

# دور أخصائي المعلومات في عصر المعرفة:

## دراسة ميدانية بمكتبات جامعة الإسكندرية

د. منى عبدالعزيز عبدالغفار

مدرس المكتبات وتكنولوجيا المعلومات  
كلية الآداب، جامعة الإسكندرية (مصر)  
Dr.monaabdelazizi77@gmail.com

تاريخ الاستلام: 31 أغسطس 2020

تاريخ القبول: 09 نوفمبر 2020

### مستخلص

حاولت الدراسة إلقاء الضوء على أهمية العنصر البشري الذى يعد من أهم عناصر عصر المعرفة وبخاصة في مجال المكتبات والمعلومات، حيث يعد العنصر البشري هو محور تقديم المعلومات لصنع المعرفة في عصر اقتصاديات المعرفة، وتعد هذه الدراسة دراسة مسحية لواقع أخصائيي المعلومات في مكتبات جامعة الإسكندرية للوقوف على نقاط القوة والضعف التي يتمتع بها أخصائيو المعلومات، كذلك الدور الذى يلعبه أخصائيي المعلومات في مكتبات جامعة الإسكندرية، ومدى إلمامهم بطبيعة دورهم في عصر المعرفة. كما أوضحت الدراسة أن مكتبة كلية الحقوق الأكثر عددًا من حيث أعداد العاملين والأقل عددًا من حيث أعداد المتخصصين، بينما مكتبة كلية التجارة تحتل المركز الأول من حيث عدد المتخصصين، ومكتبة كلية الصيدلة أكثر المكتبات من حيث عدد الأجهزة، بينما أقلهم في عدد الأجهزة كانت مكتبة كلية التربية ومكتبة كلية التجارة، ولقد بينت الدراسة أن العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية عندهم حرص كبير على التعلم الذاتى والتدريب المستمر والعمل بفاعلية مع الآخرين، ثم الدافعية نحو العمل والرغبة في تقديم المزيد، هذا وأشارت الدراسة بأن العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية لديهم ضعف في إتقان اللغات الأجنبية، والقدرة على اتخاذ القرار، كما هناك ضعف في المشاركة في المؤتمرات وورش العمل، كما أوضحت الدراسة أن أخصائيي المعلومات لديهم قصور في التواصل مع الآخرين، وكذلك الإلمام بمهام أخصائيي المعلومات في عصر المعرفة، ثم القدرة على تسويق خدمات المعلومات، وبينت الدراسة أن نسبة 22.5٪ فقط لديهم مهارات التعامل مع الحاسب بشكل ممتاز، كما أشارت الدراسة بأن أخصائيي المعلومات تحصلوا على تقدير مقبول في تطويع التقنية لخدمة العمل، وأشارت الدراسة أيضًا أن هناك قصورا في معرفة أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية بمصادر المعلومات الإلكترونية، وطريقة التعامل معها، كما أظهرت الدراسة أن عنصر القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها وعنصر توجيه وتدريب المستفيدين، بهما ضعف شديد لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية.

الكلمات المفتاحية: أخصائيي المعلومات؛ تكنولوجيا المكتبات؛ مجتمع المعلومات.

## تمهيد

أحدثت التطورات التكنولوجية الحديثة من خلال وسائلها وتطبيقاتها تغيرات جذرية على مستوى بيئة عمل مؤسسات المعلومات، حيث غيرت من أيديولوجية الوظائف والخدمات التي تقوم بها هذه المؤسسات، كما أثرت على طبيعة احتياجات واستخدامات جمهور المستفيدين، حدث هذا في ظل تطور أجيال الويب وظهور الفهارس على الخط المباشر، والشبكات الاجتماعية، والاتجاه نحو نشر مصادر المعلومات الرقمية، وتطور اتجاهات الاشتراك في الدوريات الإلكترونية، مع ظهور اتجاهات حركة الوصول الحر للمعلومات وغيرها من التطورات.

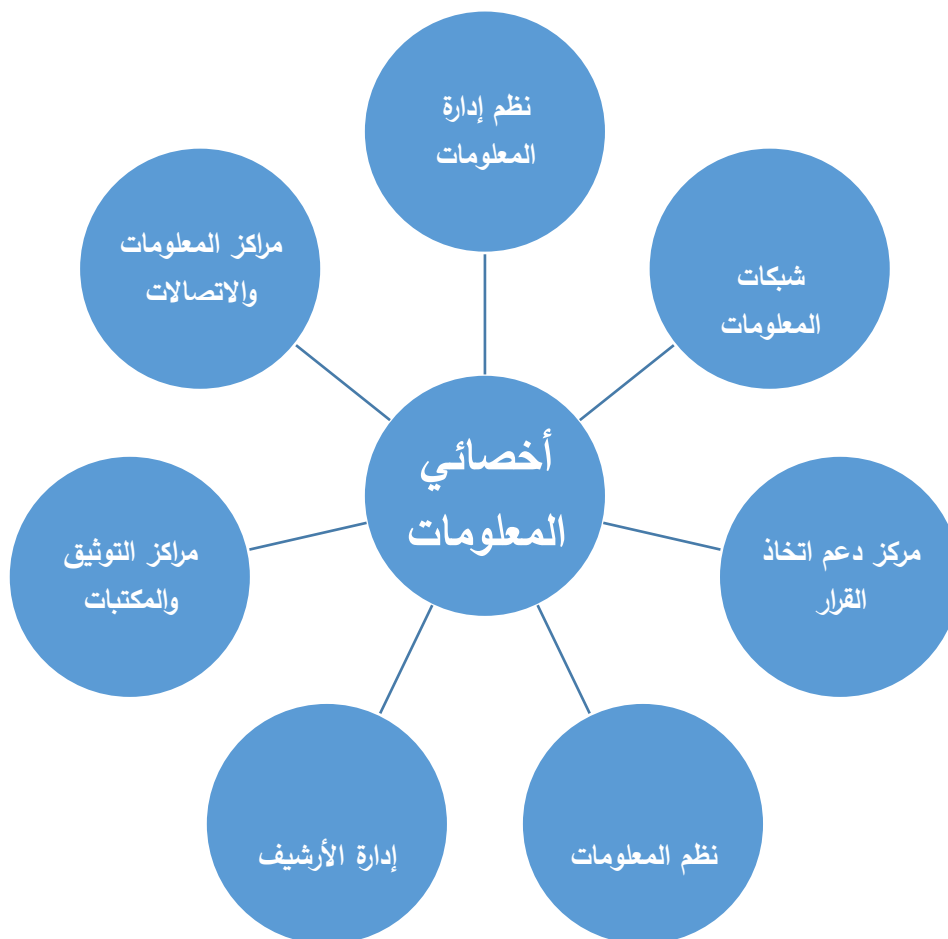
كما حدثت تحولات كبيرة في الآونة الأخيرة على جميع المستويات، ولعل أهم هذه التغيرات هي تحول الفكر الإداري الذي يتوجه إلى التركيز على العقول البشرية واعتبارها مصدرًا للمعرفة والإبداع، أي: بمثابة محور ارتكاز يقوم عليه التطوير. فالتطور النوعي في مجال الاقتصاد والأعمال رافقه تطور نوعي مماثل في إدارة الموارد البشرية. وإذا تحدثنا عن مكانة مهنة المكتبي، فهي تعتبر مهنة المهن لأنها تتعامل مع كافة تخصصات المعرفة البشرية "هذا مما يجعلها مهنة راقية لأن المشتغلين بها يتعاملون مع نتاج العقل الإنساني، وهي مهنة الحضارة لأنها تحافظ على أوعية الفكر وتتيحها للأجيال" (عبدالهادي، محمد فتحي. 2002،، 49).

كما أدى الانفجار المعلوماتي من جهة والإقبال المتزايد على مؤسسات المعلومات من جهة أخرى إلى تطوير المفاهيم والأنشطة بصفة عامة ومهنة أخصائي المعلومات بصفة خاصة وكان ذلك على النحو التالي: (ماضي، وديعة. 2009، 72)

- تحول فلسفة الخدمة من الحصول على الكتاب وتقديم الخدمة إلى الحصول على المعلومات وتقديمها لمحتاجيها.
- الاهتمام بكيفية الحصول على المعلومة المطلوبة والمناسبة.
- المكتبي لم يعد حارسًا لوسيط المعلومات؛ بل تحول إلى استشاري للمعلومات.

انطلاقًا من هذه الفكرة أصبح أخصائي المعلومات شخصًا يتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتي تتسم بصبغة فكرية تجعله أقرب من عالم البحث العلمي، ومن الممكن أن يتكفل بمسؤولية تصميم وابتكار نظم معلومات مع إدارتها.

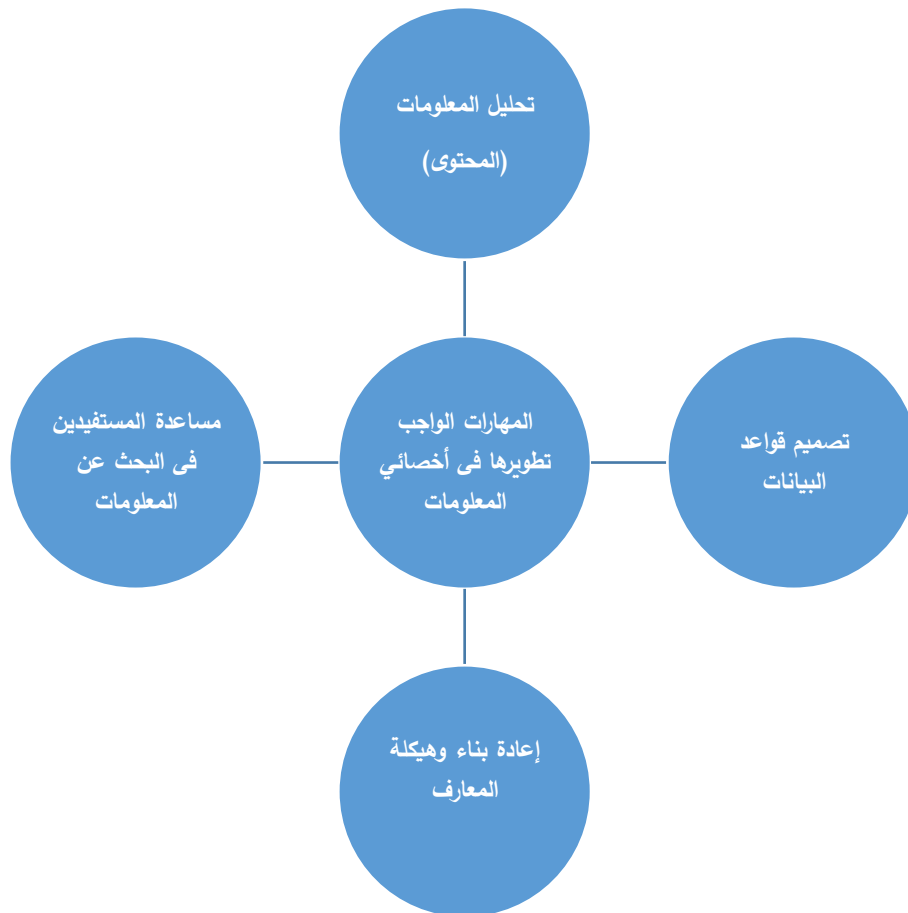
## \* المهام الجديدة للمكتبيين فى المكتبات الحديثة : (بزاوية،زهرة.2015، 64)



شكل رقم (1) يبين مواقع عمل أخصائي المعلومات

وإذا كانت المكتبات الجامعية في عصر المعلومات قد أصبحت مطالبة بضمان جودة خدماتها حتى يرضى بها المستفيد، الذي أصبح بدوره يتحكم إلى درجة كبيرة في بقاء استمرارها، فإن تلك الجودة لا تتحقق باقتناء التكنولوجيا فحسب، بل لابد لها من مهارات بشرية ذات كفاءة عالية، باعتبارها أهم العناصر المؤهلة والقادرة على العمل في ظلال البيئة الرقمية المتغيرة، خاصة إذا وضعنا في الاعتبار تطور الأدوار التي أسندت لأخصائي المعلومات سواء من حيث الوظائف أو الخدمات التي يقدمها، فدوره لم يعد يقتصر على عمليات اقتناء مصادر المعلومات التقليدية ومعالجتها فنيا وموضوعيا من حيث الفهرسة والتصنيف والتكشيف، وغيرها بل تعداها إلى ضرورة تحكمه في تقنيات ماوراء البيانات ونظم معالجة المحتويات وغيرها من العمليات في ظلال البيئة الرقمية. لذلك وحتى يستطلع أخصائي المعلومات أداء هذه الوظائف الجديدة لابد أن يكون على دراية بمجموعة من المهارات التي ناقشها عدد من المؤلفين وصنفها البعض من بين مهارات ذات علاقة بالتخصص، ومهارات عامة، ومهارات تقنية، لكن وعلى الرغم من الاختلاف في تحديد هذه المهارات إلا أن الجميع على قناعة بظهور نموذج جديد لأخصائي المكتبات والمعلومات بمعنى آخر ظهور أدوار جديدة ومهام حديثة لأخصائي

المعلومات في ظل البيئة الرقمية من أهم ابتكاراتها ظهور إستراتيجيات البحث الجديدة، وتقييم مواقع الويب، وتوجيه المستخدمين وتدريبهم، وتحقيق التكامل بين مصادر المعلومات المتشابهة، وتحليل المعلومات وتفسيرها، وإعداد واصفات البيانات (البيانات)، ورقمنة المعلومات، وتصميم واجهات التعامل والبوابات، وإدارة المشروعات. (عيسى، صلاح الدين. 2002، ص143)



شكل رقم ( 2 ) يبين المهارات والقدرات الواجب توافرها في أخصائي المعلومات

ومن خلال البحث والقراءة في أدب الموضوع وحدث مجموعة من المعايير الواجب توافرها في أخصائي المعلومات في عصر المعرفة كما حددها المرجع الأوربي لمهن المكتبات والمعلومات، حيث أنجز المرجع الأوربي للمؤهلات والكفاءات المهنية في ميدان المعلومات والتوثيق " Eurorferential"، في نسختها الثانية سنة 2004، من قبل المجمع الأوربي لجمعيات المكتبات والمعلومات (ECIA)، كما حظي بدعم اللجنة الأوربية في إطار برنامج ليونارد دافنشي للنهوض بالتكوين المهني. وكانت جمعية مهنيي المعلومات والمكتبات الفرنسية IADBS قد أصدرت النسخة الأولى منه سنة. 1999، وقد عدد المرجع الأوربي، الذي قام بتجميع وتحديد الكفاءات الضرورية والمفيدة لمهنيي المعلومات والمكتبات في ممارسة وظائفهم، كما يظهر ذلك من خلال الجدول التالي :

## الجدول ( 1 ) الكفاءات كما حددها المرجع الأوربي لمهن المعلومات والمكتبات لسنة 2004 (9)

العناصر	المهارة	م
العلاقة مع المستفيدين ومع الزبائن	الاعلام	1
معرفة الوسط المهني		2
تطبيق قانون المعلومات		3
إدارة المحتويات والمعارف		4
تحديد والمصادقة على مصادر المعرفة		5
تحليل وتقديم المعلومات		6
البحث عن المعلومات		7
إدارة المجموعات والارصدة		8
تنمية المجموعات والارصدة		9
لمعالجة المادية للوثائق		10
الاعداد والتجهيز		11
صياغةالمنتجات والخدمات		12
الاستقلالية	التحليل	13
القدرة على التواصل		14
الشغور Disponibility		15
Empathy		16
الفكرالجماعي		17
القدرة على التفاوض		18
الحسابل يداغوجي		19
العلاقات - البحث - الفضول		20
الفكر التحليلي - لفكر النقدي - الفكر التركيبي		21
السرية	بمعنى إيصال المعلومة إلى الآخر	21
ردالفعل		22
القدرةعلى التكيف	التنظيم (تنظيم منظومة، خدمة، نشاط، إلخ).	23
حس الاستباق		24
تحاذ القرار		25
المبادرة		26
حس التنظيم		27
المثابرة	الإدارة (إدارة الموارد، المجموعات، إلخ)	28
الدقة		29

العناصر	المهارات	م
الصياغة الحاسوبية للمنظومات المعلوماتية الوثائقية	التكنولوجيات	1
التنمية الحاسوبية للتطبيقات		2
النشر والطباعة		3
تكنولوجيات الإنترنت		4
تكنولوجيات المعلومات والتواصل		5
التواصل الشفوي	التواصلبالمؤسسات	6
التواصل الكتابي		7
التواصل السمعي- البصري		8

العناصر	المهارات	م
التواصل عن طريق المعلومات		9
ممارسة لغة أجنبية		10
التواصل بين الأشخاص Interpersonal communication.		11
الإدارة العامة للمعلومات		12
التسويق		13
البيع والنشر		14
الإدارة المالية		15
إدارة		16
المشروعات والتخطيط		17
التشخيص والتقييم		18
	الادارة	

### أولاً: مشكله البحث :

لم يعد مصطلح أخصائي المكتبة مواكباً للقفزات التكنولوجية المتلاحقة، وبخاصة في عصر المعرفة Knowledge Age، حيث وجب على إخصائي المعلومات أن يكون قادراً على التعامل مع الحاسبات الآلية، وقواعد المعلومات، كما يكون لديه القدرة على الاتصال بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية على مستوى العالم.

ومن خلال هذا الفيض الهائل من المعلومات يبرز لنا شئ في غاية الأهمية، ألا وهو حاجة أخصائي المعلومات إلى تدريبه وإعداده تكنولوجياً ومهنيًا ليكون قادراً على تقديم الخدمات المنوطة به في عصر المعرفة. ومن خلال هذا الزخم المعلوماتي والتقني يبرز لنا شئ في غاية الأهمية ألا وهو حاجة أخصائي المعلومات إلى التدريب وتحديد احتياجاته المعلوماتية ومهاراته وكفاءاته في مجال تخصصه ليصبح قادراً على تقديم الخدمات المنوطة به في عصر المعرفة.

### ثانياً: أهمية الدراسة :

يعد العنصر البشري Manpower من أهم العناصر الفاعلة في عصر اقتصاد المعرفة وبخاصة في مجال المكتبات والمعلومات، حيث يعد العنصر البشري هو محور تقديم المعلومات لصنع المعرفة في عصر المعرفة الرقمية، وتعد هذه الدراسة دراسة مسحية لواقع أخصائي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية، للوقوف على نقاط القوة والضعف التي يتمتع بها أخصائيو المعلومات في عصر المعرفة والبيئة الرقمية.

### ثالثاً: أهداف البحث :

هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على الدور الذي يقوم به أخصائي المعلومات في مكتبات جامعة الإسكندرية ومدى إلمامهم بالمهام المنوطة بهم في عصر المعرفة.
- التعرف على مدى امتلاك أخصائي المعلومات في مكتبات جامعة الإسكندرية أدوات وخصائص التحول نحو القيام بدورهم كأخصائيي معلومات للمعرفة.
- التعرف على نقاط القوة والضعف بالمهارات والخصائص لدى أخصائي المعلومات في عصر المعرفة.

### ثالثاً: تساؤلات البحث :

حاولت الدراسة الإجابة على مجموعة التساؤلات التالية :

- ما مدى إلمام أخصائي المعلومات بطبيعة دورهم في عصر المعرفة؟
- ما مدى امتلاك أخصائي المعلومات للأدوات والخصائص والمهارات التي تمكنهم من القيام بدورهم على الوجه الأكمل في عصر المعرفة؟
- ما نقاط القوة والضعف في المهارات والخصائص التي يمتلكها أخصائي المعلومات؟

### رابعاً: عينة البحث:

ركزت الدراسة على أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية وتم أخذ عينة مباشرة بنسبة 100٪ متمثلة في العاملين بمكتبات كل من: كلية التربية - كلية التجارة - كلية الحقوق - كلية العلوم ، كلية الصيدلة، وذلك نظراً لكثرة أعداد الطلاب المتحقيين بتلك الكليات، حيث يبلغ عدد طلاب الجامعة 146346 طالباً، أكثر من نصفهم بالكليات النظرية تقريباً. (14)

### خامساً: مصطلحات الدراسة :

\* **مجتمع المعلومات:** (علوى، هند، 2008)

مجتمع المعلومات هو الذي يعمل معظم أفراده بإنتاج المعلومات أو جمعها أو اختزانها أو معالجتها أو توزيعها، إن المجتمع ما بعد الصناعي أو مجتمع المعلومات المعاصر هو الذي يعتمد في تطوره بشكل رئيسي على المعلومات والحواسيب وشبكات الاتصال المختلفة وسيتحول الاقتصاد العالمي المبني على المعلومات والمعرفة.

\* **اقتصاد المعلومات:**

يقصد باقتصاد المعلومات هو: الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات أو على قطاع المعلومات المتميز في سلعته وخدماته، و اقتصاد المعلومات هو الاقتصاد الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل من قطاعات الزراعة والصناعة و الخدمات بالنسبة للدول المتقدمة، وتختلف نسبه بالنسبة للدول الأقل تقدماً.

\* **اقتصاد المعرفة :**

يعتمد اقتصاد المعرفة على الموارد البشرية المؤهلة الداعمة لعملية الابتكار وتفعيل البحث والتطوير .

### سادساً: منهج البحث وأدواته :

اعتمدت الدراسة على أسلوب الوصف التحليلي ، كما استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني الذي يركز على دراسة عدد كبير من المفردات من أجل الخروج بمؤشرات تفسر سبب حدوث الظاهرة أو الوضع القائم موضوع الدراسة، وهو ما يتلاءم مع موضوع البحث؛ حيث تطلبت طبيعة الدراسة حصر أعداد أخصائيي المعلومات، ومؤهلاتهم، ومهاراتهم، وحصر أعداد الأجهزة المتوفرة في تلك المكتبات ؛ وذلك للوقوف على المهارات المتوفرة لدى أخصائيي المعلومات ومعرفة نقاط القوة والضعف في المكتبات محل الدراسة.

**\* أدوات جمع البيانات :**

- الاستبيان.
- الملاحظة المباشرة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على تصميم استبيان لقياس مدى توافر المهارات المعرفية لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية، وتم توزيع عدد 116 استبانة، وجاء الرد من 102 استجابتين، بنسبة مئوية بلغت 87.9٪، هذا بالإضافة إلى الملاحظة المباشرة للمكتبات محل الدراسة.

**سابعاً: الدراسات السابقة:**

بعد الاطلاع على الإنتاج الفكري المطبوع والمتاح من خلال قواعد المعلومات العالمية وجد أن هناك العديد من الدراسات الشبيهة التي تناولت الموضوع بالبحث وبالدراسة وقد تم ترتيبها زمنياً من الأقدم إلى الأحدث ومنها :

1. دراسة (جبر، نعيمة ٢٠٠٥) بعنوان: "الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها" قد بينت الدراسة آليات عصر المعرفة لم يقتصر التغيير على المفاهيم فقط وإنما امتد التغيير ليشمل الممارسات العملية أيضاً، وأدوار أخصائيي المعرفة وهو التفكير الإبداعي من خلال المعرفة الضمنية من عقول مالكيها وإتاحتها للاستخدام السريع وليس فقط اكتساب المعرفة الصريحة المدونة وتنظيمها. وتساءلت الدراسة عن الدور الجديد لمهنة المعلومات وللمهنة في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، وماهي متطلبات التأهيل لإعداد مهني المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها.
2. دراسة (حسن، محمد ٢٠٠٦) أوضح الفروق بين دور أخصائي المعلومات سابقاً وحديثاً من خلال دراسته لـ "تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائي المعلومات: التحديات والتطلعات" والتي أوضحت تلك الفروقات.

م	مجال المقارنة	المكتبي التقليدي	المكتبي في عصر اقتصاد المعرفة
1	الوظائف	جمع الوظائف وبيئها	العمل كخبر معلومات
2	بيئة العمل	المكتبة التقليدية	المكتبة الرقمية
3	التكوين المعرفي	بسيط	مركب
4	حدود الخدمات	داخل المكتبة فقط	في إطار الشبكة
5	طبيعة الخدمات	إتاحة الوثائق	الإبحار في المعلومات
6	نتائج العمل	مواد مطبوعة	مواد رقمية

3. دراسة (ماضي، وديعة 2009). دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. جامعة منتوري - قسنطينة (ماجستير) هدفت الدراسة للتعرف على طبيعة الموارد البشرية والكفاءات المتوفرة بمكتبات جامعة منتوري اللازمة لإيجاد نظام إدارة المعرفة، وتحديد المؤهلات الواجب توافرها بين هذه الموارد من أجل تطبيق إدارة المعرفة.

4. دراسة ( مصطفى، نهلة فوزى ٢٠١٠ ) وكانت بعنوان : " تنمية المهارات الإبداعية لأخصائي المعلومات في العصر الرقمي"، وأوضحت تغير الدور الذي كان يقوم به فنيو المكتبات من تقديم الخدمة لرواد المكتبة إلى إنتاج المعرفة، وأصبحوا مطالبين بأدوار جديدة تتلاءم مع تحديات العصر الرقمي، وأصبحت هناك حاجة لتطوير فنيي المعلومات من خلال تطوير قدراتهم ومهاراتهم في بيئة المعلومات الرقمية عن طريق التنمية المهنية. هدفت الدراسة إلى تحديد المهارات التي يجب توافرها في أخصائيي المعلومات الذين يتعاملون مع البيئة الرقمية.



**Library Review. 30, pp. 37-50.**

تناول الدراسة الأهمية الإستراتيجية لإدارة المعلومات بالنسبة للنواحي الاجتماعية والاقتصادية التي تساعد على النمو. كما تبين الآثار المترتبة على رأس المال الفكري البشري والبنوي في التنمية، كما تعمل على تحليلات جانب العرض والطلب للمعرفة وما هي المهارات المطلوبة من متخصصي المعلومات في العصر الرقمي.

**7. Albert, J. (2000), "Is knowledge management really the future for information professionals?", in Srikantiah, K., Koenig, M.E.D. (Eds), Knowledge Management for the Information Professional, Information Today, Medford, NJ, pp.63-76. 3.**

هدفت الدراسة إلى نقل رؤى جديدة حول دور تكنولوجيا المعلومات (IT) في استخراج المعرفة والتقاطها وتوزيعها وإضفاء الطابع الشخصي، كما تسعى الدراسة إلى تحديد نقاط القوة والضعف في تكنولوجيا المعلومات في مجال إدارة المعرفة (KM) وشرح سبب عدم الوفاء بوعود التكنولوجيا، كما يراه العديد من ممارسي إدارة المعارف. التصميم / المنهجية / النهج - ومن نتائج الدراسة - لا يزال استيعاب تكنولوجيا المعلومات وتمثيل المعرفة غير الملموسة والديناميكية والخبرة والأبعاد المعرفية الإنسانية الأخرى محل نقاش. التكنولوجيا الحالية غير ناضجة لحل مثل هذه المشاكل، لكي تكون تقنية المعلومات فعالة بالنسبة لـ KM، يجب أن تمزق منطقها الثنائي وأن تتعلم بدلاً من ذلك العمل ضمن سلسلة متصلة حقيقية، الأصالة / القيمة - يحتاج مدير المعرفة إلى فهم أن مبادرة إدارة المعارف التي تعتبر تكنولوجيا المعلومات بأنها دواء مثالي لكل داء سوف تفشل. وبالمثل، فإن مبادرة إدارة المعارف التي تقلل من قيمة تكنولوجيا المعلومات ستحذو حذوها. بسبب عدم نضج تكنولوجيا المعلومات في مجال السلوك المعرفي ومن ثم، يجب إعطاء اعتبارات خاصة للتطبيقات التي تقدم بعض السياق السلوكي والأبعاد المعرفية البشرية.

**8. Neilson, R.E. (2001) Knowledge Management and the Role of the Chief Knowledge Officer, Information Resources Management College, National Defense University, Available at: [http://www.ndu.edu/ndu/irmc/km-cio\\_role/km-cio-role.htm](http://www.ndu.edu/ndu/irmc/km-cio_role/km-cio-role.htm), Visited February 2019.**

تناقش الدراسة اقتصاد المعرفة وهو مدفوع بنمو وتطوير رأس المال الفكري في المنظمات، حيث تُعرّف المعرفة بأنها تجريدات قابلة لإعادة الاستخدام يمكنها إنتاج معرفة جديدة وتعديل المعرفة الحالية، وصنع القرار، الذي يتضمن حل المهام، تم توضيح أهمية قاعدة المعرفة لأنشطة إدارة المعرفة.

**9. Ajiferuke, I. (2003), "Role of information professionals in knowledge management programs: empirical evidence from Canada", Informing Science Journal, No.6, pp.247-57.**

الهدف من هذه الدراسة هو تقديم دليل تجريبي على دور متخصصي المعلومات في برامج إدارة المعرفة، تم اختيار 386 متخصصاً في مجال المعلومات يعملون في المنظمات الكندية من قائمة Who's Who في المكتبات الخاصة لجمعية المكتبات الخاصة 2001/2002، وتم إرسال استبيان مع مظروف مختوم بعنوان ذاتي لإعادته إلى كل واحد منهم، تم الانتهاء من 63 استبياناً وإعادتها، وأجريت 8

مقابلات معمقة، يعمل حوالي 59% من المتخصصين في مجال المعلومات الذين شملهم الاستطلاع في المنظمات التي لديها برامج إدارة المعرفة مع مشاركة حوالي 86% من هؤلاء المهنيين في البرامج، لا يبدو أن لعوامل مثل الجنس والعمر والخلفية التعليمية (أي أعلى المؤهلات التعليمية والانضباط) أية علاقة بالمشاركة في برامج إدارة المعرفة، يلعب العديد من المشاركين في البرامج أدواراً رئيسية، مثل: تصميم بنية المعلومات، أو تطوير التصنيف، أو إدارة المحتوى للشبكة الداخلية للمؤسسة. يلعب الآخرون أدواراً أقل، مثل: توفير المعلومات للشبكة الداخلية، أو تقديم خدمات البحث بناءً على طلب فريق إدارة المعرفة.

## تحليل الواقع الفعلي :

جدول رقم ( 2 ) يوضح القوى البشرية المتوفرة في العينة المختارة بمكتبات جامعة الإسكندرية

النسبة المئوية	القوى البشرية		المكتبة
33.3%	10 أخصائي معلومات	30	مكتبة كلية التجارة
10.9%	7 أخصائي معلومات	64	مكتبة كلية الحقوق
28.5%	4 أخصائي معلومات	14	مكتبة كلية التربية
25%	3 أخصائي معلومات	12	مكتبة كلية العلوم
22.2%	2 أخصائي معلومات	9	مكتبة كلية الصيدلة

يتضح من تحليل الجدول الخاص بالقوى البشرية المتوفرة في العينة المختارة أن مكتبة كلية الحقوق تحتل المركز الأول من حيث عدد العاملين بها ولكنها أقل نسبة في عدد المتخصصين حيث بلغت 10.9%، يليها من حيث عدد العاملين كلية التجارة، ولكنها تحتل المركز الأول من حيث عدد المتخصصين بنسبة مئوية بلغت 33.3%، بينما أقلهم نسبة من حيث عدد العاملين كانت كلية الصيدلة، بينما كلية العلوم وكلية التربية في المنطقة الوسط من حيث توازن عدد العاملين وكذلك عدد المتخصصين.

جدول رقم ( 3 ) يوضح نسبة المقومات التقنية المتوفرة في العينة المختارة بمكتبات جامعة الإسكندرية بنسبة القوى البشرية

النسبة المئوية	القوى البشرية	عدد الأجهزة	المكتبة
40%	30	12	مكتبة كلية التجارة
98.4%	64	63	مكتبة كلية الحقوق
35.7%	14	5	مكتبة كلية التربية
75%	12	16	مكتبة كلية العلوم
26.4%	9	34	مكتبة كلية الصيدلة

يتضح من تحليل الجدول الذي يقارن بين عدد الأجهزة المتاحة بمكتبات كليات العينة المختارة وبين أعداد العاملين بتلك الكليات أن مكتبة كلية الحقوق تأتي في المقدمة بنسبة تفوق للأجهزة تعدت 98.4%، يليها كلية العلوم بنسبة 75% وأتت في المركز الثاني، بينما احتلت كلية التجارة المركز الثالث بنسبة 40%، بينما جاءت كلية التربية وكلية الصيدلة في المركزين الرابع والخامس، والملاحظ على الجدول أن توفير أجهزة حاسبات داخل المكتبة يرجع لأعداد الطلاب الكثر بالكلية والأهم هو دعم الإدارة للمكتبات وإيهاهم برسالتها لخدمة الطلاب والباحثين على السواء.

جدول رقم ( 4 ) يوضح توزيع تخصصات القوى البشرية المتوفرة فى مكتبة العينة المختارة بجامعة الإسكندرية

الكلية	التجارة	الحقوق	التربية	العلوم	الصيدلة
مؤهل على	20	33	8	10	4
النسبة المئوية	71.5%	61.1%	66.6%	71.4%	50%
مؤهل فوق المتوسط	-	10	-	-	-
النسبة المئوية	-	18.5%	-	-	-
مؤهل متوسط	8	11	4	4	4
النسبة المئوية	28.5%	20.4%	33.4%	28.6%	50%
الإجمالى	28	54	12	14	8
	100%	100%	100%	100%	100%

يتبين من تحليل الجدول أن مكتبة كلية التجارة تضم نسبة كبيرة من المؤهلات العليا بلغت 71.5%، بينما لا يوجد مؤهلات فوق المتوسطة ولكن يوجد بها مؤهلات متوسطة بلغت نسبتها 28.5%، ووجود عدد كثير من المؤهلات العليا سوف يؤثر على تقديم خدمات معلوماتية على مستوى جيد، تلاحظ من تحليل جدول مكتبة كلية الحقوق أنها تضم عددا معقولا من المؤهلات العليا بلغت نسبتها 61.1%، بينما المؤهلات فوق المتوسطة جاءت في المركز الثانى بنسبة 18.5%، أما المؤهلات المتوسطة فبلغت نسبتها 20.4%، ووجود عدد 33 من المؤهلات العليا بالمكتبة يؤدي إلى تفهم احتياجات المستفيدين وتقديم خدمات للمستفيدين بشكل فعال، يوضح جدول مكتبة كلية التربية قلة عدد المؤهلات العليا التي بلغت نسبتها 66.6%، بينما المؤهلات فوق المتوسطة لا توجد، أما المؤهلات المتوسطة فبلغت نسبتها 33.4%، وبالملاحظة وجود عدد 8 من المؤهلات العليا بالمكتبة وهو قليل للغاية لتقديم خدمات للمستفيدين بشكل فعال، مقارنة بعدد المترددين على المكتبة من حيث عدد طلاب المرحلة الجامعية الأولى، وطلاب الدراسات العليا الذين تمت ملاحظتهم بشكل مباشر.

وبتحليل جدول مكتبة كلية العلوم وجد أنها تضم عددا من المؤهلات العليا بلغت نسبتها 71.4%، بينما المؤهلات فوق المتوسطة لا توجد، أما المؤهلات المتوسطة فبلغت نسبتها 28.6%، وبالملاحظة وجود عدد 10 من المؤهلات العليا بالمكتبة يؤدي خدمات للمستفيدين بشكل مقبول، كما يتبين من تحليل جدول مكتبة كلية الصيدلة افتقارها للمؤهلات العليا حيث بلغت نسبتها 50%، بينما المؤهلات فوق المتوسطة لا توجد، أما المؤهلات المتوسطة فتساوت نسبتها مع المؤهلات العليا، وبالملاحظة وجود 4 فقط من المؤهلات العليا بمكتبة، يعد قليلا جداً لتقديم خدمات للمستفيدين بشكل فعال، وبخاصة في كلية عملية بهذا الحجم، وبالتالي لا بد أن تكون هناك نظرة مستقبلية لتوظيف عدد من أخصائيي المعلومات لديهم المهارات التقنية والمكتبية لتقديم المعرفة في عصر المعرفة.

جدول رقم ( 5 ) يوضح المهارات الشخصية الواجب توافرها فى أخصائيي المعلومات فى عصر المعرفة

م	العنصر	ممتاز	جيد	مقبول
	المهارات الشخصية:			
1	السعي نحو التعلم الذاتي والتدريب المستمر	58.8%	35	7
2	الدافعية نحو العمل والرغبة في تقديم المزيد	50.9%	44	6
3	القدرة على العمل بإتقان تحت الضغط	32.3%	45	24
4	القدرة على القيادة والتحلل بروح الفريق	29.4%	55	17
5	الإبداعية في العمل	24.5%	62	15
6	العمل يتفاعلية مع الآخرين	53.9%	30	20

م	العنصر	ممتاز	جيد	مقبول
7	يتقبل الأفكار الجديدة	20	50	32
8	تطبيق المعرفة في العمل اليومي	25	32	45
9	يقوم بمشاركة الزملاء في مالدیه من معلومات ومعرفة	21	46	35
10	المرونة في التفكير والقدرة على حل المشكلات	18	33	51
11	امتلك مهارات التواصل مع الآخرين	10	32	60
12	القدرة على اتخاذ القرار	15	24	63
13	معرفة مفاهيم التخصص والوعي بمدلولاتها	13	55	34
14	متابعة كل ما هو جديد في مجال التخصص	12	52	38
15	إلمام أخصائي المعلومات بالدور الجديد في عصر المعرفة	15	30	57
16	الحرص على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل المتخصصة	5	35	62
17	القدرة على تلبية احتياجات المستفيدين بسرعة	11	35	56
18	القدرة على تسويق المعلومات ومنتجات المعرفة	14	33	55
19	إتقان لغة أجنبية واحدة على الأقل	12	26	64
20	التمكن من المصطلحات التخصصية باللغة الإنجليزية	22	62	18

يتضح من تحليل جدول المهارات الشخصية لأخصائي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية أن هناك ثلاثة عناصر تحسنت على تقدير ممتاز وهي: السعي نحو التعلم الذاتي والتدريب المستمر وجاءت بعدد استجابات ستين استجابة، يليه العمل بفاعلية مع الآخرين وتحصل على خمسة وخمسين استجابة، ثم الدافعية نحو العمل والرغبة في تقديم المزيد بعدد استجابات بلغت اثنتين وخمسين استجابة، بينما تحصل ثمانية عناصر على تقدير جيد، وألها كان الإبداعية في العمل وتحصلت على 60.7%، يليها بنفس النسبة المئوية عنصر التمكن من المصطلحات التخصصية باللغة الإنجليزية بواقع 62 استجابة، يليها عنصر القدرة على القيادة والتحلي بروح الفريق بواقع 55 استجابة، وعنصر معرفة مفاهيم التخصص والوعي بمدلولاتها على نفس عدد الاستجابات 55 استجابة، ثم عنصر متابعة كل ما هو جديد في التخصص بصفة منتظمة تحصل على 50.9%، بينما عنصر تقبل الأفكار الجديدة حصل على 50 استجابة، أما عنصر المشاركة مع الزملاء في المعلومات والمعرفة فحصل على نسبة مئوية قدرها 45%، يليه القدرة على العمل بإتقان تحت ضغط بنسبة مئوية قدرها 44.1%، أما تقدير مقبول فتحصل عنصر إتقان لغة أجنبية واحدة على الأقل بنسبة مئوية قدرها 62.7%، يليها عنصر امتلاك القدرة على اتخاذ القرار وحصل على نسبة مئوية قدرها 61.7%، ثم الحرص على المشاركة في المؤتمرات وورش العمل المتخصصة جاءت نسبة 60.7%، بينما تحصل عنصر امتلاك مهارات التواصل مع الآخرين على نسبة 58.8%، أما عنصر الإلمام بدور أخصائي المعلومات الجديد في عصر المعرفة فحصل على نسبة 55.8%، يليه القدرة على تلبية احتياجات المستفيدين بسرعة وحصل على 54.9%، ثم القدرة على تسويق المعلومات ومنتجات المعرفة وحصل على 53.9%، أما عنصر المرونة في التفكير والقدرة على حل المشكلات، فتحصل على نسبة مئوية قدرها 50%، وأخيراً عنصر تطبيق المعرفة في العمل اليومي وحصل على نسبة مئوية قدرها 44.2%، وبالنظر إلى تحليل الأرقام نجد أن ثلاثة عناصر تحصلوا على تقدير ممتاز، وثمانية جيد، وتسعة مقبول.

وبتحليل عناصر الجدول نجد أن أغلب المهارات الواجب توافرها في أخصائي المعلومات في عصر المعرفة تحتاج إلى عمل دورات تدريبية وورش عمل لإعدادهم معرفياً وتقنياً لتقديم خدمات معلوماتية غير تقليدية، لأننا نلاحظ افتقار العاملين بالمكتبات محل الدراسة إلى ضعف معرفتهم بالدور الرئيسي لأخصائي المعلومات في عصر المعرفة، كما يعد عنصر اللغة من الحواجز الأساسية للتفاعل مع العصر الرقمي وكذلك المهارات التكنولوجية من رقمنة وبحث عن المعلومات وما إلى ذلك من الخدمات الرقمية.

جدول رقم ( 6 ) يوضح المهارات التكنولوجية الواجب توافرها فى أخصائي المعلومات فى عصر المعرفة

م	العنصر	ممتاز	جيد	مقبول
	المهارات التكنولوجية :			
1	يملك المهارات اللازمة للتعامل مع الحاسب الآلى	23	44	35
2	الاستخدام الفعال للتقنية وتطويرها لتسهيل العمل	16	28	58
3	معرفة واسعة بالمصادر الإلكترونية وكيفية التعامل معها	10	39	53
4	يملك مهارات البحث عن المعلومات وحفظها واسترجاعها وقت الحاجة إليها	15	36	51
5	القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها وتحديد أهميتها	11	44	47
6	يقوم بدوره كموجه ومدرب للمستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية	8	40	54

من تحليل جدول المهارات التكنولوجية لأخصائي المعلومات بجامعة الإسكندرية اتضح أن 22.5% يمتلكون مهارات التعامل مع الحاسب الآلى بشكل ممتاز، بينما 34.3% يمتلكونها بشكل مقبول، وبالتالي فتلک النسبة تحتاج إلى دورات تدريبية متخصصة، بينما عنصر الاستخدام الفعال للتقنية وتطويرها للعمل، فتحصل عنصر مقبول على المركز الأول بنسبة مئوية بلغت 56.8%، بينما تحصل عنصر ممتاز على نسبة 15.6%، وهذا يدل على ضرورة توعية أخصائي المعلومات بكيفية الاستفادة من التقنية فى عمله من أجل خدمة الباحثين، أما عنصر المعرفة الواسعة بمصادر المعلومات الإلكترونية وسبل التعامل معها فكان تقدير مقبول فى المركز الأول بنسبة مئوية 51.9%، بينما تقدير ممتاز حصل على نسبة مئوية قدرها 9.8%، وبالنظر إلى النسبتين نجد الفارق الكبير بينها وهذا يدل على ضرورة حصول إحصائي المعلومات على دورات تدريبية لتدعيم تلك النقطة، بينما عنصر مهارات البحث عن المعلومات وطرق حفظها واسترجاعها فجاء فى المركز الأول بتقدير مقبول بنسبة مئوية قدرها 50%، وتقدير ممتاز تحصل على نسبة مئوية قدرها 14.7%، وبالتالي هناك فروق كبيرة بين التقديرين أيضاً وهذا مؤشر غير مرضى، أما عنصر القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها، جاء أيضاً المركز الأول من نصيب تقدير مقبول 46%، بينما تقدير ممتاز جاءت نسبته 10.7%، وبالتالي هذه من النقاط التى تحتاج إلى تدعيم قوى، وأخيراً عنصر أقوم بدوري كموجه ومدرب للمستفيدين على استخدام المصادر الإلكترونية وتحصل تقدير مقبول على نسبة مئوية قدرها 52.9%، بينما تقدير ممتاز تحصل على 7.8%، مما يجعل ضرورة تدريب أخصائي المعلومات على كيفية القيادة والتوجيه وتعريفهم بمهامهم وأدوارهم الجديدة فى عصر المعرفة، وهو من الأمور الضرورية حتى يقوم أخصائي المعلومات بدوره ويستوعب المستجدات التقنية التى تطرأ على التخصص، وهذا من خلال النظرة العامة على جدول المهارات التكنولوجية الواجب توافرها فى أخصائي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية نجد أنها بحاجة إلى تطوير ذاته واستعداده لتقبل المفهوم الجديد لدوره فى العصر الرقمى الذى إن لم يتطور أخصائي المعلومات فلن يكون له مكان.

### نتائج الدراسة وتوصياتها:

- أوضحت الدراسة أن مكتبة كلية الحقوق الأكثر عددًا من حيث أعداد العاملين والأقل عددًا من حيث أعداد المتخصصين، بينما مكتبة كلية التجارة فتحتل المركز الأول من حيث أعداد المتخصصين.
- أوضحت الدراسة أن مكتبة كلية الحقوق أكثر المكتبات من حيث عدد الأجهزة، بينما أقلهم في عدد الأجهزة فكانت مكتبة كلية التربية ومكتبة كلية الصيدلة.
- بينت الدراسة أن العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية عندهم حرص كبير على التعلم الذاتي والتدريب المستمر والعمل بفاعلية مع الآخرين، ثم الدافعية نحو العمل والرغبة في تقديم المزيد.
- أشارت الدراسة إلى العاملين بمكتبات جامعة الإسكندرية وهم لديهم ضعف في إتقان اللغات الأجنبية، والقدرة على اتخاذ القرار، وهناك ضعف في المشاركة في المؤتمرات وورش العمل.
- أوضحت الدراسة أن أخصائيي المعلومات لديهم قصور في التواصل مع الآخرين، وكذلك الإلمام بمهام أخصائي المعلومات في عصر المعرفة، وقصور في القدرة على تسويق خدمات المعلومات.
- بينت الدراسة أن نسبة 22.5٪ فقط لديهم مهارات التعامل مع الحاسب بشكل ممتاز.
- أشارت الدراسة أن أخصائيي المعلومات كان أداءهم ضعيفا في تطويع التقنية لخدمة العمل.
- أشارت الدراسة أن هناك قصورا في معرفة أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية بمصادر المعلومات الإلكترونية، وطرق التعامل معها.
- أوضحت الدراسة أن عنصر القدرة على تنقية المعلومات وتقييمها وعنصر توجيه وتدريب المستفيدين، بهما ضعف شديد لدى أخصائيي المعلومات بمكتبات جامعة الإسكندرية.

### توصيات الدراسة :

توصى الدراسة بالتالى :

- ضرورة توفير متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات من الحاصلين على دورات تكنولوجية متقدمة للعمل بمكتبات جامعة الإسكندرية نظراً للنقص الشديد في أعداد المتخصصين.
- ضرورة تطوير برامج التأهيل الأكاديمي للمكتبيين، لاستيعاب التطورات التقنية ومتطلبات عصر المعرفة الجديد.
- ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية للمكتبات وتوفير إنترنت سريع وأجهزة حاسبات حديثة ومساحات ضوئية.
- ضرورة عمل دورات متخصصة في اللغات الأجنبية حتى يتسنى لأخصائيي المعلومات التمكن من عمل إستراتيجيات بحث للباحثين والإلمام بالمصطلحات البحثية بسهولة.
- توصى الدراسة بضرورة العمل على نشر الوعي بين الأخصائيين لتعريفهم بالدور المتوقع منهم في عصر المعرفة.

**مراجع الدراسة :****المراجع العربية**

- بزاوية، زهرة، مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات (ماجستير)، جامعة وهران: كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، قسم المكتبات والعلوم الوثائقية، 2015.
- عيسى، صلاح الدين. مهارات مهنة المكتبات والمعلومات ووظائفها المتجددة من خلال الأدلة المرجعية الريادية في أوروبا وأمريكا، المؤتمر الحادي عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، أكتوبر، 2002.
- عبدالمهدي، محمدفتحي، إعداد أخصائي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية رؤية مستقبلية: الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع 11، (يوليو 2002 م)
- علوى، هند، تكوين المختص في المعلومات واقتصاد المعرفة - cybrarians journal - ع 17 (ديسمبر 2008)
- جبر، نعيمة". الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، "مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 10، ع 4، رجب - ذو الحجة 1425 هـ / سبتمبر 2004 - فبراير 2005 م.
- حسن، محمد إبراهيم، "تأثير البيئة الرقمية على إعداد أخصائي المعلومات: التحديات والتطلعات" 3000 مجلة العربي، متاح على الرابط <http://www.arabcin.net/arabiaall/>
- مصطفى، نهلة فوزي "تنمية المهارات الإبداعية لاختصاصي المعلومات في العصر الرقمي، "بحث مقدم للمؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول المكتبة الرقمية العربية، بيروت، 2010 م.
- نبيل، دربيخ، "العاملون في المكتبات الرقمية بين متطلبات التكوين وواقع البرامج: دراسة لبرامج تكوين المكتبيين بجامعة منتوري قسنطينة"، بحث مقدم للمؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول المكتبة الرقمية العربية، بيروت، 2010 م.

**المراجع الأجنبية:**

Ajiferuke, I. (2003), "Role of information professionals in knowledge management programs: empirical evidence from Canada", *Informing Science Journal*, No.6, pp.247-57. 2.

Albert, J. (2000), "Is knowledge management really the future for information professionals?", in Srikantaiah, K., Koenig, M.E.D. (Eds), *Knowledge Management for the Information Professional*, Information Today, Medford, NJ, pp.63-76. 3.

Compétences et aptitudes des professionnelleuropéens de 1>ID. Op. Cit. In: *carrieres/eurefca 2004/index.ph*

Cronin B. (1998) *Information professional in the digital age*. *International Information and Library Review*. 30, pp. 37-50.

Neilson, R.E. (2001) *Knowledge Management and the Role of the Chief Knowledge Officer*, Information Resources Management College, National Defense University, Available at:

[http://www.ndu.edu/ndu/irmc/km-cio\\_role/km-cio-role.htm](http://www.ndu.edu/ndu/irmc/km-cio_role/km-cio-role.htm), Visited February 2001.

<http://www.alexu.edu.eg/index.php/ar/2015-11-17-12-42-44/statisticts>

<http://www.adbs.fr/site/carrieres/eurefca2004/index.php> (Visited on July (2109

<http://www.alexu.edu.eg/index.php/ar/2015-11-17-12-42-44/statisticts>.



# The Role of the Information Specialist in the Age of the Knowledge

Field Study in Alexandria University Libraries

**Dr. Mona Abdel Aziz Abdel Ghafar**

Lecturer, Department of Library and  
Information, Faculty of Arts,  
Alexandria University (Egypt)  
Dr.monaabdelazizi77@gmail.com

*The study tried to shed light on the importance of the human element, which is one of the most important elements of the era of knowledge, especially in the field of libraries and information, where the human element is the focus of providing information to create knowledge in the era of knowledge, and this study is a survey study of the reality of information specialists in the libraries of Alexandria University to stand on the strengths and weaknesses of information specialists, as well as the role that information specialists play in the libraries of Alexandria University, and their knowledge of the nature of their role in the era of the knowledge.*

*The study also indicated that the College of Law library is the most numerous in terms of the number of employees and the least number in terms of the number of specialists, while the College of Commerce library occupies the first place in terms of the number of specialists. And the College of Pharmacy library is the most in terms of the number of devices, while the least number of them is in the number of devices. It was the library of the Faculty of Education and the Library of the Faculty of Commerce, and the study showed that the employees of the libraries of Alexandria University have great eagerness to self-learning, continuous training and work effectively with others, and then the motivation towards work and the desire to provide more. This study indicated that workers in Alexandria University libraries have a weakness in Proficiency in foreign languages and the ability to make decisions, and there is a weakness in participation in conferences and workshops. The study also showed that information specialists have deficiencies in communicating with others, as well as familiarity with the tasks of information specialists in the era of the knowledge, and then the ability to market information services, The study indicated that only 22.5% have excellent computer skills. The study also indicated that information specialists obtained an acceptable grade in adapting technology to serve work. The study also revealed that there is a deficiency in the information specialist's knowledge of the libraries of Alexandria University about electronic information sources, and the way to deal with them. The study also showed that the ability to purify and evaluate information and the element of directing and training the beneficiaries is a severe weakness of information specialists in Alexandria University libraries.*

**Keywords:** Information Specialist - Library Technology - Information Society.