

Dirassat & Abhath

The Arabic Journal of Human
and Social Sciences



مجلة دراسات وأبحاث

المجلة العربية في العلوم الإنسانية
والاجتماعية

ISSN: 1112-9751

عنوان المقال:

تحسين الخدمات المكتبية في الجامعات الجزائرية من منظور تطبيق فلسفة إدارة
المعرفة
دراسة حالة: مكاتب كليات جامعة مستغانم

د. سبرينة مانع ، جامعة عباس لغرور "خنشلة".
أ. حميد بن حجوبة. جامعة مستغانم

تحسين الخدمات المكتبية في الجامعات الجزائرية من منظور تطبيق

فلسفة إدارة المعرفة

دراسة حالة مكاتب كليات جامعة مستغانم

د. سبرينة مانع ، جامعة عباس لغرور "خنشلة".
أ. حميد بن حجوبة. جامعة مستغانم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن دور إدارة المعرفة في تحسين الخدمات المكتبية في كليات الجامعة، تمت الدراسة على عينة من الأفراد العاملين في المكاتب الجامعية للكليات، وتم إعداد إستمارة تخدم هذه الدراسة وتحليل بياناتها ونتائجها بمختلف الأساليب الإحصائية بالوصف والتحليل وكذا من أجل إختبار فرضياتها وتأكيد أو نفي العلاقة الموجودة بين المتغير المستقل (اكتساب المعرفة، تطبيق المعرفة، تكنولوجيا المعرفة) والمتغير التابع الخدمات المكتبية، وقد توصلت الدراسة لوجود علاقة قوية بين إدارة المعرفة والخدمات المكتبية لجامعة مستغانم بمعامل إرتباط قدره $R=0.93$.
الكلمات المفتاحية: المعرفة، إدارة المعرفة، عمال المعرفة، الخدمات المكتبية، المكاتب.
مجال البحث: الأعمال، الإدارة والمحاسبة.

Abstract:

The purpose of this study is to explore the role of knowledge management in improving library services in university faculties. This research dealt with a sample of people working in university libraries of different faculties. A questionnaire has been prepared to serve this study and its results were analysed with various statistical methods. The description and analysis of the collected data aims at examining the research hypothesis by affirming or denying the relationship between the independent variable (knowledge acquisition, knowledge demand, knowledge technology) and the dependent variable related to the library services. The findings show that there is a close relationship between knowledge management and the library services at the University of Mostaganem with a correlation coefficient of $R = 0.93$

Keywords: knowledge, knowledge management, knowledge workers, library services, libraries.

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تطورات ومستجدات سمّتها الأساسية الديناميكية المتسارعة، التي خلقت تحد كبير للمؤسسات القائمة، يفرض عليها المواكبة الدائمة والتناغم المستمر وهذه التغيرات، كاستجابة ملحة تضمن لها البقاء والاستمرار. ولعله يمكن القول أن الجانب الإداري وطرق التسيير المؤسسي هي أولى العوامل المستجيبة لهذه الأخيرة باعتبارها المتحكم الأول في الإنتاج وعوامله، جودة الخدمات وكيفيات تقديمها، وباعتبار دراسة البيئة وكشف فرصها وتهديداتها يتوقف على حجم المعرفة والمعلومات التي تملكها المؤسسة والتي باتت تشكل الرأس المال الحقيقي لها، وكيفية إدارتها بين موظفيها لاستخدامها الأمثل في التكيف وإيجاد الحلول الإبداعية للمواقف المختلفة التي يمكن أن تعيشها المؤسسة نتيجة لتلك التطورات.

والمؤسسات الوثائقية مثلها مثل باقي المؤسسات، تسعى لمواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية، وتحرص على تقديم خدمات حديثة وذات جودة عالية لتحقيق رضا المستفيدين كذلك، ومن بين هذه الأنظمة والتطبيقات تطبيقات إدارة المعرفة التي ظهرت كتوجه إداري حديث تسمح بخلق المعرفة، تحريكها وتداولها بين موظفيها بغية خلق التناسق والتكامل والانسجام الوظيفي من جهة وتوليد الإثراء المعرفي وخلق طرق إبداعية للتسيير وأفكار ابتكارية لما تقدمه المؤسسة من جهة ثانية، ما يسمح لها بتعظيم استخداماتها وتأمين نواتجها وأخيرا تحقيق أهدافها.

حيث تعتبر إدارة المعرفة في المؤسسات الوثائقية توجه هام، يسمح لها بتشخيص المعرفة من خلال تحديد مصادرها المختلفة واحتياجاتها المعرفية، وكذا السماح لها بتحويلها من صيغتها الكامنة الضمنية إلى معارف صريحة وقابلة للإستغلال بعد إتاحتها للجميع في المؤسسة، والعمل على تخزينها وتوزيعها وفي الأخير تطبيقها والاستفادة منها. ما يساعد المؤسسة على

تعظيم نواتجها ومخرجاتها توافقا ومتطلبات البيئة والمجتمع الذي تنشط فيه.

■ تساؤل الدراسة:

بناء على التقديم السابق يمكن طرح التساؤل التالي:

"ما دور إدارة المعرفة في تحسين الخدمات

المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم؟".

ولتفصيل والخوض في مضامين التساؤل العام يمكن تجزئته إلى أسئلة فرعية على النحو:

- ما المقصود بإدارة المعرفة وكيف تشكل توجهها إداريا حديثا يسمح للمؤسسات بتعظيم استخداماتها وتأمين نواتجها؟

- ما المقصود بالخدمات المكتبية للجامعات، وما واقع الخدمات المقدمة للمستفيدين في مكتبات كليات جامعة مستغانم؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ تعكس دور إدارة المعرفة في تحسين الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية مستغانم؟

■ فرضية الدراسة:

للإجابة على التساؤل العام للدراسة نصوغ الفرضية الرئيسية التالية:

تعتبر إدارة المعرفة ركيزة أساسية في تحسين الخدمات المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم.

تنبثق عن هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

وإيجاد العلاقة وتحديد الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين الخدمات المكتبية.

■ محتوى الدراسة:

لتوضيح وتفصيل إشكالية هذه الدراسة أكثر تم تقسيمها إلى محورين أساسيين، المحور الأول وقد تعلق بإدارة المعرفة والخدمات المكتبية، أما المحور الثاني فقد كان عبارة عن دراسة حالة بعنوان: واقع مستوى الخدمات المكتبية لكليات جامعة مستغانم ودور إدارة المعرفة في تحسينه.

المحور الأول: إدارة المعرفة والخدمات المكتبية

أولاً: الإطار المفاهيمي النظري لإدارة المعرفة

أ- مفهوم إدارة المعرفة:

تشكل المعرفة المادة المتداولة في إدارة المعرفة وغياها يعني تغييب لدور هذا التوجه ولاستخدامه، فالمعرفة كلمة مشتقة من كلمة عرف وهي بهذا المفهوم تركز على أهمية اكتسابها وتعلمها المستمرين، وهي تابعة من جذور عميقة ضاربة في النظام الرأسمالي الخاص بالملكية، كما انها تشير إلى أنه يمتلك رصيذا جيدا من المعلومات المتخصصة المتراكمة والمنظمة¹.

وقد عرفها (Nonaka) بأنها تلك العملية التي تعبر عن التفاعل بين المعرفة الضمنية وما تحويه من مختلف الخبرات والأفكار التي يكتسبها الفرد بالمعرفة الناتجة عن التفاعل مع البيئة المحيطة بالمؤسسة²، وتعرف كذلك بأنها "أصل غير ملموس من المتوقع أن يساهم في تدفق خدمات وقيم للمنظمة أو المجتمع

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكاتب جامعة مستغانم.

■ أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها وهي: إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث وهام في حياة المؤسسات عموماً، والخدمات المكتبية للجامعة وما لها من أهمية في تيسير سبل التحصيل العلمي والبناء الفكري والعطاء البحثي لدى رأس المال البشري الجامعي سواء كان: أساتذة أو إداريين أو طلبية.

■ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على النقاط التالية:

- حتمية توجه المؤسسات المعاصرة إلى تبني إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث يساعد على مواكبة التغيرات من جهة وتعظيم نواتج المؤسسات من جهة ثانية.

- أهمية تحسين الخدمات المكتبية للمؤسسات الجزائرية باعتبارها ركيزة ومنبر العطاء البحثي الوثائقي.

- تأكيد الدور المتزايد لتطبيق إدارة المعرفة في تفعيل نواتج المؤسسات الوثائقية وتجويد مخرجاتها;

- ضرورة الوقوف على الخلفية النظرية لتغيرات هذه الدراسة وواقع تطبيقها في المكاتب الجامعية;

- تحديد العلاقة بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم;

■ منهج الدراسة:

بغية الإجابة عن إشكالية هذه الدراسة واختبار تحقق فرضياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي للوقوف على الجانب النظري لتغيرات الدراسة، وكذا تحليل الجانب الميداني للدراسة

¹ عمر أحمد همشري، "إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 55.

² جمال يوسف بدير، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة، الأردن، ط1، 2010، ص32.

لفترة يصعب التنبؤ بها مسبقا على عكس الأصول الملموسة التي تتميز بمحدودية فترة حياتها³.
وتصنف المعرفة إلى صنفين المعرفة الضمنية وهي المعرفة الشخصية والمهارات الضمنية للعاملين في المنظمات والخبرات وما إلى ذلك، والمعرفة الصريحة التي ظهرت مستخدمة نظاماً من الرموز، ويمكن أن تكون متصلة بسهولة أو منشورة وقد تكون شيئاً مبنياً⁴،
ويوجد هناك فرق بينهما نوضحه في الجدول (01):

³ مبارك بوعشة، ليليا بن منصور، "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15 - 17 ديسمبر 2012، ص7.

⁴ أحمد علي، "مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول 2012، ص491.

الجدول (01): الفرق بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية في المؤسسة

الاختلاف	المعرفة الصريحة	المعرفة الضمنية
إمتلاكها	يمتلكها الإنسان بشكل مقصود	يمتلكها الإنسان بشكل غير مقصود
قابليتها للفهم	يمكن التعبير عنها بالكتابة وبالأرقام	ليست مفهومة بشكل جيد
إستخلاصها	من السهل إستخلاصها من مصدرها	من الصعب إستخلاصها من مصدرها
تناقلها أو تشاركتها	يمكن تناقلها من الأدلة الإرشادية المكتوبة والإجراءات	يمكن تناقلها عبر المناقشات والتفاعلات الشخصية
طبيعتها	معرفة رسمية مهيكلة	معرفة غير رسمية وغير مهيكلة
مصدرها	المستندات والبرامج الحاسوبية وقواعد البيانات	عقول الاشخاص وذكرة المؤسسة
توثيقها	يمكن توثيقها أو تدوينها	لا يمكن توثيقها وإن أمكن فإنها تكون عملية صعبة
أمثلة	أدلة التعليمات وتقارير نتائج الأبحاث وغير ذلك مما يمكن تدوينه مسبقاً	الخبرات والمهارت الشخصية المضمنة في عقول وذكرة الأشخاص

المصدر: ربحي مصطفى عليان، "إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2015، ص85.

- مصدر للإنتاجية: حيث تساهم إدارة المعرفة في رفع الإنتاجية وتحسين الأداء بالمؤسسة؛
- عامل للإستقرار: حيث تلعب دور كبير في الحفاظ على إستقرار المؤسسة في البيئة المتغيرة؛ تحقيق ميزة تنافسية: تعتبر إدارة المعرفة في المؤسسة ميزة تميزها عن باقي المؤسسات.
- عناصر إدارة المعرفة: تحوي إدارة المعرفة مجموعة من العناصر يمكن حصرها في⁸:
- التعاون: ويتوقف على مساعدة الأفراد بعضهم بعض؛
- الثقة: تعتبر الثقة عامل مهم بين أفراد المؤسسة؛
- التعلم: تتيح إدارة المعرفة فرصة للأفراد للتعلم وغكتساب المعارف الجديدة؛
- الرسمية: تحتاج عملية خلق المعرفة إلى مرونة أكثر في تطبيق الإجراءات والسياسات؛

أما إدارة المعرفة "فتشمل مختلف المستخدمين والعمليات التقنية التي من شأنها خلق وتوليد القيمة⁵، كما تعرف بأنها" مختلف العمليات التي تسمح للمؤسسة بالحصول وإمتلاك المعرفة، وكذا العمل على تحويل المعلومات والخبرات التي تمتلكها المؤسسة، من أجل صنع القرارات وذلك باعتبارها نظام توليد وبيئة تعلم مشجعة على هذه العمليات⁶.

ب- أهمية إدارة المعرفة:

لإدارة المعرفة أهمية كبيرة في المؤسسة وتظهر جليا من خلال عدة جوانب هي⁷:

⁵ بوعزيز شيشون، " أهمية الأسس الإستراتيجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد العاشر، ديسمبر 2011، ص54.

⁶ أحمد علماوي، مصطفى طويطي، "مساهمة إدارة المعرفة في تعزيز التفوق التنافسي للمؤسسات الإقتصادية دراسة حالة سوق الهاتف النقال بالجزائر"، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 10 جوان 2016، ص263.

⁷ الطيب داودي، حمزة بعلي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة"، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة: الركيزة الجديدة

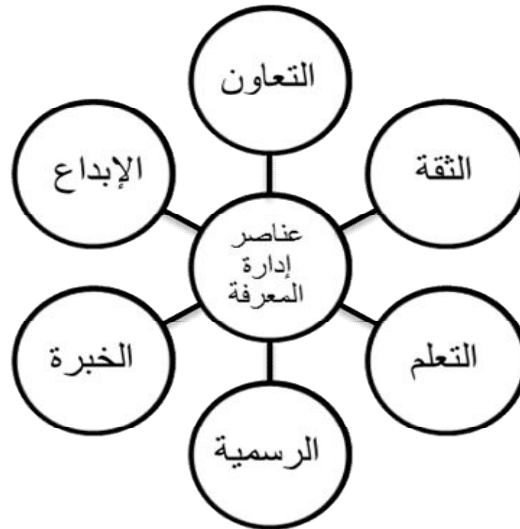
والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة بسكرة 12
13 تشرين الثاني 2005
ص8.

⁸ سماح صولج، "إدارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات العدد 9، 2010، ص، ص: 46-47.

والشكل رقم (01) بين عناصر إدارة المعرفة على النحو:

- الخبرة: وتشير إلى أن العامل الفرد في المؤسسة يكون على صفة كبيرة من الخبرة؛
- الإبداع: يعتبر الإبداع التنظيمي من العناصر المهمة لتطبيق إدارة المعرفة وذلك لما يسمح به من خلق القيمة والأفكار.

شكل رقم(1):عناصر إدارة المعرفة



المصدر: إعداد الباحثين بناء على ما سبق.

ج- أهداف إدارة المعرفة:

- تسهيل عمليات التخطيط والتنبؤ؛
- ضمان بقاء واستمرارية المؤسسة من خلال مواجهة ودراسة البيئة المحيطة بها.

وعليه يمكن القول بأهمية إدارة المعرفة بالمؤسسات المعاصرة، ودورها في خلق روح الإبداع لدى الموظفين نتيجة للتبادل المعرفي فيما بينهم والذي يتيح تشارك الخبرات والمعارف وكذا تنسيق الأعمال والجهود في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة على رأسها البقاء والاستمرار.

ثانيا: إطار نظري مفاهيمي للخدمات المكتبية:

تهدف المؤسسات من تبنيها لفلسفة إدارة المعرفة إلى تحقيق جملة من الأهداف نبرزها في النقاط التالية:⁹

- تحسين عمليات المؤسسة؛
- تسهيل عملية الإبداع على أفراد المؤسسة؛

⁹ معتز سلمان عبد الرزاق الدوري، "تحليل بعض العوامل المؤثرة في مستوى صناعة الضيافة في ظل عالم إدارة المعرفة دراسة ميدانية في عدد من فنادق مدينة بغداد"، المؤتمر العلمي الدولي الرابع "إدارة المعرفة في العالم العربي"، 26-28 أبريل 2004، ص11.

ب- تحديات المكتبات في ظل عصر إدارة المعرفة: تواجه المكتبات اليوم مجموعة من التحديات والصعوبات في ظل تطبيق إدارة المعرفة والإستفادة من مختلف متطلبات تطبيقها من جهة، وكذا الثورة المعرفية والتكنولوجية التي تتطلب من المكتبات الجامعية اليوم مواجهة هذه التحديات التي يمكن حصرها في¹⁴:

- التطور التكنولوجي الهائل وما نتج عنه من ثورة معلوماتية، وطفرة نوعية في نقل واستخدام المعلومات من مصادرها المختلفة، وكذا توفير الحماية اللازمة لذلك؛
 - التنوع في المصادر المعلوماتية من ورقية، إلكترونية الخ؛
 - ظهور الإنترنت كعامل منافس في الميدان؛
 - ارتفاع وزيادة التكاليف في الحصول على مصادر المعلومات المختلفة بمرور الوقت؛
 - ظهور المكتبات الرقمية والافتراضية ومناقستها في القطاع نفسه؛
 - الانتشار الواسع للدوريات وصعوبة إختيار ما يتناسب ورغبات المستفيدين.
- إن المكتبات كغيرها من المؤسسات تعمل على عصنة مواردها خاصة البشرية منها، لما لها من أهمية بالغة في تحسين الخدمات المكتبية بالمؤسسات الوثائقية، باعتبارها المصدر الرئيسي للتوليد وتحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة صريحة، يمكن الاستفادة منها بشكل يكون متاح للجميع، ولهذا هناك فرق بين المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة يوضحها الجدول (2):

إن تسارع التغيرات والإختلال في موازين القوى عبر كافة المجالات تقنية كانت أو اقتصادية، وكذا ظهور مجتمع المعلومات وما صاحبه من انتشار وسائل الإعلام المتعددة، وابتكار وسائل جديدة في طرق التعامل مع المعلومات من تخزين، توزيع وحماية، هذا ما أدى إلى تغيير في أشكال المكتبات وغيرها من مرافق المعلومات، خاصة ما تقوم به هذه الأخيرة في تنمية معارف المستفيد ومساهمتها الكبيرة في تكوين الفئات والتحول إلى مجتمع معلوماتي تعتبر فيه المعرفة قوة¹⁰. وقد عرف Bitner وZeitaml الخدمة عبارة عن أفعال أو عمليات من جهة وتعبر عن كل الأنشطة التي تكون مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة وتكون غير ملموسة من جهة أخرى¹¹.

أ- تعريف المكتبات الجامعية:

تعرف المكتبة الجامعية على أنها مؤسسة علمية، ثقافية، تربوية واجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة، فهرستها وتصنيفها فترتيبها، وتقييم مختلف الخدمات المكتبية للمستفيدين منها، نظرا لتنوع رغباتهم ومتطلباتهم وهذا ما جعل كذلك تغير وتصنيف وظهور أنواع أخرى من المكتبات الافتراضية والإلكترونية وغيرها من الأنواع¹². وتعرف المكتبات الجامعية بأنها "جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع، الاختيار، التحليل، التنظيم، الاختزان، النشر والاسترجاع للمعلومات¹³.

¹⁰ سهام عميمور، "المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل"، مذكرة ماجستير تخصص المعلومات الإلكترونية، جامعة قسنطينة، 2012/2011، ص77.

¹¹ ربيعي مصطفى عليان، "خدمات المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2014، ص 20.

¹² أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، "المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014، ص13.

¹³ عمادية عائشة، "أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر"، مذكرة ماجستير،

تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، 2010/2009، ص19.

¹⁴ أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، "المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات"، مرجع سبق ذكره، ص: 137-138.

الجدول (2): المعرفة الضمنية والصريحة في المكتبات

العوامل	المعرفة الصريحة	المعرفة الضمنية
أماكن تواجدها	تكون مكتوبة في الوثائق أو إلكترونياً	في عقول الأفراد
شكلها	كتب، إجراءات	خبرات، ذهنيات، مهارات
قابلة للنقل	يمكن نقلها من جيل لآخر	تبقى خاصة بالفرد العامل ومتصلة به
إمكانية تبادلها	سهلة تبادلها	صعبة التبادل والتشارك بها
يمكن التعبير عنها	عبر أشكال مختلفة	لا يمكن التعبير عنها
إمكانية التقييم (القياس)	يمكن قياسها	صعبة القياس

المصدر: الحمزة منير، "واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم استباق للأحداث"، مجلة RIST المجلد 19 العدد 2، ص 35.

ج- أهمية تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات:

ينتج عن تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات مجموعة من الأهمية والفوائد يمكن حصرها في¹⁵:

- كلما كان تطبيق إدارة المعرفة بشكل أفضل وجيد كلما كان تدفق المعلومات والمعارف للفرد الموظف أحسن، حيث تسمح له هذه الأخيرة بصنع قرارات دونما انتظار المستويات الإدارية العليا في الظروف الطارئة وبدون خطر؛

- تعمل إدارة المعرفة على خلق اتصال دائم بين موظفي المكتبات، بالتالي يساعد ذلك على فهم وتنفيذ القرارات بصورة جيدة وبسرعة كبيرة نتيجة فهم مسبق؛

- تمكن الموظف من اكتساب القدرة على المعرفة الجيدة بكل ما يتعلق بالوظائف؛

- تساعد الموظف في إنجاز الأعمال، والعمل على توعيتهم أكثر مما يخلق نوع من جو التعاون وروح الفريق الواحد؛

- تعمل إدارة المعرفة على منح المكتبات القدرة على إرضاء المستفيدين من خلال تقديم الخدمات والأعمال المكتبية حسب طلباتهم ورغباتهم وكذا توقعاتهم.

المحور الثاني:

واقع مستوى الخدمات المكتبية لكليات جامعة

مستغانم ودور إدارة المعرفة في تحسينه

أولاً: توصيف النموذج والتعريف به

من خلال هذه الدراسة سنحاول إيجاد دور إدارة المعرفة في تحسين الخدمات المكتبية، في مكتبات كليات جامعة مستغانم، فإدارة المعرفة توجه إداري حديث في المؤسسات الوثائقية حيث كلما كان تطبيق إدارة المعرفة واستخدامها أحسن كلما كان تفعيل الخدمات المكتبية أحسن، وللوقوف على هذه العلاقة والدور قررنا الاعتماد على نموذج قياسي، ولتحقيق هذا فقد إعتدنا على الإستبيان كوسيلة للحصول على البيانات والمعلومات لتحليلها ومعالجتها والعمل على تفسيرها، كما تم الإستعانة بالإستبيان من خلال توزيعه على عينة من الأفراد العاملين في مكتبات كليات جامعة مستغانم.

ثانياً: تحليل متغيرات النموذج

■ التعريف بمتغيرات النموذج:

¹⁵ علي حسين السمير، "تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات

الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية"، المؤتمر الدولي الأول "المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة"، عمان، أكتوبر 2013، ص 12.

المحور الثالث: وجاء المحور الثالث حول الخدمات المكتتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم وقد ضم (5) عبارات.

رابعا: أساليب الإحصائية المستعملة:

من خلال هذه الدراسة تم الإستعانة ببرنامج إحصائي متمثل في spss ذات الإصدار 20 وتمثلت أساليب هذه الدراسة في:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach alpha) للتحقق من ثبات القياس:

- المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية معرفة الأهمية النسبية لعبارات كل بعد:

- تم الإعتماد على مقياس "ليكرت" الخماسي لقياس الإستبيان و تم تقسيمه حسب درجات الأهمية الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3): درجة الأهمية بالنسبة للفقرات

المجال	مستوى الأهمية
[1- 2.33]	منخفض
[2.34- 3.66]	متوسط
[3.67- 5]	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين

✓ ثبات الأداة: للتحقق من ثبات أداة الدراسة استخدمت معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات كما موضحة في الجدول رقم(04):

الجدول رقم (4): مقياس ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.841	20

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على

مخرجات spss

يبين الجدول التالي معامل الثبات الكلي ألفا كرونباخ لأداة الدراسة وقد بلغ (0.84) وهو معامل جيد لتجاوزه القيمة الطبيعية في العلوم الإجتماعية

تعتمد هذه الدراسة على نموذج قياسي، يتكون من متغيرين (المتغير المستقل إدارة المعرفة والمتغير التابع الخدمات المكتتبية)، ويأخذ هذا النموذج الصيغة الرياضية التالية: $Y = f(X)$ بمعنى إفتراض خطية العلاقة بين المتغيرين وباستعمال طريقة المربعات الصغرى في عملية التقدير، ويأخذ النموذج القياسي الشكل التالي:

$$Y = \alpha + \beta x + \epsilon$$

ϵ : هي عبارة عن حد الخطأ العشوائي (مجموع المتغيرات الأخرى التي لم تدرج في النموذج):

Y : الخدمات المكتتبية (المتغير التابع)؛

X : المتغير المستقل الذي يمثل أبعاد إدارة المعرفة والمتمثلة في (إكتساب المعرفة، تطبيق المعرفة، تكنولوجيا المعرفة).

ثالثا: أدوات الدراسة

إعتمدت هذه الدراسة على أدوات ومصادر معلوماتية نوضحها في ما يلي:

▪ البيانات الأولية: الإعتماد على الإستبيان كوسيلة لتجميع البيانات اللازمة وتحليلها ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS20 والقيام بإختبارات هذه الدراسة، كما تم الإعتماد على البيانات الثانوية من خلال الرجوع للمكتب والمجلات وجل المراجع التي لها صلة بالموضوع، صمم الإستبيان كمايلي:

تضمنت الإستمارة حوالي 20 عبارة يمكن توضيحها في

ما يلي:

المحور الأول: وقد تضمن البيانات الشخصية لعينة الدراسة من حيث (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة):

المحور الثاني: تضمن المحور الثاني

(15) عبارة تمحورت حول إدارة المعرفة مقسمة على 3

أبعاد في ما يلي:

- إكتساب المعرفة (5) عبارات:

- تطبيق المعرفة (5) عبارات:

- تكنولوجيا المعرفة (5) عبارات:

السن: يبين الجدول رقم(6) خصائص عينة الدراسة حسب السن حيث تم توزيعها على أربع فئات:
الجدول رقم(6): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	أفراد العينة/السن
2.2	1	29-20
80	36	39-30
8.9	4	49-40
8.9	4	50 فما فوق
100	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على

مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم(6) أن أعلى نسبة مؤوية 80 % وهي تمثل الفئة ما بين 30 سنة و 39 سنة وهذا يدل على أن المؤسسة تعتمد على هذه الفئة التي تتميز بالنشاط والقدرة على تأدية المهام خلال هذه الفترة العمرية، كما بلغت نسبة ما تتراوح أعمارهم بين 41 و 50 سنة وأكثر من 50 سنة 8.9 % في المرتبة الثانية حيث تتميز هذه الفئة بالخبرة نسبة إلى سنهم ومدة العمل في المؤسسة، وهذا دليل آخر على أن هذه المكتبات تعتمد على العمال ذوي الخبرة والذين يعتبرون أساس نجاح أي مؤسسة وثائقية كانت، أما في الأخير فقد بلغت نسبة الشباب 2.2 % هي نسبة ما تتراوح أعمارهم بين 20 و 29 وهي نسبة قليلة جداً وهذا يدل على إعتقاد المكتبات على عمال شباب وقليل الخبرة حتى يتم تكوينهم وتدريبهم والإستفادة من الطبقة ذات الخبرة الكبيرة في العمل، وهذا ما يجعل ويضمن سيرورة وديمومة العمل مع مرور الوقت (الملحق3).

المستوى التعليمي: بين الجدول رقم(7) خصائص عينة الدراسة من خلال المستوى التعليمي.

الجدول رقم(7): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى

التعليمي

النسبة %	التكرار	أفراد العينة/ المستوى التعليمي
53.3	24	تقني

والإدارية (0.60)، وهذا يدل على أن الإستبيان الخاص بهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي فهو صالح للإستعمال خاصة في هذه الدراسة الميدانية (الملحق1).

✓ تحديد مجتمع وعينة الدراسة:

يمثل مجتمع هذه الدراسة جميع أفراد عمال مكتبات جامعة مستغانم والبالغ عددهم حسب الرقم المتحصل عليه 81 فرد، ونظرا لإستحالة القيام بالحصر الشامل لمجتمع الدراسة إعتدنا على عينة عشوائية بلغ عدد أفرادها 45 عامل، وهي عينة كافية لتمثيل مجتمع الدراسة.

✓ الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

تمثل الجزء الأول من الإستبيان في الخصائص الشخصية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة وسيتم التطرق إليها بالتفصيل والتحليل في ما يلي:
الجنس: يبين الجدول رقم (5) خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:

الجدول رقم(5): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس/ أفراد العينة
44.4	20	ذكر
55.6	25	أنثى
100	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على

مخرجات spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن ما نسبته 55.6 % إناث و 44.4 % ذكور مما يدل على أن مكتبات كليات جامعة مستغانم تعتمد على الإناث أكثر من الذكور، وهذا يفسر ما يتوافق وعمل الإناث الذي لا يتطلب جهد كبير في الخدمات التي تقدمها المكتبات اليوم، ويؤكد كذلك على الذي تقوم به المرأة الجزائرية في كافة المجالات (الملحق2).

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على

مخرجات spss

تبين نتائج الجدول أن ما نسبته 66.7% من عينة الدراسة ذات خبرة ما بين 6 سنوات إلى 15 سنة وهي نسبة معتبرة وجيدة من الخبرة في المرتبة الأولى، وهذا دليل على ما يتمتع به عمال المكتبات من خبرة على الأقل 5 سنوات من العمل التي كانت في المرتبة الثانية بنسبة 20%، وهي مدة كافية للتحكم الجيد في العمل وكذا تقديم خدمات مكتبية تتوافق ومتطلبات المستفيدين، خاصة في طرق التعامل مع الطلبة الجامعيين والأساتذة باعتبار الدراسة تجري على مكاتب كليات الجامعة، في حين بلغت نسبة الفئة التي تتميز بخبرة كبيرة في الميدان بحوالي 11.1 بالمئة وهي الفئة التي تسير وتعمل لأكثر من 25 سنة في المكتبات وهذا ما يضيف للخدمات المكتبية جودة أكثر من خلال اعتماد والإحتفاظ بالعمال ذوي الخبرة في مناصبهم لأكثر من 20 سنة، لما توفره هذه الفئة من إستقرار وكذا توجيه وتكوين للعمال في نفس الوقت، ويعتبرون خزان للمعرفة الضمنية لما يتمتعون به من فنيات ومهارات مكتسبة عبر السنين.(الملحق5).

✓ تحليل أبعاد الدراسة:

سنقوم من خلال هذا تحليل فقرات كل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة من خلال قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة إتجاه إجابات عينة هذه الدراسة:

✓ إكتساب المعرفة:

يمثل الجدول الموالي البعد الأول للمتغير المستقل إدارة المعرفة حيث تعتبر عملية إكتساب المعرفة بمثابة الخطوة الأولى لتطبيق المعرفة في المؤسسة.

الجدول رقم (9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة إكتساب المعرفة.

الترتيب	مستوى الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
3	متوسط	1.29	3.49	القيام باجتماعات مع العمال والإداريين

33.3	15	ليسانس
13.3	06	ماستر
100	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على

مخرجات spss

نلاحظ من خلال معطيات الجدول أن ما نسبته 53.3% لديهم مستوى تقني أو تقني سامي في المرتبة الأولى، وهذا دليل على إحتياجات المؤسسات الوثائقية لهذا المستوى التعليمي، وهي نسبة كذلك تبين توافق بين المستوى العلمي لأفراد عينة الدراسة والأماكن التي يشغلونها، في حين بلغت ما نسبته 33.3 ذات مستوى جامعي ليسانس في المرتبة الثانية، في حين إقتصرت فئة الماستر على نسبة 13.3 وهي بالرغم من أنها نسبة قليلة إلا أنها تعكس تعلم وتحسين مستوى العمال في المكتبات والسماح لهم بالدراسة خاصة الماستر لما تطلبه المرحلة المقبلة، ويدل على حداثة ما تقوم به منظومة التعليم العالي من إصلاحات على مستوى كافة القطاعات (الملحق4).

الخبرة المهنية: بين الجدول رقم(8) خصائص عينة الدراسة من خلال الخبرة المهنية.

الجدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

التعليمية

أفراد العينة / المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	9	20
ما بين 6 سنوات و15 سنة	30	66.7
ما بين 16 سنة و25 سنة	1	2.2
أكثر من 25 سنة	5	11.1
المجموع	45	100

2	متوسط	1.17	3.62	من خلال الإحتكاك بين العمال وخلق جو للتشار بينهما
1	مرتفع	0.73	4.33	الحفاظ على العمال ذوي الخبرة
5	متوسط	1.27	2.56	القيام بورشات تدريبية وتكوين العاملين
4	متوسط	1.39	3.02	عن طريق الأنترنت
	متوسط	1.17	3.40	المتوسط الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS من خلال الجدول ونتائج الإستبيان بعد عملية المعالجة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ذات الإصدار العشرين نلاحظ أن (الملحق 6):

نلاحظ أنه من خلال إتجاه إجابات عينة الدراسة أن مكاتبات كليات جامعة مستغانم تحافظ على أفراد عمالها ذوي الخبرة، من خلال تصدر العبارة الثالثة ترتيب عبارات هذه البعد بقيمة 4.33 بمستوى أهمية مرتفع وإنحراف معياري بلغت قيمته 0.73 يدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة حول هذه العبارة التي تمحورت حول قيام المكاتبات بالحفاظ على عمالها ذوي الخبرات، في حين جاءت درجة أهمية باقي العبارات بمستوى أهمية متوسط وقد تراوح المتوسط الحسابي بينهما بين 2.26 و 3.62 حيث تضمنت عبارات هذا البعد كذلك في المركز الثاني سماح المكاتبات بالإحتكاك بين العمال وذلك لخلق نوع من جو العمل وتبادل الأفكار والتشاور كطريقة لإكتساب المعرفة، أما في الأخير فقد جاءت العبارة الرابعة

بمتوسط حسابي 2.56 ذات مستوى أهمية متوسط وإنحراف معياري قدره 1.27 يفسر تشتت إتجاه إجابات عينة الدراسة، وقد تمحورت حول قيام المكاتبات بورشات تدريبية وتكوين العاملين.

في الأخير من خلال هذا البعد فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.40 ذات مستوى أهمية متوسط وإنحراف معياري 1.17 يدل على تشتت إتجاه إجابات عينة الدراسة، حول طرق إكتساب المعرفة في مكاتبات كليات جامعة مستغانم.

✓ تطبيق المعرفة:

يبين الجدول الموالي عبارات بعد تطبيق المعرفة حيث تقوم المؤسسات الوثائقية بعد إكتساب المعرفة من خلال تشخيص وتوليد المعارف الكامنة من مصادرها لمعرفة صريحة قابلة للتطبيق من خلال ما يلي:

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات تطبيق المعرفة.

الترتيب	مستوى الأهمية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
4	متوسط	1.06	2.96	تحرص المكتبة على تعليم عمالها التقنيات الجديدة للعمل
2	مرتفع	0.90	4.00	تسمح المكتبة للعامل بتطبيق ما يتمتع به من معرفة
3	مرتفع	1.22	3.76	تدعم المكتبة فكرة تطبيق المعرفة
1	مرتفع	0.98	4.07	تسمح المكتبة باتاحة المعرفة للجميع
5	متوسط	1.31	2.76	تعمل المكتبة على إزالة معوقات تطبيق المعرفة

المتوسط الكلي	3.51	1.09	متوسط
---------------	------	------	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

مستوى متوسط وعبارة مرتفع وتشتت في إتجاه الغجابات حسب ما يبينه الإنحراف المعياري في الجدول. لقد بلغ المتوسط الكلي لهذا البعد 3.51 بمستوى أهمية متوسط وإنحراف معياري قدره 1.09 يدل على تشتت إتجاه إجابات عينة الدراسة حول طرق تطبيق المعرفة في المكتبات الجامعية لكليات جامعة مستغانم.

✓ تكنولوجيا المعرفة:

تعتبر التكنولوجيا القاعدة الأساسية لتطبيق المعرفة في المؤسسة لما لها من دور في التسيير والحماية والتخزين وكذا تسهيل وتسريع طرق العمل.

من خلال الجدول ونتائج الإستبيان بعد عملية المعالجة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ذات الإصدار العشرين نلاحظ أنه (الملحق7):

تصدرت العبارة الرابعة ترتيب عبارات هذا البعد بمتوسط حسابي 4.07 ذات مستوى أهمية مرتفع، وإنحراف معياري قدره 0.98 يدل على تجانس إتجاه إجابات عينة الدراسة، هذه العبارة التي تمحورت حول سماح المكتبة وإتاحتها المعرفة لجميع الأفراد العاملين بها، في حين جاءت العبارة الثانية في المركز الثاني بمتوسط حسابي 4.00 ومستوى أهمية مرتفع، وقد تمحورت حول ما تمنحه المكتبة من فرصة تطبيق ما يتمتع به العمال من أفكار وطرق العمل، وهو ما اتفقت عليه إتجاه إجابات عينة الدراسة من خلال إنحراف معياري بلغ 0.90 يفسر إنسجام هذا الإتجاه، في حين جاءت العبارات الثلاثة الباقية بمتوسط حسابي ذات

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات تكنولوجيا المعرفة

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	مستوى الأهمية	الترتيب
تعتمد المكتبة على أحدث الوسائل التكنولوجية	3.87	0.99	مرتفع	3
للمكتبة موقع خاص بها في الأنترنت	3.98	0.91	مرتفع	2
تعمل على حماية المعرفة المخزنة ومصادر المعلومات	3.11	0.98	متوسط	4
تعتمد معظم الخدمات المكتبية على الوسائل التكنولوجية	3.98	0.69	مرتفع	1
الإعتماد على الوسائل التكنولوجية أساس سرعة إنجاز العمل	3.07	1.37	متوسط	5
المتوسط الكلي	3.60	0.98	متوسط	

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

لقد بلغ المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة 3.98 ذات مستوى أهمية مرتفع في المركز الأول في ترتيب عبارات بعد تكنولوجيا المعرفة وقد تمحورت هذه العبارة حول إعتماد المكتبات على الوسائل التكنولوجية

من خلال الجدول ونتائج الإستبيان بعد عملية المعالجة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ذات الإصدار العشرين نلاحظ أن(الملحق8):

وفي الأخير فقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لبعدها تكنولوجيا المعرفة 3.60 ذات مستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري قدره 0.98 يدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة، حول ما تعتمد عليه المكتبات من تكنولوجيا في تقديم الخدمات وتسهيل طرق العمل وكذا دورها في تحسين الأداء الكلي للمكتبات.

✓ الخدمات المكتبية:

تعتبر الخدمات التي تقدمها المكتبة بجميع أنواعها العامل الرئيسي والمحدد لأدائها ومكانتها وكذا دورها في تنمية المستفيد من هذه الخدمات، خاصة في ظل ما يعرف بإدارة المعرفة.

الحديثة في تقديم الخدمات لمستفيديها، بإنحراف معياري بلغت قيمته 0.69 يدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة، في حين جاءت باقي العبارات بين مستوى أهمية متوسط ومرتفع حسب إتجاه إجابات عينة الدراسة، وفي الأخير جاءت العبارة الخامسة التي تمحورت حول الإعتماد على الوسائل التكنولوجية كأساس لتسريع إنجاز العمل والخدمات، بمتوسط حسابي 3.07 ذات مستوى أهمية متوسطة وإنحراف معياري قدره 1.37 يدل تشتت في إتجاه إجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لعبارات الخدمات المكتبية

الترتيب	مستوى الأهمية	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
5	متوسط	1.06	2.84	تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبة
4	متوسط	1.39	3.02	عصرية الخدمات المكتبية
3	متوسط	1.39	3.02	تقديم الخدمات بسرعة ودقة عالية
1	مرتفع	0.68	4.60	توفير جو لخلق التشارك والتشاور في الأفكار بين العمال
2	متوسط	0.96	3.53	تشجيع العامل على الإبداع والإبتكار في تقديم الخدمات
	متوسط	1.09	3.40	المتوسط الكلي

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss

مستوى أهمية متوسط، وإنحراف معياري قدره 0.96 يدل على إنسجام إتجاه إجابات عينة الدراسة، وفي الأخير جاءت العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.84 بمستوى أهمية متوسط وإنحراف معياري بلغت قيمته 1.06 تدل على تشتت في إتجاه إجابات عينة الدراسة، أما باقي العبارات فكانت بمتوسط حسابي ذات مستوى أهمية متوسط.

وفي الأخير لقد بلغ المتوسط الكلي للمتغير التابع الخدمات المكتبية 3.40 بمستوى أهمية متوسط وإنحراف معياري قدره 1.09 يدل على تشتت في إتجاه

من خلال الجدول ونتائج الإستبيان بعد عملية المعالجة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية ذات الإصدار العشرين نلاحظ أن(الملحق9):

المتوسط الحسابي للعبارة الرابعة في أعلى الترتيب قد بلغت قيمته 4.60 وهي قيمة ذات مستوى أهمية مرتفعة وتدل على الموافقة الجماعية لعينة الدراسة حول أهمية هذه العبارة، التي تمحورت حول توفير إدارة المعرفة ومساهمتها في خلق جو التشارك والتشاور في الأفكار بين العمال، في حين جاءت العبارة الخامسة تشجيع العامل على الإبداع والإبتكار في تقديم الخدمات ثانياً في الترتيب بمتوسط حسابي ذات

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

الجدول(13): نتائج معامل الإنحدار البسيط لبعث إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية

العامل	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإنحدار	0.166	0.166	0.000	0.83	0.91	0.82	0.99
الخطأ	0.034	0.001					
المجموع	0.200						

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss (الملحق 10)

أكبر من قيمتها الجدولية، وهي دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG= 0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم.

- الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

إجابات عينة الدراسة، حول الخدمات التي تقدمها مكتبات كلية جامعة مستغانم حيث تبقى متوسطة.

ثالثا: اختبار ومناقشة الفرضيات

لإثبات فرضيات هذه الدراسة سيتم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون وتحليل الإنحدار البسيط لمعرفة وجود الارتباط بين المتغيرات، ومعامل التحديد لتفسير بكم يساهم المتغير المستقل في تفسير المتغير التابع من خلال ما يلي:

➤ الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه:

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية $R=0.91$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية، في حين بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.83$ وهو يفسر قدرة تفسير إكتساب المعرفة بـ 83% في تفسير الخدمات التي تقدمها المكتبات، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 17% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج، وبلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل إكتساب المعرفة $A=0.99$ وبما أن إشارة المعلمة إكتساب المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين إكتساب المعرفة والخدمات المكتبية، حيث إذا تغير إكتساب المعرفة بوحدة واحدة فإن الخدمات المكتبية تتغير بـ 0.99 وحدة، وهذا يؤكد الارتباط بينهما في حين بلغت قيمة F المحسوبة 212.38

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

الجدول (14): الخصائص الإحصائية لبعث تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإندثار	0.109	1	0.109	0.000	0.54	0.73	0.53	0.78
الخطأ	0.091	43	0.002					
المجموع	0.200	44						

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات spss (الملحق 11)

$\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات كليات جامعة مستغانم.

○ الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

○ الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

○ الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكتبات جامعة مستغانم.

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية بلغ $R=0.73$ وهذا يدل على وجود علاقة متوسطة بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.54$ وهو دليل على قدرة المتغير المستقل - تطبيق المعرفة - بـ 54% في تفسير المتغير التابع - الخدمات المكتبية - لكليات جامعة مستغانم، ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 46% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج. كما بلغت قيمة معامل الإندثار للمتغير المستقل توليد المعرفة $A=0.78$ وبما أن إشارة المعلمة تطبيق المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية، بحيث إذا تغير تطبيق المعرفة بوحدة واحدة فإن الخدمات المكتبية تتغير بـ 0.78 وحدة، وهذا دليل وبرهان آخر على تأكيد هذا الإرتباط في حين بلغت قيمة F المحسوبة 51.56 وهي أكبر من قيمتها الجدولية. وباعتبارها دالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG=0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05

ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

الجدول (15): نتائج معامل الانحدار البسيط لبعث تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية

العامل	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد المعياري	A
الإنحدار	0.130	1	0.130	0.000	0.65	0.80	0.64	1.18
الخطأ	0.069	43	0.002					
المجموع	0.200	44						

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات SPSS (الملحق 12)

عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم.

■ إثبات الفرضية الرئيسية:

بما أنه تم إثبات وقبول الفرضيات البديلة للأبعاد الثلاثة الممثلة للمتغير المستقل إدارة المعرفة والمتمثلة في (إكتساب المعرفة، تطبيق المعرفة، تكنولوجيا المعرفة)، إلا أنه يبقى غير كافي للحكم على النموذج الكلي والفرضية الكلية لهذه الدراسة ويجب إختبار معنوية هذه الفرضية الرئيسية.

■ الفرضية الرئيسية:

تعتبر إدارة المعرفة ركيزة أساسية في تحسين الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم إنطلاقاً من العلاقة الطردية بينهما.

الجدول (16): نتائج معامل الانحدار البسيط

لمتغيرات الدراسة الكلية

العامل	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	معامل التحديد R^2
قيمة الإختبار	0.93	0.000	0.87

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات

SPSS (الملحق 13)

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين إدارة المعرفة والخدمات المكتبية بلغ $R=0.93$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين إدارة المعرفة والخدمات

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية بلغ $R=0.80$ وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2=0.65$ وهودليل على قدرة المتغير المستقل تكنولوجيا المعرفة بـ 65% في تفسير المتغير التابع الخدمات المكتبية لمكاتب كليات جامعة مستغانم ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 35% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل تخزين المعرفة $A=1.18$ وبما أن إشارة المعلمة تكنولوجيا المعرفة موجبة هذا يدل على وجود علاقة طردية بين تطبيق المعرفة والخدمات المكتبية، حيث إذا تغيرت تكنولوجيا المعرفة بوحدة واحدة فإن الأداء البشري يتغير بـ 1.18 وحدة، وهذا دليل وبرهان آخر على تأكيد هذا الارتباط في حين بلغت قيمة F المحسوبة 81.14 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية. وباعتبارها دالة إحصائياً بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ $SIG=0.00$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية التي تقر بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ بين تكنولوجيا المعرفة والخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية

لضمان النجاح ولكنه خطوة إيجابية لها كذلك، ونظراً لهذه الأهمية وإنطلاقاً من هذه الدراسة توصلنا إلى النتائج التالية:

- تسمح عملية إكتساب المعرفة من التحديد الجيد لإحتياجات المؤسسات الوثائقية من معارف وتمكينها من تحديد مصادرها المختلفة؛
- لا يمكن لأي مؤسسة الحصول على نتائج جيدة والتوقف عند إكتساب المعرفة دونما تطبيقها؛
- تساهم إدارة المعرفة في خلق جو عمل تشاركي بين العمال وضمن فريق عمل واحد مما يؤدي إلى تنمية وإكتساب المهارات والتقنيات الحديثة؛
- لتكنولوجيا المعرفة دور محوري في نجاح إدارة المعرفة في تحسين وتفعيل الخدمات المكتبية؛
- وجود علاقة إرتباط متوسطة بين إكتساب المعرفة وتقديم الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم؛
- وجود علاقة إرتباط متوسطة بين تطبيق المعرفة وتقديم الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم؛
- وجود علاقة إرتباط متوسطة بين تكنولوجيا المعرفة وتقديم الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم؛
- وجود علاقة إرتباط قوية بين إدارة المعرفة وتقديم الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعة مستغانم.

التوصيات:

- من خلال هذه الدراسة وبعد النتائج المتوصل إليها يمكن صياغة مجموعة من التوصيات نوجزها في:
- العمل على تشكيل ورسم خطة واضحة لتطبيق إدارة المعرفة؛

المكتبية، كما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.87$ وهو دليل على قدرة المتغير المستقل إدارة المعرفة 87% في تفسير المتغير التابع، الخدمات المكتبية لمكاتب كليات جامعة مستغانم ويؤكد مدى صحة ودقة هذه الدراسة وتبقى 13% لعوامل غير مشخصة يمثلها المتغير العشوائي أو عوامل لم تدرج في النموذج.

في حين بلغت قيمة F المحسوبة 95.06 وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية وبإعتبارها دلالة إحصائية بالنظر إلى مستوى معنوية الذي قدر بـ 0.00 $SIG =$ أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فهذا يدل على قبول صحة فرضية هذه الدراسة، التي تعتبر إدارة المعرفة ركيزة أساسية في تحسين الخدمات المكتبية في مكاتب كليات جامعية مستغانم إنطلاقاً من العلاقة الطردية بينهما، وبالطبع هناك علاقة طردية بين متغيرات الدراسة فإدارة المعرفة تفتح للمؤسسات الوثائقية وتمنحها فرصة تفعيل خدماتها من خلال التحوار وتشارك العمال، وكذا قدرتها على تحديد إحتياجاتها من المعرفة من خلال القيام بعملية التشخيص وتحويلها من معارف كامنة في العقول إلى معرفة صريحة ومتاحة لجميع أفراد المكتبة، حتى يتسنى لهم التعلم وتنمية مهاراتهم أكثر وصقل مواهبهم، وبالتالي تحسن أداء الفرد البشري في المكتبة وهذا تتحسن جميع الخدمات المكتبية التي يعتبر هذا الأخير المسؤول الأول عنها.

الخاتمة:

تبحث المكتبات مثلها مثل غيرها من المؤسسات عن تفعيل وتحسين الخدمات التي تقدمها للمستفيدين سواء كانت عامة أو خاصة، وتبقى رحلة البحث مستمرة عن أنجع الطرق والوسائل للرفع من مكانتها وتعظيم دورها في تزويد الطالب الجامعي كمستفيد أول، لذا تعتبر إدارة المعرفة من التطبيقات الحديثة التي تعمل على تطوير وتوليد المعرفة ذاتها وهذا ما يساهم في تحسين أداء المكتبات على جميع المستويات، وعلى ضوء ذلك وجب أن يؤخذ تطبيق المعرفة في المقام الأول فنظام المعرفة الكفاء لا يكفي

5. جمال يوسف بدير، "اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات"، دار كنوز المعرفة، الأردن، ط1، 2010.
6. الحمزة منير، "واقع تفعيل إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية مطلب واقعي أم استباق للأحداث"، مجلة RIST المجلد 19 العدد 2.
7. ربي مصطفى عليان، "إدارة المعرفة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2015.
8. ربي مصطفى عليان، "خدمات المعلومات"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2014.
9. سماح صولح، "إدارة المعرفة وتسيير الكفاءات مستلزمات لتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات العدد 9، 2010.
10. سهام عميمور، "المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل"، مذكرة ماجستير تخصص المعلومات الإلكترونية، جامعة قسنطينة، 2012/2011.
11. الطيب داودي، حمزة بعلي، "تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمدخل لإدارة المعرفة دراسة حالة مؤسسة ميناء عنابة"، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، المعرفة : الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية ، جامعة بسكرة 12 13 تشرين الثاني 2005.
12. علي حسين السمير، "تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية"، المؤتمر الدولي الأول "المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة"، عمان، أكتوبر 2013
13. عميرية عائشة، "أخصائي المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتي بالمكتبات الجامعية في الجزائر"، مذكرة ماجستير ، تخصص علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران، 2010/2009.
14. عمر أحمد همشري، "إدارة المعرفة الطريق إلى التميز والريادة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013.
15. مبارك بوعشة، ليليا بن منصور، "إدارة المعرفة كتوجه إداري حديث للمنظمات في عصر العولمة"، المؤتمر العلمي الدولي، عولمة الإدارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان، لبنان، 15 – 17 ديسمبر 2012.
16. معتز سلمان عبد الرزاق الدوري، "تحليل بعض العوامل المؤثرة في مستوى صناعة الضيافة في ظل
- العمل على نشر ثقافة إدارة المعرفة بين الأفراد العاملين حتى يتقبلون نتائجها في المستقبل؛
- الإعتماد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لعصرنة أجهزة المكتبات وكذلك الطرق الحديثة للتسيير؛
- إنشاء موقع خاص بكل كلية توضع عليه القاعدة المعرفية ومصادر المكتبة الخاصة بكل كلية وكذا الرئيسية؛
- طلب المزيد من الدعم المالي لتوفير كل ما يتعلق بتقديم وعصرنة المكتبات وهذا للمساهمة في بناء مجتمع معرفة؛
- الحرص على المساهمة في تحسين العملية التعليمية وتحقيق الجودة الشاملة في إطار سياسة الدولة من خلال القيام بمختلف الأنشطة ودعم الطلبة بإعتبارهم المستفيد الأول من المكتبات؛
- التركيز على نشر المعارف وخلق جو عمل يسمح بنقل وتبادل الخبرات بين أفراد المكتبات والإحتكاك بينهما لتشكيل فريق عمل ؛
- تفعيل عمليات إدارة المعرفة من خلال تشخيص وتوليد، توزيع وتطبيق المعرفة في المؤسسات الوثائقية؛
- الإهتمام أكثر بالموجودات المعرفية ومؤهلات الفرد العامل على المؤهلات المادية ومحاولة الإستثمار الأحسن في المكتبي من خلال الخبرة التي يتمتع بها عبر السنين.

➤ قائمة المصادر والمراجع:

1. أحمد علماوي، مصطفى طويطي، "مساهمة إدارة المعرفة في تعزيز التفوق التنافسي للمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة سوق الهاتف النقال بالجزائر"، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 10 جوان 2016.
2. أحمد علي، "مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد الأول 2012.
3. أحمد نافع المدادحة، حسن محمود مطلق، "المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات"، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2014.
4. بوعزيز شيشون، "أهمية الأسس الإستراتيجية والتكنولوجية في تطبيق إدارة المعرفة"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد العاشر، ديسمبر 2011.

عالم إدارة المعرفة دراسة ميدانية في عدد من فنادق
مدينة بغداد"، المؤتمر العلمي الدولي الرابع "إدارة
المعرفة في العالم العربي"، 26-28 أبريل 2004.