

## عنوان الملتقى

مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية ودورها في دعم اقتصاد  
ومجتمع المعرفة: المسؤوليات والتحديات .. الآليات .. التطورات

الجهة المنظمة

وقائع المؤتمر الثامن للجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات

التاريخ/المكان

31 أكتوبر - 02 نوفمبر 2017  
الرياض - السعودية

عنوان البحث

العمالة المعرفية ودورها في إرساء مجتمع المعرفة مع إشارة خاصة لقطاع  
المكتبات والمعلومات: دراسة في المفاهيم وآليات التطبيق





سجل البحوث المقدمة في  
المؤتمر الثامن للجمعية السعودية للمكتبات والمعلومات

بعنوان

مؤسسات المعلومات في المملكة العربية السعودية  
ودورها في دعم اقتصاد ومجتمع المعرفة: المسؤوليات ..  
التحديات .. الآليات .. التطلعات

الرياض

١١ - ١٣ / ٢ / ١٤٣٩ هـ - ١٠ / ٣١ - ٢ / ١١ / ٢٠١٧ م

أعدده للنشر

د . سعد الزهري أ . د . هاشم فرحات

قسم علم المعلومات

جامعة الملك سعود

المجلد الثاني



## قائمة المحتويات

ص	اسم البحث	عنوان البحث
<b>عروض مؤسسات المعلومات</b>		
٧	لبابة الموسوي	المركز الوطني للوثائق والمحفوظات تصور مقترح لتطوير مركز عيسى الثقافي في ضوء أهداف التنمية المستدامة
٢١	د . نوال محمد عبد الله	دور المكتبة الوطنية في بناء مجتمع المعرفة : دراسة حالة دار الكتب المصرية
٤٧	ايمان العلوي	اتحاد المكتبات الجامعية التونسية : مشروع مقترح
٥٩	د . عبد العاطي لحلو	المكتبة الوطنية للمملكة المغربية عنصر فعال في بناء مجتمع المعرفة
٦٣	مصطفى بيroll أولكر	خدمات مكتبة مركز البحوث الإسلامية في تركيا في دعم مجتمع المعرفة
٨١	مروة الصحن	مكتبة الاسكندرية نموذج متميز لمكتبة عصرية عالمية خمسة عشر عاماً في إدارة المعرفة والمعلوماتية
٩٧	د . نادية العيدروس و د . عفافا الحسن	دور المركز القومي للبحوث في بناء مجتمع المعرفة السوداني في ظل تحديات العصر
١٢٥	هناء شكري عصفور	نحو شبكة عربية للمصادر الرسمية العربية : بوابة الشبكة العربية للمعلومات نموذجاً (ورقة تعريفية)
١٣٥	نوره بنت ناصر المسعود	تجربة إنشاء قسم تقنيات التعليم في المكتبة المركزية بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن (عرض تفصيلي مع آراء القائمين عليها وبعض المختصين) وتدعيمها لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠
١٥٩	ا.فاطمة موسى عثمان بلية	دور المكتبة الوطنية السودانية في دعم مجتمع المعرفة
١٦٣	عوض عثمانه	اقتصاد المعرفة مركز التميز نموذجاً
١٦٩	د . سناء حافظ التكروري	مستقبل المكتبات العامة في ظل اقتصاد المعرفة
<b>البحوث المقبولة للنشر</b>		
١٨٧	د . حنان الصادق بيزان	المحتوى الرقمي العربي وتحديات الغزو الثقافي الأجنبي : رؤية تحليلية
٢٠٩	د . أماني زكريا الرمادي	دور الاستعانة بالجمهور للوصول إلى المعلومات في تفعيل التعاون بين أقسام المكتبات والمعلومات بالمملكة السعودية :دراسة تخطيطية لإنشاء شبكة تعاونية
٢٥٢	ليه محمد السنوسي عمران	مراكز تحليل المعلومات ودعم اتخاذ القرار
٢٧٧	د . لطيفة على الكبيشي	الإدارة الالكترونية وتقنيات التعامل مع المعلومات

ص	اسم البحث	عنوان البحث
<b>عروض مؤسسات المعلومات</b>		
٢٩٩	أ. د. بوغناقة سعاد د. بادي سوهام	العمالة المعرفية ودورها في إرساء مجتمع المعرفة مع إشارة خاصة لقطاع المكتبات والمعلومات: دراسة في المفاهيم وأليات التطبيق
٣١٣	حمد النيل دفع الله	النظم مفتوحة المصدر وتطبيقاتها في الأرشفة الإلكترونية بالتطبيق على نظام OpenKM
٣٣٥	لبنى قيقاية	المستودعات الرقمية المؤسساتية ودورها في تفعيل إسهامات الباحثين في إنتاج المعرفة ومشاركتها من وجهة نظر الأساتذة الباحثين بمعهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة ٢ عبد الحميد مهري
٣٦٣	د نصرالدين حسن احمد جمعة	المحتوى العربي وتحديات الوصول الي مجتمع المعرفة مبادرة المركز القومي للبحوث — مركز التوثيق والمعلومات: دراسة حالة
٣٨٥	د. عبد العزيز عبد الله محمد الكندري	استخدام تقنية الألعاب الإلكترونية في المكتبة الأكاديمية كمصدر إلكتروني للمعلومات لدعم مهارة التفكير النقدي لدى الطلبة الجامعيين
٤٠١	أ. د. عبد الملك بن السبتي	المحتوى الرقمي العربي ومستقبل مهنة المعلومات في مجتمع المعرفة
٤٢٩	د. أسامة أحمد جمال السيد القلش	تقييم مرافق المعلومات بالشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية
٤٥٩	بوقشبية ياسمين ، وهادفي يسرى	دور المكتبات الجامعية الجزائرية في إرساء مجتمع المعرفة: دراسة حالة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة عنابة — الجزائر
٤٧٥	نجلاء إبراهيم ، د. عفاف حامد	حفظ وإدارة المحتوى الرقمي بالوزارات الاتحادية السودانية: دراسة حالة وزارة النفط
٤٩٧	عمر حاتم الطاهر النعيم	دور المكتبات المتخصصة في دعم مجتمع المعرفة بالوقوف على تجربة مكتبة معهد الصحة العامة — السودان
٥٠٩	براجي صباح وعمران الزين	دور التحول إلى اقتصاد المعرفة في زيادة تنافسية اقتصاد المملكة العربية السعودية والدول العربية ومعوقاته
٥٢٩	د. محمد البخيت يوسف عطا المنان	أثر البيئة الرقمية في دعم مجتمع المعرفة: دراسة تطبيقية علي العاملين بالمكتبة الوطنية السودانية
٥٥١	ليله محمد السنوسي عمران	مراكز تحليل المعلومات ودعم اتخاذ القرار

## العمالة المعرفية ودورها في إرساء مجتمع المعرفة

### مع إشارة خاصة لقطاع المكتبات والمعلومات:

### دراسة في المفاهيم وآليات التطبيق

أ.د. بوعناقة سعاد د. بادي سوهام

معهد علم المكتبات والتوثيق قسم المكتبات والمعلومات

جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة ٢ جامعة العربي التبسي -تبسة-

sbouanaka@gmail.com souhembadi@yahoo.fr

### ملخص

إن المجتمع المعرفي هو المجتمع الذي تصبح فيه المعرفة إحدى المرتكزات الأساسية في التنمية الشاملة، وأضحى التقدم في المعرفة الحلقة الحاسمة لتحقيق التقدم الاقتصادي، الذي يقوم أساسا على عاتق المنظمات المتعلمة سريعة الحركة بالمدادومة على التعليم والتعلم المستمر وتطبيق الخبرة المكتسبة في جميع أنشطتها ولأن الإبداع والتطوير هما أهم ما يميز أداء المنظمات في العصر الحالي.

يتعاطف دور المعرفة في تشكيل بنى مجتمع المعرفة، حيث تتزايد حاجة المجتمعات إلى المخترعين والمنتجين للمعرفة، وإلى خصوبة الخيال لمواكبة إيقاع التطور المعرفي الراهن، لأن المعلومات والمهارات والقدرات والكفايات، أصبحت اليوم أكثر ضرورة لبقاء الأمم. فالسوق العالمي لم يبق سوق المنافع والخدمات فقط، بل سوق الأفكار أيضا، تلك الأفكار التي سرعان ما يتجاوزها الزمن ويتحتم تجديدها باستمرار، فالمعرفة المنتجة حاليا سرعان ما تتقادم لتحل مكانها معرفة من نوع أرقى، لذلك تعتبر المهارات المعرفية مهمة وحيوية للنجاح المستقبلي، وتأسيس فكر معلوماتي لدى مختلف شرائح المجتمع وبناء قدرة ذاتية في البحث والتطوير التكنولوجي في جميع النشاطات المجتمعية، حيث يتداخل الوعي المعلوماتي مع التفكير النقدي والتفكير التحليلي كمتطلب أساسيا للأشخاص الفاعلين في مجتمع المعلومات والمعرفة.

أفرز مجتمع المعرفة تصنيفاً جديداً للوظائف يتمحور حول العمالة المعرفية (Knowledge workers)، غيرت المفهوم التقليدي للعمل والوظيفة، ما طرح إطارا مفهوما جديدا هو « العمالة المعرفية »، وهي عمالة ماهرة مدربة تدريباً تقنيا عاليا للتعامل مع مجتمع المعرفة، وهم أفراد يتطلب إعدادهم قدرا كبيرا من التعليم عالي المستوى، يمتلكون مهارات متقدمة، أطلق عليهم تسمية عمال المعرفة أو أصحاب الياقات الذهبية، لما يتمتعون به من قدرات علمية متميزة مع خبرات ومهارات ضرورية.

تحاول هذه الدراسة تسليط الضوء على مفهوم العمالة المعرفية ودورها في إرساء مجتمعات المعرفة العربية مع محاولة تشخيص مدى توفر خصائص هذه العمالة في قطاع المكتبات والمعلومات، وما متطلبات الإعداد المهني لهذه العمالة، وما الأدوار الجديدة لمهني القطاع حتى يصبحوا عمال معرفة

الكلمات المفتاحية: مجتمع المعرفة - العمالة المعرفية - المعرفة - أخصائي المعلومات

## أهمية الدراسة

تنبع أهمية هاته الدراسة من أهمية الموضوع ذاته، فلا تزال المجتمعات المتطورة تبحث عن آليات بناء مجتمعات المعرفة، مركزة في ذلك على بناء عمالة معرفية قوية، مدركة لأهمية المعرفة وتعظيم دورها في التنمية البشرية، فضلا عن دور عمال المعرفة المتزايد في ظل الثورة التقنية والمعلوماتية الكبيرة التي تشهدها المجتمعات البشرية، وأهميتها في نشر المعرفة وتشاطرها، من أجل إرساء مجتمع المعرفة — والذي تعتبر المكتبات حلقة أساسية لبلوغه — مع ضرورة التركيز على التحسين والتطوير المستمر لهذا النوع من العمالة

## تساؤلات الدراسة

تحاول هذه الدراسة الإجابة على جملة من التساؤلات، نوردها فيما يلي:

- ما المقصود بالعمالة المعرفية
  - ما الدور الذي تلعبه هذه العمالة في مجال المكتبات والمعلومات؟
  - ما هي المهارات المطلوبة في هذا النوع من العمالة في قطاع المكتبات والمعلومات؟
  - ما هي أفضل السبل لبناء عمالة معرفية مكتبية تساهم في بلوغ مجتمع المعرفة
- أهداف الدراسة

تصبو هاته الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- البحث عن دور أخصائي المعلومات كعمال معرفة في بناء وولوج مجتمع المعرفة
- معرفة أهم المهارات والكفاءات المهنية والشخصية المطلوبة حتى يتحول اخصائيو المعلومات إلى عمال معرفة
- طرح مقترحات لبناء عمالة معرفية في قطاع المكتبات والمعلومات

## منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي، كونه الأنسب لمثل هاته الدراسات، من خلال التعرض إلى قضية العمالة المعرفية ومجتمع المعرفة، وكذا اختصاصي المعلومات وأدواره في بناء وولوج مجتمع المعرفة العربي من حيث الأهداف والأهمية والتأثيرات المتبادلة، وقد تمت الاستفادة من جملة من المصادر، نوجزها في ما يلي:

- البحوث والدراسات المتعلقة بالعمالة المعرفية.
- الندوات والمؤتمرات التي تناولت قضايا العمالة المعرفية ومجتمع المعرفة
- البحوث والدراسات المتعلقة بأدوار العمالة المعرفية في قطاع المكتبات والمعلومات
- جهود المؤسسات ومراكز البحوث والمراكز الاستشارية التي تناولت العمالة المعرفية وانعكاساتها على المجتمع عموما وقطاع المكتبات بشكل خاص



## مصطلحات الدراسة

### مجتمع المعرفة

هو المجتمع الذي يمتلك القدرة على تحديد وإنتاج ومعالجة وتحويل ونشر واستعمال المعلومات، يتصف بكثافة المعلومات ويعتمد علي استخدام المعرفة في جميع أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والثقافية، والتعليمية... الخ، يتميز بمجموعة خصائص تقنية وفكرية وثقافية واقتصادية تجاوزت مفاهيم التنمية إلى مفاهيم الابتكار والإبداع والتنوع

### المعرفة

مزيج من الخبرات والمهارات والقدرات التي يمتلكها الأفراد، وهي المصدر الرئيس للقوة في مجتمع المعرفة، تزايد وتنمو بالشراكة وتعدد المستخدمين. كما تعرف بأنها قدرة الفرد على استيعاب وإدراك ما يدور حوله من حقائق، والوعي في الحصول على المعلومات واكتسابها، وهي اجتماعية، يتم اكتسابها وإنتاجها وتطبيقها من خلال الأفراد والمؤسسات على حد سواء. أصبحت تمثل مصدر قوة وموردا للتميز والمنافسة في عصر مجتمع المعرفة.

### العائلة المعرفية

يد عاملة من نوع جديد، تمتلك مهارات متقدمة، أطلق عليهم عمال المعرفة أو أصحاب الياقات الذهبية، يتمتعون بقدرات علمية متميزة مع خبرات ومهارات ضرورية، يتطلب إعدادهم قدرا كبيرا من التعليم عالي المستوى، كما تتطلب طبيعة أعمالهم معارف تخصصية، ومهارات عملية وتطبيقية.

### أخصائي المعلومات

هو الشخص المسؤول عن تهيئة وإيصال وإتاحة المعلومات للمستخدمين، و عليه يعتبر حلقة وصل بين مصادر المعلومات المختلفة والمستخدمين.

### مجتمع المعرفة وتحدياته

يعد مجتمع المعرفة مرحلة متقدمة في مسيرة الحضارة الإنسانية، وشكلاً من أشكال تحول المجتمعات وتطورها، كما تعتبر المعرفة من أهم مظاهر القوة في عالم اليوم والغد، والمورد الأكثر أهمية في القرن الحادي والعشرين. يتجاوز مفهوم مجتمع المعرفة مع ما حدث للمعرفة من توسع وانتشار، فسلطة المعرفة من أهم القوى في هذا العصر، ويقوم هذا المجتمع على تحديد المعرفة وإنتاجها، وتحويلها، ونشرها، واستخدامها من أجل التنمية البشرية، وهو بذلك يمثل مرحلة متقدمة من التطورات التي عرفتها البشرية. فمجتمع المعرفة إذن حالة من الامتياز الفكري والمعرفي والتقني، ومن التقدم العلمي والبشري، يتطلب قدرة اندماجية متطورة جدا، الأمر الذي شجع بعض المختصين علي وصفه بـ « الثورة المتعددة المعاني والاتجاهات» (جمال، إبراهيم ويح، ٢٠٠٦).

أصبح التحول نحو مجتمع المعرفة ليس مجرد خيار، بقدر ما أصبح ضرورة للخروج من الوضع الاقتصادي الحالي المتسم بالتدهور والتراجع والتقلبات الكثيرة و التهديدات متعددة الأبعاد

مسميات عديدة عرف بها مجتمع المعرفة، يتم تداولها في الوقت الحاضر، منها على سبيل المثال (مجتمع ما بعد الصناعة، مجتمع التعلم، مجتمع الخدمات، مجتمع المعلومات، المجتمع الإلكتروني، المجتمع اللاورقي، المجتمع الرقمي، مجتمع ما بعد المعاصرة... وغيرها). (غسان العمري، بلال السكارنة، أديب يوسف الخشاب، ٢٠٠٩)، الأمر الذي شجع بعض المختصين علي وصفه بـ ” الثورة المتعددة المعاني والاتجاهات» (جمال، إبراهيم ويح، ٢٠٠٦)

### السمات العامة لمجتمع المعرفة

مجتمع المعرفة حالة من الامتياز الفكري والمعرفي والتقني، ومن التقدم العلمي والبشري، يتعامل مع المعرفة بأسلوب مستمر، متطور وفعال، كما يتطلب قدرة اندماجية متطورة جدا. يتحدد هذا المجتمع بمدى قدرته على نشر المعرفة وتخزينها وتوظيفها، واستخدامها كمورد اقتصادي. فضلا عن استخدامها المتناهي بين الجمهور لممارسة حقوقه ومسؤولياته، يتميز أساسا بـ: (منصور الخثلان، د.ت.).

### الانفجار المعرفي

يتسم مجتمع المعرفة بتوافر وتشجيع مستوى عال من التعليم والنمو المتزايد في قوى العمل التي تملك المعرفة وتحقق سرعة الابتكار والتجديد والتطوير، كما يتسم بالاحتفاظ بأشكال المعرفة المختلفة في بنوك المعلومات وإمكانية إعادة صياغتها وتشكيلها أو تحويلها إلى خطط تنظيمية معقدة، بالإضافة إلى استغلال مراكز للبحوث الموجودة بالمجتمع بحيث تكون قادرة على إنتاج المعرفة على نطاق واسع وبشكل متكامل يحقق الاستفادة الشاملة من الخبرات المتراكمة بالمجتمع. فالمعرفة فيه، إحدى قوى الفكر والإبداع،

### سيادة العمل المعرفي

تعتبر المعرفة من أهم مظاهر القوة في عالم اليوم والغد، والمورد الأكثر أهمية في القرن الحادي والعشرين، لما لها من دور فاعل ومؤثر في إعداد رأس المال البشري وحسن الاستفادة منه في عملية التنمية البشرية المستدامة، إذ أن الإنسان بطاقته وقدراته منطلق التنمية وأداتها، مثلما هو هدفها النهائي وغايتها. (نعمة نعم حسين، ٢٠١١)

يتجاوز مفهوم مجتمع المعرفة مع ما حدث للمعرفة من توسع وانتشار، فسلطة المعرفة من أهم القوى في هذا العصر، فقد عرف مجال العلوم تحولا كبيرا في مجال نشر المعرفة وتشاطرها، واتجاها متصاعدا نحو تأسيس نماذج معرفية، أصيلة منفتحة مستنيرة، من خلال تشجيع البحوث الأساسية عامة وبحوث التطوير خاصة، وإقامة نسق للابتكار والإسراع في تقنية المعلومات والاتصالات، و التوجه نحو تطوير الموارد القابلة للتجديد، واعتماد القدرات التكنولوجية، والمعرفة الذاتية، وتنوع البيئة الاقتصادية والأسواق، ويتطلب تطوير وجود أقوى في « الاقتصاد الجديد » تعزيز نسق لاكتساب المعرفة وتوظيفها في بناء التنمية الإنسانية. (بوعنقة، سعاد. ٢٠١٦)

### سرعة الاستجابة للتغير

يتميز مجتمع المعرفة بتحول مؤسسات المجتمع الخاصة والحكومية ومنظمات المجتمع المدني بعيداً عن أدوارها التقليدية بحيث تمارس دور الهيئات ( الذكية ) التي تحقق السرعة و الدقة في اكتشاف وعرض

التيارات والاتجاهات السلبية غير الإيجابية داخل المجتمع التي تهدده بالفشل وقد تحوله بعيداً عن أهدافها، كما يتسم مجتمع المعرفة بتغير طبيعة الوظيفة والعمل حيث به مفاهيم متطورة مثل الجامعة الافتراضية و العيادة التي تقدم الاستشارات و العلاج عن بعد، و التجارة الإلكترونية، و العمل في المنزل على أن تكون أعلى مستوى من الجودة و الكفاءة.

### التوسع في استخدام التكنولوجيا

تلعب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و غيرها من الأساليب و النظم المقدمة الدور الرئيس في مجتمع المعرفة ، فهي التي تساعد على قيام مجتمع المعرفة و تدعم خصائصه و مقوماته حيث يتسم مجتمع المعرفة بسرعة اكتساب القدرات و المعارف الجديدة بالإضافة إلى توافر نمط من التكنولوجيا الأحدث و الأحسن أداءً و التي تتطلب نمواً متزايداً في القدرات البشرية خاصة العلماء و المبدعين و المطورين و التقنيين و غيرهم، فالمعرفة هي التي تميز المجتمع و تحدد قدرته على الاستمرار و الصمود و التقدم و التفوق في المنافسة.

### انهيار الفواصل الجغرافية و التنافس في الوقت

أصبح التنافس في الوقت و العمل في الزمن الحقيقي في كل مواقع العمل و الخدمات السمة الأبرز للإنتاج، رغم اختلاف التوقيت و الفارق الزمني، فلم تعد المنظمات و الهيئات تغلق أبوابها، و العمل يتم بسرعة فائقة، و لا يتوقف لتلبية احتياجات المستهلكين، كما أن المنتجات و الخدمات لا تعرف الحدود، فالأعمال تؤدي عن بعد، إذ يمكن لمنتج صغير من أبعد منطقة على الأرض أن يصل إلى أقاصي الدنيا

بالنظر لكل هذه الخصائص، و غيرها، يتضح أن كثير من المجتمعات تحولت إلى مجتمعات معرفة، و أن مجتمعات أخرى في طريقها لهذا التحول، و يتفق معظم الباحثين على أن مجتمع المعرفة لن يمكن أن ينهض دون قيام أركانه الأساسية وهي: الاتصال و العالم، و ثقافة مجتمع المعرفة و علومه و أركانه، و رأس مال بشري، و مستوى تعليمي راق. (مجتمع المعرفة، ٢٠٠٧)

### عمالة المعرفة... من هم؟

يشهد العالم اليوم ثورة في المعلومات لم يسبق لها مثيل، سهل اتساعها و انتشارها التقدم الهائل في وسائل الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات، فتغير مفهوم الزمان و المكان، فصار التنافس في عملي الوقت و العمل في مجتمع المعرفة السمة الأبرز، و لا توجد به حدود زمنية أو فواصل جغرافية لتوفير الخدمات و المنتجات. فتغيرت طبيعة الوظيفة و العمل عما كان عليه الحال في عصر الصناعة، حيث أدت جملة من العوامل إلى تغير بيئة الأعمال، فاستبدلت بدورها الكثير من المفاهيم التقليدية بمفاهيم جديدة منها: النظم البيئية لإدارة الأعمال، المجتمعات الافتراضية للممارسات، و سطاء المعلومات، الجامعة الافتراضية و العيادة التي تقدم الاستشارات و العلاج عن بعد، و التجارة الإلكترونية، و العمل في المنزل و غيرها

يقع تحت بند العمالة المعرفية جميع أولئك الذين يمتلكون معرفة أكاديمية أو مهنية علمية على درجة عالية من الإعداد، و منهم اختصاصيو المعلوماتية و الحاسوب و قواعد المعلومات و الأطباء و المهندسون و أساتذة الجامعات و مدرسو المدارس و مدرسو المدارس و موظفو الحسابات و البنوك و البورصة، و غيرهم

من الخبراء. (أحمد سعيد نوفل وآخرون، 2014)

أول من قدم مصطلح عمال المعرفة هو بيتر دراكر، المفكر الإداري الأمريكي، وكان ذلك في كتابه مبدأ الشراكة أو Concept of Corporation عام ١٩٦٩ م، ويميزهم عن غيرهم بأنهم هؤلاء العمال الذين يعتمد عملهم في صناعة واستخدام ومشاركة وتطبيق المعرفة. وتنبأ دراكر وقتذاك بتنامي عددهم ليصبحوا أغلبية في الشركات، مما يتطلب أساليب جديدة لإدارتهم، وزيادة كفاءتهم. وهو ما سيكون تحدي هذا القرن، مثلما كانت زيادة إنتاجية العاملين التقليديين تحدي القرن السابق. (عبد الله عرفان. د.ت.)

### أهمية العمالة المعرفية

لم تعد مسألة المعرفة متعلقة فقط بقلة من القادة والمفكرين الذين يتولون عملية الابتكار والتجديد، وإنما أصبح معظم الأعمال -مهما صغر شأنها- تتطلب قدراً كبيراً من المعرفة لم يكن مطلوباً من قبل. فلقد أصبحت المعلومات هي أهم مادة خام يحتاجها العامل في عمله بدءاً من المزارع البسيط إلى العامل الصناعي، ومن الأعمال المكتبية إلى الأعمال المهنية Professionals، ولم تعد المهارات اليدوية هي المطلوبة وحدها، وإنما المهارة الذهنية والتي تمكن صاحبها من التعامل مع فيض المعلومات المتجدد دائماً والذي يتطلب التعلم الدائم مدى الحياة. (الغراب، إيمان محمد. ٢٠٠٣)

أفرز مجتمع المعرفة تصنيفاً جديداً للوظائف يتمحور حول العمالة المعرفية (Knowledge workers)، غير المفهوم التقليدي للعمل والوظيفة، ما طرح إطاراً مفهوماً جديداً هو «العمالة المعرفية»، وهي عمالة ماهرة مدربة تدريباً تقنياً عالياً مواكبة ثورة المعلومات الهائلة والتعامل مع مجتمع المعرفة، وهم أفراد يتطلب إعدادهم قدراً كبيراً من التعليم عالي المستوى، يمتلكون مهارات متقدمة، أطلق عليهم تسمية عمال المعرفة أو أصحاب الياقات الذهبية، لما يتمتعون به من قدرات علمية متميزة مع خبرات ومهارات ضرورية.

### خصائص العمالة المعرفية

ما يمكن أن يتوقعه سوق العمل من القوى العاملة في عصر اقتصاد المعرفة هو بالطبع شيء يختلف بحسب كل شركة أو مجال عمل، ولكن يمكن استنتاج أن سوق العمل والعمالة المعرفية يتوقع الخصائص التالية في هذه العمالة: (حسام مازن. ٢٠٠٩)

- القدرة على التقاط المعلومات وتحويلها إلى معرفة قابلة للتطبيق
- القدرة على التكيف والتعلم بسرعة وامتلاك المهارات اللازمة لذلك.
- إتقان التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والتكنولوجيا المعتمدة على الحاسب وتطبيقاتها في مجال العمل.
- القدرة على التعاون والعمل ضمن فريق.
- إتقان مهارات الاتصال اللفظية والكتابية والافتراضية.
- امتلاك مهارات إضافية مميزة تختلف عن المهارات التقليدية في الأعمال الروتينية التي أصبحت أنظمة الكمبيوتر تقوم بها.

- إتقان أكثر من لغة حتى يمكن العمل في بيئة عمل عالمية.
- إتقان العمل خارج حدود الزمان والمكان والقدرة على إدارة العمل سواء كان ذلك في بيئات عمل تقليدية أو بيئات افتراضية.
- القدرة على تحديد حاجات ورغبات المستهلكين بين الأفراد والمؤسسات والهيئات
- القدرة على التغيير بسرعة والتحرك بسرعة وسرعة تلبية احتياجات المستهلكين.

### أنواع العمالة المعرفية

تنقسم عمالة المعرفة إلى ثلاثة مجالات. أما الأول فهو العمالة ذات المعرفة شديدة التخصص في صناعة بعينها، أما الثاني فهو المعرفة المحمولة أو المتنقلة (Portable knowledge) كالبرمجة وتحليل النظم والتي يتمتع صاحبها بمرونة عالية في التنقل ما بين صناعة وأخرى، وأما الأخير وهو أهمها فهو المعرفة الخلاقة والمبتكرة سواء في اختراع منتج جديدة أو ابتكار أساليب جديدة في الإدارة. (إيمان محمد الغراب، ٢٠٠٣)، أما عن أهم قطاعات هذه العمالة، فنذكر: (سافيناز بكر، ٢٠١١)

- عمالة التدريب على الحاسب الآلي.
  - عمالة التدريب على البرمجيات الحاسوبية.
  - عمالة التدريب على صيانة الحاسوب والانترنت.
  - العمالة الفنية في مجالات الفضائيات والأقمار الصناعية
  - عمالة توفير المعرفة.
  - عمالة مقاهي الانترنت.
  - عمالة تحويل المعرفة الورقية إلى رقمية
  - عمالة شبكات الانترنت.
  - عمالة نشر وتوزيع البرمجيات.
  - عمالة تأسيس البيئة التحتية لتكنولوجيا المعرفة.
  - عمالة توزيع خدمة الانترنت.
- والملاحظ أن قطاعات عديدة من هذه العمالة، ينطوي تحتها اختصاصيو المكتبات والمعلومات والمعرفة، فهم يمارسون أساسا عملا فكريا وليس يدويا.

### المكتبة كمجتمع معرفة : هل تتوفر المكتبة على خصائص منظمات المعرفة

لقد تغيرت بيئة المكتبة، فاستبدلت بدورها الكثير من المفاهيم التقليدية بمفاهيم جديدة، وبدأت في التحول من شكلها التقليدي إلى الحديث، كما أتاحت أساليب غير مسبقة لتطوير المكتبات، ما أستوجب

على مهني القطاع استشرف المستقبل، واتخاذ التدابير التي تعمل على نقل المكتبة إلى نموذج جديد تتمحور أداره في إبداع وإنتاج المعرفة، وتحولها من الخدمات التقليدية إلى أشكال أكثر مرونة تراعى مستقبل المكتبات، وولوجها مجتمع المعرفة. أفكار ونماذج جديدة بدأت تلوح في الأفق، تحول المكتبة إلى منظمة معرفة، ولا يكون لها ذلك إلا من خلال تنمية مواردها البشرية من خلال:

- غرس وتنمية عمالة المعرفة: بتعليم أخصائيي المعلومات كيف يتعلم؟ أين يجد المعرفة؟ وكيف يستغلها؟

- الاحتفاظ بالمعرفة داخل المكتبة/ المنظمة: باستخدام نظم المعلومات للحفاظ على المعرفة وتداولها بين أفرادها، للتفاعل فيما بينهم لإنتاج معرفة جديدة تساهم في صنع الخبرات، وتكوين رأس مال المكتبة الفكري

- إدارة وترشيد العقول: حيث يتحول مدير المكتبة إلى مرشد يدعم روح الفريق ويشجع التجديد ويؤمن بالتجربة والخطأ ويدير عقول مبتكرة يستغلها أفضل استغلال بأن يضعها دائماً في حالة التحدي بحيث يفجر طاقاتها عن طريق التعليم المستمر والفعال. (إبراهيم بختي. ٢٠٠٤)

### تحول المهنة المكتبية إلى وظيفة معرفية

تواجه المكتبات حالياً تغيرات عميقة في وظائفها وسبل عملها، لذلك كان لزاماً عليها مواكبة التطورات الحديثة، وتبني توجهات معرفية وتكنولوجية جديدة، لخدمة لروادها، «المكتبات التقليدية لن تجد لنفسها دوراً تؤدبه في خضم هذه التطورات» (كلو، صباح. ٢٠٠٠)، حيث يتوقع أن يزيد الناس على نحو كبير استهلاكهم للمعرفة وسيستمر النقاش حول ما سيكون عليه المستقبل وكيف يجب على المكتبة الاستجابة لذلك.

تعيش المهنة المكتبية على وقع تسارع إيقاع التغيير والتطوير، وتعدد مساراته ونواحيه، وترتب على ذلك تغير الدور الذي تؤدبه المكتبة، وبرزت الحاجة إلى خدمات جديدة تناسب الظروف والأوضاع الجديدة، والتي من المنتظر أن يظل التغيير الدائم سمة مميزة لها. يتميز الواقع المكتبي والمعلوماتي بشكل عام حالياً بمظاهر عديدة، نذكر منها: (بو عناقطة سعاد. ٢٠١٦)

- التوسع في استعمال التكنولوجيا
- إلغاء مفهوم المسافات وقبوده
- تغير مفهوم مكان العمل (بروز إمكانات أداء المهنة في المنزل)
- الحاجة الملحة لتحقيق توقعات وطموحات المستفيدين
- ضرورة التعليم والتكوين المستمر
- تحويل المعارف إلى مهارات مستمرة ومتواصلة

### مهارات وخصائص العاملين في قطاع المكتبات والمعلومات كعمال معرفة

يمكن اعتبار مهنيي قطاع المكتبات والمعلومات، عمال معرفة بطبيعة عملهم وأدوارهم في المكتبة

كمجتمع معرفة، فهم يستخدمون عقولهم ويشكلون مركز القوة التنافسية للمكتبة/المنظمة، ولديهم مهارات تمتاز بالمرونة العالية والقدرة على التعلم، و رأس مالهم في كل ذلك المعرفة التي يبحثون عن الطرق والوسائل لإيجادها واستغلالها اقتصاديا، وهم الذين ينتجون منتجات وخدمات ذات قيمة مضافة عالية (محمد فتحي، عبد الهادي. ٢٠١٠)، وهم يشتركون مع عمال المعرفة في جملة من الخواص، ندرجها في ما يلي:

- امتلاك المعرفة المضمره ورأس المال الفكري اللازمين
- الديناميكية وقابلية التكيف مع الموقف
- التعاونية - الاتصال مع المجتمع المحيط
- الولوج اللحظي إلى قواعد المعلومات والمعرفة
- القدرة على تلبية احتياجات العميل / خدمة العملاء
- التفكير النقدي، والرؤى الإبداعية ومهارات حل المشاكل
- مهارات العلاقة من خلال فريق عمل فعال مع القدرة على بناء الشراكات والتحالفات
- مهارات إدارة الذات والالتزام بالتعلم مدى الحياة
- مهارات الاتصال الفعال (هيام الحايك. ٢٠١٦)
- تحول ادوار أخصائيي المعلومات إلى ادوار عمالة المعرفة

من المتوقع أن يستعيد أمناء المكتبات واختصاصيو المعلومات مكانتهم وريادتهم في مجتمع المعرفة لذلك عليهم إدراك أهمية الأعمال التي يقومون بها خارج إطار كونهم مزودي مصادر معرفية ومصنفين لها، ومعرفة متطلبات المكتبة كمجتمع معرفة، فالمعرفة ليست مجرد وثائق وملفات وبرامج يتم تقاسمها، بل إن كثيراً منها يكمن في عقول الأفراد العاملين عليها، لذلك يجب أن يكون المورد البشري والكفاءات العاملة بالمكتبات ومراكز المعلومات في صميم العمليات، فبقدر الاعتناء وحسن إدارة هذه الموارد، وإعطاء فرص التعبير الحر والمساءلة وضمان عملية الاتصال وتشجيع المبادرات والعمل الجاد، بقدر ما تكون مساهماتها وأداءاتها أكبر.

إن العمل المعرفي ليس إبداعاً للمعرفة فحسب وليس استخداماً للمعرفة في حل المشكلات واتخاذ القرارات فحسب، فتوصيل المعرفة هو عمل معرفي أيضاً. وهنا يأتي دور اختصاصيو المعرفة، فهم الحافظون لها والقائمون على إتاحتها من خلال مستودعات المعرفة، سواء كانت مكتبات أم دور أرشيف أم مرافق معلومات، لذلك لا بد أن نعظم من دور هذه الفئة من العاملين بالمعرفة، والذين نقصد بهم اختصاصي المعرفة. إن اختصاصي المعرفة يتعاملون مع مصادر المعرفة وبالتالي فإن عملهم عمل فكري، وندرج في ما يلي إلى بعض التوجهات التي مست أدوارهم في عصر المعرفة:

- المساهمة بقوة في بناء العالم الرقمي وابتكار وتصميم النظم الآلية

- أداء دور مشابه لدور الطبيب أو المهندس أو المحامي وبدور مؤثر في حياة المؤسسة

- أداء دور المعلم والموجه

- أداء دور مقدم المعلومات ( محمد فتحي عبد الهادي، ٢٠١٢ )

فضلا عن كل هذا يمكن أن يقوم أخصائي المعلومات كعامل للمعرفة، بتخطيط وتنفيذ ودعم الخدمات الرقمية، تصميم وصيانة ونقل خدمات معلوماتية ذات قيمة مضافة، المساهمة في إنشاء وبناء البرمجيات الوثائقية، استخدام الشبكات والويب، اتخاذ التدابير اللازمة لتحقيق أمن المعلومات... رقمنة المواد، إيراد وتصدير أو تحويل البيانات، تغذية أنظمة المعلومات، التشاور مع الناشرين، لعب دور الوسيط عبر الخط وغيرها. (قموح ناجية وآخرون. ٢٠١٥) كما أصبح التركيز منصبا أكثر على الأعمال المعرفية، مثل (Mercier، Silvère). (2012 :

- تعليم القارئ كيف يتعلم

- دعمه في أبحاثه وتعليمه

- مسانده في الوصول إلى الكيانات الرقمية

- دعمه في بناء المحتويات واستعمال الأدوات التقنية الحديثة

- دعمه في تحقيق اكتشافات جديدة

### تحديات تفرضها العمالة المعرفية

تواجه إدارة الأصول البشرية صعوبة إدارة عمالة المعرفة فهم يختلفون عن أسلافهم من العمالة الإنتاجية، فهم يقاومون الأوامر والنظم الرقابية التقليدية ويعرفون قيمة ما معهم من معرفة ومهارات ويمكن أن يتركوا العمل سريعا ما لم يتم تحفيزهم. من المعروف أنه كلما زادت معرفة العامل، زادت احتمالات تركه للعمل حاملا معه مهاراته ومعرفته، فتتف المنظمة عاجزة حيث إنها لا تستطيع امتلاك هذا المورد كما تمتلك غيره من الموارد المالية والمادية ولكن غاية ما تستطيعه المنظمة هو استئجار هذه العمالة مقابل أجر تدفعه. ولما كان من المستحيل سحب المعرفة من عقول العاملين عند تركهم للمنظمة كان لا بد من إيجاد الوسائل للاحتفاظ بالمعرفة داخل المنظمة. (المقحوصي، ٢٠١٠)

مع عدم تطوير طرق إدارتها التقليدية، تعاني معظم المكتبات ومراكز المعلومات من ضعف ولاء العاملين بها، لذلك يتوجب على مديري الموارد البشرية العاملين بها تطوير طرق الاستقطاب والاختيار والتعيين، لجذب تلك النوعية من العمالة، وتحسين طرق التدريب والتطوير وربطها بالمسار والنمو الوظيفي بما يضمن ولاء هذه العمالة. (عوض سامر، ٢٠١٤)

جملة من المقترحات، نتيجها من خلال هاته الدراسة، كمساهمة للبحث على الاهتمام أكثر بقضية العمالة المعرفية في قطاع المكتبات، والتي نعتبرها من القضايا الأساسية لبناء مجتمع معرفة عربي، نوجها في النقاط التالية:



- وضع برنامج تدريبي لرفع المستوى المعرفي للقوى العاملة بمكثباتنا
- الابتعاث لتجديد معارف وقدرات العاملين بالقطاع
- تشجيع روح الإبداع لدى العاملين بالمكثبات ومراكز المعلومات، من أجل تحقيق الميزة التنافسية
- العمل على زيادة الوعي بأهمية العمالة المعرفية في قطاع المكتبات والمعلومات، من خلال جلب أنظار المسؤولين على مؤسسات المعلومات، للاهتمام أكثر بقضية التحفيز والتمكين للقدرات العاملة بهذا القطاع
- التركيز على وضع برامج لتدريب وبناء المهارات والخبرات المعرفية لطلبة أقسام المكتبات والمعلومات
- ضرورة تطوير خدمات ومنتجات المكتبات ومؤسسات المعلومات
- تعديل مناهج أقسام ومؤسسات المعلومات، مع التركيز على مقررات التفكير الإبداعي والتحليل حتى تتلاءم مخرجات التعليم، مع حاجة السوق والمجتمع المعرفي

### خاتمة

أصبحت المعرفة غاية كل الأمم، فهي ضرورية ولازمة لكل اتجاهات الحياة، حيث تكاد تكون صفة العلم والمعرفة العلمية في أقصى اتجاهاتها التقنية والمعلوماتية الصفة السائدة في كل المنظمات، وعلى غرار كل المؤسسات، فقد غيرت الطفرة المعرفية واقع المكتبات ومراكز المعلومات أكثر من أي وقت مضى. كما غيرت توجهات العاملين بها، كما استوجب التطور التكنولوجي والمعرفي، إعادة النظر في العمالة المكتبية، وضرورة استبدالها بعمالة معرفية، تشتغل بالمعرفة وتنتفع منها في الإبداع والتطوير وتحقيق الميزة التنافسية التي تمكن مؤسسات قطاع المكتبات والمعلومات من ولوج مجتمع المعرفة.

### المراجع

- عبد الرحمن عبد السلام جامل، محمد عبد الرازق إبراهيم ويح. التعليم الإلكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة. ( دراسة تحليلية). زيارة يوم ٢٠١٦/٩/١.

<http://econf.uob.edu.bh/conf1/pdf%20files/65.pdf>

- غسان العمري، بلال السكارنة، أديب يوسف الخشاب، ٢٠٠٩. مجتمع المعرفة وتأثيره في العمل المعرفي: بحث ميداني في القطاع المصرفي الأردني. زيارة يوم ٢٠١٦/٨/٦.

<http://iasj.net/iasj?func=article&aId=57542>

- المرجع السابق.

- الختلان، منصور. مجتمع المعرفة: مفهومة، خصائصه، أبعاده، ومتطلبات بنائه ( زيارة يوم ٢٠١٦/٨/١٠.

<https://faculty.psau.edu.sa/filedownload/doc-2-doc-f0282b5ff85e7c9c>

66200d780bd7e72e- original.doc

- نعمة، نعم حسين. إدارة المعرفة ودورها في بناء المجتمع المعرفي وتحقيق التنمية البشرية المستدامة: تطبيقات مختارة لتجارب عينة من الدول العالمية والعربية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، ع ٣، ٢٠١١. متواجدة على الانترنت. زيارة يوم ٢٠١٧/٧/١

<http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext&aId=51878>

- بو عناقطة، سعاد. (٢٠١٦). البيئة الرقمية المكتبة والمستفيد: نظرة مستقبلية. مداخلة غير منشورة. المؤتمر والمعرض السنوي الثاني والعشرون لجمعية المكتبات المتخصصة/فرع الخليج العربي: التحديات المستقبلية لمهنة المكتبات والمعلومات. الكويت، ١٩ - ٢١ أبريل، ٢٠١٦.

- مجتمع المعرفة: التحديات الاجتماعية والثقافية واللغوية في العالم العربي حاضراً ومستقبلاً منشورات جامعة السلطان قابوس. ٢٠٠٧. تحرير ومراجعة: عبد الرحمن صوفي عثمان. المؤتمر العلمي الدولي الأول لكلية الآداب والعلوم الاجتماعية. مسقط - سلطنة عمان. ٢ - ٤ ديسمبر 2007. مج ٢. ٢٠٠٧. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/٢٤.

<https://www.squ.edu.om/Portals/50/pdf/Second%20Book.pdf>

- أحمد سعيد نوفل، ٢٠١٤. التدايمات الجيوستراتيجية للثورات العربية/أحمد سعيد نوفل... [وآخ]. الدوحة: المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، ٢٠١٤. ص. ٤٣٧. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٥.

<https://books.google.dz/books?id=6nqtDQAAQBAJ&pg>

- عرفان، عبد الله. عمالة المستقبل: عمالة المعرفة. زيارة يوم 32/7/2017.

<http://qafilah.com/ar//>

- إيمان محمد الغراب. التعلم الإلكتروني مدخل إلى التدريب غير التقليدي. المؤتمر العربي الثاني للاستشارات والتدريب. الشارقة - دولة الإمارات العربية المتحدة (2003 نيسان /أبريل ٢٣-٢١) زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٠.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/arado/unpan009591.pdf>

- بكر، سافيناز. ٢٠١١. مجتمع العمالة المعرفية. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٠.

<https://safnazbakr.wordpress.com//>

- مازن، حسام. ٢٠٠٩. مجتمع العمالة المعرفية. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٨.

[http://hosammazen.blogspot.com/2009/02/2009\\_\\_08.html](http://hosammazen.blogspot.com/2009/02/2009__08.html)

- المقحوصي. ٢٠١٠. عصر المعرفة ومتطلباته. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١.

<http://almaqhosi.hooxs.com/t8-topic>

- إبراهيم بختي. دور التعليم الافتراضي في إنتاج وتنمية المعرفة البشرية. الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية. جامعة ورقلة. ٠٩-١٠ مارس ٢٠٠٤. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١.

[http://bbekhti.online.fr/trv\\_\\_pdf/role%20de%20E-formation%202004.pdf](http://bbekhti.online.fr/trv__pdf/role%20de%20E-formation%202004.pdf)

- كلو، صباح محمد. ٢٠٠٠. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية مجلة مكتبة الملك، مج ٦ ع ٢ ص ص ٥٩-٩٠

- بوغناقة، سعاد، ٢٠١٦. المرجع السابق

- عبد الهادي، محمد فتحي (٢٠١٥) ٢-٤ / تشرين الثاني / ٢٠١٥. العاملون أو المشتغلون بالمعرفة: نظرة مفاهيمية، المؤتمر السادس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات - اعلم - (اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة)، (الأردن - عمان)

- الحايك، هيام. المكتبات والمعلومات: بين الدراسة وتحديات التوظيف. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٧. متواجدة على الانترنت.

<http://blog.naseej.com/>

- ناجية قموح، عز الدين بودربان، خديجة بوخالفة. كفايات ومواصفات أخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٨.

The 2014 Proceedings QScience, SLA-AGC 21st Annual Conference 2015:9 <http://dx.doi.org/10.5339/qproc.2015.gsla.9>

- Mercier, Silvère. 2012. Des ressources professionnelles pour les enseignants-documentalistes. Visité le 1/8/2017.

<http://www.bibliobsession.net>

- المقحوصي. ٢٠١٠. عصر المعرفة ومتطلباته. زيارة يوم ٢٠١٧/٨/١٠.

<http://almaqhosi.hooxs.com/t8-topic>

- عوض، سامر. ٢٠١٤. تحديات عمالة المعرفة. زيارة يوم ٢٠١٧/٧/٢٢.

<https://hrdiscussion.com/hr80662.html>

