

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945-قلمة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات "تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات"

تحت عنوان:

استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:

دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

تاريخ المناقشة: 2018/06/25

إعداد:

إشراف:

- فريدة بوغرارة

أ. عبد الرحمن بن زايد

- يمينة مسعودي

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ محاضر - ب	د. نعيمة بن ضيف الله
مشرفا ومقررا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ مساعد - أ	أ. عبد الرحمن بن زايد
مناقشا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ محاضر - ب	د. وسام بن زكة

السنة الجامعية: 2018/2017

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945-قلمة-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

الرقم التسلسلي:

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات "تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات"

تحت عنوان:

استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:

دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

تاريخ المناقشة: 2018/06/25

إعداد:

إشراف:

- فريدة بوغرارة

أ. عبد الرحمن بن زايد

- يمينة مسعودي

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ محاضر - ب	د. نعيمة بن ضيف الله
مشرفا ومقررا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ مساعد - أ	أ. عبد الرحمن بن زايد
مناقشا	جامعة 8 ماي 1945-قلمة-	أستاذ محاضر - ب	د. وسام بن زكة

السنة الجامعية: 2018/2017

شكر مهم

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك... ولا يطيب النهار إلا بطاعتك...

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك...

ولا تطيب الجنة إلا برويتك...

فالحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه

والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ﷺ

أما بعد، ونحن نخطو خطواتنا الاخيرة في الحياة الجامعية لا بد لنا من وقفة

نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام فيطيب لنا أن

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير على كل ما قدموه لنا من دعم وخدمات جليلة مما كان

له الاثر الطيب والفعال في نفوسنا... جزاكم الله خيرا

ونخص بالذكر أستاذنا المشرف "أ.بن زايد عبد الرحمن"، فمن أي أبواب الثناء نأتيك يا أستاذي...

وقد تجاوزت بعطائك كل الكلمات والعبارات ...

دمت ذخرا لطلبة العلم ... بارك الله فيك

كما لا ننسى أن نشكر كل من ساعدنا على استكمال هذا البحث العلمي

بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة - قسنطينة - سكيكدة ونخص بالذكر السيد

"عبد العزيز بوحبيبة" وجميع طاقم عمله

وفي الأخير نتمنى أن يكون هذا العمل دليلا للباحثين لاستكمال مسيرة البحث العلمي

إهداء

أمم

جری طیف الأحبة فی خیالی ... إلى من ساندونی لأیام ولیالی ...

تقبلوا منی هذه الكلمات:

قال الله الجنة تحت قدمیک ... وأقول فرحتی بین یدیك

"أمی الغالیة"

اللهم احفظها لی فمی کل ما أملك

إلی روح أبی الطاهرة ... اللهم أسکنه فسیح جنانك

إلی جمیع اخوتی ... "نوال"، "جمال"، "سمیرة"، "عزیزة"

وأخص بالذكر أختی "حنان" التي دعمتني وسارت معی خطوة بخطوة

بارك الله فیک

إلی صدیقتی "مینه" التي احتلت مکانا فی القلب ... وأصبحت الصدیقة ثم الرفیقة ثم توأم الروح

أدام الله صداقتنا

إلی الصدیقة وزميلة المهنة "کریمة" وکامل عائلتها

کما لا أنسى أختی "نریمان" وکامل عائلتها الکریمة

والصدیقة "مروة" وکامل عائلتها

وأخیرا أهدي هذا العمل المتواضع إلى کل من يعرف "فريدة" أو "دودی" 😊

فريدة

إهداء

أميرة

إلى منبع الحب والحنان

إلى الشمعة التي تنير ظلمة حياتي

وجودك يا أمي يكسبني القوة ويدفعني للحياة والنجاح

أدامك الله وحفظك يا حبيبة قلبي

أبي الغالي ... أحمل اسمك بافتخار

علمتني العطاء...علمتني فن الحياة ... علمتني الوقوف والنهوض ... علمتني القوة.

أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار

تذوقت معكم أجمل وأحلى اللحظات

كنتم السند ... أنتم من دعمني ... أنتم من تحمل حزني وتمردني

إلى من أثروني على أنفسهم ... إخوتي وأخواتي ... كل باسمه وكل بمقامه

أحبكم ... وأتمنى توفيقكم في الحياة

وفي هذه اللحظات تتوقف الكلمات ... سطور كثيرة في خيالي وصور

جميلة تجمعني برفيقة دربي وزميلة دراستي...إلى من ارتبط اسمي باسمها ووجودي

بوجودها صديقتي الوفية ... لا بل أختي الغالية " فريدة " أدامك الله وحقق جميع أمنيك

وإلى كل زملاء وزميلات الدراسة ... إلى كل من ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي

يمينة

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

خ	قائمة الجداول	1
د	قائمة الأشكال	1
ر	قائمة المختصرات	1
س	البطاقة البيليوغرافية	1
1	مقدمة	1
6	الفصل الأول: الإطار المنهجي	6
7	تمهيد	7
8	1-1- اشكالية الدراسة	8
8	1-2- تساؤلات الدراسة	8
9	1-3- فرضيات الدراسة	9
9	1-4- أهمية الدراسة	9
10	1-5- أسباب اختيار الموضوع	10
11	1-6- أهداف الدراسة	11
11	1-7- مصطلحات الدراسة	11
12	1-8- الدراسات السابقة	12
14	خلاصة	14
15	الفصل الثاني: مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر	15
16	تمهيد	16
17	2-1- ماهية المكتبات العامة	17
17	2-1-1- مفهوم المكتبة العامة	17

قائمة المحتويات

- 18.....2-1-2- تاريخ المكتبات العامة
- 20.....2-1-3- أنواع المكتبات العامة
- 21.....2-2- المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر
- 21.....2-2-1- مفهوم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
- 22.....2-2-2- نشأة وتطور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية
- 27.....2-2-3- مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر
- 28.....2-2-4- مهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر
- 28.....2-3- تنظيم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر
- 28.....2-3-1- ماهية التنظيم
- 29.....2-3-2- التنظيم الإداري
- 31.....2-3-3- التنظيم الداخلي
- 33.....2-3-4- التنظيم المالي
- 34.....2-3-5- تنظيم الموارد البشرية
- 36.....2-4- فروع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر
- 36.....2-4-1- المكتبات الفرعية
- 36.....2-4-2- مكتبة الطفل
- 36.....2-4-3- المكتبة المتنقلة
- 37.....2-5- خصوصية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر
- 37.....2-5-1- موقع مكتبات المطالعة العمومية بين المكتبات الأخرى
- 39.....2-5-2- خصوصية دور مكتبات المطالعة العمومية
- 40.....2-5-3- مجتمع المستفيدين
- 41.....2-5-4- خدمات مكتبات المطالعة العمومية

قائمة المحتويات

42	6-2- تحديات مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر
42	2-6-1- تحديات تكنولوجية
43	2-6-2- تحديات إدارية
43	2-6-3- تحديات تتعلق بالعاملين
43	2-6-4- تحديات تتعلق بالعلاقات
43	2-6-5- تحديات تتعلق بالخدمات
44	خلاصة
45	الفصل الثالث: إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية
46	تمهيد
47	3-1- ماهية المعرفة
47	3-1-1- مفهوم المعرفة
47	3-1-2- أنواع المعرفة
48	3-1-3- خصائص المعرفة
49	3-1-4- مشاكل المعرفة
49	3-2- إدارة المعرفة كحل لمشاكل المعرفة
49	3-2-1- مفهوم إدارة المعرفة
50	3-2-2- نشأة وتطور إدارة المعرفة
51	3-2-3- أهداف إدارة المعرفة
52	3-2-4- عناصر إدارة المعرفة
52	3-2-5- عمليات إدارة المعرفة
55	3-2-6- أدوات تفعيل إدارة المعرفة بمكتبات المطالعة العمومية
57	3-3- ماهية الشبكات الاجتماعية

57.....	1-3-3- مفهوم الشبكات الاجتماعية
58.....	2-3-3- نشأة وتطور الشبكات الاجتماعية
62.....	3-3-3- أنواع الشبكات الاجتماعية
63.....	4-3-3- خصائص الشبكات الاجتماعية
64.....	5-3-3- استخدامات الشبكات الاجتماعية
65.....	6-3-3- إيجابيات وسلبيات الشبكات الاجتماعية
66.....	4-3- علاقة إدارة المعرفة بالشبكات الاجتماعية
66.....	1-4-3- الفرق بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة
67.....	2-4-3- أسباب استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة
67.....	3-4-3- أهمية استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة
68.....	4-4-3- مجالات استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة
69.....	5-3- ماهية إدارة المعرفة الاجتماعية
69.....	1-5-3- مفهوم إدارة المعرفة الاجتماعية
70.....	2-5-3- مكونات إدارة المعرفة الاجتماعية
71.....	3-5-3- متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية
73.....	4-5-3- الخطوات الاستراتيجية لإدارة المعرفة الاجتماعية
74.....	5-5-3- قياس إدارة المعرفة الاجتماعية
77.....	خلاصة
78.....	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي
79.....	تمهيد
80.....	1-4- حدود الدراسة الميدانية
80.....	1-1-4- الحدود المكانية

قائمة المحتويات

81	4-1-2- الحدود الزمانية
81	4-1-3- الحدود البشرية
81	4-2- مجتمع وعينة الدراسة
82	4-3-1- عينة الاستبيان
82	4-3-2- عينة المقابلة
83	4-3- منهج الدراسة
83	4-4- أدوات جمع البيانات
83	4-2-1- استبيان
84	4-2-2- مقابلة
84	4-2-3- الملاحظة
84	4-5- تحليل البيانات وتفسير النتائج
122	4-6- نتائج الدراسة
122	4-6-1- النتائج على ضوء الفرضيات
123	4-6-2- النتائج العامة
124	4-7- اقتراحات الدراسة
126	خلاصة
128	خاتمة
129	قائمة المراجع
130	قائمة الملاحق
148	الملخصات

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	توزيع مكاتب المطالعة العمومية عبر ولايات الجزائر خلال الفترة (2007-2015)	ص. 24
(2)	أقسام المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية وفروعها	ص. 31
(3)	مهام العاملين بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية	ص. 34
(4)	أنواع خدمات مكاتب المطالعة العمومية	ص. 41
(5)	عمليات المعرفة بالنسبة لآلافي	ص. 53
(6)	توزيع العاملين بالمكاتب الرئيسية لولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة	ص. 82
(7)	التوزيع العددي لأفراد العينة	ص. 82
(8)	كيفية توليد المعرفة بمكاتب تبسة- قسنطينة- سكيكدة	ص. 103
(9)	كيفية تنظيم المعرفة بمكاتب تبسة- قسنطينة- سكيكدة	ص. 106
(10)	كيفية مشاركة المعرفة بمكاتب تبسة- قسنطينة- سكيكدة	ص. 110
(11)	مجالات تطبيق المعرفة بمكاتب تبسة- قسنطينة- سكيكدة	ص. 113
(12)	اقتراحات الموظفين لتطوير إدارة المعرفة الاجتماعية في ظل خطط المسؤولين	ص. 120

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	الهيكل التنظيمي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	ص. 33
(2)	مكانة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بين أنواع المكتبات الأخرى	ص. 38
(3)	فضاءات المطالعة العمومية تحت وصاية وزارة الثقافة	ص. 38
(4)	مراحل تطور الشبكات الاجتماعية في ظل أجيال الويب	ص. 61
(5)	أنواع الشبكات الاجتماعية	ص. 63
(6)	مكونات إدارة المعرفة الاجتماعية	ص. 71
(7)	عمليات إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية	ص. 74
(8)	توزيع العينة حسب الجنس	ص. 84
(9)	توزيع العينة حسب السن	ص. 85
(10)	توزيع العينة حسب الشهادة العلمية	ص. 86
(11)	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	ص. 86
(12)	توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	ص. 87
(13)	توزيع العينة حسب مصالح المكتبة	ص. 89
(14)	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	ص. 90
(15)	نظرة أفراد العينة للشبكات الاجتماعية	ص. 91
(16)	أهداف استخدام الشبكات الاجتماعية بالنسبة للعاملين	ص. 92
(17)	أنواع الشبكات الاجتماعية المستخدمة بمكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة-	ص. 93
(18)	الفئات المستهدفة لأفراد العينة	ص. 94
(19)	أشكال المحتوى المشارك عبر الشبكات الاجتماعية	ص. 95
(20)	أنواع المحتوى المشارك عبر الشبكات الاجتماعية	ص. 97
(21)	أسس اختيار المحتوى بصفحات مكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة	ص. 98
(22)	موقع كل موظف في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية	ص. 100
(23)	متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة لأفراد العينة	ص. 102
(24)	تباين فترات النشر بمكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة	ص. 115
(25)	مدى تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين	ص. 116
(26)	معايير تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين	ص. 116

..... قائمة الأشكال

ص. 117	الأدوات المستخدمة لتقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة	(27)
ص. 118	فوائد إدارة المعرفة الاجتماعية	(28)
ص. 119	تقييم استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية حسب رأي العاملين	(29)
ص. 120	تحديات إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين	(30)

قائمة المختصرات:

1-المختصرات باللغة العربية:

الاختصار	الشرح
اعلم	الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات
ج.ر.ج.	الجريدة الرسمية الجزائرية
د.ت.	دون تاريخ
د.م.	دون مكان
ص.	الصفحة
ع.	العدد
ق.م.	قبل الميلاد
مج.	المجلد

2-المختصرات باللغة الأجنبية:

الاختصار	الشرح باللغة الأجنبية	الشرح باللغة العربية
<i>Html</i>	<i>Hyper text markup language</i>	لغة ترميز النص التشعبي
<i>Ibid.</i>	<i>Ibidem</i>	المرجع نفسه
<i>IFLA</i>	<i>International Federation Of Library Associations and Institutions</i>	الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات
<i>JPEG</i>	<i>Joint Photographic Expert Group</i>	مجموعة خبراء التصوير الفوتوغرافي المشترك
<i>JPG</i>	<i>Joint Photographic Group</i>	مجموعة التصوير المشترك
<i>KM</i>	<i>Knowledge Management</i>	إدارة المعرفة
<i>MP3</i>	<i>Motion picture expert group audio</i>	مجموعة صور الحركة الصوتية
<i>MP4</i>	<i>Motion Picture expert group</i>	مجموعة خبراء صور الحركة
<i>ODLIS</i>	<i>Online Dictionary for Library and Information Science</i>	قاموس علوم المكتبات والمعلومات على الخط
<i>Op.cit.</i>	<i>Opus citation</i>	مرجع سابق
<i>p.</i>	<i>Page</i>	الصفحة
<i>PDF</i>	<i>Portable Document Format</i>	نموذج المستندات المحمولة
<i>RIST</i>	<i>Recherche de linformation Scientifique et technique</i>	مجلة الاعلام العلمي والتقني
<i>s.d.</i>	<i>Sans date</i>	دون تاريخ

..... قائمة المختصرات

دون مكان	<i>Sans lieu</i>	<i>s.l.</i>
إدارة المعرفة الاجتماعية	<i>Social Knowledge Management</i>	<i>SKM</i>
الشبكات الاجتماعية	<i>Social Media</i>	<i>SM</i>
نقاط القوة، نقاط الضعف، الفرص، التحديات	<i>Strenghts Weakness Opportunities Threaths</i>	<i>SWOT</i>
منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم	<i>United nations educational scientific and cultural organization</i>	<i>Unesco</i>

بوغرة، فريفة

استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:
دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة/فريفة بوغرة، يمينة
مسعودي ؛ عبد الرحمن بن زايد.-[د.م.]: [د.ن.]، 2018 - 148 و.: جداول،
أشكال؛ 24سم.

مستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945: 2018

مسعودي، يمينة (مؤلف)

بن زايد، عبد الرحمن (مشرف أكاديمي)

مقدمة

لكل عصر خطاب، وخطاب عصرنا اليوم هو " قوة المعرفة " التي أصبحت تعد أهم مورد استراتيجي وثروة قومية متجددة. فهي اليوم قيمة مضافة لكل نشاط وخدمة خاصة في ظل مجتمع تعاضمت فيه قيمة المعرفة والجدير بالذكر أن المعرفة ليست بالأمر الجديد بل رافقت الإنسان منذ بداية وجوده على الأرض وارتقت معه إلى أن اتسعت مداركه المعرفية وتعمقت وأصبحت الأسلوب الأمثل لمواكبة التقدم الحاصل من جهة والبقاء والاستمرارية من جهة أخرى.

لقد أدركت جميع المؤسسات أن المعرفة هي الموجود غير الملموس الأكثر أهمية الواجب استثماره لتحقيق أهداف المؤسسات وميزتها التنافسية، فأغلب هذه المؤسسات تمتلك المعرفة لكنها لا تستخدمها أو أنها تستخدمها بأسلوب غير ملائم، أو أن العاملين بها لا يستطيعون اكتشافها والوصول إليها وتطبيقها. لذا دعت الضرورة إلى إدارة هذا الموجود وتنظيمه للإفادة منه في تحقيق الأهداف وتحقيق الميزة التنافسية. من هذا المنطلق أصبح تطبيق إدارة المعرفة أمر ضروري في جميع المؤسسات والقطاعات. فإدارة المعرفة هي التي تهتم باستثمار أصول المعرفة بداية بإيجادها وتنظيمها وتوليدها وكذا توزيعها وتطبيقها في مجالات متنوعة، وبما أن المكتبات من أهم المؤسسات التي لها صلة وثيقة بالمعلومات والمعرفة فهي بدون شك تحتاج إلى من يدير أصولها المعرفية من وثائق وقواعد معلومات ورأس مال بشري لضمان نجاحها ومكانتها في النسق الاجتماعي، وتبقى مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية أهم أنواع المكتبات العامة في الجزائر باعتبارها تقدم خدماتها لجميع شرائح المجتمع وتلعب دور كبير في نشر المعرفة وتثقيف المجتمع وإمداده بالمعلومات التي يحتاجها في الوقت والمكان المناسبين .

وجدير بالذكر أن مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية انتشرت في القطر الجزائري بفضل مجهودات الدولة في إنشاء مكتبة رئيسية والعديد من ملحقاتها على مستوى كل ولاية من ولايات الوطن، ذلك من أجل نشر المعرفة في المجتمع وتثقيفه وضمان وصول المعلومات للجميع مهما اختلف جنسهم أو سنهم أو مستواهم الاقتصادي والثقافي. لذا وجب تطبيق إدارة المعرفة كأهم أسلوب إداري في عصرنا الحالي الذي يعرف بتراكم المعرفة وسرعة انتاجها خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل وتطور أجيال الويب التي تصحب كل مرة بتقنيات ووسائل حديثة. وفي ظل هذا التنبني هناك مجموعة من الدعائم التي تساعد المكتبة في تطبيقها لإدارة المعرفة بشكل فعال خاصة ما يتعلق بالتكنولوجيات الحديثة. ومن بين أهم هذه التقنيات " الشبكات الاجتماعية " والتي انتشرت بشكل كبير في العالم وأصبحت من بين متطلبات العمل في جميع الميادين بما فيها المكتبات التي لا تعتبر بمعزل عن العالم المتطور. وفي هذا السياق تمحور موضوع دراستنا حول كيفية استثمار خصائص الشبكات الاجتماعية من تفاعلية وسرعة المشاركة وكذا انتشارها الواسع والذي جعل فئة كبيرة من شرائح المجتمع يتوجهون إليها ويعتمدونها بشكل كبير لإدارة وتسيير موجوداتها المعرفية وتطويرها عبر

الشبكة، وبطبيعة الحال كل هذا يحتاج إلى التخطيط الفعال ووضع استراتيجيات وكذا توفير كافة الإمكانيات اللازمة والسياسات الجيدة لتطبيق إدارة المعرفة الاجتماعية. هذه الأخيرة تعد مصطلح مستحدث من طرف الباحثين والعلماء في دول العالم المتقدم يحتاج لتطبيقه خطط استراتيجية فعالة وفريق عمل يدير المحتوى عبر الشبكات الاجتماعية، ولقد اخترنا لدراستنا هذه ثلاث مكاتب رئيسية للمطالعة العمومية بالشرق الجزائري متمثلة في مكاتب ولايات تبسة، قسنطينة، وسكيكدة كميادين لدراسة استراتيجياتها في تسيير معارفها عبر الشبكات الاجتماعية وكيفية تنفيذها من قبل مديري المحتوى عبر الشبكات الاجتماعية.

ومن أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع قسمنا الدراسة لثلاثة أقسام، الأول منهجي، والثاني نظري والثالث تطبيقي، وهذا ما ترجمته خطة الدراسة المكونة من أربعة فصول، جاءت بالترتيب التالي:

➤ الفصل الأول: تناولنا في هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الذي يعكس التوجه العام لها، من خلال تضمنه لعدة عناصر منهجية متمثلة في: الإشكالية، ومختلف التساؤلات الفرعية، فرضيات الدراسة، أهمية الموضوع بصفة عامة، وأسباب اختيارنا لهذا الجانب من الدراسة بصفة خاصة، الهدف منها وأخيرا الدراسات السابقة التي يسرت لنا دراسة الموضوع بجانبه النظري والتطبيقي.

➤ الفصل الثاني: قبل التطرق لمكاتب المطالعة العمومية كان علينا البحث في امتداد هذا المصطلح، هذا ما جعلنا نتطرق لماهية المكتبات العامة ونشأتها منذ القديم ومختلف أنواعها والتي من بينها مكاتب المطالعة العمومية، وهذا ما تم التركيز عليه حيث تم تناول كافة جوانبها بداية بمفهومها وتطورها ومختلف أنواعها وكذا مهام كل منها، إضافة إلى ذلك فإن اختيارنا لهذا النوع من المكتبات لم يكن إلا لتمييزها عن غيرها بمجموعة من الخصائص، لذا كان علينا التعرض لخصوصية هذا النوع من المكتبات من حيث الخدمات ومجتمع المستفيدين وغيرها.

➤ الفصل الثالث: يمثل هذا الفصل جوهر دراستنا، حيث تناول عدة مداخل أساسية تتعلق بإدارة المعرفة الاجتماعية، بداية بإدارة المعرفة في المكتبات وما تشمله من مفاهيم ووجهات نظر مختلفة بالإضافة إلى تطورهم ومختلف عناصرها وكذا عمليات إدارة المعرفة التي تعتبر حجر الأساس في تطبيق إدارة المعارف بالمكاتب. أما المدخل الثاني خصصناه للشبكات الاجتماعية كأهم تقنية ووسيلة اتصال حديثة في عصرنا الحالي وبعد التعريف بها ولمس عدة جوانب منها ربطنا وجودها بالمكاتب بصفة عامة والعلاقة بينها وبين إدارة المعرفة وأسباب وأهمية استخدامها في المكتبات. ونتيجة لهذا الدمج تطرقنا في المدخل الأخير إلى إدارة المعرفة الاجتماعية كمفهوم وعرضنا كافة المتطلبات اللازمة لتسيير المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية كأهم عنصر عرضنا الخطوات الاستراتيجية لإدارة المعرفة الاستراتيجية وأخير قياس هذه المعرفة عبر الشبكات.

➤ الفصل الرابع: لا بد للدراسة أن تطبق على أرض الواقع لتدعم بمعطيات ذات مصداقية، لذا فقد خص هذا الفصل بعرض مجريات الدراسة الميدانية من مجالات بشرية ومكانية وزمانية وكذا المنهج المعتمد ومجتمع وعينة دراستنا بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات حول موضوع دراستنا . وعلى هذا الأساس توصلنا إلى مجموعة من النتائج وطرحنا عدة توصيات من شأنها تطوير استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية.

اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من المراجع، نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي:

➤ أعمال الملتقى الوطني الأول حول واقع مكنتات المطالعة العمومية: جرت فعاليات هذا المؤتمر بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة، ضم مجموعة من المواضيع تمحورت كلها حول مكنتات المطالعة العمومية في الجزائر، لكن كل باحث تناول جانبا معينا منها، هذا التنوع في المواضيع ساعدنا في إتمام بعض جوانب دراستنا ونذكر من بين هذه المقالات ما يلي:

- زايدى، حسنية. دور الإنترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر.
- لحبيب، عبد القادر. مشروع تطوير المطالعة العمومية.

➤ المؤتمر الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكنتات والمعلومات الذي تناول موضوع الشبكات الاجتماعية وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي، وبما أن الشبكات الاجتماعية تمثل متغير رئيسي في دراستنا، فقد ساهم هذا المؤتمر في تزكية بحثنا، ومن أهم المداخلات التي اعتمدنا عليها نذكر:

- دعاء، أحمد خلف محمد. مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية: دراسة حالة.
- النموري، هبة. تهيئة المواقع لشبكات التواصل الاجتماعي: دراسة استطلاعية لنماذج مواقع المكتبات العالمية.

وكأي بحث علمي هناك بعض العراقيل التي واجهتنا، والتي حاولنا استغلالها كنقطة إيجابية لاستكمال هذه الدراسة، ومن بين هذه الصعوبات نذكر:

➤ ندرة الدراسات التي تناولت موضوع "إدارة المعرفة الاجتماعية"، وإن كانت أغلب الدراسات متوفرة باللغة الأجنبية، بينما باللغة العربية نجد دراسة وحيدة فقط.

➤ تحديات متعلقة بالعينة ومدى فهمها لموضوع الدراسة، فمنهم من تناول الموضوع كجزء من علم الاجتماع مما شكل خطر على خروج الدراسة من سياقها الطبيعي.

➤ ضعف تدفق الأنترنت وانقطاعها أحيانا، خاصة ونحن بحاجة الى التصفح المستمر لصفحات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة - قسنطينة - سكيكدة المتواجدة في الفضاء الافتراضي الذي يتطلب توفر الويب كعنصر ضروري.

➤ ضيق الوقت بسبب تزامن فترة إنجاز دراستنا مع فترة إجراء التريض وكذلك اعداد التقرير الخاص به، وكلها تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي

تمهيد:

إن أي بحث علمي يكون مبنيًا على أسس علمية ومنهجية محكمة تضمن للباحث صحة النتائج التي سيتوصل إليها من جهة، وتسهل عليه القيام بوظيفته في البحث من جهة أخرى، وقد قمنا من خلال هذا الفصل بوضع الأطر المنهجية المتلائمة مع طبيعة دراستنا، والتي تتمحور حول مفهومين أساسيين في عصرنا الحالي، الأول مفهوم إداري بحت متمثل في إدارة المعرفة وما تشمله من عمليات إدارية، والثاني مفهوم تقني متمثل في الشبكات الاجتماعية وما تضمه من أساليب وأدوات.

ولعل البحث في العلاقة القائمة بين هذين المصطلحين يتطلب تحديد نقطة البداية والوجهة التي ستتجه لها الدراسة، لذلك فقد تناولنا مجموعة من العناصر، بداية بالإشكالية التي قمنا من خلالها بتوضيح التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة، وطبعًا لتسهيل الإجابة على هذا الإشكال تم تقسيمه لعدة تساؤلات فرعية تقابلها مجموعة من الفرضيات المبدئية، ولتوضيح الرؤية أكثر تناولنا الأهمية التي تكتسبها الدراسة وأسباب اختيارنا لهذا الموضوع دون غيره من المواضيع الأخرى، مرورًا بالأهداف التي نصبوا لتحقيقها؛ كما تطرقنا لأهم المفاهيم والمصطلحات التي تدور حولها، وأخيرًا تم عرض مجموع الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها.

1-1- اشكالية الدراسة:

أدركت المؤسسات باختلاف أهدافها في السنوات القليلة الماضية أهمية المعلومات والمعرفة بصفة عامة في مختلف أنشطة المؤسسة، من منطلق أن من يمتلك المعرفة يملك سلطة القرار، ومن يستطيع اتخاذ القرارات الصائبة يستطيع تحسين حياته في مختلف جوانبها؛ وتعد المكتبات وبالتحديد مكتبات المطالعة العمومية إحدى أهم تلك المؤسسات التي تقدم هذا المورد الحيوي لمختلف شرائح المجتمع والهيئات والمؤسسات، فهي تشكل بذلك مركزا يمكن من خلاله استقاء مختلف المعارف، ولكي تقوم بهذه الوظيفة على أكمل وجه يجب عليها الاعتماد على إدارة فاعلة لهذه المعارف المتنوعة.

ومن هنا برزت إدارة المعرفة بوصفها أسلوب فكري وتنظيمي مهم داخل المكتبات بصفة عامة وهذا النوع من المكتبات بصفة خاصة، وبدأت تدريجيا تحتل مكانة بارزة وتطورت لتصبح مفهوم مستقل له من المتطلبات والمراحل لتطبيقه على أرض الواقع، دون أن ننسى تلك العمليات التي تنتج عن تفاعل الأفراد بين بعضهم البعض لمشاركة معارفهم الضمنية والصريحة عبر مختلف الوسائل والتقنيات، والتي تعتبر من أهمها الشبكات الاجتماعية كمنصة للاتصال المعلوماتي والاجتماعي بما تكفله من سمات التواصل والتفاعلية والذكاء الاجتماعي، هذا ما جعل إدارة المعرفة تصبغ بصبغة اجتماعية لتظهر بوجه جديد على العالم الافتراضي، وهنا يظهر دور المكتبة في وضع استراتيجيات وخطط تسهل القيام بعملياتها من جهة وتحافظ على ماهيتها كمورد فكري من جهة أخرى، وهذا ما سنولي به الدراسة، من خلال التساؤل التالي:

ما هي الخطط الاستراتيجية لإدارة المعرفة الاجتماعية؟، وكيف يتم تطبيقها بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية؟

1-2- تساؤلات الدراسة:

للإجابة عن الاشكال الرئيسي للدراسة تم وضع مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تشكل الجوانب الرئيسية لموضوع الدراسة. وذلك بطرح التساؤلات التالية:

- (1): ما مدى استخدام الشبكات الاجتماعية بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية؟
- (2): هل تحرص مكتبات المطالعة العمومية الجزائرية على اعتماد الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة؟
- (3): ما هي خطوات إعداد استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات المطالعة العمومية؟
- (4): على أي أساس يتم تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات المطالعة العمومية؟

1-3- فرضيات الدراسة:

الفرضية هي عنصر يترجم وجهة نظر الباحث، ذلك أنها تسمح له بتقديم إجابة مؤقتة حول التساؤلات المطروحة وقد تمت صياغة مجموعة من الفرضيات تقابل كل تساؤل، نوضحها فيما يلي:

الفرضية 1: تستخدم مكاتب المطالعة العمومية شبكات التواصل الاجتماعي بصفة كبيرة.

الفرضية 2: تهتم مكاتب المطالعة العمومية باعتماد الشبكات الاجتماعية لإدارة معارفها المختلفة.

الفرضية 3: تتضمن استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية مجموعة من الخطوات تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالتقييم.

الفرضية 4: يتم تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بمكاتب المطالعة العمومية بناء على تفاعل المستخدمين.

1-4- أهمية الدراسة:

إن جميع الموضوعات العلمية تكتسي أهمية معينة في حقل معين من حقول المعرفة، والباحث هو المسؤول عن اكتشاف تلك الأهمية وإبرازها من خلال الربط بين الأطر النظرية والأطر التطبيقية. وبالنسبة لدراستنا هذه فيمكننا تلخيص أهميتها في النقاط التالية:

1. الدراسة تتناول أحد المداخل الإدارية الحديثة المتمثلة في إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية وما توفره من خدمات متطورة وحديثة تساهم في تحقيق أهدافها بجودة وفعالية.

2. المكانة الهامة التي تحتلها المعرفة في جميع المجالات، بحيث تزداد قيمة المعرفة كلما تمت مشاركتها ونشرها بين أكبر عدد ممكن من الناس، والشبكات الاجتماعية هي الوسيلة المناسبة التي تضمن إمكانية الوصول والحصول على هذه الأخيرة في أي مكان وزمان.

3. تنبع أهمية الدراسة كذلك من أهمية مكان الدراسة، فقد أصبحت مكاتب المطالعة العمومية ملجأ أفراد المجتمع العام بجميع أعمارهم وتخصصاتهم واهتماماتهم، وبالتالي وجب على هذا النوع من المكتبات بالتحديد استخدام الشبكات الاجتماعية كوسيلة فعالة لمشاركة محتوياتها المعرفية في أقصر وقت وبأقل جهد.

4. الانتشار الواسع للشبكات الاجتماعية واستخدامها من طرف عدد كبير من المستخدمين، إضافة إلى التوجه الحديث للمكتبات الذي يفرض عليها الذهاب إلى أماكن تواجد المستخدمين.

5. متطلبات العصر الحديث، وما يجب أن تتميز به المكتبة في هذا العصر من يقظة وتفاعلية سواء بينها وبين جمهورها، أو بينها وبين شركائها أو منافسيها.

5-1- أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع تكمن وراءه مجموعة من الأسباب، والتي يمكن حصرها فيما يلي:

✚ أسباب شخصية: تنحصر أساسا فيما يلي:

1. الميول الشخصي لموضوع الشبكات الاجتماعية، والرغبة في معرفة كيفية استثمار خصائصها في إدارة المعرفة بالمكتبات.
2. الرغبة في تطوير المهارات الإدارية من جهة، والمهارات التقنية من جهة أخرى والمزج بينها لتلبية متطلبات العصر المتطورة.
3. معرفة التوجهات الإدارية الحديثة التي تساعدنا على اتخاذ الخطوات الأولى للولوج في ميدان الشغل.
4. ارتباط الموضوع بشكل مباشر مع التخصص "إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات"، وبالتالي محاولة اكتشاف العلاقة الرابطة بينهما وكيف يساعد هذا الموضوع في تطوير التخصص مستقبلا.

✚ أسباب علمية: يمكن تلخيصها كالتالي:

1. الأهمية التي تتسم بها كل من الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة في المؤسسة كأداتين للتطوير والتجديد.
2. حداثة الموضوع، فمشاركة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية مفهوم جديد أخذت معظم المؤسسات في تطبيقه ذلك أن الشبكات الاجتماعية تعد إحدى أهم تطبيقات الويب والتي تطورت بتطور أجياله المختلفة (1.0، 2.0، 3.0، 4.0) ونحن نشهد حاليا بداية بزوغ الجيل الخامس للويب.
3. توجه المكتبات إلى بناء وجود في الفضاء الافتراضي للاستفادة من مزاياه المختلفة والحفاظ على مكانتها من جهة، واستقطاب المستفيدين من جهة أخرى.
4. ندرة البحوث التي تدور حول هذا الموضوع خصوصا باللغة العربية، وبالتالي محاولة تسليط الضوء على مختلف جوانب الموضوع وإضافة مرجع في رصيد التخصص.

6-1- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي أهداف معينة، تكون بمثابة الثمرة التي يحصدها الباحث بعد اتمام بحثه. وكذا بحثنا هذا، فمن خلاله نصبوا إلى تحقيق الأهداف التالية:

الفصل الأول.....الإطار المنهجي

1. إبراز دور مكتبات المطالعة العمومية ومكانتها ككيان اجتماعي، يساهم في نشر المعرفة وترسيخ مفهوم مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة.
2. الوقوف على طرق وكيفيات استعمال الشبكات الاجتماعية في إدارة المعارف بمكتبات المطالعة العمومية.
3. معرفة العلاقة القائمة بين هذين المفهومين (إدارة المعرفة، الشبكات الاجتماعية)، وتحديد وسائل وأساليب تفعيل إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية.
4. تحسيس المسؤولين بأهمية استخدام الشبكات الاجتماعية كوسيلة لإدارة المعرفة بطرق حديثة تضمن الحفاظ على مكانتها من جهة، ورضى جمهورها من جهة أخرى.
5. اكتشاف واقع تطبيق إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية بمكتبات المطالعة العمومية، ورصد إيجابيات وسلبيات هذا الاستخدام.
6. التعرف على مستقبل استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة بمكتبات المطالعة العمومية.

7-1- مصطلحات الدراسة:

هناك مصطلحات محورية تدور حولها هذه الدراسة، نوضحها كالتالي:

- **مكتبات المطالعة العمومية:** هي مرفق أساسي في المجتمع له دور فعال في التكوين الثقافي والتربوي والتعليمي والاجتماعي للمجتمع، تنشئه وتسيره الدولة الجزائرية، جاءت في إطار المخطط الخماسي الذي نص على إنجاز 450 مكتبة مطالعة عمومية لتقديم مختلف الخدمات القائمة على المعلومات والمعرفة⁽¹⁾.
- **الشبكات الاجتماعية:** أحد أهم تطبيقات الويب 2.0، تتضمن مواقع تقاسم الصور مثل الفليكر Flickr، والفيديو مثل اليوتيوب Youtube أو ديلي موشن Dailymotion، والعناوين مثل ديقو Diigo أو دليشيوس Delicious، وعرض الشرائح مثل سليديو Slideo أو سليدشار Slideshare، وأدوات النشر مثل المدونات والويكي التي تمكن جميعها من خلق ملف شخصي لكل مستفيد وتبادل البيانات داخل مجموعات المستخدمين وكذلك تسهيلا للتفاعل بين المستخدمين من خلال التعليقات والعلامات أو التقييمات⁽²⁾.

(1)- كوكبة، سليمة.. مؤشرات قياس الأداء بمكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بدائرة تاوردة ولاية سوق أهراس [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد، ص.227. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).

(2)- المقدمي، عبد الرزاق. من المكتبات الرقمية إلى المكتبات 2.0. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات، 2013، ع.21-22، ص.63-74.

الفصل الأول.....الإطار المنهجي

✚ **المعرفة الاجتماعية:** هي المعرفة المبنية على الأشخاص واستخدامهم للعملية التعاونية في ابتكار معارف جديدة، إضافة إلى العمليات الفكرية المبنية على العصف الذهني الهادف لاستخراج الأفكار الكامنة في عقول الناس⁽¹⁾.

✚ **إدارة المعرفة:** الحصول على أقصى استفادة من موارد المعرفة عن طريق القيام بالأنشطة المرتبطة باكتشاف المعرفة، التقاطها، تقاسمها، وتطبيقها بطريقة فعالة من حيث التكلفة تعزيزاً لأهداف المنظمة⁽²⁾.

✚ **الاستراتيجية:** هي بمثابة رسم خارطة من مكان تواجدك حالياً إلى المكان الذي تنوي الوصول إليه منظمك أو حملتك، آخذاً بعين الاعتبار كافة الأشياء التي ستحتاجها والأشخاص الذين ستقابلهم على الطريق⁽³⁾.

8-1- الدراسات السابقة:

دراستنا هذه مرتبطة بإنتاجات فكرية سبقتها، حيث حاولنا استثمار ما توصلت إليه هذه الدراسات من نتائج للوصول إلى نتائج أخرى جديدة، حيث يعتبر موضوع إدارة المعرفة الاجتماعية من المواضيع الحديثة التي يقل الحديث عنها خاصة باللغة العربية، لذا سنحاول ذكر أهم الأدبيات التي ساعدتنا في القيام بهذه الدراسة:

✚ **الدراسة الأولى:** جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر: كانت هذه الدراسة سنة 2015 من إعداد الباحثة "بن حاوية يمينة" التي تناولت فيها مكتبات المطالعة العمومية وتطورها، إضافة إلى تطرقها لمختلف النصوص القانونية والتشريعية في هذا المجال ومن هنا تنبع أهميتها بالنسبة لنا كمرجع نسترشد به، حيث قامت الباحثة بتقسيم دراستها إلى خمسة فصول حاولت من خلالها الامام بجميع جوانب الموضوع، فخصصت الفصل الأول لمكتبات المطالعة العمومية بصفة عامة، بينما تناولت في الفصل الثاني الجودة وأدائها، ثم الجانب القانوني لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر الذي تضمنه الفصل الثالث، ثم سلطت الضوء على واقع الجودة بهذه المكتبات وأخيراً تطرقت إلى نوع من المقارنة بين الجودة المدركة والجودة المتوقعة بالمكتبات العمومية في الجزائر؛ ومن أهم النتائج التي توصلت إليها كون مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر تفتقر إلى النصوص التشريعية التي تتعلق باستعمال التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدمات للجمهور كما هو الشأن في الاتحاد الأوروبي، إضافة إلى غياب سياسة اقتناء واضحة ونقص بعض العناصر الأساسية كالمساحة اللازمة والموارد المادية والتكنولوجية مما انعكس على جودة الخدمات.

✚ **الدراسة الثانية:** تحت عنوان مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية: دراسة حالة: قامت بهذه الدراسة الباحثة "دعاء أحمد خلف محمد" وذلك ضمن فعاليات أعمال

(1) -P.Girard, John ; L.Girard, Joann. *Social knowledge: using social media to know what you know* [on line]. Newyork: information science reference, 2011, p.61. Format PDF. Available on: <http://www.asecib.ase.ro> (28/11/2017).

(2) -op.cit.p.40.

(3)-منظمة تبادل الإعلام الاجتماعي. إنشاء صفحات فيسبوك ذات تأثير: دليل لمنظمات المجتمع المدني العربي [على الخط]. بيروت: جمعية تبادل الإعلام الاجتماعي، 2012، ص.74. تنسيق PDF. متاح على الرابط: <https://www.mozn.ws> (2018/03/15).

الفصل الأول.....الإطار المنهجي

المؤتمر الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات سنة 2017، الذي جاء لمعالجة موضوع شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي، حيث تعتبر هذه الأخيرة أول دراسة عربية جمعت بين إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية كمفهومين متلازمين بالمكتبات، حيث انطلقت الباحثة من إشكالية قياس مدى استخدام المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية لهذه الوسائل للإفادة منها في ممارسة إدارة المعرفة، ولمعالجة هذه الطرح قسمت الباحثة الموضوع لمحورين تعلق المحور الأول بإدارة المعرفة ووسائل الإعلام الاجتماعية حيث قامت من خلاله بتبيان العلاقة القائمة بينهما، أما المحور الثاني فتناولت فيه الدراسة الميدانية حيث قامت بتحليل الاستبيان الذي توصلت من خلاله لمجموعة من النتائج من بينها افتقاد المكتبة ميدان الدراسة للتطبيق الفعلي لإدارة المعرفة إضافة إلى عدم استخدام الشبكات الاجتماعية بشكل كامل في ممارسات إدارة المعرفة حيث تقتصر على شبكة الفيسبوك فقط.

✚ **الدراسة الثالثة:** معنونة بتهيئة المواقع لشبكات التواصل الاجتماعي: دراسة استطلاعية لنماذج مواقع المكتبات العالمية: قدمت الباحثة "هبة النموري" ضمن فعاليات المؤتمر الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات هذه الدراسة سنة 2017، حيث هدفت من خلالها للتعرف على المبادئ المعتمدة لتهيئة مواقع التواصل الاجتماعي ومختلف أساليبها ونماذجها، فقسمت دراستها إلى قسمين أساسيين، قسم نظري تناولت فيه مختلف المفاهيم والمعلومات النظرية والتي استفدنا منها لإثراء دراستنا في جانبها النظري ذلك أنها تضمنت مجموع استراتيجيات إدارة المحتوى بالإضافة إلى الجانب المتعلق بقياس إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية، وقسم ميداني عرضت من خلاله مختلف النماذج العربية والأجنبية في المجال، وقامت في الأخير باستخلاص أهم التحديات التي تقف عائقا في تهيئة هذه المواقع والتي نذكر منها نقص تهيئة العاملين والخبرات التكنولوجية والتشريعية.

نلاحظ من مجموع هذه الدراسات أن كل باحث تناول إدارة المعرفة الاجتماعية من جانب معين، فنجد الدراسة الأولى مثلا ركزت على مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر، في حين جمعت الدراسة الثانية بين ثلاثة متغيرات متمثلة في: إدارة المعرفة، الشبكات الاجتماعية، المكتبة الجامعية، أما الدراسة الثالثة فقد تضمنت الجانب التقني للشبكات الاجتماعية وكيفية إدارة محتوياتها ومختلف أدوات القياس المتوفرة في هذه المواقع؛ وبالتالي فإن هذه الدراسات تتوافق ودراستنا في المحاور الرئيسية لموضوع إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية، لكنها لم تتعرض لإدارة المعرفة الاجتماعية كمفهوم مستقل ذلك أنها لا تزال في بدايتها كما أنها لا زالت غامضة عند البعض، وهذا ما حاولنا إبرازه في بحثنا هذا، من خلال تسليط الضوء على هذا المفهوم واكتشاف الاستراتيجيات التي تتبعها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة - قسنطينة - سكيكدة في المجال، ومن ثم اقتراح ملامح استراتيجية موحدة وشاملة.

خلاصة:

من خلال ما سبق، يتضح أن الفصل المنهجي يتناول الإطار العام للدراسة ويحدد المسلك الذي سيتبعه الباحث في معالجة الموضوع، وهو عام لأنه موحد في جميع الدراسات ويضم نفس العناصر وبالتالي فإنه غير كاف للإلمام بجميع جوانب الموضوع وإنما يحتاج للبحث المعمق في أدبيات الموضوع والاطلاع على مختلف الدراسات وتحديد ما توصلت إليه من أجل استكمال حلقة البحث من جهة وفتح آفاق مستقبلية من جهة أخرى.

لذا فقد تم دعم الفصل المنهجي بجانبين آخرين، الأول نظري يبحث في الخلفيات السابقة للموضوع، والثاني تطبيقي يدرس الواقع ويؤكد مدى صحة الفرضيات التي وضعها الباحث، وهذا ما سنتطرق له بالتفصيل في الفصلين التاليين.

الفصل الثاني:

مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

تمهيد:

مما لا شك فيه أن المكتبات بأنواعها جاءت لتحقيق هدف واحد ألا وهو نيل رضا المستفيدين الذين تتعدد فئاتهم العمرية، شرائحهم الاجتماعية وتخصصاتهم العلمية واحتياجاتهم. وبالتالي فقد شهدت المكتبات منذ ظهورها تطورا وتنوعا أدى إلى ولادة أنواع عديدة للمكتبات بناء على تلك الخصائص المتعددة التي تميز بها المستفيد، فظهرت المكتبات الخاصة والمتخصصة والأكاديمية وأهمها هو المكتبات العامة التي كانت ولا زالت قبلة الكثير من الباحثين، المثقفين، الكبار، والصغار.

وإن المكتبات العامة بدورها تتضمن مجموعة من الأنواع الفرعية والتي من بينها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي تعد من أهم أنواع المكتبات المستحدثة في الجزائر، حيث أنها ساهمت بشكل كبير في تنمية الجانب المتعلق بدعم التعليم وتنمية القراءة وتشجيع البحث العلمي في الجزائر، بل وأصبحت بمثابة الوجه الثقافي للجزائر والمنوط بها تفعيل نشاطات متنوعة على المستويين المحلي والدولي، هذا ما يبين المكانة الهامة التي تحتلها، وستتطرق في هذا الفصل إلى التطورات التاريخية التي مرت بها، كما ويجب التعرف على أدوارها، تنظيمها، فروعها، ومميزاتها عن المكتبات الأخرى، إضافة إلى ذلك فقد حاولنا البحث عن التحديات والصعوبات التي تواجهها.

2-1- ماهية المكتبات العامة: تناولنا في هذا المحور عدة عناصر نذكرها كالتالي:

2-1-1- مفهوم المكتبات العامة: وردت عدة تعريفات للمكتبات العامة نذكر منها ما يلي:

✚ تعريف معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: جاء تعريف المكتبات العامة في هذا المعجم كما يلي: "مكتبة متاحة لاستخدامها من قبل الجميع، ولا يقتصر استعمالها على فئة معينة من الناس دون الآخرين، تحتوي على مواد ومقتنيات عامة تفي باحتياجات المجتمع العام دون النظر إلى فئات معينة أخرى، مثل المكتبات الجامعية التي تهتم بالنواحي الأكاديمية في استقطابها لمواد المكتبة لأنها تتعامل مع مجتمعات الفئات العلمية الأكاديمية"⁽¹⁾. إلا أن هذا المفهوم لم يركز على ماهية المكتبة العامة وإنما ركز على خصائصها ومميزاتها عن المكتبات الأخرى من حيث:

1. **عمومية مقتنياتها**: أي اختلاف مجموعات المكتبة العامة وشموليتها لجميع التخصصات العلمية مثل: التاريخ، الفلسفة، الطب، الهندسة... وغيرها من المواضيع العلمية المتنوعة.
2. **عمومية مستفيديها**: فهي تخدم جميع أفراد المجتمع العام باختلاف جنسهم، ولعائهم، وطبقاتهم الاجتماعية....

✚ التعريف الاجتماعي للمكتبة العامة: ورد في مضمون هذا التعريف بأن: "المكتبة العامة قوة إيجابية في المجتمع"⁽²⁾. يركز هذا التعريف على القيمة المعنوية للمكتبة كأداة لتحقيق العدالة الاجتماعية بين جميع أفراد المجتمع في الاستفادة من التراث الثقافي للأمة، ومن هذا المنطلق يمكن القول بأن المكتبات العامة ألغت الفوارق الاجتماعية بين الأفراد مما يساهم في خلق نوع من الطاقة الإيجابية في المجتمع وزيادة رغبته في التعلم والتطور، لكن هذا التعريف ركز على جانب واحد للمكتبة العامة ألا وهو الجانب الاجتماعي بينما لم يركز على الجوانب الأخرى الاقتصادية والسياسية ومدى ارتباطها بكل مجال منها إضافة إلى أدوارها المختلفة في كل مجال.

✚ تعريف المكتبات العامة في بيان اليونسكو: صدر بيان اليونسكو حول المكتبات العامة في سنة 1994 حيث يشير أن المكتبات العامة: "مركز المعلومات المحلي الذي يوضع كل أنواع المعارف والمعلومات مباشرة في متناول المتفاعلين بها، ويصفها بأنها القوة الحية لخدمة التعليم والثقافة والاعلام، ووسيلة ضرورية لرفع السلام في العقول والاسهام في التقدم الروحي للإنسانية"⁽³⁾.

(1) قاري عبد الفتاح، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي[على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.ص.244. متاح على الرابط: <http://www.kau.edu.sa/files/12510/researches/63381-34448.pdf> (2018/03/13).

(2) أنور عمر، أحمد. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1997.ص.15.

(3) UNESCO. Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique[en ligne]. [s.l.]:UNESCO,1994.p.1. disponible sur: <http://www.enssib.fr> (13/02/2018).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

إذن المكتبات العامة تقدم خدمات تستهدف الجانب الثقافي والجانب الروحي للإنسان، فكما أنها تنمي قدراته الفكرية والتحليلية وتزوده بمصادر المعلومات التي تخدمه في بحوثه العلمية، فهي كذلك تهذب روحه وسلوكه.

✚ المفهوم الحديث للمكتبات العامة: هذا المفهوم مرتبط بالتغيرات التي حدثت على المكتبات العامة خاصة التطورات التكنولوجية منها والتي جعلتها تكتسي صبغة جديدة فأصبحت تعرف بأنها: "متجر الأفكار (ideastore)"⁽¹⁾ وهو نموذج أنجلوسكسوني حديث للمكتبات العامة، ويقصد بهذا التعريف أن المكتبات العامة أكبر بكثير من مجرد مكتبة بل هي فضاء متعدد يجمع بين عدة خدمات متنوعة (تجارية، اجتماعية، رياضية، ...) فهي بذلك مساحة للمعارض والتسوق، للدعم والتكوين الأكاديمي، للرعاية النهارية للأطفال، لممارسة الرياضة، مركز للإعلام الآلي والوصول المباشر للأنترنت... الخ

✚ المفهوم العام للمكتبات العامة: يعتبر هذا المفهوم أشمل من التعريفات السابقة حيث يشمل جميع خصائصها ووظائفها وأهدافها، ويتمثل فيما يلي: "المكتبة العامة هي مؤسسة ثقافية، تعليمية، اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري وتنظيمه وتسهيل مهمة تقديمه إلى مختلف شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية، كما أنها تمثل مظهرا حضاريا وديموقراطيا على اعتبارها تقدم خدماتها مجانا لعموم المستفيدين دون تمييز مما يعطيها الأولوية في التثقيف الذاتي لجميع المواطنين لغرض مواصلة التعلم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة"⁽²⁾.

ورغم اختلاف التعريفات السابقة في نظرتها للمكتبة العامة إلا أنها جميعا تصب في المضمون نفسه، الذي يتمثل في أنها فضاء اجتماعي متنوع يضم جميع فئات المجتمع باختلاف تخصصاتهم العلمية (علم نفس، فلسفة، أدب، فن...) وتوجهاتهم الفكرية وأعمارهم (أطفال، شباب، شيوخ) وجنسهم (رجال، نساء) بغية تلبية احتياجاتهم من المعلومات وتشجيع عادات القراءة للوصول إلى مجتمع واع ومثقف.

2-1-2- تاريخ المكتبات العامة: لقد ظهرت المكتبات العامة مع إدراك الإنسان حاجته إلى وجود مكان يحفظ

فيه أفكاره وابداعاته لنقلها إلى الأجيال الأخرى، وتطورت هذه الأخيرة مع تطور حياة الإنسان منذ العصور القديمة مروراً بالعصور الوسطى والعصر الحديث. حيث تدل معظم البحوث على أن المكتبات العامة ظهرت في بلاد ما بين النهرين ووادي النيل، لكن في ذلك الوقت كانت تابعة للمراكز الدينية من معابد وأديرة، إضافة إلى المكتبات الملكية ومن أشهرها نذكر المكتبة الضخمة والمحفوظات الخاصة بالملك آشور بانيبال، ومكتبات ملوك بروجاموس، والمكتبات

(1)- بن حاوية، مينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران 1، 2015، ص.25. متاح على الرابط: <thesesuniv-oran1.dz> (2018/02/30).

(2)- المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000. ص.11.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

البيزنطية التي اعتبرت فيما بعد مركزا للكشوف الأثرية⁽¹⁾. ومع نزول الرسالة المحمدية التي شجعت على انتشار العلم والمعرفة، ظهرت كذلك مكتبات الخلفاء ومكتبات رجال الدولة ومكتبات رجال الحاشية، والمكتبات الكبرى كانت في المساجد ومعاهد الدين التي احتوت على القرآن والحديث وعلوم الدين وكتب الجغرافيا والتاريخ⁽²⁾. لذلك فتاريخ المكتبات العامة واسع وغني بالتطورات.

أما في الجزائر فقد شهدت المكتبات العامة منذ العهد العثماني إلى الآن تطورا واضحا في خصائصها ومميزاتها، ويمكن تلخيص أهم التطورات التي مرت بها في المحطات التاريخية التالية:

✚ مرحلة الألفية الأولى: تميزت هذه الفترة بظهور أنواع عديدة للمكتبات، بداية بمكتبات العلماء والأثرياء والمكتبات السلطانية في العهد العثماني⁽³⁾، مروراً بالعهد الاستعماري واستحداث نوعين من المكتبات العامة، الأول خاص بالأوروبيين مثل: المكتبات البلدية المركزية بالجزائر، مكتبات البيار الشعبية، مكتبة بلدية قسنطينة؛ أما الثاني فمخصص للأهالي ونذكر منها: المكتبة العربية بتلمسان، المكتبة العربية بعنابة، المكتبة العربية بجاية⁽⁴⁾.

✚ مرحلة الألفية الثانية: بعد خروج الاستعمار الفرنسي عانت الجزائر من أوضاع صعبة عرقلت أداء المكتبات العامة ومهامها في إيصال رسالتها إلى المجتمع، وهذا نتيجة لحملة من الأسباب والظروف البيئية والاجتماعية والقانونية التي سادت في الفترة ما بين 2002-2005، والتي يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

• الوضعية المتردية التي عاشتها المكتبات العامة على المستوى الوطني بداية من 2003⁽⁵⁾ مثل:

1. جهل السلطة المحلية بأهمية المكتبات وفضاءات القراءة العمومية على المستوى المحلي.
2. عدم اتباع المواصفات والمعايير عند إنشاء هذا النوع من المكتبات.
3. تعدد الجهات الوصية على المكتبات العامة، فالكثير منها خاضع للقانون الذي يسير المؤسسة الأم التي أنشئت ضمنها، لكن هذه القوانين لا تتماشى مع طبيعة المهام والأدوار المنوطة بالمكتبات العامة.

(1)- عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علم المكتبات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.ص.28.

(2)- شرف الدين، عبد التواب. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2001.ص.15.

(3)- قموح، نجية. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية لمكتبات الشرق الجزائري. ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة: 1997. ص.36.

(4)- قموح، نجية. المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الاحتلال الفرنسي 1830-1962 [على الخط]. متديات البشير للمكتبات وتقنية المعلومات. تاريخ الإتاحة: 2008/07/26. متاح على الرابط: <alyaseer.net> (2018/03/05).

(5)- الزاحي، سميرة. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً. ماجستير: الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة: 2006. ص.97.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

• غياب نصوص تأسيسية وتشريعية في الجزائر خاصة بالمكتبات بصفة عامة والمكتبات العامة بصفة خاصة، تبيين أهدافها ومقوماتها ووظائفها بشكل رسمي، والمطلع على الجريدة الرسمية الجزائرية يلاحظ أن المكتبات العامة أنشئت بناء على إشارات ضمنية في قوانين بعض المؤسسات والإدارات ذات التوجه الثقافي، أو أنها تنشأ استجابة لإرادة شخصية لدى بعض المسؤولين الذين يرون أهميتها وأولوية إقامتها، هذا ما يفسر الوضع الذي آلت إليه حالة المكتبات العامة.

• المشاكل الإدارية التي عانت منها المكتبات العامة، سواء من ناحية التسيير الإداري وافتقارها للأسس والأساليب العلمية، أو من ناحية التسيير الفني وما يشمل من اجراءات فنية ومهارات تنظيمية.

• عرفت المكتبات العامة وقاعات المطالعة العمومية تشتتا جغرافيا كبيرا، وذلك ما يعبر عنه وجودها في أماكن متفرقة على مستوى البلديات مع غياب التعاون أو التنسيق فيما بينها حتى وإن كانت على مستوى بلدية واحدة.

• نظرة الكثير من العامة إلى المهنة المكتبية على أنها ضرب من الأعمال التطوعية، ويعادلوها بأي نشاط ثقافي لا يعدو أن يكون مجرد هواية لملء وقت الفراغ.

• غياب الأشخاص من ذوي الخبرة والاختصاص لتسيير المكتبات العامة، فكانت المؤسسات المكتبية الكبرى التابعة للتعليم العالي تسيير من قبل أساتذة أكاديميين، أما المكتبات ومراكز المعلومات التابعة للمدارس فيديرها المعلمون، إضافة إلى تعيين مشاهير الأدباء والباحثين على رأس المؤسسات الوطنية الكبرى للمعلومات، والأسوأ من ذلك أن تكون المكتبة مأوى لبعض الإداريين كتهديد لإحالتهم عن التقاعد أو عقاب عن أي تجاوز أو تقصير.

• معاناة المجتمع الجزائري من عدة ظواهر مثل: ارتفاع نسبة البطالة، إضافة إلى الأمية التي مست كل فئات المجتمع، مما حتم على السلطات النظر في الوضعية المتدهورة للمكتبات العامة ومحاولة إيجاد حلول لها، لاستقطاب هؤلاء الأفراد وملء وقت فراغهم بالأوعية العلمية والأنشطة الفكرية والتنشيطية⁽¹⁾.

2-1-3-أنواع المكتبات العامة: تتخذ المكتبات أنواع متعددة وذلك نظرا لتعدد المناطق الجغرافية التي تغطيها عموما (الريف، المدينة)، أو على أساس المراحل العمرية المختلفة لأفراد المجتمع (أطفال، بالغين، شيوخ)، كما تعد الفئات المتنوعة للمجتمع (رجال، نساء) سببا آخر في تعدد أنواعها، والتي يمكن حصرها في النقاط التالية⁽²⁾:

📚 مكتبة المدينة: City Libraries: هي مكتبة صممت خصيصا لخدمة المواطنين المتواجدين في مدينة معينة.

📚 مكتبة القرية: Rural Libraries مكتبة تقدم خدماتها لمواطني القرى والأرياف.

(1)- الزاحي، سمية. المرجع السابق. ص.98.

(2)- فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص.28.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

✚ مكتبة بيت الثقافة: Culture House Libraries: هي مكتبة تابعة لجهة معينة ذات توجه ثقافي بحيث تقدم خدمات ثقافية عامة من بينها توفير مكتبة.

✚ مكتبات مراكز الشباب: Youth Centers Libraries : هي مكتبات موجهة لخدمة الشباب في منطقة معينة وهي تابعة لدور الشباب.

✚ المكتبات النسائية: Women Libraries : هي المكتبات التي توجه خدماتها لفئة النساء فقط.

✚ مكتبات المساجد: Mosque Libraries: تقتني مواد متنوعة وتكون غالبا عبارة عن كتب القرآن والسيرة.

✚ مكتبات الأندية: Club Libraries : مكتبات تخدم أعضاء النوادي الرياضية والاجتماعية.

✚ مكتبات البلديات: Libraries of Municipalities: موجهة خصيصا لسكان بلدية معينة في منطقة جغرافية محددة.

✚ المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: Central Libraries : هي مكتبات مركزية في تشكيل مكتبي يتكون من عدد من المكتبات⁽¹⁾.

2-2- المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الجزائر:

تعد مكتبات المطالعة العمومية أهم أنواع المكتبات العامة لأسباب عديدة سنتطرق لها فيما يلي.

2-2-1- مفهوم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: إن مفهوم مكتبات المطالعة العمومية مرتبط ارتباطا

وثيقا بمفهوم المكتبات العامة، ذلك أنها جاءت لخدمة نفس الأهداف، كما أنها تخدم مجتمع المستفيدين ذاته. وإن أردنا تقديم مفهوم معين لهذا النوع من المكتبات فإننا نرى بأنه لم يرد تعاريف كثيرة حولها حيث نجد معظم الأدبيات التي تناولت موضوع مكتبات المطالعة العمومية تكتفي بذكر ما جاء في التشريع الجزائري، وبالتحديد المرسوم التنفيذي رقم 234-12 المؤرخ في 24 ماي 2012 والذي يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، حيث ورد مفهوم مكتبات المطالعة العمومية في المادة (3) من هذا المرسوم كما يلي: "تعتبر مكتبات المطالعة العمومية مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي"⁽²⁾. أي أنها تنشأ بموجب قانون ينظم سيرها ويحدد مسؤولياتها ومهامها اتجاه الجمهور العام، وهي من المؤسسات ذات الطابع الإداري أي أنها تقدم خدماتها مجانا ودون مقابل.

(1)- فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. المرجع السابق. ص.29.

(2)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 234-12 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع.34، 03 جوان 2012. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2012/A2012034.pdf (2018/03/08).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

هذا قانونيا، بينما لو بحثنا في التعاريف الإجرائية نجد أن بعض الباحثين عرفوها من جوانب مختلفة، فهناك من يرى بأنها "مؤسسة تنشئها الدولة أو السلطات المحلية وتقدم خدماتها لجميع أفراد المجتمع دون تفرقة"⁽¹⁾، ويرى البعض الآخر بأنها: "مكتبات تخدم جمهورا غير محدد من القراء وتهتم غالبا بالقارئ العادي"⁽²⁾.

ونلاحظ أن كلا التعريفين يركزان على المجتمع الذي تخدمه هذه المكتبات، لكن لم يركزا على ماهيتها وأهدافها، وإذا أردنا تقديم مفهوم شامل لها سنذهب إلى التعريف التالي: "مؤسسة ثقافية أوكلت لها مهام الدعم العلمي والثقافي والمعرفي في إطار تربوي من أجل صقل المواهب الشبانية للمساهمة في الثروة الفكرية والعلمية على المستوى المحلي والوطني، وتقوم المكتبة بتقديم خدماتها بالجمان لجميع فئات المستفيدين بدون تمييز ولجميع الأعمار بهدف نشر الثقافة والوعي الفكري في جميع اتجاهاته الإيجابية وتنوع مصادر معرفته لدى المواطن العادي والموظف والتلميذ صغيرا أو كبيرا على مستوى المنطقة أو المحافظة أو المركز"⁽³⁾.

باختصار يمكن القول بأن مكتبات المطالعة العمومية هي عبارة عن مشروع وطني تبنته وزارة الثقافة يهدف إلى استحداث المكتبات العامة بالجزائر، وإعادة الاعتبار لها من خلال إنشاء مكتبات المطالعة العمومية في كامل التراب الوطني وتوجيهها لجميع فئات المجتمع دون تمييز.

2-2-2- نشأة وتطور المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: بدأت رحلة مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

بعد انتهاء العشرية السوداء التي مرت بها الجزائر في التسعينات، واستقرار أوضاعها وانتشار الأمن والسلام، مما ساعدها على الشروع في تحسين الأوضاع الثقافية لها ومواصلة مشاريعها والتي من أهمها "مشروع مكتبة في كل بلدية"، وذلك بمحاولة تخصيص مكتبة في كل بلدية من ولايات الوطن، إضافة إلى إنشاء ملحقات للمكتبة الوطنية ابتداء من سنة 2005 بناء على الأمر رقم 70-34 المؤرخ في 29 ماي 1970 والمتضمن إعادة تنظيم المكتبة الوطنية. بلغت 14 ملحقة في الولايات التالية: (أدرار، بجاية، تلمسان، تيارت، تيزي وزو، عنابة، قسنطينة، بسكرة، بشار، تبسة، الجلفة،

(1)- غزال، عادل. نحو استخدام تقنية QR code بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية [على الخط]. أعمال المؤتمر العربي حول: المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيات الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة. 23-25 فيفري 2016، معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة، ص. 203. متاح على الرابط: < www.univ-constantine2.dz > (2018/03/06).

(2)- زايدي، حسنية. دور الإنترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر. الحوار الفكري [على الخط]. [د.ت.]، مج. 11، ع. 11، ص. 309-337. متاح على الرابط: < <https://www.asjp.cerist.dz> > (2018/03/06).

(3)- مولاي، محمد. واقع التنظيم بمكتبة المطالعة العمومية: دراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد للنشر والتوزيع، ص. 69. متاح على الرابط: < <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> > (2018/03/13).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

معسكر، عين تيموشنت، غيليزان⁽¹⁾. لكن في المقابل وجدت الجزائر نفسها أمام مشكلة أخرى تمثلت في كيفية تسيير هذه المكتبات في ظل غياب قانون يبين ذلك، هذه الظروف هيأت لظهور أول نص تشريعي لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بإشراف الوزيرة السابقة "خليدة تومي" وهو المرسوم رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 الخاص بالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية⁽²⁾ الذي أعطى دفعا للمطالعة العمومية وفضاءاتها، تلت ذلك بعد عدة مراسيم ساهمت في تطور هذه الأخيرة.

ويمكن تلخيص تطور مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر في خمسة مراحل أساسية هي:

- المرحلة الأولى: تحويل ملحقات المكتبة الوطنية إلى مكتبات مطالعة عمومية: بدأت هذه المرحلة بصدور المرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ بتاريخ 26 يوليو 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية⁽³⁾ حيث نص القانون على تحويل ملحقات المكتبات الوطنية بالولايات السابقة الذكر إلى مكتبات مطالعة عمومية، وبالتالي أصبح في رصيد الجزائر 14 مكتبة. تلاها بعد ذلك صدور القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 جوان سنة 2010 الذي يتضمن الموافقة على الجرد الكمي والكيفي والتقديري للممتلكات والحقوق والواجبات والوسائل التي تحوزها ملحقات المكتبة الوطنية الجزائرية المحولة إلى مكتبات المطالعة العمومية⁽⁴⁾.
- المرحلة الثانية: الإنشاء المباشر لمكتبات المطالعة العمومية: أي صدور مراسيم تلزم بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية في ولايات معينة، وكان هذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر سنة 2009 الذي نص على إنشاء مكتبات المطالعة العمومية في الولايات التالية: تيبازة، المسيلة، سيدي بلعباس، تيسمسيلت، عين الدفلى، الأغواط، الشلف، أم البواقي⁽⁵⁾، إضافة إلى ذلك فقد تم سنة 2010 برمجحة مشروع 400 مكتبة مطالعة عمومية على مستوى كامل التراب الوطني (2010-2014) من قبل وزيرة الثقافة السابقة "خليدة تومي".

(1) - بن حاوية، بجينة. مرجع سابق. ص. 124.

(2) - الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 المتعلق بالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع. 58، 19 سبتمبر 2007. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf (2018/03/08).

(3) - الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 26 جويلية 2008 المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع. 43، 30 جويلية 2008. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2008/A2008043.pdf (2018/03/08).

(4) - بن حاوية، بجينة. مرجع سابق. ص. 137.

(5) - الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009 المتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع. 62، 28 أكتوبر 2009. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009062.pdf (2018/03/08).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

- المرحلة الثالثة: تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية: تم في هذه المرحلة صدور المرسوم التنفيذي رقم 234-12 المؤرخ في 24 ماي 2012 والذي يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية⁽¹⁾، حيث تم بموجب نص المرسوم تغيير تسمية مكتبات المطالعة العمومية إلى تسمية جديدة هي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والموضوعة تحت وصاية وزارة الثقافة وحدد المعايير الواجب توفرها فيها.

- المرحلة الرابعة: إنشاء ملحقات للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: جاء في المادة (5) من المرسوم السابق الذكر (234-12) إمكانية توفر هذه الأخيرة على ملحقات عبر كامل تراب الولاية تسمى هذه الملحقات بمكتبات المطالعة العمومية⁽²⁾ وهي تابعة إداريا للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

- المرحلة الخامسة: مرحلة التقييم: عرفت المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية منذ سنة 2016 تراجع في الميزانية نتيجة الأوضاع الاقتصادية التي عانتها الجزائر والتي يعتبر أهمها تراجع أسعار البترول، إضافة إلى غياب سياسة ثقافية واضحة حيث نلاحظ سيادة نمطين في تسيير هذه المكتبات، يكتفي النمط الأول بالتقيد بما جاء في القانون بينما يركز النمط الثاني على القراء، فمع وصول عدد المنخرطين إلى حوالي 70000 منخرط حسب إحصائيات نفس السنة توجهت هذه المكتبات إلى منهج جديد لتقديم خدماتها ونشاطاتها وبرامجها يسمح بإشراك كافة شرائح المجتمع لتسييرها وتسهيل تحقيق أهدافها وهذا ما يعرف بالتفكير التصميمي، وضرورة الانفتاح على المحيط الخارجي للبحث عن مصادر تمويل جديدة من خلال إنشاء علاقات وشراكات جديدة⁽³⁾.

كما يمكن أيضا تلخيص التطورات التي مرت بها مكتبات المطالعة العمومية منذ إنشائها إلى الآن إحصائيا، وذلك من خلال الجدول التالي⁽⁴⁾:

التاريخ	مكتبات المطالعة العمومية	المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية	النصوص التشريعية
2007	صدور القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية رقم 275-07		
2008	عددتها	الولايات	عددتها

(1)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 234-12 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. مرجع سابق.

(2)- المرجع نفسه.

(3)- دموش، أسامة؛ عبد القادر، عبد الإله. منهج التفكير التصميمي في المكتبات: فرص التطبيق في المكتبات العمومية بالجزائر. المجلة المغاربية للتوثيق والمعلومات، 2017، ع.26، ص.158.

(4)- وزارة الثقافة. الدليل الإحصائي 2014-2011 [على الخط]. الجزائر: قصر الثقافة، [د.ت.]. ص.ص. 9-18. متاح على الرابط: <http://www.m-culture.gov.dz> (2018/20/23).

<p>-مرسوم تنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 26 جويلية 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية.</p>			<p>أدرار، بجاية، بسكرة، بشار، تبسة، تلمسان، تيارت، تيزي وزو، الجلفة، عنابة، قسنطينة، معسكر، عين تيموشنت، غيليزان.</p>	<p>14 مكتبة مطالعة عمومية</p>	
<p>-المرسوم التنفيذي رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009 المتمم لمرسوم التنفيذي رقم 99-256 المؤرخ في 16 نوفمبر 1999 والمتضمن لكيفيات إنشاء المؤسسة العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وتنظيمها وسيرها.</p>			<p>تيازة، المسيلة، سيدي بلعباس تيسمسيلت، عين الدفلى، الأغواط، الشلف، أم البواقي</p>	<p>8 مكتبات مطالعة عمومية</p>	<p>2009</p>
<p>مشروع 400 مكتبة مطالعة عمومية</p>					<p>2010</p>
<p>-المرسوم التنفيذي رقم 11-293 المؤرخ في 18 أوت 2011، المتمم للمرسوم التنفيذي 08-236 المؤرخ في 26 جويلية 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية.</p>	<p>سعيدة، مستغانم، الوادي، غرداية</p>	<p>4 مكتبات رئيسية</p>	<p>أم البواقي، الجلفة(5)، معسكر(2)، تيسمسيلت</p>	<p>9 مكتبات مطالعة</p>	<p>2011</p>
<p>القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية</p>					<p>2012</p>
<p>-قرار وزاري مشترك مؤرخ في 30 ماي سنة 2012 يتضمن إنشاء ملحقتين لمكتبة المطالعة العمومية لولاية</p>			<p>بسكرة(2)، تبسة(2)،</p>	<p>13 مكتبة</p>	

بسكرة (بلديات راس الميعاد الدوسن).			سيدي بلعباس(6)، تيسمسيلت، الوادي(2)		
2013 -قرار وزاري مشترك مؤرخ في 11 فبراير سنة 2013 يتضمن إنشاء مكتبة للمطالعة العمومية لولاية أدرار بلدية بتميمون. -مرسوم تنفيذي رقم 13-180 مؤرخ في 5 ماي سنة 2013 والمرسوم التنفيذي رقم 13-288 المؤرخ في 19 نوفمبر سنة 2013 المتتم له والمتضمنان إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية.	باتنة، تمنراست، تندوف، سوق أهراس، النعامة، الجزائر، البيض، برج بوعريرج	8 مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية	أدرار، الأغواط، أم البواقي(2)، بسكرة(5)، تبسة(6)، تيارت(11)، الجللفة(14)، سعيدة، مسيلة(16)، الوادي(3)	60 مكتبة مطالعة عمومية	2013
2014 -قرار وزاري مشترك المؤرخ في 11 أبريل سنة 2014 يتضمن إنشاء مكتبتين للمطالعة العمومية لولاية الشلف بلدية الشلف (الشرفة والشطية). -مرسوم تنفيذي رقم 14-108 المؤرخ في 12 مارس سنة 2014 يتم المرسوم التنفيذي رقم 13-180 المؤرخ في 5 مايو سنة 2013 والمتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية.	البويرة، جيجل، سكيكدة	3 مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية	مستغام، النعامة(11)، تمنراست(5)، الشلف(2)، أم البواقي(4)، باتنة(15)، سعيدة(3)، سيدي بلعباس (7)، سوق أهراس(9)، غرداية(11)	67 مكتبة مطالعة عمومية	2014
-المرسوم التنفيذي رقم 15-14 المؤرخ في 22 جانفي 2015 والمرسوم التنفيذي رقم 15-238 المؤرخ في 3 سبتمبر 2015 المتتمان للمرسوم التنفيذي رقم 13-180	ورقلة، إليزي، الطارف، حنشلة، ميله	5 مكتبات رئيسية			2015

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

المؤرخ في 5 ماي 2013 والمتضمن إنشاء مكاتب رئيسية للمطالعة العمومية.				
191 مكتبة مطالعة عمومية	20 مكتبة رئيسية	171 مكتبة مطالعة	المجموع	

الجدول رقم(1): يبين توزيع مكاتب المطالعة العمومية عبر ولايات الجزائر خلال الفترة(2007-2015)⁽¹⁾

2-2-3-مميزات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: تناول المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24

ماي 2012 العديد من النقاط والشروط الواجب توفرها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وذلك بالتحديد في المادة (5)⁽²⁾، من خلال تلك العناصر يمكن استنتاج مجموعة من المميزات لهذا النوع من المكاتب نلخصها كما يلي:

1. مؤسسة عمومية: يقصد بذلك أنها موجهة لجميع أفراد المجتمع الجزائري شريطة الحصول على بطاقة انخراط تثبت التسجيل في المكتبة أو تقديم بطاقة التعريف الوطنية.
2. مؤسسة خدماتية: أي أنها تقدم مجموعة من الخدمات لروادها، كما تسعى لتوفير فرص متساوية للجميع في الحصول على المعلومات.
3. الجانوية: فبمجرد دفع رسوم الاشتراك يمكن للجميع الاستفادة من موارد وفضاءات مكاتب المطالعة العمومية في حدود النظام الداخلي المعمول به.
4. الواقعية: بمكاتب المطالعة العمومية عبارة عن كيان مادي، وكما جاء في المرسوم السابق الذكر بأنها يكون لها مقر معين يحدد ذلك في مرسوم الإنشاء.
5. مشروع مخطط له: فقد جاء في المرسوم رقم 12-234 بأن مكاتب المطالعة العمومية تنشأ في البداية بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالمالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، ويطبق هذا القرار على أرض الواقع بموجب مرسوم تنفيذي بناء على اقتراح الوزير المكلف بالثقافة.
6. المركزية: يخول القانون للمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية إمكانية توفرها على ملحقات عبر كامل التراب الوطني، مع تفويض مركزية التسيير لها.

(1) - وزارة الثقافة. المرجع السابق.

(2) - الأمانة العامة للحكومة، مرسوم تنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية. مرجع سابق.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

4-2-2- مهام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18

سبتمبر 2007، والمرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 تقوم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الجزائرية بمهام توفير الكتاب بمختلف دعائمه لترقية المطالعة العمومية وتشجيعها، وبصفة عامة تسعى إلى⁽¹⁾:

• وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقة الأخرى تحت تصرف المستعملين.

• وضع خدمات مكتبة المطالعة العمومية تحت تصرف كل شريحة اجتماعية.

• تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الطفل لتشجيع إبداعه.

• توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.

• تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام والإعلام الآلي.

• توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالمطالعة العمومية.

• العمل على ترقية الآفاق المعرفية والثقافية من خلال بعض النشاطات.

• تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

2-3- تنظيم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: لأداء المهام المنوطة بها تحتاج المكتبات الرئيسية للمطالعة

العمومية إلى تنظيم جيد ومحكم، ذلك أنها تحتوي مزيج من الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية والتي تحتاج إلى إدارة، ومناخ تنظيمي يتضمن مجموعة من السياسات والاجراءات التي تحدد الإطار العام لسير العمل، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا العنصر.

2-3-1- ماهية التنظيم: وردت تعريفات عديدة حول هذا المفهوم، ويعرف بشكل عام كالتالي: "هو القيام

بتحديد الأعمال والأنشطة المراد إنجازها، وتقسيم العمل بين العاملين، وتفويض الصلاحيات والمسؤوليات لرؤساء الأقسام ولعموم موظفي المكتبة وفقا لطبيعة المهام المنوطة بهم وتنظيم العلاقات بين الأقسام الموجودة في المكتبة ضمن هيكل إداري لغرض تحقيق درجة عالية من الكفاءة والتوافق في طبيعة العمل وظروفه"⁽²⁾.

إذن التنظيم يشمل جميع وحدات المؤسسة، ويحدد مسؤوليات كل وحدة منها وذلك للشروع في العمل وتسهيل تحقيق الأهداف المنشودة، كما أنه يعرف كل موظف بموقعه في النظام العام للمؤسسة ويحدد علاقاته العمل مع رئيسه

(1)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 المتعلق بالقانون الأساسي لمكتبات المطالعة. مرجع سابق.

(2)- فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. مرجع سابق. ص.69.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

وزملائه في العمل، وبالتالي فهو وظيفة لا غنى عنها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وفي أي إدارة أو مؤسسة مهما كانت أهدافها تجارية أو خدمائية⁽¹⁾، وقد ورد التنظيم في الجريدة الرسمية الجزائرية على أشكال عدة هي:

1. التنظيم الإداري.

2. التنظيم الداخلي.

3. التنظيم المالي.

4. تنظيم الموارد البشرية.

2-3-2-التنظيم الإداري: إن هذا الشكل من التنظيم جاء في المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المتضمن القانون

الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ويأتي في المادة (7) أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يديرها مجلس توجيه ويسيرها مدير، وقد أوضح نص القانون ماهية ومسؤوليات كل منهما في المادة (8) كآتي⁽²⁾:

✚ مجلس التوجيه: يتكون هذا المجلس من مجموعة من الأعضاء نذكرها كما يلي:

1. مدير الثقافة بكل بالولاية، رئيسا.

2. ممثل الوالي.

3. رئيس المجلس الشعبي الولائي أو ممثله.

4. ممثل وزير المالية على مستوى الولاية.

5. مدير التربية الوطنية بالولاية.

6. مدير الشباب والرياضة بالولاية.

7. مدير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالولاية.

8. رئيس المجلس الشعبي البلدي للبلدية التي توجد بها الملحقات المعنية.

9. شخصيتين من عالم الكتاب والثقافة يعينهما الوزير المكلف بالثقافة.

يقوم هذا المجلس باجتماعات يمكن أن يحضرها مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لكن يكون له دور استشاري فقط، إضافة إلى ذلك يستطيع المجلس الاستعانة بأي شخص من شأنه أن يساعده في أشغاله، بحيث يجتمع

(1)- فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. المرجع السابق. ص.70.

(2)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

مرجع سابق.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبة المطالعة العمومية بالجزائر

هذا الأخير في دورة عادية مرتين في السنة أو دورة غير عادية بطلب من السلطة الوصية أو بطلب من ثلثي أعضائه ليناقد الأمور التالية:

- ✓ برامج الأنشطة السنوية والمتعددة السنوات وكذا حصائل أنشطة السنة المنصرمة.
- ✓ مشروع الميزانية.
- ✓ الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.
- ✓ الحسابات السنوية.
- ✓ التنظيم والنظام الداخليين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.
- ✓ الشروط العامة لإبرام الاتفاقيات والإنفاقات والعقود والصفقات.
- ✓ قبول الهبات والوصايا.

تحرر هذه المداوات في محاضر وتدون في سجل خاص مرقم أو مؤشر عليه، وتبلغ أخيرا إلى السلطة الوصية للموافقة عليها خلال الثلاثين يوما التي تلي الاجتماع.

✚ المدير: يتم تعيينه بموجب قرار من وزير الثقافة، حيث يكلف مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية في إطار احترام والتنظيم المعمول بهما بمجموعة من المهام تتمثل فيما يلي⁽¹⁾:

1. يعد برامج الأنشطة ويعرضها على مجلس التوجيه.
2. يتصرف باسم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ويمثلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.
3. يمارس السلطة على كافة المستخدمين.
4. يوظف المستخدمين الموضوعيين تحت سلطته ويعينهم وينهي مهامهم، باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين.
5. يعد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.
6. يبرم جميع الاتفاقيات والاتفاقات والعقود والصفقات.
7. يعد مشاريع التنظيم والنظام الداخليين.
8. يحضر اجتماعات مجلس التوجيه ويتولى تنفيذ مداواته.

(1)-الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. المرجع السابق.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبة المطالعة العمومية بالجزائر

9. يعرض قوائم النشريات الموجهة لتشكيل وإثراء الأرصدة الوثائقية، التي على وزارة الثقافة الموافقة عليها.

10. يعد في نهاية كل سنة مالية تقريرا سنويا عن الأنشطة وجداول حسابات النتائج ويرسلها للسلطة الوصية.

11. يفوض الاعتمادات إلى مدير مكتبة المطالعة العمومية بصفتها أمرا بالصرف الثانوي.

2-3-3-التنظيم الداخلي: يحدد هذا الشكل من التنظيم، بقرار وزاري مشترك بين الوزير المكلف بالثقافة

والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، وقد جاء هذا القرار في 26 فيفري سنة 2009 ليتضمن

التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها والموضوعة تحت سلطة المدير، والمتمثلة في ثلاثة أقسام

رئيسية كل منها يحتوي على عدد من الأقسام الفرعية، يمكن تلخيصها من خلال الجدول التالي⁽¹⁾:

الأقسام الرئيسية	الأقسام الفرعية	المهام
قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه.	1. مصلحة الاقتناءات. 2. مصلحة معالجة الرصيد وصيانته. 3. مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري.	<ul style="list-style-type: none"> • ضمان مسار الوثيقة منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ. • معالجة الرصيد الوثائقي. • المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجديد. • تسيير عملية اقتناء الوثائق. • دراسة امكانيات الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين. • ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله: الجرد والفهرسة والدليل. • تثمين مختلف المجموعات. • إصلاح الوثائق التي أتلّفها المستعملون وتدعيمها. • وضع شبكة الإعلام الآلي وضمان سيرها وصيانتها. • تسيير الميدياتيك.

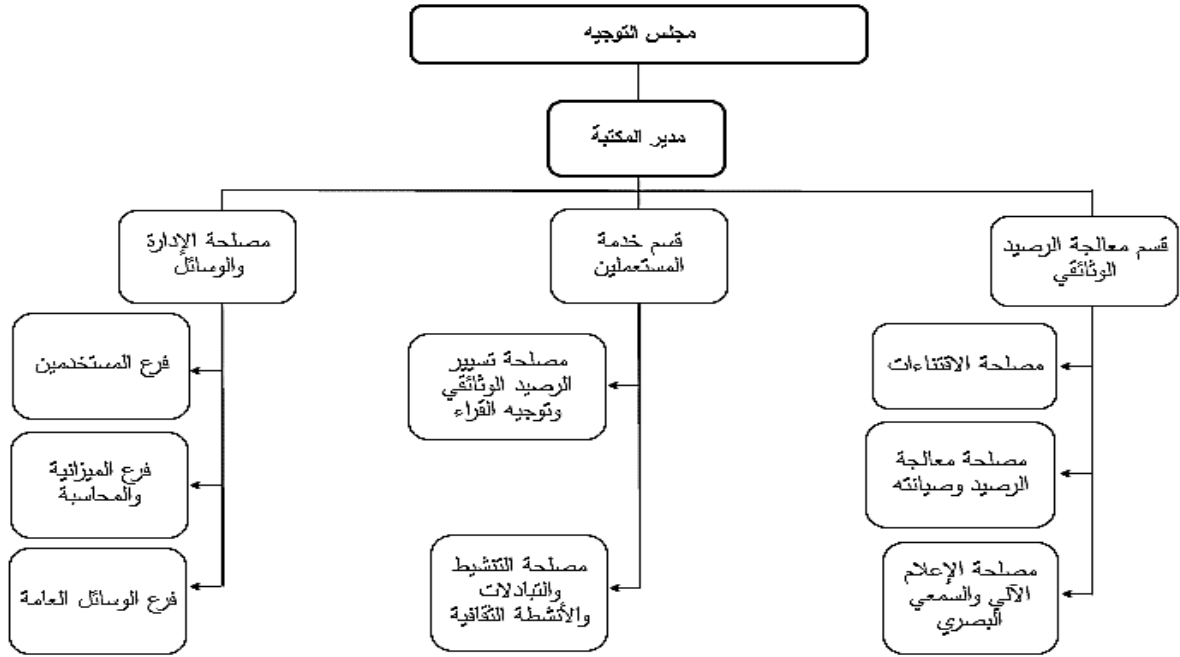
(1)- الأمانة العامة للحكومة. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 فيفري 2009 يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.36، 21 جوان 2009. متاح على الرابط: <www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009036.pdf> (2018/03/08).

<ul style="list-style-type: none"> • ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث أو زائر. • إعداد إحصائيات لتقييم المقروئية وعدد القراء وطبيعة الوثائق المطلوبة. • ضمان الاتصال. • وضع تحت تصرف المستعملين الوثائق والوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم. • القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية. • تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة. • تنظيم تظاهرات وأنشطة ثقافية وعلمية مرتبطة بالكتاب. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي وتوجيه القراء. 2. مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية. 	<p>قسم خدمة المستعملين.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • إعداد مخطط تسيير المستخدمين. • السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية. • صيانة البناية والتجهيزات. • السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين. • توظيف مستخدمي المكتبات وملحقاتها وتسييرهم. • ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها وتجهيزها. • تقييم الاحتياجات المالية السنوية. • تحديد احتياجات المكتبات وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم وضمان اقتنائها. • ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. فرع المستخدمين. 2. فرع الميزانية والمحاسبة. 3. فرع الوسائل العامة. 	<p>مصلحة الإدارة والوسائل.</p>

الجدول رقم (2): يبين أقسام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وفروعها

رغم شمول التشريع الجزائري للأقسام والمصالح الواجب توفرها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية إلا أنه لم يضع مخطط واضح وصريح يبين التنظيم الهيكلي لها ويوضح المستويات الإدارية المختلفة، وفي هذا الصدد وبناء على ما

جاء في القانون **نقترح** الهيكل التنظيمي التالي:



الشكل رقم (1): يبين الهيكل التنظيمي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

2-3-4-التنظيم المالي: تناول المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 والمتضمن القانون

الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الفصل الرابع كل ما يتعلق بالأحكام المالية والميزانية وما يشملها من إيرادات ونفقات كما يلي (1):

✚ الإيرادات: تتضمن ما يأتي:

- إعانات الدولة والجماعات المحلية والهيئات العمومية.
- الهبات والوصايا.
- الإيرادات الخاصة المرتبطة بنشاطها.

✚ النفقات: جاء في باب النفقات ثلاثة نقاط هي:

- نفقات التسيير.
- نفقات التجهيز.
- جميع النفقات الأخرى المرتبطة بنشاطها.

(1)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. مرجع سابق.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

2-3-5-تنظيم الموارد البشرية: وهو التنظيم المتعلق بالموظفين العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها، هذا ما تناوله المرسوم التنفيذي رقم 08-383 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 والمتضمن القانون الخاص بالموظفين المنتمين إلى الأسلاك الخاصة بالثقافة، حيث نلاحظ أن مكتبات المطالعة العمومية تتضمن شعبتين أساسيتين شعبة علم المكتبات والتوثيق وشعبة التنشيط الثقافي والفني (سلك المفتشين الثقافيين والفنيين، سلك المستشارين الثقافيين، سلك المنشطين الثقافيين، سلك مساعدي التنشيط الثقافي والفني)، وردت شعبة المكتبات والوثائق والمحفوظات في الباب الثالث من المادة(78) إلى المادة (112) والتي تناولت أربعة أسلاك وكل منها يضم رتب لها مهام معينة نلخصها بالجدول التالي(1):

المهام	الرتبة	الأسلاك
<ul style="list-style-type: none"> -إعداد مخططات لتطوير الأنشطة المرتبطة بمجال المكتبات ومصالح المعلومات. -تنظيم شبكات المعلومات. -توحيد منهج العمل العلمية والتقنية. -تفتيش نشاطات شبكات المكتبات ومتابعتها. -السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في مجال تخصصهم. 	رتبة مفتش المكتبات والوثائق والمحفوظات.	سلك مفتشي المكتبات والوثائق والمحفوظات
<ul style="list-style-type: none"> -تطوير البرامج الخاصة بحفظ الوثائق واسترجاع المعلومات. -تنظيم شبكات المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات التابعة لقطاع الثقافة. -السهر على تطبيق طرق الحفظ المناسبة لكل نوع من الوثائق. 	رتبة محافظ المكتبات والوثائق	سلك محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات
<ul style="list-style-type: none"> -المشاركة في إعداد برامج وثائقية بالتنسيق مع محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات. -الإشراف على برامج تسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومركز المحفوظات. -المشاركة في إعداد برامج الحفظ الخاصة بمختلف دعائم المعلومات. -السهر على حفظ التراث الفكري والوثائقي وترقيته. -المشاركة في إنشاء شبكة للإعلام العلمي ومتابعتها والمساهمة في إعداد بنوك المعطيات. -القيام بالأبحاث والدراسات والتحقيقات لاسيما تلك الخاصة بتسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات وتنظيمها. 	رتبة محافظ رئيس للمكتبات والوثائق والمحفوظات	

(1)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 08-383 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة [على الخط]. ج.ر.ج، ع.68، 03 ديسمبر 2008. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo- (arabe/2008/A2008068.pdf) (2018/03/08).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

<p>سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات</p>	<p>رتبة المساعد المكتبي والوثائقي وأمن المحفوظات</p>	<p>- فرز وفهرسة وتكشيف الوثائق على اختلاف دعائمها. - المشاركة في تحضير المجموعات الوثائقية بمختلف الاختصاصات. - إعداد سجلات الجرد وضبطها. - متابعة عمليات وملفات الحفظ والترميم بإعداد بطاقات تقنية خاصة بكل وثيقة. - إعداد إحصائيات البحث والخدمات المرجعية. - إعداد البليوغرافيات والفهارس والمكانز وقوائم الإسناد والنشرات التحليلية في مجال عملهم.</p>
<p>سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات</p>	<p>رتبة المكتبي والوثائقي وأمن المحفوظات</p>	<p>- إثراء وتطوير وصيانة وحفظ المجموعات الموكلة إليهم والسهر على أمنها. - إعداد المصادر الوثائقية التي لها صلة بمجال نشاطهم. - تسيير المعطيات الإلكترونية الخاصة بالمعلومات. - متابعة إعداد وضبط سجلات الجرد ومراقبتها. - تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق. - تقييم الاحتياجات في مختلف المجموعات الوثائقية.</p>
<p>سلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات</p>	<p>رتبة المساعد التقني في المكتبات والوثائق</p>	<p>- تنظيم مخازن الوثائق. - تسجيل الوثائق ومراجعتها وختمها. - ضمان الحراسة والنظام في قاعات المطالعة. - ضمان صيانة مخازن الوثائق.</p>
<p>سلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات</p>	<p>رتبة المساعدين التقنيين المتخصصين</p>	<p>- ترتيب الوثائق في المخازن وصيانتها وتبليغها للقراء. - تهيئة قاعات المطالعة العمومية والبليوغرافيات والفهارس.</p>
<p>سلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات</p>	<p>الأحوان التقنيون</p>	<p>- المشاركة في الأشغال العادية في المكتبات ومراكز التوثيق ومراكز المحفوظات. - إعداد التسجيلات. - التبليغ عن مظاهر تدهور الوثائق وإتلافها. - القيام بعملية الإعارة.</p>
<p>سلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات</p>	<p>التقنيون</p>	<p>- مراقبة عملية سير قاعات المطالعة ومخازن الوثائق وقاعات الفهارس وقاعات البليوغرافيا. - إعداد إحصائيات الإعارة. - إرشاد المستعملين وإعلامهم بمختلف الأرصد الوثائقية. - المشاركة في عملية تقييم الاحتياجات في مختلف المجموعات. - القيام بجرد الأرصد الوثائقية.</p>

الجدول رقم (3): يبين مهام العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (1).

(1)- الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 383-08 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة. المرجع السابق.

2-4- فروع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:

بما أن المجتمع الذي تخدمه مكتبات المطالعة العمومية متنوع، لا شك في أنها يجب أن تحتوي على أقسام وفروع تمكنها من خدمة كل فئة اجتماعية على حدا بما يتوافق وخصائص كل منها. حيث تنقسم إلى ثلاثة فروع رئيسية نوجزها فيما يلي⁽¹⁾:

2-4-1-المكتبة الفرعية: Branch Library ورد في المادة (5) من القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بأنه يمكن لهذا النوع من المكتبات أن تتوفر على ملحقات عبر كامل تراب الولاية، هذه الملحقات هي ما يعرف بالمكتبات الفرعية أو مكتبات المطالعة العمومية، ويتمثل مفهومها فيما يلي: " هي مكتبة تابعة للمكتبة الرئيسية ، فبينما تكون المكتبة الرئيسية في عاصمة الولاية تحتل المكتبات الفرعية ضواحي الولاية، وتنشأ لخدمة منطقة معينة بعيدة نوعا ما عن المكتبة الرئيسية أو أنها تنشأ لخدمة بيئة خاصة (صناعية، زراعية)".

2-4-2-مكتبة الأطفال: Children Library تعد جزء أساسي من المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وهي عبارة عن فضاء يخصص للطفل يتم تجهيزه بناء على احتياجات وخصوصية هذه الفئة العمرية سواء من ناحية المجموعات ومدى ملاءمتها من الناحية الموضوعية، أو التجهيزات المادية ومدى ملاءمتها لسن الأطفال وطولهم، وكذلك هندسة الفضاء من ناحية استخدام الألوان والرسومات الهندسية، كل ذلك من أجل تحقيق الأهداف التالية⁽²⁾:

- توفير الجو المناسب للمطالعة والتسلية والترفيه.
- تطوير قدرات الطفل ومهاراته اللغوية والفنية والاجتماعية.
- تعريف الطفل كيفية استخدام المكتبة والمحافظة عليها.
- غرس القيم والعادات الفاضلة لدى الأطفال.
- دعم المؤسسات التربوية في تحقيق مهامها.

(1)- لحبيب، عبد القادر. مشروع تطوير المطالعة العمومية [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد، ص.98. متاح على الرابط: < <http://doc0g-74- docs.googleusercontent.com> > (2018/03/13).

(2)- المرجع نفسه. ص.98.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

2-4-3- المكتبات المتنقلة: Mobile Libraries هي مكتبات تابعة لمديرية الثقافة، تستغلها المكتبات

الرئيسية للمطالعة العمومية لخدمة المناطق الريفية غالبا وإيصال الخدمة المكتبية لهم. تتكون المكتبة المتنقلة من مجموعة غنية ومتكاملة من المواد الوثائقية (3000-4000 مجلد) لغرض تحقيق الأهداف التالية⁽³⁾:

- زيادة وعي المواطنين بالتطورات الحديثة.
- مساعدة أصحاب الأرياف في تطوير حياتهم وتحسين ظروفهم.
- المساهمة في القضاء على الأمية.
- نشر الوعي الصحي والاجتماعي.
- دعم الروابط الاجتماعية وتعزيز أواصر العلاقات الانسانية.

2-5- خصوصية مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر:

لكل مكتبة خصائص ومميزات معينة وطرقها في تحقيق أهدافها كذلك مكتبات المطالعة العمومية، هذا ما جعلها تختلف قليلا عن أنواع المكتبات الأخرى، وقد حاولنا من خلال هذا العنصر جمع كل أوجه الاختلاف في مجموعة من العناصر الثانوية وعرضها بالترتيب التالي:

2-5-1- موقع مكتبات المطالعة العمومية بين المكتبات الأخرى: يستخدم الإنسان طوال حياته أنواع عديدة

للمكتبات، فمنذ طفولته يبدأ الإنسان احتكاكه بالمكتبات المدرسية التابعة لمؤسسات التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي، والتي تعتبر كما يصفها البعض الواجهة التي تحدد علاقته بباقي المكتبات، وهي التي تغرس فيه حب القراءة وتبين له قيمتها وقيمة المكتبة على حد السواء، وعند توجه الفرد إلى الجامعة تزداد حاجته للمعلومات الدقيقة التي تخدم مجال تخصصه، وتكون المكتبات الجامعية هي سبيل الطالب في تحقيق أهدافه التعليمية والبحثية وتمكنه من استكمال مشواره الدراسي، حتى التحاقه بسوق الشغل أين يصادف نوعا آخر من المكتبات ألا وهي المكتبات المتخصصة، كما لا ننسى ارتباطها بالمكتبة الوطنية من خلال دعمها لجمع التراث الحضاري والإنساني⁽¹⁾.

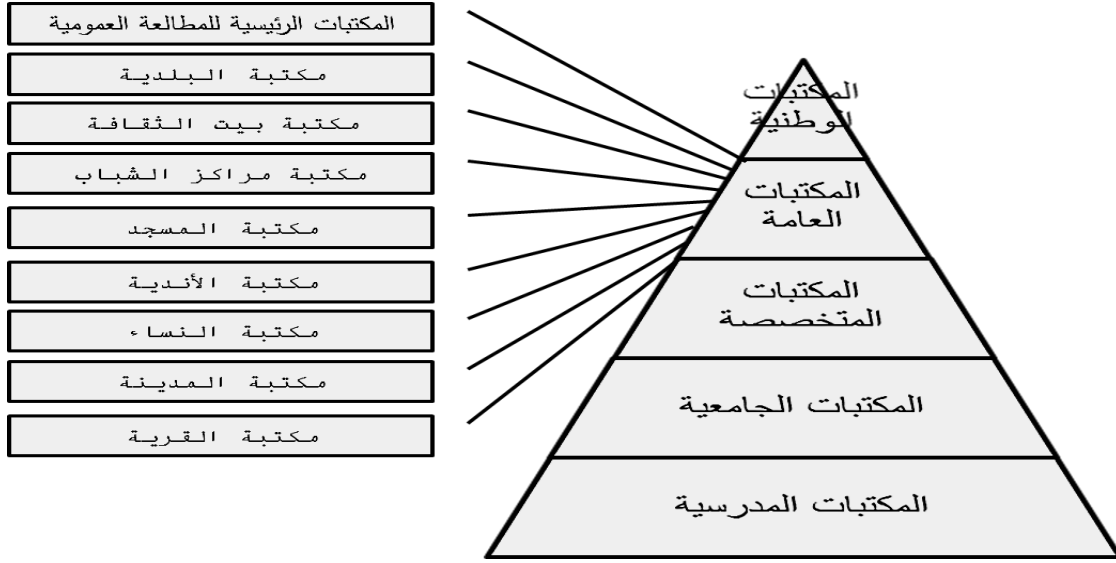
وإن أردنا تحديد موقع مكتبات المطالعة العمومية بين هذه الأنواع المختلفة، فلا يسعنا القول إلا أن مكتبات المطالعة العمومية ترافق الطفل أو التلميذ أو الطالب أو العامل أو الشيخ طوال فترات حياته لتلبية أغراضه التعليمية

(3)- المرجع نفسه ص.99.

(1)- فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. مرجع سابق. ص.25.

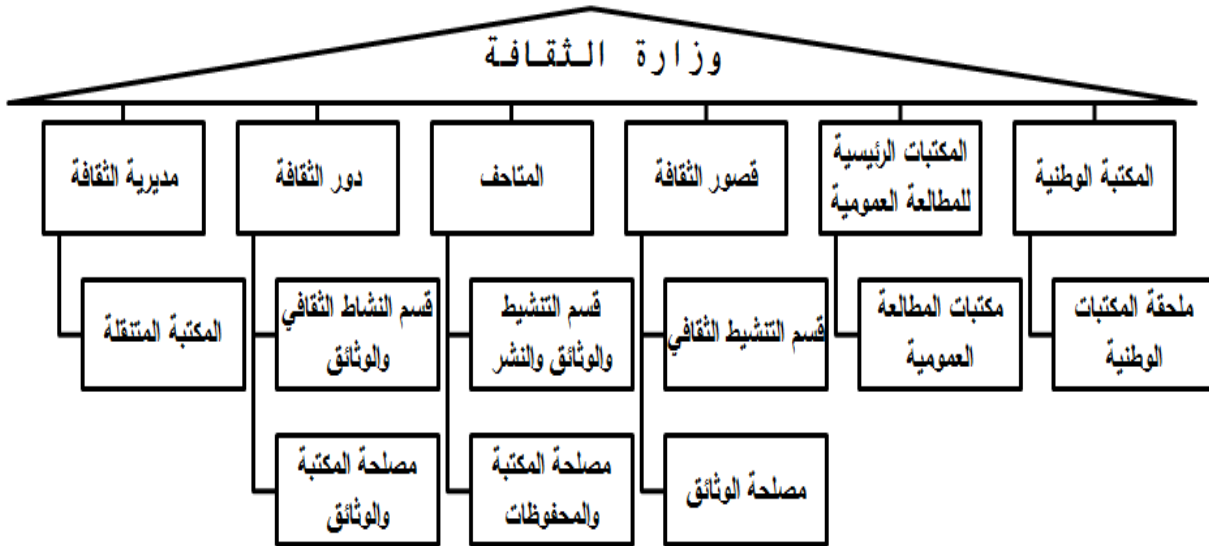
الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

والبحثية والمهنية والترفيهية، إذن فهي تساعد الفرد من جهة، وتدعم باقي أنواع المكتبات لتحقيق أهدافها المختلفة من جهة أخرى. ولتوضيح الرؤية أكثر حول المكانة التي تحتلها بين هذه الأنواع الأربعة، يمكن وضع المخطط التالي:



الشكل رقم(2): يبين مكانة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بين أنواع المكتبات الأخرى⁽¹⁾.

وبينما تنتمي المكتبات المدرسية والجامعية والمتخصصة للمؤسسة الأم المتواجدة بها من وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي، فإن مكتبات المطالعة العمومية تابعة لوزارة الثقافة وهي المسؤولة عن تمويلها وتوفير الدعم لها، ولكافة فروعها وأقسامها وتساعد في القيام بنشاطها الثقافي، ويمكن توضيح ذلك من خلال المخطط التالي:



الشكل رقم(3): يبين فضاءات المطالعة العمومية تحت وصاية وزارة الثقافة⁽²⁾.

(1)- المرجع نفسه. ص.26.

(2)- بن حاوية، بجينة. مرجع سابق. ص.117.

2-5-2- خصوصية دور مكتبات المطالعة العمومية: سبق وذكرنا أن مكتبات المطالعة العمومية مرتبطة مع

المكتبات الأخرى وتدعم أهدافها ومهامها، وبالتالي فإن المسؤولية المنوطة بهذا النوع من المكتبات كبيرة، هذا ما يجعل أدوارها واسعة ومتعددة وتمتاز نوعا ما بالخصوصية عن المكتبات الأخرى، فهي تختص بدور أساسي متمثل في نشر الثقافة بين المواطنين باختلاف أعمارهم ومستوياتهم التعليمية والثقافية، كما أنها تعمل على تدعيم القيم الأصيلة في المجتمع ووسيلة هامة للانفتاح على الثقافات الأخرى من أجل إحداث التطوير المستمر، باختصار فهي تعتبر الحصيصة النهائية للفكر الانساني. إضافة إلى هذا الدور الرئيسي هناك أدوار أخرى يمكن عرض أهمها في النقاط التالية(1):

- تلعب مكتبات المطالعة العمومية دورا جديدا كجزء هام من النظام المكتبي للدولة الجزائرية ومركز تكنولوجيا معلومات يقدم التعليم أو الإرشاد في شكل مبسط من أجل تحويل المكتبة إلى نقطة تعلم.
- تحول المكتبة إلى منتج وناشر للمعلومات عبر الأنترنت وما توفره من مواقع إلكترونية، ومواقع التواصل الاجتماعية.

• الحفاظ على جميع أوجه الخدمة التي تقدمها مكتبات المطالعة العمومية للمجتمع وذلك باعتبارها:

- مركز ثقافي
- مركز التعليم والتعلم
- مركز معلومات عام
- مركز اجتماعي جيد

• مركز للتنمية الاقتصادية، بتقديمها لمعلومات عن الوظائف والمشروعات.

- مكتبات المطالعة العمومية لها دور تشجيع الصناعة الوطنية للكتاب والناشرين الجزائريين، وترقية الإنتاج الوطني من خلال إعطاء أولوية لدور النشر الوطنية التي يبلغ عددها حوالي 200 دار نشر(2).
- ترقية وبعث المطالعة العمومية والتعليم مدى الحياة.
- المساهمة في تحقيق الوحدة الوطنية للمعلومات بهدف التأسيس لمجتمع المعلومات.

(1)- صدار، نور الدين. موقع المكتبات العامة ضمن المخطط الوطني للمعلومات ودورها في بناء مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة لولاية تبسة [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد، ص.33. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> < (2018/03/13).

(2)- ل، عبد الحليم. إنجاز 400 مكتبة عمومية قبل 2014 [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.djazairss.com> < (2018/03/08).

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

• بناء المواطن المثقف الذي يعتمد على نفسه في استخدام موارد المعرفة والمصادر المتنوعة بما توفره من رفوف مفتوحة ومعارض للكتب.

• اكتشاف الميولات القرائية للطفل وتنميتها من خلال مراعاة خصوصية هذه الفئة.

• الترويج للمنتج الأدبي الوطني، وكذا للكاتب الأدبي الجزائري من أجل الانتشار والوصول إلى القارئ والترويج للثقافة الجزائرية⁽¹⁾.

2-5-3-مجتمع المستفيدين: ويطلق عليهم كذلك رواد المكتبة أو مستعملي المكتبة، والمستفيد هو الشخص الفعلي أو المحتمل الذي يتجه إلى المكتبة لتلبية حاجته من المعلومات. وقد جاء في المرسوم التنفيذي رقم 12-234 أن مكتبات المطالعة العمومية توجه لجميع فئات الجمهور، أي أنها موجهة للجمهور العام المتضمن الفئات التالية:

1. فئة الأطفال: الطفل هو الفرد في مرحلة الطفولة، والتي يقدرها البعض من سن الخامسة إلى سن الخامسة عشر، وهي المرحلة التي تتكون فيها ميولات الطفل الحقيقية والمكتبة هي التي تساعده في توجيه هذه الميولات وتنميتها⁽²⁾.

2. فئة الشباب: الشاب هو الفرد في فترة الشباب وتشتمل هذه الفئة نوعين الإناث والذكور، تتحدد في هذه الفترة ميولات كل فرد، حيث يحتاج إلى المعلومات الخاصة بمجال تخصصه.

3. فئة كبار السن: يصل الفرد في هذه الفترة إلى حالة من النضوج الفكري، وقد لا يحتاج إلى نوع معين من المعلومات، وإنما يحتاج إلى نوع من الترفيه والترفيه عن النفس لذا يخذ المكتبة ملاذا لذلك.

4. فئة ذوي الاحتياجات الخاصة: تختلف هذه الفئة عن الفئات الأخرى من جوانب متعددة، ويمكن تحديد هذه الجوانب في المفهوم الذي قدمه القريوتي الذي شمل الفئات التالية: (الإعاقة العقلية، الإعاقة السمعية، الإعاقة البصرية، الإعاقة الجسمية والصحية، صعوبات التعلم، اضطرابات السلوك، اضطرابات التواصل، الموهبة والتفوق)، وبالتالي يجب على مكتبات المطالعة العمومية مراعاة هذه الاختلافات سواء بتوفير المصادر المناسبة لهم أو عند تقديم الخدمة⁽³⁾.

(1)- بو قاسم، محمد. أي دور للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية؟ [على الخط]. متاح على الرابط: www.aljazairaltoum.com. (2018/03/08).

(2)- مالك، سناء؛ ملاح، سهام. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة-قسنطينة. ماستر: مكبات ومراكز معلومات: جامعة منتوري قسنطينة: 2011. ص.25.

(3)- مكتبة الملك فهد الوطنية؛ اللجنة العلمية للنشر. دراسات في أنواع المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. ص.252.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

2-5-4-خدمات مكتبات المطالعة العمومية: أدى التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في

أواخر القرن العشرين إلى إحداث تحول جذري مس المجالات الفنية والإدارية والخدمية للمكتبات، ومن بين هذه التحولات⁽¹⁾:

- التحول من مكتبة تقليدية تركز على بناء المجموعات إلى التركيز على بناء علاقات مع المستفيد.
- التحول من التركيز على الاجراءات الفنية إلى التركيز على تطوير الخدمات المعلوماتية.
- التحول من التركيز على أتمتة العمليات إلى التركيز على إدارة الربط الشبكي.

هذا التحول في بيئة المكتبات أدى إلى بروز أنواع جديدة من الخدمات سنعرضها من خلال الجدول الموالي:

شكل الخدمة	أمثلة	نوع الخدمة
تقليدية الكثرونية		خدمة الإعارة
		خدمة تعليم وتكوين المستفيدين
		خدمة الإرشاد والتوجيه
		خدمة التصوير والاستنساخ
		خدمة الإحاطة الجارية
		الخدمات المرجعية
		خدمة التنشيط الثقافي -المحاضرات والندوات -الأيام الدراسية -الملتقيات والمؤتمرات -معارض الكتب والفنون -الاحتفالات والمهرجانات

(1)- بومعراي، بحجة. دور مكتبات المطالعة العمومية في مجتمع متغير [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد، ص.9. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).

	- استقبال الشخصيات	
		خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة
	-القصة. -القراءة الحرة. -الخدمات السمعية والبصرية وما يشملها من بث لمقاطع فيديو وأشرطة تربوية تعليمية. -المسابقات -الأشغال اليدوية	خدمات الأطفال
		خدمة البث الانتقائي للمعلومات
		خدمة الأنترنت
		خدمة الموقع الإلكتروني

الجدول رقم (4): يبين أنواع خدمات مكتبات المطالعة العمومية

6-2- تحديات مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر:

اهتمت وزارة الثقافة بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية وتجهيزها بكافة الأثاث والوسائل لتسهيل لها تحقيق أهدافها وإحداث التغيير اللازم، لكنها واجهت مجموعة من المشاكل والتحديات يمكن تلخيصها في النقاط التالية⁽¹⁾:

6-2-1-تحديات تكنولوجياية: المكتبة جزء لا يتجزأ من المحيط الذي تتواجد فيه، ولما كان ذلك فعلى مكتبات

المطالعة العمومية بالجزائر أن تكون على صلة دائمة بالمحيط وما يشملها من تطورات تكنولوجياية وتقنية، والسعي لمواكبة هذه التطورات وما يعرقل هذا هو غياب بنية معلوماتية وتقنية صلبة تدعم ذلك.

(1)- بومعرافي، بحجة. المرجع السابق. ص.11.

الفصل الثاني..... مدخل إلى مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر

2-6-2-تحديات إدارية: تتمثل في المسؤولية المنوطة بالمديرين عن مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر المتعلقة بسيطرة الاجراءات الروتينية في الأعمال الإدارية وضرورة إعادة النظر في الامكانيات والأدوار التي تتناسب مع تصورات مجتمع يخطو خطوات سريعة للولوج في اقتصاد المعرفة.

2-6-3-تحديات تتعلق بالعاملين: النقص الفادح في الكادر البشري المؤهل، فهذا العصر المتطور أو كما سماه البعض عصر اقتصاد المعلومات يتيح للمكتبات فرصا للقيام بأدوار ووظائف جديدة تستجيب لاحتياجات المستفيدين المعقدة وقدرتهم الهائلة على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطور قدرات المستفيدين يفرض على العاملين بمكتبات المطالعة العمومية السعي لاكتساب مهارات تسويقية وتعليمية وفنية ولغوية تمكنهم من مجاراة هذا التطور من جهة ومجتمع المعلومات من جهة أخرى.

2-6-4-تحديات تتعلق بالعلاقات: عند الحديث عن العلاقات هنا فإنها تشمل جانبين العلاقات مع المستفيدين والقصور الشديد في الرجوع اليه للتعرف على رغباته مما يسبب زيادة عدد الشكاوى هذا من جهة، من جهة أخرى نجد العلاقات التي تربطها مع شركائها من المكتبات الأخرى حيث نلاحظ غياب التعاون إضافة إلى غياب الوعي بأهمية التكتلات.

2-6-5-تحديات تتعلق بالخدمات: تعاني مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر ضعفا من حيث الخدمات، فالخدمات التي تقدمها للمستفيدين مازالت ذات طابع تقليدي، كما أن نظام الإعارة يعتمد على أسلوب روتيني مما ينجر عنه اتلاف بعض عناوين الكتب بفعل التعامل اليومي بها. كذلك عدم الاهتمام بتسويق خدمات المعلومات وإن كانت الجهود التي ظهرت في هذا المجال قليلة وشحيحة، إضافة إلى هذا نظام الفهرسة والتصنيف لا يخدم المستفيد، ففي بعض الحالات يتعب المستفيد في الحصول على مبتغاه ويضيع الجهد والوقت في عناء البحث على بعض العناوين والمعلومات. كل هذا شكل تحديا أمام تحقيق هذا النوع من المكتبات لأهدافها بكفاءة وفعالية.

خلاصة:

من خلال ما سبق، يمكن القول بأن مشروع مكتبات المطالعة العمومية كان بمثابة يد النجدة لوضعية المكتبات العامة بالجزائر حيث ساهمت اسهاما كبيرا في تطور الوضع الثقافي والاجتماعي للمجتمع الجزائري بفئاته المتعددة وتخصصاته المتنوعة، إضافة إلى أنها ساهمت في تشجيع المطالعة العمومية والبحث عن المعلومات هذا ما جعلها تحتل مكانة بارزة في النظام الاجتماعي والمعلوماتي في الوطن. وكأي مشروع واجهت هذه الأخيرة مجموعة من التحديات التي وقفت عائقا في طريق اتمامها لمهامها، هذه التحديات ترجع أساسا إلى العصر التكنولوجي والتقنيات المختلفة التي جاء بها والتي أضافت مهامها جديدة لجميع المؤسسات مهما كان نوعها خاصة ما أتت به أجيال الويب المختلفة وظهور مفهوم المؤسسة 2.0، وفي ظل هذا التحول وجدت مكتبات المطالعة العمومية نفسها ملزمة بإيجاد سبل التطوير لمواجهة هذه التحديات ولعل السبيل الأمثل لذلك هو تحسين أدائها والتقرب أكثر من المستفيد والاندماج في مجتمع المعرفة إضافة إدخال التعديلات اللازمة على المنظومة البشرية والتقنية وأهمها الإدارية وما تتضمنه من مداخل متعددة على رأسها إدارة المعرفة التي سنأتي للحديث عنها في الفصل التالي.

الفصل الثالث:

إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

تمهيد:

ساهمت المعرفة منذ القديم في إحداث تطورات كبيرة للبشرية وحتى اليوم اكتسبت مكانة بارزة في جميع المؤسسات خاصة المكتبات التي تعتبر مركزا للمعرفة، ومع التطورات الحاصلة و ظهور ما يعرف بإدارة المعرفة التي تعد أهم الأساليب الإدارية الحديثة وبما أن المكتبات اليوم بحاجة ماسة لتسيير مواردها المعرفية وتنظيمها ومحاولة تطويرها خاصة في ظل التطور التكنولوجي و ظهور ما يعرف بمجتمع المعرفة وما نتج عنه من تراكم للمعرفة ووجوب سرعة تداولها وتنظيمها كان لا بد لها من توفير مجموعة من الدعائم خاصة التكنولوجية لإدارة معارفها.

ومن بين أهم هذه الأدوات "الشبكات الاجتماعية" التي اكتسحت العمل المكتبي وساهمت بشكل فعال في دعم عملياتها خاصة ما يتعلق بإدارة معارف المكتبة. هذا ما نتج عنه ظهور مجموعة من المفاهيم الحديثة التي تربط بين إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية نذكر منها "إدارة المعرفة الاجتماعية" التي تركز على بناء وتفعيل قاعدة المعرفة في بيئة الشبكات الاجتماعية. لذا استوجب على المكتبات إعداد سياسات وخطط استراتيجية تحكم هذا الاستعمال وهذا ما سنحاول تسليط الضوء عليه في هذا الفصل.

3-1- ماهية المعرفة:

3-1-1- مفهوم المعرفة: تعرف بشكل عام بأنها "مجموع الحقائق ووجهات النظر والآراء والأحكام وأساليب العمل والخبرات والتجارب والمعلومات والبيانات والمفاهيم وكذا الاستراتيجيات والمبادئ والمسلمات البديهية القائمة على فكر معين التي يمتلكها الفرد أو المؤسسة وتستخدم لتفسير المعلومات المتعلقة بموقف ما أو حالة معينة"⁽¹⁾. وبالتالي فمفهوم المعرفة واسع وشامل لعناصر متعددة قامت كل من Alavi و Leidner سنة 2001 بتلخيصها في ستة وجهات نظر مختلفة تتمثل فيما يلي⁽²⁾:

✚ المعرفة كمقابل للبيانات والمعلومات وهذا ما يعبر عنه بجرم المعرفة أو طيف المعرفة حيث تشكل: البيانات+ معالجة= معلومات + تجربة= معرفة+ خبرة= حكمة.

✚ المعرفة كدولة للعقل وتعني المعرفة بذلك الدراية وما يتبعها من عمليات عقلية مختلفة والتي من أهمها الفهم.

✚ المعرفة كهدف أي يمكن اعتبارها مثلها مثل الأهداف الأخرى التي تحتاج إلى مجموعة من العناصر لتحقيق.

✚ المعرفة كعملية هي خطوات للوصول إلى الخبرة.

✚ المعرفة كوسيلة للوصول إلى المعلومات أي أنها الشرط الأساسي لاكتساب المعلومات.

✚ المعرفة كقدرة أي يمكن للمعرفة التأثير على سير العمل.

3-1-2- أنواع المعرفة: صنفت المعرفة إلى أنواع عديدة ذلك أنها المورد الخام في مختلف المجالات، فنجد

Marquardt يقسمها إلى خمسة أنواع (معرفة ماذا؟ معرفة كيف؟ معرفة لماذا؟ معرفة أين؟ معرفة متى؟)⁽³⁾، بينما

يصنفها M.Zack إلى ثلاثة أنواع للمعرفة (المعرفة الجوهرية، المعرفة المتقدمة، المعرفة الابتكارية)⁽⁴⁾، ويعد تصنيف

(1)- الصليحي، رضا إبراهيم. إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي: مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة. القاهرة: مؤسسة طيبة، 2010. ص. ص. 198.

(2)- Hemsley, Jeff ; M. Mason, Robert. *Knowledge and Knowledge Management in the Social Media Age* [on line]. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce. 2013, p. 138-167. Disponible sur: <http://www.tandfonline.com/page/terms-and-conditions>. (20/03/2018).

(3) - شاهد، عبد الحكيم. أثر إدارة المعرفة على الأداء بالمؤسسة: دراسة تطبيقية بمؤسسة سوناطراك (قاعدة الإمدادات توقرت) [على الخط]. ماجستير، علوم التسيير، جامعة عمار تلجي بالأغواط، 2012. متاح على الرابط: <http://www.souforum.com>. (2018/03/03).

(4) - بوكروح، سعاد؛ بولكلحل، عائشة. دور إدارة المعرفة في تفعيل عملية إتخاذ القرار الاستراتيجي: دراسة على عينة من إطارات المديرية العملية لاتصالات الجزائر - فرع جيجل- [على الخط]. ماستر، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2015. متاح على الرابط: >

www.souforum.com، (2018/03/03).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

Palany من أشهر التصنيفات المعمول بها، حيث يقسم المعرفة إلى نوعين أساسيين (المعرفة الصريحة، المعرفة الضمنية)⁽¹⁾، ولو بحثنا عن تصنيف يخدم موضوع دراستنا سنجد التصنيف التالي⁽²⁾:

1. المعرفة الثقافية: تتضمن المعتقدات التي يستعملها الموظفون لفهم بيئتهم، محيطهم، شكل نشاطهم وهدفه.
2. معرفة المستفيدين: تعني المعرفة حول المستفيدين وكل ما يخصهم.
3. المعرفة الاجتماعية: هي المعرفة التي يتم تشاركتها بشكل غير رسمي من قبل الأفراد وضمن المجموعات والجماعات والشبكات، وفي دراستنا هذه سنتناول المعرفة من هذا الجانب.

3-1-3- خصائص المعرفة: تتسم المعرفة بمجموعة من الخصائص والمميزات نلخصها في النقاط التالية:

1. المعرفة عملية إنسانية مكتسبة: فالمعرفة من صنع الإنسان ويشترك فيها جميع الأفراد كل حسب ثقافته وفكره وقيمه وتوجهاته، بحيث يتم اكتساب هذه المعارف من خلال تبادل الآراء والقيم والمعتقدات بين الأفراد.
2. المعرفة عملية مستمرة ومتراكمة: فهي مستمرة لأنها متوارثة عبر الأجيال، كما أنها تتراكم وتتفاعل مع معطيات معرفية جديدة لتتولد بالإبداع والابتكار معرفة جديدة وهذه بدورها تتفاعل مع المعطيات أخرى.
3. التعزيز الذاتي للمعرفة: تتميز المعرفة عن غيرها من الثروات بأن المشاركة فيها لا تنقصها فالشخص الذي يمتلك المعارف ويشارك بها غيره ستبقى معرفته لديه في الحين الذي أنه يضيف معرفة غيره.
4. لا ملموسية المعرفة: إن المعرفة منتوج غير ملموس ماديا بل هو معنوي، لا يستهلك بالاستخدام ولا بالتبادل بل تبقى عند صاحبها وتتوالد ذاتيا عند عملية الاستخدام⁽³⁾.

ويشير في هذا الصدد كل من "HOUSEL" و "BELL" إلى خمسة خصائص للمعرفة نعرضها كالتالي⁽⁴⁾:

1. المعرفة تتولد: وهذا ما يمثله الأفراد والمبتكرون في المكتبات ومراكز المعلومات.
2. المعرفة متجذرة في الأفراد: ليست كل المعرفة ظاهرة فالأفراد يمتلكون قدرات وإمكانيات منها الفطري ومنها المكتسب بالممارسة والخبرة ولكن القليل منها موثّق.

(1)- بوكروح، سعاد؛ بولكحل، عائشة. المرجع السابق.

(2)- علي، أحمد. مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة. مجلة جامعة دمشق [على الخط]. 2012، مج 28، ع 1، ص 475-512. متاح على الرابط: www.damascusuniversity.sy < (2018/02/21).

(3)- الرطمة محمد، نضال. إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة [على الخط]. ماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية- غزة، 2011. ص 21. متاح على الرابط: library.iugaza.edu.ps < (2018/03/02).

(4)- لحنط، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: تقييم استعداد مكتبة د.أحمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة. ماجستير: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة منتوري - قسنطينة-2010. ص 52.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3. المعرفة تموت: ما نعبر عليه أو نكتبه مقارنة بما نعرفه قليل جدا لذا فمعظم معارفنا تموت معنا، كما يمكن أن تموت بإحلال أخرى جديدة محل القديمة.

4. المعرفة مخزن: توثق المعرفة وتخزن على الورق أو الوسائط الحديثة، ما ينتج قواعد المعرفة knowledge bases وتحتوي على حقائق وقواعد محددة في مجال معين.

5. المعرفة تمتلك: يمكن حبس أو احتكار المعرفة؛ بفضل براءات الاختراع.

3-1-4-مشاكل المعرفة: إن حاجة الإنسان الدائمة للمعرفة واستخدامه لها في مختلف الميادين، ينجر عنه بعض

المشكلات التي تحول دون الاستفادة المثلى منها، ومن بينها نذكر⁽¹⁾:

✚ تقديم معلومات غير صحيحة سواء كان ذلك نابعا من ضغوط العمل أو عدم الفهم الجيد للمعلومات.

✚ عدم استفادة المؤسسة من القدرات الكامنة للأفراد وهي ما يعرف بالمعرفة الضمنية التي تحتاج مهارة وخبرة

من صاحب العمل للتمكن من استنباط الأفكار من الأفراد وتنفيذها.

✚ مشكلات متعلقة بالملكية الفكرية، فالمعرفة الموجودة بأي منظمة هي عبارة عن أسرار تخص العمل والعاملين

تسعى المؤسسات المنافسة لمعرفةتها.

✚ تضخم حجم المعلومات التي تحفظ في الحواسيب أو في أرشيفات المنظمات مما يعرضها للتلف والضياع.

✚ سرعة الوصول إلى المعلومات وضعف أنظمة الحماية بالمؤسسة مما قد يؤدي إلى انتشار المعرفة وفقدان قيمتها.

3-2- إدارة المعرفة كحل لمشاكل المعرفة:

إن المشاكل المحتملة للمعرفة أن تتعرض لها تلزم المؤسسة باتباع أسلوب معين لتنظيم هذه المعارف وإدارتها بين

مختلف أقسامها ووحداتها، وهذا ما سنتعرض له في هنا من خلال التطرق إلى العناصر التالية:

3-2-1- مفهوم إدارة المعرفة (KM): اختلف الباحثون في تناول مفهوم إدارة المعرفة تبعا لاختلاف

اختصاصاتهم وخلفياتهم العلمية والعملية وذلك راجع لاتساع ميدان إدارة المعرفة وديناميكيته، وعلى هذا الأساس وفي

ظل وجهات النظر المتباينة فإنه من الصعب إعطاء مفهوم موحد وشامل لها ومنه تم التطرق إلى أهم المفاهيم التي قدمها

رواد إدارة المعرفة كالتالي:

(1)- مرغلاني، محمد أمين عبد الصمد ؛ الشهري، عبد الله خازم. أخلاقيات إدارة المعرفة: المفهوم والمبادئ= Knowledge Ethics: Concept and

Principles . مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية [على الخط]. 2016، مج.22، ع.2، ص.73-102. متاح على الرابط: < <http://www.kfnl.gov.sa> > .
(2018/02/22).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

✚ حسب "سكايرم" وهو أحد أبرز من تناولوا إدارة المعرفة فيعرفها على أساس أنها: "الإدارة النظامية والواضحة للمعرفة والعمليات المرتبطة بها والخاصة باستخدامها واستخلاصها، وهي تتطلب تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقسيمها بشكل جلي من خلال المنظمة"⁽¹⁾.

✚ كما أوضح Sveiby أن إدارة المعرفة ليست انتزاع المعرفة المحفوظة من عقول الأشخاص، إنما هي الاهتمام بكيفية خلق بيئة للأشخاص لإبداع المعرفة ولخلقها ومشاركتها، وإدارة المعرفة ليست مجرد إضافة بسيطة إلى العمل المعتاد إنما يتطلب تجذرا سلوكيا عميقا وتغييرا استراتيجيا كما أن إدارة المعرفة ليست مجرد استثمار في تكنولوجيا المعلومات إنما التكنولوجيا هي أدوات لتبادل المعلومات ولكنها لا يمكن أن تقود للتغيير أبدا⁽²⁾.

✚ ومن وجهة نظر Fontaine تتمثل إدارة المعرفة في قدرة المنظمة على إنشاء وتبادل واستغلال المعارف الجماعية من أجل تحسين إنتاجيتها⁽³⁾.

ورغم تعدد المفاهيم حول إدارة المعرفة إلا أنها جميعا تصب في مجال واحد يفيد أنها عبارة عن منهج إداري يعمل على تحويل أصول الأعمال الفكرية للعاملين والموظفين في المنظمة إلى قوة إنتاجية أعلى وقوة تنافسية وقيمة مضافة حيث تتطلب إدارة المعرفة حلقات لاتصال المعلومات ببعضها وربطها بالأنشطة والأشخاص، لذلك يمكن اعتبارها من أهم الموارد الواجب استثمارها في المنظمة لتحقيق التطور والتقدم.

3-2-2-نشأة وتطور إدارة المعرفة: تعتبر هذه الأخيرة من أحدث ميادين الدراسة، وإن بحثنا في تاريخها سنجد أن مصطلح إدارة المعرفة قد بدأ استخدامه في حوالي 1930 عندما تناول الباحثون بعض العمليات المعرفية والأنشطة العقلية وحل المشكلات، بينما يرجع أول استخدام لإدارة المعرفة في بداية الثمانينات، لكن لم تظهر بشكل مستقل أو بوصفها عمليات بل ارتبطت بمجالات معينة، بينما تعود الانطلاقة الفعلية لإدارة المعرفة إلى سنة 1990 حيث اعتبرت أن معارف المؤسسة مورد رئيسي يجب إدارته، وتم بذلك تطوير المقاربة التسييرية من طرف Sveiby، Davenport، Prax، Stewart، Wigg، Nonaka والتي تبرز العلاقة بين المعرفة والأفراد المسؤولين عن إنشائها، وبعد ذلك

(1)- الحمزة، المنير. واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: مطلب واقعي أم استباق للأحداث. مجلة Rist، [د. ت.]، مج. 19، ع. 2، ص. 36.

(2)- علي، أحمد. مرجع سابق. ص. 498.

(3)- كرزاي، عبد اللطيف؛ لشاشي، عبد الحق؛ حوجو، مصطفى. إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير المنظمات المتعلمة من خلال تحسين عمليات التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة [على الخط]. الملتقى الوطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. 13-14 ديسمبر 2010، جامعة الطاهر مولاي

بسعيدة، ص. 15. متاح على الرابط: <http://facelibrary.eb2a.com> < (2018/02/23).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

تطورت واتسعت لتسيطر على جميع مجالات العمل ليسمى عصر المعرفة⁽¹⁾. ويمكن تقسيم المراحل التي مرت بها إدارة المعرفة إلى ثلاثة مراحل أساسية هي⁽²⁾:

✚ الجيل الأول لإدارة المعرفة (1993-2000): حيث كان الهدف الأساسي في هذه المرحلة هو جمع المعرفة واستيعابها وتوثيقها في قاعدة بيانات لكي يتمكن الجميع من الوصول إليها بسهولة، في حين أن الكثير من الجهود والأموال ذهبت لإنشاء قاعدة بيانات لممارسات ودروس مختلفة، إلا أنها بدأت تواجه بعض القيود مع بداية القرن العشرين إضافة إلى إدراك المؤسسات أنها قادرة على التقاط المعرفة الصريحة فقط وليس المعرفة التكتيكية الهائلة والمفيدة في ذهن الموظف.

✚ الجيل الثاني لإدارة المعرفة: هدفت هذه المرحلة إلى تدوين المعرفة الضمنية، بدأت المنظمات في هذه الفترة بنشر أدوات وحلول متقدمة لإدارة المعرفة الضمنية، وتجاهل بذلك القضايا الاستراتيجية كما أن المعرفة في هذه المرحلة ظلت مقتصرة على موظفي المستويات التنفيذية للإدارة أما المستويات الوسطى والعلوية فقد عملت على تدعيم إدارة المعرفة فقط.

✚ الجيل الثالث لإدارة المعرفة: هدفت هذه المرحلة لربط الناس ببعضهم البعض، وهي ما يعرف بالمعرفة الجماعية حيث ركزت على القضايا الاستراتيجية لجمع أفراد المنظمة على منصة واحدة لإدارة المعرفة، بحيث تتضمن الاحتياجات المستقبلية للمنظمة.

3-2-3-أهداف إدارة المعرفة: يهدف تفعيل إدارة المعرفة بالمكتبات إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- ✚ استنباط المعرفة من مصادرها المختلفة وتخزينها وإعادة استعمالها.
- ✚ خلق بيئة تنظيمية تشجع كل فرد في المؤسسة على مشاركة المعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين.
- ✚ تحديد المعرفة الجوهرية وكيفية الحصول عليها وحمايتها.
- ✚ خلق القيمة للأعمال من خلال التخطيط وإدارة المستفيدين وتطوير الخدمات⁽³⁾.
- ✚ إيجاد حلول إبداعية للمشكلات التي تواجهها المكتبة وذلك من خلال الابتكار وتوليد المعارف الجديدة.
- ✚ توفير المعرفة للمكتبة بشكل دائم وتطبيقها من أجل الارتقاء بعملية صنع القرارات بها.

(1) - بومعراي، بهجة. إدارة المعرفة وعلاقتها برفع مستوى الأداء: المؤسسات الاقتصادية في الإمارات نموذجاً. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، 2016، ع.39، ص.97-101.

(2) -Prax, Jean-Yves. Le manuel du knowledge management: Mettre en réseau les hommes et les savoirs pour créer de la valeur. Bruxelles : dunod, [s.d]. p.2.

(3) - مزيش، مصطفى. واقع إدارة المعرفة في المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات، 2010، مج.3، ع.2، ص.147.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

✚ الارتقاء بأداء المنظمة المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه وذلك بدعم الممارسات الأفضل المرتبطة بالمعرفة⁽¹⁾.
✚ تحقيق عملية نشر المعرفة إلى كل الأطراف اللازمة من أجل أداء العمل المطلوب وتحقيق الاهداف بأحسن صورة ممكنة .

✚ ترسيخ ثقافة التعلم وذلك بإيجاد البيئة التنظيمية التي تشجع الأفراد وتحفزهم على مشاركة المعرفة لرفع مستوى معرفة الآخرين والتنافس من خلال الذكاء البشري⁽²⁾.

3-2-4-عناصر إدارة المعرفة: تتكون إدارة المعرفة من مجموعة من العناصر الجوهرية التي تتفاعل فيما بينها لتشكيل ماهيتها وخصائصها، وهناك من يرى بأن مكونات إدارة المعرفة تشمل جميع العناصر المتوفرة بالمؤسسة بما فيها من قيادات وتقنيات، التنظيم، الثقافة، العمليات، الأهداف، التعلم، العلاقات⁽³⁾، هذا ما يجعل مجال إدارة المعرفة واسع وشامل لجميع العمليات والأنشطة والموارد المتوفرة بالمؤسسة. من جهة أخرى هناك من يرى بأن إدارة المعرفة في مضمونها تتكون من أربعة عناصر أساسية، وهو التقسيم الذي يؤخذ به غالبا والمتمثل فيما يلي⁽⁴⁾:

1. المحتوى: يمثل المعلومات التي يمكن إدراجها ضمن العناصر الفكرية المؤثرة في أداء المؤسسات وتطويرها بشكل عام.
2. التكنولوجيا: تشمل تطوير عناصر الحاسب الآلي والبرامج التي ستعمل على إيصال المهام المطلوبة.
3. العمليات: تضم الإجراءات التي تحتاج إلى التطوير والتحديث، للتأكد من أن إدارة المعرفة تتماشى مع احتياجات المستخدمين من حيث النوعية، والكمية، ومدى صلتها بالموضوع المطروح.
4. الأفراد: أي مجموع القوى البشرية المسؤولة على تكوين المعرفة ومشاركتها واستخدامها.

3-2-5-عمليات إدارة المعرفة: اختلف الباحثون فيما تتضمنه إدارة المعرفة من عمليات وأنشطة، فالبعض يصنفها إلى أربعة عمليات بينما يتوسع بها آخرون لتشمل أكثر من ذلك. والتي سنعرض أهمها كالتالي:

(1)- همشري، عمر أحمد. إدارة المعرفة: الطريق إلى التميز والريادة. عمان: دار صفاء، 2013.ص.112.
(2)- نور الدين، عصام. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار الأسماء، 2011. ص. 50.
(3)- بلقوم، فريد؛ لعرج، الطاهر. مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف إدارة المعرفة[على الخط]. ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. 13-14 ديسمبر 2010، جامعة الطاهر مولاي بسعيدة، ص.1-15. متاح على الرابط: <http://facelibrary.eb2a.com> (2018/02/23).
(4)- سعداوي، موسى. إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري للمؤسسة[على الخط]. الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. 13-14 ديسمبر 2011، جامعة حسيبة بن بوعلي، ص.1-20، متاح على الرابط: <<http://www.souforum.com>> (2018/02/24).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

✚ يحدد (توربان وزملاؤه) عمليات إدارة المعرفة كالاتي⁽¹⁾:

1. إنشاء المعرفة الجديدة الاستحواذ عليها: وذلك بتحديد المعرفة ذات القيمة وبطريقة ملائمة.
2. تنقيح المعرفة ووضعها في سياق محدد.
3. حفظها بصيغة ملائمة وفعالة.
4. الإدارة العملية لها من خلال تقييمها، مراجعتها وتوضيح صلتها ودقتها.
5. وأخيراً نشرها فيجب تكون متاحة الأفراد الشركة حسب الحاجة وفي أي وقت ومكان.

✚ أما (ديفيد سكام) فقد حدد عمليات إدارة المعرفة تحديداً تفصيلياً أوسع في عشر عمليات هي⁽²⁾:

1. إنشاء المعرفة .
2. تحديد المعرفة .
3. الجمع والحصول على المعرفة.
4. تنظيم المعرفة .
5. تقاسم المعرفة .
6. التعلم .
7. تطبيق المعرفة .
8. استغلال المعرفة .
9. حماية المعرفة.
10. تقييم المعرفة.

✚ وبالنسبة (لآلافي) فهو يلخص عمليات إدارة المعرفة في الجدول التالي⁽³⁾:

عمليات إدارة المعرفة	أنشطة العمليات	عمليات إدارة المعرفة	أنشطة العمليات
1-تكوين المعرفة	- اكتشاف المعرفة.	3-توزيع المعرفة	-تخزين المعرفة

(1)- بن عبدالله الضويحي، فهد. إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق. *cybrarians journal* [على الخط]. 2009، ع. 20، ص.

5. متاح على الرابط: www.cybrarian.com < (2018/04/23).

(2)- المرجع نفسه. ص.5.

(3)- طاشكندي، زكية بنت ممدوح قاري عبد الله. إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات

بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة [على الخط]. ماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى. 2007، ص. 102. متاح

على الرابط: <http://libback.uqu.edu.sa> (2018/03/10).

<p>-حمايتها.</p> <p>-تحقيق سبل الوصول إليها.</p> <p>-ثبوتها وإقرارها رسمياً.</p> <p>- جعلها سارية المفعول</p>		<p>- الإمساك بها.</p> <p>- التزويد.</p> <p>- تطويرها وتنميتها.</p> <p>- تحديثها وإنعاشها</p>	
<p>-استغلال المعرفة.</p> <p>-استخدامها.</p> <p>-بثها.</p> <p>-نشرها.</p> <p>-التواصل بها.</p> <p>- المشاركة بها</p>	<p>4-تطبيق المعرفة</p>	<p>- تفسير المعرفة</p> <p>- تصنيفها.</p> <p>- توحيدها.</p> <p>- تجميعها وتبويبها.</p> <p>- تقييمها.</p> <p>- صيانتها والحفاظة عليها</p>	<p>2-تنظيم المعرفة</p>

الجدول رقم (5): يبين عمليات المعرفة بالنسبة لآلافي-

✚ وبصفة عامة يمكن أن نلخص عمليات إدارة المعرفة فيما يلي:

1. تشخيص المعرفة: هي عملية تهدف إلى حيازة المعارف والكفاءات التي تحتاجها المؤسسة وخاصة المعرفة الضمنية الموجودة بالمؤسسة، لأجل تبادل المعارف وتقاسمها⁽¹⁾.
2. توليد المعرفة: أوضح كل من "نونكا" و"تاكوشي" في هذا السياق أن مفتاح توليد المعرفة في المنظمة هو تحويل المعرفة الفردية الضمنية إلى معرفة منظمية معلنة ويراد بهذه العملية في بيئة المكتبات جميع الأنشطة التي تسعى من خلالها للحصول على المعرفة واقتنائها من مصادرها المتعددة كتلك المحتوية على المعرفة الصريحة أو الضمنية بالإضافة إلى قدرة المكتبة على الحصول على المعرفة الكامنة في أذهان وعقول المبدعين ومحاولة دمجها مع بعضها البعض من خلال التحوار والنقاش للحصول على معارف جديدة. فمفهوم المعرفة لا يعني الحصول على معرفة جديدة فحسب وإنما القدرة على الإبداع وتطوير الأفكار والحلول كقيم مضافة وكذلك المزج بين المعرفة الصريحة والضمنية لتكوين معان جديدة⁽²⁾.

(1)- الكبيسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة [على الخط]. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2005. ص. 63. متاح على الرابط: <https://ia601606.us.archive.org> (2018/04/28).

(2)- كحلات، سمراء. تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة. ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري- قسنطينة. 2009. ص.129.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3. خزن المعرفة: هي تلك العملية التي تشمل الاحتفاظ، الوصول والاسترجاع، وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية، حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في توسيع الذاكرة التنظيمية واسترجاع المعلومات والمعرفة المخزنة حيث يتم خزنها في أنظمة محوسبة تضمن سلامتها من فقدان والتلف أو السرقة أو الدخول غير المرخص، وتسهل عملية وصول العاملين في المكتبة إليها واسترجاعها للإفادة منها في إنجاز أعمالهم.
4. توزيع المعرفة: تشمل كلا من تقاسم، نشر، نقل وتشارك المعرفة، بحيث يتم نقل المعرفة الضمنية المطلوبة عن طريق عدة أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم. والمهم في عملية التوزيع هو ضمان وصول المعرفة الملائمة إلى الشخص الباحث عنها في الوقت الملائم. وتلعب تكنولوجيا المعلومات دور كبير في نشر وتوزيع المعرفة لأكثر عدد ممكن وبأسرع وقت ممكن.
5. تطبيق المعرفة: آخر عمليات إدارة المعرفة وأهمها، إذ لا فائدة من العمليات السابقة جميعها إذا لم يتم تطبيق المعرفة والإفادة منها بطريقة فعالة في مجال تصميم الأعمال وخطط الأداء وتحديد مهام العاملين وغيرها من المجالات، ويمكن القول بأن المنظمات التي تستخدم وتطبق المعرفة على أحسن وجه تضمن الميزة التنافسية أفضل من تلك التي تمتلك المعرفة⁽¹⁾.

3-2-6-أدوات تفعيل إدارة المعرفة بمكتبات المطالعة العمومية: تختلف الوسائل الداعمة لإدارة المعرفة باختلاف نوعية المعرفة، فهناك العديد من الأدوات التنظيمية والتكنولوجية التي يمكن من خلالها توليد المعرفة الضمنية، وتشارك العاملين فيها، وكذلك هناك العديد من أدوات التكنولوجيا التي تسهم في توليد المعرفة الظاهرة، ونقلها للعاملين، وتخزينها بقواعد البيانات ليسهل الرجوع إليها. وفيما يلي عرض لأهم ما الوسائل المساعدة في تطبيق إدارة المعرفة⁽²⁾:

1. **شبكات المعلومات الداخلية والخارجية:** شبكات المعلومات الداخلية هي بمثابة شبكة اتصال على مستوى المؤسسة التوثيقية مصممة لتغطي الحاجة إلى المعلومات داخل المؤسسة من بينها أدوات الشبكة وقدرات الأنترنت وبخاصة التصفح السهل وغير المكلف. التي تسهل للعاملين الاطلاع على القرارات، الخطط، الاستفسارات، وطلب المعلومات واسترجاع البيانات من قاعدة بيانات المؤسسة .

أما شبكات المعلومات الخارجية فهي بمثابة توسيع للشبكة الداخلية لتشمل بعض أطراف المصلحة المهمين للمكتبة وهي الشبكة الموثوقة التي تسمح لشركاء الأعمال (الموردون، المستفيدون وغيرهم) بالوصول إلى أجزاء أو كل

(1)- رزوقي، نعيمة حسن جبر. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة، 29 أكتوبر-1 نوفمبر 2002. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات؛ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. ص. 13.

(2)- الحمزة، المنير. مرجع سابق. ص. ص. 45-47.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

قواعد بيانات الشبكة الداخلية، وعادة ما يتم ذلك باستخدام الإنترنت، وذلك لتطوير الاتصالات في المكتبة أو مركز المعلومات ومع شركائها بما يحقق الاتصالات الشبكية القائمة على الصلات الفائقة السرعة والآنية في كل مكان لتمكين المشتركين في الشبكة الداخلية من العمل بكل إمكانات قواعد ومستودعات البيانات في المؤسسة التوثيقية. فمن خلال الشبكة الداخلية والخارجية يمكن بث مزيد من التفاعل التنظيمي والقضاء على بعض سلبيات البيروقراطية كاحتكار المعلومات في أيدي قلة من العاملين وسوء الاتصالات والتواصلية بين مختلف المستويات.

2. البريد الإلكتروني: يعد من أهم التطبيقات المنتشرة في العالم وجزء مهم من عمل المكتبة، حيث يتم استخدام البريد الإلكتروني من قبل الأفراد والفرق ومجموعات العمل المعرفي كطريقة سريعة لإرسال واستلام الرسائل بغية إيصال القرارات وتكليفات العمل للعاملين على الحاسوب كما يتم تبادل المعلومات والآراء أو الدراسات بين الأفراد.

3. مجموعات النقاش: هي تلك المجموعات التي يستغلها أصحاب الاهتمام المشترك لتبادل الخبرات والأفكار والحوارات، كما أنها تساعد على الابتكار ووضع حلول لمشاكل العمل وإيجاد سبل جديدة وغيرها.

4. المؤتمرات السمعية أو الصوتية أو الفيديوية: هي لقاءات مباشرة بين مجموعة كبيرة أو صغيرة من الأشخاص من أماكن مختلفة لتبادل الوثائق أو المعلومات والآراء في وقت واحد وأخيرا تسجيل وقائع المؤتمر ليسهل الرجوع عند الحاجة... الخ. وقد دعمها ظهور الهواتف الذكية فأصبح تحقيقها أسرع وأسهل.

5. العصف الذهني: يعد من أهم الأساليب التي يمكن تتبعها المكتبة في توليد معارف جديدة، يحاول بواسطته مجموعة من الناس البحث عن حل لمشكلة معينة بتجميع كل الأفكار التلقائية للأفراد وتنقيحها لإيجاد حل للمشكلات وتطوير عمل المكتبة وهذا ما يخلق لها قيمة مضافة.

6. بوابات المعرفة: هي توسيع لمفهوم البوابة، تقدم أدوات تساعد في التحليل وتصنيف المعلومات المهيكلة وغير المهيكلة وتظهر العلاقة بين المحتوى وخدمات المكتبة، كما يمكن للبوابات أن تقدم للمستفيدين سمات معينة مثل: البريد الإلكتروني، وغرف التخاطب، ومحركات البحث، ومنافع تتعلق بتبادل المعلومات والمعرفة.

7. الشبكات الاجتماعية: تعد شبكات التواصل الاجتماعي من أهم التقنيات التي حظيت بانتشار واسع وأصبحت المكتبات تعتمد على كوسيلة فعالة لتقديم خدماتها والترويج لها. ظهرت مع الجيل الثاني للويب تتيح فرص التواصل بين الأفراد في المجتمع الافتراضي، ويجمع بين أفرادها عناصر معينة تساعدهم على التواصل من خلال الرسائل أو الاطلاع على الملفات الشخصية.

4-1- ماهية الشبكات الاجتماعية:

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

تمثل ماهية الشيء تقديم مجموعة من العناصر التي تساعد الباحث على حل المشكلة المطروحة، كما تساعد القارئ في فهم توجه الباحث، وستعرض من خلال هذا العنصر إلى مجموع العناصر المكونة لماهية الشبكات الاجتماعية.

4-1-1- مفهوم الشبكات الاجتماعية (SM):

يطلق عليها اسم الاعلام الاجتماعي، الاعلام المجتمعي، الوسائط الاجتماعية، الاعلام الجديد، الاعلام البديل، إعلام المواطن، الاعلام الرقمي، الاعلام الالكتروني، وكلها تصب ضمن معنى مشترك يدل على التفاعل الاجتماعي، ونظرا للاستخدامات المختلفة لها في مختلف المجالات، وردت تعريفات كثيرة لهذه الأخيرة نذكر أهمها فيما يلي:

✚ الشبكات الاجتماعية كخدمة: يعرفها قاموس المكتبات والمعلومات على الخط المباشر (ODLIS) بأنها:

"خدمة إلكترونية مصممة للسماح للمستخدمين بإنشاء ملف شخصي أو تنظيمي والاتصال بأفراد آخرين لأغراض التواصل، التعاون، ومشاركة المحتوى معهم، تسمح معظمها بظهور المعلومات الشخصية لأعضاء الخدمة المسجلين على قائمة الاتصال المنشأة أو على مجموعات معينة من مستخدمي الخدمة"⁽¹⁾. نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الشبكات الاجتماعية تعتبر إحدى الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبات لمجتمع مستخدميها، حيث ركز على المزايا التي توفرها هذه الأخيرة له من اتصال وتواصل ومشاركة وتعاون وغيرها، بينما لم يركز على القيمة المضافة التي تقدمها الشبكات الاجتماعية للمكتبة عند اتاحة هذه الخدمة.

✚ الشبكات الاجتماعية كتقنية: جاء في مضمون هذا المفهوم أن الشبكات الاجتماعية هي: "استخدام

تطبيقات الأنترنت للتواصل والاتصال مع الغير"⁽²⁾، أي أنها عبارة عن مواقع الكترونية يشترط للدخول إليها توفر الأنترنت، والملاحظ من خلال هذا المفهوم أنه حصر استخدام الشبكات الاجتماعية لأغراض الاتصال مع الآخرين فقط سواء لتبادل المعلومات أو الأخبار أو الخبرات.

✚ الشبكات الاجتماعية كمصدر معلومات: تعرف في هذا السياق كالتالي: "هي عبارة عن مواقع الكترونية

تسمح بمعرفة الأخبار والأحداث الجديدة وتبادل المصادر بين المشاركين فيها"⁽³⁾، لكن وصف الشبكات الاجتماعية كمصدر معلومات يطرح عدة إشكاليات فرعية تنحدر أساسا من مشكلة رئيسية متمثلة في مدى مصداقية المعلومات المستقاة منها، وما تشمله من التشكيك في تاريخ النشر فهي لا تعطي تاريخ واضح لصدور الخبر، كذلك

(1)-MPeitz, Jean. *ODLIS* [On-line]. Available on : < <https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis-s.aspx>. > (04/03/2018).

(2)- المقدادي، خالد عسان يوسف. ثورة الشبكات الاجتماعية = Social Networks Revolution: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وأبعاده التقنية، الاجتماعية، الدينية والسياسية على الوطن العربي والعالم. عمان: دار الفنائس، 2013. ص.24.

(3)- بنت طرف، أميرة. شبكات التواصل الاجتماعي تحوّل إلى مصدر معلومات [على الخط]. متاح على الرابط: < <https://alqabas.com> > (2018/03/02).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

فإن المعلومات فيها تكون معرضة للتأويل مما يؤدي إلى إخراجها عن سياقها الصحيح، إضافة إلى ذلك فالحسابات عبر الشبكات الاجتماعية تكون معظمها تحت أسماء مستعارة مما يصعب الوصول إلى المصدر. وبالتالي فإن اعتبار الشبكات الاجتماعية كمصدر يجب أن يخضع لمعايير معينة لتمكين المستفيد من انتقاء المعلومات الصحيحة.

✚ الشبكات الاجتماعية كوسيلة: تعرف بأنها: "وسيلة إلكترونية حديثة للتواصل الاجتماعي، تجمع بين أشخاص أو منظمات في بيئة افتراضية من خلال نقاط التقاء متصلة بنوع محدد من الروابط الاجتماعية"⁽¹⁾، وعند اعتبار الشبكات الاجتماعية كوسيلة فإن خيال المستمع يذهب إلى أن هذه الأخيرة تتجسد في شكل مادي، مثل الحاسوب أو الهاتف أو غيرها من الوسائل بينما تعتبر الشبكات الاجتماعية وسيلة ذلك أنها جاءت لتحقيق غرض معين والقيام بوظائف معينة لكنها توجد في الفضاء الافتراضي وهي غير ملموسة.

✚ الشبكات الاجتماعية كمنصة: يرتبط هذا المفهوم باستخدام الشبكات الاجتماعية كمنصة عمل في مجال معين ونضرب مثالا على ذلك قطاع التعليم الإلكتروني، حيث تعرف في هذا السياق كالتالي: "أرضية للتعليم الإلكتروني، تسمح بخلق بيئة تعليمية تفاعلية تجمع بين المعلم والمتعلم والمحتوى التعليمي للتخلص من مشاكل التعليم التقليدي وتدعيم مفهوم التعليم المستمر"⁽²⁾، عند الحديث عن هذا المفهوم نلاحظ بأنه يحدد مفهوم الشبكات الاجتماعية في مجال واحد هو مجال الاتصال والتواصل، وبالتالي عدم التركيز على المجالات الأخرى.

✚ الشبكات الاجتماعية كنظام إدارة محتوى: يتضمن ما يلي: "هي نظام إدارة محتوى (CMS) مبني بلغة برمجة أو عدة لغات تعمل على تنظيم البيانات وترتيبها بأشكال محددة"⁽³⁾، هذا المفهوم لشبكات التواصل الاجتماعي يصفها بأنها إحدى نظم إدارة المحتوى التي تهتم بتنظيم مختلف البيانات في ترتيب منطقي وكمثال على ذلك عند الدخول إلى موقع فيسبوك يقوم المستخدم بكتابة بريده الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة به ويضغط على دخول، هنا يقوم النظام بالتأكد ما إذا كان موجودا ثم يقوم بمطابقة كلمات المرور فإذا كانت متطابقة يسمح له بالدخول وإذا كانت غير متطابقة فلن يستطيع الدخول، كل هذا بناء على الأوامر التي تتم برمجتها وتوجيهها لتفعل هذا الشيء بالتحديد، ويعد هذا التعريف أقرب ما يكون إلى ما سنتناوله في دراستنا هذه.

(1)- مركز الدراسات الاستراتيجية. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية [على الخط]. [د.م.]: جامعة الملك عبد العزيز، 2012. ص. 27.

متاح على الرابط: www.kau.edu.sa < (2018/03/02).

(2)- المرجع نفسه. ص. 61.

(3)- الحمصي، محمد عربي. كل ما تحتاج لمعرفته عن صناعة الشبكات الاجتماعية [على الخط]. متاح على الرابط: <https://www.arageek.com>

(2018/03/13).

4-1-2-1- نشأة وتطور الشبكات الاجتماعية: ارتبط مفهوم الشبكات الاجتماعية بالويب، ذلك أنها تعد أحد

أهم تطبيقاته، وبالتالي عند البحث في تاريخها نجد أنها ظهرت بظهوره وتطورت بتطوره، نلخص هذه المراحل كالتالي:

➡ مرحلة الويب 1.0: سميت كذلك لأنها ارتبطت بظهور الجيل الأول من الويب (web1) الذي تميز بالثبات (Static) والبدائية واستخدام للقراءة بشكل رئيسي، حيث كانت الشبكات الاجتماعية في هذه المرحلة عبارة عن مجتمعات مباشرة على شبكة الأنترنت تركز أساساً على تعزيز العلاقة بين مستخدميها وخلق صداقات، وعلى الرغم من ضعف إمكانياتها مقارنة بالتقدم المحرز حالياً، إلا أنها أسست لبروز عدة محاولات لإنشاء شبكات تواصل اجتماعي باءت معظمها بالفشل⁽¹⁾. وإن أردنا عرض أبرز الشبكات التي ظهرت في هذه المرحلة وفق تسلسل زمني سنرى بأنها انطلقت سنة 1994 عبر موقع Theglobe.com، تلاه موقع Geocities.com وفي عام 1995 جاء موقع Tripod.com، وشهدت نفس السنة أبرز الشبكات وهي شبكة Classmates.com حيث ركزت على الربط بين زملاء الدراسة الذين فرقتهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة كما أن الاشتراك بها كان مجاني، بعد ذلك ظهرت المعايير القياسية لتفرض العديد من القيود، ففي سنة 1997 عمل موقع Sixdegrees.com على جمع أفراد ليست لهم علاقات سابقة للمشاركة في الأفكار، كما تم إنشاء مواقع أخرى مثل موقع Live journal.com وموقع Cyworld.com الذي أنشئ في كوريا، وموقع Ryze الذي هدف إلى تكوين شبكات اجتماعية لرجال الأعمال لتسهيل التعاملات التجارية. ويمكن القول بأن هذه المرحلة لم تستطع البقاء لأنها واجهت العديد من الصعوبات منها ضعف الإمكانيات التي كانت تقدمها هذه المواقع لروادها، فضلاً عن الانتشار المحدود لشبكة الأنترنت حول العالم⁽²⁾.

➡ مرحلة الويب 2.0: جاء هذا الجيل كنتيجة لتطور صفحة الويب، حيث ظهر مع بداية ظهور الويب 2.0 (web2) الذي ألقى الصعوبات التي واجهت الجيل الأول من الويب فتميز بالديناميكية (Dynamic) وقدرة المستخدمين على التفاعل مع المواقع والمعلومات واستخدام لأغراض الكتابة والقراءة لذلك سمي بالويب الاجتماعي، إضافة إلى تطور أدوات التواصل الإلكتروني سواء عبر المحادثات الفورية أو الصور أو مقاطع الفيديو⁽³⁾، واشتهرت عدة برامج مثل ياهو ماسنجر وبريد الهوت ميل، ويمكن القول بأن هذه المرحلة تعد بمثابة الميلاد الفعلي لمواقع الشبكات الاجتماعية وذلك بالتحديد عام 2002 بظهور موقع Friendster.com إضافة إلى شبكة Skyrock.com الفرنسية في نفس السنة كمنصة للتدوين، ويعتبر الموقع الأمريكي My Space سنة 2003 وشبكة Facebook.com

(1) -Aghaei, Sareh ; Ali Nematbakhsh, Mohammad ; Khosravi Farsani, Hadi. Evolution of the world wide web: from web 1.0 to web 4.0. *international journal of web and semantic technology*[on line]. 2012, vol,3, n,1, p.1-10. Available on:<http://www.ftsm.ukm.my> (21/03/2018).

(2) - خليفة، إيهاب. الجيل الرابع: تحولات قادمة في استخدامات الشبكات الاجتماعية. اتجاهات الأحداث [على الخط]. 2014، ع.2. متاح على الرابط: <https://futureuae.com> < (2018/02/08).

(3) -Aghaei, Sareh ; Ali Nematbakhsh, Mohammad ; Khosravi Farsani, Hadi. Op.cit.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

سنة 2004 من أكثر المواقع شهرة وانتشاراً، والذي تبعه ظهور العديد من مواقع التواصل مثل ASmallWorld، Bebo, Diaspora, Hi5, LinkedIn Ning, Orkut, Plaxo, Tagged, XING ,IRC, Yammer، إلا أن المنافسة القوية بين هذه الشبكات الاجتماعية أفرزت نماذج ناجحة أخرى أبرزها اليوتيوب Youtube، والتويتتر Twitter، واستطاعت استغلال خصائص (Web2) في إدراج عناصر متميزة بها، مثل خاصية الفيديو والصور والمحادثات الفورية والمشاركة الآنية للأفكار والحالات الاجتماعية. وقد حقق هذا الجيل من الشبكات الاجتماعية العديد من الإنجازات على مستوى التعارف الشخصي، وتجميع البيانات، والتسويق التجاري⁽¹⁾.

➡ مرحلة الويب 3.0: يطلق عليه كذلك اسم الويب الدلالي المعني بالتعامل مع البيانات الكبيرة وتحويلها إلى معلومات مفيدة عن طريق أداة برمجية يطلق عليها الوكيل البرمجي Agent والويب في هذه المرحلة أصبح أكثر تطوراً فاستخدم لأغراض القراءة والكتابة والتنفيذ وذلك لما تميز به من ذكاء صناعي وقدرة على تبويب وتصنيف المعلومات، بالإضافة إلى تطوير المكونات المادية من خلال تقديم خدمات الجيل الثالث (3G) على نطاق واسع⁽²⁾، وزيادة سرعة الانترنت في المنازل، وانتشار استخدام انترنت الهواتف المحمول على نطاق واسع. واستطاعت الشبكات الاجتماعية الاستفادة من هذه المميزات، حيث نتج عن تطور الويب تطور أدوات التواصل بين مستخدميها، واتسعت أسواقها، وزاد عدد مستخدميها حتى وصل عدد مستخدمي موقع فيسبوك إلى أكثر من 1.2 مليار مشترك عام 2013، كما شهد ظهور مواقع تواصل جديدة احتلت مكانها على خريطة الشبكات الاجتماعية مثل Google+ وInstagram⁽³⁾

➡ مرحلة الويب 4.0: يسمى كذلك بالويب التعاوني، وقد تحول الويب في هذه المرحلة لأن يكون أكثر ذكاءً

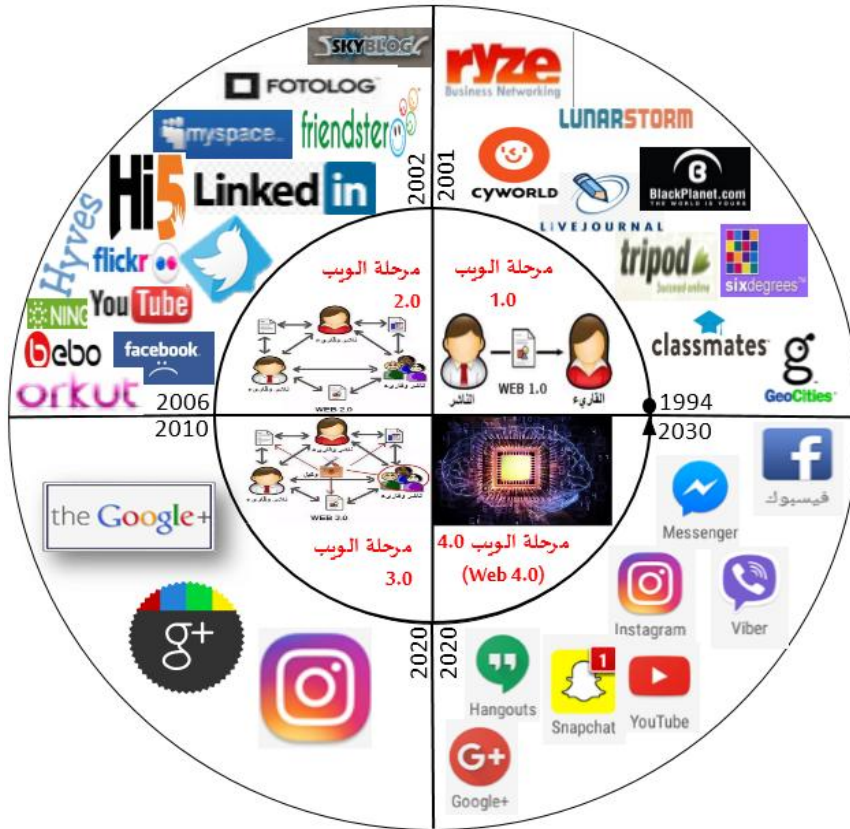
مع ما يدور حوله من أفعال وردود أفعال عن طريق ما يعطيه من نتائج منطقية، وبالتالي نلاحظ أنه ارتبط أكثر بالعالم الملموس والحياة اليومية ليكون أكثر صلة بالعالم وما حوله وكمثال لذلك المساعد الشخصي حيث استخدم لأغراض القراءة والكتابة والتنفيذ والتزامن، وتميز بتطبيقاته المتنوعة حيث لم تعد الشبكات الاجتماعية أو غيرها من المواقع حبيسة نظام الويب، بل اتجهت إلى سوق جديد واعد وقوي هو تطبيقات الهواتف المحمول، حيث أصبح لكل موقع إلكتروني تطبيق خاص به يمكن الولوج إليه من خلاله، يتميز بالبساطة والسرعة والتخصص في نقل المعلومات إضافة إلى انتشار الجيل الرابع من الانترنت (4G) بين المستخدمين، أصبح بالإمكان الولوج إلى الانترنت من خلال الهواتف الذكية أو الحاسب اللوحي (Tablet) أو أجهزة التلفزيون الذكية، أو غيرها من الأجهزة الحديثة⁽⁴⁾.

(1)- المرجع السابق.

(2)- يوسف عبد المعطي، ياسر؛ الخرينج، متعب ناصر. رحلة المكتبات من الويب 1.0 إلى الويب 4.0. مجلة اعلم [على الخط]. 2016، ع.16، ص.ص.173-188. متاح على الرابط: < <http://www.arab-afli.org> > (2018/03/23).

(3)- خليفة، إيهاب. مرجع سابق.

(4)- خليفة، إيهاب. المرجع نفسه.



الشكل رقم (4): يبين مراحل تطور الشبكات الاجتماعية في ظل أجيال الويب

وبالرغم من التطور المتلاحق لأجيال الويب إلا أن الويب 3.0 والويب 4.0 لا زالا في مرحلة التطور والتجديد، خاصة الجيل الرابع للويب فما ظهر لم يكن إلا البوادر الأولى منه وهناك تطورات قادمة حتما ستؤثر على مستقبل الشبكات الاجتماعية والخدمات التي ستقدمها إذ يذكر المختصون في المجال أن هذه الأخيرة ستتحجج مستقبلا نحو تنوع محتواها ليشمل عناصر أكثر مثل ما أعلنت عنه شركة آبل حول استخدام الساعات الذكية لإرسال نبضات القلب بين المستخدمين، وما أعلنته شركة غوغل من إمكانية تشارك مستخدمي النظارات الذكية ما يشاهدونه مباشرة عبرها، ويمكن للبيانات المستخلصة من المحتوى الذي يتم مشاركته من خلال مواقع التواصل الاجتماعي أن يتحول لمورد اقتصادي ليكون أحد العناصر الهامة لما يعرف بالبيانات الضخمة Big data⁽¹⁾، كما أن هذا المحتوى سيكون أكثر مصداقية هذا ما ذهبت إليه شبكة "فيرست درافت كواليشين" من شركة ألفابت حيث أنها جاءت لمكافحة الأخبار الكاذبة وتحسين جودة المعلومات على مواقع التواصل الاجتماعي والتأكد من صحتها، إضافة إلى ذلك فهناك بعض الملامح الجديدة التي يمكن أن تخرج من إطار ربط الأفراد لترابط بين الإنسان والآلة أو بين الآلات فقط وبالتالي يمكن للمستخدم مثلا ربط حسابه بثلاجة منزله أو يمكنه التحكم بمنزله من أحد حساباته⁽²⁾.

(1)- قراح، عبد الرحمن. مستقبل وسائل التواصل الاجتماعي. مجلة أحوال المعرفة، 2016، ع.83، ص.ص.70-71.

(2)- القروني، عائشة. الاتجاهات المتوقعة لوسائل التواصل الاجتماعي لعام 2018 [على الخط]. (05 فيفري 2018). متاح على الرابط:

<https://www.mozn.ws> (2018/03/24).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3-3-3-أنواع الشبكات الاجتماعية: تعددت وجهات النظر حول تحديد أنواع معينة للشبكات الاجتماعية، ذلك أنها قسمت من جوانب مختلفة وحسب وجهات نظر مختلفة فنجد أن هند البلوشي قامت بتصنيفها إلى خمس فئات على أساس اللغة والتكلفة والتخصص والمحتوى وحجم النص، أما في مجال المكتبات فقد قامت **Online College Degrees** باختيار 25 شبكة اجتماعية تمه المكتبيين وصنفتهم إلى ثلاث فئات، حيث تتعلق الفئة الأولى بالاتصالات والتي تضمنت ستة شبكات هي: Facebook, Twitter, Linkdin, Blog, Ning, Myspace أما الفئة الثانية فتتعلق بالتوزيع وتضمنت عشرة شبكات هي: PBwiki, Wikipidia, Flickr, Digg, Slideshaer, Commnitywlak, Footnote, Secondlife, Teachertube, Youtube وأخيرا الفئة الثالثة التي تتعلق بالتنظيم والتي تضم ستة شبكات هي: Librarything, Lib.rario.us, Connotea⁽¹⁾، Netvibes, Del.icio, aNobil وغيرها من وجهات النظر لكن بشكل عام تقسم الشبكات الاجتماعية حسب أربع أسس نذكرها فيما يلي⁽²⁾:

✚ حسب الاستخدام: أي الأوجه المختلفة للاستفادة من الشبكات الاجتماعية، وتمثل في أربعة شبكات هي:

- شبكات شخصية مثل: Facebook.

- شبكات ثقافية مثل: Library thing.

- شبكات مهنية مثل: Linkdin.

- شبكات إخبارية مثل: Twitter.

✚ حسب الإتاحة: فقد تكون:

- عامة (خارجية) مثل: Facebook.

- خاصة (داخلية) مثل: Linkdin.

✚ حسب الجهة: أي الجهة التي أنشأت الحساب فقد تكون:

- رسمية: ويكتسب الحساب صفة الرسمية من وجود شارة زرقاء تستخدمها جهات معينة مثل: الأشخاص

المهمين، العلامات التجارية....

- غير رسمية: تتمثل أساسا في عامة الناس.

(1)- معتوق، خالد بن سليمان. اتجاهات استخدام طلاب قسم المعلومات بجامعة أم القرى لمواقع التواصل الاجتماعية: دراسة تحليلية. مجلة اعلم [على الخط]. 2013، ع.12، ص.ص.162-194. متاح على الرابط: < <https://arab-afli.org> > (2018/03/15).

(2)- عبد الحكيم، هناء. شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت وأثرها في العملية التعليمية في الجامعات العراقية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات [على الخط]. 2015، مج.7، ع.1، ص.ص.1-19. متاح على الرابط: < <https://iasj.net> > (2018/03/25).

حسب الخدمات: تقسم إلى:

- شبكات تتيح التواصل الكتابي مثل: Messenger

- شبكات تتيح التواصل الصوتي مثل: Viber

- شبكات تتيح التواصل المرئي مثل: Instagram



الشكل رقم (5): يبين أنواع الشبكات الاجتماعية

3-3-4- خصائص الشبكات الاجتماعية: إن الانتشار الكبير للشبكات الاجتماعية وتضاعف عدد

مستخدميها في جميع أرجاء العالم ليس إلا لخصائصها ومميزاتها والتي نلخص أهمها في النقاط التالية⁽¹⁾:

1. العالمية: ساهمت الشبكات الاجتماعية في الحد من الحواجز الجغرافية والمكانية بحيث يستطيع جميع المستخدمين مهما اختلف مكان تواجدهم من التواصل بسهولة وبساطة.
2. التفاعلية: تعتمد الشبكات الاجتماعية بشكل كبير على مدى تفاعل المستخدمين وتبادل المعلومات والمعارف بينهم من خلال مختلف التعليقات والتحاور وغيرها من أشكال التفاعل.
3. الانفتاح: تقدم مختلف الشبكات الاجتماعية خدمات مفتوحة كردود الفعل والمشاركة في انشاء المحتوى بالإضافة إلى إمكانية تعديل أو إنشاء أو إعادة استخدام المحتوى المعرفي المنشور والمتداول عبرها.
4. الترابط: الشبكات الاجتماعية هي عبارة عن صفحات مترابطة ببعضها البعض وذلك من خلال الوصلات والروابط التي توفرها تلك الصفحات ويمكن ربطها أخرى أيضا مثل المدونات وغيرها

(1)- دعي، احمد. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعات ج1، ج2، ج3 [على الخط]. ماجستير، علم المكتبات، جامعة وهران، 2014، ص. 99. متاح على الرابط: <https://theses.univ-oran1.dz> (2018/03/21).

الفصل الثالث..... إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

5. سهولة وتنوع الاستخدام: تتميز الشبكات الاجتماعية ببساطة اللغة وسهولة الاستعمال، بالإضافة إلى إمكانية استخدامها لأغراض مختلفة ومتنوعة كالتعليم أو التعارف أو الترفيه... وغيرها.

6. التوفير والاقتصادية: تتصف أغلبية الشبكات الاجتماعية بمجانية الاشتراك والتسجيل بها، حيث أنه بإمكان أي فرد امتلاك حيز على الشبكة دون أي مقابل وهذا ما جعل الجميع ينجذب إلى الشبكات الاجتماعية.

3-3-5- استخدامات الشبكات الاجتماعية: لقد حصر الخلفي استخدام الشبكات الاجتماعية بشكل عام في ثمانية مجالات تتمثل في: التعارف والصدقة، إنشاء شبكات للجهات والمؤسسات المختلفة، إنشاء مجموعات اهتمام، إنشاء صفحات خاصة بالأفراد والجهات، البرمجيات المتوفرة داخل الشبكة الاجتماعية، استخدامات ترفيهية، وسائل الاتصال بين أفراد المجتمع، الدعاية والإعلان⁽¹⁾، بينما تستخدم في مجال المؤسسات بطريقتين: اهتمت الطريقة الأولى بتنظيم الاتصالات مع الأطراف الخارجية مثل: العملاء، البائعين، الجمهور، أما الطريقة الثانية فتناولت الاتصال الداخلي والتفاعل الاجتماعي داخل المؤسسة⁽²⁾، وبالنسبة للمكتبات فقد استخدمتها للأغراض التالية⁽³⁾:

1. التسويق والدعاية: تقوم المكتبة بالترويج والدعاية لنفسها عبر الشبكات الاجتماعية من خلال التعريف بنفسها ورسالتها، بالإضافة إلى عرض مختلف الخدمات والأنشطة التي تقوم بها لجذب أكبر عدد ممكن من المستخدمين.
2. البحث عن أصدقاء: تسعى المكتبة من خلال ولوجها إلى عالم التواصل الاجتماعي إلى البحث عن أصدقاء لها من مختلف الأماكن والأجناس وكذا الأعمار لتوسع بذلك نطاق جمهورها.
3. تقديم الخدمات: تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات عبر الشبكات الاجتماعية خاصة الخدمات المرجعية كالرد على الاستفسارات أو الإحاطة الجارية بالإضافة إلى نشر أهم الأحداث والنشاطات.
4. التواصل وبناء علاقات التعاون: تتواصل وتفاعل المكتبة مع المستخدمين منها والمهنيين في المجال وكذا نظيراتها من خلال المحادثات الفورية.
5. التدوين: من بين أهم استعمالات المكتبة للشبكات الاجتماعية هو القيام بالتدوين خاصة عبر المواقع المختصة لذلك مثل: **bloogs** وذلك للتواصل مع المهنيين ومحاولة إيجاد حل للمشكلات والقضايا المهنية وكذا الاستفادة وتبادل الخبرات فيما بينهم.

(1) - بن سليمان معتوق، خالد. مرجع سابق. ص. 169.

(2) - M. Leonardi, Paul. Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologies in Organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication* [on line]. 2013, n.19, p.1-19. Available on: <https://onlinelibrary.wiley.com> (20/03/2018).

(3) - Aude mingat. *Réseaux sociaux en bibliothèque : évolution d'une profession, évolution des formations* [en ligne]. Thèses MASTER2 PBD. [s.l.]: ENSSIB, 2014, p. 25. Format PDF. Disponible sur: <https://enssib.fr> (20/03/2018).

3-3-6-إيجابيات وسلبيات الشبكات الاجتماعية: إن استخدام الشبكات الاجتماعية في أي حقل من حقول المعرفة هو سيف ذو حدين، فهي تقدم من ناحية إيجابيات، كما لا يخفى أن استعمالها ينتج عنه مجموعة من السلبيات، سنوجز أهمها فيما يلي.

✚ إيجابيات الشبكات الاجتماعية: حاولنا تلخيصها في النقاط التالية⁽¹⁾:

1. محاولة استثمار خصائصها ومميزاتها لتقديم خدمات حديثة للمستخدمين.
2. أداة مثلى لنشر أخبار المكتبة وفعاليتها، وإبلاغ المستخدمين بأخر المستجدات.
3. زيادة التفاعل وتوطيد العلاقات بين موظفي المكتبة والمستخدمين.
4. تسويق خدمات المكتبة والوصول إلى شرائح كبيرة من المستخدمين.
5. تحسين صورة المكتبة مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة.
6. تطوير الاتصال الإداري ومشاركة المعرفة بين موظفي المكتبة وخلق جو عمل صحي بين العاملين.
7. محور الأمية المعلوماتية لدى المستخدمين، ومجارة التقدم الحاصل في مجال تقنية المعلومات والاتصالات.
8. إشراك المستخدمين في سياسة تنمية المجموعات من خلال معرفة اهتماماتهم وتوجهاتهم.
9. تسهيل عملية البحث عن المعلومة للمستخدمين وتوفير الوقت والجهد.

✚ سلبيات الشبكات الاجتماعية: تتمثل التأثيرات السلبية للشبكات الاجتماعية فيما يلي⁽²⁾:

1. حجم المعلومات الكبير الذي يتم تداوله في صفحات المكتبة، مما يضيف أعباء إضافية على موظفي المكتبة في حفظ واسترجاع المعلومات عند الحاجة.
2. انخفاض نسبة تردد المستخدمين على المكتبة، فالشبكة تدهمهم بجميع المعلومات والأخبار حولها.
3. الحاجة إلى بنية تكنولوجية فيها من الشروط مثل: الحداثة....
4. الحاجة إلى التدريب والتكوين الدائمين للعاملين لأن الشبكات الاجتماعية توجد في بيئة متجددة.
5. سلبيات متعلقة بالملكية الفكرية، فمصادر المعلومات الموجودة بالمكتبة تنتمي إلى أشخاص معينين ونشرها عبر هذه الأخيرة قد يعرض المكتبة لمشاكل عديدة.

(1)- النميمي، فيصل بن عبد العزيز. تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. مجلة مكتبة فهد الوطنية[على الخط]. 2016، مج.22، ع.2، ص.5-35. متاح على الرابط: <<https://www.researchgate.net>> (2018/03/04).

(2)- غريب، أسامة عبد العاطي. استخدام قوانين ونظريات المكتبات والمعلومات لتفعيل وتسويق خدمات المكتبات والعاملين بها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي[على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية، ص.733. متاح على الرابط: <arab-afli.org> (2018/03/03).

3-4-4- علاقة إدارة المعرفة بالشبكات الاجتماعية:

الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة مفهومان بعيدان عن بعضهما كل البعد، فالأول تقني والثاني مفهوم إداري، وبغية اكتشاف العلاقة القائمة بين هذين الأخيرين سنتطرق في هذا العنصر إلى مجموعة من العناصر نعرضها كما يلي:

3-4-4-1- الفرق بين الشبكات الاجتماعية وإدارة المعرفة: إن مصطلح المعرفة يشتمل على عدة أبعاد مثل:

المعلومات، الفهم، التوظيف، الدراسة، الحكم، المهارة، المشاركة... وغيرها من المعاني التي تدل على أن مفهوم المعرفة واسع ويتضمن عمليات عقلية بالدرجة الأولى، سواء كانت المعرفة صريحة يمكن ترميزها وكتابتها ونقلها، أو ضمنية تتواجد في عقول الأفراد مثل: الخبرات، الأحكام الشخصية...، هذه الأخيرة يتم تناقلها عن طريق التفاعل الاجتماعي الذي يأتي على شكلين، الشكل التقليدي وما يتضمنه من محادثات وحوارات، والشكل التكنولوجي الحديث بالاعتماد على التكنولوجيا والشبكات، وأبرزها الشبكات الاجتماعية المبنية على أساس التفاعل⁽¹⁾.

حيث يرى البعض أن هذين المفهومين يرتبطان ببعضهما البعض من نواحي عديدة تتمثل أساسا في الحصول على المعلومات، كذلك فإن التكنولوجيا تعد مطلب أساسي لعملهما، إضافة إلى أن الأفراد هم المسؤولون عن تسييرها وتقديم مدخلات جديدة تمثل المحتوى المعرفي المراد تقاسمه⁽²⁾.

من جهة أخرى توجد فروقات جوهرية بين هذين المفهومين، فإدارة المعرفة مفهوم مجرد يهتم بما تريد المؤسسة أو الشركة معرفته على أساس أنه بالغ الأهمية لتسيير الأعمال، بينما تعتبر الشبكات الاجتماعية أهم التقنيات المستخدمة للتواصل الاجتماعي، والتي تزود المؤسسة أو الشركة بمعلومات عن الأقران أو المنافسين وكيفية سير عملهم، ومن خلال هذا يمكن التأكد أو الحكم أو الموافقة على ما ينشرونه⁽³⁾.

وبالتالي نستنتج أن إدارة المعرفة تهتم بالبيئة الداخلية بينما تهتم الشبكات الاجتماعية بالبيئة الخارجية، هنا يمكن القول بأنهما يكملان بعضهما ودجهما يؤدي إلى إحداث توازن في المؤسسة.

(1)- أحمد خلف محمد، دعاء. مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الإسكندرية: دراسة حالة [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية، ص.723. متاح على الرابط: < www.arab-afl.org > (2018/03/03).

(2)-J. Bradley, Anthony; P. Mcdonald, Mark. *Social media versus knowledge management* [on line]. (26 october 2011). Available on: < <https://hbr.org> > (23/03/2018).

(3) - Ibid.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3-4-2-أسباب استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة: إن استخدام الشبكات الاجتماعية في

مجال إدارة المعرفة لم يكن وليد الصدفة، وإنما جاء جراء مجموعة من الأسباب التي انبثقت عن نشاط المؤسسات، نلخصها فيما يلي⁽¹⁾:

✚ ترسيخ قيمة المعرفة بين الأفراد: لأن المعرفة تحتاج أن توزع من أجل أن تكون مفيدة فما قيمة المعرفة إن لم تستغل وتستخدم لبناء بناء معارف جديدة.

✚ النية التنظيمية: وهي أن يتفق أعضاء المنظمة مثلاً في رؤية مشتركة هدفها تبادل المعرفة بين هؤلاء لتغيير أساليب العمل وتحسين البيئة الداخلية للمنظمة والمناخ التنظيمي.

✚ الاستقلال الذاتي: وهو استقلالية الأعضاء والدافع الذاتي للتجربة واكتشاف المعرفة الجديدة.

✚ التذبذب والفوضى الإبداعية: ففي المنظمة الواحدة مثلاً قد نجد ما يسمى بالتنافر المعرفي وهذا ما ينتج عنه مشاكل في بيئة العمل، بينما توفر الشبكات تغطية جغرافية واسعة متنوعة الأفكار وتوحد بينها.

✚ تخطي الهرميات التنظيمية: وجود تسلسل هرمي رسمي داخل المنظمة، هذه الهرميات تشكل حاجزاً في التعبير عن الآراء والأفكار وتبادل المعرفة وبيئة الشبكات تجمع كل الأفراد في مستوى واحد مما يزيد الثقة.

✚ الخوف من ضياع المعارف والخبرات: فقد تنحصر المعرفة عند فرد معين في المنظمة وبغياب العامل (الطرد، التقاعد، الوفاة...) تغيب المعرفة ومن ثم ضياعها وعدم الاستفادة منها بعكس إذا تمت مشاركتها مع الآخرين وحفظها في الفضاء الافتراضي.

3-4-3-أهمية استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة: لقد احتلت الشبكات الاجتماعية مكانة

هامية في الحياة اليومية للأفراد وفي جميع المجالات، أما بالنسبة لأهميتها في مجال إدارة المعرفة فيمكن إيرادها كالتالي⁽²⁾:

✚ تبادل المعرفة: ذلك أنها تمثل قناة للاتصال بالخبراء في المجال، إضافة إلى أنها توفر إمكانية البحث عن المعرفة خارج المنظمة من أجل مشاركة البيانات والمعلومات، وهذا ما تختص به تطبيقات الويب 2.0 التي تقوم على المصالح الشخصية والمهنية المتبادلة.

(1)- Panahi, Sirous ; Watson, Jason ; Partridge, Helen . Social Media and Tacit Knowledge Sharing : Developing a Conceptual Model. *World Academy of Science Engineering and Technology* [on line]. 2012 , iss.64. p.p.1095-1102. Available on: <<https://waseet.org>> (23/03/2018).

(2) - Tsungai Mushonga, Cleopatra . *Social Networking for Knowledge Management: Group Features as Personal Knowledge Management Tools* [on line]. Thèse Master en Information and Knowledge Management. [s.l.]: University of Stellenbosch, 2014.p.24. Format PDF. Available on : < www.scholar.sun.ac.za > (20/03/2018).

الفصل الثالث..... إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

✚ خلق أساليب جديدة للإلهام والاستفادة من المعرفة: حيث عرفها سرويكي بأنها وسائل تستفيد من الحكمة العامة

المبنية على تقاسم المعرفة، مما يساعد في توسيع نطاق الممارسات والتقنيات المتعلقة بتقاسم المعارف بناء على

الخصائص الست للشبكات الاجتماعية المتمثلة في: الأصالة، الشفافية، الفورية، المشاركة، الربط، المساءلة.

✚ التعاون: وتشجيع المشاركة والحوار والانفتاح والابتكار والتنشئة الاجتماعية بين المستفيدين.

✚ تسهيل التواصل والتفاعل والتعلم: وهو ما ركز عليه كل ليف وفيغر سنة 1991، فهما يعتقدان أن الأفراد يستطيعون

التواصل والتعلم بشكل أفضل في المجتمعات وهو ما يطلق عليه الذكاء الجمعي أو العصف الذهني، وهو الذكاء

الناتج عن مشاركة عدد من الأشخاص في حل مسألة ما عبر التواصل والتبادل المباشر أو الافتراضي.

✚ اكتساب وجهات نظر جديدة: عن طريق تبني طرق جديدة للاستجابة للمشاكل التي قد تصادف العمل مثل:

الاستفادة من الخبرات.

✚ زيادة تدفق المعرفة بين أعضاء المنظمة: من خلال المساعدة في توفير خاصية مرونة المعلومات وسهولة انتقالها بين

مختلف وحدات المنظمة.

3-4-4-مجالات استخدام الشبكات الاجتماعية في إدارة المعرفة: تستخدم إدارة المعرفة الشبكات

الاجتماعية في ثلاثة مجالات رئيسية نذكرها كالتالي⁽¹⁾:

✚ تدعيم عمليات إدارة المعرفة: ذلك أنها تضمن إنشاء ونشر المعرفة بشكل مستمر، وتعد بيئة خصبة للقيام

بعمليات إدارة المعرفة وتبادل المعرفة في أشكالها التالية:

- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية عن طريق اللقاءات الإلكترونية والدرشة.
- تحويل المعرفة الصريحة إلى معرفة ضمنية عن طريق الوسائل القابلة للعرض بطريقة مسموعة ومرئية عبر الفيديو.
- تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة عن طريق تعليقات واقتباسات الإجابات عن الأسئلة.

وكذلك فإنها تساهم في تحسين الجوانب التالية:

- تدعيم أنواع جديدة من السلوك (التأليف، التجريب، إنشاء المعرفة)
- تسهيل تبادل المعرفة الضمنية.
- الجودة الشاملة كقاعدة للمعرفة.
- تنظيم تدفق الاتصالات بين الجهات المختلفة.

⁽¹⁾ -Bruce, Boyes. *The impact of social media on knowledge management* [on line]. (11 november 2016). Available on: < <https://realkm.com> > (20/03/2018).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

✚ تدعيم موارد المعرفة: حيث تختص الشبكات الاجتماعية بإدارة مختلف أنواع المعارف بأشكالها المتنوعة (المعارف الفردية، المعارف الجماعية)، كما تسهل تبادل المعرفة الضمنية من خلال ما تتيحه من مزايا.

✚ تساعد في التغلب على حواجز إدارة المعرفة: القضاء على بعض السلبيات التنظيمية مثل: البيروقراطية، احتكار المعلومات في يد الأقلية من العاملين، سوء التواصل بين مختلف المستويات الإدارية وتفعيل الاتصالات بينها، كما تساهم فيما يلي:

- السرعة في تبادل المعلومات واسترجاعها.
- تحديد مكانة الأشخاص ذوي المعرفة.
- توفير سياق اجتماعي يضمن جمع الحكمة الجماعية وبناء الثقة.
- استخدام خاصية التفاعلية للتأثير في الجماعات والتغلب على الثقافة التقليدية السائدة ومقاومة التغيير.

3-5- ماهية إدارة المعرفة الاجتماعية:

3-5-1- مفهوم إدارة المعرفة الاجتماعية (SKM):

عن ترابط إدارة المعرفة بالشبكات الاجتماعية، حيث تم تعريف إدارة المعرفة الاجتماعية بأنها تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في سياق إدارة المعرفة لتحديد المعرفة ومشاركتها أو توثيقها أو نقلها أو تطويرها أو استخدامها أو تقييمها⁽¹⁾.

كما تم تعريفها بأنها واحدة من الاتجاهات الهيكلية في تطور استخدامات الشبكات الاجتماعية للمؤسسات والهدف هو زيادة رأس مال " المعرفة والخبرة " عن طريق عمل نقلة نوعية من بناء مكتبة المعرفة إلى شبكة من الخبراء، ذلك من خلال تعزيز المؤسسات قدراتها على إدارة وصول المعرفة للجميع⁽²⁾. وإدارة المعرفة الاجتماعية تركز على محاور أساسية بداية بتقاسم الخبرات والموارد ثم تقييم الخبرات والمساهمات وأخيرا تطوير إدارة المعرفة عبر الشبكة الاجتماعية⁽³⁾.

باختصار إدارة المعرفة الاجتماعية هي استخدام تطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي في سياق إدارة المعرفة وذلك من أجل تحديد المعرفة المتراكمة أو مشاركتها أو توثيقها أو تطويرها أو استخدامها من خلال التفاعل والتحاور مع الأفراد وإقامة علاقة معهم سواء كانت هذه الشبكة رسمية أو غير رسمية⁽⁴⁾.

(1)-wikipedia. *Social knowledge management* [on line]. Available on: < www.wikipedia.org/wiki/social-knowledge-management > (25/03/2018).

(2) - *social knowledge management* [on line]. Available on : < <https://www.vedalis.com/fr/social-km> >(25/03/2018).

(3) - useo .les réseaux d'entreprise : l'entrée dans l'ère du conversationnel . paris: useo sarl, 2010.p15.

(4) - P.Mastrom Jr.,James. *Using social media tools to enhance tacit knowledge sharing within the USMC* [on line]. Master of science in information technology management. Monterey: Naval postgraduate school, 2013, p.175. Format PDF. Available on: < <https://Calhoun.nps.edu> > (22/12/2017).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3-5-2- مكونات إدارة المعرفة الاجتماعية: تتكون إدارة المعرفة الاجتماعية بصفاتها نظام متكامل لإدارة

المعارف بالمكتبة من مجموعة من العناصر الأساسية نذكرها كالتالي:

✚ إدارة المعارف: تتمثل إدارة المعارف بوصفها أحد مكونات إدارة المعرفة الاجتماعية في مجموع الأفكار والمعلومات والبيانات الموجودة داخل المكتبة والتي تكون في شكل موثق أو غير موثق، وتتجسد أساساً فيما يلي⁽¹⁾:

- ميزانيات Buding
- مقالات Articles
- خدمات
- مسابقات ...

✚ إدارة المحتوى: أي إعداد استراتيجيات لتسيير تلك المعارف وتسهيل الحصول عليها، حيث أشارت بلاكستون Blakiston إلى ثلاث خطوات أساسية لإعداد استراتيجية إدارة المحتوى نذكرها كالتالي⁽²⁾:

- تحديد الأدوار والمسؤوليات: ويتمثل في استحداث وظيفة "مدير المحتوى الاجتماعي" social content manager" الذي يتولى مهام إنشاء وإدارة محتوى ناجح عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- وضع نظام تدفق العمل: يتضمن ذلك تحديد العاملين المسؤولين عن الشبكات الاجتماعية بصفة عامة، وإجراءات النشر عبرها.
- ضمان الاستمرارية: توصي الباحثة بالبحث عن الآليات التي يمكن من خلالها الحفاظ على نجاح استراتيجية إدارة المحتوى وما تتضمنه من تدريب للعاملين، قياس الأداء، الرقابة ...

✚ إدارة الحسابات: كما يصطلح عليها إدارة العلاقة مع الزبون، وذلك من خلال الاستعانة بأدوات معينة مثل لوحة القيادة، المجموعات، ... الخ.

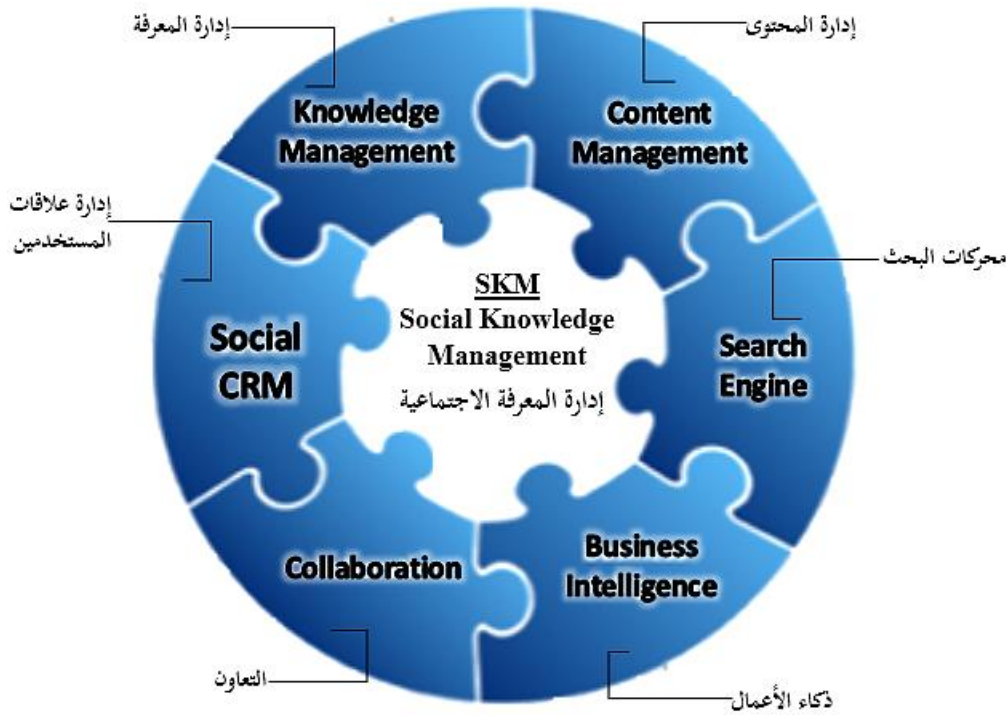
✚ محركات البحث: أي ربط الشبكة الاجتماعية بمحركات بحث معينة لتسهيل الوصول إليها⁽³⁾.

✚ نظم ذكاء الأعمال: وهي عبارة عن نظريات وتقنيات تقوم على تحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة وذات معنى من خلال المساعدة في إعداد التقارير...

✚ التعاون: من خلال المساعدة على تكوين علاقات خارجية لتبادل الآراء والأفكار ومناقشة القضايا.

(1) -iTalent corporation . *Social knowledge management* [on line]. Available on : < <http://iappease.com>>(21/03/2018).
(2) -الموري، هبة. تهيئة المواقع لشبكات التواصل الاجتماعي: دراسة استطلاعية لنماذج مواقع المكتبات العالمية [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية، ص. 11. متاح على الرابط: <arab-afli.org> (2018/03/03).
(3) -المرجع نفسه. ص. 12.

ويمكن تمثيل مجموع هذه المكونات من خلال الشكل التالي⁽¹⁾:



الشكل رقم (6): يبين مكونات إدارة المعرفة الاجتماعية

3-5-4-متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية: عند الحديث عن متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية فإننا نقصد

بذلك مجموع الموارد التي يجب أن تتوفر في المكتبة للقيام بهذه الأخيرة، وبغياب هذه المتطلبات لا يمكن مباشرة هذه العملية وتفعيلها، وقد اختلفت الآراء حولها لكننا سنكتفي بذكر ما ذهب إليه Duek، حيث يؤكد على ضرورة توفر ثلاثة متطلبات أساسية في المكتبة تتمثل فيما يلي:

1. متطلبات تكنولوجية: تتمثل في امتلاك تكنولوجيا المعرفة والتي يمكن للمكتبة من خلالها تحقيق التميز، بحيث تنوع هذه الأخيرة حسب استخداماتها، فمنها ما يستخدم في استقطاب المعرفة ومنها ما يستخدم في توزيعها، وكذلك هناك ما يستخدم في خزنها، ومن أمثلتها: محركات البحث، قواعد البيانات، تكنولوجيا الواقع الافتراضي، نظم المعلومات، الشبكات العصبية، نظم الاتصال المختلفة، وأهمها مواقع الشبكات الاجتماعية التي تعتبر بمثابة الدعامة الأساسية لإدارة المعرفة الاجتماعية.

2. متطلبات تنظيمية: يتعلق هذه المتطلب بمجموع الطرق والإجراءات والتسهيلات والوسائل والعمليات الواجب تحديدها لإدارة المعرفة الاجتماعية بصورة نظامية فاعلة، ومن أمثلة ذلك:

- تحديد الاستراتيجيات: تهدف الاستراتيجية إلى تبيان كيفية الحصول على المعلومات والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها عبر الشبكات الاجتماعية، كما تعرف بأنها أسلوب التحرك لمواجهة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية

(1) - iTalent corporation . op.cit.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

والمتمثلة في نقاط القوة والضعف، والفرص والتحديات، ويمكن حصر دور الاستراتيجية في مجال إدارة المعرفة الاجتماعية في النقاط التالية⁽¹⁾:

* تسهم الاستراتيجية في تنمية شبكات العمل الفعالة لتوليد المعرفة الضمنية وتقاسم المعرفة الصريحة.

* تحديد مناطق الأهمية بالنسبة لاستراتيجية المكتبة.

* دراسة طرق وكيفيات انسياب المعرفة داخل المكتبة مما يساعد في اكتشاف المشكلات وحلها.

* الاندماج في المحيط الخارجي لأن إدارة المعرفة الاجتماعية مبنية أساسا على مجتمع المستفيدين.

- الهيكل التنظيمي وما يجب أن يتسم به من مرونة وسهولة لتدفق المعلومات بين العاملين في المكتبة، هذا ما يساعدهم على الابداع والابتكار.

- تحديد الأدوار والمسؤوليات: أي تحديد الأشخاص المسؤولين عن تسيير المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية ويشترط فيهم عدة شروط منها⁽²⁾:

* امتلاكهم للمعرفة.

* القدرة على استخدام المعرفة.

* القدرة والحكمة لمعرفة وقت استخدام أو تطبيق المعرفة.

وتتمثل أدوارهم فيما يلي⁽³⁾:

* التواصل مع الجمهور المستهدف وفقا للخطوط العريضة التابعة لخطة التواصل الشاملة.

* الحرص على بث المعلومات الحديثة والأخبار المرتبطة بالمكتبة والتقارير والأبحاث والاعلانات إضافة إلى المناسبات وكل ما يرتبط بها من قريب أو من بعيد.

* تشجيع التفاعل على الصفحة وزيادة أعضائها عبر طرح الأسئلة والبحث عن المشاركات وتأمين الدعم عبر التعليقات والإعجابات.

* الاستماع لردود فعل الأعضاء والرد على أسئلتهم.

* وضع إرشادات وسياسات لتوجيه الأعضاء حول استخدام الصفحة.

(1)- زرقين، عبود؛ جباري، شوقي. إشكالية إدارة الموارد البشرية في ضوء إدارة المعرفة [على الخط]. الملتقى العلمي الأول حول: استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية. [د.ت.]، جامعة الطاهر مولاي سعيدة، ص.1-19. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-lemcen.dz> (2018/04/21).

(2)- أحمد خلف محمد، دعاء. مرجع سابق. ص.424.

(3)- منظمة تبادل الإعلام الاجتماعي. مرجع سابق.

*متابعة التفاعل مع الصفحة حسب الرؤى والإشعارات.

3. متطلبات اجتماعية: هي القيم والسلوكيات التي تربط الأفراد ببعضهم البعض عبر الشبكات الاجتماعية، وتتجسد هذه الأخيرة في ثقافة العاملين التي يجب أن تبنى على أسس اجتماعية تشجع التقاسم والتشارك في المعرفة.

3-5-5-الخطوات الاستراتيجية لإدارة المعرفة الاجتماعية: إن الخطة الاستراتيجية هي عبارة عن جهود

تسعى للتحسين والتطوير، بحيث تتم هذه الأخيرة على ثلاثة مستويات سنتطرق لها بالتفصيل فيما يلي⁽¹⁾:

1. المستوى الأول: يتضمن أربعة عناصر أساسية هي: الرؤية، الرسالة، القيم، المبادئ، الأهداف.

2. المستوى الثاني: (تطبيق الاستراتيجية) يتضمن هذا المستوى مجموعة من الخطوات متعلقة بتحليل عناصر البيئة الداخلية والخارجية وتطوير السبل والوسائل التي يمكن من خلالها إدارة المعرفة الاجتماعية بنجاح وفعالية، وذلك كالتالي:

- تحليل البيئة الداخلية والخارجية: وما تشمله من عناصر، وفي هذه الإطار يوصي كل من Zack وRothaermel باستخدام نموذج التحليل الرباعي SWOT للحفاظ على مركزها التنافسي، عن طريق توفير معلومات مختلفة عن طرق عملها والمتمثلة أساساً في نقاط القوة ونقاط الضعف كمتغيرات للبيئة الداخلية، والفرص والتهديدات كمتغيرات للبيئة الخارجية، ويعتبر هذا الأخير نقطة البداية للتخطيط الاستراتيجي بعيد المدى الذي يساعد المكتبة على تحديد مسار تطورها ويسمح لها بتبني استراتيجية واضحة لإدارة معارفها عبر الشبكات الاجتماعية.

- تحديد الوسائل المناسبة لتحقيق الأهداف: بعد تحديد الأهداف يتم البحث عن الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق تلك الأهداف، بما في ذلك تحديد الوسيلة الاجتماعية المناسبة لما ستقدمه المكتبة من معارف، إضافة إلى ذلك يجب مراعاة ما يفضله الجمهور المستهدف.

- وضع الخطة التنفيذية: أي القيام بوضع المراحل التي ستمر بها هذه الاستراتيجية وجدولتها في شكل مخطط زمني يتضمن مجموعة من العناصر تختلف حسب استراتيجية كل مؤسسة ونذكر منها:

- الوقت: متى سأنشر؟
- التاريخ: في أي يوم؟
- قناة النشر: تويتر، انستغرام، فيسبوك...
- نوع المنشور: صورة، فيديو، نص، انفوجرافيك.

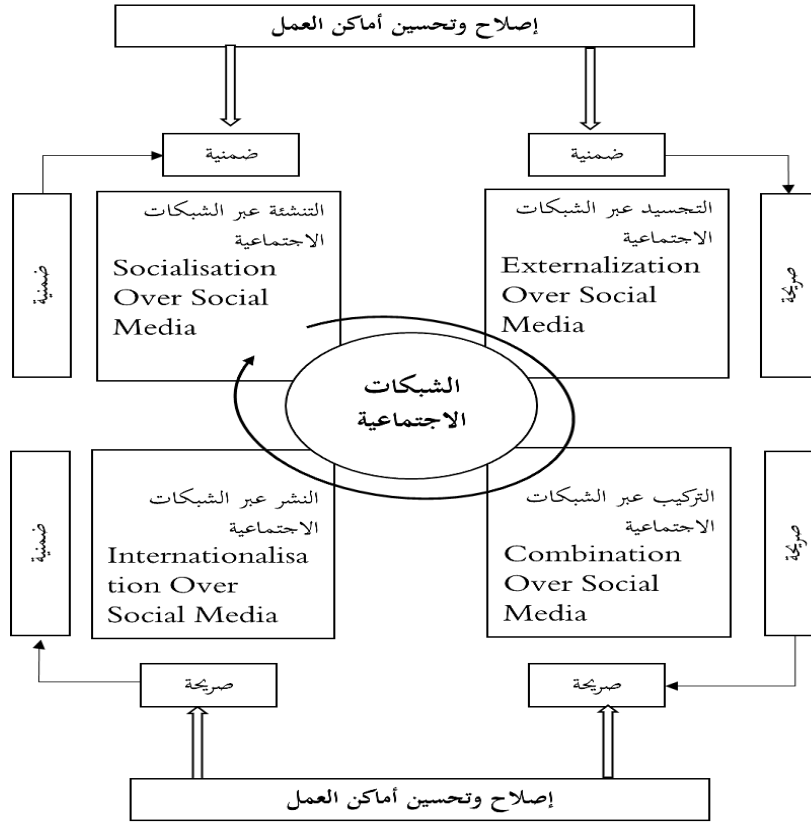
3. المستوى الثالث: هذا المستوى خاص بالعمليات التي تقوم بها المكتبة لإدارة معارفها عبر الشبكات الاجتماعية، والتي تبدأ بتوليد المعرفة وتنتهي بتطبيق المعرفة حيث تمثل هذه الأخيرة تحدياً كبيراً بالنسبة للمكتبة ونجاحها

(1)- أحمد ثابت، محمد. نحو استراتيجية عربية لإعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في عصر التواصل الاجتماعي [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية، ص.653. متاح على الرابط: <arab-afli.org> (2018/03/03).

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

في تطبيق هذه العمليات يمكن الحكم على استراتيجيتها بالنجاح؛ كما يضم هذا المستوى عمليتي التقييم والمراقبة لكيفية سير هذه العمليات، وذلك لاكتشاف المشاكل التي يمكن التعرض لها وإجراء التحسينات الضرورية بعد ذلك.

ويمكن تلخيص هذه العمليات من خلال مخطط SECI الذي يوضح عمليات إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية كالتالي⁽¹⁾:



الشكل رقم (7): عمليات إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

3-5-6-قياس إدارة المعرفة الاجتماعية: يرتبط قياس إدارة المعرفة الاجتماعية بقياس مدى تحقيق المكتبة لأهدافها المرجوة من استخدام الشبكات الاجتماعية لإدارة معارفها، ويتم هذا القياس باستخدام مجموعة من أدوات تحليل المواقع الاجتماعية التي توفر قيم إحصائية للقادة تمكنهم من اتخاذ قرارات استراتيجية تساعد في حل العديد من الإشكاليات وتقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بشكل عام. بعض تلك الأدوات مجاني ويوفر ميزات محدودة وبعضها يتطلب اشتراك من أجل إتاحة جميع الخيارات المتوفرة، وتتيح بعض البرامج تجربتها لمدة محددة قد تصل الشهر وبعد ذلك يطلب

(1)- A.M.Ghaleb,Osamah ; A.S.Mosleh,Mohammed ; Daowd Esmail Al-ariki, Hasib. The Role of Social Networking in Knowledge Management Process : A Review. *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)* [on line]. 2016, Vol.3, Iss.12.p.p.1004-1006. Available on: <[https:// www.irjet.net](https://www.irjet.net)>(25/03/2018).

الفصل الثالث..... إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

الاشترك لمواصلة الاستخدام. وقد تشكل كثرة تلك الأدوات إشكالية في تحديد الأداة المناسبة للمكتبة أو للمؤسسة ويمكن أن نضع عدة الاعتبارات لاختيار أدوات تحليل المضمون المناسبة التالية⁽¹⁾:

- الميزات التي توفرها تلك الأداة، مثلا تحليل المضمون، تلخيص النتائج، اقتراح توصيات، عرض النتائج ومقارنتها، تصدير النتائج إلى برامج أخرى، أرشفة النتائج وحفظها.
 - خيارات التحليل المتاحة، مثل تحليل المشاعر وتفسير الاتجاهات والتحليل التنبؤ وإدارة القياسات.
 - واجهة الاستخدام المرنة والسهلة التي تشكل أحد العوامل المهمة لاختيار أداة تحليل البيانات.
 - سعر الأداة وخدمة ما بعد البيع، يشكل سعر الأداة مقارنة بالخيارات التحليلية التي تقدمها واحدة من العوامل المهمة على عملية الاختيار، وكذلك مقدار دعم العملاء وتوفر الدعم الفني من العوامل المؤثرة أيضا.
- وسوف نتعرف تاليا على بعض تلك الأدوات خاصة المجانية منها:

1. Facebook Insight: تهدف هذه الأداة إلى إعطاء صورة واضحة لنشاط الفرد أو المؤسسة عبر صفحة

الفيسبوك من خلال رصد البيانات الكمية وتقديمها في شكل أعداد واحصاءات تتمثل فيما يلي:

- نظرة عامة **Overview**: حيث يعرض ملخص عام عن أداء صفحة الفيسبوك خاصة بالفرد أو المؤسسات خلال فترة محددة يمكن التحكم فيها.
- الإعجابات **likes**: تقيس معدلات الإعجابات وعدم الإعجاب التي تلقتها الصفحة والمصادر الحديثة لها.
- عدد المشاهدات **Page views**: يقيس معدل المشاهدة، ومستويات التفاعل والمشاركة والتعليقات لمنشورات المكتبة. ويعرض أقسام الصفحة التي يتم زيارتها ومصادر الزيارة وفقا للنوع والسن والدولة والمدينة... الخ.
- المنشورات **posts**: يعرض مقاييس المشاهدة للمنشورات التي تحدد تاريخ المنشور، ونوعه، عدد المشاهدات وكذا معدلات التفاعل.
- الأشخاص **people**: يوفر هذا المقياس بيانات ديموغرافية للمستخدمين المتفاعلين سواء المعجبين أو المشاركين أو المعلقين على منشورات الصفحة⁽²⁾.

2. Tweetchup: تعد أحد الأدوات المجانية التي تختص بتحليل ومراقبة البيانات على **Twitter**، وما توفره

للمستخدم من خيارات تحليلية تساعد في إعداد التقارير والإحصائيات، التي يمكن أن تستخدمها المؤسسة/الفرد في اتخاذ قرار ما، والجدير بالذكر أن هذه الأداة مجانية بالكامل وتتميز بعدة ميزات منها:⁽³⁾

(1)- النموري، هبة. مرجع سابق. ص.17.

(2)- المرجع نفسه. ص.18.

(3)- المرجع نفسه. ص.19.

الفصل الثالث.....إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

- تحليل متابعيك على الإنترنت من خلال تحليل عدد الإشارات (mentions) وإعادة التغريد (retweets) والتعليقات (comments) التي حصلت عليها، ومعرفة المتابعين الأكثر تفاعلا مع الحساب.
 - تحليل مستخدم Twitter من خلال تقديم إحصائيات حول نشاط الحساب خلال فترة محددة، كما يتم تحليل للأيام أو الأوقات التي يفضلها الحساب من أجل التغريد.
 - تحليل الكلمات المفتاحية وإحصاء المستخدمين الذين قاموا بالتغريد حول موضوع أو استخدموا وسم محدد وتقديم خريطة تفاعلية بالأماكن الجغرافية التي يغرد منها المستخدمون باستخدام وسم محدد.
 - التحكم بحساب المؤسسة/الفرد بالكامل باستخدام أي جهاز لوحي أو هاتف محمول أو جهاز مكتبي.
3. Google Analytics: أطلقت شركة جوجل هذه الخدمة في أغسطس عام 2016 والتي أحدثت صحبا حقيقيا لكونها الأداة المجانية وسط العديد من أدوات تحليلات الويب المدفوعة في ذلك الحين. ولاستخدام تحليلات جوجل يتم انشاء حساب على Google Analytics من خلال زيارة الموقع الرسمي وتنقسم التقارير الرئيسية التي تقدمها خدمة تحليلات جوجل لثلاث فئات من البيانات هي⁽¹⁾:
- بيانات الجمهور Audience Data: وهي البيانات التي تعطي نظرة سريعة عن زائري الموقع والتفاعل العام مع الموقع مثل الجنس، العمر، الاهتمامات التي تخص محتوى معين علي الويب، الموقع الجغرافي، اللغة، والتكنولوجيا المستخدمة الأجهزة، أنظمة التشغيل، المتصفحات... الخ.
 - بيانات الاكتساب Acquisition Data: توضح السلوكيات المصاحبة للتفاعل ومقاييسه مثل الجلسات، معدل الارتداد، متوسط مدة الجلسة، عدد الصفحات/الجلسة، الزائرين الجدد... الخ.
 - بيانات السلوك: وهي البيانات التي تبين سلوك ومدى تفاعل الزائرين مع الموقع باستخدام عدة مقاييس، مثل: معدل مشاهدات الصفحة، متوسط الوقت... الخ.
- من خلال هذه الإحصائيات والتحليل المختلفة تتمكن المكتبة من الوصول إلى نتائج تساعد في تقييم نجاحها ومدى تحقيقها للأهداف التي وضعتها، وتستطيع توفير إحصائيات تعتمد عليها في اتخاذ قرارات سليمة تتعلق بتطوير استراتيجيتها لإدارة المعرفة الاجتماعية أو بإدراك النقائص التي تعاني منها في إدارة معارفها عبر الشبكة.

(1)- فتحي دنيا، هبة. استخدام خدمات تحليلات قوقل google analytics في المدونات العربية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية[على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 29-27 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية، ص.13-16. متاح على الرابط: <arab-afli.org>(2018/03/03).

خلاصة:

من خلال ما تعرضنا له من عناصر يضح لنا جليا الفرق بين إدارة المعرفة التقليدية وإدارة المعرفة الاجتماعية، ففي حين تهدف الأولى إلى تبادل المعارف الموثقة الموجودة داخل المؤسسة وفقا للتسلسل الهرمي السائد بها، وبناءا على قواعد وقوانين معينة، فإن الثانية تنطلق من نفس المضمون لكنها تختلف من حيث المبادئ والأهداف، ذلك أنها تستهدف مشاركة المعارف والحد من الحواجز التنظيمية، وكذا ربط المؤسسة ببيئتها الخارجية.

إذن يجب على المكتبة التي تتبنى إدارة المعرفة الاجتماعية تجنيد كافة الوسائل الاستراتيجية ثم التنظيمية ثم المادية، التي تمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية والوصول إلى رضى جمهورها المستهدف، ذلك طبعا في حدود إمكانياتها المالية؛ ويعتبر تطبيق هذه الأخيرة بمكتبات المطالعة العمومية مدعما كبيرا لعملها ذلك أنها توجه إلى المستفيدين وبالتالي فهي تساعد المكتبة في تحديد احتياجاتهم المعرفية وابتكار الأساليب والوسائل اللازمة لسدها.

الفصل الرابع:

الإطار التطبيقي

تمهيد:

بعد تطرقنا لمختلف الأطر النظرية التي شملت ثلاثة متغيرات رئيسية في دراستنا متمثلة في مكثبات المطالعة العمومية وإدارة المعرفة إضافة إلى الشبكات الاجتماعية كمتغير رئيسي أثر على المفهومين السابقين لينتج في الأخير إدارة المعرفة الاجتماعية؛ نجد أنفسنا بحاجة إلى التوجه إلى الميدان لمعرفة كيفية تطبيق هذه المفاهيم من جهة، ومن جهة أخرى اكتشاف مدى صحة الفرضيات الموضوعية وإيجاد الإجابة النهائية لتلك التساؤلات المطروحة.

وبالتالي جاء هذا الفصل لدراسة واقع المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة وقسنطينة وسكيكدة، - حيث قمنا باختيارها نظرا لنشاطها الدائم على الشبكات الاجتماعية- واعتمدنا على المقابلة والاستبيان والملاحظة كأدوات أساسية لجمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة، وطبعا وظيفتنا كباحثين تفرض علينا البحث في الإجابات المقدمة من طرف المعنيين ومحاولة إيجاد تحليل وتفسير لها للوصول في الأخير إلى نتائج ذات مصداقية يمكن استثمارها مستقبلا للدفع بعجلة التطور والتغيير.

1-4- حدود الدراسة الميدانية: إن من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي تحديد مجالات الدراسة

الميدانية المتمثلة في المجال المكاني والزمني وكذا البشري وفي دراستنا هذه جاءت كالتالي:

1-1-4-الحدود المكانية: تمت مجريات الدراسة الميدانية في 3 مكاتب رئيسية للمطالعة العمومية بالشرق

الجزائري نذكرها كالتالي:

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية تبسة: وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تربوي ثقافي تتمتع بالشخصية

المعنوية والاستقلال المالي تقدم خدماتها لجميع شرائح المجتمع دون استثناء، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-236⁽¹⁾ المؤرخ في 26 جويلية 2008 المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية بعدة ولايات ومن بينها ولاية تبسة، تقع المكتبة بحي أول نوفمبر 1954 بجوار مجموعة من المؤسسات التعليمية بعد أن كان موقعها بدار الثقافة بحي 200 سكن.

تتكون المكتبة الرئيسية من ثلاثة طوابق تتوزع عبرها مصالح ووحدات المكتبة التي يتم من خلالها تقديم خدمات متنوعة للمستفيدين بكل سهولة حيث يحتوي الطابق الأرضي على مكتب الاستقبال، قسم معالجة الرصيد الوثائقي، فرع الإدارة والوسائل، مخزن للعتاد. أما الطابق الأول يشمل مكتب المحاسبة ومخزن كتب الإعارة وقاعة مخصصة للمطالعة للكبار في حين يشتمل الطابق الثاني على قاعة الأنترنت مزودة بأثني عشر حاسوب ويقابلها مكتب التنشيط الثقافي ومكتب الأمانة وكذا مكتب المستخدمين ومكتب المدير. وللمكتبة مجموعة من الملحقات موزعة عبر الولاية متمثلة في: ملحقة سكانسكا، ملحقة الحمامات، ملحقة مرسط، ملحقة رأس العيون، ملحقة العينات، ملحقة عين الزرقة، ملحقة الوزن، ملحقة العقلة.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية قسنطينة (مصطفى نظور): هي مكتبة عمومية أنشئت لخدمة كل

فئات المجتمع وتقدم خدماتها على أسس علمية لجميع أصناف الرواد والقراء دون تمييز، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-236⁽²⁾ المؤرخ في 26 جويلية 2008 المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية بمجموعة من الولايات ومن بينها ولاية قسنطينة.

تتكون المكتبة من أربعة طوابق وكل طابق به مجموعة من المصالح والأقسام التي تمكنهم من تقديم أفضل الخدمات وبطريقة ترضي المستفيدين حيث أن مكتبة الطفل تقع في الطابق السفلي، أما الطابق الأرضي يتكون من العديد من الفضاءات بداية ب: فضاء الاستقبال وقاعة للباحثين بالإضافة إلى قسم خدمة المستعملين وقسم معالجة الرصيد الوثائقي

(1)- الأمانة العامة للحكومة. المرسوم التنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 26 جويلية 2008 والمتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية [على الخط].

ج.رج، ع.43، 30 جويلية 2008. متاح على الرابط: <www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2008/A2008043.pdf> (2018/04/19).

(2)- المرجع نفسه.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

ومصلحة الاقتناء وقاعة مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، في حين أن الطابق الأول يشتمل على الإدارة ومكتب المدير بالإضافة إلى قاعة الأنترنت وقاعة المطالعة وفي الطابق الثاني هناك أيضا قاعة للمطالعة وبنك الإعارة.

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ولاية سكيكدة (نور الدين صحراوي): هي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سكيكدة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 108/14⁽¹⁾ المؤرخ في 12 مارس 2014، وتقع حاليا بوسط مدينة سكيكدة عاصمة الولاية بحج الممرات 20 أوت 1955 تابعة لدار الثقافة إلى حين انتقالها لموقعها الجديد وهو مكان استراتيجي يمكن الجميع من الاستفادة من خدمات المكتبة بسهولة ودون أي عائق وتتكون من عدة مرافق من بينها قاعة محاضرات تتسع لحوالي 400 مقعد، وستجهز بعناد جد متطور يستجيب للمعايير المعمول بها عالميا وقاعة عروض، بالإضافة إلى ورشات فنية والمطالعة والإبداع إلى جانب جناح خاص بالكبار وفضاء للأنترنت، زيادة على ذلك قاعات "فيديوتاك" أروقة مخصصة للمعارض. حيث تتولى مجموعة من المهام الأساسية التي تدعم وتشجع المطالعة العمومية وتسهر أسرة المكتبة على تقديم أفضل الخدمات وتوفير رصيد وثائقي متنوع ذلك من خلال اقتناء مختلف الأوعية إضافة إلى ما تم إهداؤه من طرف وزارة الثقافة حيث بلغ الرصيد المعرفي الحالي 4460 عنوان و39163 نسخة.

4-1-2-الحدود الزمانية: وهو الوقت الذي استغرقتة دراستنا للموضوع بشقيه النظري والتطبيقي بداية باختيار الموضوع وضبطه في شكله النهائي وكان ذلك مع بدايات شهر جانفي 2018 إلى غاية القيام بالدراسة الميدانية وجمع البيانات وتحليلها ووصولنا لنتائج الدراسة وأخيرا وضعنا للامسات الأخيرة في دراسة الموضوع وكان ذلك بالتحديد مع بداية شهر جوان 2018 لذا يمكن القول بأن دراستنا امتدت حوالي 6 أشهر.

4-1-3-الحدود البشرية: هم الأفراد الذين وجهت دراستنا إليهم من أجل جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوعنا حيث استهدفنا من مجموعة من الموظفين بكل المكتبات محل الدراسة (مكتبة تبسة، مكتبة سكيكدة، مكتبة قسنطينة) ذلك بالاعتماد عند الاختيار على العينة القصدية لمجموع الموظفين المسؤولين عن إدارة المعرفة الاجتماعية سواء كانوا مدرءا مكتبات أو موظفين في المستويات الأخرى وقد قدر عددهم بـ12 عامل منهم: 3 مدرءا للمكتبات محل الدراسة. و9 عمال موزعين على المكتبات المذكورة أعلاه.

4-2- مجتمع وعينة الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة المجتمع الأصلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة المتمثل في جميع الموظفين العاملين بهذه المكتبات والذين يشغلون الأسلاك التابعة

(1)- الأمانة العامة للحكومة. المرسوم التنفيذي رقم 14-108 المؤرخ في 12 مارس 2014 والمتضمن إنشاء مكتبات رئيسية للمطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع.15، 19 مارس 2014. متاح على الرابط: <www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2014/A2014015.pdf> (2018/04/19).

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

لوزارة الثقافة (سلك المكتبات والتوثيق، سلك المنشطين الثقافيين) والأسلاك الأخرى التي تكمل أنشطة المكتبة، باختلاف خصائصهم ومكوناتهم البالغ عددهم 85 عامل، والذين يتوزعون كالتالي:

النسبة المئوية	مجتمع الدراسة	المكتبة
24%	20	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -تبسة-
29%	25	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -قسنطينة-
47%	40	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -سكيكدة-
100%	85	المجموع

الجدول رقم (6): يبين توزيع العاملين بالمكتبات الرئيسية لولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

أما عينة الدراسة فقد اعتمدنا العينة القصدية التي يمكن من خلالها انتقاء الفئة التي تخدم دراستنا بشكل مباشر والبالغ عددها 9 موظفين أي أنها تمثل نسبة 11% من مجتمع الدراسة، والتي نقسمها كالتالي:

4-2-1- عينة الاستبيان: والمتمثلة في مجموع الموظفين المسؤولين عن إدارة الشبكات الاجتماعية بصفة عامة،

حيث تتوزع هذه الأخيرة كالتالي:

النسبة المئوية	عينة الاستبيان	المكتبة
33.33%	3	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -تبسة-
22.22%	2	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -قسنطينة-
44.44%	4	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية -سكيكدة-
100%	9	المجموع

الجدول رقم (7): يبين التوزيع العددي لأفراد العينة

4-2-2- عينة المقابلة: تتمثل في محافظي المكتبات السابقة الذكر، والبالغ عددهم 3 مسؤولين أي أنهم يمثلون

نسبة 4% من إجمالي مجتمع الدراسة، والذين يختلفون من حيث تخصصاتهم ورتبهم الوظيفية والتي نذكرها كالتالي:

- مسؤول مكتبة تبسة: متحصل على شهادة علم المكتبات والتوثيق، ويشغل رتبة محافظ مكتبات.
- مسؤولة مكتبة قسنطينة: متخصصة في الإدارة والقانون، وتشغل رتبة متصرف رئيسي.
- مسؤول مكتبة سكيكدة: خريج المدرسة الوطنية للإدارة، ويشغل رتبة متصرف مستشار.

4-3- منهج الدراسة:

المنهج هو السبيل الذي يختارها الباحث لإعداد دراسته على أسس منهجية منظمة، للحصول على نتائج دقيقة وذات مصداقية، كما يجب أن يتلاءم هذا الأخير مع طبيعة الموضوع من جهة وطبيعة الأسئلة والفرضيات من جهة أخرى، ذلك أنه الأداة التي يمكن من خلالها إثبات مدى تحقق الفرضيات الموضوعية.

ونظرا لكون دراستنا تهدف إلى رصد الاستراتيجيات التي تتبناها مكاتب المطالعة العمومية لولايات تبسة وقسنطينة وسكيكدة في إدارة معارفها، فإننا ارتأينا اختيار "المنهج الوصفي" المناسب لمثل هذه الدراسات، حيث يمكن من خلاله القيام بوصف هذه الاستراتيجيات وخطواتها المختلفة، إضافة إلى تحليل أوجه التشابه والاختلاف بينها للتمكن من معرفة الاستراتيجية المثلى لإدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية.

إضافة إلى ذلك فقد استعنا بمنهج تحليل المحتوى، لأننا بصدد دراسة المعلومات والمعارف المتاحة عبر صفحات الفيسبوك، والذي يمكن من خلاله البحث في هذه المحتويات وتحليلها موضوعيا وشكليا وبالتالي فإنه بمثابة داعم للمنهج الوصفي ولنتائجه.

4-4- أدوات جمع البيانات:

هي الأدوات التي تمكننا من وضع تساؤلاتنا في سياق معين للإجابة عنها، وقد استعنا في دراستنا هذه بالاستبيان كأداة أساسية والمقابلة والملاحظة كأداتين ثانويتين يدعمان الاستبيان ويؤكدان نتائجه، ويمكن التطرق لها كالتالي:

4-4-1- استبيان: عبارة عن وثيقة تتضمن مجموعة من الأسئلة تبدأ بالبيانات الشخصية المتضمنة الجنس، السن، التخصص العلمي، الرتبة الوظيفية، المصلحة، سنوات الخبرة) والتي تسمح لنا بالتعرف على خصائص العينة المدروسة، يليها مجموعة من المحاور التي تتضمن مجموعة من الأسئلة التي تستهدف جمع معلومات حول الموضوع المدروس، وقد تناولنا ثلاثة محاور رئيسية نذكرها كما يلي:

● المحور الأول: الشبكات الاجتماعية ومدى استخدامها: يضم سبعة أسئلة.

● المحور الثاني: استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية: يضم سبعة أسئلة.

● المحور الثالث: قياس إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية، يضم ثمانية أسئلة.

وللتأكد من تأدية هذا الاستبيان للوظائف والأهداف المطلوبة منه، تم تجريبه بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة، حيث لاحظنا وجود بعض الغموض في الأسئلة واعتبار أفراد العينة إدارة المعرفة الاجتماعية كجزء من علم

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

الاجتماع، هذا ما جعلنا نجري بعض التعديلات لتوضيح الرؤية أكثر [أنظر ملحق رقم (1)]، إضافة إلى أننا قمنا بعرض الاستبيان على ثلاثة محكمين لكن لم نسترجع إلا رأي واحد.

4-4-2-مقابلة: هي مواجهة بين طرفين، يقوم الطرف الأول بتوجيه مجموعة من التساؤلات للطرف الثاني شفهيًا، حيث تكون مهمة الطرف الثاني هي الإجابة عن هذه الأسئلة ويمكن القول بأن مدى مصداقية هذا الطرف هي التي تحدد مدى صحة النتائج المتوصل إليها، وقد أجرينا المقابلة مع المسؤولين الثلاثة للمكتبات، تضمنت المقابلة 25 سؤالًا مرتبطًا بشكل يتوافق مع أسئلة الاستبيان ومحاوره، إضافة إلى البيانات الشخصية لهم كذلك [أنظر ملحق رقم (2)].

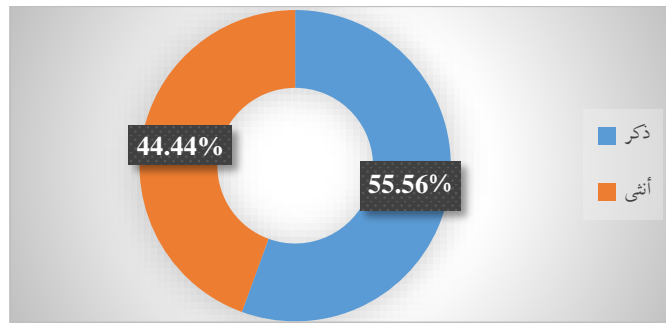
4-4-3-الملاحظة: تتعلق الملاحظة بدقة الباحث في جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات دراسته، وقد اعتمدنا هذه الآداة على الصعيدين التطبيقي والافتراضي، هذا ما ساعدنا في اكتشاف معطيات هاتين البيئتين وكيفية تأثير كل منهما على الآخر.

5-4- تحليل البيانات وتفسير النتائج:

سنحاول من خلال هذا العنصر استقراء الإجابات المقدمة في الاستبيان بالترتيب ومحاولة تفسيرها وتبريرها بالاعتماد على ما تطرقنا له من معلومات نظرية بالإضافة إلى دعمها بأجوبة المقابلة.

البيانات الشخصية: تساعدنا البيانات الشخصية في التعرف على خصائص عينة الدراسة ومعرفة تأثيرها في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات تبسة- قسنطينة- سكيكدة.

1. الجنس:



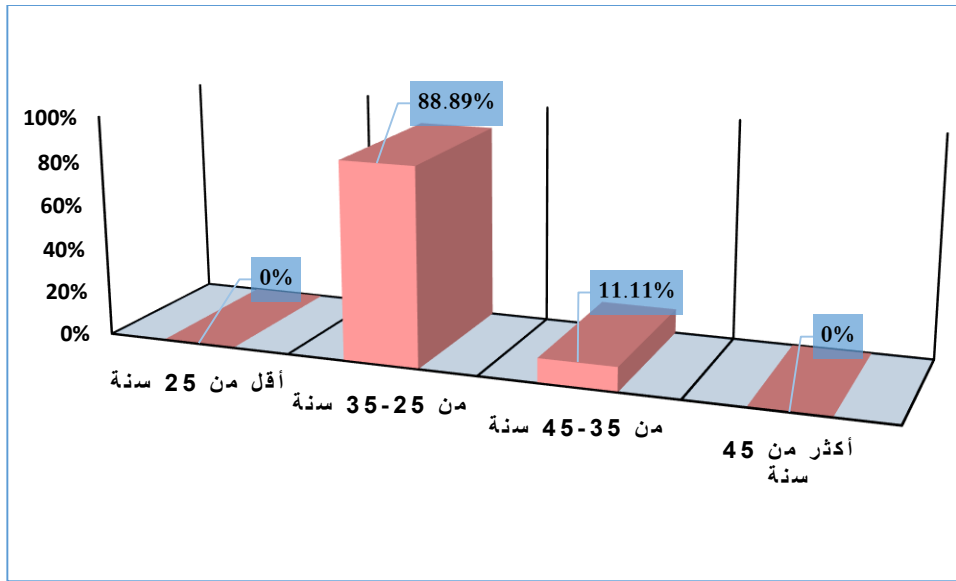
الشكل رقم (8): يبين توزيع العينة حسب الجنس

نلاحظ وفقا للشكل أعلاه وجود تنوع في الفئة المسيرة للشبكات الاجتماعية، ويظهر ذلك جليا من خلال التقارب الكبير بين نسبة الذكور والإناث، وهذا راجع إلى اهتمام الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة بوضعية المرأة وتحسين مكانتها في المجتمع الجزائري، هذا ما تأكد من خلال التعديل الدستوري لسنة 2016 والذي تعلق بمكافحة كل أشكال التمييز بين الرجال والنساء وتشجيع تكافؤ الفرص والعدالة الاجتماعية والذي جاء في إطاره مبدأ التنافس

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

بين الجنسين، إضافة إلى ترسيخ حقوق المرأة في جميع المجالات، فقوانين العمل في الجزائر لا تنص على أي تمييز بين الرجل والمرأة في تقلد الوظائف بل توجد حالات استثنائية لفائدة المرأة مراعاة لحياتها الزوجية والأسرية وهذا ما يفسر انخفاض نسبة الإناث والمقدرة بـ44.44%، وفي المقابل نجد ارتفاع طفيف في نسبة الذكور والمقدرة بـ55.56% وذلك يرجع إلى أنهم الأكثر ميولا لاستخدام التقنيات الحديثة والأكثر مبادرة لتولي مسؤولية تسيير المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية، هذا ما جعل اختيار مسؤولي المكتبات يتجه نحو فئة الذكور، إضافة إلى امتلاكهم مهارات تقنية أفضل وقدرتهم على التحكم في المعرفة في أي وقت وفي أي مكان.

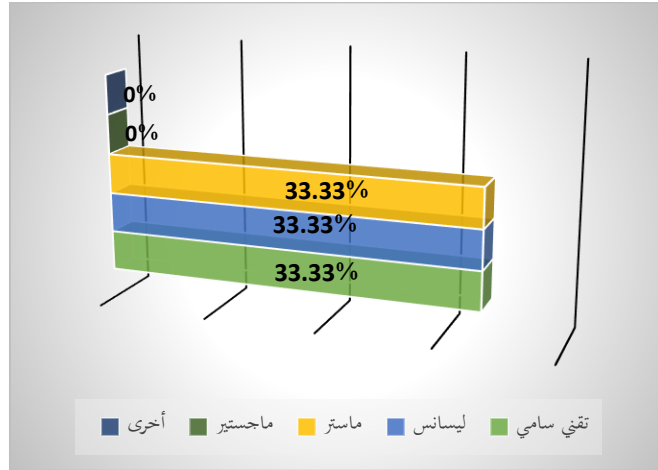
2. السن:



الشكل رقم (9): يبين توزيع العينة حسب السن

يعتبر عامل السن من أهم الخصائص النوعية للأفراد، عندما يتعلق الأمر باستخدام التكنولوجيا بصفة عامة والشبكات الاجتماعية بصفة خاصة، حيث يبين الشكل أن أعمار المسؤولين عن إدارة المعرفة الاجتماعية تتركز ما بين 25 إلى 35 سنة وهي الفئة المعبر عنها بنسبة 88.89%، ذلك أن هذا هو العمر الطبيعي الذي يوظف فيه الأفراد بالجزائر خاصة في ظل سياسة التقشف وتأثيرها على سوق الشغل وهذا ما يؤكد انعدام نسبة الأفراد الذين يقلون عن عمر 25 سنة، أيضا فإن هذه الفئة تعبر عن فئة الشباب التي تعتبر الأكثر استخداما للشبكات الاجتماعية وهذا ما تدل عليه احصائيات التقرير العربي لاستخدام الشبكات الاجتماعية لسنة 2017، وبالتالي فهي الأدرى بخصائص واستخدامات هذه الأخيرة وطبعا هي الأقدر على تسييرها والتحكم فيها بشكل فعال، بينما تنحصر النسبة المتبقية المقدرة بـ11.11% ما بين سن 35 إلى 45 سنة لامتلاكهم الخبرة اللازمة والتي تعتبر كأحد العناصر المطلوب مشاركتها عبر الشبكات الاجتماعية.

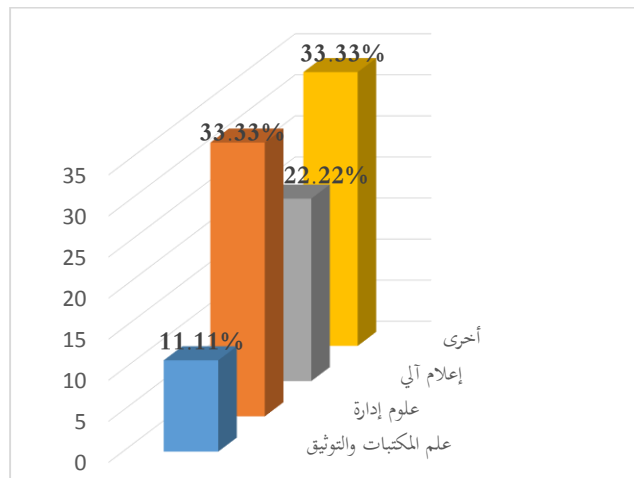
3. الشهادة المتحصل عليها:



الشكل رقم (10): يبين توزيع العينة حسب الشهادة العلمية

يبين الشكل توزيع الموظفين من حيث الشهادة المتحصل عليها، حيث نلاحظ أن الشهادات العلمية للعمال تتوزع بالتساوي على ثلاث شهادات فقط هي التقني سامي والليسانس والماجستير وهذا ما تمثله النسبة المقدرة بـ 33.33%، وذلك راجع لاختلاف المناصب والرتب الموجودة بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية، فلكل منصب شروطه ومتطلباته، بحيث كلما اتجهنا إلى المناصب العليا نجد أن الشهادات العلمية تكون عالية، وكلما اتجهنا للمناصب الدنيا يكون العكس، وتعتبر شهادة التقني سامي في التعليم المهني من الشهادات المستحدثة والتي تعادل الدراسة لسنتين ونصف في مراكز التكوين المهني التي أدمجت في ميدان الشغل وأصبح خريجوها يتقلدون وظائف تحاكي وظائف خريجي الجامعات على غرار شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية (DEUA) والتي تم الاستغناء عنها في برامج التكوين الجامعي؛ إن هذا التنوع في الشهادات يدل عموماً على أن هناك تنوع في سياسات التوظيف بالجزائر.

4. التخصص العلمي:

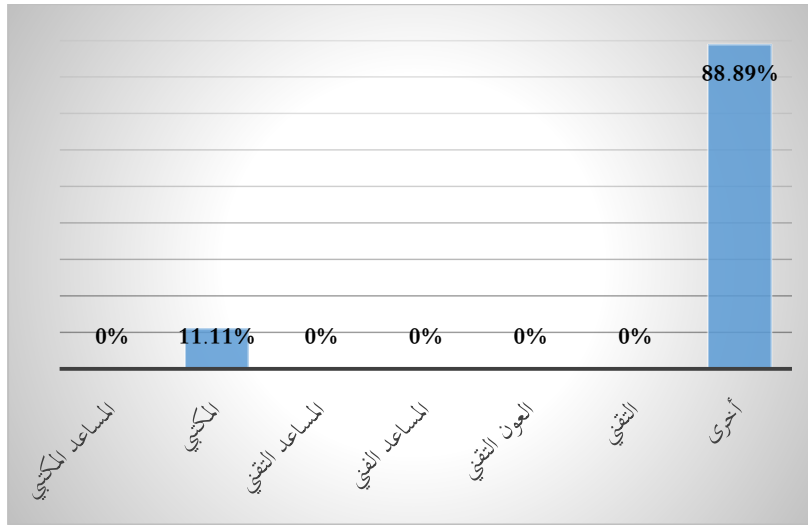


الشكل رقم (11): يبين توزيع العينة حسب التخصص العلمي

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

يعتبر التخصص العلمي المرآة العاكسة للمهارات التي يمتلكها الفرد ومدى قدرته على القيام بوظيفة معينة، ونلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أغلب أفراد العينة متخصصين في العلوم الإدارية وهذا ما تمثله نسبة 33.33%، إضافة إلى علوم الاعلام والاتصال المعبر عنها بأخرى والتي تحتل نسبة 33.33% كذلك، وهذا راجع أساسا إلى أن إدارة المعرفة الاجتماعية تتضمن جانبين رئيسيين، يختص الجانب الأول بإدارة المعرفة وما تشمله من مهارات إدارية وتسييرية، والجانب الثاني خاص بالشبكات الاجتماعية وما تتطلبه من مهارات اتصال وتواصل إضافة إلى فن الرد على المستفيدين بشكل لائق، كما نلاحظ أن نسبة 22.22% من أفراد العينة ذوي تخصص الإعلام الآلي الذي يدرس مختلف التقنيات والبرمجيات وطرق التشبيك، وغيرها من الجوانب التقنية التي تدعم عمل الشبكات الاجتماعية وأخيرا نجد نسبة 11.11% تمثل تخصص علم المكتبات والتوثيق الذي يهتم بمختلف أنواع المعلومات والمعارف وطرق تنظيمها ومعالجتها وحفظها، ويرجع الانخفاض في النسبة إلى جهل المسؤولين بأهمية تخصص علم المكتبات وما يقدم لسوق الشغل من خرجين أكفاء بإمكانهم إحداث التغيير والتطوير في المكتبة خاصة وأن معظم المسؤولين خارج التخصص؛ وبالتالي نستنتج أن أفراد العينة متنوعي التخصصات هذا ما يعطي إدارة المعرفة الاجتماعية قيمة مضافة ومحتوى متنوع.

5. الرتبة الوظيفية:



الشكل رقم (12): يبين توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية هي المستوى الوظيفي الذي يشغله الموظف في فترة عمله وهي التي تحدد واجباته ومسؤولياته، حيث ملاحظ من خلال الشكل أن معظم أفراد العينة يحتلون رتب وظيفية مغايرة لشعبة علم المكتبات والتوثيق وهذا ما تدل عليه النسبة الضئيلة المقدرة بـ 11.11% والتي تمثل رتبة المكبي والوثائقي وأمين المحفوظات، ويرجع هذا الانخفاض في النسبة إلى أن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الثقافة لا يحدد أو يشير لهذه الوظيفة ضمن مهامهم، وإنما يركز وظائفهم في مجال صيانة وحفظ وإعداد مصادر المعلومات وبالتالي فإن اهتمامهم ينصب حول المعرفة في حد ذاتها، بينما نجد في المقابل رتب أخرى تمثلها نسبة 88.89% حيث لو بحثنا في هذه الرتب سنجد أنها متنوعة،

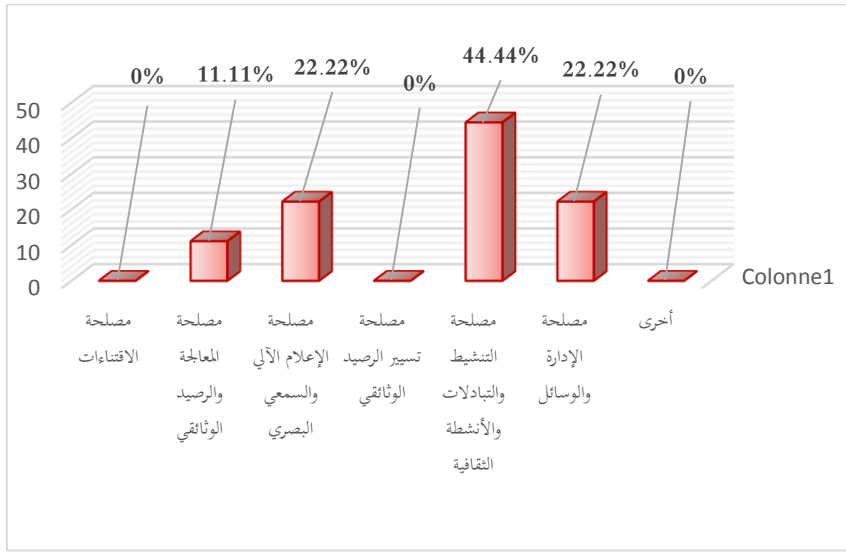
الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

نذكر منها: رتب إدارية متمثلة في متصرف إداري، عون إداري، ملحق إدارة، ومتصرف محلل رئيسي والتي تعد رتبة حديثة في العلوم الإدارية استحدثت وفق المرسوم التنفيذي رقم 16-280⁽¹⁾ المؤرخ في 2 نوفمبر 2016 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية الذين يكلفون بأداء مهام التحليل والتقييم المعمقة التي لها علاقة بنشاطهم؛ ورتب أخرى مرتبطة بشعبة التنشيط الثقافي والفني متمثلة في رتبة المستشار الثقافي والمنشط الثقافي، ولمعرفة دورهم في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية لا بد من الرجوع إلى المرسوم التنفيذي رقم 08-383 المتعلق بالقانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الثقافة، حيث يكلف المستشارون الثقافيون بمتابعة الأنشطة الثقافية والفنية للمؤسسات الثقافية، إضافة إلى السهر على تعميم النشاطات الثقافية الحوارية ونشرها في المجتمع باستخدام مختلف الوسائل والأساليب والتي تشمل بالضرورة الشبكات الاجتماعية، من جهة أخرى نجد أن المنشطين الثقافيين يكلفون بتوجيه وإعلام المستفيدين بكل الوسائل ذات الطابع الثقافي والفني واطلاعهم على مختلف الممارسات والمواد الفنية والثقافية، وكذلك إنجاز التراكيب الفنية والتقنية للتظاهرات الثقافية وإعداد تحقيقات باستعمال جميع الدعائم هذا ما يؤكد على الدور الفعال لهم في إدارة المعرفة الاجتماعية.

ويعود هذا الاختلاف والتباين في الرتب إلى عدم وجود وظيفة "المدير الرقمي" أو "مسير الشبكات الاجتماعية" في الجزائر المكلف بإدارة المحتوى الرقمي عبر الشبكات الاجتماعية، وإن كانت هذه الأخيرة بدأت ملامحها في الظهور ولكن في الجانب الاقتصادي فقط حيث ظهر ما لا يقل عن 20 إعلان⁽²⁾ بحث عن موظفين لشغل هذه الوظيفة من أصحاب الشركات الكبرى الوطنية والأجنبية، ومن بين هذه الشركات نذكر "كوندور" و"سونلغاز" و"سيفيتال"، لذلك فقد اهتم المسؤولون بمكتبات المطالعة العمومية بجعلها كوظيفة مكملة للوظائف الأخرى، يقوم بها عدة موظفين إضافة إلى وظائفهم الرسمية.

(1)- الأمانة العامة للحكومة. المرسوم التنفيذي رقم 16-280 المؤرخ في 2 نوفمبر 2016 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية [على الخط]. ج.ر.ج، ع.66، 9 نوفمبر 2016. متاح على الرابط: <www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2016/A2016066.pdf> (2018/05/23).

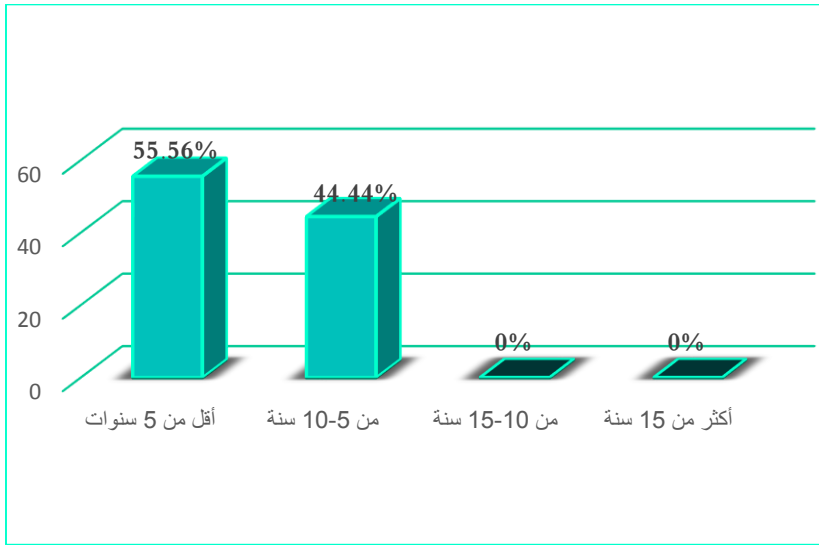
(2)- سوبرنوا. التواصل الاجتماعي مهنة العصر في الجزائر [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://supernova-dz.com>> (2018/05/23).



الشكل رقم (13): يبين توزيع العينة حسب مصالح المكتبة

نلاحظ من خلال الشكل أن معظم أفراد العينة يتركزون بمصلحة التنشيط والتبادلات الثقافية بأعلى نسبة تقدر بـ 44.44% ذلك أن هذه المصلحة هي جزء من قسم خدمة المستعملين الذي تعد من مهامه الأساسية وفق ما جاء في القرار الوزاري المؤرخ في 26 فيفري 2009⁽¹⁾: "ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث أو زائر" هذا ما يؤكد على مسؤولية هذه المصلحة في إدارة الشبكات الاجتماعية واستخدامها لعرض مختلف المعارف من جهة وضمان التواصل مع المستفيدين من جهة أخرى، ونجد كذلك مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري ومصصلحة الإدارة والوسائل بنسبة متساوية تقدر بـ 22.22%، حيث تهتم الأولى بوضع شبكة للإعلام الآلي وضمان سيرها وصيانتها وهذا ما يؤكد نفس القرار، أما الثانية فتتهدم بالسهر على صيانة الحظيرة الإعلامية كما تضمن توفير الوسائل والمعدات اللازمة لإدارة المعرفة الاجتماعية، وبالتالي فهي بمثابة الداعم لها، وتأتي في الأخير مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها وبناء على نفس القرار يمكن القول بأنها تهتم بضمان سير الوثيقة منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ فهي بذلك مسؤولة عن توفير مختلف موارد المعرفة لإثراء محتوى الشبكات الاجتماعية؛ وبالتالي نستنتج أن إدارة المعرفة الاجتماعية تشمل جميع مصالح المكتبة وتدخل ضمن عملها ومسؤولياتها، فالمعرفة ليست حركاً في مصلحة أو قسم معين بل إنها مورد أساسي تعمل به ولأجله جميع الأقسام.

(1)- الأمانة العامة للحكومة. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 فيفري 2009 يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها. مرجع سابق.



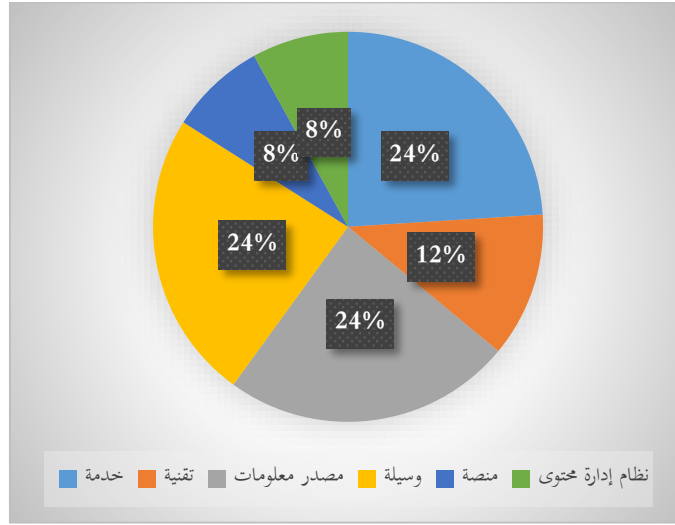
الشكل رقم (14): يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

تعد الأقدمية المهنية مؤشرا ذو أهمية بالغة ضمن الخصائص النوعية لمجتمع الدراسة ذلك أن لسنوات الخبرة المهنية دور كبير في تراكم المعارف والخبرات التي تجعل الشخص أكثر قدرة على إدارة المعارف، حيث نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن معظم أفراد العينة متخرجون جدد وذوي خبرة معتبرة تقل عن خمسة سنوات وذلك ما تمثله نسبة 55.56% لأن هذه الفئة أكثر قدرة على البذل والعطاء وإحداث التغيير، بينما تمثل نسبة 44.44% الموظفين ذوي خبرة متوسطة تتراوح من خمسة إلى عشرة سنوات، وذلك راجع طبعا لتأخر ظهور مكثبات المطالعة العمومية بالجزائر الذي يعود لسنة 2007، وبالتالي فإن سياسات التوظيف بحاجة إلى دراسة أوسع لطبيعة هذه المؤسسات الحديثة واحتياجات أنشطتها المختلفة لموارد بشرية أكثر.

المحور الأول: الشبكات الاجتماعية ومدى استخدامها: قبل التعرض لاستراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية

لابد من التعرف على واقع استخدام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة، ودراسة علاقتهم بالشبكات الاجتماعية ومتى بدأ استخدامها حيث كلما كان استخدامها مبكرا كلما دل ذلك على خبرة المكتبة في استخدام هذه الأدوات ومعرفة مدى الاهتمام بها، كذلك اكتشاف الأهداف الكامنة من وراء تبني مثل هذه الوسيلة، ذلك أن الاستراتيجية في الأساس تنطلق من أهداف استراتيجية لذا يجب البحث في تلك الأهداف ودراستها، كما ويجب التعرف على الطرق المنتهجة في استخدامها؛ هذا ما شمله هذا المحور المتضمن 8 أسئلة.

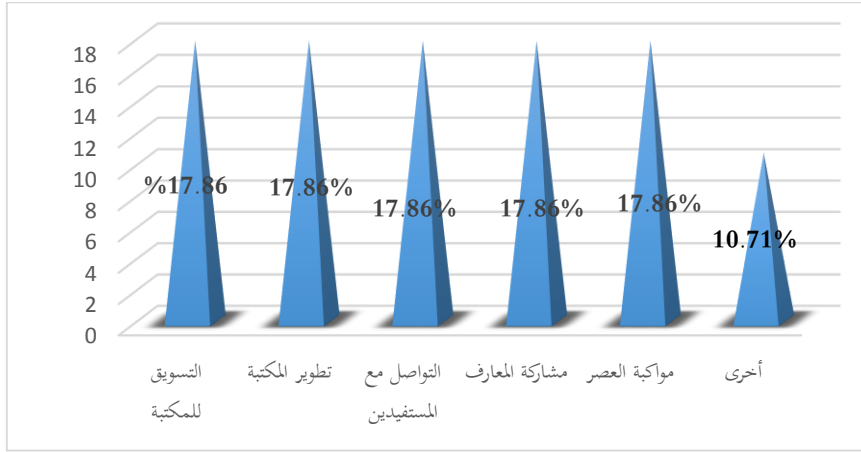
السؤال رقم 8: ماذا تمثل الشبكات الاجتماعية بالنسبة لكم؟



الشكل رقم (15): يبين نظرة أفراد العينة للشبكات الاجتماعية

نهدف من خلال هذا التساؤل إلى معرفة نظرة أفراد العينة للشبكات الاجتماعية ومحاولة استنتاج مدى التوافق بين وجهات النظر المختلفة، حيث نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن معظم أفراد العينة ينظرون للشبكات الاجتماعية من زوايا ثلاثة على أنها خدمة ومصدر معلومات ووسيلة ذلك ما تؤكد النسب المتساوية لهذه الاقتراحات والمقدرة بنسبة 24% بينما يرى البعض الآخر بأنها تقنية من تقنيات التواصل الاجتماعي وهذا ما تعبر عنه نسبة 12%، كما نجد آخرون يعتبرونها كمنصة عمل ونظام إدارة محتوى وهذا ما توافقه نسبة 8%؛ ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن هناك اختلاف وتباين في نظرة الموظفين للشبكات الاجتماعية، ويعود هذا التباين إلى تنوع تخصصات العمال وتوجهاتهم المهنية كذلك من إداريين وتقنيين ومكتبيين؛ ويمكن تفسير هذا الاختلاف أيضا بالرجوع إلى ما صرح به مسؤولوا المكتبات الثلاثة في نظرهم للشبكات الاجتماعية، ذلك أن المسؤول هو بمثابة الموجه أو القائد الذي يضع أفكار وجهود موظفيه ضمن إطار معين، حيث نجد أن مسؤول مكتبة تبسة يعتبرها وسيلة لإتاحة المعلومات للمستفيدين، بينما ترى مسؤولة مكتبة قسنطينة أن الشبكات الاجتماعية هي جانب من جوانب التواصل، جاء أساسا للإعلام والترويج وكوجه جديد للإعلام التقليدي، كما تعتبره وسيلة لبناء علاقات مع الغير وحيز وفضاء يقدم مجموعة من الخدمات الموجهة للجميع شرائح المجتمع، وإذا اتجهنا لمكتبة سكيكدة فإن المسؤول يقر بأن الشبكات الاجتماعية أصبحت بمثابة واقع معاش، وأداة فعالة لكل مؤسسة وخاصة لمكتبات المطالعة العمومية التي تمتد في جذور المجتمع وتمتلك وساطة اجتماعية وفنية وثقافية، وهذا ما يجعلها ملزمة باستخدام الشبكات الاجتماعية وتخصيصها كفضاء للمواطن.

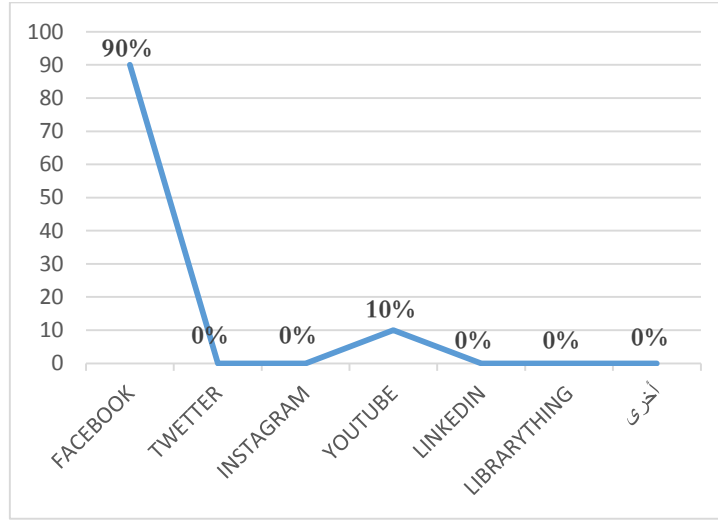
السؤال رقم 9: ما هو الهدف من استخدامكم للشبكات الاجتماعية؟



الشكل رقم (16): يبين أهداف استخدام الشبكات الاجتماعية بالنسبة للعاملين

نهدف من خلال هذا التساؤل إلى التعرف على الأهداف التي يسعى أفراد العينة للوصول إليها ومدى الاختلاف بين هذه الأهداف، حيث نلاحظ من خلال الشكل السابق أن هناك توافق نسبي في الأهداف الموضوعية وذلك ما تعبر عنه نسبة 17.86% والتي تشير إلى التسويق للمكتبة وذلك رغبة في تطويرها والتواصل مع المستفيدين، إضافة إلى مشاركة المعارف ومواكبة العصر، وبالتالي نستنتج أن هذه الأهداف تحمل مضمونها أبعاداً أوسع: بعد ترويجي وبعد تطوري تحسيني، وبعد تواصل، وآخر معرفي، إضافة إلى ذلك فإن نسبة 10.71% تشير إلى وجود أهداف أخرى تكمن في التقرب من المحيط والإعلان عن نشاطات المكتبة وعرض مختلف الأنشطة المتعلقة بالمكتبة، ونلاحظ أن هذه الأهداف تصب في نفس السياق ويمكن إدراجها ضمن البعد الترويجي، هذا ما يؤكد المسؤولون حيث يشير هؤلاء أن المكتبة منذ زمن سبق توجهت نحو استخدام الجرائد واللافتات وليس بالغريب عنها استخدام الشبكات الاجتماعية كوسيلة فرضها العصر من جهة، وكتقنية ناتجة عن الحاجة الماسة لمثل هذه الوسيلة خاصة أن مكتبات المطالعة العمومية حديثة النشأة ويجب الإعلان عنها للجمهور، وبالتالي استخدمت الشبكات الاجتماعية بهدف إعلام المستفيدين بمختلف النشاطات والأخبار حول المكتبة خارج الدوام الرسمي المعمول به في الواقع كخطوة أولى، ثم استعملت للتعريف بالمنتج المتواجد على مستوى المكتبة والترويج له لاستقطاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين، وبالتالي نستنتج أن الهدف الرئيسي من تبنيتها هو دعم أهداف المكتبة.

السؤال رقم 10: ماهي الشبكات الاجتماعية المستخدمة في مكتبكم؟



الشكل رقم (17): يبين أنواع الشبكات الاجتماعية المستخدمة بمكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة

للشبكات الاجتماعية أنواع عديدة ومتنوعة ولكل منها خصائصه ومميزاته، وبالتالي أردنا من خلال هذا التساؤل معرفة الأنواع المستخدمة بالمكتبات الثلاث، حيث نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أفراد العينة يستخدمون شبكة الفيسبوك بشكل رئيسي وهذا ما تعبر عنه نسبة 90% ذلك أنها الأكثر انتشارا وتداولاً من قبل الجمهور إضافة إلى أنها سهلة الاستعمال، بينما يستخدم اليوتيوب بنسبة ضئيلة جدا تقدر ب 10% من قبل المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سكيكدة، ويمكن التطرق لصفحات هذه المكتبات كالتالي:

● مكتبة تبسة: تبنت صفحة على الفيسبوك سنة 2011، تحت مسمى: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة، ويمكن الولوج للصفحة من خلال الرابط التالي:
<https://www.facebook.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%A6%D9%8A%D8%B3%D9%8A%D8%A9%D9%84%D9%84%D9%85%D8%B7%D8%A7%D9%84%D8%B9%D8%A9%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%AA%D8%A8%D8%B3%D8%A9-190256514457337/>

● مكتبة قسنطينة: تبنت صفحة الفيسبوك سنة 2014، تحت مسمى: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قسنطينة، ويمكن الولوج للصفحة من خلال الرابط التالي: <https://www.facebook.com/biblplpc/>

● مكتبة سكيكدة: تبنت صفحة الفيسبوك سنة 2015، تحت مسمى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سكيكدة، ويمكن الولوج للصفحة من خلال الرابط التالي:

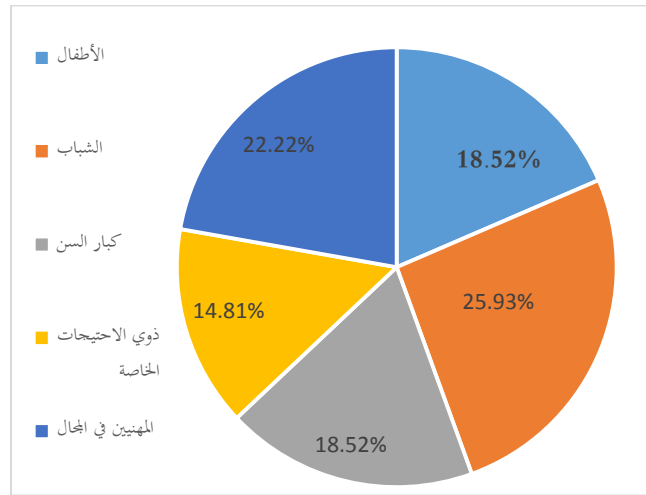
<<https://www.facebook.com/bibliothequeprincipaleLPskikda/>>

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

إضافة إلى ذلك استحدثت المكتبة صفحة على اليوتيوب منذ سنة 2016، تحت مسمى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية سكيكدة، لكن هذه الصفحة لم تلق اقبالا كبيرا حيث يقدر عدد المشتركين بسبعة مشتركين مما جعل المكتبة تكتفي بشبكة الفيسبوك فقط.

في حين نلاحظ غياب أنواع الشبكات الاجتماعية الأخرى، ويرجع ذلك إلى عدم توافق هذه الأخيرة مع أهداف المكتبة وما تصبو لتحقيقه، فنجد تويتر مثلا يحدد عدد من العبارات بينما الأنستغرام يعتمد على الصور وغيرها.

السؤال رقم 11: لأي فئة توجه هذه الشبكة الاجتماعية؟



الشكل رقم (18): يبين الفئات المستهدفة لأفراد العينة

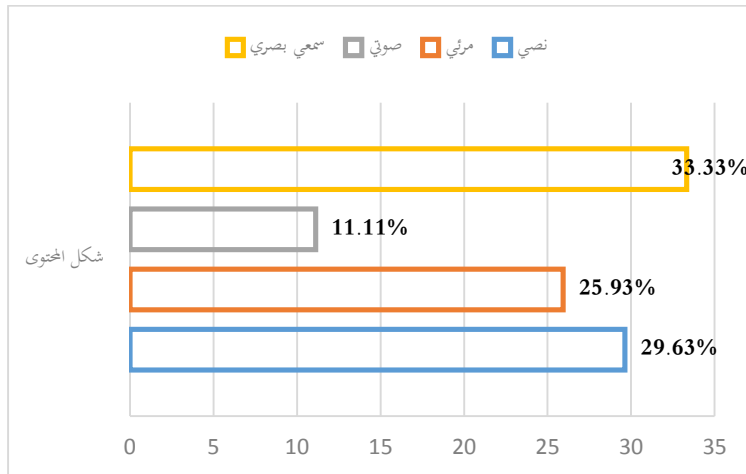
إن النشر عبر الشبكات الاجتماعية يستوجب تحديد الفئة التي ستلقى كل هذا الكم الهائل من المعارف، ذلك أنها لا تعمل بمعزل عن البيئة الخارجية، وإنما تعمل لأجل تحقيق احتياجاتها المتنوعة، وهذا ما توفره شبكة الفيسبوك للمكتبة حيث يمكنها من خلال أيقونة "إدارة الأذونات" تحديد الأشخاص المخولين لهم رؤية هذه الصفحة سواء من حيث العمر أو الرقعة الجغرافية وغيرها من القيود، لذلك سنحاول من خلال هذا التساؤل تعداد هذا الجمهور بفئاته المختلفة، حيث نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن فئة الشباب هي الفئة المستهدفة بالدرجة الأولى وذلك ما تؤكدته نسبة 25.93% ويرجع هذا إلى أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر حاجة للمعلومات نظرا للتغيرات الجذرية التي يمرون بها في هذه المرحلة بدءا من تخصصاتهم الدقيقة ومرورا بمختلف البحوث التي يقومون بها في مختلف المجالات، إضافة إلى توجيههم لميدان الشغل أين يحتاجون للاتصال والتواصل مع زملاء العمل وهذا ما توفره لهم مكتبات المطالعة العمومية، من جهة أخرى نجد أن أفراد العينة يوجهون هذه الصفحات للمهنيين في المجال وهذا ما تعبر عنه نسبة 22.22% ذلك أن المكتبة تحتاج لخبرات مكتبات أخرى في المجال خاصة وأن هذه الأخيرة لا زالت حديثة، وتوجيه المكتبة شبكتها لهذه الفئة يدل على تشجيعها للتعاون والمشاركة في المعلومات والمعارف؛ بينما نلاحظ فئة أن فئة الأطفال وكبار السن تحظى بنسبة 18.52% وإن بحثنا في أسباب ذلك، سنجد راجعا أساسا للتشابه الكبير بين هاتين الفئتين، فكلاهما لا يهتمان

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

باستعمال الشبكات الاجتماعية إنما يهتمان بالمعلومات والمعارف المتاحة عبرها، هذا ما يشكل تحدياً للمكتبة في انتقاء التصميم والنسق المناسب لكل منها وما يشمل من استعمال للألوان وأسلوب الكتابة وغيرها، إضافة إلى أن استخدام الأطفال للشبكات الاجتماعية يخضع لقيود تفرضها إدارة الشبكة كما هو شأن الفيسبوك، الذي يحدد السن المسموح به قانونياً وهو 13 سنة ما يجعل هذه الفئة معزولة عن الاستفادة من الخدمات والمنشورات التي تقدمها المكتبات على صفحاتها؛ ونجد أن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة تمثل أدنى نسبة والمقدرة بـ 14.81% ذلك أنه من النادر استعمال هذه الفئة للشبكات الاجتماعية بسبب الإعاقات التي يعانون منها.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن مكتبات المطالعة العمومية توجه صفحاتها لجميع شرائح المجتمع، هذا ما يشكل تحدياً لها في اختيار المحتوى المتلائم مع كل هذه الفئات من ناحية، والتعبير عما تقدمه من معارف، وأنشطة وخدمات من جهة أخرى.

السؤال رقم 12: ما شكل المحتوى المشارك عبر الشبكة الاجتماعية؟



الشكل رقم (19): يبين أشكال المحتوى المشارك عبر الشبكات الاجتماعية

يمثل شكل المحتوى القالب الذي تضع فيه مكتبات المطالعة العمومية مضمونها عبر الشبكات الاجتماعية لعرضها للجمهور، وهذا ما سنحاول معرفته من خلال هذا التساؤل، حيث نلاحظ من خلال الشكل السابق أن معظم أفراد العينة ينشرون معارفهم في شكل سمعي بصري وهذا ما تعبر عنه نسبة 33.33% حيث يمثل هذا الأخير مزيجاً بين الصوت والصورة لذا فهو الأكثر تأثيراً في المتلقي والأقدر على إيصال أفكار المكتبة، يأتي عادة في تنسيق mp4، إضافة إلى ذلك فقد تم استحداث أسلوب الفيديو المباشر في الفيسبوك كوسيلة جديدة لنقل الأحداث في حينها ذلك أن المعلومات تتقدم إن لم تنشر في حينها وقد أثبتت الدراسات أنه في الدقيقة الواحدة تولد ملايين المعارف وتموت ملايين أخرى، إذن تعتبر هذه الأخيرة تقنية فعالة تمنع تقادم المعلومات.

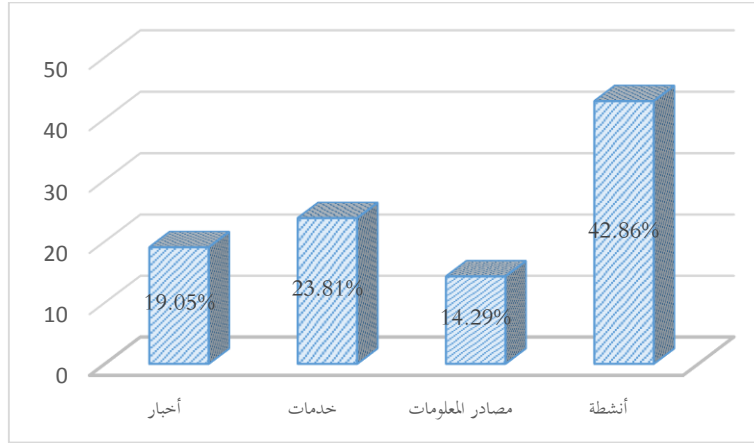
الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

ونجد كذلك الشكل النصي أو المكتوب والذي يمثل نسبة لا بأس بها مقدرة ب 29.63%، فلطالما كانت للنصوص والكلمات تأثير عميق في نفوس المستفيدين لأنها تحسبهم بمدى سعي المكتبة لتحقيق احتياجاتهم وطبعاً يجب على المكتبة انتقاء الجمل والعبارات البسيطة والسهلة التي يمكن لكافة الفئات المستهدفة (شباب، أطفال، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة) فهمها وفي نفس الوقت يجب أن تكون عميقة حيث تمكن شبكة الفيسبوك من إضافة ملصقات وأشكال لهذه النصوص، وقد يأتي هذا الشكل في أنساق عديدة من بينها: wrd, pdf, html وغيرها، ويرجع الارتفاع في النسبة إلى أن النصوص غالباً ما ترافق الأشكال الأخرى من صور وفيديوهات لتوضيح ما تتضمنه هذه الأخيرة.

تتوفر صفحات المكتبات الثلاثة على الشكل المرئي كذلك وهذا ما تعكسه نسبة 25.93%، يتمثل في مختلف الصور التي تأتي على أنساق عديدة نذكر منها: jpg, jpeg وغيرها، حيث نلاحظ أنها تستخدم هذه الأخيرة بكثرة فنجد أن صفحة مكتبة تبسة تضم أكثر من 197 صورة، بينما تحتوي صفحة مكتبة قسنطينة على أكثر من 657 صورة، وكذلك مكتبة سكيكدة تجمع أكثر من 600 صورة، تتعلق هذه الصور بكل ما يخص المكتبة والعاملين بها والمستفيدين منها، ويرجع هذا الارتفاع في النسبة إلى الأهمية التي تحظى بها الصورة في حياة الإنسان بصفة عامة فقد رافقت الإنسان منذ القديم وعبرت عن مختلف التطورات التي مر بها وقد ساهم ظهور السلفي والأنفوغرافيك (فن تحويل البيانات والمعلومات إلى صور ورسوم) في ترسيخ دورها بشكل كبير.

وتمثل الشكل الصوتي أدنى نسبة مقدرة ب 11.11%، وهذا راجع إلى أن العاملين يجدون صعوبة في التفريق بين صيغة السمعي البصري المعبر عنها ب mp4 وصيغة الصوتي المعبر عنها ب mp3، حيث يعتبرون الشكل الصوتي كجزء من الشكل السمعي البصري، وهذا ما تؤكد محتويات صفحة الفيسبوك التي لا تحمل أي ملف في صيغة صوت. من خلال ما سبق نستنتج أن هذا التنوع في المحتوى المشارك عبر صفحات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة يرجع أساساً إلى خصائص الفيسبوك كشبكة متنوعة تشجع جميع أشكال المحتوى.

السؤال رقم 13: ما نوع المحتوى المشارك عبر الشبكة الاجتماعية؟



الشكل رقم (20): يبين أنواع المحتوى المشارك عبر الشبكات الاجتماعية

يختلف النوع عن الشكل فبينما يمثل الشكل القالب الذي توضع فيه المعلومة، يمثل النوع محتوى المعلومة وما تحمله من دلالات، وهذا ما سنحاول اكتشافه من خلال هذا التساؤل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن معظم منشورات المكتبات هي عبارة عن أنشطة وهذا ما تعبر عنه نسبة 42.86% ويعود ذلك إلى أن مكتبات المطالعة العمومية تتميز عن غيرها من المكتبات بالجانب التنشيطي الذي تستضيف من خلاله فعاليات متعددة نذكر منها:

- الاحتفالات الدينية أو الوطنية أو العالمية مثل: الاحتفال باليوم الدولي للعيش بسلام 16 ماي، اليوم العالمي للكتاب والمؤلف 23 أبريل، يوم العلم 16 أبريل، اليوم الوطني للشهيد، اليوم العالمي للبراي...
- الندوات مثل: ندوة الكتاب جسر المعرفة، ندوة الكتب هي الأكثر بقاء عبر الزمن بمكتبة قسنطينة...
- المسابقات مثل: مسابقة الكاتب الصغير، مسابقة الصحفي الصغير بمكتبة قسنطينة، مسابقات في الرسم بمكتبة سكيكدة وتبسة...
- المسرحيات مثل: مسرحية اليوم العالمي للبيئة بمكتبة قسنطينة...
- المهرجانات مثل: مهرجان القراءة في احتفال بمكتبة تبسة وقسنطينة وسكيكدة...
- المعارض مثل: معرض خاص برسومات الطفل، معرض الكتاب لدار الأيتام بمكتبة قسنطينة...
- أيام دراسية مثل: أثر الاتصال في تفعيل دور المكتبات العمومية بمكتبة قسنطينة...

من جهة أخرى تحظى الخدمات أيضا بأهمية معتبرة وذلك ما يظهر من خلال نسبة 23.81% التي تساهم في الترويج لخدمات المكتبة من ناحية والتعريف بها من ناحية أخرى، والملاحظ أن الخدمات التنشيطية هي المشاركة بكثرة لأنها ما تتميز به مكتبات المطالعة العمومية عن المكتبات الأخرى.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

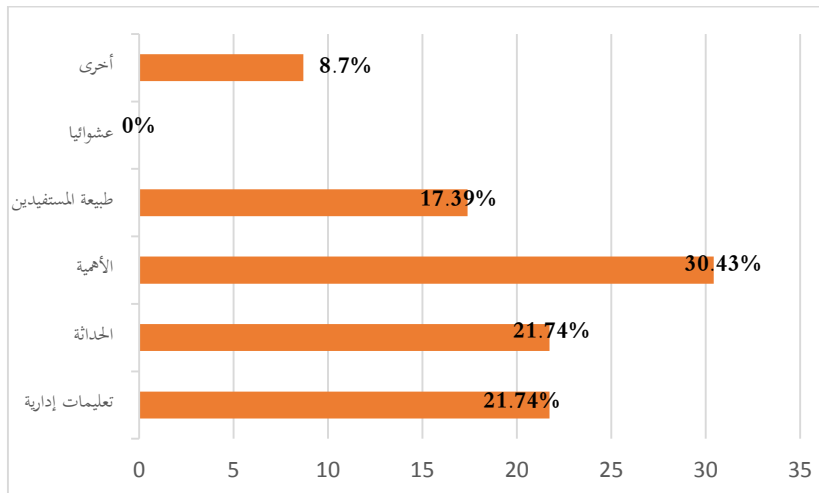
كذلك تمثل الأخبار أحد الأنواع المهمة والتي تمثل نسبة 19.05%، حيث لاحظنا من خلال صفحات المكتبات الثلاثة أن معظم هذه الأخبار تتمحور حول المكتبة من جهة والبيئة التي تتواجد فيها من جهة أخرى، ونذكر من أمثلتها:

- أخبار متعلقة بنشأة المكتبة وفضاءاتها.
- أخبار متعلقة بالنظام الداخلي للمكتبة.
- أخبار متعلقة بالشخصيات المتواجدة بالمنطقة.
- أخبار متعلقة بالمواقع الأثرية الموجودة بالمنطقة.
- نشر الأخبار الواردة بالجرائد.

وأخيرا نجد أن مصادر المعلومات تمثل أدنى نسبة والمقدرة ب 14.29% وذلك راجعا أساسا لحقوق الملكية الفكرية التي تقيد المكتبة من نشر النص الكامل لمصادر المعلومات المتوفرة لديها والتي يشترط أن تمر عليها فترة 120 سنة حتى تسقط، عندها يمكن للمكتبة التصرف فيها بحرية، حيث يظهر ذلك من خلال اكتفاء المكتبات بنشر أغلفة الكتب أو ملخصات حول مضمونها فقط، وهذا ما يؤكد الوعي الكبير لدى القائمين على هذه الصفحات وعدم انتهاك حقوق التأليف.

ويمكن تفسير هذا التنوع الكبير في أنواع المحتوى بعدم تقييد المسؤولين لمسيرى الشبكات الاجتماعية بمحتوى معين، حيث يطلقون العنان للإبداع ويتفقدون معهم في المبدأ فقط وإن كانت هناك قيود معينة فهي بمثابة خطوط عريضة فقط توجه عملهم.

السؤال رقم 14: على أي أساس يتم اختيار هذا المحتوى؟



الشكل رقم (21): يبين أسس اختيار المحتوى بصفحات مكتبات تبسة -قسنطينة -سكيدة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

إن التعدد الواضح في شكل المحتوى والتنوع الكبير في طبيعته عبر الفيسبوك يجعلنا نتساءل حول كيفية انتقاء المكتبات لهذا المحتوى، والأسس والمعايير التي يضعها أفراد العينة لنشر محتوياتهم المعرفية، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم المسيرين يتفوقون على نشر المنشورات بناء على الأهمية التي تحظى بها وذلك ما تعبر عنه نسبة 30.43% وتنع هذه الأهمية من التعبير عن نشاط المكتبة في مختلف المجالات وما أضافته هذه النشاطات للمكتبة ذلك أن هذا النوع من المكتبات يتميز بالنشاط الدائم، لذا يجب مراعاة التوقيت المناسب في نشرها وإلا فقد قيمته ولم يحدث ذلك الأثر المطلوب منه وهذا ما تؤكد نسبة 21.74%؛ ليس هذا فقط بل إن هذه المنشورات تعد وليدة تعليمات إدارية كذلك وهذا ما تمثله نسبة 21.74% وهي نسبة متوسطة لا تدل على تسلط المسؤولين وإنما تدل على حرصهم على متابعة المنشورات وإشرافهم الدائم عليها، وتشجيع كل ما هو ثقافي أو اجتماعي أو رياضي أو تاريخي أو أدبي أو علمي، وإن كانت بعض القيود فهي عامة فقط والتي يلخصها المسؤولون في النقاط التالية:

- نشر المنشورات في وقتها حفاظا على قيمتها.
- الاعتماد على لغة سليمة من الأخطاء.
- تجنب عدة أنواع من المحتوى مثل: السياسة، صراع الديانات، التهجم على طريقة اللباس، الصراعات الاجتماعية، تفادي الانتقادات للأشخاص أو الهيئات.

كما يراعي أفراد العينة عند مشاركة منشوراتهم جمهور المستفيدين الواسع والعريض وفئاته المختلفة و المعبر عنه بنسبة 17.39%، وهذا ما نلمسه عند الاطلاع على صفحاتها في الفيسبوك حيث نلاحظ استعمالها للألوان الجذابة والرسومات عندما توجه منشوراتها للأطفال، وتحصر على وضع منشوراتها في قالب رسمي عندما يتعلق الأمر بفئة الشباب وكبار السن وما تشمله هذه الفئات من أدباء وشخصيات ومفكرين وباحثين ...

يضيف أفراد العينة أنهم يتبعون أسس أخرى عند انتقاء منشوراتهم متمثلة في المناسبات العلمية والوطنية والعالمية وهذا ما تشير له نسبة 8.70%.

المحور الثاني: استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية: يعتبر استخدام الشبكات الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية حديث، لذلك تحاول كل مكتبة ابتكار استراتيجيات معينة لتسيير معارفها وفق ما تملكه من امكانيات، وسنحاول من خلال هذا المحور تسليط الضوء على الجانب العملي الذي يمكن من خلاله توليد المعارف، تنظيمها، مشاركتها وتطبيقها.

السؤال رقم 15: ما هو موقعك في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية؟



الشكل رقم (22): يبين موقع كل موظف في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية

نهدف من خلال هذا التساؤل إلى التعرف على مسؤوليات كل فرد من أفراد العينة في سياق إدارة المعرفة الاجتماعية، حيث نلاحظ من خلال الشكل السابق أن معظم أفراد العينة مسؤولين عن نشر المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية وذلك ما تؤكدته نسبة 44.44% حيث يقع على عاتق هذه الفئة تصميم مختلف المنشورات وانتقاء المعارف لمشاركتها عبر صفحة الفيسبوك، بينما تمثل نسبة 27.78% الأفراد المنوط بهم التخطيط لإدارة المعرفة الاجتماعية حيث نلاحظ أن النسبة متوسطة ذلك أن التخطيط وظيفته دقيقة تحتاج إلى مهارات فكرية وتحليلية لا توجد عند جميع الأشخاص.

تعتبر وظيفة مدير المحتوى مهمة كذلك وهذا ما تعبر عنه نسبة 16% لأنها تهتم بالمحتوى بشكل مباشر سواء المنشور من قبل الزوار أو من قبل المسؤولين وذلك بتعديله أو حذفه أو متابعة تطوره وتنظيمه، ويعود ضعف النسبة إلى أنها وظيفة متداخلة نوعاً ما مع وظيفة الناشر حيث يمكن لهذا الأخير القيام بهذه الوظيفة كمهمة من مهامه. وأخيراً نجد وظيفة مدير الحسابات بأدنى نسبة مقدرة بـ 11.11% التي تهتم بإدارة حسابات المستخدمين ورصد مدى تفاعلهم، فالمستخدمون في الفيسبوك هم من يقررون متابعة الصفحة أو الإعجاب بها لأنها مرئية للجميع ولا تحتاج لموافقة المسيرين.

ويعود هذا الاختلاف في الوظائف إلى أن المسؤولين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يقومون بتعيين فرق العمل المسؤولة عن تسيير المعارف عبر الفيسبوك وعلى رأس كل فريق يعين قائد، وذلك بناءً على عدة اعتبارات نذكر منها: التخصص، المهارة، الكفاءة، روح المسؤولية، اليقظة، أسلوب الكتابة والصياغة، التحكم في التقنيات.

السؤال رقم16: إذا كنت مشاركا في عملية التخطيط، ما هي العناصر التي تقوم بالتخطيط لها؟

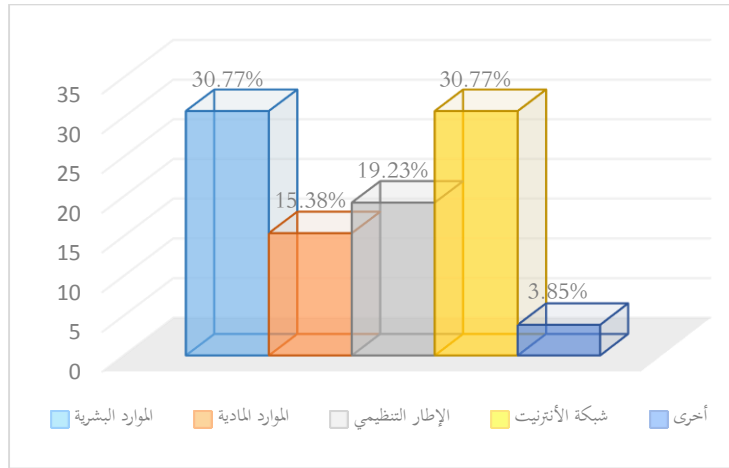
تقوم نسبة 27.78% بالمشاركة في التخطيط، والمقصود بالتخطيط لإدارة المعرفة الاجتماعية رسم خطة ذهنية لمشاركة المعرفة وتحديد المحاور الكبرى التي ستدور حولها، حيث يخطط أفراد العينة للعناصر التالية:

- المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية ومخططات التموين المركز والغير المركز وتحسين المستوى.
- برمجة الأنشطة السنوية لجذب القراء.
- البرمجة السنوية، اعداد الاحصائيات، استقطاب القراء، بناء استراتيجية اتصالية على الشبكات الاجتماعية، على المدى الطويل والمتوسط والقريب.
- إنجاز التراكيب الفنية والملصقات وبرامج ودعوات وشهادات ونشرها على صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة.
- التأكد من التجهيزات التقنية، حرصا على البث المباشر للنشاطات ودعمه بالصور والفيديوهات مع وصف النشاط.

نلاحظ أن هذه العناصر بالرغم من أنها تخطط لنشر مختلف المعارف عبر صفحة الفيسبوك إل أنها تحمل بعدا استراتيجيا وإنما تعبر عن استخدام أفراد العينة للتخطيط التشغيلي، وترجع أسباب ذلك إلى عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة الاجتماعية وما تشمله من أدوات التخطيط الاستراتيجي، حيث تدمج هذه الأخيرة ضمن الاستراتيجية العامة للمؤسسة كوسيلة ضرورية فرضتها تطورات العصر، وذلك راجع إلى أن مفهوم إدارة المعرفة الاجتماعية لا زال غامضا عند بعض المسؤولين و الموظفين، ورغم المكانة التي تحتلها الشبكات الاجتماعية إلا أن بعض الآراء تنظر لها على أنها عملية تلقائية لا تحتاج إلى تخطيط وإنما تحتاج إلى توجيه فقط ويكفي الإشارة إليها ضمن الاجتماعات في سياق الحديث عن الظروف العامة للمكتبة والبحث في المشاكل والصعوبات التي تواجهها.

ويمكن أن نستنتج في الأخير أنه بالرغم من وعي المسؤولين بأهمية هذه الوسيلة في إدارة معارفهم إلا أن غياب استراتيجية يعكس ذلك.

السؤال رقم 17: تحتاج إدارة المعرفة إلى عناصر ضرورية فيما تتمثل حسب رأيك؟



الشكل رقم (23): يبين متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة لأفراد العينة

نهدف من خلال هذا التساؤل إلى معرفة الموارد التي توفرها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لضمان السير الحسن لهذه الوظيفة، حيث نلاحظ من خلال الشكل أن معظم أفراد العينة يتفوقون على الموارد البشرية والتقنية هي من أهم متطلبات إدارة المعرفة الاجتماعية وهذا ما تؤكدته نسبة 30.77%، ذلك أن الموارد البشرية هي رأس المال الفكري وهي مصدر الأفكار والمعارف والتي تحتاج لشبكة الأنترنت التي تضم مختلف التطبيقات والتقنيات لنشرها، من جهة أخرى تحتاج إدارة المعرفة الاجتماعية إلى الإطار التنظيمي الذي يشمل مجموع السياسات والخطط والعمليات التي تنظم سيرها وهذا ما تعبر عنه نسبة 19.23%.

لكن نلاحظ أن أفراد المكتبات ميدان الدراسة لا تولي اهتماما للموارد المادية وذلك ما تعبر عنه نسبة 15.38% ويرجع ذلك إلى أن معظم أفراد العينة يقومون بتسيير صفحة الفيسبوك باستعمال هواتفهم الشخصية أو أجهزة الحواسيب المستعملة في العمل اليومي، حيث تعد مكتبة سكيكدة هي الوحيدة التي تخصص حاسوب مستقل للقيام بهذه العملية وهذا يؤكد على الأهمية التي يولونها لها إضافة إلى الجدية في العمل.

كما يؤكد البعض على ضرورة توفر عناصر أخرى وهذا ما تدل عليه نسبة 3.85% والمتمثلة في الإبداع والمبادرة ومجوع المهارات الفنية والتي تدخل ضمن العوامل الشخصية الواجب توفرها في الموارد البشرية.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

السؤال رقم 18: كيف يتم توليد المعرفة (هي عملية إنتاج الأفكار وتحويلها إلى معارف حول موضوع معين) عبر الشبكات الاجتماعية؟

المجموع الكلي	المجموع		مكتبة الرئيسية لسكيكدة				مكتبة الرئيسية لقسنطينة				مكتبة الرئيسية لتبسة				العبارة		
	النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار						
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم					
9	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تسعى لتطوير معارف الشخصية باستخدام الشبكات الاجتماعية
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	- تشجع المكتبة الموظف على ابتكار المعرفة عن طريق الشبكات الاجتماعية
	%55.56	%44.44	5	4	%11.11	%33.33	1	3	%22.22	%0	2	0	%22.22	%11.11	2	1	- تقوم المكتبة بتوليد المعرفة على الشبكات الاجتماعية عبر الأسئلة
	%33.33	%66.67	3	6	%11.11	%33.33	1	3	%11.11	%11.11	1	1	%11.11	%22.22	1	2	- تستخدم الاكتساب والشراء والابتكار لتوليد المعرفة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

	%88.89	%11.11	8	1	%44.44	%0	4	0	%11.11	%11.11	1	1	%33.33	%0	3	0	- تواجه مشاكل عند التعبير عن أفكارك عبر الشبكات الاجتماعية
	%77.78	%22.22	7	2	%33.33	%11.11	3	1	%22.22	%0	2	0	%22.22	%11.11	2	1	- لا تولي المكتبة اهتمام للأفكار التي تطرحها عبر الشبكات الاجتماعية
	%22.22	%77.78	2	7	%22.22	%22.22	2	2	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	- تسمح المكتبة لك بربط الشبكة الاجتماعية للتواصل مع مصالح ذات توجهات مشتركة
	%22.22	%77.78	2	7	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	-تستعين المكتبة ببحرث مكتبات أخرى في المجال
	%22.22	%77.78	2	7	%0	%44.44	0	4	%22.22	%0	2	0	%0	%33.33	0	3	-تتعاون المكتبة مع فروعها الأخرى عبر الشبكات الاجتماعية

الجدول رقم (8): يبين كيفية توليد المعرفة بمكتبات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

توليد المعرفة هي العملية التي يتم بموجبها إنتاج الأفكار وتحويلها إلى معارف حول موضوع معين عبر الشبكات الاجتماعية، حيث وضعنا مجموعة من العبارات بهدف رصد كيفية سير هذه العملية بالمكتبات ميدان الدراسة، ويبين الجدول أعلاه أن كامل أفراد العينة لهم احتكاك مسبق بالشبكات الاجتماعية في مجال إدارة المعارف مما يمكننا القول بأنهم يملكون قدر من الدراية والخبرة في المجال هذا ما يفسر تشجيع المكتبة لأفراد العينة على ابتكار المعارف عبرها من خلال المؤتمرات، الاجتماعات، الدورات التدريبية، وآليات الحوار المفتوح المختلفة المتمثلة في البريد الإلكتروني والماسنجر، حيث نلاحظ أن أفراد العينة يعتمدون على مجموعة من الأساليب في توليد معارفهم تركز أساساً على العمليات الفكرية والتي يعتبر أهمها أسلوب العصف الذهني المعتمد على الأسئلة سواء كانت موجهة للمستفيدين أو المهتمين في المجال لكنها في النهاية ستؤدي إلى تحديد أنواع مختلفة من المعارف وهذا ما تمثله نسبة 44.44%، بالإضافة إلى أن نسبة 66.67% يعتمدون على طرق أخرى لتوليد المعارف متمثلة في الاكتساب المبني على ما تكتسبه المكتبة من معارف عبر الإهداء أو معارض الكتب والذي تقوم بعرضه عبر الشبكات الاجتماعية، إضافة إلى الشراء الذي يعتمد على اقتناء مختلف المصادر إلا أن هذه المصادر لا تبث عبر الفيسبوك بالنص الكامل وإنما نجد أنها تقوم بمعاملات الاقتناء عبر هذه الشبكة وما يرتبط بها من تطبيقات مثل تطبيق الماسنجر، ونذكر كذلك الابتكار كأسلوب يعتمد على قدرات مسيري الشبكة في الإبداع واستغلال معطيات الواقع لث معارف جديدة عبر شبكة الفيسبوك؛ من ناحية أخرى نجد أن نسبة 33.33% لا تستخدم أيًا من هذه الطرق وتكتفي بالنشر حسب الأحداث الموجودة بالمكتبة، إلا أنه هناك من يواجهون مشاكل في التعبير عن أفكارهم الضمنية عبر الشبكات الاجتماعية بنسبة 11.11% إضافة إلى عدم اهتمام المكتبة بالأفكار التي يطرحونها عبر الشبكات الاجتماعية وهذا ما تعبر عنه نسبة 22.22% ويرجع ذلك لعدة أسباب شخصية أو إدارية وغيرها من الأمور التي يمكن أن تعيق إظهار الفكرة ومشاركتها مع باقي العاملين؛ وهذا ما يتعلق بالبيئة الداخلية.

من جهة أخرى لو اتجهنا نحو البيئة الخارجية لرصد علاقتها مع نظيراتها في المجال ومدى الاستعانة بخبراتهم في توليد المعرفة، سنجد أن المكتبة تسمح لمسيري الشبكات الاجتماعية بالتواصل مع المصالح ذات التوجهات المشتركة هذا ما تشير له نسبة 77.78% والتي تمثل جميع الجهات التي تتعامل معها المكتبة عند تأدية نشاطها ونذكر منها: الموردين، الجامعات، الأمن، الحماية المدنية، المتاحف، دور الثقافة، الأدباء، الشخصيات، الشعراء، الأساتذة، الباحثين ... وكل ما له علاقة بمهام المكتبة، كما تستعين المكتبة في السياق نفسه بخبرات مكتبات أخرى في المجال وهذا ما تمثله نسبة 77.78% سواء أربط الصفحة مع صفحات مكتبات أخرى للاستفادة مما تنشره، ويشمل ذلك أيضا التعاون مع فروعها الأخرى وهذا ما تؤكد نسبة 77.78%، حيث تتواصل المكتبات الرئيسية لمكتبات المطالعة العمومية مع ملحقاتها في مختلف البلديات، وما لفت انتباهنا أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قسنطينة أفادت بعكس ذلك وهذا ما تعبر عنه نسبة 22.22% لعدم توفرها على ملحقات حاليا.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

السؤال رقم 19: كيف يتم تنظيم المعرفة (هي عملية وضع المعرفة ضمن نسق تنظيمي معين) عبر الشبكات الاجتماعية؟

المجموع الكلي	المجموع		مكتبة الرئيسية لسكيكدة				مكتبة الرئيسية لقسنطينة				مكتبة الرئيسية لتبسة				العبارات		
	النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار						
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم					
9	%33.33	%66.67	3	6	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%22.22	%11.11	2	1	- ترتب المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية باتباع معايير معينة
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	- تعتمد على اللغة الرسمية عند نشر المعرفة
	%22.22	%77.78	2	7	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	- تقوم بمشاركة المنشورات عبر فترات زمنية منتظمة
	%22.22	%77.78	2	7	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	- تفرض قيودا معينة لاستخدام الشبكة الاجتماعية

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تقوم باتباع إجراءات معينة للتعامل مع التعليقات غير المناسبة للمستخدمين
	%55.56	%44.44	5	4	%22.22	%22.22	2	2	%11.11	%11.11	1	1	%22.22	%11.11	2	1	-تخصص فترة زمنية معينة للإجابة على استفسارات وتعليقات المستخدمين
	%22.22	%77.78	2	7	%22.22	%22.22	2	2	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تنشر قوانين معينة لاستخدام المعرفة عبر صفحة المكتبة
	%66.67	%33.33	6	3	%33.33	%11.11	3	1	%22.22	%0	2	0	%11.11	%22.22	1	2	-تحدد مسؤوليات كل عضو في الشبكة
	%44.44	%55.56	4	5	%22.22	%22.22	2	2	%0	%22.22	0	2	%22.22	%11.11	2	1	-تواجه مشاكل في تنظيم المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

الجدول رقم (9): يبين كيفية تنظيم المعرفة بمكتبات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

تنظيم المعرفة هي العملية التي تتضمن وضع المعارف في نسق تنظيمي معين عبر الشبكات الاجتماعية، وهذا ما حاولنا اكتشافه من خلال هذا التساؤل، حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة يعتمدون على معايير معينة عند ترتيبهم للمعرفة عبر الشبكات الاجتماعية وهذا ما تمثله نسبة 66.67%، هذه المعايير غالبا ما يفرضها الفيسبوك على مستخدميه منها أن محتوى صفحات الفيسبوك عام يمكن عرضه بواسطة أي شخص يشاهد الصفحة، إضافة إلى ذلك يتم تنظيم المعرفة حسب نوع المحتوى، وذلك بجمع عناصر المحتوى المتشابهة مثل: الصور أو الفيديوهات ووضعها في نسق معين، فمثلا ترتب الصور في شكل ألبومات تبعا للتسلسل الزمني لنشرها، وترتب الفيديوهات في خانة مقاطع الفيديو هذا من جهة، من جهة أخرى تنظم المنشورات حسب الجهة التي تقوم بالنشر عبر الصفحة فمنشورات المديرين تحفظ في أيقونة "منشورات"، بينما تحفظ منشورات المتابعين في أيقونة "منشورات الزائرين"، وغيرها من الأمثلة التي تمثل الهيكل العام لتنظيم المعلومات على صفحة الفيسبوك.

إضافة إلى ذلك يهتم أفراد العينة باتباع أبعاد أخرى للتنظيم تتمثل في التنظيم اللغوي والتنظيم الزمني، فالأول يشمل استخدام اللغة الرسمية عند نشر المعرفة وتفادي اللهجة العامية بما تحمله من ألفاظ غير مقننة وعشوائية وهذا ما تدل عليه نسبة 100%، أما الثاني فيهتم بمراجعة الفترات الزمنية المنتظمة عند نشر المعارف وهذا ما تمثله نسبة 77.78%.

إضافة إلى ما سبق نجد أن أفراد العينة يعتمدون على قيود معينة عند تنظيم معارفهم وهذا ما تؤكد نسبة 77.78% والمتمثلة في القيود التي يفرضها الفيسبوك وذلك بحكم جمع الفيسبوك لجمهور مختلف من حيث البلدان والثقافات واللغات، ومن بينها نذكر:

- إزالة أي محتوى يشجع على إحداث ضرر بدني أو مالي أو عاطفي ضمانة للأمان.
- تقبل وجهات النظر المختلفة.
- تجنب العنف والسلوك الإجرامي.
- السلامة، النزاهة، المصادقية، احترام الملكية الفكرية ...

وفي حالة حدوث انتهاك أو تجاوز لهذه القيود فإن مسيري الشبكة الاجتماعية يتبعون إجراءات معينة مع المستخدمين وهذا ما تعبر عنه نسبة 100%، وتعد التعليقات الغير مناسبة للمستخدمين مثلا من أوجه هذه الانتهاكات حيث يخول الفيسبوك لأفراد العينة اتباع ثلاثة أنواع من الإجراءات تتمثل في: الحظر، إلغاء متابعتهم، إخفاء الأشخاص أو المنشورات؛ وقبل ذلك يقوم أفراد العينة بتخصيص فترة معينة للإجابة على بعض استفسارات المستخدمين وتعليقاتهم وذلك ما تعبر عنه نسبة 44.44% ويكون ذلك في نهاية اليوم عادة، لكن نسبة 55.56% لا تقوم بتخصيص فترة زمنية للإجابة عن هذه الاستفسارات ذلك أنه لا يمكن التنبؤ بالأوقات التي يطرح فيها المستخدمون استفساراتهم.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

ولتسهيل معرفة المستخدمين لهذه الانتهاكات يجب عليها وضع قوانين على صفحة الفيسبوك تبين لهم حدود استخدام الصفحة، وتشير نسبة 77.78% أن أفراد العينة يضعون قوانين لكن هذه الأخيرة تمثل القانون الداخلي للمكتبة ولا تشمل الشبكات الاجتماعية هذا ما يبين عدم إدراك العينة لمثل هذه الإجراءات من جهة ويبرر تواجد الانتهاكات من جهة أخرى.

من ناحية أخرى نرى أن المسؤولين يقومون بتحديد مسؤوليات وواجبات كل فرد من أفراد العينة هذا ما تمثله نسبة 33.33% لكن نسبة 66.67% لا تحدد مسؤولياتهم مما يسبب تداخل المسؤوليات بينهم وبالتالي حدوث مشاكل في تنظيم المعرفة عند توجيهها للمستخدمين وهذا ما تؤكدته نسبة 55.56%.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

السؤال رقم 20: كيف تتم مشاركة المعرفة (إتاحة المعرفة للآخرين وتبادل الآراء ووجهات النظر حولها) عبر الشبكات الاجتماعية؟

المجموع الكلي	المجموع		مكتبة الرئيسية لسكيدة				مكتبة الرئيسية لقسنطينة				مكتبة الرئيسية لتبسة				العبارة		
	النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار						
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم					
9	%11.11	%88.89	1	8	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تجد سهولة في تكوين علاقات مع زملائك عبر الشبكات الاجتماعية
	%22.22	%77.78	2	7	%0	%44.44	0	4	%11.11	%11.11	1	1	%11.11	%22.22	1	2	-تشارك الموظفين بأفكارك الضمنية عبر الشبكة
	%22.22	%77.78	2	7	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	-تحفز المكتبة الموظفين على مشاركة المعارف فيما بينهم
	%66.67	%33.33	6	3	%33.33	%11.11	3	1	%22.22	%0	2	0	%11.11	%22.22	1	2	-تحشى سرقة أفكارك من زملائك في العمل

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

	%33.33	%66.67	3	6	%22.22	%22.22	2	2	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	-تثق في أفراد المجموعة بأنهم سيستخدمون المعلومات بأمانة
	%55.56	%44.44	5	4	%33.33	%11.11	3	1	%0	%22.22	0	2	%22.22	%11.11	2	1	-تستخدم الإشارات عند مشاركة منشوراتك
	%22.22	%77.78	2	7	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%11.11	%22.22	1	2	- تسمح للمستخدمين بمشاركة منشورات عبر الشبكة الاجتماعية الخاصة بالمكتبة
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	- تحرص على قراءة وتحليل تعليقات المستخدمين وتفاعلاتهم
	%11.11	%88.89	1	8	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تقوم بالرد على جميع استفسارات المستخدمين

الجدول رقم (10): يبين كيفية مشاركة المعرفة بمكتبات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

مشاركة المعرفة بشكل عام تدل على إتاحة المعرفة للآخرين وتبادل الآراء ووجهات النظر حولها، وتعد هذه الأخيرة ناتج للثقافة التنظيمية السائدة بالمنظمة، حيث يؤكد المسؤولون على سيادة ثقافة التشارك والتعاون بمكتباتهم، وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول وتأكيد معظم العاملين على إيجاد سهولة في تكوين علاقات مع بعضهم البعض عبر الشبكات الاجتماعية وما تشير له نسبة 88.89%، إضافة إلى مشاركة أفكارهم الضمنية عبرها بنسبة 77.78%، حيث تعتمد المكتبات على التحفيز كوسيلة لدعم ثقافة التشارك سواء كان التحفيز ماديا من خلال ما يحدده قانون العمل من علاوات ناتجة عن الأداء المتميز للعامل أو المنصب النوعي الذي يشغله، وقد يكون معنويا مثل: تقدير الموظف والثناء عليه، ولعل ما يؤكد هو مبدأ مسؤولة مكتبة قسنطينية: "أنا لا أفكر لوحدي، وإنما بصوت عالي وبحضور الجميع"، بينما نجد نسبة 22.22% من الأفراد لا يقومون بمشاركة أفكارهم عبر الشبكات الاجتماعية ويرجع ذلك لأسباب تتمثل في الخوف من سرقة هذه الأفكار من قبل زملاء العمل والمعبر عنها بنسبة 66.67%، إضافة إلى انخفاض نسبة الثقة بين أفراد العينة والذي يظهر من خلال نسبة 33.33%؛ تمثل مجموع هذه العناصر البيئة الداخلية.

أما على الصعيد الخارجي فإن المكتبة تشجع المستفيدين على التفاعل مع ما تعرضه من معارف، كما تحرص على إشراكهم في نشر المعرفة من خلال استخدامها للإشارات عند مشاركة منشوراتها بنسبة 44.44%، وقد لاحظنا من خلال صفحات المكتبات ميدان الدراسة أنها تستخدم هذه الخاصية عند الإشارة لمكتبات وهيئات أخرى أو أدباء أو شخصيات معينة شاركتها نشاطات معينة، كذلك فإنها تسمح للمستفيدين بمشاركة منشورات والتي تسمى بمنشورات الزائرين هذا ما تؤكد نسبة 77.78%، حيث تساعد هذه المنشورات أفراد العينة على معرفة توجه المستفيدين وما يرغبون برؤيته عبر الصفحة، إضافة إلى أنه يسهل من جهة أخرى تفسير تعليقاتهم وتفاعلاتهم، حيث يحرص أفراد العينة على قراءة وتحليل هذه التعليقات بنسبة 100%، وتقوم بالرد على الاستفسارات الموجهة لها بنسبة 88.89% ويقتصر ذلك على التعليقات الايجابية بينما يتم تجاهل التعليقات السلبية في بعض الأحيان اتباعا لأوامر المسؤول من جهة واحتراما لآراء الجمهور.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

السؤال رقم 21: كيف يتم تطبيق المعرفة (عملية تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية بتوظيفها في مجالات معينة) عبر الشبكات الاجتماعية؟

المجموع الكلي	المجموع		مكتبة الرئيسية لسكيدة				مكتبة الرئيسية لقسنطينة				مكتبة الرئيسية لتبسة				العبارة		
	النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار		النسبة المئوية (%)		التكرار						
	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	نعم					
9	%11.11	%88.89	1	8	%11.11	%44.44	1	3	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	- تستخدم اقتراحات المستفيدين لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبة
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%22.22	%0	2	0	%0	%33.33	0	3	-تستغل المعرفة المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية لتعزيز أدائك
	%44.44	%55.56	4	5	%22.22	%22.22	2	2	%22.22	%0	2	0	%0	%33.33	0	3	-تستفيد من المعارف المطروحة عبر الشبكة الاجتماعية لتحسين معارفك الشخصية
	%44.44	%55.56	4	5	%11.11	%33.33	1	3	%22.22	%0	2	0	%11.11	%22.22	1	2	-تستثمر الأفكار والمعارف في إيجاد حل للمشكلات المهنية

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

	%11.11	%88.89	1	8	%11.11	%33.33	1	3	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تساعد الشبكات الاجتماعية المكتبة على زيادة قاعدة معرفتها
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تسهل الشبكات الاجتماعية للمكتبة تحقيق أهدافها
	%0	%100	0	9	%0	%44.44	0	4	%0	%22.22	0	2	%0	%33.33	0	3	-تؤدي مشاركة المعارف عبر الشبكات الاجتماعية لزيادة رضى المستفيد
	%22.22	%77.78	2	7	%0	%44.44	0	4	%22.22	%0	2	0	%0	%33.33	0	3	-تستخدم المكتبة المعارف الموجودة عبر الشبكات الاجتماعية كوسيلة للتحسين والتطوير

الجدول رقم (11): يبين مجالات تطبيق المعرفة بمكتبات تبسة- قسنطينة- سكيكدة

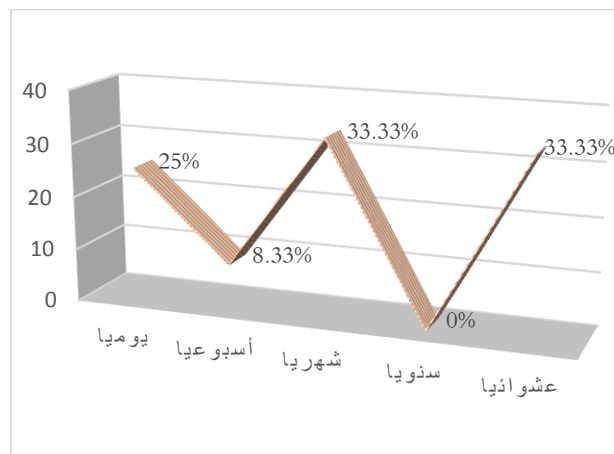
الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

تطبيق المعرفة هو خلاصة كل تلك العمليات السابقة، ذلك أنه يمكن من تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية وتوظيفها في مجالات معينة، وهذا ما نهدف إلى معرفته من خلال السؤال، حيث أن استخدام المعارف المشاركة والإفادة منها في مجال العمل أو على المستوى الشخصي أمر ضروري، ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عمال المكتبات الثلاثة يحرصون على استخدام اقتراحات المستفيدين لتطوير استراتيجية ادارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبة بنسبة 88.89% ذلك أن انتقادات وآراء المستفيدين تكشف عن أوجه القصور بالمكتبة لذا يجب أخذها بعين الاعتبار لأنها ستعزز أداء المكتبة وتحسنه، بينما لا تستخدم نسبة 11.11% هذه الاقتراحات لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية وتكتفي باتباع آراء وتوجيهات المسؤولين، كما أقر أفراد العينة جميعا بأنهم يستغلون المعرفة المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية لتعزيز أدائهم المهني، أما في ما يخص استفادتهم من المعارف على المستوى الشخصي فهي جيدة على العموم بنسبة 55.56% في حين أن باقي العينة لا تستفيد من المعلومات لتحسين معارفهم الشخصية ويقيدون التطبيق بالمكتبة فقط. وبنفس المستوى يتم استثمار الأفكار والمعارف في إيجاد حل للمشكلات المهنية خاصة عند التعامل مع المهنيين في المجال أو نظيراتهم من المكتبات فهناك مشكلات تكون مشتركة في عدة مكتبات لذا فهم يرون أيضا بأنها وسيلة تستخدم للتحسين والتطوير.

المحور الثالث: قياس إدارة المعرفة الاجتماعية: حتى تؤدي إدارة المعرفة الاجتماعية الأهداف المطلوبة منها

لا بد من متابعة سيرها وتوفير مختلف الاجراءات المناسبة لقياس آدائها، ويشمل ذلك تقييم المسؤولين لهذه الأخيرة ضمن السياسات العامة للمكتبة إضافة ذلك يجب على مسيري الشبكات الاجتماعية تقييمها بشكل مستمر وإعداد التقارير التي تبين مدى تطورها.

السؤال رقم 22: ما هي وتيرة مشاركة المكتبة لمعارفها عبر الشبكات الاجتماعية؟



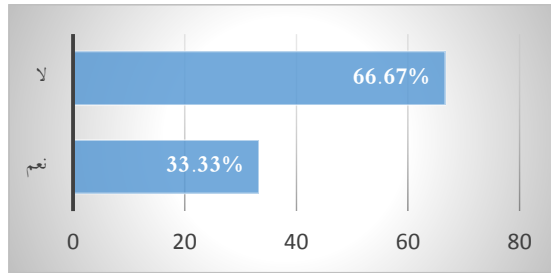
الشكل رقم (24): يبين تباين فترات النشر بمكتبات تبسة - قسنطينة - سكيكدة

نهدف من خلال هذا التساؤل لمعرفة الوتيرة التي يشارك بها أفراد العينة معارفهم عبر الشبكات الاجتماعية، حيث يتبين من خلال الشكل أن معظم أفراد العينة يقومون بنشر معارفهم بشكل عشوائي وذلك ما تؤكد نسبة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

33.33% لأن معظم المعارف المشاركة عبر شبكة الفيسبوك هي نتيجة لنشاطات المكتبة في المناسبات الوطنية والعالمية والعلمية والتي تأتي في تواريخ مختلفة فقد تتسم فترة معينة بنشاط مكثف بينما تتسم فترات أخرى بالعكس هذا ما يفسر اختلاف وتباين فترات النشر بين شهري بنسبة 33.33% ويومي بنسبة 33.33% وأسبوعي بنسبة 8.33%، فمن ناحية قد تشارك المكتبة منشوراتها شهريا وذلك راجع أن أفراد العينة في هذه الفترة يستفيدون من تراكم المعرفة طوال فترة 30 يوما ويقومون بانتقائها في آخر الشهر بناء على المعايير السابقة الذكر (الحدثة، الأهمية، تعليمات إدارية، طبيعة المستفيدين) كما يعود أيضا لضيق الوقت بالنسبة لأفراد العينة لأنهم يمارسون مهامهم ومسؤوليات أخرى، من ناحية أخرى يمكن أن نفسر المكتبات التي تنشر بشكل يومي بقدرات الأفراد الذين يسيرونها والذين يتصفون بالإبداع والابتكار.

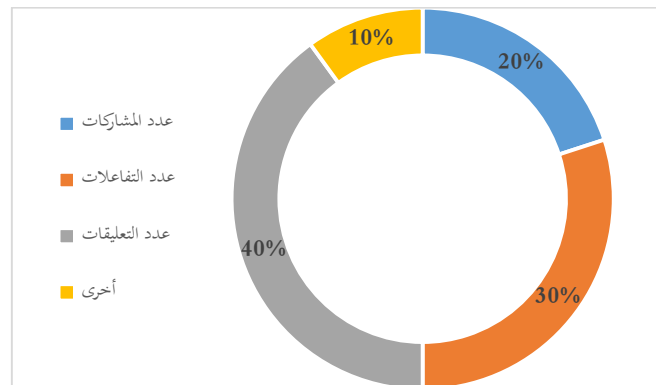
السؤال رقم 23: هل تقومون بتقييم إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟



الشكل رقم (25): يبين مدى تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين

تعتبر عملية تقييم إدارة المعارف المشاركة عبر الشبكات الاجتماعية من أهم الأمور التي توضح مدى نجاح أو قصور النشاط عبر الشبكة، إلا أننا نلاحظ من خلال الشكل السابق أن نسبة 33.33% من أفراد العينة فقط تهتم بتقييم معارفها عبر الشبكات الاجتماعية، بينما معظمهم لا يهتمون بذلك وهذا ما تشير له نسبة 66.67%، وإن بحثنا في الأسباب الكامنة وراء هذه النتائج سنجد أن المسؤولين يقومون بتعيين فريق عمل لتسيير شبكة الفيسبوك وعلى رأس كل فريق عمل يكون هناك قائد يشرف على تقييم الفريق ونقل النتائج لمسؤول المكتبة الذي يقوم بدوره بتقييم الأداء العام لهم.

السؤال رقم 24: إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي المعايير التي تعتمدونها في عملية تقييمكم؟



الشكل رقم (26): يبين معايير تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين

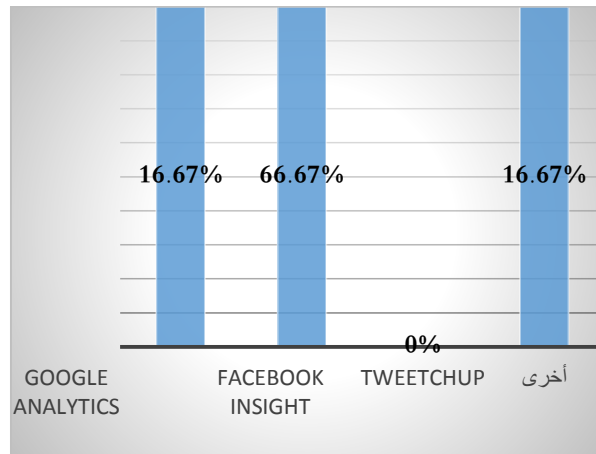
الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

قبل الشروع في عملية التقييم يجب على قائدي الفرق تحديد الخطوط العريضة التي سيقومون من خلالها إدارة المعرفة الاجتماعية، وهذا ما نهدف لمعرفته من خلال هذا التساؤل، حيث نلاحظ وفق الشكل السابق أن نسبة 40% يعتمدون على عدد التعليقات في التقييم ذلك أن هذه التعليقات هي عبارة عن إنتاج وإظهار معارف جديدة من خلال إبداء آرائهم سواء كانت إيجابية أو سلبية هذه الأخيرة تعكس الآراء الصريحة للمستخدمين ووجهات نظرهم الحقيقية حول المعارف المتاحة، كما تمكنهم من تقديم اقتراحاتهم حول موضوع معين أو خدمة ، بينما ترى نسبة 30% أن عدد التفاعلات هي المعيار الذي يمكن من خلاله تقييمها خصوصا مع ما استحدثه الفيسبوك من تفاعلات متنوعة تترجم عن طريق خمسة رموز تعبيرية (أعجبي، أحببته، أضحكني، أحنني، أغضبني) تعكس رد فعل الجمهور حول المنشورات حيث كلما كان عدد التفاعلات كبير كلما دل ذلك على نجاح المكتبة عبر صفحاتها.

كما تعتبر نسبة 20% من العينة أن عدد المشاركات هي المعيار الذي يبين مدى رضا الجمهور ذلك أن قيام المستخدمين بمشاركة المنشورات يؤكد على إدراكهم مدى أهمية هذه المنشورات ورغبتهم في تعميم هذه المعارف بين مختلف الصفحات، يضيف البعض أن الرسائل التي يتركها المستخدمون سواء كانت تحتوي على أسئلة أو آراء أو ملاحظات تمثل معيار للتقييم وذلك ما تشير له نسبة 10%.

بينما نلاحظ أن المسؤولين يتبعون معايير أخرى عند تقييمهم لإدارة المعرفة الاجتماعية، فنجد مكتبة تبسة تقيم أداء شبكة الفيسبوك خلال فترات زمنية غير منتظمة من خلال مراقبة نوع النشاط المنشور والأسلوب، بينما تقوم مكتبة قسنطينة بمتابعة أداء الشبكة بشكل يومي من خلال متابعة كيفية عرض المعارف على الشبكة، وقياس مدى قابلية المستخدمين للمنتج المنشور، وتحصر مكتبة سكيكدة على تقييم الشبكة بشكل شهري ويتم ذلك بالتحديد يوم الخميس، حيث يقوم المسؤول بمراقبة المحتوى ومدى تميزه في الشكل والمضمون من جهة والجمهور وردود أفعاله ومدى رضاه حول هذا المنتج من جهة أخرى.

السؤال رقم 25: أي من الأدوات التالية تستخدمونها في عملية التقييم؟

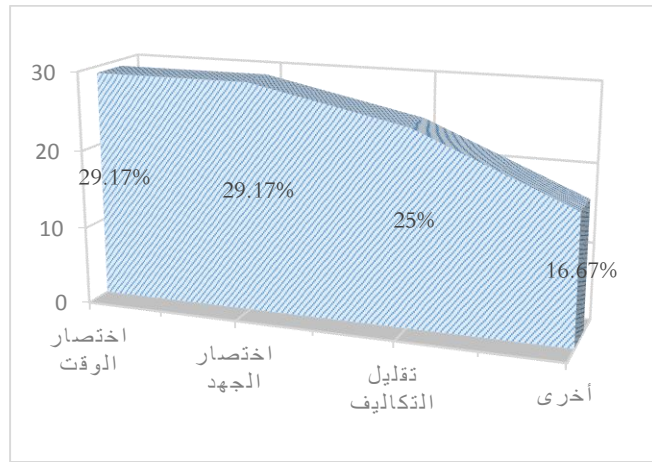


الشكل رقم (27): يبين الأدوات المستخدمة لتقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات تبسة-قسنطينة-سكيكدة

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

لتقييم تلك العناصر السابقة الذكر (عدد المشاركات، عدد التعليقات، عدد التفاعلات، الرسائل) يستعين أفراد العينة بعدة أدوات تقنية تتناسب مع طبيعة الفيسبوك، ويتبين من الشكل أن معظم أفراد العينة يستخدمون أداة Facebook insight بنسبة 66.67% ذلك لأن المكتبات تنشط عبر صفحات الفيسبوك بصفة كبيرة جدا لذا ستستعين بمختلف الأدوات التي ستقدم لها كافة المعلومات عن نشاطها في الفيسبوك، إضافة إلى أداة Google analytics وهو ما تعكسه نسبة 16.67%، ويضيف البعض استخدامهم لتطبيق Andriod application gestionnaire de page وذلك ناتج عن شيوع ظاهرة الهواتف الذكية وما جاءت به من تطبيقات.

السؤال رقم 26: ماهي الجوانب التي ساهمت الشبكات الاجتماعية في تحسينها؟

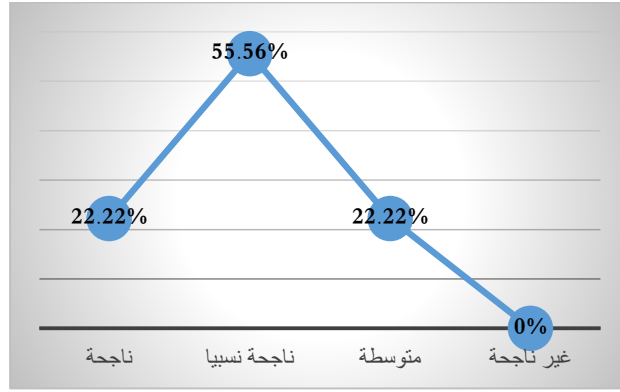


الشكل رقم (28): يبين فوائد إدارة المعرفة الاجتماعية

يمكن من خلال نتائج عملية التقييم قياس مدى مساهمة إدارة المعرفة الاجتماعية في التحسين والتطوير بالمكتبة وهذا ما هدفتنا معرفته من خلال هذا التساؤل، حيث نلاحظ من خلال الشكل أن نسبة 29.17% يؤكدون على أن الشبكات الاجتماعية ساهمت في اختصار الوقت من جهة، واختصار الجهود المبذولة من جهة أخرى وهذا راجع إلى طبيعة الشبكات الاجتماعية وخصائصها المختلفة التي تمكن من تقديم الخدمات ومشاركة المعرفة مع أكبر عدد ممكن من الأشخاص في أماكن مختلفة وفي آن واحد وبالتالي ربط العالم وجعله قرية صغيرة، إضافة إلى أنها حسنت أساليب التواصل وقللت من سلبيات الطرق التقليدية التي تكلف الوقت والجهد، إضافة إلى أن نسبة 25% يشيرون على أنها قلصت التكاليف الزائدة المتعلقة بالتجهيزات والمساحات المكانية فيكفي توفر جهاز حاسوب واحد وشبكة إنترنت هذا من جهة، من جهة أخرى فإنها تساهم في تقليل التكاليف خاصة المتعلقة بالتسويق للمكتبة والاشهار لخدماتها بطريقة مجانية وأكثر نجاحا لأنها ستصل إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

وتضيف نسبة 16.67% من أفراد العينة أنها ساهمت في تحسين سبل التواصل بإيصال المعلومات بسرعة وفي أي مكان فهي بذلك اجتازت الحواجز الجغرافية، كما أنها توصل الأفكار بسلاسة، هذا ما يساعد في استقطاب الجمهور والوصول إلى الهدف بسرعة وفعالية.

السؤال رقم 27: كيف تقيمون استراتيجية إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية بمكتبكم؟

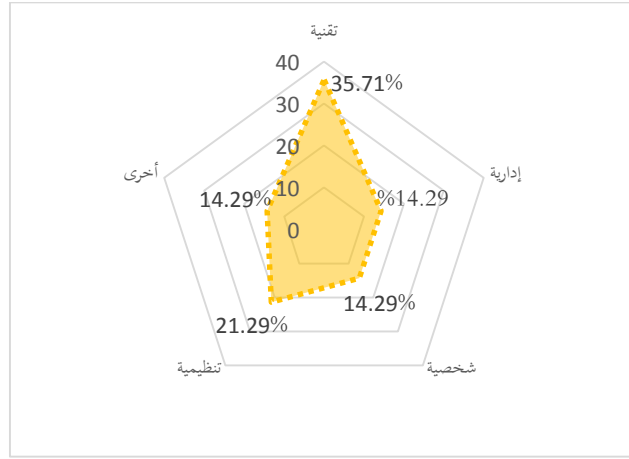


الشكل رقم (29): يبين تقييم استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية حسب رأي العاملين

تهدف من خلال هذا السؤال إلى معرفة تقييم أفراد العينة لاستراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية ومقارنتها مع آراء المسؤولين من جهة، وتقييمات المستفيدين من جهة أخرى، حيث يتفق معظم أفراد العينة على أن استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية ناجحة نسبيا وهذا ما تؤكدته نسبة 55.56% بينما يرى البعض الآخر أنها ناجحة والمعبر عنها بنسبة 22.22%، في حين ترى فئة أخرى أنها متوسطة بنسبة تقدر بـ 22.22%، وبالتالي نلاحظ أن هناك اختلاف في وجهات النظر حول مستوى استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية ويرجع هذا أساسا إلى اختلاف معايير التقييم المتبعة من جهة، ومن جهة أخرى لو نظرنا إلى آراء المسؤولين سنقول أنها ناجحة ذلك أنهم يتفقون على أن مسيري الشبكات الاجتماعية يتصفون بالمسؤولية والابداع؛ ولو قيمنا هذه الاستراتيجية من وجهة نظر المستفيدين سنرى بأن إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية ناجحة نسبيا حيث يمكن ترتيب المكتبات ميدان الدراسة حسب آراء المستفيدين كالتالي:

- مكتبة سكيكدة: بعدد تقييمات 4.8، وعدد متابعين: 3022، وعدد معجبين: 3053.
- مكتبة قسنطينة: بعدد تقييمات 4.4، وعدد متابعين: 3014، وعدد معجبين: 2988.
- مكتبة تبسة: بعدد متابعين: 1430، وعدد معجبين: 1416.

السؤال رقم 28: ما هي التحديات التي تواجهكم في إدارة المعرفة الاجتماعية؟



الشكل رقم (30): يبين تحديات إدارة المعرفة الاجتماعية بالنسبة للعاملين

نهدف من خلال هذا السؤال لمعرفة الصعوبات التي تواجه العاملين من جهة والتي من الممكن أن تعيق نجاح استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية من جهة أخرى، ويظهر من خلال الشكل أن أغلب أفراد العينة يواجهون تحديات تقنية وذلك ما تعبر عنه نسبة 35.71%، وقد أكد المسؤولون على أن هذه الصعوبات تتمثل أساساً في ضعف تدفق الأنترنت، ثم يلي ذلك العوائق التنظيمية بنسبة 21.43% فهناك من لا يمتلك ثقافة تنظيمية لمشاركة المعارف بين العاملين وبين المستفيدين، إضافة إلى ذلك يواجه أفراد العينة تحديات ذات أبعاد إدارية وشخصية ومادية وهذا ما تمثله نسبة 14.29% لكل منها، ونذكر على سبيل المثال ما يتعلق باختيار العبارات واللغة المناسبة لمشاركة المعارف عبر الفيسبوك، كذلك وجود ضغوطات نفسية لدى المسيرين يمكن أن تعرقلهم خاصة وأنهم يتعاملون مع شخصيات افتراضية تختلف فئاتهم وتوجهاتهم، وما قد يتعرضون له من شتم عبر التعليقات وآراء السلبية وغيرها، كما يذكر البعض صعوبات مادية متعلقة بقلّة العتاد والتجهيزات.

السؤال رقم 29: ما هي اقتراحاتكم لتطوير إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟

نهدف من خلال هذا التساؤل إلى اكتشاف مدى التوافق بين خطط المسؤولين واقتراحات العاملين واستنتاج مدى الأخذ بها في تصميم الخطط المستقبلية لإدارة المعرفة الاجتماعية، وهذا ما يبينه الجدول التالي:

سكيكدة	قسنطينة	تبسة	المسؤولين
<ul style="list-style-type: none"> فتح موقع ويب للمكتبة. تدعيم الموارد البشرية عن طريق توظيف متخصصين في الإعلام الآلي. مضاعفة تدفق الأنترنت. 	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء شبكة موحدة تمكن من التواصل مع جميع المكتبات عبر التراب الوطني. 	<ul style="list-style-type: none"> إنشاء موقع ويب يضم كل المكتبات بمدينة تبسة. 	<ul style="list-style-type: none"> خطط

<p>اقتراحات الموظفين</p> <p>• بناء استراتيجية اتصالية تفاعلية لتنشيط أداء المكتبة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.</p>	<p>• الزيادة في تدفق الأترنيت لتسهيل عملية النشر.</p> <p>• تخصيص موظف للقيام بالنشاط حيث يتعذر على شخص واحد القيام بكافة المراحل من توليد المعرفة وتنظيمها ونشرها.</p> <p>• إعداد برامج تسمح بكشف هوية المستفيدين لتفادي المشاكل.</p>	<p>• التوسع في استخدام منصات التواصل الاجتماعي وتخصيص إدارات عصرية للقيام بذلك.</p> <p>• الاستعانة بالمختصين.</p> <p>• المعالجة الدورية والمستمرة.</p>
--	---	--

الجدول رقم (12): يبين اقتراحات الموظفين لتطوير إدارة المعرفة الاجتماعية في ظل خطط المسؤولين

يتضح من خلال الجدول أعلاه الاختلاف الظاهر في طرق التخطيط لإدارة المعرفة الاجتماعية، وهذا ما يعكسه

اتجاهات المسؤولين المختلفة والتي نبينها بالتفصيل كالتالي:

• المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تبسة: نلاحظ من خلال الجدول أن خطط المسؤول واقتراحات الموظفين تركز على البيئة الخارجية بشكل رئيسي، وبالتالي فإن الخطط والاقتراحات تسير في نفس الاتجاه، حيث اقترح المتصرف الإداري بمكتبة تبسة في مداخلة قدمها ضمن الملتقى المغاربي الأول حول تطوير وعصرنة خدمات المعلومات في المكتبات العامة: الطرق والاستراتيجيات، بناء استراتيجية اتصالية تفاعلية تنظم أداء المكتبة ككل بعناصرها المختلفة، وقد قام من خلالها بوضع عدة خطوات من أجل تفعيل هذه الاستراتيجية متمثلة في:

- 1) تشخيص الواقع وتحديد طبيعة المشكل الاتصالي.
- 2) تحديد الأهداف الاتصالية.
- 3) تحديد الجمهور المستهدف.
- 4) تحديد خصائص الجمهور.
- 5) تحديد طبيعة الوسائل والتقنيات الاتصالية.
- 6) تحديد الميزانية.

لكن نلاحظ أن هذه الاستراتيجية لم تتناول الشبكات الاجتماعية في أي من عناصرها رغم ارتباط هذه الأخيرة باستراتيجية الاتصال بشكل مباشر.

• المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قسنطينة: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود تناقض واضح بين خطط المسؤولة واقتراحات الموظفين، حيث تسيران في اتجاهين مختلفين تركز مخططات المسؤولة على البيئة الخارجية وتدعيم علاقتها مع نظيراتها من المكتبات الأخرى، بينما تدور اقتراحات الموظفين حول البيئة الداخلية وتحسينها من خلال خلق حالة عكسية لتلك الموجودة.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سكيكدة: يتبين من خلال الجدول أعلاه أن هناك توافق كبير بين خطط المسؤول واقتراحات العاملين، وبالتالي يمكن القول بأنها تسير في اتجاه واحد وعلى المستويين الداخلي والخارجي، هذا ما يضيف فرصاً أخرى لنجاح إدارة المعرفة الاجتماعية وتطورها. ويمكن القول من خلال ما سبق أن هذا الاختلاف بين آراء المسؤولين واقتراحات الموظفين يعكس الثقافة التنظيمية السائدة ومدى إشراك العاملين في خطط المؤسسة بحيث كلما توافقت اتجاهات المسؤولين والعاملين كلما دل على ثقافة متماسكة والعكس صحيح.

4-6- نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوع إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وتحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها توصلنا إلى جملة من النتائج نقسمها كما يلي:

4-6-1- النتائج على ضوء الفرضيات: لاحظنا أن هذه الدراسة تؤكد بعض الفرضيات وتنفي البعض الآخر

وذلك ما سنتناوله بالشرح فيما يلي:

✓ الفرضية الأولى: تستخدم مكتبات المطالعة العمومية شبكات التواصل الاجتماعي بصفة كبيرة: يمكن القول بأن هذه الفرضية محققة، فمكتبات المطالعة العمومية لولايات تبسة-قسنطينة-سكيكدة سعت منذ نشأتها إلى تبني الشبكات الاجتماعية وعرض مختلف الفعاليات والأنشطة والخدمات عبرها، حيث قامت بانتقاء شبكتي الفيسبوك واليوتيوب نظراً لشيوعهما وشهرتهما، والملاحظ من خلال صفحاتها على الفيسبوك أنها نشطة بصفة مستمرة حرصاً على جذب أكبر عدد من المستفيدين، وهو ما تدل عليه أجوبة الأسئلة [9-11] من الاستبيان، وأجوبة السؤال [3] من المقابلة.

✓ الفرضية الثانية: تتم مكتبات المطالعة العمومية باعتماد الشبكات الاجتماعية لإدارة معارفها المختلفة: فرضية محققة نسبياً، وهذا ما لاحظناه من خلال الاطلاع على صفحات الفيسبوك للمكتبات ميدان الدراسة المتنوعة من حيث المضمون، إضافة إلى أن معظم أفراد العينة يقومون بممارسة عمليات إدارة المعرفة عبر هذه الصفحات وإن كان ذلك بشكل جزئي وهو ما تدل عليه أجوبة الأسئلة [10، 14، 15، 23] من الاستبيان، وأجوبة السؤال [4] من المقابلة.

✓ الفرضية الثالثة: تتضمن استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية مجموعة من الخطوات تبدأ بالتخطيط وتنتهي بالتقييم: فرضية غير محققة، ذلك أن الدراسة أثبتت أن المكتبات ميدان الدراسة لا تشمل على استراتيجية أو خطة موثقة لإدارة المعرفة الاجتماعية وهذا ما تؤكد أجوبة السؤال [14، 15] من المقابلة، ورغم غياب هذه الاستراتيجية إلا أن هناك بعض الملامح الضمنية التي تشير إلى إمكانية وجودها مستقبلاً وهو ما تشير إليه أجوبة الأسئلة [16-22] من الاستبيان.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

✓ الفرضية الرابعة: يتم تقييم إدارة المعرفة الاجتماعية بمكتبات المطالعة العمومية بناء على تفاعل المستفيدين: فرضية محققة نسبيا، وذلك نظرا لاعتماد أفراد العينة على معايير أخرى بجانب تفاعل المستفيدين متمثلة في عدد المشاركات، عدد التعليقات، عدد الرسائل وهذا ما أشارت إليه أجوبة السؤال [26] من الاستبيان، ليس هذا فقط بل يمكن اعتبار الصعوبات التي يواجهها أفراد العينة عند تسييرهم للمعرفة عبر الشبكات الاجتماعية من العوائق التي تتحكم في نجاح إدارة المعرفة الاجتماعية خاصة المتعلقة منها بتدفق الأنترنت باعتبار الشبكات الاجتماعية فضاء اجتماعي موجود على الأنترنت.

4-6-2- النتائج العامة: لقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

✓ تحرص المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة- قسنطينة- سكيكدة على استخدام الشبكات الاجتماعية في العمل المكتبي.

✓ تستثمر مكتبات المطالعة العمومية ميدان الدراسة مزايا الشبكات الاجتماعية القائمة على التفاعلية، للتواصل مع المستفيدين لنقل الأخبار والأنشطة والخدمات من جهة، ومن جهة أخرى للتعاون مع المصالح التي تخدم أهدافها بشكل مباشر.

✓ لقد ساهمت الشبكات الاجتماعية في تغيير توجه المكتبات ميدان الدراسة في أداء العمل من خلال دخولها مجال التسويق لخدماتها ومعارفها كغيرها من المؤسسات هذا ما يساهم في ترسيخ مكانتها مستقبلا.

✓ تعتمد المكتبات الرئيسية محل الدراسة على شبكة الفيسبوك بشكل كبير وذلك يرجع إلى أنها الشبكة الأكثر انتشارا في الجزائر واستخداما من طرف المستفيدين وغياب باقي الشبكات رغم أهميتها.

✓ تشجع المكتبة مختلف العاملين على مشاركة المعرفة والتعاون فيما بينهم وبين المكتبات الأخرى والمتخصصين في مختلف المجالات وتحفيزهم على الابتكار وتبني الجيد منها لتطوير المكتبة وتحسين صورتها.

✓ عدم وجود خطة استراتيجية واضحة المعالم ومبنية على أسس علمية ومكتوبة لتسيير المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية بداية من إيجادها وتوليدها وصولا إلى الاستفادة منها وتطبيقها، هذا ما أدى إلى تنفيذها من طرف العمال بطريقة عشوائية وغير منتظمة.

✓ لم تصل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة، قسنطينة، سكيكدة لاستخدام الشبكات الاجتماعية بشكل متكامل في ممارسات إدارة المعرفة، حيث تركز على مشاركة المعرفة عبرها بشكل مستمر، لكن عدا ذلك فإن باقي العمليات بما فيها من توليد المعرفة وتنظيمها وتطبيقها لا زالت غير واضحة المعالم.

الفصل الرابع.....الإطار التطبيقي

✓ اعتبار إدارة المعرفة الاجتماعية كمنشآت من أنشطة المكتبة وعدم اعتبارها كعملية إدارية، ويظهر ذلك من خلال توجيه مسؤولية إدارتها لقسم التنشيط في أغلب الأحيان، كما أن معظم محتوى صفحات المكتبات ميدان الدراسة عبارة عن أنشطة هذا، إضافة إلى غياب هذه الوظيفة في الهيكل التنظيمي للمكتبات.

✓ عدم تحديد مهام ومسؤوليات كل عضو من فريق إدارة المعارف عبر الشبكات إلا أن روح التعاون والتشارك بينهم جعلتهم يقومون بتقسيم الأدوار فيما بينهم.

✓ قلة الوعي لدى المسؤولين والعاملين بأهمية إدارة المعرفة الاجتماعية كوظيفة مكمل لوظائف المكتبة ودورها الفعال في تحسين تسيير إدارة معارفها وتطوير المكتبة وتحسين صورتها ومواكبتها للعصر الحديث.

✓ نقص بعض المتطلبات الرئيسية التي تؤسس لإدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات محل الدراسة، والمتمثلة في المتطلبات المادية بشكل أساسي وغياب حواسيب وتجهيزات مخصصة لهذا الغرض، إضافة إلى المتطلبات التنظيمية وافتقاد مسيري الشبكات الاجتماعية للتنسيق بين وظائفهم الرسمية وإدارة المعرفة الاجتماعية كوظيفة مكمل.

✓ يواجه المسيرون صعوبات، خاصة المشاكل التقنية المرتبطة بضعف شبكة الأنترنت بالإضافة إلى صعوبة التعامل مع بعض المستفيدين في البيئة الافتراضية.

✓ تسعى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ميدان الدراسة إلى تطوير إدارة المعرفة الاجتماعية، ويظهر ذلك من خلال الخطط المستقبلية للمسؤولين وما يقابلها من اقتراحات للعاملين، لكن تبقى هناك فجوة متمثلة في التنسيق بين هذين الجانبين.

4-7- اقتراحات الدراسة:

نظرا للأهمية التي أصبحت تحتلها الشبكات الاجتماعية في جميع المجالات، وفي مجال إدارة المعرفة بالتحديد، ورغبة منا في تطوير واقع استخدامها بمكتبات المطالعة العمومية خاصة والمكتبات عامة قمنا بصياغة الاقتراحات التالية:

• تحديد تموقع وظيفة إدارة المعرفة الاجتماعية في الهيكل التنظيمي للمكتبة، وتدعيمه ببيئة تنظيمية تفاعلية تشجع على توليد المعرفة وتنظيمها ومشاركتها وتطبيقها عبر الشبكات الاجتماعية.

• استحداث رتبة "مدير المحتوى الرقمي" المسؤول عن تسيير إدارة المعرفة الاجتماعية في جميع المؤسسات ومنها مكتبات المطالعة العمومية التي تكلف بأداء المهام التالية:

1. وضع الخطط والاستراتيجيات لإدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية ومناقشتها مع المسؤولين.
2. إعداد التقارير حول تطور إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبة.
3. العمل على استقطاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

4. التسويق للمعارف عبر الشبكات الاجتماعية.

5. التنسيق والتعاون مع المكتبات الأخرى.

• العمل على وضع استراتيجية منهجية ومدروسة يتم الاعتماد عليها في تسيير معارف المكتبة عبر الشبكات الاجتماعية، بحيث يجب أن تتضمن العناصر التالية:

1. تحديد المعارف الموجودة بالمكتبة (أنوعها، أشكالها).

2. تحديد الأهداف الاستراتيجية المبنية على بدائل وملاءمتها مع أهداف المكتبة.

3. وضع مبادئ عامة لاستراتيجية مشتركة بين جميع المكتبات.

4. هيكلية عمليات إدارة المعرفة الاجتماعية في مخطط عمل.

5. تحديد فترات التقييم والمعايير المتبعة فيها.

• التصريح بأهداف إدارة المعرفة الاجتماعية لجميع الموظفين من أجل الحصول على دعمهم ومساهمتهم كافة.

• المشاركة في المنتديات والمدونات المعلوماتية والمعرفية سواء كانت محلية أو عالمية من أجل تبادل الخبرات

والمعارف وإيجاد حلول للقضايا والمشكلات المرتبة بالمكتبات.

• إحداث تنوع في الشبكات الاجتماعية المستخدمة بالمكتبات والاستفادة من مزايا وخصائص كل منها لتطوير

معارف المكتبة.

• التنوع في المحتوى المشارك عبر الشبكات الاجتماعية والتركيز على اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية

وإتاحتها عبر الشبكة.

• إعطاء أهمية أكبر من قبل المسؤولين والإدارات العليا في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لإدارة المعرفة

والعمل على تطوير قدرات العاملين وتحسين أدائهم في إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية.

• إعداد دورات تكوينية لإكساب جميع العاملين المهارات اللازمة لتسيير مختلف المعارف عبر الشبكة وتطوير

استراتيجية العمل عبرها.

• الاطلاع على التجارب الدولية المرتبطة باستراتيجية العمل وتسيير المعارف عبر الشبكات والاستفادة من

خبراتهم.

• العمل على تقوية تغطية شبكة الانترنت وتوفير الموارد البشرية والمادية خاصة منها الحاسبات المخصصة فقط

للشبكات الاجتماعية وكذا التنظيمية اللازمة لإدارة المعرفة بشكل ناجح وفعال دون مواجهة صعوبات.

خلاصة:

من خلال ما سبق، يمكن القول بأن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة -قسنطينة -سكيكدة تشترك في جوانب معينة وتختلف في جوانب أخرى عند إدارة معارفها عبر الشبكات الاجتماعية، فمن ناحية نجد أنها تتفق حول نظرتها للشبكات الاجتماعية على أنها وسيلة للتسويق والترويج للمكتبة لزيادة عدد مستفيديها، وكذلك فإنها لا تمتلك استراتيجية موثقة او مخطط لها وإنما يمكن أن نلمس وجود بعض ملامح هذه الاستراتيجية بشكل ضمني وغير مصرح به فقط، مثل محاولات مكتبة تبسة لإدخالها ضمن الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة، وما تحرص عليه مكتبة سكيكدة من توفير التجهيزات الملائمة، واهتمام مكتبة قسنطينة بالجانب الجمالي للمعرفة المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية.

لكن تختلف هذه المكتبات من حيث طريقة التطبيق، وذلك راجع لاختلاف امكانيات كل مكتبة من تجهيزات وموارد مالية وخاصة البشرية منها، بما أنها المسؤولة عن القيام بمختلف عمليات إدارة المعرفة فمكتبة تبسة تخصص ثلاثة عاملين بينما مكتبة قسنطينة تركز عاملين لهذا الغرض، ومكتبة سكيكدة تسخر أربعة عاملين، هذا من جهة، ومن جهة أخرى نلاحظ اختلاف سياسات المسؤولين في تبني الشبكات الاجتماعية ويظهر ذلك من خلال التباين في الخطط المستقبلية فمنها ما يركز على البيئة الخارجية ومنها ما يركز على البيئة الداخلية ومنها ما يركز عليهما معا.

خاتمة

وما يمكن أن نخلص إليه في ختام موضوعنا، أن المكتبات منذ القديم ارتبطت ارتباطا وثيقا بالبيئة المحيطة بها، بل إنها المرآة العاكسة لمدى تطورها وازدهارها في مختلف المجالات، ذلك أنها تستعمل الأدوات المتواجدة بالمحيط وتستغلها لتقديم خدمة أفضل للمجتمع، وليس بالغريب عنها استخدام مختلف التقنيات والوسائل التكنولوجية التي أتى بها العصر التكنولوجي، وإنما الفرق الوحيد هو اختلاف تلك الوسائل والتقنيات من حقبة زمنية إلى أخرى بداية بظهور الحواسيب والإنترنت إلى غاية بروز الشبكات الاجتماعية التي أحدثت ثورة في مجال التواصل الاجتماعي وغيرت طرق المكتبات في استقطاب المستفيدين، وطرق تقديم المعلومة بما توفره من ميزات التفاعلية، دعمها لجميع أنواع المحتوى، نشر المعلومات على أكبر قدر ممكن من الجمهور... وغيرها.

والملاحظ من خلال دراستنا أن مكتبات المطالعة العمومية تستخدم الشبكات الاجتماعية في المجال التسويقي بالدرجة الأولى لعرض مختلف معارفها والترويج لها، وإن كان هذا الاستخدام لا زال في بدايته وينقصه التخطيط الاستراتيجي القائم على رسم خرائط عمل تتضمن الهيكل العام لسير المعرفة في المؤسسة، وجمع الموظفين في فضاء موحد يمكنهم من تخطي الهرميات الإدارية والتعبير بكل حرية، حيث تتجه المكتبات ميدان الدراسة إلى استخدام الشبكات الاجتماعية بشكل عشوائي غير مخطط له، وإن توفر عنصر التخطيط فإنه يتم بشكل ضمني ولا يشمل جميع الجوانب وإنما يتضمن بعض العناصر فقط نذكر منها: حرص الموظفين على انتقاء المحتوى الملائم، التنسيق مع المسؤولين في عملية تصميم المحتوى...

إن هذه النتيجة ترجع إلى مجموعة من الأسباب تتمثل أساسا في النظرة المتواضعة للشبكات الاجتماعية كوسيلة وتقنية فرضتها متغيرات العصر الحديث، ويظهر ذلك من خلال عدم استغلال إمكانيات هذه الأخيرة بشكل كامل، ولكي تتمكن مكتبات المطالعة العمومية من التغلب عن هذا المشكل يجب عليها بناء استراتيجية تتضمن أبعادا تخطيطية وأخرى تطبيقية آخذة بعين الاعتبار عمليات إدارة المعرفة وما تتضمنه من توليد، تنظيم، مشاركة وتطبيق، وكذا يجب القيام بدراسات وبحوث في هذا المجال فموضوع إدارة المعرفة الاجتماعية غير واضح المعالم ولا زال غامضا عند البعض وبالتالي يجب إجراء دراسات معمقة لإثراء هذا الجانب، ورصد التجارب العالمية وترسيخها للاستفادة منها، وفي هذا السياق نقتراح مجموعة من المواضيع المستقبلية متمثلة فيما يلي:

- أمن المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية.

- أساليب معالجة المعلومات في بيئة الشبكات الاجتماعية.

- مناهج تبادل المعرفة الاجتماعية.

- اختصاصي المعلومات الاجتماعي: رؤية مستقبلية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

الموسوعات والمعاجم:

1. قاري عبد الفتاح، عبد الغفور. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. متاح على الرابط: <http://www.kau.edu.sa/files/12510/researches/63381-34448.pdf> (2018/03/13).

الكتب:

2. أنور عمر، أحمد. المعنى الاجتماعي للمكتبة: دراسة لأسس الخدمة المكتبية العامة والمدرسية. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1997.

3. شرف الدين، عبد التواب. المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2001.

4. الصليحي، رضا إبراهيم. إدارة المعرفة والتعلم التنظيمي: مدخل للجامعة المتعلمة في مجتمع المعرفة. القاهرة: مؤسسة طيبة، 2010.

5. عودة، أبو الفتوح حامد. المدخل إلى علم المكتبات. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.

6. فتحي عبد الهادي، محمد؛ خليفة جمعة، نبيلة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.

7. المالكي، مجبل لازم مسلم. المكتبات العامة: الأهداف، الإدارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية. عمان: مؤسسة الوراق، 2000.

8. المقدادي، خالد عسان يوسف. ثورة الشبكات الاجتماعية = Social Networks Revolution: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وأبعاده التقنية، الاجتماعية، الدينية والسياسية على الوطن العربي والعالم. عمان: دار النفائس، 2013.

9. مكتبة الملك فهد الوطنية؛ اللجنة العلمية للنشر. دراسات في أنواع المكتبات. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.

10. نور الدين، عصام. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. عمان: دار الأسامة، 2011.

11. همشري، عمر أحمد. إدارة المعرفة: الطريق إلى التميز والريادة. عمان: دار صفاء، 2013.

12. الكبيسي، صلاح الدين. إدارة المعرفة [على الخط]. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005. متاح على الرابط: <https://ia601606.us.archive.org> (2018/04/28).

13. مركز الدراسات الاستراتيجية. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الالكترونية [على الخط]. [د.م.]: جامعة الملك عبد العزيز، 2012. متاح على الرابط: www.kau.edu.sa < (2018/03/02).

● مقالات الدوريات:

14. بومعراي، بهجة. إدارة المعرفة وعلاقتها برفع مستوى الأداء: المؤسسات الاقتصادية في الإمارات نموذجا. المجلة العربية للأرشيف والتوثيق والمعلومات، 2016، ع.39.

15. الحمزة، المنير، واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: مطلب واقعي أم استباق للأحداث. مجلة Rist، [د.ت.].، مج.19، ع.2.

16. دموش، أسامة؛ عبد القادر، عبد الإله. منهج التفكير التصميمي في المكتبات: فرص التطبيق في المكتبات العمومية بالجزائر. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات، 2017، ع.26.

17. مزيش، مصطفى. واقع إدارة المعرفة في المكتبة المركزية بجامعة منتوري قسنطينة. مجلة المكتبات والمعلومات، 2010، مج.3، ع.2.

18. المقدمي، عبد الرزاق. من المكتبات الرقمية إلى المكتبات 2.0. المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات، 2013، ع.21-22.

19. بن عبدالله الضويحي، فهد. إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق. cybrarians journal [على الخط]. 2009، ع. 20. متاح على الرابط: www.cybrarian.com < (2018/04/23).

20. التميمي، فيصل بن عبد العزيز. تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبات ومراكز المعلومات: تجربة مكتبة الملك فهد الوطنية. مجلة مكتبة فهد الوطنية [على الخط]. 2016، مج.22، ع.2. متاح على الرابط: <https://www.researchgate.net> < (2018/03/04).

21. خليفة، إيهاب. الجيل الرابع: تحولات قادمة في استخدامات الشبكات الاجتماعية. اتجاهات الأحداث [على الخط]. 2014، ع.2. متاح على الرابط: <https://futureuae.com> < (2018/02/08).

22. زايد، حسنية. دور الإنترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر. الحوار الفكري [على الخط]. [د.ت.].، مج.11، ع.11. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz> < (2018/03/06).

23. عبد الحكيم، هناء. شبكات التواصل الاجتماعي على الإنترنت وأثرها في العملية التعليمية في الجامعات العراقية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات [على الخط]. 2015، مج.7، ع.1. متاح على الرابط: <https://iasj.net> < (2018/03/25).

24. علي، أحمد. مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة. مجلة جامعة دمشق [على الخط]. 2012، مج.28، ع.1. متاح على الرابط: www.damascusuniversity.sy < (2018/02/21).

25. مرغلاني، محمد أمين عبد الصمد؛ الشهري، عبد الله خازم. أخلاقيات إدارة المعرفة: المفهوم والمبادئ= Knowledge Ethics: Concept and Principles. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية [على الخط]. 2016، مج.22، ع.2. متاح على الرابط: < <http://www.kfnl.gov.sa> > (2018/02/22).

26. معتوق، خالد بن سليمان. اتجاهات استخدام طلاب قسم المعلومات بجامعة أم القرى لمواقع التواصل الاجتماعية: دراسة تحليلية. مجلة اعلم [على الخط]. 2013، ع.12. متاح على الرابط: < <https://arab-afli.org> > (2018/03/15).

27. يوسف عبد المعطي، ياسر؛ الخرينج، متعب ناصر. رحلة المكتبات من الويب 1.0 إلى الويب 4.0. مجلة اعلم [على الخط]. 2016، ع.16. متاح على الرابط: < <http://www.arab-afli.org> > (2018/03/23).

● المؤتمرات والملتقيات:

28. رزوقي، نعيمة حسن جبر. إدارة المعلومات في البيئة الرقمية: المعارف والكفاءات والجودة. المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 29 أكتوبر-1 نوفمبر 2002، تونس. تونس: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات؛ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم،

29. أحمد ثابت، محمد. نحو استراتيجية عربية لإعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في عصر التواصل الاجتماعي [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية. متاح على الرابط: < arab-afli.org > (2018/03/03).

30. أحمد خلف محمد، دعاء. مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية: دراسة حالة [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية. متاح على الرابط: < www.arab-afli.org > (2018/03/03).

31. بلقوم، فريد؛ لعرج، الطاهر. مدخل إدارة الجودة الشاملة في تحقيق أهداف إدارة المعرفة [على الخط]. ملتقى وطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. 13-14 ديسمبر 2010، جامعة الطاهر مولاي بسعيدة. متاح على الرابط: < <http://facelibrary.eb2a.com> > (2018/02/23).

32. بومعراي، بھجة. دور مكتبات المطالعة العمومية في مجتمع متغير [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد. متاح على الرابط: < <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> > (2018/03/13).

33. زرقين، عبود؛ جباري، شوقي. إشكالية إدارة الموارد البشرية في ضوء إدارة المعرفة [على الخط]. الملتقى العلمي الأول حول استراتيجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية. [د.ت.]، جامعة الطاهر مولاي سعيدة. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-tlemcen.dz> (2018/04/21).
34. سعداوي، موسى. إدارة المعرفة وتنمية رأس المال الفكري للمؤسسة [على الخط]. الملتقى الدولي الخامس حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة. 13-14 ديسمبر 2011، جامعة حسيبة بن بوعلي. متاح على الرابط: <http://www.souforum.com> (2018/02/24).
35. صدار، نور الدين. موقع المكتبات العامة ضمن المخطط الوطني للمعلومات ودورها في بناء مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية بالمكتبات العامة لولاية تبسة [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمة النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).
36. غريب، أسامة عبد العاطي. استخدام قوانين ونظريات المكتبات والمعلومات لتفعيل وتسويق خدمات المكتبات والعاملين بها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية. متاح على الرابط: arab-aflib.org (2018/03/03).
37. غزال، عادل. نحو استخدام لتقنية QR code بمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية [على الخط]. أعمال المؤتمر العربي حول المكتبات ومؤسسات المعلومات في ظل التكنولوجيا الحديثة: الأدوار، التحديات والرهانات مع الإشارة إلى مدينة قسنطينة. 23-25 فيفري 2016، معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة. متاح على الرابط: www.univ-constantine2.dz (2018/03/06).
38. فتحي دنيا، هبة. استخدام خدمات تحليلات قوقل google analytics في المدونات العربية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية. متاح على الرابط: arab-aflib.org (2018/03/03).
39. كرزاي، عبد اللطيف؛ لشاشي، عبد الحق؛ حوحو، مصطفى. إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير المنظمات المتعلمة من خلال تحسين عمليات التعلم التنظيمي وإدارة المعرفة [على الخط]. الملتقى الوطني حول: إدارة الجودة الشاملة وتنمية أداء المؤسسة. 13-14 ديسمبر 2010، جامعة الطاهر مولاي بسعيدة. متاح على الرابط: <http://facelibrary.eb2a.com> (2018/02/23).
40. كوكة، سليمة. مؤشرات قياس الأداء بمكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بدائرة تاوردة ولاية سوق أهراس [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكتبات المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر

والمعلومات والخدمات النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).

41. لحبيب، عبد القادر. مشروع تطوير المطالعة العمومية [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكاتب المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمات النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).

42. مولاي، محمد. واقع التنظيم بمكتبة المطالعة العمومية: دراسة حالة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار [على الخط]. أعمال الملتقى الوطني الأول: واقع خدمات مكاتب المطالعة العمومية: بين عشوائية النشر والمعلومات والخدمات النوعية للمستفيد. 20-21 نوفمبر 2013، دار السعيد. متاح على الرابط: <http://doc0g-74-docs.googleusercontent.com> (2018/03/13).

43. النموري، هبة. تهيئة المواقع لشبكات التواصل الاجتماعي: دراسة استطلاعية لنماذج مواقع المكتبات العالمية [على الخط]. المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. 27-29 نوفمبر 2017، دار الكتب والوثائق القومية. متاح على الرابط: arab-afli.org (2018/03/03).

● الوثائق الرسمية:

44. الأمانة العامة للحكومة. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 فيفري 2009 يحدد التنظيم الداخلي لمكاتب المطالعة العمومية وملحقاتها [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.36، 21 جوان 2009. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009036.pdf (2018/03/08).

45. الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 المتعلق بالقانون الأساسي للمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.34، 03 جوان 2012. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2012/A2012034.pdf (2018/03/08).

46. الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 المتعلق بالقانون الأساسي لمكاتب المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.58، 19 سبتمبر 2007. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf (2018/03/08).

47. الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 08-236 المؤرخ في 26 جويلية 2008 المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.43، 30 جويلية 2008. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2008/A2008043.pdf (2018/03/08).

48. الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 09-346 المؤرخ في 22 أكتوبر 2009 المتضمن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.62، 28 أكتوبر 2009. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009062.pdf (2018/03/08).

49. الأمانة العامة للحكومة. مرسوم تنفيذي رقم 08-383 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.68، 03 ديسمبر 2008. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2008/A2008068.pdf (2018/03/08).

50. الأمانة العامة للحكومة. المرسوم التنفيذي رقم 14-108 المؤرخ في 12 مارس 2014 والمتضمن إنشاء مكاتب رئيسية للمطالعة العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.15، 19 مارس 2014. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2014/A2014015.pdf (2018/04/19).

51. الأمانة العامة للحكومة. المرسوم التنفيذي رقم 16-280 المؤرخ في 2 نوفمبر 2016 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية [على الخط]. ج.ر.ج.، ع.66، 9 نوفمبر 2016. متاح على الرابط: www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2016/A2016066.pdf (2018/05/23).

• الأدلة:

52. وزارة الثقافة. الدليل الإحصائي 2011-2014. الجزائر: قصر الثقافة، [دب.ت]. متاح على الرابط: <http://www.m-culture.gov.dz> (2018/20/23).

53. منظمة تبادل الإعلام الاجتماعي. إنشاء صفحات فيسبوك ذات تأثير: دليل لمنظمات المجتمع المدني العربي [على الخط]. بيروت: جمعية تبادل الإعلام الاجتماعي، 2012. تنسيق PDF. متاح على الرابط: <https://www.mozn.ws> (2018/03/15).

• المذكرات والأطروحات:

54. الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. ماجستير: الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة: 2006.

55. قموح، نجية. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة في الجزائر: دراسة وصفية تحليلية لمكتبات الشرق الجزائري. ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة: 1997.

56. كحلات، سمراء. تمكين المعرفة في المنظمة الجزائرية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة باتنة. ماجستير: علم المكتبات: جامعة منتوري - قسنطينة. 2009.

57. مخطط، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية: تقييم استعداد مكتبة د.أحمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة. ماجستير: أنظمة المعلومات وإدارة المعرفة: جامعة منتوري - قسنطينة: 2010.

58. مالك، سناء؛ ملاح، سهام. أثر خدمات المكتبة العامة على تنمية الميول القرائية: دراسة ميدانية بالمكتبة العامة لبلدية عين السمارة - قسنطينة. ماستر: مكتبات ومراكز معلومات: جامعة منتوري قسنطينة: 2011.

59. بن حاوية، يمينة. جودة خدمات المكتبات العمومية في الجزائر [على الخط]. دكتوراه، علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران 1، 2015. متاح على الرابط: <thesesuniv-oran1.dz> (2018/02/30).

60. بوكروح، سعاد؛ بولكحل، عائشة. دور إدارة المعرفة في تفعيل عملية إتخاذ القرار الاستراتيجي: دراسة على عينة من إطرارات المديرية العملية لاتصالات الجزائر - فرع جيجل - [على الخط]. ماستر، تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، 2015. متاح على الرابط: <www.souforum.com> (2018/03/03).

61. دعي، احمد. التكوين الذاتي لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية من خلال الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعات ج1، ج2، ج3 [على الخط]. ماجستير، علم المكتبات، جامعة وهران، 2014. متاح على الرابط: <<https://theses.univ-oran1.dz>> (2018/03/21).

62. الزطمة محمد، نضال. إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة [على الخط]. ماجستير في إدارة الأعمال. غزة: الجامعة الإسلامية - غزة، 2011. متاح على الرابط: <library.iugaza.edu.ps> (2018/03/02).

63. شاهد، عبد الحكيم. أثر إدارة المعرفة على الأداء بالمؤسسة: دراسة تطبيقية بمؤسسة سوناطراك (قاعدة الإمدادات توقرت) [على الخط]. ماجستير، علوم التسيير، جامعة عمار ثلجي بالأغواط، 2012. متاح على الرابط: <<http://www.souforum.com>> (2018/03/03).

64. طاشكندي، زكية بنت ممدوح قاري عبد الله. إدارة المعرفة: أهميتها ومدى تطبيق عملياتها من وجهة نظر مديرات الإدارات والمشرفات الإداريات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة ومحافظة جدة [على الخط]. ماجستير، الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى. 2007. متاح على الرابط: <<http://libback.uqu.edu.sa>> (2018/03/10).

• الويوغرافيا:

65. بنت طرف، أميرة. شبكات التواصل الاجتماعي تتحول إلى مصدر معلومات [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://alqabas.com>> (2018/03/02).

66. بو قاسم، محمد. أي دور للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية؟ [على الخط]. متاح على الرابط: <www.aljazairaltoum.com> (2018/03/08).

67. الحمصي، محمد عربي. كل ما تحتاج لمعرفته عن صناعة الشبكات الاجتماعية [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://www.arageek.com>> (2018/03/13).

68. سوبرنوف. التواصل الاجتماعي مهنة العصر في الجزائر [على الخط]. متاح على الرابط: <<https://supernova-dz.com>> (2018/05/23).

69. قموح، نجية. المكتبات العامة في الجزائر خلال فترة الاحتلال الفرنسي 1830-1962 [على الخط]. منتديات اليسير للمكتبات وتقنية المعلومات. تاريخ الإتاحة: 2008/07/26. متاح على الرابط: <alyaseer.net> (2018/03/05).

70. القروني، عائشة. الاتجاهات المتوقعة لوسائل التواصل الاجتماعي لعام 2018 [على الخط]. (05 فيفري 2018). متاح على الرابط: <<https://www.mozn.ws>> (2018/03/24).

71. ل، عبد الحليم. إنجاز 400 مكتبة عمومية قبل 2014 [على الخط]. متاح على الرابط: <<http://www.djazairess.com>> (2018/03/08).

✚ المراجع باللغة الأجنبية:

- Dictionnaires:

1. M.Peitz, Jean. *ODLIS* [On-line]. Disponible sur : < <https://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis-s.aspx> > (04/03/2018).

- Ouvrages:

2. P.Girard, John ; L.Girard, Joann. *Social knowledge: using social media to know what you know* [on line]. Newyork: information science reference, 2011, p.61. Format PDF. Disponible sur: <<http://www.asecib.ase.ro>> (28/11/2017).

3. Prax, Jean-Yves. *Le manuel du knowledge management: Mettre en réseau les hommes et les savoirs pour créer de la valeur*. Bruxelles : dunod, [s.d].

4. UNISCO. *Manifeste de l'IFLA/UNISCO sur la bibliothèque publique*. [s.l]:UNISCO,1994.p.1. dispnible sur: <<http://www.enssib.fr>> (13/02/2018).

5. useo .*les réseaux d'entreprise : l'entrée dans l'ère du conversationnel* . paris: useo sarl., 2010.

- Thèses et mémoires:

6. Aude mingat. *Réseaux sociaux en bibliothèque : évolution d'une profession, évolution des formations*[en ligne]. Thèses MASTER2 PBD. [s.l]: ENSSIB, 2014,p. 25. Format PDF. Disponible sur: <<https://enssib.fr>> (20/03/2018).

7. P.Mastrom Jr.,James. *Using social media tools to enhance tacit knowledge sharing within the USMC* [on line]. Master of science in information technology management. Monterey: Naval postgraduate school, 2013, p.175. Format PDF. Disponible sur: <<https://Calhoun.nps.edu>> (22/12/2017).

8. Tsungai Mushonga,Cleopatra . *Social Networking for Knowledge Management: Group Features as Personal Knowledge Management Tools* [en ligne]. Thèse Master en Information and Knowledge Management. [s.l]: University of Stellenbosch, 2014.p.24. Format PDF. Disponible sur: < www.scholar.sun.ac.za > (20/03/2018).

- Articles Périodiques:

9. A.M.Ghaleb,Osamah ; A.S.Mosleh,Mohammed ; Daowd Esmail Al-ariki, Hasib. The Role of Social Networking in Knowledge Management Process : A Review. *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*[en ligne].

2016, Vol.3, Iss.12.p.p.1004-1006. Disponible sur : <[https:// www.irjet.net](https://www.irjet.net)>(25/03/2018).

10. Aghaei, Sareh ; Ali Nematbakhsh, Mohammad ; Khosravi Farsani, Hadi. Evolution of the world wide web: from web 1.0 to web 4.0. *international journal of web and semantic technology*[on line]. 2012, vol.3, n.1, p.1-10. Disponible sur:<<http://www.ftsm.ukm.my>> (21/03/2018).

11. Hemsley, Jeff ; M. Mason, Robert. *Knowledge and Knowledge Management in the Social Media Age*. Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce [en ligne]. 2013, p. 138-167. Disponible sur: <http://www.tandfonline.com/page/terms-and-conditions>. (20/03/2018).

12. M. Leonardi, Paul. Enterprise Social Media: Definition, History, and Prospects for the Study of Social Technologies in Organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication* [en ligne]. 2013, n.19, p.1-19. Disponible sur: <<https://onlinelibrary.wiley.com>> (20/03/2018).

13. Panahi, Sirous ; Watson, Jason ; Partridge, Helen . Social Media and Tacit Knowledge Sharing : Developing a Conceptual Model . *World Academy of Science Engineering and Technology* [en ligne]. 2012 , iss.64. p.p.1095-1102. Disponible sur: <<https://waseet.org>> (23/03/2018).

- **Wébographie:**

14. Bruce, Boyes. *The impact of social media on knowledge management* [en ligne]. (11 novembre 2016). Disponible sur: < <https://realkm.com> > (20/03/2018).

15. iTalent corporation . *Social knowledge management* [on line]. Disponible sur: < <http://iappease.com>>(21/03/2018).

16. J. Bradley, Anthony; P. McDonald, Mark. *Social media versus knowledge management* [en ligne]. (26 octobre 2011). Disponible sur: < <https://hbr.org> > (23/03/2018).

17. *social knowledge management* [en ligne]. Disponible sur : <<https://www.vedalis.com/fr/social - km>>(25/03/2018).

18. wikipedia. *Social knowledge management* [en ligne]. Disponible sur: < www.wikipedia.org/wiki/social-knowledge-management > (25/03/2018).

(الملاحق)

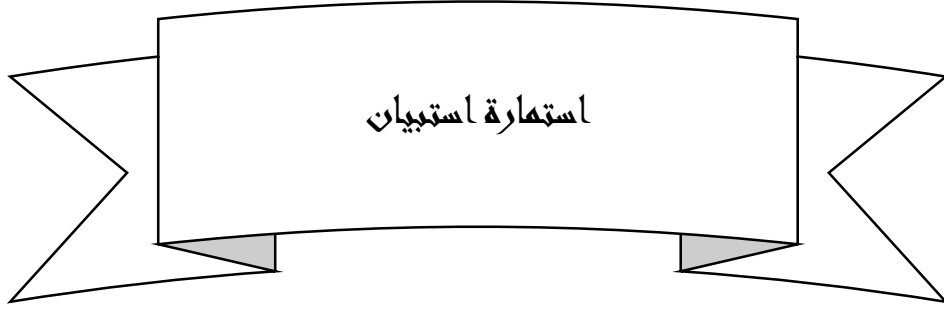
الملحق رقم (1): يبين هيكله استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قلمة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات



في إطار التحضير لشهادة الماستر، يسرنا أن نتوجه إلى سيادتكم الموقرة لملء استمارة الاستبيان هذه التي تتناول موضوع:

استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر:

دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة - قسنطينة - سكيكدة

وذلك نظرا لما تتمتعون به من خبرة ودراية في المجال، فإن إجاباتكم تهمنا وآراؤكم السديدة هي محور دراستنا، لذا يرجى الإجابة عن الأسئلة المطروحة بوضع علامة (X) في المكان المناسب، مع العلم أنه بإمكانكم اختيار أكثر من إجابة للسؤال الواحد. وفي الأخير نحيطكم علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وتقبلوا منا فائق عبارات الشكر والتقدير.

إشراف:

عبد الرحمن بن زايد

إعداد:

فريدة بوغرارة

بمينة مسعودي

السنة الجامعية: 2018/2017

البيانات الشخصية:

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 25 سنة 25-35 سنة أكثر من 35 سنة
3. الشهادة المتحصل عليها: تقني سامي ليسانس ماجستير ماستر

أخرى، تذكر:

4. التخصص العلمي: علم المكتبات والتوثيق علوم إدارية إعلام آلي

أخرى، تذكر:

5. الرتبة الوظيفية:

- رتبة المساعد المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات رتبة المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات
- رتبة المساعد التقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات رتبة المساعد التقني المتخصص في المكتبات والوثائق والمحفوظات
- رتبة العون التقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات رتبة التقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات

أخرى، تذكر:

6. المصلحة: مصلحة الاقتناءات مصلحة المعالجة الرصيد وصيانتته
- مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي وتوجيه القراء
- مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية مصلحة الإدارة والوسائل

أخرى، تذكر:

7. سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 5-10 سنة أكثر من 10 سنة

المحور الأول: الشبكات الاجتماعية ومدى استخدامها

8. ماذا تمثل الشبكات الاجتماعية بالنسبة لكم؟

- خدمة تقنية مصدر معلومات
 وسيلة منصة نظام إدارة محتوى

9. ما هو الهدف من استخدامكم للشبكات الاجتماعية؟

- التسويق للمكتبة تطوير المكتبة التواصل مع المستخدمين
 مشاركة المعارف مواكبة العصر

أخرى، تذكر:

10. ماهي الشبكات الاجتماعية المستخدمة في مكتبتكم؟

- INSTAGRAM TWETTER FACEBOOK
 LIBRARYTHING LINKEDIN YOUTUBE

أخرى تذكر:

11. لأي فئة توجه هذه الشبكة الاجتماعية؟

- الأطفال الشباب كبار السن
 ذوي الاحتياجات الخاصة المهنيين في المجال

12. ما شكل المحتوى المشارك عبر الشبكة الاجتماعية؟

- نصي مرئي
 صوتي سمعي بصري

13. ما نوع المحتوى المشارك عبر الشبكة الاجتماعية؟

- أخبار خدمات
 مصادر معلومات أنشطة

أخرى، تذكر:

14. على أي أساس يتم اختيار هذا المحتوى؟

تعليمات إدارية

الأهمية

الحدأة

عشوائيا

طبيعة المستفيدين

أخرى، تذكر:

المحور الثاني: استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية

15. ما هو موقعك في استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية؟

ناشر

مخطط

مدير محتوى

مدير حسابات

16. إذا كنت مشاركا في عملية التخطيط، ما هي العناصر التي تقوم بالتخطيط لها؟

.....
.....
.....

17. تحتاج إدارة المعرفة إلى عناصر ضرورية فيما تتمثل حسب رأيك؟

الموارد المادية

الموارد البشرية

شبكة الأنترنت

الإطار التنظيمي

أخرى، تذكر:

18. كيف يتم توليد المعرفة (هي عملية إنتاج الأفكار وتحويلها إلى معارف حول موضوع معين) عبر الشبكات؟

لا	نعم	العبارة
		- تسعى لتطوير معارفك الشخصية باستخدام الشبكات الاجتماعية
		- تشجع المكتبة الموظف على ابتكار المعرفة عن طريق الشبكات الاجتماعية
		- تقوم المكتبة بتوليد المعرفة على الشبكات الاجتماعية عبر الأسئلة
		- تستخدم الاكتساب والشراء والابتكار لتوليد المعرفة
		- تواجه مشاكل عند التعبير عن أفكارك عبر الشبكات الاجتماعية

		- لا تولي المكتبة اهتمام للأفكار التي تطرحها عبر الشبكات الاجتماعية
		- تسمح المكتبة لك بربط الشبكة الاجتماعية للتواصل مع مصالح ذات توجهات مشتركة
		- تستعين المكتبة بخبرات مكاتب أخرى في المجال
		- تتعاون المكتبة مع فروعها الأخرى عبر الشبكات الاجتماعية

19. كيف يتم تنظيم المعرفة (هي عملية وضع المعرفة ضمن نسق تنظيمي معين) عبر الشبكات الاجتماعية؟

لا	نعم	العبارة
		- ترتب المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية باتباع معايير معينة
		- تعتمد على اللغة الرسمية عند نشر المعرفة
		- تقوم بمشاركة المنشورات عبر فترات زمنية منتظمة
		- تفرض قيوداً معينة لاستخدام الشبكة الاجتماعية
		- تقوم باتباع إجراءات معينة للتعامل مع التعليقات الغير مناسبة للمستخدمين
		- تخصص فترة زمنية معينة للإجابة على استفسارات وتعليقات المستخدمين
		- تنشر قوانين معينة لاستخدام المعرفة عبر صفحة المكتبة
		- تحدد مسؤوليات كل عضو في الشبكة
		- تواجه مشاكل في تنظيم المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

20. كيف تتم مشاركة المعرفة (إتاحة المعرفة للآخرين وتبادل الآراء ووجهات النظر حولها) عبر الشبكات؟

لا	نعم	العبارة
		- تجد سهولة في تكوين علاقات مع زملائك عبر الشبكات الاجتماعية
		- تشارك الموظفين بأفكارك الضمنية عبر الشبكة
		- تحفز المكتبة الموظفين على مشاركة المعارف فيما بينهم
		- تخشى سرقة أفكارك من زملائك في العمل
		- تثق في أفراد المجموعة بأنهم سيستخدمون المعلومات بأمانة
		- تستخدم الإشارات عند مشاركة منشوراتك
		- تسمح للمستخدمين بمشاركة منشورات عبر الشبكة الاجتماعية الخاصة بالمكتبة
		- تحرص على قراءة وتحليل تعليقات المستخدمين وتفاعلاتهم
		- تقوم بالرد على جميع استفسارات المستخدمين

21. كيف يتم تطبيق المعرفة (عملية تحويل المعرفة إلى عمليات تنفيذية بتوظيفها في مجالات معينة) عبر الشبكات؟

لا	نعم	العبارة
----	-----	---------

		- تستخدم اقتراحات المستفيدين لتطوير استراتيجية إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبة
		- تستغل المعرفة المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية لتعزيز أدائك
		- تستفيد من المعارف المطروحة عبر الشبكة الاجتماعية لتحسين معارفك الشخصية
		- تستثمر الأفكار والمعارف في إيجاد حل للمشكلات المهنية
		- تساعد الشبكات الاجتماعية المكتبة على زيادة قاعدة معرفتها
		- تسهل الشبكات الاجتماعية للمكتبة تحقيق أهدافها
		- تؤدي مشاركة المعارف عبر الشبكات الاجتماعية لزيادة رضى المستفيد
		- تستخدم المكتبة المعارف الموجودة عبر الشبكات الاجتماعية كوسيلة للتحسين والتطوير

المحور الثالث: قياس إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية

22. ما هي وتيرة مشاركة المكتبة لمعارفها عبر الشبكات الاجتماعية؟

- يوميا أسبوعيا شهريا
 سنويا عشوائيا

23. هل تقومون بتقييم إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟

- نعم لا

24. إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي المعايير التي تعتمدونها في عملية تقييمكم؟

- عدد المشاركات عدد التفاعلات
 عدد التعليقات أخرى، تذكر:

25. أي من الأدوات التالية تستخدمونها في عملية التقييم؟

- Facebook insight Google analytics
 Tweetchup

أخرى، تذكر:

26. ماهي الجوانب التي ساهمت الشبكات الاجتماعية في تحسينها؟

- اختصار الوقت اختصار الجهد
 اختصار التكلفة أخرى، تذكر:

27. كيف تقيمون استراتيجية إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية بمكتبكم؟

ناجحة نسبيا

ناجحة

غير ناجحة

متوسطة

28. ما هي التحديات التي تواجهكم في إدارة المعرفة الاجتماعية؟

إدارية

تقنية

تنظيمية

شخصية

أخرى، تذكر:

29. ما هي اقتراحاتكم لتطوير إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟

.....
.....
.....
.....
.....

دليل المقابلة:

ملاحظة:

توجه استمارة المقابلة لمسؤول(ة) المكتبة، مع العلم أن المعلومات المقدمة ستحاط بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الأسئلة:

1. التخصص:
2. الرتبة الوظيفية:
3. ماذا تمثل الشبكات الاجتماعية بالنسبة لك؟
4. هل تستخدم الشبكات الاجتماعية لإدارة المعرفة في مكتبك؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الأهداف التي تريدون تحقيقها من خلال إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟
5. ما هي أسباب تبني هذه الشبكة بمكتبك؟
6. ما هو عنوان الصفحة الذي تتخذه على الشبكة؟
7. كم مر على إنشاء هذه الشبكة؟
8. لماذا اخترتم هذه الشبكة الاجتماعية دون غيرها؟
9. من المسؤول عن إدارة الشبكة الاجتماعية؟
10. هل تقوم بتعيين المسؤول عن تسيير الشبكة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، على أي أساس تقوم باختياره؟
11. ما رأيك بالمسؤول عن إدارة المعرفة الاجتماعية؟
12. هل تعتبر إدارة المعرفة الاجتماعية وظيفة مستقلة، وظيفة مكملية، وظيفة إضافية أم وظيفة غير ضرورية؟
13. هل تقوم بإدراج إدارة المعرفة الاجتماعية ضمن الاستراتيجية العامة للمؤسسة؟
14. هل تقوم المكتبة بعملية التخطيط لإدارة معارفها عبر الشبكات الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هو نوع التخطيط الذي تقوم به المكتبة؟ وما هي الأدوات المعتمدة في التخطيط؟
15. هل توجد خطة موثقة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي العناصر التي تتضمنها خطة إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبة؟ (في حالة الإجابة بنعم يرجى إرفاق نموذج)
16. هل تقيد مسيري الشبكة الاجتماعية بمحتوى معين؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه القيود؟
17. في رأيك، ماهي الثقافة السائدة بين موظفيك؟

18. هل يملك الموظفون مهارات تشارك المعرفة؟ إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تشجع المكتبة ثقافة التبادل والتشارك بالمعرفة من خلال الشبكات الاجتماعية؟
19. هل توفر المكتبة آليات الحوار المفتوح بين العاملين؟ إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الآليات؟
20. هل تقوم بمشاركة موظفيك في إدارة المعرفة عبر الشبكات الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الجوانب التي تقوم بالتدخل فيها؟
21. هل تسمح لموظفيك بالاتصال مع جهات خارجية عبر الشبكات الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، أذكر هذه الجهات الخارجية؟
22. هل تقوم بتقييم أداء الشبكة الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الفترات التي تقوم فيها بذلك؟ وما هي الأسس التي تتبعها في عملية التقييم؟
23. هل يواجه مسيروا الشبكات الاجتماعية صعوبات في استخدام الشبكات الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه الصعوبات؟ كيف تساهم كمسؤول في الحد من تلك الصعوبات؟
24. هل تسعى لتطوير معارف موظفيك لاستخدام الشبكات الاجتماعية؟ إذا كانت الإجابة بنعم، ما هي الطرق التي تتبعها في ذلك؟
25. ما هي المشاريع المستقبلية التي تخططون لها لتطوير إدارة المعرفة الاجتماعية؟

(الملخصات)

Abstract:

The study dealt with one of the modern concepts of social knowledge management, which has become one of the most important topics of the era, especially in light of the prevailing technological momentum, and the phenomenon of social communication between individuals and institutions. This study aims at highlighting the relationship between knowledge management and social networks on the one hand, and how the main libraries of public knowledge on these platforms can be adopted in the field of knowledge management, while focusing on studying the strategic aspect that includes long-term plans and effective implementation.

We have addressed this subject in two ways. The theoretical aspect and the studies that we have summarized are summarized in two main axes. The first axis includes a general introduction on public libraries in Algeria. The second axis involves the management of knowledge through social networks. And the practical aspect we have devoted to presenting the course of the field study based on the descriptive approach that helps to collect information directly from reality, and the method of analyzing the content based on research in the pages of the main libraries of the public libraries of the states of Tabessa, Constantine and Skikda.

Finally, we came to a set of conclusions and suggestions that the Department of Social Knowledge is concerned with extracting, organizing and sharing knowledge from employees through a social communication tool in order to exchange ideas and ideas about them. However, their implementation requires a clear-cut strategy that sets out long-term goals, provides infrastructure and unifies the staff's efforts to implement this strategy, and demonstrates the roles and responsibilities of each individual to avoid overlapping responsibilities. It is necessary to provide a periodic assessment mechanism that can measure the facts of the situation and identify the problems and difficulties, if any, in order to ensure the achievement of its objectives and success.

key words:

Public reading libraries, knowledge management, social networks, social knowledge management, knowledge sharing.

الملخص:

تناولت الدراسة أحد المفاهيم الحديثة المتمثلة في إدارة المعرفة الاجتماعية التي أصبحت من أهم مواضيع العصر خاصة في ظل الزخم التكنولوجي السائد، وشيوع ظاهرة التواصل الاجتماعي بين الأفراد والمؤسسات. وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة القائمة بين إدارة المعرفة والشبكات الاجتماعية من جهة، وكيفية تبني المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لهذه المنصات في مجال إدارة المعرفة من جهة أخرى، مع التركيز على دراسة الجانب الاستراتيجي الذي يشمل الخطط بعيدة المدى والتنفيذ الفعال.

لقد عالجنا هذا الموضوع من جانبين، الجانب النظري وما توصلت إليه الدراسات من معلومات لخصناها في محورين رئيسيين، تضمن المحور الأول مدخلا عاما حول المكتبات العامة في الجزائر، بينما ضم المحور الثاني إدارة المعرفة عبر الشبكات. والجانب التطبيقي الذي خصصناه لعرض مجريات الدراسة الميدانية المعتمدة على المنهج الوصفي الذي يساعد على جمع المعلومات من الواقع مباشرة، ومنهج تحليل المحتوى القائم على البحث في صفحات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات تبسة، قسنطينة، وسكيكدة.

وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج والاقتراحات، تفيد بأن إدارة المعرفة الاجتماعية تهتم باستخراج المعارف من عقول الموظفين وتنظيمها ومشاركتها باستخدام أحد أدوات التواصل الاجتماعي، من أجل تبادل الآراء والأفكار حولها ومن ثمة تطبيقها في مجالات مختلفة منها تطوير أداء المكتبة بصفة عامة والموظفين بصفة خاصة، إلا أن تنفيذها يحتاج إلى رسم استراتيجية واضحة المعالم تنطلق من تحديد الأهداف بعيدة المدى إضافة إلى توفير البنى التحتية وتوحيد جهود الموظفين من أجل تطبيق هذه الاستراتيجية، وتبيان أدوار ومسؤوليات كل فرد فيها لتفادي تداخل المسؤوليات، وطبعاً لا بد من توفير جهاز تقييم دوري يستطيع قياس معطيات الواقع وتحديد المشاكل والصعوبات إن وجدت، ضماناً لتحقيق أهدافها ونجاحها.

الكلمات المفتاحية:

مكتبات المطالعة العمومية، إدارة المعرفة، الشبكات الاجتماعية، إدارة المعرفة الاجتماعية، مشاركة المعرفة.