



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

تخصص هندسة تكنولوجيا المعلومات

مسار علم المكتبات



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة

دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة تيارت - ابن خلدون -

تحت إشراف:

د. خنيوي عبد الرزاق

من إعداد الطلبة:

❖ بوزيد إيمان

❖ زقاوي خيرة

❖ طيبي سهام

### اللجنة المناقشة

رئيساً	أستاذة محاضرة جامعة تيارت	رواجي خيرة
مشرفاً ومقرراً	أستاذ محاضر جامعة تيارت	خنيوي عبد الرزاق
مناقشاً	أستاذ محاضر جامعة تيارت	العايشي بدر الدين

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الشكر

اللهم إنا نشكرك شكر الشاكرين ونحمدك حمد الحامدين، الحمد لله  
بنعمتك تتم الصالحات، فالحمد والشكر لله العلي القدير الذي منحنا وأعاننا  
على إنجاز هذا العمل المتواضع.

لا يسعنا في هذا المقال إلا أن نتقدم بأسمى معاني الشكر و التقدير و  
العرفان للأستاذ

"خنيوي عبد الرزاق"

لقبوله الإشراف على هذا العمل، و على كل ما قدمه لنا من توجيهات علمية  
قيمة و رشيدة كما نتقدم بجزيل الشكر إلى كافة أساتذة قسم علم المكتبات.  
ونتقدم بجزيل الشكر إلى زملائنا في الدفعة بدون استثناء كما نتقدم  
بخالص التحيات و التقدير إلى أساتذة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما  
تكبدوه من عناء لقراءة المذكرة وإعنائنا باقتراحاتهم القيمة.

كما لا يفوتونا أن نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز  
هذه المذكرة.

# الإهداء

إلى كل من كلله بالهيبة و الوفاء.....

إلى كل من علمني العطاء دون انتظار.....

إلى كل من أحمل اسمه بكل افتخار.....

أرجو من الله أن يمد في عمري ليبري ثمارا قد قطفها بعد طول انتظار

وستبقى كلماته نجوما اهتدي بها في اليوم و الغد و إلى الأبد...

"أبي الغالي"

إلى بسمة الحياة وسر الوجود...إلى من كان دعائها سر النجاح...وحنانها بلسم

الجراح...من بها أكبر و عليها أتمد...إلى الشمعة التي تنير ظلمة الحياة...إلى من

وجودها يمدني بالقوة التي لا حدود لها...

"أمي الحبيبة"

إلى من هم أقرب من روعي...إلى من بهم استمد عزتي و إصراري...

"إخوتي"

إلى كل الأحباب و الأقارب زميلاتي و زملائي

إلى كل من علمني حرفا، و أخذ بيدي في تحصيل العلم، و المعرفة، إليهم جميعا

إيمان

خيرة

# الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على خاتم الأنبياء و المرسلين.  
اهدي هذا العمل إلى:

من عمل بكد من اجلي وقدوتي وسندي في الحياة وأوطني إلى ما أنا عليه أبي  
الكريم رحمة الله عليه و اسكنه فسيح جناته وجعل قبره روضة من رياض الجنة يارب.  
إلى من ربنتني وأنارت دربي وأمانتني بالصلوات والدعوات إلى الخلي إنسانة في  
الوجود

"أمي الحبيبة"

إلى أخواتي و عائلتي و صديقاتي شمسة، غنية، فضيلة، فتية

\* سهام \*

مَقَامَةٌ

## المقدمة:

إن علم المكتبات والمعلومات من العلوم الحديثة والمتطورة باستمرار خاصة بعد دخول التكنولوجيا بشكل واضح ومتسارع في برامجها ومناهجها، وضخامة الدور الذي ينهضون به المكتبيين في عصر المعلومات أو عصر النظم البارعة في انتقال المعلومات، لم يسمح للمكتبي الأمس أن يكون مجرد حارس للكتب أو المكتبة أو مجرد حلقة ووسيط بين الكتاب وقارئه ولم تعد مهمته الأساسية تركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها، ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بث الإنتاج الفكري وخدمات الإجابة على الأسئلة المعتمدة لهذه المواد، بل أصبحت الوظائف الأساسية التي ينجزها أخصائيو المكتبات والمعلومات تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين وكذا الطلبة، والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات وإحاطة المستفيد بما هو جديد في مجال اهتمامه أو الاتصال بفهارس المكتبات.

ساهمت التكنولوجيا الحديثة في لعب دور هام وبارز في التحول الاقتصادي والنمو الاجتماعي والمعلومات والتغير الشامل لكل نواحي الحياة. كما اعتبرت العنصر الأكثر أهمية في الإنتاج والاستثمار، حيث اعتبرت موردا ثريا لكثير من الدول، وفي عصرنا الحالي ازدادت أهمية التكنولوجيا العالية لتحصل على نقلة سريعة نحو عنصرا أكثر أهمية وهو العنصر البشري، ولتصبح معه التكنولوجيا وسيلة تساعده في إدارة معرفته، ولقد أصبحت الموارد البشرية متمثلة بالخبرة الإنسانية والقيم والمعتقدات والمهارات من أكثر العناصر فاعلية ومن أنفس الموارد التي تعتمد عليها المؤسسات في الإنتاج وفي تقديم خدماتها ومن بين المداخل الفكرية المعاصرة التي اهتمت بإدارة المعرفة التي أصبحت تشكل احد التطورات الفكرية في عالم الأعمال، حيث ازداد الاهتمام بها اليوم وذلك بالنظر إليها على أنها تعد أساسا فاعلا لعمليات الإبداع والابتكار، كما يعتبر أخصائي المعلومات العامل المميز والشخص المسؤول عن تهيئة إيصال وإتاحة المعلومات للمستفيدين والقائم على المعرفة وتحليلها وتنظيمها واسترجاعها وبنها. فأخصائي المعلومات هو رأس مال المكتبات الجامعية التي أصبحت وعاء للمعرفة الإنسانية، لذلك سوف يكون لها دور في التطوير والابتكار في مجال إدارة المعرفة.

ومن هنا تبرز أهمية تطبيق إدارة المعرفة في ظل التطور التكنولوجي في مجال المعلومات والاتصالات الذي أدى إلى تركيز على المعرفة والوصول للمعرفة القيمة، والتي اهتم بها العديد من الدارسين والباحثين من أجل مواجهة تحديات العصر وإيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم، كما تعتبر إدارة المعرفة هندسة تنظيم البيئة الإنسانية والعمليات التي تساعد المؤسسات على إنتاج المعرفة ونقلها للأشخاص المناسبين من أجل مشاركتها وتطبيقها لتحقيق الأهداف المنشودة للمؤسسة، ومع دخول الألفية الثالثة زادت أهمية التوجه نحو تطبيق إدارة المعرفة في جميع أشكال المؤسسات، وبما أن مراكز المعلومات والمكتبات هي من إحدى روافد البحث العلمي فهي مطالبة بتحقيق التنمية ومسايرة التطور والسعي إلى التحسين المستمر في أدائها على المستوى الإداري والفني، ولتحقيق ذلك اعتمدت معظم المكتبات الجامعية الكبرى في العالم وحتى العربية منها إلى الأخذ بمفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاتها، التي تحتاج إلى توفر عدة عناصر ومتطلبات لتخطي العقبات والتي من الممكن أن تؤدي إلى فشل التطبيق.

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة، وقد تم اختيار المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت كنموذج للدراسة الميدانية لما تتوفر عليه هذه المكتبة من إمكانيات مادية وبشرية تؤهلها للقيام بدور محوري في إدارة المعرفة على مستواها وتكون نموذج يقتدى به من قبل مختلف مكتبات الكليات التابعة لها. قسمت هذه الدراسة إلى ثلاث فصول وكل فصل إلى مجموعة من العناصر يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

**فصل تمهيدي:** حيث تم فيه طرح إشكالية وتساؤلات وفرضيات الدراسة، ثم إبراز أهمية وأهداف وأسباب اختيار موضوع الدراسة، ثم تحديد المنهج المتبع في هذه الدراسة مع التعريف بالعينة والأدوات المتبعة في جمع البيانات، مع ضبط مجموعة من المصطلحات.

**الفصل الأول:** جاء تحت عنوان ماهية أخصائي المعلومات تناولنا فيه تحديد كل من تعريف أخصائي المعلومات، والتطور التاريخي لوظيفته وأسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات، وتطرقنا إلى مهارات وخصائص والأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات ودوره في ظل التطور التكنولوجي.



**الفصل الثاني:** كان تحت عنوان مدخل إلى إدارة المعرفة واشتمل على ماهية المعرفة، ومفهوم ونشأة إدارة المعرفة، بالإضافة إلى أهمية وأهداف والعناصر الأساسية لها، وعمليات ومجالات ومتطلبات ووظائفها، إلى جانب العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة، وتحديات تنفيذها.

**فصل تطبيقي:** يعتبر فصل الدراسة الميدانية، إذ يحتوي هذا الفصل على تعريف المؤسسة المعنية بالدراسة وأهم مصالحها وخدماتها، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع مسؤوليها للوقوف على مدى قدرة المكتبة في تطبيق إدارة المعرفة، وفي الأخير الوصول إلى استخلاص نتائج الدراسة.

**1/الإشكالية:**

إن من أهم مقومات نجاح أي مؤسسة هو القدرة على اللحاق بأحدث المتغيرات التي يشهدها عصر الثورة التكنولوجية والمعلوماتية نتيجة التطور الهائل الذي طرأ على تكنولوجيا الاتصالات واستخدامها في مجال المعلومات، تعتبر هذه الأخيرة الجسر الذي تعبر عبره المؤسسات للوصول إلى كفاءات، لكن التزايد الهائل في المعلومات وتراكمها أدى إلى وجود حاجة ماسة إلى تنظيم إدارة هذه المعلومات والمعرفة للاستفادة القصوى منها في تحقيق أهداف إستراتيجية للمؤسسات، وهنا يكمن دور أخصائي المعلومات الذي يعمل على توفير المعلومات وإتاحتها لجميع المستفيدين من خلال تطبيق إدارة المعرفة التي تعد من أحدث المفاهيم في علم الإدارة والتي تعتبر من أهم السمات الحيوية للأنشطة التي تؤثر في نوعية عمل المؤسسة. ومن هنا نطرح الإشكالية التالية :

**ما هو دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة؟**

**2/تساؤلات الدراسة:**

- هل يدرك أخصائي المعلومات مفهوم إدارة المعرفة؟
- ما هي العناصر الأساسية الواجب توفرها للتوجه نحو إدارة المعرفة؟
- ما هي العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة؟

**3/فرضيات:**

- المبادرون إلى إدارة المعرفة هم من لهم السلطة الكاملة بديارية إدارة المعرفة.
- تقاسم المعرفة والمشاركة على العمل الجماعي بين العمال من أهم العناصر التي تؤدي إلى إدارة المعرفة.
- عدم امتلاك إستراتيجية لتسيير المؤسسة من أهم العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة.

**4/أهمية الدراسة :**

يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة من منطلق انه أثار الكثير من التساؤلات حيث لم يكن اختيارنا لموضوع دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة من باب الصدفة بل كان لنا يقين شخصي بأهمية الموضوع وخاصة في ظل التطورات التكنولوجية في مجال المكتبات وظهور إدارة المعرفة إذ يستمد هذا البحث أهميته من النقاط التالية:

- معرفة مدى الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة.
- التعرف على مؤهلات ومهارات أخصائي المعلومات.
- تحقيق الغاية الأولى لتحويل المكتبي إلى أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة وتحسين نوعية الصفة التي تتناسب مع طبيعة هذه المؤسسة.

### 5/أهداف الدراسة:

يسعى البحث العلمي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والتمثلة في المعارف التي يكتسبها الإنسان من خلال الدراسات التي ينجزها ويمكن تلخيص الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها في النقاط التالية:

- التعرف على أخصائي المعلومات وتبيان علاقته بإدارة المعرفة.
- إبراز أهمية أخصائي المعلومات في ظل إدارة المعرفة.
- إبراز أهم الصفات والخصائص التي يتميز بها أخصائي المعلومات.
- تحديد المهارات الواجب توفرها في أخصائي المعلومات للاندماج في إدارة المعرفة.
- التعرف على أخلاقيات التكوين بالنسبة لأخصائي المعلومات.
- التعرف على إدارة المعرفة وما يتعلق بها من مفاهيم.
- الوقوف على أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات.

### 6/أسباب اختيار الموضوع:

لدينا اهتمام شخصي بالغ الأهمية بالنسبة لأخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة ومن الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر ما يلي:

- التعرف على أخصائي المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية.
- التعرف على واقع أخصائي المعلومات داخل المؤسسات الأكاديمية.

- التعرف على الكفاءات التي يجب أن يلم بها أخصائي المعلومات.
- تقييم مدى نجاح أخصائي المعلومات بالمكتبات ومختلف المؤسسات.
- واقع أخصائي المعلومات ومدى مساهمته في إرساء مقومات إدارة المعرفة.

### 7/الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة هي ملخص لمناهج تكمل عملية البحث العلمي وهي بمثابة الأرضية التي تنطلق منها البحوث العلمية.

#### **أ/دراسة أولى: أسماء إبراهيم 2010:**

دراسة تقدمت بها طالبة لنيل شهادة ماستر تحت عنوان أخصائي المعلومات في استقطاب الرواد للمكتبات الجامعية قسنطينة التي تمحورت تحت إشكالية تأثير أخصائي المعلومات على المستفيد في جذبته وتشجيعه على التردد على المكتبة.

نتائج الدراسة تلبية أخصائي المعلومات احتياجات كل أنواع المستفيدين من خلال الخدمات المتاحة في المكتبة وتشجيعه وتحفيزه على الولوج للمكتبة والعمل على تغطية شاملة لمحتويات الأرصدة وسهولة الاستخدام والدقة والمرونة من طرف الرواد باعتبارهم بحاجة لمعرفة مصادر المعلومات التي تخدمهم ونجاح المكتبة يتوقف على نجاح أخصائي المعلومات في تأدية رسالة على أكمل وجه

#### **ب/دراسة الثانية بوزيداوي محمد 2014:**

دراسة تقدم بها الطالب لنيل شهادة ماجستير تحت عنوان إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام و متميز دراسة حالة جامعة الجلفة زيان عاشور التي تمحورت حول إشكالية كيف تساهم إدارة المعرفة في بناء أساس لأداء مستدام و متميز في مؤسسات قطاع التعليم العالي

نتائج الدراسة تساهم إدارة المعرفة في بناء أساس لأداء متميز ومستدام من خلال المحاور الثلاثة وهي تحقيق كفاءة العمليات الداخلية ودعم التعلم والنمو وتحقيق رضا الزبائن

#### **ت/دراسة الثالثة: سيتي سيف الدين 2016**

دراسة لنيل شهادة ماجستير تحت عنوان دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل لولاية بسكرة بجامعة محمد خيضر والتي تمحورت تحت إشكالية إلى أي مدى تساهم إدارة المعرفة في خلق الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية؟ وذلك من خلال تجربة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة.

نتائج الدراسة تجسد إدارة المعرفة الاستقلالية الكبيرة في المهام الإدارية مما يشكل رؤية متجددة للمؤسسة عبر المشاركة في الأهداف والمنافع وتوجه نحو التحفيز المستمر من خلا تمييز العقول الواعية التي تستوعب كل المسؤوليات لأنها إدارة ما هو موجود التي تنسجم مع القيادة الصريحة والتوازن بين جهد فكري لإدارة المعرفة والمخرجات الفكرية العالية الدقة.

### 8/منهج الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي دراسة علمية لا تخلو من الاعتماد على منهج محدد، فالمنهج هو الطريقة التأملية المقصودة نتيجة تفكير منظم وسير طبيعي للعقل، وهو بذلك البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية ويشمل مجموعة من الإجراءات والترتيبات التي يصفها الباحثون من أجل بحثهم. فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية وحقيقية عن موضوع معين من خلال فترة أو فترات زمنية.<sup>1</sup>

### 9/أدوات جمع البيانات:

إن نجاح أي بحث يتوقف على مدى حسن اختيار الأداة المناسبة من أجل الحصول على معلومات وبيانات حول الظاهرة أو المشكلة المراد دراستها وتختلف هذه الوسائل باختلاف موضوع البحث ومجالاته ولقد اعتمدنا على الأداة التالية:

1 - علي، غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، قسنطينة، 2000، ص66

أ- **المقابلة:** تعد استبانته يقوم من خلالها الباحث بجمع المعلومات بطريقة شفوية، كما تعرف بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع مجموعة أفراد آخرين بهدف الحصول على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحثه العلمي أو الاستعانة بها في عمليات التشخيص والتوجيه والعلاج.<sup>1</sup>

وقد نصت المقابلة التي أجريناها مع مسؤول المكتبة على محورين المحور الأول كفاءات ومهارات أخصائي المعلومات وندرج تحته أربع أسئلة حول أخصائي المعلومات أما المحور الثاني جاء تحت عنوان علاقة أخصائي المعلومات بإدارة المعرفة وندرج تحته أيضا تتمحور أربع أسئلة حول العلاقة بينهم

### **ب- عينة الدراسة:**

مجال البشري لدراستنا هو مسؤول المكتبة باعتباره المسؤول عن سير شؤون المكتبة وإدارتها ولذلك قمنا بإجراء المقابلة معه لإفادتنا في موضوع دراستنا.

### **ت- مجالات الدراسة:**

#### **ت-1- المجال الجغرافي:**

هو الإطار أو المكان الذي أجريت فيه الدراسة والذي يتوزع عليه مجتمع الدراسة والمجال الجغرافي كما يظهر من خلال بحثنا هو المكتبة المركزية بجامعة تيارت

#### **ت-2- المجال البشري:**

الدور يتمثل في الدور الرئيسي لأخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة في المكتبة واهم المهارات والصفات التي يستوجب إن تتوفر فيه عند تطبيقه لهذه العملية.

#### **ت-3- المجال الزمني:**

لقد استغرقتنا في دراستنا الميدانية حوالي شهرين وذلك بدراسة الجانب النظري وصولا إلى الدراسة الميدانية التي تم من خلالها إجراء مقابلة مع مسؤول المكتبة المركزية والتي انتهت بوصول إلى مختلف النتائج.

2- ناهد، احمد حمدي، مناهج البحث في علوم المكتبات، الرياض: دار المريخ، ص 126

**10/ضبط المصطلحات:**

- **الوثائقي:** التوثيق هو ذلك الجزء من التنظيم البيبليوغرافي الذي يخدم احتياجات العلم ويقوم بوظيفة كشف المعلومات المسجلة لمجموعة من الأخصائيين ، ويهتم كذلك بتقديم المعلومات إلى المستويات المتخصصة فقط دون غيرها وبالتالي قد ظهر الوثائقي لكي يقوم بتجميع المعلومات وضبطها و تقديمها للمستخدمين، وذلك من خلال معرفة أماكن تواجد هذه المعلومات واختبارها ومنه فالوثائقي هو الشخص الذي يتعامل مع الوثائق المختلفة في المكتبة أو مراكز التوثيق .
- **أخصائي المعلومات:** هو المكتبي، استشاري المعلومات، ضابط المعلومات يهتم بتجميع المعرفة وتوزيعها. إضافة إلى تنظيم مصادر المعلومات وإتاحتها إلى المستخدمين ودعم نظام المشاركة في أداء المهام والنهوض بالبحث العلمي، وهو الشخص الذي يتلقى تعليماً أكاديمياً على مستوى عالي من العمل بمؤسسات ومرافق المعلومات على اختلاف أنواعها.
- **المعرفة:** هي معلومات مجمعة ومنظمة وهي أعلى من الإحاطة أو الإدراك تؤدي إلى الحل أو الخبرة أو السلوك المتخذ بالفعل.
- **إدارة المعرفة:** عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها، كما تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء التنظيمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه، كما تتيح فرصة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوفر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- **الإستراتيجية:** هي خطة تحديد فيها رسالة المكتبة أهدافها، الفرص والتهديدات، نقاط القوة ونقاط الضعف ومن ثم تشخيص المشاكل وإيجاد الحلول ثم وضع سياسة لسيرورة العمل بالمكتبة.
- **الخبرات:** الخبرة تعني التجريب، وهي تحول إلى الفعل الذي فعلناه في الماضي أو حدث في الماضي في قضايا محددة في العمل أو في الحياة الشخصية وعندما تتعمق معرفة الفرد بالتجريب ويصبح خبيراً.
- **المهارات:** هي المعرفة بكيفية عمل الأشياء القيمة للمؤسسة وتصحيح المهارات مع الزمن الطويل قدرات جوهرية للمؤسسة تعزز من خلال البرامج التدريبية وتقويم الأداء .

# الفصل الأول

## ماهية أخصائي المعلومات

تمهيد:

- 1-تعريف أخصائي المعلومات
- 2-التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات وأسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات
- 3-مهارات أخصائي المعلومات
- 4-الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات
- 5-خصائص أخصائي المعلومات
- 6-أخلاقيات المهنة لأخصائي المعلومات
- 7- دور أخصائي المعلومات في ظل التطور التكنولوجي



**تمهيد:**

إن أخصائي المعلومات هو عنصر من أهم العناصر التي تحقق وجود المكتبة لان وظائف المكتبة ليست إلا نشاط يمارس، فإن إعداده وتأهيله يعد عاملا في غاية الأهمية ونستطيع أن نفهم المهارات والكفاءات التي يجب توفرها فيه ولقد تأثر عمل أخصائي المعلومات بعد توافر وتزايد وسائل حفظ ونقل المعلومات، وقد أثر على طريقة إدارة المكتبة لتتحمل هذه الأخيرة من كونها مستودع للكتب وأداة لقضاء الوقت لتصبح أداة حديثة لتنمية القدرات ومهارات المستفيدين ومصدر من مصادر المعلومات. فتسمية أخصائي المعلومات تعطي لعديد كبير من فئات العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات فهم المسؤولين عن البحث في الإنتاج الفكري وكذا استرجاع المعلومات والاستفادة منها وبالتالي لم يعد هناك وجود للمكتبي بالمفهوم التقليدي.

**1-تعريف أخصائي المعلومات:**

فُدم لمصطلح أخصائي المعلومات العديد من التعاريف من قبل قواميس وأخصائيين نذكر من بينها:

**أ- يعرفه قاموس الشارح في علوم المكتبات والمعلومات:**

أنه الشخص الذي يقوم بقسم كبير من أنشطته في البحث واسترجاع المعلومات من خلال الانترنت وغيره من المصادر الإلكترونية<sup>1</sup>

**ب- ويعرفه قاموس البنهاوي:**

بأنه شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها.<sup>2</sup>

1- عبد المعطي، ياسر يوسف، وتريسا لشر، قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي- القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009م، ص 527

2- خليفة، شعبان عبد العزيز، قاموس البنهاوي، مصر: العربي للنشر والتوزيع، 1991م، ص 264

## ت- ويعرفه محمود أسامة السيد:

على أنه شخص ذو تعليم أكاديمي في عدة مجالات منها الحاسب الآلي أو الالكتروني، علم المكتبات وعلم المعلومات، إدارة أعمال وهندسة النظم.

## ت- يعرف قاموس كامبردج مصطلح ( cybraian ):

بأنه الشخص الذي يكون مسؤول عن المكتبة التخيلية (cybrary) أو الشخص الذي يعمل في المكتبة ويستخدم الكمبيوتر والانترنت كجزء من عمله وقد جاء قاموس كامبردج بمصطلح يعتبر جديدا وهو (cybrary) ويقصد به مجموعات من المواد المكتوبة والمصورة وغيرها من المصادر التي تتعلق بموضوع معين التي تكون متاحة على الانترنت وبذلك فهذا المصطلح يعبر عن المصادر الالكترونية على الانترنت أي المكتبة الرقمية<sup>1</sup>

يعد قاموس كامبردج من القواميس المتخصصة والمتاحة على شبكة الانترنت، أعد هذا القاموس في مكتبة ولاية كونيتيكت الغربية ويعرف مصطلح (cyberlibrarian) أخصائي المكتبات التخيلي والذي تم صياغته من مصطلحين هما (cyberspace) الفضاء التخيلي و (librarian) أخصائي المكتبات والمقصود بمصطلح (cybrarian) أخصائي المكتبات الذي يعمل بصفة دائمة في استرجاع وبتث المعلومات عبر الانترنت ويستخدم جميع المصادر المتاحة على الخط المباشر<sup>2</sup>.

1- محمود، عبد الستار، خليفة. مصطلح cybrarian. المفهوم والاستخدام العربي. cybrarian journal (1 يونيو 2004) [على الخط 1/04/2021]  
<http://WWW.JOURNAL.CYBRIANS.INFO/INDEXPHP?OPTION=COMCONTENT&VIEW.=ARTIKE&ID=1:-CYBRIANS.GOAN>  
<http://WWW.WCSU>  
 2 - MRETZ-ODLIS :ONLINE DICTIONARY OF LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE-WESTERN CONNECTICUT STAT UNIVERSITY-LAST UPDATE SEPTEMBRE-2002 , (WEB PAGE).RETRIEVED10,MARAS2011,FROM THE WORLD WIDE WEB ;  
 .EDU/LIBRARY/ODLIS.HTML.

**ج-ويرى محمد فتحي عبد الهادي:**

أن أخصائي المعلومات المستقبلي ليس هو ذلك الشخص المنهمك في أعمال يومية روتينية سواء كما في شكلها اليدوي أو الآلي وإنما هو ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي. وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة.<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة لأخصائي المعلومات يتضح جليا أنها وظيفة اتصال ومعايشة ذلك العمل في ميدان المعلومات، وهو قبل كل شيء عمل جماعي حيث أن العلاقات الشخصية مع المستفيدين ومنتجي المعلومات لها التأثير الكبير فيما يتعلق بكفاءات الخدمات، وهو ما يتطلب أن يكون أخصائي المعلومات أو كما يسميه البعض خبير المعلومات قادرا على فهم الآخرين وكسب ثقتهم والمشاركة في الحياة الجماعية وباختصار أن يكون قادرا على تحقيق الاتصال مع الآخرين.<sup>2</sup>

**2-التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات:**

إن تطور مهنة أخصائي المكتبة (lybrarian) أو أخصائي المعلومات ( l'information specialiste ) لم تكن وليدة عصر الحالي والقرن الماضي فقط بل تغيير من أوائل المهن التي ظهرت في التاريخ حيث يمثل توت وزوجته خاتول النموذج الأول لأمناء المكتبات في مصر القديمة ولذلك أطلق عليهما على سبيل المثال المجاز وليس الحقيقة إله وآلهة الفكر وكان المثال الذي يحتذي به من جانب العاملين في المكتبات المصرية على تعاقب الأجيال.

**أ-أخصائي المعلومات في العصور القديمة والوسطى:**

لقد تطورت وظائف أخصائي المعلومات على مر العصور مع تطور المكتبات وخدماتها ففي العصور القديمة والوسطى كانت المكتبات جزء عصر العيادة وكان التركيز منذ البداية على اختيار أمين المكتبة من العلماء والمفكرين وكان الشخص الذي تناط به مسؤولية المكتبة وهو في الأغلب العالم والمتقف الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها ولكن في ظل هذا التطور استلزم أن يكون هذا الشخص

1 - محمد، فتحي عبد الهادي، إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، عدد 18، 2002.  
2 - مراد، كريم، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية: أطروحة دكتوراة جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات 2008، ص156

من نوع آخر حيث بدأ الأمر باكتساب الخبرة من التعامل مع الكتب ثم تلت مرحلة أخرى تسمى بمرحلة الإعداد والتأهيل الأكاديمي سواء التقليدي أو الإلكتروني .

### ب- أخصائي المعلومات في الوقت الحالي:

إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في وقتنا الحاضر فرضت نفسه على أخصائي المعلومات بالتغيير تجاه هذه المستجدات لأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على مقدرته في تسيير المكتبة فلم يعد مجرد حارس الكتب أو اختيار المواد المكتبية تنظيمها أو تقديمها للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب لأن الحواسيب أسهمت إسهاما فعالا في مساعدة أخصائي المعلومات في معالجة المعلومات واسترجاعها بطريقة سريعة وفعالة.

إن عصر التقنية هذا جعل من المكتبي في وضع أفضل بكثير من الماضي حيث يقوم بتجميع المقننات المكتبية المخزنة إلكترونيا وبإمكانه أن يسترجع أيّ من الوثائق الموجودة حتى وإن كانت الوثيقة غير متوفرة يتمكن الحصول على نسخ مصورة باعتبار التطورات الحالية تستوجب الإحالة بالكم الهائل من المعلومات ليرتقي أمين المكتبة أو بصيغة أخرى أخصائي المعلومات يتحول اهتمامه من الاهتمام بالوثائق إلى الاهتمام بالمستفيدين وذلك من خلال إتباع العديد من الأساليب الحديثة منها اليقظة المعلوماتية.<sup>1</sup>

### ت- أسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات:

شهدت مهنة المكتبات والمعلومات تطورات سريعة خلال هذه الثورات الأخيرة وخاصة بعد ظهور مجتمع المعرفة الذي ابرز الاستخدام المكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال وزيادة الطلب على مصادر المعلومات بمختلف أنواعها وأشكالها وفي شتى المجالات العلمية والعملية وبفضل أخصائي المعلومات أصبح الوصول إلى هذه المعلومات أسهل وسريع فبعد ما كان المكتبي يهتم بنظام المكتبة وفهرسة الكتب

1 - غزال، عادل، عصر أخصائي المعلومات في اليقظة :مدونة عادل غزال [متاح على الرابط]، تاريخ الإطلاع 12/ 03/ 2021  
<http://adelgazzal.blogspot.com>

وترتيبها على الرفوف ومعالجتها وتخزينها من أجل بثها للمستفيدين عند الحاجة إليها كما توجد مجموعة من الأسباب أدت إلى تحول المكتبي إلى أخصائي المعلومات نذكر منها :

### ت-1- الكم الهائل من المعلومات:

وهو ما يعرف بانفجار المعلومات حيث أصبحت المجتمعات الحديثة بما تشتمل عليه من المؤسسات العلمية والإنتاجية تواجه تدفقا هائلا من مصادر المعلومات في مختلف المجالات نتيجة التطورات التكنولوجية والتقنية التي ساهمت إلى درجة كبيرة في بروز ظاهرة الانفجار المعلوماتي الذي أخذ أوجه عديدة منها:

### ت-1-1 النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري:

بحيث عرف الإنتاج الفكري تضخم كبير كما تعرفه البشرية من قبل بحيث تشير الإحصائيات إلى أن الإنتاج الفكري والذي يتراوح ما بين 12 إلى 14 مليون وثيقة ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15000 دورية جديدة في كل عام أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي منها حوالي 600000 كتاب.

### ت-1-2 تشتت الإنتاج الفكري:

نتيجة لتطور التخصصات وتفاعلها مع بعضها ظهرت فروع جديدة مثل الهندسة الطبية والكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى أكثر تخصصا ودقة وهذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة وظهور الإنتاج الفكري المتخصص وتنوع المعلومات وتعدد أشكالها بحيث لم تعد تقتصر على الأوعية المطبوعة فقط بل تنوعت واختلقت أشكالها من كتب ودوريات ورسائل جامعية والأشكال الممغنطة والوسائط المتعددة بالإضافة إلى شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

ت-2- أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي: مع التطور الحاصل في العالم اليوم زادت أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي يمكن تلخيص ذلك في النقاط التالية:

1 - ماضي، وديعة، دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية، المرجع السابق، ص71

- تعتبر المعلومات موردا لا يمكن بدونها استثمار أي مورد آخر فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى هي رهينة قدرته على استثمار المعلومات.
- إذا كان الإنسان يستثمر موارد الطاقة الجارية والطاقة الكهربائية والطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة فإن ذلك ما كان يتحقق بالاستثمار ما توفر لديه من معلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة منها.
- تعدد فئات المستفيدين وتعقد احتياجاتهم خاصة الباحثين.
- ظهور تكنولوجية الاتصال والتزواج الحاصل بينهما وبين تكنولوجية المعلومات بالإضافة إلى ظهور النظم المتطورة والمتمثلة في:

#### ❖ شبكات المعلومات

#### ❖ المنافسة الشديدة في خدمات المعلومات

#### ❖ متطلبات سوق العمل والمتمثلة في المؤسسات المعلوماتية بحيث أدت

التطورات التكنولوجية إلى تدفق فئة جديدة من العناصر البشرية على مهنة المكتبات والمعلومات دون التخصصات الأخرى<sup>1</sup>.

#### ❖ تكنولوجيا المعلومات والتي أدت إلى ظهور حوامل جديدة للمعلومات حيث

حتمت على المكتبات امتلاك مهارات جديدة لمواكبة التكنولوجيات الجديدة<sup>2</sup>.

### 3-مهارات أخصائي المعلومات:

اكتست مهنة المكتبات والمعلومات اهتماما كبيرا لدى المتخصصين والعاملين فيه عبر التاريخ حتى أصبحت عنصرا أساسيا في خطط التنمية ولها كيانها ووجودها عند اتخاذ أي قرار حيث شهدت تطورا ملحوظا في مجالات عديدة فيما بينها تحول التقنيات الحديثة من عامل مكمل إلى عنصر أساسي في المهنة حيث تزايد الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومات التي تلبى حاجيات المستفيدين فان المهارات الجديدة التي على أخصائي المعلومات أن يكتسبها تشمل ما يلي:

1 - ماضي ، وديعة ، المرجع السابق ،ص 72

2- شابونية، عمر، أنظمة الرصيد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية دور اختصاصي المعلومات، رسالة ماجستير: علم المكتبات ، جامعة منتوري:قسنطينة،2008 ص 175

**أ-مهارات صناعة القرار:**

حيث تدخل هذه العملية في اختيار وتنفيذ ودمج وتصميم النظم وخاصة التقنية منها ومن ثم فإنها تشمل اختيار القدرات المهنية لأقصى حد ويؤكد ما أتى في نظم إدارة منظمات خدمات المكتبات والمعلومات على عملية اتخاذ القرار للنظم.

**ب-مهارات تشكيل فرق العمل:**

إذ ينبغي أن يكون لدى أخصائي المعلومات القدرة على تشكيل فرق العمل عندما تقتضي الضرورة لذلك وأن يستفيد من هذه الفرق طالما أن هناك مشكلة تحتاج إلى حل نظرا إلى أن المدى الواسع من المهارات اللازمة لتشكيل المكتبات نادرا ما يتوفر في إنسان.

**ث-مهارات الاتصال:**

إن أهمية الاتصال أمر لا يمكن الاستهانة به ففي الواقع إن الاتصال ينبغي أن يكون هائلا لكي تتم عملية تشكيل فرق العمل ويصف الاتصال الالكتروني أبعادا جديدة لوظيفة الاتصال التقليدي.

**ج- مهارات الحاسوب والانترنت والتعامل مع النظم الآلية:**

تعتبر الإحاطة بمهارات الحاسب الآلي من أساسيات الوعي المعلوماتي في عصر المعلومات خاصة وأن المجتمعات تتسابق في الوقت الحالي إلى إدراك ما يسمى بالمعرفة.

**ح-مهارات إدارة العمليات:**

حيث أن البيئة المحيطة بالمكتبات ومراكز المعلومات قد تتسم بالثبات فإن المهارات المطلوبة ينبغي أن تتضمن القدرة على إدارة العمليات لذلك أصبح من الواجب على أخصائي المعلومات اليوم أن يكون قادرا على إدارة العمليات بدلا من تركيز الاهتمام على عناصر ثابتة نسبيا مثل التجهيزات والمجموعات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - بن الطيب، زينب، الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في ظل مجتمع المعرفة، للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، المؤتمر الثالث والعشرين، قطر، 2012

**خ-مهارات لغوية:**

في عصرنا الحالي معظم الأبحاث العلمية ومصادر المعلومات متاحة باللغات الأجنبية وعلى رأسها اللغة الانجليزية لذا وجب على أخصائي المعلومات إتقان اللغات حتى يتمكن من التعامل مع مصادر المعلومات الأجنبية لخدمة المستفيدين من جهة والمنافسة في سوق العمل من جهة أخرى خاصة في المؤسسات التي تعتمد اعتماد كبير على المعلومات الأجنبية.

**د-مهارات تسييريه:**

قد تطورت هذه المهارات من إدارة المصادر المعلوماتية إلى إدارة المعلومات وهي تقتصر على التعامل مع الوثائق وبرمجيات الحاسوب والمعلومات الصوتية والصورية بهدف التركيز على فعالية المعلومات، حداتها، دقتها، تخزينها واسترجاعها وتتمثل فيما يلي:

-تمكن أخصائي المعلومات من تطوير خدمات المعلومات التي تهم المستفيدين ورعايتها.

-تمكين الدارسين من وضع طرق عمل مناسبة وطرق إدارة ملائمة لتبادل المعلومات.

-تدريبه على تقويم نتائج استخدام المعلومات واختيار إمكانات تجنب المشكلات للإدارة العلمية والاجتهاد لتحسين الخدمات المعلوماتية في عالم متغير.

-تأهيله حتى يصبح عضو فعال في الإدارة القيادية للمؤسسة التي يعمل بها وذلك من خلال التعاون مع جميع الوحدات في المؤسسة.

**ذ-مهارات الاسترجاع:**

يجب على أخصائي المعلومات أن يكون على دراية بمصادر المعلومات المختلفة بشكلها الورقي والالكتروني، وكذا كيفية البحث فيها وسبل استخدامها، كما لا بد له من امتلاك معلومات وافية عن سبل اتصال الوسائط المتعددة وهيكله قاعد المعلومات حتى يتحصل على أفضل النتائج عند عملية الولوج المباشر إلى المعلومات، كما يجب عليه التحكم في بناء إستراتيجية بحث، منطلق البحث، استرجاع النصوص بقوة وفعالية وكفاءة عالية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> النجار، رضا محمد، محمود، المراجع الالكترونية المتاحة على الانترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009، ص203



**ر-مهارات تكنولوجية:**

نظرا لتأثر مراكز المعلومات بالحاسبات وتكنولوجيا الاتصال من جانبين أولهما معالجة التسجيلات هذه المراكز، أما الجانب الثاني فيتمثل في استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال في إمكانية الوصول لمراسد المعلومات الخارجية وأدت هذه التأثيرات بأن يكون اختصاصي المعلومات على دراية ب<sup>1</sup>

-تقديم خدمات معلوماتية وتصميمها ووضع منتجات ووسائل بحث متعددة.

-معرفة طرق النشر الحديثة ومعرفة استخدام هذه التكنولوجيا في العمليات الفنية.<sup>2</sup>

-معرفة الوسائط الحديثة للمعلومات وكيفية استخدامها ومعالجتها

-مهارات الملاحة في شبكات الإنترنت من أجل الوصول إلى قواعد البيانات المتخصصة.

**4-الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات:**

إن أخصائي المعلومات هو الشخص المعني بتصميم وتشغيل وإدارة نظم المعلومات وتقديم خدماتها، مستعينا بذلك كل الوسائل التكنولوجية الحديثة، وتتمثل هذه الأدوار فيما يلي:

**أ-معالج المعلومات:**

حيث يقوم بمعالجة المعلومات وتنظيمها وتخزينها عن طريق إنشاء قواعد البيانات من أجل تقديمها لجمهور المستخدمين، بالإضافة إلى تصميم مواقع الويب<sup>3</sup>.

1- صوفي، عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، قسنطينة: جامعة منتوري، 2004 ص 178  
2- قموح، نجيب، بودربل، عز الدين، بوحلوفة، خديجة، كفاءات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية متاح على الرابط

<http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

3 - النجار، رضا محمد، محمود، المرجع السابق، ص204

**ب-مدرب للمستعملين:**

يكن دور أخصائي المعلومات في مساعدة المستفيدين باختلاف مستوياتهم العلمية في البحث عن المعلومات، بالإضافة على تدريبهم على مختلف تقنيات البحث وخاصة التي لها علاقة بالتكنولوجيات الجديدة.

**ت-مسير لنظام المعلومات:**

وهو الذي يقوم بوضع نظم للمعلومات بما يتماشى والسياسة المنتهجة داخل المكتبة وذلك من اجل تحقيق أهدافها.

**ث-مهندس المعلومات:**

وهو المشرف على الحواسيب ومعدات الاتصال بالشبكات بالإضافة إلى إشرافه على تسيير نظم المعلومات من الجانب التقني.

**ج-مترجم علمي:**

حيث يكمن دوره في مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية، مما يستلزم من أخصائي المعلومات إتقان اللغات الأجنبية.

**ح-وسيط المعلومات:**

يقوم أخصائي المعلومات بدور الوسيط بين المستفيدين والأوعية الفكرية فهو يساعد المستفيدين في الوصول إلى مصادر المعلومات بمختلف أشكالها.

**خ-خبير المعلومات:**

حيث يقوم بدراسة متطلبات الرواد من حيث الأوعية الفكرية التي يحتاجون إليها، كما يرشدهم إلى كيفية الحصول عليها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> جمال، بدير، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الحامد للنشر، ص79

**د- مدير المعلومات:**

وهو من يتولى التخطيط والتنسيق داخل المكتبة، فهو المسؤول على برامج من حيث مواردها المالية والبشرية.

**5- خصائص أخصائي المعلومات:**

في ظل تزايد الكم الهائل للمعلومات والتطورات المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال مما نجم عنه تغير احتياجات المستفيدين وجب على أخصائي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص والتي تمكنه من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات والمتمثل فيما يلي:

**أ- التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة:**

ذلك يعني عدم الخوف 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 في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها ولا شك انه يفضل تغيير الذهنيات لمسايرة التطورات وتغيير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

**ب- روح التعلم الذاتي:**

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحث الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيته المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لذلك شرائح المجتمع بما فيها المستفيد وأنظمة المعلومات.<sup>1</sup>

**ت- القدرة على العمل في إطار التشاور:**

لقد أصبح العمل التعاوني والتشاورى سمة من سمات النجاح في مجال البحث والاكتشاف فلا يمكن لأحد أن يتم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددتها

1- جمال، بدير، المرجع السابق، ص79

ثم إن أحسن التخصصات هي التي تأخذ طابع المشروعات الميسرة في إطار تشاوري وتنسيقي من طرف فرق المتخصصين من ذوي الخبرات المختلفة المتنوعة.

### ث- القدرة على حل المشكلات:

هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما هي فالحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية تدفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لحل مشكلته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب لمواجهتها وذلك من بين مجموعة من حلول يضعها الإنسان بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات

### ج- المرونة:

كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة حتى لو كانت هذه المواقف عفوية وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التقييم والحكم واتخاذ القرار.

### ح- القدرة على تحمل الصعوبات:

إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب والصعوبة للاندماج فيه وذلك يدفع بالفرد إلى التسلح والقدرة على تحمل المشكلات وعدم الخضوع إلى نقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها ومهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوباتها عليه التصدي والتحمل ومواجهتها حتى يتغلب عليها ويتمكن بذلك من التغيير والتطور للبقاء في المنافسة المستمرة ويتجنب التهميش والعزلة.

### خ- القدرة على الابتكار والإبداع:

إن تحصل أخصائي المعلومات على قدرة التفكير للإبداع فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل من أفراد مجتمع المعلومات دون أي استناد حتى يتمكنوا من الحصول على هذه المعلومات<sup>1</sup>

### د- اليقظة المعلوماتية:

1 - بدر، احمد أنوار، عبد الهادي، محمد فتحي، علم المعلومات والتكامل المعرفي، دار الطباعة للنشر، 1998، ص 58

أصبح المجتمع يفرض على أخصائي المعلومات الآن وفي كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار على المعلومات الإستراتيجية التي هو دوما بحاجة إليها إذ تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع فهم أشياء كثيرة ومفيدة تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الانجاز.<sup>1</sup>

## 6- الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات:

الأخلاق هي الركيزة الأولى التي تقوم عليها المكتبات والمعلومات على اعتبار أن القواعد والقوانين الخاصة بالأخلاق المهنية والسلوك المهني تساهم إسهاما كبيرا في تحقيق التربية المهنية وممارسة الواجبات وفقا لمبادئ وقواعد مقننة ومتفق عليها من جانب أخصائي المعلومات، حدث هذا عندما قامت جمعيات المكتبات والمعلومات بهدف الاقتداء به من طرف العاملين في المهنة<sup>2</sup>، فالأخلاق المهنية تهدف إلى تحقيق هدفين الأول يتمثل في توفير حماية أفضل لأخصائي المعلومات والثاني يتمثل في توفير خدمة أفضل لجمهور المستفيدين من خدمات المكتبات ومراكز المعلومات وان تقوم بإعداد دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات.

ومن هنا ينبغي على جمعيات المكتبات ومراكز المعلومات في الدول العربية أن تقوم بإعداد دستور أخلاقي لمهنة المكتبات والمعلومات تتناسب وطبيعة عمل أخصائي المعلومات في هذه الدول لوضع إطار يحدد له مسؤولياته تجاه مهنته من جهة ومجتمع المستفيدين من جهة أخرى.

ويمكن تلخيص بعض مبادئ أخلاقيات أخصائي المعلومات في النقاط التالية:

- التواضع في التعامل مع المستفيدين مع الرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات إليهم دون تمييز.
- الالتزام بأداب المعاملة من بشاشة ورفقا ولين في الكلام والألفاظ الحسنة والابتعاد عن الانفعال والألفاظ القبيحة.
- الإصغاء لانشغالات المستفيدين ومناقشة مشاكلهم البحثية والمعلوماتية.
- الرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم.
- الطاعة والانضمام إلى أي فريق عمل يراه الرئيس مناسب.

1 - بدر، أحمد أنور، عبد الهادي، محمد فتحي، المرجع السابق، ص59

2-الملك، مجمل لازم، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، عمان : مؤسسة الوراق، 2010، ص166

- تقديم النصيحة لمن يحتاج النصيحة وخاصة مع الزملاء الأقل خبرة مع الاعتراف بفضل أصحاب الفضل.
- تقبل النقد والرأي الآخر والتحلي بروح التسامح.
- احترام الأنظمة والقوانين التي يصدرها المدير لصالح العمال.
- الولاء والانتماء وبقظة الضمير تجاه مسؤوليات العمل.
- إتقان العمل والحفاظ على المستوى الجيد في الأداء.
- حماية الخصوصية وتوصيل المعلومات دون تصريحات أثناء استخدام البريد الإلكتروني.
- المبادرة إلى تطوير مهنة المكتبات والمعلومات بدراسة ومناقشة الأنظمة و الخدمات التي أثبتت عدم جدواها من خلال العمل ورفع ذلك للمعنيين بالتطوير و التغيير<sup>1</sup>
- التعامل مع الزملاء بناء على أسس أخلاقية تقوم على الاحترام.
- الصبر خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور.
- الصدق والأمانة لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها وإسهاماتها وينبغي انجاز العمل بصدق وأمانة.<sup>2</sup>

## 7- دور أخصائي المعلومات في ظل التطور التكنولوجي:

في محيط البيئة الرقمية هل حدثت قطيعة مع وظائف المكتبة يقول أبريك حذر: إن التغيير الكثير الذي حصل مع ظهور المكتبات الرقمية تمثل في الفصل الزمني والفضائي بين المجموعات الوثائقية وبين المكتبيين فهؤلاء مدعوون للتعامل مع موارد المعلومات عن بعد، وإن دورهم الفني التقليدي المتمثل في إدارة المجموعات سيتقلص نوعا ما لفائدة دور الوساطة فإن الوظائف الأصلية لن تندثر ولكن على العكس ستلحم مع ظهور المكتبات الافتراضية فالوظائف التقليدية تعرف تغييرا من حيث الشكل وليس من حيث الأصل بمعنى أن مهام المكتبة ستتركز على المجموعات الإلكترونية أكثر من المجموعات الورقية وما يتبعها من تقديم خدمات للمستفيدين. يمكن تلخيص وظائف أخصائي المعلومات في وقتنا الراهن في الوظائف التالية:

1 - فهميم، مصطفى، الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات، القاهرة: دار الفطر العربي، 2006، ص174-175  
السعيد، مبروك إبراهيم، أخصائي المكتبات بين المهنة والرسالة، كفر الشيخ: دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، ص 51

**أ - وظيفة الاقتناء واقتناء موارد معلوماتية من الواب :**

الوظيفة التقليدية للمكتبة تتمثل في اقتناء الوثائق حسب حاجيات المستفيدين ومن معايير الاقتناء الجودة والتكلفة ولكن مع بروز شبكة الانترنت ظهرت وطرحت مسألة كيفية التعرف على المستفيدين واختيار الموارد المناسبة لهم فالمستفيد غير معروف بشكل جيد لأنه يحصل على خدمات المعلومات عن بعد، ولذلك كان لزاما على المكتبة أن تقوم بدراسة ميدانية فالتعرف على المستفيدين الذين يدخلون موقع المكتبة على الواب (عدد الزيارات ونشاطهم والمعلومات التي يحتاجونها) وبالنسبة لاختيار المصادر تقوم المكتبة بتعويض المصادر التقليدية بمصادر على الخط بالإضافة إلى الإعلام بالمصادر الالكترونية الهامة عن طريق موقع المكتبة ويتم ذلك بواسطة ما يسمى رصد المواقع أو اليقظة المعلوماتية بمعنى السهر الدائم للبحث عن الموارد الالكترونية سواء ما يظهر من موارد جديدة أو ما يطرأ على القائم منها من تطورات.

**ب-وظيفة فهرسة الموارد:**

حيث تقوم المكتبات بفهرسة الموارد المعلوماتية العامة المتوفرة على الانترنت ووضعها في صفحات الروابط (Link) ومن المشاريع الهامة في هذا المجال نذكر المشروع التعاوني لفهرسة الموارد (OCLC) الذي يسمح بفهرسة الموارد على شكل مارك ودبلن مع استخدام قائمة رؤوس موضوعات مكتبة الكونغرس ويسمح هذا المشروع التعاوني بمراقبة الروابط وتحديثها وكذلك بإنشاء صفحات واب تتضمن أجزاء من قاعدة.

**ت-وظيفة الاتصال وإدارة حقوق الملكية:**

إن يهتم المكتبي أيضا بحقوق الاتصال بالموارد الالكترونية التي يتيحها للمستفيدين سواء أقرص مكتنتزة أو الموارد الموجودة على الواب توقيع عقود مع الأطراف مع الناشرين والموزعين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> السعيد، مبروك إبراهيم، المرجع السابق، ص 51

### ث- إنتاج الموارد الإلكترونية وإتاحتها:

تقوم المكتبة بوظيفة النشر أي برقمنة الوثائق الورقية المتوفرة لديها ووضعها على ذمة المستفيدين وهنا نرى أن المكتبي يتحول إلى ناشر يتابع عملية الرقمنة فيختار النصوص التي ينسخها ويراعي جوانب الملكية الفكرية الخاصة بكل وثيقة وسبل إتاحتها.

### ج- حفظ الموارد الرقمية:

مع التطور التكنولوجي الرهيب وتعدد المصادر الإلكترونية برزت مشاكل متنوعة تتمثل في تأثر الأوعية الرقمية لهذا التطور ونتج عن ذلك بعض النصوص الرقمية بدأت تختفي لأنه لم يعد بالإمكان قراءتها بسبب تغير طرق الترميز لذلك فإن المكتبي مدعو لإعادة تسجيل المعلومات الرقمية بصفة منظمة على أوعية جديدة كذلك الناشر يولي أهمية لحفظ المعلومات الرقمية فهو يدخل البيانات الجديدة ويتلف البيانات السابقة التي لم تعد ذات أهمية تجارية بالنسبة له وهنا يأتي الدور الهام للمكتبي في حفظ الموارد الرقمية وهي أساسية لتأمين استمرارية المصادر الإلكترونية.

### ح- وظائف أخرى:

أمام تعدد تكنولوجيا الاتصال وإزاء التدفق للمعلومات في شتى ميادين المعرفة الإنسانية أصبح لزاما على المكتبي أو أخصائي المعلومات القيام بهذه الوظائف:

- المشاركة في بعض المهارات المتعلقة بالنشر كالتحرير والإخراج ولغات الحاسب قصد إنتاج أشكال إلكترونية للمكتبة ذات المستوى القرائي المنخفض.
- المشاركة في تطوير عملية التصفح وبالتالي المشاركة في إنشاء البيانات الوسطية (الإنشاء الآلي للكشافات، الإنشاء الآلي لتسجيلات الفهرسة الوصفية).
- ليستمر نشاط المكتبيين في حفظ الأرشيفات فيما يتعلق بالمواد النادرة والمخطوطات المهمة أما بقية المواد توضع في شكل رقمي.
- توفير التسجيلات الإلكترونية للمواد بصفة عامة<sup>1</sup>

1- محمد، فتحي عبد الهادي، المرجع السابق، ص، 210- 211



## خاتمة الفصل:

إن الاهتمام الكبير والمتزايد للمعلومات الذي أصبح بمثابة العملة الأساسية والمتداولة بين مختلف المؤسسات باختلاف نشاطها العلمي والعملية، حيث يعد من يمتلك المعلومة يمتلك القوة ولديه القدرة على البقاء والاستمرار وأكبر دليل على ذلك هو الإقبال الكبير على مختلف مصادر المعلومات وفي مقدمتها شبكة الانترنت.

ومن هذا المنطلق وجب على أخصائي المعلومات النهوض بالقطاع وذلك بتحسين مستوياتهم المهنية والرفع من الكفاءات والمهارات التي تمكنه من إثبات وجوده في عالم سريع التغير تسوده التكنولوجيات الجديدة، لأنه بدون هذه الكفاءات لن يستطيع التأقلم مع المستجدات ولن يتمكن من أداء مهامه على أكمل وجه، فأخصائي المعلومات يعتبر العنصر الفعال في ظل ظهور ما يسمى بإدارة المعرفة.

# الفصل الثاني:

## مدخل إلى إدارة المعرفة

تمهيد

- 1- ماهية المعرفة
- 2- نشأة ومفهوم إدارة المعرفة
- 3- أهمية وأهداف إدارة المعرفة والعناصر الأساسية لها
- 4- عمليات ومجالات ومناهج إدارة المعرفة
- 5- متطلبات ووظائف إدارة المعرفة
- 6- العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة
- 7- تحدي تنفيذ إدارة المعرفة

**تمهيد:**

أصبحت إدارة المعرفة من الاستراتيجيات التي تتبناها مختلف المؤسسات والمنظمات من أجل تحسين أعمالها من خلال مساعدتها في تنمية قدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات والاكتشافات والابتكارات في عصر تشهد به البشرية ثورة معرفية مصحوبة بثورة في تقنية المعلومات والاتصالات ساهمت جميعها في إحداث تغييرات جذرية في مختلف أوجه حياة المجتمعات والمنظمات وأن من أهم ما تقع فيه هذه الهيئات من أخطاء في ذلك هو خزن المعرفة وعدم إيصالها للمعنيين والمستفيدين منها على المستوى الداخلي للمنظمة والمستوى الخارجي، وعدم توظيف المعرفة لإشاعة الفهم المشترك الذي يسبب الاختلاف والتباين من قبل الموظفين في تفسيرهم لها والتوهم بان الحواسيب هي المكان الذي تحفظ فيه المعرفة وليس عقول البشر وعدم الاهتمام بالمعرفة الكامنة أو الضمنية التي يمكن أن تستمد من المعرفة الصريحة والمعلنة وفقا لقاعدة ليس كل ما يعرف يقال والمكتبات بمختلف أنواعها ليس بمعزل عن ذلك حيث يتوجب عليها أن تدرك أن أهميتها يكون في مدى قدرتها على إحراز التطور والنجاح من مدخل أن المعرفة وتطبيقها هما السبيل لصنع مستقبلها .

**1- ماهية المعرفة:**

تعريف المعرفة من قبل بض العلماء:

أ- يعرف قاموس أوكس فورد المعرفة: أنها الفهم من خلال الممارسة والخبرة والملاحظة أو من خلال الدراسة<sup>1</sup>.

ب- يعرف قاموس راندوم هاوس المعرفة: على أنها الاطلاع على الوثائق أو الحقائق أو المبادئ سواء من الدراسة أم من التقصي<sup>2</sup>.

ت- يعرفها (prusak daveenport): على أنها مزيج مركب من خبرات المشكلة الآراء، القيم، المعلومات الضمنية وآراء الخبراء التي تقدم إطارا للمشاركة بالخبرات والمعلومات الجديدة بعد أن ترشح في عقول العارفين<sup>3</sup>.

ث- يعرف (karl sveiby) المعرفة: بأنها التبصر والفهم التي تتعكس على المقدرة العملية التي تعتبر المصدر الأساسي للعمل ببراعة وعند نقل المعرفة إلى الآخرين وتطبيقها بشكل متكرر يؤدي ذلك إلى تراكم الخبرات وعند استخدامها بشكل ملائم يزيد الكفاءة<sup>4</sup>.

انطلاقاً من التعاريف السابقة للمعرفة يمكن الوصول إلى تعريف شامل لها وهو:

المعرفة معلومات منظمة قابلة للاستخدام في حل مشكلة معينة، أو هي معلومات مفهومة محللة ومطبقة وتعتبر أيضاً مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات<sup>5</sup>.

1 - حيدر، شاكور نوري، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة، دراسة كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة ديالي، العدد 48، العراق، 2011، ص 130

2 - بوزيدوي، محمد، غدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز: دراسة حالة بجامعة زيان عاشور، الجلفة، رسالة ماجستير في تسير الموارد البشرية، 2014 ص 3

PETTER GOTTSCHALK ,STRATEGIE KNOWLEDGE MANAGEMETTECHNOLOGY ,IDEAGROUP 3 PUBLISHING.2005.P60

4 - بوزيدوي، محمد، إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز: دراسة حالة بجامعة زيان عاشور، الجلفة، مرجع السابق، ص 4

5- عمر، احمد الهمشري، المكتبة ومهارات استخدامها، دار الصفاء: عمان، 2009، ص 44

## 2- نشأة ومفهوم إدارة المعرفة:

### أ- النشأة:

يعتبر مفهوم إدارة المعرفة قديم وجديد في نفس الوقت فقد درج الفلاسفة على الكتابة في هذا الموضوع منذ آلاف السنين لكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكله أماكن العمل يعتبر أمراً حديثاً نسبياً، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة لكن معظمه كان خلال السنوات القليلة الماضية ففي مطلع التسعينات من القرن المنصرم تم الإشارة خلال المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي سنة 1980 إلى عبارة " المعرفة قوة " (Knowledge Power) ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة (Knowledge Engineering) ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة وفي عام 1997 ظهر حقل معرفي جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة Knowledge Management) وقد تبع هذا التطور تغيير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع والتي من بينها تغيير في عنوان مجلة من هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة، وفي النصف الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع المهمة والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري للإدارة والتحول إلى المنظمات والأعمال القائمة على المعرفة لم يعد عملاً معزولاً بل هو اتجاه واسع وعميق ومتنوع أصبح يغطي كافة مجالات الحياة المختلفة في الكثير من المجتمعات المعاصرة ، وعليه كانت بداية الاهتمام بإدارة المعرفة في منظمات الأعمال في مطلع التسعينات حيث مر هذا المفهوم منذ ذلك الوقت بثلاثة مراحل انطلاقاً من مفهوم المعرفة قوة ثم هندسة المعرفة وصولاً إلى مفهوم إدارة المعرفة<sup>1</sup>.

### ب- مفهوم إدارة المعرفة:

هناك عدة تعاريف لإدارة المعرفة يمكن ذكرها فيما يلي:

1- ربحي، مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع: عمان، 2008، ص124-123

**ب-1- يعرفها نجم عبود نجم:**

بأنها: "هي مدخل لإضافة أو إنشاء القيمة من خلال المزج أو التركيب أو التداؤب بين عناصر المعرفة من إيجاد توثيقات معرفية أفضل مما هي عليه كبيانات أو معلومات أو معارف"<sup>1</sup>.

**ب-2- يعرفها ربحي مصطفى عليان:**

على أنها: "هي نشاطات موجهة لخلق المعرفة عن طريق التعليم والتعلم وإعادة التعليم والتعلم لضمان إحداث التغيير المطلوب وبطريقة مخططة ومدروسة في المستويات التنظيمية كافة ويتركز التغيير الذي سيتم إحداثه اتجاه تعزيز الوضع التنافسي كحداثة تقدم بها المنظمة لإضافة قيمة تنافسية لها"<sup>2</sup>.

**ب-3- يعرفها عبد الستار المعطي:**

بأنها: "عملية تم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال سواء كان في الوثائق أو قواعد البيانات أوفي عقول العاملين لإضافة القيمة للمنظمة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طريق غير مسبوقه"<sup>3</sup>.

**ب-4- يعرفها عبد الرحمان الجاموسي:**

بأنها: "هي تطور فكري انتقل بنا من الفكرة الشائعة لقيد سلسلة قيمة المعلومات إلى سلسلة قيمة المعرفة حيث تعد أولى الأنظمة التقنية تقود عمليات العمل بينما تتعامل مع الناس كمؤدين للعمل أما الثانية تتعامل مع الأنظمة البشرية كعناصر أساسية تستغل المعلومات المحفوظة في الأنظمة التقنية وبتقويم مستمر"<sup>4</sup>.

1 - نجم، عبود نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر:الأردن،2005، ص97

2 - ربحي، مصطفى عليان، إدارة المعرفة، المرجع السابق، ص78

3 - عبدالستار، المعطي، وآخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر: عمان، 2009، ص114

4 - عبد الرحمان، الجاموسي، إدارة المعرفة في منظمات الأعمال دار وائل للنشر: عمان، 2013، ص59

**ب-5- يعرفها جمال يوسف بدير:**

بأنها "مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنتشر وتستخدم المعرفة وتنتشرها وتستخدمها من قبل الممارسين لتزويدهم بالخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسين نوعية القرارات وتنفيذها"<sup>1</sup>.

**3- أهمية وأهداف إدارة المعرفة والعناصر الأساسية والإستراتيجية لها:****أ- أهمية إدارة المعرفة: لإدارة المعرفة أهمية بالغة يمكن تلخيصها في النقاط التالية:**

- تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع من جودتها الداخلية لتوليد الإجراءات الجديدة.
- تعد عملية نظامية تكاملية لتسبق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهداف تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظم المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
- تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
- تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
- تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوة في توقعاتهم.
- تساهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.
- توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
- تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
- تساهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.
- تبسيط العمليات وخفض التكاليف عن طريق التخلص من الإجراءات المطلوبة أو غير الضرورية

1- جمال، يوسف بدير، اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات، دار كنوز للمعرفة العلمية، 2010، ص33

- تعمل على تحسين خدمات العملاء عن طريق تخفيض الزمن المستغرق في تقديم الخدمات المطلوبة.

### ب- أهداف إدارة المعرفة:

- التركيز على تنمية الجوانب الاجتماعية والثقافية والتنظيمية لإدارة المعرفة.
- المساهمة في المناقشات الخاصة بالسياسات الحكومية والإجراءات المتعلقة بإدارة وتطوير البنية التحتية لمجتمع المعرفة.
- التعريف والتوعية بشكل شمولي لمعنى إدارة وتطوير المعرفة ونشره بين رجال الأعمال بحيث يتم استخدامها بشكل أكبر كمبادئ لإدارة المعرفة وتعميم الاستفادة عن طريق بلورة الفرص الخاصة بأعمال إدارة المعرفة.
- دراسة الأوضاع الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والأنظمة ذات العلاقة والتي تؤثر على فاعلية مبادرات إدارة المعرفة.
- العمل على تنمية العوامل الاجتماعية والثقافية التي تشجع الأفراد على المشاركة في المعرفة ضمن المنطقة.
- العمل على زيادة عدد الأشخاص الذين يمكنهم الوصول إلى الحاسبات الآلية والانترنت والتقنيات ذات العلاقة.
- وضع بيانات وأدلة خاصة بالأعمال ذات العلاقة بمجتمع المعرفة.
- المساهمة من منظور الأعمال في المنتديات المتعددة الأطراف المهتمة بالمواضيع المتعلقة بمجتمع المعرفة العالمي.
- تمثيل مجتمع الأعمال في المؤسسات فيما يتعلق بالمواضيع الخاصة بمجتمع المعرفة.
- تطوير أسس ومعايير التأهيل لإدارة المعرفة تساعد في تطوير الجوانب المهنية والتعليمية للمهنيين المختصين في إدارة المعرفة<sup>1</sup>.
- خلق البيئة التنظيمية التي تشجع كل فرد من المنظمة على المشاركة بالمعرفة لرفع لمستوى معرفة الآخرين.
- جذب رأس مال فكري لوضع الحلول للمشكلات بالمعرفة للرفع من المستوى المعرفي.

1 - خضر، مصباح إسماعيل، طيطي، إدارة المعرفة التحديات والتقنيات والحلول، دار الحامد: عمان، 2010، ص.45



- تهدف إلى الإبداع والوعي والتصميم الهادف والتكيف للاضطراب والتعقيد البيئي والتنظيم الذاتي والذكاء والتعلم.

### ت-العناصر الأساسية لإدارة المعرفة:

يشير الكثيرون من الباحثين إلى أن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة هي: {الإستراتيجية،الأشخاص، التكنولوجيا،العملية} فالمنظمة تحصل على المعلومات والطاقة والنشاط من البيئة الخارجية وباشترك العناصر الأربعة تتحول تلك المعلومات والطاقة إلى معرفة وعمليات وهيكل تنتج سلعا وخدمات إلى تفاعل العناصر الأربعة يحدد شكل وطبيعة المعرفة وحجم الاحتياج لها.

### ت-1-الإستراتيجية:

تعرف الإستراتيجية على أنها أسلوب التحرك لمواجهة تهديدات أو فرص بيئية والذي يأخذ في الحسبان نقاط القوة والضعف الداخلية للمشروع سعيا لتحقيق رسالة وأهداف المشروع وينظر لها على مستويين:

- **المستوى الأول** يبحث في الأساليب والأدوار التنفيذية والتي تقع مسؤوليتها على مسؤول إدارة المعرفة وتهدف إلى تطوير إستراتيجية معرفة المنظمة ومنحها الصفة الرسمية عبر المستويات التنظيمية.

- **المستوى الثاني** يتمثل في ضمان تطوير تلك الإستراتيجية وتكاملها مع إستراتيجية المنظمة الأشمل والإستراتيجية في إدارة المعرفة تختلف في معالجتها تبعا لنوعي المعرفة فالإستراتيجية في مجال المعرفة الضمنية تتمثل في تنمية شبكات العمل لربط الناس لكي يتقاسمون المعرفة والتي تعبر عن الخبرة الفردية التي تقود إلى الإبداع المبني على المشكلات الإستراتيجية إما في مجال المعرفة الظاهرة فإن الإستراتيجية تتمثل في تطوير نظام الوثائق الورقي أو الالكتروني وخرن وتنسيق ونشر وإدامة المعرفة بقصد تسهيل وإعادة استخدامها والاستفادة منها.<sup>1</sup>

### ت-2-الأشخاص:

يعد الجانب البشري الجزء الأساس في إدارة المعرفة لكونه يتضمن الأساس الذي تنتقل عبره المنظمة من المعرفة الفردية إلى المعرفة التنظيمية التي تنشط فيها ذاتها في اتجاه المشاركة بتلك المعرفة

<sup>1</sup> خضر، مصباح إسماعيل، المرجع السابق، ص.45.

وإعادة استخدامها والمقصود بالأفراد هنا هم كادر أنظمة المعلومات وكادر إدارة المعرفة وكادر البحث والتطوير وعمليا فإن الأشخاص يصبحون المكونات الرئيسية في برامج إدارة المعرفة ولا تستطيع العمل من دونهم وتلعب العوامل النفسية لهم دورا كبيرا في إدارة المعرفة وهذا بخلق نوعان من التنافس في جانب المدخلات واهتماما في جانب المخرجات.

إن صناع المعرفة هم الأفراد يقومون بخلق المعرفة كجزء من عملهم ويتكون هؤلاء من مهندسين ومحللين في مجالات مختلفة وهم يوفرون الموجودات أو الموارد غير المادية التي تصبح حيوية للنجاح والنمو التنافسي ومن بين الأدوار التي يؤديها الأشخاص في إدارة المعرفة نذكر:

- ❖ يقوم مدير إدارة المعرفة الرئيس بدور قيادي حيث يقوم ببناء علاقات عمل جيدة مع الإدارة العليا ومع العاملين في الأقسام الأخرى.
- ❖ تعد عقول الأفراد المبدعين أهم مصادر المعرفة حيث تخلق الأفكار اللامعة.
- ❖ تقييم وتعزيز وقبول وحساب فوائد المدخلات من المعلومات كي يجري تحويلها إلى معرفة ويكون من أبرز أدوارهم تحديد من سيجري توصيل هذه المعرفة إليه.

### ت-3- التكنولوجيا:

تؤدي دورا مهما في إدارة المعرفة سواء في توليد المعرفة واكتسابها أو نشرها أو الاحتفاظ بها وبالتنسيق مع الموارد البشرية سيما التطبيقات التكنولوجية في مجال الحاسوب التي تبرز في ثلاث تطبيقات مهمة هي معالجة الوثائق، أنظمة دعم القرار، الأنظمة الخبيرة<sup>1</sup>. ففي معالجة الوثائق فإن التطبيقات التكنولوجية تساعد في انجاز الوظائف الكتابية وفي تتميط عمليات الإدخال وإعداد الوثائق وزيادة سرعة ودقة ومعالجة هذه الوثائق وسهولة تداولها، أما بالنسبة لأنظمة دعم القرار فإن تطبيقات دعم القرار تعمل على تقليص مدة عملية الإبداع ودعمها، أما الأنظمة الخبيرة فإن التكنولوجيا توفر ثلاثة عناصر مهمة هي:

- ❖ قاعدة معرفية تحتوي على معرفة حول موضوع معين.
- ❖ القدرة على اتخاذ القرار.
- ❖ القدرة على التمييز بين أنواع المعرفة وسهولة الوصول إليها.

1 - صلاح الدين، الكبيسي إدارة المعرفة، جامعة بغداد: بغداد، 2005، ص 97

**ت-4- العملية:**

توفر العملية المهارة والحرفة اللتين تعدان من أهم مصادر المعرفة وتتم المحافظة عليها عبر المكانة والتي يتم تحقيقها من خلال العملية والقضايا الإستراتيجية للعملية تواجه ثلاث مجالات رئيسية هي:

- ❖ فهم السياق التنافسي للمنظمة أي: هل يتم التركيز على النوعية أم التكلفة؟
- ❖ تقرير مدى الممارسة العملية أي: تحديد إلى أي مدى يتم التصنيع هل هو نهائي أم نصف مصنع؟
- ❖ تحديد ما تركز العملية عليه، هل عملية التصميمات القابلة للنسخ والتكرار مثلا أم على التغيير المستمر للتصميم؟

ويمكن تحديد دور العملية في إدارة المعرفة بالأنشطة الآتية:

- ❖ العمل المعرفي يرتبط بنشاط صناع المعرفة (Knowledge Worken) الذين يشغلون مراكز متقدمة في قسم العمليات وتعكس خبرتهم بقوة في تصميم عملهم .
- ❖ تساهم في تطوير البرامج الرسمية التي تبني المشاركة الفردية والجماعية في برنامج إدارة المعرفة
- ❖ توفر العملية قياس النتائج وتراقب عملية التقدم بتنفيذ البرنامج وتعطي مؤشرات لتقليل التكلفة وتحقيق سرعة الاستجابة<sup>1</sup>.

**ث-العناصر الإستراتيجية:**

من شأن الإستراتيجية الجيدة أن تمدك بخطة التحرك المناسبة للوصول إلى الهدف في الوقت المناسب كما أنها تدلك على الاستثمارات المطلوبة في أماكنها الملائمة ومن أجل ذلك لابد من الأخذ بالأسباب متمثلة فيما يلي:

- ❖ دعم البنية الأساسية لإدارة المعرفة بالعامل البشري المناسب.
- ❖ توسيع البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.
- ❖ وصف الثقافة المؤسسية.
- ❖ تطوير مداخل متخصصة لتنفيذ الإستراتيجية مثل التعلم قبل المشروع وأثناءه وبعده.

1 -صلاح، الدين الكبيسي، المرجع السابق، ص 98-99

## ❖ تنظيم الإجراءات

وعند التفكير في وضع إستراتيجية يجب تذكر أن لكل مقام مقالاً أي أن الإستراتيجية المثالية لإحدى المؤسسات قد تكون غير ملائمة على الإطلاق لمؤسسة أخرى أي أنك يجب أن تتيح لمؤسستك إستراتيجية تلاؤمها وخاصة بها.

لوضع إستراتيجية خاصة لمؤسستك من أجل الوصول إلى أفضل إستراتيجية لها عليك الإجابة على الأسئلة التالية:

❖ ما طبيعة الأعمال التي تؤديها؟

❖ ما رؤيتك وما أهدافك؟

❖ كيف تخطط لتنفيذ هذه الأهداف؟

❖ ما البيئة العملية الحالية لمؤسستك؟

❖ ما صناعتك؟ وما الذي يؤثر فيها؟ وما البيئة الملائمة لصناعتك؟

من شأن إستراتيجية إدارة المعرفة أن تساعد المؤسسة في الوصول إلى إستراتيجية عامة متكاملة الأهداف ولذلك يجب تأصيل إستراتيجية إدارة المعرفة قبل إستراتيجية المؤسسة لكن مما قد يثير الدهشة أن الحوار الذي تديره إدارة المعرفة قد تكتشف معه ضرورة تغيير إستراتيجية المؤسسة بأكملها بسبب ما قد تتسم به من تقصير غير ظاهر أو عدم توظيف بعض الإمكانيات المناسبة فيها الأمر الذي يتطلب إعادة تشكيل الإستراتيجية وتقديم رؤية جديدة للمؤسسة فتطوير الإمكانيات الجديدة من خلال إدارة المعرفة من شأنه أن يغير من موازين المؤسسة ويدعو إلى تغيير إستراتيجية وهو ما حدث بالفعل في شركة ماكنزي للاستشارات الإدارية عندما أوصى مجتمع الممارسة باتجاه إستراتيجي جديد لهذه الشركة وهذه الإستراتيجية المناسبة نحن في حاجة إليها وإن كانت تعمل في وحدة إدارية من وحدات المؤسسة ومجرد قسم صغير<sup>1</sup>.

1- يورك برس، إدارة المعرفة، سلسلة المميزون الإدارية، مكتبة لبنان ناشرون: لبنان، 2005، ص48

**4-عمليات ومجالات ومناهج إدارة المعرفة:****أ-عمليات إدارة المعرفة:**

**أ-1-توليد المعرفة:** إن عملية توليد المعرفة تبدأ بفكرة يقدمها الفرد الذي حصل عليها أو ابتدعها ويمكن توليدها أيضا من خلال أقسام البحث والتطوير والتجريب وتعلم الدروس والتفكير الإبداعي إن تمثيل المعرفة وامتصاصها يشير إلى الحصول على المعرفة الظاهرة، وتتوقف كفاءة توليد المعرفة على قدرة المنظمة وأفرادها على التعلم والاتصال وأشار فرجاني إلى أن المعرفة تكتسب عبر طرائق ثلاثة هي: (التعلم، البحث العلمي، التطوير التقني) ويؤكد عليها خاصة في الدول النامية لما تعانيه من أزمة نتيجة نزيف الكفاءات وأحكام سيطرة الدول المتقدمة على حقوق الملكية الفكرية الفردية في ظل العولمة .

**أ-2-خزن وتنظيم واسترجاع المعرفة:** وتشمل العمليات التي يتم من خلالها الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها ويكون لاستدام تقنيات المعلومات دور بارز في جميع مراحل هذه العملية وتعد هذه العملية بمثابة الذاكرة الضمنية للمؤسسة التي تشمل على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والعمليات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وتكتسب هذه العملية أهمية كبرى في المنظمات والمؤسسات التي تعاني من معدلات عالية لدورات العمل التي لا يوجد لدى موظفيها استقرار بسبب صيغ التوظيف المؤقتة عبر العقود القصيرة الأجل والتي قد يغادرونها وبالتالي فقدان المعرفة الضمنية التي يحملها هؤلاء الأفراد بسبب عدم توثيقها .

**أ-3-نقل ومشاركة المعرفة:** وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين مختلف الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة حيث يستغل الأفراد مهاراتهم في ذلك ويتم توزيع المعرفة الضمنية بأساليب مختلفة كالترتيب والحوار أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم ويكون للدعم الإداري دور مهم في ذلك ويكون للتكنولوجيا المتوفرة أيضا دور في تسهيل التوزيع والتشارك بالمعرفة عبر شبكة الاتصال الداخلية والبريد الالكتروني ونظم الأرشفة والإدارة الالكترونية والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى شخص الباحث عنها في الوقت الملائم<sup>1</sup>.

1 - منشورات sla/agg, عتيق عبد الله، جاسم، محمد جرجيس، إدارة المعرفة مفهومها وأهميتها وواقع تطبيقها في المكتبات العامة في المؤتمر العشرين، قطر، 2014م، ص15

**أ-4-تطبيق المعرفة:** إن هذه المرحلة هي المستهدفة في عمليات إدارة المعرفة تصبح فيها المعرفة وتوظيفها أهم وسيلة في انجاز العمل بالمنظمة وفي هذه المرحلة تتجسد فائدة إدارة المعرفة وتتحدد مدى صحة وفعالية الأداء المعرفي في المراحل السابقة، إن المعرفة تأتي من العمل وكيفية تعليمها للآخرين حيث تتطلب التعلم والشرح والتعلم يأتي عن طريق التجريب والتطبيق إن تطبيق المعرفة يسمح بعمليات التعلم الفردي والجماعي الجدية والمشاركة في المعرفة التي تؤدي إلى ابتكار معرفة جديدة<sup>1</sup>.

#### **ب-مجالات إدارة المعرفة:** تتمثل مجالاتها في عدة عناصر من بينها:

- اتخاذ القرارات في جميع المجالات حيث تساعد إدارة المعرفة متخذي القرارات بالحصول على المعلومات المطلوبة كافة لاتخاذ قرار معين والتي تمكن متخذ القرار من فهم جميع جوانب الموضوع وأبعاده وانعكاساته كافة.
- التخطيط الاستراتيجي حيث إن الشخص الذي يتمتع بمعرفة وخبرة أقدر على التخطيط من غيره وبالتالي فإن المعرفة تفيد بشكل كبير في وضع وتطوير الخطط الاستراتيجية.
- تخطيط العمليات وإعادة هندستها أي إعادة تصميم العمليات إجراءات العمل.
- الاتصالات حيث تسهل عملية الاتصال لنقل المعلومات من خلال تقنية المعلومات المستخدمة
- إضافة قيمة للمنتج أو الخدمة
- تسير المشاريع وخاصة المشاريع الاستثمارية الكبيرة.
- المنظمات المعتمدة في عملها على المستندات.
- تسير العمليات بين المصالح والمديريات<sup>2</sup>.

1- كحلات، سمراء، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، رسالة ماجستير في علم المكتبات 2009، ص67

تم الإطلاع على الرابط بتاريخ 2021/04/12م. http://www.tadwiina.com - 2

ت- **مناهج إدارة المعرفة:** يمكن تصنيف مناهج إدارة المعرفة كالاتي:

ت-1- **المنهج الوثائقي:** هذا المنهج يجد ف إدارة المعرفة استخلاص للمعرفة من الأفراد وتحليلها وتشكيلها وتطويرها إلى وثائق مطبوعة أو الكترونية يسهل فهمها وتطبيقها ويتمثل ذلك بتكوين قاعدة معرفية في المؤسسة حيث تدار من خلالها وبواسطتها المعرفة ذاتها.<sup>1</sup>

ت-2- **المنهج التقني:** وفق هذا المنهج يظهر الانحياز نحو تقنية المعلومات مع إغفال الجوانب الفكرية لإدارة المعرفة ويتأكد هذا التشخيص بموجب تعريفها كونها تجسيد للعمليات التنظيمية التي تبحث في تدابير تقنية المعلومات على معالجة البيانات وكذلك قابلية الابتكار والإبداع الفردي وبالتالي باتت الانترنت والبريد الالكتروني وتقنية التماور والتخاطب الالكتروني تعبير عن قنوات ووسائل المشاركة بالمعرفة وتأكيد لمضمونها التقني<sup>2</sup>

ت-3- **المنهج الاجتماعي:** وفق هذا المنهج تبدو إدارة المعرفة طريقة للتفاعل بين العاملين عموما توفرها وسائل محددة تؤمن مشاركة جماعية في الخبرة والتقنية والقيم<sup>3</sup>

ت-4- **منهج القيمة المضافة:** يذهب هذا المنهج إلى اعتبار إدارة المعرفة منهجا لاستخلاص القيمة المضافة عند تطبيق واستخدام وعلى وفقه أصبح لإدارة المعرفة مكوناتها المتمثلة بالأفراد والتقنية العملية ومن ثم الإستراتيجية.<sup>4</sup>

ت-5- **المنهج المالي:** حيث تتضمن إدارة المعرفة مهمات تكوين رأس المال الفكري بصفته موجودا إلا أن إمكانية استخدامه وتداوله والمحافظة عليه وتطويره يمنحه هيكله ويجعله محسوسا.

ت-6- **المنهج المعرفي:** يختص هذا المنهج بالمنظمة المعرفية حيث تمتد تطبيقات إدارة المعرفة إلى كافة أقسامها وحيث أن المنظمة منتج للمعرفة فهي مصدر القيمة المضافة الذي يوفره صناع المعرفة

1- ربحي، مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ص43

2- إبراهيم ا، الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة-الممارسات و الأسس-والمفاهيم- دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان : ص31.

3- ربحي، مصطفى عليان، إدارة المعرفة، ص139

4- صلاح الدين، الكبيسي، إدارة المعرفة، ص37

كونهم ذو مؤهلات عالية إلا إن تحقيق ذلك يقوم على أربعة أركان رئيسية وهي المعتقدات المعرفية والالتزام والشكل التنظيمي.<sup>1</sup>

### 5-متطلبات ووظائف إدارة المعرفة :

**أ-المتطلبات:** تعتبر إدارة المعرفة أحد عناصر النمو ذات الاهتمام بحركة التجارية في عصرنا الحاضر وهناك أعداد متزايدة بشكل سريع من المشاريع تتجه أي تطبيق إدارة المعرفة لحصولهم على منافع مؤكدة وإدراكهم لأهمية هذه الإدارة الحيوية فإن الأعمال التجارية تنظر إلى إدارة المعرفة كأحد عوامل النجاح المهمة في المجتمعات المعاصرة الفعالة التي لا حدود لها وعلى ضوء ذلك ينبغي على المجتمعات والمؤسسات معرفة وإدراك العناصر الهامة التي تتطلب تطبيق إدارة المعرفة.

من هذا المنطلق يرى (هاكسل) بأن استخدام المعرفة بشكل مبني على أسس سليمة ومنظمة هو أحد العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح العمل التجاري والهدف من ذلك هو المشاركة بالمعرفة واستعمالها بشكل سريع وبكفاءة أكثر من المنافسين.<sup>2</sup>

إن إدراك متطلبات تطبيق إدارة المعرفة يؤدي إلى خلق بيئة ثقافية متجانسة تعطي الثقة للأشخاص المشاركين بالمعلومات وتزيد من تحسين أدائهم إذ قدر فينيران بأن تسعون بالمائة من نجاح إدارة المعرفة تتضمن اكتساب المعرفة والتشجيع على المشاركة بها

هناك عدة متطلبات تساعد المؤسسات على نجاح تطبيق إدارة المعرفة والتزامها المستمر بتشجيع الموظفين على المشاركة في التدريب والتعليم سواء في داخل المؤسسة أو من خارجها، ومن بين هذه المتطلبات نذكر:

- الحث على دوام استمرارية التعليم وكسب الخبرات.

-توفير قنوات متعددة لسهولة انتقال المعرفة.

-جعل خطوط الاتصال مفتوحة بشكل دائم لإمكانية الحصول بسهولة على المعلومات.

-تعزيز ودعم عمليات المعرفة.

1 - محمد عواد، احمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في ادارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان:2008، ص22

<sup>2</sup> cong .xand panya.k.issues ofknowledge mangment in the ublik sector.electronik journal vol1.2005p33



-تفويض الموارد البشرية.

-تحديث الكتابة من خلال حداثة البيانات والمعلومات بشكل دوري ومستمر.

-تخصيص ميزانية كافية لتمويل ودعم مشاريع إدارة المعرفة.

-الالتزام بالقاعدة الأساسية التي توفر جميع التقنيات اللازمة من تكنولوجيا واليات تقنية وبرمجيات وأدوات الرقمنة أي أن تكنولوجيا المعلومات كلها تلعب دور رئيسي ليس فقط في بداية تطبيق إدارة المعرفة وأثناء تنفيذ المشروع بالكامل.

#### ❖ توفير بنية تحتية اللازمة والمتمثلة في التقنية(التكنولوجيا):

وهي شبكة الاتصالات والكوابل الأرضية الحديثة المتطورة، كما لا بد من توافر أجهزة الحاسوب و البرمجيات الخاصة، ومحركات البحث الالكترونية التي تساعد في الوصول إلى المعرفة بسهولة.

#### ❖ توفير الموارد البشرية اللازمة: التي تعتبر من مقومات وأدوات العمل في إدارة المعرفة، وقد

يتوقف عليها النجاح في إدارة المعرفة وتحقيق أهداف المنظمة والأفراد هم الذين يقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة وحفظها وخلق معرفة جديدة و إنتاج سلع و خدمات متطورة.

#### ب-الهيكل التنظيمي: إذ يعد من المتطلبات الأساسية لنجاح أي عمل بما يحتويه من مفردات قد تقيد

الحرية بالعمل وإطلاق الإبداعات الكامنة لدى الموظفين، لذا لا بد من هيكل تنظيمي يتصف بالمرونة ليستطيع أفراد المعرفة من إطلاق إبداعاتهم والعمل بحرية لاكتشاف وتوليد المعرفة، حيث تتحكم بكيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها وتعزيزها ومضاعفتها وإعادة استخدامها ويتعلق أيضا بتحديد وتجديد الإجراءات والتسهيلات والوسائل والعمليات اللازمة لغدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية.

#### ت-المورد البشري: إن نظام إدارة المعرفة يعني الطاقات المتجددة والأفكار المتنوعة والمتدفقة وهو ما

يحتاجه العنصر البشري ليوكب هذه المستجدات بطرق مبدعة وقدرة هائلة على توليد هذه المعارف ورسمها ضمن خطط المؤسسة بحيث أصبح العمال الأكفاء يشكلون الأصول الإستراتيجية الجديدة للمؤسسة وبالتالي أصبح هدف ممارسات إدارة الموارد البشرية هو إدارة المعارف وتسهيل نشرها وبالأخص في زمن العولمة<sup>1</sup>.

1 - سيف، الدين سبتي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل لولاية بسكرة، رسالة ماجستير في العلوم السياسية، 2016، ص53

**ث-العامل الثقافي:** له دور في إيجاد ثقافة مجتمع المعرفة وتداولها بين الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنظمة مما يخلق نوعا من التعلم بالمشاركة، واكتساب الخبرات والمهارات وبناء علاقات بين العاملين تدعم المعرفة.

شكلت إدارة المعرفة بمفهومها الواسع وتعريفها المتعددة مجالا معرفيا ناجحا، فهي تسعى للاهتمام بالجانب المعرفي للمنظمة عن طريق توفير المعرفة بشكل دائم وتنظيمها بما يخدم أهدافها، حيث أن بناءها يتطلب إتباع مناهج وتوفير مجموعة من المتطلبات الأساسية لذلك إضافة إلى إلزامية وجود عناصر أساسية لقيامها.

### 8- وظائف إدارة المعرفة:

- تتولى إدارة المعرفة الإشراف على تنفيذ عدد من الوظائف المهمة وذلك كما يلي:
- الإدارة الإستراتيجية للمعرفة تتضمن كل أنشطة المنظمة لصياغتها وتطبيق إستراتيجية معرفية تهدف إلى تنظيم واستثمار الموارد الفكرية والتنظيمية والإبداعية والتقنية من مصادرها في داخل المنظمة أو من البيئة الخارجية.
- تنظيم المعرفة وهي وظيفة تحديد المصادر المعرفية وتصنيفها وترتيب الأنشطة اللازمة لجمع وترميز وخرن المعرفة وتنسيق عمليات تدفقها عبر قنوات محددة.
- بناء نظم المعرفة أي بمعنى الإشراف على تخطيط وتصميم وتشغيل النظم المحوسبة التي تسند إلى قواعد المعرفة ودعم الجهود الأخرى لأشكال البنية التحتية لهذه النظم.
- تنمية وتطوير العقل الجماعي وتتم هذه العملية من خلال استثمار الموارد البشرية الموجودة في المنظمة وإعادة تعليمها وتدريبها بصفة مستمرة من جهة واستقطاب أفضل العقول والخبرات التي تعمل في النشاط نفسه.
- إدارة المعلومات والوسائط المتعددة الرقمية وتهدف هذه الوظيفة إلى تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة.
- إدارة التعاضد إدارة المعرفة هي وجه آخر لمفهوم التعاضد الذي يعني القدرة على العمل والتفاعل الايجابي مع الآخرين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.tadwina.com> تاريخ الإطلاع 2021/04/12

- إنتاج معرفة تتولى إدارة المعرفة عمليات إنتاج المعرفة لدعم الأنشطة الأساسية للمنظمة أو إنتاج المعرفة وبيع سلع المعلومات باعتبارها النشاط الأساسي للمنظمة<sup>1</sup>.

- تخزين المعرفة وتهدف إلى توثيق المعرفة والمحافظة عليها باستخدام أسلوب التخزين في الوسط البيئي المركب للمحيط بالمؤسسة وتقديم التسهيلات لقيام المنظمة بتزويد المؤسسات القائمة ببناء و توليد المعرفة.

- مشاركة المعرفة وتعني عملية نشر المعرفة في كل زاوية من المؤسسة مع تيسير عملية توصيلها إلى جميع الأعضاء بعد تحديد مصدرها لان المعلومات لا يمكن الاستفادة منها إلا من خلال نشرها وبالتالي تتحول إلى معرفة

## 8-العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة :

أ-العوامل الخارجية: والتي تشير إلى العناصر البيئية التي تعمل في ظلها المنظمة والتي تؤثر في أعمالها وما على المنظمة سوى التكيف مع هذه المتغيرات والاستجابة لمتطلباتها ومن أهم العوامل نذكر:

أ-1-العولمة: والتي ظهرت بسبب تقدم وسائل الاتصال التي جعلت من العالم قرية صغيرة الأمر الذي أدى إلى تشابك المصالح العالمية وظهور الشركات المتعددة الجنسيات لتنفيذ العديد من المشاريع الكبرى في العديد من الدول الأمر الذي أدى إلى ظهور المنافسة الشديدة بين الشركات العالمية الكبرى.

أ-2-زيادة التطور والتعقيد في حاجات ورغبات المستهلك: وذلك بسبب التطورات التي يشهدها العالم الأمر الذي انعكس على رغبات المستهلك مما زاد تعددا وتنوعا مما يعني تعقيدها وهذا ما يعزز أهمية إدارة المعرفة لمواجهة هذه الحالات.

أ-3-زيادة حدة المنافسة: حيث تشهد المنظمات تنافس شديد في طرح منتجات وخدمات جديدة وتطويرها باستمرار واستخدام التقنيات الحديثة وهذا يحتاج إلى بناء عمليات تعلم مستمر وسريعة لبناء خبرة تنافسية قادرة على المواجهة.

<sup>1</sup> http://www.tadwina.com تاريخ الإطلاع 2021/04/12

**أ-4-زيادة مستوى التطور والتعقيد في عمليات التوريد:** حيث يسعى الموردون إلى مجارات عمليات التطور في حاجات ورغبات المستهلك والمنافسة العالمية لذا تسعى دائما إلى تطوير وتحديث عملياتها وقدراتها باستمرار كما تساهم في عمليات الإبداع والابتكار لتقديم أفضل المنتجات والخدمات وإشراك الموردون في ذلك الأمر الذي يزيد من أهمية إدارة المعرفة وضرورة المشاركة فيها.

**ب-العوامل الداخلية:** تتوفر هذه العوامل داخل المنظمة حيث تساهم في تطوير إدارة المعرفة وضرورة المشاركة فيها

**ب-1-حدوث اختلالات في فعاليات المنظمة:** من ضمن العوامل التي تساهم في فعاليتها تدفق العمل وحجم المعلومات وتستطيع المنظمة التغلب على هذه الاختلافات باستخدام التقنيات الحديثة وطاقتهم عمل يتمتع بمهارات عالية ومتطورة قادرة على تنظيم العمل بشكل أفضل وهذا لا يتم إلا بوجود إدارة المعرفة لتتنبأ بشكل جيد ومحكم.

**ب-2-تزايد القدرات التقنية:** أسهمت الإمكانيات التقنية مثل الحاسبات والبرمجيات في تعدد مداخل إدارة المعرفة وكان لتقنية المعلومات ونظم المعلومات أثر بالغ في ذلك.

**ب-3-فهم الوظائف المعرفية:** حيث يتولى ذلك الأفراد المؤهلون علميا وعمليا الأمر الذي زاد من فعالية إدارة المعرفة فيمكن القول إن إدارة المعرفة شملت نطاق واسع فقد قدم العديد من الباحثين عدة نماذج لها لمحاولة فهم وتوجيه المنظمات لبناء استراتيجيات معرفية تساعدها في تحقيق أهدافها وحل مشكلاتها<sup>1</sup>

## **9-تحديات إدارة المعرفة:**

ومن أهم التحديات التي يطرحها عصر المعرفة على مهنة اختصاصي المعلومات نذكر منها:

- تحديد الأولويات الإستراتيجية لإدارة المعرفة.
- تأسيس قاعدة بيانات لأفضل الممارسات.
- كسب التزام المديرين التنفيذيين لمساندة بيئة التعلم.

1 - إبراهيم، الخلوف الملكاوي، إدارة المعرفة-الممارسات والأسس و المفاهيم-، ص77

- تعليم الباحثين عن المعلومات وكيفية الاستفسار بشكل أفضل وأدكى للبحث في المصادر المختلفة.
- تطبيق عملية إدارة الأصول الفكرية.
- الحصول على معلومات تتعلق برضا المستفيدين من المعلومات والمشاركة بها في الوقت الحقيقي الآتي .
- عولمة إدارة المعرفة
- التغيير المتلاحق والمستمر في كل جزء من أجزاء العمل.
- ظهور التكنولوجيا الحديثة والمتقدمة
- التغيير في مكونات ومزيج قوة العمل بما في ذلك توقعاتهم وقيمتهم.
- النقص المتزايد في الموارد بداية من الموارد المادية إلى الموارد البشرية المدربة.
- تحول الاقتصاد العالمي من الاعتماد على الصناعة إلى الاعتماد الكامل على المعرفة والمعلومات.<sup>1</sup>

1 - هيجنز، جيمس، تر، توفيق، عبد الرحمان، 100 طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية، ط2، القاهرة، مركز الخبرات المهنية، 2004 ، ص70

## خاتمة الفصل

تسببت ثورة المعلومات و الانترنت في تضاعف المعرفة الإنسانية و في مقدمتها المعرفة العلمية و التكنولوجية، وكان نتيجة هذه الثورة ظهور إدارة المعرفة، وأمام هذه الثورة الهائلة التي تبعت لإدارة المعرفة لابد من توفير النظم اللازمة لتحقيق الجودة ومنح الفرص للحصول على خبرات علمية من أجل تلبية احتياجات المستفيدين لدفع عجلة التنمية والنهوض بإدارة المعرفة، لأن المستقبل يحمل في طياته الكثير من التحديات وخاصة بعد بروز العولمة وما تحمله من وسائل اتصال، لذلك وجب التسلح بالقدرات والمهارات التي تمكنه من مواجهة مختلف التطورات والتغيرات في جميع المجالات، وتشجيع أخصائي المعلومات لرفع التحدي من اجل بناء إدارة المعرفة.

## الفصل التطبيقي:

# دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة

## ابن خلدون - تيارت -

1- تعريف المكتبة المركزية

2- الرصيد الوثائقي للمكتبة و عملية التقييم

3- الموارد البشرية و المالية بالمكتبة المركزية

4- مصالح المكتبة المركزية

5- خدمات المكتبة المركزية

6- تحليل النتائج

9- تحليل النتائج على ضوء الفرضيات

8- مقترحات الدراسة

**1- تعريف المكتبة المركزية:**

هي المكتبة الرئيسية للجامعة، بحيث تشرف على جميع أنواع المكتبات الأخرى بالجامعة وذلك كونها تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات المختلفة، وذلك لأن اقتناء المواد المعلوماتية يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية، وتساهم في وضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام، وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة الملتقيات والندوات والمحاضرات والمعارض وغيرها. كما تقوم بتوفير مصادر المعلومات العلمية والتقنية على اختلاف أنواعها وأوعيتها لجمهور المستعملين: من أساتذة، طلبة، وباحثين وذلك لعرض التدريس، البحث، القراءة وكذلك التثقيف. وكل ما يصب في عملية تعميق المعارف في شتى ميادين العلم والمعرفة: العلوم الإنسانية، العلوم الاجتماعية، العلوم والهندسة، وكذا علوم الحياة والطبيعة، فهي تتوفر على رصيد وثائقي وثري ومتنوع ومتعدد التخصصات.

**2- الرصيد الوثائقي وعملية التقييم بالمكتبة:****أ- الرصيد الوثائقي:**

تتوفر المكتبة المركزية على أوعية معلومات متنوعة ومتعددة التخصصات يصل عدد العناوين إلى 10000 عنوان وحوالي 500000 نسخة إضافة إلى هذا نجد أكثر من 140000 وثيقة إلكترونية محفوظة في أقراص مضغوطة وفي أوعية أخرى تزود الجمهور بمختلف مصادر المعلومات حيث تتميز المكتبة بجودة خدماتها المتوفرة وتسعى إلى تطبيقها بأحدث الأساليب.

**ب- عملية التقييم:**

تقوم المكتبة المركزية بالتقييم لمختلف مقتنياتها على أساس الجودة وهو عنصر أساسي بالنسبة للمكتبة كونه يضبط السير الحسن لها وهذا التقييم يكون قبل وبعد الرصيد الوثائقي كما يلي:

**ب-1- التقييم قبل اقتناء المصادر: تقوم المكتبة المركزية بتقييم مقتنياتها وهذا حسب نوعية**

الوثائق -ومحتواها ثم تتم عملية الشراء.



ب-2- التقييم بعد الاقتناء: ويكون هذا التقييم عن طريق مدى إقبال المستفيدين على الرصيد الوثائقي أي تلبية حاجاتهم.

### 3- الموارد البشرية:

تعتمد المكتبة في تسييرها على موارد بشرية وأخرى مالية:

#### أ- الموارد البشرية:

عقود ما قبل التشغيل	تقني سامي	أعوان الإدارة	عون تقني مكتبات	مساعد مكتبات	ملحق مستوى	ملحق مستوى	محافظ رئيسي	محافظ
04	03	00	02	12	00	2	01	00

المصدر: المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت

#### ب- الموارد المالية:

- الجدول يوضح حظيرة الإعلام الآلي للمكتبة:

العدد الإجمالي للحواسيب	الموزع الخادم	عدد الحواسيب الخاصة بالعمل الإداري	عدد الحواسيب الخاصة بتسيير رصيد وخدمة OPAC	عدد حواسيب قاعة الانترنت	عدد الحواسيب المحمولة
84	02	08	27	47	08

#### ت- معدات الكشف الكهرومغناطيسية:

توجد بالمكتبة المركزية جهازين لكشف الوثائق مع شرائح الكترونية توضح على الوثائق وهذا من اجل تسهيل العمل المكتبي كما توجد طابعات حرارية تساعد على تشفير المعلومات على ظهر الوثائق code .barre

## ث- منظومة التوثيق عبر الخط (sndl): system national de documentation en ligne

هي البوابة العربية للمعلومات الإدارية وهي مشروع عربي رائد يهدف إلى ضبط ونشر وإتاحة الإنتاج الفكري العربي في مجال الإدارة، تحوي قاعدة معطيات المعلومات الإدارية العربية.

### 4 - مصالحي المكتبة المركزية:

#### أ- مصلحة الاقتناء والجرد:

: وهي من أهم المصالح التي تقوم عليها المكتبة فهي أول وأصعب العمليات التي يتوقف عليها مصير رصيد المكتبة، كما تقوم على اختيار المطبوعات التي تتماشى مع البحث العلمي واحتياجات المستفيد، عن طريق وضع البرامج السنوية للاقتناء وفق السياسة المتبعة من طرف هيئات الجامعة المتعلقة بالاقتناء، وتتم هذه الأخيرة وفق سياسة محكمة ومضبوطة وهي تحديد الاحتياجات اللازمة.

#### ❖ مهام هذه المصلحة:

❖ دراسة سجل أو استمارة الاقتراحات الذي يوضع تحت تصرف الطلبة والأساتذة.  
دراسة فهرس دور النشر، فهرس المتخصصين في ميدان التوثيق وهي عبارة عن قوائم تقدم من طرف الناشرين للتعريف بأهم الإصدارات الجديدة والعناوين المتوفرة من كتب في شتى التخصصات.

❖ المعارض الدولية والوطنية بحيث يقوم القائمين على المكتبة بزيارة المعارض للاطلاع على العناوين الجديدة والمتواجدة في سوق الكتاب.

❖ تتم في هذه المصلحة كل العمليات المحاسبية المتعلقة بالميزانية الخاصة بالتوثيق العلمي والتقني.

❖ ضبط قائمة الاحتياجات النهائية ضمن ما يسمى بدفتر الشروط وهذا بعد دراسة دقيقة لنوعية وقيمة الكتاب المعنوية والمادية، وفقا لقيمة الميزانية المخصصة لسياسة الاقتناء لكل سنة.

- ❖ التأكيد على الطلبات مع المورد وفق عقد مبرم مع الناشر والإدارة المسؤولة، مع مراعاة الشروط المنصوص عليها في العقد أهمها احترام آجال تسليم الطلبية كاملة.
- ❖ استقبال الطلبات بهدف فحص العناوين والكمية من طرف المشرفين على المصلحة ليتم التأكيد على الاستلام.
- ❖ تسجيل الكتب يكون على سجل كبير يعرف بسجل الجرد وهو مرقم وكل صفحة من صفحاته مقسمة إلى 08 أقسام تتمثل في:
- ❖ رقم الدخول، تاريخ الدخول، أوصاف الكتاب (اسم المؤلف/العنوان/الطبعة)، عدد الأجزاء، عدد النسخ، المصدر، الثمن، الملاحظات

### ب- مصلحة المعالجة:

تهتم هذه المصلحة بمعالجة الوثائق من الناحية المادية والمعنوية قبل وصولها إلى القراء ويكون ذلك باستخراج الأدوات الثانوية التي تساعد على البحث البيبليوغرافي بحيث تستعمل عملية المعالجة تقنيات ضمن ما يسمى باللغة الوثائقية سواء في المعالجة المادية أو المعالجة العلمية أو الفكرية و تأخذ الوثائق إلى مصلحة المعالجة في شكل وثيقة إدارية، أي تعتمد من سيد مصلحة الاقتناء إلى سيد مصلحة المعالجة، بحيث تتم عملية المعالجة وفق عمليتين، الفهرسة و التصنيف إضافة إلى التكشيف.

حيث نقوم بعملية البحث في الكتاب إذا كان موجودا في الرصيد الوثائقي للمكتبة وفق حقول أو استخراج البيانات التعريفية كالمؤلف و العنوان، وبالتالي نستطيع معرفة إذا كان الكتاب موجودا أو تمت إضافته إلى النسخ الموجودة حيث تتم معالجة الكتب في حالتين: إذا كانت الكتب مضافة، تتم فيها عملية التحديث و ذلك من خلال إعطائه الوصف البيبليوغرافي، و اخذ التصنيف بعين الاعتبار المعتمد على مستوى المكتبة المركزية، كما يتم تصنيف الكتب حسب التخصص وترقيم الكتب حسب رقم التخصص، في تصنيف ديوي العشري وتسمى "عملية التحديث والتحسين" ثم يدفع الكتب لعملية الفهرسة و ترقب كل الحقول فيه من ناحية العنوان، و المؤلف و غيرها

-تنتج مصلحة المعالجة وثائق ثانوية تكون بمثابة وسيط بينهما وبين القراء كالمخلصات والفهارس

-وتتم عملية المعالجة في اقل من شهرين، وكل هذه العمليات تتم وفق نظام السنجاب المعمول به في المكتبة المركزية والمعروف بأنه نظام مقنن.

### ت - مصلحة البحث والبيبلوغرافي:

تساهم هذه المصلحة في تسيير خدمات المكتبة المركزية نظرا لاتصالها المباشر مع الطلبة والأساتذة، وهي ذات طابع مفتوح ولها دور فعال في التحصيل والاطلاع على آخر عناوين الكتب المتوفرة.

ومن أهم المهام التي تقوم بها:

-تسيير المكتبة الالكترونية للمكتبة المركزية.

-مساعدة الطلبة في إعداد بحوثهم البيبلوغرافية.

- متابعة الاشتراكات العلمية.

-ضمان الدخول الحر من خلال تجهيز وتهيئة قاعات خاصة.

-إعداد دراسات إحصائية حول الرصيد الوثائقي للمكتبة ونسب استغلاله.

-تحديث سلسلة تقنيات المهند وهي سلسلة شاملة تستعمل كثيرا من طرف الطلبة.

### ت-2-رصيد مصلحة البحث البيبلوغرافي:

وتحتوي هذه المصلحة على مجموعة كتب منها:

❖ الكتب باللغة الفرنسية برصيد بلغ 6639 والعربية حوالي 543 عنوان بنسخة واحدة بكل

التخصصات، ونجد فيها المقالات والمجلات، الدروس في كل التخصصات.

ومن بين هذه التخصصات نذكر منها: الفيزياء، الكيمياء، العضوية، الميكانيك، الديناميك، الحقوق،

الكهرباء والمغناطيس والتي بلغ رصيدها حوالي 186 عنوان و265 نسخة

❖ إضافة إلى الموسوعات والمعاجم العربية والفرنسية.

**ث - مصلحة التوجيه:**

مصلحة التوجيه مركز استقطاب المستفيدين في استعارة مختلف الوثائق إذ تحتل مكانة خاصة في المكتبة المركزية نظرا لتميزها بالاتصال المباشر بالقراء وتستجيب استمرار لطلابهم وعلى مستوى هذه المصلحة تتم عملية الاستقبال، توفير الكتب، تسجيل طلبات الانتساب ومنح البطاقات وإصدار شهادة الإبراء، وكل العمليات التي لها علاقة مباشرة بالقراء هي من ضمن المهام المنسوبة لهذه المصلحة بالإضافة إلى خدمات أخرى تقدمها المصلحة أهمها الإعارة الخارجية وبيانات الاسترجاع البيبليوغرافي لتمكين القراء من الاطلاع على الرصيد الوثائقي.

**5- خدمات المكتبة المركزية:****أ- الإحاطة الجارية:**

هي معرفة التطورات الحديثة عن أي فرع من فروع المعرفة خاصة ما يهم منها المستفيدين واهتماماتهم بهذه التطورات. أما خدمة الإحاطة الجارية فهي نظام لاستعراض المواد الثقافية المتوفرة حديثا واختيار المواد والوثائق ذات الصلة باحتياجات فرد أو مجموعة وتسجيل هذه الموارد لغرض إشعار هؤلاء المستفيدين الذين ترتبط هذه المواد باحتياجاتهم وتشمل متطلبات الإحاطة الجارية على العناصر التالية:

- مراجعة الوثائق أو تصفحها أو سجلات الوثائق في بعض الأحيان.
- اختيار المواد أو المحتويات وذلك بمقارنتها باحتياجات الأفراد تمسهم هذه الخدمة.
- إعلام هؤلاء الأشخاص بالمواد أو المعلومات عن المواد والوثائق التي لها صلة باختصاصاتهم.

**ب- البث الانتقائي للمعلومات:**

خدمة تقدم داخل المؤسسة الواحدة والتي تعني بتوجيه ما يرد حديثا من المعلومات مهما كان مصدرها إلى تلك النقاط داخل المؤسسة والتي تكون فيها احتمالية الاستفادة منها في الأعمال والمشاريع والاهتمامات الجارية بنسبة عالية.

يمكننا إيجاز مفهوم هذه الخدمة بأنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالمطبوعات والوثائق الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو علمه وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية موضوعات بحثه أي بحوثه الجارية واهتماماته العلمية أو الأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله وتضاهي هذه المطبوعات باهتمامات المستفيد وقد تكون حلقة وصل بين المطبوعات واهتمامات المستفيد.

### ت - الخدمة المرجعية:

تعتبر الخدمة المرجعية من أهم الخدمات العامة والمباشرة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات فقد فرضت زيادة حاجة المستفيدين للمعلومات ضرورة تفاعل هذه المكتبات ومراكز المعلومات من خلال الإجابة على استفساراتهم المعلوماتية وتقديم التوجيه والإرشاد لهم ومساعدتهم في الوصول إلى المعلومة المطلوبة وتدلهم على استخدام المراجع وطرق استرجاع المعلومات مما يحقق رضاهم ويلبي حاجاتهم المعلوماتية وتقسم الخدمات المرجعية إلى نوعين أساسيين هما:

❖ خدمة مرجعية مباشرة

❖ خدمة مرجعية غير مباشرة

### ث - الإعارة الخارجية:

تتمثل في توفير الكتب للإعارة خارج المكتبة المركزية وفق مدة محددة ضمن النظام الداخلي بالإضافة إلى تمديد مدة الإعارة والحجز وتسجيل الاقتراحات المختلفة كما تقوم المصلحة بدراسات إحصائية دقيقة لمعرفة دورة الوثائق ومدى استغلاله لدى المستفيدين بالإشارة إلى أن كل العمليات التقنية التي تقوم بها المصلحة تتم عن طريق الإعلام الآلي وفق برنامج السنجاب.

### ج-خدمة الفهرس الآلي ( opec ):

يحتوي على كل الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وفق المعايير الدولية التي يمكن للباحث الاستفادة منها من الكتب بمجرد إدخال إحدى كلمات الدالة أو المؤلف، كما يتوفر على بحث متقدم بالنسبة للبحث

عن عناوين خاصة ويوجد أجهزة إعلام ألي مخصصة لتصفح الفهرس الآلي 02 للإعارة الخاصة للطلبة  
وجهاز واحد للإعارة الموجهة للأساتذة.

### ح- خدمات المساعدة الببليوغرافية:

وتتمثل في مساعدة الطلبة في البحث عن مصادر المعلومات.

**6- تحليل نتائج المقابلة:**

تم إجراء مقابلة مع السيد عواري محمد بصفته مسؤول في المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون بتيارت، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة كانت على محورين (للاطلاع على الأسئلة أنظر الملاحق).

**المحور الأول: كفاءات ومواصفات أخصائي المعلومات**

- إن مصطلح أخصائي المعلومات تجاوز المفهوم القديم لدى أغلب المختصين في المجال خاصة مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والتوظيف المتزايد لتقنيات الإعلام والاتصال والمعلومات في مختلف الأنشطة التي غيرت من مفاهيم عدة مصطلحات من بينها أخصائي المعلومات، فهو الشخص الذي يعتبر عالم المعلومات يهتم أساسا بالجوانب النظرية والعلمية الأساسية في مجال المعلومات كما يقوم بتحليل مشكلات المعلومات ويصمم النظم والشبكات من اجل تسيير الوصول إلى المعلومات.

فالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أثرت بصورة مباشرة على مختلف المهن التي لها علاقة مباشرة بالمعلومات، لذلك تغيرت المهام فمن بين الأعمال التي تنسب لأخصائي المعلومات هي العمل على تحديث الأعمال المكتبية عن طريق الرقمنة وإدخال تكنولوجيا المعلومات على الأعمال المكتبية، ومع ما أصبحنا نعيشه اليوم من تطورات نجد أن هذه التغيرات غيرت من مهام أخصائي المعلومات وجعلت مهامه مواكبة للعصر فانتقل من التقليدي إلى النمط المعاصر فوجب عليه القيام بالكفاءة العالية في تقديم احتياجات المستفيد ، إضافة إلى القدرة على تأسيس معايير جديدة لتقرير نوعية المعلومات، إدخال الرقمنة في تسيير المكتبات ومراكز المعلومات، إنشاء مواقع ويب للمؤسسة تابعة لها وتحديث وإدارة المعلومات ومعارف ، مساعدة الباحثين على فهم احتياجات والوصول إليها باستخدام التكنولوجيا الحديثة .

-تعتمد المكتبة المركزية على برنامج حيث يجب المرور على المصالح المعنية للتوظيف العمومي لاختيار تخصصات المطلوبة في المكتبة والتي هي في الجانب التقني أي شهادة ليسانس في علم المكتبات أو شهادة معادلة لها.



لكن عملية التوظيف بالمكتبة المركزية يجب أن تحدد بجملة من الشروط التي يمكن على أساسها اختيار الموظف المناسب فمثلا أن يكون الشخص المراد توظيفه يحمل شهادة معادلة سواء ليسانس أو ماستر أو ماجيستر

في التخصص بالإضافة إلى الخبرة في المجال أو أن تكون لديه مهارات مختلفة إدارية، فنية معلوماتية ومستوى علمي وان يكون لهم كفاءة وممارسة وخبرة تجعلهم قادرين على السيطرة في إدارة أعمالهم وانجازها بالشكل النافع، فضلا عن كونهم على قدر كبير في استيعاب وفهم وظائف وواجبات وأهداف المكتبة وعليه فالتوظيف في المكتبة المركزية تبقى معقولة في مجال التوظيف لتسهيل عملية توظيف المختصين وكذلك وضع تسهيلات تساعد القائمين على عملية التوظيف.

-المكتبة المركزية عدة برامج تكوينية موجهة إلى كل الفئات ضمن إستراتيجية مرافقة المستعملين في مجال التوثيق الالكتروني واستغلال قواعد المعطيات مثل مرافقة طلبة دكتوراه في مجال مناهج البحث وخاصة فرع البحث الوثائقي والبيبليوغرافي إلا أنه في هذه السنتين لا يوجد دورات تكوينية بسبب فيروس كورونا الذي منع مختلف النشاطات.

إن التكوين في أي مكتبة لا بد منه لأن خصائص المهنة تتطلب دائما إتقان معارف جديدة وتوسيع معارف قديمة فالتكوين والإعداد الفني والمهني الجيد والمستمر لأخصائي المعلومات يمنحه الثقة بالنفس والإيمان بعمله ويدفعه لبذل المزيد من الجهد والارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي الذي سوف ينعكس على مستوى الخدمات المعلوماتية ، فالتكوين في علم المكتبات والمعلومات لا بد أن يكون على استمرار ومتجدد حسب تغيرات العصر لذا موظف المكتبة عندما يقوم بالتكوين فإنه يتبادل التجارب في هذا المجال ومعرفة ماهو جديد وتدريبه على السبل الجديدة للقيادة المثلى والتسلح بمجموعة من المهارات والكفاءات التي من شأنها أن تجعله متسارعا فعلا في عالم سريع التغير وتضمن له فرصة التوضع بصورة أكثر وضوح داخل مجتمع المعلومات، لذا يحتاج أخصائي المعلومات إلى مجموعة من المعارف والمهارات التي تمكنه من استخدام المعرفة والتكنولوجيات المتقدمة في تأدية أدواره وخدمة الاحتياجات المتزايدة والغير متناهية للمستفيدين وعليه يبقى التكوين ضرورة من ضروريات العصر لموظفي المكتبات ومراكز المعلومات والذي يتسم بالتغير وعدم الثبات في شتى المجالات وهذا كله من أجل الارتقاء بالأداء وعليه مما سبق نجد أن التكوين بالمكتبة المركزية متوفر ولكن ليس في مجال إدارة المعرفة وانعدم هذه الفترة بسبب فيروس كورونا .

-من بين المهام التي يقوم بها أخصائي المعلومات في المكتبة المركزية فمهمته تبدأ قبل دخول الكتاب إلى المكتبة، حيث يقوم بالاقتناء باعتباره له احتكاك مع الرواد ومعرفته أهم احتياجات المستفيدين وبذلك يقوم باختيار قائمة كتب للاقتناء ويقوم بعرضها على الإدارة وواجب عليه أن يكون مع الحاسب عند عملية الاقتناء حتى تكون هذه العملية صحيحة والكتب التي تم اقتنائها ذات قيمة وبعدها تأتي عملية إحصاء الكتب التي اقتنتها المكتبة، ثم الجرد أي تسجيل الكتب في سجل الجرد ثم التصنيف، ومن ثم وضعها على الرفوف.

تعد مكانة أخصائي المعلومات مكانة عالية في المجتمع وتطور المكتبات وله مهام أساسية تكمن في تجميع المعلومات واقتناءها وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها والإفادة بها بمختلف الطرق، والقدرة على توصيل المعلومات إلى محتاجيها الشيء الذي يعكس كفاءته ومهاراته المهنية وأن يتميز باليقظة المعلوماتية أي أن يكون يقظا وباحثا باستمرار على المعلومات الإستراتيجية التي هو يحتاج دوما إليها إذ تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع وفهم أشياء كثيرة ومفيدة تمكنه من التنبؤ والقدرة على الانجاز والابتكار لتوفير وسائل البحث التي يحتاجها كل أفراد ومجتمع المعلومات خاصة وأنه أصبح مجتمعا متغيرا حسب طلبات المستفيد مما وجب على أخصائي المعلومات أن تكون لديه القدرة على التواصل مع مختلف المستويات، والتحكم في تقنيات الفهرسة الوصفية والموضوعية والمستخلصات والكشافات واستخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة الأرصدة الوثائقية، وعليه فكل هذه المهام تتوفر في المكتبة المركزية لجامعة تيارت .

### المحور الثاني: علاقة أخصائي المعلومات بإدارة المعرفة

-لابد على أخصائي المعلومات أن تتوفر فيه مهارات وصفات عند قيامه بعملية إدارة المعرفة فمن بين الصفات والمهارات التي يمكن أن تأهل أخصائي المعلومات لتطبيق إدارة المعرفة أن يكون يتقن الإعلام الآلي، أن يكون مطلعاً دائماً على كل ما هو جديد في علم المكتبات عن طريق الشبكة والمشاركة في ملتقيات الخاصة بالعمل المكتبي الرقمي، والتحكم في الكم الهائل من المعلومات وجعلها في متناول الجميع بأيسر الطرق.

حيث يجب على أخصائي المعلومات أن يكون على دراية باستخدام تكنولوجيا وتمكنه من التعامل مع نظم وبرمجيات المعلومات وتقديم خدمات عن بعد للاتصال بالجمهور الذي تعد من أحد عناصر المعرفة بسبب تعاملهم المباشر معهم في كثير من الأحيان سواء أثناء اقتناء مصادر المعلومات أو أثناء خدمة

المستفيد وتقديم معلومات لهم وكذلك يجب على أخصائي المعلومات أن يكون له القدرة على توصيل المعلومات إلى طالبها، وينعكس هذا على مدى قدرته وكفاءته في تطبيق إدارة المعرفة، وعليه تبقى صفات أخصائي المعلومات متعددة تختلف من شخص لآخر ولنجاح عملية تطبيق إدارة المعرفة يجب على أخصائي المعلومات أن تكون له الرغبة بالقيام بها فهو من يرجع له الفضل بنهوض بخدمات المكتبة باعتباره حلقة وصل بين المكتبة والمستفيد ومنه فإن فعالية ونجاح الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية تعتمد على مدى العلاقة التي تكون بين المستفيد وأخصائي المعلومات، فتطبيق إدارة المعرفة غير كافي نوعا ما مقارنة مع ما تقوم به مكتبات أخرى .

تتمثل الخدمات التي يقوم أخصائي المعلومات بإدارتها في :

خدمة الإعارة والخدمة المرجعية والإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات وخدمة المساعدة البيبليوغرافية عبر الخط وهذه خدمة جديدة توفر المرافق للأساتذة والطلبة الذين يبحثون عن مختلف المصادر الوثائقية لإنجاز كل الأعمال العلمية والأكاديمية، بحوث، مذكرات، ترسل الطلبات عبر البريد الخاص بالمكتبة.

يلعب أخصائي المعلومات دور هاماً في تطبيق إدارة المعرفة من خلال خدمة الانترنت والتي يمكن من خلالها تواصل مع العالم الخارجي من خلال البريد الالكتروني وخدمة البت الانتقائي للمعلومات عبر إرسال مختارات عما ينشر حديثاً من المقالات والبحوث في موضوع معين لباحث معين كالخدمة المرجعية والذين يقومون بالإجابة على استفسارات وأسئلة المستفيد بطرق الاتصال المختلفة، خدمة الإحاطة الجارية والتي تهتم بكل ما هو جديد وحديث، خدمة التدريب الفني والسعي حول أسس وأصول الفهرسة والتصنيف وعليه تقوم المكتبة المركزية كغيرها من المكتبات بخدمات حيث تتوفر فيها مجموعة من الأعمال المرجعية كالموسوعات كما تجيب المكتبة على استفسارات الطلبة عن طريق الحضور الشخصي أو البريد الالكتروني بالمراسلة فأحيانا تكون الإجابة وأحيانا لا يرد على المستفسر قد يكون بسبب انشغال الموظفين وعلى حسب رأينا يجب وضع إعلانات لإعلام الطلبة بما هو جديد بالمكتبة .

لقد أصبحت إدارة المعرفة من بين الأنشطة المبرمجة في إدارة وتسيير المكتبات خاصة في الأعوام الأخيرة فأخصائي المعلومات في المكتبات يعمل على دراسة ومعرفة أهم احتياجاته ورغباته، فإستراتيجية تكوين في مجال إدارة المعرفة لا يوجد تخطيط له لأن ميزانية المكتبة لا تكفي.

يجب على أخصائي المعلومات أن يقوم بتكوين نفسه بنفسه في هذا المجال وتطوير مهاراته في تطبيق إدارة المعرفة هو مجرد اجتهاد من المكتبي وفي الآونة الأخيرة تطبيق إدارة المعرفة أصبح يحظى بمكانة كبيرة من طرف المسؤولين عليها والعمل على المشاركة في الملتقيات التي تحث على إدارة المعرفة في المكتبات من أجل تطوير المهارات والكفاءات ويتطلب على المكتبة وضع تكوين مستمر ودائم لأخصائي المعلومات في هذا المجال وأن تتبع سياسة فعالة لتدريب العاملين للعمل كفريق يسعى لإرضاء حاجات المستفيد وعليه فإن إدارة المعرفة بالمكتبة لا تطبق من طرف أيّ كان إلا إذا توفرت في المسؤول مجموعة من الشروط أهمها التكوين المستمر المسبق حول هذا الموضوع وربما يرجع ذلك لنقص الوعي اللازم عند المسؤولين بضرورة تبني هذه الطريقة في تجديد معلومات موظفيها من التكوينات المختلفة .

-نقترح على أخصائي المعلومات بأن يهتم بهذا الموضوع باعتباره مشروع الجيل الحالي وتخصيص برامج لتكوين في هذا المجال إضافة للملتقيات العادية التي تقوم بها المكتبة.

لذا وجب انتهاز الفرصة وتكوين أنفسنا بأنفسنا في هذا المجال وذلك لتسهيل المهام المنوطة إليه وترقية العمل المكتبي بإعطائه اهتماما لنشاط إدارة المعرفة.

## 7- تحليل النتائج على ضوء فرضيات:

❖ الفرضية الأولى القائلة بأن المبادرون الى ادارة المعرفة هم من لهم الدراية الكافية بادارة المعرفة غير محققة حتى تتمكن من تجسيد مفهوم إدارة المعرفة داخل مكتبة لابد أن يتوفر لدى اختصاصي المعلومات مجموعة من المهارات بالإضافة إلى تخصصهم في علم المكتبات حتى يكونوا على أتم الاستعداد لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة داخل المكتبة من ثم توصلنا ان مفهوم إدارة المعرفة غير محقق على مستوى المكتبة المركزية.

❖ الفرضية الثانية تقاسم المعرفة والمشاركة على العمل الجماعي بين العمال من اهم العناصر التي تؤدي للتوجه الى ادارة المعرفة: وحتى يكون للموظف على استعداد للمزيد من العطاء لابد أن يلقي تشجيعا لما يطرحه من أفكار وتكون هناك دعوة للتعلم منها فالحافز سواء كان ماديا أو

معنويا يخلق في الموظف الجد والمثابرة وإنجاز الأعمال الموكلة لها بكل دقة كما يؤدي إلى روح المنافسة والطموح إلى تقديم الأفضل فلم يكن هناك دورات تدريبية في مجال إدارة المعرفة لدعم معارف أخصائي المعلومات واكتساب معارف جديدة تتماشى مع المتطلبات التشغيلية لشؤون المكتبة.

❖ الفرضية الثالثة عدم امتلاك خطة إستراتيجية واضحة لتسيير المكتبة من أهم العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة: فحتى تتمكن المكتبة من مواجهة الصعوبات لا بد أن تكون لها خطة إستراتيجية تتصف بالمرونة استجابة لتغيرات البيئية الداخلية والخارجية فبعد التنسيق بين التخطيط الاستراتيجي والمصالح الأخرى في المكتبة أمرا ضروريا للقضاء على الازدواجية وتصارع الأدوار. فالمكتبة حتى تطور ما لديها لا بد من تشخيص الوضع الراهن وتحديد نقاط القوة والضعف للسيطرة عليها وبناء على النتائج يمكن القول أن الفرضية الأخيرة تحققت فالمكتبة لا تقوم بدورات تكوينية في مجال إدارة المعرفة لتنمية الكفاءات والخبرات.

#### 8-مقترحات الدراسة:

- ❖ ضرورة اعتماد المعرفة كسلاح تنافسي يساهم في تشجيع المكتبات على تحسين أدائها البشري.
- ❖ تطوير كفاءات الأفراد من خلال التكوين المستمر لهم في مجال إدارة المعرفة.
- ❖ التحول من إستراتيجية التنافس إلى إستراتيجية التعاون لا بد أن تحرص المكتبة على تجميع النشاطات من خلال تمكين العاملين ومشاركتهم في تطوير الإستراتيجية.
- ❖ العمل على ترسيخ ثقافة إدارة المعرفة لدى العاملين في المكتبة وتوضيح مفهومها لدى القائمين على المكتبة.
- ❖ يجب على القائمين على المكتبة التركيز على العمل الجماعي بالإضافة إلى اتخاذ القرار بناء على الحقائق وذلك لتمكين أخصائي المعلومات من الأداء المثالي.
- ❖ تطوير مهنة أخصائي المعلومات وذلك عن طريق تشجيعه وتحفيزه وترقيته.
- ❖ دعم ثقافة تطبيق إدارة المعرفة في بيئة المكتبات والمعلومات.
- ❖ تتبع تطورات إدارة المعرفة والتعريف بتطبيقاتها العلمية في المكتبات.
- ❖ العمل بروح الفريق في اتخاذ القرار.

خاتمة

## الخاتمة:

إن ظهور ثورة تكنولوجيا المعلومات قد أحدث تغييرا كبيرا من خلال ما جاءت به من تقنيات حديثة أثرت بشكل بالغ وخاصة في مجال قطاع المعلومات والبحث العلمي، تعتبر عملية الرقي بالعنصر البشري من العمليات الضرورية والهامة التي تؤثر تأثيرا إيجابيا على كفاءة سير العمل بالمكتبات ومراكز المعلومات، وفي ضوء التطورات التقنية التي يشهدها مجال المعلومات ولهذا وجب توفير أخصائي المعلومات قادر على مواكبة ما تفرزه هذه التقنيات في مختلف المجالات، حيث كانت الدراسة بمكتبة المركزية لجامعة تيارت التي حاولنا من خلالها الكشف عن الدور الذي يلعبه أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة وجذب المستفيد للاستفادة من هذه الخدمة والأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبة للمستفيد، ومع هذا فإن ما وقفنا عليه من خلال هذه الدراسة المتواضعة، نجد أن تطبيق عملية إدارة المعرفة بالمكتبة المركزية متوفرة بشكل نسبي إلا أن هناك رغبة فعلية من طرف بعض المسؤولين لتطوير هذا الجانب من العملية.

المدحوق



## أسئلة المقابلة:

### المحور الأول: مواصفات وكفاءات أخصائي المعلومات

س1/ بما أن تسمية أخصائي المعلومات جاءت لمواكبة تطورات العصر وبهذا لقد تغيرت المهام فما هي المهام التي يفترض تنسب لأخصائي المعلومات؟

س2/ مما لا شك أن أي مكتبة لها برنامج تعتمد عليه في التوظيف فعلى أي أساس يتم التوظيف في مكتبتكم؟

س3/ على حسب ما هو معروف أنه من أجل النهوض بمستوى الأداء وتقديم الخدمة في أحسن وجه لا بد أن يكون وجود تكوين مستمر للموظفين فهل مؤسستكم تخصص برامج تكوين موظفيها؟

س4/ بما أن المكتبة تحتوي هيكل تنظيمي لتنظيم المهام فما هي المهام التي يقوم بها أخصائي المعلومات في مؤسستكم

### المحور الثاني: أخصائي المعلومات وعلاقته بإدارة المعرفة

س1/ لا بد على أخصائي المعلومات أن تتوفر مؤهلات لتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات فما هي هذه المؤهلات التي يجب أن تتوفر فيه عند القيام بهذه العملية؟

س2/ ما هي الخدمات التي يقوم أخصائي المعلومات بإدارتها؟

س3/ بما أن الإدارة أصبحت من الأنشطة المبرمجة في المكتبة فهل هناك إستراتيجية لتكوين أخصائي المعلومات في مجال إدارة المعرفة؟

س4/ ماذا تقترح على أخصائي المعلومات في مجال إدارة المعرفة؟

## قائمة المصادر والمراجع

- 1- القواميس
- 2- الكتب باللغة العربية
- 3- المقالات
- 4- الرسائل الجامعية
- 5- الوابوغرافيا
- 6- المؤتمرات
- 7- الكتب باللغة الأجنبية

## قائمة المراجع:

### 1- القواميس:

- 1- خليفة، شعبان عبد العزيز، قاموس البنهاوي. مصر: العربي للنشر والتوزيع، 1991م
- 2- عبد المعطي، ياسر يوسف؛ وتريسا لشر. قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات: انجليزي- عربي- القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2009م

### 2- الكتب باللغة العربية:

- 1 ابراهيم، الخوف الملكاوي، إدارة المعرفة المفاهيم والممارسات، الوراق للنشر والتوزيع: الأردن، 2007-
- 2 النجار، رضا محمد، محمود، المراجع الالكترونية المتاحة على الانترنت، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009
- 3 الملكي، مجمل لازم، هندسة المعرفة وإدارتها في البيئة الرقمية، عمان: مؤسسة الوراق، 2010
- 4 بدر، احمد؛ أنوار، عبد الهادي، محمد فتحي، علم المعلومات والتكامل المعرفي، دار الطباعة للنشر، 1998
- 5 جمال، بدير، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار الحامد للنشر
- 6 ربحي، مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع: عمان، 2008
- 7 صوفي، عبد اللطيف، المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية، قسنطينة: جامعة منتوري، 2004
- 8 علي، غربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، قسنطينة، 200.
- 9 عمر، احمد الهمشري، المكتبة ومهارات استخدامها، دار الصفاء: عمان 2009
- 10 فهميم، مصطفى، الإعداد المهني والتربوي والأخلاقي لأخصائي المكتبات، القاهرة: دار الفطر العربي، 2006
- 11 محمد عواد، احمد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان: 2008.
- 12 ناهد، احمد حمدي، مناهج البحث في علوم المكتبات، الرياض: دار المريخ
- 13 نجم، عبود نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر: الأردن، 2005
- 14 هيجنز، جيمس، تر، توفيق، عبد الرحمان، 100 طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية، ط2، القاهرة: مركز الخبرات المهنية، 2004
- 15 يورك برس، إدارة المعرفة، سلسلة المميزون الإدارية، مكتبة لبنان ناشرون: لبنان، 2005

### 3-المقالات:

- 1- حيدر، شاكور نوري، تأثير عمليات إدارة المعرفة في تطوير القدرات المميزة، دراسة كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة ديالي ، العدد 48العراق ، 2011
- 2- محمد فتحي، عبد الهادي ،إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية: رؤية مستقبلية .مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،عدد18، 2002
- 4- الرسائل الجامعية:
- 1- بوزيداي، محمد، غدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز : دراسة حالة بجامعة زيان عاشور، الجلفة، رسالة ماجستير في تسير الموارد البشرية،2014
- 2- سيف، الدين سبتي، دور إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية بالمؤسسات الصناعية الجزائرية :دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل لولاية بسكرة ،رسالة ماجستير في العلوم السياسية ،2016
- 3- شابونية، عمر ، أنظمة الرصيد المعلوماتي في المؤسسات الاقتصادية دور اختصاصي المعلومات، رسالة ماجستير:علم المكتبات ، جامعة منتوري:قسنطينة،2008
- 4- كحلات ، سمراء، تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة، رسالة ماجستير في علم المكتبات ،2009
- 5- ماضي، وديعة ،دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية ، رسالة ماجستير :علم المكتبات :قسنطينة ،2008
- 6- مراد كريم ،مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية :أطروحة دكتوراة جامعة منتوري، قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات، 2008

### 5-الوابوغرافيا:

قموح، نجيبية، بوردبل؛عز الدين، بوحلوفة ، خديجة،كفاءات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية متاح على الرابط

<http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

غزال، عادل:عصر أخصائي المعلومات في اليقظة :مدونة عادل غزال [متاح على الرابط]،تاريخ الإطلاع 2021/ 03/ 12

<http://adel.gazzal.blogspot.com>

محمود، عبد الستار، خليفة. مصطلح cybrian. المفهوم والاستخدام العربي. cybrarian journal (1 يونيو  
2004) [على الخط

1/04/2021]

<http://WWW.JOURNAL.CYBRIANS.INFO/INDEXPHP?OPTION=COMCONTENT&VIEW.=ARTIKE&ID=1> :-CYBRIANS.

<http://www.tadwiina.com> تم الإطلاع على الرابط بتاريخ /2021/04/12م

### **6-المؤتمرات:**

بن الطيب، زينب، الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في ظل مجتمع المعرفة للإتحاد العربي للمكتبات  
المعلومات، المؤتمر الثالث والعشرين: قطر، 2012

منشورات SLA/AGC عتيق، عبد الله، جاسم، محمد، جرجيس، إدارة المعرفة مفهومها وأهميتها وواقع  
تطبيقها في المكتبات العامة في المؤتمر العشرين: قطر، 2014

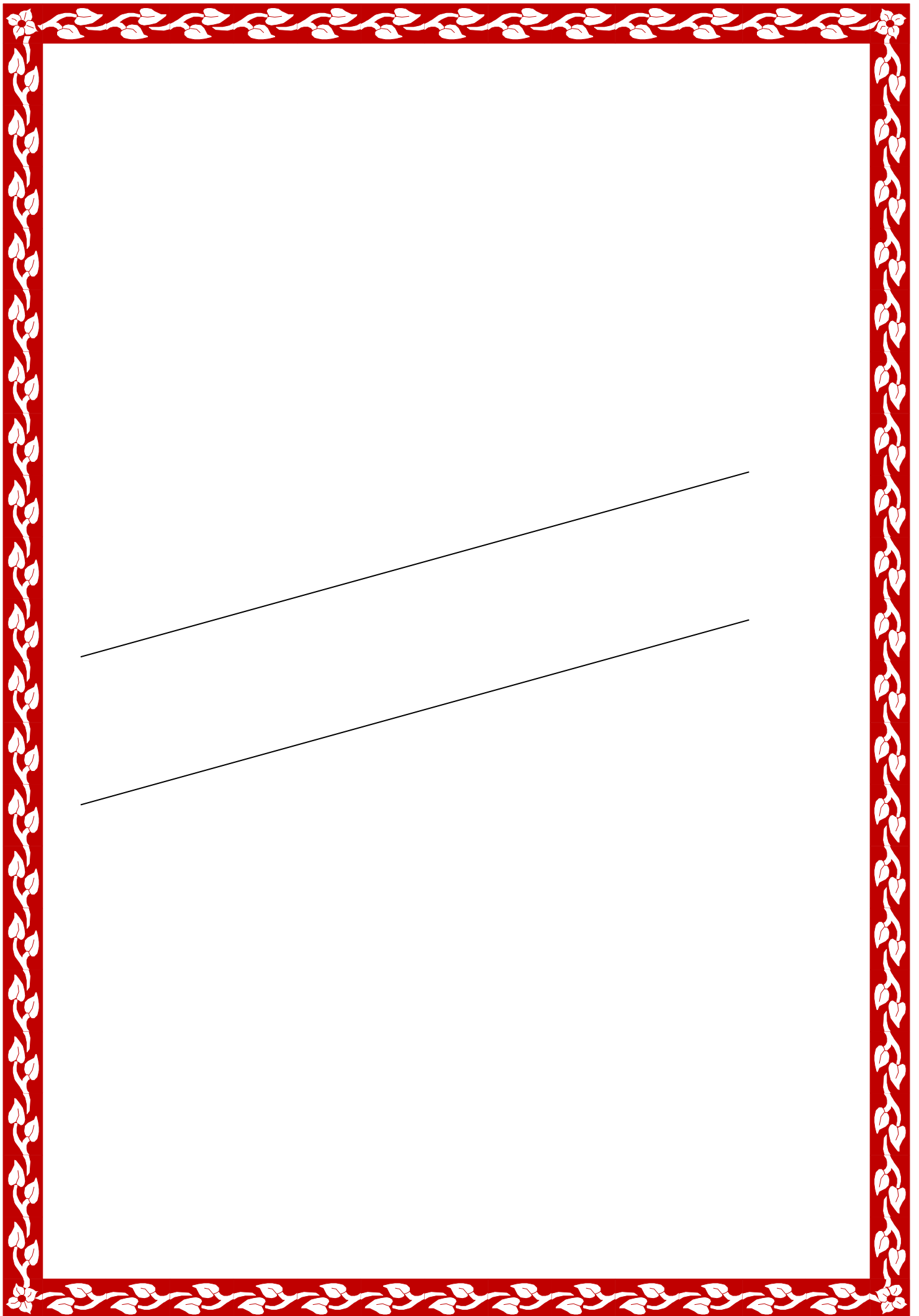
### **7-مراجع باللغة الأجنبية:**

MRETZ-ODLIS :ONLINE DICTIONARY OF LIBRARY AND INFORMATION  
SCIENCE-WESTERN CONNECTICUT STAT UNIVERSITY-LAST UPDATE  
SEPTEMBRE-2002 , (WEB PAGE).RETRIEVED10,MARAS2011,FROM THE  
WORLD WIDE WEB ;

<http://WWW.WCSU.EDU/LIBRARY/ODLIS.HTML>

PETTER GOTTSCHALK ,STRATEGIE KNOWLEDGE MANAGEMET <sup>1</sup>  
TECHNOLOGY ,IDEAGROUP PUBLISHING.2005

cong .xand panya.k.issues ofknowledge managment in the ublik GOAN  
sector.electronik journal vol1.2005p33



قائمة المحتويات:

الصفحة	العناوين	الفصول
	الشكر	
	الإهداء	
	المقدمة	
14	إجراءات الدراسة	الفصل التمهيدي
15	1- إشكالية الدراسة	
15	2- تساؤلات الدراسة	
15	3- فرضيات الدراسة	
16	4- أهمية الدراسة	
16	5- أهداف الدراسة	
16	6- أسباب ومبررات اختيار الموضوع	
17	7- الدراسات السابقة	
17	8- منهج الدراسة	
17	9- أدوات جمع البيانات	
19	10- عينة الدراسة	
19	11- مجالات الدراسة	
20	12- ضبط المصطلحات	
21	ماهية أخصائي المعلومات	الفصل الأول
22	تمهيد	
22	1- تعريف أخصائي المعلومات	
24	2- التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات وأسباب التحول من المكتبي إلى أخصائي المعلومات	
27	3- مهارات أخصائي المعلومات	
30	4- الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات	
32	5- خصائص أخصائي المعلومات	

34	6- الأخلاقيات المهنية لأخصائي المعلومات	
35	7- دور أخصائي المعلومات في ظل التطور التكنولوجي	
39	مدخل إلى إدارة المعرفة	الفصل الثاني
40	تمهيد	
41	1- ماهية المعرفة	
42	2- نشأة ومفهوم إدارة المعرفة	
42	أ النشأة	
42	ب المفهوم	
44	3- أهمية وأهداف إدارة المعرفة والعناصر الإستراتيجية لها	
44	أ- أهمية إدارة المعرفة	
45	ب- أهداف إدارة المعرفة	
46	ت- العناصر الأساسية لإدارة المعرفة	
50	4 عمليات ومجالات ومناهج إدارة المعرفة	
50	أ- عمليات إدارة المعرفة	
51	ب- مجالات إدارة المعرفة	
52	ت- مناهج إدارة المعرفة	
53	5- متطلبات ووظائف إدارة المعرفة	
53	أ- متطلبات إدارة المعرفة	
55	ب- وظائف إدارة المعرفة	
56	6- العوامل المؤثرة في إدارة المعرفة	
56	أ- العوامل الخارجية	
57	ب- العوامل الداخلية	
57	7- تحديات إدارة المعرفة	



60	دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية تيارت	الفصل التطبيقي
61	1-تعريف المكتبة المركزية	
61	2-الرصيد الوثائقي وعملية التقييم بالمكتبة:	
62	3-الموارد البشرية و المالية للمكتبة المركزية	
63	4-مصالح المكتبة المركزية	
66	5-خدمات المكتبة المركزية	
69	2- تحليل نتائج المقابلة	
73	تحليل النتائج على ضوء الفرضيات	
74	مقترحات الدراسة	
75	الخاتمة	
77	الملاحق	
78	المصادر والمراجع	
82	الملخص	

# Résumé

## الملخص:

إن ظهور ما يعرف بالتطور التكنولوجي أدى إلى تغيير العديد من جوانب الحياة اليومية في مختلف الميادين، حيث أصبح التعامل معه و مواكبة هذا العصر أمر ضروري لدوام سيرورة الحياة في جميع المجالات من بينها مراكز المعلومات والمكتبات التي تركز على أخصائي المعلومات بصفة أساسية الذي يعد بمثابة قوة دافعة داخل المكتبة لبقائها صامدة و قادرة على زيادة فعاليتها من خلال تطبيقه لعملية إدارة المعرفة كونه حلقة وصل بين المكتبة و المستفيد في إيصال المعلومة و بثها بطرق مباشرة، وهذا ما يتطلب منها توفير موارد بشرية ذات كفاءة عالية تساهم في أداء رسالة المكتبة وتحقيق أهدافها.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة من خلال

- مدى فهم أخصائي المعلومات لمفهوم إدارة المعرفة
- معرفة العناصر الأساسية الواجب توفرها للتوجه نحو إدارة المعرفة
- معرفة العراقيل التي تواجه أخصائي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي حيث تطرقنا في الجانب النظري إلى أخصائي المعلومات وإدارة المعرفة وفي جانب الدراسة الميدانية قمنا بمدى مساهمة أخصائي المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون تيارت وقد اعتمدنا على المقابلة في جمع البيانات ونصت نتائج الدراسة على أن تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبات يتطلب دعم و توفير إستراتيجية و تدريب مستمر حول مستجدات إدارة المعرفة.

## الكلمات المفتاحية:

أخصائي المعلومات-إدارة المعرفة-المكتبة المركزية لجامعة ابن خلدون-تيارت-

## Summary :

The emergence of what is know as technological development has led to a change in many aspects of daily life in various fields,where dealing with it and keeping pace with this era is necessary for the perpetuation of the life process in all fields,including information centers and libraried that are based on the information specialist mainly,which is a driving force inside the library to keep it resilient,and able to increase its effectiveness through its application of the knowledge managment process as is a link between the library it and the beneficiary in the transmission in direct ways,and this requires them to provide highly qualified human ressorces that of contribute to the performance of the library message and achieving its goals.

Where this study aims to know the role of the information specialist in the application of knowledge managment by knowing the information specialist's understanding of the concept of knowledge managment and knoledge of the obstacles facing the information specialist in the application of knowledge managment

In this study we relied on the description approach,where we dealt in the theoretial side,with the information specialist and knowledge managment,and in the field study,the extent of the contribution of the information specialist in the central library of ibn khaldoun university, tiaret,sypporting and providing a strategy and continious trating on the developments of knowledge managment

Key words : specialist information, knowledge managment, central library, university ibn khaldoun of tiaret