

## المبحث الثاني عمال المعرفة بالمكتبة الجامعية

لقد ولى زمن الحديث عن المكتبة الجامعية كمجرد مكان لحفظ المجموعات من كتب، مجلات، والمصادر الأخرى وإتاحتها للقراء، فهي اليوم تعتبر نظاماً معلوماً بتطور بخدماتها المتنوعة التي تقدمها وبفروعها المترابطة، ولا تقف عند هذا الحد بل تطورت إلى نظام لإدارة المعرفة حيث أصبحت إدارة المعرفة الحل الذي استعانت به المكتبات بالدول المتقدمة لتحقيق النجاح التنظيمي والنجاح في إدارة رصيدها الفكري بطريقة فعّالة، وتوفير المعلومة المناسبة للشخص المناسب في وقتها المناسب. ومن أجل مواكبة التغيير السريع وتحقيق التميز والجودة الشاملة في الخدمات لا بد من استغلال جميع الإمكانيات والموارد المتاحة لها شريطة أن يركز هذا الاستغلال على المعرفة وإدارة رأس المال الفكري لضمان النجاح وتجنب الأخطاء وازدواجية العمل وغيرها. نتعرف من خلال هذا المبحث على بعض المفاهيم التي لها علاقة بالمكتبة الجامعية ودورها في إدارة المعرفة وعلى رأسها عمال المعرفة.

### ماهية المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية أحد المعايير الأساسية التي يتم عن طريقها تقييم الجامعات والاعتراف بها على المستويات الأكاديمية، الوطنية، الإقليمية والدولية، فهي تستمد وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، وبالتالي فإن أهدافها هي أهداف الجامعة نفسها والتي تتركز في التعليم، والبحث وخدمة المجتمع وتزويده بالمختصين والفنيين والمهنيين في كل المجالات. فهي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى، طلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة التدريس، فضلاً عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة<sup>(1)</sup>. فالمكتبات الجامعية ليست ذات

(1) حسناء محبوب محمود. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمراكز للمعلومات:

استقلال إداري، وهي من خدمات الجامعة، مهمتها الرئيسية إعطاء قيمة لمصادر المعلومات ومن ثمة إتاحة الوثائق الضرورية للأساتذة والطلاب والباحثين. وانطلاقاً من وظيفتها الجامعية أو الأكاديمية المتمثلة في مساعدة الجامعة في أداء مهمتها سواء في البحث أو التعليم، حيث تقدم خدماتها للمستفيدين، فهي تعمل على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها والتي تنشط في إطارها داخل الجامعة، فالمكتبة الجامعية تظل أقرب المرافق لخدمة المجتمع الأكاديمي وتسعى لتقديم الأفضل من خلال رسالتها التعليمية، بجانب عملها الكلاسيكي الذي ينحصر في الإطار المكاني للحفظ والتخزين. تضطلع بمهام أخرى تتمثل في تقديم خدمات فعالة ودقيقة في أقصر وبأقل جهد وتكلفة للمستفيدين.

وللمكتبات الجامعية ثلاث وظائف رئيسية مستمدة من وظائف الجامعة وهي : التعليم، البحث العلمي وخدمة المجتمع، فلكل جامعة برامجها الأكاديمية الخاصة في مجال التدريب والتأهيل، كما أنّ لها برامجها في مجال البحث العلمي والدراسات العليا، هذا بالإضافة إلى دورها الفعّال في خدمة البيئة المحيطة بمختلف جوانبها وأبعادها، ولهذا يجب على مكتبة الجامعة أن تسعى إلى خدمة هذه البرامج الثلاثة بفاعلية من خلال تقديم ما يلزمها من مصادر وخدمات مكتبية<sup>(1)</sup>.

### أهداف المكتبة الجامعية:

تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيق أهداف محددة انطلاقاً من الرسالة الأساسية التي تؤديها ومن أهم الأهداف التي تسعى لتحقيقها<sup>(2)</sup>:

مراجعة علمية. وقائع المؤتمر الثامن للاتحاد العربي للمعلومات حول تكنولوجيا المعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة 1- 4 نوفمبر 1998. (القاهرة: الدار اللبنانية، 1999). ص 261.

(1) ربحي مصطفى عليان. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. (عمان: دار الصفا، 2005). ص 39

(2) منتديات التسير على متاح الخط <http://www.alyaseer.net.vbshonithreed> بتاريخ

- توفير مصادر المعرفة الإنسانية لخدمة التخصصات العلمية المختلفة بالجامعة
- تطوير النظم المكتبية بما يتفق مع التطورات الحديثة في مجال خدمات المكتبات والمعلومات.
- تقديم الخدمات المعلوماتية لتيسير سبل البحث والاسترجاع وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهرس، بيليوغرافيات، أدلة، كشافات وغيرها.
- تبادل مطبوعات الجامعة مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.
- إعداد برامج تعريفية للطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات المتوفرة.
- تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الرد على الاستفسارات وإيصال الطلب في أسرع وقت ممكن. تهيئة المناخ المناسب داخل المكتبة للدراسة والبحث.

### الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية:

تتمثل الإدارة العلمية للمكتبات الجامعية في الأساليب والمناهج التي تستخدم لتحقيق أهداف المكتبة وذلك بتوظيف الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة في إنجاز الأعمال المكتبية وإدارة مختلف العمليات الإدارية والتقنية بما يضمن الفعالية في العمل، وحدد كثير من الكتاب مثل: أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي عناصر الإدارة العلمية<sup>(1)</sup> في النقاط التالية:

#### 1- التخطيط:

ويتمثل في تحديد الاحتياجات العامة للمؤسسة الأم وهي الجامعة وما تصبوا إلى تحقيقه من الأهداف، في ظرف زمني معين، وعلى ضوء احتياجات الجامعة تحدد المكتبة طريقة العمل والخطة التي تنتهجها لتحقيق تلك الأهداف أو الاحتياجات، فعلى سبيل

(1) أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الاكاديمية الشاملة.

(القاهرة: مكتبة غريب، 1987). ص 23

المثال تحدّد الجامعة عدد الطلبة الجدد الذين سينضمون بالجامعة بمختلف الأقسام والتخصصات وبناء على هذه المعلومات يتم التخطيط للسياسية المنتهجة في تزويد المكتبة الجامعية واقتناء الكتب للمكتبة المركزية ومكتبات الأقسام حسب الإحصائيات الخاصة بالتسجيل ويتضمن التخطيط حصر وتحديد الحاجة للمعلومات بالنسبة للمستفيدين ويمكن تحديد أهمية التخطيط في الآتي<sup>(1)</sup>:

- أ - يحدّد مراحل العمل والخطوات الواجب اتباعها لتحقيق الأهداف.
- ب - يهتم بتوفير الإمكانيات المختلفة المطلوبة وسبل الحصول عليها وتوفيرها.
- ج - يحقق الرقابة عند التنفيذ ويسهل المتابعة ومعالجة المشكلات.
- د - يحقق نوعاً من الأمن النفسي للأفراد والجماعات والمؤسسات.
- هـ - عملية فكرية تتبع المنهج العلمي في دراسة المشكلات وحلّها.

## 2- التنظيم:

وهو تقسيم الأعمال والوظائف بين مختلف الأقسام الإدارية والتقنية للمكتبة مع تحديد المسؤوليات داخل كل القسم بهدف إيجاد هيكل ذي فاعلية وكفاءة ليحقق أهداف العمل على أحسن وجه، وتتميز المكتبات الجامعية عن غيرها من المؤسسات لأنّها تجمع وتنسق جهود مجموعة عمال تختلف تخصصاتهم ومستوياتهم ومهامهم مما يستدعي وضع طريقة للتنسيق بين هذه الفئات من العاملين وتكوين سلسلة من المهام لتحديد أهداف المكتبة<sup>(2)</sup>. ويقدم التنظيم للمكتبات الجامعية فوائد كثيرة أهمها:

- أ - يجعل التنظيم كل موظف في المكتبة يعرف الأنشطة التي يجب أن يقوم بها ويعرف كذلك موقعه ومكانه في التنظيم العام.
- ب - يحدد التنظيم علاقات العمل داخل المكتبة ومن خلاله يعرف كل موظف علاقاته

(1) ربيحي عليان، النجداوى. مرجع سابق. ص 284

(2) أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي. مرجع سابق. ص 82

برؤسائه ومرؤوسيه وزملائه في العمل. يوحد الجهود العاملة ويؤدي إلى علاقات سليمة ومرغوبة بين العاملين.

ج- التنظيم الجيد يعطي كل موظف السلطة الضرورية للقيام بعمله.

د- يحقق التنظيم الجيد أفضل استخدام للطاقات البشرية والإمكانات المادية المتوفرة.

هـ- يعالج التنظيم ازدواجية العمل في المكتبة.

و- يساهم التنظيم في زيادة خبرات ومهارات العاملين.

ز- يساعد التنظيم في تسهيل واجبات الإدارة في عملية الإشراف والرقابة.

### 3- التوظيف:

ويتمثل في اختيار الموظفين الأكفاء من المتخصصين في المكتبات والمعلومات، والتخصصات التقنية الأخرى بما يتماشى مع طبيعة الأعمال المنجزة في المكتبة الجامعية والخدمات المقدمة للمستفيدين ويستحسن أن تطبق اللوائح التي تحدّد المؤهلات والخبرات المطلوبة لكلّ مترشح أو طالب للتوظيف في المكتبات الجامعية.

### 4- التوجيه:

يتمثل في القرارات الإدارية والأوامر الرسمية التي تحدد إطار العمل في المكتبة وتشمل الإدارة والتوجيه الآني للعمل في المكتبة وكذلك الرؤية المستقبلية لرسم خطوات العمل ومراحله. والتوجيه من أسس إدارة العمل المكتبي خاصة في المكتبات الجامعية لأنها تعمل ضمن مخططات مبنية على المعطيات الحالية والتصورات المستقبلية لاحتياجات المستفيدين من الخدمات<sup>(1)</sup>.

(1) أحمد بدر، محمد فتحي عبدالهادي. مرجع سابق. ص 83

### الهيكل التنظيمي للمكتبات الجامعية:

يتميز عادة الهيكل التنظيمي في المكتبات الجامعية بالشكل الهرمي، فيكون عميد المكتبة على رأسه لكونه المسؤول الأول عن الإدارة والتخطيط والمتابعة للعمل بمختلف أقسام المكتبة ويليه مسئولو المكتبات ورؤساء الأقسام في المكتبة وهم يشرفون بدورهم على تسيير العمل بالأقسام التي يرأسونها كقسم التزويد، الإجراءات الفنية الجرد، التسجيل وقسم تقنية المعلومات، الإدارة والسكرتارية وتوجد في كل قسم من هذه الأقسام فئات أخرى من الموظفين وهكذا نلاحظ أنّ أسلوب الهيكل الهرمي وإن كان يعتبره البعض تقليدياً ولم يعد يتماشى مع تطور العمل المكتبي لأنه يجعل كل قسم مغلقاً عن سائر الأقسام الأخرى وهو يتنافى مع مبدأ التنسيق والتكامل والتداخل أحياناً في انجاز الأعمال المكتبية وتقديم الخدمات.

ويعدّ الهيكل التنظيمي الأكثر استعمالاً لتحديد الشكل الإداري العام في المكتبة الجامعية فهو يبين العلاقة بين الأقسام والوحدات وفروعها ويحدد وظائف ومهام كل منها، كما تبين السلطة وتطبيقها بين الأقسام والأفراد من القمة إلى القاعدة، وللهيكل التنظيمي فائدة في الكشف عن مواطن الخلل والضعف في تأدية الوظائف على مستوى خدمات المكتبة الجامعية وهو ما يتيح إمكانية التصحيح والتقويم من طرف الإدارة المسؤولة.

### عمال المعرفة بالمكتبات الجامعية:

لا تستطيع أي مكتبة جامعية أن تقدم خدمة متميزة وفعالة دون وجود عدد مناسب من الأفراد الأكفاء من منطلق أن الوظيفة الرئيسية للمكتبة تركز على خدمة المجتمع المحلي والخارجي، لذا تحتاج إلى عمال على درجة عالية من الكفاءة والخبرة والفعالية، ولأن نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على ما تقدمه لمجتمعها من خدمة، وتشير الأدبيات وعلى نطاق واسع أن عمال المعرفة (Knowledge Works) هم شريحة من بين اختصاصي المكتبات.

فعندما كتب دركر (Drucker) حول عمل المعرفة فإنه تطرق إلى تطبيق المعرفة وليس المعرفة في ذاتها، بغرض استغلال التطبيق الفعال لزيادة إنتاجية العمل المعرفي<sup>(1)</sup>، كما أن عمل عمال المعرفة وبحسب رأي بيتر والذين جاءوا من بعده واتبعوا هذا النهج من بعده مثل: (Reich)<sup>(2)</sup> و(رضية آدم)<sup>(3)</sup> فإن الاختصاصيين المهنيين ومخرجات عملهم ينبغي إدارتها والسيطرة عليها لتلبية أهداف المنظمة، اعتقدوا أن توسيع فرص التعلم ستخلق جيلاً من الأفراد المتعلمين وذوى معرفة ويصبحون طبقة جديدة من العاملين في المعرفة. كما إن الاستثمار في رأس المال من أجل الحصول على المعرفة يحتاج إلى أشخاص عاملين في المعرفة من أجل تطبيق معرفتهم ووضعها موضع التنفيذ عند نداء الحاجة.

وكذلك تطرق أحمد بدر لتعريف عمال المعرفة المكتبة" بأنهم مجموعة الأفراد المشاركون في رسم وتنفيذ أهداف سياسات ونشاطات المكتبة الجامعية والحاصلون لمؤهلات علمية ومهنية متنوعة تمكنهم من أداء مختلف الخدمات"<sup>(4)</sup> وعادة ما يرتبط عدد العمال بحجم وطبيعة المكتبة بجانب عوامل أخرى تتمثل في: عدد المقتنيات السنوية للمكتبة عدد مجتمع المستفيدين ومدى إسهام المكتبة في برامج التدريس والبحث العلمي.

إن تحقيق التقدم والاستمرارية في ظل بيئة ديناميكية يستلزم توافر قدرة عالية على توقع التغيرات وسرعة التعامل معها، هذا الأمر يستوجب على المكتبة الجامعية أن تمتلك القدرة على التجاوب السريع مع رياح التغيير، هذا الأمر لا يمكن تحقيقه من دون توفر فريق عمل يتميز بالفعالية والمرونة مع فلسفة التغيير التي تحاصر عملهم والانتقال من

(1) Drucker, P.F. (1999) "Knowledge-worker productivity: the biggest challenge", California Management Review, Vol. 41 No. 2.

(2) Wolff, E.N. (2006), "the growth of information workers in the US economy", Communication of the ACM, Vol. 48 No. 10.

(3) رضية آدم. فلسفة التغيير والتشوير في علوم المعلومات والمكتبات: نموذج معياري. مرجع سابق. ص5.

(4) أحمد بدر. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4 (القاهرة: دار غريب، 2001) ص105.

إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة. يمكن القول أن التغيير نحو إدارة المعرفة في المكتبة الجامعية هو مجهود يهدف إلى تحسين قدرة المكتبة على حل المشاكل واتخاذ القرارات اعتماداً على المعرفة من خلال أحداث تطوير شامل في مناخ العمل مع التركيز على زيادة فعالية العمال بتشجيعهم على الإبداع والعمل الجماعي.

ويمكن الإشارة إلى تميز عمال المعرفة في تخصص علوم المعلومات والمكتبات على خلاف المهن الأخرى من ناحية: العلمية الأكاديمية والمهنية على السواء خلاف معظم العلوم الأخرى بتركيز على العلمية الأكاديمية أو المهنية، ويقصد بالعلمية إنتاج المعرفة من خلال مدارسها الفكرية، أما المهنية فعلم المكتبات والمعلومات تمتلك خاصية مهارات وأدوات التنظيم المعرفي وهي مستودعات للمعرفة الإنسانية، ويجب على إدارة الجامعة متمثلة في إدارة المكتبة مراعاة خصوصية مهنة المكتبات وقدرتها على التغيير. ويستطيع عمال المعرفة من اختصاصي المكتبات والمعلومات انتزاع مكان الريادة كقادة لمجتمعات المعرفة حيث يقومون بإحداث استخدام فعال ومؤثر عبر التدريب والمتابعة لضمان استخدام المعرفة بفعالية من قبل المستفيدين. وتتلخص قيم عمال المعرفة من المكتبيين وأهدافهم في مجتمع المعرفة برغبتهم في سرعة الوصول للمعلومات والاهتمام بتلبية احتياجات المستفيدين باستخدام المعرفة، إضافة إلى معرفة كيفية تفعيل المعرفة الشخصية وأيضاً القدرة على التعاون وتقاسم المعارف الشخصية المكتسبة.

ويلعب عمال المعرفة بالمكتبات أدواراً مادية مهمة تتمثل في: الضبط المادي والفكري للمصادر المعلومات والبحث الفعال عن رؤوس الموضوعات في قواعد البيانات، وكذلك الأدوار القيادية التوجيهية والإرشادية التي لا تقوم فقط على التفسير وترجمة قيمة المعرفة الصريحة التي يسهل إيجادها بل يتعدى ذلك إلى تفسير مختلف عمليات إدارة المعرفة من إنتاج ومشاركة. ومن أجل تقديم الخدمة للمستفيدين والاستجابة لاحتياجاتهم يتوجب على المكتبة تسهيل مهمة عمال المعرفة في حرية الوصول للمعلومات على مستوى الجامعة أو مع الجامعات الأخرى عبر البرامج التعاونية وتزويدهم بها، ومن خلال دعم وتنظيم أولويات المعلومات للطلبة والأساتذة عبر التعاون، إضافة إلى

تزويدهم بالمعلومات حول الخدمات التعليمية والبحثية التي يمكن أن تساعدهم في حل المشكلات اليومية.

إن عمال المعرفة من اختصاصيي المكتبات يوظفون بمهمة بناء شبكة العمل المعرفي وتقوية النسيج الاجتماعي في مجتمعاتهم وهذه من أهم الغايات في مجتمع المعرفة. وإضافة إلى الدور الاجتماعي لعمال المعرفة من اختصاصيي المكتبات، فمن الضروري أن يشارك عمال المعرفة بالمكتبات في بناء هذا المجتمع من خلال دورهم المؤثر في إنتاج المعلومات والمعارف وفي تحقيق المنفعة الاقتصادية، وبناء قواعد البيانات بمختلف أنواعها، وإنشاء وتصميم المواقع على الويب، ومنافذ العمل والتعلم التعاوني والتشاركي التي تسخرها للمستفيدين والباحثين، وبناء أدوات ووسائل البحث والاسترجاع عبر تقنيات المعلومات.

فإن عمال المعرفة من اختصاصيي المكتبات مطالبون بتطبيق ما تعلموه من أخلاقيات التعامل مع المعلومات والمعرفة من تقديم المعلومات الصحيحة المفيدة دون تحيز لفكر معين، مع الحفاظ على حقوق الملكية، وكذا الأخذ في الاعتبار قيم المجتمع، وعادات المستفيدين، وصولاً إلى تعليم ثقافة المعرفة وتشجيع اكتساب المعرفة والعمل بها في إطار جماعي تعاوني.

أن جزءاً كبيراً من إدراك واستيعاب مجتمع المعرفة يقع على عاتق عمال المعرفة من اختصاصيي المعلومات والمكتبات وعليهم أن يكونوا قادرين على إدراك وفهم أحوالهم ووضعهم الخاص تماشياً مع اتجاهات المجتمع الأكاديمي، وأن يتم وضع الإستراتيجيات من أجل تحقيق الفوائد والمنفعة التي تساهم في تكوين وبناء مجتمع المعرفة.

### خصائص عمال المعرفة:

مهنة المعلومات هي المهنة التي جمعت بين العلمية بشقيها الأكاديمي والتطبيقي وبين الطابع المهني المهاراتي الصرف في معادلة جادة، وفي ذلك يتغلب المشتغلون في المجال على العقبات التي تقابلهم. مما أكسب عمال المعرفة في مجال المكتبات بعض الخصائص التي نعبر عنها بالشكل أدناه



شكل رقم (8): خصائص عمال المعرفة من اختصاصي المكتبات والمعلومات

وبالتعليق على الرسم أعلاه نذكر التفاصيل أدناه:

- المعرفة التخصصية وتصف المعرفة في مجتمع المعرفة بأنها معرفة تخصصية ذات مستوى رفيع وطابعها تطبيقي كمهنة المهندسين والمحاسبين وغيرهم.
- انتهاء عمال المعرفة إلى كيان تخصصي متعلم تقدم من خلاله خدماتهم للمجتمع، لان المكتبة المتعلمة هي عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم ومع المعرفة الموجودة، ولهم المقدرة في اكتشاف المعرفة وإنتاجها وتطبيقها.
- طبيعة عمل عمال المعرفة في المكتبات عبارة عن فرق عمل واحدة، لأننا نعلم بأن الناس يعملون معا للقيام بالأعمال سواء كانت من حيث التسلسل أو عندما يكون الزمن للإنجاز قصيراً.
- استغلال تقنيات الاتصال والمعلومات: يمكن اختصاصي المعرفة خاصية استعمال تطبيقات تقنية الاتصال في تطبيقاتهم العملية في تطوير أداء المهنة، فالمكتبات بحاجة إلى أن تتأقلم مع المستجدات التقنية، وتحتاج إلى موظفين ماهرين في استخدام التقنيات الحديثة لمساعدتها على مواجهة التحديات التقنية المتسارعة.

- الذكاء الشعوري والقدرة في التعامل مع المتغيرات: ويظهر ذلك في الاستفادة من العولمة ومتابعة ما يحدث في العالم فور حدوثه، وبفضل شبكة الإنترنت تتواصل مع المستفيدين ومنتجي المعرفة .
  - حل المشاكل المعقدة ومواجهة التحديات: في الوقت الذي تكون فيه أنشطة مجتمع المعرفة تعتمد على المعرفة المتجددة باستمرار، فإن توزيع ونشر المعرفة التي يحتاجها المستفيدون القي على عاتق عمال المعرفة فهم كيفية تشخيص المشاكل ومن ثم إيجاد الحلول للمستفيدين.
  - الدافعية لتنفيذ الجديد: إن طبيعة عمل عمال المعرفة بالمكتبات تتطلب نمواً مستمراً في مكنون التميز وفي تطوير المعلومات والمهارات لديهم، وبما أن التطورات التقنية تدعو العاملين في المعرفة إلى التغيير باستمرار في طريقة إنجاز عملهم فإن هؤلاء الأفراد عليهم التقاط الجديد من التقنيات المساعدة في إنجاز مهامهم.
  - أدوار عمال المعرفة في مجتمع المعرفة: يجب على عمال المعرفة من اختصاصي المكتبات والمعلومات في مجتمع المعرفة أن يضعوا نصب أعينهم أنهم غير معنيين فقط بإيجاد المعلومات عبر مراجع قاعدة البيانات، ولكن يجب عليهم أن يكونوا قادرين على إيجادها أولاً من خلال تقدير الفائدة، الكفاءة العالية في تقدير احتياجات المستخدمين، والقدرة على اختيار مزودي المعلومات، إضافة إلى القدرة على تأسيس معايير جديدة لتقرير نوعية المعلومات والقدرة على إدارة الوقت.
- يرى الباحث من خلال قراءة خصائص عمال المعرفة ينبغي عليهم القيام بما يلي:
- إدارة وترقية مصادر المعلومات التقليدية والرقمية وكذا مواقع الويب، عبر الإمكانيات والموارد المتاحة. تحسين العلاقات مع البيئة الخارجية بالمساهمة في إعداد وتنفيذ الدروس والدورات التدريبية بالتنسيق مع الأقسام الأكاديمية. وتوظيف التقنية في كل الأعمال المكتبية ومساعدة الباحثين والمستفيدين على فهم احتياجاتهم والوصول إليها باستخدام التكنولوجيا، تدريب المستفيدين على اكتساب مهارات البحث والتعلم الأمثل ونشر ثقافة المعرفة التعامل مع المستفيد في الاستفادة من التقنية في عقد جلسات التفكر الفردية والعصف الذهني.

إن التغيرات الطارئة على التكنولوجيا وتغير الاحتياجات وغيرها قد أثرت في دور عمال المعرفة من الاختصاصيين في المكتبات والمعلومات، مما أدى إلى حدوث إعادة تعريف الاستراتيجيات والوظائف، بل المهنة بأكملها.

### أدوار مستحدثة لعمال المعرفة بالمكتبات:

يتصور البعض أن المستفيدين سوف يحصلون على المعلومات بأنفسهم عبر تنوع خيارات التكنولوجيا ودون الحصول على مساعدة، وبالتالي انكماش أدوار المكتبيين. غير أن التعقيد الناتج عن الغرق المعلوماتي من جهة، والبحث عن خلاصة المعرفة والخبرة لتحقيق الكفاءة العلمية من جهة أخرى جعل التعامل مع المعلومات يحتاج إلى درجة قصوى من التنظيم، وهذا ما يناط به عمال المعرفة اختصاصيو المعلومات وهم أهل لذلك من ناحية المعرفة العلمية والعملية ويسعون لتطوير أدائهم في مجتمع المعرفة، ولهذا فإن لهم أدواراً إضافية كما يلي:

- دوره معلماً: يتعاون عمال المعرفة من اختصاصي المعلومات مع الطلبة والأساتذة في تحليل الاحتياجات التعليمية والمعلوماتية من أجل تجهيز الإجابة عنها بدقة، وكمعلم كفو يجب أن يكون على دراية بالأساليب الحديثة في التعليم والتعلم وتطبيقها في المواقف التي تعتمد على وصول المستفيد للمعلومة في مصادرها المختلفة وتقومها وتطبيق المعرفة الجديدة، ويتطلب دوره كمعلم أن يكون عارفاً بالمناهج ومشاركاً فاعلاً في فريق التعليم. كما عليه أن يطور مهاراته ومعرفته من أجل العمل بشكل فاعل مع الأساتذة والطلبة من أجل زيادة فهمهم وتزويدهم بمهارات متقدمة في الثقافة المعلوماتية والتكنولوجية.
- دوره شريكاً تعليمياً: يشاركون في تحديد الروابط بين احتياجات المتعلمين المعلوماتية ومحتوى المنهج ومصادر المعلومات الإلكترونية، ويقوم بدور قيادي في تطوير السياسات والممارسات والمناهج التي توجه الطلاب إلى تطوير القدرات المعلوماتية والاتصالية، ويعمل بشكل وثيق من خلال التزامه بالعملية التعاونية مع كل الأفراد في تصميم المهام التعليمية وتقومها وفي تحقيق التكامل بين القدرات المعلوماتية والاتصالية اللازمة.

• دوره كقائد للمعرفة: من منطلق الريادة والخبرة في مجال الوصول إلى مصادر المعلومات وتقويمها، ونشر الوعي لدى المعلمين والمتعلمين من خلال العلاقة التعاونية معهم، وفي تشكيل إستراتيجيات المستفيدين في مجال اختيار المعلومات والوصول إليها وتقويمها سواء كانت داخل المكتبة أو خارجها.

هذه الأدوار تتطلب وجوداً فعالاً لعمال المعرفة من اختصاصي المكتبات والمعلومات كوسيط بشري، فهم الوجه، المرشد، والمعلم الناقد. خاصة إذا تكلمنا عن التحول من المعلومات إلى المعرفة.

### خدمات المكتبة الجامعية للمستفيدين في مجتمع المعرفة:

إن موقف المكتبة الجامعية من مجتمع المعرفة بدأ مع التحول الكبير الحاصل في الاتصال المركز على الإنترنت والذي أدى بدوره إلى التحول من الملموس إلى الافتراضي، التعليم عن بعد تقديم الخدمات الرقمية، الولوج الحر إلى قواعد البيانات وباعتبار التحول الذي بدأنا نشهده في عدد من القطاعات نحو مجتمع المعرفة، يتساءل البعض حول التحديات التي تقابل أدوار المكتبة الجامعية المستقبلية، وبمعنى آخر: ما هو الدور الحقيقي الذي ستلعبه المكتبة الجامعية في الوقت الذي يستطيع فيه الباحثون الوصول إلى كل المعلومات المنشورة في كل الأزمنة؟ وللإجابة على كل الهواجس حول إمكانية المكتبة الجامعية في دورها التعليمي الرائدة لا بد من القيام بالآتي:

تقديم خدمات متطورة: وذلك من خلال إعادة اختراع المكتبة ويحتاج تقديم الخدمات في المكتبات اليوم إلى عمل مشترك وتعاون قوي بين قيادة المكتبات والكليات ومراكز البحث، بإنشاء مركز مشترك متخصص لتدريب المستفيدين والإشراف على توفير الدعم لجميع الأطراف عبر شبكة محلية تسمح بالاتصال من أماكن عمل العلماء والباحثين والطلبة داخل الجامعة وخارجها، وتقديم النصح والإرشاد حول البرامج المطلوبة، وإنتاج مواد علمية وتعليمية متعددة الوسائط، وتحفيز العلماء والباحثين على الإنتاج لتدعيم المحتوى الرقمي ومن أمثلة الخدمات المتطورة المقدمة لمجتمع الجامعة وبإسهام من المكتبات الجامعية ما يلي:

- خدمات التنقيب عن المعلومات: وتشمل استكشاف المعرفة من مستودعات البيانات وخدمات الخط المباشر وخدمات إدارة الشبكة.
- خدمات إنتاج: لا بد للمكتبة من خلال الشبكة أن تشارك في إنتاج المعلومات ومن أهمها مركز الوسائط المتعددة مع إمكانية عروض واسعة الدعم في مجال المعلومات العلمية، وكذا مركز التحكم والتعامل عن بعد مع إمكانات تبدأ بالبريد الإلكتروني وصولاً للاستثمار عن بعد.
- خدمات مساندة القرارات: وتستخدم من قبل المديرين وصانعي القرارات لدعم عملية اتخاذ القرار، وتساعد خدمة نظم دعم القرار من حيث وظائفها في تسهيل عملية تقديم الحلول للمشاكل ودعم فريق صنع القرار من قبل القادة.
- خدمات معلومات أرقى: وذلك في إطار السعي نحو التطوير ووضع سبل تدريب ملائمة للمستفيدين كالتدريب على الحاسوب ودعم الاستعمال الأمثل للشبكة، نظم معلومات والعمل على تغذية الشبكة باستمرار مع تدعيم الأشكال الجديدة للنشر كالمدونات، مع عمل أكثر فعالية مع المؤسسات العلمية ودور النشر ومنتجي التكنولوجيا.

### القيادة الإلكترونية لعمال المعرفة:

لا تستطيع القيادة الإلكترونية العمل في ظل هيكل تنظيمي هرمي تقليدي متعدد المستويات والمهام المستقلة عن بعضها. وإن وجود القيادة الإلكترونية هو مفتاح نجاح المكتبات الحديثة المستندة على المعرفة والمندجة في الأنشطة الإلكترونية. ووجود هذه القيادة يعني أيضاً وجود القائد المستمع، المعلم والمتصل ويمكن من خلال القيادة الإدارية الإلكترونية تعظيم الاستثمار في رأس المال الفكري وأصول المعرفة الضمنية بالمكتبة، ويمكن حصر القيادة الإلكترونية في الكفاءات القادرة على الابتكار والتحديث وإعادة فلسفة الثقافة التنظيمية وتكوين المعرفة وإدارة عملياتها.

من خلال هذا المبحث سلطنا الضوء على إن عمال المعرفة من اختصاصي المكتبات يضطلعون بمهمة بناء شبكة العمل المعرفي وتقوية النسيج الاجتماعي في مجتمعاتهم وهذه

من أهم الغايات في مجتمع المعرفة. وإضافة إلى الدور الاجتماعي لعمال المعرفة من اختصاصي المكتبات، فمن الضروري أن يشارك عمال المعرفة بالمكتبات في بناء هذا المجتمع من خلال دورهم المؤثر في إنتاج المعلومات والمعارف وفي تحقيق المنفعة الاقتصادية، وبناء قواعد البيانات بمختلف أنواعها، وإنشاء وتصميم المواقع على الويب، ومنافذ العمل والتعلم التعاوني والتشاركي.

هذا الدور يحتم أن تكون هنالك رؤية إدارية واضحة لإدارة رأس المال الفكرة بالمكتبات الجامعية، وهذا ما سيتناول في المبحث القادم من هذا الفصل.