

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة: علم المكتبات.

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات.

مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات تخصص تكنولوجيا وهندسة المعلومات الموسومة بالعنوان:

إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية

دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية

بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

* تحت إشراف الأستاذ:

- د. فرعون حمو.

* من إعداد الطالب:

- بلغيث محمد.

أعضاء لجنة المنافسة:

اللقب و الإسم	الصفة	الجامعة المنتسب إليها
د. بوتليجة رمضان	رئيس الجلسة	جامعة عبد الحميد بن باديس
د. سليمان وزار	مناقشا	جامعة عبد الحميد بن باديس
د. فرعون حمو	مشرفا ومؤظرا	جامعة عبد الحميد بن باديس

السنة الجامعية : 2020-2021.

الشكر و التقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله في البداية، الشكر والحمد لله
جل في علاه فالله ينسب الفضل كله في إكمال - والكمال يبقى لله وحده -
هذا العمل.

وبعد الحمد لله، أتقدم بشكري الخالص وتقديري إلى أستاذي الدكتور فرعون
حمو الذي تشرفت بتأطيره لي من خلال توجيهاته القيمة وإصراره على غرس
الروح العلمية في نفسي.

وبعدها فالشكر موصول لكل أساتذتي الذين تكونت على أيديهم.

الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا
العمل.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

"إلهي لا يطيب الليل إلاّ بشرك ولا يطيب النهار إلاّ بطاعتك ولا تطيب الآخرة إلاّ بعفوك." الله جل جلاله.

"إلىّ من بلغّ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الرحمة ونور العالمين." سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام.

أهدي ثمرة عملي وجهدي إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى اللؤلؤة التي تلالأت في فضاء الفضيلة والإخلاص، التي غمرتني بالحب والعطف والدعاء إليك أُمي قرّة عيني.

إلى من يكن وطننا لا طريق لرجوعه، إلى الذي غاب عن عيني وحضر في قلبي ودعائي إلى مثلي الأعلى في الحياة.

إليك أبي رحمك الله وطيب ثراك.

إلى سندي وقوتي وملاذي، شركائي في أحزاني وأفراحي إلى من شاركنتني رحم أُمي إلى ينابيع الإخلاص والوفاء أخواتي: سارة، فاطمة الزهراء، خديجة ونوال.

إلى من سعدت برفقتهم في دروب الحياة أصدقائي، زملائي وزميلاتي على رأسهم قوميري إنصاف.

إلى كل طلبة دفعة 2020-2021.

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي إلى من يحمل في قلبه اسمي.

بطاقة فهرسية

بلغيث محمد.

إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين الخدمات المكتبات الجامعية الجزائرية : دراسة حالة

مكتبة كلية العلوم الاجتماعية مستغانم./ بلغيث محمد، إشراف د.حمو فرعون.

مستغانم: جامعة مستغانم، 2021. ص131

جداول، أشكال، ملاحق.

مذكرة ماستر: تكنولوجيا وهندسة المعلومات: جامعة مستغانم، 2021

02	الشكر والتقدير.....
03	الإهداء.....
04	بطاقة فهرسيه.....
05	قائمة المحتويات.....
08	قائمة المختصرات.....
09	قائمة الجداول.....
11	قائمة الأشكال.....
أ.	مقدمة.....

الإطار المنهجي.....

18ص	01-الإشكالية.....
18ص	02-تساؤلات الدراسة.....
18ص	03-فرضيات الدراسة.....
19ص	04-منهج الدراسة.....
20ص	05-أهمية الدراسة.....
20ص	06-أهداف الدراسة.....
20ص	07-مصطلحات الدراسة.....
21ص	08-الدراسات السابقة.....

الفصل الأول: مدخل إلى إدارة المعرفة.....

تمهيدص26

المبحث الأول: ماهية

المعرفة.....ص27

1. مفهوم المعرفة.....ص27

2. أهمية المعرفة.....ص28

3. خصائص المعرفة.....ص29

4. مصادر المعرفة.....ص31

المبحث الثاني: أساسيات إدارة المعرفة.....ص33

1. مفهوم إدارة المعرفة.....ص33

2. أهمية إدارة المعرفة.....ص34

3. متطلبات إدارة المعرفة.....ص36

4. وظائف إدارة المعرفة.....ص37

خلاصة الفصل.....ص40

الفصل الثاني: المكتبات الجامعية الجزائرية وخدماتها.....

تمهيدص42

المبحث الأول: المكتبات الجامعية الجزائرية.....ص43

1. تعريف المكتبات

الجامعية.....ص43

2. أنواع المكتبات الجامعية.....ص44

3. وظائف المكتبات الجامعية.....ص45

4. أهداف وأهمية المكتبات الجامعية.....ص47

المبحث الثاني: الخدمات المكتبات.....	ص48
1. تعريف الخدمات المكتبات.....	ص48
2. أنواع الخدمات المكتبات.....	ص48
3. أهداف وأهمية الخدمات المكتبات.....	ص52
4. العوامل المؤثرة في تقييم الخدمات المكتبية.....	ص53
خلاصة الفصل.....	ص54
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية.....	
تمهيد.....	ص56
1. التعريف بالمكان الدراسة الميدانية.....	ص57
2. تحليل نتائج الاستبيان.....	ص59
3. عرض وتحليل المقابلة.....	ص99
4. النتائج العامة للدراسة الميدانية.....	ص104
5. مناقشة الدراسة على ضوء الفرضيات.....	ص106
خلاصة الفصل.....	ص108
خاتمة.....	ص110
الببليوغرافية.....	ص112
الملاحق.....	ص119
ملخص الدراسة.....	ص129
• باللغة العربية.....	ص129
• باللغة الفرنسية.....	ص130
• باللغة الإنجليزية.....	ص131

قائمة المختصرات:

الصفحة	ص
الطبعة	ط
دون تاريخ	[د.ت]
دون مكان	[د.م]
العدد	ع
السؤال	س
الجواب	ج

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	وظائف إدارة المعرفة	1
59	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس	2
60	توزيع أفراد عينة وفق للسن	3
61	توزيع أفراد عينة حسب المستوى التعليمي	4
62	توزيع أفراد عينة حسب رتبة العمل	5
63	توزيع أفراد عينة حسب الخبرة في العمل	6
64	توزيع أفراد عينة حسب التدريب	7
65	توزيع أفراد عينة حسب الترقية	8
66	تكنولوجية المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة	9
67	تكنولوجية المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة لتحسين خدماتها	10
68	تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	11
69	الإمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة	12
70	أنظمة آلية في تسيير وتحسين خدمات المكتبة	13
71	أنظمة المعتمدة في المكتبة	14
72	رأي أفراد عينة الدراسة إذا ما كان مبنى المكتبة يساعد في تحسين خدماتها	15
73	نقائص الموجودة بالمكتبة	16
74	توزيع أفراد عينة الدراسة الذين يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها	17
75	توزيع أفراد عينة الدراسة الذين يتوفر بينهم جو التعاون والعمل ضمن فريق	18
76	رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا ما كان الموظفون على دراية بمهام وأهداف المكتبة ويعرفون ما عليهم فعله من أجل تحسين خدماتها	19
77	رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان مسؤول المكتبة يشجع العمال على تشارك الأفكار والمعارف لتحسين خدمات المكتبة	20

78	توزيع أفراد عينة الدراسة الذين لهم حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم	21
79	رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان هناك صعوبات يواجهونها في تحسين الخدمات المكتبية	22
80	الصعوبات الموجودة في المكتبة	23
81	أهداف خدمات المكتبية	24
82	دور الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة ومساهمتها في اكتساب معارف جديدة	25
83	دور خبرات الموظفين في زيادة المعرفة في المكتبة	26
84	احتكاك وتشاور بين الموظفين من أجل خلق وتوليد معارف جديدة	27
85	تسجيل وحفظ الدورات التكوينية التي يقوم بها الموظف	28
86	تشجيع المكتبة فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول المشكلات	29
87	عقد المكتبة لقاءات وجلسات دورية لمناقشة تجارب العمل	30
88	تواصل الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين من أجل تقديم التوجيه والمساعدة	31
89	تبادل المعلومات بين الموظفين	32
90	الوسائل التي يستعملها الموظفون في تبادل المعلومات	33
91	سماح المكتبة لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام لتحسين خدماتها	34
92	تخصيص المكتبة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها	35
93	سماح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم	36
94	عدد الأيام التي تسمح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم	37
95	حصول المكتبة على المعرفة من مصادر خارجية	38
96	كيفية الحصول على المعرفة من مصادر الخارجية	39
97	اعتماد المكتبة على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيثة في تخزين المعرفة	40
98	تطبيق المكتبة للمعرفة المتحصل عليها في الميدان	41

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	مخطط يبين مصادر المعرفة	1
59	دائرة نسبية تمثل أفراد العينة حسب الجنس	2
60	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للعمر	3
61	أعمدة بيانية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	4
62	منحنى يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لرتبة العمل	5
63	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخبرة في العمل	6
64	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لتدريب	7
65	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لترقية	8
66	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة	9
67	دائرة نسبية تمثل تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة لتحسين خدماتها	10
68	هرم يمثل تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة	11
69	أعمدة بيانية تمثل الإمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة	12
70	أعمدة بيانية تمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كانت المكتبة تعتمد على أنظمة آلية في تسيير وتحسين خدماتها.	13
71	دائرة نسبية تمثل أنظمة المعتمدة في المكتبة	14
72	دائرة نسبية تمثل رأي أفراد عينة الدراسة إذا ما كان مبنى المكتبة يساعد في تحسين خدماتها	15
73	دائرة نسبية تمثل نقائص الموجودة بالمكتبة	16
74	أعمدة بيانية تمثل سهولة الحصول على المعلومات للموظفين	17
75	هرم يمثل التعاون و العمل ضمن فريق	18
76	مخروطي يمثل دراية الموظفين بمهامهم وأهداف المكتبة لتحسين خدماتها	19

77	دائرة نسبية تمثل تشارك العمال الأفكار ومعارف لتحسين خدمات المكتبة	20
78	أعمدة بيانية تبين حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم	21
79	دائرة نسبية تمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان هنالك صعوبات يواجهونها في تحسين الخدمات المكتبية	22
80	منحنى يبين الصعوبات الموجودة في المكتبة	23
81	أعمدة بيانية تمثل أهداف خدمات المكتبية	24
82	دائرة نسبية تمثل إسهامات الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة في اكتساب معارف جديدة	25
83	دائرة نسبية تمثل خبرات الموظفين وإسهامها لزيادة المعرفة في المكتبة	26
84	أعمدة بيانية تمثل احتكاك وتشاور بين الموظفين من أجل خلق وتوليد معارف جديدة	27
85	مخروطي يمثل ما يسجله ويحفظه الموظف من الدورات التكوينية التي يقوم بها	28
86	أسطوانة تبين تشجيع المكتبة لفرص الإبداع والابتكار في أداء المهام و إيجاد حلول المشكلات	29
87	هرم يبين اللقاءات والجلسات الدورية التي تقوم بها المكتبة لمناقشة تجارب العمل	30
88	منحنى يبين مدى تواصل الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين من أجل تقديم التوجيه والمساعدة	31
89	دائرة نسبية تبين تبادل المعلومات بين الموظفين	32
90	أعمدة بيانية تبين الوسائل التي يستعملها الموظفون في تبادل المعلومات	33
91	هرم يبين مدى سماح المكتبة لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام لتحسين خدماتها	34
92	منحنى يبين إذا ما كانت تخصص المكتبة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها	35

93	دائرة نسبية تبين سماح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم	36
94	أعمدة بيانية تبين عدد الأيام التي تسمح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم	37
95	أسطوانة يبين إذا ما كانت الكتبة تسعى للحصول على المعرفة من مصادر خارجية	38
96	هرم يبين كيفية الحصول على المعرفة من مصادر الخارجية	39
97	دائرة نسبية تبين إذا ما كانت المكتبة تعتمد على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيرة في تخزين المعرفة	40
98	هرم يبين إذا ما كانت المكتبة تقوم بتطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان	41

مقدمة

تعد المكتبات الجامعية الركيزة الأساسية للتعليم الجامعي، لما لها من مساهمة في تحقيق أهداف العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع كونها أضحت من المقومات الأساسية في تقييم الجامعات، كما أنها تنشأ وتُمول وتُدار من قِبل مؤسسات التعليم العالي بما فيها الجامعات والكليات الجامعية والمعاهد، وتُقدم خدماتها لجميع المُستفيدين، بإشراف مجموعة من الأشخاص المُتخصصين مكتبيًا وإداريًا، وتمتاز بأنها مفتوحة النهايات لأن المعرفة لا تتوقف عند حد معين، ولها شمولية تجمع جميع الكتب المُختلفة بكافة فروع المعرفة البشرية.

تهتم اليوم المكتبات الجامعية بإدارة المعرفة لأنها تعد الأساس في الإبداع والابتكار وتسعى إلى بلوغ الكفاءة والفاعلية وتحقيق الأداء المتميز، فهي توفر الوسائل والإمكانيات لتسيير ومعالجة الكم الهائل من المعلومات التي تساهم في تلبية حاجيات الباحثين، وتطوير خدماتها عن طريق استعمال التكنولوجيات الحديثة لتخزين واسترجاع المعلومات وذلك باستخدام الأدوات والأساليب والطرق الفعالة، هذا ما يجعلها مصدرا للبقاء والاستمرار والتميز.

ومن بين هذه الوسائل: الحواسيب والإنترنت والأنظمة وبرامج مختلفة كالنظام السنجاب والنظام PMB وDspace، هذا من أجل تحسين خدمات المكتبة، والوصول المستفيد إلى المعلومات بأقل جهد ووقت ممكن.

لذا تناولت دراستنا إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية، وذلك للتعرف أكثر على الوضعية التي تعيشها المكتبات الجزائرية من ناحية، وللكشف على مدى تهيئة خدماتها وتطويرها من أجل رضا المستفيدين وتحقيق أهدافها ومن ناحية أخرى.
من أجل توضيح ذلك تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول: الذي عنوانه، مدخل إلى إدارة المعرفة ضم هذا الأخير مبحثين، المبحث الأول ماهية المعرفة، وتطرقنا من خلاله إلى مفهوم المعرفة، أهمية المعرفة، خصائص

المعرفة، مصادر المعرفة، والمبحث الثاني خصصناه لأساسيات إدارة المعرفة، وتناولنا فيه كل من مفهوم وأهمية ومتطلبات ووظائف إدارة المعرفة.

أما الفصل الثاني: والذي جاء تحت عنوان المكتبات الجامعية الجزائرية وخدماتها، ضم هذا الأخير مبحثين، المبحث الأول المكتبات الجامعية الجزائرية، وتطرقتنا من خلاله لتعريف بالمكتبات الجامعية، أنواعها، وظائفها، أهدافها وأهميتها، والمبحث الثاني خصصناه لخدمات المكتبات تناولنا فيه كل من تعريف الخدمات المكتبات، أنواعها، أهدافها وأهميتها، والعوامل المؤثرة في تقييمها.

أما الفصل الثالث: الذي كان عبارة عن دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس، فقسم هو الآخر إلى مباحث، تمحور المبحث الأول حول التعريف بالمكان الدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني قمنا من خلاله بتحليل الاستبيان الذي كان موجه لعمال المكتبة، أما المبحث الثالث تضمن عرض وتحليل المقابلة التي كانت موجهة للمسؤولة المكتبة، أما المبحث الرابع استخلصنا النتائج العامة للدراسة الميدانية وفي المبحث الخامس والأخير قمنا بمناقشة الدراسة على ضوء الفرضيات.

الإطار المنهجي

01-الإشكالية:

تعد إدارة المعرفة ركيزة الأساسية لتحسين خدمات المكتبات الجامعية لما تقدمه من التقنيات والأدوات والمواد البشرية، كما تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

ومنه نطرح الإشكال التالي:

كيف يمكن أن تساهم إدارة المعرفة في تحسين خدمات المكتبات الجامعية؟

02-تساؤلات الدراسة:

1- ما علاقة إدارة المعرفة في تحسين خدمات المكتبات؟

2- ما هي الطرق التي تعتمد عليها المكتبة لتحسين خدماتها؟

03-فرضيات الدراسة:

تعتبر الفرضية أداة مساعدة على تنظيم وهيكله وفرز المعرفة من خلال الاقتراحات، وهي تتطوي على سلسلة من المفاهيم والأحكام المنطقية المأخوذة من الواقع المدروس والتي تقودنا إلى جوهر المعرفة.¹

الفرضيات عبارة: " عن إجابة احتمالية للسؤال مطروح في إشكالية البحث ويخضع للأخبار سواء عن طريق الدراسة النظرية، أو عن طريق الدراسة الميدانية وللفرضيات علاقة مباشرة بنتيجة البحث".²

الفرضية العامة:

تعتمد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية على إدارة المعرفة لتحسين خدماتها.

¹ - دليو، فضيل . مدخل إلى منهجية في العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2014.ص139.
² - زروقي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: ديزان المطبوعات الجامعية، 2008.ص145.

الفرضيات الجزئية:

- 1- مكتبة كلية علوم الاجتماعيات تحسن خدماتها من خلال تعاون الموظفين فيما بينهم.
- 2- تخصص مكتبة كلية علوم الاجتماعيات ميزانية معتبرة من أجل تحسين خدماتها.
- 3- مكتبة كلية علوم الاجتماعيات تستخدم برامج مختلفة من أجل تسير وتنظيم خدماتها.

04- منهج الدراسة:

المنهج هو مجموعة القواعد والأساليب والأدوات العامة التي تشكل خارطة الطريق الواجب على الباحث الالتزام بها، والسير عليها في دراسة من أجل التوصل إلى النتائج المطلوبة وإيجاد الحلول المناسبة لها.³

ولقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج مناسب للظاهرة التي نحن بصدد دراستها والتي تطرقنا إليها في الجانب التطبيقي أي الميداني وذلك من جمع المعلومات وتحليلها ودراستها من خلال الاستبيان والمقابلة.

يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعيتهم تجاه ظاهرة ما، أو سلسلة من الأحداث ومنظومة فكرية أو في أي نوع آخر من الظواهر والقضايا أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراسته لغرض تحليها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها أو التحكم فيها.⁴

³- محمود، مصطفى واللحج، أبو بكر و عبد الله، أحمد. مناهج البحث العلمي. [د.م]: الدار الجامعية، 2007.ص43.
⁴- ربحي، مصطفى و عليان و عثمان، محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظري والتطبيقي. عمان: دار الصفاء، 2000.ص42.

05- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من خلال الموضوع الذي نتطرق إليه، وما يمكن أن يقدمه من نفع للعلم والباحث من الناحية العلمية، يعالج هذا البحث أهم عنصرين الإدارة المعرفة والخدمات المكتبات الجامعية، وعلاقة بينها. ومن هنا نستخلص النقاط التالية:

- أهمية تكوين العاملين بالمكتبة لتطوير وتحسين خدماتها.
- معرفة العلاقة بين الإدارة المعرفة والمكتبات الجامعية من أجل تحسين خدماتها.
- التعرف على متطلبات تحسين الخدمات المكتبية.
- التعرف على أهم تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

06- أهداف الدراسة:

تتمثل أهم أهداف هذا الموضوع فيما يلي:

- تسليط الضوء على أبرز المفاهيم كل من إدارة المعرفة، الخدمات المكتبية، المكتبات الجامعية.
- التعرف على واقع إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.
- التعرف على الأنظمة التي تستخدمها المكتبة لتحسين خدماتها.
- التعرف على إدارة المعرفة، والإشارة إلى أنها لها علاقة كبيرة لتحسين خدمات المكتبات الجامعية.
- التعرف على ما تداوله الباحثين من دراسات سابقة والاستفادة منها.
- إبراز أهمية موضوع هذه الدراسة وتقديم مجال نظري وتطبيقي لتوضيح أكثر.

07- مصطلحات الدراسة:

7-1 المعرفة: Knowledge إن المعرفة حصيلة ما يمتلكه الفرد أو المنظمة أو المجتمع من المعلومات أي أن المعرفة هي حصيلة البيانات والمعلومات.

7-2 إدارة المعرفة: Knowledge Mangement العمليات والنشاطات التي تساعد المنظمة على توليد والحصول على المعرفة من حيث اختيارها تنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المنظمة وتوظيفها في أنشطتها الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وإجراءات العمل والتخطيط الإستراتيجي.⁵

تعرف أيضا أنها مجموعة من المبادئ والأدوات والممارسات التي تمكن الأفراد من توليد أو تخليق المعرفة، وتقاسم وترجمة وتطبيق ما يعرفونه لتوليد قيمة وتحسين فاعلية.⁶

7-3 خدمات المكتبة: Library Services مجموعة الأعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها، لتوفير الظروف المناسبة للمستخدم، حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وأيسرها.⁷

7-4 المكتبات الجامعية: University Library مكتبة لخدمة الجامعة والمجتمع من المثقفين والمتعلمين تحتوي على العديد من الكتب العلمية والدوريات والقواميس والمواد الأخرى لغرض التعليم والتعلم والثقافة العامة.⁸

08-الدراسات السابقة:

8-1 الدراسة الأولى:

اسم الباحثة: سامر بختة.

عنوان الدراسة: واقع إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية الجزائرية.

سنة الإنجاز: 2018-2019.

⁵ - عبده الصرايرة، خالد. الكفي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عربي- إنجليزي. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009. ص233

⁶ - مفتاح، محمد دياب. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. إنجليزي- عربي. ط1. طرابلس: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016. ص84.

⁷ - عبده الصرايرة، خالد. المرجع نفسه. ص116.

⁸ - قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات. إنجليزي- عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص389.

حيث قامت الطالبة بإنجاز رسالتها بجامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة وقامت بدراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف - نموذجاً - أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية حسيبة بن بوعلي بالشلف، بتقديم إطار نظري شامل حول مفهوم إدارة المعرفة وبيان أهميتها كمدخل حديث للتغيير وتفعيل الأداء، ثم محاولة تقييم البيئة السائدة و معرفة مدى ملاءمتها لاحتضان ممارسات إدارة المعرفة، وهذا بدراسة مدى توافر جملة من المتطلبات الضرورية والمتمثلة في متطلبات تنظيمية وبشرية وتكنولوجية وثقافية تنظيمية مناسبة ثم بحث مدى اعتماد التطبيقات الجوهرية لإدارة المعرفة في نشاطات ووظائف المكتبة والمتمثلة في خلق واكتساب المعرفة، تخزينها، توزيعها وتشاركها وتطبيقها.

8-2 الدراسة الثانية:

اسم الباحثة: عيوشي مصطفى، العربي بن علي الزهرة.

عنوان الدراسة: جودة الخدمات في المكتبية بالمكتبات الجامعية .

سنة الإنجاز: 2017-2018.

حيث قاما الطلبة بإنجاز رسالتهما بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم وقاما بدراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA عبد الحميد بن باديس مستغانم - نموذجاً - أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات تخصص نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع جودة الخدمات المكتبية بالمكتبة المركزية لجامعة عبد الحميد ابن باديس بمستغانم، حيث تم تقديم صورة عن أهمية الجودة في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة من خلال عرض مراحل تطبيقها والتي ساهمت في تطوير هذا المفهوم إلى غاية بروز ما يُعرف بإدارة الجودة الشاملة.

8-3 الدراسة الثالثة:

اسم الباحثة: سمراء كحلات.

عنوان الدراسة: تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية.

سنة الإنجاز: 2008-2009.

حيث قامت الطالبة بإنجاز رسالتها بجامعة منتوري قسنطينة وقامت بدراسة ميدانية بالمكتبات جامعة باتنة أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات تخصص إدارة.

تهدف هذه الدراسة إلى تعميق الفهم حول حقيقة المعرفة وإدارتها التي تتطلب معرفة بإدارة تأخذ الفرد والمعرفة الضمنية التي بجوزته الوجهين لعملة التفوق، مع الوقوف على وضعية المنظمة الجزائرية إزاء المعرفة وتمكينها.

ولتحقيق الأهداف المرجوة تم وضع خطة عمل تتضمن خمسة فصول أساسية يمكن اعتبارها بمثابة خطوات أصبح ضروريا على كل منظمة الاسترشاد بها لإرساء معالم الإدارة الذكية المبنية على الإنسان والمعرفة.

8-4 الدراسة الرابعة:

اسم الباحث: ياسر بن عبد الله بن تركي العتيبي.

عنوان الدراسة: إدارة المعرفة و إمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية.

سنة الإنجاز: 2006-2007.

حيث قام الطالب بإنجاز رسالته بجامعة السعودية ودرسته تطبيقية في جامعة أم القرى وهذه أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه.

تناولت في جانب النظري إحاطة شاملة بموضوع إدارة المعرفة، وممارستها في المكتبات الجامعية، وفي جانبها التطبيقي قام الباحث بدراسة تحليل واقع إدارة المعرفة في جامعة أم القرى كعينة للدراسة لتكشف نتائج الدراسة أن إدارة المعرفة ليست ضمن أولويات الجامعة المدروسة كما كشفت عن عدد من جوانب الفصول التي تحد من توجه الجامعة نحو إدارة المعرفة بالجامعات السعودية، مصحوبا بجملته من التوصيات والآليات التي قد تساعد على تفعيلها.

الفصل الأول

مدخل إلى إدارة المعرفة

تمهيد:

المعرفة هي من أكثر المقومات التقنية الحديثة التي تسعى إليها كافة المنظمات والمجموعات العلمية والعملية، فبعضهم قد يمتلك المعرفة لكن لا تحسن استعمالها، فالمعرفة دون فعل الإرادة ليست ذات نفع لأنها تحتاج إلى الكشف عنها وتشخيصها وتخزينها وإلى توزيعها وإيصالها ومن ثم استعمالها وتمثيلها بصورة إجرائية .

ويعتبر مصطلح "إدارة المعرفة" مصطلحا حديثا إلا أن مضمونه في المفهوم قديم، حيث يقصد بها التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن مؤسسة ما.

لهذا فإننا سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول ماهية المعرفة من حيث المفهوم والأهمية والخصائص والمصادر، والمبحث الثاني عن أساسيات إدارة المعرفة من حيث المفهوم والأهمية والمتطلبات والوظائف.

1.المبحث الأول:ماهية المعرفة

1-1.تعريف المعرفة: هناك عديد من التعاريف للمعرفة من أهمها يلي:

التعريف الأول: لقد اقترن مفهوم المعرفة في اللغة العربية بالعلم والإدراك، وأن معرفة شيء من علمه، كما يقوم العلم مقام المعرفة فهي: لغة فهي مشتقة من الفعل عرف عرفة وعرفان ومعرفة الشيء علمه والمعرفة إدراك الشيء على ما هو عليه، أما اصطلاحاً هي المعلومات ذات قيمة تحتوي على البيانات والوقائع وحتى فرضيات وتتطلب وجود شخص يقوم بفرز هذه التفاعلات.⁹

التعريف الثاني: المعنى اللغوي للمعرفة هو الإدراك الجزئي أو البسيط في حين أن العلم يقال للإدراك الكلي أو المركب، تم تعريف المعرفة (Knowledge) بأنها معلومات أو حقائق يمتلكها الشخص في عقله عن شيء ما، كما وردت تعريفات إجرائية متعددة للمعرفة تبرير للمعتقدات الشخصية التي تزيد من المسؤوليات الفردية لاتخاذ فعل فعال، ويعود هذا الفعل إلى مهارات وقدرات بدنية ونشاطات فكرية لحل مشكلة ما، إما أن تكون معرفة ضمنية أو واضحة.¹⁰

التعريف الثالث: ذكر ابن فارة بأن المعرفة هي حقل فلسفي قديم متجدد ناتج عن نشاط وأعمال العقل البشري.¹¹

التعريف الرابع: إنها كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان أو لاتخاذ القرارات الصائبة.¹²

التعريف الخامس: تعرف المعرفة على أنها فن المعلومات والبيئة والخبرة، يقصد بالبيئة الإطار الذي يستخدمه الشخص في النظر إلى الحياة والذي يمكن أن يتضمن تأثيرات مثل: القيم الاجتماعية والدينية...إلخ.¹³

9- سلطان، إبراهيم. نظم المعلومات الإدارية. مصر: الدر الجامعية، 2005. ص41.

10- عبد الستار، العالي وغادر، قنديلجي وغسان، العمري. المدخل إلى إدارة المعرفة. ط1. عمان: دار المسير للنشر و التوزيع، 2006. ص25.

11- نيهال، فؤاد إسماعيل. إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص33.

12- ليث، عبد الله القهيوي. إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية. ط1. عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر

والتوزيع، 2013. ص17.

13- الخطيب، أحمد و خالد، زيغان. إدارة المعرفة ونظم المعلومات. ط1. عمان: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، 2009. ص7.

التعريف السادس: كما عرفها بارنر بأنها الوقائع والحقائق والمعتقدات والمفاهيم والمتطورات والأحكام والمنهجيات ومعرفة الكيف والبارعات.¹⁴

التعريف السابع: المعرفة هي عملية بشرية ديناميكية ترتبط أساسا بالتفاعل البشري وتبرر معتقدات تجاه الحقيقة كما أنها تعتمد على الخبرات والمهارات والحقائق والبيانات والمعلومات والقيم التي تم معالجتها بحيث تكون قابلة لحل المشكلات التي تواجه المؤسسة من خلال صياغة الخطط وتنفيذها.¹⁵

1-2. أهمية المعرفة:

وردت أهمية المعرفة في إشارات متعددة علماء وخبراء في مجالات الإدارة، من بين هذه الإشارات ما أكد عليها آخرون بأن المعرفة تعد المصدر الإستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية التي تعز من منافسة الشركة.¹⁶ يمكن تحديد أهمية المعرفة بالنقاط التالية:

- 1- أسهمت المعرفة في مرونة المنظمات من خلال دفعها لاعتماد أشكال للتنسيق، التصميم، الهيكل تكون أكثر مرونة.
- 2- أتاحت المعرفة المجال للمنظمة للتركيز على الأقسام الأكثر إبداعا، حفزت الإبداع والابتكار المتواصل لأفرادها وجماعاتها.
- 3- أسهمت المعرفة في تحول المنظمات إلى مجتمعات معرفية تحدث التغيير الجذري في المنظمة، لتتكيف مع التغيير المتسارع في البيئة الأعمال، ولتواجه التعقيد المتزايد فيها.
- 4- يمكن للمنظمات أن تستفيد من المعرفة ذاتها كسلعة نهائية عبر بيعها والمتاجرة بها أو استخدامها لتعديل منتج معين أو لإيجاد منتجات جديدة.
- 5- ترشد المعرفة الإدارية مديري المنظمات إلى كيفية إدارة منظماتهم.
- 6- تعد المعرفة البشرية مصدر الأساسي للقيمة.
- 7- المعرفة أصبحت الأساس لخلق الميزة التنافسية.¹⁷

تتجلى أهمية المعرفة فيما يلي:

¹⁴ -ثابة، عبد الرحمن إدريس. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: [م.د.]، 2005. ص68.
¹⁵ -الطاهر، علاء. إدارة المعلومات والمعرفة. عمان: دار الرواية والنشر، 2010. ص20.
¹⁶ -عبد الستار، العالي وغادر، قنديلجي وغسان، العمري. المرجع نفسه. ص26.
¹⁷ -الكبسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة. بغداد: المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2005. ص13.

- 1-الزيادة المستمرة و السريعة في استخدام مضمون المعرفة،ومعطياتها وإقراراتها في كافة مجالات الأعمال.
- 2-تمثل المعرفة الأساس المهم في تحقيق الابتكارات والاكتشافات والاختراعات التكنولوجية.
- 3-الزيادة المستمرة في إعداد العاملين،في مجالات المعرفة وفي الأعمال كثيفة العلم.
- 4-الزيادة المستمرة في المؤسسات والمشروعات التي تعمل في مجال المعرفة، توليدا وإنتاجا واستخداما والتي تمثلها شركات المعلومات والاتصالات والبرمجيات والبحوث.
- 5-الزيادة المستمرة في الاستثمارات ذات الصلة المباشرة في المعرفة والتي تنجم عنها تكوين رأس المال المعرفي الذي تمثله الأصول غير المادية وغير الملموسة.¹⁸

1-3. خصائص المعرفة:

تنوعت سمات وخصائص المعرفة بتنوع واختلاف الكتاب والدارسين والباحثين في هذا المجال.

1-3-1. أشار (Mc.Dermott.1998) أن المعرفة تحتوي على ست خصائص وهي:

- 1-3-1-1.المعرفة فعل إنساني.
- 1-3-1-2.المعرفة تنتج مع تفكير .
- 1-3-1-3.المعرفة تولد في اللحظة الراهنة.
- 1-3-1-4.المعرفة تنتمي إلى الجماعات.
- 1-3-1-5.المعرفة تتولدها الجماعات بطريقة مختلفة.

¹⁸- عواد الزيادات، محمد. إتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2008.ص20.

1-3-1-6.المعرفة تولد تراكميا.¹⁹

1-3-2.كما أشار (Wich Schneider 1993 :932) إلى أنّ ما يميز المعرفة هو اللاملموسية القياسية،حيث أنّ المعرفة كمنتوج غير ملموس ماديا بدرجة كافية يحد من المتاجر بها كسلعة، ولكنها قياسية بدرجة كافية للسماح بالتنافس بها لذا يتم المتاجرة بها على نطاق واسع، هذه اللاملموسية القياسية هي محور اهتمام المنظمات المعتمدة على المعرفة

1-3-3.أشار إليها (زكريا،1988: 17-55) إلى خمس خصائص تتميز بها المعرفة عن سائر مظاهر النشاط الفكري للإنساني هي:

1-3-3-1.التراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة لكن ليست بالضرورة تبقى كذلك في مرحلة قادمة، هذا يعني أنّ المعرفة متغيرة، لكن بصيغة إضافية المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.

1-3-3-2.التنظيم: المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.

1-3-3-3.البحث عن الأسباب: التسبب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث والتعليل لكل شيء وإلى معرفة أسباب الظواهر، لأن ذلك يمكننا من أن نتحكم فيها نحو أفضل.

1-3-3-4.الشمولية واليقين: شمولية المعرفة لا تسري على الظواهر التي تبحثها فحسب، بل على العقول التي تتلقاها، فالحقيقة تفرض نفسها على الجميع بمجرد ظهورها، وهي قابلة لأن تنقل إلى كل الناس، واليقينية لا تعني أنّ المعرفة ثابتة، بل تعني الاعتماد على أدلة مقنعة وداعمة، لكنها لا تعني أنها تعلو على التغيير.

1-3-3-5.الدقة والتجريد: الدقة لا تعني التعبير عن الحقائق رياضيا.²⁰

¹⁹- ليث، عبد الله القهوي. المرجع نفسه. ص18.
²⁰- الكبسي، صلاح الدين. المرجع نفسه. ص14-15.

1-4. مصادر المعرفة:

عرف (GullenSoffady 2005)مصدر المعرفة بأنه ذلك المصدر الذي يحتوي أو يجمع المعرفة، وأكد أنّ الذكاء والتعليم والخبرة أمور تحدد المعرفة للأفراد، وقد أشار أرسطو إلى الحس كمصدر للمعرفة.²¹

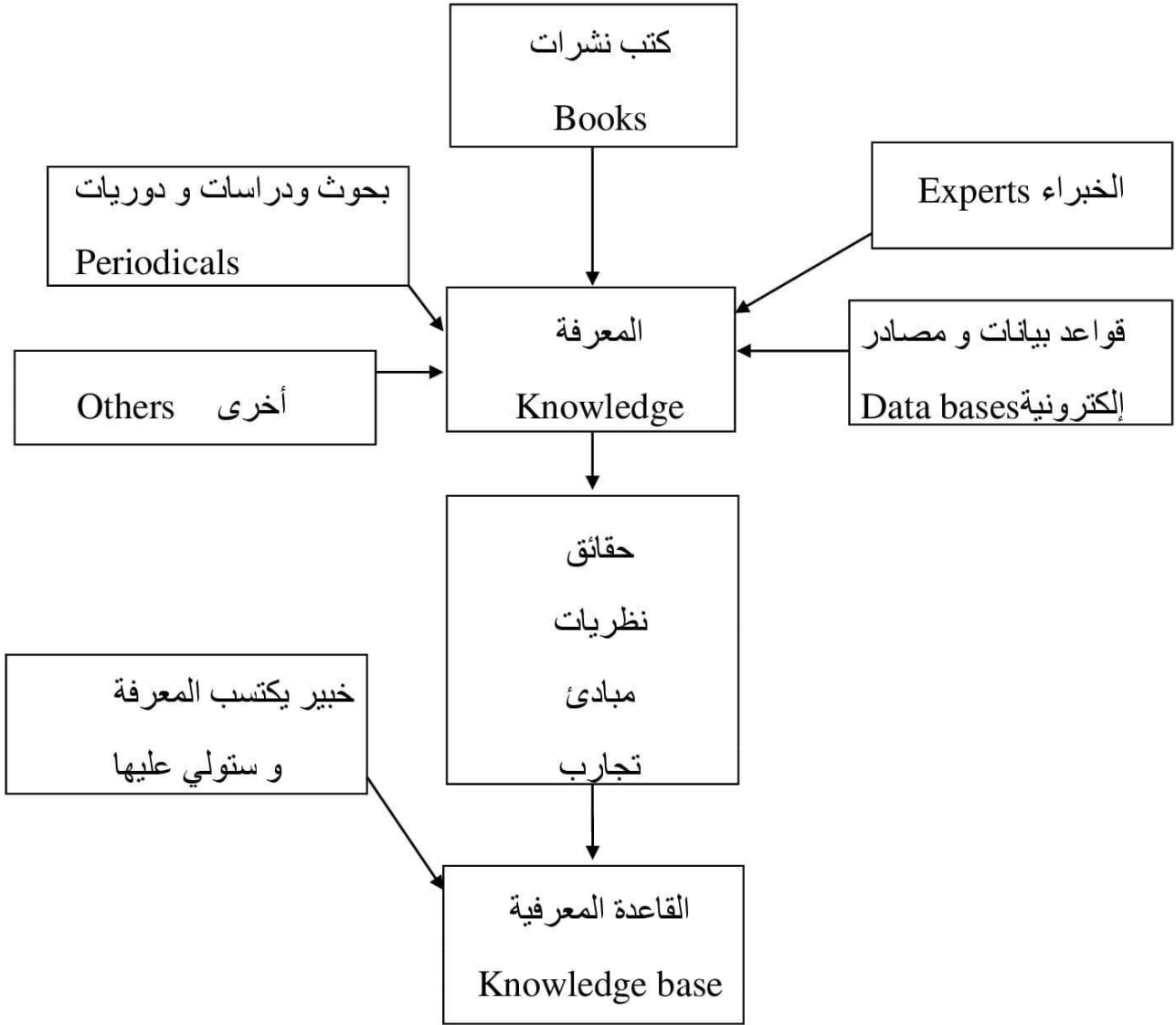
يمكن تقسيم مصادر المعرفة إلى نوعين رئيسيين، المصادر الخارجية والمصادر الداخلية.

1-4-1. المصادر الخارجية: هي مجموعة من المصادر الموجودة في البيئة المحيطة للمنظمة، وهي مرتبطة بمدى علاقتها بمكونات هذه البيئة من منظمات ومراكز البحث العلمي، فالبيئة تعد المصادر الخارجي للمعلومات والمعرفة حيث يعمل أفراد المنظمة على اكتشافها من خلال قدراتهم الإدراكية وهذا لاستعمالها بشكل خاص في رصد الفرص المتاحة والتهديدات لفاعلية أكثر.

1-4-2. المصادر الداخلية: تتمثل في القدرات و الخبرات المتراكمة للأفراد حول مختلف الموضوعات و يرتبط الإدراك المتزايد للمعرفة هنا بالتقدم في التقنيات الحديثة للمعلومات، ومن أشكال هذه المصادر، التعليم من خلال العمل والممارسة والبحوث وبراءات الاختراع الداخلية والإستراتيجيات المعتمدة والمؤتمرات الداخلية والمكتبات الإلكترونية والتعليم الصفي والحوار ومختلف العمليات والممارسات الداخلية للأفراد، باستخدام الذكاء والخبرة و المهارة.²²

²¹- ليث، عبد الله القهوي. المرجع نفسه. ص20.
²²- الكبسي، صلاح الدين. المرجع نفسه. ص20-21.

شكل رقم (01) مصادر المعرفة



2.المبحث الثاني: أساسيات إدارة المعرفة

1-2. مفهوم إدارة المعرفة: يتباين تعريف إدارة المعرفة يتباين مداخل المفهوم، وكذلك يتباين تخصصات وخلفيات الباحثين والكتاب في مجال هذا المفهوم. ومن أهم تعريفات إدارة المعرفة ما يلي:

التعريف الأول: عملية إدارية لها مدخلات ومخرجات وتعمل في إطار بيئة خارجية معينة تؤثر عليها و على تفاعلاتها، وتنقسم إلى خطوات متعددة متتالية ومشكلة مثل خلق، جمع، تخزين، توزيع المعرفة واستخدامها.²³

التعريف الثاني: إدارة المعرفة عبارة عن العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة، اختيارها، تنظيمها، استخدامها، نشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات التعليم، والتخطيط الإستراتيجي.²⁴

التعريف الثالث: إنها عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء كانت في الوثائق أو قواعد البيانات أو في العقول العاملين، لإضافة القيمة الشركة من خلال الابتكار وتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبوقة.²⁵

التعريف الرابع: إدارة المعرفة هي نشاطات موجهة لخلق المعرفة عن طريق التعليم والتعلم لضمان أحدث التغيير المطلوب وبطريقة مخططة ومدروسة في المستويات التنظيمية كافة، ويتركز التغيير الذي سيتم أحدثه اتجاه تعزيز الوضع التنافسي كمحاولة تقوم بها المنظمة لإضافة قيمة تنافسية لها.²⁶

23- السعيد مبروك، إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة. " الجودة الشاملة- الهندرة- إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية". ط2. القاهرة: دار الكتب المصرية، 2012 ص178.

24- غرامي، وهيبة. الإدارة الحديثة للمكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010. ص203.

25- عبد الستار، العالي وغادر، قنديلجي وغسلان، العمري. المرجع نفسه. ص30.

26- عبود، نجم. إدارة المعرفة. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع، 2005. ص93.

التعريف الخامس: تعرف إدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات التي تتحكم وتخلق وتنشر وتستخدم المعرفة من قبل الممارسين، لتزويدهم بخلفية النظرية المعرفية اللازمة لتحسن نوعية القرارات وتنفيذها.²⁷

ومما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة على أنها عملية إدارية تنظيمية تتعامل في البيئة المنظمة مع كل أوجه المعرفة ويشمل هذا التعامل خلق المعرفة، معالجتها، فرزها، تصنيفها و تخزينها في قواعد المعرفة من أنظمة وإجراءات معدة لذلك مما يساهم في تحسين قدرات التعليم و الإبداع لدى المنظمة.²⁸

2-2. أهمية إدارة المعرفة: تمثل إدارة المعرفة أهمية كبيرة، سواء بالنسبة للمنظمة أو الأفراد العاملين فيها، وقد ازدادت هذه الأهمية في السنوات الأخيرة بسبب المنافسة الشديدة في الأسواق، وزيادة معدلات الابتكار والتجديد.²⁹

2-2-1. وفيما يتعلق بأهمية إدارة المعرفة فقد أشار بعض في ظهورها وأهميتها يعود إلى أهم ثلاث تحديات وهي:

2-2-1-1. تتمثل في كيفية اقتضاء أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية الإنترنت والتجارة الإلكترونية.

2-2-1-2. كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة.

2-2-1-3. وأخيرا الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة من خلال تأسيس التنظيمي Learning Organizational في تعميق وبناء القيم الرصينة للشركة.

2-2-2. إن أهمية إدارة المعرفة تمكن في كونها مؤشرا على طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود وإعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير والتغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية، وتزويد من عوائد الشركة ورضا العاملين، وتحسين من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها وتظهر

²⁷- بدبير، جمال يوسف. إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات. ط1. [د.م]: دار الكنوز المعرفية العلمية للنشر و التوزيع، 2010.ص33.

²⁸- عاطف،محمود عوض. دور إدارة المعرفة و ثقافتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية. دمشق،

ع1. 2012. ص409. نقلا من الموقع الإلكتروني <https://www.slideshare.net/kamal.naser/397.429>. تاريخ الإطلاع

2021/02/01. على الساعة 20:47.

²⁹- السعيد مبروك، إبراهيم. المرجع نفسه. ص179-180.

نتائجها على المدى الطويل، لذلك تعد إدارة المعرفة أمرا حاسما وحيويا في العصر المعلوماتية أكثر من العصر الصناعة.³⁰

2-2-3. يمكن إجمال أهمية المعرفة في النقاط التالية:

2-2-3-1. تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.

2-2-3-2. تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.

2-2-3-3. تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.

2-2-3-4. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تجديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر.

2-2-3-5. تعد إدارة المعرفة إدارة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.

2-2-3-6. تعد أداة تحفيز المنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة و الكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات توقعاته.

2-2-3-7. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير مستقرة.

2-2-3-8. توفر فرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات، عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات الجديدة.

2-2-3-9. تساهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى.³¹

كما تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.

³⁰- عبد الستار، العلي. المرجع نفسه. ص27-28.

³¹- الكبسي، صلاح الدين. المرجع نفسه. ص42-43.

وتعد إدارة المعرفة بمثابة أداة المؤسسات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة ممكنة.³²

2-3. متطلبات إدارة المعرفة: يتطلب إدارة المعرفة تهيئة بيئة المنظمة، للوصول إلى أقصى استفادة ممكنة من المعرفة، بحيث تكون بيئة مشجعة على الإدارة الفعالة للمعرفة، ومن ثم يمكن تخزين و نقل وتطبيق المعرفة.³³ يجب توافر مقومات ومتطلبات لإدارة المعرفة وهي كما يلي:

2-3-1. توفير البيئة التحتية اللازمة والمتمثلة في التقنية "التكنولوجيا" اللازمة: وهي شبكة الاتصالات والكوابل الأرضية الحديثة المتطورة، كما لا بد من توفر أجهزة الحاسوب والبرمجيات الخاصة، ومحركات البحث الإلكترونية التي تساعد في الوصول إلى المعرفة بسهولة.³⁴

2-3-2. الهيكل التنظيمي: شهد هذا المفهوم تطورات كبيرة عبر فترات متلاحقة والتي تناولت تعدد مفاهيم وأعمال المؤسسات وتغيير في حركتها و أعمالها عبر هندسة تنظيمية تمس هيكلها التنظيمي وهذا كله مصاحب للبيئة وما يتطلبه من استجابة وتكيف من متغيرات العصرنة من تكنولوجيات واتصالات ومعارف وهو ما جعل غالب المؤسسات تطرح شعار التكيف ضمن هذه الأولويات عبر إرسائها في منظومتها وهيكلها لضمان الوصول إلى الحداثة وانتقال المعارف و تبادلها بين المنظمة وأفرادها وما يحيط بها.

2-3-3. المورد البشري: إن نظام إدارة المعرفة يعني الطاقات المتجددة والأفكار المتنوعة والمتدفقة وهو ما يحتاجه العنصر البشري ليواكب هذه المستجدات بطرق مبدعة وقدرة هائلة على توليد هذه المعارف ورسمها ضمن خطط المؤسسة، بحيث أصبح العمال الأكفاء

³²- السلمي، علي. إدارة المعرفة. القاهرة: دار الغريب، 2004. ص48.

³³- السعيد مبروك، إبراهيم. المرجع نفسه. ص183.

³⁴- بدير، جمال يوسف. المرجع نفسه. ص55.

يشكلون الأصول الإستراتيجية الجديدة للمؤسسة وبالتالي أصبح الهدف ممارسات إدارة الموارد البشرية هو إدارة المعارف وتسهيل نشرها وبالأخص في زمن العولمة.³⁵

2-3-4. العامل الثقافي: الذي له دور في إيجاد ثقافة مجتمع المعرفة وتداولها بين الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنظمة مما يخلق نوعا من التعليم بالمشاركة، واكتساب الخبرات والمهارات وبناء علاقات بين العاملين تدعم المعرفة.³⁶

2-4. وظائف إدارة المعرفة: بالرغم من اختلاف الباحثين في طرحهم لتحديد الوظائف والعمليات الرئيسية لإدارة المعرفة لأنهم يتفقوا على أنّ الإدارة المعرفة هي عملية كونها لا تعني شيئا دون تلك العمليات التي تمر بها من اكتساب وخرن واسترجاع وتوزيع ومشاركة المعرفة بقصد التطبيق أو إعادة الاستخدام.³⁷

تتولى إدارة المعرفة الإشراف على تنفيذ عدد من الوظائف المهمة وذلك كما يلي:

2-4-1. الإدارة التنظيمية للمعرفة: تتضمن هذه الوظيفة كل أنشطة المؤسسة الخاصة بصياغة وتطبيق إستراتيجية معرفية تهدف إلى تنظيم واستثمار الموارد الفكرية، والتنظيمية، الإبتكارية، والتقنية من مصادرها داخل المؤسسة أو من البيئة الخارجية.

2-4-2. تنظيم المعرفة: هذه الوظيفة تختص بتجديد المصادر المعرفية وتصنيفها، وترتيب الأنشطة اللازمة لجمع وترميز وتخزين المعرفة وتنسيق عملية تدفقها عبر قنوات محددة.

2-4-3. بناء نظم المعرفة: تتضمن هذه الوظيفة الإشراف على تخطيط وتصميم وتشغيل النظم المستندة إلى قواعد المعرفة، وتشمل كذلك تقديم الدعم لجهود استكمال البيئة التحتية

³⁵ - القريوتي، محمد قاسم. إدارة المعرفة التنظيمية. الكويت: دار الزيادة و الإبداع، 2005. ص5-6.
³⁶ - غزالي، عادل. معوقات تحقيق الزيادة في إدارة المعرفة وسبل تجاوزه، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة سطيف، 2012. ص127.
نقلا من الموقع الإلكتروني. <https://www.Researchgate.net/./27916560> تاريخ الإطلاع 2021/02/02. على الساعة 11:02.
³⁷ - إعداد الطلبة صبيحة عبد العزيز. أثر وظائف إدارة المعرفة في فاعلية عملية اتخاذ القرار من جهة نظر المدراء: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الرسمية. رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة/ قسم الإدارة العامة. جامعة مؤتة. 2010.

لهذه النظم والتي تتكون عادة من نظم المعلومات التنفيذية، ونظم مساندة القرارات، ونظم القرارات الجماعية، ونظم المعلومات الإدارية.³⁸

2-4-4. تنمية وتطوير العقل الجماعي: تتم عملية تطوير وتنمية العقل الجماعي من خلال استثمار الموارد البشرية الموجودة في المنظمة وإعادة تعليمها وتدريبها بصفة مستمرة من جهة، واستقطاب أفضل العقول والخبرات التي تعمل في النشاط نفسه.

2-4-5. إدارة المعلومات والوسائط المتعددة الرقمية: تهدف وظيفة إدارة المعلومات والوسائط المتعددة الرقمية إلى تحقيق أكبر مساهمة ممكنة للمعلومات في تحقيق الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة.

2-4-6. إدارة التعاضد: إدارة المعرفة هي وجه آخر لمفهوم التعاضد الذي يعني القدرة على تحقيق أكبر مستوى من المشاركة بالموارد والقدرات الذاتية، أو يعني القدرة على العمل والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

2-4-7. إنتاج المعرفة: تتولى إدارة المعرفة عمليات إنتاج المعرفة لدعم الأنشطة الأساسية للمنظمة أو إنتاج المعرفة وبيع سلع المعلومات والمعرفة باعتبارها النشاط الأساسي للمنظمة.³⁹

³⁸- نقل من الموقع الإلكتروني. <https://www.ebnadel.com/> . تاريخ الإطلاع 2021/02/03 . على الساعة 13:00 .
³⁹- نقل من الموقع الإلكتروني. <https://hratiscussion.com/h163440.html> . تاريخ الإطلاع 2021/02/03 . على الساعة 12:57 .

جدول رقم 01: يبين وظائف إدارة المعرفة.

<p>يتضمن هذا النظام اختيار البيانات من خلال مستودعات المعرفة المتوفرة لدى المنظمة، وتعد هذه العمليات من المهارات الأساسية في المنظمة بمساعدة الحاسوب فالهدف من تحديد المعرفة هو بيان مقدار الفجوة بين المعرفة المطلوبة ومن ثم معالجتها.</p>	<p>تحديد المعرفة</p>
<p>ويعني الترابط الحاصل بين المعلومات كالتربط بين الجهود التي تقوم بها المنظمة في تهيئة الوثائق اللازمة، فهي تتضمن جلب المعرفة إلى منظمة من مصادر الخارجية المتضمنة عملية الاكتساب وجمع البيانات والمعلومات الموجودة خارج المنظمة، فهي عملية متعاقبة أي ليست عشوائية.</p>	<p>اكتساب المعرفة</p>
<p>أي المشاركة في المعلومات مثل قوائم البيانات اللازمة لتوفير الموارد الأولية أو خطة التوزيع الطارئة أو الوسائل الإلكترونية.</p>	<p>المشاركة في المعرفة</p>
<p>وتهدف إلى توثيق المعرفة والمحافظة عليها باستخدام أسلوب التخزين في الوسط البيئي المركب المحيط بالمنظمة وتقديم التسهيلات لقيام المنظمة بتزود المنظمات القائمة ببناء وتوليد المعرفة من خلال الاستفادة من الخبرة والمعرفة المتراكمة لديها</p>	<p>تخزين المعرفة</p>
<p>وتعني عملية نشر المعرفة في كل زاوية من المنظمة مع تيسير عملية توصيلها إلى جميع الأعضاء بعد تحديد مصادرها، فمشاركة المعرفة كقيمة مباشرة تأخذ المعرفة لمنحها عبر إطارين هما المسؤولية والفرصة لأن المعلومات لا يمكن الاستفادة منها إلا من خلال نشرها والاستفادة منها، وبالتالي تتحول إلى معرفة من خلال أية فرصة تامة وتحت المسؤولية الإدارية العليا مما يحقق مشاركة فعالة.</p>	<p>مشاركة المعرفة</p>

المصدر: غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياني. تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الأعمال

الاستخدامات و التطبيقات. عمان. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2010. ص181-184

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم الوصول إلى أنّ إدارة المعرفة تستطيع أن تساهم في إرساء المجتمع المعلوماتي, من خلال تبادل أفضل للأفكار ممّا يتيح استفادة أكبر في الموارد الفكرية والإنسانية، وتوفر إمكانيات أحسن للابتكار والتطور والسعي نحو التعلم المستمر وتحقيق ميزة مجتمع المعرفة.

الفصل الثاني

المكتبات الجامعية الجزائرية

وخدماتها

تمهيد:

تسعى المكتبات الجامعات بالدرجة الأولى إلى دعم عملية التعلم والبحث العلمي، فهي مؤسسة علمية، تربوية، ثقافية وتثقيفية تعمل على خدمة المستخدمين من طلبة وباحثين بحيث تقدم لهم جملة الخدمات التي تعتبر المعيار الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها.

إذ سنعرض في هذا الفصل لمبحثين، المبحث الأول حول المكتبات الجامعية تعريفها وأنواعها ووظائفها، أهداف وأهميتها. أما المبحث الثاني فخصصناه للخدمات المكتبية تعريفها، أنواعها، أهدافها وأهميتها وكذا العوامل المؤثرة في تقييم الخدمات.

1. المبحث الأول: المكتبات الجامعية

1-1. تعريف المكتبات الجامعية:

تعددت تعاريف المكتبات الجامعية عند الكثير من المختصين في المجال المكتبات حيث قدموا تعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها لكن في مجملها تصب في معنى واحد.

التعريف الأول: عرفها السيد النشار بأنها تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول تدار من قبل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والعاملين في هذه المؤسسات.⁴⁰

التعريف الثاني: يطلق عليها بالمكتبة الأكاديمية ويمكن تعريفها أنها مكتبة الملحقة بالمعهد العالي للتعليم وظيفته الأساسية البحث وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات.⁴¹

التعريف الثالث: عرفها حسن الحداد فيصّل في كتابة خدمات المكتبات الجامعية السعودية بأنها: مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية و تسهيل استخدامها.⁴²

التعريف الرابع: وبينما يعرفها آخر على أنها " المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويدير ويمول من قبل الجامعة لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات والأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية، بعض الجامعات

⁴⁰- وثل رفعت، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة و النشر، 2014. ص133.

⁴¹- السعيد مبروك، إبراهيم. الإتصال و إدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات. ط1. الإسكندرية: الوفاء لنديا الطباعة و النشر، 2013. ص15

⁴²- حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص83.

الكبيرة توجد فيها مكتبات للدراسات الأولية أو الدراسات العليا أو مكتبات الأقسام العلمية والتي يمكن مقارنتها بمكتبات الكليات.⁴³

التعريف الخامس: يمكن تعريفها أيضا: بأنها مؤسسة علمية، ثقافية، تربوية، اجتماعية تهدف إلى جمع مصادر المعلومات و تنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل الإيداع) وتنظيمها (فهرستها، تصنيفها، ترتيبها على الرفوف) واسترجاعها بأقصر وقت ممكن وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين من خلال مجموعة من الخدمات المتنوعة، وذلك عن طريق كادر مميز ومؤهل في علم المكتبات والمعلومات.⁴⁴

2-1. أنواع المكتبات الجامعية:

تختلف أنواع المكتبات الجامعية باختلاف مجتمع المستفيدين الذي تخدمه، ويمكن حصر تلك الأنواع فيما يلي:⁴⁵

1-2-1. المكتبة المركزية: وهي المكتبة الرئيسية للجامعة، وتهتم بصفة أساسية بخدمة طلاب الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس والباحثين مع الاهتمام باقتناء المراجع العامة والمتخصصة، وتقديم خدمات المعلومات المتقدمة، وتقوم المكتبة المركزية بالتنسيق والتكامل مع مكتبات الكليات وقد تحتوي على المواد المكتبية التي لا يمكن توفيرها بمكتبات الكليات.⁴⁶

2-2-1. مكتبات الكليات: هي المؤسسات التي تقوم بخدمة المناهج التعليمية التي تدرس بالكلية ولقد تطورت وظيفتها بحيث تركز اهتمامها على تشجيع الطلاب على استخدام المصادر التعليمية المتعددة.

3-2-1. مكتبة المعاهد المتوسطة: وهي تخدم خريجي المدارس الثانوية الذين لا يستطيعون استكمال تعليمهم الجامعي.⁴⁷

⁴³ عودة عليون، محمد. الملكي، محبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية، الجامعية، العامة، المتخصصة، المدرسية). عمان: مؤسسة الوراق، 2007. ص31.

⁴⁴ نقلا من الموقع الإلكتروني: <https://www.google.com/amp/s/e3arabi.com> تاريخ الإطلاع 2021/02/07. على الساعة 20:07.

⁴⁵ السعيد مبروك، إبراهيم. المرجع نفسه. ص42.

⁴⁶ بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسة في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. ط2. [د.م.]: مكتبة غريب، [د.ت.]. ص236.

⁴⁷ نقلا من الموقع الإلكتروني: <https://www.ahmadfarag.yoo7.com/t81-topic> تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 18:57.

1-2-4. مكتبات الأقسام: وتقوم بخدمة الدارسين والهيئة التدريسية في القسم، وتنمي مجموعاتها وتقدم خدماتها، لخدمة تخصص القسم التابعة له وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية وزيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة.⁴⁸

1-3. وظائف المكتبات الجامعية: تتبع وظائف المكتبات الجامعية من أهداف الجامعة ووظائفها ولعل أهم وظيفة رئيسية للمكتبة الجامعية هي تجميع أوعية المعلومات بأنواعها وأشكالها المختلفة جميعا واعيا هادفا، وإعداد تلك المصادر فنيا بحيث يسهل على المستفيدين من المكتبة الوصول إليها بأسرع وقت وأقل جهد ولا يفق دور المكتبة الجامعية عند هذا الحد بل تتعداه إلى القيام بالدور التعليمي لاستخدام مقتنياتها استخداما فعالا وجيدا للحصول على المعلومات وطرق استرجاعها.

1-3-1. ويمكن تقسيم الوظائف التي تقوم بها المكتبة الجامعية إلى ثلاثة عناصر.⁴⁹

1-3-1-1. الوظائف الإدارية: يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتتمثل في:

- عمليات إعداد الميزانية وتوزيعها.
- تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة.
- تنظيم وحفظ السجلات المختلفة.

1-3-1-2. الوظائف الفنية:

- اختيار المواد المكتبية المختلفة و الحصول عليها وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط... إلخ وغيرها.
- فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- تجليد وصيانة المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

1-3-1-3. الخدمات المكتبية:

- تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.

⁴⁸ - أبو الفتوح، حامد. المدخل إلى علم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001. ص52.

⁴⁹ - السعيد مبروك، إبراهيم. المرجع نفسه. ص44.

- تقديم الخدمات الإرشادية للقراء لتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.
- توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.⁵⁰
- 1-3-2. يمكن تحديد وظائف التي تستمد عليها المكتبات الجامعية كالتالي:
 - 1-2-3-1. اختيار الكتب وغيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل.
 - 1-2-3-2. تنظيم المجموعات وصيانتها وإعارتها للمستخدمين.
 - 1-2-3-3. تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها.
 - 1-2-3-4. حفظ الرسائل الجامعية.
 - 1-2-3-5. تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة ولبحث والدراسة.
 - 1-2-3-6. إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحث العلمي في كافة التخصصات والتعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها.
 - 1-2-3-7. إقامة علاقات تعاون وتبادل المؤلفات والرسائل الجامعية مع المكتبات الجامعية الأخرى.⁵¹
- 1-3-3-3. هناك من لخص وظائف المكتبات الجامعية إلى وظيفتين أساسيتين هما:
 - 1-3-3-1. تتمثل في الوظيفة التعليمية والمقصود بها تكوين وتخرج طلاب وأساتذة أكفاء ليساهموا في تنمية المجتمع وتطوير البلاد وفي مجالات الحياة المختلفة.
 - 1-3-3-2. تتمثل في المساهمة في تطوير البحث بالمساهمة في إعداد الإطارات العلمية المتخصصة في البحث العلمي الخاص في مرحلة الدراسات العليا التي تحتاج إلى وسائل وإمكانات علمية وتقنية متميزة.⁵²

⁵⁰- نقلا من الموقع الإلكتروني: <https://www.ahmadfarag.yoo7.com/t81-topic> تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 22:27.

⁵¹- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. دكتورة علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتدي، 2008. ص103.

⁵²- همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات ط1. عمان: دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، 2008. ص92.

1-4-4. أهداف وأهمية المكتبات الجامعية:

1-4-1. أهداف المكتبات الجامعية:

- دعم وتطوير المنهج الدراسي بالجامعة عن طريق إختبار وإقتناء وحفظ وتنظيم الموارد التي ترتبط بالمنهج الدراسي.
- تيسير الوسائل البحث والدراسة من خلال توفير مصادر المعلومات، وحفظها وتنظيمها وتيسير سبل الإفادة منها.
- إقامة معارض والأنشطة الثقافية التي من شأنها رفع الوعي الثقافي ودعم ثقافة الطلاب والباحثين.⁵³
- عمل الفهارس ووضع اللافتات الإرشادية وتنظيم مجموعات المكتبة.
- مساعدة الطلاب على إعداد الأبحاث والتكليفات الدراسات الخاصة بهم.⁵⁴
- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة.
- تطوير النظم المكتبة.
- تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.⁵⁵

1-4-2. أهمية المكتبات الجامعية:

- تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها)
- المساهمة في بناء الفكري للمجتمع.
- حماية التراث و الفكر الإنساني والحفاظ عليها وإتاحته للاستعمال.
- تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.
- تنظيم مصادر المعلومات من خلال القيام بعمليات الفهرسة والتصنيف، التكشيف والاستخلاص والبيبليوغرافيا.⁵⁶

⁵³ - السعيد مبروك، إبراهيم. المرجع نفسه. ص43.

⁵⁴ - نقلا من الموقع الإلكتروني: <https://www.almsal.com/post/878775> تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 19:47.

⁵⁵ - المداح، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط1. [دمج]: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2011. ص111.

⁵⁶ - العوصي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر و التوزيع، 2013. ص86.

2. المبحث الثاني: الخدمات المكتبات

2-1. تعريف الخدمات المكتبات:

لقد تعددت التعابير وتدققت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات المكتبية، سنحاول ذكر بعض التعاريف التي وردت بشأنها.

التعريف الأول: تعني باللغة الإنجليزية Library service هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبة الأخرى والإنترنت أفضل استخدام فضلا عن بث المعلومات.⁵⁷

التعريف الثاني: تعرف خدمة المكتبية على أنها " أداء كافة الأنشطة المكتبية التي تتعلق بمجموعة المكتبة وتنظيم مواردها وتيسير ما فيها من معلومات للرواد.⁵⁸

التعريف الثالث: يعرفها ميلفيل ديوي " أنها أن مفهوم الخدمة المكتبية هو أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل تكاليف".⁵⁹

التعريف الرابع: تعرف على أنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها، لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة ومن خلال هذه الخدمات تبرر المكتبة ما لديها من رصيد، الذي تجعله في متناول الفئة المستفيد، سواء كانوا باحثين أو طلاب أو أساتذة.⁶⁰

التعريف الخامس: تعرف على أنها المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة مكتبي أو أخصائي المعلومات أو مجموعة من المستخدمين للحصول على المعلومات.⁶¹

2-2. أنواع الخدمات المكتبات:

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل العام إلى نوعين هما:

⁵⁷ المداح، أحمد نافع. الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعزز للنشر، 2012. ص27.
⁵⁸ عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984. ص261.
⁵⁹ عوض النواسية، غالب. خدمات المستخدمين في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000. ص32.
⁶⁰ بدر، أحمد. عبد الهادي. محمد قححي. المكتبات الجامعية. دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. مكتبة العربي، [د.ت]. ص125.
⁶¹ الحزيمي، سعود عبد الله. خدمات المستخدمين في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000. ص22.

2-2-1. الخدمات المكتبية غير المباشرة: يسمى هذا النوع من الخدمات الفنية وهي التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيدين مباشر⁶² مثل: " التصنيف والفهرسة والتزويد من أجل وصول الكتاب إلى الرف المكتبة " و المقصود بها كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة إعداد الكتب والموارد الأخرى ووضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب و الموارد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول كتاب إلى رف المكتبة⁶³ وتتمثل في:

2-2-1-1. التزويد: هو عبارة عن عملية توفير أو حصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة من أجل الاستفادة منها.⁶⁴ ويعرف أيضا أنه تلك الإجراءات الفنية الضرورية و المتمثلة أساسا في اقتناء الكتب والدوريات والموارد السمعية والبصرية ومصادر أخرى المطلوبة عن طريق الشراء أو الاشتراك أو الإهداء أو التبادل، يعتبر التزويد المركزي من أفضل طرق التزويد العصري الحالي نظرا لما يتيح من إيجابيات خاصة والمتمثلة في تخفيض الأسعار وتجنب تكرار العناوين.⁶⁵

2-2-1-2. خدمات الفهرسة والتصنيف: تعتبر إجراءات الفهرسة والتصنيف من أهم الإجراءات الفنية المطلوبة تنفيذها في المكتبات والمراكز المعلومات خاصة المكتبات الجامعية، وتعرف الفهرسة بأنها الوصف المادي لأوعية المعلومات حيث يمكن القول بأنها عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المواد في متناول المستعمل بأيسر الطرق و في أقل وقت ممكن⁶⁶، وتكون نتائجها النهائية عبارة عن وسائل أو أدوات بحث ، وهي إما تقليدية أو آلية وتسعى هذه الخدمات إلى تقديم القوائم البيبليوغرافية.

ويعرف التصنيف بأنه تجميع الأشياء وفق تشابهها أو اختلافها حيث تقسم إلى مجموعات تظم كل مجموعة أشياء تشترك في ميزة أو خاصية واحدة على الأقل.

⁶² المدادحة، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص28.

⁶³ عوض النواسية، غالب. المرجع نفسه. ص32.

⁶⁴ همشري، أحمد. عليان، عمر مصطفى. رجي. أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات. عمان: مديرية المكتبات و الوثائق الوطنية، 1990. ص143.

⁶⁵ قنديلحي، عامر إبراهيم. السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة- أتمتة- المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر، 2004. ص204.

⁶⁶ بدوي، أحمد. أبو زيد. فن التصنيف الكتاب. القاهرة: الفكر العربي. 1993. ص09.

2-2-1-3. خدمات الكشف والاستخلاص: ظهرت هذه الخدمات لتسهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات ومستخلصات، وهي وسائل بحث تساعد على الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت.⁶⁷

يمكن تعريف الكشف أنه عبارة عن مجموعة الإجراءات اليدوية المتبعة في تنظيم المحتوى الموضوعي لأوعية المعلومات لخدمة أهداف الاسترجاع والبحث، أما الاستخلاص فهو عملية تحليل الوثائق من أجل تقديم أهم ما تشمل عليه من رسائل وأفكار ومعلومات.⁶⁸

2-2-2. الخدمات المكتبية المباشرة: وهي التي يتعامل بها المستفيدين مباشرة أهم هذه الخدمات ما يلي:

2-2-2-1. الإعارة: هي عملية تسجيل وإخراج الكتاب أو المواد المكتبية الأخرى لاستخدامها خارج أو داخل المكتبة، بغرض الاستفادة منها خلال فترة زمنية معينة وفق نظام معين⁶⁹، تعد الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات، وهي أحد المؤشرات على فاعليتها بمجتمع المستفيدين.⁷⁰

2-2-2-2. الخدمات المرجعية: هي الإجابة عن كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد و الباحثين، ويقوم قسم المراجع باختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبلوغرافيات ويساعد رواد المكتبة من أجل التعرف على المراجع الأساسية في موضوع معين، ومن الكتب المرجعية ما يلي: المعاجم والقواميس، الموسوعات، معاجم التراجم و السير، المراجع الجغرافية الكتب الإحصائية البيبلوغرافيا، الكشافات، المستخلصات، الأدلة، الكتب السنوية (الحواليات).⁷¹

2-2-2-3. الإحاطة الجارية: تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المكتبية الحديثة نسبيا وهي تحتل أهمية خاصة في مجال إعلام المستفيدين بأحدث المستجدات في موضوع معين

⁶⁷ عليك، سعاد. عليك، فتحة. أثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA

ومكتبة كلية العلوم الإجتماعية بمستغانم. نموذج. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. جامعة مستغانم، 2019. ص 51-52.

⁶⁸ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار الغربي للنشر، 1984. ص 161.

⁶⁹ المداح، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص 28-42.

⁷⁰ عليان ربحي، مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص 59-60.

⁷¹ المداح، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص 53.

وتعرف بأنها نظام استعراض الوثائق المتاحة حديثا واختيار المواد الملائمة لاحتياجات الفرد والجماعة وتسجيلها.⁷²

2-2-2-4. الخدمات البيبليوغرافية: تعد البيبليوغرافيا أحد أدوات الضبط البيبليوغرافي، يمكن وصف البيبليوغرافيات بأنها أدلة أو مفاتيح للوصول إلى مصادر المعلومات وقد يتسع النشاط البيبليوغرافي ليحصر ما صدر في موضوع معين أو عدة موضوعات، أو لفت معينة أو عدة لغات أو قطر معين أو عدة أقطار أو زمن معين أو عدة أزمنة.⁷³

2-2-2-5. البث الانتقائي: إنها الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بالوثائق الحديثة، التي لها اتصال بموضوعات بحثه، وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على المعلومات جمعت من المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية وموضوعات بحثه الجارية واهتماماته العلمية والأوعية المتعلقة بموضوع بحثه أو عمله.⁷⁴

2-2-2-6. خدمة التصوير والاستنساخ: هي من الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات للمستفيدين، وبواسطة التصوير صفحات من كتاب أو مجلة أو مقال من دورية أو من مرجع ويلاحظ وجود أقسام كبيرة للتصوير في المكتبات الكبيرة.

إن خدمة التصوير تدخل في إطار الخدمة العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات لروادها، وتعتبر خدمة التصوير امتدادا لخدمة الإعارة.

2-2-2-7. خدمات إعلامية: هي أنشطة وبرامج تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل انجذاب القراء والمستفيدين، وذلك من أجل التعريف بسياسة المكتبة وأنشطتها المختلفة.⁷⁵

⁷² محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المكتبات. القاهرة: دار غريب للنشر، 1993. ص220.

⁷³ عليان ربحي، مصطفى. المرجع نفسه. ص254.

⁷⁴ جرجيس، جاسم. محمد. بديع، القاسم. مصادر المعلومات في مجال الإعلام و الاتصال الجماهيري. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات، 1998. ص 25.

⁷⁵ المداحة، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص115-118.

2-3. أهداف وأهمية الخدمات المكتبات:

2-3-1. أهداف الخدمات المكتبات:

تختلف أهداف الخدمات المكتبية باختلاف نوع المكتبة وطبيعة المستهدفين ومستوياتهم العلمية والتخصصية ويمكن إدراج أهداف الخدمات المكتبية في النقاط التالية:

- الرد على أسئلة واستفسارات الرواد السريعة.
- المساعدة في استخدام الأدوات البيبليوغرافية المتوفرة والتي قد يصعب على كثير من الرواد معرفة التعامل معها.
- استقبال الرواد واكتسابهم المهارات الأساسية لاستخدام المكتبة لتحقيق التعامل الفاعل مع مواد المكتبة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة.
- المساهمة في عملية بناء مجموعة متوازنة ومتطورة والإسهام في تقييم المجموعات المكتبية.⁷⁶

2-3-2. أهمية الخدمات المكتبية:

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات، متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقديم المعلومات.
- تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعدد.
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في شكل يتلاءم واحتياجات المستفيدين.

⁷⁶ مراد، كريم. مجتمع المعلومات و إثره في المكتبات الجامعية: مدينة فسنطينة -نموذجاً- أطروحة دكتوراه في علم المكتبات. جامعة منتوري، 2008. ص105.

- توفير الوقت المستفيدين وذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات والحصول على المعلومات منها.
- توفير المستفيد لماله وذلك بتوفير أوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانياته المحددة.
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين.⁷⁷

2-4. العوامل المؤثرة في تقييم الخدمات المكتبية:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى وعليه يمكن أن تتأثر المكتبات الجامعية بعدة عوامل في تقديم خدماتها أهمها ما يلي:

1-4-1. رواد المكتبة: ذلك من حيث ثقافتهم ومستواهم التعليمي، حيث أنّ الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم مع كل فئة من فئات المجتمع.

1-4-2. حجم المكتبة: حيث أنّ المكتبة الكبيرة تقدم خدمات مكتبية أكثر، مثال مكتبة الجامعة الأردنية.

1-4-3. أهداف المكتبة: لكل مكتبة أهداف معينة تتحقق من خلال الخدمات المكتبية

1-4-4. نوع المكتبة: تختلف الخدمات المكتبية باختلاف أهداف المكتبة والإمكانات المتوفرة.

1-4-5. العاملين في المكتبة: من حيث المؤهلات والعدد والرغبة في العمل، إذا يفترض أنّه كلما زادت أعدادهم زادت الخدمات المكتبية المقدمة.

1-4-6. موازنة المكتبة: تعتبر الموازنة عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما زادت الموازنة زادت الخدمات المكتبية المقدمة.

1-4-7. عوامل أخرى: اقتصادياً واجتماعية وثقافية وتطوير الاتصالات وهذه العوامل لها تأثير في تقديم المكتبية.⁷⁸

⁷⁷ صوان، هاشمي. واقع خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة حالة مكتبة المطالعة- محي بوعزيز معسكر- نمونجا- مذكرة ماستر في علم المكتبات جامعة مستغانم، 2019. ص31-32.
⁷⁸ المدادحة، أحمد نافع. المرجع نفسه. ص28-29.

خلاصة الفصل:

مما سبق تناوله ومعالجته في هذا الفصل نستنتج أن المكتبات الجامعية تسعى إلى تحقيق وتحسين خدماتها لتتال رضا المستخدمين و ذلك من خلال إتباع طرق ومنهجيات تقييمية.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعتبر الفصل الثالث تكملة وتدعيم للفصلين السابقين ، وتعد الدراسة الميدانية التي قمنا بها استمداد من الواقع فهي تركز على الدلائل من أجل الإجابة عن الفرضيات المراد دراستها وذلك من خلال مجموعة من الأسئلة.

لقد قمنا في هذا الفصل بالتعريف بالمكان الدراسة والحصول على المعلومات حول موضوعنا من خلال الاستبيان الذي كان موجه للعمال بالمكتبة والمقابلة موجهة إلى مسؤولة المكتبة، وفي أخير استخرجنا النتائج العامة لدراسة الميدانية ومناقشة الدراسة على ضوء الفرضيات.

1- التعريف بالمكان الدراسة الميدانية.

1-1. تعريف مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بمستغانم:

تعتبر هذه المكتبة من بين المكتبات التي تقوم جامعة عبد الحميد بن باديس على تدعيمها، فكانت في 2005 تابعة لمعهد الرياضة البدنية ثم انفصلت عنه، في ديسمبر 2016 تم نقلها إلى مقرها الحالي بنفس الجامعة تحت اسم مكتبة كلية العلوم الاجتماعية. تضم التخصصات التالية: علم النفس، علم الاجتماع، الفلسفة، علوم الإعلام والاتصال، علم المكتبات، ديموغرافيا، تاريخ، أرطوفونيا.

- الموقع: كانت تقع بالشمال الغربي لكلية العلوم الاجتماعية ثم تم تحويلها.

- البناية: تتربع المكتبة على مساحة تقدر ب 277 م⁴ وهي تقع في الطابق الثالث وتتكون من:

بنك الإعارة، قاعة المطالعة الداخلية، قاعة المطالعة للطلبة، قاعة خاصة بالأساتذة الإدارة، قاعة المعالجة الوثائقية، فضاء للبحث البيبليوغرافي " الفهرس الالكتروني".
- التوقيت: تفتح كل أيام الأسبوع من 08.00 صباحا إلى 12.00 و من 13.00 إلى مساء ماعدا يومي الجمعة والسبت.

1-2. مصالح المكتبة:

تضم المكتبة الكلية العلوم الاجتماعية مصلحتين:

❖ مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي:

تشمل مصلحة التسيير الوثائقي الاقتناء الذي يمثل الحلقة الأولى ضمن السلسلة الوثائقية حيث تعقد صلاحيتها ابتداء من تحديد الاحتياجات وهي عملية تجميع المعلومات من مختلف المصادر المتعلقة بأحدث الإصدارات العلمية واستشارة الأساتذة والاطلاع على البرنامج البيداغوجي للكلية، إذ يتم تجميع قائمة تتلاءم مع ميزانية المكتبة ليتم اقتناء المطلوب منها، كما تقوم هذه المصلحة بمعالجة هذه الكتب المقتناة وجردها.

❖ مصلحة التوجيه والبحث البيبليوغرافي:

تقدم هذه المصلحة الخدمات المباشرة لرواد المكتبة سواء أساتذة أو طلبة أو باحثين وتتمثل هذه الخدمة في مساعدة الرواد على انجاز أبحاثهم وتوجيههم التوجيه السليم نحو المصادر المختلفة الموجودة في مخازن المكتبة أو المكتبات الأخرى، وذلك باستعمال التكنولوجيا الحديثة في مجال الإعلام والاتصال حيث تضع المكتبة تحت تصرفهم الفهرس الالكتروني ربعا للوقت.

كما توفر لهم قاعدة معطيات تحتوي على جميع مذكرات الماستر والماجستير والدكتوراه التي تنتج (DSPACE) التابعة للتخصصات الموجودة في الكلية إضافة إلى الأرضية الرقمية جميع المذكرات على شبكة الانترنت.

1-3. البرامج المعتمدة في تسيير المكتبة:

تتمثل في:

❖ نظام SYNGEB: تعتمد المكتبة في تسيير رصيدها على برنامج السنجاب

خمس وحدات، إلا أن هذه الأخيرة تعتمد على ثلاث وحدات منه فقط وهي:

- INVENT: يسمح بانجاز سجل جرد آلي، كما يمكننا طبع السجل.

- SYNGEB: نظام فرعي يسمح بإنشاء قواعد معطيات مرجعية للكتب، ويمكننا من

انجاز بطاقات فهرسيه حسب التقنين الدولي ISBD وكذلك UNIMARC وهو نسختين بالعربية والفرنسية.

- FINDER: نظام فرعي للبحث متعدد المفاتيح وهو فهرس آلي يمكن من الحصول

على بطاقات فهرسيه لعناوين المخزن في قاعدة المعطيات.

❖ نظام PMB " حديث النشأة لديها "

❖ نظام Dspace تضع فيه مذكرات الماستر والدكتوراه والماجستير.

2- تحليل نتائج الاستبيان:

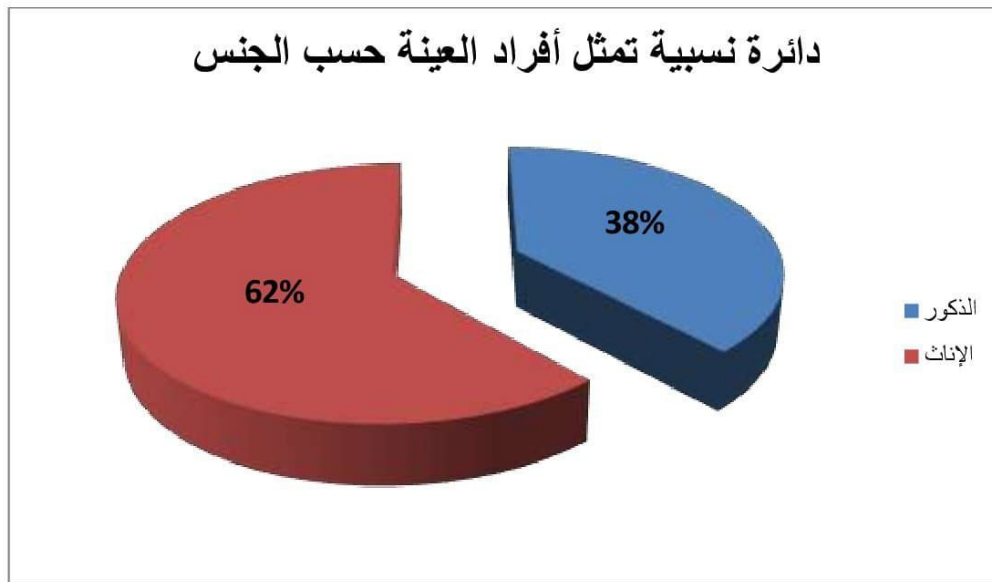
من خلال الفصل النظري تبيننا لنا مجموعة من التعاريف خاصة بإدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين الخدمات المكتبية، ولقد اعتمدنا في هذا البحث على الاستبيان تم توزيعه على الموظفين بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم حيث كان مجموع العينة 13، 5 موظفين من جنس ذكر، 8 من جنس أنثى، تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور.

1-2 المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-1-2 الجنس:

جدول رقم 02: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس.

التكرار	النسبة	
5	38.46 %	ذكر
8	61.54 %	أنثى
13	100 %	المجموع

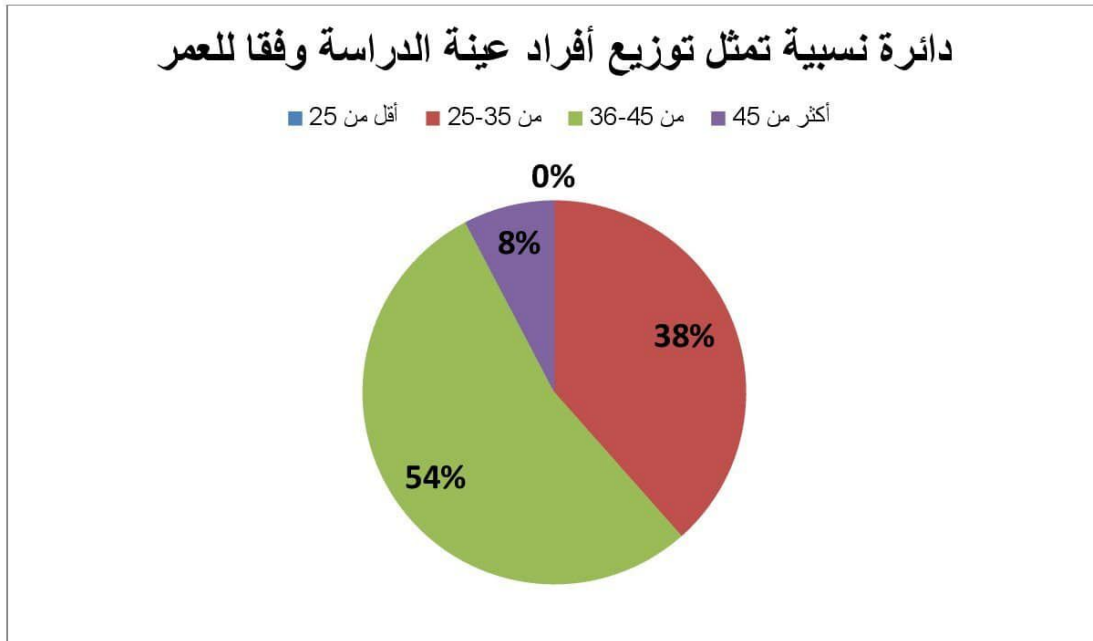


نلاحظ من خلال الشكل أن أفراد العينة أغلبهم إناث، حيث قدرت النسبة المحصل عليها للإناث بـ 62%، بينما الذكور قدرت نسبتهم 38%، وذلك لأن عدد الإناث العاملين بالمكتبة كلية العلوم الاجتماعية أكثر من عدد الذكور.

2-1-2 حسب العمر:

جدول رقم 03: توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للعمر.

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 25	0	0 %
من 25-35	5	38.46 %
من 36-45	7	53.85 %
أكثر من 45	1	7.69 %
المجموع	13	100 %

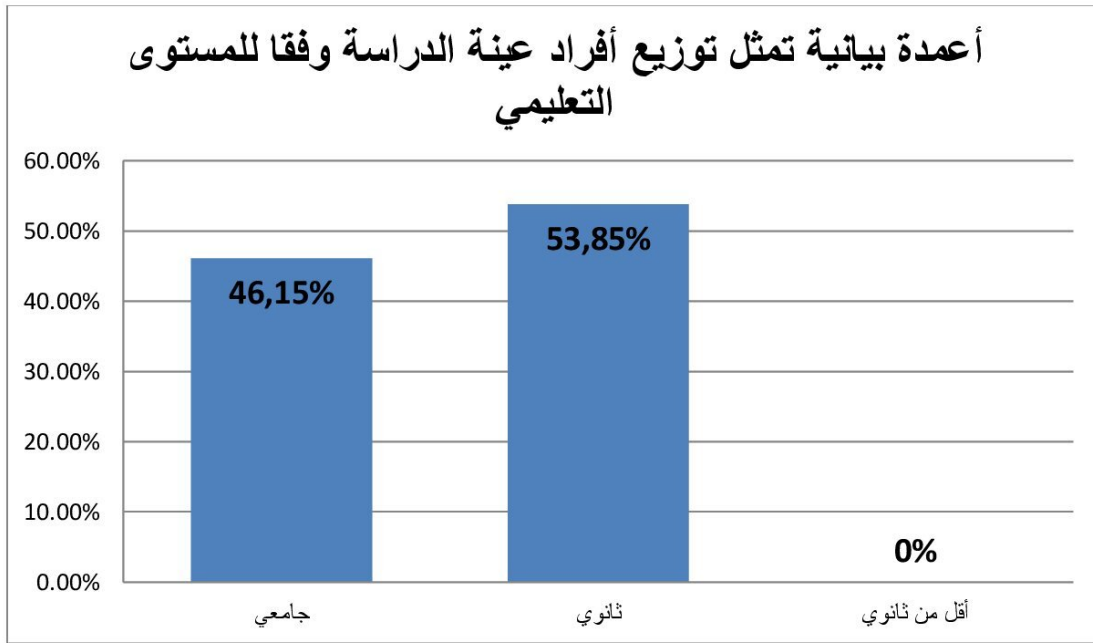


يبين الشكل التالي التوزيع العمري لأفراد عينة الدراسة، فنلاحظ أن هناك تفاوت واضح في السن من حيث النسب، فكانت أكبر نسبة للأشخاص التي تتراوح أعمارهم ما بين 36 و45 سنة وقدرت بـ 54%، في حين أن الأشخاص الذين تراوحت أعمارهم من 25 و36 سنة قدرت نسبتهم 38%، أما أقل نسبة فكانت للأشخاص الأكثر من 45 سنة وقدرت نسبتهم حوالي 8% أما الأشخاص أقل من 25 سنة فكانت النسبة 0%.

3-1-2 مستوى التعليم:

جدول رقم 04: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي.

المستوى	تكرار	النسبة
جامعي	6	46.15%
ثانوي	7	53.85%
أقل من ثانوي	0	0%
المجموع	13	100%

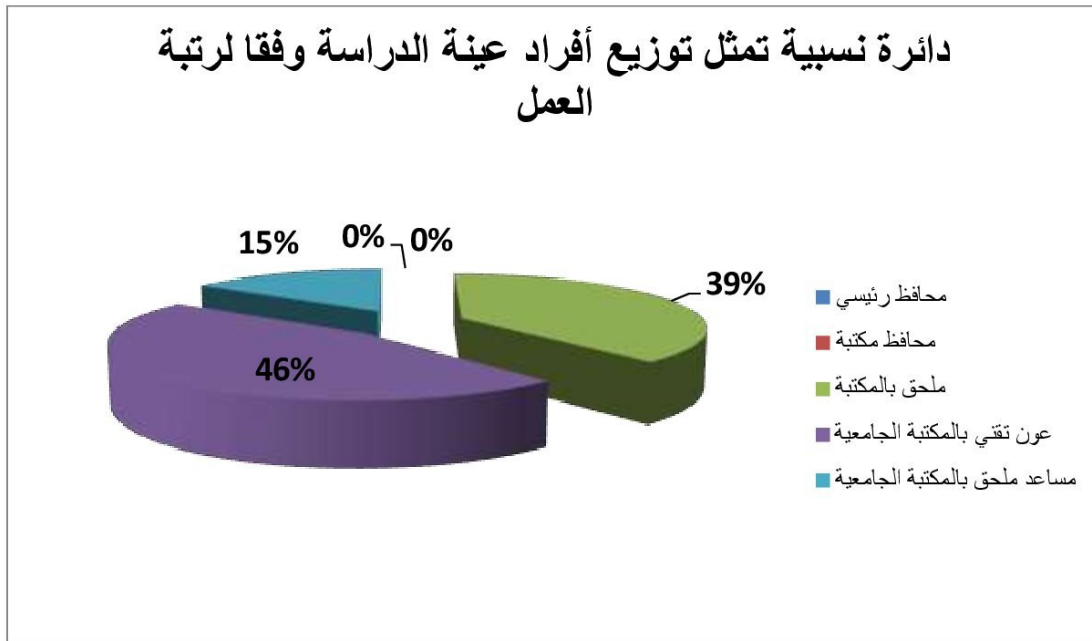


نلاحظ من خلال الشكل توزيع المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة والذي انقسم بين الجامعي والثانوي، فقدرت نسبة الجامعون بـ 46% أما ذوي المستوى الثانوي فقدرت نسبهم بـ 54% حيث قدرت نسبة أقل من ثانوي بـ 0%.

4-1-2 الرتبة:

جدول رقم 05: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لرتبة العمل.

الرتبة	التكرار	النسبة
محافظ رئيسي	0	0 %
محافظ مكتبة	0	0 %
ملحق بالمكتبة	5	38.47 %
عون تقني بالمكتبة الجامعية	6	46.15 %
مساعد ملحق بالمكتبة الجامعية	2	15.38 %
المجموع	13	100 %

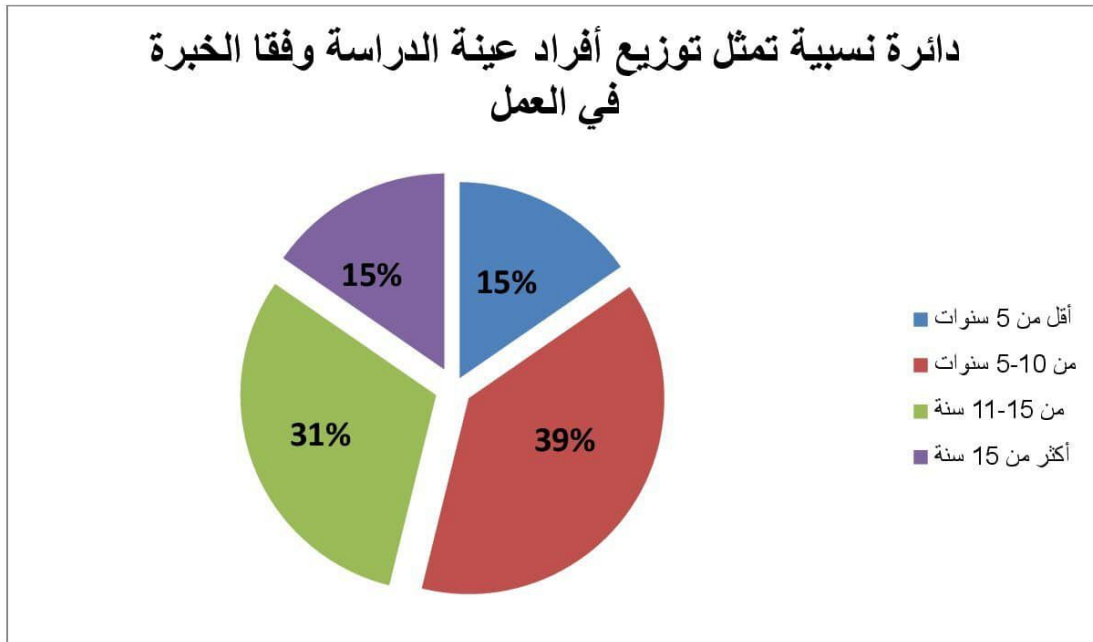


نلاحظ من خلال الشكل رتب أفراد عينة الدراسة والتي ضمت كل من ملحق بالمكتبة، عون تقني، مساعد ملحق، وكانت أكبر نسبة لعون تقني بالمكتبة الجامعية و التي قدرت بـ 46% وتليها ملحق بالمكتبة والتي قدرت بحوالي 39% في حين أن مساعد ملحق بالمكتبة قدرت نسبة بـ 15% أما بالنسبة لكل من محافظ رئيسي ومحافظ مكتبة فكانت نسبة 0%.

2-1-5 الخبرة في العمل:

جدول رقم 06: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للخبرة في العمل.

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	2	15.38 %
من 5-10 سنوات	5	38.47 %
من 11-15 سنة	4	30.76 %
أكثر من 15 سنة	2	15.38 %
المجموع	13	100 %

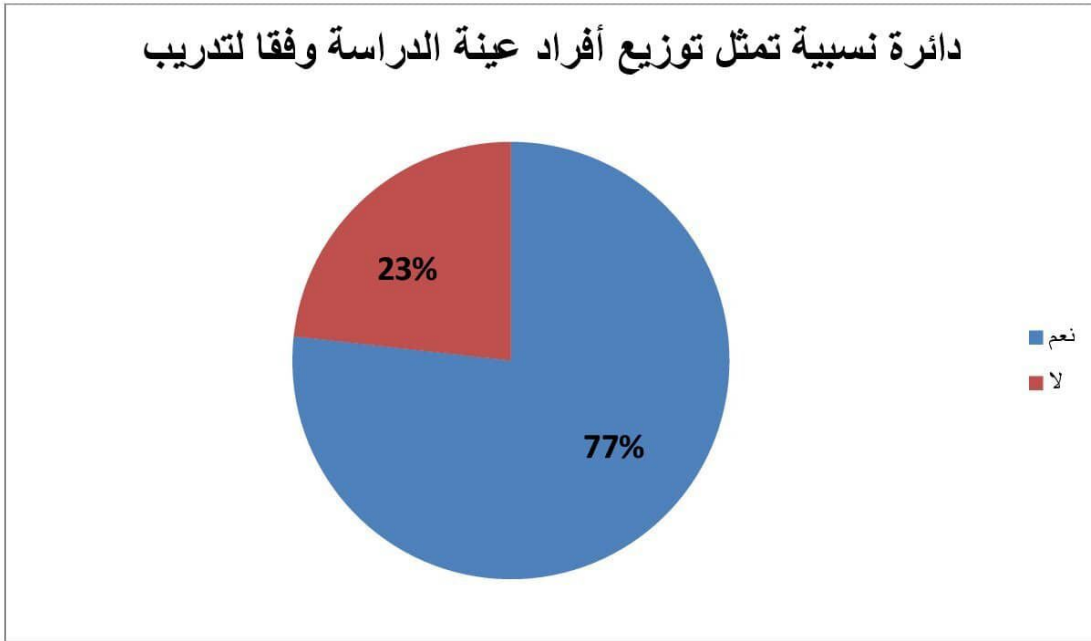


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية توزيع أفراد العينة من خلال خبرتهم في العمل، حيث قدرت نسبة فئة أقل من 5 سنوات خبرة 15%، في حين أن الأفراد الذين تراوحت خبرتهم العملية ما بين 5 إلى 10 سنوات قدرت بـ 39% وحوالي 31% للأفراد الذين تراوحت خبرتهم ما بين 11 إلى 15 سنة، أما خبرة الأفراد الأكثر من 15 سنة فقدت بحوالي 15%.

6-1-2 التدريب:

جدول رقم 07: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لتدريب:

التكرار	النسبة	
10	76.92 %	نعم
3	23.08 %	لا
13	100 %	المجموع

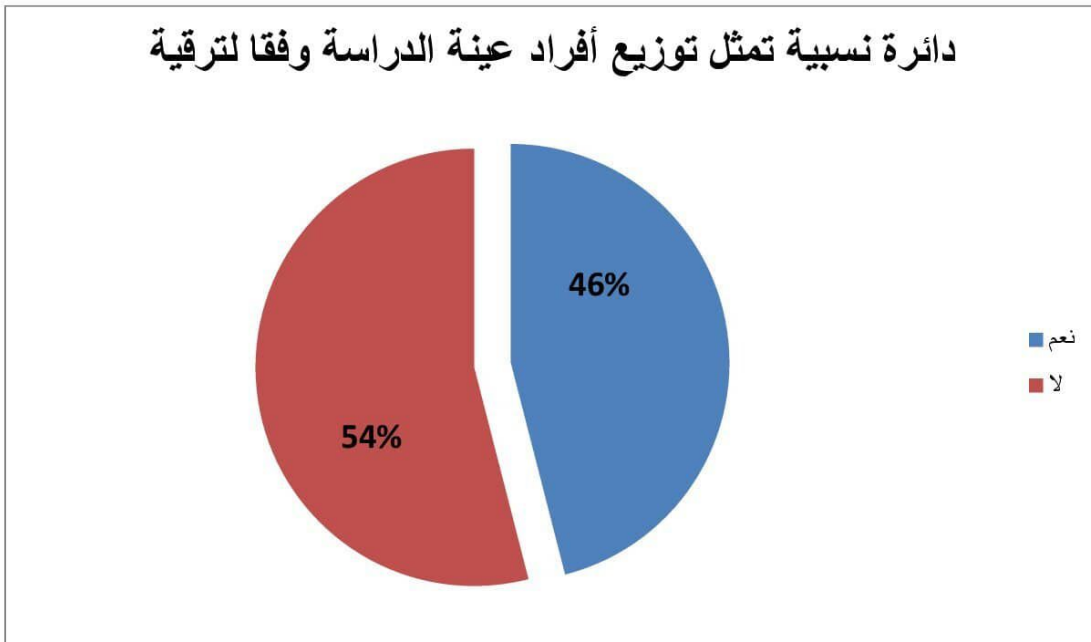


نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة الأفراد الذين حصلوا على التدريب قدرت بـ 77% في حين أن الأفراد الذين لم يتدربوا فقدرت نسبتهم بـ 23% أي ما يعادل ثلاث موظفين، وهذا راجع إلى اختلاف مناصبهم.

7-1-2 الترقية:

جدول رقم 08: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لترقية:

التكرار	النسبة	
6	46.15 %	نعم
7	53.85 %	لا
13	100 %	المجموع



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية التالية نسبة الترقية التي تحصل عليها أفراد عينة الدراسة فحوالي 54% منهم تحصلوا على الترقية أي ما يعادل ستة موظفين أما 46% منهم لم يرقوا.

2-2 المحور الثاني: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة.

1-2-2 هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

النسبة	التكرار	
100 %	13	نعم
0 %	0	لا
0 %	0	نوعا ما
100 %	13	المجموع

جدول رقم 09: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كانت المكتبة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

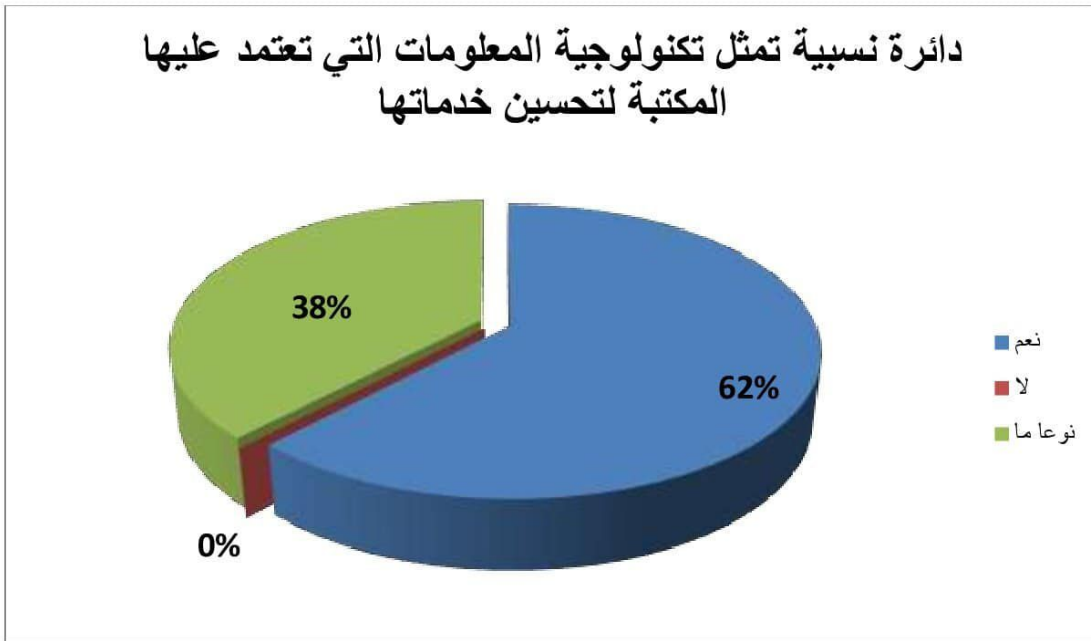


نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة حسب أفراد عينة الدراسة قد بلغت نسبة 100% الذين صرحوا بـ "نعم" في حين أنه لا يوجد من صرح بـ "لا" و "نوعا ما" وبلغت نسبهم 0%.

2-2-2 إذا كانت الإجابة ب " نعم"، هل تساعد على تحسين خدماتها؟

التكرار	النسبة	
8	62 %	نعم
0	0 %	لا
5	38 %	نوعا ما
13	100 %	المجموع

جدول رقم 10: يمثل تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد عليها المكتبة لتحسين خدماتها.

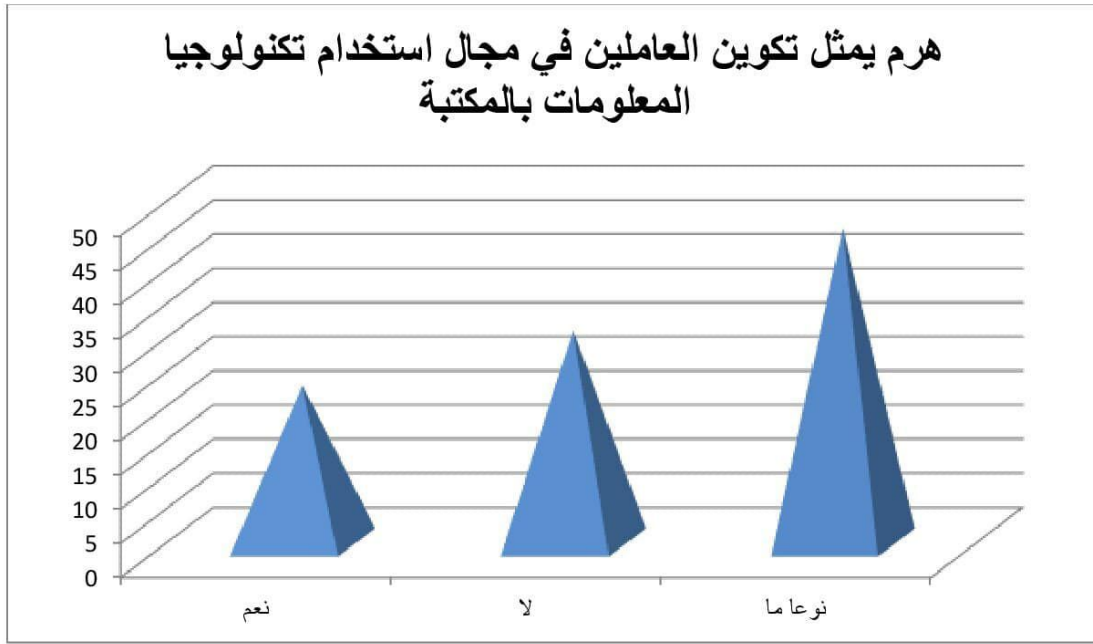


نلاحظ من خلال الشكل نسبة تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد المكتبة عليها في تحسين خدماتها، حيث نلاحظ أن من صرحوا ب "نعم" بلغت نسبتهم 62% والذين صرحوا ب "نوعا ما" بلغت نسبتهم ب 38% في حين أنه لا يوجد من صرح ب "لا" قدرت نسبتهم 0%.

2-2-3 هل توفر المكتبة تكوين للعاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

النسبة	التكرار	
23.09 %	3	نعم
30.76 %	4	لا
46.15 %	6	نوعا ما
100 %	13	المجموع

جدول رقم 11: يمثل تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.

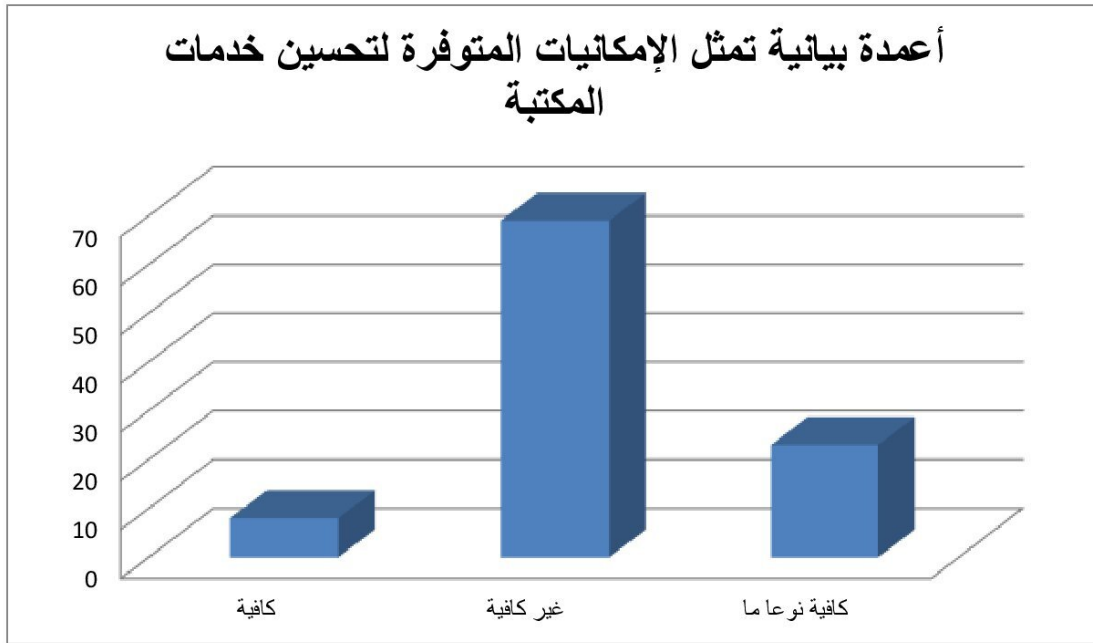


نلاحظ من خلال الهرم بياني التالي وحسب رأي عينة الدراسة تكوين العاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة، حيث قدرت نسبة من صرحوا بـ "نعم" 23% والذين صرحوا بـ "لا" حوالي 31% أما نسبة من صرحوا بـ "نوعا ما" فقد بلغت 46%.

4-2-2 كيف ترى الإمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة؟

النسبة	التكرار	
7.68 %	1	كافية
69.23 %	9	غير كافية
23.08 %	3	كافية نوعا ما
100 %	13	المجموع

جدول رقم 12: يمثل الإمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة.

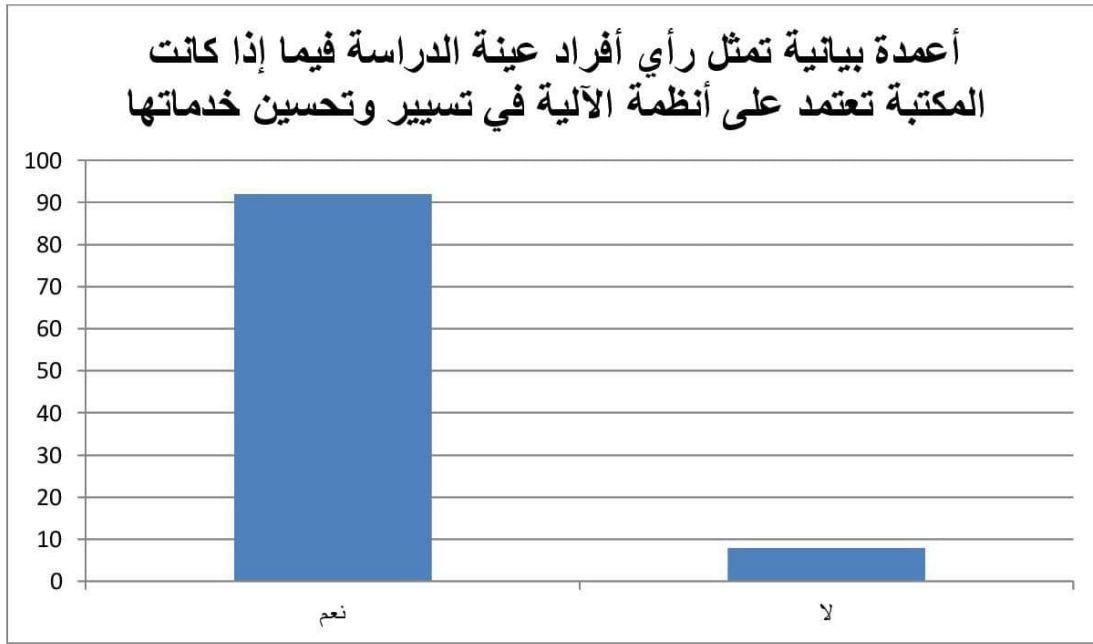


نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب إمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة، فنسبة من قالوا أنها كافية قدرت بحوالي 8% أي ما يعادل موظف واحد، أما من قالوا غير كافية فقدرت نسبهم بـ 69% ما عادل تسعة موظفين، ومن قالوا كافية "نوعا ما" قدرت نسبهم بـ 23%.

5-2-2 هل تعتمد المكتبة على أنظمة آلية في تسيير وتحسين خدماتها؟

التكرار	النسبة	
12	92.32 %	نعم
1	7.68 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 13: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كانت المكتبة تعتمد على أنظمة آلية في تسيير وتحسين خدماتها.

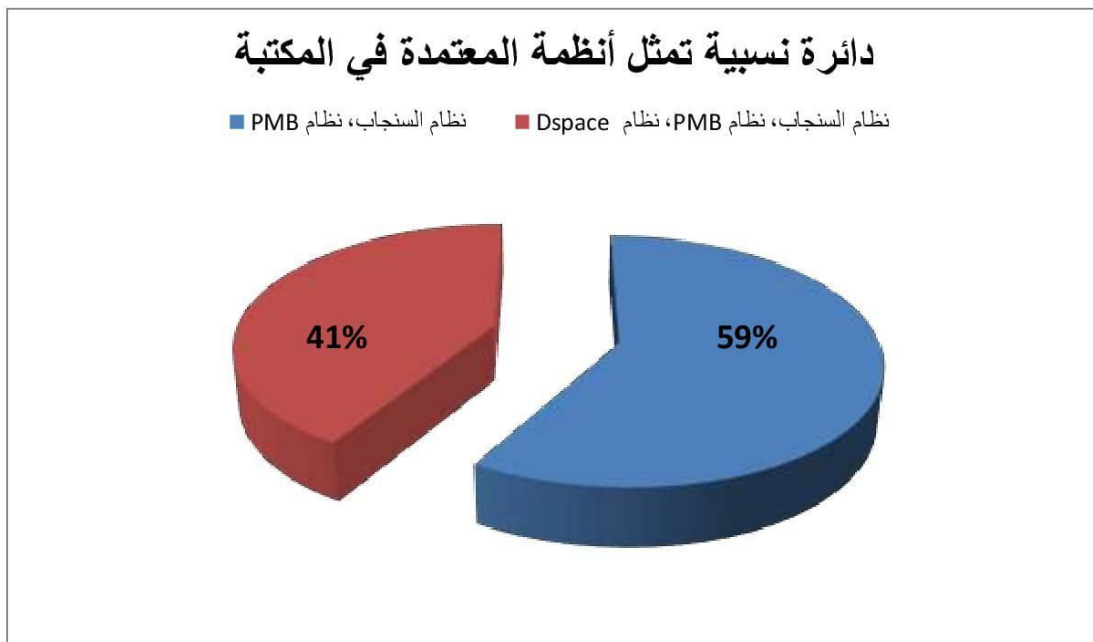


نلاحظ من خلال الشكل توزيع أفراد عينة الدراسة فيما إذا كانت المكتبة تعتمد على أنظمة آلية في تحسين خدماتها، نلاحظ أن حوالي 92% قالوا "نعم" وهي النسبة الأكبر، في حين 8% قالوا "لا" ما يعادل موظف واحد.

6-2-2 ما هو النظام المعتمد في مكتبتكم؟

النسبة	التكرار	
58.33 %	7	نظام السنجاب، نظام PMB
41.67 %	5	نظام السنجاب، نظام PMB، نظام Dspace
100 %	12	المجموع

جدول رقم 14: يمثل أنظمة المعتمدة في المكتبة.



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الأنظمة المعتمدة في المكتبة، حسب أفراد عينة الدراسة 59% من كانت إجابتهم بأن المكتبة تعتمد على كل من نظام السنجاب ونظام PMB في حين 41% منهم قالوا أنها تعتمد على نظام السنجاب ونظام PMB ونظام Dspace.

7-2-2 هل المبنى المكتبة يساعد في تحسين خدمات المكتبة؟

التكرار	النسبة	
3	23.08 %	نعم
10	76.92 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 15: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة إذا ما كان مبنى المكتبة يساعد في تحسين خدماتها.

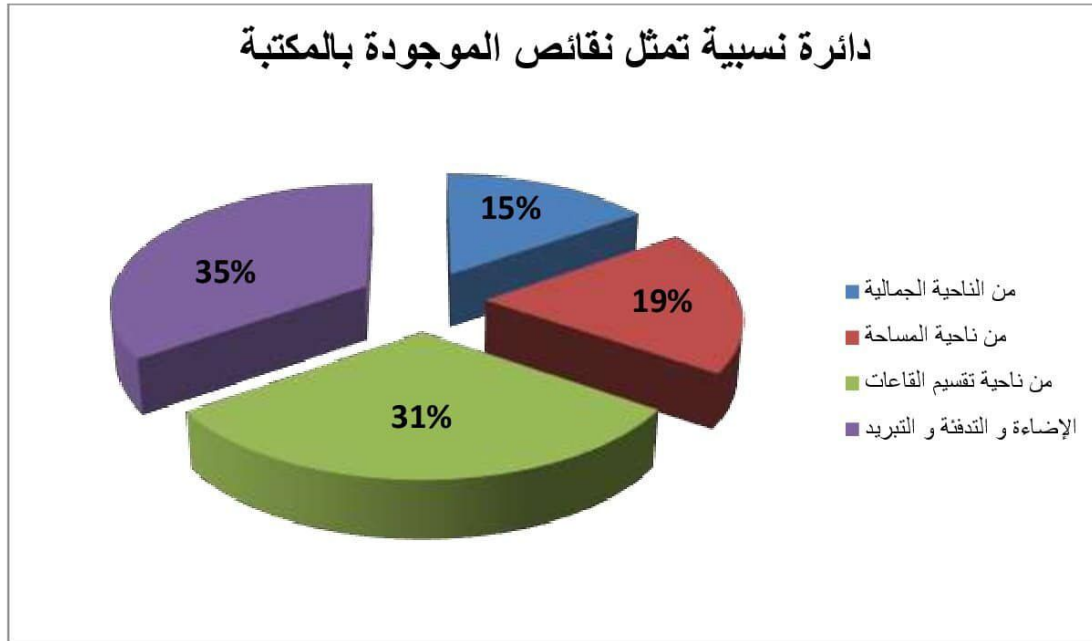


نلاحظ من خلال الشكل التالي، رأي أفراد العينة الدراسة حول دور مبنى المكتبة في تحسين خدماتها، فنلاحظ أن حوالي 23% من قالوا "نعم" أي ما يعادل ثلاثة موظفين، في حين من قالوا "لا" كانت نسبهم حوالي 77% أي ما يعادل عشرة موظفين.

8-2-2 إذا كانت الإجابة ب "لا" ما هي النقائص؟

النسبة	التكرار	
15.38 %	4	من الناحية الجمالية
19.23 %	5	من ناحية المساحة
30.77 %	8	من ناحية تقسيم القاعات
34.62 %	9	الإضاءة و التدفئة و التبريد
100 %	26	المجموع

جدول رقم 16: يمثل نقائص الموجودة بالمكتبة.

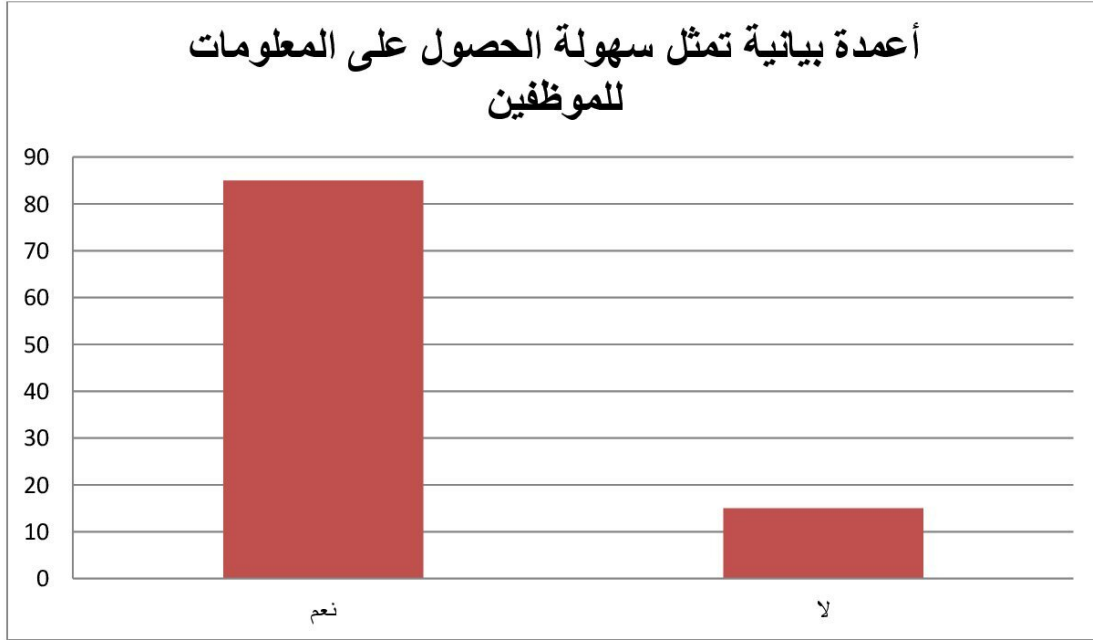


نلاحظ من خلال الشكل أهم النقائص الموجودة بالمكتبة حسب أفراد عينة الدراسة، من الناحية الجمالية قدرت نسبهم بـ 15% ومن ناحية المساحة قدرت بـ 19% أما من ناحية تقسيم القاعات فقدرت نسبهم بـ 31% و 35% من رأى نقص الإضاءة والتدفئة والتبريد.

9-2-2 توفر المكتبة للموظفين سهولة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها؟

التكرار	النسبة	
11	84.62 %	نعم
2	15.38 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 17: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الذين يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها.



نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية توزيع أفراد عينة الدراسة الذين يحصلون على المعلومات التي يحتاجونها من المكتبة فحوالي 85% يحصلون على المعلومات من المكتبة وحوالي 15% منهم لا يحصلون عليها.

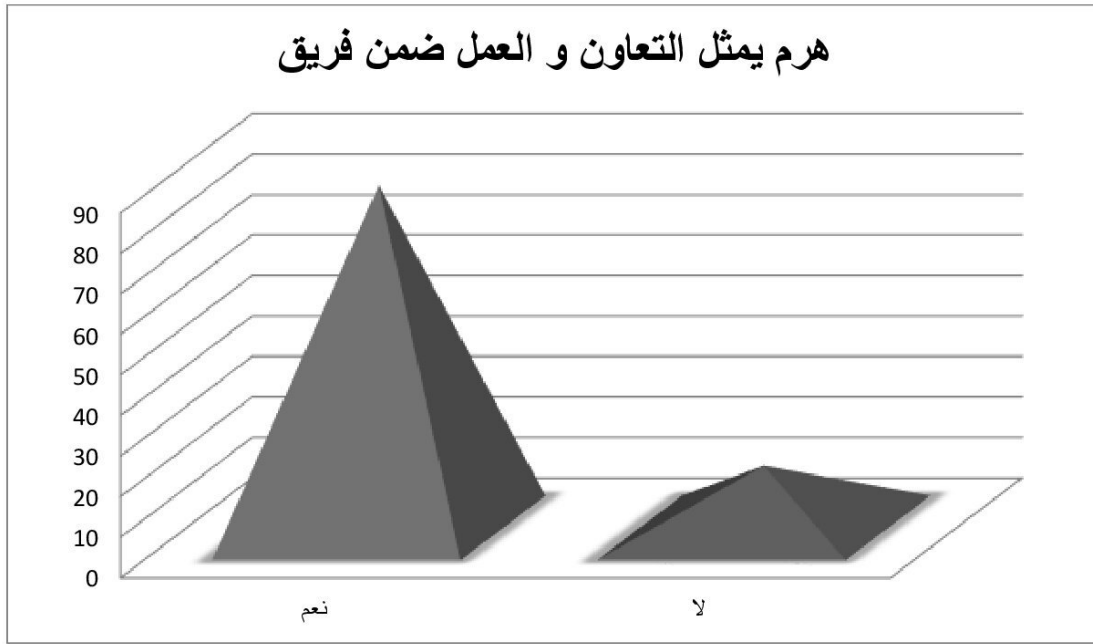
10-2-2 إذا كانت الإجابة ب "لا" قم بتبرير إجابتك.

هذا راجع إلى سبب رئيسي، متمثل في نقص الميزانية الراجع إلى سياسة التقشف في البلاد حيث تم تقليصها من 800 مليون إلى 20 مليون.

11-2-2 هل يتوفر بالمكتبة جو التعاون و العمل ضمن فريق؟

التكرار	النسبة	
11	84.62 %	نعم
2	15.38 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 18: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الذين يتوفر بينهم جو التعاون و العمل ضمن فريق.

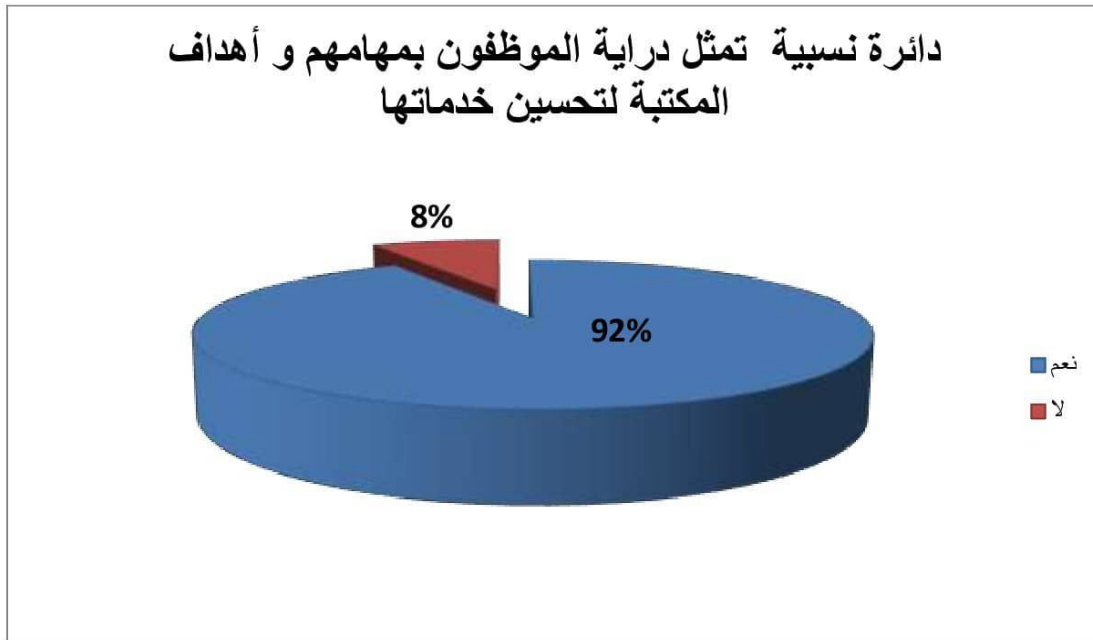


نلاحظ من خلال الشكل الموضح في ما إذا كانت المكتبة توفر لموظفيها جو التعاون والعمل ضمن فريق حسب تصريح أفراد عينة الدراسة 85% منهم من قالوا "نعم" وحوالي 15% من قالوا "لا".

12-2-2 هل الموظفون على دراية بمهام وأهداف المكتبة ويعرفون ما عليهم فعله من أجل تحسين خدماتها؟

التكرار	النسبة	
12	92.31 %	نعم
1	7.69 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 19: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا ما كان الموظفون على دراية بمهام وأهداف المكتبة ويعرفون ما عليهم فعله من أجل تحسين خدماتها .

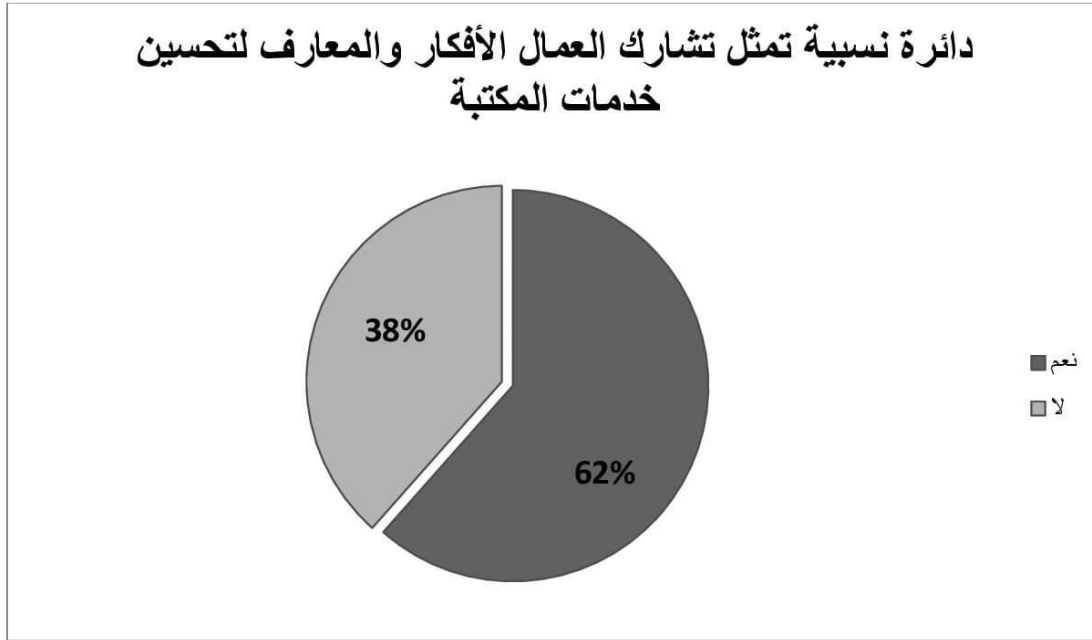


نلاحظ من خلال الشكل التالي أن حوالي 92% من أفراد العينة الدراسة صرحوا أن موظفي المكتبة على دراية بمهامها وأهدافها وأنهم يعرفون دورهم في تحسين الخدمات المكتبة، في حين أن 8% منهم نفوا الأمر.

2-2-13 يقوم المسؤول المكتبة بتشجيع العمال على تشارك الأفكار والمعارف لتحسين خدمات المكتبة.

التكرار	النسبة	
8	61.54 %	نعم
5	38.46 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 20: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان مسؤول المكتبة يشجع العمال على تشارك الأفكار والمعارف لتحسين خدمات المكتبة.

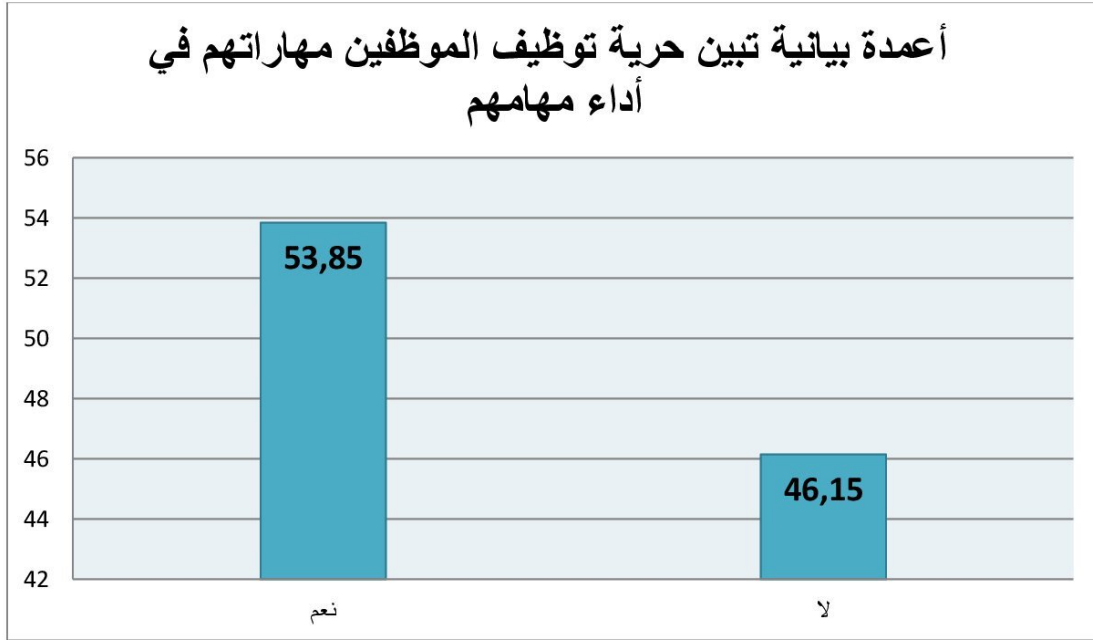


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية، نسب رأي أفراد عينة الدراسة حول تشجيع مسؤول المكتبة العمال على تشارك الأفكار والمعارف لتحسين خدماتها ف62% منهم صوتوا بـ "نعم" أي ما يعادل ثمانية موظفين، و38% منهم صوتوا بـ "لا" ما يعادل خمسة موظفين.

2-2-14 يمنح المسؤول المكتبة للموظفين حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم.

التكرار	النسبة	
7	53.85 %	نعم
6	46.15 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 21: يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة الذين لهم حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم.



نلاحظ من خلال الشكل رأي أفراد عينة الدراسة في ما إذا كان مسؤول المكتبة يمنح موظفيه حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم، حيث نلاحظ أن 54% منهم صوتوا بـ "نعم" و46% صوتوا بـ "لا".

2-2-15 هل هناك صعوبات تواجهها في تحسين خدمات المكتبية؟

التكرار	النسبة	
10	76.92 %	نعم
3	23.08 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 22: يمثل رأي أفراد عينة الدراسة فيما إذا كان هناك صعوبات يواجهونها في تحسين الخدمات المكتبية.

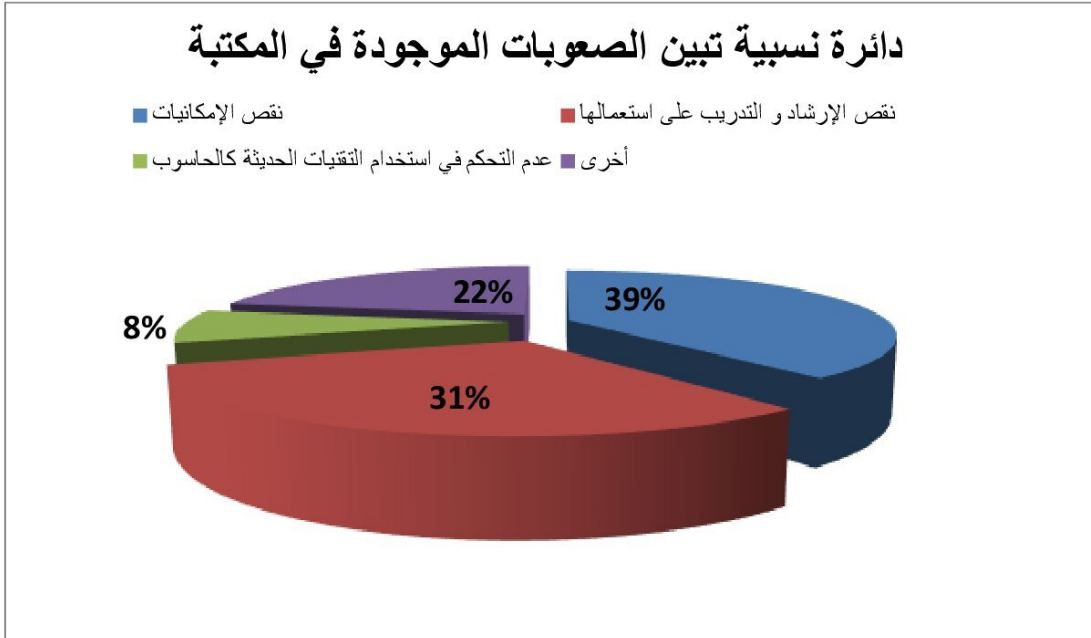


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الموضحة تساؤل حول ما إذا كانت هناك الصعوبات يواجهها عمال المكتبة في تحسين خدماتها حسب رأي أفراد عينة الدراسة فهناك من صوت بـ "نعم" وبلغت نسبهم حوالي 77% أما من صوتوا بـ "لا" فبلغت نسبهم 23%.

2-2-16 إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي الصعوبات؟

النسبة	التكرار	
39.13%	9	نقص الإمكانيات
30.44%	7	نقص الإرشاد و التدريب على استعمالها
8.70%	2	عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب
21.73%	5	أخرى
100%	23	المجموع

جدول رقم 23: يمثل الصعوبات الموجودة في المكتبة.



نلاحظ من خلال الشكل التالي أهم الصعوبات التي تواجهها المكتبة في تحسين خدماتها حسب تصويت أفراد عينة الدراسة 39% منهم صوتوا لنقص الإمكانيات، و31% لنقص الإرشاد والتدريب على استعمالها، وحوالي 8% منهم صوتوا لعدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب، وحوالي 22% منهم صوتوا لصعوبات أخرى غير التي اقترحتها والتي تمثلت في:

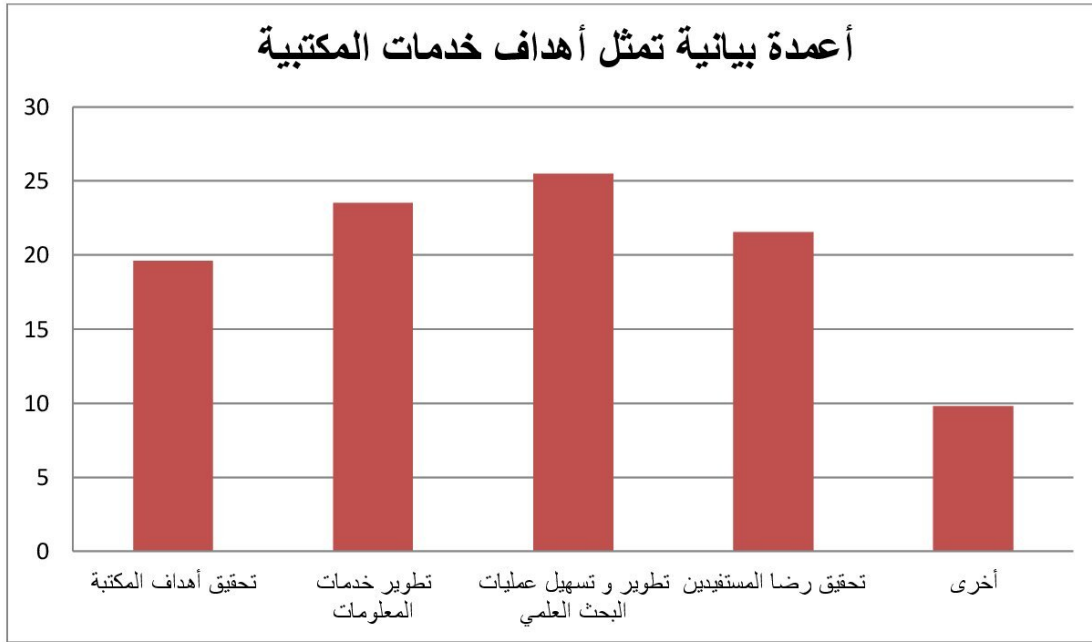
- الحالة الشخصية للموظفين مهانة ماديا ومعنويا.
- عدم اهتمام المسؤولين بالمكتبة.

- نقص المراجع (بسبب تقليص ميزانية المكتبة).
- عدم وجود حرية لكل مكتبة، إنفراد الأنظمة والوسائل التي تساعد في تحسين خدماتها.

2-2-17 ما هي أهداف خدمات المكتبة حسب رأيك؟

النسبة	التكرار	
19.61%	10	تحقيق أهداف المكتبة
23.53%	12	تطوير خدمات المعلومات
25.50%	13	تطوير و تسهيل عمليات البحث العلمي
21.56%	11	تحقيق رضا المستفيدين
9.80%	5	أخرى
100%	51	المجموع

جدول رقم 24: يمثل أهداف خدمات المكتبة.



نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية التالية أهداف الخدمات المكتبية حسب رأي أفراد العينة الدراسة، 20% منهم صوتوا لتحقيق أهداف المكتبة، 24% صوتوا لتطوير خدمات المعلومات، أما من صوت لتطوير و تسهيل عمليات البحث العلمي قدرت نسبهم بحوالي

25%، و22% صوتوا لتحقيق رضا المستفيدين، في حين أن حوالي 10% ذكروا أهداف أخرى غير الأهداف التي اقترحتها:

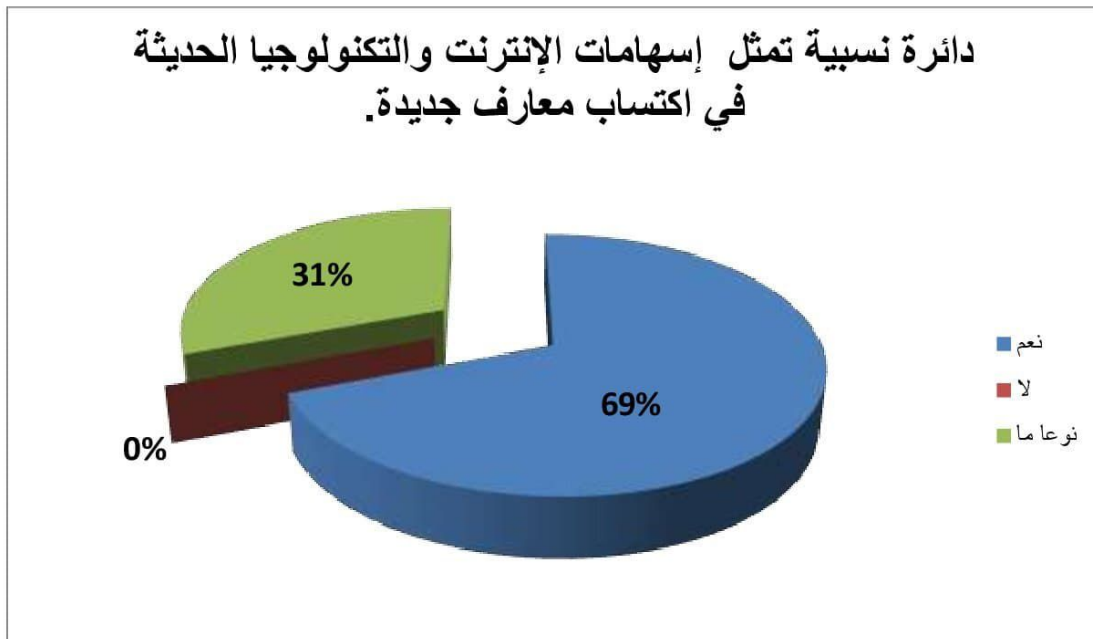
- سرعة وصول المعلومات وتسهيل الاستفادة منها وتطوير البحث العلمي باستخدام المكتبة.
- المكتبة مرآة الجامعة وتطويرها يساعد على تطوير الجامعة.
- رفع من مردودية المكتبي.
- تحقيق توعية في مسار البحث العلمي والعمل المكتبي.

2-3 المحور الثالث: عمليات إدارة المعرفة.

2-3-1 تساهم الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة في اكتساب معارف جديدة.

النسبة	التكرار	
69.23%	9	نعم
0%	0	لا
30.77%	4	نوعا ما
100%	13	المجموع

جدول رقم 25: يمثل فيما إذا كانت الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة تساهم في اكتساب معارف جديدة.



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية رأي أفراد عينة الدراسة في ما إذا كان للإنترنت والتكنولوجيا الحديثة دور في اكتساب معارف جديدة منهم من صوّت بـ "نعم" وبلغت نسبهم 69% ومنهم من صوّت بـ "لا" وبلغت نسبهم 31% في حين أنه لا يوجد من صوّت بـ "نوعاً ما" قدرت نسبتهم 0%.

2-3-2 تعد خبرات الموظفين من المصادر المهمة للمعرفة في المكتبة.

التكرار	النسبة	
12	92.31%	نعم
1	7.69%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 26: يمثل فيما إذا كانت خبرات الموظفين تساهم في زيادة المعرفة في المكتبة.

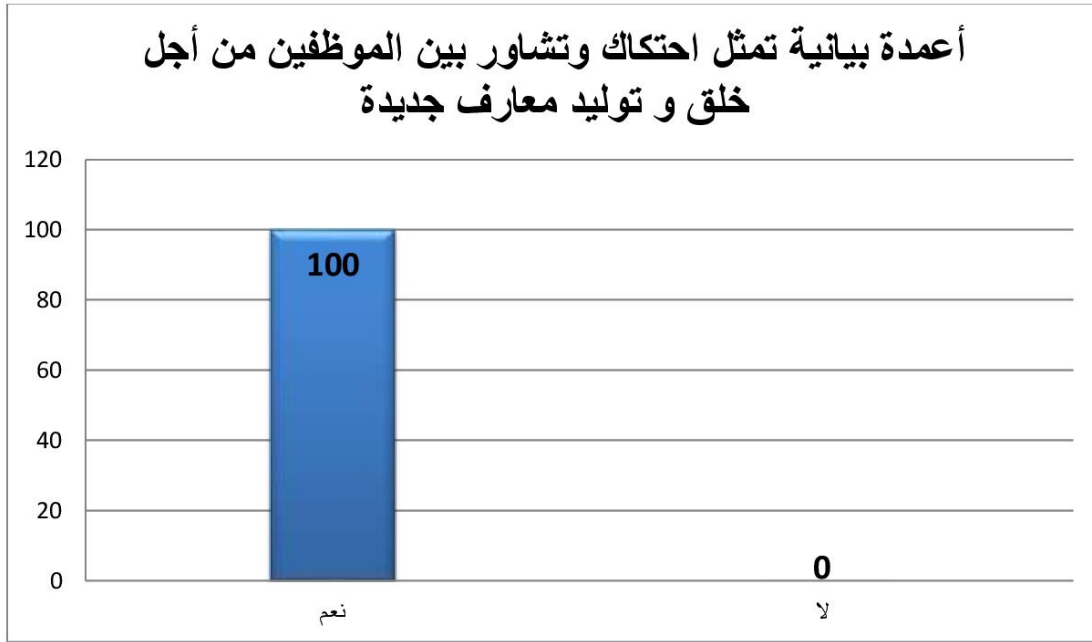


نلاحظ من خلال الشكل المبين أن 92% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن خبرات الموظفين تعد من المصادر المهمة للمعرفة في المكتبة أي ما يعادل اثني عشر موظف، 8% منهم نفوا ذلك.

2-3-3 الاحتكاك والتشاور بين الموظفين يؤدي إلى خلق وتوليد معارف جديدة.

التكرار	النسبة	
13	100%	نعم
0	0%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 27: يمثل احتكاك وتشاور بين الموظفين من أجل خلق وتوليد معارف جديدة.

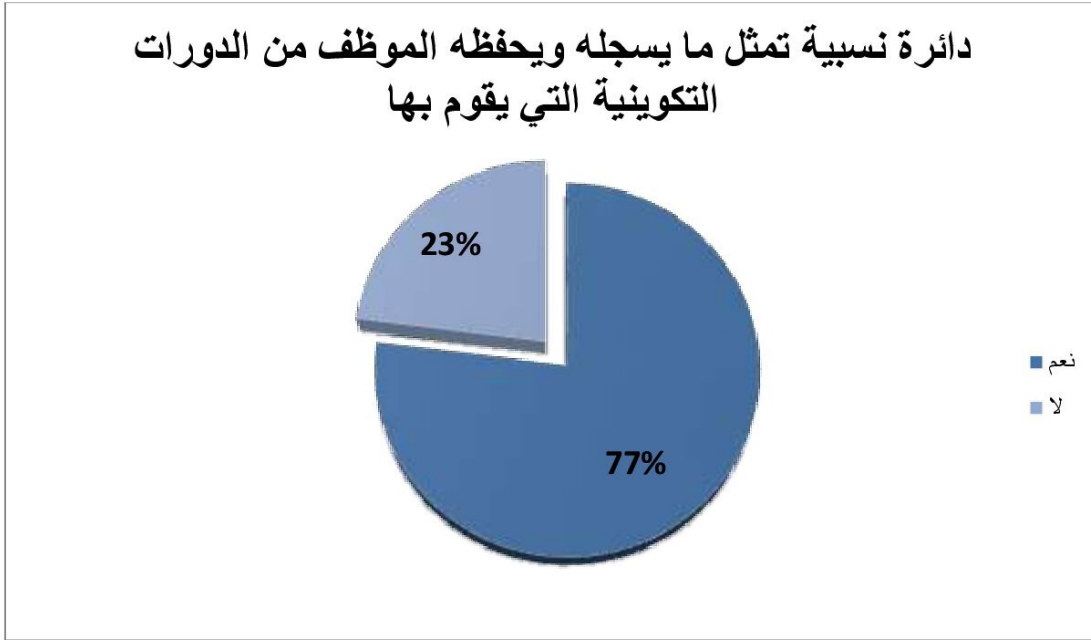


نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية أن نسبة 100% من أفراد عينة الدراسة صرحوا بأن الاحتكاك والتشاور بين موظفي المكتبة يؤدي إلى خلق وتوليد معارف جديدة وذلك عن طريق التحوار، تبادل الخبرات وتطوير الأفكار، في حين أن 0% منهم نفوا ذلك.

2-3-4 الموظف يقوم بتسجيل وحفظ ما يتلقاه في الدورات التكوينية أو تعلمه من زملائه.

التكرار	النسبة	
10	76.92%	نعم
3	23.08%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 28: يمثل ما يسجله ويحفظه الموظف من الدورات التكوينية التي يقوم بها.

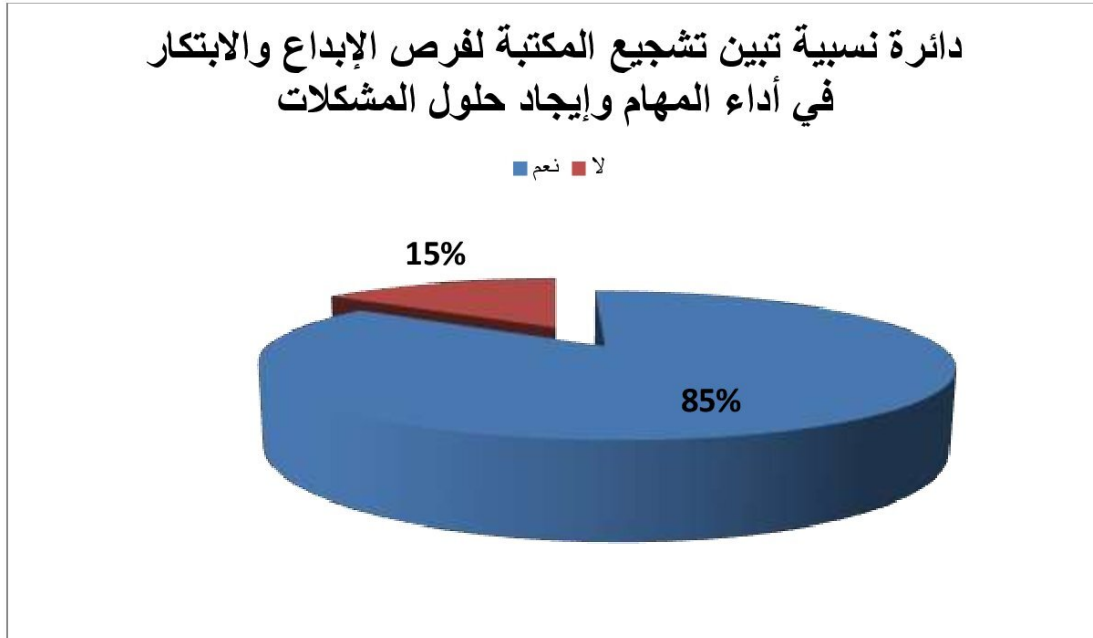


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الموضحة رأي أفراد عينة الدراسة حول ما إذا الموظف يقوم بتسجيل وحفظ ما يتلقاه في الدورات التكوينية، فنسبة 77% منهم أكدوا الأمر و23% منهم نفوه.

2-3-5 المكتبة تقوم بتشجيع فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول المشكلات.

التكرار	النسبة	
11	84.62%	نعم
2	15.38%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 29: يبين إذا ما كانت المكتبة تقوم بتشجيع فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول المشكلات.

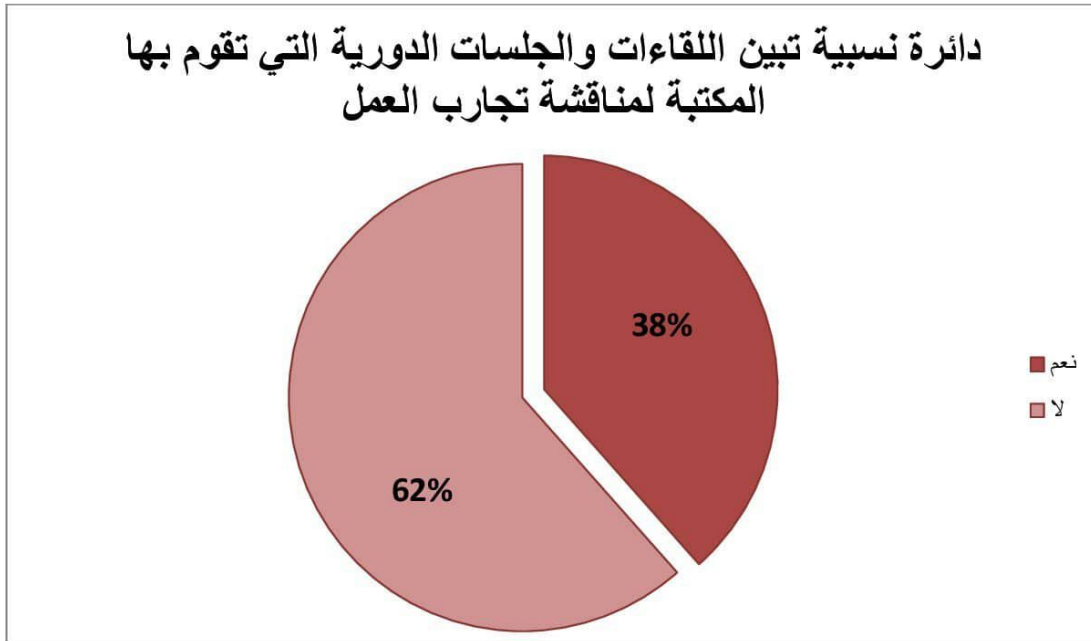


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية أن حوالي 85% من أفراد عينة الدراسة صرحوا أن المكتبة تقوم بتشجيع فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول للمشكلات و15% منهم نفوا الأمر.

2-3-6 تقوم المكتبة بعقد لقاءات وجلسات دورية لمناقشة تجارب العمل.

التكرار	النسبة	
5	38.46%	نعم
8	61.54%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 30: يبين إذا ما كانت المكتبة تقوم بعقد لقاءات وجلسات دورية لمناقشة تجارب العمل.



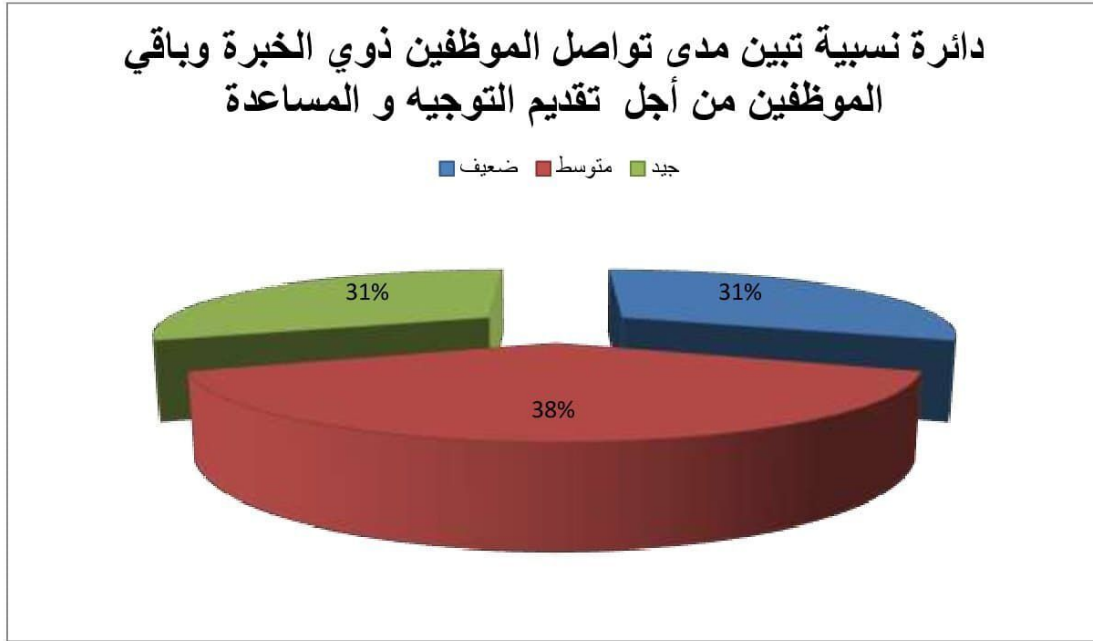
نلاحظ من خلال الدائرة النسبية أن نسبة 38% من أفراد عينة الدراسة صرحوا أن المكتبة تقوم بعقد لقاءات وجلسات دورية لمناقشة تجارب العمل، في حين أن حوالي 62% منهم نفوا ذلك.

2-3-7 هناك تواصل بين الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين لتقديم التوجيه

والمساعدة.

النسبة	التكرار	
30.77%	4	ضعيف
38.46%	5	متوسط
30.77%	4	جيد
100%	13	المجموع

جدول رقم 31: يبين مدى تواصل الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين من أجل تقديم التوجيه والمساعدة.

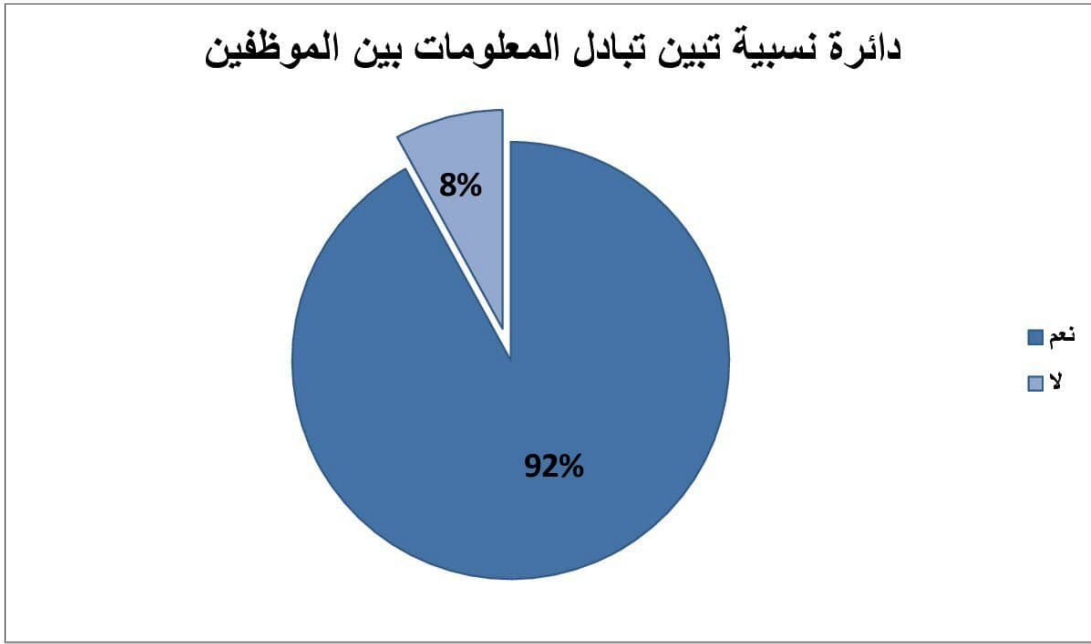


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية التالية رأي أفراد عينة الدراسة حول نوعية التواصل بين الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين من أجل تقديم التوجيه والمساعدة، فمنهم من رأوا أنه ضعيف وقدرت نسبهم بحوالي 31% ومنهم من رأوا أنه متوسط وبلغت نسبهم 38% أما من صرحوا أنه جيد فقد بلغت نسبهم بحوالي 31%.

2-3-8 هل يوجد تبادل المعلومات بين الموظفين؟

التكرار	النسبة	
12	92.31%	نعم
1	7.69%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 32: يبين إذا ما كان هناك تبادل المعلومات بين الموظفين.

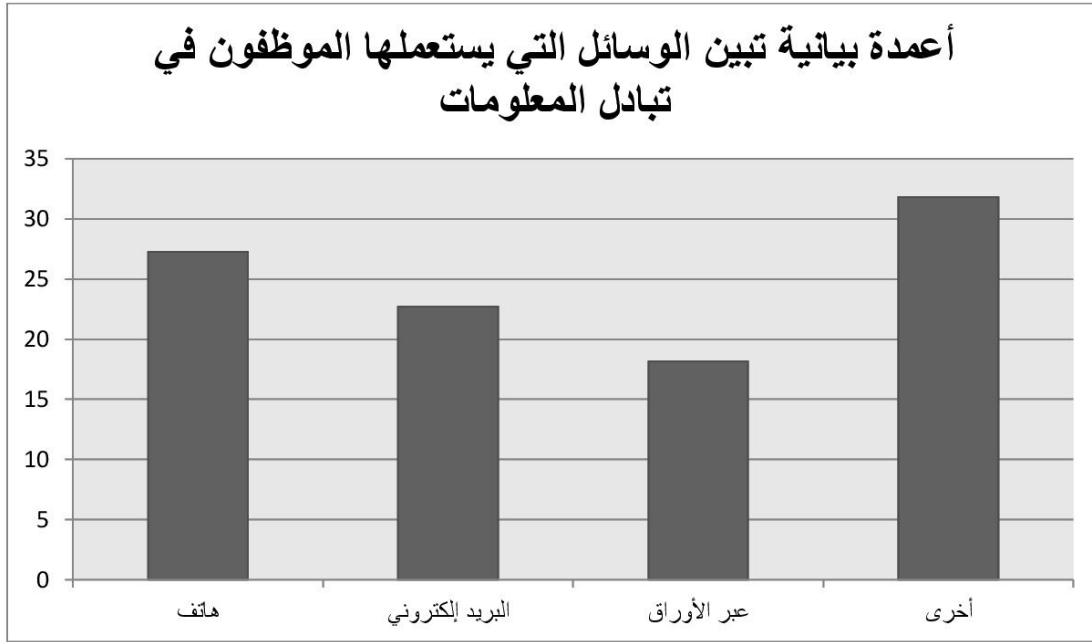


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية أن 92% من أفراد عينة الدراسة صرحوا أن هناك تبادل المعلومات بين الموظفين في المكتبة و8% منهم نفوا ذلك.

2-3-9 إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف تتم؟

النسبة	التكرار	
27.27%	6	هاتف
22.73%	5	البريد الإلكتروني
18.18%	4	عبر الأوراق
31.82%	7	أخرى
100%	22	المجموع

جدول رقم 33: يبين الوسائل التي يستعملها الموظفون في تبادل المعلومات.

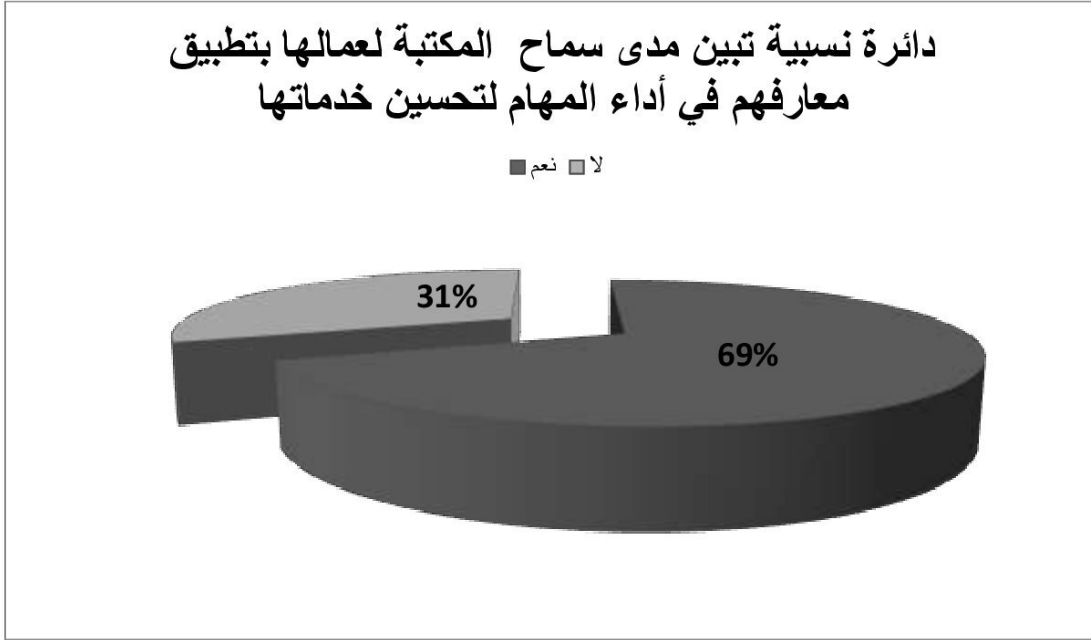


نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية أهم الوسائل التي يستعملها الموظفون في تبادل المعلومات حسب رأي أفراد عينة الدراسة ف 27% منهم أكدوا أن الهاتف من أهم الوسائل التي يستعملها موظفي المكتبة في تبادل المعلومات، و 23% منهم رأوا أن البريد الإلكتروني هو الأهم، أما من صرحوا أن تبادل المعلومات يكون عبر الأوراق قدرت نسبتهم بحوالي 18% في حين أن 32% منهم ذكروا وسائل أخرى والتي تمثلت في: مباشرة، شفويا، عند أداء الوظيفة في عين المكان، مواقع تواصل الاجتماعي، عبر الفايبروك.

2-3-10 تسمح المكتبة لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام لتحسين خدماتها.

التكرار	النسبة	
9	69.23 %	نعم
4	30.77 %	لا
13	100 %	المجموع

جدول رقم 34: يبين إذا ما كانت المكتبة تسمح لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام لتحسين خدماتها.

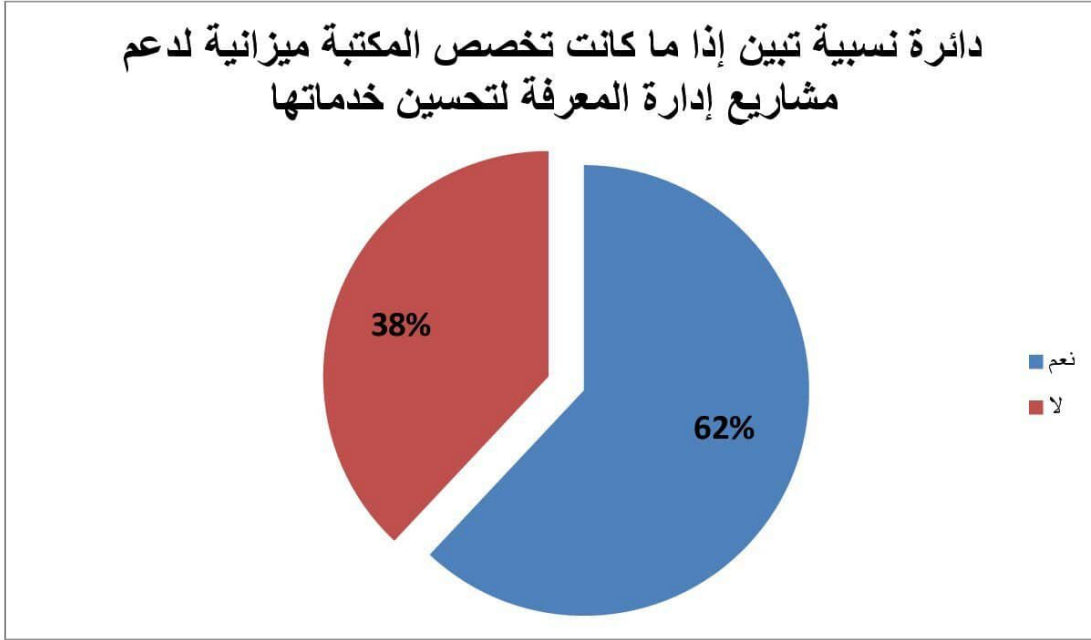


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية الموضحة تصريح أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانت المكتبة تسمح لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام من أجل تحسين الخدمات المكتبة وحسب النتائج ف 69% منهم أكدوا الأمر، في حين أن حوالي 31% منهم نفوا ذلك.

2-3-11 هل تخصص المكتبة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها؟

التكرار	النسبة	
8	61.54%	نعم
5	38.46%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 35: يبين إذا ما كانت المكتبة تخصص ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها.

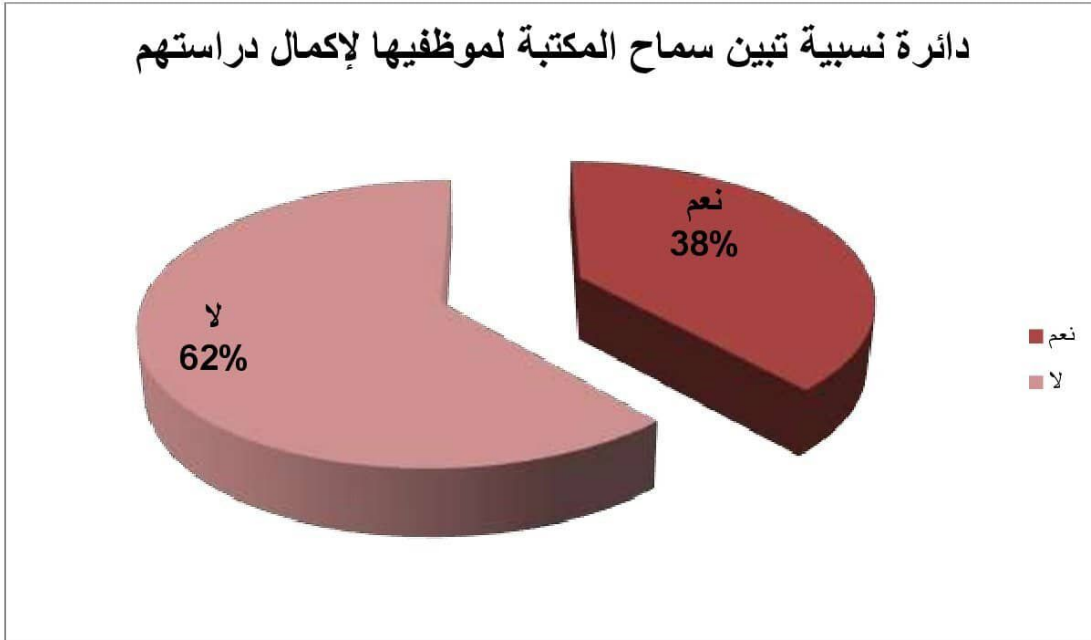


نلاحظ من خلال الشكل التالي نسب تصريح أفراد العينة الدراسة حول موضوع تخصص المكتبة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها حيث أن 62% منهم أكدوا الأمر، في حين أن نسبة من نفوا أن للمكتبة ميزانية تدعم مشاريع إدارة المعرفة بلغت نسبهم بـ 38%.

2-3-12 هل تعطي المكتبة للموظفين فرصة لإكمال دراستهم.

التكرار	النسبة	
5	38.46%	نعم
8	61.54%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 36: يبين سماح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم.

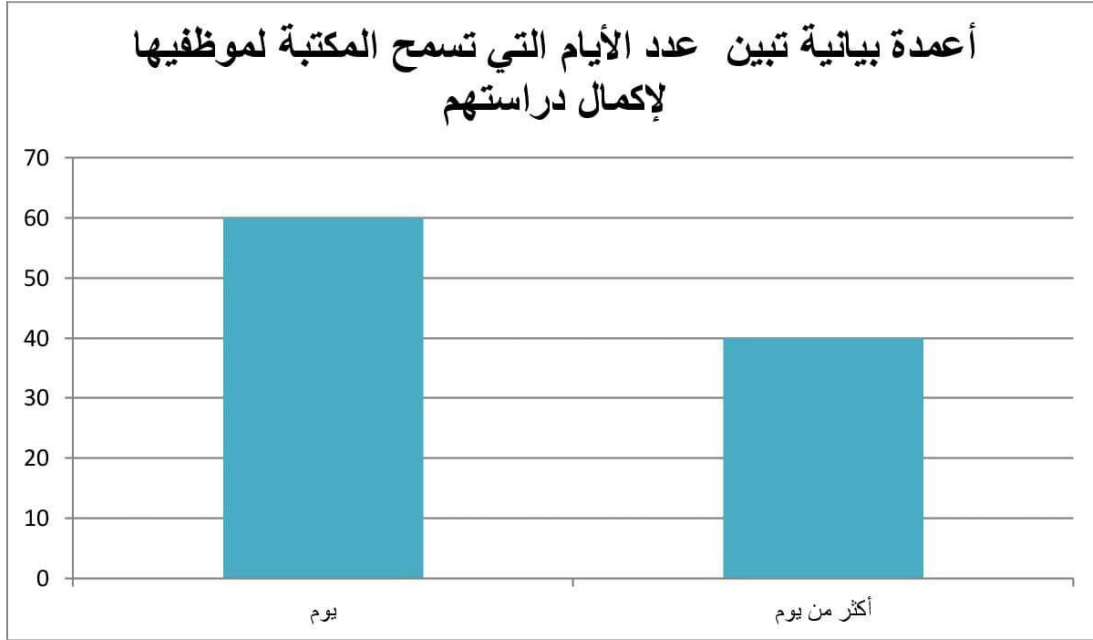


نلاحظ من خلال الدائرة النسبية، أن 38% من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن المكتبة تسمح لموظفيها بإكمال دراستهم وحوالي 62% منهم نفوا ذلك.

2-3-13 إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كم عدد أيام التي توفرها في الأسبوع؟

التكرار	النسبة	
3	60%	يوم
2	40%	أكثر من يوم
5	100%	المجموع

جدول رقم 37: يبين عدد الأيام التي تسمح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم.

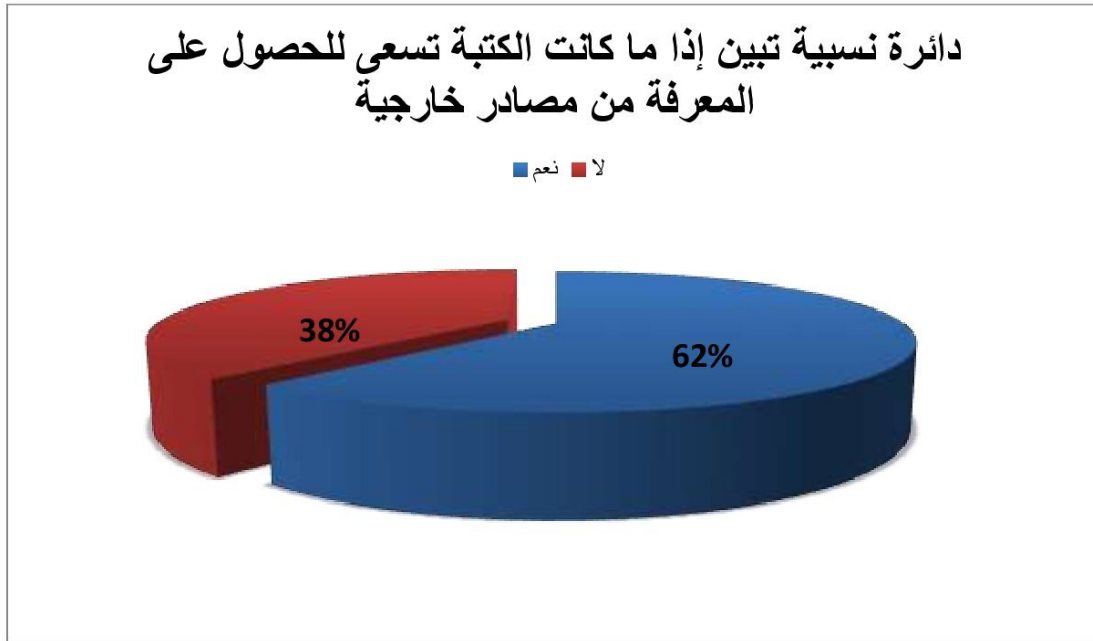


نلاحظ من خلال الأعمدة البيانية عدد الأيام التي تسمح المكتبة لموظفيها لإكمال دراستهم فهناك من صرّح أنه يوم واحد وقدرت نسبتهم بـ 60% وهناك من صرّح لأكثر من يوم وقدرت نسبتهم بـ 40%.

2-3-14 هل تسعى المكتبة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية؟

التكرار	النسبة	
8	61.54%	نعم
5	38.46%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 38: يبين إذا ما كانت المكتبة تسعى للحصول على المعرفة من مصادر خارجية.

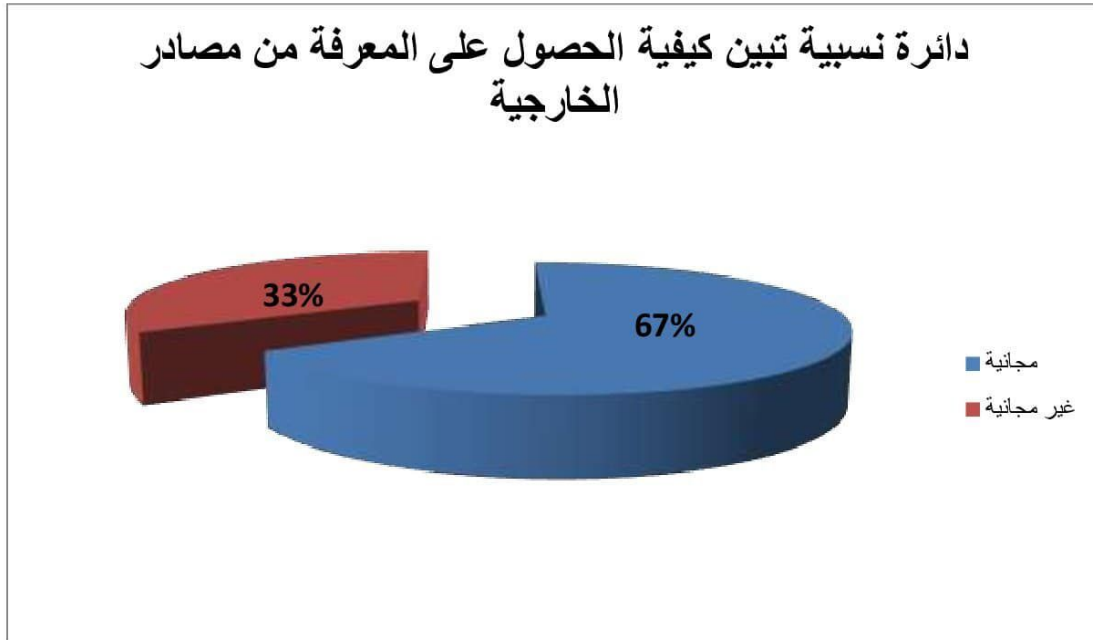


نلاحظ من خلال الشكل التالي رأي عينة الدراسة حول ما إذا كانت المكتبة تسعى للحصول على المعرفة من مصادر خارجية، بلغت نسبهم من صرحوا بـ "نعم" حوالي 62% ونسبة من صرحوا بـ "لا" 38%.

2-3-15 إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف يمكن الحصول عليها؟

التكرار	النسبة	
6	66.67%	مجانية
3	33.33%	غير مجانية
9	100%	المجموع

جدول رقم 39: يبين كيفية الحصول على المعرفة من مصادر خارجية.



نلاحظ من خلال الدائرة النسبية المبينة أدناه رأي أفراد العينة الدراسة عن كيفية حصول المكتبة على المعرفة من مصادر خارجية فمنهم من قال مجانية وبلغت نسبتهم حوالي 67% ومنهم من قال أنها غير مجانية وبلغت نسبتهم بـ 33%.

2-3-16 تعتمد المكتبة في تخزين المعرفة على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيرة.

التكرار	النسبة	
13	100%	نعم
0	0%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 40: يبين إذا ما كانت المكتبة تعتمد على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيرة في تخزين المعرفة.

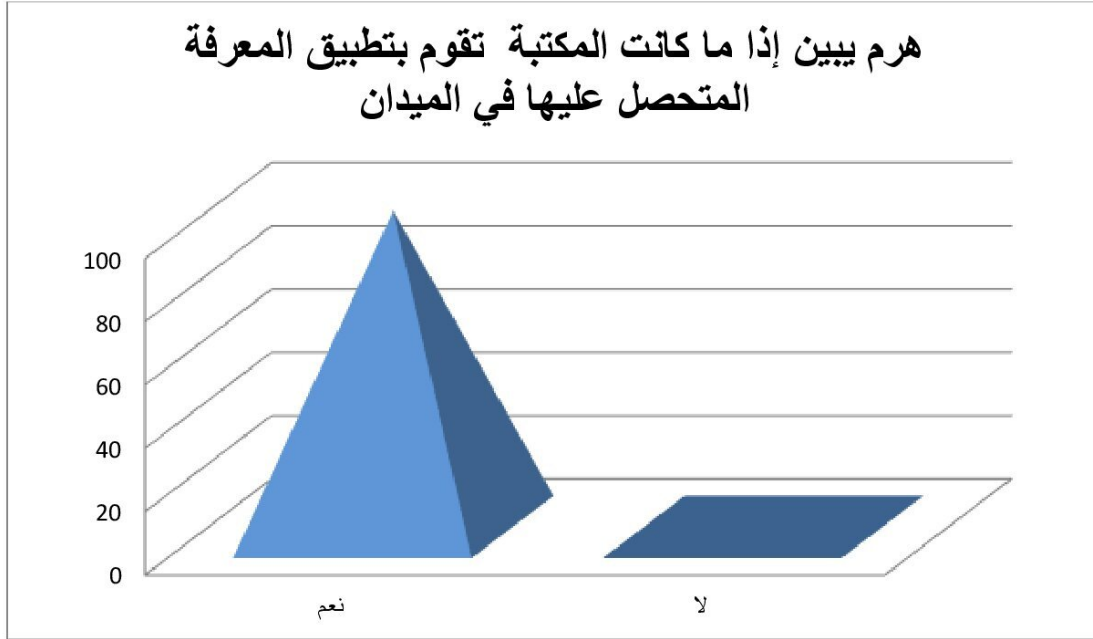


نلاحظ من خلال الشكل البياني التالي أن كل أفراد عينة الدراسة والتي بلغت نسبتهم بـ 100% صرحوا أن المكتبة تعتمد على الحواسيب وأنظمة خبيرة في تخزين المعرفة، في حين أن نسبة "لا" بلغت 0%.

2-3-17 تسعى المكتبة لتطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان.

التكرار	النسبة	
13	100%	نعم
0	0%	لا
13	100%	المجموع

جدول رقم 41: يبين إذا ما كانت المكتبة تقوم بتطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان.



نلاحظ من خلال الهرم أن كل أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن المكتبة تقوم بتطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان وبلغت نسبتهم 100% في حين أن "لا" بلغت نسبة 0%.

3- عرض وتحليل المقابلة.

تم إجراء المقابلة المباشرة مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم يوم الأربعاء 24 مارس 2021 ، وتضمنت المقابلة تسعة وعشرون (29) سؤال وذلك في أربعة محاور .

المحور الأول: معلومات شخصية

س1: ما الوظيفة التي تشغل بها؟

ج1: الوظيفة التي أشتغل بها هي مسؤولة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية.

س2: ما هي مؤهلاتك العلمية؟

ج2: مؤهلاتي العلمية هي ماستر علم المكتبات.

س3: كم هي سنوات خبرتك المهنية؟

ج3: خبرتي المهنية 15 سنة.

المحور الثاني: توجه المكتبة نحو إدارة المعرفة.

س1: هل تحرصون على استقطاب خبرات وكفاءات جديدة للعمل في مكتبتكم؟

ج1: لا، لأن التوظيف عندنا يكون من طرف الجامعة، وليس لدينا يد في استقبال أي خبرة.

س2: هل تحرصون على المحافظة على الخبرات والقدرات الموجهة لديكم؟

ج2: أكيد، نحرص دائما على الخبرات والقدرات الموجهة لدينا.

س3: هل تسمح المكتبة لموظفيها بإكمال دراستهم وتحسين معارفهم؟

ج3: نعم، تسمح المكتبة لموظفيها بإكمال دراستهم وتحسين معارفهم.

س4: هل تشجعون الأفراد على تشارك المعرفة والمعلومات ومساعدة بعضهم البعض في أداء الوظائف؟

ج4: نعم، نشجع الأفراد على تشارك المعرفة والمعلومات ومساعدة بعضهم البعض في أداء الوظائف.

المحور الثالث: متطلبات تحسين الخدمات المكتبية.

المتطلبات البشرية.

س1: هل يقدم موظفين بالمكتبة أفكار جديدة ومقترحات فعالة لأداء الوظائف والمهام؟

ج1: أحيانا، يشارك الموظفون المكتبة مقترحاتهم وأفكارهم.

س2: ما رأيكم بالمستوى المعرفي لموظفيكم؟

ج2: المستوى المعرفي لموظفينا متفاوت حسب القدرات العلمية لكل موظف.

المتطلبات التكنولوجية.

س1: هل تتوفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

ج1: نعم تتوفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات.

س2: ما هي الوسائل والأدوات التي تتعاملون بها لتحسين الخدمات المكتبية؟

ج2: نستخدم الحواسيب والبرمجيات لتحسين الخدمات الجامعية.

س3: هل تجدون أن هذه الوسائل كافية لتحسين الخدمات المكتبية؟

ج3: هذه الوسائل ليست كافية لتحسين الخدمات المكتبية.

س4: هل تجدون أن التقنيات والتجهيزات التكنولوجية المتوفرة في مكنتبكم مواكبة لأخر التطورات والتحديثات؟

ج4: أكيد ليست مواكبة لأخر التطورات والتحديثات.

س5: هل يعاني موظفوكم من مشاكل في استخدام التقنيات والتجهيزات الحديثة المستخدمة؟

ج5: كل موظفونا يتقنون العمل على الحواسيب.

المتطلبات التنظيمية.

س1: هل تلاحظون وجود تشارك للمعارف والمعلومات بين الموظفين؟

ج1: قليل نوعا ما.

س2: هل يتم أداء المهام في المكتبة ضمن فريق أم بشكل فردي؟

ج2: يتم أداء المهام في المكتبة ضمن فريق أي بشكل تكاملي.

س3: هل يتم إجراء دورات تكوينية من حين لآخر على مستوى المكتبة لتحسين وتطوير معارف الموظفين؟

ج3: أحيانا إذا كان هناك برنامج جديد مثل نظام PMB حيث قام بعض عمالنا بدورة تكوينية فيه.

المحور الرابع: تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

اكتساب المعرفة.

س1: هل تشجعون الموظفين على الإبداع وتقديم أفكار جديدة لأداء الوظائف وحل المشكلات؟

ج1: نعم حسب استطاعتهم.

س2: هل تسعون لرصد وتحصيل المعرفة لتحسين الخدمة المكتبية من مصادر الخارجية للمكتبة؟

ج2: نعم، نسعى دائما لرصد وتحصيل المعرفة لتحسين الخدمة المكتبية من مصادر الخارجية للمكتبة.

س3: برأيكم ما هي المشاكل التي تعيق توليد واكتساب معارف جديدة؟

ج3: أهم المشاكل التي تعيق توليد واكتساب معارف جديدة هي نقص التكنولوجيا وخاصة الإنترنت.

تخزين و حفظ المعرفة.

س1: هل تقومون بتوثيق و حفظ تقارير بما تلقاه موظفين في الدورات التكوينية؟

ج1: نعم أكيد، نقوم بتوثيق وحفظ تقارير بما تلقاه موظفين في الدورات التكوينية.

س2: هل تقومون بتوثيق وحفظ تجارب العمل وكيفية تعامل معها للاستفادة منها مستقبلا؟

ج2: تجارب نحن بصدد العمل بها وتطويرها، لسنا بحاجة لتوثيقها.

س3: برأيكم ما هي عوائق حفظ وتخزين المعرفة التنظيمية بمكتبتكم؟

ج3: من أهم عوائق حفظ وتخزين المعرفة التنظيمية بمكتبتنا هي عدم وجود برامج متطورة للحفظ.

إتاحة وتوزيع المعرفة.

س1: هل تحرصون على ضمان إيصال المعلومات إلى أبعد النقاط في مؤسساتكم؟

ج1: أكيد، نحرص على ضمان إيصال المعلومات إلى أبعد النقاط في مؤسستنا.

س2: ما هي وسائل المعتمد عليها في نشر المعلومات والمعارف بين الموظفين؟

ج2: الوسائل التي نعتمد عليها لنشر المعلومات والمعارف بين موظفينا هي الاجتماعات والعمل الجماعي ضمن النظام المعلوماتي.

س3: ما هي العراقيل التي تواجهكم أثناء توزيع المعرفة في مكتبكم؟

ج3: العراقيل التي نواجهها أثناء توزيع المعرفة في مكتبة هي عدم تقبل بعض موظفي وعدم رغبتهم في اكتساب المعرفة.

إنجاز وتطبيق المعرفة.

س1: هل تأخذون بآراء و أفكار موظفيكم في ميدان العمل؟

ج1: أكيد، يوجد في النهر ما لا يوجد في البحر.

س2: هل توظفون ما تم تخزينه من تجارب العمل؟

ج2: نعم أكيد. ونقوم بتطويرها.

س3: برأيكم ما هي عراقيل ومشاكل تطبيق إدارة المعرفة في مكتبكم؟

ج3: عراقيل و مشاكل تطبيق إدارة المعرفة في مكتبة هي:

- عدم وجود الرغبة لبعض العمال في اكتساب المعرفة.

- نقص بعض الوسائل التكنولوجية، مثلا بعض الأجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة التي

نحن بصدد تحقيقها.

4- النتائج العامة للدراسة الميدانية: نستنتج من خلال الدراسة التي قمنا بها والتي تمحورت حول موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية، دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي:

4-1 نتائج دراسة الاستبيان:

✓ تعتمد المكتبة بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات وتساعد باستمرار على تحسين خدماتها ومن بين الأنظمة الآلية المعتمدة في تسيير الخدمات نظام السنجاب، نظام PMB، نظام Dspace.

✓ كفاءة موظفو المكتبة تساهم في تحقيق أهداف المكتبة والمتمثلة في:

- تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي.
- تطوير خدمات المعلومات.
- تحقيق رضا المستفيدين.

✓ يشجع مسؤول المكتبة العمال على تشارك أفكارهم ومعارفهم الذي أدى بدوره إلى اكتساب الخبرات والمهارات بين العاملين.

✓ مبنى المكتبة غير مهياً في تحسين الخدمات المكتبة نقص التدفئة والتبريد وكذا مساحة وشكل القاعات.

✓ يواجه الموظفون صعوبات كثيرة التي تعرقل من تحسين مهام المكتبة، أهمها:

- نقص الإرشاد والتدريس.
- نقص الإمكانيات المادية.
- تقليص ميزانية المكتبة.

✓ استخدام الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة من أهم الأدوات في اكتساب معارف جديدة وتوظيفها.

✓ خبرات الموظفين من المصادر المهمة للمعرفة في المكتبة حيث تعد الركيزة الأولى في تحسين الخدمة المكتبية.

✓ الاحتكاك والتشاور بين الموظفين عن طريق الحوار وتبادل الخبرات يساهم بشكل كبير في خلق وتوليد معارف جديدة كما يساهم في تطوير الأفكار وخلق جو العمل ضمن فريق.

✓ تبادل المعلومات بين الموظفين يتم شفويا في المكتبة وعن طريق البريد الإلكتروني، الهاتف وكذا مواقع التواصل الاجتماعي خارج المكتبة.

✓ تقوم المكتبة بتشجيع فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول للمشكلات عن طريق تشجيع مبدأ تدفق الأفكار وذلك من أجل دوام سيرورة العمل وضمان الميزة التنافسية الدائمة.

✓ تخصص المكتبة ميزانية معتبرة لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها.

✓ تسعى المكتبة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية (مثل الكتب، المجالات، المذكرات) بطرق مجانية أو عن طريق الإقتناء.

✓ تعتمد المكتبة في تخزين المعرفة على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيرة بغية حفظها وتسهيل استخدامها.

4-2 نتائج دراسة المقابلة:

✓ تحرص المكتبة على استقطاب خبرات وكفاءات جديدة وتقوم على المحافظة عليها.

✓ تقوم المكتبة بالسماح لموظفيها من إكمال دراستهم ما يساعدهم على تحسين معارفهم وهذا ما يساعد على تشاركتهم في أداء الوظائف.

✓ وجود دورات تكوينية لكن غير كافية.

✓ المستوى المعرفي للموظفين بالمكتبة متفاوت حسب القدرات العلمية لكل موظف، ولكن كلهم يتقنون العمل على الحواسيب.

✓ تتوفر المكتبة على وسائل والأدوات كالحواسيب وبرمجيات لكن هذه الوسائل غير كافية لتحسين خدماتها.

- ✓ يتم أداء المهام في المكتبة بشكل تكاملي بين الموظفين من أجل تحسين خدمات المكتبة بأقل شيء ممكن.
- ✓ تسعى المكتبة لتحسين خدماتها بتحصيل المعرفة من مصادر خارجية.
- ✓ تسعى المكتبة إلى ضمان إيصال المعلومات إلى أبعد النقاط وذلك بفضل فريق عمل ذو خبرة عالية.
- ✓ تعتمد المكتبة على وسائل لنشر المعارف والمعلومات بين الموظفين من خلال الاجتماعات والعمل الجماعي.
- ✓ نقص الوسائل التكنولوجية مثل بعض الأجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة.

5- مناقشة الدراسة على ضوء الفرضيات:

الفرضية العامة: والتي توقعت أن تعتمد مكتبة كلية العلوم الاجتماعية على إدارة المعرفة لتحسين خدماتها.

تحققت هذه الفرضية، من خلال النتائج الدراسة تبين لنا أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية تعتمد على إدارة المعرفة لتحسين خدماتها، وذلك بتوفير إمكانيات اللازمة:

- ✓ بشرية: من خلال تكوين عمالها واستغلال خبراتهم في الميدان العمل.
- ✓ تكنولوجية: كتوفير الحواسيب وبرامج لتسيير خدمات المكتبة.
- ✓ مادية: حصول على المعرفة من مصادر خارجية ومتمثلة في كتب نشرات، بحوث ودراسات ودوريات، الخبراء، قواعد بيانات ومصادر إلكترونية وتكون هذه إما مجانية أو ماثمة.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية الأولى: والتي توقعت أن مكتبة كلية علوم الاجتماعية تحسن خدماتها من خلال تعاون الموظفين فيما بينهم"

قد تحققت هذه الفرضية بنسبة عالية، من خلال النتائج الدراسة تبين لنا أن المكتبة توفر لموظفيها جو التعاون والعمل ضمن فريق حسب تصريح أفراد عينة الدراسة 85% كما تبين أن أداء المهام في المكتبة بشكل تكاملي بين الموظفين من أجل تحسين خدمات المكتبة.

الفرضية الثانية: والتي توقعت أن تخصص مكتبة كلية علوم الاجتماعية ميزانية معتبرة من أجل تحسين خدماتها.

من خلال النتائج الدراسة تبين لنا أن هذه الفرضية قد تحققت وأن المكتبة توفر ميزانية معتبرة، لكن تم تقليصها من 800 مليون إلى 20 مليون وهذا راجع إلى سياسة التقشف في البلاد.

الفرضية الثالثة: والتي توقعت أن مكتبة كلية علوم الاجتماعية تستخدم برامج مختلفة من أجل تسيير و تنظيم خدماتها.

من خلال النتائج الدراسة تبين لنا أن هذه الفرضية قد تحققت وأن المكتبة تستخدم ثلاثة برامج من أجل تسيير وتنظيم خدماتها، تعتمد على نظام السنجاب ونظام PMB ونظام .Dspace

خلاصة الفصل:

من خلال إجراء الدراسة الميدانية إبتداءا من تحليل نتائج الاستبيان وعرض وتحليل المقابلة يتضح لنا أن إدارة المعرفة لها علاقة بتحسين خدمات المكتبات الجامعية. كما تبين لنا أن مكتبة كلية العلوم الاجتماعية توفر الإمكانيات اللازمة لتحسين خدماتها، وهذا ما أثبتته الفرضيات والتي تتضمن ما يلي:

- تحسن مكتبة خدماتها من خلال تعاون الموظفين فيما بينهم.
- توفر المكتبة ميزانية معتبرة من أجل تحسين خدماتها.
- تستخدم برامج مختلفة من أجل تسير وتنظيم خدماتها.

خاتمة

وفي الأخير تبين لنا أن المكتبات الجامعية هي مؤسسة علمية وثقافية واجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة كالشراء والإهداء والتبادل والإيداع، وتنظيمها فهرستها وتصنيفها وترتيبها على الرفوف وتقديمها إلى المستفيدين على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية كخدمة الإعارة والخدمات الحديثة كخدمات الإحاطة الجارية، والبت الانتقائي للمعلومات، والخدمات الأخرى المحسوبة وذلك عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علمياً وفنياً وتقنياً في مجال علم المكتبات والمعلومات. ومن خلال دراستنا تبين لنا أن إدارة المعرفة لها علاقة كبيرة في تحسين خدمات المكتبات الجامعية، وتعد الأساس في الإبداع والابتكار، ذلك بتسخير تكنولوجيا المعلومات للرفع من مستوى خدماتها والتقليل من أعبائها، وتطوير مصادر المعلومات من الشكل التقليدي المطبوع إلى الشكل إلكتروني المقروء ألياً وذلك بظهور وسائل التخزين وتيسير سبل البحث والاسترجاع للمعلومات، من هذه وسائل نجد النظام السنجاب يقوم بتسيير الآلي للوثائق المطبوعة بكل أنواعها من كتب ودوريات بإتباع مراحل السلسلة الوثائقية، ونظام PMB الذي يقوم بتسيير المكتبات حيث يتم عمله في بيئة تشابكية من خلال متصفحات الإنترنت وبعض التقنيات لغرض تسهيل إيصال واسترجاع الوثائق، ثم نظام Dspace وهو مجموعة من تطبيقات الويب متعاونة مع مجموعة برامج مساعدة التي تحافظ على البيانات المرتبطة بها، تستخدمه المكتبة في نشر المذكرات التخرج للطلبة والباحثين.

البيبايوغرافية

المعاجم والقواميس:

- 1- عبده الصرايرة، خالد. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عربي - إنجليزي. الأردن: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، 2009.
- 2- مفتاح، محمد دياب. معجم مصطلحات إدارة المعلومات وإدارة المعرفة. إنجليزي - عربي. ط1. طربلس: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016.
- 3- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات و المعلومات. إنجليزي - عربي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
- 4- عبد التواب، شرف الدين. المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات. الكويت: الكاظمية للنشر، 1984.

الكتب:

- 1- دليو، فضيل . مدخل إلى منهجية في العلوم الإنسانية والاجتماعية. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، 2014.
- 2- زروقي، رشيد. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. قسنطينة: ديزان المطبوعات الجامعية، 2008.
- 3- محمود، مصطفى واللحاح، أبوبكر و عبد الله، أحمد. مناهج البحث العلمي. [د.م]: الدار الجامعية، 2007.
- 4- ربحي، مصطفى وعليان وعثمان، محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظري والتطبيقي. عمان: دار الصفاء، 2000.
- 5- سلطان، إبراهيم. نظم المعلومات الإدارية. مصر: الدر الجامعية، 2005.
- 6- عبد الستار، العالي وغادر، قنديلجي وغسان، العمري. المدخل إلى إدارة المعرفة. ط1. عمان: دار المسير للنشر و التوزيع، 2006.
- 7- نيهال، فؤاد إسماعيل. إدارة بناء وتنمية مقتنيات المكتبات في عصر المعرفة. الأردن: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 8- ليث، عبد الله القهيوي. إستراتيجية إدارة المعرفة والأهداف التنظيمية. ط1. عمان: دارومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، 2013.

- 9- الخطيب، أحمد و خالد، زيغان. إدارة المعرفة ونظم المعلومات. ط1. عمان: عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، 2009.
- 10- ثابتة، عبد الرحمان إدريس. نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: [دم.]، 2005.
- 11- الطاهر، علاء. إدارة المعلومات والمعرفة. عمان: دار الرواية والنشر، 2010.
- 12- الكبسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة. بغداد: المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث ودراسات، 2005.
- 13- عواد الزيادات، محمد. إتجاهات المعاصرة في إدارة المعرفة. ط1. عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2008.
- 14- السعيد مبروك، إبراهيم. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات الإدارة المعاصرة. "الجودة الشاملة- الهندرة- إدارة المعرفة- الإدارة الإلكترونية". ط2. القاهرة: دار الكتب المصرية، 2012.
- 15- غرامي، وهيبة. الإدارة الحديثة للمكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- 16- عبود، نجم. إدارة المعرفة. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع، 2005.
- 17- بدير، جمال يوسف. إتجاهات حديثة في إدارة المعرفة و المعلومات. ط1. [دم.]: دار الكنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، 2010.
- 18- السلمي، علي. إدارة المعرفة. القاهرة: دار الغريب، 2004.
- 19- القريوتي، محمد قاسم. إدارة المعرفة التنظيمية. الكويت: دار الزيادة و الإبداع، 2005.
- 20- غسان قاسم داود اللامي، أميرة شكر ولي البياني. تكنولوجيا المعلومات في المنظمات الأعمال الإستخدامات و التطبيقات. عمان. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2010.
- 21- وثل رفعت، علي محمد. نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة. ط1. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2014.
- 22- السعيد مبروك، إبراهيم. الإتصال و إدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات. ط1. الإسكندرية: الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، 2013.

- 23- حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات الجامعة السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- 24- عودة عليون، محمد. الملكي، محبل لازم. المكتبات النوعية (الوطنية، الجامعية، العامة، المتخصصة، المدرسية). عمان: مؤسسة الوراق، 2007.
- 25- بدر، أحمد. المكتبات الجامعية: دراسة في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. ط2. [د.م]: مكتبة غريب، [د.ت].
- 26- أبو الفتوح، حامد. المدخل إلى علم المكتبات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.
- 27- كريم، مراد. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية. دكتوراة علم المكتبات. قسنطينة: جامعة منتدى، 2008.
- 28- همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، 2008.
- 29- المدادحة، أحمد نافع. أنواع المكتبات. ط1. [د.م]: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2011.
- 30- العوصي، جمال توفيق. أنواع المكتبات الحديثة. عمان: الأكاديميون للنشر و التوزيع، 2013.
- 31- المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين. عمان: دار المعتر للنشر، 2012.
- 32- عوض النواسية، غالب. خدمات المستخدمين في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع، 2000.
- 33- بدر، أحمد. عبد الهادي. محمد فتحي. المكتبات الجامعية. دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة. مكتبة العربي، [د.ت].
- 34- الحزيمي، سعود عبد الله. خدمات المستخدمين في المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000.
- 35- همشري، أحمد. عليان، عمر مصطفى. ربحي. أساسيات علم المكتبات و التوثيق و المعلومات. عمان: مديرية المكتبات و الوثائق الوطنية، 1990.

- 36- قنديلحي، عامر إبراهيم. السامراني، إيمان فاضل. حوسبة- أتمتة- المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر، 2004.
- 37- بدوي، أحمد. أبوزيد. فن التصنيف الكتاب. القاهرة: الفكر العربي. 1993.
- 38- حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار الغربي للنشر، 1984. ص161.
- 39- عليان ربحي، مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010.
- 40- محمد فتحي، عبد الهادي. مقدمة في علم المكتبات. القاهرة: دار غريب للنشر، 1993.
- 41- جرجيس، جاسم. محمد. بديع، القاسم. مصادر المعلومات في مجال الإعلام و الاتصال الجماهيري. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات، 1998.

مقالات دورية:

- 1- عاطف، محمود عوض. دور إدارة المعرفة و ثقافتها في تحقيق التطوير التنظيمي، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية. دمشق، ع1. 2012. ص409. نقلا من الموقع الإلكتروني <https://www.slideshare.net/kamal.naser/397.429>. تاريخ الإطلاع 2021/02/01. على الساعة 20:47.
- 2- غزالي، عادل. معوقات تحقيق الزيادة في إدارة المعرفة وسبل تجاوزها، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة سطيف، 2012. ص127. نقلا من الموقع الإلكتروني. <https://www.Researchgate.net/./27916560> تاريخ الإطلاع 2021/02/02. على الساعة 11:02.
- #### الرسائل الجامعية:

- 1- إعداد الطلبة صبيحة عبد العزيز. أثر وظائف إدارة المعرفة في فاعلية عملية اتخاذ القرار من جهة نظر المدراء: دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الرسمية. رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة/ قسم الإدارة العامة. جامعة مؤتة. 2010.

- 2- عليك، سعاد. عليك، فتيحة. أثر التكوين في ظل تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المكتبية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية ITA ومكتبة كلية العلوم الإجتماعية بمستغانم. نموذجاً. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر. جامعة مستغانم، 2019.
- 3- مراد، كريم. مجتمع المعلومات و إثره في المكتبات الجامعية: مدينة قسنطينة -نموذجاً- أطروحة دكتوراه في علم المكتبات. جامعة منتوري، 2008.
- 4- صوان، هاشمي. واقع خدمات المعلومات غي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: دراسة حالة مكتبة المطالعة- محي بوعزيز معسكر-نموذجاً- مذكرة ماستر في علم المكتبات جامعة مستغانم، 2019.

الوابوغرافيا:

- 1- نقل من الموقع الإلكتروني. <https://www.ebnadel.com/>. تاريخ الإطلاع 2021/02/03. على الساعة 13:00.
- 2- نقل من الموقع الإلكتروني. <https://hratiscuission.com/h163440.html>. تاريخ الإطلاع 2021/02/03. على الساعة 12:57.
- 3- نقل من الموقع الإلكتروني: <https://www.google.com/amp/s/e3arabi.com>. تاريخ الإطلاع 2021/02/07. على الساعة 20:07.
- 4- نقل من الموقع الإلكتروني: <https://www.ahmadfarag.yoo7.com/t81> - [topic](#) تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 18:57.
- 5- نقل من الموقع الإلكتروني: <https://www.ahmadfarag.yoo7.com/t81> - [topic](#) تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 22:27.

6- نقلا من الموقع الإلكتروني: <https://www.almrsal.com/post/878775> تاريخ الإطلاع 2021/02/08. على الساعة 19:47.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

- مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة: علم المكتبات.

تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات.



استمارة استبيان

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان:

إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية
دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية
بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

تحت إشراف الأستاذة:
د. فرعون حمو.

❖ من إعداد الطالب:
بلغيث محمد.

ملاحظة: نرجو من حضرتكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة و ذلك بالإجابة على أسئلة استمارة الاستبيان المقدمة بين أيديكم و ذلك يوضع علامة (×) أمام الإجابة المختارة، كما نحيطكم علما أن هذه المعلومات تستعمل لغرض البحث العلمي و شكرا لكم.

السنة الجامعية : 2020-2021.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- العمر: أقل من 25 من 25-35 من 36-45 أكثر من 45
- 3- مستوى التعليم: جامعي ثانوي أقل من ثانوي
- 4- الرتبة: محافظ رئيسي محافظ مكتبة ملحق بالمكتبة عون تقني بالمكتبة الجامعية مساعد ملحق بالمكتبة الجامعية
- 5- الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات من 11-15 سنة أكثر من 15 سنة
- 6- التدريب: نعم لا
- 7- الترقية: نعم لا

المحور الثاني: متطلبات تطبيق إدارة المعرفة

1. هل تعتمد المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا نوعا ما

2. إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، هل تساعد على تحسين خدماتها؟

نعم لا نوعا ما

3. هل توفر المكتبة تكوين للعاملين في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

نعم لا نوعا ما

4. كيف ترى الإمكانيات المتوفرة لتحسين خدمات المكتبة.

كافية غير كافية كافية نوع ما

5. هل تعتمد المكتبة على أنظمة آلية في تسيير وتحسين خدماتها؟

نعم لا

6. ما هو النظام المعتمد في مكتبتكم؟

.....

7. هل المبنى المكتبة يساعد في تحسين خدمات المكتبة؟

نعم لا

8. إذا كانت الإجابة بـ "لا" ما هي النقص.

- من ناحية الجمالية

- من ناحية المساحة

- من ناحية تقسيم القاعات

- الإضاءة و التدفئة و التبريد

9. توفر المكتبة للموظفين سهولة الحصول على المعلومات التي يحتاجونها.

نعم لا

10- إذا كانت الإجابة بـ "لا" قم بتبرير إجابتك.

11- هل يتوفر بالمكتبة جو التعاون والعمل ضمن فريق؟

نعم لا

12- الموظفون على دراية بمهام و أهداف المكتبة ويعرفون ما عليهم فعله من أجل تحسين خدماتها.

نعم لا

13- يقوم المسؤول المكتبة بتشجيع العمال على تشارك الأفكار والمعارف لتحسين خدمات المكتبة.

نعم لا

14- يمنح المسؤول المكتبة للموظفين حرية توظيف مهاراتهم في أداء مهامهم.

نعم لا

15- هل هناك صعوبات تواجهها في تحسين خدمات المكتبية؟

نعم لا

16- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" ما هي الصعوبات.

- نقص الإمكانيات

- نقص الإرشاد والتدريب على استعمالها

- عدم التحكم في استخدام التقنيات الحديثة كالحاسوب

- أخرى حددها.....

17- ما هي أهداف خدمات المكتبية حسب رأيك؟

- تحقيق أهداف المكتبة

- تطوير خدمات المعلومات

- تطوير و تسهيل عمليات البحث العلمي

- تحقيق رضا المستفيدين

..... أخرى حددها -

المحور الثالث: عمليات إدارة المعرفة

1- تساهم الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة في اكتساب معارف جديدة.

نعم لا نوعا ما

2- تعد خبرات الموظفين من المصادر المهمة للمعرفة في المكتبة.

نعم لا

3- الاحتكاك والتشاور بين الموظفين يؤدي إلى خلق وتوليد معارف جديدة.

نعم لا

كيف ذلك.....

4- الموظف يقوم بتسجيل وحفظ ما يتلقاه في الدورات التكوينية أو تعلمه من زملائه.

نعم لا

5- المكتبة تقوم بتشجيع فرص الإبداع والابتكار في أداء المهام وإيجاد حلول المشكلات.

نعم لا

6- تقوم المكتبة بعقد لقاءات وجلسات دورية لمناقشة تجارب العمل.

نعم لا

7- هناك تواصل بين الموظفين ذوي الخبرة وباقي الموظفين لتقديم التوجيه والمساعدة.

ضعيف متوسط جيد

8- هل يوجد تبادل المعلومات بين الموظفين؟

نعم لا

9- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف تتم؟

الهاتف

البريد الإلكتروني

عبر أوراق

أخرى

10- تسمح المكتبة لعمالها بتطبيق معارفهم في أداء المهام لتحسين خدماتها.

نعم لا

11- هل تخصص المكتبة ميزانية لدعم مشاريع إدارة المعرفة لتحسين خدماتها؟

نعم لا

12- هل تعطي المكتبة للموظفين فرصة لإكمال دراستهم؟

نعم لا

13- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كم عدد أيام التي توفرها في الأسبوع؟

يوم أكثر من يوم

14- هل تسعى المكتبة للحصول على المعرفة من مصادر خارجية؟

نعم لا

15- إذا كانت الإجابة بـ "نعم" كيف يمكن الحصول عليها؟

مجانية غير مجانية

16- تعتمد المكتبة في تخزين المعرفة على الحواسيب وأنظمة المعلومات الخبيرة.

نعم لا

17- تسعى المكتبة لتطبيق المعرفة المتحصل عليها في الميدان.

نعم لا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس



- مستغانم -

كلية العلوم الإجتماعية

شعبة: علم المكتبات.

تخصص: تكنولوجيا و هندسة المعلومات.

مقابلة شخصية

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم المكتبات حيث نرفق هذا الاستبيان لتغطية الجانب التطبيقي للبحث بعنوان:

إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية
دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاجتماعية
بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

تحت إشراف الأستاذة:

د. فرعون حمو.

❖ من إعداد الطالب:

■ بلغيث محمد.

نرجو منكم الإجابة على أسئلتنا بعفوية بما هو كائن لا ما تردون أن يكون، علما ما يقدم من معلومات سري ولأغراض هذه الدراسة فقط.

ولكم خالص الشكر والتقدير على تعاونكم .

السنة الجامعية : 2020-2021.

المحور الأول: معلومات شخصية

س1: ما الوظيفة التي تشغل بها؟

س2: ما هي مؤهلاتك العلمية؟

س3: كم هي سنوات خبرتك المهنية؟

المحور الثاني: توجه المكتبة نحو إدارة المعرفة.

س1: هل تحرصون على استقطاب خبرات و كفاءات جديدة للعمل في مكتبتكم؟

س2: هل تحرصون على المحافظة على الخبرات والقدرات الموجهة لديكم؟

س3: هل تسمح المكتبة لموظفيها بإكمال دراستهم و تحسين معارفهم؟

س4: هل تشجعون الأفراد على تشارك المعارف والمعلومات و مساعدة بعضهم البعض في أداء الوظائف؟

المحور الثالث: متطلبات تحسين الخدمات المكتبية.

المتطلبات البشرية.

س1: هل يقدم موظفين بالمكتبة أفكار جديدة ومقترحات فعالة لأداء الوظائف والمهام؟

س2: ما رأيكم بالمستوى المعرفي لموظفيكم؟

المتطلبات التكنولوجية.

س1: هل تتوفر المكتبة على تكنولوجيا المعلومات؟

س2: ما هي الوسائل والأدوات التي تتعاملون بها لتحسين الخدمات المكتبية؟

س3: هل تجدون أن هذه الوسائل كافية لتحسين الخدمات المكتبية؟

س4: هل تجدون أن التقنيات والتجهيزات التكنولوجية المتوفرة في مكتبتكم مواكبة لأخر التطورات والتحديثات؟

س5: هل يعاني موظفوكم مشاكل في استخدام التقنيات والتجهيزات الحديثة المستخدمة؟

المتطلبات التنظيمية.

س1: هل تلاحظون وجود تشارك للمعارف و المعلومات بين الموظفين؟

س2: هل يتم أداء المهام في المكتبة ضمن فريق أم بشكل فردي؟

س3: هل يتم إجراء دورات تكوينية من حين لآخر على مستوى المكتبة لتحسين وتطوير معارف الموظفين؟

المحور الرابع: تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية.

اكتساب المعرفة.

س1: هل تشجعون الموظفين على الإبداع و تقديم أفكار جديدة لأداء الوظائف وحل المشكلات؟

س2: هل تسعون لرصد و تحصيل المعرفة لتحسين الخدمة المكتبية من مصادر الخارجية للمكتبة؟

س3: برأيكم ما هي المشاكل التي تعيق توليد واكتساب معارف جديدة؟

تخزين و حفظ المعرفة.

س1: هل تقومون بتوثيق و حفظ تقارير بما تلقاه موظفين في الدورات التكوينية؟

س2: هل تقومون بتوثيق و حفظ تجارب العمل وكيفية تعامل معها للاستفادة منها مستقبلا؟

س3: برأيكم ما هي عوائق حفظ وتخزين المعرفة التنظيمية بمكتبتكم؟

إتاحة و توزيع المعرفة.

س1: هل تحرصون على ضمان إيصال المعلومات إلى أبعد النقاط في مؤسستكم؟

س2: ما هي وسائل المعتمد عليها في نشر المعلومات والمعارف بين أئموظفكم؟

س3: ما هي العراقيل التي تواجهكم أثناء توزيع المعرفة في مكتبتكم؟

إنجاز و تطبيق المعرفة.

س1: هل تأخذون بآراء وأفكار موظفكم في ميدان العمل؟

س2: هل توظفون ما تم تخزينه من تجارب العمل؟

س3: برأيكم ما هي عراقيل و مشاكل تطبيق إدارة المعرفة في مكتبتكم؟

ملخص الدراسة

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على موضوع إدارة المعرفة وعلاقتها بتحسين خدمات المكتبات الجامعية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية لجامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، وقد ركزنا في هذه الدراسة على أربعة عناصر أساسية: المعرفة وإدارة المعرفة وخدمات المكتبة والمكتبات الجامعية.

وقد اعتمدنا في دراستنا على خطة بحث التي احتوت على الإطار المنهجي وثلاثة فصول الفصل الأول والثاني خصص للجانب النظري أما الفصل الثالث خصص للجانب التطبيقي قمنا بإجراء دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، وذلك بالاعتماد على الاستبيان والمقابلة ومن خلالهما توصلنا إلى النتائج وفق الفرضيات التي تحققت بالإيجاب. تبين لنا أن المكتبة تحسن خدماتها حيث توفر ميزانية معتبرة وتستخدم أنظمة مختلفة التي تم تكوين بعض الموظفين على التعامل معها، الهدف من هذا هو تطوير البحث العلمي باستخدام المكتبة، تطوير خدمات المعلومات، سرعة وصول المعلومات وتسهيل الاستفادة لكي تحقق رضا المستفيدين من أساتذة وطلاب باحثين.

الكلمات المفتاحية:

المعرفة، إدارة المعرفة، خدمات المكتبة، المكتبات الجامعية.

Résumé :

Cette étude vise à mettre l'accent sur le thème de la gestion des connaissances et sa relation avec l'amélioration des services des bibliothèques universitaires cas de la bibliothèque de la faculté des sciences sociales à l'université Abd EL Hamid Ben Badis MOSTAGANEM. Dans cette étude nous nous sommes focalisé sur quatre éléments de base : la connaissance, la gestion des connaissances, les services de bibliothèque et les bibliothèques universitaires.

Notre plan de recherche contient un cadre méthodologique et trois chapitres ; le premier et le deuxième chapitres sont consacrés au cadre théorique tandis que le troisième chapitre est consacré à l'aspect pratique, en effet, nous avons mené une étude de terrain à la bibliothèque de la faculté des sciences sociales en s'appuyant sur un questionnaire et un entretien ; à travers lesquels nous sommes arrivés à l'affirmation des hypothèses , et à montrer que la bibliothèque améliore ses services en fixant un budget raisonnable ainsi qu'elle utilise différents systèmes informatiques après avoir formé quelques employés afin de les gérer. L'objectif est de faire progresser la recherche scientifique en utilisant la bibliothèque, développer les services d'information et la rapidité d'accès à l'information afin d'obtenir la satisfaction des professeurs et des étudiants chercheurs.

Les mots clés:

La connaissance, la gestion des connaissances, services de bibliothèque, bibliothèques universitaires

Summary:

This study aims to shed light on the knowledge management and its relationship with improving university libraries services. To investigate deeper in the topic, The Faculty of Social Sciences' library in AbdelHamid Ben Badis University, Mostaganem has taken as a case study. The focus is on four basic elements: knowledge, knowledge management, library services and university libraries.

In this study, the research plan relied on contains the methodological framework which is divided to three chapters. The first and the second ones are devoted to the theoretical side while the third is devoted to the practical aspect. Through the field study done in the location mentioned above and based on the questionnaire used in addition to the interview, the results found are similar to the hypotheses that were raised. The library does improve its services as it provides a significant budget and uses different systems that some employees have been trained to deal with. Its aim is to develop scientific research using the library, develop information services, quick access information and facilitate the benefit in order to achieve the satisfaction of the beneficiaries of professors and research students.

Keywords:

Knowledge, knowledge management, library services, university libraries.