية المطلوبة.
- زيادة كفاءة وفاعلية التنظيم والسرعة في حل المشاكل وذلك بتوفير المعلومات الدقيقة والبيانات الإحصائية المطلوبة، لأن إدارة المعرفة والمعلومات تؤدي إلى رفع مستوى الأداء المهني وتحسين إنتاجية العاملين بها وزيادة فرص الاتصال المهني.

#### أما عن أهداف إدارة المعرفة فنجملها في النقاط الآتية :

- تمكن إدارة المعرفة من توزيع الأدوار والابتعاد عن الازدواجية في القيام بالأعمال والمهام المناطة بالموظفين والتمكن من تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطولة أو الغير الضرورية .
- تمكن إدارة المعرفة من خلق بيئة عمل تحفيزية ديناميكية تنافسية من خلال التشجيع على إبداع وابتكار معارف جديدة وصقل المواهب والاستفادة من الخبرات التي يمتلكها الموظفين وتحديد المعارف والكفاءات الموجودة داخل المكتبة وخارج جدرانها بالإضافة إلى تحديد الفجوات.
- يمكن تطبيق مدخل إدارة المعرفة المكتبات من مواكبة التقدم والتطور التكنولوجي وممارسته في عملياتها الخدمائية والإدارية.
- خفض التكاليف داخل المكتبة وذلك من خلال توليد المعرفة وإنتاجها وتقديمها كخدمة قابلة للبيع.
- التعامل مع المعلومات ومصادر المطبوعة والإلكترونية بطريقة ابتكارية في فهرستها و تخزينها وطرق إتاحتها.

- توفير خدمات معلوماتية حديثة تستخدم فيها التكنولوجيا حتى تكون خدمات معلوماتية بمعايير عالية الجودة وتبني فكرة الإبداع والابتكار في تقديم الخدمة (1).
- تكوين مصدر موحد للمعرفة والاعتراف وحماية المعارف و إيجاد بيئة تفاعلية لتجميع وتوثيق ونقل الخبرات التراكمية المكتسبة أثناء الممارسة اليومية.
- فحين يرى بعض المنظرين بأنّ الهدف الرئيسي من إدارة المعرفة في المكتبات ليست المعرفة في حد ذاتها بل الإدارة الفعالة للعنصر البشري الذي يعد المصدر الرئيسي لهذه المعرفة، وذلك بجذب رأس مال فكري أكبر لوضع الحلول التي تواجه المشكلات في بيئة المكتبات وذلك من خلال تنسيق أنشطتها المختلفة وتحديد المعرفة المطلوبة ومشاركة المعرفة مع أعضاء هيئة التدريس والطلبة الذين يسعون بدورهم إلى الحصول على المعارف (2) .

**1-2 متطلبات إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات:** تبنت المكتبات في ظل التغييرات والتحويلات التي شهدتها السنوات الأخيرة العديد من الأساليب والمدخلات الإضافية من أجل تحديث منتجاتها وتطوير خدماتها وصولاً إلى إرضاء المستفيد باعتباره الهدف الذي أنشأت من أجله المكتبات ومراكز المعلومات كان أهمها على الإطلاق مدخل إدارة المعرفة فقد أصبحت هذه الأخيرة الحلقة المهمة في عمل المكتبات "ولكي يتم تطبيقها باحترافية يلزم الأمر وجود خطط استراتيجية مدروسة مسبقاً" وتفاعل منظومة من العناصر والمقومات نجمها في الشكل الآتي: (3)

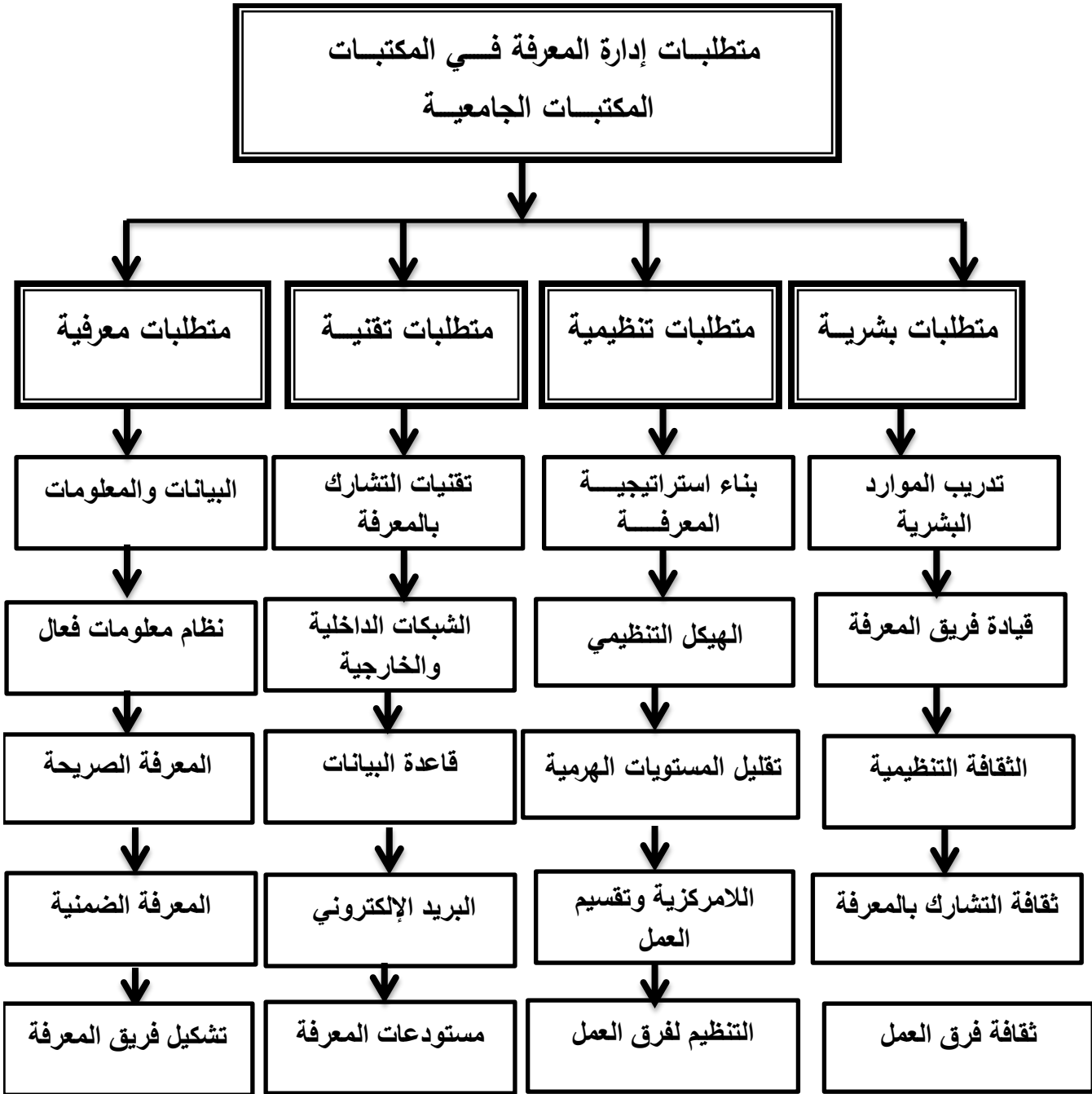
<sup>1</sup> - هاني، عبد اللطيف الحاجي، سعد بن سعيد الزهري، ص 414-416.

<sup>2</sup> - هاني عبد اللطيف الحاجي ، سعد بن سعيد الزهري. التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد: 11 / العدد: 03 - أبريل 2021 ، ص 414 - 416 ، متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz> : تاريخ الزيارة [2022-01-15]

<sup>3</sup> - أفنان علاونة، أماني حمارشة. اختصاصيو المكتبات الأكاديمية كعمال معرفة: دراسة حالة مكتبة الجامعة الأردنية، عمان مكتبة الجامعة الأردنية، متاحة على الرابط : <https://www.qscience.com> تاريخ الزيارة [2022-01-17].



الشكل رقم (02) يمثل متطلبات وعمليات إدارة المعرفة.



**1-2-1 المتطلبات البشرية:** يعتبر المورد البشري العنصر الأساسي في إدارة المعرفة لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المنظمة الوثائقية من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية. والتي تنشط في اتجاه المشاركة بتلك المعارف وإعادة استخدامها وعمال المعرفة هم الذين يستخدمون تكنولوجيا المعلومات

لتحسين الأنشطة والخدمات المعلوماتية حيث تتضمن المقومات والمتطلبات البشرية ضرورة تفاعل العناصر الآتية<sup>(1)</sup>:

✓ **تدريب الموارد البشرية في مجال إدارة المعرفة:** يعتبر كل من التكوين والتدريب عامل أساسي في مجال تطوير كفاءة العاملين بالمؤسسات الوثائقية نظراً لتطور متطلبات المهنة وتطور المعارف والتقنيات والتي تقتضي أن يتوافر أخصائيو المعلومات على مواكبة هذه الإفرازات الجديدة، وما يترتب عنها من استحداث الطرق والأساليب التي تنظم العمل المكتبي، ومن ثم تصبح الحاجة ملحة إلى استخدام وسائل فعالة لتطوير أداء اختصاصي المعلومات في مجال إدارة المعرفة كما يجب أن يقوم التدريب والتكوين على التفاعل الحقيقي بين الخبرات المهنية الفعلية وبين مختلف التصورات النظرية التكوينية<sup>(2)</sup>.

✓ **قيادة فريق المعرفة:** القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة في بيئة المكتبات، فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر إذ أنّ إدارة المعرفة تتطلب نمطاً غير عادي من القيادة، ليتمكن من قيادة الآخرين لتحقيق أعلى المستويات من الإنتاجية في المؤسسة، فالقادة لم يعد يوصفون بأنهم رؤساء ولكنهم يوصفون بأنهم منسقون أو مسهلون أو مدربون ولذلك، فإن القائد المناسب لإدارة المعرفة هو القائد الذي يتصف بثلاث صفات أساسية هي: القدرة على شرح الرؤية للآخرين، وأن يكون قدوة لهم وأن تكون لديه القدرة على ربط هذه الرؤية في أكثر من مضمون و أكثر من إطار يهتم المنظمة وتعمل من خلاله. وهناك صفات أخرى يتعين أن يتصف بها القائد هي: أن يعمل على بناء رؤية مشتركة والاتصال والتعامل الدائم مع الآخرين في المؤسسة وسماع ردود أفعالهم عن رؤيته مع تقييم هذه الرؤية وإعادة تشكيلها وتنميتها، كلما لزم الأمر، كما يجب أن يتحقق القائد من أنّ المعلومات التي يصل إليها الأفراد والقادة هي انعكاسات للحقائق والبيانات وليست استنتاجات شخصية ليس لها أساس موضوعي

1- غنية، فني . **إدارة المعرفة: دراسة في الآليات وتحديات التطبيق في المنظمة.** مجلة طبنه للدراسات العلمية الأكاديمية المجلد 4، العدد، 2021، ص3، 1137-1140. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [2022-02-15].

2- عبد اللطيف، صوفي . **التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي** ، مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد الثالث، ع1 نوفمبر 2006، ص.11-16. متاح على الرابط. <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ التصفح. [13-03-2022].

وإلى جانب ذلك، فإنه يتعين عليه النظر إلى الأمور المتعلقة بالمنظمة الوثائقية على أنها عمليات مرنة ومتفاعلة وليست أموراً جامدة وثابتة.<sup>(1)</sup>

✓ **الثقافة التنظيمية** : إن نجاح نظام إدارة المعرفة يتوقف على وجود ثقافة تنظيمية تدعم جهود استخدامها وأنشطة العاملين في المؤسسة لبناء وتطوير المعارف التي يمكن استخدامها لتحسين أداء العمل وهذا يتطلب من المؤسسة تكوين وإيجاد ثقافة تعزز وتساند بناء المعرفة وتقاسمها والتعاون بين الأفراد والتشجيع على قضاء بعض الوقت في التعلم ومكافأة السلوك الإيجابي.

وعلى ضوء ذلك تزايد تبني المنظمات المعاصرة إلى الهياكل التنظيمية التي تتطلب الاعتماد المتبادل والعلاقات التفاعلية بين أفراد التنظيم والجماعات ووحدات العمل، ومن تم أصبح العمل الجماعي القائم على الفريق نموذجاً مثالياً لدعم وتفعيل العلاقات بين وحدات العمل المختلفة من خلال التفاعل الاجتماعي الذي يعتمد على منح الثقة بين الأعضاء .

✓ **ثقافة التشارك بالمعرفة** : لا يمكن الحديث عن التشارك بالمعرفة داخل المنظمة دون الحديث عن نقل المعرفة، لأن عملية نقل المعرفة داخل المنظمة هي الخطوة الحاسمة نحو تحقيق عملية التشارك بالمعرفة داخل المنظمة، وتعني عملية نقل المعرفة إيصال المعرفة "المناسبة" إلى الشخص "المناسب" في الوقت "المناسب" وضمن الشكل "المناسب" وبالتكلفة المناسبة. "وهناك ثلاث نقاط أساسية متعلقة بعملية التشارك بالمعرفة على حسب أولوياتها كما يلي:

- مشاركة المعرفة تعني عملية نقل فعالة، لذا فإن متلقي المعرفة يجب أن يفهمها بشكل جيد لكي يعمل بها و يستفيد منها.

- إن ما يتم مشاركته هو المعرفة وليس التوصيات، بناءً على المعرفة فاعلمية تتضمن أن يكتسب المتلقي المعرفة من أجل استخدامها لمصلحة المنظمة، بينما تكون عملية الإرشاد المقدمة إليه هي عملية استخدام للمعرفة بدون الإدراك الذاتي لعملية مشاركة المعرفة.

<sup>1</sup> - رشيد، مناصرية، عبد الحق بن نفات . تشخيص واقع توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية

لاتصالات الجزائر بورقلة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، عدد 07 / ديسمبر 2017، متاح على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-02-2022].

- إن مشاركة المعرفة من الممكن أن تكون ضمن الأفراد أو ضمن المجموعات أو ضمن الأقسام أو ضمن المنظمة بشكل عام<sup>(1)</sup>.

✓ **ثقافة فرق العمل:** لقد أصبحت فرق العمل هي النموذج المثالي في جميع أنواع المنظمات لدعم التعاون والتنسيق بين أجزاء ووحدات العمل المختلفة، ومن أهم متطلبات تحقيق الفاعلية في أداء أي فريق وجود تفاعلي اجتماعي قوي بين أعضائه، من خلال وجود مناخ يتسم بالثقة لدعم التعاون والتضامن بين جميع الأعضاء، كما تعتبر فرق العمل جماعات تنظيمية لها أهداف محددة للوصول إلى نتائج مرغوبة حيث يكون أعضاء الفريق مسؤولين عن تحقيقها من خلال الاعتماد المتبادل، وتنمية الفهم المشترك والتعاون والتنسيق، وتتخذ الفرق في المنظمات أشكالاً وأسماءً متعددة منها حلقات الجودة والفرق ذاتية الإدارة، فرق متعددة الوظائف، ومنها ما هو مسئول عن صنع القرار أو حل المشكلات أو خلق أفكار جديدة وتوفير الثقة ويعبرون عن أفكارهم بحرية كما يجب على الأعضاء تقبل النقد وإمكانية مناقشة الأخطاء<sup>(2)</sup>.

### 1-2-2. المتطلبات التنظيمية:

**التخطيط الاستراتيجي أو بناء استراتيجية إدارة المعرفة في المكتبات:** هي تلك العمليات المتكاملة في ذاتها والمنظمة في أدائها والتي ترتقي بالمكتبة الأكاديمية فنياً وإدارياً وتقنياً من خلال توليد المعرفة حفظها وتقاسمها وهذا من أجل تطوير موارد المكتبة الأكاديمية وتوسيع نطاق شراكاتها والرقى في تقديم خدماتها لمستفيديها من خلال استكشاف وتطوير خبرة موظفيها في تسخير ما يمتلكون من خبرات في خدمة المجتمع الأكاديمي.

تكمن أهمية التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات، أنه يمكن من وضع الأطر العامة التي توزع الأدوار على العاملين بالمكتبة حسب تخصصه من غير ازدواجية العمل، على أن يقوم كل فرد

<sup>1</sup> - عماد عبد اللطيف، محمود عبد اللطيف، دور التشارك المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية بجامعة سوهاج، المجلد 3، جانفي، 2021، ص 245-247.

<sup>2</sup> - ضياء الدين ، زاهر، مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة ، تجارب ومعايير وروى ، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، 2010، ص 149.

بعمله الموكل إليه بإتقان ومستفيدين من أجهزة التكنولوجيا الحديثة في التواصل مع بعضهم البعض خارج نطاق المكتبة ، كما يمكن هذا الأخير من تحديد مسار العمل وتطوير النتائج والتمكن من تحسين نوعية القرارات التي تتخذها مؤسسات المعلومات.<sup>(1)</sup>

**الهيكل التنظيمي:** إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد الحرية بالعمل، وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لابد من تصميم هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد والحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها. ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة وذات كفاءة عالية فقد شهدت عملية تصميم الهيكل التنظيمي للمكتبات العديد من التطورات التي جاءت استجابة للاحتياجات التقنية والمعرفية ومتطلبات التكيف معها، وبظهور تكنولوجيا المعلومات وتطور وسائل الاتصالات وقنواتها فقد استلزم الوضع التفكير بتصميم هيكل تنظيمي يدعم استخدام التكنولوجيا الحديثة من جهة و يسمح بانتقال المعارف وتبادلها بين جميع المصالح بيئة المكتبات والأطراف التي تتعامل معها في محيط عملها الداخلي والخارجي من جهة أخرى، ويظهر تأثير الهيكل في النتائج التنظيمية بشكل غير مباشر من خلال زيادة الالتزام والولاء التنظيمي وبشكل مباشر من خلال النتائج التي يتركها على الأداء، ولما كان العنصر البشري احد أهم مقومات إدارة المعرفة فان زيادة التزامه وولائه يمكن المنظمة من تحقيق نتائجها المستهدفة وعلى هذا الأساس يجب أن يتميز تصميم الهيكل التنظيمي المتعلق بإدارة المعرفة بـ:

**تقليل المستويات الهرمية:** تؤكد المفاهيم الإدارية التقليدية على عدم تجاوز التسلسل الإداري في أي شكل من الأشكال، ولكن التوجهات المعاصرة تؤكد جمود هذه النظرة وترى بوجود المرونة وعدم التقيد بهذه المبادئ، إضافة إلى أن الهياكل التنظيمية الرأسية الطويلة ذات المستويات المتعددة تؤدي إلى بطء عملية اتخاذ القرار، وإلى تقليل أو انعدام عملية الاتصال ونقل المعلومات بين الإدارة العليا والدنيا، بينما

<sup>1</sup> - هاني، عبد اللطيف الحاجي، سعد بن سعيد الزهري، مرجع سابق، ص ص 414 - 416 .

الهيكل الإدارية المعاصرة فهي تمتاز بتقليل عدد المستويات الإدارية وتكون أكثر انبساطاً وتبنى على أساس المشاركة في المعلومة مع وجود نظام اتصال فعال.

**اللامركزية وتقسيم العمل:** تشير اللامركزية إلى تركيز صلاحيات اتخاذ القرار بيد جميع الأفراد العاملين في المنظمة، إذ أنّ عملية خلق المعرفة يحتاج إلى لامركزية عالية، تقسيم العمل على عدة أقسام على أساس الوظيفة ويعد التخصص مجموعة الخيارات لمديري المؤسسات حول تقسيم العمل لما لها من تأثير مباشر على عملية التبادل المفتوح الحقيقي والمؤثر للمعرفة.

**التنظيم لفرق العمل:** تتميز الهياكل التقليدية بوحدة الأمر، أي أنّ كل موظف في المنظمة يتبع رسمياً لمسؤول أو مدير ولا يوجد التبعية لمدير آخر، وهذا لمنع صدور أوامر من أكثر من مدير، لكن هذا الأمر لا يتماشى مع المنظمات المعاصرة والتي تبحث عن تطبيق التمكين، فهذه المنظمات تعمل على أساس بناء فرق العمل المؤهلة، وهو المستوى الذي يستطيع فيه الأفراد ضمن فريق عمل مساعدة أحدهم الآخر في مجال عملهم إذ أنّ إشاعة ثقافة التعاون تؤثر على عملية خلق المعرفة من خلال زيادة مستوى تبادلها بين الأفراد والأقسام والوحدات<sup>(1)</sup>.

**1-2-3. المتطلبات التقنية والتكنولوجية:** هي جميع ما يستخدم من أجهزة الكمبيوتر والبرامج الحاسوبية التي تساعد في تحقيق ضمان أمن كافة الإحصاءات المعلوماتية وتخزينها وتوريدها، ووضعها في الاستعمال من قبل المستويات الإدارية والتي تمكنهم من تبادل المعلومات والتراسل مع بعضهم البعض من أجل الوصول إلى أعلى مستوى من الكفاءة الإنتاجية، فلا يمكن التعامل اليوم مع الكم الهائل من المعلومات والمعرفة المتوافرة لدى المؤسسات باستخدام طرق حفظ واسترجاع المعلومات التقليدية. فالأمر يحتاج إلى نظام إلكتروني متكامل للمعلومات يتيح للمستخدم إمكانية الوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب وتفعيل تقنيات التشارك المعرفي ويتطلب هذا الأخير وجوب توفير مايلي :

**الشبكات الداخلية الخارجية:** تبرز هذه الشبكات كواحدة من الآليات التي تلعب دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، والمساعدة في جمعها وتنظيمها

<sup>1</sup> - احمد الخطيب، خالد زيغان، مرجع سابق ، ص 13.

وجعلها متوفرة وذلك عن طريق المشاركة وقد أدركت العديد من المؤسسات أنّ هذه التقنيات يمكن أن تدعم موظفيها، و يمكنها أيضاً أن تزيد من تقدم وتنافسية المنظمة وتحسين معنويات العاملين بها وتحسين جودة الاتصالات بين العملاء والموظفين. (1)

- النشر: سهولة نشر المعلومات الصريحة والضمنية.

- البحث: يمكن للشبكات الداخلية وشبكة الأنترنت دمج وظائف البحث المختلفة، على سبيل المثال من خلال محركات بحث البسيطة والذكية .

- التفاعل: التطبيقات التعاونية وغيرها إذ يمكن للعاملين التعلم من بعضهم البعض كما أن استخدام تقنيات الانترنت المختلفة مثل المتصفحات وخدمات الويب يمكن للعاملين من إنشاء مجموعات للمناقشة.

**قواعد البيانات** : يزداد حجم البيانات المنتجة يومياً في المنظمات، مما يجعل من الصعب إدارة بياناتها إذ أنّ أحد الحلول الممكنة لإدارة المعرفة هو برنامج إدارة قواعد البيانات حيث تمكن هذه الأخيرة من النسخ الاحتياطي للبيانات في حالة فقدانها أو تلفها، كما تسمح هذه الأخيرة بالتنظيم المنطقي للبيانات في بنية هرمية واضحة وهذا يعني أنّه يمكن ترتيب جميع العناصر والسجلات والجدول بشكل منهجي بحيث يمكن الوصول إلى السجلات واسترجاعها بسهولة. وضمان دقة البيانات وجودتها الموثوقة للتحليل واتخاذ القرار باستخدام نظم إدارة قواعد البيانات.

**البريد الإلكتروني**: يعتبر نقل وتقاسم المعارف ومشاركتها بين جميع الموظفين الحلقة المهمة في عمليات إدارة المعرفة، ويعتمد على وجود آليات وطرق رسمية وأخرى غير رسمية، وتتمثل الطرق الرسمية في: التقارير والرسائل والمؤتمرات والندوات الداخلية للمنظمة، والمنشورات الداخلية والفيديو والمحادثات الصوتية، والتدريب والتعلم عن طريق السؤؤل المباشر. وتشمل الطرق غير الرسمية: تغيير الوظيفة داخل المنظمة أو خارجها، والعلاقات الشخصية التي تربط العاملين ببعضهم البعض، وفرق العمل وهناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على نقل المعرفة في المنظمات مثل التكلفة، خاصة عند شراء أجهزة أو

<sup>1</sup> - حنان أحمد فرج. الشبكة الداخلية " Intranet " وأثرها في دعم إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية. جامعة بنها مجلة كلية الآداب، العدد 44، أبريل 2016، ص26.

استخدام التكنولوجيا أو عقد مؤتمرات وندوات، كما يتأثر نقل المعرفة باحتمال تغيير المحتوى خاصة في ظل الهيكل التنظيمي الهرمي. في هذا السياق يشكل البريد الإلكتروني أحد التطبيقات المهمة والفعالة التي تتيح توزيع أفضل للمعرفة وتتيح فرص التساؤل والمناقشة<sup>(1)</sup>.

**مستودعات المعرفة:** تشكل مستودعات البيانات تطبيقات مهمة وخطوة أساسية في عملية استكشاف المعرفة كما أنها من أهم الآليات المهمة لإدارة وحفظ المحتويات الرقمية.

**1-2-4. المتطلبات والعناصر المعرفية :** إنّ المعرفة كما نفهمها يجب أن تتجاوز النصوص المكتوبة والمنقولة والمترجمة، إنّها في الواقع أكثر تعقيداً واتساعاً وأكثر غناً عن المفهوم المبسط للمعرفة وهو ما نطلق عليه بمصطلح المعرفة التنظيمية والذي يتم فيه التركيز على تقاسم المعرفة التي تتوفر لدى الأفراد العاملين في المنظمة.

✓ **المعرفة التنظيمية:** تعرف المعرفة التنظيمية بأنها شكل من أشكال المعرفة التي تتعامل بها المنظمات والتي تنتج من تفاعل عناصرها وحركتهم الذاتية في مباشرتهم للأعمال المكلفين بها وفي تعاملهم مع عناصر البيئة المحيطة للمنظمة، فالمنظمة منتج للمعرفة كما أنها مستخدم لها وتتشكل المعارف التنظيمية من مجمل التجارب والخبرات والتوجهات والمعلومات والدراسات والقرارات والسياسات والاستراتيجيات التي تكون القاعدة الفكرية التي توجه وتنظم بشكل مباشر أو غير مباشر أنشطة وتصرفات البشر في المنظمة. وتعرفها الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير على أنها إحدى موجودات المنظمة الأكثر أهمية، وأنها الموجودات التي لها القدرة على تحويل التقنية من مرحلة البحث إلى مرحلة التطبيق لإنتاج سلع، خدمات، براءة اختراع، مخططات وهذا التعريف يشير إلى المعرفة من جانب كونها معرفة -كيف (know-how) ومعرفة - لماذا (Know why) والتي إذا ما اكتشفت واستثمرت

<sup>1</sup> - بسام، محمود المهيترات ، مرجع سابق، ص.ص 42-44.

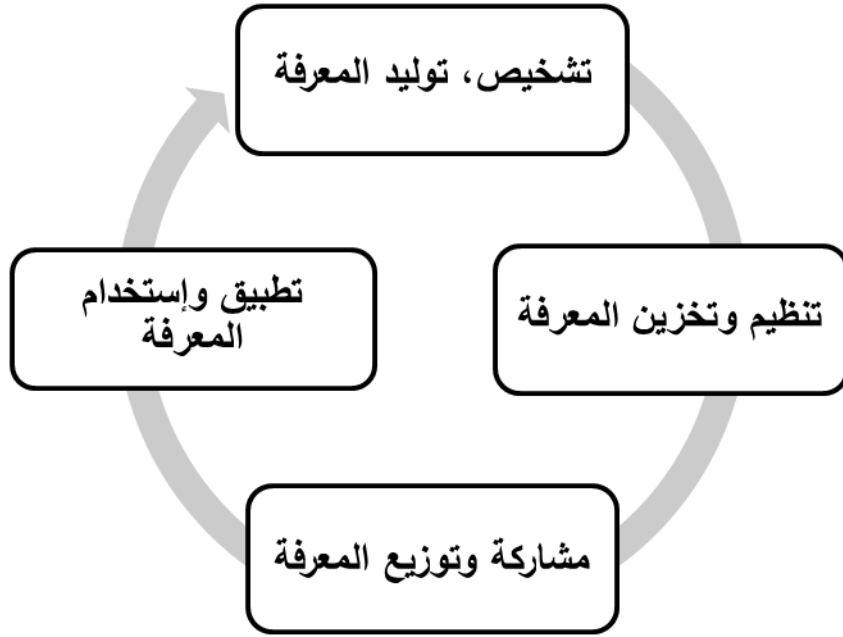


في المنظمة وتم تحويلها إلى قيمة لخلق منتجات وخدمات جديدة سينظر إليها على أنها رأسمال فكري.<sup>(1)</sup>

تصميم نظام معلومات فعال: لجمع وتخزين البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل بيئة المكتبات إذ يشتمل كل نظام مكتبي كبير على أنظمة فرعية للتزويد والفهرسة والمراجع والإعارة والدوريات وتستمر عملية تقسيم النظام الكبير إلى أنظمة فرعية أخرى حسب الحاجة وكلما كان ممكناً.

**1-3 عمليات إدارة المعرفة:** إن المعرفة إذا أخذت كما هي تكون مجردة عن القيمة، لذا فإنها تحتاج إلى إعادة هيكلتها كي تصبح جاهزة و قابلة للتطبيق في هذا الإطار " يقول صلاح الدين الكبيسي مبيناً ضرورة العمل على تحريك تلك المعرفة على كافة الأصعدة و من قبل كافة العاملين بما يتماشى واستراتيجية المنظمة المعرفية وهذا يتلخص فيما يطلق عليه بعمليات إدارة المعرفة وأحياناً أخرى نجد مصطلح دورة حياة المعرفة التي ليست مادة ثابتة جامدة بل كينونة حية مستمرة لا توجد لها نهاية، غير أنّ الشائع هو استخدام مصطلح عمليات المعرفة والتي تتضمن مجموعة إجراءات ووسائل وعمليات متداخلة ومترابطة معتمدة أثناء ممارسة المعرفة في المنظمة، في هذا السياق اختلف المنظرون حول عمليات إدارة المعرفة، لذا وبعد قيامنا بمسح شامل لهذه العمليات الجوهرية التالية وفيما يلي تفصيل لكل عملية على حدى: والشكل الأخير يوضح عمليات ومراحل إدارة المعرفة في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات:

<sup>1</sup> - سمراء ، كحلات، **تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية:** دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، رسالة ماجستير علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2009، ص.ص76-78.



الشكل رقم(03) يمثل عمليات و مراحل إدارة المعرفة.

**1-3-1 . تشخيص اكتساب وتوليد المعرفة:** يعد تشخيص المعرفة أولى عمليات إدارة المعرفة ووفق هذه العملية تسعى المكتبات ومراكز المعلومات، إلى العمل على تحديد ما يجب معرفته انطلاقاً من حاجتها إلى تلك المعرفة بغية تحقيق غرض معين إثر هذا تقوم المكتبة بمقارنة موجوداتها المعرفية الحالية المتوفرة بتلك المطلوبة لتحديد حجم الجهود التي تحتاج بذلها للحصول على المطلوبة منها، ومن ثم محاولة اكتشاف المعرفة المطلوبة والبحث عنها من أجل التخطيط للوصول والحصول عليها سواء كان ذلك مكان المعرفة أو الأشخاص المعنيين بها، اذن تشخيص المعرفة يجب أن يسبقه وجود غموض معين في مشروع ما(مشكلة) يحتاج إلى معرفة ملائمة لإيجاد حل له مع مراعاة عنصر الزمن، وتستخدم المنظمة في عملية التشخيص العديد من آليات الاكتشاف والبحث منها : خرائط المعرفة، مصفوفة المواقع التي تمكن من تحديد معرفة كل عامل، دفتر الملاحظات، النماذج وغيرها من الوسائل التي تزيد من فعالية ودقة العملية<sup>(1)</sup>.

- بعد الانتهاء من تحديد المعرفة المطلوب الحصول عليها يتم العمل على اكتسابها وبلوغها، ونجد مصطلحات عديدة استعملت للدلالة على هذه العملية منها :تحصيل، جمع ، وجميعها تدل على العملية

<sup>1</sup> - نجم عبود، عبود. إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات، عمان، مؤسسة الوراق للنشر، 2009، ص.ص94-99.

التي بمقتضاها يتم حصول واقتناء معرفة جديدة أو معرفة كانت موجودة من قبل لكنها لم تستعمل لأنها لم تكن متاحة، ويكون الاكتساب مهمة الأفراد العاملين بالمكتبة.

ويتم اكتساب المعرفة من مختلف مصادرها الداخلية والخارجية بالنسبة للمكتبة وبيئتها ومهما تعددت أنواعها وأشكالها، معرفة ضمنية أو صريحة وهذه المصادر قد تكون وثائق، بحوث، مستودعات معرفة عاملين، موردين... وغيرهم، وتستخدم العديد من الوسائل في اكتساب المعرفة بالمنظمة الوثائقية أو في إكسابها بالنظر إلى الجهة المسؤولة بحسب حاجة وإمكانيات المنظمة نذكر على سبيل المثال لا الحصر الاتصال، النقاش والحوار، الرصد، الإنترنت و الإنترنت، حضور المؤتمرات والندوات التعليم والتدريب وفيما يخص الأفراد المنتمين إلى بيئة المنظمة يتم الاستثمار فيهم باعتبارهم رأس مال فكري كتحفيزهم وتشجيع الإبداع والتغيير في سبيل زيادة قدراتهم و مهاراتهم في اكتساب المعرفة.

- إذ أنّ اكتساب المعرفة لدى المنظمة وأفرادها هو عملية قاعدية ضمن عمليات إدارة المعرفة تهدف إلى اكتساب وتكوين رصيد معرفي، هذا الذي وفي الحقيقة لن تكون له قيمته الحقيقية في كونه مختزناً في عقل صاحبه، بل تحويله إلى معرفة صريحة تترجم إلى أقوال وأفعال لتصبح معرفة جديدة ابتكارية تتجلى في قضايا وممارسات جديدة تسهم في تعريف المشكلات وإيجاد الحلول الجديدة باستمرار ونقل الممارسات الفضلى وتطوير مهارات المهنيين، وهذا يعزز ضرورة فهم أنّ المعرفة والابتكار عملية مزدوجة ذات اتجاهين فالمعرفة مصدر للابتكار، والابتكار عندما يعود يصبح مصدراً لمعرفة جديدة.

وهنا تكمن أهمية هاته العملية التي نعتبرها جوهرية إن لم نقل أكثر أهمية، ليس فقط من وجهة نظرنا في البحث بل يمكن تلمس ذلك في المنظمة ذاتها ومدى توقف العمليات الأخرى عليها.

- في هذا الإطار أكد (نوناكا و طاكوشي ، 1995) على أنّ توليد المعرفة يقود إلى توسيعها من خلال مجموعتين من الديناميكيات التي تدفع عملية توسيع المعرفة.

أ- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة.

ب- تحويل المعرفة من المستوى الفردي إلى المستوى الجماعي.

وهناك أربع طرق تتولد بها المعرفة من خلال التفاعل بين نوعيها الصريح و الضمني و هي الاشتراكية  
socialisation والخارجية externalisation والتجمعية combination والداخلية internationalization.

**1-3-2 تنظيم و تخزين المعرفة:** بعد تمكن المنظمة الوثائقية من توليد أقصى حد من المعرفة التي تحتاجها ، فتسعى جاهدة بكل ما أوتيت من قوة إلى تنظيم وتصنيف المعرفة لأن مدى الاستفادة من المعرفة سيكون ضعيفا وغير مجدي، بالإضافة إلى ترميز تلك الكنوز المعرفية وتوثيقها بطريقة تضمن حفظها من التلف أو الضياع بغية تفعيلها واستخدامها لاحقا .

ويتم تخزين وحفظ المعرفة في مستودعات المعرفة التي تتسع لكل أشكال المعرفة وفق أشكال متنوعة للتخزين وبمرورها على مصافي لتكريرها وتنظيمها لتتجسد في النظم الخبيرة، قواعد المعرفة، الإجراءات والعمليات الموثقة، شبكات العمل، وكل هذا وذاك يشكل الذاكرة التنظيمية للمنظمة التي يلعب اختصاصي المعلومات الدور الأعظم فيها، يعتبر تخزين المعرفة جسراً بين توليد المعرفة وبين استرجاعها، كما يجب الأخذ في الاعتبار حجم السياق الذي سيتم احتواؤه ، فليس إبداع المعرفة مقتصر على المشاركة بها فقط وإنما في استخدامها بكفاءة وبشكل كاف في السياق وإلا فقدت المعرفة، ومن هنا تأتي أهمية تخزين المعرفة والطرق والوسائل المستعملة في ذلك، مع ضرورة إيجاد نظام لإدامتها والسيطرة عليها وتطويرها في ظل تراكمها ونموها، إضافة إلى تقويم محتوياتها.

**1-3-3 مشاركة وتوزيع المعرفة:** تعد عملية توزيع المعرفة من العمليات بالغة الأهمية تتخذها المنظمة شعارا في إدارة المعرفة، وترتبط بها العديد من المصطلحات مثل النشر، البث، التدفق، النقل وغيرها تعبيراً عن تحريك المعرفة من مخازنها إلى كل من يجب نقلها إليه. إن تبادل المعرفة والخبرات يمكن من تجديد وزيادة المعارف عكس بقائها محتسبة وفي هذا السياق تستخدم المنظمة قنوات متنوعة لتوزيع المعرفة بعضها رسمي كجلسات التدريب، والبعض الآخر غير رسمي مثل حلقات الدراسة والمستخدمين بالانتقال عبر الأقسام وتشجيع التجمعات وكذا تكثيف استعمال التكنولوجيا، المهم ضمان وصول المعرفة الملائمة للشخص الملائم وفي الوقت الملائم وأخيراً فإن المرحلة المهمة والحلقة المستهدفة هي عملية تطبيق المعرفة والتي تصبح فيها المعرفة و توظيفها أهم وسيلة في انجاز الأعمال بالمنظمة

وفي هذه المرحلة تتجسد فائدة إدارة المعرفة و تتحدد مدى صحة و فعالية الأداء المعرفي في المرحلة السابقة<sup>(1)</sup>.

إن المعرفة تأتي من العمل و كيفية تعليمها للآخرين، حيث تتطلب المعرفة التعلم و الشرح و التعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق. إن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجدية، والمشاركة في المعرفة التي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة إذ أن تطبيق المعرفة يجب أن يتماشى مع استراتيجيات المنظمة كما أن نجاح أية منظمة في برامج إدارة المعرفة يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياساً بما هو متوافر لديها.

إن نظام المعرفة الكفاء في المنظمة لا يكفي لضمان النجاح في بيئة المكتبات، لكنه بمثابة خطوة ايجابية للتعلم وأن القوة فيه تكمن في استخدامه، وتطبيق المعرفة، ولن تقود عمليات الإبداع والتخزين والتوزيع وحدها إلى تحسين الأداء التنظيمي مثلما تقوم به عملية التطبيق الفعال للمعرفة، وخاصة في العملية الاستراتيجية في تحقيق الجودة العالية للمنتجات والخدمات المعلوماتية وهنا يمكننا الجزم بأن المعرفة قوة .<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> - مجبل، لازم مسلم المالكي، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2010 ، ص ص121.122 .

<sup>2</sup> - مجبل، لازم مسلم المالكي .المرجع نفسه، ص 123.

حاولنا في هذا الفصل الإجابة على مجموعة من التساؤلات كيف تطور مفهوم إدارة المعرفة نشأتها والسياق الذي ظهرت فيه، أهم مكوناتها والعوامل المحددة لها خصوصياتها وأبعادها باعتبارها تلك المنظومة التي تعمل على تعريف وتحليل موارد المعرفة المتوفرة والمطلوبة والعمليات المتعلقة بها والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة بتطوير الموارد والعمليات وبما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة وموارد المعرفة ..

- هذا النموذج المعلوماتي (مدخل إدارة المعرفة) يشكل الاستراتيجية المعلوماتية على المستوى الدولي إذ تهتم هذه الأخيرة بجميع العلاقات والتمثيلات والمعارف والممارسات المعلوماتية بكل أبعادها خاصة البعد الاجتماعي وتركيز استثمارها على المورد البشري باعتباره الاستثمار الحقيقي على المدى القريب والبعيد وبناء القدرات الذاتية وتوسيع فرص التعلم الذاتي التعلم المستمر مدى الحياة.
- وجود رؤى وتصورات مختلفة حول مفهوم إدارة المعرفة ولكل وجهة نظره الخاصة وتبعاً لاختلاف المجالات المهنية فهي بذلك ترتبط بكل الحقول المعرفية وبامتياز مهنة المكتبات والمعلومات لذا يجب علينا كأخصائيين التحكم في إدارة المعرفة والتدريب عليها.
- يؤدي هذا المفهوم إلى تنمية مهنية حقيقية تمكن إدارة المعرفة من تطوير وتنظيم بيئة العمل في المكتبات ومراكز المعلومات لتكون فعالة كمراكز تعليمية وثقافية ومعلوماتية بجودة عالية.

# الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

مرّ مجال المكتبات والمعلومات في الآونة الأخيرة بالعديد من التطورات التكنولوجية التي أثّرت فيه بشكل مباشر أو غير مباشر على اختلاف جوانبه المتعددة، حيث تطور مفهوم المكتبات ومراكز المعلومات ابتداءً من المحتوى المادي إلى المحتوى المعنوي، حيث أظهرت تلك التطورات اهتماماً بالقوى البشرية العاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات وإمكانية التطوير والرقى بالمهارات والقدرات، وكذلك الرضا الوظيفي لدى اختصاصي المعلومات المؤهل والمدرّب للعمل بالمكتبات ومراكز المعلومات ولا يستطيع احد أن ينكر الدور الفعال الذي يلعبه العامل البشري المتخصص والمؤهل علمياً وعملياً، وخاصة في ظل التوجه نحو المعرفة حيث أصبح يمثل الركيزة الأساسية والدعامة الأولى في التطوير والتغيير والتنمية المعلوماتية لمجتمعات المعلومات والمعرفة، فهو الذي يجمع وينظم يدير ويبث وينتج ويحفظ مصادر المعرفة كما يساند المجتمعات من خلال ما يقدمه من خدمات ومساعدة وإرشاد وتوجيه لتحقيق تميّتها وتطورها وأهدافها المختلفة.

### 1- المكتبي وضرورة التحول إلى اختصاصي المعلومات:

**2-1-1 تعريف اختصاصي المعلومات:** إنّ مفهوم اختصاصي المعلومات هي تسمية عريضة تغطي عهد من فئات العاملين في مراكز المعلومات كالمسؤولين على البحث من الأرصدّة المعلوماتية في الواقع لا يمكننا أن نجد عمل المكتبي ينحصر في وظائف معينة، وإنما هي مهنة متعددة الاتجاهات وكل فرد فيها قادر على العطاء والابتكار بقدر فهمه لدوره ووعيه برسالة مهنته وبما أن المعلومات أصبحت العملة الأساسية المتداولة بين مختلف المؤسسات حيث أصبحت الكفاءة في المعالجة والسرعة في لبحث، التنقيذ من المعايير التي تحدد مستوى المؤسسات العاملة في قطاع



## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

المكتبات والمعلومات، وبالتالي لم يعد هناك وجود للمكتبي بالمفهوم التقليدي، وإنما ظهر جيل جديد ليرى المهنة المكتبية جيل يطلق عليه اختصاصي المعلومات.<sup>(1)</sup>

- وقد جاء تعريفه في معجم الموارد البشرية بأنه " شخص مدرب تدريباً خاصاً في مجال علم أو عمل معين يركز جهوداً للاختصاص في هذا المجال والنمو"<sup>(2)</sup> هذا وقد بذلت العديد من الجهود من طرف عدة منظرين لتعريف أخصائي المعلومات والمهام المسندة إليه:

- اختصاصي المعلومات هو الشخص الذي يمتلك من الخبرة ما يؤهله للعمل على التصرف في المعلومات جميعاً، تنظيمها، وإتاحتها، وفقاً لأنماط وبرامج مدروسة تضمن وصول المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، لغرض اتخاذ القرار المناسب فيما يتعلق بأهداف مهنية.

- وهو الشخص المسئول عن جمع المعلومات وتقديمها للمنظمات أو العملاء بما يخدم أهدافهم واحتياجاتهم، وذلك من خلال استخدام نظم المعلومات الإلكترونية، والانترنت، والكتب والمجلات في المكتبات التقليدية. وينطوي عمله أيضاً على إدارة وتنظيم ما تم جمعه من معلومات وتقديم الخدمات المعلوماتية للمنظمات الخارجية.

- أما عن التسميات الحديثة التي نسبت إليه فهو مستشار معلوماتي، ضابط المعلومات، يهتم بتجميع المعرفة وتوزيعها إضافة إلى تنظيم مصادر المعلومات وإتاحتها للمستفيدين، ودعم نظام المشاركة في أداء المهام.<sup>(3)</sup>

- وعليه فإن اختصاصي المعلومات هو الشخص الذي يتعامل مع الأجهزة ويقوم بالاتصال بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية لتجميع المعلومات (وسيط رقمي)، فضلاً عن استخدام أكبر عدد من قواعد المعلومات أو بنوك المعلومات عن بعد والاطلاع على فهارس الوثائق المنشورة عبر العالم، ويمثل هذا

<sup>1</sup>- بدر، أحمد فتحي، علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر، 1998، ص 47.

<sup>2</sup>- حبيب الصفاح. معجم إدارة الموارد البشرية وإدارة العاملين، عربي إنجليزي، بيروت: مكتبة لبنان 2003 ص.27.

<sup>3</sup>- ربحي مصطفى عليان: اقتصاد المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع: 2010، ص 183.

تقدماً غير مسبوق في مهنة المعلومات، ومنه يتضح أن اختصاصي المعلومات تسمية عريضة تغطي عدداً من فئات العاملين في مراكز المعلومات كالمسؤولين عن إدارة خدمات المعلومات والقائمين على تحليل مصادر المعلومات والمسؤولين عن البحث عن الإنتاج الفكري، وكل الأنماط لاسترجاع المعلومات والإفادة من مرادف المعلومات<sup>(1)</sup>.

**2-1-2. مهام اختصاصي المعلومات:** يلعب اختصاصي المعلومات دور الرائد والخبير في مجال الوصول لمصادر المعلومات بجميع أشكالها ومصادرها وتعميم ونشر الوعي المعلوماتي لكافة أفراد المجتمع، ذلك أن أعضاء هيئات التدريس والطلاب صناعات القرار، الإعلاميون الأطباء المحامون والمحاسبون يجمعهم شيء واحد مشترك ألا وهو الاحتياجات المعلوماتية الدقيقة والفورية لأخذ القرار وحل المشكلات المعلوماتية وبالطبع أخصائيو المكتبات والمعلومات هم الذين يسهلون الوصول إلى المعلومات والمعارف من خلال المهام والوظائف الآتية:

- يقوم اختصاصي المعلومات بتحديد أماكن المعلومات لمختلف الفئات في المجتمع باستخدام جميع وسائل الاتصالات.

- بناء صناعة المحتوى الذي يعتبر من أهم مقومات مجتمع المعلومات.

- تسيير استخدام المعلومات.

- الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية والذي يعتبر من أخلاقيات التعامل مع المعلومات.

- إنتاج المعلومات ومعالجتها، تنظيمها، بثها وإتاحتها للمستفيد.

- أن يكون مترجم علمي من خلال مساعدته على تخطي حواجز اللغة<sup>(2)</sup>.

هذا ويؤثر الأداء المهني لاختصاصي المعلومات في شرائح عديدة ومتنوعة من الفئات المهنية والاجتماعية وهذا بفضل وظيفته التي يمكن أداؤها على مستوى مجالات واسعة ومختلفة بالمجتمع وكلما كان تكوينه جيداً اقتنع أفراد المجتمع بكفاءته وقدراته وكلما استطاع أن يبرز أهمية المهام التي يقوم بها لفائدة كل من المستفيد والمؤسسات والمجتمع، تظن هؤلاء الأفراد إلى مكانته في تسيير أمور الباحث والمستفيدين وإنّ ما نعيشه اليوم من ثورة معلوماتية ضخمة وسريعة في نفس الوقت، حتمت

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان ، المرجع نفسه، ص 185.

<sup>2</sup> محمد إبراهيم ، العمران. مدى توافر الكفايات المهنية اللازمة في اختصاصيات مراكز ومصادر التعلم. مجلة دراسة المعلومات. العدد2، 2008، ص ص 53-54.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

على اختصاصي المعلومات أن يكون مسائراً لعصره وقادراً على امتلاك مهارة جودة القدرة على التكيف باتخاذ وظائف جديدة ومستحدثة لا نجاز مهامه، واتخاذ قرارات صائبة بشكل أسرع من ذي قبل فهو:

- **عالم المعلومات:** الذي يهتم أساساً بالجوانب النظرية والعملية الأساسية لمجال المعلومات ويسهم بما يقوم به من بحوث في تنمية المعرفة في المجال.<sup>(1)</sup>

- **الموثق:** الذي يتعامل من حيث عمليات التنظيم والتحليل كالتصنيف والفهرسة والتكشيف والاستخلاص .

- **ضابط المعلومات:** يتعامل مباشرة مع المستفيدين، يتلقى استفسارات المستفيدين ويتولى الرد على هذه الاستفسارات اعتماداً على ما يتوفر له من مراجع.

- **باحث في الإنتاج الفكري:** هو الذي يستخدم الأساليب غير التقليدية في تحليل محتويات الوثائق بكل أشكالها وتشمل عملية التحليل من التكشيف والتنسيق.

- **المكشّف:** يقوم بإحدى عمليات التحليل الموضوعي وهي الاستخلاص والتكشيف التقليدي والإلكتروني ومؤهل لصياغة قواعد المعلومات، تحليل المعلومات البيبليوغرافية، إنشاء وصياغة أنظمة السيطرة على المعاجم، صياغة البحوث، تنفيذ الجانب البيبليوغرافي لصياغة البحوث، وحذف السجلات وتقوية فعالية النظام.

- **محلل المعلومات :** والتحليل الذي يتم ليس تحليلاً بيبليوغرافياً ولا تحليلاً للوثائق وإنما تحليل البيانات والمعطيات بهدف الربط والخروج بمعلومات وحقائق جديدة وتحليل المعلومات بشكل موضوعي بحيث يجب أن اختصاصي المعلومات مؤهل لاختيار المواد وإعادة صياغة المعلومات لحاجة المستفيدين.<sup>(2)</sup>

- **محلل النظم :** يرتبط عمله باستخدام الحاسبات الالكترونية في أي نشاط وتحليل هذه النظم خطوة أساسية تسبق مهمة وضع البرامج لتسيير هذه المهمة وتسيير إدارة المعلومات الخاصة بالمنظمة

<sup>1</sup>- أحمد بدر، أنوار عبد الهادي، محمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي، عمان : دار قباء للطباعة والنشر، 1998، ص58.

2- غزال، عادل دور اختصاصي المعلومات في اليقظة. متاح على الرابط: [Delgezal.blogspot.com](http://Delgezal.blogspot.com) تاريخ زيارة الموقع [06-01-2022].

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

الوثائقية على موقع الويب، واستعمال المهارات المعلومات من اجل إنشاء نظام معلومات خاص بالمؤسسة.

- **مبرمج الحاسب الالكتروني:** وهو المسؤول عن كتابة البرامج اللازمة لاستخدام الحاسب الالكتروني في أي نشاط.

- **المترجم العلمي:** مهمته الأساسية هي مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية ومن ثم فإنه ينبغي أن يكون من لغة أخرى على الأقل على خلاف اللغة الرسمية<sup>(1)</sup>.

### 2-1-3. المهارات والكفاءات المطلوبة لاختصاصي المعلومات:

في ظل التطورات المستمرة والمتواصلة في مجال حفظ المعرفة واسترجاعها ونشرها في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات، ولكي تصل هذه الأخير إلى المستوى المطلوب من تقديم الخدمات في ظل مسابقتها للتكنولوجيات الحديثة يجب توفير الكادر البشري المؤهل للنهوض بها إلى الأفق والتمثل في أخصائي المكتبات والمعلومات وصولاً إلى التعامل مع قواعدها، فمن حارس من الكتب إلى منظم ومفهرس على مستوى التعامل مع المعلومات على شتى حواملها سواء كانت إلكترونية أم تقليدية، وهذا ما تستدعيه المكتبات الجامعية باعتبارها حاملة للتراث البشري ومواصلة إياه بشتى الطرق وأيسرها.

#### ✓ المهارات الذاتية الشخصية :

- الاتزان النفسي وحسن التصرف.

- الالتزام بأخلاقيات المهنة وقيم المجتمع.

- الانضباط والالتزام بمواعيد العمل والأخلاق الطيبة، السمعة الحسنة والنزاهة.

#### ✓ المهارات المهنية في محيط العمل: إن التطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

لتطوير خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بصفة عامة والمكتبات العامة ومجاراتها للبيئة التكنولوجية الجديدة باستحداث نظم وشبكات معلومات وآليات عمل جديدة للتحكم والسيطرة على هذا التضخم المعلوماتي الذي تشهده مختلف الميادين، وضع اختصاصي المعلومات أمام ضرورة مواكبة هذه التطورات سواء في الممارسات الفنية والمهنية في المكتبة من حيث أساليب وطرق وتقنيات معالجة

<sup>1</sup>-عليان، رحي مصطفى، إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.ص55.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

المعلومات وتخزينها واسترجاعها وبنها في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة أو في تقديمه للخدمات لمختلف فئات مستفيدين المكتبة ما حتم على اختصاصي المكتبات والمعلومات ضرورة الإلمام بمختلف المهارات والمواصفات التي تجعله مؤهلا فعليا للقيام بدوره في إيصال المعلومة والتغلب على الصعوبات والمعوقات التكنولوجية المختلفة تأتي في مقدمتها (1):

- الحرص على الصالح العام في كل المسائل المهنية، شاملا الاحترام، الاختلاف والتنوع داخل المجتمع والدعوة لتكافؤ الفرص بين المستفيدين، ومراعاة حقوق الإنسان، والاهتمام بالسمعة الطيبة لمهنة المكتبات والمعلومات.

- التعهد بالدفاع عن المهنة وتقديمها، من خلال الوصول إلى المعلومات وتقديم الأفكار والأعمال المبدعة وتقديم أفضل خدمة ممكنة في ظل الإمكانيات المتاحة.

- الحرص على تحقيق التوازن بين احتياجات المستفيدين، ومجموعات المكتبة من مصادر المعلومات (2).

- مهارات إدارة الوقت سواء وقتك أو وقت غيرك.

- المهارات التنظيمية والإدارية بما في ذلك القدرة على تنظيم الموارد المتاحة .

- مهارات الاتصال الفعالة الشفوية والكتابية.

- مهارات إدارة المشروعات إذ تبنت العديد من المكتبات في الآونة الأخيرة العديد من المشاريع الجديدة والمستحدثة وتحويل ما تمتلكه من مصادر معلومات ومجموعات إلى أشكال رقمية، ليس هذا فقط بل العمل على ضمان حفظها وإتاحتها للمستخدم في ظل التزايد المستمر لاستخدام الوسائط الرقمية في دعم البحث والاتصال العلمي وهذا من أجل استدامة وضمان بقاء هذه المؤسسات والقدرة على التكيف ومسايرة آخر المستجدات والتطورات العلمية والتقنية.

<sup>1</sup> جميلة سريج، أخصائي المعلومات في المكتبات العامة: تحديات تكنولوجية بارزة تستدعي مهارات لتجاوزها. مجلة التدوين، المجلد 11، العدد، 3، 2019، ص.ص 34-49. متاح على الرابط: [www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz) زيارة الموقع [2022-04-22].

<sup>2</sup> عمر احمد، المهشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2001. ص 35-36.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

- مهارات إدارة التغيير فقد أصبحت هذه المؤسسات تعيش في بيئة سمتها الأساسية التغيير المستمر والتطور في العديد من المجالات المعرفية التقنية والمعلوماتية وحتى تتمكن من تحقيق هدف البقاء والاستمرار والمنافسة لابد لها من تبني مدخل إدارة المعرفة.

- مهارات في تناول لغة أجنبية وخاصة اللغة الانجليزية.

- مهارات تعليمية، وخاصة ما يتعلق بالثقافة المعلوماتية والثقافة الرقمية.<sup>(1)</sup>

- تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديد

- روح المبادرة - التفكير الإبداعي

- مهارات حل المشكلات - الثقة بالنفس وتوكيد الذات

- التعاون وروح الفريق - المهارات البحثية

- المهارات الاجتماعية والقدرة على تكوين شبكة علاقات واسعة خاصة الافتراضية منها وهذا في

ظل التزايد الهائل للمعلومات والتطورات المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال وتطبيقات الويب 2.0

مما نجم عنه تغير احتياجات المستفيدين والذي وجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة

من الخصائص التي تمكنه من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات والمتمثلة فيما يلي:

- **التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:** ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد

على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة ، والاستجابة إلى كل المتطلبات بل وجوب توفر الرغبة والإرادة

في التحسين والتطوير الذاتي مما يعود بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها وللمترددين عليها، ولا شك

أنه يفضل تغير الدهنيات لمسايرة التطورات وتغيير السلوكيات للتأقلم والتكيف مع كل ما هو جديد

في محيط عمله.

- **روح التعلم الذاتي:** كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على الاستقلالية في التعليم وعدم

الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيه المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف

<sup>1</sup> عز الدين، بودريان. صريدي، عبد الحميد. الثقافة التكنولوجية لدى اختصاصي المعلومات و دورها في دعم

مشاريع الرقمنة : دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة مسيلة. الجزائر. أبحاث علمية و تربوية ص. 11. متوفر

على الرابط: <https://drmahmoudefaramawy.blogspot.com>. تاريخ الزيارة [2023-03-30].

وتحسين الأداء أصبح جوهرياً حتى ينجح الفرد في عمله خاصة في ظل الاستخدام الواسع لتطبيقات الفيديو الرقمي وكيفية تحميل البرامج والتطبيقات واكتساب مهارات البحث عن المعلومات العلمية والتقنية في البيئة الرقمية.

- **القدرة على العمل في إطار التشاور:** لقد أصبح العمل التعاوني والتشاور سمة من سمة النجاح في مجال البحث والاكتشاف، فلا يمكن لأحد أن يكون ملماً بكل ما ينتج وينجز في مجال المعرفة البشرية وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها<sup>(1)</sup>.

- **القدرة على حل المشكلات:** هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما هي في الحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية تدفع الفرد إلى محاولة الفهم المستمر لحل مشكلاته لكسب التجربة والخبرة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها، وذلك من بطرح مجموعة من الحلول والبدائل واختيار أفضلها بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات<sup>(2)</sup>.

- **المرونة:** كلما كان أخصائي المعلومات مرناً كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء دون التمعن في الأمور، بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التقييم، الحكم واتخاذ القرار.

- **القدرة على تحمل الصعوبات:** إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب والصعوبة للاندماج فيه، فإن ذلك يدفع بالفرد إلى التسلح والقدرة على تحمل المشكلات وعدم الخضوع إلى نقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها، ومهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوبتها، عليه التصدي والتحمل ومواجهتها حتى يتغلب عليها، يتمكن بذلك من التغيير والتطور للبقاء في المنافسة المستمرة وتجنب التهميش والعزلة .

<sup>1</sup> - عز الدين، بودريان،. صريدي، عبد الحميد، المرجع السابق، ص12.

<sup>2</sup> - بلال، حجاز. **مهارات أخصائي في ظل عروض الخدمات الإلكترونية:** حالة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، المجلد 33، العدد 2، الصفحة 942-969، الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> [2022-03-15].

- القدرة على الابتكار: إذا تحصل أخصائي المعلومات على قدرة التفكير والإبداع فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد مجتمع المعلومات حتى يتمكنوا من الوصول على هذه المعلومات.

- اليقظة المعلوماتية: تغير المجتمع يفرض على أخصائي المعلومات الآن وفي كل وقت أن يكون يقظاً باحثاً باستمرار على المعلومات الاستراتيجية التي هو دوماً بحاجة إليها، إذا تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع ، فهم أشياء كثيرة ومفيدة، تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الإنجاز<sup>(1)</sup>.

**2-1-4. أساسيات التحول من اختصاصي المعلومات إلى اختصاصي المعرفة:** إن التحول نحو مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة يفرض على مهنة المكتبات والمعلومات أن تتطور وتتغير بصفاتها المعني الأول بإيصال المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب، ومن ثم برز على وجود مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الانتقال من أخصائي المعلومات إلى اختصاصي المعرفة والتي يمكننا إجمالها في ما يلي :

**أولاً: انفجار المعلومات:** حيث تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية تدفقاً هائلاً في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهر تخصصات جديدة دقيقة، وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة، وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجه عديدة هي :

- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري: لقد عرف الإنتاج الفكري نمو وزيادة كبيرين لم تعرفهما البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985 وحدها فقط بلغ العدد الإجمالي ما تم نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1976 كما تشير الإحصائيات أيضاً إلى أن الإنتاج الفكري السنوي مقدر بعدد الوثائق المنشورة وصل إلى ما بين 12-

<sup>1</sup> عبد المجيد، مهنا، إدارة المعرفة: دور جديد لاختصاصي المكتبات والمعلومات مجلة جامعة دمشق-المجلد 28، العدد 2012، 3، على الرابط: <http://www.damascusuniversity.edu.sy> زيارة الموقع [19-04-2022].



14 مليون وثيقة ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15 ألف دورية جديدة لكل عام.

- **تشنت الإنتاج الفكري:** نتيجة لتطور تخصصات وتفاعلها مع بعضها البعض ظهرت فروع جديدة مثل: الهندسة الطبية، الكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى أكثر تخصصاً ودقة، وظهور الإنتاج الفكري والمتخصص. مما جعل من الصعب المتابعة والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين، وحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيد من هذه المعلومات<sup>(1)</sup>.

- **زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي:** تعتبر المعلومات مورد لا يمكن بدونها استثمار أي مورد آخر فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى رهينة بقدرته على استثمار المعلومات وإذا كان الإنسان يستثمر موارد الطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة، فإن ذلك لا يتحقق إلا بالاستثمار في الموارد المعرفية وما توفر لديه من المعلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الاستفادة منها.

- **نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعقد احتياجاته ودقتها:** وكحوصلة لما سبق ذكره فإن أهم الأسباب التي أدت إلى التحول من اختصاصي المعلومات إلى اختصاصي المعرفة هي ظهور التكنولوجيا الحديثة مثل أدوات الطباعة، الانترنت، الحواسيب التي ساعدت على النمو الكبير للإنتاج الفكري وتنوعه نتيجة تطور تخصصات وظهور فروع جديدة نتج عنها تفاعل التخصصات في ما بينها.

وعليه فإن المكتبي التقليدي أصبح غير قادر على تسيير كل هذا الكم الهائل من المعلومات وكذلك تلبية الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل تكلفة وجهد ممكنين لذا أصبح من الضروري الدراية وامتلاك الكفاءات والقدرات للقيام بهذه الأدوار والمهام، وكذا المحافظة على فعالية المكتبات الجامعية. فمن المؤكد أن هناك الكثير من التغيرات التي طالت المكتبات والتي انعكست بدورها على الأدوار التي يؤديها أمناء المكتبات في بيئة المكتبات الإلكترونية وشبكات المعلومات التي تتسع على نحو متزايد. ومن أجل بناء وتفعيل المكتبات الإلكترونية، كان لابد من

<sup>1</sup>- صبرينة، كشار. انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة المكتبية انعكاسات تكنولوجيا المعلومات على المهنة

المكتبية: دراسة بالمكتبة المركزية العربي بن مهدي أم البواقي، د.ت. متاح على الرابط [www.univ-constantine2.dz](http://www.univ-constantine2.dz) تم زيارة الموقع [19-04-2022].ص15.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

تعزيز التعاون بين هؤلاء القائمين على المكتبات والموظفين من الإدارات الأخرى في المؤسسة. اليوم وفي بيئة شبكات المعلومات، يجب أن يكون أي عمل للمكتبة جزءا من البنية التحتية المؤسسية لدعم الأساليب التعليمية الجديدة التي تنتقل من خلالها المعرفة إلى أجيال جديدة مختلفة تماما عن سابقتها من حيث التفكير والميول والاهتمامات.

يجب أن يكون هناك اتصال قوي وشراكة فعالة بين المكتبة وقسم خدمات الحوسبة في المؤسسة. أمناء المكتبات في حاجة إلى امتلاك المعرفة الجيدة حول نظم التقنية ونظم الحوسبة والشبكات والخبرات الفنية الأخرى. وفي نفس الوقت قسم تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يتعلموا الكثير عندما امتلاك المعرفة حول احتياجات المستخدمين. ينبغي أن يكون الهدف الرئيسي لأمناء المكتبات ضمان أن جميع أعضاء المؤسسة يعرفون ما هي مصادر المعلومات المتاحة لهم وكيف يمكن لموظفي المكتبة تسهيل الوصول إليها، داخل أسوار المكتبة أو في أي مكان آخر، وخاصة أن المستخدمين اليوم يستطيعون الوصول إلى المزيد من قواعد البيانات الببليوغرافية والنصوص الكاملة، فضلا عن الاستفادة من الموارد الهائلة للإنترنت من خارج المكتبة. أمناء المكتبات بحاجة إلى التواصل أكثر مع المستخدمين لتقديم المساعدة التي يحتاجون إليها. هذا ما جعل من أمناء المكتبات أكثر قدرة على المساعدة في تصميم خدمات تقنية المعلومات من خلال مشاركة قسم التقنية معرفتهم بما يريده المستخدمون والتي يكتسبونها من خلال التواصل مع المستخدمين<sup>(1)</sup>.

إنّ أحد الأسباب التي تجعل مستخدمي المكتبة لا يزالون يطلبون المساعدة من أمناء المكتبات وجها لوجه هو قدرتهم على تفهم احتياجات المستخدمين والصعوبات التي يمكن أن تواجههم في تعلم الأدوات الإلكترونية الجديدة. اليوم يتواجد الكثير من أمناء المكتبات الذين يمتلكون سنوات كبيرة من الخبرة في مساعدة عملاءهم على الاستفادة من وسائل الإعلام الإلكترونية، هذه الخبرة تؤهلهم للعمل مع المستخدمين في المكتبة .

كما أن لأمناء المكتبات لابد من أن يمتلكوا معرفة معقولة حول الموارد الإلكترونية وتقنيات التقييم والاختيار. اليوم هناك المزيد والمزيد من المعلومات التي يجري تخزينها رقميا ويتم نشرها إلكترونيا

<sup>1</sup>- رؤوف عبد السلام، السيد محمد تقنيات المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة، الجزائر: دار الجديد للنشر

والتوزيع، 2021، ص. ص132- 135.

وجميع أنواع المواد متوفرة على شبكة الإنترنت هذا الكم الهائل من المعلومات يفرض على أمين المكتبة معرفة مصادر المعلومات الإلكترونية، ومعرفة احتياجات المستخدمين. في حين أنّ اختيار الوثائق الإلكترونية يحتم على أمين المكتبة الرجوع إلى مستخدمي المكتبة، وتوقع احتياجاتهم الحالية والمحتملة قبل البدء بعمليات الشراء والتزويد<sup>(1)</sup>.

## 2-2 الاتجاهات الحديثة في تكوين أخصائي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة:

يعد التكوين في علم المكتبات من بين المواضيع ذات الأهمية الاستراتيجية لإعداد الإطارات الخاصة بالعمل لتسيير المكتبات ومراكز المعلومات خصوصاً وأن تحديات المهنة أصبحت صعبة للغاية فالتكوين الأساسي القاعدي التي يتلقاها المهنيون في مجال المكتبات والمعلومات أثناء تكوينهم الجامعي لا يعتبر كافياً من حيث البرامج والمناهج وهو ما يستدعي الحاجة إلى التكوين الدائم والمستمر على تقنيات وتطبيقات جد متطورة وتنمية مهارات العاملين في المكتبات.

التكوين في علم المكتبات: من بين المواضيع الأساسية التي ينبغي الاهتمام في المؤسسات التكوينية هو الاستجابة لمتطلبات الشغل من جهة، ومواكبة التغيرات التكنولوجية في المحيط الخارجي لهذه المؤسسات، وإذا اعتبرنا أن التكوين في علم المكتبات من التخصصات الفتية التي أصبحت في مراحل متقدمة بالنظر للبدايات التي عرفها في الثمانينات فإنه من الضروري أن تكون هناك علاقة وطيدة بين التكوين وبين مجالات العمل الموجهة للخريجين ونخص بالذكر تلك الفئة العاملة على مستوى المكتبات الجامعية والتي تبقى دائماً قريبة من المؤسسات التكوينية مما يجعلهم مؤهلين تأهيلاً يسمح بالنهوض بقطاع المكتبات الجامعية وتحقيق فعالية وجودة متميزة في العمل من خلال تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة والاستجابة للتطلعات المستقبلية<sup>(2)</sup>.

في هذا الإطار تعد مسألة تكوين الموارد البشرية للعمل في المكتبات ومراكز المعلومات من المسائل الهامة التي توليها مؤسسات التعليم العالي قدراً كبيراً من اهتماماتها، لأنّ الحاجة التي تفرزها الثورة

<sup>1</sup> - صبرينة ، كشار، المرجع السابق ، ص 18.

<sup>2</sup> - أكرم بوطورة، حمزة لعجال. التكوين الجامعي ودوره في التحضير للحياة الوظيفية: دراسة تقييمية لبرامج التكوين في تخصصات علم المكتبات، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 3، المجلد 2020، ص 32-42، متاح على الرابط: <http://search.shamaa.org> تاريخ زيارة الموقع [10-04-2022].

الصناعية التقنية والتقدم المتواصل في ميادين الحياة العلمية يتطلب من هذه الكوادر تحصيل معارف تواكب هذا التقدم والتطور .

**2-2-1 تعريف التكوين:** أصبح مفهوم التكوين في الوقت الحاضر مفهوماً جوهرياً نظراً لتعدد أبعاده وأهدافه فهو يسمح للأفراد بتحسين معارفهم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم، فالتكوين في أي تخصص أو مجال يتضمن الربط بين ما هو كائن وما يستجد باستمرار في هذا المجال وبما يشمل الاحتياجات الآنية والمستقبلية المنظورة والاستشرافية والربط بين الدراسات النظرية والتطبيقية وبين التكوين في القاعات والتدريب في الميدان فهو بذلك يرتبط بمجموعة من المفاهيم: التأهيل المهني، التدريب أثناء الخدمة إعادة التكوين، التكوين المستمر وغيرها من المفاهيم التي تهدف كلها إلى إحداث تغييرات على مستوى المعارف، وإعادة تعبئة المهارات وفق ما تمليه معطيات العصر. (1)

وقد عرف مجال التكوين في المكتبات والمعلومات في السنوات الأخيرة حركة سريعة في البرامج والمقررات الدراسية التي تهتم بإعداد أخصائي معلومات، وتأهيله للعمل على تقديم الخدمة المكتبية والمعلوماتية في ظل البيئة الرقمية في هذا السياق يعد موضوع التكوين في إدارة المعرفة من بين المواضيع الهامة المطروحة في السنوات الأخيرة من طرف المنظمات الدولية وخبراء المجتمع العلمي كونها أصبحت من المتطلبات الأساسية للحياة الشخصية والمهنية، هذا وقد صدرت العديد من التقارير التي توضح وتشرح أهمية برامج إدارة المعرفة (المحتوى، المناهج وطرق العمل) ووضع برنامج متكامل للتكوين في إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات واكتساب الطلاب المهارات اللازمة للبحث عن المعلومات واقتراح وضع مسؤولية هذا التعليم على عاتق اختصاصي المعلومات وخلق مناصب شغل له فهناك حاجة لإعداد اختصاصي إدارة المعرفة والتحكم فيها وتنظيمها في العديد من المؤسسات الربحية والغير الربحية "وبهذا يؤدي المكتبيين دورهم في مجموعات واسعة من بين العديد من القطاعات في المجتمع وتوسيع دائرة العمل الخاصة فقد أصبح التكوين في إدارة المعرفة يقدم من خلال العديد من المناهج والمقررات الدراسية. في هذا الإطار لابد من وضع خطة استراتيجية على

<sup>1</sup> عبد اللطيف، صوفي: التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي، مجلة المكتبات والمعلومات، المجلد الثالث، ع1 نوفمبر 2006، ص.11- 16. متوفر على الرابط. <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ التصفح. [13-03-2022].

المستوى الوطني للتكوين في إدارة المعرفة والأخذ بمفهوم المعرفة كونه من الركائز التي يجب الاعتماد عليها إذا ما أرادت هذه المكتبات أن تبقى صامدة وقادرة على زيادة فاعليتها<sup>(1)</sup>.

### إدارة المعرفة في البرامج والمقررات الدراسية في أقسام علم المكتبات بالجامعات الجزائرية:

بادرت أقسام علم المكتبات بالجامعات الجزائرية في السنوات القليلة الماضية إلى مراجعة المناهج والمقررات الدراسية وتطبيق برامج ومقررات التعليم الجديدة إذ أنّ المتتبع لبرامج التكوين في قسم علم المكتبات بالجامعات الجزائرية قد تطورت في السنوات الأخيرة ، فلا بد من المقارنة بين مناهج التكوين ومستوياته ونوعياته على المستويات الوطنية العربية وحتى الدولية يعتبر أمراً مهماً في هذا الإطار أيضا لا بد من فتح مجالات للتكوين المتخصص والدقيق وإعطاء الجانب التطبيقي حقه إذ يتعين على المهنيين بذل المزيد من الجهود الإضافية لتحديث قاعدة مهاراتهم خارج تخصص علوم المكتبات والتكيف مع أحدث المهارات القائمة على التكنولوجيا في ظل بيئة علمية مفتوحة وحتى تستطيع أن توفر برامج تتماشى مع المقاييس العالمية ضماناً للاعتراف بالشهادات وتكريس مقومات الجودة وتحسين الأداء وتأهيل الخريجين وإعدادهم الإعداد المحكم تعليماً وتدريباً لمهن المستقبل وضمان الترابط الوثيق بين عروض التكوين وحاجيات سوق الشغل إذ تقتضي هذه الأخيرة مراجعة وإصلاحاً متواصلين لمضمون التكوين النظري والتطبيقي في الميدان<sup>(2)</sup>.

وعليه يمكننا تحديد المقومات الأساسية التي يستند عليها التكوين في إدارة المعرفة لأختصاصي المعلومات وهي كالاتي:

### 2-2-2. المحتوى والمحاور الأساسية لتكوين اختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة: يواجه

المهنيون المعنيون في مجال المكتبات والمعلومات تحدياً يتمثل في تحسين وتوسيع نطاق شبكات تبادل المعارف والخبرات المكتسبة على مدى سنوات طويلة من التجارب والتحصيل وفي الوقت

<sup>1</sup> - محمد الصالح، نابتي. التكوين في علم المكتبات وأثره على السير الحسن لمكتبات الجامعة. مجلة المكتبات و المعلومات، العدد الأول، المجلد 3، نوفمبر 2006، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [2022-04-28].

<sup>2</sup> - المعهد العالي للتوثيق (تونس). الملتقى الدولي : المهارات ومهن المعلومات والتشغيل. جامعة منوبة ، تونس، 21-22 أبريل، 2019 ، ص.2. متوفر على الرابط: <http://www.isd.rnu.tn> تاريخ التصفح [2022-02-15].

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

الذي تساعد فيه التكنولوجيا على تحسين القدرة على تبادل المعلومات إذ يتحقق مشروع اكتساب اختصاصي المعلومات مهارات إدارة المعرفة بالاستناد إلى نموذج تكويني مدعم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتفاعل الحقيقي بين مختلف التصورات النظرية وبين الخبرات المهنية الفعلية باعتبارها هذه الأخيرة موجودة في الممارسات اليومية المنتظمة وفي التأهيل العلمي عن طريق الدراسة الأكاديمية(التدرج وما بعد التدرج) والتعلم الرسمي عن طريق المحاضرات النظرية.

- التأهيل العملي المبني على الممارسة الفعلية في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التدريب في مكان العمل إذ يؤدي التعليم المهني والتدريب دوراً هاماً في تطوير المعارف على المستوى التنظيمي.

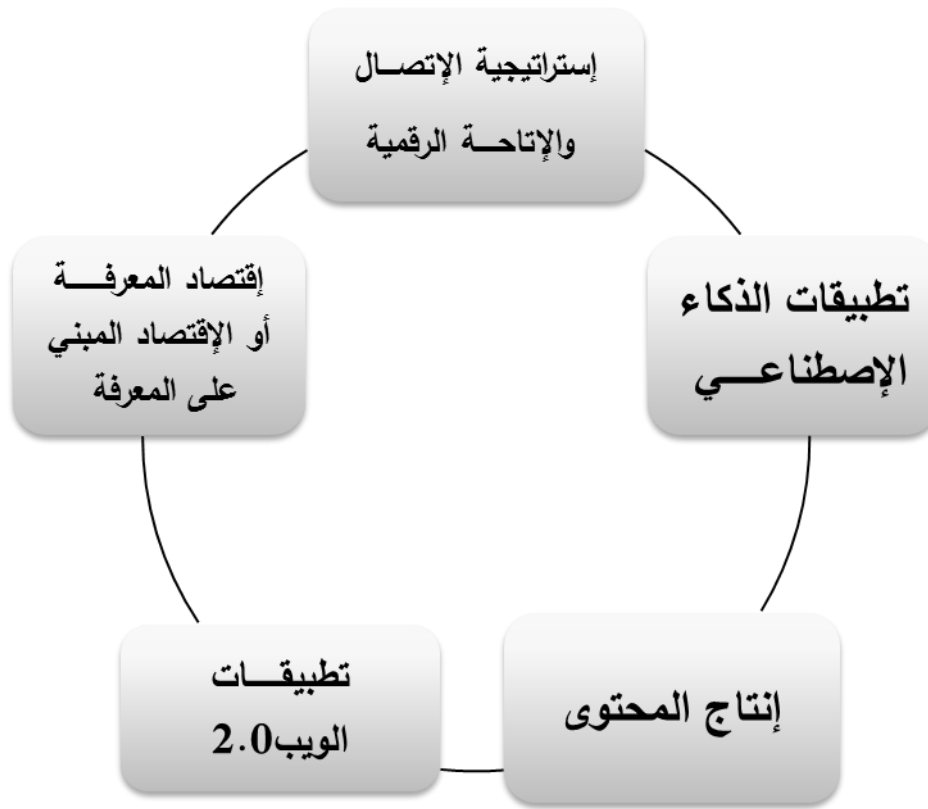
-- تراكم الخبرة وذلك من خلال الممارسات المتكررة والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات الوثائقية.

- التعلم الذاتي والتعهد بالتعلم المستمر مدى الحياة من أجل مواكبة كل ما هو جديد ومتغير.

- في إطار تبادل الممارسات الجيدة ومبادرات عالية الجودة، إذ يجب على أخصائي المعلومات التكيف مع السياق التكنولوجي الجديد لإنتاج المعرفة في شكل رقمي من خلال المحاور الأساسية التالية<sup>(1)</sup>

---

<sup>1</sup> - عز الدين، بودريان صريدي، عبد الحميد. الثقافة التكنولوجية لدى اختصاصي المعلومات و دورها في دعم مشاريع الرقمنة : دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة مسيلة.الجزائر.أبحاث علمية و تربوية ص.11. متاح الرابط: <https://drmahmoudelfaramawy.blogspot.com>.تاريخ الزيارة [10-05-2022].



الشكل رقم (04) يمثل المحتوى والمحاور الأساسية لتكوين اختصاصي المعلومات في ظل إدارة

#### المعرفة

✓ استراتيجية الاتصال والإتاحة الرقمية: يجب على أخصاصي المعلومات أن يمتلك مهارات الاتصال الرقمي المتقدمة والتمكن من استخدام استراتيجيات البحث الفعالة والتحكم في الوصول إلى موارد المعلومات الرقمية ذات الجودة والمصدقية والتمكن من وساطة المعرفة الرقمية (الوسيط الرقمي) وبهذا فإن الاتصال الرقمي هو من المهارات الأساسية لأخصاصي المعلومات من خلال التسويق الترويج والإعلان للمنتجات والخدمات الوثائقية الرقمية وامتلاك القدرة على خلق الاتصال الفعال بواسطة الوسائل والتطبيقات الرقمية<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>-Bouchareb, Hind. La formation continue des personnels de bibliothèque universitaire au numérique. Etat des lieux et perspectives [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, Mémoire d'étude DCB, 2013.p.14-19 , Disponible sur <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60354>. Consulté le [19 mai 2022].

✓ **تطبيقات الذكاء الاصطناعي لأختصاصي المعلومات:** عدم قدرة الأنظمة التقليدية على تلبية احتياجات ومتطلبات العصر الحالي والذي تغلب عليه أنظمة الذكاء الاصطناعي مما يجعل العالم بمختلف مكوناته مسير غير مخير الاعتماد على هذه التوجهات والأشكال الجديدة التي تشكل ذروة التطورات الحاصلة و التي تخص مختلف الجوانب التكنولوجية ومنها قطاع المكتبات على اعتبار أنها لب أو ركيزة الأنظمة المعلوماتية وبالتالي وجب عليها بناء أنظمة ذكية تغطي وتحقق التوافق والفعالية في تقديم الخدمة، يركز هذا المحور على التطبيقات الذكية الناشئة التي تدعمها الحوسبة السحابية الذكاء الاصطناعي والتحليل المنطقي للبيانات الضخمة، الأرشفة الرقمية للمحتوى والتحويل الرقمي والتي تعتبر من المهام والوظائف الجديدة لأختصاصي المعلومات في ظل نظم المعلومات الرقمية.<sup>(1)</sup>

✓ **إنتاج المحتوى:** توجيه ممارسات اختصاصي المعلومات إلى إنتاج المحتوى الرقمي وبالصيغ المتعددة نصوص، صور فيديو، رسومات صوتيات إعداد خرائط المعلومات ودمجها، إنشاء العروض التقديمية واستخدام المحتوى الذي تم إنتاجه بشكل فعال ومسؤول. هو ما جعل المختصين في أقسام علم المكتبات بالجامعات الجزائرية يقومون بإجراء تغييرات وتعديلات في المناهج والمقررات وجعلها تتماشى معها. وآخر ما يتصل بهذه التطورات الحاصلة ولتؤكد هذه التغييرات على أهمية اعتماد الثقافة المعلوماتية كاستراتيجيات فاعلة لتحسين أداء المكتبات على اختلاف أنواعها.

✓ **تطبيقات الويب 2.0:** قدم الجيل الثاني للويب أرضية جديدة لتقديم خدمات المكتبات ارتقت من خلالها المكتبات إلى مستوى الجيل الثاني أو المكتبات 2.0 والتي تقوم على التفاعل والتشارك في علاقتها مع المستفيدين منها وبالتالي فقد غدا أمراً حتمياً على المختصين في المعلومات أن يكونوا جاهزين بالمهارات لفهم بيئة الويب الاجتماعية والعمل على استثمار هذه التطبيقات والتقنيات في مؤسسات المعلومات من أجل تطوير وترقية الخدمات المعلوماتية المقدمة، تصميم واجهات التفاعل مع المستفيدين<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> حمزة، لعجال. عبد المالك موفق. التوجه نحو المكتبات الذكية: دراسة استشرافية لنظم مكتبات المستقبل، مجلة بلبليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، العدد 2020، 2، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz>: تاريخ زيارة الموقع [12-03-2022].

<sup>2</sup> نصرالدين، غراف. الويب 2.0 استخدامات جديدة للوصول إلى المعلومات ونشرها، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، المجلد 8، العدد، 2011، صص 108-110.



✓ اقتصاد المعرفة أو الاقتصاد المبني على المعرفة: يُعرف اقتصاد المعرفة وفق للاقتصادي ماكلوب<sup>1</sup> الذي يُعد من رواد الاقتصاد المعرفي، بكونه الاقتصاد المبني على المعرفة الذي تفوق فيه أعداد العمالة في القطاعات المنتجة للمعرفة أعداد العمالة في باقي القطاعات الاقتصادية الأخرى. أوضح ماكلوب أن اقتصاد المعرفة يتضمن خمس قطاعات مهمة تشمل: التعليم والبحث والتطوير و 3 اتصالات و تقنية المعلومات و 5 خدمات المعلومات فيما عرفه الاقتصادي مارك بورات 1977 بكونه الاقتصاد الذي تلعب فيه القطاعات المنتجة والمستخدمة للمعلومات الدور الأساسي في النمو الاقتصادي مقابل القطاعات التقليدية التي تعتمد أساسا استخدام المواد الخام والطاقة في إنتاجها<sup>(1)</sup>.

**2-2-3 أهداف تكوين اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة:** يشتمل التكوين الجامعي على حجم من المعلومات تدرج في دروس علمية مختلفة يستوعبها الطالب ويهدف مجموع هذه المعلومات إلى إعطائه القدرة للسيطرة الجزئية على قطاع علمي أو تقني محدد وأن التكوين الجامعي الذي تقدمه الجامعة الجزائرية له غايات واضحة ومحددة فالهدف منها لا ينحصر في إعداد الطالب للشهادة، بل تأهيله لاحتلال وظيفة محددة في قطاع من القطاعات ولكي يصل التكوين الجامعي لعلم المكتبات إلى نتائج يستطيع المكتبي فيما بعد التخرج توفيقه في مجاله العملي ومسايرته للمستجدات التكنولوجية المتواصلة يجب تحقيق الأهداف التالية:

**أولاً:** إعداد الكوادر البشرية المؤهلة علميا وفنيا وتقنيا والقادرة على الاطلاع بمهام العمل المكتبي والتوثيق المعلوماتي ومسؤولياته، بما يدعم مهنة المكتبات ويعمل على تطويرها .

**ثانياً:** تعريف الدارسون بجوانب خدمات المعلومات المختلفة وتزويدهم بالمهارات الفنية الأساسية في المجال وربط ذلك بالمستجدات والتطورات المستمرة بما في ذلك التقنية والتكنولوجيا.

**ثالثاً:** العمل على تنمية المفاهيم والقناعات والممارسات المتعلقة بخدمات المكتبات والمعلومات المتطورة والعمل على نشرها وتعميمها<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص35.

<sup>2</sup> - عائشة عمايرية، مرجع سابق، ص63.

**رابعاً:** القيام بدور ديناميكي وقيادي لمهنة المكتبات والمعلومات والتفاعل الجاد مع المجتمع المكتبي والمجتمع ككل لتحقيق الأهداف الأساسية التي تسعى الجامعة إليها وذلك عن طريق التعليم المستمر وتقديم المشورة والإرشاد إلى المكتبات والاتصال بالخرجين، وتقديم المشورة الفنية لهم سواء في مجال العمل أو البحث، إضافة إلى القيام بالاتصالات مستمرة مع المؤسسات المسؤولة عن تدريس علم المكتبات في الأقطار العربية والأجنبية للمساهمة في تبادل الخبرات والتجارب. في هذا الإطار تعتبر مهارات إدارة المعرفة ذات أهمية استراتيجية حيوية في عالم المعلومات والمكتبات من خلال تكوين قاعدة علمية وتكنولوجية متينة من خبرات مهنية وتطبيقات جديدة والتكوين على تقنيات دقيقة متطورة ومتغيرة باستمرار وضرورة متابعة تطورها وتحضير الاختصاصيين للوظائف المتغيرة للمكتبات في سياق التركيز على مهن المعلومات الرقمية إذ تمكن هاته الممارسات المعلوماتية الجديدة من :

✓ **التحكم في الوصول إلى المعلومات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:** تمكن مهارات إدارة المعرفة من فهم أهم الإجراءات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكل ما يتعلق بنظم إدارة مصادر المعلومات الرقمية (معايير تقييم مواقع الويب، أدوات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية التحكم في بيئة الاتصال العلمي في ظل تطور أجيال الويب وكل ماله علاقة بوساطة المعلومات.

✓ **معرفة وفهم البيئة المعلوماتية الرقمية المعاصرة :** باعتبارها بيئة أكثر تغييراً وأكثر تعقيداً (بيئة غنية غير مستقرة) وبالتالي فإنّ مهارات إدارة المعرفة تمكن من الاستغلال الأمثل للموارد المعلوماتية الرقمية فقد أصبحت هاته المفاهيم والممارسات مؤثرة وفاعلة جداً على كافة المستويات والتخصصات فلا بد على أخصائي المعلومات من تطوير هذه المهارات وتحديثها من أجل تلبية المهام الرئيسية لوساطة المعلومات والمعرفة الرقمية<sup>(1)</sup>.

#### **2-2-4. تحديات تكوين أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة:**

- نقص الكفاءات في كيفية استخدام البرامج والتقنيات الخاصة فلا بد من ضرورة وجود متخصصين قادرين على أداء العمل بكفاءة واقتدار، لتحقيق جملة من الأهداف من خلال إحداث تأهيل نوعي ليس

<sup>1</sup>- منير الحمزة. واقع تفعيل إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية: مطلب واقعي أم استباق للأحداث، مجلة الإعلام للبحث العلمي والتقني، المجلد 19، العدد 2014، 2، ص ص، 31-34.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

بالعمل اليدوي التقليدي فحسب، بل العمل المعتمد على الوسائل والأجهزة الحديثة في مجال الاتصال خاصة ما تعلق بمجال التكوين والتدريب عن بعد في مجال إدارة المعرفة.

- ضعف التقنيات والبنية التحتية لاستخدام أجهزة الحاسوب وشبكات الانترنت وعدم توفر فرص التدريب المهني والتدريب عن بعد.

- نقص الثقافة التنظيمية وعدم تفعيل أساليب العمل في الفريق وغياب توفير الاستراتيجيات الواضحة التي تدعم وتحفز تبني مفهوم إدارة المعرفة.

- صعوبة التحكم في ضبط مصداقية وموثوقية المعلومات الموجودة على الويب في ظل تطبيقات التأليف الحر وتأثيرها على المستخدمين ناهيك عن مسألة القرصنة والسرقات العلمية التي تعتبر تهديداً مباشراً وعائقاً يحول دون عمليات الاستفادة المثلى من المحتوى الرقمي.

- نقص النصوص والأطر التنظيمية، المعايير التي تحدد بدقة المهام المطلوبة وإجراءات العمل.

- عدم وجود مواصفات قياسية تحكم عملية البحث عن المعلومات في بيئة الويبناهيك عن مسألة الابتكار التقني الدائم الحالي والمستقبلي بالإضافة إلى التعقيدات التقنية التي تواجه تنفيذ أنظمة المعلومات الرقمية.

- غياب التنسيق المطلوب بين معاهد التكوين ومكتبات التطبيق لا تستشار في وضع الأهداف ناهيك عن غياب الورشات بتجهيزاتها الحديثة فبدونها تبقى الدروس نظرية.<sup>(1)</sup>

### 2-3 آليات وأساليب تطوير إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات: في ظل الانفتاح المعلوماتي

الواسع يحتاج اختصاصي المعلومات إلى تحديث معارفه باستمرار من أجل مواصلة تطور المهنة والتكيف مع المتطلبات الجديدة خاصة في ظل عدم استقرار الوظائف المهنية وتعقيدها.

### 2-3-1 المشاركة في برامج التدريب الإلكتروني ومنصات التعليم عن بعد: يعد التدريب عن بعد

عملية مستمرة ومخططة تهتم بإكساب اختصاصي المعلومات المهارات والمعارف والاتجاهات المطلوبة والتي بدورها تقوم بزيادة فاعلية الأداء أو يقوم حل مشكلة معينة أو تزويده بتوجيهات أو إرشادات في مجال ممارسة مهنته. يظهر التدريب الإلكتروني في ظل الظروف الحالية على أنه الحل

<sup>1</sup> - كريمة، مكاتي. أخصائيو المكتبات بين التكوين الجامعي والمهنة المكتبية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، علم المكتبات، 2011، ص.ص 201-204.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

المناسب بشكل خاص لمواجهة متطلبات البيئة الرقمية وهذا بفضل درجة المرونة التي وصلت إليها وظيفة التدريب من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث يتميز بأنه تعلم يحدث في أي مكان وزمان، بأية وسيلة، في أي مجال أو أي مستوى تعليمي مما يجعل مضمون ومحتوى العملية التدريبية أكثر حيوية وديناميكية من خلال حداثة المعلومات التي يقدمها هذا النوع من التدريب فنجد أنّ هذه المعلومات والمعارف في أغلب الأحيان متماشية مع التطور الحاصل في الممارسات المهنية.

في هذا الإطار يمكننا تعريف التدريب الإلكتروني بأنه أسلوب تعليمي يحدد المهارات والمعلومات ويطور وينمي الكفاءات البشرية من خلال استخدام أحدث التقنيات التكنولوجية التي تمكن من إيصال المعلومات والمعارف المطلوبة إلى موقع تواجد المتعلمين دون اللجوء إلى مراكز التدريب والتمهين<sup>(1)</sup>.

ولعل ما يعطي لهذا النوع من التدريب أهمية بالغة هو المرونة العالية إذ أصبح بإمكان مهني المعلومات تطوير معارفهم وتحديث مهاراتهم وتشجيع أفضل الممارسات وتطبيقها في بيئة عملهم عبر منصات تدريبية تفاعلية مجانية وتوفير فرص التعلم المهني والمنافسة الناجحة في أداء المهام والخدمات الموكلة إليهم، إذ يظهر هذا التدريب أنّه نظام مناسب لتعزيز وتطوير مهارات إدارة المعرفة من خلال التعلم بالممارسة وزيادة الثقة من خلال التطبيق الفردي المباشر لأدوات ونماذج بحث جديدة والتنوع في الوسائط الرقمية والوصول إلى الموارد التعليمية والبحثية المفتوحة المصدر والوصول إلى مرحلة بناء المعرفة وإنتاجها ذاتياً، وبهذا يسمح التدريب الإلكتروني باكتساب ثقافة معلوماتية للمهنيين من خلال:

**– خلق بيئة تعلم فعالة:** توفر بيئة التعلم الإلكتروني بدائل تعليمية جديدة نتيجة تعدد مصادر المعرفة وتنوعها من نصوص مطبوعة، صور، فيديو واجتماعات مرئية بالإضافة إلى الاتصال بالمواقع العالمية على الشبكة العنكبوتية والاستفادة من مصادر معلومات وفرها خبراء في مختلف مجالات المعرفة البشرية.

**2-3-2 استخدام تطبيقات الويب التفاعلي 2.0:** ينطوي الويب 2.0 على ثقافة تعلم جديدة نظراً لما تتميز به بيئة الويب 2.0 من تطور وتحديث مستمر لتطبيقاتها واستخدامها على نطاق واسع

<sup>1</sup> - حليمة، الزاحي. التعليم الإلكتروني بالجامعة الجزائرية : مقومات التجسيد وعوائق التطبيق دراسة ميدانية بجامعة سكيكدة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص.112.

## الفصل الثاني: اختصاصي المعلومات والاتجاهات الحديثة في تكوينه في ظل مفهوم إدارة المعرفة

بالإضافة إلى المشاركة الفعالة في بناء المحتوى من طرف المستخدم، إذ أنّ التفاعل بين اختصاصي المعلومات والمستخدم يساهم في خلق وتطوير معارف جديدة نتيجة التفاعل إذ تشمل هاته التطبيقات مواقع معينة خاصة بتبادل الأفكار والخبرات والوثائق مثل المدونات مواقع للتواصل الاجتماعي المراسلات الصوتية هاته التطبيقات والتقنيات تعتبر الأداة المثالية لتطوير المهارات المعرفية واستكشاف واكتساب مجموعة من المهارات الجديدة من خلال تطوير المشاريع البحثية التعاونية ومشاركة المحتوى وتسهيل التأليف الجماعي وزيادة فرص التفاعل والتواصل بين المهنيين والمستخدمين وتقاسم المعلومات والموارد العلمية بأقل وقت وجهد ممكنين، التحكم في المحتوى والعديد من الإمكانيات الإيجابية لهاته التطبيقات ومساهمتها في توسيع المهارات فمثلا موقع اليوتيوب والذي يعتبر من أكبر المواقع التعليمية العلمية المجانية على شبكة الانترنت باعتباره طريقة جيدة لتوضيح استخدام البرمجيات والوصول إلى الموارد العلمية وكيفية التنقل عبر قواعد البيانات وبالتالي فإنّ تطبيقات الويب 2.0 تعتبر أدوات تعليمية قوية لدعم إدارة المعرفة.

### 3-3-2. حضور المؤتمرات والندوات المهنية لأخصائي المعلومات: ضمن مهنة المكتبات

والمعلومات توفر المؤتمرات العديد من الفرص المهنيين لتبادل المعلومات والمعارف مع الخبراء في العديد من المجالات والتخصصات بعض المؤتمرات تكون متخصصة في مجالات معينة والبعض الآخر منها تكون عامة وشاملة لعدد من المجالات إذ يعد حضور المؤتمرات و ورشات العمل من أكثر أنظمة التطوير والتدريب المهني في المكتبات الأكاديمية وأحد الطرق الأساسية لتلبية مجالات التطوير في فجوة المهارات المعرفية، حيث يتمتع قطاع المعلومات في جميع دول العالم بمشاهد مؤتمرات علمية نشطة فاعلة على عدد من المستويات تدعم فرص التعلم المبتكرة والممارسات الجيدة والتمكن من اكتشاف منتجات، أفكار حلول وخدمات جديدة وتطوير أنواع مختلفة من مهارات مختلفة تتطوي على زيادة الوعي بالمعارف المستحدثة و تفعيل المصطلحات العلمية الجديدة في سياق هذا القطاع إذ أنّ المشارك يكون مستعداً لتقديم جلسته إلى جمهور من خلفيات وبيئات عمل مختلفة وامتلاك القدرات اللازمة على تقديم مناقشات وتعليقات مهنية كما إن معظم العروض التقديمية التي

تقدمها المؤتمرات تكون في معظمها قائمة على الممارسات المهنية وإتباع التعليمات والمهارات الإجرائية بدلاً من البحث النظري المجرد<sup>(1)</sup>.

**2-3-4 التكوين والتعلم الذاتي:** لا بد على اختصاصي المعلومات تطوير خطة تعلم شخصية والتي من شأنها أن تؤدي إلى التكيف ومواكبة التغيير في الوقت الحاضر إذ توفر بيئة التعلم عن بعد فرص تعلم مدى الحياة مما يجعله المسؤول الأول عن تعلمه من خلال تفعيل عمليات تعلم ذاتية التوجيه تركز على تطوير مهارات التفكير النقدي والتوجه الإيجابي نحو استخدام مصادر المعلومات الجديدة والموجودة في بيئة الويب وإدارة المواقف بفاعلية والتزود بطرق حل المشكلات والقدرة على مواكبة الأبحاث الجارية في مجال تخصصه والقدرة على البحث باستمرار، وبالتالي فإن بيئة التدريب الإلكتروني تساهم في خلق ثقافة تعلم وتزويده بمهارات إدارة الذات وتوظيف استراتيجيات تفاعلية تنمي مبادئ التعلم الذاتي المستمر وبالتالي القدرة على تجديد الممارسات المهنية والمنافسة الناجحة في أداء المهام والنجاح في تقديم خدمات ديناميكية وذات جودة عالية .

<sup>1</sup> - عبد الحميد أعراب. دراسات في المكتبات والمعلومات. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، 2013، ص ص-

إن تخصص علم المكتبات من بين التخصصات التي تزداد أهميتها في هذا العصر عصر المعلومات والمعرفة إذ يجب على القائمين عليها بدءا من معدي البرامج ومقدميها ومدرسيها ومقيميها أن يعيدوا صياغة البرامج بما تتطلبه المهنة. فقد برزت أهمية التكوين في إدارة المعرفة في مجال المكتبات نتيجة الحاجة إلى متخصصين قادرين على أداء العمل، الذي أصبح يتطلب تخصصا أكاديميا ودرجات علمية مختلفة، في سبيل أداء العمليات المرتبطة بالمعلومات والمعرفة والإعداد المناسب لهما. واقترح برامج تكوين علمية وفعالة، على ضوء ما يستجد من تطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك لتأهيل الخريجين لأداء المهنة المكتبية بكل كفاءة. لقد زادت أهمية التكوين في تخصص إدارة المعرفة نتيجة الحاجة الملحة والمتزايدة إلى تلك الطاقات البشرية المؤهلة تأهيلا علميا والقادرة على إعداد المعلومات والقيام بكافة العمليات المرتبطة بها، وهذا نتيجة للتأثيرات التي أحدثتها تلك التكنولوجيات على عالم المهنة المكتبية. ومن ثمة فإن إعداد الكوادر لأداء الأعمال على درجة عالية، وبإيصال المعلومات الآنية والدقيقة بأسر الطرق وأقل الجهود، يتطلب استيعاب التغيرات الحاصلة في قطاع المكتبات والمعلومات. هذا ما يدعو إلى النظر في برامج التكوين في علوم المكتبات ومدى إلمامها بمقاييس تكنولوجيا المعلومات ومدى قدرة خريج قسم المكتبات على استخدامها لعل نمو نشاط المعلومات في المجتمع وزيادة الأهمية والطلب على المتخصصين في المكتبات والمعلومات، وكذا الزيادة في عدد المؤسسات التي تقدم خدمات المعلومات في المجتمع من ناحية، والتفرعات المتداخلة للتخصص قد ساهم في تغيير بعض وظائف المكتبات ومراكز المعلومات وشيوع المكتبات الرقمية والافتراضية، فل ابد من ضرورة تطوير مهارات المتكويين باستمرار لتتلاءم مع كل المتغيرات. وتحقق معايير جودة المخرجات ومواكبة طرق التعلم الحديثة المعتمدة على وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات (التعليم الإلكتروني، المنصات الإلكترونية) وكافة متغيرات البيئة الرقمية مجال مهنة المعلومات بناءا على مدخل إدارة المعرفة.

## الفصل الثالث:

الأدوار والوظائف الجديدة

لاختصاصي المعلومات في ظل

مفهوم إدارة المعرفة



شهدت مهنة المكتبات والمعلومات اهتمامًا كبيرًا لدى المتخصصين والعاملين فيها خاصة في الآونة الأخيرة مع التطور المتواصل في المجال المعرفي والتقني، حتى أصبحت عنصرًا أساسيًا في خطط التنمية، ولها كيانها ووجودها عند اتخاذ أي قرار. وعليه حازت هذه المهنة بشكل عام على أهمية كبيرة ومؤثرة في ظل تحول التقنيات الحديثة من عامل مكمل إلى عنصر أساسي ضمن متطلبات المهنة وتزايد الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومات التي تلبي حاجات المستخدمين، وتغير دور المكتبات من الحصول على الوثيقة إلى البحث في محتواها، وتكامل مصادر المعلومات التقليدية مع مصادر المعلومات الإلكترونية باعتبارها أكثر تطوراً وحدثاً، هذه التطورات والتغيرات التي شهدتها الاختصاص وغيرها ساهمت بدورها في تغيير الأدوار والوظائف والمهارات المطلوبة من المهنيين على عدة مستويات وحتى التسمية تغيرت من مكتبي إلى اختصاصي المعلومات، "وبعدما كانت المهنة تنحصر في ثلاث اختصاصات فإن الأمر اليوم يختلف باعتبار أنّ فئات المهنيين ارتفعت من حيث الكم والاختصاص وهذا الارتفاع سببه اتساع مجال المكتبات والمعلومات جراء إدخال الحاسوب، وكذلك أصبحت مهمات اختصاصي المعلومات تعتمد أكثر على التعامل مع التقنيات الحديثة إلى جانب مهماته في إنجاز العمليات الفنية مثل تصميم قواعد البيانات، وتحليلها، وإنشاء المواقع الإلكترونية وتقييمها وتأمين الوصول إلى شبكات المعلومات ومصادرها، فضلاً عن التعامل والتواصل مع المستخدمين داخل وخارج المكتبة، وتلبية احتياجاتهم من المعلومات، وغيرها من المهمات الموكلة إليه"<sup>(1)</sup>.

وعليه فإن الكفاءات والمهارات الجديدة والواجب على اختصاصي المعلومات اكتسابها لمواجهة تحديات البيئة الرقمية التي تتمثل في اكتساب كفاءات ومهارات أكاديمية ومهنية في الاختصاص من خلال التخصص الأكاديمي في المجال والإحاطة بجوانب التخصص العلمية والمهنية كلّها، ومتابعة التحصيل العلمي وتشمل هذه المجموعة على الكفاءات المفصلة التالية: التطبيقات العملية للمقررات، نشر البيانات ومشاركتها، إتقان اللغة العربية والإنجليزية بشكل أساسي إضافة إلى اللغة الفرنسية، تأمين خدمات المعلومات، إتاحة المعلومات، القدرة على البحث عن المعلومات واسترجاعها، تلبية حاجات المستخدمين تنمية المجموعات وتقييمها، تحقيق اقتصاديات المعرفة، تسويق خدمات المعلومات، امتلاك ثقافة عامة

<sup>1</sup>- عبد الحميد، أعراب. دراسات في المكتبات والمعلومات: الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2013، ص 63.

وخلفية جيّدة إلى جانب الثقافة المتخصّصة في علم المكتبات والمعلومات، القيام بالعمليات الفنيّة كالفهرسة والتصنيف والتكشيف وغيرها، استخدام أدوات الضبط الببليوغرافيّ، استخدام التطبيقات الويب 2.0، الاعتماد على منهجيات البحث العلميّ، مراعاة مسائل الملكية الفكرية وحقوق النشر وأخلاقيات المهنة، الالتزام بقوانين المكتبات وتشريعاتها وتطبيقها تطبيقاً مبدئياً، وصف الموارد والوصول إليها وإدارتها التعامل مع تطبيقات الفهرسة الإلكترونية بتطبيقاتها المختلفة، تطوير مشروع المكتبة الإلكترونيّة<sup>(1)</sup>.

### 3-1 المهارات والكفاءات لاختصاصي المعلومات:

**3-1-1. المهارات والكفاءات التقنيّة:** يجب على اختصاصي المعلومات أن يكون مؤهلاً للتعامل مع مختلف التقنيّات المتعدّدة والحديثة في المهنة وكل ما يتعلق بتصميم نظم المعلومات الرقمية تطبيقات اليقظة للمعلومات العلمية والتقنية والوصول إلى المحتوى الرقمي باعتماد محركات البحث المتقدمة في الوصول إلى الموارد الرقمية وامتلاك ثقافة التقييم لهذا المحتوى، توظيف ما وراء البيانات والتخطيط للأدوار الأساسية لاختصاصي المعلومات للتعامل مع إدارة البيانات الضخمة باعتبارها خدمات متقدمة يجب أن يقوم بها اختصاصي المعلومات المتمثلة في<sup>(2)</sup> :

- تطوير مواقع المكتبات .
- إدارة وتصميم نظم قواعد البيانات.
- تصميم بوابات المعلومات.
- تطبيق أنظمة إدارة وإنتاج المحتوى الرقمي
- التطبيقات اليقظة التقاسم ومشاركة المحتوى.
- التحويل الرقمي والأرشفة الرقمية.
- تطوير تطبيقات الويب 2.0 التفاعلي.
- معايير الفهرسة وما وراء البيانات.
- معايير تقييم مواقع الويب<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- إيمان، فاضل السامرائي، يسرى أحمد أبو عجمية. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار المسيرة، 2005 ص ص 54-56.

<sup>2</sup>- منير، الحمزة، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق: نظم المعلومات والتكنولوجيات الحديثة، الجزائر، دار الألمعية، 2010، ص ص 45-47.

<sup>3</sup>- ناجية، قموح، عز الدين بودريان، خديجة بوخالفة. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، مارس 2015، الرابط: <https://www.qscience.com>. تاريخ زيارة الموقع [15-03-2022]. ص ص 5-9.

فهذه المهارات تشمل في مجملها المعارف المتعلقة بالمكتبات والمستودعات الرقمية، والمهارات التقنية المتعلقة بتجهيزات وتطبيقات الحواسيب، أنظمة ولغة البرمجة، لغات وبرمجيات الوصف، خلق وصيانة قواعد البيانات، تطوير صفحات الويب، هندسة المعلومات تطوير وتحليل وهندسة النظم والمعرفة والأنظمة المتكاملة للمكتبات، إعداد خرائط المعرفة وتقدير حاجات المستفيدين المعرفية<sup>(1)</sup>.

### **3-1-2 مهارات الاتصال والتواصل الفعال:** تسعى المكتبات ومراكز المعلومات من خلال إدارة

المعرفة رأس مالها الذكي للارتقاء بكافة العاملين من خلال تحسين قدراتهم على العمل والأداء الجيد والسلوك السليم، تم إيجاد الدافعية والرغبة في العمل، والأهم من ذلك خلق جو تنظيم يشجع الحوار والإبداع ويغرس الثقة بما يحقق هدف المكتبة ومراكز المعلومات من جهة، ومن أخرى فهي تسعى إلى تحقيق أهداف العاملين لأنفسهم وطموحاتهم ورغباتهم ورفع روحهم المعنوية والعمل وزيادة مسؤوليتهم تجاه ممارستهم المهنية وفي ظل التطور المستمر لتقنيات المعلومات وظهور الشبكة العنكبوتية وغزارة المعلومات، وعجز الأوعية على حصرها. تطلب الأمر وجود أفراد ذوي مهارات وكفاءات خاصة حتى يتمكنوا من التعامل مع الكم الهائل للمعلومات. في هذا السياق يجب على اختصاصي المعلومات ان يكون ملما بعلم الاتصال وتقنياته المتطورة (الاتصال الرقمي)، من هنا يقوم اختصاصي المعلومات بإكساب المستفيد مهارات استرجاع المعلومات عن طريق إقامة الدورات وإعداد أدلة إرشادية حول مهارات البحث عن المعلومات في البيئة الرقمية والقيام ببعض العمليات نيابة عن المستفيدين والتي تحتاج إلى شرح مثل : إعداد استراتيجيات البحث المتقدم استجواب محركات البحث الذكية وتحميل البرامج الخاصة بتحديد أماكن المعلومات الدقيقة والفورية لكافة المستفيدين على اختلاف مستوياتهم وتوفير فرص تدريبهم<sup>(2)</sup>.

ولكي تكون لديه مختلف مهارات الاتصال المثمرة يجب ان يكون مستمع جيد لمختلف الآراء مع ضرورة فهمها بعمق ومناقشتها ومن ثم وضع الحلول لمختلف المشاكل التي تواجه المستفيدين والقدرة على تقديم الخدمة بامتياز بحيث يكون شعلة نشاط في المكتبة، كما ينبغي أن تكون علاقاته مع المستفيدين مبنية على الاحترام المتبادل وتقديم الخدمة للمستفيدين بطريقة تناسب مستواهم الثقافي والتعليمي والاجتماعي خاصة في ظل اختلاف سلوكيات البحث عن المعلومات من شخص لآخر، لذا لا نستطيع إنكار الدور

<sup>1</sup> - ناجية ، قموح، عز الدين بودريان، خديجة بوخالفة . مرجع سابق، ص.12.

<sup>2</sup> - مسلم المالكي مجبل لازم ، مرجع سابق، ص ص 43-45.

الذي يقوم به اختصاصي المعلومات في مجال الاتصال فلدیه دور وفعال ومؤثر سواء في البحث و الاتصال العلمي عن قرب وعن بعد مع المستفيدين. وهو ما يعرف بالوسيط الرقمي إذ تتضمن هذه المهارات التمكن من نقل ومشاركة المعلومات بكفاءة وفعالية للآخرين ولأن اختصاصي المعلومات هو الرابط بين المصنفات والمستخدمين فلا بد من امتلاك القدرات التعبيرية للوساطة الرقمية وذلك بإنتاج المحتوى الرقمي بأشكال متعددة (نص، صورة، فيديو) والعمل على بث المعرفة على أكبر نطاق ممكن عبر مواقع المكتبات البوابات الإلكترونية، الذهاب حيث يتواجد الطلبة عبر المدونات، المنتديات، مواقع التواصل الاجتماعي وبهذا إذ أصبح دوره اللامركزي وعن بعد يدعم الوصول إلى المعلومات بكافة الطرق ونشر الوعي حول مسألة الأبعاد الثقافية والاجتماعية للممارسات الرقمية ليؤدي اختصاصي المعلومات دوراً فعالاً في الاتصال العلمي وتطوير مشاريع النشر العلمي في بعض الطرق التي يجب استكشافها والوعي بثقافة المصدر المفتوح إذ تعتبر هذه المهارات الجديدة حيوية في عالم المعلومات والمكتبات<sup>(1)</sup>.

البحث عن المعلومات بطريقة غير خطية واستجواب محركات البحث الذكية والاعتماد على مهارات البحث المتقدم الوصول إلى المؤلفات والموارد التعليمية ذات الجودة العالية البوابات الخاصة بالأطروحات، منصات الدوريات العلمية المستودعات الرقمية لما توفره من بيئة علمية اتصالية وتفاعلية تساهم في إغناء المحتوى الرقمي وترقية البحث العلمي وبهذا يصبح اختصاصي المعلومات طرفاً فعال في دعم بيئة الاتصال العلمي الجديد بنجاحة وجودة كافية.

**3-1-3 المهارات التنظيمية /الإدارية:**يشتمل هذا الأخير على المعايير الإجراءات، المواصفات القياسية الجديدة للعمل في البيئة الرقمية من أجل إضفاء الشرعية على الممارسات المهنية الجديدة، هذا من جهة ومن جهة أخرى تحتاج إدارة المعرفة إلى ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية تشمل القيم، المواقف ونقل أفضل الممارسات من خلال التركيز على تقاسم المعارف والخبرات التقنية بين المكتبيين وضرورة العمل الجماعي كفريق واحد.ومن أهم المهارات الإدارية التي يجب أن تتوفر لدى اختصاصي المعلومات هي:

<sup>1</sup> - نسرین، لعرابي دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية،مجلة إشارة، العدد 1 المجلد 2، 2017، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-03-2022].

التركيز على الجوانب المهمة لتحقيق أهداف المكتبة وتضم هذه المهارات ما يلي:

- تحديد أهداف المكتبة وصياغتها في ضوء التغيرات المعرفية السريعة.
- إعداد الميزانيات التقديرية لإعداد خطة عمل إدارة المعرفة.
- القدرة على إدارة الأزمات والمخاطر الخاصة بالمعرفة.
- القدرة على إدارة الوقت اللازم للقيام بالأنشطة المعرفية المخطط لها .
- تصميم الهيكل التقني للمكتبات الرقمية .
- القدرة على التعاون مع جميع وحدات وأقسام ومصالح المكتبة وتوضيح المفاهيم المعقدة التي تتعلق بالمعرفة وبلغة المستفيد (1).

وبهذا تولدت الحاجة إلى اختصاصي معلومات بمهارات أساسية تجسد مهنته بصورتها المستقبلية و تتجاوب مع التغيير المستمر وتستوفي متطلباتها في البيئة الرقمية.

### 3-1-4 مهارات التعلم الموجه ذاتياً والتعلم مدى الحياة:

**أ- مهارات التعلم الذاتي:** التعلم الذاتي هو "استراتيجية تمكينة تتيح لإختصاصي المعلومات أن يتعلم بدافع من ذاته وانطلاقاً من ميوله وقدراته واستعداداته وفي الوقت الذي يناسبه ومن ثم يصبح مسؤولاً عن تعلمه وعن مستوى تمكنه من المعارف وكذلك يكون مسؤولاً عن تقييم إنجازته ذاتياً باعتباره الفاعل الرئيسي"<sup>2</sup>. ومن خصائص هذا التعلم أنه يعتمد على المبادرة والتحفيز الذاتي والخبرة في التعرف على الحاجات التعليمية والمعلوماتية وتحديد مصادرها وأهدافها فهو يتفاعل مباشرة مع المواقف المختلفة وهو الذي يتحكم بمتغيراتها وظروفها و يجد فيها إشباعاً لدوافعه وبهذا يتمكن من اكتساب مهارات تعلم كيفية التعلم، كيف يقيم نتائج ما توصل إليه بنفسه وبسيطر على مواقف التعلم المختلفة بما يتلاءم مع إمكاناته وقدراته ليصبح هو المسؤول عن تعلمه وعن صناعة تقدمه الثقافي والمعرفي وعن النتائج والقرارات التي يتخذها ليصبح موجهاً لذاته متفاعلاً إيجابياً. إن أهمية هذا التعلم بالنسبة لأختصاصي المعلومات تكمن في اكتساب مهارات إدارة المعرفة لمجابهة متطلبات العمل في البيئة الرقمية، كما أنمهارات إدارة المعرفة تعتبر عنصر أساسي للتعلم والتكوين الذاتي في عصر يتسم بالتغير السريع نتيجة للتدفق المعرفي والتقدم العلمي والتكنولوجي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - مسلم، المالكي مجبل لازم، مرجع سابق، ص ص 43-45.

<sup>2</sup> - عائشة، عمائرية.مرجع سابق، ص ص 77-79.

**ب - مهارات التعلم مدى الحياة:** لا بد على اختصاصي المعلومات تطوير خطة تعلم شخصية والتي من شأنها أن تؤدي إلى التكيف ومواكبة التغيير في الوقت الحاضر، إذ توفر بيئة التعلم عن بعد فرص تعلم مدى الحياة مما يجعله المسؤول الأول عن تعلمه من خلال تفعيل عمليات تعلم ذاتية التوجيه تركز على تطوير مهارات التفكير النقدي والتوجه الإيجابي نحو استخدام مصادر المعلومات الجديدة الموجودة في بيئة الويب وإدارة المواقف بفاعلية والتزود بطرق حل المشكلات والقدرة على مواكبة الأبحاث الجارية في مجال تخصصه والقدرة على البحث باستمرار، وبالتالي فإن بيئة التدريب الإلكتروني تساهم في خلق ثقافة تعلم وتزويده بمهارات إدارة الذات وتوظيف استراتيجيات تفاعلية تنمي مبادئ التعلم الذاتي المستمر، وبالتالي القدرة على تجديد الممارسات المهنية والمنافسة الناجحة في أداء المهام والنجاح في تقديم خدمات ديناميكية وذات جودة عالية. لأنّ الوظيفة في تطور دائم ومستمر فكلما تظهر تقنيات وأجهزة جديدة تظهر معها خدمات وممارسات جديدة ومتطورة بل وتظهر معها تحديات ومشاكل جديدة في الواقع فقد أصبح التعلم المستمر لزاماً وذا أهمية من أجل التكيف الدائم مع التغيير والعمل على التحكم وإتقان المعارف التقنية والعلمية الجديدة، حيث يمر اكتساب هذه المهارات الجديدة بمجموعة من إجراءات التدريب الرسمية والغير الرسمية التدريب المهني، التكوين الذاتي، تدريب المجموعات ورشات العمل التفاعلية، كذلك لا يجب إغفال التكوين عبر الخط لأنه يعتبر وسيلة فعالة لدعم ثقافة المعلومات وهذا من أجل إضفاء الطابع الرسمي على المعارف المكتسبة وترجمتها إلى ممارسات ملموسة ذلك أن الإعداد الجيد لأخصائي المعلومات يعتمد في الأساس على جودة المناهج المقررات التي تقدمها أقسام علم المكتبات بالجامعات والمعاهد حيث تساعد المعارف والمهارات التي يكتسبها أثناء الدراسة على بناء الأساس الذي سيعتمد عليه هؤلاء في بناء حياتهم المهنية وهو ما فرض على تخصص علم المكتبات والمعلومات إعادة النظر في مناهجها والعمل على تغييرها وتطويرها لتواكب التطورات الحاصلة والعمل على تكوين الكفاءات المتخصصة في استخدام المعلومات العلمية والتقنية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - عز الدين، بودريان، صريدي، عبد الحميد. مرجع سابق، ص 11.

**3-2 الأدوار الجديدة لاختصاصي المعلومات في ظل إدارة المعرفة .****3-2-1 اختصاصي المعلومات مهندس وباحث معلوماتي :أصبحت الأنظمة المعلوماتية أكثر تعقيداً**

في التنفيذ فهي بذلك تتطلب برمجيات خاصة فإذا استجوبت أحد محركات البحث فغالبا ما تصدمك طبيعة وحجم المعلومات الزائدة عن الحاجة والمجزأة (فوضى المعلومات) لكن كيف تستطيع التمييز بين المعلومات الرئيسية والثانوية وكيف تصبح هذه المعلومات معارف وكيف يتم تنظيمها ووضعها في الإطار الصحيح . وفي هذا يؤدي اختصاصي المعلومات دورا فعلا في تقديم منتج وثائقي منظم ذو جودة عالية إذ تؤكد العديد من الدراسات بشكل أكبر على أن المهمة الأساسية لاختصاصي المعلومات مهندس وباحث معلومات والذي يتوجب عليه التحكم في أدوات البحث الوثائقي الرقمي.

- التمييز بين أدوات البحث المتعددة واستخدام محركات البحث بكفاءة وخاصة محركات البحث الذكية والاستفادة من خيارات البحث المتقدم والبحث عن المعلومات بطريقة غير خطية.

- كيفية الاستعلام في قواعد البيانات، تحميل البرمجيات التعليمية وكيفية الحصول على المعلومات العلمية والتقنية، تقارير البحوث، المنشورات العلمية المحكمة وتطوير استخدام المجالات العلمية الإلكترونية والمواقع الحكومية والأكاديمية ذات المصدقية وجميع الاشتراكات التي يتم اختيارها على أساس مصداقيتها العلمية والاهتمام بمهارات التفكير الانتقاء التحليل، التقييم للمعلومات.

- إعداد نظم وأدوات للبحث عن المعلومات باستخدام المواد البليوغرافية المختلفة : الكشافات الفهارس المستخلصات عمل البليوغرافيا الخاصة بالمحتوى الرقمي في مختلف التخصصات وتطوير الخدمة المرجعية الرقمية والتحسين المستمر للخدمات<sup>(1)</sup>.

**3-2-2 اختصاصي معلومات مكلف بتحليل البيانات البحثية الضخمة :تشكل الزيادة الهائلة في كمية**

البيانات البحثية المنتجة يوميا من طرف مخابر ووحدات البحث (أطروحات مقالات ، تقارير بحث) والتي يتم استخدامها من طرف الباحثين تحديات كبيرة للمكتبات الجامعية من أجل التمكن من إدارة وتنظيم ومعرفة الكم الهائل من البيانات، في هذا السياق يحتاج اختصاصي المعلومات إلى فهم كيفية تحويل البيانات وتحليلها وعرضها من أجل تسهيل خلق المعرفة وبذلك فإن المختصين في المعلومات في

<sup>1</sup> - زينب بن الطيب، سليمان بن إبراهيم الرياعي. الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات للتعامل مع البيانات الضخمة، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 2018، متاحة على الرابط: <https://doi.org/10.5339/jist> تاريخ زيارة الموقع [15-04-2022]. ص13.

موقع يؤهلهم ليس لتقديم التوجيه فحسب بل والتعاون مع فرق البحث في مختلف جوانب إدارة البيانات وتوفير المعلومات الرقمية المنظمة والقابلة للبحث واستخدامها بشكل مفتوح من طرف الباحثين، كما يعتبر تحليل ومعالجة البيانات البحثية الضخمة وتحويلها إلى معلومات ومعارف ذات قيمة مضافة من المهام المستحدثة لأختصاصي المعلومات وفق هاته المقاربات والممارسات والتمكن من بناء وتشغيل تطبيقات مبتكرة وتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة وقيمة المعلومات المعروضة بشكل مستمر إذ عليهم التحرك نحو تحقيق التعلم الذاتي المعتمد والانخراط بنجاح مع التطورات المستمرة لبيئة الويب<sup>(1)</sup>.

### 3-2-3: اختصاصي المعلومات منظم ومنتج للمحتوى الرقمي : مكنت مهارات إدارة المعرفة من

توجيه وترجيح مهنة اختصاصي المعلومات نحو إنتاج ونشر المحتوى الرقمي لينتقل من أداء دوره في نطاق مكاني ضيق محدد بالمكتبة إلى نطاق أوسع في بيئة الويب وإنتاج الموارد الإلكترونية بكافة أشكالها (نصوص، صور، صوت فيديو) وإتاحتها وتدريب الباحثين على كيفية صياغة الإستشهادات المرجعية في البيئة الرقمية وامتلاك القدرات التعبيرية للوساطة الرقمية والمهارات التحريرية والكتابة على الويب كأن يكون قادرا على كتابة مقال باستعمال جميع مصادر الكتابة المعلوماتية من نصوص، صور فيديو وحفظه بأحدث التقنيات وضمان استدامته المنطقية وإتاحته ونشره باستخدام العديد من تطبيقات الويب 2.0 والتركيز على مهارات النشر التحرير والاتصال والأرشفة الرقمية، والتحكم في وسائل وأدوات النشر في البيئة الرقمية، المدونات والبحث على الإنترنت واستخدام محركات البحث الذكية وإتقان وسائل وأدوات الإتاحة، البوابات الإلكترونية المنصات الإلكترونية، شبكات التواصل ومعرفة النشر في البيئة الرقمية.

تساهم هاته الأدوار والممارسات التي يضطلع بها اختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة في دعم بيئة النشر العلمي وتطوير الخدمات المكتبية لدى اختصاصي المعلومات بدعم وإنتاج المنشورات العلمية ذات الوصول المفتوح والتدريب عليها وتطوير مبادرات متنوعة لدعم ثقافة الاتصال والبحث العلمي في البيئة الرقمية هذا بالإضافة إلى العديد من الممارسات التي أصبحت تتغير وتتجدد نحو مفهوم الوسيط الرقمي إذ تضيف هذه المقاربات الاستراتيجية على المهنة تنوعا وتزيدها عمقا من منظمي الأوعية إلى نوع جديد من الخبراء الذين يجب عليهم إدارة الوصول إلى المعلومات والمعارف وإنتاجها أما على

<sup>1</sup> - زينب بن الطيب، سليمان بن إبراهيم الرياعي، مرجع سابق، ص ص. 14-15.



مستوى المهارات فتشير العديد من الدراسات إلى تقدم عام في مستوى التأهيل نحو فهم بيئة المعلومات الرقمية، الاتصال التفاعلي ومهارات الإنتاجية العالية.(1)

**3-2-3 اختصاصي المعلومات وسيط معلوماتي:** أمام التدفق الهائل للمعلومات فإن الحصول على المعلومات الملائمة و اللازمة أمر ليس في متناول الجميع وبالتالي فإن الأدوات والمهارات التي طورها المكتتبون ممتدة في البيئة الرقمية أين يقوم أخصائي المعلومات بدور الوساطة بين مصادر المعلومات والمستفيدين منها (2)

- فحين يرى أن باحثون آخرون أنّ الأدوار الجديدة والمستحدثة لاختصاصي المعلومات وفق مدخل إدارة المعرفة تتمثل في يلي :

- أن الدور الجديد لاختصاصي المعلومات والذي يجب أن يضطلع به ليكون اختصاصي معرفة أو عضواً ضمن فريق عمل المعرفة ميدانيا لا بد من تجسيد العمليات وتوافقها في إطار عمل جامع لمعظم العمليات والأنشطة التي تم استعراضها لتتبع موقف اختصاصي المعلومات وما عليه وما يفترض أن يعمل.

إن عمليات وأنشطة إدارة المعرفة لا تختلف مبدئياً عن ممارسات وعمليات تخصص المعلومات ولكن التغيرات الجذرية في بيئة الأعمال قد أضافت محددات وأنشطة للتطبيقات التقليدية في معالجة المعلومات. فإذا ما قارنا البيئة التقليدية لأعمال التنظيمية في مختلف المؤسسات مع التغير البيئي السائد حالياً لوجدناها مندفعة بخطط وأهداف محددة مسبقاً لضمان الفاعلية، وعليه فقد تم نمذجة نظم إدارة المعلومات والمعرفة لتحقيق التزامها بالأهداف التنظيمية. هذا الأسلوب في إدارة المعلومات قد يكون متوافقاً مع عصر متسم بالثبات نسبياً وفي بيئة يمكن التنبؤ بها وبالتالي يمكن أن ينظر إلى طبيعة الأداء والممارسات المهنية لأعمال اختصاصي المعلومات في التعامل مع نوع المعرفة الصريحة المتمثلة بأنواع مصادر المعلومات التقليدية أو حتى الإلكترونية مثل الكتب والدوريات والتقارير والكتيبات والأشرطة الفيلمية والأسطوانات والكتب الإلكترونية والأقراص الممغنطة والمدمجة وغيرها من مصادر المعلومات. ففي تكوين المعرفة تتمركز مجمل الفعاليات في عمليات الاختيار والانتقاء وتتبع المعرفة الجديدة من

<sup>1</sup> - زينب بن الطيب، وسليمان بن إبراهيم الرباعي، المرجع السابق، ص18.

<sup>2</sup> - عبد الحميد، أعراب. دراسات في المكتبات والمعلومات. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص ص 57-58.

خلال كتالوجات وفهارس الناشرين المطبوعة منها أو الإلكترونية أو المباشرة باستخدام شبكة الإنترنت ينفرد بهذه العمليات قسم التزويد الذي تقوم سياسة العمل فيه على إيجاد المعرفة الموجودة بالفعل وفهم متطلبات المستفيدين<sup>1</sup>.

وفي مؤسسات إدارة الأعمال يقوم القسم بالبحث مابين المصادر المتعددة وتحويل معلوماتها إلى نمط مناسب للمستفيد لتنظيم المعرفة، فإن من أكثر الأعمال الفنية التي يتسم بها عمل اختصاصي المعلومات هو تنظيم المجموعة المكتبية بما في ذلك فهرستها وتصنيفها وتوحيد مقاييس التنظيم بالاعتماد على خطط مقننة وكل ذلك يجتمع في قسم الفهرسة والتصنيف. أما في إدارة الأعمال فإن هذه العمليات تمتد أيضا إلى توحيد مواصفات الإنتاج وتصميم الإعلانات وتجميع الأخبار وتبويبها في ملفات منظمة طبقا لنظام زمني أو موضوعي أو مكاني وغير ذلك. كذا الحال بالنسبة لمراحل إدارة المعرفة فإن المشكلة تتعلق بنوع المعرفة وليس في إنجازها. كما يؤكد هنا على أن تأدية المراحل لا يتوقف على مهنة واحدة أو فئة واحدة إنما على فريق عمل متعاون ومتواصل في جهوده قادر على الإمساك بالمعرفة وتفسيرها وتحليلها لتكوين معرفة جديدة ويكون مستعدا للمشاركة بها داخل وخارج المؤسسة (2).

ففي مرحلة المبادرة يكون دور اختصاصي المعلومات مركزا على بناء البنية التحتية لمؤسسة المعلومات فهو في الغالب مهتم ببناء المجموعة وتنظيمها واستخدامها وتعد خدمات الخزن والاسترجاع من الأنشطة التي تسعى مؤسسات المعلومات إلى تطويرها باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتصميم قواعد ونظم المعلومات المتخصصة بالإضافة إلى الاشتراك بقواعد البيانات المتوفرة على الأقراص المدمجة أو مباشرة على الخط أو عبر الإنترنت.

ولكن المعرفة ليست مجرد وثائق وملفات وبرامج يتم تقاسمها، بل إن الكثير منها يمكن في عقول الأفراد والجماعات وعليه فإن عملية إدارتها أكثر من مجرد التعرف إلى المعلومات الصريحة والمتدفقة وكيفية انتقاء المطلوب منها واقتنائه وتنظيمه، إنها تقوم على أساسين رئيسيين هما :

- استخدام واستغلال معلومات المؤسسة التي تحتاج إلى إدارتها لكي تتمكن من التواجد والديمومة في ظل بيئة سريعة التغير.

<sup>1</sup>- عبد الحميد، أعراب. مرجع سابق، ص 65.

<sup>2</sup>- نعيم، إبراهيم الظاهر، مرجع سابق، ص ص 240-241 .

- تطبيق كفاءات الأفراد ومهاراتهم ومواهبهم وأفكارهم ومبادراتهم والتزاماتهم ودوافعهم وعليه فإن إدارة المعرفة تعد تحولاً كمياً لمعظم المؤسسات وهي بهذا تعد نمطاً من الإدارة التي تركز على الخبرة وعلى استخدام الخبرة البشرية لميزة إدارة المعرفة<sup>(1)</sup>.

كما أن لاختصاصي المعلومات يمكن أن يكون محلاً "مدهشاً حيث يتمتع بقدرة في مناقشة الأفكار وتحديثها وعمل الفهرسة والتصنيف والتحليل الموضوعي والتكشيف والاستخلاص وغير ذلك من المهارات العملية، ويتمتع بأحاسيس دافئة حول أهمية الأفراد كمستفيدين يسعى ضمن رسالته الأولى إلى تلبية احتياجاتهم، ولكن القدرة على إدارة الناس بفاعلية يختلف عن فهم أهمية الأفراد بوصفهم مستفيدين، ومع ذلك لا بد من التأكد هنا على أن عمال الإدارة ليسوا عمالاً للمعرفة فقط. الذي يبدو هنا هو أن إدارة المعرفة الضمنية على وجه الخصوص، ليس عملاً "فردياً ولا يمكن أن تمتلكه جماعة واحدة ولا يمكن لمهنة واحدة أو تخصص واحد أن يشترك به فريق عمل متكامل يمكن لاختصاصي المعلومات أن يؤدي فيه دوراً أساسياً إذا ما فهم وجهات النظر المتعددة . كذا الحال بالنسبة لمراحل إدارة المعرفة فإن المشكلة تتعلق بنوع المعرفة وليس في إنجازها. كما يؤكد هما على تأدية المراحل لا يتوقف على مهنة واحدة أو فئة واحدة إنما على فريق عمل واحد متعاون ومتواصل في جهوده قادر على الإمساك بالمعرفة وتفسيرها وتحليلها لتكوين معرفة جديدة، ويكون مستعداً للمشاركة بها داخل وخارج المؤسسة<sup>2</sup>.

أما بالنسبة للعلاقات العامة، ففي بلا شك من أساسيات العمل المعلوماتي. حيث إن دور اختصاصي المعلومات بوصفه استشارياً هو فهم اهتمامات المستفيد والاقتراب من أفكاره بدلاً من ممارسة دوره التقليدي الذي يفرض عليه العزل في أقسام التزويد والفهرسة والتصنيف تاركاً خدمة المستفيدين والإعارة إلى غير المتخصصين أو أشباههم. هذا الدور الجديد لاختصاصي المعلومات يجعله من أثر الأفراد في المؤسسة عارفاً بما يفكر به الموظفون وقادراً على استقراء أفكارهم لغرض ترجمتها إلى طلبات يبحث لها عن معلومات، كما يمكنه تطوير الثقافة التنظيمية وتوجيهها طبقاً لاهتمامات وخبرات المستفيدين الذين يتعاملون معه.

<sup>1</sup> - نعيم إبراهيم، الظاهر . مرجع سابق، ص 242.

<sup>2</sup> - نعيم إبراهيم، الظاهر . المرجع نفسه، ص 243.

وفيما يتعلق بمرحلة النشر، فيظهر دور اختصاصي المعلومات جليا في كونه معداً وناشراً في الوقت نفسه. وهنا يبرز دوره في إعداد الكشافات والمستخلصات الوصفية أو التحليلية للمعرفة والأفكار والمقترحات وفهرستها موضوعيا لإبراز أهم عناصرها ومحاورها العلمية والعملية وأهدافها. ويمكن هنا اعتماد على أفكار موحدة تعكس عملية المعالجة والتحليل للأفكار. كما يمكنه التعاون أيضا في وضع المقاييس والمعايير المتعلقة بتبرير المقترحات والأفكار الجديدة وتحكيمها لما يمتلكه من معرفة، كما يمتلك حذسا نقديا من خلال تعليمه وخبرته وممارسته لعماليات انتقاء مصادر المعلومات وتنمية المجموعات المكتبية من ناحية أخرى، وهذا ما يجب في اختصاصي المعلومات هي قدرته على انتقاء مصادر المعلومات المباشرة من شبكة الإنترنت<sup>1</sup>.

وفي مرحلة التكامل الداخلي، يسعى اختصاصي المعلومات في الوقت الحاضر نحو اكتساب مهارات استخدام محركات البحث ليتحول دوره الجديد من وسيط إلى مستشار معلوماتي هذا من إجراء دراسات تحليلية بناء على ما تتجمع لديه من إحصائيات تتعلق بالطلبات والاستخدام وهو بذلك يحاول التعرف إلى الاتجاهات المستقبلية لمؤسسته ومشاركتها في وضع الخطط، ولتبرير حاجاته لموارد مالية جديدة تساند سياسات المؤسسة في دورها التنموي والتطويري ضمن الخطط التنظيمية والتطويرية الشاملة.

في المراحل الثلاث أعلاه يمكن أن يكون دور اختصاصي المعلومات متميزا إذا ما أعد الإعداد الكافي واكتسب مهارات العلاقات العامة واستخدام التكنولوجيا وأتقن دوره الفعلي في التطوير والتعليم والثقافة التنظيمية.

تشير ألبرت إلى أنّ هناك أربعة أدوار أساسية لا بد على اختصاصي المعلومات أن يضطلع بها وهي :

**1- المقارنة وأفضل الممارسات:** إن إدارة المعرفة المبكرة تركز على ماذا وليس على ما يجب أن يكون عليه وبذلك فإن أفضل الممارسات وإن كانت تعد عنصراً قيماً في إدارة المعرفة، إلا أنها تستنسخ المعرفة الحالية فقط، لأنها الأفضل بين ما هو موجود قيد العمل. مثلما أن إيجاد قيمة من المعرفة الموجودة يعتبر عنصراً قيماً أيضاً ولكنه يمول أفكاراً قديمة ولا يؤدي إلى الابتكار. إن المعرفة الأساسية تكمن في المعرفة الضمنية في عقول الأفراد وإن القوة الحقيقية لإدارتها تكمن في تحويلها إلى معرفة صريحة من

<sup>1</sup>- نعيم، إبراهيم، الظاهر. مرجع سابق، ص 244.

خلال مؤتمرات الفيديو واللقاء بذوي الخبرة وإدارة التعاون ونظم المشاركة بالمعرفة و ورشات العمل وغيرها من أنشطة وبرامج التعلم والثقافي التنظيمية .

**2- رقابة المعلومات أو رقابة المعرفة:** وهذه تتأتى من رقابة الاتصالات. وهي بدورها تتطلب التعرف إلى قنوات تدفق المعلومات ضمن المؤسسة ورسم خريبتها، ليس لغرض التحكم بمحتوى المعلومات وتقييدها إنما لتفحص المعلومات المطلوبة وتحليلها وتفسيرها ولتصبح ضمن أصول المؤسسة لتحقيق إعادة استخدامها أو المشاركة بها.

**3- الانترنت :** وهذه تعد أداة تؤدي إلى توليد الحاجة لإدارة المعرفة لغرض تحسين وسائل الوصول للبيانات والمعلومات الداخلية والخارجية معا. لقد أصبح الويب الأساس لتسهيل وربط العاملين مع بعضهم البعض داخليا وخارجيا.

**4- فرق العمل الافتراضية :** ويتم ذلك من خلال البريد الإلكتروني وطاولات النقاش الإلكترونية<sup>(1)</sup>.

### **3-3 المبحث الثالث: الخدمات المستحدثة لأختصاصي المعلومات في ظل مفهوم إدارة المعرفة.**

**3-3-1 إدارة المعرفة للمستخدم:** تعد الخدمات التي تقوم بها المكتبات من خلال إدارة المعرفة وتنظيمها وإتاحتها لتمكين المستخدمين من الوصول إلى المعرفة التي يحتاجون إليها بأسرع وقت وأقل جهد وأثر فاعلية وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عصر المعرفة والخدمات المرجعية الرقمية موقع المكتبة على شبكة الإنترنت، الفهرس المتاح على الخط المباشر، خدمة الإعلام المكتبي، خدمة الترجمة العلمية، النشر العلمي الإلكتروني. فالمستفيد هو العنصر الأساسي الذي من أجله طورت الخدمات المكتبية وتقديمها له في شكل مطبوع أو في شكل رقمي. فتسعى المكتبات الرقمية في عصر المعرفة في دراسة احتياجات المستخدمين والعمل على إمدادهم بالمعلومات الذين يريدون معرفتها في شكل رقمي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- نعيم، إبراهيم، الظاهر. مرجع سابق، ص 245.

<sup>2</sup>-Dr. Dina Adel Essayed. Department of Information Science, Electronic Archiving. Faculty of Arts, BeniSuefUniversity,EgyptArticle history: Received2020-10-06 ; Disponible sur Internet : <https://www.asjp.cerist.dz>,accessed[26-04-2022].

**3-3-2 خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي:** مصطلح جديد نسبيا لأنشطة وخدمات المكتبات ومراكز المعلومات، وهي عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثا في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات، واختيار المواد ذات الصلة لاحتياجات كل باحث أو مستفيد وتسجيلها من أجل إعلامهم أي إحاطتهم علما بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة، ويمكن القول بأن خدمة الإحاطة الجارية تأتي من حاجة الباحثين إلى ملاحقة آخر التطورات الجارية في مجال تخصصهم أو اهتماماتهم وهناك العديد من إجراءات تقديم هذه الخدمة .

- إشهار المستفيدين وإعلامهم بالمواد التي تهمهم.

- اختيار المواد التي تناسب احتياجات المستفيدين.

- نشرة المعلومات أو النشرة الإعلامية أو صحيفة المكتبة وهي من أكبر الطرق استخداما" في توصيل المعلومات للمستفيدين فقد تصدر بشكل يومي أو أسبوعي أو شهري.

- نشرة الاحتياجات الجديدة وهي نشرة دورية منتظمة أو غير منتظمة تضم قائمة المصادر والمواد التي وصلت حديثا وخلال فترة زمنية محددة.

- الاتصال الهاتفي وزيارة الشخصية للباحثين لإعلامهم بكل ما هو جديد في المكتبة أو مراكز المعلومات من مصادر وأنشطة.

- لوحة الإعلانات والعرض لعرض الكتب والدوريات الجديدة.

- تنظيم المعارض المختلفة.

- الاشتراك للخدمات المركزية للمعلومات سواء كانت يدوية أو آلية.

وتعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات من أهم خدمات الإحاطة الجارية وأكثر أساليبها فعالية وتهدف هذه الخدمة إلى إبقاء الباحث أو المستفيد متماشيا مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعد لها هو بين الحين والآخر إذ أن أهم ما يميز هذه

الخدمات هو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها وذلك بسبب انفجار المعلومات وعدم إمكانية السيطرة عليها يذوبا (1).

**3-3-3 تطوير الخدمات المرجعية الرقمية:** إن الخدمة المرجعية واحدة من أهم وأقدم الخدمات المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، ولم تكن الخدمة المرجعية بمعزل عن التأثير بالتطورات التكنولوجية التي طالت كافة أنشطة المكتبات، فكما دخلت هذه الأخير إلى فهارس المكتبات وأتيحت على الانترنت، تأثرت الخدمة المرجعية بالتطورات التكنولوجية الحديثة وظهر ما يعرف بالخدمة المرجعية الرقمية وهي شكل جديد للخدمة المرجعية يقدم على شبكة الإنترنت وهي امتداد للخدمات المرجعية التقليدية، تعرف هذه الخدمة بأنها عبارة خدمات تقدم إلكترونياً تهدف إلى تحقيق التواصل بين المستخدم واختصاصي المراجع باستخدام البريد الإلكتروني، الدردشة والتراسل الفوري دون الحاجة إلى اللقاء الشخصي وعليه فإن الخدمة المرجعية تتكون من أسئلة المستفيد وإجابات اختصاصي المعلومات عبر استخدام وسائل الاتصال الرقمية من بين هذه الخدمات المستحدثة نجد خدمة «أسأل أخصائي المراجع» وتقديم خدمات الدعم التوجيه للمصادر المعلوماتية الدقيقة والمتخصصة ذات المصادقية وربط المجموعات الرقمية وجعلها مفهومة لدى المستخدم، الخدمة المرجعية هي أيضا جزء من التدريب الوثائقي للمستخدم، التدريب على منهجية البحث الببليوغرافي أيضا في هذا الإطار يقوم أخصائي المعلومات بتطوير فضاء القراءة الرقمية حيث أصبح بإمكان القارئ أن يتصفح ما يشاء من الكتب عبر شاشة صغيرة وتنزيل الكتب التي يختارها حيث تعمل المكتبات على نشر ثقافة القراءة الرقمية والتدريب على مهارات التفكير العليا للطلاب (2).

**3-3-4 خدمات حفظ الموارد الرقمية المعرفية:** حقيقة أن المكتبة تعمل كمنظمة تعليمية، يتطلب توفير المكتبات لقيادة قوية في مجال إدارة المعرفة. كما لا بد للمكتبات من تحسين إدارة المعرفة في جميع المجالات الرئيسية للخدمات التي تقدمها المكتبة، ومن أجل مواكبة النمو المتسارع في المعرفة الإنسانية تحتاج المكتبات إلى تنمية الموارد ابتداءً من المطبوعة إلى المصادر الإلكترونية والرقمية. إن محدودية التمويل والتقنية والموظفين والمساحات تحتم على المكتبات إجراء تحليل دقيق لاحتياجات مستخدميها

<sup>1</sup> فوزية، كوار. تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، مجلة الحوار الفكري، المجلد 11، العدد 12، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-05-2022] ص 431-429.

<sup>2</sup> وهيبية، غراممي. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، المجلد 7، العدد 2، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [12-05-2022] ص 184..

والسعي إلى وضع خطط الاستحواذ التعاونية لتلبية احتياجات المستخدمين. كما ينبغي تطوير وصيانة كتالوج الوصول إلى المستفيد عبر الإنترنت (واجهة التفاعل أو بوابة المكتبة على الإنترنت) (OPAC) والعمل على تكامله مع الموارد الداخلية والخارجية على حد سواء. في عصر المعرفة الرقمية والشبكات الحالية، وهذا الحجم الهائل من مصادر المعلومات على شبكة الإنترنت والذي ينمو بشكل كبير، لا أحد يعرف بالضبط العدد الحقيقي لصفحات الويب على الإنترنت، حيث يتم إضافة صفحات جديدة كل ثانية. الجامعات والمؤسسات البحثية هي المستودعات الأساسية للمعرفة. هذه الأصول الفكرية ذات قيمة عالية بغض النظر عما إذا كانت صريحة أو ضمنية، لذا ينبغي حصرها وأرشفتها وفهرستها وتحديثها وإتاحتها في شكل رقمي. (1)

- كما أن هناك العديد من الطرق الأخرى مثل استخراج البيانات، وتحليل النصوص وإدارة المحتوى و محركات البحث، وبرامج الـ spidering، ولغة البحث الطبيعية والتحليل اللغوي والشبكات الدلالية واستخراج المعرفة، والتقنية في مجال المعلومات المصورة ثنائية الأبعاد وثلاثية الأبعاد... إلخ. كل هذه التقنيات وغيرها جزء من تطور أنظمة إدارة المعرفة

إن نجاح إدارة المعرفة يتطلب كلا من القدرة على الوصول إلى المعلومات المخزنة والمعرفة بين العاملين بطرق تقييم صحة وموثوقية المعلومات التي تم الحصول عليها من مصادر غير مألوفة وهذا قد يشكل فرصة للمهنيين وخريجي المكتبات والمعلومات من عكس خبراتهم في تعليم محو الأمية المعلوماتية، حيث تمثل إدارة المعرفة نطاقا مستمرا في حاجة إلى المهنيين الخبراء في مجال إدارة المعلومات. إدارة المعرفة بلا شك تحتاج إلى التقنية الحديثة ولكن لا يمكن أن يتم ذلك على الوجه الأكمل بدون المهنيين واختصاصيون المعلومات وخريجي أقسام المكتبات هم جزء مهم من هؤلاء المهنيين ومساهماتهم واضحة في مجال إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات (2).

<sup>1</sup> - وهيبية، غراممي، مرجع سابق، ص 185.

<sup>2</sup> - فوزية، كوار تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية الجامعية بأدرار، مجلة الحوار الفكري، المجلد 11، العدد 12، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [ 15-05-2022 ] ص 445.



نظرا للتطورات الجارية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطور خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وباستحداث نظم وشبكات المعلومات وآليات عمل جديدة للتحكم وتحقيق السيطرة في ميدان تجميع وتخزين وتحليل وبحث المعلومات، فأصبح لاختصاصي المعلومات تسميات مختلفة حسب الأدوار المنوطة به مما يدل على التغير الواضح في مهنة المكتبيين وضخامة الدور الذي يقومون به في عصر إدارة المعرفة، والتي خلقت الحاجة إلى الارتقاء بأداء أخصائي المعلومات من خلال اكتسابهم المهارات والكفاءات الضرورية للقيام بأدواره الجديدة في ظل إدارة المعرفة، فأصبحت الوظائف والأدوار الجديدة لاختصاصي المعلومات تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة وتقديمها للمستفيدين والباحثين بشكل أدق وأسرع باستخدام الاتصالات الالكترونية المختلفة.

الفصل الرابع:

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية

لجامعة غليزان

تؤدي المكتبات الجامعية دورًا مهمًا في البحث والاتصال العلمي، إذ تطورت جنباً إلى جنب مع مؤسسات التعليم العالي التي هي جزء منها وتتميز بأنها مؤسسات مرنة أثبتت قدرتها على التكيف مع التغيرات في سياق يتسم بقيود الميزانية وصعوبات التمويل وزيادة مشاركة المشاريع الخاصة في مختلف أنشطة الجامعة، إذ تتطلب هذه التحولات غير المسبوقة في البيئة الوثائقية والتكنولوجية الحالية تغييرًا كبيرًا في النموذج الاستراتيجي للمكتبات الجامعية وتركيز تسييرها على هدفها النهائي ألا وهو تلبية الاحتياجات المعلوماتية الدقيقة لمستخدميها فلم تعد إحصائيات الإعارة ومجموع الرصيد الوثائقي يعبر عن الواقع العلمي لمهام وأهداف هاته المكتبات، لذا لا بد أن تقوم بتطوير مقاييس جديدة تدمج العديد من المفاهيم واتخاذ مجموعة من التدابير تدعم النجاح الأكاديمي للطلاب وهذا من خلال العديد من المداخل والمشاريع المبتكرة داخل هذه الفضاءات (الفضاءات الرقمية، المشاركة في المبادرات الأولى للنفذ المفتوح وإنشاء المستودعات الرقمية) وهذا في سياق التركيز على تفعيل إدارة المعرفة وما ساهمت به هذه الأخيرة في تطوير الممارسات المهنية لأختصاصي المعلومات وتوسيع شبكة المهارات المهنية وهذا من أجل تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي والتكيف مع بيئة البحث والتعليم وكذلك مع ممارسات مستخدميها.

وبناءً على ما تم تقديمه من معطياتها نحن نصل إلى صلب الموضوع ونقترب من موضوعنا ومن واقع مكتباتنا بما فيها المكتبات موضوع الدراسة والمتمثلة في المكتبة المركزية لجامعة - غليزان - والذي سبق وتم ذكره وتفصيله في إجراءات الدراسة المنهجية (مجتمع وعينة الدراسة) وقد تفرغ الاستبيان وتحليله وهذا ما أعطانا نتائج جد مهمة وإظهار التباين والفرق الموجود بين مصالح المكتبة موضوع الدراسة من حيث التشابه والتقارب.

**4-1 التعريف بالمؤسسة الأصلية:**

**جامعة غليزان:**

تأسست جامعة غليزان في سنة 2004 . حيث كانت عبارة عن ملحقة تابعة لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، ثم في بداية 2013 أخذ استقلاليتها و أصبح يسمى المركز الجامعي أحمد زبانه والآن يضم 05 كليات متمثلة في مايلي :

- كلية علوم الطبيعة والحياة والعلوم التكنولوجية.

- كلية العلوم القانونية والإدارية.

- كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

- كلية الآداب واللغات.

- كلية العلوم التجارية و العلوم الاقتصادية.

**نبذة تاريخية عن المكتبة المركزية:**

تعد المكتبة المركزية لجامعة غليزان دعامة علمية و معرفية تعمل على خدمة الأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة وباحثين، وذلك بتزويدهم بمختلف المصادر الضرورية لإعداد بحوثهم العلمية. لذلك أولت جامعة غليزان أهمية كبيرة للمكتبة المركزية من أجل دعم عملية التعليم والتدريس والبحث العلمي. افتتحت المكتبة المركزية أبوابها في سنة 2004 للملحقة الجامعية لغليزان حيث كانت تابعة إداريا لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، وفي سنة 2009 تم ترقية ملحقة جامعة غليزان إلى المركز الجامعي لغليزان، حيث تم نقل مبنى المكتبة المركزية إلى هذا المركز الجديد الموجود بحي برمادية غليزان. وفي سنة 2013 تم نقل المكتبة مجددا إلى المبنى الجديد الذي تم بناءه ليتناسب مع التزايد المستمر للطلبة.

**الموقع والمواصفات الداخلية للمكتبة المركزية:**

تتربع المكتبة المركزية على مساحة قدرها 4847.92 متر مربع موزعة على ثلاثة طوابق:

✓ **الطابق الارضي:** تقدر مساحته 1260.35 متر مربع يتمثل في بهو المكتبة المركزية، مخزن للرسيد الوثائقي، وقاعة للبحث البيبليوغرافي الالي ، بالإضافة إلى مصلحة الاقتناء و المعالجة الوثائقية وقاعة الجرد.

✓ **الطابق الأول:** تقدر مساحته 1343.31 متر مربع يحتوي هذا الطابق على مخزن الرسيد الوثائقي وقاعة البحث البيبليوغرافي الالي، بالإضافة إلى فضاء الانترنت الخاص بالطلبة مجهز ب 60 حاسوب.

✓ **الطابق الثاني:** تقدر مساحته ب 1269.01 متر مربع يحتوي على قاعتان للمطالعة.

✓ **الطابق الثالث:** تقدر مساحته 975.25 متر مربع، يحتوي هذا الطابق على إدارة المكتبة المركزية وقاعة الدوريات بالإضافة إلى فضاء للبحث و الانترنت الخاص بالأساتذة.

**4-2 المبحث الأول: تفرغ الجداول وتحليل بيانات الاستبيان**

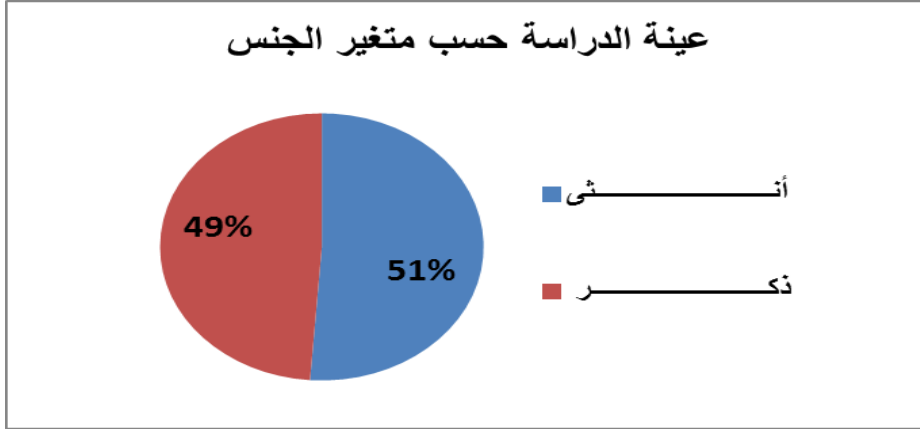
❖ **المعلومات العامة:**

**1-الجنس:**

الجدول رقم 01 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	22	51.16%
نكر	21	48.83%
المجموع	43	100%

- من خلال المعطيات المبيّنة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن العدد الإجمالي لعينة الدراسة بلغ (43) مكتبي حيث تمثل نسبة الإناث أعلى نسبة مقارنة بنسبة الذكور.



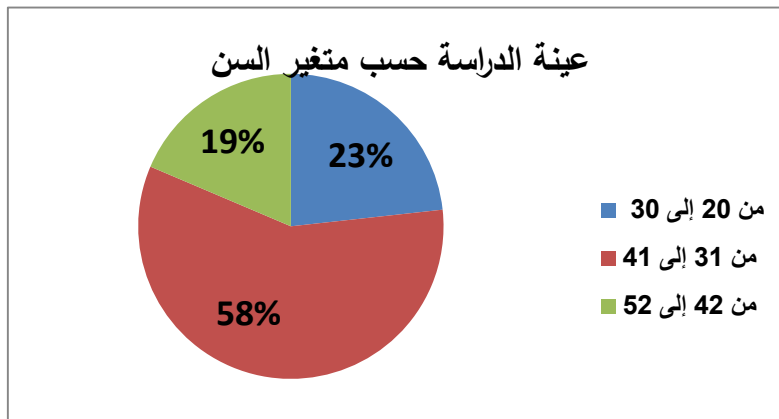
الشكل رقم 01 يمثل: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

2-السن:

الجدول رقم 02 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30	10	23.26%
من 31 إلى 41	25	58.14%
من 42 إلى 52	08	18.60%
المجموع	43	100.0%

- الملاحظ أنّ الفئات العمرية في هذه الدراسة سجلت بنسب متفاوتة مع جميع المهنيين حيث سجلت الفئة العمرية من (31-41) أكبر نسبة ثم في المرتبة الثانية وينسب متقاربة جداً الفئة العمرية من (42-52) لذلك فإنّه من المهم أخذ كل هذه المتغيرات بعين الاعتبار في دراستنا.



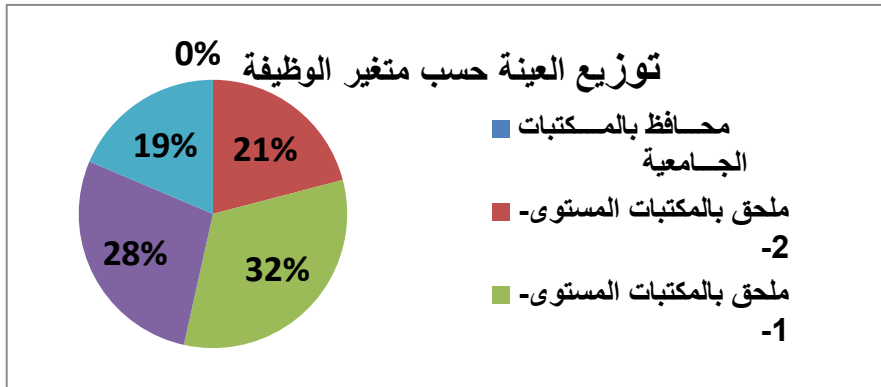
الشكل رقم 02 يمثل عينة الدراسة حسب متغير السن.

### 3- الوظيفة:

- الجدول رقم 03 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
محافظ بالمكتبات الجامعية	00	00.00%
ملحق بالمكتبات المستوى-2	09	20.93%
ملحق بالمكتبات المستوى-1	14	32.56%
مساعد بالمكتبات الجامعية	12	27.91%
عون تقني بالمكتبات	08	18.61%
المجموع	43	100.0%

- كما هو موضح في معطيات الجدول رقم 03 فإن رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 01 مثلت أعلى نسبة من جميع الموظفين حيث يتولون مسؤولية مصالح المكتبة المتمثلة في تسيير مصالح الجرد المعالجة التوجيه والبحث الببليوغرافي داخل هاته المكتبة وتليها في المرتبة الثانية رتبة مساعد بالمكتبات الجامعية، الذين يقومون بخدمة الإعارة الداخلية والخارجية وترتيب الكتب على الرفوف أما عن رتبة محافظ بالمكتبات الجامعية فهي منعدمة وترجع هذا لغياب هذه المؤسسة في توفير فرص الترقية المهنية والارتقاء في السلم الوظيفي لهذه الرتبة.



- الشكل رقم 03 يمثل: عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

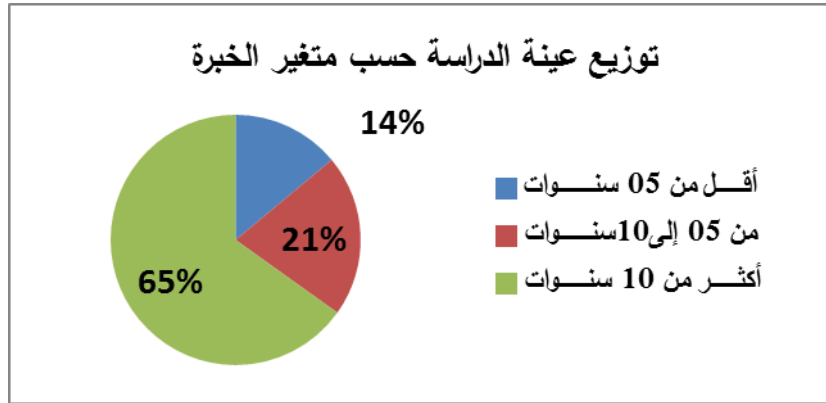
#### 4-الخبرة في مجال العمل:

الجدول رقم 04 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	06	13.95%
من 05 إلى 10 سنوات	09	20.93%
أكثر من 10 سنوات	28	65.13%
المجموع	43	100.0%

- أظهرت نتائج الجدول الرابع أن الخبرة لأكثر من 10 سنوات والتي قدرت بـ (65.13%) مثلت أكبر نسبة وهو مؤشر إيجابي لدراستنا بدليل أن مهارات إدارة المعرفة يتم اكتسابها من خلال الممارسات المهنية اليومية ومن خلال تفاعل الأشخاص فيما بينهم، وبالإستعانة بالمهنيين الأكبر سنا وبالمهندسين المختصين في مجال الإعلام الآلي، وأخيرا خبرة الموظفون الأقل من 05 سنوات والتي قدرت نسبتها بـ 13.95%. مثلت نسبة محدودة نوعا ما، وبالتالي تلعب الخبرة دوراً مهماً في تطوير الممارسات المهنية والتحسين المستمر للخدمات والأنشطة المقدمة إذ يتوقع من المهنيين الأكثر خبرة تدريب المهنيين الجدد والالتزام بمعايير الكفاءة المهنية.





الشكل رقم 04 يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة.

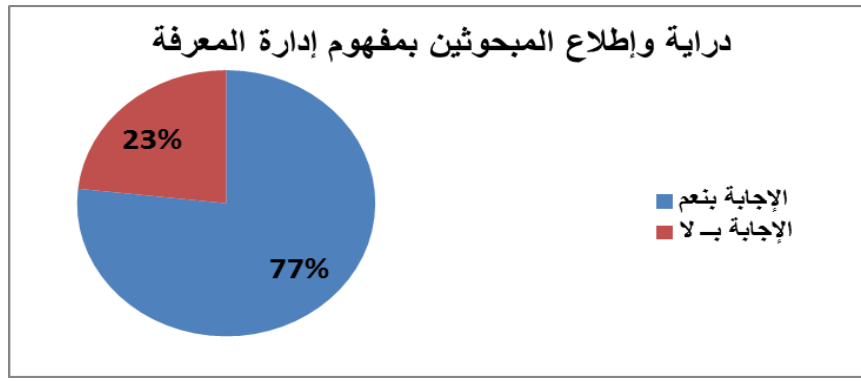
- المحور الأول: مفهوم إدارة المعرفة ومبررات اكتسابها لدى المختصين.

1-1: هل أنتم على دراية وإطلاع بمفهوم إدارة المعرفة؟:

الجدول رقم (1-1) يمثل توزيع العينة حسب دراية وإطلاع الباحثين مفهوم إدارة المعرفة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	33	76.75%
الإجابة بـ لا	10	23.25%
المجموع	43	100.0%

- من خلال المعطيات الموضحة أعلاه في الجدول يتبين لنا أن معظم المهنيين على وعي كامل بمفهوم إدارة المعرفة وبنسبة (77%) ولعل هذا السبب يرجع إلى أن معظم أفراد العينة تلقوا تكويناً أكاديمياً على مستوى الليسانس والماستر في مقياس إدارة المعرفة ويعتبر هذا بداية مؤشر إيجابي بالنسبة لدراستنا فحين أن نسبة قليلة وبنسبة (23%) ليس لديهم فهم واضح لمفهوم إدارة المعرفة.



الشكل رقم (1-1) يمثل توزيع العينة حسب دراية وإطلاع المبحوثين بمفهوم إدارة المعرفة.

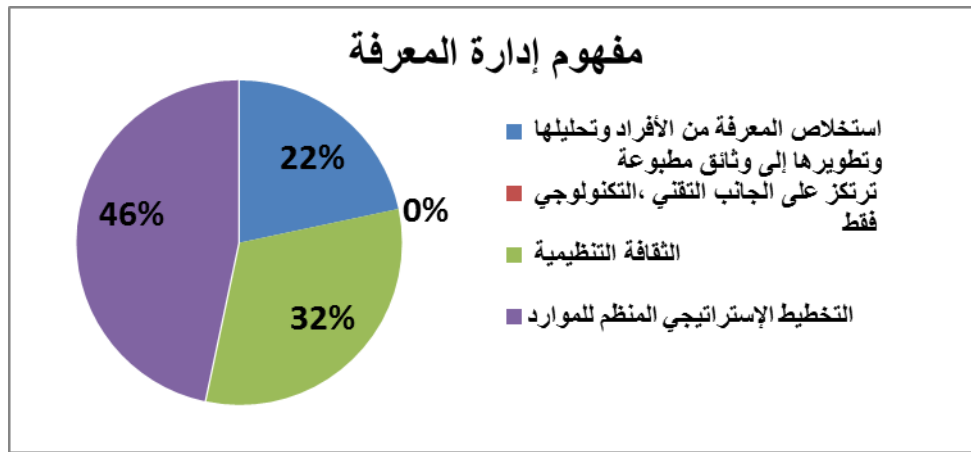
2-1 من وجهة نظرك يرتبط مفهوم إدارة المعرفة بـ:

الجدول رقم (2-1) يمثل توزيع العينة لمفهوم إدارة المعرفة.

النسبة	التكرار	المتغير
21.67%	13	استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة
00.00%	0	ترتكز على الجانب التقني، التكنولوجي فقط
31.67%	19	الثقافة التنظيمية
46.66%	28	التخطيط الإستراتيجي المنظم للموارد
100,0%	60	المجموع

- بالنسبة للمهنيين والذين هم على علم بمفهوم إدارة المعرفة فإنه ، ومن خلال ملاحظة النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ مفهوم إدارة المعرفة يمثل بالدرجة الأولى بالدرجة الأولى على أنّها تمثل التخطيط الاستراتيجي المنظم للموارد بنسبة (46.66%) ، تلتها في المرتبة الثانية الثقافة التنظيمية والتي تمثل قدرات ومهارات وقيم الموظفين فيما يتعلق بتقاسم ومشاركة المعارف بنسبة (31.67%) وعلى مستوى ثالث نجد أنّ مفهوم إدارة المعرفة لدى بعض المبحوثين على أنّها تمثل استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة وتوثيقها في السياسات والإجراءات وطرق العمل في بيئة المكتبات وهذا المفهوم يمثل لنا تحويل المعرفة من المعارف الضمنية الكامنة في عقول الأفراد إلى معارف صريحة ولعل هذا هو الأساس الذي تركز عليه إدارة المعرفة بنسبة (21.67%) وأخيراً فإن هناك

بعض المهنيين يرون بأن إدارة المعرفة لا تركز على الجانب التقني وتكنولوجيا المعلومات والواقع أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي دوراً مهماً في تقاسم ومشاركة المعارف بالإضافة إلى حفظها وتوثيقها وتوفير نسخ احتياطية واسترجاعها في الوقت المناسب، وبالتالي فإن المضمون الذي يطرحه مفهوم إدارة المعرفة لا يختلف في جوهره فهو يتفق في مجمله على أنها منظومة متفاعلة من العناصر تشمل في مقدمتها التخطيط الاستراتيجي، ضرورة وجود ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية من خلال التركيز على العنصر البشري المؤهل والمدرّب والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف تطبيقاتها في كافة مراحل وعمليات إدارة المعرفة وهذا من أجل التحكم في الوصول والاستخدام الجيد لموارد للبيئة المعلوماتية الرقمية، إذ يرتبط هذا مفهوم إدارة المعرفة ارتباطاً وثيقاً بنظم المعلومات الرقمية.



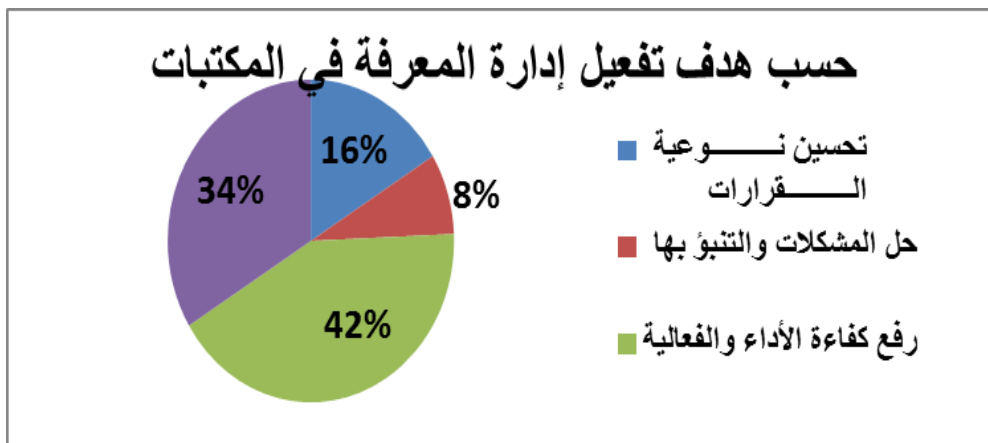
الشكل رقم (1-2) يمثل توزيع العينة حسب مفهوم إدارة المعرفة

3-1 يهدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة إلى :

الجدول رقم (1-3) يمثل توزيع العينة حسب هدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة .

المتغير	التكرار	النسبة
تحسين نوعية القرارات	12	16.21%
حل المشكلات والتنبؤ بها	06	8.10%
رفع كفاءة الأداء والفعالية	31	41.91%
الإبداع والابتكار ونشر ثقافة التعلم	25	33.79%
المجموع	74	100.0%

- يمثل تطبيق مدخل إدارة المعرفة أهمية استراتيجية في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات إذ أنّ الهدف من تفعيل إدارة المعرفة يمثل بالدرجة الأولى لدى المهنيين المساهمة في رفع كفاءة الأداء والفعالية وتطوير الممارسات المهنية والتحكم أكثر في مجال التخصص والتي قدرت نسبتها (41.91%) تلتها في المرتبة الثانية المساهمة في الإبداع والابتكار ونشر ثقافة التعلم بنسبة (33.79%) وخلق منتجات وخدمات وثائقية جديدة تتناسب ومتطلبات البيئة الرقمية أيضا هناك هدف آخر لا يقل أهمية وهو تحسين نوعية القرارات بدليل أن اتخاذ أي قرار يستند على معلومات ومعارف دقيقة حديثة وذات مصداقية وموثوقية وإشراك جميع الفاعلين في موقع صنع القرار والذي مثل لنا ما نسبته (16.21%) وأخيراً فإنّ عمليات إدارة المعرفة في بيئة المكتبة المركزية تمكن من حل المشكلات والتنبؤ بها وإدارة المخاطر وهذا من خلال تطبيق أنظمة اليقظة والرصد المعلوماتي للمعلومات عن البيئة الخارجية وتحسين نوعية الاتصال بين الموظفين في البيئة الداخلية بنسبة (08.10%) إذ هي كثيرة الأهداف التي تحفز المكتبة على تبني مدخل إدارة المعرفة ومواكبة التغيرات المستقبلية وجعل المهنة مهنة تتعايش مع التطورات الراهنة والسعي الدائم لكسب الشرعية المهنية والتحديث المستمر للمعارف والمهارات التي تدعم ممارسات عملهم على مستويات متعددة لذا فنحن بحاجة إلى التكيف الدائم والتعلم الدائم.



الشكل رقم (1-3) يمثل توزيع العينة حسب هدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة .

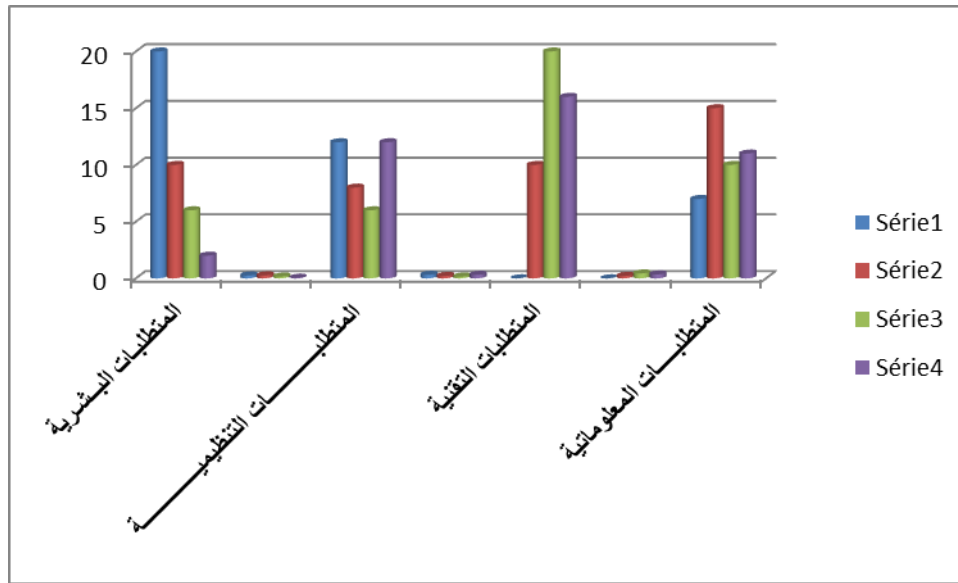
1-4. ماهي العناصر والمكونات الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة من وجهة نظرك؟.

الجدول رقم (1-4) يمثل توزيع العينة حسب العناصر والمكونات الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة.

الترتيب من 1 إلى 4	01	02	03	04	المجموع
المتطلبات البشرية وثقافة العاملين بها	20	10	06	02	38
	%25.63	%26.31	%15.78	%05.63	%100
المتطلبات التنظيمية	12	08	06	12	38
	%31.58	%21.05	%15.79	%31.57	%100
المتطلبات التقنية بتطبيقاتها المختلفة	00	10	20	16	46
	%00.00	%21.74	%43.48	%34.78	%100
المتطلبات المعلوماتية والمعرفية	07	15	10	11	43
	%16.27	%34.88	%23.25	25.58	%100

- يتضح جلياً من خلال معطيات الجدول أعلاه (1-4) أنّ النسب كانت متقاربة جداً وهذا يدلّ على أنّ تفعيل إدارة المعرفة وتطبيقها في بيئة المكتبات يحتاج إلى جميع هذه المتطلبات والعناصر بالإضافة إلى عناصر ومكونات أخرى قد سبق ذكرها في الفصل الأول، لكن لا بد من التنويه والإشارة إلى أنّ إدارة المعرفة تركز في الأساس على العنصر والمكون البشري إذ أنّ مستوى المهارات والخبرات والقدرات والمؤهلات التي يمتلكها المختصون العاملون في بيئة المكتبة المركزية هو الذي يحدد مستوى المعرفة التي يمكن أن تتحقق في المكتبة ككل، فإمكانات المنظمة الأخرى لا تحقق المعرفة المطلوبة في غياب عنصر الموارد البشرية، إذ نجد أنّ تركيز المهنيين بنسب متقاربة جداً على المتطلبات التقنية والمعرفية

- أيضاً فإنّ تطبيق الاستراتيجية المعرفية في بيئة المكتبة يتطلب الثقافة التنظيمية وتحقيق اتصال فاعل بين الموظفين وبين المستفيدين وعليه فإنّ هذه العناصر لا يمكن فصلها عن بعضها البعض وحتى تكون هناك نتائج إيجابية فلا بد من تفاعل هذه العناصر والعلاقات بين الأفراد، أين يتم بناء وخلق معارف على المستوى الفردي أو على المستوى التنظيمي من خلال تقاسمها.



الشكل رقم (1-4) يمثل توزيع العينة حسب العناصر والمكونات الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة.

#### المحور الثاني : واقع اختصاصي المعلومات بالمكتبة المركزية

1-2 هل ترى الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة المركزية في التعامل مع متطلبات البيئة

الرقمية؟.

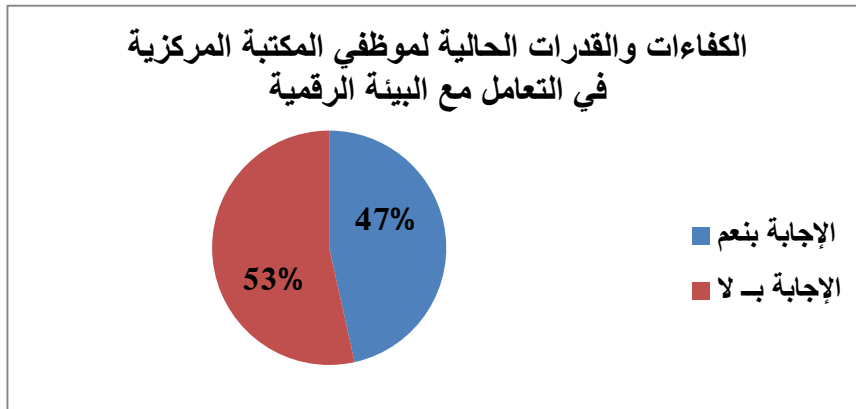
الجدول رقم (1-2). الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة المركزية في التعامل مع متطلبات البيئة

الرقمية.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	20	46.52%
الإجابة ب لا	23	53.48%
المجموع	43	100.0%

- بالنظر إلى المعطيات المفصلة في الجدول أعلاه رقم (1-2) أنّ معظم المهنيين في المكتبة المركزية الدراسة يقرون بأنّ الكفاءات والقدرات الحالية غير كافية للتعامل مع متطلبات البيئة الرقمية بنسبة 53.48% وقد يرجع هذا السبب إلى أنّ هذه البيئة في تطور يومي مستمر إذ يطلب من المختصين

متابعة التطورات المتعلقة بتخصصه، لأنّ المعلومات والمعرفة الآن في أي مجال تتغير بسرعة فهذا يعني أن المعرفة المكتسبة من فترة الدراسة ستفقد إحاحها قريباً لذلك يجب أن يكون المتخصص مستعداً لزيادة معرفته باستمرار وبشكل مستقل من جهة أخرى قلة وغياب البرامج التطبيقية والورشات التكوينية وهو ما يستدعي الحاجة إلى وضع استراتيجية للتكوين المتخصص والتدريب المكثف في إدارة المعرفة خاصة ما تعلق منها بنظم المعلومات الرقمية والمراجعة المستمرة للمناهج وتحديثها من حيث البناء والمحتوى العلمي من أجل التكيف مع الوظائف المهنية الجديدة (مهن المعلومات الرقمية) فلكي يقوم هؤلاء المهنيين بمهامهم ووظائفهم بكفاءة وفعالية في بيئة رقمية عليهم أن يتعلموا المزيد من نظم استرجاع المعلومات الرقمية، والأنظمة الجديدة في الوصول إلى المعلومات، فحين يرى آخرون بأنّ كفاءاتهم وقدراتهم الحالية كافية للتعامل مع متطلبات البيئة الرقمية وهو ما بلغت نسبته (46.52%).



الشكل رقم (2-1) يمثل توزيع العينة حسب الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة المركزية في

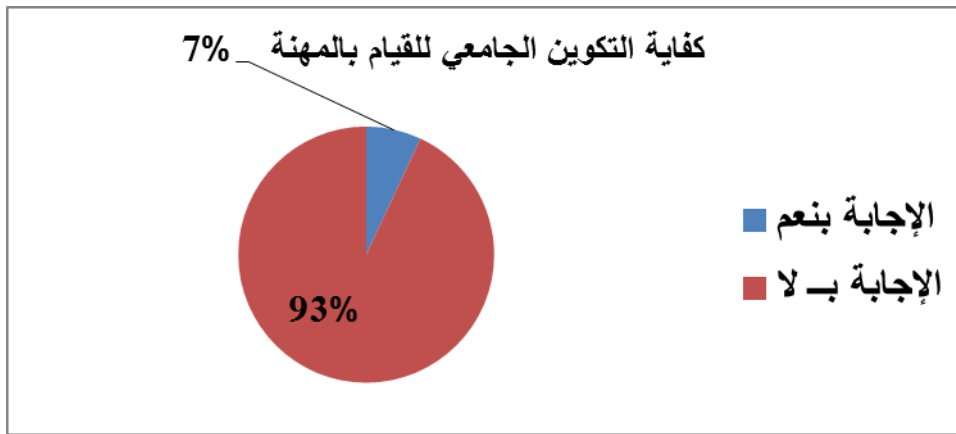
التعامل مع متطلبات البيئة الرقمية.

2-2 هل يعتبر التكوين الجامعي كافي للقيام بمهنتك؟.

الجدول رقم (2-2) يمثل كفاية التكوين الجامعي للقيام بالمهنة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	03	%06.98
الإجابة بـ لا	40	%93.02
المجموع	43	%100.0

- كما توضحه النسب الموجودة في الجدول أعلاه فإنّ التكوين الجامعي والبرامج والمقررات الدراسية الرسمية غير كافية بنسبة 93.02% وهو ما يشير إلى وجود فجوة خاصة ما تعلق بالجانب التطبيقي النظري وهو ما يستدعي ضرورة توفير فرص التدريب والتكوين المهني وضرورة التعلم الذاتي وبشكل غير رسمي الذي أصبح مطلباً أساسياً في ظل توفر برامج التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد.



الشكل رقم (2-2) يمثل توزيع العينة حسب كفاية التكوين الجامعي للقيام بالمهنة

3-2 هل هناك أنشطة تكوينية ودورات تدريبية تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات ؟.

الجدول رقم (2-3) يمثل الأنشطة التكوينية والدورات التدريبية التي تقام لتنمية مهارات اختصاصي

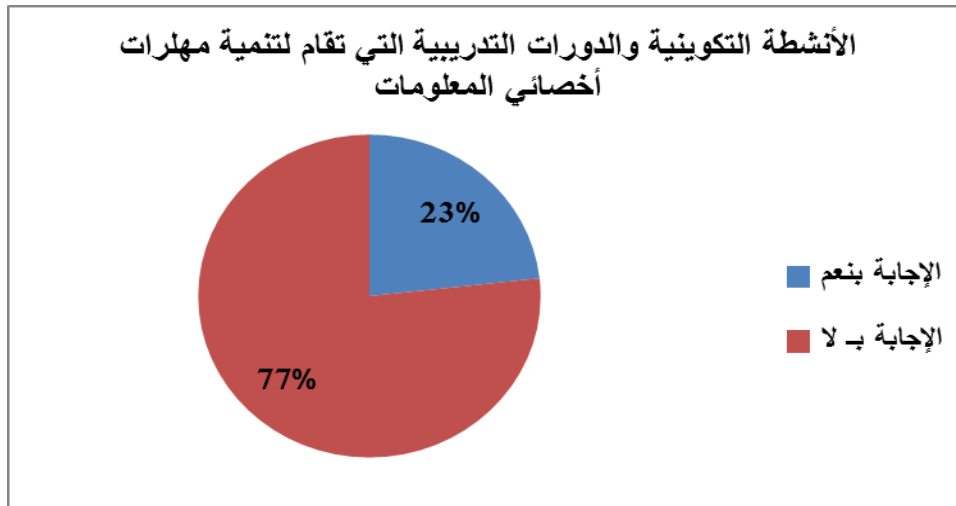
المعلومات.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الإجابة بنعم	10	23.25%
الإجابة بـ لا	33	76.75%
المجموع	43	100.0%

- من خلال النسب الممثلة في الجدول أعلاه فإنّ الأنشطة والدورات التدريبية التي تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات هي محدودة الفرص والتي مثلت لنا نسبة (23.25%) باعتبارها ممارسات ميدانية



بالدرجة الأولى إذ أنّ كل من التعلم الرسمي، البرامج التدريبية تساهم في تطوير مهارات إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات، إذ أصبح بإمكان مهني المعلومات تطوير معارفهم وتطبيقها في بيئة عملهم عبر منصات تدريبية تفاعلية مجانية لأنّ هناك معارف جديدة هي في تطور دائم وتحتاج إلى البحث والدراسة فلا بد من التكوين والتدريب في مجال العمل.



الشكل رقم (2-3) يمثل توزيع العينة حسب الأنشطة التكوينية والدورات التدريبية التي تقام لتنمية مهارات أخصائي المعلومات.

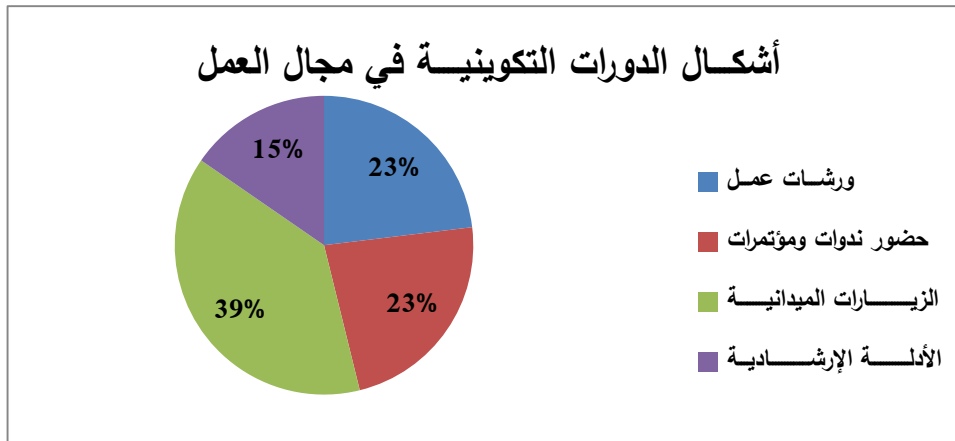
- إذا كانت الإجابة بـ نعم ماهي أشكال هذه الدورات التكوينية هل هي ؟

الجدول رقم (2-3-1) يمثل أشكال الدورات التكوينية.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ورشات عمل	03	23.07%
حضور ندوات ومؤتمرات	03	23.07%
الزيارات الميدانية	05	38.46%
الأدلة الإرشادية	02	15.38%
المجموع	13	100.00%

- تركزت معظم أشكال هذه الدورات التكوينية والتدريبية حول الزيارات الميدانية سواء تعلق الأمر بمكتبات

داخل الوطن أو مكتبات أجنبية خارجه وكيفية تنظيم وتسيير هذه المؤسسات وهو ما بلغت نسبته (38.46%) تلتها في المرتبة الثانية وينسب متكافئة حضور الندوات والمؤتمرات وورشات العمل بنسبة (23.07%) التي تقدمها الكليات والمعاهد في مختلف التخصصات والمجالات التخصص حيث تتمتع بيئة التعليم العالي بمشاهد مؤتمرات علمية نشطة فاعلة على عدد من المستويات تدعم فرص التعلم الذاتي والتي يسعى من خلالها اختصاصي المعلومات إلى تطوير معارفه وثقافته المهنية، أما باقي المختصين فيرون أنّ الأدلة الإرشادية حول استخدام نظم المعلومات الرقمية، أدوات البحث في البيئة الرقمية هي الأخرى لا تقل أهمية في تطوير مهارات إدارة المعرفة لاختصاصي المعلومات بنسبة (15.38%) إذ أنّ جميع هذه الأشكال تساهم في تطوير المهارات المعرفية.



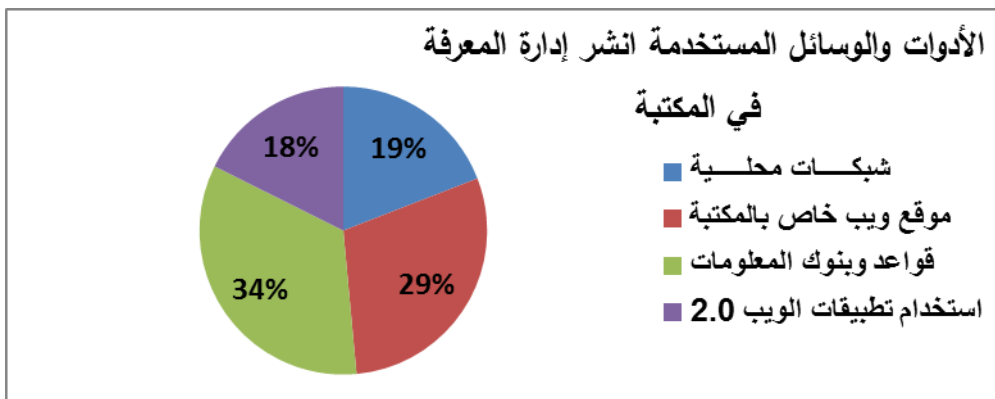
الشكل رقم (2-3-1) يمثل توزيع العينة حسب أشكال الدورات التكوينية.

4-2 ماهي الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة ؟ :

الجدول رقم (2-4) يمثل الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
شبكات محلية	13	19.11%
موقع ويب خاص بالمكتبة	20	29.43%
قواعد وبنوك المعلومات	23	33.82%
استخدام تطبيقات الويب 2.0	12	17.65%
المجموع	68	100.0%

بالرجوع إلى معطيات الجدول أعلاه يتبين لنا أنّ أغلب أفراد العينة بالمكتبة المركزية محل الدراسة يرون أنّه من بين الآليات والأدوات المهمة لنشر وتفعيل إدارة المعرفة في بيئة المكتبات هي استخدام قواعد وينوك المعلومات بنسبة 33.82% فحين يرى آخرون أنّ موقع المكتبة هو الآخر يساهم في بث وإتاحة المعارف بنسبة 29.43% وهذا في ظل توجه العديد من المكتبات إلى إنشاء مواقع ويب، إذ بادرت المكتبة المركزية لجامعة غليزان إلى إنشاء موقع ويب على مستوى ثالث نجد هناك الشبكات الداخلية للمكتبات بمستوى 19.11% واخيراً فإنّ استخدام تطبيقات الويب 2.0 في مجال المكتبات تساهم هي الأخرى في نشر المعارف بين المهنيين بنسبة 17.65%.



الشكل رقم (2-4) يمثل توزيع العينة حسب الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة.

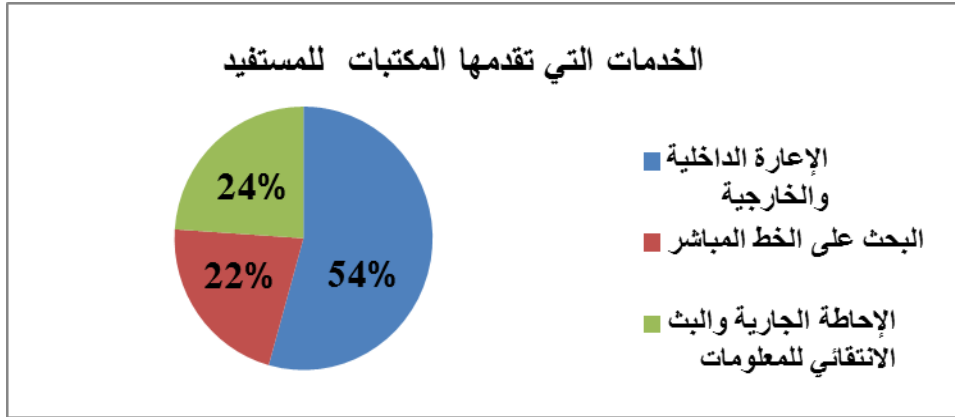
2-5- ماهي نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد؟

الجدول رقم (2-5) يمثل الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيد.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الإعارة الداخلية والخارجية	25	54.35%
البحث على الخط المباشر	10	21.73%
الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات	11	23.91%
المجموع	46	100.0%

- تعد خدمات المعلومات الحاصلة النهائية لكل الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبة وفي السنوات الأخيرة بادرت المكتبة المركزية إلى تغيير سياستها في مجال تقديم المعلومات حتى تستجيب للاحتياجات

المعلوماتية التي يفرضها المستخدم وهو ما أدى إلى ظهور خدمات المعلومات الرقمية ومن خلال النسب الموضحة في الجدول أعلاه رقم (2-5) من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة هي خدمة الإعارة الداخلية والخارجية باعتبارها واحدة من الخدمات الهامة والمباشرة بنسبة 54.35% تليها في المرتبة الثانية خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات 23.91% وأخيراً خدمة البحث على الخط المباشر وهذا في ظل تطبيقات النشر الإلكتروني ، البحث في قواعد البيانات ما مثلت هي الأخرى نسبة 21.73%.



الشكل رقم (2-5) يمثل توزيع العينة حسب نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد.

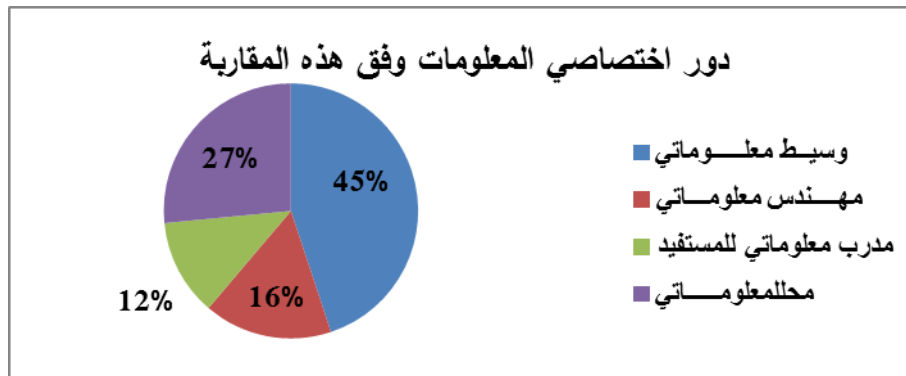
### المحور الثالث : الأدوار الجديدة لاختصاصي المعلومات وفق استراتيجيات إدارة المعرفة .

3-1- في وجهة نظرك ما هو دور اختصاصي المعلومات وفق هذا المفهوم ؟.

الجدول رقم (3-1) يمثل دور اختصاصي المعلومات وفق مفهوم إدارة المعرفة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
وسيط معلوماتي	22	44.90%
مهندس معلوماتي	08	16.32%
مدرب معلوماتي للمستفيد	06	12.25%
محلل معلوماتي	13	26.53%
المجموع	49	100.0%

- من خلال النسب الممثلة في الجدول أعلاه فإن دور اختصاصي المعلومات وفق مفهوم إدارة المعرفة يمثل لنا وسيط معلوماتي وهو ما بلغت نسبته 44.90% وهي تسميات حديثة تدل على تطور المهنة المكتبية وامتلاك الخبرة والتحكم في وساطة المعلومات وإعداد طرق واستراتيجيات لانتقاء المحتوى فحين يرى مهنيون آخرون أن دوره يقتصر على تحليل البيانات والمعلومات وتحويلها إلى معارف بنسبة 26.53% أيضاً من بين الأدوار المستحدثة والجديدة لاختصاصي المعلومات هو هندسة المعلومات والمعارف بنسبة 16.32% وأخيراً التوجه نحو تدريب المستفيد حول استخدام الأنظمة الآلية، والبرمجيات الوثائقية 12.25%.



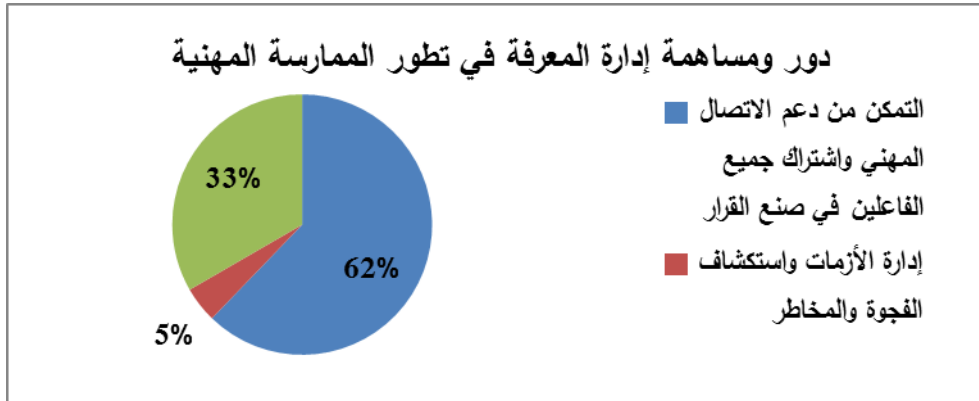
الشكل رقم (3-1) يمثل توزيع العينة حسب دور اختصاصي المعلومات وفق مفهوم إدارة المعرفة.

3-2. ما هو دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية؟

الجدول رقم (3-2) يمثل دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
62.22%	28	التمكن من دعم الاتصال المهني وإشراك جميع الفاعلين في صنع القرار
04.45%	02	إدارة الأزمات واستكشاف الفجوات والمخاطر
33.33%	15	إعادة هندسة العمليات وإعادة التنظيم في الهياكل
100.0%	45	المجموع

- هناك العديد من الأهداف التي تشجع المكتبة على تبني نموذج إدارة المعرفة من خلال التمكن من دعم الاتصال المهني وإشراك جميع الفاعلين في صنع القرار بنسبة 62.22% كما تساهم هذه الأخيرة إعادة هندسة العمليات وإعادة التنظيم في الهياكل وتطويرها وفق المتطلبات الجديدة للمستفيد 33.33% كما تمكن معطيات هذه الثقافة من إدارة الأزمات واستكشاف المخاطر وهذا من خلال تطبيق أنظمة الرصد واليقظة المعلوماتية وهو ما بلغت نسبته 04.45%.



الشكل رقم (3-2) يمثل توزيع العينة حسب دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية.

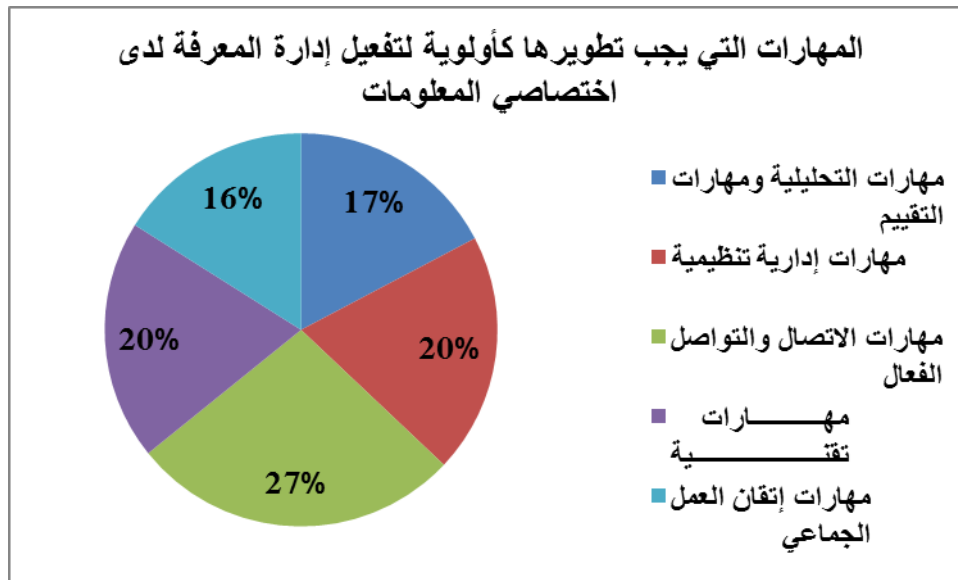
3-3- ماهي المهارات التي يجب تطويرها كأولوية لتفعيل إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات؟.

الجدول رقم (3-3) يمثل المهارات التي يجب تطويرها كأولوية لتفعيل إدارة المعرفة لدى اختصاصي

المعلومات.

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
17.29%	14	مهارات التحليلية ومهارات التقييم
19.75%	16	مهارات إدارية تنظيمية
27.16%	22	مهارات الاتصال والتواصل الفعال
19.75%	16	مهارات تقنية
16.05%	13	مهارات إتقان العمل الجماعي
100.0%	81	المجموع

- بالرجوع إلى معطيات الجدول يتبين لنا أنّ أغلب أفراد العينة بالمكتبة المركزية محل الدراسة يقرون بأنّ مهارات الاتصال والتواصل كانت أكثر المهارات نجاحاً من غيرها وبنسبة 27.16% ولهذا لا بد من تفعيل الاتصال بين المهنيين ضمن هيكل مهني للعمل الجماعي، من جهة أخرى الحاجة إلى إنشاء فرق افتراضية وتقاسم أفضل الممارسات ولأنّ المهارات الإدارية التنظيمية والمهارات التقنية تمنحهم مزيداً من التحكم في كافة الوظائف والأنشطة والخدمات الوثائقية هي الأخرى لا تقل أهمية والتي بلغت نسبتها 19.75% ولأنّ مهارات البحث والتحليل ترتبط بالحصول على موارد معلومات موثوقة تساعدهم على أداء عملهم بشكل أكثر فعالية كما أن مسألة التقييم النقدي للمحتوى الرقمي في بيئة مفتوحة تمنحهم مزيداً من التحكم في المعلومات وقد مثلت ما نسبته 17.29% فكل هذه المهارات جميعاً تحتاج إلى مهارات العمل الجماعي وهو ما بلغت نسبته 16.05%.



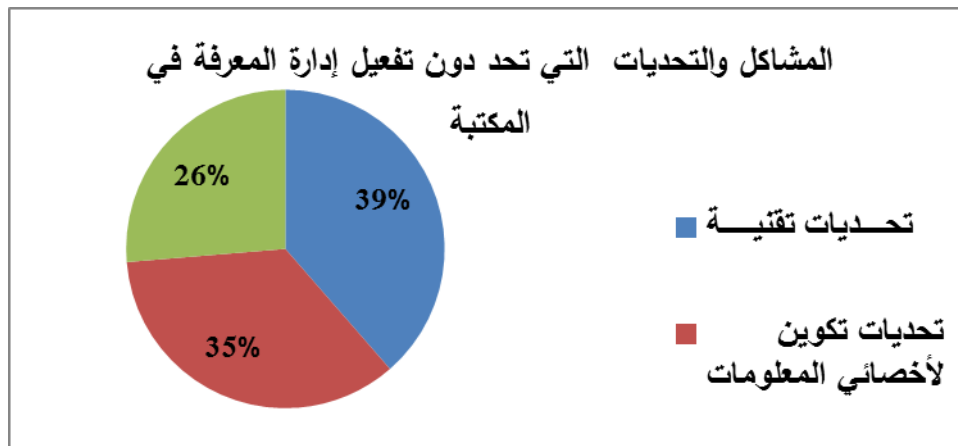
الشكل رقم (3-3) يمثل توزيع العينة حسب المهارات التي يجب تطويرها كأولوية لتفعيل إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات.

3-4- ماهي مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة لمكتبتكم .؟

الجدول رقم (3-4) يمثل مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة لمكتبتكم.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
تحديات تقنية	22	38.59%
تحديات التكوين لإختصاصي المعلومات	20	35.09%
تحديات تنظيمية	15	26.32%
المجموع	57	100.0%

- بالرجوع إلى معطيات الجدول أعلاه يتضح جلياً أنّ نسبة (38.59%) يقرون بأنه من أكثر التحديات التي تحول دون تفعيل إدارة المعرفة هي تحديات تقنية بالدرجة الأولى والمتمثلة في مسألة التقادم التقني وكذا أمن المعلومات ،تحديات التكوين لأختصاصي المعلومات هي الأخرى تقف عائقاً في هذا المجال نظراً لمحدودية فرص التكوين وأخيراً التحديات التنظيمية وكل ماله علاقة بتطوير الهياكل التنظيمية والثقافة التنظيمية (26.32%).



الشكل رقم(3-4) يمثل توزيع العينة حسب مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة لمكتبتكم.

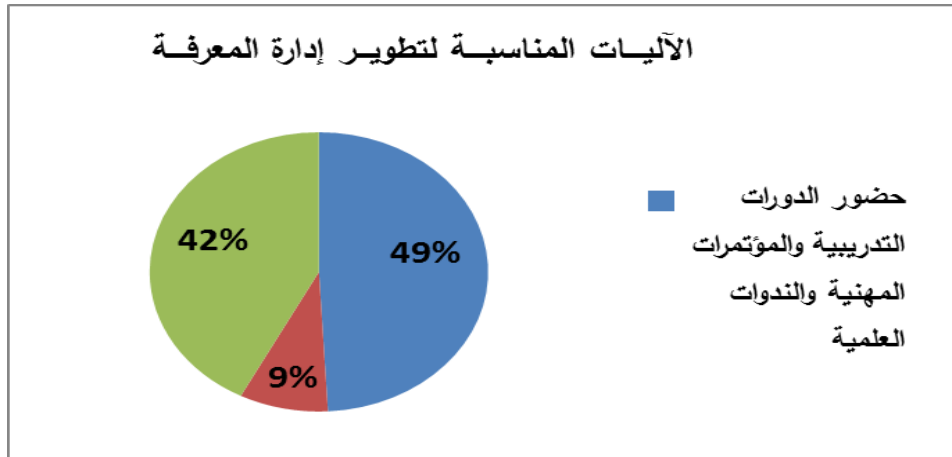


5-3 - ماهي الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة بمكتبتكم؟.

الجدول رقم (3-5) الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة.

النسبة المئوية	التكرار	المتغير
49.15%	29	حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات المهنية والندوات العلمية
8.48%	05	تغير أنماط التكوين في أقسام علوم المكتبات
42.37%	25	تفعيل أدوات التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد للمهنيين
100.0%	59	المجموع

- يرى أغلب المختصين بالمكتبة المركزية بأن تطوير إدارة المعرفة لأختصاصي المعلومات يستدعي حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات المهنية والندوات العلمية خاصة في ظل تنظيمها عن بعد وعبر تقنيات متقدمة بنسبة (49.15%) ثانياً تفعيل أدوات التعلم الإلكتروني، والتعلم عن بعد للمهنيين يعتبر من الحلول الممكنة التي تنفذها العديد من المكتبات الأكاديمية في الوقت الراهن من أجل التكيف مع بيئة البحث الرقمية بنسبة (42.37%) وأخيراً لابد على أقسام علم المكتبات والتوثيق التوجه نحو تغيير أنماط التكوين وإعادة تأسيسها وفق هذه الممارسات الجديدة وإعطاء الجانب التطبيقي حقه لأن المعلومات والمعارف الآن في أي مجال تتغير بسرعة فلا بد من تحيين وتحديث البرامج التعليمية وتغيير أنماط التكوين في أقسام علم المكتبات والتوجه أكثر إلى التركيز على الجانب التطبيقي.



الشكل رقم (3-5) يمثل توزيع العينة حسب الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة.

## 4-3. المبحث الثاني: نتائج الدراسة في جانبها النظري.

- بناء على ما توصلنا إليه من معلومات تظهر إدارة المعرفة على أنها الأسلوب الأمثل للتعامل مع النظام البيئي الجديد للمعلومات فهي بذلك تعد مهمة جداً في كل أساليب ومواقف التعلم وأن يكون أختصاصي المعلومات مستعداً لزيادة معرفته باستمرار وبشكل مستقل، بغض النظر عن المجال الذي يعمل فيه حيث تمكن هذه الممارسات من دعم التغييرات الوظيفية على عدة مستويات من خلال إعادة تحديث الوظائف والمسندة لأختصاصي المعلومات ودعم التعلم الذاتي والتعلم المستمر والذي يسمح بتطوير المعارف والمهارات وبهذا تشكل مهارات إدارة المعرفة مكوناً أساسياً في برامج تدريب أختصاصي المعلومات وضرورة حث الفاعلين على العملية التعليمية والتكوينية لعلم المكتبات العمل بهذه المقاربات والممارسات.

- إن مفهوم إدارة المعرفة تستخدمه العديد من التخصصات والمجالات وعلى هذا الأساس فإن مفهوم إدارة المعرفة لا توجد في عمل منظر واحد أو تيار واحد من الأبحاث والدراسات وإنما هي موضوع بحث متعدد التخصصات ويضم شبكة من الفاعلين في علوم الإعلام والاتصال، إدارة الأعمال إلّا قد تم استثماره بشكل جيد في أبحاث ودراسات علم المكتبات والمعلومات وممثل دولياً بعدد من المنشورات العلمية والموارد عبر الويب وهو أيضاً مفهوم غني بالتعديلات.

تعتبر إدارة المعرفة بمثابة النموذج المثالي والتي يمكن تسخيرها للعمل بشكل متكافئ مع مجتمعات المعرفة حيث ارتبطت بتطور الولوج إلى هذه المجتمعات وتأسيسها وترسيخها بعملية التعلم الذاتي و تحقيق مبدأ التعلم مدى الحياة لأختصاصي المعلومات.

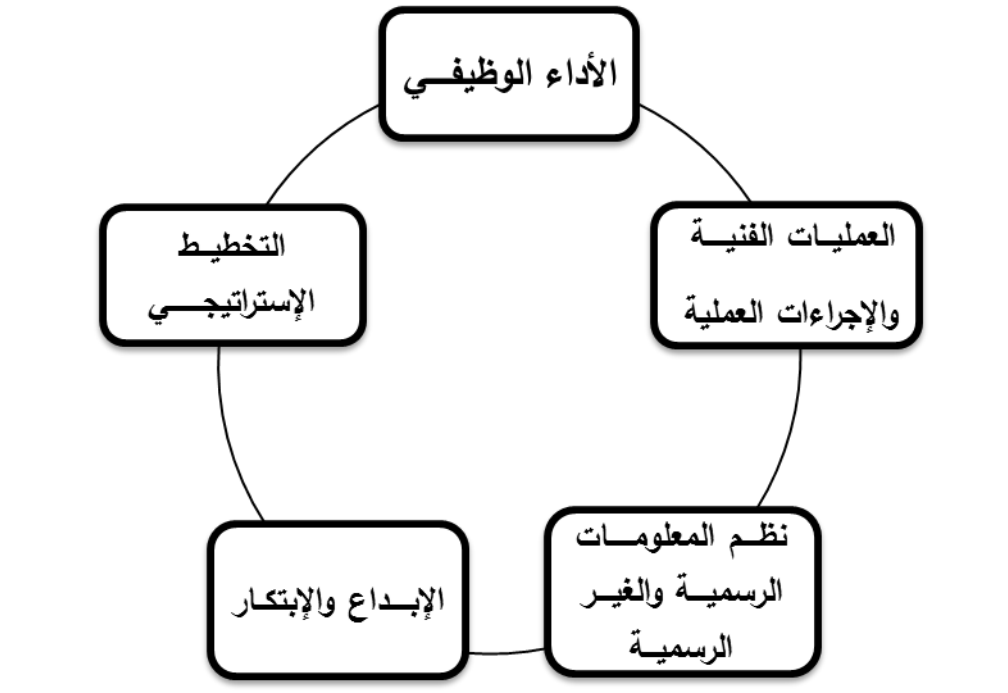
- إذ أن الأبعاد التي ترمي إليها إدارة المعرفة في بيئة المكتبات تشمل:

✓ **بعد استراتيجي** : يعتمد الأداء التنظيمي الفعال بشكل كبير على الوصول إلى المعلومات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرارات إذ أصبح الوصول والحصول على هذا المورد الغير المادي كفاءة مهمة بالنسبة للأفراد ونشاط معقد بالنسبة للعديد من المنظمات .

✓ **بعد تسييري**: تمكن مهارات إدارة المعرفة من بلورة نموذج نظام فعال لإدارة المعلومات بكفاءة وفعالية بدءاً من تطبيق أنظمة الرصد واليقظة المعلوماتية إلى غاية استخدامها وتقاسمها على مستوى المنظمة وإعادة هندسة العمليات والتنظيم في الهياكل وتحفيز المكتبات لتجديد ذاتها.

✓ بعد تنافسي: تمكن إدارة المعرفة من تحقيق درجة ملائمة من المرونة والقدرة على التكيف مع الظروف المتغيرة من خلال رصد المعلومات عن البيئة الداخلية والخارجية.

تشمل إدارة المعرفة في بيئة المكتبة المجالات الآتية:



في هذا الإطار تعتبر إدارة المعرفة من أهم المقاربات الاستراتيجية والمواضيع المركزية التي يركز عليها حقل المعلومات في الوقت الراهن نتيجة الأبعاد والتأثيرات الإيجابية المباشرة والتي تساهم في بناء جيل جديد من المهنيين (مهن المعلومات الرقمية) وتطوير أفضل الممارسات المهنية وتحسين كفاءاتهم الذاتية وتثمين ما يحصل لهم من خبرات في الميدان العملي إذ أنّ هذه الأخيرة يتطلّب أداؤها توفر مجموعة من المهارات ذات العلاقة بالتحكم في الوصول إلى المعلومات و تحليلها.

#### 4-4 المبحث الثالث: نتائج الدراسة في جانبها التطبيقي.

- بلغت عينة الدراسة (43) مكتبي حيث تمثل نسبة الإناث أعلى نسبة مقارنة بنسبة الذكور.
- مثلت رتبة ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 01 أعلى نسبة حيث يتولون مسؤولية مصالح المكتبة
- يمثل عامل الخبرة متغير أساسي في هذه الدراسة باعتبار أنّ مهارات إدارة المعرفة يتم اكتسابها وإثرائها من خلال الممارسات اليومية المتكررة في محيط العمل ومن خلال فرص التدريب المهني والدورات

التدريبية كما أنها تنتقل من خلال تفاعل الأفراد والمجموعات وتقاسم المعلومات المعارف بين جميع الموظفين ومن خلال دراستنا فإنّ سنوات الخبرة لأكثر من (10 سنوات) مثلت أكبر نسبة في جميع المكتبات وهذا مؤشر إيجابي بالنسبة لدراستنا حيث تلعب الخبرة المهنية دوراً مهماً في مجال إدارة المعرفة.

- معظم المهنيين على وعي كامل بمفهوم إدارة المعرفة وبنسبة (77%) ، فحين أنّ نسبة قليلة وبنسبة (23%) ليس لديهم فهم واضح لمفهوم إدارة المعرفة.

- يمثل مفهوم إدارة المعرفة بالدرجة الأولى لدى المهنيين على أنّها التخطيط الاستراتيجي المنظم للموارد بنسبة (46%) تلتها في المرتبة الثانية الثقافة التنظيمية والتي تمثل قدرات ومهارات وقيم الموظفين فيما يتعلق بتقاسم ومشاركة المعارف بنسبة (32%) وبالتالي فإنّ المضمون الذي يطرحه مفهوم إدارة المعرفة لا يختلف في جوهره فهو يتفق في مجمله على أنّها منظومة متفاعلة من العناصر تشمل في مقدمتها التخطيط الاستراتيجي، ضرورة وجود ثقافة تنظيمية قوية وإيجابية من خلال التركيز على العنصر البشري المؤهل والمدرّب والاستعانة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف تطبيقاتها في كافة مراحل وعمليات إدارة المعرفة.

- إنّ الهدف من تفعيل إدارة المعرفة يمثل بالدرجة الأولى لدى المهنيين المساهمة في رفع كفاءة الأداء والفعالية وتطوير الممارسات المهنية والتحكم أكثر في مجال التخصص والتي قدرت نسبتها (41.91%).

- تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات والمعلومات يحتاج إلى العديد من المتطلبات والعناصر إذ نجد تركيز المهنيين على جميع هذه المتطلبات (التنظيمية، البشرية المتطلبات التقنية والمعلوماتية).

- معظم المهنيين في المكتبة المركزية محل الدراسة يقرون بأنّ الكفاءات والقدرات الحالية غير كافية للتعامل مع متطلبات البيئة الرقمية بنسبة (53.48%)، فحين يرى آخرون بأنّ كفاءاتهم وقدراتهم الحالية كافية للتعامل مع متطلبات البيئة الرقمية وهو ما بلغت نسبته (46.52%).

- التكوين الجامعي والبرامج والمقررات الدراسية الرسمية بالنسبة للموظفين غير كافية بنسبة (93.02%) وهو ما يشير إلى وجود فجوة خاصة ما تعلق بالجانب التطبيقي النظري وهو ما يستدعي ضرورة توفير فرص التدريب والتكوين المهني.

- الأنشطة والدورات التدريبية المهنية التي تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات هي محدودة الفرص والتي مثلت نسبة (23.25%).

- تركزت معظم أشكال هذه الدورات التكوينية والتدريبية حول الزيارات الميدانية وهو ما بلغت نسبته (38.46%) تلتها في المرتبة الثانية وينسب متكافئة حضور الندوات والمؤتمرات وورشات العمل بنسبة (23.07%).
- تقتصر الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية محل الدراسة على خدمة الإعارة الداخلية والخارجية باعتبارها واحدة من الخدمات الهامة والمباشرة بنسبة (54.35%).
- يتحدد دور اختصاصي المعلومات وفق مفهوم إدارة المعرفة على أنه وسيط معلوماتي وهو ما بلغت نسبته (44.90%) وهي تسميات حديثة تدل على تطور المهنة المكتبية وامتلاك الخبرة والتحكم في وساطة المعلومات خاصة ما تعلق منها بنظم المعلومات الرقمية.
- من بين الأهداف الرئيسية التي تشجع المكتبة على تبني نموذج إدارة المعرفة هو التمكن من دعم الاتصال المهني وإشراك جميع الفاعلين في صنع القرار بنسبة (62.22%).
- أغلب أفراد العينة بالمكتبة المركزية محل الدراسة يقرون بأن مهارات الاتصال والتواصل كانت أكثر المهارات نجاحاً من غيرها وبنسبة (27.16%) ولهذا لا بد من تفعيل الاتصال بين المهنيين.
- يقر معظم المختصين و بنسبة (38.59%) بأن أكثر التحديات التي تحول دون تفعيل إدارة المعرفة في بيئة المكتبة هي تحديات تقنية بالدرجة الأولى، تحديات التكوين لأختصاصي المعلومات هي الأخرى تقف عائقاً في هذا المجال.
- يرى أغلب المختصين بالمكتبة المركزية محل الدراسة بأن تطوير إدارة المعرفة لأختصاصي المعلومات يستدعي حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات المهنية والندوات العلمية (49.15%)

#### 4-5- المبحث الرابع نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

- نتيجة الفرضية الأولى:** يتطلب تفعيل إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية منظومة متفاعلة من الموارد والمقومات ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها فإن هذه الفرضية تحققت إذ أن معظم المهنيين بالمكتبة المركزية على وعي كامل بمفهوم إدارة المعرفة كما أن المكتبة المركزية تسعى جاهدة لتطبيق هذا المدخل في حدودها إمكانياتها ومواردها المتاحة .
- نتيجة الفرضية الثانية:** والتي مفادها يحتاج اختصاصي المعلومات إلى العديد من المهارات والكفاءات لتفعيل إدارة المعرفة في المكتبة المركزية محل الدراسة قد تحققت نسبياً إذ يتوافر أختصاصي

المعلومات على مهارات وكفاءات مقبولة في مجال إدارة المعرفة ولكنها تبقى دائما في حاجة إلى التحسين والتطوير.

**نتيجة الفرضية الثانية:** تساهم إدارة المعرفة في تطوير العديد من الوظائف واستحداث ممارسات

مهنية جديدة قد تحققت نسبيا وهذا من خلال المعطيات التي تحصلنا عليها وهي كالآتي:

- يتحدد دور اختصاصي المعلومات وفق مفهوم إدارة المعرفة على أنه وسيط معلوماتي وهو ما بلغت نسبته (44.90%) وهي تسميات حديثة تدل على تطور المهنة المكتبية وامتلاك الخبرة والتحكم في وساطة المعلومات خاصة ما تعلق منها بنظم المعلومات الرقمية.

- من بين الأهداف الرئيسية التي تشجع المكتبة على تبني نموذج إدارة المعرفة هو التمكن من دعم الاتصال المهني وإشراك جميع الفاعلين في صنع القرار بنسبة (62.22%).

#### 4-6 التوصيات و الاقتراحات.

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها فيما سبق يمكن تقديم لاقترحات التالية وهي على النحو التالي :

- ضرورة اعتماد المعرفة كأداة تنافسية تساهم في تشجيع المكتبة المركزية على تحسين أدائها البشري والنهوض به.

- تطوير كفاءات الأفراد العاملين من خلال التكوين المستمر وتكثيف الدورات التدريبية الميدانية.

- تحسب الاتصال الداخلي وضرورة وجود ثقافة تنظيمية قوية تشجع العمل الجماعي وتقاسم المعارف وإشراك جميع الفاعلين في موقع صنع القرار.

- تشجيع استخدام التقنيات الحديثة (الحواسيب، البريد الإلكتروني، مجموعات النقاش، الحوارات على الخط ) وغير ذلك من الأساليب التي تساعد في تبادل المعرفة باعتبار التكنولوجيا عاملا ممكنا لإدارة المعرفة.

خاتمة

### خاتمة:

إن مهن المكتبات والمعلومات التي تركز مبادئها النظرية والتطبيقية على مفاهيم الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية ورصد مختلف المعلومات والمعارف للباحثين على اختلاف مستوياتهم وتخصصاتهم، قد واجهت في الآونة الأخيرة العديد من الظواهر والتحديات التي لا تخلو من التأثير على الأداء الوظيفي على الممارسات القائمة على تسييرها خاصة في ظل التحول الرقمي إذ أصبحت عملية الحصول والوصول إلى المعلومة معقدة وبشكل متزايد اليوم ومن منطلق أنّ المكتبات الجامعية هي المعنى الأول دائماً بمجال البحث والتطوير وأهم صرح للتعليم والتعلم وإنتاج القدرات والكفاءات العلمية واعتبارها جزء لا يتجزأ من الجامعة وأداة لتبليغ رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة وهذا من خلال الخدمات الأنشطة والبرامج التي يقدمها اختصاصي المعلومات فقد لعبت في الآونة الأخيرة دوراً مهماً في دعم البحث والاتصال العلمي وأثبتت قدرتها على التكيف من خلال تبني العديد من الممارسات والمقاربات التي أفرزتها البيئة المعلوماتية الرقمية المركبة في مهامها وأنشطتها.

في هذا الإطار تعتبر إدارة المعرفة من أهم الممارسات والتطبيقات الجديدة في بيئة المكتبات إذ أثرت هذه الأخيرة تأثيراً واضحاً في مؤسسات المعلومات وأسفرت عن مستجدات كثيرة و أدوار وممارسات مستحدثة في المحيط المهني (وسيط معلوماتي، مهندس معلوماتي أخصائي معلومات مكلف بتحليل البيانات الضخمة وتحويلها إلى معلومات ومعارف) ووضع أمناء المكتبات في مواقف مهنية جديدة إذ يقع على عاتقهم وساطة المعلومات والمعرفة في البيئة الرقمية وتدريب الطلاب والمستفيدين حول التحكم و كيفية الوصول إلى المعلومات العلمية والتقنية على أنّ ذلك مشروط بامتلاك مهارات وكفاءات يعمل على تفعيلها وتطبيقات لا بد من التحكم فيها لممارسة مهنته على أحسن وجه إذ تشكل مهارات المعرفة الجزء الأكبر من الثقافة المهنية فهي بذلك تهدف إلى تنمية مهنية حقيقية، كما أثرت هذه المفاهيم تأثيراً واضحاً في تطوير الإجراءات العملية والتوجه نحو اقتناء مصادر المعلومات الرقمية



وإتباع قواعد علمية وعملية حديثة مقننة أثناء عملية التنظيم المعالجة، التصنيف سواء تعلق الأمر بمصادر المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية، كما سمحت هذه الأخيرة بتوفير وتحسين خدمات جديدة للمستخدمين والتركيز أكثر على الخدمة المرجعية الرقمية وعليه فإن إدارة المعرفة تتطلب تغييراً كبيراً في النموذج الاستراتيجي للمكتبات الجامعية إذ أن المفهوم الجديد للمكتبات وفق هذه المقاربة هي عبارة عن منظمات وفضاءات للتعلم بتكنولوجيات عالية ومستودعات لحفظ المعارف الرقمية وهذا من خلال التكامل بين الفضاءات المادية والرقمية وتطوير الهياكل التنظيمية داخل هاته المؤسسات حتى تحافظ على مكانتها ضمن البدائل المتاحة اليوم للوصول إلى المعلومات .

ونتيجة هذه الأبعاد والتأثيرات المباشرة لتطبيق مدخل إدارة المعرفة في بيئة المكتبات وبما يضمن إمكانية توظيفها الجيد في الممارسة المهنية أردنا معرفة واقع المكتبة وذلك بتشخيص واقع المكتبة المركزية لجامعة غليزان فوجدناها تسعى جاهدة لمواكبة هذا المدخل الجديد لكن في حدود مواردها وإمكانياتها المتاحة، كما أن هناك مستوى مقبول لمهارات إدارة المعرفة لدى المختصين وهذا ما إلتمسناه من خلال محاولة المهنيين لتطوير معارفهم المهنية ورسكلتها وتوظيفها بكفاءة في الممارسات المهنية اليومية وبما يتماشى مع التطورات الحديثة. من خلال استفادة معظمهم من عروض التكوين في الليسانس والماستر .

قائمة المصادر

والمراجع

الموسوعات والمعاجم :

- 1- حبيب الصفاق. معجم إدارة الموارد البشرية وإدارة العاملين، عربي إنجليزي بيروت : مكتبة لبنان 2003 .

الكتب والمؤلفات :

- 2- أعراب، عبد الحميد دراسات في المكتبات والمعلومات: ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2013.
- 3- الحمزة، منير. المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق: نظم المعلومات والتكنولوجيات الحديثة، الجزائر، دار الألفية، 2010.
- 4- الخطيب احمد، خالد زيغان. إدارة المعرفة و نظم المعلومات. القاهرة، جدارا للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، 2009.
- 5- الخلف، الملكوي إبراهيم. إدارة المعرفة: المفاهيم والممارسات: عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009.
- 6 - الزيادات، محمد عواد. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة: عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2014.
- 7- السعيد مبروك إبراهيم، المكتبة الجامعية وتحديات مجتمع المعلومات، القاهرة، دار الوفاء لنديا للطباعة والنشر، 2009.
- 8- السيد محمد، رؤوف عبد السلام. تقنيات المعلومات والاتصالات في المكتبات الحديثة، الجزائر، دار الجديد للنشر والتوزيع، 2021.

## قائمة المصادر والمراجع

- 9 - السامرائي، إيمان فاضل، أبو عجمية. قواعد البيانات ونظم المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات عمان، دار المسيرة، 2005.
- 10- الكبيسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة: جامعة الدول العربية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2013.
- 11- المهيرات، بسام محمود. إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- 12- النشار، السيد السيد. تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات. الإسكندرية، دار الثقافة العلمية 2018.
- 13 - الهوش، أبو بكر محمود. التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات: استراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، ليبيا: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002 .
- 14- بدر، أحمد فتحي. علم المعلومات والتكامل المعرفي. القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر، 1998.
- 15- خضير، كاظم حمود. منظمة المعرفة. عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- 16 - زاهر، ضياء الدين. مستقبل إصلاح التعليم العربي لمجتمع المعرفة: تجارب ومعايير وروى، القاهرة، المكتب الجامعي الحديث، 2010.
- 17 - عليان، ربحي مصطفى. اقتصاد المعلومات. عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2010.
- 18- عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومصادر التعلم. عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 19- لمحنت، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية : الجزائر، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة منثوري، 2010 .
- 20- مجبل، لازم مسلم المالكي. هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية. القاهرة ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010.
- 21- نجم، عبود، نجم. إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات: عمان، دار الوراق للنشر، 2008.

22 - نعيم، إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عمان، جدار للكتاب العالمي، 2009.

## الأطروحات

### 23- أعمال المؤتمرات والملتقيات

ميدانية بجامعة سكيكدة، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012.

24- عمايربة، عائشة. أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر: مكتبات جامعتي السانبا و العلوم و التكنولوجيا بوهرا ن نموذجاً، رسالة ماجستير علم المكتبات، وهران، قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية، 2010.

25- ماضي، وديعة . دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية : مكتبة جامعة منتوري قسنطينة نموذجاً ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة في علم المكتبات تخصص نظم المعلومات وإدارة المعرفة ، الجزائر، جامعة منتوري قسنطينة 2009.

❖ البيوغرافيا:

## مقالات الدوريات: والملتقيات

### أعمال المؤتمرات والملتقيات

### 26- أعمال المؤتمرات والملتقيات

المكتبات الأكاديمية. جامعة بنها، مجلة كلية الآداب، العدد 44، أبريل 2016.

27- الحاجي، هاني عبد اللطيف وسعد بن سعيد الزهري. التخطيط الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد: 11 / العدد: 03 أبريل 2021 متاحة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [15-02-2022].

## قائمة المصادر والمراجع

- 28- العمران، محمد إبراهيم. مدى توافر الكفايات المهنية اللازمة في اختصاصيات مراكز ومصادر التعلم. مجلة دراسة المعلومات. العدد2، 2008.
- 29- دبي، علي أحمد. مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة. قسم علم المكتبات والمعلومات كلية الآداب: جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 1، 2012، متاحة على الرابط: <http://www.damascusuniversity.edu.sy> تاريخ زيارة الموقع [12- 02 - 2022].
- 30- شابونية، عمر. جاهزية المكتبات الجامعية لتطبيق إدارة المعرفة: دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة، مجلة ببلوغرافيا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 1، العدد1، 2020، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [18-02-2022].
- 31- صوفي، عبد اللطيف. التكوين للمكتبات الحديثة في العصر الرقمي مجلة المكتبات والمعلومات المجلد 3 العدد1، نوفمبر 2006، ص11- 16. على الرابط. <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [13-03-2022].
- 32 - علة، مراد. متطلبات التحول نحو إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية المجلد 4 العدد1، 2011 متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [15-03-2022].
- 33- فني، غنية، إدارة المعرفة دراسة في الآليات وتحديات التطبيق في المنظمة. مجلة طبه للدراسات العلمية الأكاديمية المجلد4، العدد، 2021، 3. متاح على الرابط <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-02-2022].
- 34- كوار، فوزية، تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة
- 35 - لعرابي، نسرين. دور أخصائي المعلومات في ظل ممارسات الوساطة الوثائقية الرقمية، مجلة إشارة، العدد1، المجلد، 2017، 2، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-03-2022].
- 36- مناصرية، رشيد وبن تقات عبد الحق. تشخيص واقع توفر متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المديرية الجهوية لاتصالات الجزائر بورقلة. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 2017، متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [15-02-2022].

## قائمة المصادر والمراجع

- 37- أبو القاسم، حمدي دور إستراتيجية إدارة المعرفة في دعم تنمية كفاءات الموارد البشرية في ظل الاقتصاد المبنى على المعرفة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 5، العدد، 2، 2014. على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ الزيارة [2022-02-15].
- 38- لحمزة منير، واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية، مطلب واقعي أم استباقي للأحداث، الجزائرجامعة تبسة، مجلة المعلومات العلمية والتقنية، المجلد 19، العدد، 2، متاحة على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [2022-01-15].
- 39- بن الطيب زينب، الرياعي سليمان. الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات للتعامل مع البيانات الضخمة، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 2018، متاح على الرابط <https://doi.org/10.5339/jist> تاريخ زيارة الموقع [2022-04-15].
- 40- غراممي، وهيبة. خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، المجلد 7، العدد 2، متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz> تاريخ زيارة الموقع [2022-05-12].

❖ قائمة المراجع باللغات الأجنبية :

### Articles de périodiques

- 41- Bouchareb, Hind. La formation continue des personnels de bibliothèque universitaire au numérique. Etat des lieux et perspectives [en ligne]. Villeurbanne : Enssib, Mémoire d'étude DCB, 2013, p.14-19 , Disponible sur Consulté le [19 .<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/60354> .]22mai 20
- 42- Dr. Dina Adel Essayed. Department of Information Science, Electronic ,EgyptArticle history: Archiving. Faculty of Arts,Beni Sue fUniversity Received2020-10-06Disponible sur accessed[26-04-2022].،Internet:<https://www.asjp.cerist.dz>

ملاحق





جامعة ابن خلدون - تيارت -

قسم العلوم الإنسانية

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

استمارة موجهة

في إطار إنجاز شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات .

موسومة بـ:

إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات.  
الواقع والأدوار المنتظرة  
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة -غليزان-

من إعداد الطالبة:

تحت إشراف:

بوقروج حنان

أ. العياشي بدر الدين

هذه الاستمارة المصممة في إطار إنجاز شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات موجهة إلى العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة غليزان لجمع البيانات الخاصة بموضوع البحث راجية منكم الإجابة عن الأسئلة بعناية وإفادتنا بالمعلومات الدقيقة علما أن المعلومات المحصل من خلال هذا الاستبيان لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على مساهمتكم وتعاونكم

2022-2021

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب:

- معلومات عامة:

- الجنس: ذكر  أنثى
- السن: 30-20 سنة  41-31 سنة  52-42  أكثر من 53
- الوظيفة:

- محافظ بالمكتبات الجامعية.
- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى-2-
- ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى-1-
- مساعد بالمكتبات الجامعية.
- عون تقني بالمكتبات الجامعية

الخبرة في مجال العمل:

- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 10 سنوات
- أكثر من 10 سنوات

1- المحور الأول: مفهوم إدارة المعرفة ومبررات اكتسابها لدى المختصين .

1-1 - هل أنتم على دراية وإطلاع بمفهوم إدارة المعرفة ؟ . نعم  لا

2-1 - من وجهة نظرك يرتبط مفهوم إدارة المعرفة بـ:

\* استخلاص المعرفة من الأفراد وتحليلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة.

\* إدارة المعرفة تركز على الجانب التقني ،التكنولوجي فقط .

\* إدارة المعرفة هي الثقافة التنظيمية .

\* دارة المعرفة هي التخطيط الإستراتيجي المنظم للموارد .

1-3- يهدف تفعيل إدارة المعرفة في المكتبة المركزية إلى .

\* تحسين نوعية القرارات .

\* حل المشكلات والتنبؤ بها .

\* رفع كفاءة الأداء والفعالية .

\* الإبداع ولابتكار ونشر ثقافة التعلم

1 4- في وجهة نظرك ماهي المكونات والعناصر الأساسية لتحديد مفهوم إدارة المعرفة ؟  
رتبها حسب الأولوية من (1 إلى 4 )

\* المتطلبات البشرية وثقافة العاملين بها .

\* المتطلبات التنظيمية (الهيكل التنظيمي) .

\* المتطلبات التقنية بتطبيقاتها المختلفة .

\* المتطلبات المعلوماتية والمعرفية .

## 2- المحور الثاني : واقع اختصاصي المعلومات بالمكتبة المركزية .

2-1- هل ترى أن الكفاءات والقدرات الحالية لموظفي المكتبة المركزية قادرة على التعامل مع متطلبات

البيئة الرقمية؟.

لا

نعم

2-2- هل يعتبر التكوين الجامعي كافياً للقيام بمهنتك ؟

لا

نعم

3-2 - هل هناك أنشطة تكوينية ودورات تدريبية تقام لتنمية مهارات اختصاصي المعلومات .

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بـ نعم ماهي أشكال هذه الدورات التكوينية هل هي ؟

\* ورشات عمل.

\* حضور ندوات ومؤتمرات.

\* الزيارات الميدانية.

\* الأدلة الإرشادية.

4-2- ما هي الأدوات والوسائل المستخدمة لنشر إدارة المعرفة في المكتبة ؟ :

\* شبكات محلية.

\* موقع وايب خاص بالمكتبة .

\* قواعد وبنوك المعلومات .

\* استخدام تطبيقات الويب 2.0.

5-2- ماهي نوع الخدمة التي تقدمها للمستفيد .؟

\* الإعارة الداخلية والخارجية .

\* البحث على الخط المباشر .

\* الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات .

المحور الثالث : الأدوار الجديدة لاختصاصي المعلومات وفق استراتيجيات إدارة المعرفة .

3-1- ماهو دورك اختصاصي المعلومات وفق هذه المقارنة ؟ .

\* وسيط معلوماتي .

\* مهندس معلوماتي .

\* مدرب معلوماتي للمستفيد .

\* محلل معلوماتي.

3-2- ماهو دور ومساهمة إدارة المعرفة في تطور الممارسة المهنية ؟.

\* التمكن من دعم الاتصال المهني واشتراك جميع الفاعلين في صنع القرار .

\* إدارة الأزمات واستكشاف الفجوة والمخاطر .

\* إعادة هندسة العمليات وإعادة التنظيم في الهياكل

3-3- ما هي المهارات التي يجب تطويرها كأولية لتفعيل إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات ؟.

\* مهارات التحليلية ومهارات التقييم .

\* مهارات إدارية تنظيمية.

\* مهارات الاتصال والتواصل الفعال .

\* مهارات تقنية.

\* مهارات إتقان العمل الجماعي.

3-4- ماهي مختلف العراقيل والمشاكل التي تحد دون تفعيل إدارة المعرفة لمكتبكم؟.

\* تحديات تقنية .

\* تحديات تكوين لاختصاصي المعلومات .

\* تحديات تنظيمية .

3-5 - ماهي الآليات التي ترونها مناسبة لتطوير إدارة المعرفة؟.

\* حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات المهنية والندوات العلمية .

\* تغيير أنماط التكوين في أقسام علوم المكتبات .

\* تفعيل أدوات التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد للمهنيين .

## ملخص:

تتناول الدراسة موضوع إدارة المعرفة لدى اختصاصي المعلومات : الواقع والأدوار المنتظرة ( دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة غليزان).

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الإطار النظري لمفهوم إدارة المعرفة وتستطلع إلى الوقوف على الوضع المهني لاختصاصي المعلومات بالمكتبة المركزية في ظل هذا المفهوم (الواقع) ومحاولة دراسة تأثير هذه المقاربة على تطوير الوظائف والأدوار الجديدة والمستحدثة من خلال محاولة رصد المهارات والكفاءات الواجب على اختصاصي المعلومات اكتسابها في ظل مفهوم إدارة المعرفة لممارسة مهنته على أحسن وجه واستقراء المستجدات التي شهدتها المهنة المكتبية في عصر المعرفة.

- اعتمدت دراستنا على تطبيق المنهج الوصفي والاستعانة باستمارة الاستبيان لجمع البيانات وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أنّ المكتبات المركزية محل الدراسة تسعى جاهدة لمواكبة هذا المدخل الجديد لكن في حدود مواردها وإمكانياتها المتاحة كما أنّ هناك مستوى مقبول لمهارات إدارة المعرفة لدى المختصين والتي تساهم بدورها في تطوير الوظائف والأدوار واستحداث ممارسات مهنية جديدة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ اختصاصي المعلومات؛ المكتبات الجامعية، التكوين ؛ الأدوار الجديدة.

## **Abstract :**

- The study deals with the issue of knowledge management for the information specialist : the reality and the expected roles (a field study in the central library of the University of Relizane). This study aims to identify the theoretical framework of the concept of knowledge management and explore the professional status of the information specialist in the central library in light of this concept (reality) and try to study the impact of this approach on the development of new and created jobs and roles by trying to monitor the skills and competencies that the information specialist should have Acquiring it in light of the concept of knowledge management to practice his profession in the best way and extrapolate the developments witnessed by the office profession in the era of knowledge. - Our study relied on applying the descriptive approach and using a questionnaire to collect data. The results of the study concluded that the central libraries under study are striving to keep pace with this new approach, but within the limits of their available resources and capabilities, and there is an acceptable level of knowledge management skills among specialists, which in turn contribute to job development. roles and the development of new professional practices.

**Keywords:** knowledge management ; information specialist; University libraries, new rôles.

