

دور اختصاصي المعلومات كمدرء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي و انعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة: دراسة مقارنة على جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية

د. عفاف بنت محمد نديم

قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب

جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن

مستخلص الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من حيوية الموضوع الذي يطرحه فمهارات مدرء المعرفة تنعكس عليهم في المقام الأول وعلى المستفيدين في المقام الثاني وعلى المؤسسات التي يعملون فيها في المقام الثالث، فضلاً عن إسهامه في رفع الإنتاجية والرضا الوظيفي في العمل وبالتالي كفاية الأداء وهو التعبير عن الوجه الجديد للمهنة ورسم أبعادها المستقبلية في عصر المعرفة.

ويتصف اختصاصي المعلومات في العصر الرقمي بأنهم صناع المعرفة، ولديهم القدرة على حل المشكلات وصنع القرارات. فالعصر الرقمي يحتاج إلى اختصاصي معلومات جدد يتمتعون بكفاءات ومهارات غير التي اكتسبوها من خلال دراساتهم الأكاديمية، وهذا ما يعكسه سوق العمل الحالي والمستقبلي.

تنبع أهمية الدراسة من أهمية دور اختصاصي المعلومات في الارتقاء بمستوى الخدمات التي سوف يقدمونها لمجتمع المستفيدين؛ هذا إلى جانب التعرف على المهارات الإبداعية وتنميتها لدى اختصاصي المعلومات، والتي يجب أن تتلائم مع التغيرات الجذرية المرتبطة بصناعة المعرفة في عصر اقتصاد المعرفة.

لقد تغير الدور الذي كان يقوم به اختصاصي المكتبات من تقديم الخدمة لرواد المكتبة إلى إنتاج المعرفة، وأصبحوا مطالبين بأدوار جديدة تتلائم مع تحديات العصر الرقمي، وأصبحت هناك حاجة ومطلب حيوي لتطوير مهني لاختصاصي المعلومات من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في بيئة المعلومات الرقمية عن طريق التنمية المهنية والتي يُقصد بها الجهود الإدارية المنظمة الهادفة إلى تطوير المهارات والقدرات بما يتلائم مع التغيرات والتطورات، وبما يكفل قيامهم بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية في مجتمع المعرفة.

إن إحصائي المكتبات عليه أن يتصف بقدر كبير من الإبداع في تقديم الخدمات المعلوماتية، فعليه أن يكون ملماً بتكنولوجيا المعلومات حتى يستطيع أن يسخرها بالفكر الابتكاري في خدمات جديدة، أو على أقل تقدير يقوم باستخدام تطبيقات الإنترنت وإمكانياتها في خدمة المستفيدين على اختلاف فئاتهم وثقافتهم، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن وكانت عينة الدراسة تتركز على



جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي:

- يتضمن محور (مفاهيم المعرفة الضمنية والظاهرة) حيث تشير النتيجة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.53 إلى 4.20)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") قد بلغ (3.90 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.89 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة. وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (مهارات العاملين في المكتبة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.77 إلى 4.32)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مهارات العاملين في المكتبة) قد بلغ (4.16 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لذلك المحور (3.90 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

- يتضمن محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) حيث جاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات المحور بدرجة موافق، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.55 إلى 3.90) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) و تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة. وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.55 إلى 3.90)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) قد بلغ (3.70 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لهذا المحور (3.82 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

الكلمات المفتاحية:

دور اختصاصي المعلومات، التحول الرقمي، الرضا الوظيفي.

أولاً - الاطار المنهجي للدراسة:

1- تمهيد:

تتلور أهمية المكتبات الجامعية ونجاحها يتحدد في قدرتها على استخدام المعلومات والمعرفة التي يمتلكها موظفوها، والتي يجب أن تسخر في خدمة المستفيدين منها، وخاصة عندما ينظر إلى تلك المعلومات والمعرفة بأنها ذات قيمة، وتستوجب التشارك بها، من أجل تحقيق أهداف المكتبة المتمثلة في تقديم الخدمات للمستفيدين منها. على اعتبار أن المكتبات من أكثر القطاعات المعنية بالتغيير. ويعود ذلك إلى ما فرضه عصر المعرفة من تحولات جعلت المكتبات تواجه تحديات كبيرة، وخاصة في ظل نقص الموارد المالية، وتغير احتياجات وتطلعات المستفيدين، جنباً إلى جنب فيما تعانیه أيضاً في متابعة الانتشار الكبير لتقنيات الاتصالات والمعلومات الحديثة؛ كالإنترنت والمكتبات الرقمية. وأصبحت المكتبات معنية بأن تكون بمثابة مراكز تعلم ومعرفة للمجتمع المستفيد منها، لذا هي معنية بالاستفادة من توظيف إدارة المعرفة في تطوير أدائها، وأداء موظفيها ليتحولوا إلى مدرء للمعرفة فضلاً عن تحسين جودة الخدمات التي تقدمها. وأنها كمؤسسات غير ربحية؛ فإن المكتبات ستستفيد من تطبيقها لإدارة المعرفة في تحسين الاتصال بين الموظفين، واتصالهم كذلك بالإدارة العليا وتشجيع ثقافة المشاركة. ولإنجاح ذلك؛ فإن العاملين بالمعرفة أو ما يطلق عليهم بعمال المعرفة في هذه المكتبات، معنيون بالمعرفة اللازمة والكافية بالمفاهيم المختلفة لإدارة المعرفة المتعلقة بممارستها، وكذا العوائق التي تحول دون تطبيقها. والأساس في نجاح المكتبات في ذلك يكون في قدرتها على الانتفاع والاستفادة من معلومات ومعرفة موظفيها، من أجل خدمة احتياجاتها واحتياجات المستفيدين بشكل أفضل، حيث تعد معارفهم وخبراتهم بمثابة الأصل، والممتلكات القيمة للمكتبة والتي يجب النظر إليها بشيء من التقدير والاهتمام. كما يجب أن يُفهم أن تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات لا بد أن يحسن استخدام المعرفة التنظيمية من خلال التعلم التنظيمي، الذي أساس ممارسته العنصر البشري؛ الذي يستند إليه أي نجاح كونه من خلاله يتم عرض الأفكار وظهور الإبداعات، والمهارات والمشاركة في الخبرات لأن المعرفة تتولد مما يتدفق من المعلومات المخزنة بمعتقدات وآراء أصحابها، وبالتالي تصبح متاحة للاستفادة منها من قبل الآخرين بدلاً من بقائها محفوظة أو مخفية في عقول البعض منهم دون فائدة.

إن الاهتمام بتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في المكتبات قد حظي باهتمام دولي، حيث شرعت الإفلا (IFLA) بإنشاء قسم إدارة المعرفة لدعم تبنيه في مختلف المكتبات بهدف: - دعم ثقافة تطبيق إدارة المعرفة في بيئة المكتبات والمعلومات. - عمل إطار دولي للاتصال المهني وفهم طبيعة وأهمية إدارة المعرفة. - تتبع تطورات إدارة المعرفة والتعريف بتطبيقاتها العملية في المكتبات. وإجمالاً؛ يمكن القول إن حاجة المكتبات - بشق أنواعها - لتبني مفهوم إدارة المعرفة لم يعد ترفاً، بل من الضروريات لها؛ نتيجة لما تواجهه من تحديات كبيرة بسبب الأزمات الاقتصادية، والتطلعات المتغيرة للمستفيدين منها (جاسم جرجيس، خالد عنيق عبد الله، 2013).



كما أن تحديات التطورات التكنولوجية المتسارعة كالإنترنت والمكتبات الرقمية والبوابات الرقمية وغيرها كل ذلك يجعلها في خطر إذا لم تتطلع نحو التغيير وتضع أمام أعينها أهمية إدارة المعرفة في تطوير اختصاصيات المعلومات كمدراء للمعرفة وذلك لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي في المكتبات الجامعية على اعتبار أن المكتبات الجامعية تعد من معايير التقييم بالنسبة للجامعات في الجودة والاعتماد الأكاديمي.

2- أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من حيوية الموضوع الذي يطرحه فمهارات مدراء المعرفة تنعكس عليهم في المقام الأول وعلى المستفيدين في المقام الثاني وعلى المؤسسات التي يعملون بها في المقام الثالث، فضلاً عن إسهامه في رفع الإنتاجية والرضا الوظيفي في العمل وبالتالي كفاية الأداء وهو التعبير عن الوجه الجديد للمهنة ورسم أبعادها المستقبلية في عصر المعرفة.

ويتصف اختصاصي المعلومات في العصر الرقمي بأنهم صناع المعرفة، ولديهم القدرة على حل المشكلات وصنع القرارات. فالعصر الرقمي يحتاج إلى اختصاصي معلومات جدد يتمتعون بكفاءات ومهارات غير التي اكتسبوها من خلال دراساتهم الأكاديمية، وهذا ما يعكسه سوق العمل الحالي والمستقبل.

تنبع أهمية الدراسة من أهمية دور اختصاصي المعلومات في الارتقاء بمستوى الخدمات التي سوف يقدمونها لمجتمع المستفيدين؛ هذا إلى جانب التعرف على المهارات الإبداعية وتنميتها لدى اختصاصي المعلومات، والتي يجب أن تتلائم مع التغيرات الجذرية المرتبطة بصناعة المعرفة في عصر اقتصاد المعرفة.

لقد تغير الدور الذي كان يقوم به اختصاصي المكتبات من تقديم الخدمة لرواد المكتبة إلى إنتاج المعرفة، وأصبحوا مطالبين بأدوار جديدة تتلائم مع تحديات العصر الرقمي، وأصبحت هناك حاجة ومتطلب حيوي لتطوير مهني لاختصاصي المعلومات من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في بيئة المعلومات الرقمية عن طريق التنمية المهنية والتي يُقصد بها الجهود الإدارية المنظمة الهادفة إلى تطوير المهارات والقدرات بما يتلائم مع التغيرات والتطورات، وبما يكفل قيامهم بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية في مجتمع المعرفة.

إن أخصائي المكتبات عليه أن يتصف بقدر كبير من الإبداع في تقديم الخدمات المعلوماتية، فعليه أن يكون ملماً بتكنولوجيا المعلومات حتى يستطيع أن يسخرها بالفكر الابتكاري في خدمات جديدة، أو على أقل تقدير يقوم باستخدام تطبيقات الإنترنت وإمكانياتها في خدمة المستفيدين على اختلاف فئاتهم وثقافتهم (أمنية صادق، 2008).

وكما هو متعارف عليه لن تنجح المؤسسات المعلوماتية في المساهمة بشكل فاعل في بناء مجتمع المعرفة إلا إذا نجحت في توظيف وإعداد المهنيين في المعلومات كمديرين للمعرفة وهذه المؤسسات من أبرز القطاعات التي تحتاج للمهنيين في المعلومات لمواجهة العصر الرقمي، حيث يتصف اختصاصي المعلومات في العصر الرقمي بأنهم صناع المعرفة، ولديهم القدرة على حل المشكلات وصنع القرارات. فالعصر الرقمي يحتاج إلى اختصاصي معلومات جديد يتمتع بكفاءات ومهارات في عصر المعرفة، حيث تغير الدور الذي كان يقوم به اختصاصي المكتبات من تقديم الخدمات لرواد المكتبة إلى إنتاج المعرفة، وأصبحوا مطالبين بأدوار جديدة تتلائم مع تحديات العصر الرقمي، وأصبحت هناك حاجة ومتطلب حيوي لتطوير مهني لاختصاصي المعلومات من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في بيئة المعلومات الرقمية عن طريق التنمية المهنية. فالرقي بالكفاءات والقدرات والممارسات المهنية في قطاع المكتبات الجامعية يسهم في السير بالملكة نحو مجتمع المعرفة (لمياء جوينات، 2009).

وهذا ما يمثل واقع العمل الفعلي في المكتبات الذي يتطلب العمل فيها الجمع بين مهارتي أخصائي المعلومات وأخصائي الحواسيب إذ أن اغلب المكتبات اليوم تمتلك نظاماً متكاملة لحوسبة إجراءاتها وخدماتها في الداخل والارتباط عبر شبكات المعلومات مع المكتبات ومؤسسات المعلومات الأخرى في الخارج لمواجهة حاجات المستفيد الذي أصبح يمتلك خبرات في استخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق في كثير من الأحيان خبرة العاملين في المكتبات.

والدراسة الحالية تركز على فئة معينة من أفراد عصر المعرفة، فئة اقتصت بجمع المعرفة وتنظيمها وإتاحتها وبثها، وهي فئة المتخصصين بالمعلومات كمدراء للمعرفة، كما تركز على دورهم الجديد والرؤيا المستقبلية لهم في عصر إدارة المعرفة. (نعيمة حسن جبر رزوقي، 2004).

3- أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس من إجراء هذه الدراسة إلى التعرف على دور مدراء المعرفة في المكتبات الجامعية السعودية في العصر الرقمي، وذلك من خلال التركيز على مؤسستين تعتبران من المؤسسات المعلوماتية المتميزة الفاعلة في البنية الأكاديمية، تتمثل في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

كما تهدف الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- الوقوف على مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في المكتبات موضوع الدراسة.



- التعرف على المهارات التي يمتلكها اختصاصيو المعلومات كمدراء للمعرفة والتي تمكنهم من تبني عمليات إدارة المعرفة في تلك المكتبات.
- الوقوف على توجهات استراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار ومدى انعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة في المكتبات موضوع الدراسة.

4- منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المقارن وهو طريقة من طرق التحليل والتفسير والمقارنة بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة وذلك لتوضيح الإطار النظري لدور المهنيين كمدراء للمعرفة ومساهماتهم في إرساء مجتمع المعرفة، كما تم الاعتماد على مختلف الأدبيات ومواقع الإنترنت ذات الصلة بموضوع الدراسة، التي تم حصرها والحصول عليها من خلال البحث في قواعد البيانات ومواقع الإنترنت والدراسات المنشورة، وغير المنشورة.

وذلك من خلال:

- جمع المعلومات كاملة ومفصلة.
- تحديد وتوضيح المشكلات الموجودة.
- إجراء المقارنة والتقييم والتحليل.

5- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الكشف عن دور إدارة المعرفة في إدارة مكتبات الجامعات السعودية كجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية لما له من أثر إيجابي في تحسين مستوى العمل في تلك المكتبات والارتقاء بها للأفضل، ودور اختصاصي المعلومات كمدراء للمعرفة في التحول الرقمي نحو تحقيق إدارة المعرفة وذلك بتوفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المكتبات الجامعية والمستفيدين من خارجها.

ومن أهم مميزات تطبيق مفهوم إدارة المعرفة هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في أداء الموظف وتحقيق رضائه عن العمل والنجاح فيه.

6- تساؤلات الدراسة:

- ما الدور الجديد لاختصاصي المعلومات في ضوء إدارة المعرفة لتحقيق التحول الرقمي والقدرات الابتكارية ودورها في تطوير العمل داخل المكتبات الجامعية؟
- هل يتم تأهيل المكتبي تأهيلاً أكاديمياً للعمل مع هذه التقنيات والمفاهيم التي تمثل تحدياً حقيقياً ومنعطفاً حاداً يضع مهنته على المحك؟
- ما مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات جامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية؟
- ما مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في المكتبات موضوع الدراسة؟
- ما مدى توفر المهارات الإبداعية التي يمتلكها اختصاصيو المعلومات كمدرء للمعرفة والتي تمكنهم من تبني عمليات إدارة المعرفة في المكتبات موضوع الدراسة؟
- ما التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات موضوع الدراسة في تنمية الإبداع والابتكار؟ وما مدى انعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة؟

7- مصطلحات الدراسة:

تركز الدراسة الحالية على عدد من المفاهيم الأساسية التي تشكل بدورها الإطار المفهومي لها وتبين المعالم الأساسية لاختصاصي المعلومات في ضوء السمات التي يتسم بها عصر المعرفة. أهم هذه المفاهيم تلك التي ترتبط بالمعرفة وخصائص العمل بها كوظيفة لها مواصفاتها ومتطلباتها.

المهني في المعلومات واختصاصي المعرفة:

عرفه العيسائي والخضرمي بأنه الشخص الذي يتعامل مع مصادر المعلومات اختياراً واقتناءً وتنظيماً ومعالجة، وهو الذي يتعامل مع المستفيدين ويقدم لهم ما يحتاجونه من معلومات، أو الإجابة عن الاستفسارات التي يتقدم بها المستفيدين، أو إعداد قائمة بالمصادر التي يحتاجونها، والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات، وإحاطة المستفيدين علماً بالجديد في مجال اهتماماتهم وغير ذلك من الخدمات. (هدي سالم العيسائي، بشري سيف الخضرمي: 2009، 258).

وقد عرفته غادة موسي بأنه الشخص الذي يستخدم المعلومات استراتيجياً في عمله من أجل تقدم المؤسسة التي ينتهي إليها، ويحقق المهني في المعلومات أهداف المؤسسة من خلال تطوير وإدارة مصادر المعلومات وخدماتها، كما أن المهني في المعلومات يستعين بالتكنولوجيا بوصفها أداة أساسية لتحقيق أهدافها، هذا ويضم المهنيون في المعلومات والمعرفة أمناء المكتبات،



ومديري المعرفة، وضباط المعلومات، ومستشاري معلومات، ومطوري الويب وغيرهم من التخصصات المتكاملة. (غادة عبد المنعم موسى: 2010).
كما عرفهم سالم السالم بأنهم "العاملين المكتبيين واختصاصيي المعلومات المهنيون أو المؤهلون Professional Librarians & Information Scientists الذين يحملون درجة البكالوريوس في تخصص المكتبات والمعلومات ويمارسون العمل في مكتبة أو مركز معلومات" (السالم، سالم: 1417، 32). ويشير محمد فتحي عبد الهادي إلى أن "أخصائي المعلومات المستقبلي ليس هو ذلك الشخص المهتمك في أعمال يومية روتينية سواء في شكلها اليدوي أو حتى الآلي، وإنما هو ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي، وهو الوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة، وهو أيضاً المعلم والمرشد والموجه إلى من هم في حاجة إليه" (محمد فتحي عبد الهادي: 2007).

البيانات والمعلومات والمعرفة:

كثيراً ما يحدث خلط بين مصطلحات البيانات، والمعلومات، والمعرفة، وكثيراً يكون من الصعب التمييز فيما بينها، إلا أنه يمكن تعريف البيانات بأنها المادة الخام والتي يجب علينا أن نجري عليها "عمليات تشغيل" حتى تصبح قابلة للإفادة، أما المعلومات فيمكن تعريفها على أنها بيانات منظمة ومرتبطة لتلبية احتياج معين، أما المعرفة فهي ما يفهمه الناس من المعلومات وكيفية استفادتهم منها. ويُنظر إلى المعرفة على أنها خليط من التجارب، والقيم، والمعلومات المتصلة بموضوع معين وآراء الخبراء في هذا الموضوع، مما يوفر إطاراً عاماً لتقييم واستيعاب التجارب والمعلومات وتسخيرها لخدمة عمل معين. وعندما تقترن المعلومات بالتجربة الإنسانية فإنها تتحول إلى معرفة، وهي ما نحتاجه لتوجه خطانا نحو فهم أفضل للمبادئ اللازمة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات. طلال ناظم الزهيري متاح في:

<http://www.drtazzuhairi.com/2016/04/blog-post.html>

والمعرفة ليست مجرد نتاج للتقدم وإنما هي أيضاً - وهذا هو الأهم - وسيلة لإحداثه، وحتى يمكن استخدام المعرفة بواسطة البلدان النامية من أجل إحداث تنمية وتقدم وانتعاش مجتمعي؛ فإن هناك حاجة لاستيعاب المعرفة كحس، تماماً كاستيعاب واستخدام حواس النظر واللمس والشم.. إلخ، وفي استيعاب واستخدام الحس المعرفي تكمن إمكانيات التغيير، ليس فقط في المنتجات والخدمات، بل أيضاً في الإدارة. (حيدر حسن محمد، 2016).

المعرفة: هي معلومات مجمعة ومنظمة، وهي أعلى من الإحاطة أو الإدراك، تؤدي إلى حل المشكلات أو الخبرة أو السلوك المتخذ بالفعل. (لمياء جوينات، 2009). ولقد أشار إدوارد

فراينبوم Edward Freignebaum في المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الاصطناعي إلى عبارته الشهيرة "المعرفة قوة Knowledge is Power" (نعيمه جبر رزوقي، 2004: 111) وهناك تصنيفات اخرى للمعرفة كتصنيف zack المعرفة المجهولة والمعرفة الابتكارية والمعرفة المتقدمة. (Micheal , H.Zack ,1999)

مفهوم إدارة المعرفة: Knowledge Management

إن قضية إدارة المعرفة على المستوى النظري كانت معروفة على مدى عقود، لكنها على مستوى الطبيعة لم تكن معروفة إلا قبل سنين، حيث لم تأخذ مداها إلا في السنوات الأخيرة وتحديداً بعد أن تم وضع بعض المقاييس لها، وتزايد الإدراك لفوائد بعض مبادئها الناجحة. أول من استخدم مصطلح إدارة المعرفة (Knowledge Management) هو Don Marchand في بداية الثمانينيات من القرن الماضي على أنها المرحلة النهائية من "الفرضيات" المتعلقة بتطور نظم المعلومات، وفي المرحلة ذاتها تنبأ رائد الإدارة Drucker إلى أن العمل النموذجي سيكون قائماً على المعرفة وأن المنظمات ستتكون من صناعات المعرفة، لكن في تلك الفترة لم يقتنع الكثيرون بإدارة المعرفة وتأثيرها على عملية الأعمال، حيث بدأ التأثير الاستراتيجي لإدارة المعرفة عام (1997)، ولا بد من التنويه إلى إن إدارة المعرفة ولدت داخل الصناعة وليس داخل الأكاديميات ولا حتى داخل المنظمات المعرفية. (صلاح الدين. لكيسي، 2005: 11).

ويتضمن مفهوم إدارة المعرفة من وجهة نظر الصباغ تعريف وتحليل موارد المعرفة المتوفرة والمطلوبة والعمليات المتعلقة بهذه الموارد والتخطيط والسيطرة على الأفعال الخاصة بتطوير الموارد والعمليات، بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة (عماد الصباغ، 2009).

وأشار كونيغ Koenig بأنها الفهم الواعي والذكي لثقافة المنظمة والقدرة على الاستخدام والتطبيق للتغير الحاصل في الثقافة (Koenig, 2008).

كما عرفها دافت Daft بأنها الجهود المبذولة من قبل الرؤساء لغرض الحصول على تنظيم وبناء رأسمال المنظمة من الموارد المعلوماتية والمعرفية التي تسمى رأس المال المعرفي الذي تمتلكه المنظمة (Daft , R.L., 2001).

الإبداع:

تُعرف ناريمان متولى الإبداع بأنه "توليد أو تخليق إنتاج متميز غير مسبوق أو مألوف نتيجة لامتزاج الخيال والتفكير العلمي لتطوير الأفكار السابقة أو بزوغ أفكار جديدة". (ناريمان متولى: 2008، 16). ويُعرفه صالح معمار بأنه ثمرة تفكير ونظر للمألوف بطريقة أو زاوية غير مألوفة، ويتم تحويل ذلك التفكير والنظر إلى تصميم قابل للتنفيذ والاستعمال من خلال



العلاقات الترابطية التي تنشأ في الذهن لتلبية الاحتياج الشخصي أو الاجتماعي، ولتحقيق الأهداف وحل المشكلات الناشئة من المثير والإثارة، أو التعزيز والدافع، أو بسبب الجو الملائم والمناخ المساعد، أو الإدراك والحدس. (صالح درويش معمار: 2003, 163).

الابتكار:

هو العنصر الرئيس لبقاء ونمو المنظمات في ظل الظروف المتغيرة كما أنه في جوهره تغيير إيجابي للفرد أو المنظمة (Mckeown, 2008).

كما أن تبني الابتكار واعتماده يعد تنمية للعنصر البشري في المنظمة على اعتبار أن الإنسان هو جوهر ومصدر عملية الابتكار، إضافة لهذا فقد أصبح الابتكار متطلباً إجبارياً للمنظمات التي تبحث عن التميز في الأداء (Mol, M. j. & J., Birkinshaw, 2008).

التحول الرقمي والإبداعي:

نشر الإبداع التكنولوجي وتعزيز دمج الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بشتى المجالات لتحقيق التحول الرقمي واقتصاد المعرفة حيث تعد منارة تكنولوجية توفر جميع الإمكانيات والعناصر لدعم الشباب المبدعين من خلال معاملة تكنولوجية متخصصة ومراكز للتدريب، حيث أن صناعة تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة فاعلة لإحداث التغيير في كيفية أداء الأعمال في كل قطاعات العمل المكتبي. تم الاطلاع في 2017/12/21م.

<http://arabic.arabianbusiness.com/content/318028>

الرضا الوظيفي:

هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات في بيئة العمل وذلك مع الثقة والولاء والانتماء للعمل مع العوامل والمؤثرات الأخرى ذات العلاقة (Goetting, Denise, 2004).

الكفايات المهنية:

تُعرف نزهة الخياط الكفاءة بأنها تحقيق مستوى عال من الدقة في إنجاز العمل، وتقتضي التوظيف الواعي لمجموعة من الموارد المعرفية والإدراكية، وكذلك مستلزمات الوقت عند اتخاذ أى قرار أو حل مشكلة ما. (نزهة الخياط، 2009).

أما الدراسة الحالية تعرفها بأنها مزيج من القدرات والمهارات والمعرفة التي يمتلكها اختصاصي المعلومات من خلال الإعداد الأكاديمي الذي تلقاه، أو من خلال الخبرات والممارسات التي اكتسبها أو من خلال التعلم الذاتي الذي يساعده على أداء مهامه في مجال

مهنة المكتبات والمعلومات باحترافية واقتدار على أحسن وجه. وسوف تشير الدراسة إلى مصطلح الكفايات والكفاءات بطريقة تبادلية.

8- الدراسات السابقة:

يعد موضوع إدارة المعرفة من الموضوعات الحديثة التي أثمرتها التطورات التكنولوجية، وثورة المعلومات، وتطور علم الإدارة، والتركيز على الطاقات البشرية الإبداعية، وقد نمت الأدبيات المتعلقة بموضوع إدارة المعرفة وزادت بشكل ملحوظ في الفترة الأخيرة حول هذا الموضوع وتأثيره في أعمال المنظمات ومردوداته الإيجابية على العمل والإنتاج والتطوير.

1/8 الدراسات باللغة العربية:

هدفت دراسة ناريمان متولي عام 2001 بعنوان "الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات" إلى التعرف على التغيرات التي أحدثتها تقنيات المعلومات، وتأثير ذلك على مهنة المعلومات، والتطلع إلى الجيل الجديد من المهنيين في المعلومات، وكيفية إعدادهم لمواجهة عصر الاتصالات والمعلومات، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على المهارات المهنية والخبرات والمعارف اللازمة التي تتوافق مع مجتمع المعلومات وكيفية مواكبة تقنيات الحاسبات والاتصالات بما يسمح للمهنيين في المعلومات باستمرار تواصلهم مع مجتمع معرفي سريع التغيير. وتطرقت الدراسة للكفاءات التي يجب أن يتحلى بها المهنيون في المعلومات لمواجهة السوق الجديدة التي تتطلب مهارات مهنية عالية لمسيرة المعرفة المتطورة وتحديث المهارات التقنية والمهنية. وتعرضت الدراسة للكفاءات التي تشمل مهارات الاتصال وقدرات الإدارة وحل المشكلات واتخاذ القرارات. كما أن هذه الكفاءات مطلوبة لإيجاد سوق العمل لخريجي المكتبات والمعلومات في البيئة الإلكترونية المتغيرة. (ناريمان متولي، 2001).

وفي دراسة عصام أحمد فريجات عام 2007 تحت عنوان "إعداد القوى العاملة لمجتمع المعلومات" التي تناولت مفهوم مجتمع المعلومات وخصائصه، وملامح التغيير في النشاط الاقتصادي الذي قاد إليه التطور في تقنية المعلومات والاتصالات، وانعكاس ذلك على نوعية القوى العاملة التي يتطلبها سوق العمل والفعاليات الاقتصادية في المجتمع المعلوماتي، والتي منها مهارات شخصية تتعلق بالقدرة على التعلم والتواصل مع الآخرين والعمل ضمن الفريق، ومنها ما يتعلق بمهارات في مجال تقنية المعلومات وتطبيقاتها في مجال مؤسسات المعلومات، وكذلك مهارات تتعلق بالقدرة على تلمس احتياجات المستفيدين وتلبيتها. كما حددت الورقة خصائص القوى العاملة في القرن الحادي والعشرين، واستعرضت مشكلة التعليم ودور المؤسسات التربوية في إعداد الأفراد



القادرين على إيجاد فرص عمل مجددة وفاعلة في الاقتصاد الجديد، وأخيراً ربطت بين تقنيات الحاسب ومهارات المستقبل لإعداد الأخصائيين لعصر اقتصاد المعرفة. (عصام فريجات، 2007). أما بالنسبة لرسالة الماجستير التي أعدها أحمد حسين المصري عام 2008 بعنوان "أخصائي المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومراكز المعلومات المصرية" فقد هدفت إلى التعرف على المتطلبات الوظيفية والمهنية الخاصة بسوق عمل أخصائي المكتبات والمعلومات في ظل البيئة الرقمية، والتأهيل المبني الموجه إلى اخصائي المكتبات والمعلومات بالمدارس والأقسام العلمية التابعة للجامعات المصرية ومدى توافق هذه المقررات والمناهج العلمية مع تأهيل وتعليم المكتبات الرقمية بالشكل الذي يسد متطلبات واحتياجات سوق العمل بمشروعات المكتبات الرقمية بمصر (أحمد حسين المصري، 2008).

دراسة محمد فتحي عبد الهادي عام 2008 بعنوان "القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بمصر: دراسة لسوق العمل وبرامج الإعداد والتدريب في ضوء التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على متطلبات اختصاصي المعلومات المطلوبة في البيئة الرقمية وسوق العمل والتوظيف؛ بالإضافة إلى تحليل الخطط الدراسية والبرامج الجديدة لإعداد وتدريب اختصاصي المعلومات في مصر للخروج بمقترحات تساعد على التطوير وتلبية هذه الاحتياجات. (محمد فتحي عبد الهادي، 2008).

وفي دراسة هند علوي عام 2008 بعنوان "تكوين المختص في المعلومات واقتصاد المعرفة" وقد أشارت فيها إلى أن العصر الحالي أصبحت غالبية القوى العاملة تعمل في خلق واستخدام وبث المعلومات التي أصبحت المورد الرئيسي للقوة الاقتصادية في المجتمعات الحديثة ما بعد الصناعية، حيث ظهر ما يعرف باقتصاد المعرفة الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات وقطاع المعلومات المتميز في سلعه وخدماته، وهو الاقتصاد الذي له أيضاً علاقة وطيدة بتقدم القدرات العلمية والتكنولوجية للدولة، باعتبار أن لكل دولة منظومة للعلم والتكنولوجيا تعكس دور التنمية والتطوير على اعتبار أنها طريقة التكوين فيه وأهدافه وغاياته. ولهذا فكلما كان التكوين قائم على أسس وركائز علمية، كلما كانت للمكون فعالية في التنمية الاقتصادية، ومساهمة في المنظومة الوطنية للابتكار. (هند علوي، 2008).

وبالنسبة لدراسة عماد الصباح عام 2009 م بعنوان "إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات" فقد أشارت الدراسة إلى التعريف بإدارة المعرفة وتحديد مكوناتها، كما عرف بالدور الاستراتيجي لإدارة المعرفة في المجتمعات، وخاصة دورها في تحقيق التقدم التنافسي للمجتمع أو المنظمة، وقد اختار الباحث عينة عشوائية من مرتادي مكتبة جامعة قطر لإجراء الدراسة عن

مصادر المعلومات المتاحة في قواعد البيانات الالكترونية التي تملكها مكتبة الجامعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- إن إدارة المعرفة تستطيع أن تسهم في إرساء أسس المجتمع المعلوماتي من خلال تبادل أفضل للأفكار وتحقيق أقصى استفادة من الموارد الذهنية المتاحة وفتح مجال أكبر للابتكار والتطوير.
- كما أشارت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة تحتاج إلى مهارات وطرق جديدة في البيئة التنافسية العالمية ومواجهة التحديات الحديثة للمنظمات والمؤسسات (الصباغ، 2009م).

أما دراسة إيمان أبو الخضير عام 2009م، بعنوان "تقديم إطار فكري لتطبيق مفهوم إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي" توصلت الدراسة إلى أن إدارة المعرفة هي أحد الاتجاهات الإدارية الحديثة والتي تحقق العديد من الفوائد، وأنها عملية ديناميكية تتضمن مجموعة من الأنشطة والممارسات الهادفة، وأن الأفراد هم العنصر الأساسي في إدارة المعرفة، ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة ثقافة داعمة لإنتاج المعرفة ومشاركتها. (إيمان أبو الخضير، 2009).

وفي دراسة لخضر لفردي عام 2009م بعنوان "إدارة المعرفة ومكتبات القرن الحادي والعشرين" هدفت إلى التعريف بإدارة المعرفة، ومفاهيمها، وأهميتها، وإظهار أثرها في تطوير المنظمات وخاصة المكتبات كونها منظمات تحمل على عاتقها تزويد أفراد المجتمع بالمعلومات وتعليمهم وتكوينهم على مدى الحياة. (خضر فردي، 2009).

كما تناولت دراسة لمياء محمد عام 2009 بعنوان "تأهيل أخصائي المعلومات للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات" التحولات الكبيرة في مهنة أخصائي المعلومات وبخاصة التي أفرزتها التقنيات المتلاحقة التي يشهدها المجال، مما اقتضي توفير أخصائيي معلومات قادرين على مواكبة ما تفرزه هذه التقنيات، وكيفية تأهيلهم للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات. وهدفت الدراسة إلى التعرف على دور أخصائيي المعلومات في عصر النظم البارة في انتقال المعلومات؛ إلى جانب المهارات والكفاءات التي لا بد من توافرها في أخصائيي المعلومات بوصفه قائداً للمعرفة في ظل البيئة الرقمية؛ بالإضافة إلى التعرف على نوعية خدمات المعلومات التي يقدمها في ظل تطورات العصر المتلاحقة لتقنية المعلومات التي غيرت الدور المنوط بأخصائيي المعلومات إلى المكتبي الرقمي، والمكتبي الكوني، وأمين مكتبة المستقبل، وأخصائي الشبكات، وتدلل هذه المسميات على التغير الواضح في مهنة المعلومات. وقد أسفرت الدراسة عن عدد من النتائج أهمها أن التدريب يعد ضرورياً لمهنة المعلومات لتجدد مطالب المهنة، وأنه الوسيلة الفعالة لتحسين الأداء المهني لأخصائيي المعلومات؛ هذا إلى جانب اكتساب المهارات لإدارة المعرفة في العصر الرقمي. (لمياء محمد، 2009).



وفي دراسة أخرى في نفس العام أجرتها لمياء جوينات عام 2009 بعنوان "تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي في ضوء إدارة المعرفة" هدفت إلى التعرف على أهمية التنمية المهنية للعاملين في المكتبات في مجتمع المعرفة، وضرورة توفير فرص التدريب المستمر لهم لتطوير كفاءاتهم ومهاراتهم وسلوكياتهم ومعارفهم التخصصية، بما يتلائم مع متطلبات إدارة المعرفة، وبما يكفل قيامهم بأعمالهم ووظائفهم بكفاءة عالية. وأشارت الدراسة أن المكتبات ستواجه في المستقبل تغييرات حتمية فيما يتعلق بمواصفات العاملين بها ومؤهلاتهم، وتأكيد اكتسابهم كفاءات ومهارات جديدة تتعلق بإدارة المعرفة، وتوهمهم للتطوير الذاتي والقدرة على التعلم المستمر مدى الحياة؛ هذا إلى جانب ظهور مسميات جديدة لهم مثل مديرو المعرفة، ومهندسو المعرفة، ومستشارو المعلومات، ومديرو المعلومات. (لمياء جوينات، 2009).

وقد قام حمد العمران أيضاً بدراسة عام 2009 بعنوان "الكفايات الأساسية اللازمة لاختصاصي المعلومات في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات" تناول فيها تطور التقنيات بداية من ظهور الإنترنت والويب وحتى ظهور الجيل الثاني من الإنترنت. وهدفت الدراسة إلى تحديد الكفايات اللازمة لاختصاصي المعلومات للعمل في الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات، وبالأخص الويب الذي أصبح مسرحاً لعمل هؤلاء الاختصاصيين وذلك في كل جانب من جوانبها الفنية والتقنية والإدارية والشخصية. (حمد العمران، 2009).

وقام عمر جرادات عام 2013 م بدراسة بعنوان "أثر المعرفة التشاركية والذاكرة التنظيمية على جودة القرارات الإدارية في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية" هدفت لتعرف أهمية المعرفة التشاركية والذاكرة التنظيمية في قدرتها على الحفاظ بأداء المكتبة المعتمد على الخبرة والمعرفة واتخاذ القرارات الاستراتيجية لرفع كفاءة أداء العاملين بالمكتبة الجامعية، بالإضافة إلى تحديد المعرفة المطلوبة والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمكتبة عبر مساهمتها في تمكين المكتبة من تبني المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة. (عمر جرادات، 2013).

أما دراسة نوال عبد الله عام 2013م، بعنوان "إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة حلوان" هدفت الدراسة إلى التعرف على تطوير أداء العمليات اليومية في المكتبة المركزية لجامعة حلوان باستخدام إدارة المعرفة، وصولاً إلى تحسين الخدمات المقدمة بمستويات عالية من الجودة والكفاءة، كما تهدف الدراسة أيضاً إلى التمييز بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة لترسيخ هذا المفهوم وتطبيقه في بيئة المكتبات الجامعية مع مناقشة أهمية إدارة

المعرفة، أهدافها ومراحلها ومكاسمها لكل من العاملين والمستفيدين، فضلاً عن دراسة متطلبات إدارة المعرفة والوقوف على مدى توافرها في المكتبة الجامعية. (نوال عبد الله، 2013).

وفي دراسة لمتولي النقيب عام 2013م بعنوان "دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم: دراسة وصفية تحليلية لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية" هدفت لتعرف أهمية عمليات إدارة المعرفة في مواجهة التحديات غير المسبوقة حاضراً ومستقبلاً والتي تواجهها أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية، مع بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان تحقيق جودة التعليم والتعلم في هذه الأقسام بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها، عمليات إدارة المعرفة وعملياتها، مستوى ضمان جودة التعليم والتعلم. وأشارت الدراسة إلى أهمية الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة بعملياتها بما تقدمه من فوائد متعددة وخدمات متنوعة تسهم في زيادة حجم الأداء وتحسين نوعيته، وتعمل على زيادة سرعة إنجاز العمليات ورفع مستوى كفاءتها، الأمر الذي ينعكس على أداء عضو هيئة التدريس والطلاب وتحسينه وتعزيز روح التعاون والمشاركة وتقليص الروتين وتسهيل تبادل المعلومات. (متولي النقيب، 2013).

2 /8 الدراسات الأجنبية:

دراسة Heila عام 1994م، بعنوان "الإبداع والابتكار في المكتبة الجامعية" وقد تم اختيار خمس مكتبات جامعية واختبرت درجة الإبداع والابتكار فيها من خلال تحديد أكثر المنتجات إبداعاً في كل مكتبة جامعية من خلال اختبار أثر ثلاثة متغيرات هي: المناخ التنظيمي والهيكل التنظيمي والأفراد العاملون، وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود معضلات في عملية إيجاد المناخ التنظيمي الملائم الداعم للإبداع. (P, Heila, 1994).

وفي دراسة Carl Johannsen عام 2000م، بعنوان "إدارة الجودة الشاملة في منظور إدارة المعرفة" هدفت لتعرف التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة، وعرضت نظرياً أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذج لعمليات إدارة المعرفة. (Johannsen, Carl, 2000).

أما الدراسة التالية فهي دراسة تطبيقية هدفت إلى تحديد الاتجاهات التطبيقية لإدارة المعرفة في القطاع العام والخاص ومعرفة كيفية تطبيق إدارة المعرفة في المنظمات، ومعرفة أنواع المعرفة التي يتم إدارتها والمناهج المطبقة والأساليب التكنولوجية المستخدمة لذلك، وتحديد مصادر



المعرفة والإجراءات المستخدمة لإدارته. وقد أجريت هذه الدراسة في كندا على (30) منظمة من منظمات الأعمال من القطاعين العام والخاص، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها التركيز في الواقع العملي على المعرفة الصريحة أكثر من التركيز على المعرفة الضمنية وتطبيق إدارة المعرفة يركز على المشاركة ونشر المعرفة والتي تعتبر جوهر وهدف كافة برامج إدارة المعرفة والمعلومات، وبينت نتائج الدراسة أن هناك اختلاف واضح في الممارسة بين القطاعين العام والخاص، حيث تبين أن القطاع الخاص يستخدم إدارة المعرفة بهدف المشاركة بالمعرفة ونشرها داخلياً، بينما يتم تطبيقها في القطاع العام بشمولية أكثر حيث تهدف إدارة المعرفة إلى المشاركة بالمعرفة والمعلومات ونشرها داخلياً وخارجياً. (Bouthillier & Shearer, 2002).

كما تناولت دراسة شوردري Chowdhury عام 2003، وقامت بترجمتها ماجدة عزت غريب عام 2009 تحت عنوان "المكتبات الرقمية ومهنة المعلومات" والتي أوضح فيها أن تصميم وتطوير وإدارة الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات يتطلب مجموعة من المهارات، وعلى الرغم من أن هناك العديد من المهارات والتقنيات والأدوات اللازمة لإدارة مؤسسات المعلومات التقليدية التي تتساوى في تطبيقاتها مع المكتبات الرقمية؛ إلا أنها تحتاج لنوع من التعديل أو التحديد لمقابلة متطلبات عالم المكتبة الرقمية، لذا أصبحت مجموعة من المهارات والأدوات والتقنيات متطلباً للعالم الرقمي. (Chowdhury, 2003).

أما بالنسبة لدراسة روكسان ميسنجهام Roxanne Missingham عام 2006 مهارات المهنيين في علوم المكتبات والمعلومات في القرن الحادي والعشرين. فقد أشارت إلى أن اختصاصي المعلومات يقعون في قلب التطورات الحديثة في مجال خدمات المعلومات في القرن الحادي والعشرين. وقد أدت هذه التطورات إلى الحاجة إلى مهارات جديدة ومختلفة لدعم خدمات وأنشطة المكتبات. وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مهارات اختصاصي المعلومات، كما تقترح أربعة مهارات رئيسية تقوم على أساس التطورات الابتكارية في علوم المكتبات والمعلومات وكيفية استخدامها لاجتذاب اختصاصي معلومات جدد بالمهنة. (Missingham, Roxanne, 2006).

وفي دراسة لميخائيل جيروليموس و رانيا كونستا Gerolimos & Konsta عام 2008 عن مهارات ومؤهلات المكتبيين في البيئة المعلوماتية الحديثة. فقد قاما فيها بتحليل 200 إعلان للوظائف في المملكة المتحدة وكندا وأستراليا والولايات المتحدة الأمريكية بين عامي 2006-2007، وذلك بهدف استخلاص أبرز الكفايات والمهارات المطلوبة في مؤسسات المعلومات في هذه الدول. وتوصل فيها الباحثان إلى 38 مهارة توزعت على الجوانب الرئيسية التالية: مهارات فنية في مجال المكتبات، مهارات تتعلق بالاتصال والتواصل، قدرات للتعامل مع المعلومات الرقمية، مهارات تتعلق

بالجوانب الإدارية والتنظيمية، مهارات للتعامل مع تقنيات المعلومات والاتصالات، ومهارات شخصية. وقد لاحظ الباحثان أن المهارات الفنية في مجال المكتبات في جانبها التقليدي لازالت تحظى باهتمام من قبل مؤسسات المعلومات. (Gerolimos & Konsta, 2008)

كما تناولت دراسة مايكيلس جيروليموس Michalis Gerolimos عام 2009 المهارات المطورة من خلال تعليم علوم والمكتبات البحث في مناهج عدد 49 مؤسسة في ثلاث دول تقوم بتقديم برامج علوم المكتبات والمعلومات والهدف من هذه الدراسة هو تحديد المؤهلات والمهارات المتوقع لطلاب هذه المؤسسات العلمية امتلاكها عند تخرجهم. وقد حددت نتائج الدراسة 59 عنصراً من المؤهلات والمهارات التي تعد أساسية للتخرج في مجال علوم المكتبات والمعلومات. (Gerolimos, Michalis, 2009).

وفي دراسة Paul Genonilmas Maesaroh عام 2010 بعنوان "تحقيق لممارسات التنمية المهنية المستمرة للمكتبات الاندونيسية الأكاديمية". هذه الوثيقة تقريراً عن البحوث الجارية لدراسة الوضع الراهن والمرغوب في حالة التعليم لموظفي المكتبة الأكاديمية والتطوير المهني في اندونيسيا. وتهدف الدراسة على المدى الطويل إلى تحديد السبل التي يمكن من خلالها دعم المكتبات الأكاديمية الاندونيسية وموظفيها من أجل مساعدة الجامعات في إنتاج بحوث عالية الجودة ومخرجات التعلم، وتسعى لمعالجة هذه القضايا. وتشير الدراسة إلى سياسات المكتبات وأنشطتها المتعلقة بنوع وأسلوب التعليم المهني المستمر وتطويره والتدريب في مكان العمل والإدارة والتمويل والأولويات التي يتم تحديدها لتطوير التعليم المهني في المكتبات الأكاديمية الاندونيسية. وتظهر النتائج آثار التخطيط والتنفيذ للتنمية المهنية المستمرة في المكتبات الأكاديمية الاندونيسية. وتعد هذه الورقة تقريراً عن نتائج واحدة من الدراسات القليلة الرئيسية لتنمية موظفي المكتبة التي أجريت في بلد نام. (Paul Genonilmas Maesaroh , 2010).

وفي دراسة لهيسلوب Hislop، ذكر إن إدارة المعرفة هي السلطة وهي مفتاح القوة وهي تعد نقطة محورية للنقاش على مدى العقود الماضية، وفي السنوات الأخيرة قد تم الاعتراف على نطاق واسع بأهمية المعرفة؛ باعتبارها أسس الاقتصاديات الصناعية. ويشير هيسلوب إلى أن مصطلح إدارة المعرفة مصطلح شامل يشير إلى أي جهود متعمدة لإدارة المعرفة من القوى العاملة للمنظمة والتي يمكن تحقيقها من خلال مجموعة واسعة من الأساليب والتي تشمل مباشرة من خلال استخدام أنواع معينة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو أكثر بشكل غير مباشر من خلال إدارة العمليات الاجتماعية وهيكل المنظمة بطرق معينة أو عن طريق استخدام ثقافة معينة أو الممارسات الإدارية للناس والتي تحدد الاقتصاديات القائمة على المعرفة. (Hislop, D., 2013).



وفي دراسة للباحث فوميليا أولبونني أموتايو عام 2015م، ذكر بأن ظهور الاقتصاديات القائمة على المعرفة بأهميتها الفاعلة حيث أشار إلى أن الإدارة الفاعلة للمعرفة هي العنصر الحاسم للمنظمات التي تسعى لضمان ميزة تنافسية استراتيجية مستدامة، كما تستعرض هذه الورقة البحثية الأدبيات في مجال إدارة المعرفة لإبراز أهميتها في إدارة المنظمات على اعتبار أنها المحرك الرئيس للأداء التنظيمي وفي ذات الوقت أداة حاسمة للبقاء التنظيمي والربحية والقدرة التنافسية وبالتالي فإن خلق إدارة ومشاركة واستخدام المعرفة الفعالة هو أمر حيوي كي تستفيد منه المنظمات استفادة كاملة من قيمة المعرفة. كما أشار هذا البحث إلى أنه كي تتمكن المنظمات من إدارة المعرفة بكفاءة وفاعلية يجب توجيه الاهتمام على ثلاثة عناصر رئيسية هي الناس والعمليات والتكنولوجيا، وهذا جوهر نجاح المنظمات، لذا وجب التركيز على ربط الناس والعمليات والتكنولوجيا لغرض الاستفادة من المعرفة حيث تتجه العولة لظهور اقتصاديات قائمة على المعرفة حيث تولي أهمية الإدارة الفعالة لرأس المال البشري وذلك لضمان استمرار العمال في خلق القيمة الصحيحة للاقتصاد في الوقت الحاضر. (Omotayo & Fummilola, 2015).

وفي دراسة لبرين شميدت عام 2017 بعنوان Information Specialists and data Librarian Skills حيث ذكر بأن اختصاصيو المعلومات هم الذين يشاركون في إدارة البيانات البحثية على اعتبار أن استخدام بيانات البحث كمورد ودعم للباحثين، ويمكن لأمناء المعرفة أن يقوموا بخطط إدارة البيانات ومعرفة قضايا مثل حق المؤلف والملكية الفكرية، والترخيص للبيانات والحظر والأخلاق المهنية وإعادة الاستخدام والخصوصية وتخزين وإدارة البيانات أثناء وبعد المشروع البحثي، ثم حفظ البيانات في السجلات عند نهاية المشروع مع تحديد فترات الاحتفاظ والتخلص منها، فتح الوصول ونشر البيانات أو سجلات البيانات الوصفية. كذلك إدارة البيانات الوصفية وإنشاء وحفظ البيانات الوصفية ووضع وتطبيق معايير البيانات الوصفية. واستخدام البيانات كمصدر والحصول عليها لإعادة استخدامها والاستشهاد بالبيانات، إلى جانب توسيع نطاق محو الأمية المعلوماتية ليشمل القدرة على الوصول إلى البيانات وتقييمها ومعالجتها وتلخيصها وتقديمها. وإعداد العاملين بالمكتبة لخدمات الدعم البحثي وذلك من خلال البرامج الرسمية بالجامعة أو برامج التدريب على الإنترنت. (Brian & Schmidt, 2017).

بعد استعراض الدراسات السابقة تشير الباحثة إلى أنها استفادت منها من جوانب متعددة، منها المنهجية العلمية والنتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسات سواء الدراسات العربية أو الأجنبية، كما كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في توجيه الباحثة لتطوير أسئلة الدراسة وتكوين تصور شامل لموضوع البحث.

وتتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول موضوع إدارة المعرفة والجودة الشاملة في المكتبات الجامعية، ولكنها تختلف عن سابقتها من الدراسات بأنها تركز على مدى الإفادة من إدارة المعرفة في التحول من اختصاصيو المعلومات إلى مدرء للمعرفة كمدخل لتقديم الخدمات المتميزة بجامعتي الأميرة نورة بنت عبد الرحمن و الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتحقيق الإبداع الإداري والابتكار في التحول الرقمي وتحقيق الرضا الوظيفي في بيئة العمل.

الإطار النظري للدراسة:

1- المعرفة ركيزة أساسية في تقدم المكتبات الجامعية:

تعد المعرفة ركيزة أساسية في تقدم الدول، بل إنها تتعدى ذلك لتصبح مصدراً لثورة معرفية لدول العالم في جميع المجالات الاقتصادية والعلمية والاجتماعية وغيرها، وتعتبر هذه الثورة نواة للتقدم، كما أن لهذه الثورة دعائم متعددة ومن أهم دعائمها وجود المكتبات الجامعية على وجه الخصوص بدورها الريادي في دعم العملية التعليمية والبحثية.

ويعد التقدم المعرفي أكثر دقة في الحكم على تطور المجتمع، حيث تعتمد كفاءته على النشاطات المعرفية التي تقوم بها مختلف المؤسسات المعنية بالمعرفة بما في ذلك مؤسسات البحث العلمي، والتعليم والتدريب، والتوعية والإعلام، ومؤسسات المعلومات بمختلف أنماطها، حيث أصبحت المعلومات من أهم معالم المجتمع المعرفي، ومن أبرز مقومات اقتصاد المعرفة (صلاح الدين الكبسي، 2005).

إن نجاح الجامعات العربية كمؤسسات تعليمية وبحثية في أداء وظيفتها ورسالتها كما ينبغي؛ يتوقف على مدى توفير هذه الجامعات لمكتبات جامعية حديثة متطورة تمكن المستفيدين من استخدام أوعيتها المعرفية، بعيداً عن التعقيدات الإدارية.

والمكتبة الجامعية تحتل موقع القلب من الجامعة وذلك لأنها تساهم إيجابياً في تحقيق الجامعة لأهدافها، بل إن المكتبات الجامعية تعد أحد المقومات الأساسية في تقدم الجامعات العصرية، والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية الوطنية والدولية، كما أن إدارة المعرفة باعتبارها مدخل للجودة الشاملة سيؤدي إلى إتاحة الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة لمؤسسات المعلومات وعلى رأسها المكتبات الجامعية عبر مساهمتها في تمكين الجامعات من دعم الإبداع المعرفي في طرح خدمات معلوماتية وبحثية جديدة مما ينعكس على مستوى الجامعات العربية. كما أن المعرفة تمثل إحدى دعائم عمل المكتبات الجامعية وتساهم بشكل كبير في جودة



خدماتها، كما يرتبط اعتماد إدارة المعرفة بالمؤسسات المعلوماتية بدرجة الوعي بهذه الإدارة وكذلك فهم منافعها وضبط مفاهيمها وآلياتها. (نعيمة حسن رزوقي، 2004).

لقد أدت التحولات المختلفة لمجتمع المعرفة بالمكتبات الجامعية إلى وضع نفسها في حالة تغيير دائم سعيًا منها إلى إيجاد اتجاه جديد لاستخدام وتوظيف أحدث التقنيات في تحسين إدارة كياناتها ومخرجاتها، وأفرادها، ومستخدميها لتتحول إلى منظمات مبدعة تواجه كل متغيرات العصر.

والتحول الرقمي والإبداعي " هو صميم مجتمع اقتصاد المعرفة، وبالتالي فإن عمليات معالجة وخن واسترجاع ونشر المعرفة، تعتبر مدخلات له، وبالتالي لن تكون المكتبات الجامعية مخزنًا للمعرفة، بل ستكون منتجة للمعرفة، وبالتالي فإن محور الخدمات المعلوماتية يجب أن تقدم بمستويات جودة شاملة، والسرعة في تلبية تلك الخدمات، وكل هذا لن يتأتى إلا من خلال "الإبداع المعرفي" في مزج المعارف الموضوعية بالمعارف الضمنية وإعادة تقديمها للمستفيدين كمنتج معرفي جديد لتحقيق كفاءة وفعالية المكتبات الجامعية. (حباينة محمد، 2014).

2- مفاهيم المعرفة الضمنية والظاهرة لتعزيز المستويات المعرفية والمهارات الكامنة:

يواجه المهنيون المعنيون بمجال المكتبات والمعلومات تحديًا يتمثل في تحسين وتوسيع نطاق شبكات تبادل المعارف والخبرات المكتسبة على مدى سنوات طويلة من التجارب والتحصيل. وفي الوقت الذي تساعد فيه التكنولوجيا الإلكترونية على تحسين القدرة على تبادل المعلومات، فإن معظمنا يتعرض في الواقع لفيض غزير من المعلومات دون أن تكون لدينا القدرة على غرلة هذه المعلومات من حيث نوعيتها وأصالتها. وبالإضافة إلى ذلك فرغم زيادة حجم المعلومات التي نحصل عليها في صورة رقمية، فإننا في نفس الوقت نفقد المعارف الضمنية التي تعط المفاهيم والرؤى العميقة والمعاني لذلك القدر الهائل من البيانات والمعلومات. وهذا يتأتى - في جانب منه - نتيجة لعدم التسجيل المنهجي للخبرات الفردية بما ينطوي من المعارف الشاسعة وثيقة الصلة بمجال المكتبات والمعلومات (محمود قطر، 2005).

ويمكن أن نلاحظ هذا الاهتمام المتزايد لإدارة المعرفة في العديد من المجالات والتخصصات، في القطاع الربحي وغير الربحي، وعلى جميع الأصعدة، بل إن هناك توجهات عديدة في استخدام إدارة المعرفة على النطاقات الحكومية الوطنية وخطط التنمية المستدامة. وفي مجال المكتبات والمعلومات وكانعكاس لهذه التطورات من حولنا أسس الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات قسم خاص بمسمى "قسم إدارة المعرفة" يعنى بالرفع من وعي المختصين والمهنيين تجاه إدارة المعرفة والتعريف بتطبيقاتها وممارساتها من خلال عقد المؤتمرات وإصدار المنشورات في هذا الصدد.

إن الهدف الحقيقي من إدارة المعرفة هو تحقيق الفاعلية والاستمرارية للمنظمات، وبالرغم من أن أصل إدارة المعرفة وجدت في حقل الأعمال إلا أن ممارستها انتشرت في الحقول غير الهادفة للربح كذلك، وقد لوحظ العديد من المميزات التي تقدمها تطبيقات إدارة المعرفة للمؤسسات والمنظمات غير الربحية مثل تحسين الاتصال بين الموظفين واتصالهم كذلك بالإدارة العليا وتشجيع ثقافة المشاركة. وأن ضرورة بقاء وصمود المكتبات ومراكز المعلومات أمام نقص الموارد المالية و تلك التطلعات والحاجات للمستفيدين يدفع بقوة إلى ضرورة تبني تطبيق إدارة المعرفة (Sarrafzadeh, M. 2005, 95).

وللمعرفة نوعان لا ثالث لهما، إن تمعن جيداً في أنواع المعرفة فسيتضح لك جيداً المعنى الحقيقي للمعرفة عوضاً عن معناها الحرفي الذي يدخل بعض الالتباس على عقول القراء.
النوع الأول: المعرفة الضمنية أو المخفية " Tacit Knowledge"
النوع الثاني: المعرفة البيّنة أو الملموسة " Explicit Knowledge"

المعرفة الضمنية Tacit:

وهي مخزن الخبرات المتراكمة، والخرائط العقلية، ومجموعة المهارات المكتسبة، الحدس والحنكة لدى أي شخص في المنظمة وسميت بالضمنية لأنها مخفية غير ظاهرة للعيان فهي في داخل العقل و لا يمكن لأشخاص آخرين لأن يعرفوا ما في هذا الصندوق ما لم يفتحه صاحبه ويأذن بنهل خبرته ومعرفته، وتعتبر المعرفة الضمنية للموظفين على أنها أصول غير ملموسة Intangible Assets مملوكة للشركة، لا وبل من أعلى الأصول التي تمتلكها الشركة فنجاح الشركة مرتبط بأفرادها، ونجاح أفرادها مرتبط بزخم معرفتهم الضمنية... ومنها أتى منطلق إدارة هذه المعرفة أمثلة: خبرة النجار في صناعة الخشب، مهارة رجل المبيعات على الإقناع، المهارة القيادية لمدير شركة... إلخ.

المعرفة البيّنة Explicit:

ويمكن إطلاق هذا الاسم على أي شيء ملموس انطبق عليه تعريف المعرفة من ناحية القيمة فإذا سألنا: ما هي المعرفة الظاهرة لمنظمة ما؟ فيمكن القول هنا على أنها "السياسات، الإجراءات، التقارير، التصاميم الهندسية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، المهام & الأهداف... إلخ" التي تم توثيقها وحفظها في مكان ما بالمنظمة فإن أي معرفة يتم تدوينها وتوثيقها بشكل معين بحيث أصبح من اليسير نشرها من دون اتصال مباشر بين البشر يمكن أن يطلق عليها اسم المعرفة الظاهرة...حتى المعرفة الضمنية إذا تم توثيقها وحصل إمكانية نشرها من دون اتصال بشري يصبح اسمها معرفة ظاهرة.



مثال: إن تدوين شخص لخبرته في صناعة الحلويات في كتاب ونشره يعتبر عملية تحويل معرفته الضمنية إلى معرفة ظاهرة يستطيع أي شخص اكتسابها من خلال هذا الكتاب.

هناك نوعان من المعرفة: متكاملتان و غير قابلتان للتبادل :

أ- متكاملتان: لأنه لا يمكن الحديث عن معرفة معلنة دون الحديث عن المعرفة الضمنية. فالأولى تسمح للثانية بالحركية و تجعلها « Actionnable » معتمدة في ذلك على قدرة الأفراد في الترميز الضمني.

ب- غير قابلتان للتبادل: استعمال اللغة والكلمات للانتقال من الضمني إلى المعلن أو الصريح لا يعني دوماً نقل المعرفة، فتضخم المعلومات المعلنة بالاعتماد على الخطاب يزيد من الشك و عدم الثقة بدل إنقاصه.

مما تقدم نصل إلى نتيجة مفادها أن التفريق بين المعرفة في حاليها الضمنية و المعلنة يمكن الاعتماد عليه فقط في الدراسة النظرية لأن واقع الحال يؤكد أن المعرفة كونها نتاج عمل فكري فردي و نشاط تفاعلي اجتماعي هي موضوع صعب المقاربة، و تعد عملية الإحاطة به في الواقع التنظيمي أمر معقد و لكنه مطلوب و عليه فإننا نجد أنفسنا أمام رهان جد صعب و لكنه مبني على أن المعرفة التنظيمية نابعة من تصورات فردية لضمان حركية جماعية تؤدي بدورها إلى تثبيت الفهم الفردي و تسمح التعلم من التفاعلات الجماعية المهيكلة في نظام اجتماعي كلي.

والمعرفة نوعان فهي إما ضمنية تكمن في عقول الناس أو صريحة واضحة بالكلمات والصور، وفي الأغلب هي ضمنية تم تكوينها على مدى فترة زمنية طويلة وتندرج من المعرفة من معرفة "ماذا" ثم "كيف" ثم "لماذا". وللوصول للخبرة الحقيقية فلا بد أن تتحول المعرفة الظاهرة الصريحة لدى الفرد إلى معرفة ضمنية فتكون جزءاً من شخصيته. وفي ذات الوقت وليكتسب الآخرون الخبرة فلا بد أن يتم مشاركة المعرفة الضمنية للفرد (وليس معرفته الصريحة فقط) بتحويل معرفته الضمنية إلى صريحة.

والمعرفة هي ما يميز منظمة عن الأخرى وهي أهم ما تملكه المنظمات من أصول في عصر العولمة التي نعيش فيه، فهي العنصر الاساسي الذي يجعل المنظمات بجميع أنواعها تتعامل بشكل فعال مع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر فيها كالتغير في الأسواق أو التكنولوجيا أو القوانين فالمعرفة الدقيقة والحديثة تعمل وبشكل دائم على تطوير العمل وتحسين أداء المنظمة. (Daft, Richard I.,2001).

والمعرفة في المنظمات هي مجموع معرفة الموظفين الحاليين والسابقين والتي تكونت عبر الزمن من خلال مشاركة المعرفة في اتجاهين: من العاملين للمنظمة بتحويل معرفتهم الضمنية إلى معرفة صريحة فتتحول إلى جزء من معرفة المنظمة ككل.

ومن المنظمة للعاملين من خلال تحويل المعرفة الصريحة للمنظمة لتصبح جزء من المعرفة الضمنية للشخص فتساعد على تطوير أعمالهم بشكل أفضل.

وميز (Daft) بينهما وأعطى لكل منهما مفهوماً مختلفاً، فعرف المعرفة الظاهرة على أنها المعرفة الرسمية والمنظمة والتي يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها إلى الآخرين بواسطة الوثائق والإرشادات العامة وتشير إلى ماله صلة بالمعرفة حول موضوع معين (knowing about)، أما المعرفة الضمنية فعرفها على أنها المعرفة التي تعتمد على الخبرة الشخصية والقواعد الاستدلالية والحدس والحكم الشخصي وعادة ما يصعب وضعها في رموز أو كلمات، وتشير إلى ماله صلة بمعرفة كيف (knowing How) (صلاح الدين لكبيسي، 2005 - ص 11).

وبمعنى آخر فالمعرفة الظاهرة (الصريحة) هي المعرفة المنظمة، المحدودة المحتوى، التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها، أما المعرفة الضمنية فهي المعرفة الموجودة في عقول الأفراد وسلوكهم وهي تشير إلى الحدس والبديهة والإحساس الداخلي، إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي. (نعيمه حسن رزوقي، 2004).

وتعرفها حسانة محبي الدين المعرفة بأنها حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية القدرة على الحكم. (حسانة محبي الدين، 2003).

http://www.kfnl.gov.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/M9-2/MagPages/7.htm

3- متطلبات إدارة المعرفة:

إن أول العمليات اللازمة لإدارة المعرفة، هي استيفاء المعلومة الدقيقة والصحيحة وتوثيقها، ثم تبادلها عبر وسائل التفاعل المختلفة داخل منظمات الأعمال بما في ذلك الإنترنت أو أي شبكة معلومات داخلية التي تتيح لكل عامل في المؤسسة أن يتبادل المعرفة مع زملائه كل حسب احتياجاته ... ومن الطبيعي أن تلعب الاجتماعات التشاورية لمختلف المراتب والمستويات دوراً مهماً في تبادل المعلومات والمعارف والآراء، وأن يسهم ذلك في صناعة القرارات من الأسفل إلى الأعلى وبالعكس بدلاً من أن تتخذ الهيئات العليا قرارات غير مدروسة ولا واقعية بعيداً عن الأطر التحتية لمنظمة الأعمال، كذلك فإن التعليم والتدريب المستمرين للكادر بمختلف مهنته ومستوياته يعد ركناً أساسياً من أركان المعرفة، وتنمية الموارد البشرية التي يجب أن تسير في خط مواز لامتلاك تكنولوجيا



المعلومات والاتصالات، فإدارة المعرفة ليست إدارة معلومات فحسب، بل إنها في جوهرها تعتمد على إدارة الموارد البشرية وتنميتها. ويرى عليان أن متطلبات إدارة المعرفة هي دعم الإدارة العليا المتواصل لاستراتيجية إدارة المعرفة وذلك من خلال توفير بنية تكنولوجية تساعد على خلق وتوزيع المعرفة في المنظمة، توفير كادر بشري قادر على خلق وتطوير إدارة المعرفة، توفير قنوات متعددة لتسهيل نشر ونقل المعرفة، تشجيع العاملين على الإبداع والتعلم داخل وخارج المنظمة، ودعم وتشجيع التدريب المستمر والتعلم لأفراد المنظمة. (ربجي عليان، 2012).

4- اختصاصيو المكتبات كمدراء للمعرفة:

لتحديد المهارات الإبداعية لاختصاصيي المعلومات في ضوء الاتجاهات المعاصرة كنوع من المساهمة في الارتقاء بكفاياتهم المهنية كمدراء للمعرفة، حيث أن تحديد هذه الكفايات يسهم في تشخيص الواقع لدرجة امتلاك اختصاصيي المعلومات لهذه الكفايات وبالتالي تسهم في تحديد الاحتياجات التدريبية لهم من خلال برامج تدريبية تعكس هذه الاحتياجات بهدف تنمية مهارتهم لتحسين أدائهم.

إن أخصائي المعلومات الذي يعمل في البيئة الرقمية يجب أن يكون ذلك الشخص المساهم بقوة في بناء العالم الرقمي، والوسيط البشري الذي يتعامل بفاعلية وبكفاءة مع المصادر والتجهيزات والمستفيدين في إطار منظومة متناغمة، وهو أيضاً المعلم والمرشد والموجه لمن هم في حاجة إليه. (أروي الياسرى عيسى: 2009).

ولعل أبرز السمات التي تميز اختصاصيي المعلومات هي أن يتمتع بمجموعة من الكفايات التي تمكنه من النهوض بأعباء وظيفته على أكمل وجه ممكن، والعمل على تجديد أفكاره وتطوير ممارسته.

حيث يشير رجب حسنين إلى الصفات التي يجب أن يتحلى بها اختصاصيي المعلومات الذي سيعمل في البيئة الرقمية فيما يلي:

المعرفة التخصصية في علم المعلومات والمكتبات، أن يكون الشخص مؤهلاً تأهيلاً علمياً عالياً حتى يمكنه مواجهة التحديات في بيئة عمله من جهد عقلي، المتابعة والتجديد أي أن يكون المكتبي الذي يعمل في البيئة الرقمية متابعاً لكل جديد في مجال تخصصه؛ وفي مجال تكنولوجيا الاتصالات، وعلوم المعلومات، والتعليم المستمر عن طريق الدورات التدريبية والتقنية المستمرة في مجال التكنولوجيا والتدريب العملي المستمر للعاملين حيث يخضع المكتبيون في المكتبات الرقمية إلى نوع

من التدريب المستمر والمنظم حتى يكون على دراية دائمة ومتجددة بالحدوث في مجال التخصص.
(حسنين، رجب عبد الحميد: 2008)

ولقد أورد الدليل المرجعي للاتحاد الأوروبي خمس عشرة صفة يتصف بها خريجي مدارس
المعلومات حتى يصبحوا مدرء للمعرفة منها ملكة التكيف والتحليل النقدي، وحب الاطلاع والتنبؤ
بالأحداث، واستشراف حاجات المستفيدين، والقدرة على الاتصال وعلى اتخاذ القرار، والقابلية
للاستماع للآخرين، وحب العمل الجماعي، والقدرة على المبادرة والتنظيم، والمثابرة والجدية.
وتعكس هذه الدراسات الرغبة في تحديد مهنة المكتبات والمعلومات وصفات ومؤهلات العاملين
فيها. (نقلا عن قدورة، وحيد: 2007)

أما بالنسبة للصفات الشخصية التي يتصف بها اختصاصي المعلومات وتؤهلهم للعمل في البيئة
الرقمية، ما يلي:

الحرص على تطوير المعرفة والمهارات والقدرات المهنية والمحافظة عليها، النزاهة والابتعاد عن
الانحياز عند الحصول على المعلومات وتقويمها وتقديمها للمستفيدين لاستخدامها بفعالية،
احترام السرية والخصوصية في التعامل مع المستفيدين من المعلومات، احترام وإدراك قيمة
كيانات مصادر المعلومات والجهود الفكرية للمسؤولين عنها، والمعاملة العادلة لجميع المستفيدين
من المعلومات. (لمياء عثمان على، 2009).

أيضاً من الصفات التي يتطلبها العمل في بيئة المعرفة الآتي:

امتلاك مهارات حل المشكلات، والقدرة على الإبداع، امتلاك القدرة التنظيمية المؤثرة، والمرونة
الخاصة بأعمال المكتبة، الحصول على مؤهل في علوم المكتبات والمعلومات، إتقان لغة أجنبية
وبخاصة اللغة الإنجليزية، امتلاك الخبرة الكافية للتعامل مع الحاسب والإنترنت، امتلاك مهارة
التعليم الذاتي المستمر والقدرة على مواكبة التطورات السريعة في مجال المعلومات والاتصال،
وامتلاك القدرة على العمل الجماعي وإدارة الفريق. (عبد اللطيف صوفي، 2007).

وتشير الدراسة الحالية إلى أن اختصاصي المعلومات يتميز بخصائص متعددة منها:

- القدرة على تصور بدائل عديدة للتعامل مع المشكلات ووضع حلول لها.
- التعامل كمفكر وناقد ومبدع.
- الثقة بالنفس وبالآخرين، والالتزام بأخلاقيات المهنة.
- القدرة على التعامل مع توجهات التغيير، لأنها تثير في نفسه البحث عن حلول وامتلاك روح
المبادرة على التجديد والابتكار وهو أحد أركان الإبداع.



- امتلاك كفايات البحث عن المعلومات والمعرفة.
- القدرة على التجديد والتحديث في المجال المهني.
- القدرة على وضع البدائل والأولويات لمشكلات العمل المعلوماتي والمعطيات الجديدة.
- الابتكار والابداع في المهنة ليستطيع التعايش مع عصر المعرفة بقضاياها المختلفة.
- إتقان استراتيجيات البحث الإلكتروني.
- الإبداع في التعامل مع نظم المعلومات ومهارات الاتصال.
- القدرة على تعليم المستفيدين، ومساعدتهم على ربط المعرفة القديمة بالجديدة وهو ما يساعد على الإبداع والابتكار.
- التميز بامتلاك لمهارات إبداعية في استمرارية التعليم والتعلم الذاتي لمواجهة تحديات عصر اقتصاد المعرفة.

5- مهارات العاملين في المكتبات:

أما الكفاءات بالنسبة للمهنيين في المعلومات فتشمل مهارات الاتصال، قدرات الإدارة، وكفاءة حل المشكلات واتخاذ القرارات. ويؤكد معظم المشتغلين بمجال المكتبات والمعلومات علي أهمية الإدارة واستخدام التكنولوجيا كأدوات وليس كأهداف في حد ذاتها، ذلك لأن التكنولوجيا تعتبر القوة الدافعة وراء التغيير في الكفاءات المطلوبة، كما أن هذه الكفاءات مطلوبة لإيجاد سوق للعمل لخريجي المكتبات والمعلومات في البيئة الإلكترونية المتغيرة. (ناريمان إسماعيل متولي،: 2001، 40-86).

والجدير بالذكر أن هناك نوعاً من المهارات المهنية يطلق عليه المهارات القابلة للنقل Transferable Skills، وهو مفهوم شاع حديثاً في الأوساط التعليمية، بمعنى أن المهارات التي يتم تطويرها خلال المراحل التعليمية المختلفة، يمكن أن تفيد مكتسبها عند انتقالهم إلى مرحلة التوظيف، وبالتالي فإن هذا المفهوم يمكن من معرفة المهارات المطلوبة في العمل، ثم دمجها في البرامج التعليمية، إضافة إلى أن هذه المهارات المطورة بعد ذلك عملياً يمكن أن ينقلها الموظف عند انتقاله بين بيئات العمل المختلفة ولن يكون ذلك إلا من خلال برامج التدريب والتعليم المستمر. (Evans, Karen et al.: 2002, 79-94).

إن صورة المكتبي تغيرت إذ بدأت مهامهم تتجه أكثر فأكثر نحو السيرانية، بل إن مهمتهم أخذت في التحول من مكتبيين إلي سيرانيين Cybrarians بسبب طبيعة أعمالهم ومهامهم الجديدة، وهذا من خلال مواكبة التطور كمستشارين للمعلومات، وموجهين نحو المصادر الإلكترونية وسبل البحث فيها، والقيام بمهام البث الانتقائي للمعلومات، وتنظيم الملفات الآلية إلى غير ذلك من الأعمال التي

تتطلب معرفة متعمقة بتقنيات التجهيزات الإلكترونية، وطرق استخدامها في المكتبات ومراكز المعلومات. (ميلود، العربي حجار: 2011).

وبالنسبة لدوره في عصر اقتصاد المعرفة فهو يلعب دور الرائد والخبير في مجال الوصول إلى مصادر المعلومات بجميع أشكالها، وفي نشر الوعي لدي المستخدمين وغيرهم في الموضوعات المعلوماتية من خلال علاقته التعاونية معهم، وينبغي له أن يتمكن من المصادر الإلكترونية من خلال ارتباطه بالتقنية ويركز على استخدام المعلومات المتوفرة في هذه التقنيات وغيرها من التقنيات.

المهارات التقنية والمعلوماتية لاختصاصي المعلومات:

يمكن إبراز المهارات التي يجب على اختصاصي المعلومات إتقانها حسب الدور الذي تقوم به في بيئة التعليم الإلكتروني كالتالي:

- مهارات تحليل الاحتياج المعلوماتي للمستخدمين، ومهارات في دراسات الاستخدام ودراسات سلوكيات البحث.
- المهارات الأساسية في استخدام تقنيات المعلومات؛ إضافة إلى المهارات المتقدمة في استخدام الإنترنت ومحركات البحث وتطوير وبرمجة مواقع الإنترنت وبخاصة القائمة على قواعد المعلومات.
- تصميم وتشغيل الخدمات المعلوماتية الإلكترونية: الخدمات المرجعية، قواعد المعلومات من خلال شبكة الإنترنت.
- تصميم وتشغيل نظم وبرامج المكتبات الرقمية ويشمل ذلك مهارات الرقمنة واستخدام البرامج والأجهزة.
- المهارات الأساسية والمتقدمة للتحليل وتصميم النظم وتصميم الواجهات.
- المعرفة بالقوانين والتشريعات الدولية والمحلية المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية والخصوصية وما يتعلق بتشريعات الإنترنت ونظم الاعتماد الأكاديمي للبرامج التعليمية المقدمة من خلال شبكة الإنترنت.
- المهارات الأساسية لاسترجاع المعلومات مثل المهارات المتعلقة بالبحث واستراتيجياته والمهارات المتقدمة في إعداد المكانز والكشافات الآلية. (حجار ميلود العربي، 2011).

ولكي تحافظ المهنة على قيمتها في المجتمع، عليها أن تحافظ على مكانتها في عصر اقتصاد المعرفة، وأن تعيد تعريف نفسها باستمرار استجابة للتغيرات الاجتماعية والتقنية. ومهنة المكتبات والمعلومات غير مستثناة من ذلك فهي الوحيدة من خلال ممتنيتها التي يمكن أن تكون قادرة على



صياغة قيمتها وفلسفتها. وكلما استمرت المهنة بالتغير مع التغير بقيت محافظة على نفسها ثابتة القيمة في الدوران والإشعاع. (نعيمة حسن رزوقي،: 2004، 105-124).

إن التغييرات التي أحدثتها الثورة الرقمية أدت إلى تغييرات في آليات وخصائص العمل المكتبي وبخاصة في المكتبات الرقمية. واختصاصي المعلومات في البيئة الرقمية يحتاج إلى كفايات ومهارات إبداعية وهي خليط من المهارات التقنية والمهارات الفنية في مجال المعلومات والحاسب الآلي ومهارات إدارة المعلومات من خلال إنتاجها وتنظيمها وبثها في عصر المعرفة.

وقد تعددت أنواع وأقسام الكفايات تبعاً لتعدد الزوايا التي ينظر من خلالها الباحثون، البعض ينظر لها من الجوانب الشخصية لاختصاصي المعلومات فتعرف بالكفايات الشخصية والبعض الآخر ينظر لها من الناحية المهنية لجوانب عمل اختصاصي المعلومات فسامها الكفايات المهنية وغير ذلك من التقسيمات.

ويشير محمد فتحي عبدالهادي أن اختصاصي المعلومات يحتاج إلى مجموعة متنوعة من المعارف والمهارات التي تمكنهم من استخدام المعرفة والتقنيات المتقدمة في تأديتهم لأدوارهم وخدمة الاحتياجات، وتنقسم الكفاءات إلى:

أولاً: الكفاءات المهنية: تتعلق بمعرفة الاختصاصي بمصادر المعلومات والوصول إليها، والتكنولوجيا والإدارة والمقدرة على استخدام هذه المعرفة كأساس لتقديم خدمات معلومات عالية الجودة. وهناك أربع كفاءات كل منها يتطلب مهارات محددة، وهي على النحو التالي:

- إدارة مؤسسات المعلومات: تتضمن الإدارة للمؤسسات التي تتراوح بين مؤسسات تعتمد على شخص واحد إلى مؤسسات تشغل بضع مئات، كما أن المؤسسات قد تكون في أي بيئة.
- إدارة مصادر المعلومات: تتضمن الاختيار والتقييم والتأمين وتقديم الوصول للمصادر.
- إدارة خدمات المعلومات: يدير الاختصاصي دورة الحياة الكاملة لخدمات المعلومات من تصميم وتطوير واختيار وتسويق وتسليم وما إلى ذلك.
- تطبيق أدوات وتقنيات المعلومات: يسخر الاختصاصي الأدوات التكنولوجية الحديثة والمناسبة لتسليم أفضل الخدمات وتقديم أفضل المصادر المتاحة.

ثانياً: الكفاءات الشخصية: تتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن الاختصاصيين من العمل بفعالية والمساهمة بإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين والمهنة. ويمكن إجمالها على النحو التالي:

البحث عن التحدي وتثمين الفرص الجديدة، امتلاك سعة الأفق، المقدرة على الاتصال البشري والإلكتروني، البحث الدائم عن شركاء وحلفاء، العمل على خلق بيئة تتميز بالاحترام والثقة، العمل بنجاح مع الآخرين ضمن فريق عمل، الأخذ بالمخاطرة المحسوبة، المقدرة على الابتكار والتطوير والتقييم، المرونة والإيجابية في زمن التغير المستمر، والتأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة، مهارات إدارة المشروعات، مهارات إدارة التغيير، مهارات تناول لغة أجنبية وخاصة اللغة الإنجليزية، مهارات تعليمية وخاصة ما يتعلق بمحو الأمية المعلوماتية، تقدير المعايير الأخلاقية للمهنة في شكلها الجديد، والتعهد باستمرارية التعليم والتعلم مدى الحياة. (محمد فتحي عبد الهادي، 2007).

وتشير ماجدة غريب في ترجمتها لدراسة شودي Chowdhury إلى المهارات الضرورية التي أصبحت متطلباً أساسياً لإدارة المكتبات الرقمية، وتصنف هذه المهارات إلى أربع مجموعات رئيسية، هي: مهارات الحاسب الآلي والإنترنت ICT، ومهارات المعلومات، ومهارات الإدارة، ومهارات إدارة البحث والمشروعات. (ماجدة عزت غريب، 2009: 127).

وترى جينيفر ماكاي Macaulay أن المهارات التقنية الواجب توفرها في من يعمل في مؤسسات المعلومات الحديثة هي معرفة أساسيات التعامل مع الحاسب الآلي، ومعرفة أساسيات التعامل مع الانترنت، والقدرة على التعامل مع مكونات الحاسب الآلي والشبكات وكيفية عملها، والقدرة على التعامل مع برمجيات الحاسب الأساسية. (Macaulay, Jennifer: 2009).

وفي إشارة لوحيد قدورة لدراسة أجريت في فرنسا حول عروض العمل في مجال المكتبات والمعلومات 1997، تبين أن المسئولين عن الانتداب يشترطون توفر مؤهلات في علم الحاسب وتكنولوجيا المعلومات والإدارة. وأشار إلى نتائج الدراسة التي قامت بها جمعيات المعلومات والمكتبات وحددت الكفاءات التالية:

- معارف خاصة بالتوثيق والمعلومات: التعامل مع المستخدمين وبيئة المعلومات، إدارة المجموعات ومعالجة المعلومات، استرجاع المعلومات.
- كفاءات تنتهي بالإدارة والتنظيم: التسويق والتخطيط وإدارة المشاريع والتقييم وإدارة الموارد البشرية.
- كفاءات في مجال الاتصال: أي الاتصال الشفهي والمكتوب واللغات الأجنبية وتكنولوجيا المعلومات والنشر الإلكتروني.
- معارف أخرى تنطبق على التوثيق والمعلومات المفيدة في إدارة المعلومات: ثقافة مكتبية تهتم مصطلحات المعلومات، تعرف على منهجية الدراسة في الاختصاص. (قدورة، وحيد: 2007).



و تشير لطيفة الكميشى إلى المهارات والكفايات الواجب توافرها في أخصائي مكتبة المستقبل كمدير للمعرفة كما يلي:

مهارات أكاديمية دراسية وفيها يكون ملماً بكل أبعاد التخصص، مهارات لغوية متعددة حتى يستطيع التعامل مع مختلف أوعية المعلومات متعددة اللغات، مهارات فنية خاصة بالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وغيرها، مهارات تقنية وفيها يكون ملماً باستخدام كافة أنواع التقنية وتوظيفها في أعمال المكتبة، امتلاك معرفة عميقة بمصادر المعلومات، تطوير وإدارة خدمات سهلة وميسرة الوصول إليها، تقييم الاحتياجات المعلوماتية وتصميم خدمات لسد تلك الاحتياجات، استخدام تقنيات المعلومات المناسبة، التحسين المستمر لخدمات المعلومات، استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم، تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية، تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين، العمل على إنشاء ملفات بحث وجعلها بين أيدي الباحثين والدارسين، العمل على إنشاء ملفات معلومات شخصية وإبرازها عند الحاجة، ومهارات مستقبلية حتى يكون ذو بعد نظر في المجال ويقدم مقترحاته بناءً على تخيلاته المستقبلية. (لطيفة على الكميشى، 2007).

وتتفق لمياء عثمان مع ما حددته لطيفة الكميشى من مهارات وكفاءات لا بد من توافرها في اختصاصي المعلومات في ظل تقنية المعلومات وظهور شبكة الإنترنت وغزارة المعلومات وعجز الأوعية عن حصرها. الأمر الذي تطلب وجود أفراد ذوي مهارات وكفاءات مؤهلين على مستوى عال حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات. (لمياء عثمان على ، 2009).

وفي عصر المعلومات يصبح اختصاصي معلومات الألفية الجديدة ذو نمطين أساسيين من القدرات:

- القدرات المهنية المرتبطة بالمعرفة: ترتبط بالمعرفة في مجالات مصادر المعلومات، والوصول إلى المعلومات، والقدرة على استخدام هذه المجالات كأساس لتقديم خدمات المكتبات والمعلومات.
- القدرات الشخصية: تتمثل في مجموعة من المهارات، والسلوكيات، والقيم التي تمكنهم من العمل بكفاءة، مع التركيز على استمرارية التعليم خلال عملهم ومدى الحياة.

(Hashim, Laili: 2005)

ومواجهة المتطلبات التي تملها ظروف العمل في بيئة المكتبات الرقمية؛ ينبغي أن ينطوي التوصيف الوظيفي للمكتبي الرقمي على المهارات التالية:

(1) البناء المعرفي المركب: يعنى ذلك أن معارف المكتبي الرقمي لا يجب أن تقتصر على تخصص موضوعي وحيد، وإنما يجب أن تمتد لتغطي مجالات متنوعة مثل: علم المكتبات، وعلم الحاسب، وعلم الاتصالات، وبعض التقنيات الأساسية... الخ.

(2) مستوى معرفي متقدم: ويشير بصفة أساسية إلى امتلاك المكتبي الرقمي حس معلوماتي حاسم، وقدرات معلوماتية عالية.

1/2 الحس المعلوماتي الحاسم:

- التجاوب السريع مع المصادر الخارجية.
- التميز في الوصول إلى المعلومات المفيدة.
- امتلاك الوعي الكافي لتقديم خدمات المعلومات بفاعلية.
- إدراك قيمة المعلومات.

2/2 القدرات المعلوماتية العالية:

- القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها وتحديد أهميتها.
- القدرة على الحصول على المعلومات بأساليب قانونية وشرعية.
- القدرة على معالجة المعلومات وتنظيمها وإدارتها.
- القدرة على بث المعلومات للمستفيد المناسب في الوقت والمكان المناسب.

(3) التميز الشخصي:

- اتجاه الشخصية نحو الإبداع والابتكار.
- امتلاك روح الفريق.
- امتلاك درجة عالية من المرونة.
- امتلاك القدرة على التخيل والتوقع. (محمد إبراهيم محمد: 2006).

أما بالنسبة لأمنية صادق فقد حددت المهارات المطلوبة الخاصة بعمل اختصاصيي المعلومات والمطلوب توافرها في: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتشابك، والمحتوى المتخصص، والبعد الجغرافي، والأبعاد القانونية، والتعامل مع اللغات الأجنبية، والإحصاء والمعاملات المحاسبية. (أمنية مصطفى صادق: 2008، 11).

ويحدد عصام فريحات المهارات التي يجب أن تتوفر في اختصاصيي المعلومات في عصر المعرفة، وهي: القدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للاستخدام، القدرة على التكيف والتعلم



بسرعة، وامتلاك المهارات اللازمة لذلك، إتقان التعامل مع تقنية المعلومات والتقنية المعتمدة على الحاسب؛ وتطبيقاتها في مجال العمل، القدرة على التعاون والعمل ضمن فريق، وإتقان مهارات الاتصال، امتلاك مهارات مميزة تختلف عن المهارات التقليدية في الأعمال الروتينية التي أصبحت أنظمة الأتمتة تقوم بها، إتقان أكثر من لغة حتى يمكن العمل في بيئة عمل عالمية، إتقان العمل خارج حدود الزمان والمكان، والقدرة على إدارة العمل في بيئات عمل تقليدية أو افتراضية، القدرة على تحديد الحاجات الخاصة بالمستهلكين الأفراد أو الهيئات، فلم تعد المنتجات ذات المواصفات المعيارية الموحدة تناسب الجميع، القدرة على التحرك بسرعة والتغيير بسرعة، والإحساس بضرورة الاستعجال في متابعة التغيرات وتلبية حاجات المستهلكين. (نقلاً عن حمد العمران، 2009).

كذلك تشير لمياء جوينات إلى المهارات الواجب توافرها في اختصاصي المعلومات بناءً على متطلبات إدارة المعرفة، وهي كما يلي:

1- المهارات التكنولوجية:

التعامل مع تكنولوجيا المعلومات (نظمها وبرامجها) الاجتماعات الإلكترونية، التعامل مع شبكات المعلومات، التعامل مع قواعد البيانات، التعامل مع البريد الإلكتروني، المقدرة على النشر الإلكتروني للمعرفة، التعامل مع النظم الخبيرة، تقديم خدمات المعلومات عن بعد، التعامل مع نظم التعاون المتزامن (في الوقت نفسه) مع الآخرين، البحث بالاتصال المباشر online (إتقان استراتيجيات البحث)، والتعامل مع نظم الذكاء الاصطناعي في عمليات إدارة المعرفة.

2- مهارات عمليات إدارة المعرفة:

تحليل عناصر المعرفة وإعادة تركيبها، تطوير استراتيجية إدارة المعرفة، إعداد خرائط المعرفة وتقدير حاجات المستفيدين المعرفية، طرق تقييم المعرفة، تنمية مصادر المعرفة وفق حاجات المستفيدين، تحديد الأشخاص الحاملين للمعرفة ومواقعهم، تشخيص المعرفة (تحديد المعرفة المتوافرة وتلك المطلوبة)، نشر الوعي المعرفي لدى الآخرين، التخطيط لإدارة المعرفة (تنقيح المعرفة ومراجعتها وتنميتها وتعديلها)، وإعداد نماذج عمليات المعرفة المختلفة (وضع نموذج يوضح كل عملية).

3- مهارات الإبداع والابتكار:

التفكير المستقبلي لاكتشاف آفاق المعرفة المطلوبة، التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمعرفة، التفكير الابتكاري المنظم للتعامل مع المعرفة، تحديد البدائل الممكنة والمتوقعة لإنجاز العمل، تطوير رؤية جديدة للمعرفة، حل المشكلات المعرفية بطريقة إبداعية غير مألوفة، التعامل مع

الأحداث الجديدة التي تثيرها إدارة المعرفة، إدارة الإبداع، إحداث التغيير المطلوب في بيئة العمل المعرفي، وتطوير ممارسات وآليات جديدة في العمل المعرفي.

4- المهارات الفنية:

التنقيب عن البيانات، التعامل مع مصادر المعرفة وفق تسجيلة مارك 21 العالمية، بناء سياسة تنمية مصادر المعلومات، التعامل مع خطط تصنيف مصادر المعرفة بكفاءة عالية، تسويق الخدمات المعرفية والمعلوماتية، تحديد المصادر المعرفية حسب أهميتها للمستفيدين، بناء سياسة تقييم مصادر المعرفة وتنقيتها، التحليل الموضوعي لمصادر المعرفة، استخدام المكانز بصفة عالية، المعالجة الفنية لمصادر المعرفة الإلكترونية والمطبوعة، تطوير استراتيجيات لاسترجاع مصادر المعرفة، إتقان أساليب تخزين المعرفة، والتعامل مع التشريعات والقوانين الخاصة بالملكية الفكرية وحقوق المؤلفين.

5- المهارات الإدارية:

تحديد أهداف المكتبة وصياغتها في ضوء التغيرات المعرفية السريعة، إتقان مهارات الاتصال الإلكترونية، إعداد الميزانيات التقديرية لإعداد خطة عمل إدارة المعرفة، المقدرة على إدارة التغيير والتغيير الذاتي، تعلم نظم مساندة القرارات المعتمدة على المعرفة، المقدرة على إدارة الأزمات والمخاطر والتهديدات الخاصة بالمعرفة، المقدرة على إدارة الصراع الوظيفي، المقدرة على تحمل مسؤوليات التفويض الإداري، المشاركة في إعداد الهياكل التنظيمية الحديثة التي تتماشى مع البيئة المعرفية المتغيرة، والمقدرة على إدارة الوقت اللازم للقيام بالأنشطة المعرفية المخطط لها.

6- المهارات الأساسية:

العمل من خلال فريق العمل، فهم تكتيكات وجهات نظر الآخرين، الفهم المشترك والثقة المتبادلة مع جمهور المستفيدين، تجسيد ثقافة التعايش داخل المكتبة، مهارات الدعم الجماعي (المشاركة بالمعرفة)، تشخيص نقاط الضعف باعتماد المقارنة مع المكتبات الجامعية الأخرى، وإتقان لغة أجنبية أو أكثر. (لمياء جوينات ، 2009).

ومما سبق نلاحظ أن الكفايات والمهارات المطلوبة في اختصاصي المعلومات في مجتمع المعرفة هي مزيج من مهارات المعرفة والمهارات في مجال الحاسب الآلي وتقنيات المعلومات، والمهارات الفنية والإدارية، والمهارات الشخصية. وذلك لتتوافق مع التوجهات المستقبلية للوصول إلى مجتمع المعرفة.



وهذه المهارات والكفايات هي التي تحدد ما يسمى بالمهارات الإبداعية:

إن الإبداع أصبح هو الميزة التنافسية في عصر يحتاج إلى كثير من المهارات والابتكار التي تمكننا من البقاء في عصر المعرفة. فإعداد اختصاصي المعلومات من خلال تنمية مهارتهم الإبداعية تمثل القوة الرئيسية في ظل اقتصاد المعرفة، والحاجة إلى خيال الإنسان وإبداعاته وخبرته هي السبب في زيادة أهمية قيمة الإنسان في ظل إدارة المعرفة.

لقد تحولت إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة ويعد العنصر البشري أهم العناصر التي تتعامل مع المعلومات والتقنية. وينظر بعض الباحثين إلى إدارة المعرفة على أنها إدارة لسلوك الفرد ومهارته.

وتشير هذه الدراسة أن في بيئة المكتبات الرقمية مهارات إبداعية مطلوب إتقانها لاختصاصي المعلومات كمدراء للمعرفة، هي:

- امتلاك مهارات تشخيص المشكلات المعرفية التي تعترضهم وحلها بطريقة إبداعية.
- النظر للمعرفة بوصفها سلطة وقوة وسلاح.
- القدرة على مواجهة التحديات بروح عالية من الوعي والمسئولية.
- الضبط الانفعالي واعتماد الأسلوب العلمي في مواجهة المشكلات.
- اتجاه الشخصية نحو الإبداع والابتكار.
- رؤية نحو مجتمع ثري بالمعلومات والمعرفة.
- ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة في البيئة الرقمية.
- مهارات إدارة الوقت وضغوط العمل.
- القدرة على التكيف مع التطورات السريعة في مجال المعلوماتية.
- التسويق الذاتي للقدرات والمهارات الإبداعية التي يمتلكها اختصاصي المعرفة.
- الحماس للتعلم المستمر مدى الحياة وإمكانية التعلم بصورة فردية.
- توجيه المستفيدين وتدريبهم على استخدام التقنيات الحديثة.
- رقمنة مصادر المعلومات.
- إتباع أسلوب التفكير النقدي والابتكاري.
- القدرة على التفكير التحليلي.
- التفكير العلمي عند تقييم مصادر الإنترنت.
- استحداث المعارف الجديدة لتحقيق ميزة التنافس ضمن المؤسسات المعلوماتية.

- نقاط قوة ذاتية تتعلق بالإبداع والتفكير الإبداعي والرغبة في التعلم والتحفيز الذاتي.
- تبني الطرق الجديدة في التفكير وتطبيقها كروية مستقبلية في مجتمع المعرفة.

الإبداع سمة استعدادية تضم طلاقة التفكير ومرونته، والأصالة، والتعرف على المشكلات وحلها، وهي قدرات يمكن التدريب عليها من خلال المواقف والأنشطة. فقد جاءت التقنيات الحديثة بتغييرات جذرية على المهارات المهنية والوظيفية حتى أصبح اختصاصي المعلومات يعمل كخبير معلوماتي. والرقى بمهاراته الإبداعية سوف يسهم في رفع مستوى البحث والإنتاجية العلمية والوصول إلى مجتمع المعرفة. (ناريمان اسماعيل متولى، 2008) وحل المشكلات بطريقة إبداعية داخل المكتبات الجامعية ونتج حل المشكلات يكون إبداعياً إذا كان جديداً وله قيمة، سواء بالنسبة للشخص المفكر نفسه أو بالنسبة للثقافة التي يعيش فيها ويكون رافضاً للأفكار التي كانت مقبولة من قبل. (Torrance, 1972).

أما بالنسبة لأساليب تنمية المهارات الإبداعية تتجه معظم الأساليب لتنمية الإبداع لدى الأفراد إلى التدريب لتوليد الأفكار، وتقوم على مجموعة من الخطوات والإجراءات لمواجهة أو حل مشكلات ذات طابع عملي أو علمي، كتطوير أسلوب معين في الإدارة، أو إيجاد أسواق جديدة،... الخ. وبعض الأساليب والطرق الأكثر شيوعاً هي أسلوب العصف الذهني، العصف الكتابي، الإبداع بالحوار، الإبداع بالأسئلة غير المعروفة، والوصول إلى حل جديد ومبدع للمشكلة هو ناتج عملية التفكير الإبداعي (عبد الرحيم، 2012: 3).

ويؤكد Mark أن التحكم إدارياً ومالياً من قبل الآخرين يعوق الإبداع والابتكار في المكتبات، ومن معوقات الإبداع في المكتبات الجامعية الخوف من التغيير، الخوف من الفشل، الحاجة إلى دعم الميزانيات والعوامل التنظيمية مثل عدم وجود دعم للإبداع وغياب المكافآت والحوافز، وكل هذه العوامل تشير إلى أن القيادة والإدارة في المكتبات الجامعية تشكل دوراً مهماً في تحقيق الإبداع في المكتبة أو طمسها. (Mark, Bieraugel, 2015: P354).

وتؤكد الدراسة الحالية أن المهارات الإبداعية لدى اختصاصي المعلومات تجعلهم خبراء معلومات، ومدراء المعرفة ومستشاري معرفة، وهذا ما يوضح أن عمل أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية يعتمد على:

- اختيار واقتناء المجموعات الرقمية وحفظها وتنظيمها وإدارتها في بيئة عمل مناسبة.
- إعداد مخطط فني للمكتبة الرقمية.
- وصف محتوى الأعمال وخصائص كل منها فيما يُعرف بما وراء البيانات.



- تخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية مثل: الإبحار المعلوماتي، وتقديم المشورة،... الخ.
- تصميم واجهة تعامل Interface سهلة التناول عبر الشبكة.
- صياغة المعايير والسياسات التي تضبط العمل داخل الشبكة الرقمية.
- تصميم وصيانة ونقل منتجات معلوماتية ذات قيمة مضافة.
- دعم الحماية للملكية الفكرية في البيئة الرقمية المتشابكة.
- اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق أمن المعلومات.

<http://www.arabcin.net/modules.php?n...=print&sid=999>

وهذا ما يوضح أن الواجبات والمهام التي يجب على أخصائي المعرفة أن يقوم بها في البيئة الرقمية التي سوف تمكنه من تقديم خدمات معرفية متنوعة ولها أهميتها وخصائصها التي تختلف عن الخدمات التي كان يقدمها في البيئة التقليدية، ومن هذه الخدمات:

- تحليل ومعالجة مختلف أنواع مصادر المعلومات.
- الوصول إلى المستفيد المناسب وإمداده بخدمات معلوماتية تتسم بالخصوصية.
- إتاحة المنتجات المعلوماتية وكذلك خدمات المعلومات ذات القيمة المضافة في الوقت والمكان المناسبين.
- البحث عن القيمة الرئيسية لكل معلومة. (نقلا عن: أروى عيسى الياصري، 2009).

إن إتاحة المعلومات والتوسع في استخدامها من خلال شبكة الإنترنت لا يمثل تهديداً على اختصاصي المعلومات، وإنما يوفر لهم فرصاً أكبر حيث أنهم يستطيعون تقديم المساعدات التي يحتاجها مستخدمي التكنولوجيا؛ إلا أن عليهم الآن مواجهة الصعوبات والتغيرات المعقدة لمواكبة الاتجاهات الحديثة في الحصول على المعلومات. فعصر التكنولوجيا الحديثة وعصر الإنترنت الذي نعيشه اليوم يحتم على محترفي هذه المهنة أن يغيروا من أنفسهم كاختصاصيين للمعلومات ليصبحوا مدراء للمعرفة لمواكبة التطور في طريقة الحصول على المعلومات، فعليهم العمل على مصادر المعلومات الرقمية، وتكوين فرق عمل محترفة لوضع الاستراتيجيات التي من شأنها أن تفودهم إلى إدارة وحفظ وخدمات المعرفة. (Sharma, P.L:2005).

ومع تغير دور أخصائي المعلومات في عصر تكنولوجيا المعلومات، نجد أن التكنولوجيا الحديثة أثرت في الدور المنوط بالمكتبي الذي أعيد تعريفه بأنه وسيط للمعلومات، المكتبي الرقمي، المكتبي الكوني، أمين مكتبة المستقبل، أخصائي الشبكات. ومما لاشك فيه أن هذه التسميات تدل على التغير الواضح في مهنة المكتبيين وضحامة الدور الذي يقدمونه في عصر المعلومات.

(نهال فؤاد عوض: <http://www.Alyaseer.Net>).

فالتوجه الحالي يؤكد على تجدد الوظائف التقليدية للمكتبة للتفاعل مع تقنية المعلومات الحديثة وهذا يحتم على اختصاصيي المعلومات مراجعة مهامه التقليدية والقيام بمهام جديدة. باعتبار أن هذه النقلة نحو التقنية تملها الحاجة إلى إعداد كوادر المستقبل للعمل في المكتبات. لأن التحولات السريعة فرضت ظهور وظائف مكتبية جديدة وإلى مهن معلومات جديدة.

وفي الألفية الجديدة سيكون المكتبيون تجسيدا لاختصاصيي المعلومات الرقمية أو عامل المعرفة الرقمية الذي سيضمن أن المكتبات الرقمية تستخدم بفاعلية وبسهولة ويسر. وسيلعب اختصاصيي المعلومات الرقمية ذو المهارات المكتسبة دوراً ذو مغزى ودوراً رائداً في مجتمع المعرفة للألفية الجديدة.

إن تغير الدور الذي يضطلع به المكتبيون واختصاصيي المعلومات في عصر المعرفة والمسئوليات العديدة الملقاة على عاتقهم في البيئة الرقمية تحتم عليهم القيام بأدوار جديدة لمواكبة التغيرات والتطورات التكنولوجية الحديثة وتكفل قيامهم بأعمالهم بكفاءة عالية لخدمة المجتمع في عصر المعرفة. (Hashim, Laili: 2005).

6- استراتيجية المكتبات ومراكز المعلومات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة:

1-1 أهمية التخطيط الاستراتيجي في المكتبات:

تكمن أهمية هذه الدراسة كونها إحدى الدراسات القلائل التي تعالج مثل هذا الموضوع المتعلق بالتخطيط الاستراتيجي في المكتبات باللغة العربية نظراً لحدثة موضوع البحث وقلة الأوراق التي تطرقت له. فقبيل بدء عملية التخطيط الاستراتيجي لأي مكتبة فلا بد من مراجعة المعطيات والاحصائيات المتوفرة عن هذه المكتبة وغير ذلك من مقاييس ومعايير تمثل مدخلاً رئيساً قيماً ومساعداً للتخطيط، إلا أن (كورول، 1998) شددت على ضرورة الإجابة على بعض الأسئلة الهامة قبيل عملية التخطيط لوضع تصور مسبق من أجل البناء عليه أثناء وضع الخطة، سواء الأسئلة المتعلقة بالموارد البشرية في المكتبة أو الإمكانيات والتمويل والخدمات والمستفيدين من الخدمات المكتبية. وللتعرف على هذه الأسئلة للتحقق من الاحتياجات المستقبلية لا بد لنا من الإجابة على ما يلي:

• الموارد البشرية:

- ماهي المهارات التي يجيدها العاملون وهل هناك حاجة مطلوبة لتطوير مهاراتهم مستقبلاً؟
- ما عدد العاملين في المكتبة؟



- هل ستتغير الاحتياجات المستقبلية؟

● الإمكانيات:

- هل تتوفر البنية التحتية من مبان وأثاث وتجهيزات وتكنولوجيا؟
- كيف نقارن مكتبتنا بالآخرين؟
- هل ستتغير الاحتياجات مستقبلاً؟

● التمويل:

- هل تتوفر لدينا الميزانيات اللازمة للتطوير؟
- ما هي التغيرات المالية التي يمكن توقعها في المستقبل؟
- ماذا سنحتاج للمستقبل؟

● الخدمات:

- ماهي الأقسام والخدمات التي يزداد عليها العبء؟
- ما هو مدى المنافسة والتميز؟
- هل هناك مجال للتعاون؟

● المستفيدون:

- من هم المستفيدون الحاليون؟
- من هم المستفيدون المحتملون؟
- هل تلبية احتياجاتهم؟
- هل ستتغير هذه الاحتياجات مستقبلاً؟

لقد أظهرت دراسة عصام عبيد (عصام عبيد، 2006) أن هناك مجموعة من العوامل التي ذكرها في دراسته والتي تشير إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي للمؤسسات ومنها:

- تساعد في التعرف على مسار العمل المستقبلي في المكتبة وتوجيهه.
- تساعد على تطوير وتحسين اتخاذ القرارات وتطوير تقديم الخدمات.
- تطوير أداء المكتبة وتدعيم موقفها التنافسي.
- تحديد وصياغة الغايات والأهداف الاستراتيجية للمكتبة.
- صياغة وتطوير رسالة المكتبة وأهدافها.
- تساهم بالاستجابة لاحتياجات الرواد والقراء.

- تسهم في حل المشكلات التي تواجه المكتبة والتعرف على أوجه الضعف والقوة والتهديد والفرص المتاحة.
- استشعار رياح التغيير والتهديدات التي ستواجه المكتبة مستقبلاً.
- يرسم اتجاهات الخطط المستقبلية التشغيلية منها والمالية للمكتبة.

2-6-2 غايات الخطة الاستراتيجية:

- رفع كفاءة الأداء المهني والإداري في مكتبات الجامعة بهدف تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها بما يساعد المكتبة على تحقيق رسالتها وذلك بالعمل على توفير القوى البشرية المؤهلة.
- مجارات التغيرات التكنولوجية وتطوير برنامج تشغيل المكتبة الإلكترونية والرقمنة والأجهزة والتعرف على المتغيرات التقنية وتطبيقها.
- تدريب وتعليم مستخدمي المكتبة على استخدام المواد القرائية الإلكترونية منها أو التقليدية وكيفية الوصول إليها.
- معالجة القدرة الاستيعابية للزيادة السنوية لنمو المجموعات القرائية وتوفير الحيز والمساحات اللازمة لاستيعاب هذه الزيادة.
- تفعيل دور اللجان في المكتبة وتعزيز فرضية العمل كفريق واحد لضبط الجودة.

3-6-3 الإبداع المعرفي ومساهمته في تنمية الجوانب الابتكارية في المكتبات الجامعية:

تحتاج المؤسسة التي تقدم خدمات للمستفيدين إلى تنمية الجوانب الابتكارية أو إطلاق عنان الإبداع والتفكير الابتكاري خاصة وأن مثل هذه المؤسسات تواجه مشاكل من الناحية التكنولوجية وهذا ما يجعلها تحتاج إلى حلول إبداعية قادرة على التغلب على مثل هذه المشكلات وقد أشار بيتر دراكر إلى أن الإبداع في أي مجال يحتاج إلى الموهبة والبراعة والمعرفة مع توافر عنصر الالتزام والمواصلة، ولعل أهم التحديات التي تواجه المؤسسات في قضية الإبداع المعرفي ما يلي:

- مشاركة الأفكار لدى الأفراد لتجعلها جزء من الذاكرة التنظيمية.
- تشجيع تنمية الأفكار وتشكلها.
- تغليف نتائج المعرفة في عمليات ومنتجات رأس المال الفكري للمؤسسة وهذا لن يتم بدون تدفق المعرفة وتحويلها من معرفة ضمنية إلى صريحة بين الموارد البشرية من خلال تشجيع عملية التجريب وتهيئة المناخ التنظيمي الداعم لممارسات المعرفة. (بيتر دراكر، 2004: 344).



وفي دراسة مهمة عن تنمية التفكير الإبداعي لدى اختصاصيي المعلومات في الجامعات السعودية تطرقت جيهان السيد محمود، إلى أهمية التفكير الإبداعي في حل المشكلات في المكتبات الجامعية بصفة خاصة، إذ تقع عليهم مسؤولية خدمة الباحثين والاسهام بتطوير البحث العلمي، كما تبدو أهمية هذه الدراسة أيضاً فيما تسفر عنه من نتائج يمكن من تطبيقها أن تساعد الباحثين، والمسؤولين الإداريين في المكتبات الجامعية على تصميم برامج تدريبية لأخصائيي المعلومات، لتنمية مهارات التفكير الإبداعي في حل المشكلات لديهم. فضلاً عن المستفيدين الذين يستخدمون هذه المكتبات، إذ أن تطوير مهارات التفكير الإبداعي بالمكتبات في هذه الدراسة ينعكس على مستوى أداء الخدمات، مما يمكنهم من تحقيق أكثر استفادة ممكنة من مقتنياتها وخدماتها. وقد قامت الباحثة بجمع البيانات والحقائق عن الموضوع من الميدان، ووصفها وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها، مستعينةً في ذلك بأداة بحث رئيسة لجمع البيانات، وهي مقياس تم تصميمه بطريقة ليكرت، تم تصميمه لقياس مستوى التفكير الإبداعي في حل المشكلات ومعوقات عملية التفكير الإبداعي في هذه المكتبات. كما تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي لإدراك العلاقة بين متغيرات الدراسة و محاور البحث، ومما انتهت إليه الدراسة عدم توافر أي استراتيجيات واضحة لعملية التفكير الإبداعي في حل المشكلات لدى العاملين بالمكتبات الجامعية السعودية محل البحث، وإنما تمارس هذه العملية بصورة فردية، وبدون تخطيط، وأن مستوى مهارات التفكير الإبداعي في حل المشكلات يميل لدى عينة البحث نحو المستوى المتوسط، كما رصدت الدراسة وجود عدد من المعوقات العقلية والانفعالية والدافعية تحد من مستوى التفكير الإبداعي لدى العاملين بالمكتبات الجامعية في منطقة مكة المكرمة، وأنهم يلمسون وجود هذه المعوقات، وتؤثر على مستوى ممارستهم للتفكير الإبداعي على النحو المطلوب. وقدمدت الدراسة مجموعة من الاقتراحات للتغلب على هذه الصعوبات وتنمية مهارات التفكير الإبداعي في حل المشكلات. (جيهان السيد، 2017).

4-6 أهمية الرضا الوظيفي:

إن دراسة الرضا الوظيفي ذات أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقه نتعرف على مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك التعرف على جوانب القصور ومحاولة تلافياها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات. وعدم الرضا الوظيفي والعلاقات العدائية مع زملاء العمل تؤدي إلى مجموعة متنوعة من السلوكيات

الغير مرغوب فيها في المنظمات، بما في ذلك محاولات التنظيم النقابي، والسرققة، والتأخر. وأن هذه السلوكيات هي مؤشرات لمتلازمة أوسع تسمى السلوك المنحرف في مكان العمل (أو السلوك المؤدي إلى نتائج عكسية). كما يؤدي عدم الرضا إلى الملل الوظيفي، وضعف الأداء في العمل. (مؤيد يوسف نعمة الساعدي 2010: ص ص 8 – 41).

كما أظهرت العديد من الدراسات أن هناك ارتباطاً إيجابياً بين الرضا عن الحياة، الذي يعني مدى رضا الفرد عن حياته بصورة عامة والرضا الوظيفي، والتي تنعكس آثارها على الصحة البدنية والعقلية وطول العمر. ويؤثر أيضاً في تفسير السلوك، إذ أن زيادة الرضا الوظيفي تؤدي إلى تقليل الاحتراق النفسي والفرد الراضي عن عمله أكثر إبداعاً، ولديه مستوى عالٍ من التقدم بصورة عامة، وأن زيادة الرضا تؤدي إلى تقليل دوران العمل، وكذلك انخفاض التغيب، ويعزز الرضا حالات الالتزام التنظيمي لدى الأفراد تجاه المنظمة. والموظفون الراضون يزدون أيضاً من رضا العميل وولاءه.

ويلعب الرضا الوظيفي دوراً مهماً في التنمية المستدامة لأية منظمة، لأن خسارة المنظمة للموظف تعني خسارة للموجودات غير الملموسة التي لا تقدر بثمن، وكذلك في القدرة التنافسية للمنظمة، كما يعد اتجاهاً مهماً يساعد المنظمة على التنبؤ بالسلوك، إذ يؤدي ارتفاع الرضا الوظيفي إلى انخفاض الشائعات في مكان العمل، وقلّة الشكوى من جانب العاملين، ودرجة مقاومة التغيير، وزيادة سلوكيات المواطنة التنظيمية، وانخفاض الصراع. (محمد قاسم القريوتي، 2013).

واعتماداً على ما سبق، فللرضا الوظيفي أهمية كبرى للأفراد والمنظمة، وكذلك للمجتمع، وذلك لأن رضا الفرد عن وظيفته هو الأساس لتحقيق توافقه النفسي والتنظيمي والاجتماعي. فأهميته بالنسبة للفرد، ترفع لديه القدرة على الإبداع والابتكار، والدافع على الإنجاز وتحسين الأداء، والقدرة على تحقيق الملائمة مع البيئة التي يعمل بها. أما أهميته بالنسبة للمنظمة، فهي تقديم خدمات ذات جودة عالية وخفض معدلات دوران العمل والغيابات والتأخير عن مواعيد العمل الرسمي، وزيادة انتماء الأفراد للمنظمة وولائهم، والرغبة القوية للبقاء فيها. أما أهميته بالنسبة للمجتمع، فترتفع معدلات تقديم الخدمات والكفاءة الاقتصادية، وانخفاض معدلات ترك العمل، مما يؤدي إلى الاستقرار الأسري، وتماسك المجتمع وتقدمه.

(Millan, Jose Maria; Hessels, Jolanda; Thurik, Roy; and Aguado Rafael. (2013)



تحليل وعرض ومناقشة النتائج:

أداة الدراسة: بعد الاطلاع على أدبيات الموضوع واستقراء عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة لموضوع الدراسة تم تطوير الاستبيان الذي صمم أن يكون فقراته أسلوبها واضح ومفهوم لأفراد مجتمع الدراسة والاستبيان ينقسم في صيغته النهائية إلى أربعة محاور: المحور الأول يشتمل على البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة، المحور الثاني يشتمل على مفاهيم المعرفة الضمنية والظاهرة لتعزيز المستويات المعرفية والمهارات الكامنة.

أما المحور الثالث يتناول فقرات عن مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة، والمحور الرابع يتناول مهارات العاملين في المكتبة والمحور الخامس يشمل اختصاصيو المكتبة كعمال معرفة، أما المحور السادس والأخير يشمل استراتيجيات المكتبة في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة.

وعينة الدراسة من اختصاصيات المعلومات في المكتبات موضوع الدراسة حيث بلغ عددهن في كل مكتبة تقريباً 120 موظفة تم توزيع النصف بمعدل 60 استبيان لكل مكتبة والعدد الكلي لاستمارات الاستبيان 120 استبانة في المكتبتين.

وللتأكد من صدق وثبات الاستبيان أجريت بعض التعديلات على المفردات من خلال عرضها على بعض المحكمين في جامعة نورة بنت عبد الرحمن وجامعة طيبة بالمدينة المنورة وقد أبدوا ملاحظاتهم القيمة والتي عدلت بموجبها صياغة بعض العبارات وحذف البعض الآخر بما يتلاءم مع البعد الذي ترتبط به.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لخدمة أغراض الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة في الجانب الميداني تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لمعرفة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول التساؤلات المطروحة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)، وقد قامت الباحثة باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية التالية:

1. التكرارات والنسب المئوية: للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها الدراسة.

2. المتوسط الحسابي (mean): وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات), مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي موزون.
3. الانحراف المعياري (standard Deviation): وذلك للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي, ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة, إلى جانب المحاور الرئيسية, فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- لتسهيل تفسير النتائج استخدمت الباحثة الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الاستبانة:
- تم إعطاء وزن للبدائل:
- (موافق بشدة) 5 درجات, (موافق) 4 درجات, (محايد) 3 درجات, (غير موافق) 2 درجة, وأعطيت الإجابة (غير موافق بشدة) درجة واحدة.
- ثم تم تصنيف تلك الإجابات إلى مستويات متساوية المدى من خلال المعادلة التالية:
- طول الفئة = (أكبر قيمة - أقل قيمة) ÷ عدد بدائل الأداة = $5 - 1 = 4$ ÷ 5 = 0.80 لنحصل على التصنيف التالي:

جدول توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة البحث

الوصف	مدى المتوسطات
غير موافق بشدة	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى أقل من 2.60
محايد	من 2.61 إلى أقل من 3.40
موافق	من 3.41 إلى أقل من 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5.00

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف أفراد عينة الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المستقلة المتعلقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، متمثلة في:

جدول رقم (1) توزيع خصائص عينة الدراسة

المتغير	الفئات	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن		جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
التخصص	مكتبات ومعلومات	71.7	43	88.3	53
	دعوه وإعلام	6.7	4	3.3	2
	لغة عربية	5.0	3	1.7	1
	لغة إنجليزية	8.3	5	0	0
	إدارة أعمال	5.0	3	0	0
	أخرى	3.3	2	6.70	4
الدرجة الوظيفية	أخصائي مكتبات	0	0	13.3	8
	مساعد في	0	0	5.0	3
	مفهرس	6.7	4	1.7	1
	أمين مكتبة	45.0	27	63.3	38
	مساعد إداري	23.3	14	5.0	3
	أخرى	25.0	15	11.7	7

يوضح الجدول السابق توزيع أفراد الدراسة وفقاً لمتغيري التخصص والدرجة الوظيفية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية علي النحو التالي:

أولاً: وفقاً لمتغير التخصص

- تبين أن (71%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن تخصصهم مكتبات ومعلومات، وهي الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين وجد أن (8%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الأميرة نورة تخصصهم لغة انجليزية،، في حين وجد أن (2.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الأميرة نورة تخصصات أخرى وهي الفئة الأقل من أفراد عينة الدراسة.

- تبين أن (88.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تخصصهم مكتبات ومعلومات، وهي الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين وجد أن (3.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تخصصهم دعوة وإعلام، و وجد أن (1.7%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تخصصهم لغة عربية، وهي الفئة الأقل من أفراد عينة الدراسة.

ثانياً: وفقاً للدرجة الوظيفية

- تبين أن (45%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن درجاتهم الوظيفية أمين مكتبة، وهي الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، في حين وجد أن (23.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن درجاتهم الوظيفية مساعد إداري، ووجد أن (6.7%) من إجمالي أفراد الدراسة درجاتهم الوظيفية مفرس، وهي الفئة الأقل من أفراد عينة الدراسة.

- تبين أن (63.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية درجاتهم الوظيفية أمين مكتبة، وهي الفئة الأكثر من أفراد الدراسة، ووجد أن (13.3%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية درجاتهم الوظيفية أخصائي مكتبة، في حين وجد أن (1.7%) من إجمالي أفراد الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية درجاتهم الوظيفية مفرس، وهي الفئة الأقل من أفراد عينة الدراسة.

السؤال الأول: ما مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات جامعتي نورة بنت عبد الرحمن
وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

للإجابة على ما مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات جامعتي نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لاستجابات أفراد الدراسة على محور مفاهيم المعرفة (الضمنية والظاهرة)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:



جدول رقم (2) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "مفاهيم المعرفة (الضمنية والظاهرة)"

م	العبرة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	توفر المكتبة ربط العاملين فيها عن طريق شبكة معلومات تسمح بتبادل الأفكار بينهم.	3.53	0.87	9	موافقة	3.53	1.23	9	موافقة
2	تقوم إدارة المكتبة بإجراء محاكاة مع المكتبات الأخرى لتعزيز المستويات المعرفية.	3.68	0.77	8	موافقة	3.68	0.98	7	موافقة
3	تمتلك المكتبة مخزوناً معرفياً كبيراً متاحاً لجميع الأفراد.	3.93	0.86	5	موافقة	3.93	0.83	3	موافقة
4	تسعى المكتبة بفرق العمل ذات التنوع المعرفي لتوليد المعرفة واكتشافها.	3.83	0.69	7	موافقة	3.83	0.96	8	موافقة
5	يملك الأفراد القدرة على تحويل ما يملكونه من معرفة وخبرة إلى نشاطات وتجارب تطبيق على أرض الواقع.	3.88	0.67	6	موافقة	3.88	0.88	6	موافقة
6	تتوفر في المكتبة قواعد بيانات لاختزان المعرفة وتوثيقها.	3.97	0.61	4	موافقة	3.97	0.95	4	موافقة
7	يقوم الأفراد ذوي الخبرة السابقة بتدريب الأفراد حديفي التعيين.	4.08	0.67	2	موافقة	4.08	0.71	1	موافقة
8	يعي أفراد طاقم المكتبة أن نجاح المكتبة في تأدية خدماتها لا يعتمد فقط على سير الإجراءات بدقة وإنما المهارات الكامنة التي يمتلكونها.	4.05	0.65	3	موافقة	4.05	0.92	5	موافقة

م	العبارة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
9	أثناء العمل كفريق يتم تبادل الخبرات والمعرفة بين العاملين.	4.17	0.74	1	موافقة	4.13	0.81	2	موافقة
	المتوسط العام	3.90	0.48	موافقة	3.89	0.66	موافقة		

يتضح من الجدول السابق ما يلي:-

أولاً: يتضمن محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") على (9 فقرات، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع الفقرات بالمحور بدرجة موافق، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.53 إلى 4.20) بشكل إجمالي من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة في جامعتي الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، والإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) وتشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة")، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.53 إلى 4.20)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") قد بلغ (3.90) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لذلك المحور (3.89) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، ترتيباً تنازلياً كما يلي:

1- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (9) وهي "أثناء العمل كفريق يتم تبادل الخبرات والمعرفة بين العاملين" بالمرتبة الأولى وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.74) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثانية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.81) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.



2- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (7) وهي "يقوم الأفراد ذوي الخبرة السابقة بتدريب الأفراد حديثي التعيين" بالمرتبة الثانية وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.67) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الأولى وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.71) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

3- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (8) وهي "يعي أفراد طاقم المكتبة أن نجاح المكتبة في تأدية خدماتها لا يعتمد فقط على سير الإجراءات بدقة وإنما المهارات الكامنة التي يمتلكونها" بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.65) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الخامسة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.92) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

4- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (6) وهي "تتوفر في المكتبة قواعد بيانات لاختزان المعرفة وتوثيقها" بالمرتبة الرابعة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.61) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.95).

5- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (3) وهي "تمتلك المكتبة مخزوناً معرفياً كبيراً متاحاً لجميع الأفراد" بالمرتبة الخامسة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.86) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثالثة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.83) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

6- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (5) وهي "يملك الأفراد القدرة على تحويل ما يملكونه من معرفة وخبرة إلى نشاطات وتجارب تطبق على أرض الواقع" بالمرتبة السادسة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.67) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.88).

7- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (4) وهي "تسعى المكتبة بفرق العمل ذات التنوع المعرفي لتوليد المعرفة واكتشافها" بالمرتبة السابعة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.69) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت

عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثامنة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.96) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

8- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (2) وهي "تقوم إدارة المكتبة بإجراء محاكاة مع المكتبات الأخرى لتعزيز المستويات المعرفية" بالمرتبة الثامنة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (0.77) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة السابعة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.98) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

9- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (1) وهي "توفير المكتبة ربط العاملين فيها عن طريق شبكة معلومات تسمح بتبادل الأفكار بينهم" بالمرتبة التاسعة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.87) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (1.23).

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (مفاهيم المعرفة "الضمنية والظاهرة") قد بلغ (3.90 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور (3.89 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

السؤال الثاني: ما مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في مكتبات جامعتي الأميرة نورة بنت عبدالرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

للإجابة على ما مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة في المكتبات في مكتبات جامعتي نورة بنت عبد الرحمن و الإمام محمد بن سعود الإسلامية فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على محور مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:



جدول رقم (3) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة"

م	العبرة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	توفر المكتبة الخدمات التي تسهل على الباحثين الوصول إلى احتياجاتهم من الأبحاث بسهولة ويسر (سواء خدمات إرشادية أو خدمات معلوماتية أو تكنولوجية أو إلكترونية).	4.23	0.59	1	موافق بشدة	4.53	0.57	1	موافق بشدة
2	لدى المكتبة البنية التحتية المطلوبة لتبني إدارة المعرفة.	3.97	0.76	3	موافقة	3.82	0.89	2	موافقة
3	تشجيع المكتبة قيام أنشطة وفعاليات ومؤتمرات يتم تبادل الخبرات والمعرفة.	4.13	0.72	2	موافقة	3.90	0.75	3	موافقة
	المتوسط العام	4.11	0.54		موافقة	4.08	0.57		موافقة

يتضح من الجدول السابق ما يلي:-

يتضمن محور (مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة) (3) فقرات، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على (1) فقرة من فقرات المحور بدرجة موافق بشدة وهي الفقرة رقم (1) حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.53) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة لجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن (4.23) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5) و تشير إلى خيار (موافق بشدة) على أداة الدراسة، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على فقرتين من فقرات المحور بدرجة موافق، وهي الفقرات رقم (2-3) حيث بلغت متوسطاتها الحسابية (4.13، 3.97) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة لجامعة الأميرة نورة بنت

عبدالرحمن، (3.82،4.53) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) وتشير إلى خيار (موافق بشدة) على أداة الدراسة.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.82 إلى 4.53)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة) قد بلغ (4.11) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لذلك المحور (4.08) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق بشدة) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور (مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة) من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، ترتيباً تنازلياً كما يلي:

- 1- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (1) وهي "توفر المكتبة الخدمات التي تسهل على الباحثين الوصول إلى احتياجاتهم من الأبحاث بسهولة ويسر (سواء خدمات إرشادية أو خدمات معلوماتية أو تكنولوجية أو إلكترونية)" بالمرتبة الأولى وبدرجة موافق بشدة، بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.59) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.57).
- 2- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (3) وهي "تشجيع المكتبة قيام أنشطة وفعاليات ومؤتمرات يتم تبادل الخبرات والمعرفة" بالمرتبة الثانية وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.72) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثالثة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.75) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- 3- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (2) وهي "لدى المكتبة البنية التحتية المطلوبة لتبني إدارة المعرفة" بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.76) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثانية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط



حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.89) وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (مدى توفر متطلبات إدارة المعرفة) قد بلغ (4.11 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور (4.08 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق بشدة) على أداة الدراسة.

السؤال الثالث: ما مدى توفر المهارات الإبداعية التي يمتلكها اختصاصيو المعلومات كمدراء للمعرفة والتي تبني عمليات إدارة المعرفة في مكتبات جامعتي نورة بنت عبد الرحمن و الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

للإجابة على ما مدى توفر المهارات الإبداعية التي يمتلكها اختصاصيو المعلومات كمدراء للمعرفة في مكتبات جامعتي نورة بنت عبد الرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على محوري مهارات العاملين في المكتبة، اخصائيو المكتبة كعمال معرفة، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

جدول رقم (4) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "مهارات العاملين في المكتبة"

م	العبارات	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يملك الأفراد مهارات عالية تمكنهم من تبني عمليات إدارة المعرفة بسهولة.	4.07	0.69	5	موافق	3.83	0.78	4	موافق
2	يملك الأفراد المهارات التنقيحية الأساسية اللازمة لتبادل المعرفة وتسيير أمور العمل كمجتمع معرفي واتخاذ القرارات المناسبة التي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة ومباشرة.	4.08	0.70	4	موافق	3.77	0.81	5	موافق
3	يتميز الأفراد بقدرتهم على تحمل العبء وضغوط العمل وامتلاكهم فن التعامل مع الأشخاص.	4.12	0.72	3	موافق	3.98	0.85	2	موافق

م	العبارة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية		
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
4	لدى الأفراد قدرة على تعلم كل ما هو جديد تقبل التغيير في المكتبة.	4.22	0.45	2	موافق بشدة	3.93	0.80	3
5	لدى الأفراد القابلية للتعلم المستمر.	4.32	0.60	1	موافق بشدة	3.98	0.81	1
	المتوسط العام	4.16	0.56	موافق	موافق	3.90	0.70	موافق

يتضح من الجدول السابق ما يلي:-

يتضمن محور (مهارات العاملين في المكتبة) على (5) فقرات، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على (2) من فقرات المحور بدرجة موافق بشدة وهي الفقرات رقم (4-5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، حيث بلغت متوسطاتها الحسابية (4.32، 4.22) وهذه المتوسطات تقع بالفئة الخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (4.21 إلى 5) و تشير إلى خيار (موافق بشدة) على أداة الدراسة، بينما جاءت استجابات أفراد الدراسة على (3) فقرات من فقرات المحور بدرجة موافق وهي الفقرات رقم (1-2-3) حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.77 إلى 4.12) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) و تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (مهارات العاملين في المكتبة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.77 إلى 4.32)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة والخامسة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (مهارات العاملين في المكتبة) قد بلغ (4.16 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور (3.90 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور (مهارات العاملين في المكتبة) من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، ترتيباً تنازلياً كما يلي:

1- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (5) وهي "لدى الأفراد القابلية للتعلم المستمر" بالمرتبة الأولى وبدرجة موافق بشدة، بمتوسط حسابي (4.32) وانحراف معياري (0.60) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.81).

2 - جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (4) وهي "لدى الأفراد قدرة على تعلم كل ما هو جديد تقبل التغيير في المكتبة" بالمرتبة الثانية وبدرجة موافق بشدة، بمتوسط حسابي (4.22) وانحراف معياري (0.45) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، وبمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.80) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

3- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (3) وهي "يتميز الأفراد بقدرتهم على تحمل العبء وضغوط العمل وامتلاكهم فن التعامل مع الأشخاص" بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.72) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثانية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.98) وانحراف معياري (0.85) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

4- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (2) وهي "يتملك الأفراد المهارات التنقيحية الأساسية اللازمة لتبادل المعرفة وتسيير أمور العمل كمجتمع معرفي واتخاذ القرارات المناسبة التي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة ومباشرة" بالمرتبة الرابعة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.70) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الخامسة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.81) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

5- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (1) وهي "يتملك الأفراد مهارات عالية تمكنهم من تبني عمليات إدارة المعرفة بسهولة" بالمرتبة الخامسة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.70) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الرابعة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.78) وفقاً لآراء عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (مهارات العاملين في المكتبة) قد بلغ (4.16 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لذلك المحور (3.90 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

جدول رقم (5) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "إحصائيو المكتبة كعمال معرفة"

م	العبرة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	يملك العاملون معرفة حول موارد المكتبة المادية والبشرية اللازمة والمتوافرة وكيفية إدارتها.	3.63	0.76	3	موافق	3.87	0.68	2	موافق
2	يملك العاملون معرفة حول الرصد الوثائقي للمكتبة وخدماتها وإنجازاتها.	3.60	0.87	4	موافق	3.90	0.66	1	موافق
3	القدرة على التفكير التحليل والنقاد واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتشارك المعارف والخبرات بينهم وبين المستخدمين.	3.83	0.74	2	موافق	3.77	0.83	4	موافق
4	القدرة على استخدام المكتبة الرقمية والإلمام بكل ما هو جديد في مجالها.	3.55	0.95	5	موافق	3.83	0.83	3	موافق
5	الثقافة التكنولوجية وتتمثل في معرفة كيفية استخدام وسائل تقنيات المعلومات والاتصالات بمختلف أشكالها في اكتساب المعرفة.	3.90	0.63	1	موافق	3.75	0.82	5	موافق
المتوسط العام		3.70	0.61	موافق		3.82	0.63	موافق	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:-

أولاً: يتضمن محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) على (5 فقرات، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات المحور بدرجة موافق، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.55 إلى 3.90) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) وتشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين (3.55 إلى 3.90)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) قد بلغ (3.70) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور (3.82) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، ترتيباً تنازلياً كما يلي:

1- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (5) وهي "الثقافة التكنولوجية وتتمثل في معرفة كيفية استخدام وسائل تقنيات المعلومات والاتصالات بمختلف أشكالها في اكتساب المعرفة" بالمرتبة الأولى وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.63) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الخامسة وبنفس درجة الموافقة، بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.82) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

2- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (3) وهي "القدرة على التفكير التحليل والناقد واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتشارك المعارف والخبرات بينهم وبين المستفيدين" بالمرتبة الثانية وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.74) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الرابعة وبنفس درجة الموافقة، بمتوسط حسابي (3.77) وانحراف معياري (0.83) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

3- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (1) وهي "يملك العاملون معرفة حول موارد المكتبة المادية والبشرية اللازمة والمتوافرة وكيفية إدارتها" بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.76) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثانية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.68) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

4- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (2) وهي "يملك العاملون معرفة حول الرصد الوثائقي للمكتبة وخدماتها وإنجازاتها" بالمرتبة الرابعة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.87) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الأولى وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.66) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

5- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (4) وهي "القدرة على استخدام المكتبة الرقمية والإمام بكل ما هو جديد في مجالاتها" بالمرتبة الخامسة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.55) وانحراف معياري (0.95) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثالثة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.83) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (أخصائيو المكتبة كعمال معرفة) قد بلغ (3.70 درجة من 5) وفقاً وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور (3.82 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

السؤال الرابع: ما التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات مكتبات جامعتي نورة بنت عبدالرحمن و الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة؟

للإجابة على "ما التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات مكتبات جامعتي نورة بنت عبدالرحمن وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة" فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة على محور التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات مكتبات جامعتي



نورة بنت عبدالرحمن والإمام محمد بن سعود الإسلامية في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (6) استجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات محور "التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة"

م	العبرة	جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن				جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
		المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
1	تدعم إستراتيجية المكتبة روح الإبداع والكفاءات لدى موظفيها.	3.85	0.86	4	موافق	3.73	0.94	9	موافق
2	تقدير سياسية المكتبة على تفويض الموظفين لاتخاذ القرارات في حل المشكلات التي تواجههم.	3.75	0.95	10	موافق	3.70	0.91	10	موافق
3	تشجيع سياسة المكتبة الموظفين على تبادل خبراتهم وتعدد اجتماعات دورية لبحث الإنجازات وتبادل الخبرات.	3.75	0.89	9	موافق	3.57	0.91	11	موافق
4	تدعم إستراتيجية المكتبة خطة إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى الميزة التنافسية وتحقيق الأهداف.	4.03	0.51	1	موافق	3.78	0.92	7	موافق
5	زيادة اهتمام إدارة المكتبة بتكنولوجيا المعلومات لتهيئة أرضية مناسبة لتنمية الإبداع والابتكار.	4.02	0.54	2	موافق	3.85	0.88	3	موافق
6	إدارة تتسم بالمرونة واللامركزية لتنمية إبداع العاملين.	3.57	1.03	11	موافق	3.75	0.95	8	موافق
7	النظرة العامة للمهنة تحدد مستوى الرضا الوظيفي في عصر إدارة المعرفة.	3.85	0.82	3	موافق	3.82	0.83	6	موافق
8	يقابل الامتياز المهني بشيء من التقدير من الرؤساء في العمل يمثل الرضا الوظيفي.	3.82	1.00	7	موافق	3.83	0.85	5	موافق

9	ينعكس نشاط المكتبات ومدى تقديمها للخدمات بإبداعية على الشعور بالرضا الوظيفي.	3.85	1.02	5	موافق	4.00	0.84	1	موافق
10	مناخ العمل يساعد على بذل أقصى جهد ممكن ويحقق أكبر قدر من المزايا.	3.85	1.10	6	موافق	3.93	0.99	2	موافق
11	تتيح إدارة المكتبة الفرصة لمناقشة مشكلات العلم وتطوره وبالتالي الشعور بقدر كبير من الانسجام والتعاون مع زملاء العمل وانعكاس ذلك على الشعور بالرضا الوظيفي.	3.82	1.05	8	موافق	3.85	0.95	4	موافق
المتوسط العام		3.83	0.62	موافق		3.80	0.77	موافق	

يتضح من الجدول السابق ما يلي:-

يتضمن محور(التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة) على (11) فقرة، وجاءت استجابات أفراد الدراسة على جميع فقرات المحور بدرجة موافق، حيث تراوحت متوسطاتها الحسابية بين (3.57 إلى 4.03) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة نورة بنت عبدالرحمن و الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي والتي تتراوح ما بين (3.41 إلى 4.20) و تشير إلى خيار(موافق) على أداة الدراسة.

ثانياً: وتشير النتيجة السابقة إلى وجود تقارب في استجابات عينة أفراد الدراسة على محور(التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة)، حيث أن المتوسط الحسابي لهم يتراوح ما بين(3.57 إلى 4.03)، وهذه المتوسطات تقع بالفئة الرابعة من فئات المقياس المتدرج الخماسي، ويلاحظ أن متوسط الموافقة العام على عبارات محور (التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة) قد بلغ (3.83) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام لتلك المحور(3.80) درجة من (5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.



ثالثاً: يتضح كذلك من الجدول أنه يمكن ترتيب عبارات محور (التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة) من وجهة نظر أفراد الدراسة أنفسهم، ترتيباً تنازلياً كما يلي:

1- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (4) وهي "تدعم إستراتيجية المكتبة خطة إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى الميزة التنافسية وتحقيق الأهداف" بالمرتبة الأولى وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.51) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة السابعة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.78) وانحراف معياري (0.92) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

2 - جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (5) وهي "زيادة اهتمام إدارة المكتبة بتكنولوجيا المعلومات لتهيئة أرضية مناسبة لتنمية الإبداع والابتكار" بالمرتبة الثانية وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري (0.54) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثالثة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.88) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

3- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (7) وهي "النظرة العامة للمهنة تحدد مستوى الرضا الوظيفي في عصر إدارة المعرفة" بالمرتبة الثالثة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.82) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة السادسة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.83) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

4- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (1) وهي "تدعم استراتيجيات المكتبة روح الإبداع والكفاءات لدى موظفيها" بالمرتبة الرابعة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.86) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة التاسعة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.94) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

5- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (9) وهي "ينعكس نشاط المكتبات ومدى تقديمها للخدمات بإبداعية على الشعور بالرضا الوظيفي" بالمرتبة الخامسة وبدرجة موافق،

بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.02) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الأولى وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.84) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

6- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (10) وهي "مناخ العمل يساعد على بذل أقصى جهد ممكن ويحقق أكبر قدر من المزايا" بالمرتبة السادسة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (1.10) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثانية وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (0.99) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

7- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (8) وهي "يقابل الامتياز المهني بشيء من التقدير من الرؤساء في العمل يمثل الرضا الوظيفي" بالمرتبة السابعة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.00) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الخامسة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.85) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

8- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (11) وهي "تتيح إدارة المكتبة الفرصة لمناقشة مشكلات العلم وتطويره وبالتالي الشعور بقدر كبير من الانسجام والتعاون مع زملاء العمل وانعكاس ذلك على الشعور بالرضا الوظيفي" بالمرتبة الثامنة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.05) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الرابعة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.85) وانحراف معياري (0.95) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

9- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (3) وهي "تشجيع سياسة المكتبة الموظفين على تبادل خبراتهم وتعدد اجتماعات دورية لبحث الإنجازات وتبادل الخبرات" بالمرتبة التاسعة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.89) وفقاً لآراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الحادية عشر وبنفس درجة



الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.91) وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

10- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (2) وهي "تقدير سياسية المكتبة على تفويض الموظفين لاتخاذ القرارات في حل المشكلات التي تواجههم" بالمرتبة العاشرة وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.95) وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، وأفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.91).

11- جاءت استجابات أفراد الدراسة على الفقرة رقم (6) وهي "إدارة تتسم بالمرونة واللامركزية لتنمية إبداع العاملين" بالمرتبة الحادية عشر وبدرجة موافق، بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.03) وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين جاءت تلك الفقرة بالمرتبة الثامنة وبنفس درجة الموافقة، وبمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (0.95) وفقاً لأراء أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

نستخلص مما سبق أن المتوسط العام لاستجابات أفراد الدراسة على محور (التوجهات المستقبلية لاستراتيجيات المكتبات في تنمية الإبداع والابتكار وانعكاسه على مستوى الرضا الوظيفي في عصر المعرفة) قد بلغ (3.83 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، في حين بلغ المتوسط العام (3.80 درجة من 5) وفقاً لوجهة نظر أفراد عينة الدراسة بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، والتي تشير إلى خيار (موافق) على أداة الدراسة.

توصيات الدراسة:

أمكن التوصل إلى مجموعة من المقترحات المبنية على النتائج الموضوعية التي توصلت إليها الدراسة؛ بالإضافة إلى المقترحات والآراء الخاصة للباحثين والتي من شأنها أن تسهم في تعزيز دور إدارة المعرفة في التحول والتغيير بالنسبة لاختصاصيي المعلومات كمدراء للمعرفة لتحقيق التحول الرقمي والإبداعي وانعكاسه على الرضا الوظيفي في عصر المعرفة، وهذه التوصيات تكون علامات في طريق التطبيق.

- ضرورة إدراك مفهوم إدارة المعرفة، وأهميتها وكيفية تطبيقها في المكتبات الجامعية ووضع حلول للعديد من التحديات التي تواجه هذه المكتبات وتحول دون وصولها إلى مستوى فكري معرفي متطور، إلى جانب نشر الوعي المعرفي بأهمية تطبيق إدارة المعرفة بالمكتبات الجامعية كمدخل للجودة وتحسين الأداء المؤسسي، وزيادة قدرتها على الإبداع والابتكار الرقمي.

- اختيار النمط القيادي المبدع للقيادات العليا بالمكتبات الجامعية حيث تأثيراته تكون أكثر إيجابية على ممارسات إدارة المعرفة بنوعها الضمني والصريح، فهو يمنح العاملين الحرية الكافية للتفكير والتصرف بعيداً عن التعقيد والبيروقراطية، ومواجهة التحديات أثناء أداء أعمالهم، فالقيادة المناسبة هي التي تتصف بالقدرة على تحديد الرؤية المشتركة للأخرين، وتكون قدوة للعاملين بموضوعيتها في الحكم واتخاذ القرارات المرنة والتفاعلية.
- قيام المنظمات التي ترغب الوصول إلى مستويات مرتفعة من الإبداع الإداري أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير الثقافة التنظيمية الملائمة والمشجعة للإبداع، ولذلك يجب على الإدارة الاهتمام بتعيين مهام ومسؤوليات تتفق مع قدرات ومهارات الموظفين، وربطها كذلك بنظام حوافز يتفق مع الحاجات الفعلية لهم، وتعيين أهداف واضحة وواقعية للأداء، وأهداف صعبة ولكن مقبولة لتشجيع الإبداع والابتكار، مع التأكيد على توفير معلومات مرتدة عن التقدم في تحقيق الهدف، وذلك من خلال الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية بين العاملين والإدارة، واستغلالها وتعزيزها من خلال تظافر الجهود، والعمل بروح الفريق، وسهولة الاتصال، والانسجام بين أهداف الفرد والإدارة، لتقديم إسهامات تصب بمصلحة الهيئة، فضلاً عن كونها تزيد الرضا الوظيفي للعاملين.
- تشجيع التنافس والإبداع بين الموظفين في الهيئة، وكذلك إفساح المجال لذوي المهارات والكفاءات للترقي، والمشاركة الفعالة في وضع الخطط والأهداف الاستراتيجية للمنظمة، مما يدعم الشعور بالرضا الذي يستقيه الفرد من وظيفته، وللوصول بالكفاءة إلى أحسن صورها؛ لا بد أن تهتم المنظمات بتشجيع الإبداع بجانبه الإداري والفني، مثل إدخال الأفكار الجديدة، والأساليب التي تؤدي إلى الإنتاج العالي، والإسهامات المضافة، والطرق الخلاقة والمختصرة والمبسطة في الأداء وذلك لأن الرضا الوظيفي يعد مؤشراً مهماً للرضا عن الحياة، والتحدي العقلي هو عامل أساسي فيه. وبالتالي؛ فإن الطريقة الأكثر فعالية التي يمكن للمنظمة تعزيز الرضا الوظيفي لموظفيها، هو تعزيز التحدي العقلي في وظائفهم، والطريقة الأكثر أهمية التي يستطيع معظم الأفراد من خلالها تحسين رضاهم الوظيفي، هي البحث عن العمل الذي يشكل تحدياً عقلياً.
- العمل على تأسيس وحدة إدارية خاصة بإدارة المعرفة، تابعة لعمادة شؤون المكتبات بالجامعات يكون هدفها إعداد مبادرات لتطبيق إدارة المعرفة من خلال وضع مخطط استراتيجي لإدارة المعرفة، وإعداد تقارير سنوية حول نتائج تنفيذ هذا المخطط، ويكون من ضمن مهام هذه الوحدة الإدارية تطوير الأداء الفردي والتنظيمي وتحقيق جودة المكتبات الجامعية في أداء المهام والخدمات للوصول إلى التميز والتنافسية وذلك من خلال وضع آلية واضحة وفاعلة لدعم وتحفيز عملية التميز والإبداع لدى العاملين في المكتبة الجامعية.
- الاهتمام بتطوير قدرات العاملين وتنمية مهاراتهم وخبراتهم من خلال تفعيل برامج التدريب الداخلي والخارجي، والتعليم المستمر، وتقييم الأداء، وتقديم مكافآت مجزية للعاملين في مجال المعرفة لدعم تعزيز الثقافة الإبداعية والجودة الشاملة من خلال الرضا الوظيفي والرضا عن الأداء المؤسسي.



- ضرورة تعزيز ثقافة تبادل المعرفة وإمكانية تحقيقها للابتكار التنظيمي من خلال تحفيز العاملين وتصميم الاخلاقيات المهنية والاجتماعية وذلك بالسعي إلى تحويل المكتبات الجامعية إلى منظمات مبدعة تواجه متغيرات العصر لتحسين إدارة كياناتها ومخرجاتها وأفرادها ومستخدميها.
- مراجعة مؤسسات المعلومات مجتمع الدراسة خططها الإستراتيجية فعلياً وبشكل حقيقي، والقيام بتعديل صياغة وتصميم الرؤية والرسالة والأهداف بناء على أسس علمية ووفق معايير سليمة، وأن تتبنى الفكر الاستراتيجي في كل قسم أو إدارة أو برنامج أو مشروع في تلك المؤسسات، على أن تكون نابعة من الرؤية والرسالة للمؤسسة الأم.
- استفادة مؤسسات المعلومات من تجارب الجامعات أو المراكز والهيئات التي تنتهي إليها، والتي تمارس بالفعل عمليات التخطيط الاستراتيجي في ظل وجود عمادة أو إدارة للجودة والاعتماد الأكاديمي -فيما يخص الجامعات- وتبنى سياسية الجودة الشاملة والتخطيط الاستراتيجي داخل مؤسسات المعلومات بطريقة منهجية على اعتبار أنها جزء من العملية التعليمية والبحثية وشريك أساسي فيها وليست منفصلة عنها.
- على المكتبات الجامعية الراغبة في تطبيق إدارة المعرفة أن تحدث تغيير في ثقافة العاملين فيها إلى الأفضل، وتغيير الثقافة ينحصر تحت ثلاثة أمور هي:
 - تهيئة العاملين لتزويد المعرفة الخاصة بهم.
 - الاستعداد في استثمار إدارة المعرفة.
 - الاستعداد في استقبال معرفة الآخرين.
- ضرورة تبني استراتيجية واضحة لعملية ممارسة مهارات التفكير الإبداعي وخلق ثقافة محفزة ومشجعة وداعمة للإبداع والابتكار الرقمي في المكتبات الجامعية في عصر المعرفة، وتوفير الدعم لرعاية الأفكار المبدعة وتشجيع المبدعين في المكتبات الجامعية من خلال الإدارة المعرفية الخلاقة.

مراجع الدراسة:

المراجع باللغة العربية:

1. أحمد حسين المصرى (2008). اخصائى المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية: تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات ومراكز المعلومات المصرية. إشراف محمد فتحى عبد الهادى، زينب محمد محفوظ. جامعة حلوان: كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات. رسالة ماجستير، 2008.
2. أروى عيسى الياسرى (2009). برامج تأهيل أخصائيو المعلومات في مواجهة العصر الرقمي. -Cybrarians Journal-. ع 21 (ديسمبر 2009).
3. أمنية مصطفى صادق (2008). الملامح المستقبلية لمهارات خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في عصر مجتمع المعرفة. بحث مقدم في المؤتمر الخامس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية بعنوان "دور مؤسسات المعلومات في المملكة في عصر مجتمع المعرفة: تحديات الواقع وتطلعات المستقبل" الذى عقد في جدة من 28-29 أكتوبر 2008.
4. إيمان أبو خضير (2009). تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي (أفكار وممارسات). المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية. -الرياض: معهد الإدارة العامة.
5. بهجة بومعرافي (2008) التأهيل الأكاديمي لأخصائى المعلومات في الإمارات: ضرورة المستقبل. -مجلة المكتبات والمعلومات العربية-. س28، ع3 (يوليو 2008)؟
6. بيتر دراكر (2004) فن القيادة، ترجمة عبد الهادي الميداني. -الرياض: مكتبة العبيكان.
7. جيهان السيد محمود (2017) مستوى التفكير الإبداعي في حل المشكلات لدى العاملين في المكتبات الجامعية بمنطقة مكة المكرمة: دراسة ميدانية. 0. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، مج4، ع2 (أكتوبر - ديسمبر 2017) صلاح الدين لكبيسي (2005). إدارة المعرفة. -القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
8. حباينة محمد (2014) تفاعل المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية داخل المؤسسة ودوره في إنشاء القمية: دراسة حالة OTA
9. اوراسكيوم تيليكوم الجزائر. -مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة العدد30، 2014.
10. حسانة محي الدين (2003). اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. -مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-. مج9، ع2 (سبتمبر 2003). - (تاريخ الاطلاع: 10-5-1429هـ). - متاح في: متاح في: http://www.kfnl.gov.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/M9-2/MagPages/7.htm



11. حسنين رجب عيد الحميد. (2008) المكتبات الرقمية: التخطيط والمتطلبات. -
Cybrarians Journal. ع 15 (مارس 2008).
12. حمد إبراهيم العمران (2009). الكفايات الأساسية اللازمة لاختصاصيي المعلومات في
الجيل الثاني من مؤسسات المعلومات. بحث مقدم في المؤتمر العشرون للاتحاد العربي
للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان " نحو جيل جديد من نظم المعلومات
والمختصين: رؤية مستقبلية" الذي عقد في الدار البيضاء من 9-11 ديسمبر 2009.
13. جاسم جرجيس، خالد عتيق عبد الله (2013) المهارات والكفايات المهنية الواجب
توافرها في خريجي أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية. - بحث مقدم إلى
المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان " مهنة
ودراسات المكتبات والمعلومات: الواقع والتوجهات المستقبلية. _ المدينة المنورة من 26-27
نوفمبر 2013.
14. ضر لفردي (2009) إدارة المعرفة ومكتبات القرن الواحد والعشرين. - المؤتمر العشرون
للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمختصين
:رؤية مستقبلية. - الدار البيضاء -9-11 ديسمبر 2009م.
15. ربيعي عليان (2012) إدارة المعرفة. _ ط2. _ عمان: الأردن دار المسيرة.
16. سالم محمد السالم (1427). التطوير المهني للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات. -
الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
17. صالح درويش معمار (2003). نحو تطوير العمل الإبداعي. - مجلة جامعة أم القرى
للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. - مج 15, ع 2 (يوليو 2003): 156-180.
18. طاهر ناظم الزهيري، متاح في:
<http://www.drtazuhairi.com/2016/04/blog-post.html>
19. عبد الرحيم عبد الرحيم محمد (2017) التفكير الإبداعي ودوره في تحليل المشكلات
وصناعة واتخاذ القرارات تاريخ الاطلاع 2017/11/20 متاح في
<http://dr-ama.com/?P=158>
20. عبد اللطيف صوفي (2007). المكتبيون والتكوين في العصر الرقمي. بحث مقدم في
المؤتمر الثامن عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان "مهنة المكتبات
وتحديات الواقع والمستقبل ودورها في الوصول الحر للمعلومات العلمية" الذي عقد في
جدة من 17-20 نوفمبر 2007.

21. لعربي بن حجار ميلود (2011). أدوار اختصاصي مركز مصادر التعلم في عصر التكنولوجيا الحديثة. - Cybrarian Journal - ع 25 (يونيو 2011).
22. عصام احمد فريجات. إعداد القوى العاملة لمجتمع المعلومات. - مجلة المعلوماتية. - ع 19 (سبتمبر 2007).
23. عماد الصباغ (2009) "إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات". متاح في: www.escwa.un.org/divisions/forums/ictd/topic.asp?TOPIC.
www.escwa.un.org/divisions/forums/ictd/topic.asp?TOPIC_ID
24. عمر جرادات (2013) أثر المعرفة التشاركية والذاكرة التنظيمية على جودة القرارات الإدارية في المكتبات الجامعية الرسمية الأردنية. - مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الرابع والعشرون. - المدينة المنورة 2013 م / 1435 هـ - ص ص 1651-1667.
25. غادة عيد المنعم محمد موسي (2010). الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 16، ع 2 (يونيو- نوفمبر 2010).
26. لطيفة على الكميثي (2007). أمين مكتبة المستقبل. - المعلوماتية. - ع 20 (ديسمبر 2007).
27. لمياء محمد عثمان على (2009). تأهيل أخصائي المعلومات للتفاعل مع الجيل الجديد من نظم المعلومات. بحث مقدم في المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان " نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية" الذي عقد في الدار البيضاء من 9-11 ديسمبر 2009.
28. لمياء جوينات (2009) تنمية الموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات في الوطن العربي في ضوء إدارة المعرفة. بحث مقدم في المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بعنوان " نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية" الذي عقد في الدار البيضاء من 9-11 ديسمبر 2009.
29. متولي النقيب (2013) دور عمليات إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم والتعلم: دراسة وصفية تحليلية لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية. - مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الرابع والعشرون. - المدينة المنورة 2013 م / 1435 هـ - ص ص 1589-1626.
30. محمد إبراهيم حسن محمد (2006) محمد إبراهيم حسن محمد. تأثير البيئة الرقمية على إعداد اخصائي المعلومات:التحديات والتطلعات. - العربية 3000. - ع 1.



31. محمد فتحي عبد الهادي، (2008). القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بمصر: دراسة لسوق العمل وبرامج الإعداد والتدريب في ضوء التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية بحث مقدم في مؤتمر "القوى العاملة في الأرشيفات والمكتبات ومراكز المعلومات" الذي عقد في أبو ظبي من 19-21 فبراير 2008.
32. محمد فتحي. عبد الهادي (2007) اختصاصي المعلومات العربي ودوره الجديد في إدارة المعرفة: خطط وبرامج التأهيل والتدريب اللازمة لاستيعاب الأنشطة المستحدثة. بحث مقدم في ملتقى بعنوان "المعلومات في عصر الرقمنة وحاجات سوق العمل: مواكبة المتطلبات في مجالات التدريس والتدريب وتشبيك المؤسسات" الذي عقد في القاهرة من 23-25/12/2007.
33. محمد فتحي عبد الهادي،. (2007) مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
34. محمد قاسم القريوتي، (2013). نظرية المنظمة والتنظيم، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
35. محمود قطر،. إدارة المعرفة أم معرفة الإدارة؟. في: الملتقى العربي لأساليب الإدارة الحديثة بالمكتبات. الإسكندرية: 2005.
36. مؤيد يوسف نعمة الساعدي (2010)، الدور التفاعلي لإدارة المعرفة عبر إدارة علاقات الزبون في النجاح المنظمي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من الإدارات العليا والوسطى في المصارف العراقية الخاصة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد 12، عدد 1، ص 8 – 41.
37. ناريمان إسماعيل متولى (2008). الإبداع في علم المعلومات والمكتبات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
38. ناريمان إسماعيل متولى (2008) الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات. مج 4 في: التعليم والتدريب في مجال المكتبات والمعلومات/ تحرير اللجنة العلمية للنشر. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. 11-75.
39. ناريمان إسماعيل متولى (2001). الاتجاهات الحديثة في تأهيل العاملين في مجال المكتبات والمعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية. - س 21، ع 2 (ابريل 2001).
40. نزهة الخياط (2009). نحو إعادة بناء مهن المكتبات والمعلومات في العالم العربي على ضوء التغييرات التكنولوجية والمعرفية من خلال صياغة دليل موحد للكفاءات والقدرات. - بحث مقدم في المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)

- بعنوان " نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية" الذي عقد في الدار البيضاء من 9-11 ديسمبر 2009.
41. نعيمة حسن جبر رزوقي (2004). الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. -مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية-. مج 10, ع 2 (سبتمبر 2004): 105-123.
42. نهال فؤاد عوض.، التنمية المهنية لأخصائي المكتبات في البيئة الرقمية. - في: منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات. <http://www.Alyaseer.Net>.
43. نوال عبد الله (2013) إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: دراسة حالة: المكتبة المركزية لجامعة حلوان. - مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الرابع والعشرون. - المدينة المنورة 2013م/ 1435هـ- ص ص 1541-1565.
44. هدي سالم سعيد العيسائي،، بشري سيف محمد الخضرمي (2009). واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الأكاديمية بجامعة السلطان قابوس. في المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) "نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية" الذي عقد في الدار البيضاء 9-11 ديسمبر 2009.
45. هند علوي (2008). تكوين المختص في المعلومات واقتصاد المعرفة. - Cybrarians Journal-. ع 17 (ديسمبر 2008).
46. وحيد. قدورة (2007) دور المكتبيين واخصائي المعلومات في مجتمع المعلومات. بحث مقدم في ملتقى بعنوان "المعلومات في عصر الرقمنة وحاجات سوق العمل: مواكبة المتطلبات في مجالات التدريس والتدريب وتشبيك المؤسسات" الذي عقد في القاهرة من 23-25/12/2007.

المراجع الأجنبية:

47. Chowdhury, G.G and Chowdhury, Sudatta. (2003) "Digital libraries and the information profession" in: Introduction to Digital libraries. London: facet,.
48. Daft, Richard L. (2001) Organization Theory and Design, 9/d., South-Western College Publishing, U.S.A
49. Gerolimos, Michalis and Rania Konsta (2008) Librarians' skills and qualifications in a modern information environment. - Library Management. - vol. 29, no.8/9 (2008): 691-699



50. Gerolimos, Michalis (2009). Skills developed through library and information science education.- Library Management.- vol.58, no.7 (2009): 527-540
51. Hashim, Laili and Mokhtar, Wan Nor Haliza Wan.(2005) Trends and issues in preparing new era librarians and information professionals. International Conference on Libraries University Sains Malaysia Libraries 14th – 16th March 2005.
52. Koenig ,M.E.D (2008) Education for Knowledge Managements & Use, Vol.19,No.1,P.18-23
53. Macaulay, Jennifer(2009)Technical skills & the librarian. From Blog: Life as Know It 15th July 2009. [http://www. Scruffyner. Wordpress.com/2006/07/22/learning-to-be-a-librarian/](http://www.Scruffyner.Wordpress.com/2006/07/22/learning-to-be-a-librarian/)
54. Mol, M. J., & J. Birkinshaw (2008) Giant Steps in Management: Innovations that Change the Way We Work. London: FT Prentice Hall
55. Sharma, P.L.(2005) Changing Role of Librarians in Digital Library Era and need of Professional skills, Efficiency & Competency. 2005. <http://www.hdl.handle.net/1849/407>
56. Evans, Karen et al. (2002) Working to Learn: transforming learning in The workplace /Edited by Karen Evans, Phil Hodgkinson, Lorna Unwin London: Biddles Ltd, Guildford and King's Lynn.
57. Goetting , Denise (2004) Attitudes and Job Satisfaction in Louisiana Library Work Places , Louisiana Libraries , Vol.67, No.1(Summer 2004) P.12-17
58. Hashim, Laili and Mokhtar, Wan Nor Haliza Wan.(2005) Trends and issues in preparing new era librarians and information professionals. International Conference on Libraries University -Sains Malaysia Libraries 14th – 16th March 2005.
59. Hislop, D.,(2013) Knowledge management in organizations: Acritical introduction , 3rd.Uk: oxford university press
60. Johannsen, Carl Gustav (2000): Total Quality Management in a Knowledge, Management Perspective , Journal of Documentation , Vol. 56, No.1 , ERIC NO: E1608496.
61. Maesaroh, Imas & Paul Genoni.(2010) An investigation of the continuing professional development practices of Indonesian academic libraries.- Library Management.- Vol. 31, Iss. 8/9
62. Mark Bieraugel (2015) Managing library innovation using the lean start up method, library Management , vol 36 ,Iss 4/5, PP.351-361

63. Millan, Jose Maria; Hessels, Jolanda; Thurik, Roy; and Aguado Rafael. (2013). Determinants of job satisfaction: A European comparison of self-employed and paid employees. *Small Bus. Econ.*, 40, pp. 651-670.
64. Missingham, Roxanne.(2006) Library and information science skills for twenty – first century professionals.- Library Management.- vol. 27, no. 4/5 (2006): 257-268
65. Omotayo ,Fummilola olubunmi (2015) Knowledge Management as an important tool in Organisational Management: A review of literature, University of Nebraska-Lincoln,
66. P, Heila (1994) The Creative and Innovative University Library, PhD. Dissertation Abstracts, University of Pretoria, South Africa, DAI-A 55//2.,P.3673
67. Sarrafzadeh, M.(2005).The implications of knowledge management for the library and information professions. *actKM Online Journal of Knowledge Management*, Volume2, Issue 1, 2005. p 95.
68. Schmidt, brian (2017) Information Specialists and data Librarian Skills, ANDS Australian national data service 2017/12/15 تم الاطلاع
في: <http://www.ands.org.au/working-with-data/data-management/overview/data-management-skills/information-specialists-and-data-librarian-skills>
69. Torrance , P.E.(1972) can we teach children to think creatively? *Journal of Creative behavior* ,6,236-262

