



الوجلة

الليبية للمكتبات و المعلومات و الارشيف

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن الجمعية الليبية للمكتبات و المعلومات و الارشيف

العدد الثاني – يونيو - 2016

هيئة التحرير:

المشرف العام	أ.د. محمد أحمد جرناز
رئيس التحرير	د. محمد ناصر بن موسى
مدير التحرير	أ. اسماء مصطفى الاسطى
عضوا	أ. حسن احمد حواص
عضوا	د. ادريس القبائلى

الاشتراك السنوي

- الأفراد: 10 د.ل
- المؤسسات: 20 د.ل

المراسلات باسم رئيس التحرير

الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والارشيف

بيت النويجي للثقافة - المدينة القديمة طرابلس

ص ب . 83777 طرابلس - ليبيا

هاتف 218 91 3732871 +

218 92 7014317 +

218 91 1273987 +

بريد الكتروني: mn.benmusa@gmail.com

asma_osta@hotmail.com

تنفيذ واخراج: د. محمد بن موسى

قواعد النشر

- 1-تقوم المجلة بنشر البحوث والدراسات المكتوبة بأسلوب علمي منهجي في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف ، على ألا تكون قد سبق نشرها أو قدمت للنشر في مطبوعات أخرى ، وغير منقولة من رسالة علمية .
- 2- تكتب الدراسات والبحوث باللغة العربية أو باللغة الإنجليزية على ان تتضمن بيانات البحث على: (عنوان البحث، اسم الباحث والتعريف به، بيانات التواصل معه باللغتين)
- 3- يشترط تقديم مستخلص باللغة العربية والانجليزية. بحيث لا يتجاوز عدد كلمات المستخلص (250) كلمة، ويتضمن العناصر التالية: (موضوع البحث، وأهدافه، ومنهجه، وأهم النتائج، وأهم التوصيات) مع العناية بتحريرها بشكل دقيق.
- 4- يُتبع كل مستخلص (عربي/إنجليزي) بالكلمات الدالة (المفتاحية) المعبرة بدقة عن موضوع البحث، والقضايا الرئيسية التي تناولها، بحيث لا يتجاوز عددها (6) كلمات.
- 5-تخضع البحوث والدراسات المقدمة للنشر للتقييم من قبل محكمين متخصصين تختارهم هيئة التحرير على نحو سري .
- 6- تنشر المجلة وثائق المؤتمرات والندوات العلمية ونتائجها في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف ، وكذلك مراجعات وعروض الكتب والرسائل الجامعية في مجال التخصص .

7- يجب التقيد بأسياسيات البحث العلمي وقواعده وشكلياته من حيث أسلوب العرض والمصطلحات وتوثيق الهوامش وتدوين البيانات البيلوغرافية الكاملة لها ، على أن ترد الهوامش بأرقام مسلسلة غب المتن وفقاً لترتيب ورودها .

8- تقدم البحوث مطبوعة على وجه واحد من ورق (A4) مرقمة ترقيمياً مسلسلاً مصحوباً بـ CD .

9- يجب ألا يزيد عدد صفحات البحث أو الدراسة عن 30 صفحة مطبوعة ، بما في ذلك صفحات الجداول والصور والرسومات وغيرها .

10- تقبل المجلة البحوث والدراسات المترجمة في مجال المكتبات والمعلومات والأرشيف ، شريطة توفير الدقة في الترجمة والأمانة العلمية في العرض ، ومصحوبة بصورة من النص الأصلي .

11- لا يحق لأصحاب البحوث والدراسات نشر المادة في أية مجلة أخرى ، كما لا يحق لهم استرجاعها سواءً قبلت للنشر أم لم تقبل .

المجلة الليبية للمكتبات والمعلومات والارشيف

مجلة علمية محكمة نصف سنوية

تصدر عن الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والارشيف

العدد الثاني - يونيو - 2016

المحتويات

- التشريعات العربية والدولية الخاصة بحماية المخطوطات والوثائق
أ.د عبدالله محمد الشريف 7
- الأرشيف في مواجهة الكوارث
أ. أسماء مصطفى الأسطى 21
- مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني ودوره في دعم التعاون المكتبي في الجزائر
د. عين أحجر زهير 33
- إدارة المعرفة في برامج مدراس وأقسام المكتبات والمعلومات دراسة تحليلية لبعض
برامج أقسام المكتبات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية وبعض أقسام المكتبات
العربية بالجزائر والسعودية
أ. عبدالسلام سالم الصالحين 53
- المشكلات التي تواجه الطلبة في مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار
: دراسة ميدانية
د. رجاء حسين فرج الحاسي 97
- الاتجاهات الموضوعية لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات
بجامعة طرابلس " دراسة تحليلية مع قائمة ببليوغرافية "
د. مصباح الطاهر بن نوبة 127
- المقومات القانونية للإدارة الإلكترونية في ليبيا
د. منى ميلود غربية 159
- التطوير المهني للعاملين بالمكتبة المركزية في جامعة الزاوية : تصور مقترح
د. عبدالعزيز عبدالحميد عامر 181
- التدريب وتنمية مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات على استخدام تكنولوجيا المعلومات
د. محمد ناصر بن موسى 213
- أسس تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا
د. عبدالرؤوف علي البيياص 233
- مراجعة كتاب " الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية "
مراجعة أ.د. محمد احمد جرنانز 251

التشريعات العربية والدولية الخاصة بحماية المخطوطات والوثائق

أ.د عبدالله محمد الشريف
استاذ المكتبات والمعلومات - جامعة طرابلس

أولاً: التشريعات العربية:

لقد تم إنشاء العديد من مراكز الوثائق والمخطوطات ولكن التشريعات التي تهتم بحماية الوثائق والمخطوطات والممتلكات الثقافية صدرت من خلال بعض بنود لقوانين الآثار وقوانين حفظ الوثائق والممتلكات.

أما التشريعات التي تهتم بحماية المخطوطات ولم تصدر إلا في عدد محدود من الدول العربية (منها تونس سلطنة عمان. الاردن. ليبيا). وكذلك صدر القانون النموذجي لحماية المخطوطات في البلاد العربية انطلاقاً من توصيات مؤتمر المسؤولين عن الشؤون الثقافية في الوطن العربي.

كما صدرت العديد من الاتفاقيات على المستوى العربي والدولي و تم عقد مؤتمرات تهتم بحماية التراث والوثائق والمخطوطات.

1- القانون النموذجي لحماية المخطوطات في البلاد العربية الصادر في 1976:

" صدر هذا القانون سنة 1976 واشتمل القانون على (6) مواد وتسعة عشر بند حول نوع المخطوطات المشمولة بالحماية واقتناء وحصر وحفظ وصيانة المخطوطات وكل طرق التبادل والإهداء بين المؤسسات العلمية وإجراء التبليغ عن تواجد المخطوطات. وملكية الدولة للمخطوطات وإجراءات المحافظة عليه. ومسئولية المراكز في الحفاظ على

المخطوطات من التزوير والتهريب. وكذلك محاربة إخراج المخطوطات والإتجار بها. كما نص القانون على العقوبات المخالفة التي وردت في القانون بالغرامة أو السجن" (1). هذا القانون يمكن الاستفادة منه في الوطن العربي على إصدار قوانين وتشريعات جديدة من أجل حماية وصيانة المخطوطات.

2-مرسوم السلطاني رقم 7/70 الخاص بحماية المخطوطات صدر 1977 سلطنة عمان:

"مرسوم حماية المخطوطات صدر سنة 1977 والمرسوم يشتمل على (10) مواد تتناول المفاهيم العامة. أهداف المكتبات الوطنية في حماية المخطوطات. طريقة ملكية المخطوطات وإجراءات تملكها وطريقة التعرف عليها. طرق التبليغ حول طريقة تواجدها لدى الأفراد والمؤسسات العلمية. إجراءات المحافظة عليها عن طريق التصوير الميكروفيلمي وكل ما يتعلق بإجراءات الشراء والتعويض للمخطوطات – إجراءات التي تتخذ في حالة ضياع المخطوطات وتهريبها ونقلها. كما نص المرسوم على العقوبات التي تصل إلى الحبس أو الغرامة لكل من يخالف المواد التي وردت في المرسوم" (1).

3-قرار إنشاء دائرة المخطوطات بوزارة التراث سلطنة عمان الصادر في 1978:

" بناء على المرسوم السلطاني الصادر 1976 الخاص بإنشاء دائرة المخطوطات بوزارة التراث القومي. وإن الهدف من إنشاء بناء على المرسوم جمع المخطوطات العمانية وفهرستها وتصنيفها وطباعتها ونشرها. الدار الآن تحتوي على 4200 مخطوط تم تجميعها من مناطق السلطنة كما تقدر المخطوطات الموجودة لدى الأهالي بحوال 30.000 مخطوط.

(1) القانون النموذجي لحماية المخطوطات في البلاد العربية. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1976.

(1) المرسوم السلطاني رقم 7/70 الخاص بحماية المخطوطات سلطنة عمان: 1977.

كما تولى دائرة المخطوطات اهتمامها لتصوير المخطوطات من داخل السلطنة وخارجها. كما أن أهم مسؤوليات الدائرة القيام بكل الإجراءات الفنية المتمثلة في الضبط البليوغرافي للمخطوطات والفهرسة والتصنيف وكل إجراءات التحقيق والتسجيل والتصوير وتقديم الخدمات للقراء" (2).

4-الجمهورية التونسية أمر 296 لسنة 1967 الخاص بتجميع المخطوطات في دار الكتب

الوطنية:

صدر في تونس أمر رقم 296 الخاص بتجميع المخطوطات المتواجدة في المكتبات الجامعية والمؤسسات العلمية وجامع الزيتونة بتجميعها في دار الكتب الوطنية حيث خصص قسم بالمكتبة لتجميعها والمحافظة عليها ونص الأمر على تشكيل لجنة متخصصة من وزارة الداخلية والتربية القومية والشؤون الثقافية للإشراف على تنفيذ كل ما يختص بالإجراءات الإدارية والفنية لعملية التجميع والمحافظة على المخطوطات. وتقدم المكتبة الوطنية خدمات للباحثين والمهتمين بدراسة التراث العربي والإسلامي كما أصدرت المكتبة عدد من الفهارس للتعريف بمحتويات المخطوطات المتواجدة في دار الكتب الوطنية" (1).

5-الأوامر الخاصة بمكتبة جامع القيروان وإقامة المختبر الوطني لترميم المخطوطات:

وفي 12 سبتمبر صدر الأمر 1250 بإعادة مجموعة مكتبة جامع القيروان إلى موقفها وشكلت لجنة لضبطها وتسجيلها ونقلتها إلى القيروان في أوائل 1983 حيث أودعت

(2) المرسوم السلطاني الخاص بإنشاء دار المحفوظات بوزارة التراث القومي. الصادر في 1972.

(1) أمر 236 لسنة 1980 الخاص بتجميع المخطوطات في دار الكتب الوطنية الصادر في 1967/09/07.

بمتحف رقادة وفي سنة 1985 أمكن إقامة نواة لمختبر متطور لترميم والصيانة بالتعاون مع ألمانيا.

وفي مايو 1995 صدر أمر رئاسي بإقامة المختبر الوطني لترميم المخطوطات وصيانتها برقادة وقد هيأت الظروف بإقامة تجربة فريدة لصيانة وحفظ التراث وذلك من خلال صيانة المخطوطات وتسجيلها وتصويرها من خلال إقامة ثلاثة مخابر أو أقسام:

أ- مجز التصوير والميكروفيلم.

ب- مجز الترميم والصيانة والتجليد.

ج- قسم الفهرسة والنشر⁽¹⁾.

وتلقى المركز من المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم في نطاق صيانة مدينة القيروان مساعدة سمحت باقتناء جميع الآلات التطوير اللازمة من فرنسا. كما أن آلة الميكروفيلم تم إقتناؤها في نطاق برنامج التعاون التونسي الألماني.

6-قرار رقم (222) بإنشاء الدار الوطنية للوثائق والمخطوطات الصادر في

2007(ليبيا):

"بناء على قرار اللجنة الشعبية (222) صدر قانون إنشاء الدار الوطنية للوثائق والمخطوطات التابع لمركز جهاد الليبي للدراسات التاريخية يشتمل القانون على (12) مادة تختص بتسمية المركز والتبعية الإدارية. وأهداف إنشاء المركز التي تتمثل في الحفظ والتجميع والتصنيف والفهرسة والترميم. وكذلك طرق التبادل على المستوى العربي والدولي والتعريف بالتراث. وكذلك طرق تشجيع الأبحاث والدراسات بما يعزز الشخصية الحضارية للوطن العربي. وإتباع أحدث التقنيات الخاصة بالحفظ كما نص القانون على الإجراءات الإدارية والمالية واختصاصات المجلس الاستشاري للدراسة .

(1) أمر 250/ بإعادة مكتبة جامعة القيروان وإقامة المختبر الوطني لترميم المخطوطات. 1985.

"تقدر عدد المخطوطات الأصلية والمصورة المتواجدة في مكتبة مركز جهاد الليبيين للدراسات التاريخية. وقسم المخطوطات بجامعة بنغازي ومكتبة جمعية الدعوة الإسلامية حوالى 10.000 مخطوط ومركز جهاد الليبيين للدراسات التاريخية قام بتصوير العديد من المخطوطات والوثائق في المكتبات الأوربية وكذلك المكتبات في تركيا. المؤسسات المهتمة بالمخطوطات في ليبيا اهتمت بصيانة الوثائق " (2).
وتم تصوير آلاف الوثائق المتعلقة بتاريخ ليبيا عبر العصور من تركيا والدول الأوربية.

7- حماية المتاحف والوثائق فى تشريعات الآثار الليبية:

منذ سنة 1968-1985 صدرت عدد من التشريعات تتعلق بالآثار والمتاحف والمدن الأثرية والمباني التاريخية ويعتبر " قانون رقم (2) التي عالجت حماية الآثار والوثائق والمتاحف وحمايتها.

أ-المتاحف:

وتطرق الفصل الخامس لسنة مواد لتنظيم المتاحف وتبعية المتاحف من الناحية الإدارية والفنية وإجراءات التعاون مع المؤسسات العلمية داخل ليبيا وخارجها وطريقة إيداع وحفظ التحف المعروضة والإجراءات الأمنية لحماية المتاحف.

ب-الوثائق:

أما الوثائق اشتمل الفصل السادس من قانون 1983 على ثمانية مواد تخص دار الوثائق بمصلحة الآثار على حفظ وتنظيم وتصنيف الوثائق وتجميع التراث الوثائقي القديم

(2) قرار رقم (222) بإنشاء الدار الوطنية للمخطوطات والوثائق الصادر في 2007 (ليبيا).

والحديث من داخل ليبيا وخارجها والعمل على طريقة تداول ونشر بعض الوثائق المتعلقة بالنواحي السياسية والاجتماعية وكيفية استعمال والاطلاع على الوثائق⁽¹⁾.

8- قرار إنشاء مركز الوثائق والمخطوطات 1983 في الجامعة الأردنية:

صدر قرار إنشاء مركز الوثائق والمخطوطات في الجامعة الأردنية في صورة تعليمات صادرة بموجب قرار رئيس الجامعة لسنة 1983 بمقتضى المادة (8) من نظام المراكز العلمية في الجامعة الأردنية. أولت الجامعة مركز الوثائق والمخطوطات اهتمامها بإنشاء المركز وتدعيمه وتزويده بالمخطوطات الأصلية والمصورة ولقد روعي في إنشاء المركز أن يكون مشتملا على المخطوطات المتعلقة بتاريخ المنطقة والعالم العربي والإسلامي كما يشتمل القرار على عدد من البنود تختص بالأهداف وأهم الأعمال الإدارية والفنية للمركز⁽¹⁾.

9-قوانين حيازة المخطوطات في العراق:

" في بداية القرن العشرين قامت دولة العراق بحصر واقتناء كل ما هو نادر من مخطوطات متوفرة في العراق. وعندما تشكلت مديرية الآثار القديمة قامت بإصدار قانون الآثار لسنة 1924 وقد مكن هذا القانون من حماية التراث والمخطوطات ووضع فهارس للتعريف بها وأصبح عددها حوالي (209) مجلد باللغات الفارسية/ العربية/ التركية"⁽²⁾. وبعد ذلك صدرت ثلاثة تعديلات منذ 1936 حتى 1975. في جميع التعديلات اعتبرت المخطوطات من الآثار المنقولة لا يجوز حيازتها إلا بإذن من دائرة الآثار. ومنع

(1) قانون رقم (2) لسنة 1983 الخاص بحماية الآثار والوثائق والمخطوطات في ليبيا الصادر 1983/03/03.

(1) قرار إنشاء مركز الوثائق والمخطوطات بالجامعة الأردنية . 1983.

(2) العراق. مديرية الآثار القديمة قانون الآثار لسنة 1924.

الاتجار بها وتم تحميل حائز بها مسؤولية المحافظة عليها. ومسألة نقل ملكيتها. وهذه القوانين ساعدت على حفظ المخطوطات التي تم تجميعها في مكتبة المتحف العراقي الذي كان تابعاً لمديرية الآثار.

" وفي سنة 1988 تم نقل جميع المخطوطات إلى دار المخطوطات العراقية التي أنشأت أولاً باسم دار صدام للمخطوطات ولقد كان للدار منذ إنشائها دور فعال في إعادة حصرها وتنظيم فهارسها ومحتوياتها بالتعاون مع الجامعات العراقية ولقد بلغت محتوياتها حوالي (37083 مجلد).

وفي عام 2002 صدر تعديل لقانون حيازة المخطوطات ونصت المادة (17) من القانون على التأكيد أن المخطوطات من الآثار المنقولة لا يحق لصاحبها التصرف بها إلا بموافقة الهيئة العامة للآثار والتراث في وزارة الثقافة وعلى حائز بها تسجيلها في الدار العراقية للمخطوطات وذلك لضمان عدم المتاجرة بها وحفظها من عملية التهريب"⁽¹⁾.

10- لجنة المحافظة على التراث الإسلامي داکار- السنغال:

وقد تنبتهت الدول الإسلامية أيضاً إلى أهمية الحفاظ على التراث الإسلامي من مخطوطات وأثار فقرر مؤتمر وزراء الخارجية الإسلامي المنعقد في داکار بالسنغال (جمادى الأولى) عام 1398 هـ. إنشاء لجنة دولية للمحافظة على التراث الإسلامي يكون مهامها:

- 1- " المحافظة على التراث الإسلامي.
- 2- دراسة وسائل وضع حد السرقة الآثار الإسلامية وإعادة المسروق.
- 3- إتخاذ التدابير لتصوير المخطوطات والآثار الإسلامية والحفاظ عليها.

(1) فائزة عبد الواحد البياتي. التراث العراقي. الواقع. التحديث. المتطلبات. الندوة الدولية حول المخطوطات في الوطن العربي من 3-5 أكتوبر 2011. ص 7-8.

- 4- التعرف بالتراث الإسلامي ونشره.
- 5- إعداد مشروع إتفاقية تبرم بين الدول الأعضاء لتحقيق هذه الأهداف.
- وقد شكلت الأمانة العامة للمؤتمر الإسلامي بجدة لجنة من الخبراء لدراسة هذا الأمر وإعداد الإتفاقية" (2).

ثانيا: التشريعات الدولية :

1- إتفاقية لاهاي لحماية الممتلكات الثقافية 1954:

في هذا العصر أولى العالم عناية خاصة بحماية الممتلكات الثقافية بما فيها الوثائق والمخطوطات والاثار باعتبارها تراث إنسانيا للأسرة البشرية يجب المحافظة عليه. وتمثلت هذه العناية في إبرام الاتفاقيات والمؤتمرات والاجتماعات وما صدر من توصيات وقرارات تهتم حول صيانة الممتلكات الثقافية والعناية بها ومن ضمنها المخطوطات والوثائق.

" إن أول الضمانات الدولية التي وضعت لصيانة الممتلكات الثقافية وحمايتها هي إتفاقية لاهاي التي أبرمت عام 1954 ووقعها معظم دول العالم وتنص المادة الرابعة من الإتفاقية:

- 1- " تتعهد الأطراف المتعاقدة باحترام الممتلكات الثقافية الكائنة سواء في أراضيها أو أطراف الأراضي السامية المتعاقدة الأخرى. وذلك بامتناعها عن إستعمال هذه الممتلكات أو الوسائل المخصصة لحمايتها أو أماكن المجاورة لها مباشرة لأغراض قد تعرضها للتدمير أو التلف في حالة نزاع مسلح وبامتناعها عن أي عمل عدائي إزاءها.

(2) مؤتمر وزارة خارجية الإسلامي داکار- السنغال. 1978.

- 2- تتعهد الأطراف السامية المتعاقدة أيضاً بتجنب أية سرقة أو نهب أو تدمير ممتلكات ثقافية ووقايتها من هذه الأعمال ووقفها عند اللزوم مهما كانت أساليبها. وبالمثل تخريم أي عمل تخريب موجه إزاء هذه الممتلكات كما تتعهد بعدم الاستيلاء على ممتلكات ثقافية محمولة كانت في أراضي أي طرف سام متعاقد آخر.
- 3- تتعهد الأطراف السامية المتعاقدة بالإمتناع عن أية تدابير إنتقامية تمس للممتلكات الثقافية.
- 4- " لا يجوز لطرف سام متعاقد أن يتحلل من الإلتزامات الواردة في هذه المادة بالنسبة لطرف سام متعاقد آخر بحجة أن هذا الأخير لم يتخذ التدابير الوقائية المنصوص عليها في المادة الثالثة" (1).
- إن ما أكدته إتفاقية لاهاي لسنة 1954 في حالة النزاع المسلح إلى إقرار مجموعة من المبادئ الخاصة بطرق حماية الثروة الثقافية وتشتمل في الآتي:
- (أ) طرق حماية الثروة الثقافية:
- لقد أوجب المؤتمر على كل دولة ضمان حماية ثرواتها الثقافية وخاصة نتائج حفرياتها الأثرية وأوجب على الدول في هذا المقام الأمور الآتية:
- 1- تحديد نظام جوف الأرض الأثري وبيان كونه مملوكة للدولة.
 - 2- وضع نظام خاص بإجراءات تسجيل عناصر الثروة الثقافية والأثرية به وإدراجها ضمن مبانيها الأثرية محل الحماية.
 - 3- وضع أعمال التنقيب والكشف التي تجري في أراضي الدولة تحت الإشراف مع ضرورة إستصدار ترخيص سابق قبل إجراءاتها.
 - 4- إلزام كل من إكتشف أثر بالتبليغ عنه في أقرب وقت ممكن.

(1) إتفاقية لاهاي لحماية الممتلكات الثقافية لسنة 1954.

- 5- اكتشاف الدولة بالنص على مصادرة الأشياء المكتشفة غير المبلغ عنها وعقاب المكتشف.
- 6- معاقبة المخالفين للقواعد المنصوص عليها في كل من النقاط (3-4-5) .

2-قرار اللجنة الدولية لحماية المتاحف 1968:

" أكدت اللجنة الدولية للمتاحف في الإجتماع الذي عقد في مدينتي تولدن وميونخ في الفترة من 29 يوليو إلى 9 أغسطس 1968 إذ صدر عن هذا الإجتماع النداء التالي: إن مجلس المتاحف الدولي يوجه نداء عاجلا إلى السلطات المسؤولة عن المتاحف والتراث الثقافي في البلاد التي يجرى فيها نزاع مسلح وإلى اللجان الوطنية وإلى كل أعضاء مهنة المتاحف ويطلب منهم إتخاذ التدابير المتوافرة لديهم إحتراما للإتفاقيات الدولية"⁽¹⁾ .

3-قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 1967 بشأن حماية مدينة القدس:

كما جاء في القرار رقم (2253) الذي اتخذته الجمعية العامة للأمم المتحدة في 4 يولييه 1967 بخصوص مدينة القدس:

1- " يوجه نداء دوليا عاجلا وفقا لقرار الأمم المتحدة المشار إليه يطلب من إسرائيل:

أ- أن تحافظ بعناية ودقة على جميع المواقع والمباني وغيرها من الممتلكات الثقافية وبخاصة مدينة القدس القديمة.

ب- أن تكف عن القيام بأية حفريات أثرية أو أن تنقل مثل هذه الممتلكات أو تجرى أي تغيير في معالجتها أو طابعها الثقافي والتاريخي.

كما صدرت على المستوى الدولي عدد من الإتفاقيات الخاصة بحماية التراث الثقافي والممتلكات الثقافية ومنها:

(1) قرار اللجنة الدولية للمتاحف لسنة 1962.

- الاتفاقية الخاصة بوسائل منع حذر وإستيراد وتصدير ونقل ملكية الممتلكات الثقافية الموقعة في باريس 14 نوفمبر 1970⁽²⁾.
- الإتفاقية الخاصة بحماية التراث الثقافي والطبيعي العالمي والموقعة في باريس 16 نوفمبر 1972 .

4-قرارات المؤتمر العام لليونسكو 1968 للمحافظة على الممتلكات الثقافية:

- كما اصدر المؤتمر العام لليونسكو في دورته الخامسة عشر التي عقدت في باريس سنة 1968 قرارات ثلاثة تضمنت ما يلي:
- يفوض المدير العمل للعمل على مواصلة المحافظة على الممتلكات الثقافية وتطويرها وذلك بالتعاون مع المنظمات الدولية والإقليمية والوطنية سواء كانت حكومية أم غير حكومية على أن يكون ذلك:
- 1- بتزويد الدول الأعضاء بالخدمات التي يتطلبها تنفيذ القوانين الدولية وبصفة خاصة.
 - 2- الإتفاقية الدولية لحماية الممتلكات الثقافية في حالة نشوب نزاع مسلح الصادرة سنة 1954.
 - 3- التوصيات الدولية التي أقرها المؤتمر العام لليونسكو بشأن:
 - المبادئ الدولية المطبقة على الحفريات الأثرية 1959.
 - إبقاء الممتلكات الثقافية التي تهددها الأشغال العامة والخاصة 1968 .
 - 4- دراسات تستهدف وضع قوانين دولية أخرى تتعلق بهذا الموضوع ولاسيما إتفاقية بشأن الإجراءات التي يجب إتخاذها لحظر وضع إستيراد وتقدير ونقل الممتلكات الثقافية بطريقة غير مشروع⁽¹⁾.

(2) قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة لحماية القدس 1967.

(1) قرار المؤتمر العام لليونسكو لسنة 1968 للمحافظة على الممتلكات الثقافية.

ثالثاً: دور منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة في مجال التراث:

منظمة اليونسكو الدولية لها دور فعال في حماية التراث الثقافي ومن خلال العديد من المؤتمرات أقرب مجموعة من التوصيات الصادرة في مجال حماية التراث.

1- التوصية المتعلقة بأهم وسائل إستعادة المكونات المنهوبة من المتاحف من أي شخص كان.

تشمل التوصية بالحماية الأشياء المنقولة ذات الطابع الأثري والرسوم والصور المتحركة وما يرد عليها من عمليات التبادل الدولي بالتصدير والإستيراد وعليه فإن نصوص التوصية تنطبق على الأشياء عن الإبداع والتطور الطبيعي وتتمتع بأهمية وفائدة تاريخية وعملية وتشمل:

أ- المنتجات الأثرية والإكتشافات المرتبطة بالأرض وتحت الماء.

ب- الانتيكات كالخزف والنقوش المعدنية والعملات والمجوهرات والأسلحة والموميات.

2- نماذج تؤخذ من التاريخ الاجتماعي كأعمال المفكرين وحياة المبدعين كالكتب والوثائق والنشرات المتعلقة بالمصالح الفنية كالطباعة والنحت والرسوم اليدوية وتشمل هذه النماذج ما كان منها مملوكا للدولة وأجهزتها العامة.

أما إجراءات الحياطة من المخاطر:

1- العمل كتالوجات لتوثيق عناصر الملكية الثقافية من خلال إستمارات وصور ميكروفيلم تقدم المعلومات الضرورية عنها بما يحميها من خطر التصرفات غير المشروعة التي ترد عليها.

2- العمل على إتخاذ إجراءات تأمين من خطر وسرقة ونهب محتويات المتاحف والإهتمام بالحراسات اللازمة لمباني المتاحف والإستعانة بالأجهزة الحديثة في ضبط النواحي الأمنية.

3-الإعلان العالمي لمبادئ التعاون الثقافي الدولية لسنة 1966:

صدر هذا الإعلان عن المؤتمر العام لليونسكو في دور إنعقاده الرابع عشر بباريس في 1966/11/04 وقد ركز إهتمامه على ضوء التضامن الفكري والمعنوي للإنسانية يهدف القضاء على الحروب وقد أورد هذا الإعلان في مادته الأولى المبادئ والقيم المعنوية الآتية:

- 1- لكل ثقافة قيمتها وكرامتها اللتان تستوجبان إحترامها وحمايتها.
- 2- لكل شعب الحق في تنمية ثقافته كما يجب عليه تطويرها.
- 3- تعتبر كافة أنواع الثقافة على إختلافها والتأثير المتبادل بين أشكالها جزء من التراث المشترك للإنسانية وهو ما يمكن أن نستنتج منه أن الإعتداء عليها يعد جريمة ضد الإنسانية ومن ثم جريمة دولية.

رابعاً: توصيات ومقترحات بخصوص حماية المخطوطات والوثائق:

- العمل على إسترداد المخطوطات المتواجدة في المكتبات الأوروبية من خلال عقد إتفاقيات وكذلك العمل على حصول على نسخ مصورة من المخطوطات وخاصة المخطوطات النادرة والتي لها قيمة علمية وتاريخية.
- العمل على إصدار تشريعات في كل دولة خاصة لحماية الوثائق والمخطوطات ومحاربة التزوير والتهريب والإتجار بالمخطوطات وكذلك كل الإجراءات الخاصة بالملكية والحفظ والصيانة.
- التعاون مع أجهزة الأمن والجمارك في تطبيق التشريعات الخاصة بحماية المخطوطات والوثائق والممتلكات الثقافية.
- العمل على تطبيق القانون النموذجي الذي أصدره معهد المخطوطات العربية.
- تفعيل دور المؤسسات الإعلامية في التعريف بالممتلكات الثقافية وطرق حمايتها والمحافظة عليها.

- وضع خطط وإتفاقيات مع البعثات العلمية المحلية والدولية فى طريقة حماية الآثار والممتلكات الثقافية على مختلف أنواعها.
- التعاون مع المنظمات الدولية والإسلامية والعربية على تطبيق ومتابعة القوانين الصادرة فى السنوات الماضية.
- ضرورة تقديم برامج إعلامية ودورات تدريبية تهتم بكل التشريعات الضرورية لحماية المخطوطات والوثائق بصفة عامة وحماية التراث العربى الإسلامى بصفة عامة.
- ضرورة إنشاء مراكز توثيق وقاعدة بيانات فى كل دولة وذلك بحصر وتنظيم كل المعلومات المتعلقة بتواجد المخطوطات والوثائق وطريقة الإستفادة منها فى كل دولة.

الأرشيف في مواجهة الكوارث

أ. أسماء مصطفى الأسطى
asma_osta@hotmail.com

المستخلص

الارشيف هو المكان الذي يحفظ التراث الفكري الوطني، تحقيقا لحاجات البحث العلمي، ومستودعا لحفظ ذاكرة الأمة، فهو مجموعة من الملفات والوثائق المحفوظة بطرق معينة؛ يمكن استرجاعها يدويا، لكن الكوارث الطبيعية والبشرية كثيرا ما هددت سلامته، فلا بد من تحديد هذه المخاطر لاتخاذ سبل الوقاية والتأمين، بواسطة الطرق العلمية، مع محاولة وضع توصيات مهمة تهدف إلى تحقيق بيئة آمنة تحسبا لوقوع الكوارث المفاجئة بالاستعداد المسبق لها، واستعراض واقع التشريعات القانونية المحلية وقصورها.

المقدمة

ان الارشيف ذو أهمية لا يمكننا إهمالها دون الاستعداد لبذل الجهود في الحفاظ عليه حتى ندق جرس الخطر لفتح آفاق جديدة لدراسات تهتم بهذا الجانب وربطها بالتشريعات القانونية المحلية لتسليط الضوء على ما ينقصها من الإجراءات، وسبل الوقاية بالوسائل التلقائية واليدوية، حتى تسهم هذه الدراسة بما ستنتهي إليه من التوصيات في تحقيق أهدافها، مع التوجه إلى تقنية المعلومات بما نتيجته من حلول تساعد على حفظ الارشيف وحماية معلوماته على المستوى الوطني.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها

قليلة هي الدراسات السابقة التي تصدت لهذا الخطر الداهم في دول تعاني من الاضطرابات السياسية والفكرية ما أدى إلى مجابهة الفقر في المعلومات بهدف الإجابة عن الأسئلة التالية:

1/ ما هي الكوارث التي تواجه الإرشيف والتعرف على أنواعها، واتخاذ تدابير الوقاية منها لإيجاد الخطط الاستباقية الهادفة للحماية.

2/ ما أبعاد واتجاهات سبل الحماية والامان من الكوارث؟

3/ ما مدى قدرة تقنيات المعلومات على التطبيق وتحقيق الهدف والفاعلية منها؟

4/ ما الأدوات اللازمة لشبكات الإنذار وسبل الوقاية في حماية الإرشيف من الكوارث؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في لفت الانتباه للأرشيف وقيمه العلمية والتاريخية، وتأثير عدم اتخاذ تدابير الحماية للتعرف على الحلول العلمية للسلامة والاستعانة بالأرشفة الالكترونية كنظام حماية من الكوارث الطبيعية والمخاطر البشرية بواسطة المساحات الضوئية التي تنقل النص الأصلي إلى صورة تخزين في الملفات بالإمكان استرجاعها آلياً بسهولة عند الطلب بما يضمن حماية الوثيقة من التلف أو الضياع بتوافر نسخ احتياطية من الأصول.

الأهداف:

- تهدف الدراسة إلى:
- التعرف على أشكال وأنواع المخاطر والكوارث المحدقة بالأرشيف.
- وضع تصورات وسيناريوهات للوقاية من الكوارث قبل وقوعها والعمل على تجنبها بالخطط العلمية.
- اقتراح التدابير والحلول لمواجهة الكوارث.

الأرشيف:

هو ذاكرة الدولة وتاريخها بوصفها مصدراً هاماً من مصادر المعلومات الأولية التي تحظى بالحفظ الدائم في الأرشيف الوطني غرض إعداد البحوث التاريخية العلمية الموثقة، أما تلك التي يستند إليها في أداء المؤسسات، فتحفظ للإجراءات الإدارية منذ تاريخ إنتاجها إلى غاية تحديد مصيرها بالإتلاف، أما ما يحتفظ به فهو الأرشيف ARCHIVE الذي يُعرّف بأنه

الوثائق التي تنتج عن نشاط أي جهاز إداري وهو السجلات العامة أو الوثائق التاريخية المحفوظة كمرجع للاستخدام الرسمي.⁽¹⁾

أما الوثائق فهي أي مادة تحتوي على معلومات؛ سواء كانت المادة ورق أو صور أو شريطاً مسجلاً أو خريطة أو غير ذلك⁽²⁾ وكل هذه الأنواع تحتاج إلى نظام ومعاملة خاصة بها في الفهرسة والتصنيف والحفظ، يتوقف على حجمها، إذ يعتمد إنشاء الأرشيف على خطة في تنظيمه وتحديد مكانه؛ وتحويله من مكان إلى آخر.

الأرشفة الإلكترونية:

ظهر الأرشيف الإلكتروني للاحتفاظ بالوثائق على شكل ملفات الكترونية، توفر مكان التخزين وتمكن من الوصول السريع إلى المعلومات عبر الشبكات، كما يضمن الحماية والأمن للمعلومات ان العوامل الرئيسية لنجاح مشاريع الأرشفة الإلكترونية هي إيجاد أدوات عمل مثل نظام التصنيف وخطة الملفات باستخدام المقاييس الدولية في هذا المجال، فهذه الأدوات تتكامل في ظل نظام شامل من شأنه أن يعمل على ضبط الكميات الهائلة من الأرشيف الورقي وتحضيره ليكون قابلاً للاستيعاب ضمن أنظمة الأرشفة الإلكترونية، والتقييم بالشكل الذي يضمن حسن تنظيمها وحمايتها وإتاحتها في الشكل الورقي والإلكتروني معا وهو نوعان:

أ- الأرشيف الإلكتروني: هي تسجيلات الكترونية في أصولها الأولية.

ب- الأرشيف المرقم: هو ما يتم تصويره وتحويله من الشكل التقليدي إلى الإلكتروني، عبر scanner الماسح الضوئي⁽³⁾.

مراحل حياة الارشيف:

تختصر مراحل الارشيف في مرحلتين فقط، الأولى للتداول والرجوع اليه باستمرار ويعرف بالأرشيف الجاري Active Records أما الارشيف الساكن⁽⁴⁾ non-current archives فهو الذي انتهى العمل منه وغير مطلوب، ولكن يحتمل الرجوع اليه مستقبلاً للأغراض البحثية والتاريخية.

يتميز الأرشيف عن المكتبات بزيادة قيمة الوثيقة بالتقادم فلا يمكن إتلافها أو الاستغناء عنها إلا وفق التقييم الأرشيفي، ثم تخزين في المكان المخصص لتخزين المجموعات والودائع الأرشيفية في مبنى له مواصفات علمية لحفظ وإتاحة الوثائق للتداول والاطلاع، ولا بد من العمل على امتلاك نسخ أمان ميكروفيلمية احتياطية مع اختبارها بانتظام لتكون بديلاً عند فقدان الأصول بما يحفظ المعلومات من الضياع.

في المرحلة النهائية لتقييم الوثيقة من حيث قيمتها العلمية والتاريخية، يقرر الأرشيفي المختص مصيرها سواء بالحفظ أو الإتلاف، فهو المسؤول عن أنشطة الأرشيف مثل الفرز والتنظيم والإضافة والقيود إلى جانب الاهتمام بالصيانة وتقديم الخدمات المرجعية للباحثين⁽⁵⁾ فلا يقتصر دوره على الناحية التنظيمية من حيث الفهرسة والتصنيف فقط.

ماهية الكوارث

لاشك أن وقوع الكوارث المفاجئ يحدث أثراً مدمراً، ما يتطلب مواجهتها بالطرق العلمية، فقد يدفع وقوعها إلى شدّ الانتباه لضرورة التنبؤ بها؛ لاكتساب مهارات تمكن من التعامل معها عند حدوثها مستقبلاً، تحقيقاً لأمن وسلامة القوى البشرية والمقتنيات، دون الركون إلى التحرك خلال أو بعد حدوث الكارثة، حيث تسيطر الارتجالية والعشوائية العبثية على قرارات المسؤولين في مؤسساتنا المحلية، ما يحتم وضع الخطط الاستباقية تجنباً للكارثة قبل وقوعها؛ بتدريب العاملين في هذه المرافق على اتخاذ التدابير اللازمة لمواجهتها، فالكارثة تنصف بثلاث⁽⁶⁾:

التهديد/ وجود خطر يهدد سلامة مقتنيات لا يمكن تعويضها قط.

المفاجئة/ الإرباك باندلاع الكارثة في زمن قصير، ومكان غير متوقع.

ضيق الوقت/ تعذر اتخاذ قرار صائب وسريع لمواجهة الكارثة وتوابعها.

وقد تكون الكارثة "طبيعية أو بفعل فاعل، سواء كان متعمداً أو خطأ غير متعمد فالنتيجة أنها كارثة يجب العمل على الإقلال من مضارها قدر الإمكان ولا بد من الحرص، واخذ أسباب الوقاية واكتساب الخبرة المؤهلة لتجنبها مستقبلاً⁽⁷⁾.

كوارث الأرشيف:

يتعرض الأرشيف ومقار المعلومات إلى حالات من التخريب المتعمد وغير المتعمد من السلب والسرقة، ولابد من تحديدها لمعرفة طرق الوقاية منها وحماية المقتنيات من الحاق الضرر بها، وتحديد نوعية التدابير اللازمة لتحقيق الأمان لها، فهناك الكثير من الأضرار التي تتعرض لها مقتنيات الأرشيف منها ما يتعلق بالكوارث الطبيعية كالزلازل والسيول والحرائق الناتجة عن الصواعق، إلى جانب المخاطر الناشئة عن كوارث الحروب والتطرف الفكري وغيرها.

1/ الكوارث الصامتة:

مصطلح يطلق عادة على الكثير من العوامل الطبيعية التي تمثل خطرا على محتويات الأرشيف وتهدد سلامة محتوياته مثل درجة الرطوبة أو الجفاف وتشبعه بالمواد الكبريتية إلى جانب تأثير أشعة الشمس المتلف، والأثرية فكلها كوارث موقوتة لها تأثير متلف ومضر للغاية.

إنها مخاطر تنمو ببطء وتكبر في ظل عدم توافر الشروط السليمة للحفظ، إلا أن تلافيا يكون ممكننا بتصميم المبنى الملائم معماريا تتوافر فيه كل الشروط العلمية إلى جانب التأثير المدمر من العوامل البشرية المتمثلة في إهمال الحفظ وسوء الاستخدام وانعدام التدابير الوقائية، أما العوامل العضوية الأخرى مثل الفطريات أو الحشرات والقوارض، فيمكن تلافيا بعزل المبنى عن الأرض وتجنب وجود الشقوق في الجدران مع اتخاذ إجراءات الوقاية منها بالطرق التقليدية للتطهير.

2/ كوارث الحروب:

تعد الحروب من الكوارث المركبة ونتائجها وخيمة دائما فهي خسارة للقوى البشرية بما تتعرض له خلال الطوارئ بتأمين عدد المخارج واتساعها لتدفق المستفيدين عند زمن الإخلاء بنشيب إشارات مضاءة تعين على توضيح اتجاه طريق مخارج الطوارئ... بما ينتج عنها من تدمير لمنشآت المدن التي تشمل المكتبات والأرشيف ودور الحفظ والمقار الثقافية ولطالما أتلقت الحروب الكتب فإلى جانب مخاطر الحرائق هناك النهب والتلف والتدمير.

ففي عام 1138=532 أحرق الصليبيون (دار العلم) في طرابلس الشرق، التي تحوي حوالي 3 ملايين عنوانا كما لم تسلم المكتبة المستنصرية من غزو المغول وبتش (هولاكو) فلم يسلم

إلا ما حُفظ في المساجد ودور العبادة بوصفها مكاناً آمناً⁽⁸⁾ وهذا ما فعله هولوكو في مكتبة دار الحكمة في بغداد 656=1258 هجرية حيث قام المغول من رمي ملايين الكتب في نهر دجلة.

ولعل ما حدث في الكويت أثناء غزو العراق لها عام 1990 طال المقار الثقافية ومقتنياتها دماراً كبيراً إلى جانب السلب والنهب اثر الفوضى التي شجعت على ذلك ما اتلف تراثاً علمياً قيماً تجاوز أكثر من خمسة آلاف مخطوطة ومكتبات عامة وخاصة. وبعد سقوط بغداد في 2003 نهبت المكتبات الكبيرة ومنها المكتبة الوطنية ففقد الكثير من المخطوطات والوثائق والكتب النادرة.

يؤدي صراع الفئات المتنازعة دينياً أو مذهبياً إلى إتلاف وثائق وكتب والاشواهد التاريخية عديدة منها ما حدث في العصر العباسي بين أهل السنة والمعتزلة وعلى اثر هذا التعصب المذهبي أحرقت "دار العلم" ببغداد عام 451=1059 هجرية وفي عاصمة الدولة الفاطمية "القاهرة" أحرقت آلاف الكتب السنّية انتصاراً للمذهب الاسماعيلي وبعدها بحوالي مائة عام احرق السنّة كتب الاسماعيلية انتصاراً لمذهبهم⁽⁹⁾.

كثيراً ما يتحول الخطر الفكري إلى قوة تهدف للحرب والتدمير باستخدام القصف الصاروخي أو التفجيرات التي ينتج عنها الدمار والحرائق، فالتعامل مع الهجمات الشرسة يعد من أصعب الكوارث، نظراً لما ينتج عنها من أزمات قد تتعارض مع بعضها في أساليب مواجهتها للتغلب عليها والتقليل من خسائرها، فيكون التنبؤ واخذ الحذر هو الإجراء الفعال للإقلال من عواقبها الوخيمة على المستويين البشري والمادي.

أكبر خطر يهدد الأرشيف سواء داخل الدوائر الحكومية أو خارجها هو إتلاف النتاج الفكري لمرحلة تاريخية معينة، فلا بد من اتخاذ إجراءات وقائين الأول معماري والثاني تنظيمي إداري، إضافة إلى التلف الناشئ عن الإهمال وسوء الحفظ، بما يعرض المقتنيات الثمينة والنادرة إلى النهب والسرقة بهدف الاتجار رغم كل القوانين الدولية الصارمة.

ان حالات الشغب والنزاع المسلح في الحروب الأهلية، يعرض المقتنيات العلمية والثقافية كافة لخطر الدمار، ان التشريعات القانونية المحلية تهتم بالتجميع والحفظ فحسب، كما لا تشير إلى أهمية تأمين المخابئ، أو إلى الخطط البديلة ولا تشترط الشروط الأمانة للحماية من مخاطر الكوارث، والحروب التي تعد أصعب الكوارث بما تمثله من نهب أو تدمير؛ يلحق الضرر بالممتلكات الثقافية والعلمية معاً.

التدابير والحلول في مواجهة الكوارث:

يجب حماية الأرشيف بتعقيم المخازن والوثائق، والتأمين ضد الحرائق، والحماية من مخاطر الفيضانات، الحشرات، ومن الدمار والضياع بترتيب الوثائق في مجموعات وتسجيلها في قوائم من نسختين ووضعها في صناديق معدنية مبطنة بالصفائح ووضع نسخة من القائمة معها ويحتفظ بالأخرى ثم تنقل للحفظ في مكان مأمون بعيد عن الأماكن المعرضة لأخطار الحرب مع عدم إغفال وضع مواد كيميائية لامتصاص الرطوبة والحماية من الحشرات والفطريات⁽¹⁰⁾.

فمن المفيد استخدام التقنيات اللازمة لحفظ الأرشيف من الضياع باستخدام التجميد والترميم والتصوير الرقمي، مع توعية العاملين بأهمية المقتنيات النادرة وإنقاذها بتأمين المخابئ قبل وأثناء وبعد الكارثة المتوقعة، بالاتجاه نحو النسخ الاحتياطي البديل لها، مع الاستمرار في عمليات التحديث للفهارس ونسخها باستخدام النظم الإلكترونية؛ وحفظها في مقار آمنة تبعد أكثر من 15 كيلو متر عن المقر الأصلي، ومن أهم التدابير التي تساعد على مواجهة الكوارث:

- استخدام أنظمة الإنذار التلقائي بالصوت والضوء أو إطلاق الإنذار اليدوي.
- التدريب على استخدام طفايات الحريق وتقديم الإسعافات الأولية.
- إبلاغ الدفاع المدني وخدمات الطوارئ والشرطة للتعاون معهم.

سبل الوقاية بنظام الإنذار والمراقبة:

ينبغي تجهيز إنذار يدوي وآخر تلقائي بواسطة مجسات تعطي إنذاراً صوتياً وضوئياً عند ارتفاع درجة الحرارة أو عند تصاعد الدخان لمواجهة الحريق المتعمد الناتج عن القصف في الحروب، فينبغي زرع أجهزة حساسة تعطي إنذاراتها عند ارتفاع درجة الحرارة من خلال مجسات تعمل تلقائياً لتحديد موقع الحريق بالمبنى لا بد من تدريب العاملين على طرق وأساليب التعامل مع أنظمة وأدوات مكافحة الحريق مع التزود بنظام إنذار آمنة وألا يصدر عنه إشعاعات ضارة بالصحة العامة وكاميرات مراقبة ترصد المداخل والمخارج قاعات المطالعة للحماية من السرقة أو الإتلاف والتخريب والتأكد من صلاحيته للاستعمال أو تحديثه عند تقادمه⁽¹¹⁾

موافقة الدفاع المدني على خارطة التمديدات الكهربائية ومطابقتها للمواصفات القياسية وتجهيز القواطع الاتوماتيكية واليدوية والعناية بشروط تركيب واستخدام المصاعد مع حماية المبنى من الصواعق⁽¹²⁾

كما يجب إزالة النفايات باستمرار، مع حظر تكديس المخلفات الورقية؛ داخل أو قرب الارشيف، ولا بد من تزود المبنى الإداري بمرشحات المياه الرطبة للمرافق الأخرى، إلى جانب توافر عدد كاف من طفايات البودرة الكيميائية؛ لقاءات مصادر المعلومات، وضمان فعاليتها، مع اختيار مواقع توزيعها بحيث يسهل الوصول إليها عند الحاجة، ان أهمية التزود بصمامات الرذاذ التي تحتوي على مادة Bicarbonate of Soda أو بشبكة الغاز Inergen أو المساحيق Powder الخاصة بعمليات الإطفاء للمقتنيات الورقية، فهي ملائمة لكل أنواع الحرائق مع تغليف جدران الأرشيف بمواد عازلة، وتوافر الخزائن الحديدية المقاومة للحرائق لحفظ الوثائق المهمة، والمجموعات الورقية والمصغرات الفلمية⁽¹³⁾.

شبكة الإنذار المبكر للحريق:

يهدف نظام أجهزة الإنذار المبكر للحريق عند اندلاعه، على مساعدة أعوان الأمن من التدخل الفوري لإطفائه، وهو يتكون من ثلاثة أنواع تنطلق بطريقة تلقائية:

1/ كاشف الدخان ؛ ينطلق عند ظهور الإشارات الأولى للدخان، حتى في حالة التدخين من قبل المستفيدين لتجنب الانطلاق العشوائي بخطأ فينطلق تلقائياً في اللحظات الأولى من الحريق، الشيء الذي يسمح بالتدخل الفوري قبل انتشار الحريق.

2/ كاشف الحرارة ؛ ينطلق الإنذار إذ تغيرت درجة الحرارة داخل قاعات الأرشيف بازدياد حراري يفوق 15 أو 20 درجة، وفي هذه الحالة يمكن أن ينتشر الحريق قبل انطلاق الإنذار⁽¹⁴⁾.

3/ كاشف اللهب ؛ يترقب الجهاز ظهور اللهب قبل أن يأمر بالإنذار.

الأرشيف في التشريعات الليبية:

ارتبط الأرشيف بمقر إدارة الحكم في قلعة (السراي الحمراء) حيث تعاقبت العهود إلى حين تنظيم الأرشيف في عهد الاحتلال الإيطالي ومرورا بتأسيس (دار المحفوظات التاريخية) وانتهاء بـ(المركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية) بعد تغيير تسمية الجهة التي يمثلها سابقا (مركز الجهاد الليبي للدراسات التاريخية) بالرغم من صدور القانون 24 لعام 2012 حول الأرشيف والمحفوظات، الذي لم يتعرض لحمايته من المخاطر، ودون التعرض إلى الشروط الواجب تحقيقها في مقل الحفظ، كما أن واقع الحال لا يكشف عن مخططات تستهدف وضع مواده قيد التنفيذ، إن شروط الحماية والأمان لا تتحقق في "المركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية" وغيره من المقل الخاصة بالحفظ، باستثناء اسطوانات مائية تقليدية لإطفاء الحرائق في أفضل الأحوال.

من الواجب الاستجابة لمقترحات منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونيسكو) في نداءاتها المتكررة لمتابعة تنفيذ أحكام اتفاقية لاهاي فيما يتعلق بحماية الممتلكات الثقافية إلا أن اللجنة المكلفة بذلك منذ عام 2010 لم تنجز ما ينبغي انجازه من المشروعات أهمها ما يتعلق بحفظ وتصنيف الوثائق التاريخية والممتلكات الثقافية بمساعدة المنظمات الدولية⁽¹⁵⁾

إذ تشير المادة الخامسة في الفصل الثاني من البروتوكولات إلى التدابير التحضيرية الهادفة إلى صون الممتلكات الثقافية بإعداد قوائم الحصر والتخطيط لتدابير الطوارئ للحماية من الحرائق أو انهيار المباني، والاستعداد لنقل الممتلكات أو توفير الحماية الملائمة لها في موقعها وتعيين السلطات المختصة المسؤولة⁽¹⁶⁾

ويجوز للدول الأعضاء وفقا للمادة 33 من الاتفاقية طلب مساعدة (اليونيسكو) التقنية وللتدابير الوقائية في حدود ما يتيح برنامجها ومواردها، الأمر الذي يدعو إلى الاستفادة من اليونيسكو كمنظمة تهدف إلى حفظ المعرفة والتراث الإنساني في أوعيته بوصفها سجلاً حضارياً هاماً.

التوصيات:

لاشك أن الوصول إلى تحقيق الأمن والسلامة للممتلكات الثقافية، يتطلب ميزانية كبيرة تتناسب مع قيمتها العلمية، فهي عرضة للخطر المادي ما لم توضع النظم الكفيلة بحمايتها من الكوارث، إلى جانب تأمين المراقبة الأمنية لحماية مجموعة المقتنيات الهامة أو النادرة التي لا تقدر بثمن

من التخريب والدمار والنهب، وهو ما يدعو إلى تأمين نسخ الكترونية آمنة وقواعد للبيانات الببليوغرافية مع التحديث المستمر لها، ففي ظل التقدم السريع للأوعية والأجهزة والبرامج ما يتطلب التغيير الجذري في أساليب العمل لدى المستخدمين، ان اجتياز حاجز الأجهزة الإلكترونية بالنسبة للمستخدمين بواسطة أنظمة الأرشفة الإلكترونية يحقق عمليات البحث و الاسترجاع و تفادي تداول الأصول الثمينة إن الاعتماد على الأرشفة الورقية لا يلغى و إن اعتمدت الأرشفة الإلكترونية.

- إن الإهمال الذي تعانيه الوثائق في مزارع الأرشيف الليبي⁽¹⁷⁾ يقتضي ضرورة الإسراع بإعداد مزارع ملائمة للحفظ في المدن الليبية، والتعرف على أماكن وجود القائم منها، و تحديد أهمية الرصيد المتاح، مما يحقق إمكانية فرزها وتقييمها لحفظ المهم منها، والاستعانة بخدمات الميكرو فيلم والوسائط الإلكترونية والتقنية الحديثة في تصويرها عرض حفظها ونسخها.

- وضع خطة وفق إستراتيجية طويلة المدى مع إمكانية تطويرها لتحديد الاحتياجات الحقيقية للمستفيدين من المعلومات، مع إعادة تنظيم الأرشيف والاحتفاظ بنسخ إلكترونية والعمل في خطين متوازيين لحفظ الأرشيف في شكله الورقي والإلكتروني معاً.

- الاستعانة بمنظمة اليونيسكو لصون الممتلكات الثقافية وترميمها عبر "إيكروم ICCROM"⁽¹⁸⁾ الذي يختص بالتدريب والتوثيق والمساعدة التقنية وتقديم المعلومات والتوعية، فهو يقدم كافة الاستشارات والمساعدات التقنية اللازمة.

- نشر ثقافة الحفاظ على الممتلكات الثقافية عن طريق المناهج التعليمية والبرامج الإعلامية، والتعريف بالمجلس الدولي للأرشيف International Council on Archives وبالفرع الإقليمي العربي للأرشيف ARBICA

- اقتراح فصل (الأرشيف الوطني National Archives) عن (المركز الليبي للمحفوظات والدراسات التاريخية) بوصف الأخير مركزاً متخصصاً كغيره من المراكز المتخصصة.

- تنظيم دورات تدريبية في الداخل والخارج لتكوين الأرشيفيين المتخصصين لبناء القدرات الوطنية المؤهلة وإقامة الدورات التدريبية وورش العمل.

- إسناد مهام فرز وتحويل الأرشيف الوسيط إلى (الأرشيف الوطني) مع إيقاف عمليات إتلاف أو تحويل الأرشيف خارج الدوائر الحكومية .

- الاستعداد بتدريب القوى العاملة في المقارّ الثقافية على التطبيق العملي لخطط مواجهة الكوارث قبل حدوثها تلافياً للعواقب الوخيمة المتوقعة إلى جانب التدريب على الإسعافات الأولية.

- نشر الوعي الثقافي على العاملين بأهمية مقتنيات الإرشيف عموماً والنادرة بشكل خاص وتسجيل قوائم بأسماء المتطوعين للعمل في مواجهة الكوارث.

قائمة المراجع:

1- صباح رحيمة محسن، انعام الشهريلي. إدارة وتوثيق المعلومات الإرشيفية .- عمان: دار زهران، 2002، ص 13

2- سلوى علي ميلاد. الإرشيف ماهيته وإدارته .- القاهرة : دار الثقافة العلمية، 2008، ص 13

3-بادي سوهام. تقنيات رقمنة الرصيد الإرشيفي. في: نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، أعمال المؤتمر العشرين.- الدار البيضاء: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 009، ص 1561

4-جمال الخولي. الوثائق الادارية بين النظرية والتطبيق .- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص 42

5- قاموس مصطلحات الوثائق والإرشيف والمعلومات/سلوى علي ميلاد .- ط2.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007، ص 17

6-سيدة ماجد ربيع، نوال محمد عبد الله. التدريب في مواجهة اللزمات والكوارث...، القاهرة، الملتقى العربي الثالث للمكتبات ومراكز المعلومات: أمن وسلامة المكتبات ومراكز المعلومات، التحديات والحلول المتكاملة 22-24 يناير 2008، القاهرة، ص 5

7-أمنية مصطفى صادق. إدارة الأزمات والكوارث في المكتبات.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002، ص 36

8- عادل سالم العبد الجارد. "اشكالية التعامل مع النسخة الفريدة للمخطوط".- عالم الفكر، مج 36، ع 3 (2008/3-1).- ص : 70

- 9-المصدر السابق، ص 70
- 10-باهرة عبد الستار القيسي. "الحشرات التي تصيب الممتلكات الثقافية".- المجلة العربية للمعلومات، مج14، ع2 (1993) .- ص ص:73-91
- 11-الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم.- جدة:الاتحاد، 2013، ص 67
- 12-الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.- جدة:الاتحاد، 2013، ص 70
- 13-الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة.- جدة:الاتحاد، 2013، ص 76
- 14-عبدالكريم بجاجة. حماية الارشيف من الحريق
<http://www.cybrarians.info/journal/no7/archive.htm>
- 15-يونيسكو.البروتوكول الثاني لاتفاقية لاهاي لعام 1954 الخاصة بحماية الممتلكات الثقافية في حالة نزاع مسلح 26/3/1999، ص4
- 16-محمود المبروك الدفدق. التراث والممتلكات الثقافية في اتفاقيات اليونسكو.-طرابلس: اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم، 2007، ص322
- 17-أسماء مصطفى الأسطى. الارشيف في مواجهة الكوارث: ندوة أقامتها الجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والارشيف 21 فبراير 2015 .- طرابلس: جمعية الدعوة الاسلامية، ميدان الجزائر- بحث مطبوع
- 18-محمود المبروك الدفدق. التراث والممتلكات الثقافية...المصدر السابق، ص 280

مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني ودوره في دعم التعاون المكتبي في الجزائر

الدكتور عين أحجر زهير

أستاذ المكتبات المحاضر بقسم علم المكتبات
كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة عنابة
عضو مخبر بحث تكنولوجيا المعلومات
ainhadjarzouhir@yahoo.fr

الملخص

تقدم هذه الدراسة عرضا تحليليا لأهم نماذج مشاريع التعاون المكتبي في الجزائر على مستوى المكتبات الجامعية التي أقرتها وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مع بداية الألفية الثالثة في إطار دعم النظام الوطني للتعليم الأكاديمي عن بعد، والذي يعتمد أساسا على تكنولوجيا الشبكات بين الهياكل القاعدية (المكتبات الجامعية) للمؤسسات الجامعية. وتتمثل أهم نماذج هذه المشاريع التعاونية المكتبية في النموذج الأول والمتمثل في الشبكة الجهوية لما بين المكتبات الجامعية *RIBU (RÉSEAU RÉGIONAL INTER BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES)*، وهي شبكة للمكتبات الجامعية لمؤسسات التعليم العالي لجهة الوسط في الجزائر تشمل تسع جامعات، تم إنشاؤها في إطار البرنامج الأوربي لدعم التعليم العالي *Trans- Tempus MEDA III (European Mobility for University Studies)*، بالتعاون مع جامعتين أوروبيتين هما جامعة مارسيليا و جامعة بروكسل (*Université Libre de Bruxelles Université d' Aix Marseille I*). بالإضافة إلى نموذج ثاني وهو شبكة البحث الأكاديمية *ARN (ALGERIAN RESEARCH NETWORK)*، تم إنشاؤها من طرف مركز البحث *CERIST (CENTRE DE RECHERCHE SUR L'INFORMATION SCIENTIFIQUE)*، من أجل تشكيل بنية تحتية تكنولوجية لخدمة قطاع التعليم العالي و البحث العلمي، و هذه الشبكة عبارة عن ترابط شبكي وطني ودولي يهدف إلى تطوير التقنيات و تفعيل البنية التحتية المتوفرة، ويعتبر مركز البحث بمثابة المتابع المباشر والمشرف ميدانيا على المشروعين بداية بتحسيب المكتبات الجامعية باعتماد البرمجية التوثيقية *SYNGEB (SYSTEME NORMALISE DE GESTION DE BIBLIOTHEQUE)*، و تطوير البنى التحتية للاتصالات و إدماج كل البنى التحتية الوثائقية الجامعية في بنية تحتية تكنولوجية وبرمجية واحدة.

الكلمات المفتاحية:

مكتبة جامعية، تعليم عالي، تعاون، شبكة معلومات، الجزائر، دراسة، *ARN*، *RIRU*، *CERIST*

مقدمة:

يعرف العصر الذي نعيش فيه بعصر المعلومات، فالمعلومة أصبحت من المصطلحات المستخدمة بشكل واسع في حياتنا اليومية، وأصبحت الشغل الشاغل لأي مجتمع يرنو إلى التقدم، ويطلع إلى الازدهار، ولقد تعاضم دور وأهمية المعلومات في حياتنا المعاصرة، مما احدث فيضا معلوماتيا هائلا، وأصبحت مسائل نقل وتبادل المعلومات من أكثر الأمور التي تشغل بال المشتغلين بقطاع المعلومات، وفي سبيل التحكم في هذا الفيض المعلوماتي وتنظيم تدفقه خاصة مع تنوع مصادر المعلومات وازدياد قنواتها، وتنوع مساراتها، ظهرت أساليب تحكم جديدة ومتطورة تهدف إلى تحقيق غاية أساسية وهي وصول المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب، وتحقيقا لذلك تبنت الهيئات التوثيقية من مكاتب ومراكز المعلومات أساليب جديدة من تقنيات ووسائل الاتصالات الحديثة بهدف تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها وتيسير سبل الاستفادة منها مما احدث تغييرات جذرية في أساليب ممارسة المكاتب ومراكز المعلومات لنشاطها وخدمة روادها.

وأمام ظهور وانتشار تجارب التكتل عبر أنحاء العالم والنتائج الايجابية المحققة على مستوى تسهيل بث وتداول المعلومات وتنمية المجموعات والمشاركة في نفقات الاشتراكات في المصادر الالكترونية، فقد تبنت الجزائر فكرة التكتل وازدادت أهميته نظرا لما تعانیه من عجز في السيطرة على الإنتاج الفكري وتقديمه للمستخدمين بمختلف أشكاله وقنواته، وكذلك التشتت والانعزالية في العمل التي تميزت بها الهيئات التوثيقية الجزائرية، وما نتج عن ذلك من تبذير للأموال والجهود وضعف الخدمات المقدمة. ومع ظهور برامج التعاون والشراكة الاورو متوسطية بقيادة الاتحاد الأوروبي في إطار مشاريع Tempus الموجهة لدعم برامج التعليم العالي عبر دول البحر الأبيض المتوسط، فقد ظهر مشروع Meda Tempus بالجزائر وكان من بين أهم برامج إنشاء الشبكة الجهوية ما بين المكاتب الجامعية الجزائرية بين تسعة مكاتب جامعية عبر الوسط والشرق الجزائري، إضافة إلى مركز البحث للإعلام العلمي والتقني (cerist)، وتولت جامعة بومرداس مسؤولية قيادة المشروع واعتبرت بمثابة الهيئة المنسقة. وقد جاء هذا البرنامج في الأساس لإقامة شبكة جهوية تسمح بتبادل المعلومات بين الأطراف والقيام بعمليات الإعارة ما بين المكاتب وتسهم في توحيد طرق العمل داخل الهيئات والارتقاء بمستوى الخدمات وكهدف أساسي وضع سياسة لبث المعلومات العلمية والتقنية، فكان البدء ببناء أرضية للتعاون ما بين الهيئات الجامعية الجزائرية التي طالما عانت من فشل لمعظم المشاريع التعاونية بسبب اختلاف أساليب العمل والإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة وكذلك عدم وجود فهارس موحدة تسهل التعرف على الوثائق وأماكن تواجدها، ولذلك كانت المرحلة التنفيذية الأولى لهذا المشروع وضع الفهرس الموحد لكافة الهيئات والذي تركز عليه الشبكة الجهوية ما بين المكاتب الجامعية.

يمكن تعريف تكتل المكتبات Library Consortium، بأنه التكتل أو الائتلاف أو الاتحاد بين المكتبات، كارتباط بين مكتبتين أو أكثر بهدف التعاون في المشاركة في المصادر. ولذلك فإن الأدب المنشور يشير إلى انه تعاون وتعاقد وتلاحم وتنسيق بين المكتبات بهدف التقاسم والمشاركة في مصادر المعلومات. وقد كانت الأسباب الرئيسية لنشوء هذه التكتلات هو الانفجار المعلوماتي الذي شهدته سنوات عقدي السبعينات والثمانينات من القرن الماضي، وارتفاع أسعار المطبوعات مقابل الانخفاض في مخصصات المكتبات وميزانياتها، وازدياد أعداد الطلاب المسجلين في الجامعات، كما انه هناك سببين إضافيين تمثل في الازدياد المطرد في الطلب والحاجة لخدمات المعلومات من قبل المستفيدين، وكذلك الحاجة إلى تطوير وتحسين مستوى تلك الخدمات⁽¹⁾. وبدأت أول أشكال التعاون في الولايات المتحدة الأمريكية منذ ما يقرب من 100 سنة مضت عندما قامت مكتبة الكونغرس الأمريكية بتوزيع مهام الفهرسة على مجموعة من المكتبات العامة، ولكنها ظهرت بصورة أكثر وضوحاً في سنوات الستينات والسبعينات عندما دخلت التقنية أعمالها، فقد كان من الصعب عليها تحمل أعباء تكاليف التشغيل الآلي للمكتبات، أما التكتلات المكتبية بصورتها الحالية فتعود إلى التسعينات⁽²⁾. غير أن بعض المصادر ترجع ظهور مصطلح التكتلات إلى ما بعد سنة 1960 مع بداية انتشار التطورات التكنولوجية واستخدام الحاسبات الالكترونية في مختلف أعمال المكتبات، حيث انخرطت العديد من المكتبات في جمعيات مكتبية بغية توفير اكبر عدد من مصادر المعلومات بأقل التكاليف⁽³⁾، وقد تأسست أولى التكتلات المكتبية التعاونية في الولايات المتحدة الأمريكية في جامعة ولاية أوهايو؛ للمشاركة في تبادل تسجيلات الفهرسة وذلك عام 1967م أي قبل ثلاثة وأربعين عاماً، وبعض المكتبات العربية ما زالت تدرس وتناقش المشاركة في التكتلات المكتبية التعاونية. وعندما بدأت هذه الشبكة في جامعة أوهايو الأمريكية بسمى OCLC عمل بها المدير التنفيذي مع سكرتيرته فقط، وأضحت هذه الشبكة اليوم واحدة من أكبر الشبكات أو التكتلات المكتبية في العالم⁽⁴⁾. كما

(1) الزهري، سعد بن سعيد. المكتبة الأكاديمية الافتراضية في المملكة العربية السعودية: دراسة استكشافية- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص. 162

(2) العمران، عبد العزيز بن إبراهيم، العمران، حمد بن إبراهيم، سانفيل، توم. التكتلات المكتبية Library consortium الحل الأمثل لمشاكل المكتبات. مجلة المعلوماتية [دورية متاحة على الخط]. ع.09. يناير 2013. [زيارة يوم: 02 افريل 2013]. الإتاحة على الخط:

<http://www.informatics.gov.sa>

(3) الفاسم ، صالح محمود. تجمع (الكونسورسيوم) المكتبات الحكومية الأردنية : الواقع والطموح والتحديات. ورقة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الخامس عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بتونس حول المكتبات والمعلومات ودورها في إرساء مجتمع المعرفة من 2 إلى 5 مارس 2013.

(4) أمل، حسين عبد القادر. التكتلات المكتبية في الدول النامية والمتقدمة: دراسة مقارنة [مقال على الخط]. 2013. [زيارة يوم: 2 افريل 2013]. الإتاحة على الخط: <http://www.elaegypt.com>

ظهرت تكتلات اقتناء مصادر المعلومات الالكترونية مع بداية سنوات التسعينات وتطورت موازاة مع تطور النشر الالكتروني، ويمكن تمييز العديد من التكتلات المكتبية حسب البيئة القانونية التي تربط البلدان المشاركة وكذلك درجة انضمام المكتبات وعددها وإدارتها للتكتل.

وعلى العموم يتسم العصر الحالي بالتطور السريع، وخاصة في مجال العلوم والتكنولوجيا وحركة النشر للكتب والمقالات العلمية، مما أدى إلى ظهور ما يعرف بعصر انفجار المعلومات، نظراً للكثافة الهائلة من الإنتاج الفكري المنشور وغير المنشور، بالإضافة إلى اختلاف موضوعاتها وتعدد لغاتها وتطور أشكال النشر والأوعية. مما حتم على المكتبات خاصة الجامعية منها التعاون والتنسيق فيما بينها للاستفادة من إمكانات كل مكتبة ومحاولة السيطرة على هذا الإنتاج الفكري⁽⁵⁾. فالتعاون بين المؤسسات المعلوماتية أصبح مصدراً ضرورياً يتم من خلاله الحصول على خدمات معلوماتية متقدمة لا يمكن الحصول عليها من طرق أخرى؛ لأن المكتبة الواحدة مهما كانت ضخامة مجموعاتها الوثائقية، فإنها لا تستطيع بمفردها تأمين كل المتطلبات المعلوماتية للمستفيدين. وتتبلور تلك المشكلة بشكل أكبر عندما تقف العديد من المكتبات ومراكز المعلومات عاجزة عن توفير النفقات اللازمة لاقتناء مصادر المعلومات وخاصة المصادر الإلكترونية، بسبب تكاليفها الباهضة.

ويزيد من تلك المشكلة، ذلك الارتفاع المستمر في الأسعار مع صعوبة البقاء على المصادر التقليدية في ظل التزايد الواضح في أنشطة النشر الإلكتروني. ونتيجة لذلك الواقع، فقد لجأت المكتبات في بعض الدول لإيجاد منظومات مبنية على التعاون الجماعي للمشاركة فيما بينها في الموارد، متيحة لكل عضو الاستفادة من الخدمات المقدمة، وهذا المفهوم لا يعد جديداً من الناحية التاريخية، فقد سلكت العديد من المكتبات هذا السبيل منذ عقود مضت، عن طريق التعاون في خدمة واحدة أو أكثر من الخدمات المكتبية كالفهرسة، التزويد، الإعارة وغيرها⁽⁶⁾، وأخذ في التطور إلى أن ظهر مصطلح الشبكات الذي لا يعني التنظيمات الخاصة بالمشاركة في المصادر ومحتوى المعلومات فحسب، ولكنه يعني أيضاً المشاركة في الإمكانيات والتجهيزات المادية الخاصة بالبحث والتجهيز، فهو شكلاً من أشكال التعاون بين المكتبات أو امتداداً للأشكال التقليدية له. حيث لعبت الحاسبات الآلية دوراً كبيراً

(5) - عبد الحلیم، عمرو، زهران، سحر حمدي. التعاون بين المكتبات. مدونة المكتبيين بالمنوفية، افريل 2013، [زيارة يوم: 15 مارس 2013]. متوفر على الخط:

<http://librariansinmenofia.blogspot.com>

(6) - عبيد الله، احمد بن احمد. التكتلات المكتبية. مجلة المعلوماتية [دورية متاحة على الخط]. ع. 22. [زيارة يوم: 15 مارس 2013]. متوفر على الخط: <http://informatics.gov.sa>

في زيادة إمكانيات التخزين والبيث والاسترجاع ودعم مسائل نقل وتبادل المعلومات عن بعد وكذا تشجيع التعاون ما بين مختلف الجهات⁽⁷⁾.

وقد انشأ الاتحاد الأوروبي عام 1996 برنامج Meda لدعم تعاونه مع الدول المتوسطية وهو يعمل على تقديم المنح والإعانات للجمعيات غير الربحية (المنظمات غير الحكومية)، الجامعات، مراكز البحث والمؤسسات العامة لتمكينها من القيام بعملها على أكمل وجه. كما يقدم هذا البرنامج معونات ثنائية وإقليمية لمساعدة الدول الشركاء في تحديث وتحقيق الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي. ويعتبر جزءا مهما من سياسة الاتحاد الأوروبي المتوسطية ومصدر تمويل للمنظمات غير الحكومية المستقلة وغير الحزبية، كما أن نسبة الأموال المخصصة لبرنامج Meda لا تزيد على واحد بالمئة من إجمالي الأموال التي خصصها الاتحاد الأوروبي لدعم الشراكة الأوروبية المتوسطية. وقد بلغت قيمة المساعدات التي تقدمها المفوضية الأوروبية إلى الشركاء المتوسطيين ما يزيد عن 850 مليون يورو في عام 2005، تم تسليم القسم الأكبر من هذه المساعدات عبر برنامج Meda، كانت فيه حصة الجزائر تقدر بـ40 مليون يورو⁽⁸⁾ (شملت مجموعة مساعدات تنمية قطاع المياه بـ20 مليون يورو، وتحديث شرطة الحدود بـ10 ملايين يورو. وبالاعتماد على مشروع سابق ناجح، تم الاتفاق على تقديم دعم جديد للمجتمع المدني بـ10 ملايين يورو عن طريق تمويل أكثر من 150 مشروعاً اقترحتّه المنظمات غير الحكومية المحلية)⁽⁹⁾.

و من أهم المشاريع التي دخلت إليها الجزائر بالتعاون والتنسيق مع الاتحاد الأوروبي هو مشروع التكتل المكتبي Meda Tempus الذي يهدف إلى وضع شبكة جهوية ما بين المكتبات الجامعية، وهذه المبادرة التي تمت مباشرتها عام 2005 قد تم تمويلها من قبل الاتحاد الأوروبي في إطار البرنامج الأوروبي Tempus3 بقيمة 450 ألف يورو، كما تم تمديد هذا المشروع إلى غاية 2013 تحت اسم Tempus 4 لاستكمال مشروع التعاون في مجال التعليم العالي بين الجزائر والمفوضية الأوروبية الذي يهدف إلى تمديد الشبكة على كل المكتبات الجامعية الجزائرية ووضع دليل عام للمخزون الوثائقي الجامعي الذي تم تمويله بقيمة 30 مليون يورو بموجب برنامج التعاون الإقليمي للميدا⁽¹⁰⁾.

وتومبيس هو مصطلح انجليزي اختصار للعبارة: Trans-European Mobility Program For University Studies والذي يعني البرنامج الأوروبي لدعم التعليم العالي.

(7) بدر، احمد. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات: دراسات في إدارة وتنظيم خدمات المعلومات.

القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1998. ص. 118

(8) سعيدي، وهيبه غرارمي. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر: قسم علم المكتبات والتوثيق،

2008. ص. 274

(9) - http://www.albaath.news.sy/epublisher/html_np/12743/62.html

(10) - *Journée de clôture RIBU. [en ligne]. [visité le 24 avril 2013]. Disponible sur site: http://www.ribu_dz.org/events.html*

وهو احد برامج الاتحاد الأوروبي المصمم من اجل مساندة عمليات الإصلاح الاجتماعي والاقتصادي والتنمية في الدول الشريكة. فهو يهدف إلى تطوير أنظمة التعليم العالي في هذه البلدان بالتعاون مع مؤسسات دول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، على أساس أن قطاع التعليم العالي هو الذي يقود عملية التحول الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع كما يقود عملية التنمية الثقافية، كما يسعى هذا البرنامج إلى تشكيل مراكز الخبرات لتنمية الموارد البشرية عن طريق تكوين جيل جديد من المسيرين وذلك بإشراف مباشر لمركز البحث في الإعلام العلمي و التقني .

1- إشكالية الدراسة:

إن قضية المعلومات من أهم قضايا العصر الذي نعيشه والتي تتزايد مع مرور الأيام والسنين حتى أطلق عليها البعض ثورة المعلومات، وقد أصبح نجاح أي مؤسسة على ما تمتلكه من معلومات. و من الملاحظ أن نموها وتطورها زادت بصورة ضخمة نتيجة الأبحاث العلمية المتطورة، فالمعلومات تنمو بنمو العلم والبحث والدراسة وتتجدد بالكشف والاختراع. وأمام هذا الفيض من المعلومات المتراكمة أصبحت هناك حاجة ماسة جدا إلى استخدام نظم وأساليب أكثر حداثة للتعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات، وبهذا بدأت متطلبات الحياة العصرية تشكل عبئا ثقيلا على المؤسسات التكوينية بصفة عامة والجامعية بصفة خاصة. وعلى هذا الأساس تستدعي الضرورة مواصلة الجهد في مجال البحث عن أساليب واتجاهات مستحدثة قادرة على إحداث التغيير المنشود ومواكبة العصر، إذ لا يمكن للجامعة أن تتطور في غياب نظام تكويني يستوعب الأحداث الجارية ويتفاعل إيجابيا مع التطورات العلمية والتقنية ويعد الأجيال إعدادا متكاملا يمكنها من فهم حقيقة التطورات. وإن استحداث العملية التكوينية تبدأ بتعديل طرائق التدريس المتبعة من طرف الأستاذ، لأن هدف التكوين ينبغي أن لا يكون حشو ذهن الطالب بالمعلومات التي سرعان ما ينساها ولكن الهدف ينبغي أن يكون تنمية قدراته على البحث والوصول إلى المعرفة التي يحتاجها.

ونظرا للتحديات الكبيرة التي تواجهها المكتبة الجامعية نتيجة الانفجار الوثائقي والابتكارات التكنولوجية لتسيير المعلومات وتسهيل بثها واسترجاعها، ومع تعقد حاجات المستفيدين وتنوعها، والانخفاض المستمر للميزانية علاوة على ارتفاع تكاليف الأرصد الوثائقية، جعلها تبحث عن أنجع الطرق لمواجهة هذه التحديات من خلال دخولها إلى مشاريع تعاونية ما بين المكتبات من اجل تقاسم الأرصد، توحيد الأعمال، ترشيد الإنفاق وتقليص الأعباء والتكاليف للهيئات المشتركة. حيث تعرف هذه المشاريع التعاونية بالتكتلات المكتبية.

وأبرز هذه التكتلات المكتبية لدينا مشروع *Meda Tempus* الذي يضم تسعة مكتبات جامعية منتشرة عبر الوسط والشرق الجزائري إضافة إلى مركز البحث للإعلام العلمي والتقني، ويدخل هذا المشروع في إطار برنامج تمبيس *TEMPUS* المتعلق بالدعم الأوروبي

للتعليم العالي في الجزائر حيث يمثل برنامج ميديا *MEDA* الإطار المالي الرئيسي للشراكة الأورومتوسطية التي تجمع دول الاتحاد الأوروبي بدول البحر المتوسط. ويسعى هذا التكتل إلى التسيير الأحسن للمكتبات الجامعية العضوة فيه، من خلال تنسيق الجهود فيما بينها لتطوير أساليب عملها وانسجام خدمات المعلومات من جهة، واقتصاد الجهود وتوفير النفقات من جهة أخرى، كما يسعى إلى الاستغلال الأمثل للموارد المادية والمالية المتوفرة لتلبية حاجات المجموعات الهائلة من الفئات التعليمية والبحثية المنتشرة عبر الجامعات المنظمة له والمتزايدة باستمرار، واهم من ذلك يسعى إلى تطوير عملية التكوين والبحث العلمي من خلال الاستفادة القصوى للأرصدة المتواجدة على مستوى مختلف الجهات عبر إحداث شبكة جهوية ما بين المكتبات الجامعية المنظمة لهذا المشروع. وإذا كانت المكتبات الجامعية الجزائرية المعنية بهذا المشروع تسعى إلى تحقيق هذه الأهداف مجتمعة تحت إشراف مركز البحث في الإعلام العلمي، فما هي أدوار هذا الأخير في مجال تشابك المكتبات الجامعية الجزائرية وما هي مختلف المشاريع المتعلقة بذلك؟

وقد أدرجت جملة من التساؤلات تمثلت فيما يلي:

- ما مدى مساهمة التكتل المكتبي *Meda Tempus* في إنشاء الشبكة الجهوية لما بين المكتبات الجامعية الجزائرية؟
- ما مدى مساهمة الخدمات المكتبية التي حققها هذا المشروع في دعم البحث العلمي والتعليم العالي؟
- ما مدى آفاق هذا المشروع على المستوى المغربي والعربي؟

2- أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية الدراسة من خلال النقاط التالية:
- يرتبط موضوع الدراسة مباشرة بجانب مهم من الجوانب التي تحظى بإهتمام كبير من طرف المختصين في ميدان المكتبات والمعلومات والمتمثل في التكتلات المكتبية.
 - بروز التكتلات المكتبية كمشاريع تعاونية قدمت الحل الأمثل للتغلب على ظاهرة الانفجار المعرفي بأبعاده المختلفة من تضخم الإنتاج الفكري وتنوعه من حيث الشكل، النوع، اللغة وكذا النطاق الجغرافي ومن حيث إتاحة فرص التحكم في اقتنائه، ضبطه، اختزانه واسترجاعه. فالتكتلات المكتبية توفر فرص التعاون وتوحيد الأعمال وتنسيق الأنشطة للحصول على أفضل النتائج بأقل جهود ممكنة.
 - كذلك ما أضافته مشاريع التكتلات المكتبية على خدمات المعلومات من حيث تطويرها وتيسير سبل الاستفادة من المعلومات غير المتوفرة على مستوى الهيئة الواحدة فحسب، بل كذلك على مستوى مجموع الهيئات المجتمعة، فضلا عن تنوع احتياجات المستفيدين وتباينها وعجز المكتبات برغم ما توفره من مجموعات وإمكانيات عن تلبية هذه الحاجات دون الاستعانة بجهات أخرى.

3- أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى التعرف على التكتلات المكتبية كمشاريع تعاونية تسهم في تفعيل الخدمات المكتبية وتيسير تبادل المعلومات والاستفادة من الأرصدة الوثائقية ، مع التسيير المحكم والإنفاق الجيد للميزانية، و كذلك التعرف على أدوار مركز cerist في تحقيق دعائم البنية التحتية في مجال التكنولوجيات الحديثة في المكتبات الجامعية الجزائرية.
- التعرف على دور التكتل Meda Tempus بالجزائر في دعم العملية التكوينية والبحث العلمي بالجامعة.

4- مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST

تم إنشاء مركز البحث في الإعلام العلمي في الجزائر العاصمة بموجب المرسوم رقم 56-85 بتاريخ 16 مارس 1985. في سنة 1986 تم إلحاقه بالمحافظة السامية للبحث العلمي بموجب المرسوم رقم 73-86 بتاريخ 08 أفريل 1986¹¹ ومنذ ذلك الوقت إلى غاية الآن و هو تابع إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وهو أحد أهم مراكز البحث التابعة لها، إضافة إلى مراكز بحث أخرى، منتشرة عبر تراب الوطن، مهتمة بقطاعات متنوعة من القطاعات الإستراتيجية في البلاد، هي:¹² مركز تطوير الطاقات المتجددة، مركز تطوير التكنولوجيات المتقدمة، مركز البحث في التلحيم و المراقبة، مركز البحث في التحليل الفيزيو-كيميا، مركز البحث العلمي و التقني في تطوير اللغة العربية، مركز البحث في الاقتصاد التطبيقي من أجل التطوير، مركز البحث في الأنثربولوجيا الاجتماعية والثقافية، مركز البحث العلمي و التقني في المناطق الجافة، ومركز البحث في البيولوجيا.¹³
وقد كان هذا المركز المزود الأول والرئيسي لخدمات شبكة الانترنت، هذه الخدمة التي أدخلت لأول مرة في سنة 1993، بفضل ربط المركز مع شبكة BACKBONNE في مدينة PISE الإيطالية، وقد كان ذلك في إطار المشروع الإفريقي المعروف باسم الشبكة المعلوماتية الإفريقية RINAF، الذي تشرف عليه منظمة اليونسكو.

في سنة 1997؛ تم الارتباط بخط إضافي من فرنسا تبلغ طاقته 64000 بت/ثا، وذلك نظرا لضعف طاقة الخط الذي يربط الجزائر بإيطاليا، والتي قدرت بـ 9600 بت/ثا، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998؛ الذي

¹¹- تاريخ مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. زيارة (23 جوان 2013). متواجد على

الرابط : <http://www.cerist>

¹²- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي . زيارة (10 ماي 2013). متواجد على الرابط :

<http://www.mesrs>

¹³ - *INTERNET, UN MARCHE FLORISSANT EN ALGERIE . EL ACIL* ,26 OCTOBRE 1998. P. 14

أنهى احتكار الخدمة من طرف الدولة؛ وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت، ولقد اشترط المرسوم في مقدمي الخدمة، أن يكونوا ذو جنسية جزائرية، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات. ففي عام 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة؛ وارتفع أعداد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول مارس عام 2000.¹⁴

و يعد مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني و GECOS و EEPAD؛ من أهم المقدمين لخدمات الإنترنت في الجزائر. فلقد قام هذا الأخير بعقد للتعاون؛ مع WANADOO بفرنسا، وبفضل هذا العقد طمح EEPAD إلى استثمار ما يعادل 20 مليون دولارا؛ بغرض رفع عدد المشتركين. ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير، إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الإنترنت، ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار، وتكشف إحصائيات أن مجموع مستخدمي الإنترنت في الجزائر بلغ 1.9 مليون شخص؛ حتى نهاية 2005.¹⁵ و المهام الرئيسية لمركز البحث في الإعلام العلمي و التقني، هي وضع نظام وطني لمعلومات علمية و تقنية، و تطوير الشبكات القطاعية الجذرية، وعلاقتهم بالشبكات الإقليمية و الدولية، وتستند أنشطة مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني على البحث والتنمية في مجال معالجة البيانات و العلوم التوثيقية و الخدمات. وبالإضافة إلى المقر المركزي بالعاصمة، يتكون المركز من مقرات جهوية في كل من: عنابة، ورقلة، وهران. كما له مركزا جهويا للتوثيق بمدينة تلمسان. بالإضافة إلى مكاتب ربط منتشرة عبر تراب الوطن في كل من: عنابة، تيزي وزو، بومرداس، قسنطينة وهران، سطيف، بجاية. و مركز البحث في الإعلام العلمي و التقني؛ هو كذلك مسئول عن خدمة الإنترنت، الاتصال بالشبكة، و تصميم وتثبيت مواقع الواب .

5. التعريف بمشروع التكتل المكتبي Meda Tempus:

1.5. التعريف ببرنامج Meda: انشأ الاتحاد الأوروبي عام 1996 برنامج Meda لدعم تعاونه مع الدول المتوسطة وهو يعمل على تقديم المنح والإعانات للجمعيات غير الربحية (المنظمات غير الحكومية)، الجامعات، مراكز البحث والمؤسسات العامة لتمكنها من القيام بعملها على أكمل وجه. كما يقدم هذا البرنامج معونات ثنائية وإقليمية لمساعدة الدول الشركاء في تحديث وتحسين الإصلاح الاقتصادي والاجتماعي. ويعتبر جزءا مهما من سياسة الاتحاد الأوروبي المتوسطة ومصدر تمويل للمنظمات غير الحكومية المستقلة وغير الحزبية، كما أن نسبة الأموال المخصصة لبرنامج Meda لا تزيد على واحد بالمئة من إجمالي الأموال التي خصصها الاتحاد الأوروبي لدعم الشراكة الأوروبية المتوسطة.

¹⁴ - خدمات الإنترنت في الجزائر. زيارة (19 سبتمبر 2013). متواجد على الرابط :

<http://www.Internews.org>

¹⁵ - خدمات الإنترنت في الجزائر. المرجع نفسه .

وقد بلغت قيمة المساعدات التي تقدمها المفوضية الأوروبية إلى الشركاء المتوسطيين ما يزيد عن 850 مليون يورو في عام 2005، تم تسليم القسم الأكبر من هذه المساعدات عبر برنامج Meda، كانت فيه حصة الجزائر تقدر بـ40 مليون يورو¹⁶ (شملت مجموعة مساعدات تنمية قطاع المياه بـ20 مليون يورو، وتحديث شرطة الحدود بـ10 ملايين يورو. وبالاعتماد على مشروع سابق ناجح، تم الاتفاق على تقديم دعم جديد للمجتمع المدني بـ10 ملايين يورو عن طريق تمويل أكثر من 150 مشروعاً اقترحتة المنظمات غير الحكومية المحلية)¹⁷.

ومن أهم المشاريع التي دخلت إليها الجزائر بالتعاون والتنسيق مع الاتحاد الأوروبي هو مشروع التكتل المكتبي Meda Tempus الذي يهدف إلى وضع شبكة جهوية ما بين المكتبات الجامعية، وهذه المبادرة التي تمت مباشرتها عام 2005 قد تم تمويلها من قبل الاتحاد الأوروبي في إطار البرنامج الأوروبي Tempus3 بقيمة 450 ألف يورو، كما تم تمديد هذا المشروع إلى غاية 2013 تحت اسم Tempus 4 لاستكمال مشروع التعاون في مجال التعليم العالي بين الجزائر والمفوضية الأوروبية الذي يهدف إلى تمديد الشبكة على كل المكتبات الجامعية الجزائرية ووضع دليل عام للمخزون الوثائقي الجامعي الذي تم تمويله بقيمة 30 مليون يورو بموجب برنامج التعاون الإقليمي للميدا.¹⁸

2.5. التعريف ببرنامج Tempus:

Tempus هو مصطلح انجليزي اختصار للعبارة: Trans-European Mobility Program For University Studies والذي يعني البرنامج الأوروبي لدعم التعليم العالي. وهو احد برامج الاتحاد الأوروبي المصمم من اجل مساندة عمليات الإصلاح الاجتماعي والاقتصادي والتنمية في الدول الشريكة. فهو يهدف إلى تطوير أنظمة التعليم العالي في هذه البلدان بالتعاون مع مؤسسات دول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، على أساس أن قطاع التعليم العالي هو الذي يقود عملية التحول الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع كما يقود عملية التنمية الثقافية، كما يسعى هذا البرنامج إلى تشكيل مراكز الخبرات لتنمية الموارد البشرية عن طريق تكوين جيل جديد من المسيرين.

1.2.5. مراحل تطور برنامج Tempus: بدأت المرحلة الأولى من برنامج Tempus عام 1990 والتي جاءت لإصلاح التعليم العالي في بلدان أوروبا الوسطى والشرقية اثر سقوط جدار برلين عام 1989. كما بدأ برنامج Tempus عام 2002 في منطقة البحر الأبيض المتوسط ضمن إطار الشراكة الاورومتوسطية، والذي امتد إلى سنة 1994 وسمي بـ

¹⁶ سعدي، وهيبه غراممي. المرجع السابق. ص. 274

¹⁷ http://www.albaath.news.sy/epublisher/html_np/12743/62.html

¹⁸ *Journée de clôture RIBU*. [en ligne]. [visité le 24 avril 2013]. Disponible sur site: http://www.ribu_dz.org/events.html

Tempus I، وبعد ذلك لم يتوقف البرنامج عن التطور فشمّل أربع مراحل جديدة غطت الأولى الفترة من 1994 إلى 1998 وسمي فيها المشروع بـ Tempus II، وكانت الثانية امتدادا لها فغطت الفترة من سنة 1998 إلى سنة 2000 وسمي فيها المشروع بـ Tempus II-bis، أما المرحلة الثالثة فبدأت من سنة 2000 إلى غاية سنة 2006 وسمي فيها المشروع بـ Tempus III والذي دخل في إطاره انجاز مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU بتمويل رئيسي من برنامج Meda، والمرحلة الرابعة التي تشهد تنفيذها بدأت سنة 2007 وانتهت سنة 2013 وسميت بـ Tempus plus (Tempus IV)

2.2.5. أهداف برنامج Tempus: يهدف برنامج Tempus إلى دعم إجراءات التطوير وإعادة الهيكلة لمختلف القطاعات والهيكل عن طريق ميكانيزمات متعددة موجهة خصيصا لقطاع التعليم العالي، وهذا من خلال:

- المساعدة على وضع نظام تعليمي جامعي جديد أو إعادة هيكلة نظام قديم، إذ بإمكان برنامج Tempus المشاركة في وضع برنامج جامعي مثلا في مجال الحقوق، أو مساعدة معهد طبي على خلق نظام تعليمي جديد.
- إدخال الطرق الحديثة في التعليم والوصول إلى الطلبة دون صعوبات وعراقيل.
- المساعدة في إعادة هيكلة مؤسسات التعليم العالي، كما يمكن برنامج Tempus من مساعدة الجامعات على إصلاح المدارس الهندسية أو إدخال الأساليب والتقنيات الحديثة للإدارة وتنظيم الجامعة.
- مساعدة الهيئات ومؤسسات التعليم العالي في وضع وتنفيذ سياسة إعادة الهيكلة والمساهمة في تطوير استراتيجيات التعاون بين الجامعات والقطاع الصناعي حتى على المستوى الوطني.
- السماح لمؤسسات التعليم العالي المساهمة في عملية التحول والتطور في المجتمع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي الأوسع نطاقا وبالتالي الخروج عن النطاق الجامعي مثل تنظيم دروس تكوين خاصة بموظفي الجمارك.
- تقديم المساعدات المادية مثلا في مجال التجهيزات عندما تحتاج المؤسسة إلى ذلك، من أجل تحقيق أهداف المشاريع التي يتبناها الاتحاد الأوروبي ويدعمها ماليا.
- كما يهدف برنامج Tempus إلى المشاركة في بناء مجموعات وأرصدة المكتبات من خلال اشتراكات لدوريات علمية أكاديمية وشراء أجهزة الكمبيوتر والمواد التعليمية الأخرى.¹⁹

¹⁹Tempus. [en ligne]. [visité le 24 avril 2013]. Disponible sur site: <http://www.ribu-dz.org/tempus.html>

3.2.5. وظائف برنامج Tempus: تتمثل وظائف مشروع Tempus فيما يلي:

- تدعيم المشاريع والنشاطات عن طريق منح إعانات مالية.
- تشجيع التعاون ما بين الهيئات والدول.
- تشجيع تبادل المعارف والخبرات ما بين الدول العضوة بالاتحاد الأوروبي والدول المشاركة أو الأطراف في المشاريع التي يتبناها الاتحاد الأوروبي.
- تشجيع الهيئات العضوة بالاتحاد والدول المشاركة على الدخول في تعاون مهيكّل أو ما يعرف بالتكتلات والتي تسعى لتحقيق أهداف معينة، ويمكنها تلقي مساعدات مالية لسنتين أو ثلاثة، كما يقدم Tempus مساعدات متنوعة في نشاطات أخرى تكميلية.

ولا يقتصر الانضمام لمشاريع Tempus على هيئات التعليم العالي فقط، بل يشمل أيضا الهيئات غير الأكاديمية مثل التنظيمات غير الحكومية، الشركات، المصانع ومختلف الهيئات العمومية.

تدخل إعانات الاتحاد الأوروبي لمختلف المشاريع في إطار:

- المشاريع الأوروبية المشتركة.
- التقديرات والمقاييس الهيكلية.
- منح الأنشطة والمبادرات الشخصية.²⁰

4.2.5. البلدان المعنية ببرنامج Tempus: البلدان المعنية ببرنامج Tempus هي الأعضاء المشكلة للاتحاد الأوروبي وتمثل الكتلة الأوروبية، والدول الشريكة المنضمة في الوقت الحالي هي دول غرب البلقان، دول شرق أوروبا وAsia الوسطى وكذلك دول البحر الأبيض المتوسط.

أما فيما يخص الدعم الذي يقدمه الاتحاد الأوروبي عن طريق برنامج Tempus لدول الأعضاء في إطار تكتلات من خلال ثلاث برامج رئيسية هي:

- برامج أو اتفاقيات الشراكة والجمعيات CARDS: ويضم دول البلقان الغربية وهي: ألبانيا، البوسنة والهرسك، كرواتيا ويوغسلافيا.
- برامج اتفاقيات الشراكة والتعاون TACIS: ويشمل دول أوروبا الشرقية وAsia الوسطى وهي: أرمينيا، ادريجان، جورجيا، كازاخستان، منغوليا، اوزبكستان، الفيدرالية الروسية، تاجاستان، أوكرانيا وغيرها.
- برامج الشراكة الأوروبية متوسطة MEDA: حيث أقر المجلس الحكومي للاتحاد الأوروبي نهائيا في 27 جوان 2002 وضع برنامج موجه خصيصا لدول البحر

²⁰Programme tempus. [en ligne]. [visité le 17 juillet 2013]. Disponible sur site: <http://europe.eu.int/comm/education/tempus/home/html>.

الأبيض المتوسط للمشاركة مع الاتحاد الأوروبي بميزانية قدرت بـ 43 مليون أورو لتغطية الفترة 2002 إلى 2004، وتشمل البلدان التالية: المغرب، الجزائر، تونس، مصر، فلسطين، الأردن، سوريا ولبنان، إسرائيل، قبرص ومالطا (انضمت للاتحاد سنة 2004).²¹

وفي كل من البرامج الثلاثة يضمن برنامج Tempus جزء من مساعدة الكتلة الأوروبية في إجراءات التحول والتطور في البلدان المشاركة. أما فيما يخص مسائل مراقبة اللجنة الأوروبية لتنفيذ وتطبيق المشاريع فتأخذ عدة أشكال منها:

- المتابعة التوقعية.
- المتابعة الوثائقية.
- المتابعة المالية.
- الزيارات الميدانية.²²

3.5 . مشروع Meda Tempus في بلدان البحر الأبيض المتوسط: تعرف مختلف مكونات حوض البحر الأبيض المتوسط، أي أوروبا والمغرب الكبير (المغرب العربي) والشرق الأوسط، عدة تحولات اقتصادية وسياسية وجيوستراتيجية، هذه التحولات أصبحت تشكل تحديات بالنسبة لدول المنطقة ولمجتمعاتها، فإضافة إلى ضرورة التفكير والمبادرة المشتركة لبناء مستقبل حوض البحر الأبيض المتوسط إلى مجال حقيقي للحوار، التقارب، التبادل والتعاون.²³

وفي هذا السياق، اندرجت اتفاقية الشراكة الأورومتوسطية بانعقاد ندوة برشلونة في 28 نوفمبر 1995 اقترحت إسبانيا ونظمه الاتحاد الأوروبي لتعزيز علاقته مع البلدان المطلة على البحر الأبيض المتوسط في شمال إفريقيا وغرب آسيا، إضافة إلى ذلك تحقيق الأمن والاستقرار في منطقة البحر الأبيض المتوسط، تعزيز الديمقراطية والحكم الرشيد وحقوق الإنسان مع تحقيق شروط تجارية متبادلة مرضية لشركاء المنطقة.

²¹Tempus-meda: la coopération euro-mediterraneenne dans l'enseignement
]. Disponible sur site: 13superieur. [en ligne]. [visité le 17 juillet 20
<http://www.europe.eu.int/comm/europeaid>.

²²Programme tempusIII meda. [en ligne]. [visité le 17 juillet 2013]. Disponible sur site:

<http://www.europe.eu.int/comm/education/programmes/tempus/index-fr.html>.
²³ التحضيتي، مصطفى. الشراكة الأورومتوسطية: المغرب الجزائر تونس نموذجا. مجلة العلوم الإنسانية [دورية متاحة على الخط]. 2013 ، ع.42 . [زيارة يوم: 17 جويلية 2013]. الإتاحة على الخط:
<http://www.ulm.nl/E18.html>

فمسيرة برشلونة أداة أساسية للشراكة وللتعاون والحوار مع منطقة المتوسط، فهي مبادرة فريدة وطموحة من نوعها، وضعت أسس لعلاقات إقليمية جديدة. فهي تمثل نقطة تحول في العلاقات الأوروبية المتوسطية. وفي إعلان برشلونة أسس الشركاء الأوروبيين الأهداف الرئيسية الثلاثة للشراكة تتمثل في:

- تحديد منطقة مشتركة للسلام والاستقرار عبر تعزيز الحوار السياسي والأمني والتي تهدف لخلق منطقة سلام واستقرار في حوض البحر المتوسط (هدف سياسي).
- بناء منطقة للازدهار المشترك من خلال شراكة اقتصادية ومالية وتأسيس تدريجي لمنطقة **تجارة حرة** بحلول 2010 (هدف اقتصادي).
- التقارب بين الشعوب من خلال شراكة ثقافية واجتماعية وبشرية تهدف لتشجيع التفاهم بين الثقافات والتبادل بين المجتمعات المدنية والتقارب بين مجتمعات البحر المتوسط (هدف ثقافي).

ويضم مشروع الشراكة الأوروبية المتوسطية اليوم 27 دولة، منها 15 دولة من الاتحاد الأوروبي و12 دولة من حوض البحر الأبيض المتوسط وهي: المغرب، الجزائر، تونس، مصر، الأردن، فلسطين، لبنان، سوريا، إسرائيل، تركيا، قبرص ومالطا. والشكل الموالي يوضح أعضاء الشراكة الأوروبية المتوسطية:

ويدخل اتفاق برشلونة حيز التنفيذ من خلال برنامج التعاون متعدد الأطراف (MEDA) نسبة إلى Méditerranée أي البلدان الواقعة على حوض البحر الأبيض المتوسط. ويعتبر برنامج Meda أهم برنامج ممول من طرف الاتحاد الأوروبي لدعم الشراكة الأوروبية المتوسطية، ويعتمد على الأساس القانوني لبرنامج Meda لسنة 1996 الذي عدل في نوفمبر 2000 وعرف باسم Meda II ثم في بداية جوان 2003 عرف مشروع Meda انطلاقة حقيقية موجهة لدعم بلدان البحر الأبيض المتوسط في مجال التعليم العالي حيث انتهت اللجنة من اختيار أول برنامج تعاوني في مجال رسمي سمي بـ Tempus III Meda.²⁴

وقد تم تجسيد مشروع Tempus III Meda في بلدان البحر الأبيض المتوسط، والجزائر مثل بقية دول جنوب المتوسط سعت إلى إقامة علاقات تعاون وشراكة مع دول الاتحاد الأوروبي من أجل إيجاد حلول للأزمات المالية والاقتصادية التي تعاني منها والاستفادة القصوى من الدعم الذي يقدمه الاتحاد الأوروبي في عدة برامج تهدف في مجملها إلى إعادة هيكلة ودعم برامج التعليم العالي وخلق برامج جديدة متطورة وتحسين تسيير المؤسسات والهيئات، حيث تتوزع هذه المشاريع عبر جامعات القطر الجزائري كما يلي:

²⁴ Le projet tempus. [en ligne]. [visité le 17 juillet 2013]. Disponible sur site: <http://www.etf.eu.int/tempus.nsf>

- مشروع بعنوان: الشبكة الجهوية ما بين المكتبات الجامعية (Réseau régional inter bibliothèque universitaire RIBU). تحت إشراف وتنسيق جامعة محمد بوقرة ببيومرداس، وهذا المشروع من بين الأهداف التي يسعى مشروع التكتل المكتبي Meda Tempus إلى تحقيقه، فهو من أهم المشاريع بالجزائر لدعم التعليم العالي والذي يسعى إلى تحقيق تحولات عميقة على المستوى العلمي، الاجتماعي والاقتصادي.
- مشروع بعنوان: تكوين المكونين في الإدارة العمومية. تحت إشراف وتنسيق المدرسة الوطنية للإدارة.
- مشروع بعنوان: دراسات الماجستير في نماذج التلوث. تحت إشراف وتنسيق جامعة العلوم والتكنولوجيا بوهران.
- مشروع بعنوان: الدراسات التخصصية في تسيير وهيكلية التعليم العالي بجامعات الشرق الجزائري. تحت إشراف وتنسيق جامعة Pierre mendés-Grenoble II بفرنسا.
- مشروع بعنوان: البحث في السوائل والطاقة الهندسية. تحت إشراف وتنسيق جامعة Manchester institute of science and technology بأمریکا.
- مشروع بعنوان: مجموعة التكوين في مجال الميكروإلكترونيك بالجزائر. تحت إشراف وتنسيق مركز التطوير في التكنولوجيات المتقدمة بالجزائر.
- مشروع بعنوان: التنسيق بين الجامعة والمؤسسة. تحت إشراف جامعة العلوم والتكنولوجيا بمدينة ليل الفرنسية.
- مشروع بعنوان: التحديث في تسيير الجامعات بالجزائر. تحت إشراف وتنسيق جامعة الجزائر.²⁵

3. الأعضاء المشكلة لمشروع التكتل MedaTempus بالجزائر ومهام كل عضو: مشروع التكتل المكتبي Meda Tempus الذي يسعى لانجاز الشبكة الجهوية ما بين المكتبات الجامعية (RIBU)، يضم تسعة (09) مكتبات جامعية بوسط وشرق الجزائر، إضافة إلى مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) وأطراف أوروبية مسيرة ومراقبة لهذا المشروع.

²⁵Programme tempus III meda. [en ligne]. Op.cit

6 - الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU

الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU²⁶؛ هي شبكة للمكتبات الجامعية لمؤسسات التعليم العالي لجهة الوسط؛ في الجزائر، تم إنشائها في إطار البرنامج الأوربي لدعم التعليم العالي *Tempus MEDA III*²⁷. والهدف الرئيسي من هذه الشبكة؛ هو إنشاء الفهرس المشترك لمكتبات جامعات الوسط، وقد بدأ فيه، في جانفي 2005، بعد ما تم اعتماد مكتبات هذه الجامعات تطبيق برمجي مشترك وموحد في تسييرها، وهو برمجي SYNGEB، من انجاز مركز CERIST، الشريك التقني في مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية. حيث ترجع البداية الأولى لظهور هذا النظام؛ عندما قرر مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST، أن يحاول وضع برنامجا لأتمتة المكتبات ومراكز التوثيق على المستوى الوطني. ففي عام 1996 صدرت أول طبعة لهذا النظام تحت اسم *SYSTEME NORMALISE DE GESTION DE BIBLIOTHEQUE*، يشتغل بنظام DOS. طبق في أتمتة بعض المكتبات ومراكز التوثيق؛ إلا أنه كانت فيه بعض النقصات والميزات التي ترجع أساسا لاختيار نظام التشغيل DOS المحدود نوعا ما. وقد دفع مركز CERIST إلى التفكير في تغيير هذا النظام، حيث تم تصميم طبعة جديدة تشتغل تحت نظام *Windows*. و نظام السنجاب هو نظام متكامل، وأداة لتسيير المكتبات بمختلف أنواعا وأحجامها، ويسمح بإنشاء قواعد معطيات ببليوغرافية للكتب رسائل جامعية، دوريات، مقالات الدوريات وغيرها، كخطوة أولى لإنشاء فهرس آلي موحد على الخط المباشر. كما هو نظام قابل للتطوير والتغيير، مزوج اللغة عربي وفرنسي، ويعمل وفق *Windows 95/98*، أعطيت صفة التقييس للنظام بسبب استخدامه لتركيبة *UNIMARC* العالمية، وكذلك مواصفة *ISBD*²⁸.

6. 1 - روابط الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU

الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية RIBU²⁹؛ هي شبكة للمكتبات الجامعية لمؤسسات التعليم العالي لجهة الوسط، تم إنشائها في إطار البرنامج الأوربي لدعم التعليم العالي

²⁶ - RÉSEAU RÉGIONAL INTER BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES-
<http://www.ribu-dz.org>

²⁷ - Tempus : Trans-European Mobility for University Studies-
<http://www.etf.eu.int/tempus.nsf>

²⁸ - دليل نظام SYNGEB. مركز الإعلام العلمي والتقني.

²⁹ - RÉSEAU RÉGIONAL INTER BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES-
<http://www.ribu-dz.org/tempus-dz>

- 30 Tempus MEDA III بالتعاون مع جامعتين أوروبيتين³¹ ، ومؤسسات التعليم العالي الجزائرية الأعضاء في هذه الشبكة هي :
- جامعة العلوم التقنية هواري بومدين .
 - جامعة ساعد دحلب - البليدة .
 - جامعة بن يوسف بن خدة - الجزائر العاصمة .
 - جامعة عبد الرحمن ميرة - بجاية .
 - جامعة مولود معمري - تيزي وزو .
 - جامعة الصديق بن يحيى - جيجل .
 - جامعة محمد بوقارة - بومرداس .
 - مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني .
 - المدرسة الوطنية المتعددة التقنيات .
 - المدرسة الوطنية للإدارة .

والهدف الرئيسي من هذه الشبكة؛ هو إنشاء الفهرس المشترك لمكتبات جامعات الوسط، وقد بدأ فيه، في جانفي 2005، بعد ما تم اعتماد مكتبات هذه الجامعات تطبيق برمجي مشترك وموحد في تسييرها، وهو برمجي *SYNGEB* ، من انجاز مركز *CERIST* ، الشريك التقني في مشروع الشبكة الجهوية للمكتبات الجامعية. وفيما يتعلق بعملية التزويد، تنصيب تجهيز الإعلام الآلي، وتكوين المؤطرين القائمين على تسيير المكتبات الجامعية المعنية، سواء في علوم المكتبات، أو في علوم الإدارة، فيتكفل بهم الشركاء الأوروبيون و الجزائريون، من أجل الوصول إلى تحقيق هدف وضع الفهرس المشترك. هذا الأخير الذي يحصر أكثر من مليون مرجع، وهو ما يمثل رصيد 10 مكتبات.

7- شبكة البحث الأكاديمية *ARN* *ALGERIAN RESEARCH NETWORK*

تم إنشاء شبكة البحث الأكاديمية *ARN*؛ من طرف مركز *CERIST* مع بداية التسعينيات، من أجل تشكيل بنية تحتية تكنولوجية، في خدمة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وهذه الشبكة عبارة عن ترابط شبكي، وطني ودولي، يهدف إلى تطوير التقنيات؛ وفعالية البنية التحتية المتوفرة، كما تسمح عن طريق الخدمات والمنتجات المطورة من طرف مركز *CERIST* ، من تحقيق الاحتياجات، من حيث البنية التحتية، وشبكة الإعلام المتخصصة.

³⁰ - *Tempus : Trans-European Mobility for University Studies-*
<http://www.etf.eu.int/tempus.nsf>

³¹ - *Université Libre de Bruxelles* ، *Université d' Aix Marseille I*

1-7 - أهداف شبكة البحث الأكاديمية *ARN*

- تطوير البنى التحتية للاتصالات .
- إدماج كل البنى التحتية الوثائقية؛ وبناء بنية تحتية تكنولوجية وبرمجية .
- تطوير البنية التكنولوجية للتعليم عن بعد .

2-7- ومكونات شبكة البحث الأكاديمية *ARN*

شبكة البحث الأكاديمية هي تجمع لكل المؤسسات ذات الخاصية العلمية، والتكنولوجية، لتشكيل شبكة وطنية قطاعية للبحث، ومرتبطة بشبكات البحث الأجنبية، وحاليا هذه الشبكة الوطنية تجمع أكثر من 80 مؤسسة علمية وطنية، هي بصفة عامة: الجامعات، المعاهد، المدارس العليا، مراكز البحث الوطنية، المؤسسات العلمية خارج قطاع التعليم العالي.

3-7- خدمات شبكة البحث الأكاديمية *ARN*

- وتتمثل خدماتها في النقاط التالية :
- ربط المؤسسات العلمية بشبكة البحث .
- ربط النشر العلمي؛ فيما بين هذه المؤسسات العلمية.
- الربط مع الشبكة الأوروبية للبحث *GEANT* - خدمة الاتصال من المستوى الوطني نحو المستوى الدولي عن طريق شبكة *GEANT* و شبكة الانترنت.
- خدمات الاتصال والإعلام المحلي من خلال بوابة *ARN* - إتاحة بوابة شبكة البحث الأكاديمية على رابط الموقع : www.arn.dz
- توفير خدمات شبكات المعلومات، وتنصيب نظمها في المؤسسات العلمية المرتبطة.

4. 7 - البوابات في موقع واب مركز *CERIST*

يعرض موقع واب مركز *CERIST* على شبكة الانترنت مجموعة من البوابات ، مرفقة بعناوين ربطها على الشبكة، و هي مبينة في الجدول الموالي :

جدول يبين بوابات مركز *CERIST*

البوابات في موقع واب مركز <i>CERIST</i>	رابط موقع البوابة
- مجلات شبكة البحث الأكاديمية	http://www.arn.dz
- بوابة امن الإعلام الألي	http://www.wikayonet.dz
- بوابة البرمجيات الحرة	http://freesoft.cerist.dz
- بوابة <i>Wissal</i>	http://www.wissal.dz
- بوابة الجزائر	http://www.eldjazair.dz

7. 4 - 1- بوابة شبكة البحث الأكاديمية ARN

تم إنشاء شبكة البحث الأكاديمية ARN؛ من طرف مركز CERIST مع بداية التسعينيات، من أجل تشكيل بنية تحتية تكنولوجية، في خدمة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، وهذه الشبكة عبارة عن ترابط شبكي، وطني ودولي، يهدف إلى تطوير التقنيات؛ وفعالية البنية التحتية المتوفرة، كما تسمح عن طريق الخدمات والمنتجات المطورة من طرف مركز CERIST، من تحقيق الاحتياجات، من حيث البنية التحتية، وشبكة الإعلام المتخصصة.

7. 4. 1. أ - أهداف شبكة البحث الأكاديمية ARN

- تطوير البنى التحتية للاتصالات .
- إدماج كل البنى التحتية الوثائقية؛ وبناء بنية تحتية تكنولوجية وبرمجية .
- تطوير البنية التكنولوجية للتعليم عن بعد .

7. 4. 1. ب - ومكونات شبكة البحث الأكاديمية ARN

شبكة البحث الأكاديمية هي تجمع لكل المؤسسات ذات الخاصية العلمية، والتكنولوجية، لتشكيل شبكة وطنية قطاعية للبحث، ومرتبطة بشبكات البحث الأجنبية، وحاليا هذه الشبكة الوطنية تجمع أكثر من 80 مؤسسة علمية وطنية، هي بصفة عامة:

- الجامعات
- المعاهد
- المدارس العليا .
- مراكز البحث الوطنية .
- المؤسسات العلمية خارج قطاع التعليم العالي.

7. 4. 1. ج - خدمات شبكة البحث الأكاديمية ARN

- وتتمثل خدماتها في النقاط التالية :
- ربط المؤسسات العلمية بشبكة البحث .
- ربط النشر العلمي؛ فيما بين هذه المؤسسات العلمية .
- الربط مع الشبكة الأوروبية للبحث GEANT.
- خدمة الاتصال من المستوى الوطني نحو المستوى الدولي عن طريق شبكة GEANT وشبكة الانترنت.
- خدمات الاتصال والإعلام المحلي من خلال بوابة ARN.
- إتاحة بوابة شبكة البحث الأكاديمية على رابط الموقع : www.arn.dz
- توفير خدمات شبكات المعلومات، وتنصيب نظمها في المؤسسات العلمية المرتبط .
- توفير خدمة الربط بقواعد البيانات المتوفرة في مركز CERIST.

8- خاتمة:

في الواقع إن المكتبات الجامعية الجزائرية هي منظومات معلوماتية مبنية على العمل المكتبي الجماعي للمشاركة فيما بينها في الموارد، مما يثمر توسعا لنطاق خدماتها المعلوماتية، فيه ربح للجهود والموارد المالية وتفعيل أكبر في تحقيق الأهداف المسطرة. والتشابك هو والتكتل وهو السبيل الوحيد لتحقيق ذلك العمل المكتبي الجماعي، عن طريق التعاون في خدمة واحدة أو أكثر من الخدمات المكتبية كالفهرسة، والتزويد، والإعارة، وغيرها، إلى أن يتطور ليصل إلى المنظومات الشاملة للتعاون، والمشاركة في جميع الخدمات، مستفيدة من التطورات الأخيرة في عالم الشبكات للوصول الميسر للمعلومات. وهذا النوع الأخير هو الذي بدأ ينتشر في السنوات الأخيرة انتشاراً ملحوظاً وسريعاً حيث السعي إلى اجتماع المكتبات محلياً أو دولياً تحت مظلة واحدة تسمى التكتلات، وأهم أغراضها: التخفيف من الأعباء الاقتصادية المكلفة والمتزايدة، والجهود البشرية الكبيرة؛ الناجمة عن ملاحقة الجديد من المصادر العلمية، بالإضافة إلى إسهامها في تحقيق أفضل الخدمات المعلوماتية، التي يصعب أو ربما يستحيل إنجازها بشكل فردي .

المعرفة في برامج مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات دراسة تحليلية لبعض برامج أقسام المكتبات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية وبعض أقسام المكتبات العربية بالجزائر والسعودية

إعداد

عبدالسلام سالم الصالحين

عضو هيئة تدريس بقسم إدارة الأعمال بكلية الاقتصاد والمحاسبة جامعة سيها
طالب دكتوراه بقسم المكتبات والمعلومات كلية الآداب جامعة المنوفية

المستخلص

المعرفة ليست وليدة اللحظة بل هي منذ بدأ الخليقة، توارثتها الحضارات تباعاً حتى وصلت إلى يومنا هذا. وقد تميز النصف الثاني من القرن العشرين بالتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو ما أطلق عليه ثورة المعلومات ونتج عنه تزايد في المعلومات الأمر الذي دعا المختصين بهذا المجال إلى الإسراع بإيجاد وسيلة للسيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات لتسجيلها وتنظيمها و بثها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، وإثر ذلك التطور ظهرت عدة مفاهيم أخرى مثل العولمة ، المعلوماتية ، إدارة الجودة ، الاقتصاد المعرفي ، إدارة المعرفة ، والأخيرة هي أكثر المصطلحات تداولاً في مجتمعنا اليوم ، فهي تعتبر الوسيلة لتنظيم واسترجاع المعلومات بمساعدة التقنية الحديثة. وقد تنبعت لمضمون هذا المصطلح الكثير من المؤسسات الإنتاجية والخدمية لما له من أثر كبير على سير هذه المؤسسات من حيث جودة سلعتها أو خدمتها وتحقيق الميزة التنافسية التي تحافظ على استمرارها وبقائها.

تهدف هذا الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة و دورها في تنظيم و استرجاع المعلومات و بيان دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة، كما هدفت إلى كيفية تناول إدارة المعرفة في برامج مدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات من خلال استعراض بعض البرامج في المدارس و الأقسام المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية وقد تم اختيار ثلاث جامعات تدرس تخصص إدارة المعرفة ، جامعة تورونتو وجامعة بورتوريكو وجامعة كنت ، واستعراض بعض الدراسات العربية التي حاولت إقحام تخصص لإدارة المعرفة في برامج أقسام المكتبات والمعلومات.

وننتج عن الدراسة قلة الدراسات العربية التي تناولت إدارة المعرفة بصفة خاصة و في برامج أقسام المكتبات و المعلومات بصفة عامة و أكدت على ضرورة الاستعانة بالبرامج التي تقدمها الجامعات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية في تدريس إدارة المعرفة .

المقدمة

المعرفة ليست وليدة اللحظة بل هي منذ بدأ الخليقة، توارثتها الحضارات تباعاً حتى وصلت إلى يومنا هذا. وقد تميز النصف الثاني من القرن العشرين بالتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو ما أطلق عليه ثورة المعلومات ونتج عنه تزايد في المعلومات الأمر الذي دعا المختصين بهذا المجال إلى الإسراع بإيجاد وسيلة للسيطرة على هذا الكم الهائل من المعلومات لتسجيلها وتنظيمها وبنثها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، وإثر ذلك التطور ظهرت عدة مفاهيم أخرى مثل العولمة، المعلوماتية، إدارة الجودة، الاقتصاد المعرفي، إدارة المعرفة، والأخيرة هي أكثر المصطلحات تداولاً في مجتمعنا اليوم ، فهي تعتبر الوسيلة لتنظيم واسترجاع المعلومات بمساعدة التقنية الحديثة. وقد تنبّهت لمضمون هذا المصطلح الكثير من المؤسسات الإنتاجية والخدمية لما له من أثر كبير على سير هذه المؤسسات من حيث جودة سلعتها أو خدمتها وتحقيق الميزة التنافسية التي تحافظ على استمرارها وبقائها.

"ومع دخول الألفية الثالثة زادت أهمية التوجه نحو تطبيق المعرفة في جميع أشكال المنظمات، وبما أن المكتبات ومراكز المعلومات هي إحدى روافد البحث العلمي في مسيرة التنمية الشاملة، فهي مطالبة اليوم أكثر من أي وقت مضى بتعزيز دورها لتحقيق هذا المسعى ، وذلك بالعمل على مسايرة التطور والسعي إلى التحسين المستمر في أدائها على المستوى الفني والإداري." (1)

"وأما رجال الإدارة فينظرون إلى إدارة المعرفة على أساس كونها صرعة إدارية جديدة ما هي في حقيقتها إلا جهداً آخر يبذله منتجو تكنولوجيا المعلومات والاستشاريون والإداريون لبيع حلولهم المبتكرة إلى رجال الأعمال (في العالم الغربي) المتلهفين لأية أدوات يمكن أن تساعدهم في تحقيق التقدم التنافسي الذين يبحثون عنه ويتهلفون للحصول عليه." (2)

مشكلة الدراسة

مجتمعنا اليوم هو ذلك المجتمع الذي يعتمد كلية على تقنية المعلومات والاتصالات من خلال ما يحدث للمعرفة من تسارع رهيب في شتى المجالات، ولأخصائي المعلومات الدور الكبير في تسجيل هذا الكم الهائل وتنظيمه وتصنيفه وبنثه واسترجاعه ، ولكن هذا الدور يحتاج إلى معرفة بإدارة هذا الرصيد المعرفي إلى أن يصل للمستفيد النهائي بأسرع وقت ممكن وبأقل تكلفة، وبالتالي يتطلب تعلم تقنيات إدارة المعرفة في برامج مدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات ، كما أن هذا المصطلح (إدارة المعرفة) مازال غير مفهوم لذا الكثيرين في شتى المجالات وهذا ما أورده بعض الباحثون من خلال الدراسات التي أجريت على هذا الموضوع.

وفي عالمنا العربي لازالت أقسام المكتبات والمعلومات تفتقر إلى هذا التخصص بالرغم من محاولات بعض الباحثين في طرح تصور لذلك، وأما الدول المتقدمة فقد تنبّهت لذلك

فأسرعت بإدراج هذا التخصص في برامجها التدريسية بمدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في مناقشة مفهوم إدارة المعرفة وأنشطتها وعملياتها والأدوار التي يطلع بها أخصائي المعلومات في هذا المجال، ومناقشة بعض برامج أقسام ومدارس المكتبات والمعلومات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية التي تناولت إدارة المعرفة كتخصص مستقل، وكذلك مناقشة بعض أقسام المكتبات والمعلومات العربية التي حاولت تبني فكرة إدارة المعرفة من ضمن برامجها.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع إدارة المعرفة، فلا شك أن البحوث التي تعنى بمجريات التطورات الهائلة في عصرنا هذا تعد من البحوث المهمة ولاسيما إن هذه الدراسة تتناول قضية أحدثت جدلاً في أوساط الباحثين لإبراز أهميتها ودورها الفاعل في اكتساب المهارات والتقنيات التي تساعد المختصين في مجال المعلومات خاصة في تقديم خدمات المعلومات بكل سهولة ويسر للباحثين عنها، كما أن هذه الدراسة ستحاول تقديم مفهوماً لإدارة المعرفة وما يتعلق بها من خلال طرح وجهات النظر المختلفة للباحثين في هذا المجال.

ويمكن تحديد الأهمية في النقاط التالية:

1. تناول الدراسة لموضوع إداري حديث يعود بالنفع على المؤسسات الخدمية والإنتاجية من خلال تعلم المهارات المختلفة لإدارة المعرفة.
2. محاولة إقناع أقسام علم المكتبات والمعلومات العربية بضرورة تبني فكرة إدراج تخصص لإدارة المعرفة من ضمن برامجها التدريسية.
3. إثراء المكتبة العربية بما هو جديد ومفيد في قضية إدارة المعرفة.

أهداف الدراسة

- 1- بيان مفهوم إدارة المعرفة وعملياتها ودورها في تنظيم واسترجاع المعلومات من خلال طرح وجهات النظر للباحثين في هذا المجال.
- 2- بيان دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة والمهارات والخبرات التي يجب أن يكتسبها.
- 3- استعراض ثلاثة نماذج من مدارس علم المكتبات والمعلومات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية التي تنفرد بتخصص مستقل لإدارة المعرفة ضمن برامجها التدريسية وهي جامعة تورونتو وجامعة بورتوريكو وجامعة كنت.
- 4- استعراض نماذج من الدراسات العربية التي حاولت تبني فكرة إدخال تخصص لإدارة المعرفة في برامج أقسام المكتبات والمعلومات وهما دراسة عنكوش وآخرون ودراسة ضليمي.

تساؤلات الدراسة

- 1- ما المقصود بإدارة المعرفة وما عملياتها وما دورها في تنظيم واسترجاع المعلومات؟
- 2- ما دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة وما المهارات التي يجب أن يكتسبها لإدارة تلك المعرفة؟
- 3- ما الخطط الدراسية لتعليم إدارة المعرفة في برامج الجامعة الثلاث المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية، جامعة تورونتو وجامعة بورتوريكو وجامعة كنت.
- 4- ما النتائج التي توصلت إليها الدراسات العربية المذكورة (دراسة عنكوش وآخرون ودراسة ضليمي) حول إمكانية إدخال إدارة المعرفة ضمن برامج أقسام علم المكتبات والمعلومات؟ وهل يمكن فتح تخصص لإدارة المعرفة في الجامعات المعنية بالدراسة؟

حدود الدراسة

- 1- الحدود الموضوعية: دراسة إدارة المعرفة في مجال المكتبات والمعلومات.
- 2- الحدود المكانية: تناولت الدراسة بعض أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات العالمية المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية وهي جامعة تورونتو وجامعة بورتوريكو وجامعة كنت، كما تناولت بعض أقسام علم المكتبات والمعلومات العربية في الجزائر (معهد علم المكتبات والتوثيق) والسعودية (جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وكلية الآداب للبنات بالرياض).
- 3- الحدود اللغوية: اعتمد الباحث في الدراسة على ما صدر باللغة العربية والإنجليزية من كتب وأبحاث ومواقع انترنت تتعلق بموضوعات الدراسة.
- 4- الحدود الزمنية: فترة الدراسة من 2012/11/14 إلى 2013/2/13
- 5- الحدود النوعية: اعتمد الباحث على الكتب المطبوعة ومقالات الدوريات وملفات الإنترنت

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل وجهات النظر للباحثين في موضوع إدارة المعرفة، وعلى المنهج المقارن لمقارنة برامج مدارس وأقسام المكتبات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية المحددة، وقد تم اختيار ثلاث جامعة من ثماني وخمسين جامعة، والجامعات الثلاث هي جامعة تورونتو وجامعة بورتوريكو وجامعة كنت، ومن ضمن برامجها تخصص لإدارة المعرفة.

أدوات جمع البيانات

تم استعراض الإنتاج الفكري المتعلق بإدارة المعرفة من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات والرسائل العلمية وأعمال المؤتمرات وشبكة الانترنت.
الدراسات السابقة

سيتم ترتيب الدراسات زمنياً من الأحدث

أولاً: الدراسات العربية

دراسة أمين(3) 2012 بعنوان إدارة المعرفة و إدارة السجلات: أوجه الشبه وأوجه التكامل والتي هدفت إلى وضع خطط عريضة لأوجه الشبه بين مفهوم إدارة المعرفة ومفهوم إدارة السجلات من الناحيتين النظرية والتطبيقية، كما تسعى لإيجاد نقاط تكامل بين المفهومين نظرياً تطبيقياً، و قد تناولت مفهوم إدارة المعرفة و كيفية تطبيقه على الوثائق والسجلات الخاصة بكلية الآداب جامعة القاهرة كنموذج تطبيقي يمكن أن ينسحب بعد ذلك على وثائق و سجلات المؤسسات الأكاديمية ، كما أنها تبين التكامل بين أهداف إدارة المعرفة وأهداف إدارة السجلات، و نتج عن الدراسة وجود علاقة وثيقة بين إدارة السجلات و إدارة المعرفة حيث تحظى إدارة السجلات بمكونات المعرفة الظاهرية ، و قد أوصت الباحثة بضرورة إنشاء وحدات لإدارة المعرفة في كليات الجامعات المصرية مع ضرورة وضع مواصفات و معايير لنظام إدارة المعرفة في كلية الآداب جامعة القاهرة و الاستفادة من الخبرات الموجودة بقسم المكتبات.

دراسة عنكوش و آخرون (4) 2012 إدارة المعرفة في برامج التكوين بأقسام علم المكتبات بالجزائر. و قد هدف إلى دراسة طبيعة برامج التكوين التي يقدمها معهد علم المكتبات و التوثيق بجامعة منتوري قسنطينة للطلبة في مختلف مراحل التكوين بأطواره الثلاثة (ليسانس،ماجستير،دكتوراه) في ظل نظام التعليم الجديد الذي أقرته وزارة التعليم العالي و البحث العلمي و اعتمدهت المؤسسات التعليمية الأكاديمية الجزائرية منذ سنة 2005 ودراسة البرامج التكوينية المقدمة على اختلاف تخصصاتهم.

دراسة الجوهرى(5) 2012 تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية ،هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على آراء مدراء المكتبات الجامعية بالدول العربية حول مفهوم إدارة المعرفة و أهمية تطبيقه في تلك المؤسسات، كما تهدف إلى تحديد أبرز تطبيقات إدارة المعرفة التي تمارس حالياً في المكتبات المدروسة و قد نتج عن الدراسة أن ما يقارب عن 50% من المكتبات تطبق إدارة المعرفة المتمثلة في الانترنت و رقمنة المصادر.

دراسة الكيومية و الشيادي (6) 2012 دور أقسام المكتبات و المعلومات في بناء مجتمع المعرفة بدول الخليج العربي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور أقسام المكتبات و المعلومات في بناء مجتمع المعرفة بدول الخليج العربي، وقياس الكفاءات البشرية المتخصصة في أقسام علوم المكتبات و المعلومات و مدى توافرها مع متطلبات مقررات إدارة المعرفة في التخصص ، و ذلك من خلال استعراض وجهة نظر عينة أعضاء هيئة التدريس المختارة من جامعة الملك عبدالعزيز و جامعة الملك سعود

وجامعة السلطان قابوس. نتج عن هذه الدراسة قلة الإنتاجية لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات المعنية في إدارة المعرفة ورجح السبب في ذلك لحدائثة هذا الموضوع بوجه عام. وقد أوصت الدراسة بالعمل على توحيد و الاتفاق في مسميات مفردات المقررات الدراسية بين أقسام التخصص، و العمل على صياغة خطة واضحة المعالم لترسيخ مقررات دراسية تتعلق بإدارة المعرفة.

دراسة بوالشعور ولعبداله(7)2011 مكنتبات المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ودورها في إرساء إدارة المعرفة، هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية بقسنطينة في إرساء إدارة المعرفة من خلال استعراض آراء الموظفين بتلك المؤسسة و نتج عنها أ، مفهوم إدارة المعرفة يكمن في تحول المعرفة الضمنية المتواجدة في عقول الأفراد و الجماعات و تحويلها إلى معرفة صريحة، حيث يتم تدوين الخبرات و تخزينها بالشكل الذي يمكن إعادة استخدامها و المشاركة بها مع الآخرين.

دراسة لمحنت (8)2010 نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية، هدفت الدراسة إلى التعرف على المجالات التي يمكن أن تطبق فيها إدارة المعرفة لتحسين أداء المكتبات الجامعية و بناء نماذج لتقييم و توظيف إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية و التعرف على الوضع الحالي لمكتبة الدكتور أحمد عروة ومدى توفر إمكانات إدارة المعرفة فيها، و قد توصلت إلى أن مستوى استعداد المكتبة المعنية لتبني إدارة المعرفة فوق المتوسط و تبقى الحاجة الآن ملحة إلى تطبيق إدارة المعرفة في هذه المكتبة من خلال وضع إستراتيجية طويلة المدى لتحقيق ذلك.

دراسة شفرور (9) 2010 استثمار رأس المال الفكري و دوره في تحقيق إدارة المعرفة. تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على استثمار الموارد البشرية و دوره في تحقيق إدارة المعرفة في المكتبة المعنية بالدراسة و التعرف على مدى إمكانية تشارك المعرفة بين الأفراد و أثر ذلك على الإبداع و الابتكار.

دراسة ضليمي (10)2009 تعليم المعرفة للمتخصصين في برنامج الدراسات العليا لعلوم المكتبات و المعلومات بالجامعات السعودية. هدفت هذا الدراسة إلى تحليل محتوى نتائج الدراسات في ندوة أخصائي المكتبات و المعلومات التأهيل و احتياجات السوق بدول مجلس التعاون من 16 – 19 أبريل 2007 لمعرفة نوع الخلفيات و المهارات المطلوبة من الموظفين في سوق العمل، كما عمدت إلى تطبيق النموذج العلمي الذي ورد في نفس الندوة في دراسة سجاد الرحمن و سلطان الديحاني لمحاولة الخروج بتصميم برنامج لتعليم علوم المكتبات و المعلومات، و أيضاً قارنت الدراسة بين ثلاثة نماذج من برامج الدراسات العليا في مدارس المكتبات و المعلومات في الولايات المتحدة لإدارة المعرفة و ذلك من أجل تصميم برنامج مقترح لمسار إدارة المعرفة للدراسات العليا بالجامعات السعودية ، و نتج عن ذلك إمكانية تطبيق برنامج جامعة أو كلاهما بشكل أسرع من جامعة كنت في الخمس سنوات المقبلة و ذلك لتوافر الحد الأدنى من المواد مع التخطيط على المدى البعيد الاستعداد و التجهيز و التدريب على برنامج جامعة كنت.

دراسة بن شارف (11) 2009 التسيير بالكفاءات ودورها في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تقوم به الكفاءات التخصصية لأخصائيي المعلومات التابعين لمؤسسات سوناطراك للمحروقات في إنتاج المعرفة وتحقيق الميزة التنافسية ونتج عن الدراسة أن الكفاءات تمتلك معرف ضمنية قيمة ونادرة ومفيد غير أن الاستفادة منها في صناعة القرارات المناسبة تتطلب أن يتم الإفصاح عنها وتحويلها من ضمنية إلى صريحة.

دراسة وديعة (12) 2009 دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أخصائي المعلومات من حيث استعدادهم لإيجاد نظام لإدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية ومدى استعداد العاملين بالمكتبات الجامعية للتكيف مع إدارة المعرفة ومدى إدراكهم للعلاقة بين ما يعرف بإدارة المعرفة وإدارة المعلومات، كما تهدف إلى توضيح مفهوم إدارة المعرفة باعتباره حقل جديد انتسب إلى علم المكتبات. و نتج عن الدراسة أن المعرفة هي ممتلكات قيمة لتسيير المكتبة وتنفيذ خططها، كما أن هناك إيمان بدور المورد البشري التميز في الخدمات، وبما أن مفهوم إدارة المعرفة هو مفهوم حديث في مجتمعنا هناك من المختصين من يرى أنه مصطلح مرادف لما يعرف بإدارة المعلومات ، أيضاً أن هناك إدراك نسبي لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة من خلال تكوينها، تنظيمها و نشرها إلى المستفيدين منها من أجل تحقيق عدالة المعلومات من خلال ما يمتلكه من القدرة على الاتصال و التعامل مع الزملاء بانفتاح و شفافية و السعي إلى تطبيق المعرفة في العمل و ليس إلى اكتسابها فقط.

دراسة رزوقي (13) 2003 رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالمعرفة المطلوب إدارتها وأنواعها وعملياتها ومراحل تنفيذها من أجل استشراف الدور المفروض تأديته من قبل اختصاصي المعلومات والمهارات المطلوب اكتسابها للعمل ضمن فريق المعرفة، كما دعت الباحثة أقسام المكتبات والمعلومات إلى:

1. التخصصات الفرعية مثل اختصاصي تقنية المعلومات أو المكتبات الطبية.
2. الدبلومات والدراسات العليا لغير خريجي أقسام المكتبات والمعلومات لفتح المجال أمام الشهادات المتخصصة في المجالات الأخرى ليعمل كل في مجال تخصصه.
3. التأكيد على ورش العمل والدورات التدريبية لمديري المؤسسات لتوعيتهم بدور اختصاصي المعلومات.

دراسة الصباغ (14) 2002 إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات. هدفت الدراسة إلى التعريف بمصطلح إدارة المعرفة وتحديد مكوناته مع محاولة التعرف على مدى قربيه وبعده عن إدارة المعلومات، كما تهدف إلى التعريف بالدور الإستراتيجي لإدارة المعرفة في مجتمعات وتنظيمات اليوم، وخاصة دورها في تحقيق التقدم التنافسي للمجتمع أو للمنظمة. ونتج عن هذه الدراسة أنه بالرغم من تشابه المصطلحين (إدارة المعرفة وإدارة

المعلومات) إلا أنهما ليس وجهين لعملة واحدة، فهما مختلفان من ناحية أن إدارة المعرفة تعمل في المستوى التجريدي أكثر من إدارة المعلومات.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

Afsaneh Hazeri (15).Integration of Knowledge Management with the Library and Information Science Curriculum:Some Professional Perspectives. J. of Education fiDr Library and In fonnation Science, ^CÁ. 50, No. 3—Summer 2009

فان هذه الدراسة تناقش التركيز على المنهج الحالي في علم المكتبات والمعلومات وتحديد إدارة المعرفة والمفاهيم المتعلقة بها، بناءً على نتائج مشروع بحث حول تطبيقات إدارة المعرفة في تعليم علم المكتبات والمعلومات. هذه القضايا تم دراستها من وجهة نظر مجتمع علم المكتبات والمعلومات باستخدام دراسة مسحية على المواقع الالكترونية لمدارس علم المكتبات والمعلومات ومقابلات معمقة مع رؤساء أقسام علم المكتبات والمعلومات وكبار الأساتذة بالأقسام التي تعتمد مواد تدريسية في برامج إدارة المعرفة. نتائج هذه الدراسة بينت وجود اهتمام كبير داخل مجتمع علم المكتبات والمعلومات لتوسيع مناهجهم لتغطي العناصر الهامة والقوية في إدارة المعرفة لتشمل بشكل خاص تغطية المعرفة في كل أشكالها ولتشمل كل القضايا الإدارية في المناهج بالتوازي مع التأكيد على الأبعاد التطبيقية لإدارة المعرفة.

Gashaw Kebede (16).Knowledge management: An information science

International Journal of Information Management journal perspective

homepage: www.elsevier.com/locate/ijinfomgt

ظهرت إدارة المعرفة كمجال جديد في العديد من المهن ومن بينها علم المعلومات، وقد أسهمت تلك المهن وأثرت علي تطور إدارة المعرفة كل بطريقتها الخاصة، علم المعلومات لم يسهم بالقدر الكافي أو المفترض في تطور إدارة المعرفة وذلك راجع لأسباب متعددة . الغرض الرئيسي من هذه الدراسة هو دعوة المختصين في مجال نظم المعلومات للقيام بدور فعال وظاهر في تطوير إدارة المعرفة بإظهارها كتطور طبيعي منتظر لفترة طويلة في مجال نظم المعلومات. وهناك العديد من الظروف جعلت إدارة المعرفة مجالاً للتأكيد على أن وقت نظم المعلومات قد بدأت. هذه الورقة البحثية تهدف للإسهام في انجاز إجماع بين مختصي نظم المعلومات حول مفهوم وأهداف ومجال إدارة المعرفة في نظم المعلومات. توصيات هذه الورقة تنصب حول كيف يمكن للمتخصصين الانخراط بشكل فعال في تقدم إدارة المعرفة.

Sajjad ur rehman.ar chaudhry.(17) KM Education in LIS Programs. World

Library and Information Congress:71th IFLA General onference and Council

"Libraries - A voyage of discovery"August 14th - 18th 2005, Oslo,

تعليم إدارة المعرفة في برامج علم المكتبات والمعلومات. تبحث هذه الدراسة في تصورات أثنى عشر من مديري مدارس علم المكتبات والمعلومات في تعليم إدارة المعرفة من أمريكا الشمالية وأوروبا ومنطقة المحيط الهادئ، وهذه المدارس إما أن تقوم بتقديم دورات في إدارة المعرفة أو لها مصلحة واضحة في هذه البرامج. وكانت بيانات هذا

التصورات تجمعت حول طبيعة الدورات الدراسية الخاصة بهم في إدارة المعرفة، ومناصب خريجي إدارة المعرفة التي سوف تستهدف من قبل التخصصات المختلفة، والصعوبات التي تواجه تدريس إدارة المعرفة تكمن مثل توافر أعضاء هيئة التدريس والموارد والتحاق الطلاب، وضرورة التعاون بين كليات إدارة الأعمال والحوسبة لوجود مصلحة قوية في تقديم دورات في إدارة المعرفة.

مفهوم المعرفة

تداولت المعرفة بين بني البشر منذ العصور القديمة كما جاء في الكتابات التي وصلت إلينا منذ ذلك الوقت ، و يذكر لنا الكبيسي(18) أن حمورابي أول حاكم في التاريخ يهتدي إلى أهمية التعليم حين أنشأ أول مدرسة في بلاد ما بين النهرين بحدود ألفي عام قبل الميلاد، ثم جدد الفيلسوف الصيني كونفو شيوس (551 – 497 ق م) الدعوة إلى نشر المعرفة حين قال أن المعرفة هي الطريق الوحيد إلى التقدم و النجاح الدنيوي على الأرض، أما الفيلسوف أفلاطون (427 – 347 ق م) فقد أعطى جرعة جديدة ودفعة قوية لأهمية المعرفة من خلال دعوته لإقامة المدينة الفاضلة ، فهو القائل بدون المعرفة لن يكون الإنسان قادراً على معرفة ذاته ، و أن حامل المعرفة وحده القادر على فهم عالمه المحيط به و المتمثل في الوجود.

وتعرف المعرفة من الناحية اللغوية على أن الأصل في كلمة معرفة اشتقاقها من الفعل عَرَفَ و معرفة الشيء إدراكه بحاسة من الحواس.(19)

وقد عرفها قاموس ويبستر على أنها الفهم الواضح و المؤكد لأحد الأشياء، الفهم، التعلم، كل ما يدركه أو يستوعبه العقل، خبرة علمية، مهارة، اعتياد أو يقود، اختصاص وإدراك، معلومات منظمة تطبق على حل مشكلة ما.(20)

وأما من الناحية الاصطلاحية فهناك عدة تعريفات للمعرفة فلم يتفق الباحثون على تعريف معين لها ، فقد عرفها خلف(21) بأنها الإدراك و الفهم و التعلم ، و المعرفة ترتبط بحالة أو دافع أو جانب أو مشكلة معينة و استناداً إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عنها والمتصلة بها، ولذلك فإن المعرفة ذات علاقة مباشرة بكل من البيانات والمعلومات التي تتيح الوصول إلى المعرفة.

وقد عرفها نور الدين (22) بأنها العلم بالأشياء ومضامينها و تفسير الظواهر ، والمعرفة تشمل كل شيء، سواء المعرفة بالطبيعة أو المعرفة بإدارة أو المعرفة بالعلوم أو المعرفة بالأداب أو المعرفة بالسياسة ، الاقتصاد والاجتماع أو المعرفة بالمناهج والتربية والتعليم أو المعرفة بالزراعة و التجارة و كافة مناحي الحياة.

ويعرفها كل من يس و الرفاعي(23) 2007 بأنها مزيج من المفاهيم والأفكار والإجراءات التي تهدي الأفعال والقرارات، أي بمعنى آخر هي عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة والحقائق والحكام والقيم التي يعمل بعضها كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات بخلق أوضاع جديدة وإدارة التغيير.

نستنتج من التعريفات السابقة ما يلي:

1. الإدراك والفهم والتعلم: أن يدرك الفرد بكل ما يحيط به في بيئته الداخلية والخارجية، وأن يفهم ما يدور من حوله وأن يتعلم كل ما استطاع أن يتعلمه.
2. المعرفة ترتبط بحالة أو دافع مستند على بيانات ومعلومات: وهذا بالفعل ما يحدث في المنظمات حيث لا يمكن اتخاذ القرار الصائب إلا بعد أن يكون لمتخذ القرار المعرفة الكافية بمضمون القرار وتوقع سلبياته وإيجابياته.
3. تفسير الظواهر والعلم بالأشياء: إن تفسير الظاهرة هو شيء إيجابي إذا قام به فرد أو مجموعة أفراد أو منظمة، وذلك من أجل فهم هذه الظاهرة وبالتالي تقديم المقترحات في ضوء ما جمع عنها من معرفة للحد منها أو القضاء عليها إذا كانت سلبية، إذن تفسير الظاهرة في نهاية الأمر هو معرفة.
4. مزيج من المفاهيم والأفكار: مجتمعات العالم كلها مزيج من المفاهيم والأفكار، يتداولها الأفراد فيما بينهم في حياتهم اليومية المتعلمين منهم والغير متعلمين، لأن المعرفة لا تقتصر على المتعلمين فقط، وإنما يمكن لغير المتعلمين أن يتلقوا المعرفة عن طريق الاختلاط بالمتعلمين ومناقشة بعض المفاهيم والأفكار وبالتالي تبادل المعرفة فيما بينهم.

إذاً المعرفة هي الأفكار والتجارب والممارسات والأعمال والدراسات وقواعد البيانات وكل شيء له علاقة بالعلم يقوم به الفرد في حياته العملية من إدارة مؤسسات واتخاذ قرارات وحل مشكلات... الخ، والمعرفة لا تخلق من العدم ولكنها تمر بعدة مراحل بدءاً من المعرفة المتراكمة وصول إلى المعرفة المبتكرة، وخلال تلك المراحل تبرز الأبعاد الثقافية والاجتماعية لتكون مزيجاً يتشكل حسب قدرات الأشخاص على الإبداع والابتكار.

مصادر المعرفة

للمعرفة مصادر متعددة، ولكنها لا تخرج من هذين المصدرين التاليين:

1. المصادر الخارجية :

هي تلك المصادر التي تظهر في بيئة المنظمة المحيطة والتي تتوقف على نوع العلاقة مع المنظمات الأخرى الرائدة في الميدان أو الانتساب إلى التجمعات التي تسهل عليها عملية استنساخ المعرفة ومن أمثلة هذه المصادر المكتبات، الانترنت والقطاع الذي تعمل فيه المنظمة والمنافسون لها، الموردون، العملاء، الجامعات، مراكز البحث العلمي وبراءات الاختراع الخارجية. فالبيئة إذن هي المصدر الخارجي للمعلومات والمعارف حيث يعمل الأفراد على اكتساب البيانات منها ومن خلال قدراتهم الإدراكية يحولونها إلى معلومات والتي تفسر وتعلل من خلال الخبرة، الذكاء التفكير والتعلم للتحويل إلى معرفة.

2. المصادر الداخلية:

تتمثل المصادر الداخلية في خبرات أفراد المنظمة المتراكمة حول مختلف الموضوعات وقدرتها على الاستفادة من تعلم الأفراد والجماعات والمنظمة ككل وعملياتها التكنولوجية

المعتمدة . ومن الأمثلة عن المصادر الداخلية : الإستراتيجية والمؤتمرات الداخلية، المكتبات الإلكترونية التعلم بالعمل أو البحث .

و هناك مصادر أخرى يمكن سردها في النقاط التالية: (24)

1. اكتساب المعرفة التي تأتي من خارج المنظمة: فهناك بعض المنظمات تشتري أو تستأجر المعرفة من منظمات أخرى.
2. معرفة التكيف التي تنتج من الرد على العمليات الجديدة أو تقنيات في السوق.
3. شبكات المعرفة: ربط المعرفة التي يشترك بها الأفراد مع بعضهم البعض بشكل رسمي أو غير رسمي.

أهمية المعرفة

للمعرفة أهمية كبرى لا يمكن تجاهلها في مجريات الحياة اليومية ولا غنى عنها في كل خطوة لتحقيق هدف معين، فهي المرشد الذي يعتمد عليه في حل كافة المشاكل التي تعترض طريق الإنسان عند استخدامها في الوقت المناسب والمكان المناسب. ويذكر العلي وآخرون(25) في هذا الصدد أن هناك إشارات متعددة لعلماء وخبراء في مجالات الإدارة والاقتصاد، ومنها ما أكد عليه آخرون بأن المعرفة تعد المصدر الاستراتيجي الأكثر أهمية في بناء الميزة التنافسية التي تعزز من منافسة الشركة. في حين رأى آخرون بأن المعرفة مجموعة من الحقائق التي تتمتع بمصادقية وقواعد استكشافية تعطي ميزة اقتصادية لمستخدمها، فالمعرفة قوة وثروة في آن واحد ، وتعتبر قوة المعرفة هي التي تميز القرن الحادي والعشرين باعتبارها المورد الأكثر أهمية في ظل ثورة المعلومات وعصر المعلوماتية، فالمعرفة أكثر أهمية من مورد رأس المال وقوة العمل، وأنها أداة لإيجاد القيمة المضافة وتكمن أهميتها في كونها المورد الوحيد الذي لا يخضع لقانون تناقص الغلة، وأنها لا تعاني من مشكلة الندرة، باعتبارها المورد الوحيد الوافر الذي يبني بالتراكم ولا يتناقص بالاستخدام، بل العكس فيمكن استخدامها في توليد وتطوير أفكار جديدة بتكلفة أرخص أو بدون تكلفة إضافية.

وأما السلمي(26) يسرد لنا أهمية المعرفة في النقاط التالية:

1. يعتمد قرار إنشاء المنظمة في ذاته على حجم المعرفة المتاحة عن فرص الاستثمار وظروف السوق وتوقعات الطلب على منتجاتها وخدماتها، وطبيعة المنافسين وقدراتهم، ونوعيات العملاء المرتقبين وتفضيلاتهم.
2. تحدد المعرفة القرار باختيار مجال النشاط الرئيسي للمنظمة والمجالات المساندة التي توظف فيها أموالها ومواردها المتاحة، وذلك في ضوء التقنيات السائدة والمتوقعة والظروف الاقتصادية العامة والتحويلات الجارية والمحتملة التي من شأنها جميعاً أن تؤثر في جدوى نشاط معين فضلاً عن المعرفة المتخصصة بطبيعة الصناعة ومقوماتها المادية والتقنية والبشرية ومن ثم احتمالات النجاح أو الإخفاق فيه.

3. تحدد نوعيات ومستويات المعرفة التنظيمية والإدارية المتاحة لمنظمة ما، فعالية وكفاءة ما تقوم به الإدارة من تصميم هيكلها التنظيمية والوظيفية ونظم العمل واختيار تقنيات الأداء ومعاييره وغير ذلك من أمور مهمة لتشغيل المنظمة وتفعيل ما بها من موارد. كما تؤثر المعرفة المكتسبة من الخبرات والتجارب والاطلاع على ممارسات الآخرين في قرارات إعادة الهيكلة وغيرها من محاولات التطوير والتحسين (Reengineering) وإعادة الهندسة، (Restructuring) في أداء المنظمات.
 4. يمثل تخطيط العمليات الإنتاجية والتسويقية والمالية وغيرها حقلاً مهماً من حقول العمل الإداري التي تعتمد كلية على المعرفة التقنية والإدارية المتاحة للقائمين بها، ويكون النجاح فيها رهناً بجودة وحادثة تلك المعرفة وارتباطها بمجريات الأمور في الأسواق واشتمالها على رصد وتقييم لممارسات المنافسين وتطلعات العملاء.
 5. إذ لا تتوقف مسيرة التطوير التقني والتحديث العلمي لكل مجالات الحياة، يصبح توفر المعرفة تلك التطورات أمراً حيوياً للإدارة في المنظمات المختلفة حتى تستطيع ملاحظتها والحصول منها على ما يناسبها ويوافق ظروفها، أو العمل على التكيف مع متطلباتها وتعديل أوضاع المنظمة وإعادة هيكلة عناصرها الرئيسية لتتوافق مع المتطلبات التي يفرضها استخدام المكتشفات العلمية والتقنية المتجددة.
- وأما الزيات (27) فيحدد أهمية المعرفة في النقاط التالية:
1. تعد المعرفة البشرية المصدر الأساسي للقيمة.
 2. تحرك الأساس الحقيقي لكيفية خلق المؤسسة وتطورها ونضجها وإعادة شكلها ثانية.
 3. أسهمت المعرفة في تحول المؤسسات إلى مجتمعات تحدث التغيير.
- والخلاص أن للمعرفة أهمية كبرى في حياة الشعوب وهي ضرورية للتقدم والرفاهية، ومسألة البحث عنها وإنتاجها أمر لا مفر منه لكافة المؤسسات من أجل النهوض بها وتحسين جودة سلعها وخدماتها لتسهم في تقدم المجتمع ورفقيه ومناقسة المجتمعات المتقدمة الأخرى التي عرفت كيف تستغل المعرفة الاستغلال الأمثل في مختلف جوانب الحياة.

خصائص المعرفة

- للمعرفة خصائص متعددة تميزها عن غيرها من الأنشطة، وسنستعرض ما كتبه الباحثون عن هذه الخصائص.
- يرى زكريا (28) أن لإدارة المعرفة الخصائص التالية:
- 1- تراكمية: فالمعرفة تظل صحيحة وتنافسية في اللحظة الراهنة لكن ليست بالضرورة تبقى كذلك في مرحلة قادمة، هذا يعني أن المعرفة متغيرة ولكن بصيغة إضافة المعرفة الجديدة إلى المعرفة القديمة.
 - 2- التنظيم: المعرفة المتولدة ترتب بطريقة تتيح للمستفيد الوصول إليها وانتقاء الجزء المقصود منها.

- 3- البحث عن الأسباب: التسبب والتعليل يهدفان إلى إشباع رغبة الإنسان إلى البحث والتعليل لكل شيء أو لمعرفة أسباب الظواهر لأن ذلك يمكننا أن نتحكم فيها على نحو أفضل.
 - 4- الدقة والتجريد: الدقة تعني التعبير عن الحقائق رياضياً أما التجريد فيدل على أنها مدركات غير ملموسة...
ويضيف الزيات (29) خصائص أخرى للمعرفة وهي:
 - 1- المعرفة يمكن أن تمتلك: بفضل معدلات التعليم العالي فإن أغلب المعارف ذات القيمة من أجل زيادة ثروة المنظمات يتم الإمساك بها لذلك تمارس المنظمات دوراً كبيراً في تحويل المعرفة التي تمتلكها إلى براءات اختراع.
 - 2- المعرفة لا ملموسة القياس: حيث أن المعرفة كمنتج غير ملموس مادياً بدرجة كافية يحد من المتاجرة بها كسلعة ولكنها قياسية بدرجة كافية، كالسماح بالتنافس بها.
- أما عليان (30) فيشير إلى خصائص المعرفة في الآتي:
1. أن المعرفة توجد كمعرفة مجردة أو كمنتج معرفي وذلك كما في خبرة الأفراد وبراعتهم ومعرفتهم المهنية.
 2. التوالد المتزايد للمعرفة في كل اتصال أو تبادل دون فقدان حيازتها خلافاً للأشياء مما يجعل المعرفة سريعة الانتشار والانتقال.
 3. تتسم المعارف المستخدمة بالتماسك و الترابط فيما بينها و ذلك لإضافة معارف جديدة ، حيث أن ارتباطها مع المعارف المتوفرة يزيد من قبول الأفراد لها.
- ويشير كل من هوسيل وبيل إلى مجموعة خصائص أساسية للمعرفة نقلاً عن العتيبي (31) هي:
1. يمكن للمعرفة أن تولد: وهذا ما يمثله الأفراد المبتكرون الذين لديهم خصوبة ذهنية مما يجعلهم قادرين على توليد المعرفة الجديدة، وهؤلاء الذين يتم التعويل عليهم في عملية استدامة الابتكار وتوليد المعرفة.
 2. يمكن أن تموت: إن الغالبية العظمى من المعارف تموت مع الشخص ومع ذلك فإن فكرة موت المعرفة ذات خصوصية، فبعض المعارف تموت بموت الشخص والبعض الآخر بإحلال معارف جديدة محل القديمة لتتقاعد عن الاستخدام.
 3. أنها متجذرة في الأفراد: فهناك معارف فطرية متجذرة نحن مزودون بها ونحتفظ بها في شكل خلاق كإمكانات ذهنية وهي قابلة للتحويل إلى معرفة صريحة ومنظورة.
 4. أنها يمكن أن تخزن: وهذا التخزين كان على الورق، الأقلام، الأشرطة، والآن على وسائل التخزين الالكترونية.

5. أنها يمكن أن تصنف: فإلى جانب المعرفة الضمنية والمعرفة والصريحة هناك أنماط أخرى من التصنيفات للمعرفة كما هو الحال في معرفة الأدلة ومعرفة العملية تتعلق بكيفية عمل الأشياء ومعرفة المهارة، ومعرفة الأفراد، وهي كل المعرفة المتعلقة بالرؤية، الحدس، وهناك أصناف متعددة.

تشير هذه الخصائص إلى دورة حياة المعرفة بما تحمله من تراكم و تجديد وما يتم من خلال تلك الدورة من عمليات (التوليد – التنظيم – التداول و التشارك)، كما يبرز هذه الخصائص أهمية رأس المال الفكري الذي يحتفظ بمعرفته الضمنية والتي تكسبه القيمة المادية و المعنوية.

أنواع المعرفة

المعرفة هي الخبرات والمهارات التي تمتلكها المنظمات المختلفة بفضل رأس مالها الفكري المتمثل في الكوادر البشرية المدربة، وأيضاً ما خزن في قواعد بياناتها لحل الكثير من المشاكل التي تواجهها ومن أجل منافسة المنظمات الأخرى، وقد تعددت أنواع المعرفة بحسب ما أشار إليه الكتاب والباحثون بهذا الخصوص، سنقوم بعرضه فيما يلي:

أشار العلي و آخرون(32) إلى خمسة أنواع للمعرفة وهي:

1. المعرفة الضمنية: والتي تشير إلى معرفة شخصية تحتوي على معان داخلية ونماذج ذهنية وخبرات وتبصر وبديهية وشعور حدسي، وهي نوعان: أحدهما تقني يعود إلى عمق معرفة – كيف أي المعرف التكنولوجية في الخبرة، والثاني له بعد إدراكي يحتوي على مخطط ذهني ونماذج ذهنية ومعتقدات وإدراكات تقود الأفراد في أفعالهم وسلوكياتهم اليومية. ولعلّ تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة واضحة محدود وهو الذي يصنع الشركة موجدة المعرفة.
2. المعرفة الواضحة: وهي المعرفة التي يعبر عنها من خلال الحقائق والتعبيرات والرسومات والتصورات يمكن توثيقها في الورقة أو في الشكل الإلكتروني ويمكن تدويرها. وتسهل هذه المعرفة استمرارية نقل المعرفة – كيف وتخدم الذاكرة التنظيمية وتؤكد اتساق نقلها. كما تؤكد على الممارسات والأساليب الإدارية المتبعة.
3. المعرفة التكنولوجية: أي معرفة - كيف وهي جزء من المعرفة الضمنية وتعبر عن البراعة والخبرة والمهارة في العمل.
4. المعرفة الضحلة والمعرفة العميقة: المعرفة الضحلة وتعني الفهم القليل لمؤشرات مساحات المشكلة مثال أن يتقدم شخصاً ما بطلب للحصول على قرض من البنك بمبلغ 1000 دينار، فإن موظف البنك هنا يعتمد من قرار الموافقة من عدمه على سؤاله عن راتبه وموجوداته وبناءً على توفر قدر كاف من المعلومات يعطيه

القرض أو لا يوافق على ذلك. أما المعرفة العميقة فهي التي تتطلب التحليل العميق للموقف المالي للشخص المقترض مثل مؤهله العلمي، معدلات الائتمان المسموح بها، طريقة الدفع... وهكذا.

5. المعرفة السببية والمعرفة الموجهة (الإرشادية) المعرفة السببية هي التي تتم بناءً على ربط المفاهيم معاً باستخدام طرق الاستنساخ والاستقراء. أما المعرفة الموجهة (المجربة) فهي المعرفة التي تبنى على أساس عدد سنوات الخبرة في مجال عمل ما فتصبح دليلاً ومرشداً للسلوك نتيجة للتعلم.

ويرى سبندر (Spendr) (33) نقلاً عن رزوقي يرى أن للمعرفة أربعة أنواع هي:

1. المعرفة الصريحة الواعية: التي تتمثل بالحقائق والنظريات والمفاهيم التي تعلمها الفرد أو اكتشفها بالخبرة.
2. المعرفة الموضوعية: وهي معرفة يتقاسمها أفراد المؤسسة (معرفة ضمنية) وتتمثل بجسد المعرفة المهنية المشتركة.
3. المعرفة الآلية: وهي معرفة يكتسبها الفرد خلال العمل (وهي ضمنية) وتتمثل بالمهارات والمواهب والآراء الشخصية.
4. المعرفة التجميعية: وهي معرفة ضمنية أيضاً تتمثل بمعرفة الجماعة الكامنة.

وأما الفداغي (34) يرى تقسيم المعرفة من التقليدية إلى ثلاثة أقسام هي:

1. معرفة حسية: وهي المعرفة المباشرة وتتكون من إدراك الإنسان الحسي لما يحيط به من أشياء.
 2. معرفة برهانية: وهي معرفة غير مباشرة، ويستمددها الإنسان من الذاكرة والاعتقاد والتفكير والنظر.
 3. معرفة حدسية: وهي معرفة متأصلة في الإنسان، وتتكون من استدامة النظر ومراقبة النفس والتفكير.
- وبتحليل هذا التقسيم نجد أن المعرفة تأخذ شكلين، الشكل الحسي الذي نستطيع إدراكه وتداوله، والشكل الضمني الشخصي المتكون داخل عقل الفرد من خلال التفاعل بين ما أدركه من معارف ومما يمتلكه من مفاهيم وخبرات سابقة، بالإضافة إلى قدراته المتفاوتة في التوليد والابتكار.

ويرى Hislop (35) نقلاً عن المدلل (36) بأن هناك خصائص تميز كلاً من المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة، وكما يظهره الجدول رقم (1) فإن المعرفة الضمنية تميل لأن تكون معرفة مادية وذاتية تقوم على الخبرة والممارسة، بينما المعرفة الصريحة فأنها تميل لأن تكون معرفة ظاهرة ومجردة وموضوعية تقوم على العقل والتعلم، ويمكن كتابتها وترميزها وتوثيقها بعكس المعرفة الضمنية. ويتم خلق المعرفة الضمنية من قبل الأفراد ويصعب مشاركتها وتداولها، وتتطلب مهارات ذهنية وإدراكية مثل القدرة على إصدار الأحكام والقيام بأعمال حرفية وحسابات ذهنية وغيره.

الجدول رقم (1) مقارنة بين خصائص المعرفة الضمنية والمعرفة الصريحة

المعرفة الضمنية	المعرفة الصريحة
غير مرمزة	مرمزة
ذاتية	موضوعية
شخصية	غير شخصية
سياق محدد	سياق مستقل
صعوبة المشاركة	سهولة المشاركة

وباستقراء الأنواع السابقة وتحليلها، نجد أنها توضح دورة حياة المعرفة المتجددة والعمليات المرتبطة بتلك الدورة، فالمفهوم يقصد به المعرفة المتراكمة في عقول الأفراد، أي المعرفة الضمنية وأما السياق فيشير إلى امتزاج المعرفة المتراكمة مع خبرات الفرد ومعطياته الاجتماعية، نجد إجراء يعبر عن توليد وابتكار المعرفة الجديدة. الخلاصة أن المعرفة لا تخرج من النوعين التاليين هما:

1. المعرفة الظاهرة: وهي المعرفة التي يمكن للأفراد تقاسمها فيما بينهم وتشمل كلاً من البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها وتخزينها وكذلك البيانات والمعلومات المخزنة والتي تتعلق بالسياسات والإجراءات والبرامج والموازنات والمستندات الخاصة بأي منظمة، أضف إلى ذلك أسس التقويم والتشغيل والاتصال ومعاييرها ومختلف العمليات الوظيفية. وتشير المعرفة الظاهرة أيضاً إلى المعلومات الموثقة أو المرمزة التي تحتويها الوثائق والمراجع والكتب والمدونات والتقارير ووسائط التخزين الرقمية، ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف والتحديد ويمكن تحويلها من لغة إلى أخرى ومن شكل لآخر ويمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها و إنتاجها وبالتالي تخزينها واسترجاعها.

2. المعرفة الضمنية: وهي المعرفة المخزنة في عقول الأفراد والمكتسبة من خلال تراكم خبرات سابقة وغالباً ما تكون ذات طابع شخصي مما يصعب الحصول عليها لكونها مخزنة داخل عقل صاحب المعرفة. ويرى البعض أن المعرفة الضمنية هي المعرفة المخفية وتشير إلى المهارات الموجودة داخل عقل كل فرد والتي يصعب نقلها وتحويلها للآخرين وقد تكون المعرفة هنا فنية وإدراكية وليس من السهل فهمها على أنها عملية أو التعبير عنها بكلمات. وهي حصيلة العمليات العقلية التي تتم داخل عقل الإنسان وهذا النوع من المعرفة يصعب إدارتها والتحكم فيها لأنها موجودة في رؤوس مالكيها فقط، إلا أنه يمكن استثمارها من خلال بعض الممارسات الخاصة بذلك وتحويلها إلى معرفة ظاهرية عن طريق ملاحظة الممارسات العملية وتدوينها بنشرات وكتيبات لتصبح معلومات، كما يمكن تحويل المعرفة الضمنية إلى معرفة ضمنية أخرى من خلال

مشاركة الفرد بمعرفته الفنية مع الآخرين لنقل وتبادل المهارات والخبرات والمواقف والاتجاهات والقدرات والأحداث والممارسات.

إدارة المعرفة

تعد إدارة المعرفة من أحد أهم المفاهيم الإدارية التي تداولت في وقتنا الحاضر بين أواسط منظمات الأعمال الإنتاجية والخدمية لكونها الأسلوب الجديد الذي يضمن تحقيق أكبر مكاسب لها من خلال تقديم المعلومات المفيدة للعاملين بها وتقديم منتجات أفضل وخدمات أفضل للمستفيدين منها.

وأن هيكل أي منظمة يقوم على أساس عنصرين أساسيين، الموجودات المادية والموجودات الفكرية والمعنوية، وهذا الأخير يشكل العمود الفقري للمنظمة لأنه خليط من المعارف الإنسانية التي تحتاج نظاماً فعالاً لإدارتها وتطويرها. (37)

مفهوم إدارة المعرفة

إدارة المعرفة (KM) ليست بالمفهوم البسيط. فهي ليست تكنولوجيا، بالرغم من أن التكنولوجيا يجب أن تستغل فيها كأداة مساعدة، وهي ليست توجيه بالرغم من أن القيادة الإستراتيجية ضرورية في إدارة المعرفة الناجحة، وليست إستراتيجية لإدارة الأعمال، بالرغم من أن تقبل فكرة إدارة المعرفة شرط نجاحها، كما تتطلب ثقافة تشجع الاشتراك والتفكير الاجتماعي، لكن الثقافة لوحدها لن تجعل ممارسات إدارة معرفة دائمة. (38)

وقد أدت الطبيعة المتباينة لموضوع إدارة المعرفة إلى وجود تداخل بين العديد من المجالات العلمية. ويظهر ذلك بوضوح في التعرض بين الباحثين في عدد من المجالات مثل مجالات الحاسب الآلي، الإدارة، والمكتبات والمعلومات. حيث يعمل الباحثون في كل مجال على إبراز المهارات اللازمة ومحاولة تضمينها بالبرامج التعليمية الخاصة بهم للتأكيد على أحقية خريجهم بالعمل في هذا المجال. في الوقت ذاته وفي نطاق الإنتاج الفكري لعلماء المكتبات والمعلومات نجد أن هناك وجهتي نظر أساسيتين فيما يتعلق بهوية إدارة المعرفة. حيث تتبنى وجهة نظر الأولى عدم حداثة المعنى الدلالي للمصطلح وإنما حداثة المصطلح ظاهرياً فقط بمعنى أنه عبارة عن مصطلح حديث لما كان يقوم أخصائيو المكتبات لسنوات عديدة. بالإضافة إلى ذلك ذهب البعض إلى القول بأن العديد من المصطلحات إدارة المعرفة مثل خريطة المعرفة قد تم استعارتها من مجالي إدارة المعلومات والمكتبات. (39)

أما بالنسبة لتعريف إدارة المعرفة فلا يوجد تعرف محدد لها اتفق عليه العلماء، فهناك عدة تعريفات سنتناول بعض منها فيما يلي:

يعرفها مطر (40) بأنها العمليات التي تساعد المنظمات على توليد والحصول على المعرفة واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها وتحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المنظمة والتي تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات وحل المشكلات والتعلم والتخطيط الاستراتيجي.

ويعرفها ديولنج نقلاً عن أبوخضير (41) بأنها منظومة الأنشطة الإدارية القائمة على احتواء وتجميع و صياغة كل ما يتعلق بالأنشطة الحرجة و المهمة بالمؤسسة بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان استمرارية تطور المؤسسة في مواجهة التغيرات المحيطة بها، بمعنى آخر: إدارة المعرفة هي عملية مؤسسية تهدف إلى تنسيق وتكامل عمليات معالجة البيانات والمعلومات والتكنولوجيا المستخدمة و الموارد البشرية و العوامل المحيطة بالمؤسسة. وتعرفها المدرسة العليا لإدارة الأعمال في جامعة تكساس في أستن بأنها العمليات النظامية لإيجاد المعلومات واستحصالتها وتنظيمها وتنقيتها و عرضها بطريقة تحسن قدرات الفرد العامل في المنظمة في مجال عمله و تساعد إدارة المعرفة المنظمة في الحصول على الفهم المعمق من خلال خبراتها الذاتية، كما تساعد بعض فعاليات إدارة المعرفة في تركيز اهتمام المنظمة على استحصال، خزن استخدام المعرفة لأشياء مثل حل المشاكل ، التعليم الديناميكي، التخطيط الاستراتيجي و صناعة القرارات، كما أنها تحمي الموارد الذهنية من الاندثار و تضيف إلى ذكاء المنظمة و تتيح مرونة أكبر. (42)

يتضح لنا من خلال التعريفات السابقة أنها تناولت عمليات إدارة المعرفة و التي من خلالها تصبح المعرفة في متناول من يمتلكها و يستخدمها بكل يسر و سهولة وسواءً كان فرد أو جماعة أو منظمة ، من خلالها يمكن إنتاج معرفة جيدة و مشاركتها مع أفراد أو منظمات أخرى، أي أن التعريفات السابقة تناولت دورة حياة المعرفة بطريقة تسلسلية طبيعية بمساعدة تقنية الاتصالات والمعلومات التي سهلت عملية التسجيل والتصنيف والتخزين والاسترجاع.

إذاً إدارة المعرفة هي العمليات التي تساعد المنظمات على الحصول على المعرفة وتوليدها اعتماداً على الخبرات المتمثلة أساساً في رأس المال الفكري، وهذه المعرفة تستخدم في اتخاذ القرارات و حل المشاكل التي تواجه المنظمة ، أضف إلى ذلك أنها تساعد على التخطيط الاستراتيجي وتحسن من الكفاءات والفعاليات الفردية ورفع مستوى أداء العمل.

أهمية إدارة المعرفة

تبرز أهمية إدارة المعرفة فيما تقوم به من تنظيم و توليد و تداول للمعرفة، أي تحويل المعرفة الشخصية إلى معرفة تعاونية يمكن تقاسمها بشكل واضح في المنظمة، ثم تطويرها والاستفادة منها مما يحقق للمنظمة ميزة التنافس والتميز عن المنظمات الأخرى، وتدفع المنظمة إلى الانتقال من تجميع وتنظيم و خزن المعارف إلى استخدام تلك المعارف في التخطيط الاستراتيجي والتعلم ومواجهة الصعوبات التي تواجه المنظمة، وزيادة ذكاء المنظمة و تحقيق الجودة المطلوبة.

وقد أشار البعض أن ظهور إدارة المعرفة وأهميتها يعود إلى ثلاثة تحديات تواجه إدارة الأعمال اليوم وهي "أ" تتمثل في كيفية اقتفاء أثر الزبائن وخدمة حاجاتهم عبر الشبكة العالمية والتجارة الإلكترونية. "ب" و كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في الحصول على حصة ومكانة في سوق المنافسة. "ج" و أخيراً الآلية التي تمكن الشركة من إعادة ترتيب

أفكار العاملين وخبراتهم المتراكمة خلال تأسيس مفهوم التعليم التنظيمي في تعميق و بناء القيم الرصينة للشركة.

و بناء على ذلك فإن الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة من خلال عملياتها و ممارساتها يحقق نتائج رائعة في السياق التنظيمي، إذ يتم بموجبه إغناء العمل و تعزيز الإنتاجية، كما ويجعل الزبون متهجاً في تعامله مع المنظمة و الأهم من ذلك كله القيمة المضافة المتحققة في المستويات المختلفة . و تكمن أهمية إدارة المعرفة في كونها مؤشراً على طريقة شاملة وواضحة لفهم مبادرات إدارة المعرفة في إزالة القيود و إعادة الهيكلة التي تساعد في التطوير و التغيير لمواكبة متطلبات البيئة الاقتصادية ، و تزيد من عوائد الشركة و العاملين وولائهم، وتحسن من الموقف التنافسي من خلال التركيز على الموجودات غير الملموسة التي يصعب قياسها و تظهر نتائجها على المدى الطويل، لذلك تعد إدارة المعرفة أمراً حاسماً وحيوياً في عصر المعلوماتية أكثر من عصر الصناعة.(43)

أما الكبيسي (44) فيرى أن أهمية إدارة المعرفة تركز على النقاط التالية:

1. تعد إدارة المعرفة فرصة كبيرة للمنظمات لتخفيض التكاليف ورفع موجوداتها الداخلية لتوليد الإيرادات الجديدة.
2. تعد عملية نظامية تكاملية لتنسيق أنشطة المنظمة المختلفة في اتجاه تحقيق أهدافها.
3. تعزز قدرة المنظمة للاحتفاظ بالأداء المنظمي المعتمد على الخبرة والمعرفة وتحسينه.
4. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة، وتوثيق المتوفر منا وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
5. تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأسمالها الفكري، من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
6. تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفجوات في توقعاتهم.
7. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة.

أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة

أخصائي المعلومات هو إحدى المخرجات الرئيسية في مجال المكتبات والمعلومات، فهو المسؤول الأول عن المعرفة في أي منظمة و بالتالي فتقع على عاتقه إدارة جيدة للمعرفة مبنية على أسس علمية صحيحة و التي من خلالها تستطيع المنظمة القيام بكافة أعمالها بدون أي خلل يمكن أن يؤثر على إنتاجيتها و سير أعمالها.

يلخص أوين Owen (45) نقلا عن الجوهري مساهمات أخصائي المعلومات في مشروعات إدارة المعرفة في الآتي:

1. وظيفة النشر الداخلي للمعرفة.
2. تنظيم التدفق الخارجي للمعلومات.

3. دعم عمال المعرفة من خلال توفير الأدوات والنظم والخدمات التي تساعدهم على العمل بشكل أكثر فاعلية وفي مستوى أعلى من المعرفة.
 4. العمل على تحقيق التكامل بين البيانات والوثائق والمعرفة الشخصية.
 5. الربط بين السياسات والمصادر والأنشطة ومخرجات المؤسسة.
- ويذكر الجوهرى(46) أيضاً أن هناك خمسة أدوار يضطلع بها أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة هي:
1. تسهيل بيئة باعثة على مشاركة أو مشاطرة المعرفة ، ويتم ذلك من خلال تهيئة بيئة تدعم تعريف و استقطاب والتشارك في المعلومات و المعارف داخل المؤسسة.
 2. إدارة ذاكرة المؤسسة والتي تتضمن كل من المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية داخل المؤسسة.
 3. الفهم الجيد لطبيعة عمل المؤسسة وأهمية دور المعلومات والمعرفة بها بغرض العمل على توسيع العمليات الأساسية لإدارة المعرفة مثل تنظيم واسترجاع واستخدام المعلومات وتطبيقها بشكل يتوافق مع بيئة عمل متضمنة أنشطة إدارة المعرفة.
 4. محو الأمية المعلوماتية داخل نطاق المؤسسة . ويتضمن ذلك محو الأمية الحاسوبية مع دعم العاملين بالمؤسسة على إنتاج وتنظيم وتخزين وإتاحة واستخدام المعلومات.
 5. العمل على زيادة المعلومات في البيئة الرقمية من خلال التركيز على استخدام الأدوات التكنولوجية المساعدة لإنشاء ومشاركة المعرفة في نطلق المؤسسة مثل قواعد البيانات وبرمجيات النشر.
- وأما ألبر(47)Albert فتشير إلى أربعة أدوار يضطلع بها أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة هي:
1. المقارنة وأفضل الممارسات: قد لا يجد أخصائي المعلومات لسوء الحظ الثقة بنفسه ليقول للمستفيدين كيف يمكن أن ينجزوا أعمالهم و إن كان بالفعل قادر على توجيههم من خلال التحكم في قراءاتهم و متابعتها . فإدارة المعرفة المبكرة تركز على ماذا و ليس على ما يجب أن يكون عليه ، و بذلك فإن أفضل الممارسات و إن تعتبر عنصراً قيماً في إدارة المعرفة، إلا أنها تستنسخ المعرفة الحالية فقط لأنها الأفضل بين ما موجود قيد العمل.
 2. رقابة المعلومات أو رقابة المعرفة: و هذه تتأتى من رقابة الاتصالات . وهذا بدوره يتطلب التعرف على قنوات تدفق المعلومات ضمن المؤسسة و رسم خريطتها، ليس لغرض التحكم بمستوى المعلومات و تقييدها، إنما لتفحص المعلومات المطلوبة و تحليلها و تفسيرها لتصبح ضمن أصول المؤسسة لتحقيق إعادة استخدامها أو التشارك بها.
 3. الانترنت: وهذه تعتبر أداة تؤدي إلى توليد الحاجة لإدارة المعرفة لغرض تحسين وسائل الوصول للبيانات والمعلومات الداخلية والخارجية معاً. لقد أصبح الويب أرخص و أسهل طريق لربط العاملين مع بعضهم داخلياً و خارجياً.

4. الملاحظات و برمجيات المجموعة : إن ما يدور من ملاحظات يسهل تحليله و تكشيفه و توحيده ، كما يمكن تحديثه عبر الاتصالات الشبكية و برمجيات المجموعة و البريد الإلكتروني و طولوات النقاش الإلكترونية.

و هناك أدوار أخرى يضطلع أخصائي المعلومات مثل: معالج المعلومات- مسير النظام- مصمم أو مهندس المعلومات- خبير المعلومات- مترجم علمي- استشاري معلومات- ضابط معلومات- محلل للإنتاج الفكري- محلل للمعرفة- محلل لنظم المعرفة- مدير لمحتوى الشبكة الداخلية للمنظمة- يجمع الاستخبارات التنافسية.

وأما عن المهارات و الخبرات التي يجب أن يكتسبها ذلك الأخصائي في متعددة منها: مهارات تقنية المعلومات والاتصالات ، المهارات الإدارية، مهارات القيادة، مهارات الاتصال، مهارات استخدام الحاسب الآلي، الإلمام بالانترنت و قدرة التعامل معها، تنظيم المعلومات و بثها للمستفيدين، إدارة نظم المعلومات و السيطرة عليها، تدريب المستفيدين على آليات البحث عن المعلومات، إنشاء قواعد البيانات.

ما سبق ذكره هي أدور مختلفة تم طرحها ليضطلع بها أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة الهدف منها مساعدة المنظمات في صنع و اتخاذ القرارات المناسبة التي تساهم في تحسين جودة المنتجات والخدمات و القدرة على المنافسة في الأسواق المحلية و العالمية وإثبات وبقائها.

من خلال ما سبق يمكننا القول بأن التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجالي المعلومات والاتصالات تؤثر كليا وبشكل مباشر على المهنة المكتبية، وذلك من خلال ما واجهته وما تزال تواجهه من تغيرات سريعة بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدامها في كل القطاعات و النشاطات، كما أن تركيز العالم اهتمامه بالمعرفة وجعلها عمود وعصب العصر الذي لا يمكن الاستغناء عنه بأي حال من الأحوال، جعل أخصائي المعلومات بحاجة ماسة إلى اكتساب مهارات وقدرات جديدة تمكنهم من إثبات وجودهم في عالم سريع التغير وتساعدهم على الاندماج في مجتمع المعرفة ، وستتاح لأخصائي المعلومات لعب أدوار جديدة تتناسب ومميزات هذا المجتمع الجديد الذي يركز وجوده واستمراره على المعرفة

إدارة المعرفة في برامج مدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات

أولاً: برامج مدارس وأقسام علم المكتبات والمعلومات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية.

- 1- جامعة بورتوريكو University of Toronto Faculty of Information
- 2- جامعة كينت University Kent State
- 3- جامعة تورونتو . كلية المعلومات

(UNIVERSITY OF TORONTO. FACULTY OF INFORMATION)

مقارنة بين الجامعات الثلاث المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية جدول رقم (2)

جامعة كنت	جامعة تورونتو	جامعة بورتوريكو
<p>الرؤية جمع المعرفة و المعلومات و الخبرات للمؤسسة المتاحة للأفراد أو مجموعة من مؤسسات المعلومات من أجل استخدامها من قبلهم لكي يضيفوا الجديد للمعرفة و يشاركوا بها</p>	<p>الرؤية التميز الدولي في التعليم والبحث عن المعلومات</p>	<p>الرؤية الابتكار في مجال علم المكتبات و المعلومات في بورتوريكو و منطقة البحر الكاريبي و الأمريكتين. القيادة التي تمارس في ظل العولمة و التكنولوجية.</p>
<p>الأهداف إعداد الطلاب لمناصب قيادية في مجال مهنة المكتبات و المعلومات بصفة عامة و في إدارة المعرفة بصفة خاصة.</p>	<p>الأهداف 1. الحفاظ على الريادة في العالم في دراسة المعلومات. 2. الحصول على شهرة عالمية مدى الحياة. 3. المساهمة في تشكيل الفضاء الاجتماعي من معلومات في تورونتو، في أونتاريو، في كندا، و على الصعيد الدولي. 4. تعزيز المبادرات التي تدعم التنمية الاجتماعية و الاقتصادية المستدامة على المستويات المحلية و الإقليمية و الإقليمية و الوطنية. 5. تعزيز بيئة دراسية خصبة للبحث، و العمل.</p>	<p>الأهداف 1- المساهمة في تطوير السياسات و الخدمات التي تعزز من الوصول إلى المعلومات لبناء مجتمع المعرفة. 2- تعزيز بيئة مبتكرة و تعاونية من التميز و الالتزام و التعلم و البحث و العمل الإبداعي.</p>
<p>الوحدات التدريسية المتطلبات من 42-45 ساعة المقررات الأساسية 6 ساعات المقررات المطلوبة 21 ساعة المقررات الاختيارية 12 الاختيار ما بين الرسالة (من 3 - 6 ساعات) أو المشروع (3 ساعات)</p>	<p>الوحدات التدريسية المتطلبات 48 ساعة المقررات الأساسية 12 ساعة المقررات المطلوبة 15 ساعة المقررات الاختيارية 21</p>	<p>الوحدات التدريسية المتطلبات 48 ساعة المقررات الأساسية 9 ساعات المقررات المطلوبة 18 ساعة المقررات الاختيارية 21 الرسالة</p>

المعرفة في برامج مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات

المواد المحورية	المواد المحورية	المواد المحورية
المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة أسس إدارة الوثائق تقييم المعارف الثقافة التنظيمية التعلم التنظيمي مجتمعات الممارسة اقتصاديات المعلومات	إدارة مؤسسات المعلومات إدارة المعلومات في المنظمات والمجموعات المخططات الفوقية والتطبيقات نظام التحليل وعملية الابتكار متطلبات النظام والتصميم المعماري نمذجة البيانات وتصميم قواعد البيانات نظم استرجاع المعلومات هندسة المعلومات نظم وإدارة المعلومات نظم وإدارة المعرفة	أساسيات إدارة المعرفة تقنيات إدارة المعرفة تطبيق المعارف الابتكار: من الفكرة إلى التنفيذ أو التسويق الاتصالات والتعلم التنظيمي الاحتياجات من المعلومات الحصول على مصادر المعلومات نظم استرجاع المعلومات (متقدم) الكفاءات الإعلامية و التكنولوجية

المقرارات الدراسية للجامعات الثلاث

جامعة بورتو ريكو
مواد عامة

الترميز	المنهج	الساعات
CINF 6995	معلومات والمعارف والمجتمع	3
CINF 6600	منهجية البحث عن المعلومات للمحترفين	3
CINF 6995	تكنولوجيا المعلومات والمعارف	3
CINF 6995	أساسيات المنظمة للمعلومات والمعرفة	3

المواد الأساسية

الترميز	المنهج	الساعات
CINF 6995	أساسيات إدارة المعرفة	3
CINF 6600	تقنيات إدارة المعرفة	3
CINF 6995	تطبيق المعارف	3

المواد محورية

الترميز	المنهج	الساعات
CINF 6995	الابتكار: من الفكرة إلى التنفيذ أو التسويق	3
CINF 6995	الاتصالات والتعلم التنظيمي	3
CINF 6010	الاحتياجات من المعلومات	3
CINF 6100	الحصول على مصادر المعلومات	3
CINF 6005	نظم استرجاع المعلومات (متقدم)	3
CINF 6016	الكفاءات الإعلامية و التكنولوجيا	3

المواد الاختيارية

الترميز	المنهج	الساعات
	تصميم الموقع والتنمية	3
	إدارة المعرفة في المكتبات	3
	إدارة المعرفة في التعليم العالي	3
	جماعات الممارسة	3
	إدارة المشاريع	3
	نظم إدارة الوثائق والمحتوى المشاريع	3
	إدارة العمليات التجارية	3

CINF 6010 تشخيص الاحتياجات من المعلومات: عملاء، والخدمات.

مدخل إلى المفاهيم والتقنيات المتصلة بتشخيص احتياجات المعلومات الفردية للإنسان ومعالجة للمعلومات. دراسة أنماط وعادات البحث عن المعلومات. استراتيجيات لتطوير خدمات فعالة. تقييم مصادر المعلومات لتطوير المنتجات والخدمات التي تناسب الاحتياجات الفردية.

CINF 6016 تطوير المهارات المعلوماتية.

مناقشة عملية واستراتيجيات يمكن من خلالها للمعلومات متخصص يطور المعلومات ومهارات التفكير النقدي في عملاتها. عملية تقييم ما إذا كانت هذه وقد تحققت المهارات.

CINF 6100 صناعة المعلومات: الموارد والخدمات.

صناعة المعلومات فيما يتعلق بالمجتمع من الجوانب الاجتماعية، السياسية الاقتصادية والثقافية والاتجاهات. العناصر الأساسية لصناعة المعلومات: شركات النشر؛ منتجي المعلومات الإلكترونية، والتسويق، والإعلان، وبيع الموارد والخدمات، الجمعيات، والأحداث، والدعم، والمجلات، والنشرات، اختيار وتقييم المصادر المرجعية، الحصول على الوصول إلى الموارد والخدمات لصناعة المعلومات، وشراء مواد المكتبات والمعلومات، البائعين والموردين والاستحواد التلقائي. شبكات المعلومات الإلكترونية التي تعمل على دعم المراحل التي سبق ذكرها.

CINF 6600 طرق البحث في مجال المعلومات.

دورة تمهيدية في مناهج البحث، كأساس لاكتساب المعرفة وتطوير مهارات البحث. استكشاف الخطوات الرئيسية في البحث والتحليل من مختلف الأساليب الكمية والنوعية والتقنيات ذات الصلة، مع التوضيح وتطبيق خاص في مجال المعلومات. تحديد الأهداف، خصائص مزايا، وعيوب. تحليل الحاجة وقيمة البحوث وإدماج المعارف الجديدة في مجال والمجتمع.

CINF 6995 مواضيع خاصة في تكنولوجيا المعلومات والعلوم.

ندوة حول مختلف المواضيع ذات الاهتمام الحالي في مجال المعلومات.

CINF 6601 رسالة جامعية.

بحث للماجستير تحت إشراف أحد الأساتذة.

جامعة كينت University Kent State

المقررات الأساسية IAKM (ساعات معتمدة 6)

الترميز	المواد	الساعات
IAKM 60001	الهيكل المنظمة المعارف والنظم والخدمات	3
IAKM 60002	في سياق إدارة المعرفة	3

دورات إدارة المعرفة المطلوبة (15 ساعة معتمدة)

الترميز	المواد	الساعات
IAKM 60301	المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة	3
IAKM 60302	أسس إدارة الوثائق	3
IAKM 60303	تقييم المعارف	3
IAKM 60306	الثقافة التنظيمية	3
IAKM 60307	التعلم التنظيمي	3
IAKM 60313	مجتمعات الممارسة	3
ECON 62015	اقتصاديات المعلومات	3

المواد الاختيارية 12 ساعة معتمدة. المطلوب تحديد أربع من الاختيارية التالية

الترميز	المواد	الساعات
IAKM 60310	إدارة رأس المال الفكري	3
IAKM 60311	إدارة العمليات التجارية	3
IAKM 60312	ذكاء الأعمال - المخابرات التنافسية	3
IAKM 60691	ندوة في إدارة هندسة المعرفة (عناوين متغيرة)	3
IAKM 60692	التدريب العملي	3
IAKM 60792	التدريب	3
IAKM 61095	مواضيع (عناوين متغيرة) في إدارة المعرفة	3
IAKM 61096	هندسة المعرفة و إدارة المعلومات	3
BAD 64042	نظم المعلومات الإدارية	3
BAD 64081	بيانات الاتصالات والشبكات في الأعمال	3
BAD 64082	نظم إدارة قواعد البيانات	3
BAD 64083	أمن المعلومات	3
COMM 65851	الاتصالات التنظيمية	3
JMC 50015	إدارة وسائل الإعلام	3
JMC 60015	متقدم إدارة وسائل الإعلام	3
LIS 60610	إدارة المكتبات ومراكز المعلومات	3
LIS 60651	معالجة الصور الرقمية	3
LIS 60650	سياسة المعلومات	3

لإكمال درجة الماجستير يجب على جميع الطلاب اختيار أحد الخيارات التالية:

الساعات	المواد	الترميز
3 - 6	الرسالة	IAKM 61199
3 - 6	الرسالة الثانية إذا كان ذلك مناسباً	I IAKM 61299
3	مشروع الماجستير	IAKM 61098

IAKM 60301 المبادئ الأساسية لإدارة المعرفة

مقدمة تاريخية لجذور إدارة المعرفة / تعاريف إدارة المعرفة؛ نظريات، تطبيقات وممارسات إدارة المعرفة. نماذج وقضايا هامة في إدارة المعرفة – أفضل الممارسات، والثقافة، والاقتصاد والإستراتيجية ورأس المال الفكري، والابتكار.

IAKM 60302 أسس إدارة الوثائق

يغطي ثلاثة مواضيع رئيسية هي: المبادئ، التي تغطي وثيقة وإدارة السجلات الإطار المفاهيمي، وسياسة المعلومات والتعاريف ومعايير الصناعة، والممارسات، والتي تغطي الإدارة والإطار الإجرائي لتخطيط وتنفيذ الوثيقة وحلول إدارة السجلات.

IAKM 60303 تقييم المعارف والتقييم

يستكشف كل جوانب إدارة المعرفة الفعالة داخل جميع أنواع المنظمات. ويحدد إطار لإدارة المعرفة- في كل مستويات متعددة (الإستراتيجية والتقنية، الأعمال الانحياز، والفردية) وعبر جميع الكفاءات. يغطي النظرية والممارسة وأساليب تقدير وتقييم لجميع المستويات والكفاءات. يوفر مقدمة لصياغة إستراتيجية المعرفة والتخطيط لإدارة المعرفة، والنمذجة، أنماط المعرفة ومراجعة الحسابات، تعيين المعارف وشبكة تنظيمية تحليل ورسم الخرائط، تحليلات رأس المال البشري، مفاهيم التخطيط، الإستراتيجي للقوى العاملة والأسواق الداخلية للمعرفة والحوافز، مقاييس الثقافة التنظيمية.

IAKM 60306 تقييم الثقافة التنظيمية

يتناول أنواع مختلفة من الثقافات وتأثيرها على معرفة المنظمة المعرفة و كيف يؤثر على ثقافة العمال، وكيف يتخذون قرارات وكيف يتصرفون والثقافات الداخلية وجماعات المجتمعات المحلية، والخصائص الثقافية لمعرفة العمال التي قد تؤثر على السلوكيات.

IAKM 60307 التعلم التنظيمي

يتناول التعلم التنظيمي في وتيرة سريعة، البيئات التنظيمية المعقدة والمتغيرة لمنظمات المعرفة في القرن 21، والتعلم هو نشاط مستمر. البقاء على قيد الحياة والنمو، القدرة على التعلم هو ميزة تنافسية للمعرفة المنظمة. يغطي النظرية الأساسية للتعلم التنظيمي، وأنواع التعلم التنظيمي والعوامل التي تسهل أو تعرقل التعلم التنظيمي.

IAKM 60310 إدارة رأس المال الفكري

هذا بالطبع يشمل وحدات جديدة لمكثف المعرفة الاقتصادية: رأس المال البشري والأصول الرأسمالية الاجتماعية والفكرية، والعلامات التجارية، والتقييم، وحماية الملكية الفكرية، الاستفادة من الأصول الفكرية للميزة التنافسية.

IAKM 60311 إدارة العملية الإنتاجية

مقدمة في إدارة العمليات التجارية وسير العمل الإداري. ووصف BPM الكيفية التنظيمية لعمليات التجارية (الداخلية، يمكن الخارجية، ودليل الآلي) وتشمل المواضيع اكتشاف وتحليل والنمذجة وأتمتة العمليات وسير العمل.

IAKM 60312 ذكاء الأعمال - المخابرات التنافسية

مقدمة لإستراتيجية الاستخبارات التنافسية والأعمال. المخابرات الإستراتيجية هي فن، والعلم والحرفية. الشركات والحكومات تتطلب الذكاء الفعال للبرامج والعمليات والأدوات اللازمة لتتبع الشركات المنافسة والأسواق والاتجاهات من خلال الحصول على، إنشاء وإدارة ونشر المعلومات المعرفة.

IAKM 60313 مجتمعات الممارسة

يستكشف التعاون بين المجتمعات من كل من الناحية النظرية والعملية. النظرية تتضمن العناصر الهيكلية (تحديد المجتمع الهوية، تحديد النطاق المجال، وتحديد الممارسة)، ودورات حياة طبيعية، وأفضل الممارسات لزراعة المجتمعات. على الجانب العملي، يستكشف الطلاب وضع إستراتيجية للمجتمعات المحلية، وتنمية المجتمعات المحلية و عملية التصميم والتنفيذ، وقياس تأثيرات رأس المال الفكري على المجتمعات. وتناقش أيضا ممارسة في سياق الرقمية النظم الإيكولوجية. يستخدم قراءات ومراجعات من دراسات الحالة الحقيقية لحياة مجتمعات الممارسة في مجال التعليم، والرعاية الصحية والتمريض، وإدارة الكوارث و العلوم العسكرية، والهوايات والحرف.

IAKM 60691 هندسة المعرفة و إدارة المعلومات

عن طريق البحوث المتقدمة للطلاب المؤهلين لفحص مشاكل من المجالات خاصة معينة تتعلق بتركيزات الدراسة في هندسة المعلومات و إدارة المعرفة.

IAKM 60692 التدريب العملي في هندسة المعلومات وإدارة المعرفة

تحت إشراف الخبرة في العمل في تركيز برنامج هندسة المعلومات وإدارة المعرفة، ذات طابع مهني لا يقل عن 100 ساعة مع توجيه القراءات وإعداد ورقة.

IAKM 60792 متدرب في هندسة المعلومات وإدارة المعرفة

تجربة ذات طابع مهني متقدم تركز على تطوير المهارات في مجالات التركيز في برنامج هندسة المعلومات وإدارة المعرفة.

AKM 61095 مواضيع مختارة في هندسة المعلومات وإدارة المعرفة

تشمل القضايا الراهنة أو الناشئة و المتاحة في برنامج هندسة المعلومات وإدارة المعرفة.

IAKM 61096 بحوث في هندسة المعلومات و إدارة المعرفة

بحوث على مستوى الماجستير. الحد الأقصى نحو درجة الماجستير: 6 ساعات.

IAKM 61098 مشروع الماجستير

يوفر وسيلة لتطبيق تلقى العلوم والبحوث والكفاءات من خلال دراسة الهندسة المعمارية في المعلومات وبرنامج إدارة المعرفة إلى تطوير نظام المعلومات والمنتجات، الإعداد أو الخدمة.

IAKM 61199 أطروحة I

إعداد رسالة الماجستير

IAKM 61299 أطروحة II

رسالة أخرى للماجستير

جامعة تورونتو . كلية المعلومات

متطلبات المسار

المقررات الأساسية الأربعة (2.0 FCE)

الترميز	المواد
INF1001H	المعرفة والمعلومات في المجتمع
INF1002H	التنظيم و صنع القرار
INF1003H	خدمات وتصميم نظم المعلومات
INF1005/1006H	ورشة عمل المعلومات

المطلوب ثلاث فصول: (1.5 FCE)

الترميز	المواد
INF1230H	إدارة مؤسسات المعلومات
INF2176H	إدارة المعلومات في المنظمات والمجموعات
INF2186H	المخططات الفوقية والتطبيقات

من القائمة التالية: (FCE) اختيار واحد على الأقل التي تركز على الإدارة (0.5)

الترميز	المواد
INF2149H	صنع القرار الإدارية في مؤسسات المعلومات
INF2040H	إدارة المشاريع
INF2175H	إدارة السجلات التنظيمية

اختيار واحد على الأقل التي تركز على التكنولوجيا (FCE 0.5) من القائمة التالية:

الترميز	المواد
INF1341H	نظام التحليل و عملية الابتكار
INF1342H	متطلبات النظام والتصميم المعماري
INF1343H	نمذجة البيانات وتصميم قواعد البيانات
INF2168H	نظم استرجاع المعلومات
INF2170H	هندسة المعلومات
INF2177H	نظم و إدارة المعلومات
INF2183H	نظم و إدارة المعرفة

الاختيارية الأخرى المقترحة:

الترميز	المواد
INF1325H	استرجاع المعلومات على الانترنت
INF2134H	موارد المعلومات التجارية
INF2158H	إدارة الشركات ومراكز المعلومات الأخرى الخاصة
INF2185H	تقنيات قاعدة بيانات لإدارة الوثائق منظم
INF2306H	مقدمة في علم الخدمة
KMD1001H	تصميم وسائل المعرفة: المفاهيم الأساسية

نظم المعلومات الصحية

نظم المعلومات الصحية تسعى أساسا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات لتحسين جميع جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك الرعاية الوقائية والحادة، والبحوث، والتعليم. وتشمل المواضيع التالية: تصميم نظم المعلومات للمحافظة على مجال الرعاية الصحة، والسجلات الصحية الإلكترونية، وأنظمة رعاية المرضى، والرعاية الصحية عن بعد، نظم دعم القرارات السريرية، والمعلوماتية والتمريض، وكذلك القضايا التنظيمية والمجتمعية.

الترميز	المواد
MHI2001H	نظم المعلومات الصحية I
MHI2002H	نظم المعلومات الصحية II
INF2199H	مواضيع مختارة في المعلوماتية الصحية

ورشة عمل المعلومات

وهي لدمج المهارات وتبادل وجهات النظر بين الطلاب. يجب على الطلاب إكمال اثنين (2) ورش عمل (INF1005) و (INF1006)، تبلغ قيمة كل منها 0،25 FCE لتلبية المتطلبات الأساسية لدرجة الماجستير في المعلومات. يجب أن تؤخذ في ورش عمل مع مدربين مختلفين. عادة تؤخذ INF1005 و INF1006 خلال نفس الفترة. يتم تقديم INF1005 أول 6 أسابيع من فترة الشتاء ويبدأ مباشرة بعد INF1006.

INF1003H خدمات وتصميم نظم المعلومات

وجهات النظر الأساسية والمهارات اللازمة للحكم على تقنية سليمة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في المجتمع المعاصر. تصميم ونشر واستخدام وصيانة نظم المعلومات والخدمات. تحليل النماذج، والهندسة المعمارية. استخدام لغات البرمجة وقواعد البيانات، والأساليب والتقنيات التحليلية من دراسات العلوم والتكنولوجيا والتخصصات ذات الصلة.

INF1230H إدارة مؤسسات المعلومات

مقدمة لمنظمات المعلومات ودور الإدارة الفعال في توفير خدمات المعلومات من خلال النظريات المحددة والمبادئ والتقنيات في العلوم الإدارية، علوم المكتبات والمعلومات، ونظم المعلومات والمحفوظات. يطلع الطالب على واقع المشاركة في إدارة مؤسسات المعلومات.

INF2175H إدارة السجلات التنظيمية

مقدمة لمبادئ والقضايا المفاهيمية، والمشاكل العملية لإدارة السجلات التنظيمية، سواء الورقية والإلكترونية. يستعرض البيئات القانونية والإدارية، والتقنية التي تؤثر على إنشاء وإدارة واستخدام السجلات. يناقش المعايير والسياسات التي تتعلق بالسجلات التنظيمية ويتناول المتطلبات الوظيفية للحفاظ على السجلات. يحدد العوامل التنظيمية والبشرية التي تؤثر على إنشاء واستخدام السجلات.

INF2176H إدارة المعلومات في المنظمات والمجموعات

يغطي الجوانب النظرية والعملية لإدارة عمليات المعلومات في المنظمات. من حيث النظرية، فإنه يدخل الأطر المفاهيمية لإدارة عمليات المعلومات التنظيمية، بما في ذلك تحليل آثارها على تصميم وتنفيذ نظم المعلومات والخدمات. على الجانب العملي، والمساق قدرات وأدوات الأنظمة الأساسية المرتبطة مثل الشبكة العالمية والشبكات الداخلية لتعزيز فعالية عمليات المعلومات التنظيمية. كمشروع بطبيعة الحال، يعمل الطلاب معاً لتصميم موقع الشبكة الداخلية كمنصة لإدارة المعلومات والمعرفة.

INF2186H التطبيقات والمخططات الفوقية

يقدم هذا المساق دراسة المخططات الفوقية الدلالية والنحوية والتطبيقات عبر المجالات المختلفة، مثل التعليم والطب والمعلومات الحكومية، والقطاع الثقافي المؤسسات والنشر،

وما إلى ذلك من التحليلات الدولية الفوقية ، ونهج دراسة الحالة الوصفية للمشاريع ضمن إطار إدارة المحتوى هي من العناصر المهمة في هذه الدورة.
المواد الاختيارية

INF1325H استرجاع المعلومات على الانترنت

يركز على المبادئ وطرق استرجاع المعلومات من خلال البحث في قاعدة البيانات التفاعلية . والبحث في الانترنت . و المعرفة الجيدة لتطبيقات الحاسوب الأساسية مثل إعداد الوثائق وجداول البيانات.

INF1341H نظام التحليل و عملية الابتكار

طرق متعددة لنمذجة وتحليل نظم المعلومات و تطبيقاتها . تقنيات منهجية لتمثيل وتحليل البيانات و عملية استخدم الحالات والسيناريوهات، وأهداف أصحاب علاقات المصلحة.

INF1342H متطلبات تصميم النظام

تصميم نظم المعلومات في مواجهة الأهداف المتنافسة من أصحاب المصلحة المتعددين، على سبيل المثال، والكفاءة، والتكلفة، و الموثوقية والأمن، والخصوصية، وقابلية الاستخدام والقدرة على التكيف، والوقت للوصول إلى السوق . ونماذج لتحديد وتقييم البدائل . متطلبات غير وظيفية والتصميم المعماري. تصميم تنظيم المعرفة لإعادة الاستخدام.

INF1343H نمذجة البيانات وتصميم قواعد البيانات

والغرض من هذه الدورة هو توفير مقدمة لقواعد البيانات الخاصة عن طريق تطبيق المبادئ التي تحكم نمذجة البيانات، وتصميم قاعدة البيانات والإنتاج مع التركيز على التصميم، و النمذجة وتمثيل المحتوى والمقررات والمفاضلات المشاركة في النمذجة والتصميم والابتكار، وقضايا الأمن، والتوحيد والاتجاهات الناشئة.

INF2040H إدارة المشاريع

هذه الدورة تغطي طبيعة المشاريع، وأدوات إدارة المشاريع والتقنيات والمسائل التنظيمية والشخصية في إدارة المشاريع في سياق مختلف أنواع المشاريع في مهنة المعلومات . وبطبيعة الحال سوف تغطي المبادئ لإدارة المشاريع بشكل عام، نطاق المشروع والتنظيمية، والقيادة، والجوانب الشخصية والسياسية لإدارة المشاريع، والأدوات والتقنيات لدعم التخطيط وإعداد الميزانية وتخصيص الموارد، والجوانب الفنية الأخرى لإدارة المشروع.

INF2134H موارد المعلومات التجارية

مسح لأدبيات المال والأعمال مع التركيز على المراجع والمواد المرجعية، والمواد الإحصائية وخدمات رجال الأعمال . التطورات الجديدة في مجال المعلومات وفي المكتبات التجارية والمالية.

INF2149H صنع القرارات الإدارية في مؤسسات المعلومات

تؤكد النماذج التحليلية لكيفية حل المشكلات واتخاذ القرارات في مؤسسات المعلومات . يقدم نماذج وأساليب من نظرية التنظيم، والاحتياجات من المعلومات.

INF2158H إدارة الشركات وغيرها من مراكز المعلومات الخاصة

المسح النقدي بين النظرية والممارسة الحالية المتعلقة بخدمات المعلومات في المكتبات الخاصة. ومن العناصر الرئيسية في هذه الدورة هو التدريب العملي تحت إشراف مهني الذي يوفر للطلاب فرص لتطبيق إدارة المعلومات والممارسات والمهارات.

INF2170H هندسة المعلومات

"هندسة المعلومات" مصطلح يشير بصفة عامة إلى كيفية بناء المحتوى عبر الإنترنت لدعم الاستخدام الفعال للمعلومات. وتنقسم الدورة إلى ثلاث محاضرات عناوين: أساسيات تصميم المعلومات (مبادئ التصميم)، معالجة المعلومات التنموية (أساليب التنمية)، والممارسة المهنية (العمل كمهندس معماري للمعلومات. في نهاية هذه الدورة، سوف يكون الطلاب قادرين على التفريق بين مختلف التخصصات للمساهمة ضمناً في تطوير بنية المعلومات. بذلك سيكونوا قادرين على فهم وتطبيق المبادئ الأساسية لعلم النفس المعرفي، والرسوم والنماذج الصناعية، وتحليل النظم والتفاعل بين الإنسان والحاسوب لممارسة هندسة المعلومات. سوف يتعلم الطالب أيضاً تطبيق طرق لمعالجة مشاكل هندسة المعلومات في سياق أماكن العمل و الممارسات. وأخيراً، سوف يتعلم الطلاب على تطبيق مبادئ وأساليب لخلق وصقل مخطط هندسة المعلومات لمعالجة مشكلة تصميم المعلومات، وخلق نموذج أولي سريع لإظهار المعلومات.

INF2177H نظم وإدارة المعلومات

يبحث هذا المساق مفاهيم مختلفة من هندسة المعلومات، والهندسة المعمارية النظم، والهندسة المعمارية التنظيمية، وبين لهم العلاقات والتفاعلات. وسيتم اختيار أمثلة من طائفة واسعة من أنواع النظم، بما في ذلك نظم المعلومات التقليدية، ونظم إدارة الوثائق، ونظم سير العمل، والمجاميع، وشبكة الإنترنت و نظم الإنترنت، نظم المؤسسات، وتخزين البيانات، ومستودعات البيانات الوصفية.

INF2183H نظم وإدارة المعرفة

إدارة المعرفة من منظور نظم المعلومات. تحليل المعلومات والعمليات المعرفة في المنظمات. الصريحة والضمنية / ضمنية المعرفة في نظم البرمجيات والنظم الاجتماعية في الإنسان. اللغات ونماذج لتدوين المعرفة. تطبيق تكنولوجيا المعلومات لإدارة المعرفة. إدارة المعرفة في تطوير نظم المعلومات. تطبيقات في مجالات مختارة مثل إدارة المشاريع، والتجارة الإلكترونية، والرعاية الصحية، والإعلام، والتعليم.

INF2306H موضوعات خاصة في دراسات المعلومات: مقدمة لخدمة العلوم

خدمة العلم هو حقل جديد متعدد التخصصات يجمع بين العلوم الاجتماعية، والأعمال التجارية، والمعرفة الهندسية اللازمة للأفراد والمنظمات (الخاصة والعامة، أو غير ربحية) لتحقيق النجاح في التحول إلى الخدمة والاقتصاد القائم على المعلومات. والحاجة إلى إتباع نهج متعدد التخصصات لخدمات الابتكار، والتكنولوجيا، هذه الدورة ستبحث في طبيعة

الخدمات، و نمو خدمات الابتكار. سيقوم الطلاب مراجعة عدة ورقات، والمشاركة في المناقشات، وتسهيل دراسات الحالة، وتحديد المهام كاملة (بما في ذلك استخدام أدوات النمذجة للأعمال)، وكتابة التقرير النهائي.

KMD1001H تصميم وسائل الإعلام المعرفة: المفاهيم الأساسية

وسائل إعلام المعرفة هي أنظمة دمج تكنولوجيا الحاسوب والاتصالات التي تعزز الفكر الإنساني والإبداع، والتواصل، والتعاون، والتعلم. ومن الأمثلة على ذلك شبكة الإنترنت، والبريد الإلكتروني، والرسائل الفورية، ونظم التدوين، ونظم إدارة المعرفة، والمكتبات الرقمية، والبيئات الافتراضية التعاونية، وأنظمة البث عبر الإنترنت.

MHI2001H نظم المعلومات الصحية I

تهدف هذه الدورة إلى تقديم لمحة عامة عن المفاهيم الأساسية والمواضيع المتكررة للمعلوماتية الصحية التي تتعامل مع جمع وتخزين واسترجاع والاتصالات المتعلقة بالصحة واستخدام البيانات والمعلومات والمعرفة. و سنبحث في عددا من المواضيع المركزية لفهم البيانات الطبية الحيوية والمعلومات والمعارف والمعلومات و تصميم نظم للمحافظة على الصحة مجال الرعاية، والقضايا التنظيمية والمجتمعية .

MHI2002H نظم المعلومات الصحية II

نظم المعلومات الصحية تسعى أساسا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين جميع جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك الرعاية الوقائية والحادة، والبحوث، والتعليم. هذا بالطبع يوفر لمحة عامة عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الرعاية الصحية والطب الحيوي. وسوف تناقش الفوائد المحتملة والفعلية، وكذلك التحديات المرتبطة بهذه التطبيقات. وتشمل المواضيع الإلكترونية سجل الصحة ودخول النظام المحوسب، ونظم رعاية المرضى، والرعاية الصحية عن بعد، نظم دعم القرار السريري والمعلوماتية الحيوية .

INF2199H مواضيع مختارة في المعلوماتية الصحية

نظم المعلومات الصحية هو الانضباط الذي يتعامل مع جمع وتخزين واسترجاع الاتصالات المتعلقة بالصحة واستخدام البيانات والمعلومات والمعرفة. والغرض من هذه الدورة هو لتلبية الاهتمام المتزايد في المواضيع الصحية ذات الصلة بين المجتمع المعلومات الأوسع بصفة عامة وطلاب كلية المعلومات على وجه الخصوص. في هذه الدورة، ستعرض المفاهيم الأساسية والموضوعات المتكررة والشائعة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. على وجه الخصوص، ستناقش مواضيع تتعلق بمفاهيم المعلومات العامة على الرعاية الصحية. وتشمل المواضيع البيانات في مجال الرعاية الصحية، والسجلات الصحية الإلكترونية، واتخاذ القرارات السريرية نظم دعم القرار، واللغة الطبية والمعاجم والمصطلحات ومعايير تبادل البيانات الصحية في استرجاع المعلومات الصحية والاجتماعية، والمسائل القانونية والأخلاقية.

من خلال ما تم تناوله عن إدارة المعرفة في برامج مدارس المكتبات و المعلومات في الجامعات الثلاث يتضح لنا الآتي:

1. أدركت الجامعات المعنية أهمية إدراج إدارة المعرفة ببرامج مدارس المكتبات و المعلومات كما هو واضح من خلال التخصص المستقل لإدارة المعرفة في كل جامعة.
2. تمنح كل جامعة شهادة الماجستير في إدارة المعرفة.
3. تركز رؤية الجامعات على الابتكار و التميز و القيادة في مجال المعلومات و إكساب المهارات المختلفة لمختصي المعلومات و التي تمكنهم من تحقيق إدارة ناجحة و فاعلة للمعرفة.
4. أهم أهداف هذا الجامعات تشجيع البحث العلمي و دعم عجلة التنمية الاجتماعية و الاقتصادية على المستويات المحلية و الإقليمية، و المساهمة في تشكيل الفضاء الاجتماعي من المعلومات على الصعيد الدولي و إعداد الطلاب لمناصب قيادية في مجال مهنة المكتبات و المعلومات بصفة عامة و في إدارة المعرفة بصفة خاصة.
5. بخصوص متطلبات المناهج ، تفاوتت عدد الساعات التي يدرسها الطالب للحصول على شهادة الماجستير في إدارة المعرفة بالجامعات المعنية و يتوقف ذلك على الخطة الدراسية لكل جامعة وهي كما يلي: 48 ساعة في كل من جامعة بورتوريكو و جامعة تورونتو ، 42 - 45 ساعة في جامعة كنت.
6. يلاحظ على جامعة تورونتو انه اشتملت في خطتها على مواد تدريسية متنوعة بم فيها نظم المعلومات الصحية ، أي أنها ضمنت في منهجها كل ما له علاقة بإدارة المعرفة من نواحي شتى، و للطالب الحق في دراسة المواد الاختيارية التي يرغبها.
7. جامعة بورتوريكو يتم تدريس تخصصين في مجال المعلومات أحدهما في علم المكتبات و المعلومات و الآخر في إدارة المعرفة و يلاحظ من خلال المنهج أنه يحتوي على مواد أقل من مما تحتويه جامعة كنت و جامعة تورونتو ولكن هذه المواد في صلب إدارة المعرفة.
8. بالتدقيق في محتويات المواد التي تدرس بالجامعات المعنية ، فإنها تحتوي على معظم عمليات إدارة المعرفة- وهي أهم ما يتعلق بموضوع إدارة المعرفة- من تسجيل و تصنيف و تخزين واسترجاع و مشاركة و وتوليد ... إلخ.
9. بالنسبة لأخصائي المعلومات و هو أهم مخرجات هذه الجامعات، فنلاحظ من خلال محتوى المواد التدريسية تناولها لمعظم الأدوار التي يمكن يتعلمها و يقوم بها هذا الأخصائي في إدارة المعرفة.

ثانياً: إدارة المعرفة في أقسام علم المكتبات و المعلومات بالجامعات العربية

دراسة عنكوش وآخرون بعنوان إدارة المعرفة في برامج التكوين بأقسام علم المكتبات في الجزائر: دراسة حالة معهد علم المكتبات و التوثيق بالجزائر: محتوى هذه الدراسة هو محاولة لوضع منهج لتدريس إدارة المعرفة بالمعهد الذي يقوم بتدريس ثلاث تخصصات

في علم المكتبات و المعلومات و الأرشيف(المكتبات و مراكز المعلومات – التكنولوجيا الجديدة و نظم المعلومات – التقنيات الأرشيفية) في مراحلہ الثلاث (الليسانس – الماجستير – الدكتوراه)، حيث قامت الدراسة بتحليل محتوى المقررات الدراسية التي تعطى للتخصصات الثلاث و استنباط ما له علاقة بتدريس إدارة المعرفة .

ولارتباط تطبيقات إدارة المعرفة بمهارات استخدام الوسائل و الحلول التكنولوجية الحديثة تمت دراسة طبيعة التكوين الذي يتعلق باكتساب المهارات التكنولوجية ومدى استعدادهم لتطبيقها لغرض تجسيد مفهوم إدارة المعرفة، فكانت المواد التي تدرس كالتالي:

في مرحلة الليسانس: الوصف المقنن للأوعية غير المطبوعة - التسيير الإلكتروني للوثائق – الببليوغرافيا المحسبة – تكنولوجيا المعلومات – الوصف المقنن للوسائط الإلكترونية و المواقع – الأرشفة الإلكترونية – البحث الوثائقي المحسب – الوسائط المتعددة – تكنولوجيا الاتصال – أتمتة المؤسسات الوثائقية – تكنولوجيا المعالجة و التكوين – بنوك و قواعد المعلومات – التكنولوجيا الحديثة في الأرشيف – النشر الإلكتروني و حقوق التأليف و الرقمية – البرمجة الوثائقية – الأرشيف الرقمي .

يأخذ تخصص تكنولوجيا جديدة و نظم المعلومات النصيب الأكبر من المواد التكنولوجية التي تدرس بما لا يقل عن 144 ساعة في فصلين دراسيين، أما تخصص مكتبات و مراكز معلومات 72 ساعة ن أما تخصص تقنيات أرشيفية 36 ساعة، هذا فيما يحص مرحلة الليسانس.

أما مرحلة الماجستير فيشتمل على المواد التدريسية التالية: تسيير و أرشفة إلكترونية – تصميم و تحليل نظم المعلومات – النظم الجديدة للمعلومات – تكنولوجيا الرقمنة و برمجيات الأرشفة – ما وراء البيانات و الأرشفة - البحث الوثائقي المحسب – التسيير الإلكتروني للوثائق – النشر عبر الويب – البرمجيات الوثائقية – الويب و حقوق التأليف – تسيير مشاريع الرقمنة في الأرشيف – نظم المعلومات الافتراضي.

كان نصيب تخصص تكنولوجيا جديدة و نظم المعلومات 180 ساعة في ثلاث فصول دراسية، و تخصص تقنيات أرشيفية 108 ساعة، و تخصص مكتبات و معلومات 54 ساعة و يتضح مما سبق بأن تخصص تكنولوجيا جديدة و أنظمة المعلومات هو الأكثر تغطية للمواد التكنولوجية مقارنة و بالتخصصين الآخرين إذ يحتوي على أكثر مواد مرتبطة بتطبيقات مفاهيم إدارة المعرفة ضمن المواد التكنولوجية المقدمة للطلبة.

وقد دعت الدراسة إلى ضرورة إعادة صياغة برامج التكوين بشكل يتناسب مع متطلبات التكوين في بيئة مجتمع المعلومات و المعرفة، و تضمين البرنامج بمادة صريحة تحت مسمى إدارة المعرفة بحجم 18 ساعة في طور الماجستير و لطلبة تخصص المكتبات و مراكز المعلومات و تخصص تكنولوجيا جديدة و أنظمة المعلومات، كما أشارت الدراسة إلى أن المعهد خلال السنة الجامعية 2008/2007 فتح مسابقة للتكوين في طور الماجستير تخصص إدارة معرفة و تمت مناقشة 10 رسائل ماجستير كلها في التخصص.

دراسة ضليمة تعليم المعرفة للمختصين في برامج الدراسات العليا لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية: تصميم مقترح لمسار إدارة المعرفة. وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محتوى نتائج الدراسات في ندوة "أخصائي المكتبات والمعلومات: التأهيل واحتياجات سوق العمل بدول مجلس التعاون من 16-19 ابريل 2007"؛ لمعرفة نوع الخلفيات والمهارات المطلوبة من الموظفين في سوق العمل للحصول على الخبرات الحياتية ، بالإضافة إلى تطبيق النموذج العملي الذي ورد في نفس الندوة في دراسة "سجاد الرحمن و سلطان الديحاني" لتجميع الخبرات من التحليل السابق كأساس يدعم القيام بتصميم المسار، ومن هذا المنطلق فقد تم اخذ ومقارنة ثلاثة نماذج من برامج الدراسات العليا في مدارس المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة لإدارة المعرفة، وذلك من أجل تصميم برنامج مقترح لمسار إدارة المعرفة للدراسات العليا بالجامعات السعودية، كما عمدت الدراسة على تقييم برنامج الدراسات العليا في كل من جامعة الملك عبد العزيز وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وكلية الآداب للبنات بالرياض، لكونها الأقسام الوحيدة التي توفر الدراسات العليا في تخصص المكتبات والمعلومات بها، وذلك لمعرفة إمكانية مدى ربطها بمسار إدارة المعرفة في المستقبل.

وقد اتضح أن برنامج جامعة أوكلاهوما يمكن تطبيقه بشكل أسرع من برنامج جامعة كنت في الخمس سنوات المقبلة وذلك لتوفر الحد الأدنى من المواد حسب التقييم المرفق، مع التخطيط على المدى الأبعد للاستعداد والتجهيز والتدريب على برنامج جامعة كنت الذي يبدو من التقييم أكثر صعوبة في تحقيقه على المدى القريب. وعند توزيع مقررات الدراسات العليا لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية حسب المواد المحورية لبرنامج الماجستير في إدارة المعرفة بجامعة أوكلاهوما اتضح أن جامعة الملك عبد العزيز هي اقدر الجامعات الثلاث على القدرة في ابتداء تدشين مشروع الماجستير لإدارة المعرفة تليها جامعة الإمام بدرجة متوسطة وتقل هذه القدرة بالنسبة لكلية الآداب للبنات على الأقل في الوقت الحالي. كما اتضح أن جميع البرامج الثلاثة تفتقر إلى موضوع إدارة المعرفة وهيكلية المعلومات. بالرغم من أن جامعة الملك عبد العزيز قد احتلت المرتبة الأولى إلا أنها تفتقر إلى مقرري الإحصاء واللغة الانجليزية واللذين يتوفران في كلا البرنامجين الآخرين، بينما تزايد عدد المقررات في مجال تنظيم المعلومات ومصادر المعرفة دون وجود جانب التقنية فيه كان دليلاً على أن هذا المجال يحتاج إلى إعادة هيكلته بما يتناسب مع اتجاهات التقنية والتطور في العلم. كما يتوفر عدد مناسب من المقررات في مجال إدارة المعلومات والمعرفة في المنظمات إلا أن تلك المقررات لا زالت تفتقر إلى التركيز على موضوعات مهمة كالقيادة والتخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار وتكوين فريق العمل ومهارات التفاوض وحل المشكلات والتعرف على الأولويات، وغير ذلك من المهارات الإدارية. وانفردت جامعة الملك عبد العزيز بتدريس مقرر تسويق المعلومات، وانفردت جامعة الإمام بتدريس التخطيط الوطني للمعلومات.

أما بالنسبة لتوزيع مقررات الدراسات العليا لأقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية حسب المواد المحورية لبرنامج الماجستير في إدارة المعرفة بجامعة كنت فإن جامعة الملك عبد العزيز تعدُّ أقدر الجامعات الثلاث على القدرة في ابتداء تدشين مشروع الماجستير لإدارة المعرفة. وعلى الرغم من ذلك يفتقر البرنامج إلى التغطية الموضوعية في هيكلية المعلومات وإدارة المعرفة (متقدم) واقتصاديات المعلومات ، وإن كانت جامعة الملك عبد العزيز قد احتلت المرتبة الأولى إلا أنها تفتقر إلى مقرر الإحصاء والمهارات المتعلقة باستراتيجيات إدارة المعلومات، وقد يستنفذ المزيد من الوقت والجهد لتنفيذ هذا البرنامج فهو بحاجة إلى توفير الاستعدادات والمستلزمات اللازمة لتدريب أعضاء هيئة التدريس ، وجلب البرامج الحاسوبية ، وإعداد المعامل وتجهيز المقررات وتوفير المصادر مع إمكانية توفر أماكن للتدريب والبرامج الخاصة بإدارة المعرفة في مؤسسات المعلومات المتواجدة في المجتمع.

المعرفة في برامج مدراس واقسام المكتبات والمعلومات

جدول(3) توزيع مقررات الدراسات العليا لأقسام المكتبات و المعلومات في الجامعات السعودية المعنية بالدراسة حسب المواد المحورية في إدارة المعرفة بجامعة كنت.

المواد المحورية بجامعة كنت	جامعة الملك عبدالعزيز	جامعة الإمام محمد بن سعود	كلية الآداب للبنات بالرياض
مدخل إلى هيكلية المعلومات وإدارة المعرفة	1. نظم المعلومات 2. تحليل وتصميم النظم. 3. نظم المعلومات الإدارية	1. الحاسب ونظم المعلومات 2. تحليل النظم وتصميمها 3. نظم المعلومات الإدارية في المكتبات	-
هيكلية المعلومات وإدارة المعرفة (متقدم)	-	-	-
تكنولوجيا المعلومات	1. شبكات الحاسوب المتقدمة 2. قواعد البيانات المتقدمة 3. النظم الآلية في مرافق المعلومات 4. البحث المباشر 5. الانترنت 6. الوسائط المتعددة	-	الاستخدام الآلي في المكتبات ومراكز المعلومات
استراتيجيات إدارة المعلومات	1. إدارة مصادر المعلومات 2. تسويق المعلومات 3. تقييم مرافق المعلومات 4. إدارة مرافق المعلومات 5. تنمية المجموعات	1. الإحصاء 2. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات 3. بناء المجموعات وتقييمها 4. التنظيم الإداري للمكتبات في المملكة 5. تصميم مباني المكتبات وتجهيزها 6. التخطيط الوطني للمعلومات	موضوع خاص في الإدارة المكتبية
اقتصاديات المعلومات	-	-	-

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

1. قلة الدراسات العربية التي تتناول موضوع إدارة المعرفة بصفة عامة و في برامج أقسام علم المكتبات و المعلومات بصفة خاصة.
2. أكدت غالبية الدراسات على أن مصطلح إدارة المعرفة لا يزال غير مفهوم في كثير من الأواسط العلمية، و لم يتم الاتفاق على تعريف شامل لهذا المصطلح.
3. حاولت الدراسة تقديم مفهوم لإدارة المعرفة و ما يتعلق بها من خلال طرح وجهات النظر المختلفة في هذا المجال.
4. من خلال ما تم تناوله عن دور أخصائي المعلومات في إدارة المعرفة تبين تقمصه لإدوار عديدة واكتسابه مهارات وخبرات تجعله أكثر قدرة على التكيف مع المعطيات الجديدة في عصر المعرفة.
5. الجامعات الثلاث المعتمد من جمعية المكتبات الأمريكية تمنح شهادة الماجستير في إدارة المعرفة.
6. المواد التي تدرس في الجامعات المعنية تناولت إدارة المعرفة بكل جوانبها ، كما يتم تطويرها بصفة مستمرة لتواكب التطورات في مجتمع المعلومات.
7. رؤى الجامعات الثلاث هو التميز و الابتكار في مجال المكتبات و المعلومات و جمع المعرفة لاستخدامها و مشاركتها لأجل إضافة الجديد لها.
8. أهداف الجامعات المعنية هي تخريج دفعات من أخصائيي المعلومات قادرين على إدارة فعالة للمعرفة لملاحقة التطورات المستمرة في شتى المجالات.
9. إلى وقتنا الحالي لا توجد أقسام للمكتبات و المعلومات بجامعاتنا العربية تنفرد بتخصص مستقل لإدارة المعرفة بحسب ما أشارت إليه الدراسات في هذا المجال.
10. وجود محاولات من قبل أساتذة في بعض الجامعات العربية (الجزائر و السعودية) لوضع مقترح لمنهج تدريس إدارة المعرفة كتخصص مستقل في أقسام المكتبات و المعلومات، كما في دراسة عنكوش ودراسة ضليمي.
11. من خلال استعراض البرامج الدراسية لبعض الجامعات العربية في علم المكتبات و المعلومات اتضح وجود مواد لها علاقة أكيدة بمفاهيم إدارة المعرفة.

ثانياً: التوصيات.

1. تشجيع البحث العلمي في العالم العربي في مجال المعلومات بصفة عامة وإجراء الدراسات في إدارة المعرفة بصفة خاصة.
2. نشر ثقافة المعرفة وكيفية إدارتها عن طريق عقد الندوات و المؤتمرات و حلقات النقاش في مختلف الجامعات العربية.

3. دعوة إلى أخصائيي المعلومات لتطوير أنفسهم وتنمية قدراتهم ومهارتهم ومواكبة التطورات المتسارعة في تقنية الاتصالات والمعلومات، حتى يستطيعوا التكيف مع هذا العصر ويكونوا قادرين على إدارة المعرفة بشكل جيد.
4. العمل على ضرورة تبني فكرة إنشاء تخصص لإدارة المعرفة في أقسام المكتبات والمعلومات العربية عن طريق الاستفادة من برامج مدارس أقسام علم المكتبات والمعلومات المعتمدة من جمعية المكتبات الأمريكية.

قائمة المصادر

1. لمحنت، يوسف. نحو تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية : تقييم استعداد مكتبة د. أحمد عروة الجامعية لتبني إدارة المعرفة - قسنطينة: جامعة منتوري، 2010. ص2. (رسالة ماجستير)
2. الصباغ، عماد. إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعلومات. 2002. متاح على: [https:// www.kantakji.com/fiqh/files/manage/103.doc](https://www.kantakji.com/fiqh/files/manage/103.doc) 10-12-2012
3. أمين، وفاء صادق. إدارة المعرفة وإدارة السجلات أوجه الشبه وأوجه التكامل: دراسة تطبيقية على وثائق كلية الآداب جامعة القاهرة. ورقة مقدمة في المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية) الدوحة. في الفترة من 18 - 20 نوفمبر، 2012.
4. عنكوش، نبيل وآخرون. إدارة المعرفة في برامج التكوين بأقسام المكتبات في الجزائر: دراسة حالة معهد علم المكتبات والتوثيق بالجزائر. ورقة مقدمة في المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية) الدوحة. في الفترة من 18 - 20 نوفمبر، 2012.
5. الجوهري، أمجد عبدالهادي. تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية: دراسة ميدانية للدول العربية. ورقة مقدمة في المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية) الدوحة. في الفترة من 18 - 20 نوفمبر، 2012.
6. الكيومية، ليلي؛ الشياحي، بن ناصر. دور أقسام المكتبات و المعلومات في بناء مجتمع المعرفة بدول الخليج العربي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس. ورقة مقدمة في المؤتمر الثالث والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (الحكومة و المجتمع و التكامل في بناء المجتمعات المعرفية) الدوحة. في الفترة من 18 - 20 نوفمبر، 2012.
7. بو الشعور، آسيا؛ لعبادلة، سهام. مكتبات المؤسسات الاقتصادية في الجزائر ودورها في إرساء إدارة المعرفة. متاح على:

<http://bu.umc.edu.dz/opacar/theses/bibliotheconomie/ABOU2969.pdf>.
22- 12-2012

8. لمحظ، يوسف. مصدر سابق.
9. شفرور، عائشة. استثمار رأس المال الفكري و دوره في تحقيق إدارة المعرفة: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة منتوري ـ قسنطينة: جامعة منتوري، 2010. (رسالة ماجستير)
10. ضليمي، سوسن. تعليم المعرفة في برنامج الدراسات العليا لعلوم المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية: تصميم مقترح لمسار إدارة المعرفة. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ع 1، س 29، 2009.
11. بن شارف، عذراء. التسيير بالكفاءات ودورها في إدارة المعرفة بالمؤسسات الجزائرية: دراسة ميدانية مع اختصاصي المعلومات بمؤسسة سونطراك ـ قسنطينة: جامعة منتوري، 2009. (رسالة ماجستير).
12. وديعة، ماضي. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية: مكتبات جامعة منتوري قسنطينة نموذجا ـ قسنطينة: جامعة منتوري، 2009. (رسالة ماجستير)
13. رزوقي، نعيمة حسن جبر. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 9، ع 2، سبتمبر 2003. متاح على: http://www.kfnl.org.sa/idarat/KFNL_JOURNAL/M9-2/MagPages/4.htm
9-12-2012
14. الصباغ، عماد (2002). إدارة المعرفة ودورها في إرساء مجتمع المعرفة. متاح على: http://doc.abhatoo.net.ma/article.php3?id_article=492. 15.12.2012.
15. Afsaneh Hazeri. Integration of Knowledge Management with the Library and Information Science Curriculum: Some Professional Perspectives. J. of Education fiDr Library and In fonnation Science, ^CÁ. 50, No. 3—Summer 2009
16. Gashaw Kebede. Knowledge management: An information science perspective International Journal of Information Managementjournal homepage: www.elsevier.com/locate/ijinfomgt.2-1-2013.
17. Sajjad ur rehman.ar chaudhry. KM Education in LIS Programs. World Library and Information Congress: 71th IFLA General onference and Council "Libraries - A voyage of discovery" August 14th - 18th 2005, Oslo,
18. الكبيسي، عامر. إدارة المعرفة وتطوير المنظمات ـ الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، 2004.
19. القاموس المحيط. محمد بن يعقوب الفيروزبادي. ص 595.

20. العتيبي، ياسر بن عبدالله بن تركي. إدارة المعرفة و إمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة أم القرى. - السعودية: جامعة أم القرى، 1428هـ. ص39. (رسالة دكتوراه)
21. خلف، فليح حسن. اقتصاد المعرفة. - أربد: عالم الكتب الحديث، 2007. ص8.
22. نور الدين، عصام. إدارة المعرفة والتكنولوجيا الحديثة. - عمان: دار أسامة، 2010. ص13
23. ياسين، سعد؛ الرفاعي، غالب. دور إدارة المعرفة في تقليل مخاطر الائتمان: دراسة ميدانية. ورقة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي السنوي الرابع. - عمان : جامعة الزيتونة، 26 - 28 / 4 / 2004. ص 25.
24. Andreea.M.Serban,Jing Luan. Overview of Knowledge Management. www.uky.edu/gmswan3/575/serban-and.Luan.2002.
25. العلي، عبدالستار وآخرون. المدخل إلى إدارة المعرفة. - عمان : دار المسيرة، 2006. ص26.
26. السلمي، علي. إدارة التميز: نماذج و تقنيات الإدارة في عصر المعرفة. - القاهرة: دار غريب، 2002. ص205،
27. الزيات، محمد عواد. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. - عمان: دار الصفاء، 2008. ص 20.
28. زكريا، فؤاد. التفكير العلمي. - الكويت: عالم المعرفة، 1988. ص ص 17 - 18.
29. الزيات، محمد عواد. مصدر سابق. ص 20.
30. عليان، ربحي مصطفى. إدارة المعرفة. - عمان: دار الصفاء، 2008. ص 94.
31. العتيبي، ياسر بن عبدالله بن تركي. مصدر سابق. ص47
32. العلي، عبدالستار وآخرون. مصدر سابق. ص ص 37 - 38.
33. Spender, J.C., (1996) "Organizational Knowledge, Learning, and Memory: Three Concepts in Search of a Theory". Journal of Organizational Change Management. Vol.9 , No.1 , pp. 70 - 73
34. الفداغي، صباح صالح. المعلومات والمفاهيم المعلوماتية. - الكويت: جامعة الكويت، 1999. ص 118.
35. Hislop, D. (2009), Knowledge Management in Organizations, New York: Oxford University Press, 2nd ed.
36. المدلل، عبدالله وليد. تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وأثرها على مستوى الأداء. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2012. ص26. (رسالة ماجستير)
37. العتيبي، ياسر بن عبدالله بن تركي. مصدر سابق. ص56
38. Frappaolo, Carl . Knowledge Management . London: Capstone, 2002.
39. الجوهري، أمجد عبدالهادي. مصدر سابق. ص620.

- 40.. مطر، عبداللطيف محمود. إدارة المعرفة والمعلومات - عمان: دار كنوز المعرفة. 2007. ص 23.
41. أبو خضير، إيمان سعود. تطبيقات إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات. بحث مقدم في المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي المنعقد بمعهد الإدارة العامة. خلال الفترة 1 - 4 نوفمبر 2009، المملكة العربية السعودية، ص 9.
42. الصباغ، عماد. مصدر سابق.
43. العلي، عبدالستار و آخرون. مصدر سابق. ص ص 27 - 28.
44. الكبيسي، عامر. مصدر سابق.
45. Owen.J.K Knowledge Management and the Information Professional. Information Services & Use 10.1(1999):7016.
46. الجوهري، أمجد عبدالهادي. مصدر سابق. ص 627.
47. Albert, Judith and Ernst Young. "Is Knowledge Management Really the Future of Information Professionals?" In Knowledge Management for the Information Professional edited by
<http://books.google.com.eg/books?id=I7zVQHxWO-QC&pg.22.1.2013>

المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار: دراسة ميدانية

د. رجاء حسين فرج الحاسي
عضو هيئة تدريس- قسم المكتبات والمعلومات والتوثيق
كلية الآداب جامعة عمر المختار

ملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار، وإطلاع المسؤولين الأكاديميين في الجامعة على المشكلات التي تواجه الطلاب المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل لإتخاذ الإجراءات الملائمة للتغلب عليها، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واعتمدت على المقابلة والاستبانة في تجميع البيانات، وقد تكونت العينة من (186) طالب وطالبة من مجموع الطلبة في العام 2015-2016، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب- كلية القانون- كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار. وتوصلت الدراسة أن الطلبة المستفيدين من المكتبة لديهم العديد من المشكلات التي تواجههم أثناء تردهم على المكتبة .

الكلمات المفتاحية : المشكلات – المكتبة – المراحل الدراسية.

1. منهجية الدراسة

1/1. تمهيد

تُعد الجامعات عاملاً أساسياً في تحقيق أهداف المجتمع في التغيير والبناء، متحررة من ضخ المعلومات النظرية في أذهان الطلبة متجة إلى تكوين المواطن الواعي المتفتح الذهن المدرك لمشاكل التخلف في مجتمعه القادر على الإسهام في إيجاد الحلول⁽¹⁾.

ولأن الطلبة جزء لا يتجزأ من النظام التعليمي الجامعي لذا تسعى الجامعات جاهدة لتوفر لهم جميع احتياجاتهم ومتطلباتهم ابتداءً من قبولهم في الجامعة وانتهاء بتخرجهم منها، فمن المؤمل أن يلقي على عاتقهم في المستقبل مسؤولية كبيرة، لهذا تقوم الجامعة بإعدادهم،

¹ (مفتاح محمد دياب. مجتمع المعلومات : دراسات في النشأة، والمفهوم و التكنولوجيا، وقضايا أخرى. - طرابلس : المكتب الوطني للدراسة والتطوير، 2005. ص 177.

الأمر الذي سيعمل بدوره على النهوض بالدولة، لأنهم سيكونوا سلاحاً فعالاً في عجلة التنمية بشتى صورها.

ويتوقع أن تعترض مسيرة هؤلاء الطلبة مشكلات كثيرة تتعلق بتحصيلهم العلمي والمعرفي، حيث إن الخدمات المقدمة لهم على المستوى التعليم الجامعي تحتاج إلى دعم أكبر يساعدهم على القيام بالأنشطة البحثية وتنمية مهاراتهم في سرعة التعلم. كل ذلك يتم من خلال المكتبات الجامعية التي تلعب دوراً محورياً في النهوض بالتعليم والبحث العلمي، حيث تشارك تلك المكتبات بفعالية في صلب العملية التعليمية، ومتابعة التطورات العلمية الحديثة في المجتمع، فإن تلك المساهمات من المكتبات الجامعية تفي بأهداف الجامعة، مما يخولها أن تحتل موقعاً رئيسياً في الهيكلة الإدارية للجامعة.

2/1. مشكلة الدراسة

للمكتبات الجامعية مكانتها في دعم البحث العلمي، لأنها تخدم فئة من المجتمع المتمثل في الطلبة والباحثين ومن تحتم عليهم أبحاثهم ودراساتهم مواكبة كل تطور في مجال تخصصهم، وعليه وجب أن تأخذ على عاتقها مهمة التطور ومواجهة المشكلات التي تواجه المكتبات كالنقص في المراجع وقلت تحديثها، والعجز في توفر خدمات تقنية حديثة، كذلك قلة وجود العناصر الخبيرة والمؤهلة تأهيلاً أكاديمياً جيداً لتقديم الخدمات للطلاب وأعضاء هيئة التدريس والقصور في عمليات التنظيم كالفهرسة والتصنيف حتى تسهل عملية البحث، انطلاقاً من كل ذلك كانت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة المشكلات التي تواجه طلبة مكتبات الكليات.

3/1. تساؤلات الدراسة: يمكن طرح التساؤلات التالية:

- ماهي المشكلات التي تواجه طلبة مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار؟
- ما فئات وأشكال أوعية المعلومات التي يحتاجها طلبة مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار؟
- ما سبل التغلب على المشكلات التي تواجه طلبة مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار؟

4/1. أهمية الدراسة : تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- للمكتبة دوراً أساسياً في إنجاح العملية التعليمية في جميع المراحل الدراسية، كما أنها عنصر مهم يستند إليه البحث العلمي، عليه فإن أهمية الدراسة تكمن في :
- تشخيص المشكلات التي يواجهها الطلبة وتقديم توصيات يؤمل منها أن تسهم في حل تلك المشكلات.
- اطلاع المسؤولين الأكاديميين في الجامعة على المشكلات التي ظهرت خلال هذه الدراسة لإتخاذ الإجراءات الملائمة للتغلب على تلك المشكلات.

المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل

5/1. أهداف الدراسة: تتمثل في الآتي :

- التعرف على أهم المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.
- تقديم توصيات في الدراسة كمحاولة للتغلب على المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.

6/1. حدود الدراسة :

الحدود المكانية : مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.

الحدود الزمانية : العام الدراسي 2015-2016.

الحدود الموضوعية : المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.

7/1. مصطلحات الدراسة :

تتمثل المفاهيم و المصطلحات التي يستوجب علينا تحديدها وتوضيحها في هذه الدراسة لنقادي أي إشكالية وكذلك توضيح معناها نظرا لتعدد المفاهيم والمعاني في الآتي:

المشكلات : هي الصعوبات والمعوقات التي تعترض الطلبة لجميع المراحل الدراسية عند استخدام المكتبة والتي ينتج عنها عدم الرضا بما تقدمه المكتبة.

الطلبة : (الذكور والانات) من المنتسبين لكليات مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار للعام الدراسي 2015-2016.

مكتبة الكلية : هي المكتبة التي يتم تأسيسها داخل الكليات الجامعية، وتقدم مقنناتها وخدماتها للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين العاملين في الكلية، وتكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية التابعة لها، ويتم بناء مجموعاتها في نفس تخصص الكلية، كما تشرف على مكاتب الأقسام التابعة للكلية.

8/1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعنى بتشخيص الظواهر وتحليلها⁽²⁾، ولأنه من أنسب المناهج لطبيعة الدراسة وأهدافها، ولا يقف عند حد الوصف، بل يتعداه إلى مرحلة تفسير المعلومات وتحليلها للوقوف على المشكلات، ومن ثم اقتراح حلول تفيد في التغلب عليها .

(2) عبد الباسط محمد حسن. أصول البحث الاجتماعي. - ط11. - القاهرة: مكتبة وهبة، 1990. ص273.

9/1. أدوات جمع البيانات : اعتمدت الدراسة على :

1/9/1. المقابلات مع مدير مكتبة شهداء الجبل، والمراقب العام للمكتبات، وكان هدف هذه المقابلات التعرف على تأسيس المكتبة، ومدى أهميتها كمصدر للمعلومات بالنسبة للطلبة.

2/9/1. الاستبانة: أعدت استبانة يُجيب عليها الطلبة وتتكون من سبعة محاور شملت التردد ودوافعه، وموقع ومقر المكتبة، والعاملين بالمكتبة، والمقتنيات المكتبة، ثم الصعوبات التي تواجه الطلبة في استخدام المكتبة، فضلا عن بيانات عامة تصدرت الاستبانة.

3/9/1. عينة الدراسة :

1/3/9/1. تحديد وحدة العينة : بحسب ما ورد في إحصائيات (*) للعام 2015-2016 المتوافرة في الكلية الآداب والاقتصاد والقانون. فقد وصل إجمالي عدد الطلبة في الكليات (الآداب-الاقتصاد-القانون) إلى 4520 طالب وطالبة (نظاميين ومنتسبين)، وقد اقتضت عينة الدراسة على المترددين و المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.

2/3/9/1. إطار العينة : الطلبة (الذكور والإناث) المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب – كلية القانون – كلية الاقتصاد) بجامعة عمر المختار.

3/3/9/1. طريقة اختيار العينة وتحديد نوعها وحجمها: وزعت استبانة على عينة عشوائية بسيطة من الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل. والجدول رقم (1) يحدد الفاقد وغير الصالح والصالح من مجموع الاستبانات.

جدول رقم (1) يحدد الفاقد وغير الصالح والصالح من الاستبانات

نوع الاستبانات	عددها	النسبة
غير الصالح	12	5.31 %
الفاقد	28	12.39 %
الصالح	186	82.30 %
المجموع	226	100 %

ومن الجدول اتضح أن الفاقد وغير الصالح من العدد الكلي للاستبانات قد بلغ (40) استبانة وما نسبته 17.6% من المجموع الكلي لوحدة العينة. بحيث أصبح حجم العينة الفعلي (186) وحدة من أصل (226) وحدة مستهدفة للدراسة، وبنسبة مئوية قدرها 4.1% من المجموع الكلي لعدد الطلبة في الكليات مجمع شهداء الجبل (مجتمع الدراسة المستهدف)

4/3/9/1. خصائص العينة : تتضح السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة الذين استجابوا لاستمارة الاستبانة في الجداول على النحو التالي:

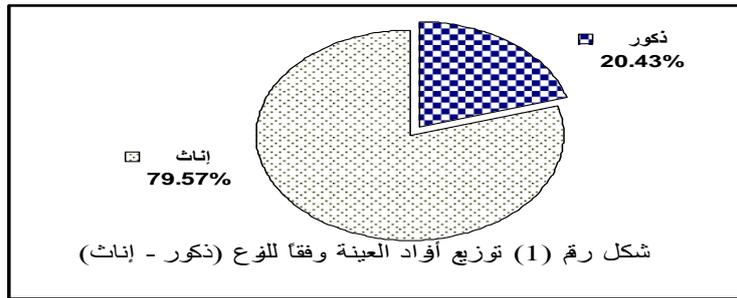
* (جامعة عمر المختار . قسم شؤون الطلبة في كل الكليات (الآداب والاقتصاد والقانون). إحصائية عامة لطلبة للكليات (الآداب –الاقتصاد – القانون) للعام الجامعي 2015-2016.

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

• النوع :

الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة وفقاً للنوع (ذكور-إناث)

المتغيرات	العدد	النسبة
ذكور	38	20.43%
إناث	148	79.57%
المجموع	186	100%

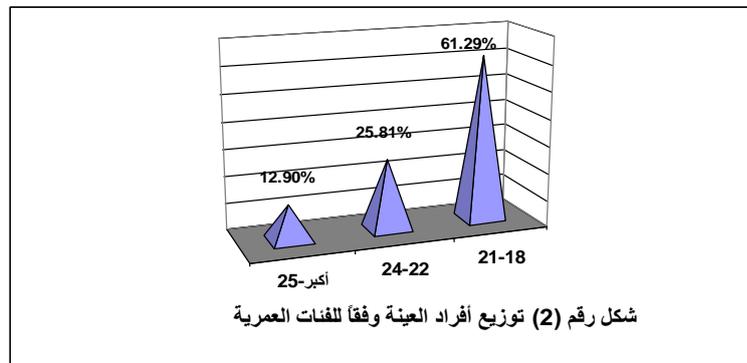


يتضح من الجدول رقم (2) والشكل رقم (1) أن هناك تفاوت بين الذكور والإناث من أفراد العينة حيث أرتفعت نسبة إقبال الطالبات على المكتبة إلى (79.57%) ، وهذا دليل على حرصهن في أداء التكاليفات الدراسية. أما الطلاب فتصل النسبة إلى (20.43%)، وسبب قد يرجع إلى أن إعتقادهم بأن الكتب المنهجية كافية للنجاح.

• الفئة العمرية :

الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة وفقاً للفئات العمرية

المتغيرات	ذكور		إناث		المجموع	النسبة	الفئة العمرية
	العدد	النسبة	العدد	النسبة			
21-18	16	42.10%	98	66.21%	114	61.29%	21-18
24-22	10	26.31%	38	25.67%	48	25.81%	24-22
أكبر-25	12	31.57%	12	8.10%	24	12.90%	أكبر-25



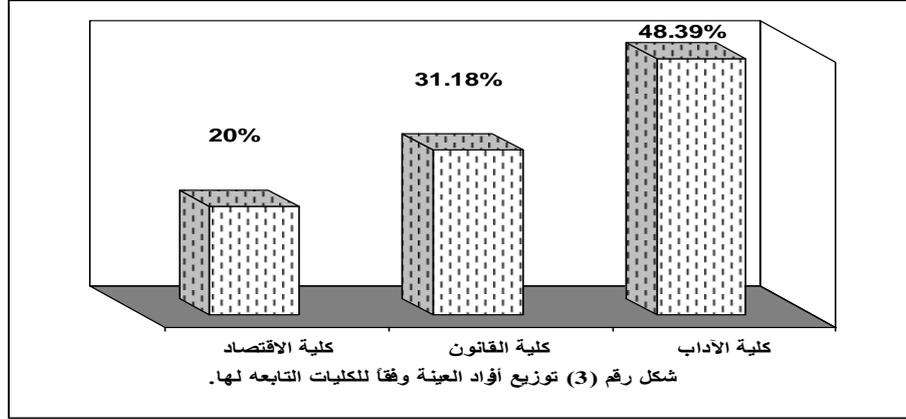
وضح الجدول رقم (3) والشكل (2) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة المستفيدين من المكتبة هم من الفئة العمرية 18-21 وهؤلاء بنسبة (61.29%) ، وتلتها العمر من 22- 24 (25.81%)، ومثلت الفئة العمرية 25- أكبر، أقل نسبة (12.90%) من العينة، هذا التفاوت في النسب ما بين الفئات العمرية قد يرجع إلى أن الطلبة في المراحل الدراسية الأولى يُكلفوا بإعداد بحوث مما يضطرهم للإقبال للمكتبة والاستفادة من أوعية المعلومات المتوافرة في المكتبة.

• الكليات :

الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة وفقاً للكليات التابعة لها

النسبة	المجموع	النسبة	إناث	النسبة	ذكور	الأقسام	الكليات
%16.12	30	%20.27	30	0	0	المكتبات	أقسام كلية الآداب
0	0	0	0	0	0	الاعلام	
%5.38	10	%4.05	6	%10.53	4	علم النفس	
%1.08	2	%1.35	2	0	0	شعبة الإرشاد	
%1.08	2	%1.35	2	0	0	فلسفة	
%3.22	6	%4.05	6	0	0	الدراسات الإسلامية	
0	0	0	0	0	0	علم الاجتماع	
0	0	0	0	0	0	التخطيط	
%8.60	16	%10.81	16	0	0	اللغة العربية	
%4.30	8	%4.05	6	%5.26	2	اللغة الإنجليزية	
%2.15	4	%2.70	4	0	0	اللغة الفرنسية	
%5.38	10	%5.41	8	%5.26	2	التاريخ	
0	0	0	0	0	0	الاثار	
%1.08	2	0	0	%5.26	2	الجغرافيا	
%31.18	58	%29.73	44	%36.84	14	كلية القانون	
%12.90	24	%10.81	16	%21.05	8	الاقتصاد	كلية الاقتصاد
%5.38	10	%5.41	8	%5.26	2	محاسبة	
%2.15	4	0	0	%10.53	4	علوم سياسية	
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع الطلبة في الكليات	

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفين من مكتبة شهداء الجبل

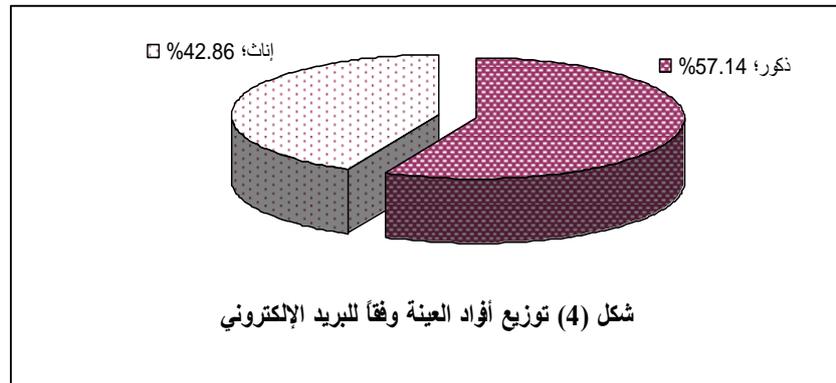


تظهر بيانات العينة الواردة في الجدول رقم (4) و الشكل رقم (3)، أن المستفيدين من المكتبة أغلبهم من طلبة كلية الآداب حيث بلغ عدد الطلبة (90) بنسبة تصل إلى (48.39%) من مجموع الطلبة أفراد العينة وقد يرجع السبب في هذه الزيادة لتنوع الأقسام في الكلية بحيث تصل إلى (15) قسم، بالإضافة إلى الشعب. تلتها كلية القانون حيث بلغت النسبة (31.18%) طالب وطالبة من مجموع العينة، وتلت تلك النسب نسبة الطلبة المستفيدين من كلية الاقتصاد التي تصل إلى (38) بنسبة تصل إلى (20%) من مجموع العينة.

البريد الإلكتروني:

الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة وفقاً للبريد الإلكتروني

المنغيرات	العدد	النسبة
ذكور	16	57.14%
إناث	12	42.86%
المجموع	28	15.05%



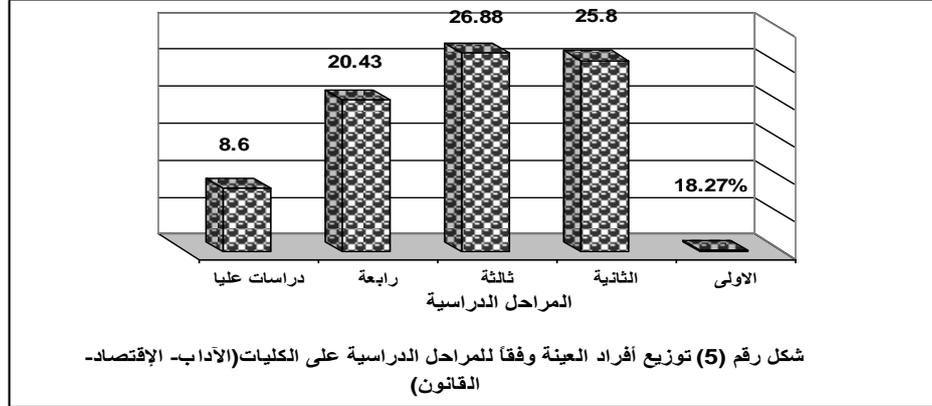
يتبين الجدول والشكل أن المستفيدين من الطلبة لديهم بريد إلكتروني بلغ عددهم (28) نسبة تصل إلى (15.05%). أما من ليس لديهم بريد إلكتروني بلغ عددهم (158) بنسبة تصل إلى (84.94%) وهذا سببه عدم معرفة أغلب الطلبة بالدور الذي تؤديه هذه التقنية.

• المراحل الدراسية :

الجدول رقم (6) توزيع أفراد العينة المستفيدين من المكتبة وفقاً للمراحل الدراسية في الكليات (الأداب – الاقتصاد – القانون)

الكليات	المراحل الدراسية الأقسام	الأولى		الثانية		الثالثة		رابعة		دراسات عليا		النسبة %
		أ	ذ	أ	ذ	أ	ذ	أ	ذ	أ	ذ	
كلية الآداب	المكتبات	0	6	0	16	0	8	0	0	0	0	16.12%
	الإعلام	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	علم النفس	4	4	0	0	0	0	0	0	2	0	5.38%
	شعبة الارشاد	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1.08%
	الفلسفة	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1.08%
	الدراسات الإسلامية	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	3.22%
	علم الاجتماع	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	التخطيط	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	اللغة العربية	0	0	0	2	0	2	0	2	0	10	8.60%
	اللغة انجليزية	0	0	0	4	0	2	0	2	0	0	4.30%
	اللغة فرنسية	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	2.15%
	التاريخ	0	0	0	4	0	2	0	4	0	0	5.38%
	الأثار	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00
	الجغرافيا	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1.08%
كلية القانون	الاقتصاد	4	6	2	8	2	22	4	8	0	0	31.18%
	محاسبة	0	0	0	2	0	4	0	6	2	0	12.90%
	علوم سياسية	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5.38%
	المجموع	14	20	6	42	8	42	6	32	6	12	100%
المجموع الكلي	النسبة %	18.27%	25.80	26.88	20.43	8.60	186	100%	186	186	100%	

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفين من مكثبة شهداء الجبل



يبين الجدول رقم (6) والشكل رقم (5) ارتفاع نسبة طلبة المرحلة الجامعية الثالثة بنسبة (26.88%) من العينة، يرجع إلى ترددهم لغرض الحصول على الكتب والمراجع المُعينه لهم في إعداد البحوث في الجامعة، وتأتي المرحلة الجامعية الثانية بنسبة (25.80%)، والمرحلة الجامعية الرابعة بلغت النسبة (20.43%)، هذا وإن طلبة المرحلة الجامعية الأولى بلغت نسبتهم إلى (18.27%)، أما الدارسين في الدرجة العلمية العليا فقد شكلوا الأقل نسبة بلغت (8.60%) من مجموع العينة.

10/1. الدراسات السابقة

تناولت عدد من الدراسات المكتبات الجامعية ومكتبات الكليات ودورها في دعم البحث العلمي

ففي عام 2015⁽³⁾ وضمن فعاليات مؤتمر المكتبات الجامعية في ليبيا - الواقع وآليات التطوير الذي أُقيم في جامعة المرقب قدمت فاطمة محمد جحيدر بدراسة بعنوان المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب بزليتن في مكتبة الكلية حسب وجهة نظرهم حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب بزليتن في مكتبة الكلية حسب وجهة نظرهم، والتعرف على ترتيب المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب في مكتبة كليتهم تنازلياً، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الاستبانة المصممة من قبل الباحثة لتحقيق هذه الأهداف، وقد تكونت العينة من (120) طالب وطالبة من مجموع الدارسين في فصل الربيع 2015، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع كلية الآداب. وتوصلت الدراسة إلى عدد من المشكلات التي تواجه الطلبة في مكتبة الكلية، منها انعدام وسائل التكنولوجيا والتقنية الحديثة، وإقفال المكتبة

³ فاطمة محمد جحيدر . المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب بزليتن في مكتبة الكلية حسب وجهة نظرهم. مؤتمر المكتبات الجامعية في ليبيا - الواقع وآليات التطوير- جامعة المرقب الفترة 2015 /11 /24-23. تحت شعار نحو أداء أفضل لمكتباتنا الجامعية.

معظم أيام الأسبوع ولفترات متقاربة في الفصل الدراسي، وعدم استخدام خدمات الكمبيوتر لتسجيل وتصنيف الكتب، كذلك انعدام الخدمات الأخرى كالتصوير وبيع بعض الكتب المنهجية، عدم وجود أماكن مخصصة للجلوس والبحث في المكتبة، فضلاً عن عدم الحرص على توفير الوثائق والتقارير الهامة للبحث. والنقص الشديد في المراجع العلمية الحديثة، ومساحة المكتبة لا تتناسب مع الأعداد المتزايدة للطلاب. وعدم مواكبة التطور والدراسة العلمية. وأخيراً عدم توفر خدمات الانترنت في المكتبة.

كما تقدم محمد بيومي فضالي (2005)⁽⁴⁾ بدراسة تناولت أسباب عزوف طلاب كلية التربية جامعة الأزهر عن استخدام المكتبة، تمثلت عينة الدراسة من (652) من طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة في مختلف التخصصات والشعب الموجودة بالكلية و(56) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالكلية. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ضرورة إدخال بعض الخدمات الجديدة بالمكتبة وضرورة الاستعانة بالوسائل والتجهيزات التكنولوجية الحديثة التي تساعد على تطويرها وتحديثها والنهوض بها ورفع مستوى خدماتها. بالإضافة إلى العديد من قلة وعي الطلاب بأهمية المكتبة في عملية إعادهم، وقلة معرفتهم بكيفية استخدام المكتبة وكيفية الاستفادة منها، وضعف رغبة الطلاب في القراءة والاطلاع، وعدم كفاية الوقت المخصص لاستخدام المكتبة، وعدم وجود التجهيزات والخدمات التكنولوجية الحديثة، وقلة مقتنيات المكتبة من الكتب والمراجع، وقصور العمليات الفنية بها من فهرسة وتصنيف، واستخدام طرق التدريس التقليدية، واعتماد الامتحانات على الكتب والمذكرات الدراسية.

وقدم محمود عبد العال في عام (2002)⁽⁵⁾ دراسة تهدف إلى تعرف واقع مكتبات كليات جامعة الأزهر فرع أسيوط عن طريق تقييمها، وتحديد مواطن القوة والضعف، والقصور في مواردها ونظمها وخدماتها، وذلك في ضوء المسلمات العلمية والفنية في هذا الصدد، كما هدفت إلى اقتراح الحلول البديلة التي من شأنها العمل على تحسين الخدمة المكتبية والنهوض بها مما يزيد من كفاءتها. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: عدم ملائمة مواقع بعض المكتبات محل الدراسة لتقديم الخدمة المكتبية وذلك من حيث بعد المكان، وصعوبة الوصول إليه، كذلك عدم ملائمة غالبية المكتبات من ناحية التهوية، والإضاءة، والأرضيات، وعدم تنوع وكفاية التجهيزات المكتبية حيث لا تتوافر تجهيزات المواد السمعية والبصرية والحاسبات الآلية، هذا بالإضافة إلى افتقار تلك المكتبات للمقاعد اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية.

⁴ محمد محمد بيومي الفضالي. دراسة ميدانية لبعض عوامل عزوف طلاب كلية التربية جامعة الأزهر عن استخدام المكتبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الأزهر، 2005.

⁵ محمود محمد بخيت عبد العال. مكتبات كليات جامعة الأزهر فرع أسيوط - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية اللغة العربية بأسيوط، جامعة الأزهر، 2002.

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

وفي نفس العام قدم صبري منجد (6) دراسة تهدف إلى تعرف المشكلات التي تواجه المكتبات الجامعية بجامعة جنوب الوادي، وذلك من خلال دراسة واقع تلك المكتبات من حيث الإمكانيات المادية والبشرية، ونوعية الخدمات التي تقدمها للمستفيدين، والدور الذي تلعبه في خدمة البحث العلمي والباحثين والمستفيدين بالجامعة. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الميداني، واعتمدت في جمع بياناتها على المقابلة الشخصية مع أمناء المكتبات والعاملين بها، ومديري المكتبات في القطاعات والوظائف المختلفة، كما اعتمدت على الملاحظة لتعرف واقع المكتبات محل الدراسة، وعلى السجلات المتوافرة بكل مكتبة. وطبقت الدراسة على عينة من مكتبات كليات جامعة جنوب الوادي بلغت (11) مكتبة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ضعف مستوى الخدمات المقدمة بتلك المكتبات، ووجود قصور شديد في أدائها حيث لم تحقق المعايير الدولية في خدماتها المقدمة إلى المستفيدين منها من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

كما هدفت دراسة علا أمين (2001) (7) إلى تعرف واقع المشكلات التي تواجه مكتبات كليات التربية النوعية في مصر، وذلك من خلال تحليل واقع الإدارة، والعاملين، والمبنى، والأثاث، والتجهيزات، والتمويل، والمصادر، والخدمات، والعمليات الفنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتعرف الوضع الراهن للمكتبات (محل الدراسة) من إيجابيات وسلبيات. واستعانت الدراسة بقائمة المراجع، والاستبيان، والمقابلة الشخصية، والملاحظة كأدوات لجمع بيانات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: عدم قيام المكتبات بدورها المطلوب؛ بسبب ما تعانيه من نقص في عدد العاملين والمساحة والأثاث والتجهيزات والإعداد الفني للمقتنيات، كما أن مستوى الخدمات المقدمة يتسم بالضعف الشديد، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود سياسة لتنمية المقتنيات بالمكتبات، ووجود نقص شديد في أعداد الأمناء المؤهلين والمتخصصين في مجال المكتبات، وضعف الإشراف الفني من قبل إدارة المكتبات على المكتبات محل الدراسة. واعتماد المكتبات على مصدرين فقط للتزويد بالمراجع: الشراء والإهداء.

وفي ليبيا فقد أعد صالح الشريدي (2000) (8): دراسة دكتوراة تهدف إلى تعرف أنماط الخدمات المكتبية المقدمة بجامعة قاريونس، ومدى الرضا عنها، وأنماط الخدمات المرغوبة بها، كما هدفت إلى تعرف مجتمع المستفيدين من هذه المكتبات وسماتهم، ومدى توافر الإمكانيات المادية والبشرية التي تتطلبها خدمة المستفيدين من مكتبات الجامعة،

6 (صبري أحمد طه منجد. المكتبات الجامعية في جامعة جنوب الوادي ودورها في البحث العلمي – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة، 2002 .

7 (علا حسني عباس أمين. مكتبات كليات التربية النوعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة، 2001.

8 (صالح محمود الشريدي. مكتبات جامعة قاريونس – دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2000.

وأغراض استخدام المجتمع الجامعي لمكتبات الجامعة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: قلة الاستفادة من مكتبات الجامعة بسبب قلة مصادرها وخدماتها، وعدم ملائمة كلاً من مناخها الداخلي ومواعيد فتحها لظروف المترددين عليها، وعدم تطبيق نظام "الأرفف المفتوحة" في بعض مكتبات الجامعة، والشكوى من عدم وجود الكثير من الكتب على الأرفف، وضيق الحيز المكاني المخصص للقراءة والاطلاع في المكتبات الفرعية بصفة خاصة، وعدم توافر الخدمات المرجعية في مكتبات الكليات، وضعف مجموعات المراجع.

2. الإطار النظري للدراسة

1/2. تعريف المكتبات الجامعية

اهتم المسلمون بالمكتبات الجامعية كل الاهتمام وأشهرها مكتبة دار الحكمة أو دار العلم بالقاهرة التي أسسها الحاكم بأمر الله، ولما أصبحت الجامعات مراكز للبحث والتعليم أصبح من الضروري إلحاق مكتبات جامعية بها لكي تؤدي وظيفتها في خدمة البحث العلمي والدراسة، فالمكتبات مركز إشعاع للفكر والثقافة والحضارة ومن المهم الإعتداع عليها في العملية التعليمية للنهوض بالمستوى التعليمي. وتُعرف المكتبات الجامعية في الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الجامعية بأنها "مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات (9) كما تُعرف "بأنها مكتبات تكوين وبحث" (10)، بمعنى أنها مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وإعداد بحوثهم العلمية وذلك من خلال توفير أوعية المعلومات التي تلبي احتياجاتهم (11).

تعددت تعريفات المكتبة الجامعية إلا أنها تتفق في مجملها على أن المكتبة مرفق مهم من المرافق العلمية في الجامعة، فهي ليست مكاناً، أو مجرد مخازن للكتب وإنما هي مؤسسة تربوية وثقافية تؤدي دورها الثقافي والتربوي في ضوء الأهداف الرئيسية للجامعة، وتقدم لأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على القيام بدورهم التعليمي والبحثي، وتجعل منهم عناصر فاعلة في تغيير المجتمع وتطويره ثقافياً وعلمياً. وهي بذلك القلب

(9) حسب الله، سيد (2001)، الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات وإنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.ص.231

Renout Daniel Les bibliothèques dans l'université. paris. Cercle de la librairie, 1994. p52

(11) سهام عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. إشراف محمد طاشور. (أطروحة ماجستير). جامعة منتوري. قسنطينة، 2011.ص.4.

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

أو الدماغ بالنسبة للجامعة و من أهم الأجهزة أو الإدارات التي تعتمد عليها في أداء رسالتها الأكاديمية و في تحقيق أهدافها المختلفة في مجال التعليم و البحث العلمي.(21)

2/2. أهداف ووظائف المكتبات الجامعية

أشهر أوعية المعلومات التي تعتمد عليها المكتبات هو الكتاب، إلا أن المكتبة في مفهومها الأوسع تتجاوز الكتب والمطبوعات لتشمل المواد الورقية الأخرى، من مجلات و جرائد ونشرات و دوريات على مختلف أنواعها كما تشمل المكتبة مصادر المعلومات غير التقليدية، كالمواد السمعية والبصرية وغيرها إلى جانب مصادر المعلومات الإلكترونية الحديثة التي تخزن محتوياتها وتسترجع وتقرأ بواسطة الحاسب الآلي، وهكذا قدر لمفهوم المكتبة أن يمتد بصورة أوسع إلى كل الوسائط التي ابتدعها الإنسان عبر الحضارات ليسجل عليها خبراته وتجاربه ووقائع حياته.(31) وعلى كل حال فإن مكتبة الجامعة تحقق الوظائف التالية:

- رسم سياسة المكتبة ووضع القوانين واللوائح التي تسهل العمل ومتابعة التنفيذ.
- إعداد ميزانية للمكتبة وتوزيعها حسب الاحتياجات الحالية المستقبلية.
- تحديد العاملين واختيارهم وتدريبهم والإشراف عليهم وتقييمهم.
- إقرار سياسة وتشريعات لبناء المجموعات والمصادر المطبوعة والإلكترونية.
- تطوير العمل البحثي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والبحث على الخط المباشر للوصول إلى قواعد البيانات العالمية.
- رسم سياسة تعاونية بين المكتبات ومراكز المعلومات العربية والعالمية للاستفادة من مصادرها (الآلية والمطبوعة).
- المحافظة على مستويات عالية في تقديم الخدمات الببليوجرافية والبحثية والمرجعية.
- وجود معايير عالمية للتقييم الذاتي لكل الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة.(41)

3/2. مشكلات المكتبات الجامعية :

تواجه المكتبات الجامعية العديد من المشكلات التي تحد من قدرتها على القيام بوظائفها و تحقيق أهدافها على النحو المطلوب، و من أبرز هذه المشكلات (51)

(21) أمين سليمان سيدو - مكتبات الجامعات السعودية وال بحث العلمي. مجلة مكتبة الملك فهد. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008، ص426.

(31) عصام ملح - مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. - ط1. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011، ص137.

(41) نهلاء داوود. المكتبات الأكاديمية في دولة الكويت. مجلة الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (علم) بالتعاون مع المكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. ع4-5، 2009. ص159.

(51) عمر أحمد همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الصفاء، 2008. ص93.

- عدم فهم إدارة الجامعة للدور الكافي لأهمية المكتبة في الجامعة و لطبيعة عملها و متطلباته الخاصة، مما يؤدي إلى فرض قيود صعبة عليها في مجالات التوظيف المالية واتخاذ القرار .
 - ضعف الميزانيات المخصصة لها.
 - الاتجاه نحو تعيين مديري مكنتبات من غير المتخصصين في علم المكتبات و المعلومات
 - تمييز الأكاديميين في الجامعة عن زملائهم الإداريين والعاملين في المكتبات الجامعية في مجال الرواتب وفرص الترقية والبعثات وغيرها
 - الاتجاهات السلبية لبعض الطلبة وأعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بمجموعاتها وخدماتها والعاملين فيها.
 - الزيادة غير المخططة في عدد الطلبة المقبولين في الجامعة و البرامج الأكاديمية و البحثية، مما يعني زيادة الضغوط عليها، و بالتالي زيادة المتطلبات اللازمة لمواجهة هذه الزيادة.
- هذه المشكلات تحد من قيام المكتبة الجامعية بوظائفها وتحقيق أهدافها، فضلا عن أنها تحد من تقديم خدماتها.

3. الدراسة الميدانية

1/3. لمحة عن جامعة عمر المختار

بدأت جامعة عمر المختار مسيرتها العلمية كجامعة مستقلة للعلوم الزراعية خلال العام 1985- 1986 حيث شكلت كلية الزراعة التي تم تأسيسها خلال العام 1975 النواة الأولى وحجر الاساس لها بعد أن كانت تابعة لجامعة قاريونس. وتمشيا مع سياسة توسيع قاعدة التعليم العالي، وإتاحة الفرصة أمام الطلاب من حملة الثانوية العامة و الثانويات التخصصية للالتحاق بمختلف الكليات، فقد صدر قرار رقم (745) لسنة 1991 بشأن إعادة هيكلية الجامعات، والذي بموجبه انتقلت الجامعة عمر المختار إلى طور جديد، حيث اجتمع لها جميع مقومات التطور والتقدم حتى أصبحت تضم العديد من الكليات.⁽⁶¹⁾

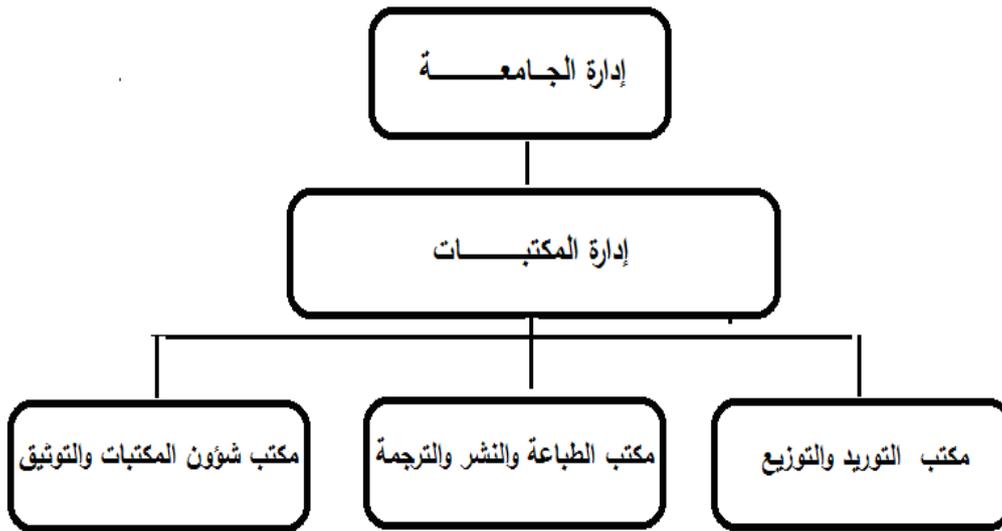
2/3. نبذة عن مكتبة مجمع شهداء الجبل في جامعة عمر المختار.

تأسست مكتبة الكلية (الآداب والاقتصاد والقانون) تحت اسم مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية⁽⁷¹⁾، وتغير المسمى إلى مكتبة مجمع شهداء الجبل حيث افتتحت في عام

⁶¹ (جاب الله ، جاب الله عبد السلام . مختار محمد يوسف ليسير. دليل جامعة عمر المختار . البيضاء . مراجعة عبدالله عيد الرحمن زايد. البيضاء : منشورات جامعة عمر المختار، 2004 . ص 3.
⁷¹ (المرجع السابق . ص 51.

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفيدين من مكتبة شهداء الجبل

2001 م، وتقدم خدماتها لكل من كلية الآداب والاقتصاد والقانون ، و تتبعيتها الفنية ترجع للمكتبة المركزية في الجامعة حيث تزودها بجميع أوعية المعلومات مُصنفة ويتم ترتيبها على الرفوف في المكتبة، فمن حيث التنظيم الإداري فهي تتبع المراقب العام للمكتبات مباشرة حيث نص القرار رقم (1) الصادر عام 1992 أن تكون في كل جامعة مراقب عام للمكتبات ويشترط أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى، وأن يكون له خبرة بالشؤون الإدارية والمالية ونظم التعليم العالي. كما حدد القرار رقم (22) لسنة 2008 الهيكل أو البنية الإدارية لإدارة المكتبات التي تختص بجميع الأعمال المتعلقة بتوفير الكتب والمراجع والدوريات وغيرها من مصادر المعلومات وتنظيم الاستفادة منها وسبل الإعارة، والمتابعة والإشراف على مطبوعات الجامعة ومخازن الكتب، المشاركة بالإعداد والإعلام والتحضير للقاءات والندوات والمناسبات التي ترعى وتهتم بالدراسة العلمية، وتتمارس عملها من خلال المكاتب الثلاثة المبينة في الشكل. (6)



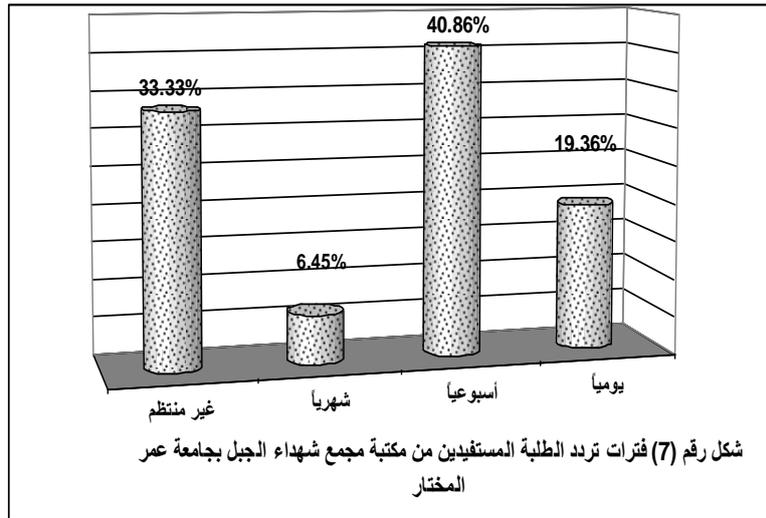
شكل رقم (6) يبين الهيكلية الإدارية لإدارة المكتبات بجامعة عمر المختار

3/3. مناقشة الدراسة الميدانية :
1/3/3. التردد على المكتبة.

1/1/3/3 الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار.

الجدول رقم (7) فترات تردد الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار.

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع الفترات
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%19.36	36	%20.27	30	%15.79	6	يوميًا
%40.86	76	%37.84	56	%52.63	20	أسبوعيًا
%6.45	12	%8.11	12	0	0	شهريًا
%33.33	62	%33.78	50	%31.58	12	غير منتظم
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع



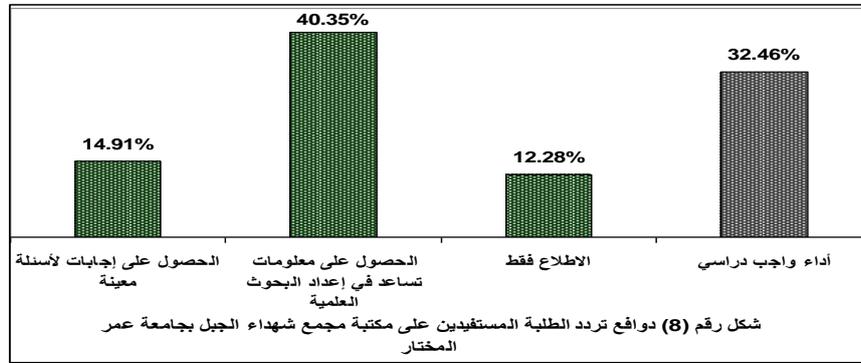
يبين الجدول رقم (7) والشكل رقم (7) فترات تردد المستفيدين على مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار. فإن غالبية الطلبة المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار - عينة الدراسة - يترددون أسبوعيًا حيث بلغ عدد المترددين 76 بنسبة (%40.86) من مجموع العينة، أما غير منتظم التردد فعدددهم 62 بنسبة تصل إلى (%33.33) من مجموع العينة، وقد يرجع السبب إلى مواعيد العمل في المكتبة المحدد في الساعات الرسمية للعمل من (8 إلى 1) ظهراً ، وفي ذلك هذا الوقت الطلبة يكونوا في القاعات الدراسية، كما بلغ عدد المترددين يوميًا 36 بنسبة بلغت (%19.36) من مجموع العينة، وشكل شهريًا أقل نسبة مترددين (%6.45) من مجموع العينة.

المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل

2/1/3/3 دوافع التردد على مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار.

الجدول رقم (8) دوافع تردد الطلبة المستفيدين على المكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	التكرارات	النسبة	التكرارات	
%32.46	74	%33.71	60	%28	14	أداء واجب دراسي
%12.28	28	%11.24	20	%16	8	الإطلاع فقط
%40.35	92	%41.57	74	%36	18	الحصول على معلومات تساعد في إعداد البحوث العلمية
%14.91	34	%13.48	24	%20	10	الحصول على إجابات لأسئلة معينة
%100	228	%100	178	%100	50	المجموع



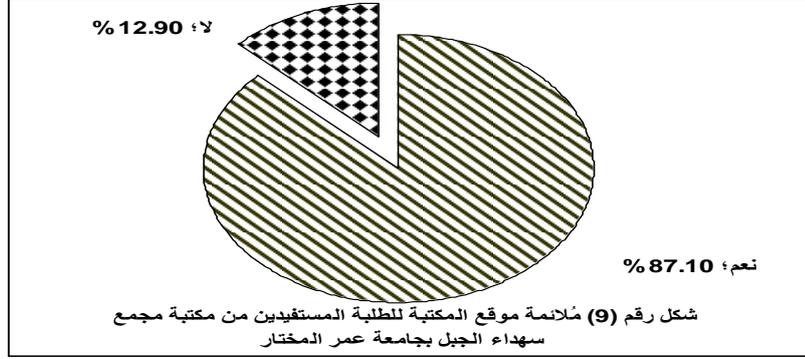
يبين الجدول والشكل رقم (8) دوافع تردد الطلبة المستفيدين على المكتبة، فإن أكثر أسباب تردد الطلبة على المكتبة تكمن في الحصول على معلومات تساعد في إعداد البحوث العلمية وتقدر بنسبة (40.35%) من مجموع العينة، تلتها أداء واجب دراسي بنسبة بلغت (32.46%)، وهذا يدل على حث الأساتذة في الجامعة للطلبة على كتابة البحوث والتقارير كل حسب تخصصه، أما الحصول على إجابات لأسئلة معينة بلغت نسبتها إلى (14.91%) من مجموع العينة، وقدمت الإطلاع فقط أقل نسبة تصل إلى (12.28%) من مجموع العينة.

2/3/3. موقع المكتبة

1/2/3/3. ملائمة الموقع للطلبة المستفيدين من المكتبة:

الجدول رقم (9) ملاءمة موقع المكتبة للطلبة المستفيدين من المكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%87.10	162	%85.14	126	%94.74	36	ملائمة الموقع نعم
%12.90	24	%14.86	22	%5.26	2	لا
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع



الجدول رقم (9) والشكل رقم (9) يوضحان ملانمة موقع المكتبة للطلبة. فقد أجمع العدد الأكبر من الطلبة وهم بعدد 162 مستفيد، بنسبة (87.10%) بأن الموقع ملائم؛ ويرجع ذلك لإحتلال مقر المكتبة الموقع الوسط بين الكليات في مجمع شهداء الجبل، في المقابل أجمع عدد 24 طالب وطالبة بنسبة (12.90%).

3/3/3. الأثاث والتجهيزات
1/3/3/3. ملانمة تجهيزات المكتبة للطلبة المستخدمين:

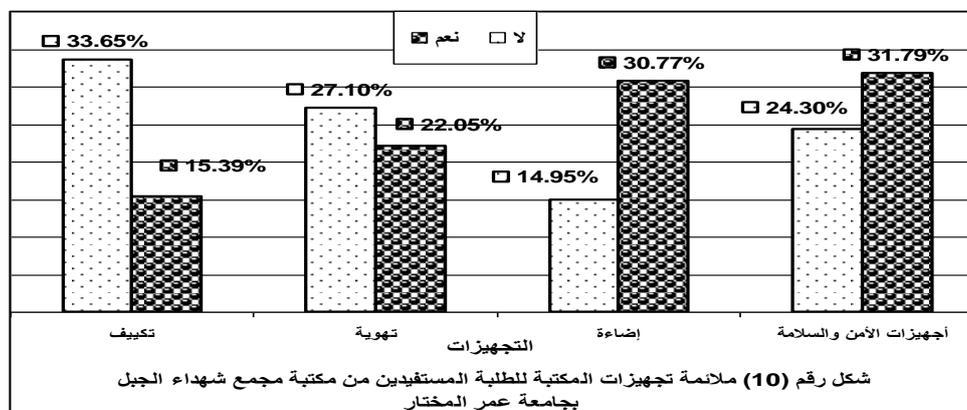
الجدول رقم (10)

ملانمة تجهيزات المكتبة للطلبة المستخدمين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النوع	نعم		لا		النسبة	المجموع	النسبة	المجموع
	ذكور	إناث	ذكور	إناث				
التجهيزات								
تجهيزات الأمن والسلامة	30	94	6	46	31.79%	124	24.30%	52
إضاءة	24	96	2	30	30.77%	120	14.95%	32
تهوية	18	68	10	48	22.05%	86	27.10%	58
تكييف	14	46	8	64	15.39%	60	33.65%	72
المجموع	86	304	26	188	100%	390	100%	214

ت-تكرارات

المشكلات التي تواجه الطلبة المستخدمين من مكتبة شهداء الجبل



الجدول والشكل رقم (10) يوضحان ملأمة التجهيزات للمستخدمين. حيث يؤكد 52 من المستخدمين بنسبة (24.30%) من العينة بأن أجهزة الأمن و السلامة غير ملائمة، وأقر مجموع العينة ، وهذا يؤكد بأن المكتبة توفر أجهزة الأمن والسلامة الكافية والمناسبة لتصدي أي حادث طارئ. أما عن الإضاءة يتضح أن النسبة الأكبر من الطلبة ترى أن الإضاءة نعم ملائمة وذلك وفقاً لعدد 120 بنسبة (30.77%) من مجموع العينة، أما من يؤكد بأن الإضاءة غير ملائمة بعدد 32 بنسبة تصل إلى (14.95%)، أما التهوية تتقارب في جوهرها من التكيف وهنا كان أن أقر عدد (86) مستفيد بنسبة (22.05%) من أفراد العينة بأنها ملائم، إلا أن نسبة غير الملائم تصل أقل بعدد (58) ونسبة (27.10%) من مجموع العينة. التكيف في المكتبة فمن الواضح أن أعلى نسبة من المستخدمين الذين أجابوا بأن التكيف غير ملائم هم (72) مستفيد تصل نسبتهم إلى (33.65%) من مجموع العينة، كما أجاب عدد 60 مستفيد بأن التكيف نعم ملائم وهم بنسبة (15.39%) من مجموع العينة.

2/3/3. ملأمة الأثاث المتوافر في المكتبة للطلبة المستخدمين:

الجدول رقم (11)

ملأمة أثاث المكتبة للطلبة المستخدمين من المكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%69.89	130	%70.27	104	%68.42	26	نعم
%30.11	56	%29.73	44	%31.58	12	لا
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع



يوضح الجدول والشكل رقم (11) ملائمة أثاث المكتبة للمستخدمين. فقد بلغ عدد من أيدوا بأن الأثاث نعم ملائم 130 بنسبة تصل إلى (69.89%) من العينة، وقد يرجع سبب ارتفاع نسبة الإجابة إلى ما توفرة المكتبة من مقاعد ومناضد تكفي جميع المستخدمين، أما من أجاب بأن الأثاث غير ملائم فلقد بلغ عددهم 56 بنسبة تصل إلى (30.11%) من العينة، وقد يرجع سبب ارتفاع نسبة الإجابة بملاءمة الأثاث إلى أن تنظيم الأثاث من مقاعد ومناضد في المكتبة يسمح بالحركة وهذا بسبب أن للمكتبة مساحة واسعة.

4/ 3/3. العاملون

1/4/ 3/3. وسائل المستخدمين من المكتبة في الحصول على المعلومات التي يحتاجها.

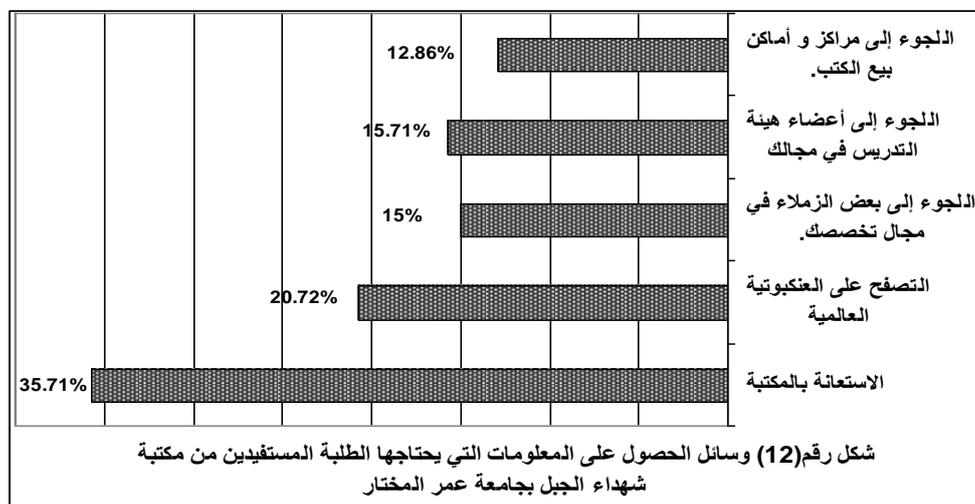
الجدول رقم (12)

وسيلة الحصول على المعلومات التي يحتاجها الطلبة المستخدمين من المكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	ت	النسبة	ت	
35.71%	100	31.48%	68	50%	32	الاستعانة بالمكتبة
20.72%	58	20.37%	44	21.87%	14	التصفح على العنكبوتية العالمية
15%	42	16.67%	36	9.37%	6	اللجوء إلى بعض الزملاء في مجال تخصصك.
15.71%	44	17.59%	38	9.38%	6	اللجوء إلى أعضاء هيئة التدريس في مجالك
12.86%	36	13.89%	30	9.38%	6	اللجوء إلى مراكز و أماكن بيع الكتب.
100%	280	100%	216	100%	64	المجموع

ت-تكرارات

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

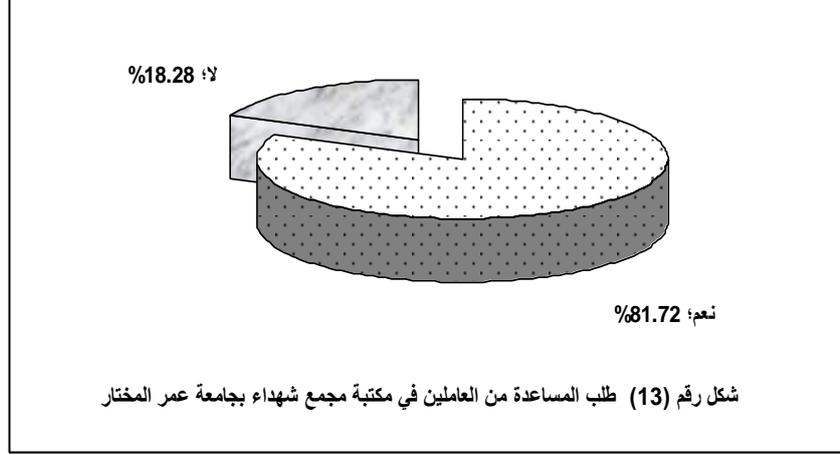


يبين الجدول وسيلة الوصول على المعلومات التي يحتاجها المسنفدين. أجاب عدد 100 من الطلبة وبنسبة قدرها (35.71%) بأنهم يحصلون على المعلومات من خلال الاستعانة بالمكتبة وهذا دليل على أن للمكتبة دور في الحياة العلمية للطلبة، بينما أشار 58 طالب وطالبة وبنسبة قدرها (20.72%) بأنهم يستعينون بالتصفح على العنكبوتية، وأشار 42 من الطلبة وبنسبة (15%) بأنهم يستعينون بالزملاء في المجال التخصصي؛ وهي وسيلة سهلة بالرغم من أنها غير موثوقة في المعلومات المقدمة، وموفرة للوقت خاصة إذا تعارض وقت الاستفادة وفترات فتح المكتبة، وأشار عدد 36 طالب وطالبة بنسبة (12.86%) من مجموع العينة بالوصول إلى مراكز أو أماكن بيع الكتب.

2/4/ 3/3. طلب المسنفدين المساعدة من العاملين في المكتبة.

الجدول رقم (13) طلب المسنفدين للمساعدة من العاملين في مكتبة شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%81.72	152	%83.78	124	%73.68	28	نعم
%18.28	34	%16.22	24	%26.32	10	لا
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع



الجدول والشكل أشار إلى أن عدد 152 من المستفيدين بنسبة (81.72%) من مجموع العينة بإحتياجهم للمساعدة في الوصول للمعلومات وقد يرجع ذلك لما تم ملاحظته من خلال الزيارات الميدانية للمكتبة من سوء ترتيب أوعية المعلومات مما يجعل من الصعب الوصول إليها من قبل المستفيدين دون المساعدة من العاملين في المكتبة، أما من أشار بأنهم لا يطلبوا المساعدة بعدد 34 بنسبة (18.28%) من مجموع العينة.

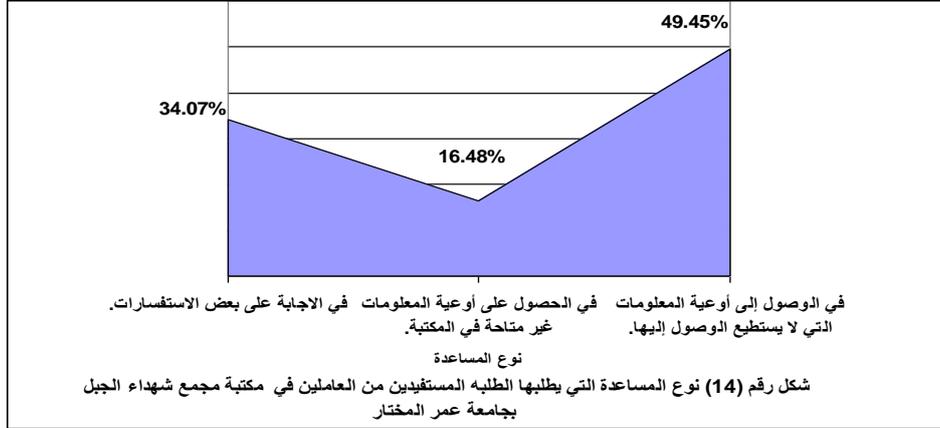
3/3/ 3/4. نوع المساعدة التي يطلبها الطلبة المستفيدين من العاملين في مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة

الجدول رقم (14)

النسبة	n	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	ت	النسبة	ت	
%49.45	90	%48.64	72	%52.94	18	نوع المساعدة في الوصول إلى أوعية المعلومات التي لا يستطيع الوصول إليها.
%16.48	30	%16.22	24	%17.65	6	في الحصول على أوعية المعلومات غير متاحة في المكتبة.
%34.07	62	%35.14	52	%29.41	10	في الإجابة على بعض الاستفسارات.
%100	182	%100	148	%100	34	المجموع

ت-تكرارات

المشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من مكتبة شهداء الجبل



يبين الجدول رقم (14) والشكل رقم (14) نوع المساعدة التي يطلبها المستفيدين. فقد يتفاوت طلب المساعدة بحسب نوع المساعدة التي يطلبها المستفيد، فقد احتل طلب المساعدة في الوصول إلى أوعية المعلومات التي لا تستطيع الوصول إليها نسبة وصلت إلى (49.45%)، تلتها المساعدة في الإجابة عن بعض الاستفسارات (34.07%)، ثم المساعدة في الحصول على أوعية المعلومات غير المتاحة في المكتبة بنسبة (16.48%).

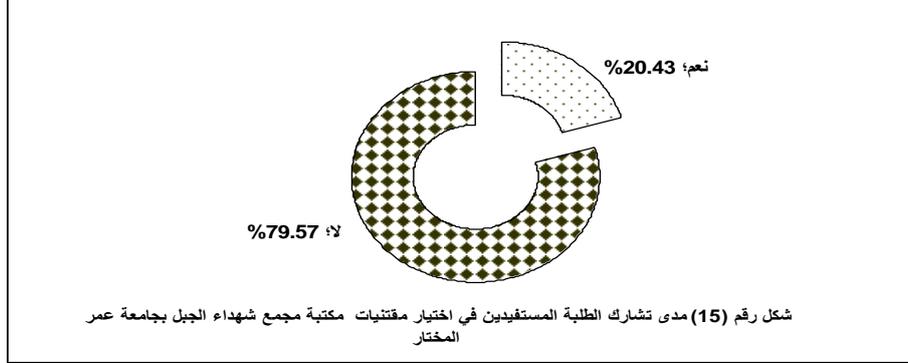
3/3.5. المقتنيات

1/5/3/3 مشاركة الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار في اختيار مقتنياتها.

الجدول رقم (15)

تشارك الطلبة المستفيدين في اختيار مقتنيات مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	
%20.43	38	%17.57	26	%31.58	12	نعم
%79.57	148	%82.43	122	%68.42	26	لا
%100	186	%100	148	%100	38	المجموع



الجدول والشكل رقم (15) يوضحان تشارك المستفيدين في اختيار مقتنيات المكتبة. أقرروا الطلبة المستفيدين من المكتبة بأنهم لا يشاركون في اختيار المقتنيات وهم بنسبة (79.57%)، يليهم في المرتبة من أشاروا بانهم يشاركون بنسبة (20.43%).

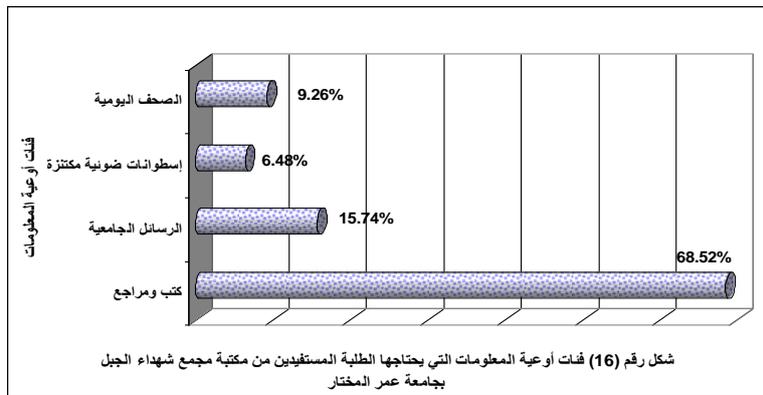
3/3/ 2/5. فئات أوعية المعلومات التي يحتاجها الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

الجدول رقم (16)

فئات أوعية المعلومات التي يحتاجها الطلبة المستفيدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	ت	النسبة	ت	
68.52%	148	67.86%	114	70.83%	34	فئات أوعية المعلومات كتب ومراجع
15.74%	34	15.48%	26	16.67%	8	الرسائل الجامعية
6.48%	14	7.14%	12	4.17%	2	أسطوانات ضوئية مكنزة
9.26%	20	9.52%	16	8.33%	4	الصحف اليومية
100%	216	100%	168	100%	48	المجموع

ت-تكرارات



المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

يبين الجدول والشكل رقم (16) تنوع فئات أوعية المعلومات التي يحتاجها الطلبة، حيث أحتلت الكتب المرتبة الأولى بنسبة (68.52%)، تلاها الرسائل الجامعية بنسبة (15.74%)، ثم الصحف اليومية فتقدر بنسبة (9.26%)، أما اسطوانات صوتية مكنزة بنسبة (6.48%)، ومن خلال الزيارات المتكررة للمكتبة لوحظ أنها لا تستخدم أياً من الوسائل التقنية كالحاسب الآلي.

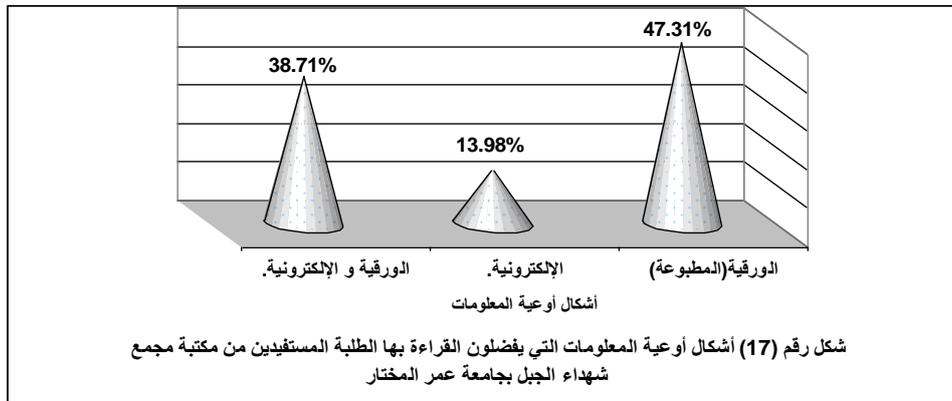
3/3/ أشكال أوعية المعلومات التي يفضلون القراءة بها الطلبة المسنفدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

الجدول رقم (17)

أشكال أوعية المعلومات التي يفضلون القراءة بها الطلبة المسنفدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع
		النسبة	ت	النسبة	ت	
47.31%	88	47.30%	70	47.37%	18	المفضل للقراءة الورقية (المطبوعة)
13.98%	26	14.86%	22	10.52%	4	الإلكترونية.
38.71%	72	37.84%	56	42.11%	16	الورقية و الإلكترونية.
100%	186	100%	148	100%	38	المجموع

تكرارات



الجدول والشكل رقم (17) يوضحان آراء المسنفدين عن الأشكال التي يفضلون القراءة بها. حيث يفضل نسبة (47.31%) من المسنفدين أوعية المعلومات الورقية (المطبوعة) نظراً لتوافر المعلومات التي يحتاجونها في هذا الشكل من أوعية المعلومات، فضلاً على تركيز المكتبة على التزود بكل حديث من المطبوعات الورقية (الكتاب)، تلتها الورقية والإلكترونية بنسبة (38.71%) من مجموع العينة، وتتضاءل نسبة الذين يفضلون الإلكترونية بحيث تصل إلى (13.68%) من أفراد العينة. نظراً لضعفهم في التعامل مع التقنية.

6/3/3. الصعوبات والمشكلات

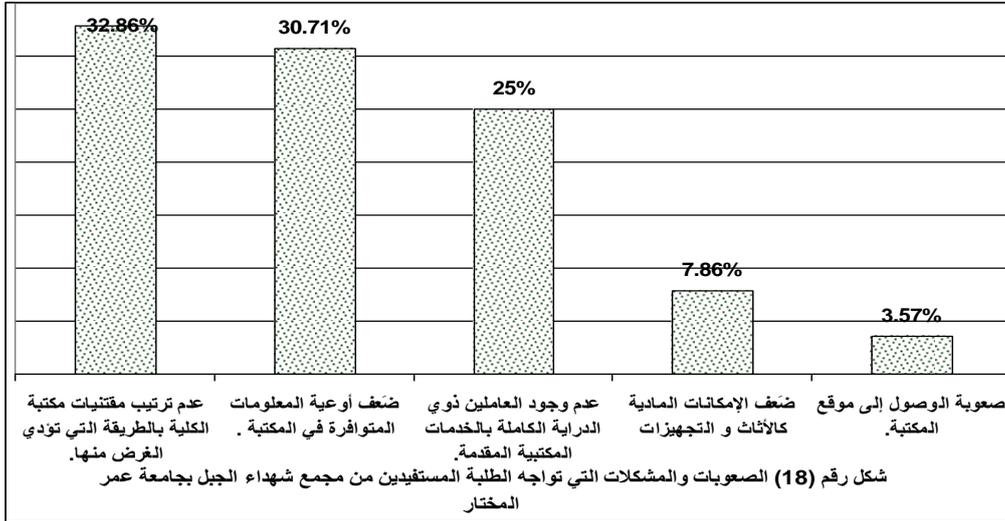
1/6/3/3. الصعوبات التي تؤثر في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة

جدول رقم (18)

الصعوبات والمشكلات التي تواجه الطلبة المستفيدين من المكتبة مجمع شهداء الجبل بجامعة عمر المختار.

النسبة	المجموع	إناث		الذكور		النوع الصعوبات والمشكلات
		النسبة	ت	النسبة	ت	
3.57%	10	3.60%	8	3.44%	2	صعوبة الوصول إلى موقع المكتبة.
7.86%	22	7.21%	16	10.35%	6	ضعف الإمكانيات المادية كالأثاث والتجهيزات
25%	70	28.83%	64	10.35%	6	عدم وجود العاملين ذوي الدراية الكاملة بالخدمات المكتبية المقدمة.
30.71%	86	29.73%	66	34.48%	20	ضعف أوعية المعلومات المتوافرة في المكتبة.
32.86%	92	30.63%	68	41.38%	24	عدم ترتيب مقتنيات مكتبة الكلية بالطريقة التي تؤدي الغرض منها.
100%	280	100%	222	100%	58	المجموع

تكرارات



المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

تواجه المسنفدين العديد من المشاكل عند التردد على المكتبة فمن الجدول والشكل رقم (18) يتبين أن:

عدم ترتيب مقتنيات مكتبة الكلية بالطريقة التي تؤدي الغرض منها تحتل المرتبة الأولى من المشاكل التي يتعرض لها المسنفدون، ويرجع ذلك لعدم تطبيق قواعد الفهرسة والتصنيف، ولقد وصلت نسبتها (32.86%)، وتصدرت المرتبة الثانية بنسبة (30.71%) ضعف أوعية المعلومات المتوافرة في المكتبة، يليها في المرتبة عدم وجود العاملين ذوي الدراية الكاملة بالخدمات المكتبية المقدمة حيث وصل نسبته إلى (25%) من العينة. ومن المشاكل التي تعيق المكتبة في تقديم خدماتها ضعف الإمكانيات المادية كالأثاث والتجهيزات، وقد أشار المسنفدين بنسبة (7.86%) لهذا الضعف. وتليها مشكلة صعوبة الوصول إلى موقع المكتبة (3.57%) من مجموع العينة.

هذا الإجابات و النسب تدل على أن للطلبة الرغبة في استخدام المكتبة إلا أن ما يواجهون من صعوبات يحولوا من الاستفادة منها كتأدية واجباتهم المكلفين بها من قبل أساتذتهم، فضلا عن وأن ضعف الطلبة في التعرف على طرق البحث في العنكبوتية العالمية، و قلة إدراك المكتبة بأهمية هذه التقنية وتوفيرها، أدى إلى لجوء الطلبة إلى مكاتب أو مقاهي الانترنت لأداء واجباتهم المكلفين بها.

النتائج :

قدمت السطور السابقة المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة مجمع شهداء الجبل (كلية الآداب- كلية القانون = الاقتصاد)، وكانت النتائج على النحو التالي:

- لا تتوافق أوقات عمل المكتبة مع أوقات المسنفدين، بسبب ضيق الوقت، أو بسبب نظام الدراسة في الجامعة هذا يؤدي إلى أن الكثير من الطلبة لا يمكنهم الاستعانة بالمكتبة.
- نقص الموارد البشرية من المكتبيين المؤهلين في المكتبة.
- غياب الدورات التدريبية المناسبة للعاملين في المكتبة.
- ضعف تزويد المكتبة بالدوريات والمراجع في كافة التخصصات التي تخدمها المكتبة.
- افتقار المكتبة لأبسط أجهزة العمل التقنية مثل الحاسب الآلي هذا أدى إلى تأخرها للحاق بركب التقنية الحديثة حتى يمكن إتاحة الفهرس الإلكتروني غير المستخدم نتيجة غياب الوسائل التقنية .
- القصور في توفير الخدمات للطلبة كالتصوير والاستنساخ داخل المكتبة.
- غياب تنظيم أوعية المعلومات داخل رفوف المكتبة، مما يصعب وصول الطلبة للمعلومات التي يحتاجونها.

التوصيات

- مد ساعات العمل اليومي للفترة المسائية، حتى يتمكن الطلبة من استخدام المكتبة في غير فترات الدراسة الصباحية.
- يجب الاهتمام بإلحاق الموظفين في المكتبة ببرامج التعليم المستمر في مجال المكتبات والمعلومات سواء في الداخل أو الخارج.
- الحرص على تقديم دورات متخصصة للعاملين في مهارات استخدام التقنيات الحديثة، بحيث يتم تأهيلهم بما يتفق مع التطورات المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات .
- الاهتمام بتوفير المقومات المالية والبشرية اللازمة لتقديم خدمات المعلومات وتوفيرها للطلبة.
- الاكثار من المؤتمرات العلمية للطلبة لأنها ستوجههم تلقائياً إلى ارتياد المكتبات كضرورة لازمة لبحوثهم.
- ضرورة الاهتمام بترميم الكتب المتوافرة في المكتبة .

المراجع

- (1) أمين سليمان سيدو. مكتبات الجامعات السعودية والبحث العلمي. مجلة مكتبة الملك فهد. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
- (2) جاب الله عبد السلام جاب الله . مختار محمد يوسف ليسير. دليل جامعة عمر المختار . البيضاء . مراجعة عبدالله عبد الرحمن زايد. البيضاء : منشورات جامعة عمر المختار، 2004 .
- (3) داوود نهلاء. المكتبات الأكاديمية في دولة الكويت . مجلة الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) بالتعاون مع المكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض.ع4-5 ، 2009.
- (4) سهام عميمور. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية. إشراف محمد طاشور. (أطروحة ماجستير). جامعة منتوري . قسنطينة، 2011.
- (5) سيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات وإنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001.
- (6) صالح محمود الشريدي. مكتبات جامعة قاريونس – دراسة ميدانية للخدمات والمستفيدين، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2000 .
- (7) صبري أحمد طه منجد. المكتبات الجامعية في جامعة جنوب الوادي ودورها في البحث العلمي – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة، 2002.
- (8) عبد الباسط محمد حسن. أصول الدراسة الاجتماعية. - ط11. - القاهرة: مكتبة وهبة، 1990 .
- (9) علا حسني عباس أمين. مكتبات كليات التربية النوعية في مصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب (فرع بني سويف)، جامعة القاهرة، 2001.

المشكلات التي تواجه الطلبة المسنفدين من مكتبة شهداء الجبل

- 10) عمر أحمد همشري. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الصفاء، 2008.
- 11) فاطمة محمد جحيدر. المشكلات التي تواجه طلبة كلية الآداب بزلتين في مكتبة الكلية حسب وجهة نظرهم. مؤتمر المكتبات الجامعية في ليبيا – الواقع وآليات التطوير- جامعة المرقب الفترة 23-24/11/2015. تحت شعار نحو أداء أفضل لمكتباتنا الجامعية.
- 12) محمد محمد بيومي الفضالي. دراسة ميدانية لبعض عوامل عزوف طلاب كلية التربية جامعة الأزهر عن استخدام المكتبة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة الأزهر، 2005.
- 13) محمود محمد بخيت عبد العال. مكتبات كليات جامعة الأزهر فرع أسبوط – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية اللغة العربية بأسبوط، جامعة الأزهر، 2002.
- 14) مفتاح محمد دياب. مجتمع المعلومات : دراسات في النشأة، والمفهوم و التكنولوجيا، وقضايا أخرى. – طرابلس : المكتب الوطني للبحث و التطوير، 2005 .
- 15) ملحم ، عصام. مصادر المعلومات الإلكترونية في المكتبات الجامعية. - ط 1. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2011 .

16) Renout Daniel. Les bibliothèques dans l'université . paris. Cercle de la librairie.1994.

مقابلة

أحمد منصور العامي . مدير مكتبة مجمع شهداء الجبل . الثلاثاء 29-3-2016.

الاتجاهات الموضوعية لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس : دراسة تحليلية مع قائمة ببليوغرافية

د. مصباح الطاهر بن نوبة

عضو هيئة تدريس ورئيس قسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب / جامعة طرابلس

تمهيد :

تعتبر الرسائل الجامعية التي يتم اعدادها من قبل طلاب الدراسات العليا، لغرض الحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير) أو درجة الإجازة الدقيقة (الدكتوراه)، من أهم المصادر العلمية الغير منشورة، وذلك لما تحويه من معلومات حديثة، ومادة علمية مبتكرة، فضلاً عن كونها تتميز عن غيرها من مصادر المعلومات الأخرى بالتزامها بمواصفات وعناصر المنهج العلمي، ويتولى الإشراف عليها أساتذة ذوى خبرة في مجالات تخصصاتهم العلمية.

وانطلاقاً من أهمية هذا النوع من مصادر المعلومات، فقد جاءت فكرة إعداد هذه الدراسة لتسليط الضوء على أهم الموضوعات المتخصصة في مجال علوم المكتبات والمعلومات، والتي تطرقت إليها الرسائل الجامعية المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب في جامعة طرابلس، وذلك بهدف خدمة الباحثين والمهتمين بهذا المجال، وتسهيل مهمتهم في تحديد واختيار الموضوعات التي تحتاج إلى المزيد من الدراسة والبحث العلمي، ولتفادي التكرار الذي قد يحدث في اختيار الموضوعات المستهدفة لأغراض الدراسة والبحث من قبل طلاب الدراسات العليا في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس .

" منهجية الدراسة "

1/1 مشكلة الدراسة :-

تكمن مشكلة هذه الدراسة في قلة الأبحاث والدراسات المنشورة والتي تعالج القضايا المتعلقة بالضبط الببليوغرافي للرسائل الجامعية، وتحديد اتجاهاتها الموضوعية في مختلف التخصصات بصفة عامة، وفي مجال علوم المكتبات والمعلومات بصفة خاصة، الأمر الذي أصبح يشكل مشكلة حقيقية تواجه الباحثين والمهتمين بهذا المجال، عند محاولتهم الوصول

إلى المعلومات التي قد يحتاجون إليها أثناء إعدادهم للدراسات والابحاث العلمية، واختيارهم لموضوعات تحتاج إلى المزيد من الدراسة والبحث للوصول إلى النتائج المرضية، والتي من شأنها أن تسهم في إيجاد الحلول المناسبة للعديد من المشاكل التي تواجه مجال المكتبات والمعلومات وتطبيقاته على أرض الواقع في بلادنا الحبيبة.

2/1 أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها استهدفت القيام بعملية الضبط الببليوغرافي لأحد أهم أنواع مصادر الإنتاج الفكري المتخصص في مجال علوم المكتبات والمعلومات في ليبيا، والمتمثل في الرسائل الجامعية المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، بهدف تحديد اتجاهاتها الموضوعية، وحصرها، للمساهمة في مساعدة الباحثين المتخصصين في هذا المجال التعرف على أهم وأبرز الموضوعات المتخصصة والمتداولة لأغراض الدراسة والبحث العلمي في مجال المكتبات والمعلومات.

3/1 أهداف الدراسة :-

1. سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في النقاط التالية:-
1. حصر وتحديد العدد الكلي للرسائل الجامعية (الماجستير) المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس منذ بداية انطلاق برنامج الدراسات العليا بالقسم، وحتى نهاية عام 2015م.
2. معرفة وتحديد الاتجاهات الموضوعية للرسائل الجامعية، من خلال تصنيفها وترتيبها تحت مجموعة من رؤوس الموضوعات المتخصصة في مجال علوم المكتبات والمعلومات.
3. التحليل الكمي للرسائل الجامعية (الماجستير) من حيث سنوات إجازتها، والأساتذة المشرفين عليها، والموضوعات التي تناولتها.
4. إعداد قائمة ببليوغرافية تضم الرسائل الجامعية (الماجستير) المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس.

4/1 تساؤلات الدراسة:-

- 1- سعت الدراسة إلى الاجابة على التساؤلات التالية:-
1- كم بلغ العدد الكلي لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، منذ بداية انطلاق برنامج الدراسات العليا بالقسم، وحتى عام 2015 تاريخ إعداد هذه الدراسة ؟
- 2- ما هي أكثر الموضوعات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، تداولاً لأغراض الدراسة والبحث على مستوى برنامج الماجستير في القسم؟

3- ما هي أهم الموضوعات المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات، والتي لم تحظى باهتمام الباحثين المنخرطين في برنامج الدراسات العليا بالقسم، ولم يتم تداولها لأغراض الدراسة والبحث بالشكل المطلوب؟

5/1 مفاهيم ومصطلحات الدراسة :-

من ضمن المفاهيم أو المصطلحات الرئيسية لهذه الدراسة، مصطلح الرسائل الجامعية والمقصود بها، ذلك العمل العلمي الذي يتقدم به طالب الدراسات العليا، في الجزء الأخير من مدة دراسته، والتي تختلف من دولة إلى أخرى، ومن نظام جامعي إلى آخر؛ وذلك لغرض الحصول على درجة جامعية معينة، وفي الغالب تكون ماجستير أو دكتوراه⁽¹⁾ ومن بين المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة أيضاً، مصطلح رسالة الماجستير، وهي عبارة عن البحث الذي يعده طالب الدراسات العليا من أجل حصوله على درجة الماجستير؛ ودرجة الماجستير هي نتاج مرحلة دراسية عالية، تلي مرحلة الدراسة الجامعية (البكالوريوس أو الليسانس)؛ وفي الغالب يكون للأستاذ المشرف دور كبير، حيث يشرف على كل المراحل المختلفة لتحضير وكتابة البحث، كما أن بحوث الماجستير تختلف عن البحوث الأخرى، في كونها تمتاز بأنها تستغرق مدة أطول، لا تقل عن سنة أو سنتين، كما أنها تتناول موضوعاً جديداً في أحد فروع المعرفة، وتعتبر امتحاناً لقدرات ومواهب الطالب، ومدى استعداده لتحضير درجة الدكتوراه فيما بعد⁽²⁾.

وباعتبار أن هذه الدراسة هدفت إلى القيام بحصر أو ضبط ببليوغرافي للرسائل الجامعية موضوع الدراسة، فينبغي هنا الإشارة إلى تعريف مصطلح الضبط الببليوغرافي، وهو القيام بحصر ما يصدر في موضوع معين، أو عدة موضوعات ذات علاقة ببعضها البعض، كما يشمل حصر ما يصدر بلغة معينة، أو ما ترجم إلى لغة معينة من الإنتاج الفكري، أو ما صدر لمؤلف أو كاتب معين، أو ما صدر في شكل مادي معين (كتب - دوريات - أفلام - رسائل علمية...)، أي هي عملية حصر للمعلومات المدونة على المادة ووصفها، سواء كانت منشورة أو غير منشورة، وإعدادها في شكل قوائم ببليوغرافية يمكن من خلالها تقديم المساعدة الممكنة للباحثين والدارسين في الوصول السريع والسهل إلى

1 - عامر قنديلجي. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية: أسسه، أساليبه، مفاهيمه، أدواته. ط2- عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص 241.

2 - عبد الله محمد الشريف. مناهج البحث العلمي: دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية. ط3 - طرابلس: الإدارة العامة للثقافة والإعلام، 2008، ص ص 35-36.

المعلومات والبيانات المطلوبة عن المصدر أو مصادر معلومات محددة، والتي قد يحتاجون إليها في مرحلة إعداد أبحاثهم ودراساتهم العلمية⁽³⁾ ومن بين المصطلحات الرئيسية المستخدمة في هذه الدراسة، مصطلح البليوغرافيا، حيث تعتبر كلمة البليوغرافيا كلمة يونانية الأصل وتعني (وصف الكتب) والمصادر الأخرى، وللبليوغرافيا قواعد وأصول يتم من خلالها جمع ووصف وتنظيم الكتب والمصادر الأخرى للمعلومات في موضوع معين أو بلد معين أو لمؤلف معين أو لفئة معينة من القراء أو في لغة معينة أو لفترة زمنية معينة ... الخ.⁽⁴⁾

6/1 مصادر تجميع البيانات :

اعتمدت الدراسة في عملية تجميع البيانات والمعلومات المتعلقة بالرسائل الجامعية (الماجستير)، على سجلات إدارة الدراسات العليا بكلية الآداب بجامعة طرابلس، وقرارات تشكيل لجان المناقشة، وقرارات الإجازة الصادرة عن لجان المناقشة، بالإضافة إلى الاطلاع على الإنتاج الفكري المتعلق بموضوع هذه الدراسة.

7/1 منهج الدراسة:-

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي، المنهج الأفضل لإنجاز هذه الدراسة، وذلك لما "يتميز به من قدرة على رصد ومتابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية، في فترة زمنية معينة أو عدة فترات، بهدف التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون، والوصول إلى نتائج تساعد على فهم الواقع بصورة صحيحة ووضع المقترحات والتوصيات لتطويره"⁽⁵⁾.

وباعتبار أن هذه الدراسة تهدف بشكل أساسي إلى التعرف على الواقع الفعلي للاتجاهات الموضوعية لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، وحصرها خلال مدة زمنية محددة، فقد تم اعتماد هذا المنهج واستخدامه في هذه الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن تساؤلاتها، والوصول إلى مجموعة من التوصيات.

³ - ربحي مصطفى عليان، أمين النجاوي. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات - ط3. - عمان : دار الفكر، 2005، ص 256 .

⁴ - ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم . أساليب البحث العلمي: الأسس النظرية والتطبيق العملي. - ط2. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص 134 .

⁵ - نفس المرجع السابق، ص 52.

8/1 محاور الدراسة :-

انقسمت الدراسة إلى قسمين رئيسيين هما :

القسم الأول: الدراسة التحليلية لرسائل الماجستير المجازة .

القسم الثاني: قائمة ببليوغرافية لرسائل الماجستير المجازة .

9/1 طريقة ترتيب القائمة الببليوغرافية :-

تضمنت القائمة الببليوغرافية حصر ببليوغرافي لرسائل الماجستير التي تم إجازتها من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، حيث تم ترتيب القائمة على النحو التالي :-

1. تم اختيار مجموعة من رؤوس الموضوعات المتخصصة في مجال علوم المكتبات والمعلومات، من قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى،* وتحويلها ودمج بعضها مع بعض، للوصول إلى تحقيق التغطية الموضوعية المطلوبة، وتماشياً مع أغراض هذه الدراسة، واعتمادها كمحاور موضوعية رئيسية لمجالات الدراسة والبحث في علوم المكتبات والمعلومات؛ وقد تم ترتيبها هجائياً، مع الأخذ في الاعتبار إهمال أداة التعريف (ال) بحيث تُكتب ولا تُحسب في الترتيب.
2. تم ترتيب رسائل الماجستير المجازة ترتيباً هجائياً، بحيث تدرج تحت كل محور موضوعي رئيسي، البيانات الببليوغرافية لكل رسالة ماجستير، مرتبة هجائياً حسب اسم المُعد أو الباحث، مع الأخذ في الاعتبار إهمال أداة التعريف (ال) بحيث تُكتب ولا تُحسب في الترتيب، ويشتمل كل بيان رسالة ماجستير على، اسم مُعد الرسالة كاملاً، وعنوان الرسالة بما فيه العنوان الفرعي، واسم الأستاذ المشرف على الرسالة، والقسم والكلية، وتاريخ الحصول على درجة الإجازة العالية (الماجستير).
3. تم ترقيم القائمة الببليوغرافية ترقيماً متسلسلاً من أول بيان رسالة ماجستير، إلى آخر بيان رسالة ماجستير.

1/2 الدراسة التحليلية للرسائل المجازة:-

لقد تم حصر رسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب/جامعة طرابلس، حيث بلغ إجمالي عددها (94) رسالة ماجستير، تم مناقشتها وإجازتها منذ بداية انطلاق برنامج الدراسات العليا بالقسم في العام الجامعي 1997/96م، وحتى تاريخ إعداد هذه الدراسة (2015). وقبل الحديث عن الاتجاهات الموضوعية للرسائل المنجزة خلال هذه المرحلة الزمنية الممتدة من تاريخ مناقشة أول رسالة ماجستير في القسم، وحتى تاريخ إعداد هذه

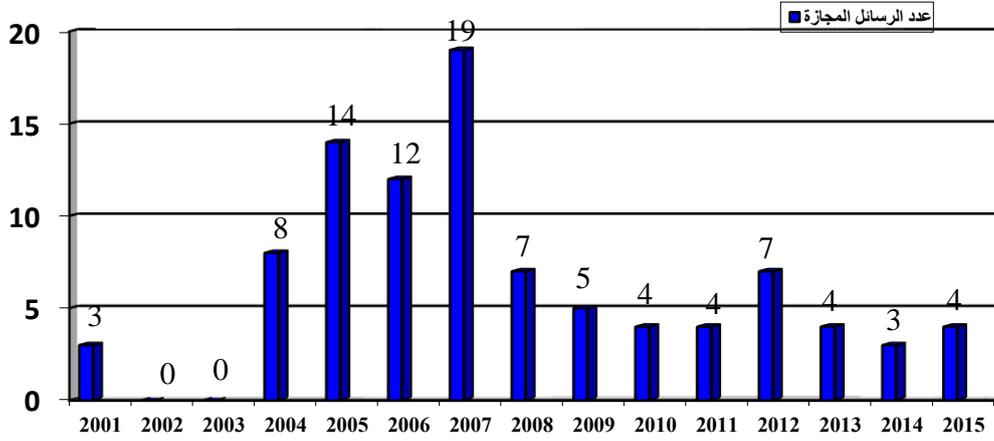
* شعبان عبد العزيز خليفة ، محمد العايدي . قائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى . - ط 1 . - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1994.

الدراسة؛ نستعرض أولاً التوزيع الزمني لهذه الرسائل من خلال الجدول والشكل البياني التالي :-

الجدول رقم (1) بيان يوضح التوزيع الزمني لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات

النسبة المئوية	عدد الرسائل المجازة	السنوات
%3.2	3	2001
%0	لا يوجد	2002
%0	لا يوجد	2003
%8.5	8	2004
%14.9	14	2005
%12.7	12	2006
%20.2	19	2007
%7.4	7	2008
%5.3	5	2009
%4.3	4	2010
%4.3	4	2011
%7.4	7	2012
%4.3	4	2013
%3.2	3	2014
%4.3	4	2015
%100	94	المجموع

الانجازات الموضوعية لرسائل ماجستير المكتبات والمعلومات



الشكل رقم (1) التوزيع الزمني لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات.

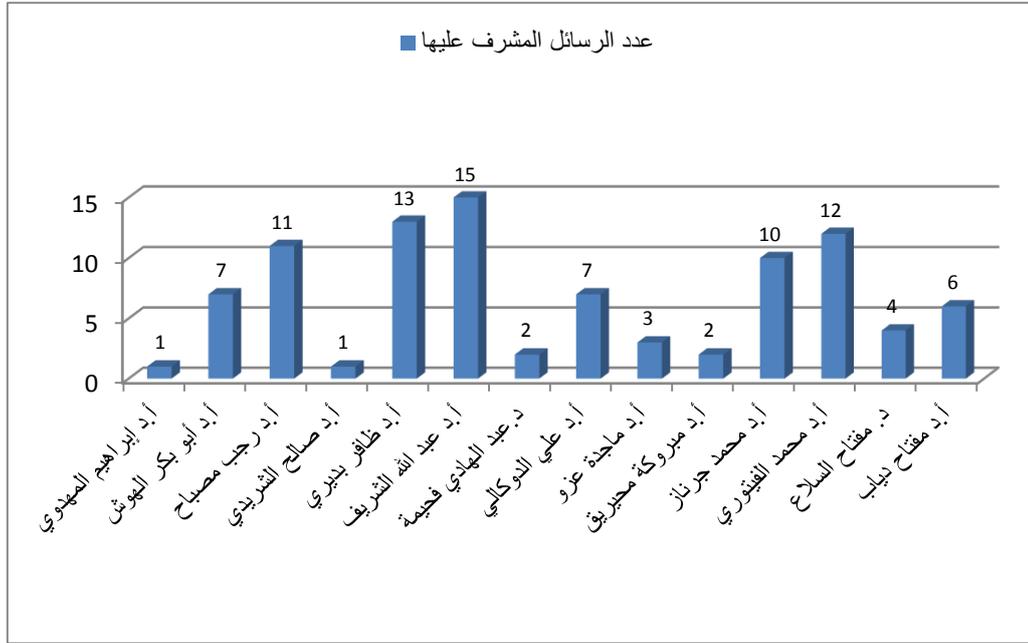
- يتضح من خلال الجدول والشكل البياني السابق ما يلي :-
1. لقد كانت البداية الفعلية لإجازة رسائل الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات من القسم، في سنة 2001، حيث شهدت هذه السنة مناقشة وإجازة عدد (3) رسائل ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 3.2% من المجموع الكلي لعدد الرسائل المجازة من القسم.
 2. لم تشهد سنة 2002 وكذلك سنة 2003 مناقشة وإجازة أي رسالة ماجستير في القسم، بينما جاءت سنة 2004 لتشهد مناقشة وإجازة عدد (8) رسائل ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 8.5% من المجموع الكلي.
 3. سُجلت في 2005-2006-2007 أعلى المعدلات لعدد المناقشات وإجازة رسائل الماجستير في علوم المكتبات والمعلومات بالقسم، حيث بلغ عدد الرسائل المجازة خلال سنة 2005، (14) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية بلغت 14.9% من المجموع الكلي، في حين شهدت سنة 2006 مناقشة وإجازة عدد (12) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 12.7% من المجموع الكلي، بينما جاءت سنة 2007 ليتحقق فيها أعلى معدل ونسبة زيادة في عدد رسائل الماجستير المجازة من القسم، حيث بلغ عددها خلال هذه السنة (19) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 20.2% من المجموع الكلي؛ أي أن مجموع عدد الرسائل المجازة من القسم خلال هذه السنوات فقط، قد بلغ (45) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 47.9% من المجموع الكلي لعدد الرسائل المجازة من القسم.
 4. بعد الارتفاع الملحوظ لعدد الرسائل المنجزة خلال السنوات التي سبق الإشارة إليها، يلاحظ انخفاض عدد الرسائل المجازة من القسم في سنة 2008 ليصل إلى (7) رسائل ماجستير فقط، وبنسبة مئوية قدرها 7.4% من المجموع الكلي، واستمر هذه الانخفاض

إلى أن وصل إلى عدد (3) رسائل ماجستير فقط مجازة من القسم خلال سنة 2014، و عدد (4) رسائل خلال سنة 2015، وبنسبة مئوية قدرها 4.3% من المجموع الكلي. وهنا تجدر الإشارة إلى أن هذه الرسائل المجازة من القسم، قد تولى الإشراف عليها عدد من الأساتذة ذوي الخبرة الطويلة في هذا المجال، وأغلبهم أعضاء هيئة تدريس بالقسم، والجدول التالي يتضمن بيان بأسماء الأساتذة الذين تولوا الإشراف على رسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس.

الجدول رقم (2) بيان بأسماء الأساتذة المشرفين وعدد الرسائل المجازة من القسم.

النسبة المئوية	عدد الرسائل المشرف عليها	الاستاذ المشرف
1.1%	1	أ.د إبراهيم محمد المهدي
7.5%	7	أ.د أبو بكر محمود الهوش
11.7%	11	أ.د رجب محمد مصباح
1.1%	1	أ.د صالح محمود الشريدي
13.8%	13	أ.د ظافر أبو القاسم بديري
15.9%	15	أ.د عبد الله محمد الشريف
2.1%	2	د. عبد الهادي صابر فحيمة
7.5%	7	أ.د علي محمد الدوكالي
3.2%	3	أ.د ماجدة حامد عزو
2.1%	2	أ.د مبروكة عمر محيريق
10.6%	10	أ.د محمد أحمد جرناز
12.8%	12	أ.د محمد الفيتوري عبدالجليل
4.2%	4	د. مفتاح عبدالوهاب السلاع
6.4%	6	أ.د مفتاح محمد دياب

الانجازات الموضوعية لرسائل ماجستير المكتبات والمعلومات



الشكل رقم (2) توزيع نسبة وعدد الرسائل حسب الأساتذة المشرفين عليها

- يتضح من الجدول السابق والشكل البياني السابق ما يلي :-
1. إن عدد الأساتذة الذين تولوا الإشراف على عدد (94) رسالة ماجستير مجازة من القسم، قد بلغ (14) أستاذ مشرف. والجدير بالذكر في هذا الصدد، أن أغلب الأساتذة المشرفين هم كانوا أعضاء هيئة التدريس ببرنامج الدراسات العليا بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، باستثناء اثنان فقط وهما الدكتور إبراهيم محمد المهدي، والدكتور صالح محمود الشريدي، وكلاهما أعضاء هيئة تدريس بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة بنغازي، وقد تولى كل منهما الإشراف على رسالة ماجستير واحدة مجازة من القسم.
 2. تولى أ.د/عبد الله محمد الشريف، الإشراف على العدد الأكبر من رسائل الماجستير المجازة من القسم، حيث يأتي في المرتبة الأولى من حيث العدد، والبالغ (15) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 15.9% من المجموع الكلي للرسائل المجازة؛ في حين كان في المرتبة الثانية من حيث العدد، أ.د/ظافر أبو القاسم بديري،

والذي تولى الإشراف على عدد (13) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 13.8% من المجموع الكلي، بينما كان في المرتبة الثالثة من حيث العدد أ.د/محمد الفيتوري عبدالجليل، والذي تولى الإشراف على عدد (12) رسالة، وبنسبة مئوية قدرها 12.8% من المجموع الكلي.

3. تولى أ.د/رجب محمد مصباح، الإشراف على عدد (11) رسالة ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 11.7% من المجموع الكلي، في حين تولى أ.د/محمد أحمد جرناز، الإشراف على عدد (10) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 10.6% من المجموع الكلي، بينما أشرف أ.د/أبو بكر محمد الهوش على عدد (7) رسائل، وكذلك نفس العدد أشرف عليه أ.د/علي محمد الدوكالي، وبنسبة مئوية لكل منهما قدرها 7.5% من المجموع الكلي؛ أما أ.د/مفتاح محمد دياب، فقد تولى الإشراف على عدد (6) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 6.4%، بينما أشرف د/مفتاح عبدالوهاب السلاع على عدد (4) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 4.2%، ويليهما في الترتيب من حيث العدد أ.د/ماجدة حامد عزو، وقد أشرفت على عدد (3) رسائل ماجستير، وبنسبة مئوية قدرها 3.2%، وأخيراً من حيث العدد فقد أشرف د/عبد الهادي صابر فحيمة، وكذلك أ.د/مروة عمر محيريق، على عدد (2) رسائل ماجستير لكل منهما، وبنسبة مئوية قدرها 2.1% من المجموع الكلي. وتجدر الإشارة هنا، إلى أن بعض الأساتذة المشرفين على الرسائل المجازة من القسم، كانوا أعضاء هيئة تدريس بالقسم، وقد انتقلوا حالياً إلى التدريس في جامعات أخرى، ولازال عطائهم المتميز مستمر في مجال المكتبات والمعلومات، ونذكرهم على النحو التالي:-

1. أ.د/رجب محمد مصباح.

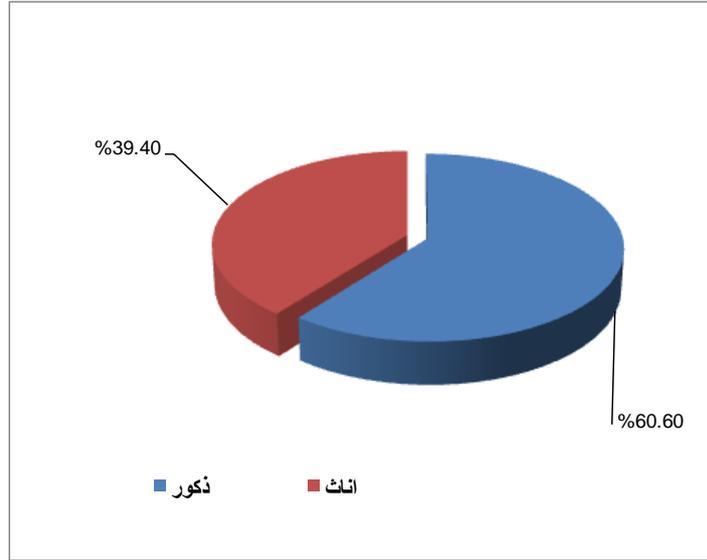
2. أ.د/أبو بكر محمود الهوش.

3. أ.د/مروة عمر محيريق.

في حين أن بقية الأساتذة المشرفين لا يزالون يمارسون مهنة التدريس والإشراف الأكاديمي بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة. أما فيما يتعلق بالتوزيع العددي من حيث جنس الباحثين المُعدين للرسائل، فإن الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3) بيان بالتوزيع العددي حسب جنس الباحثين المعدين لرسائل الماجستير المجازة من القسم.

النسبة المئوية	العدد	الجنس
60.60%	57	ذكور
39.40%	37	إناث
100%	94	المجموع



الشكل رقم (3) توزيع الباحثين حسب الجنس

يتبين من خلال الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) إن عدد الباحثين من فئة الذكور قد بلغ (57) باحث، ونسبة مئوية قدرها 60.6% من المجموع الكلي، في حين كان عدد الباحثين من فئة الإناث قد بلغ (37) باحثة، ونسبة مئوية قدرها 39.4% من المجموع الكلي لعدد الباحثين المُعدين لرسائل الماجستير المجازة من القسم؛ وهذا المؤشر يدل على أن نسبة الإقبال من خريجي القسم على استكمال دراساتهم العليا، كانت أعلى عند فئة الذكور، بينما يمكن ملاحظة أن النسبة كانت أقل عند فئة الإناث.

2 /2 الاتجاهات الموضوعية للرسائل المجازة من القسم :

للتعرف على الاتجاهات الموضوعية لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس، تم الاستعانة بقائمة رؤوس الموضوعات العربية الكبرى، وتم اختيار مجموعة من رؤوس الموضوعات منها، لتعبر بشكل مختزل عن مجالات الدراسة والبحث في علوم المكتبات والمعلومات، ولقد تم اعتمادها كمحاور موضوعية رئيسية يمكن من خلالها تصنيف وترتيب الرسائل المجازة حسب الموضوعات التي عالجتها تحت هذه المحاور، وذلك بهدف تحديد الاتجاهات الموضوعية لهذه الرسائل، وتحديد الموضوعات الأكثر دراسة وبحثاً، والموضوعات التي لم تحظى باهتمام الباحثين من طلاب الدراسات العليا بالقسم، أو التي لم يتم دراستها والتطرق إليها بالصورة المطلوبة.

وفيما يلي عرض للمحاور الموضوعية الرئيسية التي تم اعتمادها لأغراض هذه الدراسة، مرتبة هجائياً على النحو التالي:-

1. الإجراءات الفنية في المكتبات.
2. الأرشفة والمحفوظات.
3. التكتيف والاستخلاص.
4. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
5. خدمات المعلومات ودراسات المستخدمين.
6. الدراسات الببليومترية (الاستشهادات المرجعية).
7. الدوريات.
8. الضبط الببليوغرافي لأوعية الإنتاج الفكري.
9. الطباعة والنشر.
10. القوى العاملة في المكتبات.
11. مباني وتجهيزات المكتبات.
12. المعلومات والأمية المعلوماتية.
13. المكتبات الجامعية.
14. المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت.
15. المكتبات العامة.
16. المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات.
17. المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال.
18. الملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر.
19. الوثائق والمخطوطات.
20. نظم وقواعد وشبكات المعلومات.

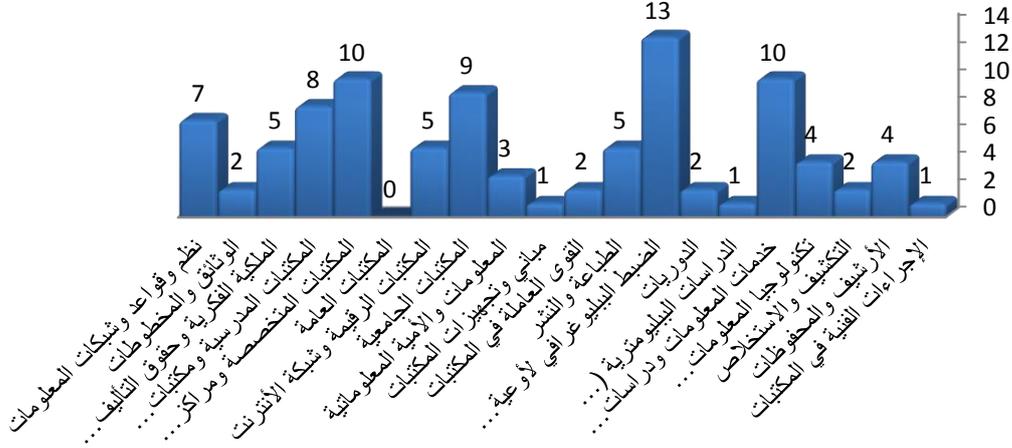
ويتبين من خلال القائمة السابق ذكرها، إن عدد المحاور الموضوعية الرئيسية التي تم اعتمادها لأغراض هذه الدراسة، قد بلغ (20) محوراً رئيسياً، لتشمل وتمثل جميع مجالات الدراسة والبحث في علوم المكتبات والمعلومات، ويمكن ملاحظة أن بعض هذه المحاور قد تضمنت موضوعين رئيسيين أو أكثر، وذلك نتيجة لارتباط وتقارب بعض الموضوعات مع بعضها البعض، كما هو الحال في المحور الموضوعي الثالث، حيث شمل موضوعان متقاربان، هما التكتيف والاستخلاص، وفي المحور الموضوعي الرابع والذي اشتمل على موضوعين مرتبطين ببعضهما البعض، وهما تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، وكذلك ينطبق الأمر ذاته على المحور الموضوعي التاسع، والذي شمل الطباعة والنشر، والمحور الموضوعي الحادي عشر، والذي شمل مباني المكتبات وتجهيزات المكتبات، وغيرها من المحاور الموضوعية الأخرى، وذلك بهدف الوصول إلى تحقيق التغطية الموضوعية لجميع جوانب ومجالات الدراسة والبحث المتعلقة بعلوم المكتبات والمعلومات.

الانجازات الموضوعية لرسائل ماجستير المكتبات والمعلومات

ولتحقيق الهدف الرئيسي من إعداد هذه الدراسة، والمتمثل في تحديد الاتجاهات الموضوعية للرسائل المجازة من القسم، نستعرض فيما يلي التوزيع الموضوعي للرسائل المجازة حسب المحاور الموضوعية الرئيسية السابق عرضها.

الجدول رقم (4) التوزيع الموضوعي لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات.

رت	المحاور الموضوعية الرئيسية لمجالات الدراسة والبحث	عدد رسائل الماجستير	النسبة المئوية
1.	الإجراءات الفنية في المكتبات	1	1.1%
2.	الأرشيف والمحفوظات	4	4.3%
3.	التكشيف والاستخلاص	2	2.1%
4.	تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	4	4.3%
5.	خدمات المعلومات ودراسات المستفيدين	10	10.6%
6.	الدراسات البيبليومترية (الاستشهادات المرجعية)	1	1.1%
7.	الدوريات	2	2.1%
8.	الضبط الببليوغرافي لأوعية الإنتاج الفكري	13	13.8%
9.	الطباعة والنشر	5	5.3%
10.	القوى العاملة في المكتبات	2	2.1%
11.	مباني وتجهيزات المكتبات	1	1.1%
12.	المعلومات والأمية المعلوماتية	3	3.2%
13.	المكتبات الجامعية	9	9.6%
14.	المكتبات الرقمية وشبكة الأنترنت	5	5.3%
15.	المكتبات العامة	0	0%
16.	المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات	10	10.6%
17.	المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال	8	8.5%
18.	الملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر	5	5.3%
19.	الوثائق والمخطوطات	2	2.1%
20.	نظم وقواعد وشبكات المعلومات	7	7.5%
	المجموع	94	100%



الشكل رقم (4) التوزيع الموضوعي لرسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات حسب المحاور الموضوعية الرئيسية.

يتضح من خلال التوزيع الموضوعي لعدد رسائل الماجستير والمشار إليه في الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) مجموعة من النقاط الأساسية والتي يمكن إدراجها على النحو التالي :-

1. أن معظم موضوعات رسائل الماجستير موضوع الدراسة، كانت تتناول قضايا تتعلق بالضبط الببليوغرافي، والدراسة الميدانية لأنواع محددة من المكتبات المتخصصة، وكذلك القضايا المتعلقة بدراسات المستخدمين وخدمات المعلومات، فضلاً عن الدراسات الميدانية لواقع المكتبات الجامعية، حيث تم تسجيل ارتفاع ملحوظ في عدد الرسائل التي عالجت هذه القضايا والموضوعات، بالمقارنة مع مجالات وموضوعات الدراسة والبحث الأخرى والتي تضمنها الجدول السابق، حيث بلغ عدد الرسائل التي كانت موضوعاتها تعالج قضايا متعلقة بالضبط الببليوغرافي لأوعية مختلفة من الإنتاج الفكري (13) رسالة، وبنسبة مئوية قدرها 13.8% من المجموع الكلي للرسائل موضوع الدراسة، في حين بلغ عدد الرسائل التي تطرقت بالبحث والدراسة الميدانية لأنواع المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات (10) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 10.6% من المجموع الكلي، كما بلغ عدد الرسائل التي تناولت قضايا وموضوعات تتعلق بواقع خدمات المعلومات والمستخدمين (10) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 10.6% من المجموع الكلي، بينما بلغ عدد الرسائل التي غطت الجانب المتعلق بدراسة واقع المكتبات الجامعية ودورها (9) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 9.6% من المجموع الكلي.

2. تم تسجيل انخفاض واضح لعدد الرسائل في باقي مجالات الدراسة والبحث المشار إليها في الجدول السابق، حيث يمكن ملاحظة أن عدد الرسائل التي كانت موضوعاتها تعالج قضايا مختلفة تتعلق بالمكتبات المدرسية، ومكتبات الأطفال، قد بلغ (8) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 8.5% من المجموع الكلي، في حين بلغ عدد الرسائل التي كانت موضوعاتها تعالج قضايا متفرقة في مجال نظم وقواعد وشبكات المعلومات (7) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 7.5%، بينما نجد أن عدد الرسائل التي تناولت موضوعات تتعلق بالمكتبات الرقمية وشبكة الانترنت، قد بلغ (5) رسائل، وبنسبة مئوية قدرها 5.3% من المجموع الكلي، وكذلك نفس العدد من الرسائل كانت موضوعاتها تعالج قضايا تتعلق بالملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر، وأيضاً نفس العدد من الرسائل كانت تتناول موضوعات تتعلق بمجال الطباعة والنشر.
 3. تدني عدد الرسائل التي كانت موضوعاتها تعالج قضايا تتعلق بمجال دراسة الأرشفة والمحفوظات، وكذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ليصل العدد إلى (4) رسائل فقط لكل منهما، وبنسبة مئوية قدرها 4.3% من المجموع الكلي لكل منهما، في حين لوحظ تدني كبير جداً في عدد الرسائل التي كانت موضوعاتها تعالج قضايا أخرى تتعلق ببقية مجالات الدراسة والبحث التي سبق الإشارة إليها، ليصل العدد إلى (3) رسائل فقط تتناول بالدراسة والبحث موضوع المعلومات والأمية المعلوماتية، وبنسبة مئوية قدرها 3.2% من المجموع الكلي، وعدد (2) رسائل فقط لكل من مجال التكتشف والاستخلاص، وفي مجال القوى العاملة في المكتبات، وفي مجال دراسة الوثائق والمحفوظات، وكذلك في مجال دراسة الدوريات؛ بينما نجد أن هناك رسالة ماجستير واحدة فقط قد تطرقت إلى موضوع الإجراءات الفنية في المكتبات، وكذلك رسالة واحدة تناولت موضوع الاستشهادات المرجعية، ورسالة ماجستير واحدة تناولت موضوع مباني وتجهيزات المكتبات.
 4. لم يتم إجازة أي رسالة ماجستير تتناول بالدراسة والبحث موضوع المكتبات العامة، والذي يمثل المحور الموضوعي الرئيسي الخامس عشر، أي أن جميع موضوعات رسائل الماجستير المجازة من القسم لم تغطي أي موضوع يتعلق بالمكتبات العامة ودورها في المجتمع.
- 2/ 3 نتائج الدراسة :
- مما تقدم عرضه توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي يمكن إدراجها في نقاط على النحو التالي:-
1. بلغ إجمالي عدد رسائل الماجستير التي تم إجازتها من القسم منذ انطلاق برنامج الدراسات العليا وحتى عام 2015م (94) رسالة ماجستير.
 2. تولى الإشراف على رسائل الماجستير المجازة من القسم عدد (14) أستاذ متخصص في مجال المكتبات والمعلومات.

3. فيما يتعلق بالتغطية الموضوعية تبين أن رسائل الماجستير المجازة من القسم قد غطت تسعة عشر مجال دراسة وبحث، من أصل عشرين مجال دراسة وبحث تم تحديدهم واعتمادهم كمحاور موضوعية رئيسية لمجالات الدراسة والبحث في علوم المكتبات والمعلومات.
4. تفاوتت نسبة التغطية الموضوعية لرسائل الماجستير، من مجال إلى آخر، وذلك وفقاً للمحاور الموضوعية الرئيسية التي تم استعراضها في الدراسة.
5. إن أكثر الموضوعات تداولاً لأغراض الدراسة والبحث تمثلت في تلك الموضوعات المتعلقة بالضبط الببليوغرافي لأوعية الإنتاج الفكري، والمكتبات المتخصصة، وخدمات المعلومات والمستفيدين، والمكتبات الجامعية، والمكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال، حيث بلغ إجمالي عدد رسائل الماجستير التي تناولت هذه الموضوعات (50) رسالة، وبنسبة مئوية قدرها 53.2% من المجموع الكلي.
6. كشفت الدراسة عن نقاط ضعف وقصور في التغطية الموضوعية لرسائل الماجستير المجازة من القسم، حيث كانت أبرز نقطة ضعف قد تمثلت في عدم وجود أي رسالة ماجستير تعالج أي موضوع يتعلق بالمكتبات العامة، على الرغم من أهمية هذا النوع من المكتبات، وأهمية الخدمة التي تقدمها ودورها التثقيفي والتعليمي في المجتمع، كما سجلت الدراسة قصور كبير في التغطية الموضوعية لرسائل الماجستير، اتجاه موضوع الإجراءات الفنية في المكتبات، ومجال الدراسات الببليومترية (الاستشهادات المرجعية)، وموضوع مباني وتجهيزات المكتبات، فضلاً عن القصور الواضح في التغطية الموضوعية لمجال التكشيف والاستخلاص، وكذلك مجال القوى العاملة في المكتبات، ومجال دراسة الوثائق والمخطوطات والدوريات.

2/ 4 توصيات الدراسة :-

1. أسفرت الدراسة على مجموعة من التوصيات تمثلت في النقاط التالية :-
 1. ضرورة العمل على توجيه وتحفيز طلاب الدراسات العليا بالقسم إلى خوض غمار البحث والدراسة في المجالات والمواضيع التي لم تحظى باهتمام الدارسين والباحثين من قبلهم، ودراسة الموضوعات المتخصصة والدقيقة، لتسليط الضوء على المشاكل والعراقيل التي تواجه تطبيقات علوم المكتبات والمعلومات على أرض الواقع، وإيجاد المقترحات والحلول المناسبة لها.
 2. توصي الدراسة بضرورة توجيه طلاب الدراسات العليا في المرحلة التمهيدية إلى إعداد بحوث ودراسات علمية وفق عناصر ومناهج البحث العلمي، وذلك لإكسابهم التجربة والخبرة وتأهيلهم لإعداد الدراسات والابحاث العلمية في المراحل اللاحقة، سواءً كان ذلك على مستوى الماجستير أو الدكتوراه.
 3. توصي الدراسة بضرورة تكاتف جهود المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، سواءً كان ذلك على مستوى الأفراد أو المؤسسات المتخصصة في المجال، للعمل على

- تنظيم وعقد اللقاءات والمؤتمرات العلمية المتخصصة على مستوى البلاد، لخلق الفرص المناسبة للعديد من الباحثين المتخصصين للمشاركة والحضور وخوض التجربة واكتساب المهارات البحثية.
4. ضرورة العمل على تشجيع وتحفيز طلاب الدراسات العليا بالقسم، على الحضور والمشاركة في فاعليات اللقاءات والندوات والمؤتمرات العلمية المتخصصة لإكسابهم المهارات البحثية، وكيفية اختيار وتحديد الموضوعات التي تحتاج إلى الدراسة والبحث.
5. توصي الدراسة بضرورة تكاتف جهود أعضاء هيئة التدريس بالقسم، للعمل على تطوير البرنامج التعليمي والمقررات الدراسية ومفرداتها، سواءً كان ذلك على مستوى المرحلة الجامعية أو على مستوى مرحلة الدراسات العليا، وذلك من خلال التوجه نحو إيجاد شعب للتخصص الدقيق.

قائمة ببليوغرافية برسائل الماجستير المجازة من قسم المكتبات والمعلومات بجامعة طرابلس

1/ الإجراءات الفنية في المكتبات

- 1- سبيقة، ميلاد علي.
إشكاليات تصنيف تاريخ ليبيا وفقاً لنظام ديوي العشري في المكتبات ذات الصلة: دراسة تحليلية بهدف إعداد مقترح يتسع لتصنيف موضوعات منبثق عن النظام/ إعداد ميلاد علي سبيقة؛ إشراف صالح محمود الشريدي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2010

2/ الأرشيف والمحفوظات

- 2- بركات، أسامة سعيد.
الوثائق الإدارية الجارية في المؤسسات الليبية: دراسة لواقعها ومشكلاتها وسبل تنظيمها/ إعداد أسامة سعيد بركات؛ إشراف رجب محمد مصباح.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2007.
- 3- الطبولي، عثمان أحمد صالح.
الوثائق الإدارية الجارية لجامعة قاريونس وسجلاتها: دراسة للوضع القائم والمشاكل والتخطيط لطرق تطويرها/ إعداد عثمان أحمد صالح الطبولي؛ إشراف إبراهيم محمد المهدي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2006.

4- **طريش، وسام عمران.**
متطلبات تطبيق إدارة الوثائق الالكترونية بشركة البريقة لتسويق النفط/إعداد وسام عمران طريش؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2014.

5- **المنفي، صالحة خميس علي.**
الوثائق الأرشيفية: دراسة للواقع الحالي ووضع تصور لأسس إنشاء أرشيف وطني في ليبيا/إعداد صالحة خميس علي المنفي؛ إشراف مفتاح عبدالوهاب السلاع.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2012.

3/ **التكشيف والاستخلاص**

6- **الطلحي، يحي محمد موسى**
تقييم مستخلصات الرسائل الجامعية المجازة في علم المكتبات والمعلومات من الجامعات الليبية/ إعداد يحي محمد موسى الطلحي؛ إشراف مفتاح عبدالوهاب السلاع.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2012.

7- **المصراطي، محمد أحمد.**
التكشيف وأهميته في عمليات استرجاع المعلومات مع عرض لتجربة تكشيف الدوريات العربية بمكتبة كلية الدعوة الإسلامية/ إعداد محمد أحمد المصراطي؛ إشراف أبو بكر محمود الهوش.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2005.

4/ **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.**

8- **بن غلبون، نعيمة عبدالله.**
تأثير تكنولوجيا المعلومات على صناعة نشر الكتاب الإلكتروني: نموذجاً لذلك/ إعداد نعيمة عبد الله بن غلبون؛ إشراف رجب محمد مصباح.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2008.

9- **بن موسى، محمد ناصر علي.**
تكنولوجيا المعلومات في مكتبات المراكز البحثية المتخصصة في مجال العلوم البحثية والتطبيقية بشعبية طرابلس: دراسة ميدانية/ إعداد محمد ناصر علي بن موسى؛ إشراف مبروكة عمر محيريق.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2004.

10- الفقى، أحمد محمد.
استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات المدرسية بالمرحلة الثانوية بشعبية طرابلس: دراسة وصفية تحليلية ووضع تصور لمكتبة مدرسية نموذجية/ إعداد أحمد محمد الفقى؛ إشراف مفتاح محمد دياب-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.

11- مجاور؛ سالمين محمد حمزة.
استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل طلاب الدراسات العليا بكليات جامعة عمر المختار/ إعداد سالمين محمد حمزة مجاور؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2013.

5/ خدمات المعلومات ودراسات المستفيدين

12- أبو منجل، خديجة محمد.
المراجع والخدمة المرجعية بمكتبات جامعة الفاتح: واقعها وسبل تطويرها/ إعداد خديجة محمد أبو منجل؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.

13- بن نوبة، مصباح الطاهر عبدالله.
خدمات المعلومات في المكتبات المتخصصة بشعبية طرابلس: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد مصباح الطاهر عبدالله بن نوبة؛ إشراف محمد أحمد جرناز-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2005.

14- الزرقاني، حنان محمد.
خدمات المعلومات التربوية بشعبية طرابلس: دراسة واقع خدمات المعلومات داخل المرافق التابعة لقطاع التعليم/ إعداد حنان محمد الزرقاني؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

15- الشيباني، ناصر امبارك.
أنماط الاستفادة من المعلومات بالمكتبات الجامعية في جامعة المرقب/ إعداد ناصر امبارك الشيباني؛ إشراف أبوبكر محمود الهوش-. طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2010.

- 16- الضعواني، أمحمد محمد رجب.**
تدريب المستفيدين في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية مطبقة على مكتبات جامعة سبها/ إعداد إمام محمد رجب الضعواني؛ إشراف مفتاح محمد دياب.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.
- 17- العزابي، نادية يوسف.**
خدمات المعلومات التي تقدم للمرضى بمكتبات المستشفيات في بلدية طرابلس: واقعها والتخطيط لمستقبلها/ إعداد نادية يوسف العزابي؛ إشراف مفتاح محمد دياب.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.
- 18- القحواش، إبراهيم عبدالسلام.**
خدمات المعلومات في المكتبات المركزية بجامعة السبع من إبريل وجامعة سبها: دراسة مقارنة/ إعداد إبراهيم عبدالسلام القحواش؛ إشراف محمد أحمد جرناز.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2013.
- 19- الككلي، مديحة خليفة سالم محمد.**
أنماط الاستفادة من خدمات المعلومات في مكتبات جامعة الجبل الغربي: دراسة ميدانية/ إعداد مديحة خليفة سالم محمد الككلي؛ إشراف محمد أحمد جرناز.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2006.
- 20- المهلهل، آلاء عبد اللطيف رمضان.**
توظيف مفهوم تسويق خدمات المعلومات في مكتبات مراكز البحوث في الجماهيرية: دراسة تطبيقية للواقع وسبل تطويره/ إعداد آلاء عبد اللطيف رمضان المهلهل؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2009.
- 21- نغموش، أحمد الطاهر محمد.**
قياس رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات التي تقدمها مصلحة الضرائب- مكتب كبار الممولين بإدارة ضرائب طرابلس نموذجاً/ إعداد أحمد الطاهر محمد نغموش؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2014.

6/ الدراسات الببليومترية (الاستشهادات المرجعية)

22- إمام، محسن صالح.
الاستشهادات المرجعية لمصادر الانترنت في الرسائل الجامعية المجازة من الجامعات الليبية في علم المكتبات والمعلومات: دراسة تحليلية/ إعداد محسن صالح إمام؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2012.

7/ الدوريات

23- احديد، سكينه مصباح.
الدوريات الإلكترونية في المكتبات المتخصصة بشعبية طرابلس: واقعها، مشاكلها، والتحديات التي تواجهها/ إعداد سكينه مصباح احديد؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2009.

24- عبود، سالمه علي مسعود.
مجلات الأطفال في الاتحاد المغربي: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد سالمه علي مسعود عبود؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

8/ الضبط الببليوغرافي لأوعية الانتاج الفكري

25- الأسطى، أسماء مصطفى.
الدوريات الصادرة في ليبيا في الفترة من عام 1866 وحتى عام 2003: دراسة حصرية تحليلية/ إعداد أسماء مصطفى الأسطى؛ إشراف محمد أحمد جرناز. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.

26- البراح، عبدالله رمضان.
الإنتاج الفكري العربي الليبي في مجال العلوم الإسلامية خلال الفترة من 1955-2005: دراسة وصفية تحليلية ووضع مقترح لقاعدة بيانات ببليوغرافية وطنية/ إعداد عبدالله رمضان البراح؛ إشراف علي محمد الدوكالي. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

27- بن سليمان، الصديق محمود.
الإنتاج الفكري الليبي في مجال القانون 1951-2000/ إعداد الصديق محمود بن سليمان؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.

- 28- حواص، حسن أحمد.**
الكتب المرجعية اللببية في العلوم الإنسانية من الفترة 1952-2000: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد حسن أحمد حواص؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2004.
- 29- ديشه، إبراهيم محمد علي.**
الكتب المترجمة إلى اللغة العربية في الجماهيرية العظمى خلال الفترة من 1900-2004: دراسة تحليلية ببليوغرافية/ إعداد إبراهيم محمد علي ديشه؛ إشراف أبو بكر محمود الهوش. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.
- 30- الزائدي، فاطمة موسى.**
الاطروحات العلمية في مجال المكتبات والمعلومات المجازة في جامعة الفاتح من سنة 1976-2006: دراسة تحليلية/ إعداد فاطمة موسى الزائدي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.
- 31- ساسي، عبدالحميد مصطفى.**
تطور الضبط البليوغرافي في الجماهيرية العظمى من سنة 1900-2003ف/ إعداد عبدالحميد مصطفى ساسي؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.
- 32- الشاوش، ماجدة جمعة.**
الإنتاج الفكري في مجالات التربية والتعليم المنشور في ليبيا من عام 1973 حتى عام 2003: دراسة تحليلية/ إعداد ماجدة جمعة الشاوش؛ إشراف محمد أحمد جرنانز. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.
- 33- الشاوش، نبيلة محمد.**
الإنتاج الفكري الليبي في مجال العلوم السياسية المنشور في ليبيا من سنة 1985 إلى سنة 2005: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد نبيلة محمد الشاوش؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.
- 34- العزبي، محمد علي عمار.**
الإنتاج الفكري الليبي في مجال العلوم الطبية من سنة 1970-2000: دراسة وصفية تحليلية لاستنباط قاعدة بيانات طبية ببليوغرافية وطنية/ إعداد محمد علي عمار العزبي؛ إشراف مفتاح محمد دياب. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.

35- عياد، بشير الوافي أحمد.
الإنتاج الفكري العربي الليبي في مجال علم التاريخ المنشور في ليبيا في الفترة من سنة 1951-2000: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد بشير الوافي أحمد عياد؛ إشراف علي محمد الدوكالي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2005.

36- معتيق، المبروك محمد.
الضبط الببليوغرافي للرسائل الجامعية في الجامعات الليبية: من 1975-2003: دراسة تحليلية/ إعداد المبروك محمد معتيق؛ إشراف أبو بكر محمود الهوش.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2005.

37- مغيدر، أحمد معمر.
الإنتاج الفكري الليبي في مجال الإعلام: (1980-2005) دراسة وصفية تحليلية/ إعداد أحمد معمر مغيدر؛ إشراف ماجدة حامد عزو.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2011.

9/ الطباعة والنشر

38- أبو رخيص، فكري مفتاح فتحي.
النشر الأكاديمي بالجامعات الليبية/ إعداد فكري مفتاح فتحي أبو رخيص؛ إشراف رجب محمد مصباح.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2006.

39- الأزرملي، الصادق خالد.
النشر في المراكز البحثية بالجمهورية: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد الصادق خالد الأزرملي؛ إشراف علي محمد الدوكالي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.

40- الحويج، عبدالمجيد محمد.
نشر الكتاب المدرسي في مادة الاجتماعيات بمرحلة التعليم الأساسي بالجمهورية: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد عبدالمجيد محمد الحويج؛ إشراف عبدالله محمد الشريف.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2008.

41- شلابي، فائزة محمد إبراهيم.
حركة النشر في الدار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان: واقعها وآفاق تطورها/ إعداد فائزة محمد إبراهيم شلابي؛ إشراف علي محمد الدوكالي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2004.

42- الطويل، نادية الصادق.

الكتاب العلمي لثانويات العلوم الأساسية في الجماهيرية: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد نادية الصادق الطويل؛ إشراف رجب محمد مصباح- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2004.

10/ القوى العاملة في المكتبات

43- الأول، مسعودة محمد.

التنمية المهنية للعاملين بالمكتبات المدرسية بالجماهيرية: دراسة وصفية تحليلية لعينة من المكتبات المدرسية بشعبية طرابلس/ إعداد مسعودة محمد الأول؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2005.

44- تربيل، عبدالرحمن عاشور.

التطوير المهني للقوى العاملة في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية تحليلية/ إعداد عبدالرحمن عاشور تربيل؛ إشراف عبدالله محمد الشريف.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2005.

11/ مباني وتجهيزات المكتبات

45- الغراري، نجاح عبدالسلام.

مباني وتجهيزات المكتبات المدرسية بشعبية طرابلس: الواقع وآفاق التطوير/ إعداد نجاح عبدالسلام الغراري؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2008.

12/ المعلومات والأمية المعلوماتية

46- ادريس، مروة محمد.

الأمية المعلوماتية والمجتمع الجامعي: دراسة مطبقة على كلية الآداب/ جامعة الفاتح/ إعداد مروة محمد ادريس؛ إشراف محمد أحمد جرناز.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2010.

47- بندق، شكري يونس سليم.

دور المعلومات في اتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مسؤولي ومديري التربية والتعليم ومساعدتهم بشعبية طرابلس (النقاط الخمس)/ إعداد شكري يونس سليم بندق؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2008.

48- غريبة، منى ميلود.
الأمية المعلوماتية وانعكاساتها على المستفيدين بمركز جهاد الليبيين للدراسات التاريخية/ إعداد منى ميلود غريبة؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

13/ المكتبات الجامعية

49- الجليدي، عبير عبدالله.
الآثار السلبية والمشاكل التي تواجه المكتبات الجامعية في عدم استخدام التقنية لتطوير الخدمات المكتبية: دراسة ميدانية/ إعداد عبير عبدالله الجليدي؛ إشراف علي محمد الدوكالي. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

50- حواص، جمال أحمد.
مكتبات جامعة الفاتح: دراسة لواقعها وسبل تطويرها/ إعداد جمال أحمد حواص؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2001.

51- داغوب، أمنة محمد.
إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: مكتبة أكاديمية الدراسات العليا/ إعداد أمنة محمد داغوب؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2012.

52- الزروق، هالة حسن.
مكتبات الجامعات والمعاهد العليا الطبية بشعبية طرابلس: دراسة وصفية تحليلية ووضع مقترح لتطويرها/ إعداد هالة حسن الزروق؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

53- سلامة، يوسف الشيباني.
مكتبات جامعتي الفاتح وقاريونس: دراسة مقارنة / إعداد يوسف الشيباني سلامة؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2004.

54- عامر، عبد العزيز عبد الحميد.
مكتبات جامعة السابع من أبريل: دراسة ميدانية لواقعها وآفاق تطويرها/ إعداد عبد العزيز عبد الحميد عامر؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.

55- مادي، زينب عمران أبوبكر.
مكتبات جامعة السابع من أكتوبر: دراسة ميدانية لواقعها وسبل تطويرها/ إعداد زينب عمران أبوبكر مادي؛ إشراف مفتاح عبدالوهاب السلاع.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2010.

56- المكي، خيرى أنبيه.
التعاون بين المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على مكتبات كليات جامعة الجبل الغربي/ إعداد خيرى أنبيه المكي؛ إشراف عبدالهادي صابر فحيمة.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.

57- يونس، عبد المنعم صالح.
دور المكتبات الجامعية في خدمة البحث العلمي: دراسة ميدانية لمكتبات جامعة عمر المختار (البيضاء)/ إعداد عبد المنعم صالح يونس؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2008.

14/ المكتبات الرقمية وشبكة الانترنت

58- رزق الله، خالد شحاته.
استخدام شبكة الانترنت كمصدر للمعلومات و وسيلة اتصال إلكترونية في الإذاعات المحلية المسموعة بالمنطقة الشرقية: دراسة مسحية/ إعداد خالد شحاته رزق الله؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2013.

59- الماوي، إبريك يوسف مفتاح.
إفادة أعضاء هيئة التدريس بجامعة عمر المختار من شبكة المعلومات الدولية: دراسة تحليلية/ إعداد إبريك يوسف مفتاح الماوي؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2011.

60- المطردي، نجم الدين مفتاح.
جرائم شبكة الإنترنت وسبل مواجهتها/ إعداد نجم الدين مفتاح المطردي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2007.

61- المنقاوي، منوبة رجب.
استخدامات شبكة الإنترنت ومدى الاستفادة منها في مجال البحث العلمي من جانب طلبة الدراسات العليا في أقسام العلوم البحتة والتطبيقية/ إعداد منوبة رجب المنقاوي؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2006.

62- هبهب، نسرين عبدالوهاب.
مدى إفادة طلبة الدراسات العليا بجامعة طرابلس من المكتبات الرقمية المشتركة بها الجامعة/ إعداد نسرين عبدالوهاب هبهب؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2013.

15/ المكتبات العامة

16/ المكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات

63- أبو غزالة، حسين علي آدم.
مكتبات مصلحة الآثار بالجمهورية : دراسة للواقع وسبل التطوير/ إعداد حسين علي آدم أبو غزالة؛ إشراف محمد أحمد جرناز. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.

64- بلحاج، الهادي محمد.
إدارة الجودة الشاملة في مكتبات المعاهد: مكتبة معهد النفط للتأهيل والتدريب بطرابلس: نموذج تطبيقي وذلك وفقاً لمتطلبات ومعايير مركز الجودة الليبي/ إعداد الهادي محمد بلحاج؛ إشراف ماجدة حامد عزو. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2015.

65- التاورغي، محمد علي جمعة.
المكتبات المرئية والمسموعة في إذاعات الجماهيرية: الواقع وسبل التطوير/ إعداد محمد علي جمعة التاورغي؛ إشراف محمد أحمد جرناز. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2008.

66- رحومة، خالد الطاهر سالم.
المكتبات ومراكز المعلومات الصناعية في الجماهيرية : دراسة وصفية تحليلية لاستنباط شبكة معلومات صناعية وطنية/ إعداد خالد الطاهر سالم رحومة؛ إشراف مفتاح محمد دياب. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.

67- الرياني، بشير محمد أبو القاسم.
مكتبات المستشفيات بشعبية طرابلس واقعها وسبل تطويرها/ إعداد بشير محمد أبو القاسم الرياني؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2004.

- 68- سالم، كمال عبدالمجيد.**
مكتبات السجون ومؤسسات الإصلاح والتأهيل في ليبيا/ إعداد كمال عبدالمجيد سالم؛ إشراف مفتاح عبدالوهاب السلاع.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2012.
- 69- الصيد، نصر الدين عمر.**
المكتبات ومراكز المعلومات القانونية بالجمهورية: دراسة ميدانية/ إعداد نصر الدين عمر الصيد؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.
- 70- عبدالرحمن، عادل ساسي.**
مكتبات المصارف في ليبيا: واقعها وآفاق تطويرها/ إعداد عادل ساسي عبدالرحمن؛ إشراف محمد الفيتوري عبدالجليل.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.
- 71- العبدلي، عبد اللطيف محمد العربي.**
المكتبات الزراعية في ليبيا : دراسة وصفية تحليلية/ إعداد عبد اللطيف محمد العربي العبدلي؛ إشراف محمد أحمد جرناز.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2004.
- 72- النعاجي، علي عبد السلام عمار.**
التخطيط لإنشاء مركز للمعلومات السياحية في الجماهيرية: دراسة وصفية لواقع المعلومات السياحية وإمكان تطويرها/ إعداد علي عبد السلام عمار النعاجي؛ إشراف رجب محمد مصباح.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

17/ المكتبات المدرسية ومكتبات الاطفال

- 73- بن سعيدان، زينوبة سليمان.**
تضمن مقرر(المكتبة ومصادر المعلومات) في مناهج مرحلة التعليم المتوسط (الثانوي) بمدينة طرابلس: دراسة وصفية تحليلية مع وضع مقترح لمفردات هذا المقرر/ إعداد زينوبة سليمان بن سعيدان؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات- كلية الآداب، 2012.

- 74- **البوسيقي، بشير محمد عيسى.**
التربية المكتبية في مرحلتي التعليم الأساسي والمتوسط بشعبية طرابلس وسبل تطويرها/ إعداد بشير محمد عيسى البوسيقي؛ إشراف رجب محمد مصباح. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2005.
- 75- **الخضار، نبيهة مصطفى.**
دور أخصائيو المعلومات في توعية المجتمع المدرسي بقيمة المكتبة في العملية التعليمية: دراسة تطبيقية في شعبية طرابلس/ إعداد نبيهة مصطفى الخضار؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2014.
- 76- **الدرهوبي، محمد الهادي مفتاح.**
المكتبات الشاملة كبديل للمكتبات التقليدية: دراسة تطبيقية لسبل تطوير المكتبات المدرسية بشعبية طرابلس/ إعداد محمد الهادي مفتاح الدرهوبي؛ إشراف مبروكة عمر محيري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2001.
- 77- **السباعي، سامية علي.**
مكتبات رياض الأطفال في شعبية طرابلس: دراسة لواقعها والتخطيط لمكتبة نموذجية/ إعداد سامية علي السباعي؛ إشراف مفتاح محمد دياب. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2011.
- 78- **الشائبي، فهيمة أحمد.**
التخطيط والتطوير لمكتبات الثانويات التخصصية بمنطقة تاجوراء/ إعداد فهيمة أحمد الشائبي؛ إشراف محمد أحمد جرناز. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2008.
- 79- **الغماري، دولت أبو القاسم.**
المكتبة المدرسية ودورها في خدمة المناهج التعليمية في مرحلة التعليم المتوسط: دراسة تطبيقية في شعبية طرابلس/ إعداد دولت أبو القاسم الغماري؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2009.
- 80- **الماقوري، زينب محمد.**
دور المكتبة المدرسية في تنمية الميول القرائية لدى تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد زينب محمد الماقوري؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

18/ الملكية الفكرية وحقوق التأليف والنشر

- 81- بادي، ابتسام يوسف.**
قوانين وتشريعات الوثائق في الوطن العربي/ إعداد ابتسام يوسف بادي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2012.
- 82- شكشك، إبراهيم عمر.**
تشريعات وقوانين المطبوعات والنشر في دول اتحاد المغاربي: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد إبراهيم عمر شكشك؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2009.
- 83- العروسي، رمضان محمد.**
المبادئ الأساسية لحماية الملكية الأدبية والفنية للمؤلف في البلدان العربية: دراسة تحليلية مقارنة/ إعداد رمضان محمد العروسي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2004.
- 84- القمودي، عبد الحميد محمد.**
تشريعات وقوانين براءات الاختراع في الوطن العربي/ إعداد عبد الحميد محمد القمودي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.
- 85- المهدي، عبد العاطي عبد الله.**
مشاكل الرقابة على الإنتاج الفكري المطبوع في الوطن العربي: دراسة تحليلية نقدية للتشريعات المنظمة لحركة النشر/ إعداد عبد العاطي عبد الله المهدي؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

19/ الوثائق والمخطوطات

- 86- الغريب، فتحي محمد.**
استخدام الباحثين التاريخيين للوثائق: دراسة في الواقع والأفاق/ إعداد فتحي محمد الغريب؛ إشراف أبوبكر محمود الهوش. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2001.
- 87- المنصوري، فائزة عبد ربه.**
الوثائق التاريخية وأماكن تواجدها في الجماهيرية: دراسة وصفية/ إعداد فائزة عبد ربه المنصوري؛ إشراف عبدالله محمد الشريف. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2006.

20/ نظم وقواعد وشبكات المعلومات

- 88- **بن إسماعيل، إكرام علي.**
تصميم قواعد البيانات الببليوغرافية للرسائل الجامعية: دراسة تطبيقية لتصميم قواعد البيانات الببليوغرافية للرسائل الجامعية المجازة في العلوم الانسانية/ إعداد إكرام علي بن إسماعيل؛ إشراف عبدالهادي صابر فحيمة.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2015.
- 89- **دهان، إبراهيم صالح.**
شبكات المعلومات التعاونية ودورها في تقديم خدمات المعلومات للمكتبات المدرسية بشعبية طرابلس/ إعداد إبراهيم صالح دهان؛ إشراف ماجدة حامد عزو.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2011.
- 90- **شاغوش، طارق عبد الرحمن محمد.**
تقييم المخاطر الأمنية المتعلقة بنظم المعلومات الشبكية/ إعداد طارق عبد الرحمن محمد شاغوش؛ إشراف أبوبكر محمود الهوش.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2007.
- 91- **عوينات، عبدالسلام المحجوب.**
نظم المعلومات الفنية والخدمية والإدارية لقطاع النفط في ليبيا: دراسة وصفية تحليلية لاستحداث مركز معلومات نفطي/ إعداد عبدالسلام المحجوب عوينات؛ إشراف علي محمد الدوكالي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2006.
- 92- **كعال، نجية عيسى محمد.**
استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات وانعكاسها على المكتبات المدرسية/ إعداد نجية عيسى محمد كعال؛ إشراف ظافر أبو القاسم بديري.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2015.
- 93- **الماوي، فاطمة عبد العزيز.**
دور نظم المعلومات في إدارة الوثائق المفاهيم والأهداف وأساليب التطبيق: دراسة وصفية تحليلية/ إعداد فاطمة عبد العزيز الماوي؛ إشراف علي محمد الدوكالي.- طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات – كلية الآداب، 2009.

94- المرغني، الطاهر أعمار.

اتجاهات العاملين نحو نظم المعلومات: دراسة تطبيقية على إدارة الموارد البشرية
بمرفق معلومات شركة الخطوط الجوية الليبية/ إعداد الطاهر أعمار المرغني؛ إشراف
أوبكر محمود الهوش. - طرابلس: قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب، 2007.

المقومات القانونية للإدارة الإلكترونية في ليبيا

الدكتورة منى ميلود غربية

0/1 تمهيد

تتناول هذه الدراسة المقومات القانونية والتشريعية اللازمة لحماية الإدارة الإلكترونية ولتنظيم المعاملات الإلكترونية باعتبارها مقوم من المقومات المعلوماتية، والتي تتضمن القوانين المعمول بها في البيئة الإلكترونية منها إعداد قوانين وتشريعات للبدء بالإدارة الإلكترونية في ليبيا، ويهدف توفير تشريعات لحماية مصلحة الأحوال المدنية من الجرائم التي تتعرض لها عند البدء بمشروع الإدارة الإلكترونية، ومنها قانون تحديد الهوية الشخصية بشكل إلكتروني، وقانون التوقيع الإلكتروني على الوثائق لإثبات شخصية الموقع ولحمايتها من التعبير في محتواها وقانون حماية المعلومات الخاصة بمصلحة الأحوال المدنية واستخدامها من قبل الجهات التي تحتفظ بمعلومات شخصية عن الأفراد بحيث تضمن هذه الجهات عدم استخدامها لغير الأغراض التي تم الحصول عليها، وعدم الإطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين، وإعادة صياغة القوانين الجنائية بما يكفل العقوبات الرادعة لجرائم المعلوماتية، وقانون للوصول الحر للمعلومات، وحماية محتوى الانترنت، وقوانين تواجه أوجه فك التشابك بين الإدارات الحكومية بما يكفل مرونة توفير الخدمات.

1/1 ماهية التشريعات القانونية:

عرفت التشريعات القانونية بأنها "إعطاء الصيغة القانونية للأعمال القانونية وتحديد النشاطات الإيجابية والسلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصية⁽¹⁾. الاعتراف باستخدام التوقيع الإلكتروني، والبصمة الإلكترونية الاعتراف بالوثائق الإلكترونية وسيلة لإثبات الشخصية وتسهيل المعاملات، والمراجعة المستمرة لهذه القوانين بصورة دورية، واستخدام البطاقة الذكية لإثبات هوية المواطن، استخدام الوسائل الأمنية الإلكترونية ونظم الحماية المعلوماتية الوقائية والعلاجية للسعي لإيجاد المجتمع المعلوماتي ونشر الثقافة

(1) محمود القدوة. الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة، عمان، دار أسامة، 2010، ص48.

الإلكترونية بين أطراف المجتمع، وإدخال التقنيات الإلكترونية ضمن المناهج الدراسية ودعم الدراسات والبحوث المعلوماتية وتأهيل وتدريب الكفاءات البشرية. الاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة لنشر مفهوم الإدارة الإلكترونية ونشر برنامج الاتصال الجماهيري الذي يروج للإدارة الإلكترونية.

قد تقف النصوص والمفاهيم حجرة عثرة أمام الإصلاح الإداري، بل وتكون معوقاً من معوقات انطلاق المنظمة العامة إلى الإدارة الإلكترونية، وذلك إذا تحولت تلك النصوص والمفاهيم القانونية إلى قيود وأغلال تكبل نجاح تلك الإدارة الجديدة، باعتبارها أطراً تتناسب مع منظمات الإدارة التقليدية ولكنها غير صالحة لمواكبة التحول إلى المنظمات الإلكترونية، مما يؤدي بالتالي إلى ضرورة مراجعة تلك المفاهيم هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن التحول إلى نظام المنظمات الإلكترونية يحتاج ليس إلى مراجعة المفاهيم القانونية القديمة وتنفيذها فحسب بل تحتاج إلى استنباط قواعد جديدة تماماً تواكب أمور جديدة تماماً⁽²⁾، وجاء هذا النظام الجديد المسمى الإدارة الإلكترونية وتشكل من الأمرين السابقين- ما نسميه الإصلاح التشريعي أو الثورة التشريعية ويجسد هذان الأمران دور الأنظمة والتشريعات كمقوم أساس من مقومات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

وقد أدى الانتقال إلى النمط الرقمي لإنجاز المعاملات المنفذة والثراء المعلوماتي المخزن في الأجهزة أن يكون عرضة للإساءة والاستغلال، ولذا تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الإدارة الإلكترونية والتي تعتبر بمثابة المدخل المطمئن والأمن في نظام الإدارة الإلكترونية وتضطلع بدور تعريف الأطر المنظمة لمجموعة القوانين التي تنظم الجانب الأمني سواء المتعلقة بالشبكات، أو الأنظمة والبيانات، وحماية الملكية الفكرية، والتصديق الإلكتروني، والقرصنة، واعتماد البطاقات الائتمانية كوسيلة آمنة للدفع⁽³⁾.

وكل ذلك سيتطلب من الحكومات تنظيم قطاع تقنية المعلومات والمرافق المساندة لهذا القطاع إضافة إلى خلق مناخ تشريعي قانوني ملائم يؤمن تأسيس منظومة الإدارة الإلكترونية، إذ لا بد أن تمارس في إطار بيئة قانونية محكمة، وهذه الأطر تقتضي تدريب مجموعة على القضاء والمحامين للتعامل مع هذا القطاع وفهم آلية عمله حتى يكون لديهم المعرفة القضائية والفهم التقني لما ينطوي عليه التعامل الرقمي ناهيك عن صدور

(2) على السيد الباز. دور الأنظمة والتشريعات في تطبيق الحكومة الإلكترونية، ندوة الإدارة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 2003/5/15، ص13.

(3) صفية بنت عبد الله بخيت. ضبط الجودة ومعايير أداء الحكومة الإلكترونية. مؤتمر أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية لتنمية الإدارة، كولامبور، أبريل. ص138.

تشريعات قانونية المنظمة للتعامل الإلكتروني منفردة في دول المنطقة مع العلم أن التركيبة الاجتماعية والاقتصادية متطابقة وتوسع لتشغيل تكنولوجيا مماثلة(4).

2/1 الخصوصية وحماية البيانات:

تعرف الخصوصية المعلوماتية بأنها: " تلك المعلومات التي تتعلق بالشخص ذاته وتنتمي إلي كيانه كإنسان مثل الاسم، العنوان، رقم الهاتف، وتاريخ الميلاد، فهي معلومات تأخذ شكل بيانات تلزم الالتصاق بكل شخص طبيعي معرف أو قابل للتعريف"(5).

والخصوصية الإلكترونية تأتي من خلال عملية التحكم بالولوج إلي الرسالة الإلكترونية، بحيث لا يطلع عليها الأطراف المعنية والمسموح لها ذلك عن طريق استخدام كلمات المرور، وشهادات والترخيص، كما أن سلامة البيانات والمعلومات هي الحفاظ على محتوى الرسالة الإلكترونية مقيد وموثوق وذلك عن طريق منع تغيير للمحتوى باستخدام أنظمة التشفير.

يرجع فضل التعريف الكلاسيكي للخصوصية، إلى أحد قضاة الولايات المتحدة الأمريكية وهو القاضي كولي Cooly، الذي ذهب إلى إن الخصوصية تنطوي على الحق في أن يترك المرء شأنه The Right To Be Let Alone، ولهذا المفهوم غالباً ما يشار إليه بوصفه ينطوي على "الخصوصية المعلوماتية" جانبين رئيسيين؛ يتصل أولهما بالحق في العيش بمنأى عن تطفل الآخرين، أي تجنب التعرض للملاحظة، وهو جوهر الخصوصية كوضع أو حالة إنسانية وبمجرد أن يحصل طرف ثالث على المعلومات، يبدأ الجانب الثاني ممارسة دوره، حيث يسعى الفرد للتحكم في أوجه استعمال تلك المعلومات ونطاق بثها على وجه الخصوص(6).

تعتبر النصوص الخاصة بالحقوق والحريات العامة (خاصة ما يسمى بالحق في الخصوصية بما يعني احترام خصوصيات الإنسان وحياته الخاصة وأسراره وعدم نشرها أو إذاعتها إلا بعد أدنه) تحتاج إلي مراجعة كبيرة، وإلى ترجمة جديدة لها في صورة تشريعات ونصوص جزائية، ففي ظل تلك التقنيات الجديدة أصبحت تلك الحقوق والحريات عرضة للانتهاك، وخاصة في عدم إمكانية بسط الحماية القانونية المنصوص عليها حالياً

(4) محمد بن ناصر الريامي، متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها. ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط، 15/5/2003 ص11.

(5) راشد بن محمد البلوشي. التجربة العمانية فيما يتعلق فيما يتعلق بالمتطلبات القانونية للخصوصية والسرية. مؤتمر الإدارة الإلكترونية بعنوان إدارة إلكترونية فعالة للمجتمع الجماهيري، مركز المدينة للوسائط المتعددة، طرابلس، 1-4/6/2010 ص13.

(6) لويد، إيان جي.. تشريعات تقنيات المعلومات؛ ترجمة حشمت قاسم.. ط5، القاهرة، المركز القومي للترجمة، 2013 ص6. (قيد الطبع).

في قوانين الاتصالات والصحافة، والاتصالات الإلكترونية، وقد انتهت الكثير من الدول من تعديل تشريعات لحماية الحقوق الحريات مثل الحق في الخصوصية، وحق المؤلف، والمصنفات الفنية⁽⁷⁾.

ولقد أورد القانون إن كافة الحقوق التي يتمتع بها الشخص الذي تجمع عنه البيانات كما بين الالتزامات التي تقع على عاتق مقدمي خدمات التصديق والجهات الحكومية وذلك لأجل وضع وتحقيق حماية كافية لخصوصية المعلومات. والجدير بالذكر أن البيانات التي تكون محلاً للحماية وفق قانون المعاملات يجب أن تكون قد تم الحصول عليها بطريق مشروع وقانوني وان تستخدم للغرض الأصلي المعلق والمحدد، كما أنها يجب أن تتصل بالغرض المقصود من الجمع ولا نتجاوزه ومحصورة بذلك، وإن تكون صحيحة وتخضع لعمليات التحديث والتصحيح، ويتوفر حق الوصول إليها وتحفظ السرية وتحمى سريتها، وأخيراً يجب أن تدمر في حالة استفاد والغرض من جمعها.

وقد أجازت بعض القوانين الحصول على البيانات الشخصية والإفصاح عنها توفيرها وبدون الحصول على الموافقة الصريحة لذوى الشأن وذلك في حالات محددة على سبيل الحصر:

- إذا كانت ضرورية لغرض منع أو كشف جريمة بناء على طلب رسمي من جهات التحقيق.

- إذا كانت مطلوبة أو مصرحاً بها بموجب أي قانون أو كان ذلك بقرار أو محكمة.

- إذا كانت البيانات ضرورية لتقدير أو تحصيل ضرائب أو رسوم.

- إذا كانت المعالجة ضرورية لحماية مصلحة حيوية للشخص المجموعة عنه البيانات⁽⁸⁾.

أن سقف حماية الخصوصية في الدساتير العربية يتمثل بحماية المسكن والمراسلات كأصل عام في الدساتير العربية، وليس ثمة سقف إلا في نطاق محدود، وذلك باستثناء مصر، وليبيا، وموريتانيا، والجزائر، فإن كافة الدساتير ينحصر سقف حماية الخصوصية بحماية مطهرين من مظاهرها المادية ودون النص على حرمة الحياة الخاصة كحق عام فالدساتير العربية بما فيهم الدول الأربعة المذكورة، نصت على حرية المسكن وحظر تفتيشه إلا وفق القانون وتكاد تكون النصوص متطابقة بشأن هذين الحقلين وكلاهما

(7) علي الباز. الحقوق والحريات العامة والواجبات العامة في دول مجلس التعاون الخليجي مقارنة مع الدستور المصري، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية. 2009. ص 89.

(8) راشد بن محمد البلوشي. التجربة العمانية فيما يتعلق فيما يتعلق بالمتطلبات القانونية للخصوصية والسرية. مصدر سابق. ص 15.

يتدرج في نطاق مظاهر الخصوصية المادية (أي حماية الحياة الخاصة من مظاهر الاعتداء المادي).⁽⁹⁾

إن غالبية دساتير الدول الأجنبية تضمنت نصوصاً واضحة وصريحة بشأن حماية الخصوصية والبيانات الشخصية (مفهوم خصوصية المعلومات) والحق في الوصول للمعلومات (حرية المعلومات) فقد أقرت صراحة حماية الحياة الخاصة، ومنع انتهاكها والحق في خصوصية المعلومات وحماية البيانات الشخصية وتقييد أنشطة جمعها ومعالجتها ونقلها واستخدامها في أنشطة معالجة البيانات الشخصية، ومن أهم هذه القوانين القانون البريطاني لعام 1989 والذي نال التصديق الملكي عليه في 16 يوليو 1989م، ودخوله حيز التنفيذ، وتقضى المادتين الثامنة والعاشرة بأن: "لكل إنسان الحق في احترام حياته الخاصة وحياته العائلية، ومنزله ومراسلاته، وينبغي تجريم أي مساس بمثل هذه الحقوق بالقانون كما ينبغي أن ذلك ضروريا في مجتمع ديمقراطي، وفي صالح الأمن الوطني، والسلامة العامة والرفاه الاقتصادي للبلاد"⁽¹⁰⁾.

كما أقرت الحق في الحصول على المعلومات من أي مصدر والوصول للسجلات والوثائق والمعلومات العامة وقيدته باعتبارات المصالح الوطنية العليا وحقوق الأفراد (الحق في الخصوصية).

أما الدساتير العربية، فإن اتجاهاتها في هذا الحقل لا تتفق مع التزاماتها الدولية المقررة في المواثيق والاتفاقيات التي وقعت عليها في ميدان حقوق الإنسان، كما أنها لا تتفق مع اتجاهات التشريعات الدستورية الحديثة في عقد التسعينيات لا يمكن أن يسمى الحقوق الدستورية الرقمية.

رغم مبادرات تقنية المعلومات واستراتيجيات تعميمها والتوجه نحو تطبيقها في الوطن العربي ورغم خطط العمل الإدارية والتقنية والقانونية إلا أنه ليس ثمة قانون واحد عام لحماية البيانات الشخصية في الوطن العربي باستثناء تونس جزئياً التي تضمن قانون المعاملات والتجارة الإلكترونية بعض النصوص الخاصة بحماية البيانات الشخصية المغلقة بالتجارة الإلكترونية⁽¹¹⁾، كما أنه ليس ثمة قانون واحد عام لحرية الوصول للمعلومات، وما هو موجود ليس أكثر من نصوص متأثرة في بعض التشريعات كقوانين

⁽⁹⁾ يونس عرب، الخصوصية وحماية البيانات في البنية العربية . متاح على الرابط: www.f-law.net/law/showth read.php/47761 تاريخ الاطلاع 2012-1-26.

⁽¹⁰⁾ لويد، إيان جي مصدر سابق. ص45.

⁽¹¹⁾ يونس عرب. الخصوصية وحماية البيانات في البيئة العربية. متاح على الرابط: www.f-law.net/law/showth read.php/47761 تاريخ الاطلاع 2012-1-26.

الإحصاءات والأحوال المدنية والوثائق والأسرار الحكومية وتشريعات البنوك وبعض تشريعات المهن التي تقرر الأسرار المهنية أو التشريعات الصحية، وقوانين الأراضي، وأنظمة بنوك المعلومات، وبعض نصوص قوانين العقوبات

3/1 حقوق الملكية الفكرية:

تعرف حقوق الملكية الفكرية بأنها "الحقوق التي ترد على أشياء وغير مادية غير ملموسة لا تدرك بها وإنما تدرك بالفكر، وهذه الأشياء هي نتاج الذهن والفكر، ومن هنا كانت تسمية الحقوق التي ترد بحقوق الملكية الفكرية أو الحقوق الذهنية، ولا شك في أن احترام الشخصية الإنسانية والاعتراف للفرد بحقه على نتاج ذهنه أو فكره بما يخوله الهيمنة عليه والاستفادة مادياً من استغلاله ونظراً لتنوع نتاج الذهن والفكر واختلافه فإن الحقوق الذهنية أو حقوق الملكية الفكرية ليست نوعاً واحداً بل هي أنواع مختلفة، ويجرى الفقه على جمع هذه الحقوق في طائفتين الأولى تشمل ما يطلق عليه حقوق الملكية الصناعية التجارية، والثانية فتتضمن ما اصطلح على نسبة حقوق الملكية الفكرية الأدبية والفنية⁽¹²⁾.

وقد أثرت تقنية المعلومات بشكل فاعل في مختلف قواعد النظام القانوني ومركزاته، والعلاقات القانونية الناشئة في جنباته، مما أفرز العديد من التحديات القانونية للنظم القانونية القائمة كان أثرها الأوضح في حقل الملكية الفكرية، وتحديدًا فيما يتصل بتوفير الحماية للمصنعات الجديدة التي أفرزتها ثورة المعلومات والتطور السريع في حقل الكمبيوتر والاتصالات بالإضافة إلى الولوج إلى بنوك وقواعد المعلومات على الصعيدين المحلي والدولي، مما أوجب توفير الأطر التشريعية التي تحكم ما ينتج عن هذا التطور من علاقات قانونية تعاقدية، فظهرت معاهدات (الويب و للإنترنت) مواءمة لهذا الواقع المستجد وبدأت التشريعات الوطنية في اللحاق بالركب⁽¹³⁾.

وعبر بعض المخصصين عن نوع من الملكية الفكرية بالملكية الرقمية التي تشمل حقوق الملكية الفكرية على الإنترنت والمقصود هنا أسماء المواقع الإلكترونية، أما البرمجيات وقواعد المعلومات فقد حسم الجدل بشأنها بأن اعتبرت مصنعات أدبية تحمي بموجب قوانين حق المؤلف مع وجود اتجاه حديث، وتحديدًا في أمريكا وأوروبا يعيد إمكانية حمايتها عبر آلية براءات الاختراع، كما يثير محتوى الإنترنت جدلاً واسعاً فهل تحمي

(12) محمد حسن قاسم. المدخل لدراسة القانون. بيروت، منشورات الحلبي، 2007. ص 143.

(13) حسن الجندي. دور الوسائل الإلكترونية في المواد الجنائية. مؤتمر الجوانب الأمنية والقانونية للعمليات الإلكترونية، دبي، 27/28/ابريل/2003. ص 7.

محتوياته كحزمة واحدة ضمن مفهوم قانون حق المؤلف أم يجري تفصيل هذه العناصر ليسند اسم الموقع إلي الأسماء التجارية وشعار الموقع إلي العلامات التجارية، والنصوص، والموسيقى، والرسم إلي قانون حق المؤلف للمصنفات أدبيه⁽¹⁴⁾.

وتعتبر اتفاقية منظمة التجارة العالمية (تريبس)⁽¹⁵⁾ من أهم الاتفاقيات التي رعتها منظمة التجارة العالمية، والتي أتت بهدف وضع إطار قانوني وتنظيمي متكامل لحقوق الملكية الفكرية باعتبارها ركيزة أساسية في منظومة التجارة الدولية، وتناولت فيها مسألة الحماية القانونية للمواقع الإلكترونية طبقاً للقواعد حماية الملكية الفكرية، وقد تضمنت الاتفاقية معايير بمدى توافر ونطاق استعمال حقوق الملكية الفكرية إضافة إلي إنفاذ هذه الحقوق ومدى اكتساب وصيانة حقوق الملكية الفكرية والإجراءات المرتبطة بها وكيفية تسوية ومنع المنازعات وبالتالي فهي تعتبر إطار شاملاً لموضوعات الملكية الفكرية، فهي تنظم حقوق المؤلف، والحقوق المجاورة لحق المؤلف، والعلامات التجارية، والمؤشرات الجغرافية .. الخ.

وقد تضمنت المادة (15) من الفقرة (1) على أن برامج الحاسب الآلي يتمتع بالحماية باعتبارها مصنفات أدبية بموجب اتفاقية "بيرن"، كما أنها بموجب المادة(10) فقرة (2) تتمتع بالحماية قواعد البيانات وغيرها من البيانات المجمعة أو المواد الأخرى على التحول المكفول لحق المؤلف حتى إذا كانت قواعد البيانات هذه تضمن معلومات لا تشملها حماية حقوق المؤلف ويشترط لتمتع قواعد البيانات بحق حماية حقوق المؤلف نتيجة انتفاء أو ترتيب مضمونها التي تمثل إبداعات فكرية، كما يؤكد حكم هذه المادة وجوب توفير الحماية لقواعد البيانات بصرف النظر عن الشكل المقترن بها سواء كانت في شكل مقروء آلياً أو بشكل آخر. إضافة إلي ما سبق يوضح نص المادة أن هذه الحماية لا تسري على البيانات أو المواد نفسها، وأنها لا تخل بأي عن حقوق المؤلف المتعلقة بهذه البيانات أو المواد ذاتها⁽¹⁶⁾.

ومن بين الأسباب الرئيسية الداعية للاهتمام بحماية حقوق الملكية الفكرية (IPRs) القرصنة التي تضع في طريق إجراء التعاملات التجارية لكل من المستثمرين

(14) فانت حسن حوى. المواقع الإلكترونية وحقوق الملكية الفكرية، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.

ص4

(15) النص الرسمي اتفاقية منظمة التجارة العالمية (تريبس) متاح على الرابط: منظمة التجارة العالمية.

www.wto.org تاريخ الاطلاع 2012/6/26

(16) زهن، كريستين. كيانج، واى. مصدر سابق. ص61.

المحللين والأجانب، ولذا يجب الاهتمام بهذه القضية واتخاذ الخطوات في مجالات استخدام الحاسبات والبرمجيات وتبنى التوجيهات الكفيلة بحماية حقوق تأليف البرمجيات أما التحدي الآخر فهو ترجمة هذه التوجيهات إلي قانون فعلي.

4/1 جرائم المعلومات:

وتشمل القضايا الرئيسية التي ينبغي وضعها من الحساب، في التشريع المحدد المتعلق بجرائم المعلومات واعتراض البيانات والتدخل في البيانات والتدخل في النظم أو التعامل معها دون سند قانوني فضلاً عن الجرائم الأخرى التي ينشرها الحاسبات، فالقانون الجنائي يعاقب فعلاً التعامل غير المرخص به مع النظم الحاسوبية بوصفه أمراً غير قانوني، وينبغي أن يكون واضحاً أيضاً الأمور الجنائية في العالم الفيزيائي (كالتزوير والاحتيال وانتهاك حقوق التأليف وإنتاج وتوزيع المواد الإباحية) بأن تطبق على العالم الافتراضي للإنترنت، بالقدر نفسه الذي تطبق فيه على العالم المادي الملموس⁽¹⁷⁾، ومن الممكن التعامل مع بعض هذه القوانين والتشريعات بإدخال التعديلات اللازمة على القوانين الموجودة حالياً وإضافة إلي تشريع قوانين جديدة.

وينجم عن جرائم المعلومات خسائر فادحة بحقوق الأفراد، ولها تأثيرات سلبية كبيرة الأثر على مختلف القطاعات، إذ تهدد النشاط التجاري والصناعي بالشلل، ومصالح المؤسسات بأفدح الخسائر كما تؤثر على سلامة الإنسان وحماية حياته الخاصة، وفي الأونة الأخيرة تعدي أثر هذه الجرائم السلبي الإنسان ونشاطه التجاري والصناعي ليصل إلي درجة المساس بمصالح الدولة العليا وتهديد أمنها القومي وسيادته، إضافة إلي ذلك دور هذه الجرائم في إشاعة جو من عدم الثقة لدى الأفراد في التطوير العلمي والتقدم التقني وفقدان الشعور بالأمان في صناعة برامج الحاسوب وتطورها مما يلحق بذلك تهديد للإبداع البشري وتعطيل المبادرات الفكرية⁽¹⁸⁾.

5/1 قانون الاتصالات بعيدة المدى:

تشمل على قوانين جديدة للاتصالات بعيدة المدى، يتم فيها تطبيق القواعد التنظيمية للممارسة نشاط السوق من ترابط، وتسعيرة، وتخطيط النطاقات، وشروط ممارسة النشاط لدعم السوق، وشروط دخول متعهدي الخدمة إضافة إلي الحاجة إلي وضع تقديم الخدمة للكافة Universal service ووضع إطار لذلك والتزاماتها في الحساب.

(17) زهن، كريستين. كيانج، واى. المصدر السابق. ص62.

(18) عامر الكسواني. القانون الواجب التطبيق على مسائل الملكية الفكرية. عمان، دار وائل، 2010، ص404.

وهناك الكثير من الدول التي بدأت التجميع بين تنظيم شبكات الاتصالات بعيدة المدى، وتنظيم تقنيات المعلومات، وتنظيم البث الإذاعي، وقد طبق الاتحاد الأوروبي هذا النهج، الذي يكفل الجمع بين المبادئ القائمة والتنفيذ المتكامل لقوانين تقنيات المعلومات والاتصالات.

ويتضح من التوجيهات التي صدرت عام 2002م التي تشكل الأساس المعتمد الجديد للاتصال *acquis communautaire*، ومن بين الملامح البارزة للأساس المعتمد الجديد في أوروبا عدم التركيز على الضوابط التنظيمية التي تركز قطاعات بعينها، وتأكيد الاعتراف باندماج جميع الاتصالات الإلكترونية والمزيد من الاعتماد على مبادئ التنافس في سوق الاتصالات الإلكترونية الأكثر اتساعاً والأكثر تعقيداً⁽¹⁹⁾.

وفي عام 2003م ضمت المملكة المتحدة الوظائف التنظيمية تحت مظلة مركز الاتصالات *Office Of Communications* للإشراف على دمج القطاعات وإدارة الديناميكيات المعقدة للتنافس في كل محتوى، وشبكات الاتصالات التي تحمل الخدمات، وقد أسهم هذا النهج في حسم القضايا المتصلة بتطبيق الوحدات الإدارية المختلفة للقوانين نفسها، وعلى النحو نفسه يمكن للكثير من الدول اعتماد قانون جديد للاتصالات بعيدة المدى الذي يدعم نحو مجال يكفل المساواة وسوق منفتحة عادلة. وفي أسواق الاتصالات بعيدة المدى الكثير من الدول تراجعت إعداد الاحتكارات، ووجدت المؤسسات التي كانت لها السيطرة أنها مضطرة للتنافس مع عدد من متعهدي الخدمات مما يؤدي بالتالي إلي ظهور خدمات القيمة المضافة مع المحافظة على سياسة التسعير ومستوى الترابط بالنسبة للخدمات الأساس، وتحقيق التكامل بين الخدمات الصوتية، وخدمات البيانات البصرية، وتشجيع التكامل بين الشبكات، ومواصلة تغطية الخدمات التي تتاح للكافة، ومن شأن هذه الأولويات أن تحدد اتجاه تطور سوق اتصالات بعيدة المدى وقوانينها⁽²⁰⁾.

6/1 قانون التوقيع الإلكتروني:

يعرف التوقيع الإلكتروني بأنه "شهادة رقمية تحتوي على بصمة إلكترونية للشخص الموقع توضع على وثيقة مؤكدة منشأها هوية من يوقع عليها، ويتم الحصول على هذه الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة والمتعرف دولياً مثل *Digital Signature and Trust version* مقابل رسوم معينة حيث تراجع الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع، تم تصدر الشهادة ويأخذ طالب التوقيع من هذه الشهادة ما يسمى المفتاح

(19) زهن، كريستين. كيانج، واي. مصدر سابق. ص57.
(20) قانون الاتصالات بعيد المدى في بريطانيا متاح علي الرابط التالي: [http://www.communications.whitepaper.gov.uk.htm/?/](http://www.communications.whitepaper.gov.uk.htm?/) تاريخ الاطلاع 2012-6-20.

العام (شيفري يعرفها المرسل والمستقبل) والخاص (شفرة خاصة بالموقف فقط) فعندما ترسل الرسالة الإلكترونية تقويم بتشفيرها باستخدام المفتاح العام الذي يعرفه المرسل والمستقبل ويتم أوقف التوقيع الإلكتروني الخاص بالمرسل داخل الرسالة ، ويقوم البرنامج الخاص بالمستقبل بإرسال نسخة من الوثيقة الموقعة إلكترونياً إلي الهيئة المعتمدة التي أصدرت الشهادة للتأكد من صحة التوقيع وسلامة الرسالة وبعد إثبات صحة التوقيع يقرها المستقبل الخاص ويجب المرسل بنفس الطريقة، وهذه العملية تتم خلال دقائق⁽²¹⁾. ومفهوم التوقيع الإلكتروني لا يعني التوقيع بقلم إلكتروني على الكمبيوتر، وإنما هو عدد من الأرقام الثنائية (1،0) الموجودة داخل الحاسب الخاص بشخص محدد وليكن (x) ليخبر بقية أجهزة الحاسب بأن عملية ما قد تمت من خلال جهاز محدد، وقد يكون التوقيع عبارة عن صورة لأصابع اليد (بصمات) أو قزحية أو شبكية العين، أو رمز معين، أو حرف محدد يتم الاحتفاظ بها للشخص الراغب بذلك لدى هيئات حكومية أو شركات متخصصة ليتم مقارنتها مستقبلاً عند إجراء معاملة معينة أو صفقة بيع أو نحو ذلك. وغالباً ما ينشأ التوقيع الإلكتروني حسب معادلات رياضية يتم توقيعها بنفس السياق⁽²²⁾، كما يمكن وضع الأعداد الأولية والأعداد العشوائية للتوقيع حسب خوارزميات مخصصة لهذه العناية، ويهدف قانون التوقيع الإلكتروني إلي حماية الأطراف المشاركة في التعاملات المدنية والتجارية التي تتم على الخط المباشر، والقضايا المتعلقة بالتعاقد الإلكتروني كما يمنح قانون التوقيع الإلكتروني الصلاحية القانونية "" للوثائق الإلكترونية" وكذلك التوقيعات الإلكترونية ويحدد القانون أيضاً شروط إضفاء الصحة القانونية Authentication والإرسال والاستقبال، وقابلية الوثائق الإلكترونية للتنفيذ، والأثر القانوني للتوقيعات الإلكترونية وما يمكن أن يترتب على عدم الالتزام من تبعات، وعادة ما ينص القانون على أن من يوقع الكترونياً يعد مسؤولاً عن الأضرار التي تلحق بالطرف الذي يعتمد على مثل هذا التوقيع أو بمورد الشهادة الإلكترونية، ما لم يثبت الموقع أنه غير مذنب أو لم يتعمد الخطأ، كما يتضمن القانون تعريفات وتوجيهات إرشادية للتوحيد القياس لإنجاز التوقيعات الإلكترونية⁽²³⁾.

(21) حسين مصطفى هلال و إيمان صالح عبد الفتاح و ريم الألفي. الإدارة الإلكترونية ، القاهرة، دار السحاب للنشر والتوزيع، 2010، ص121.

(22) محمد الطعمانة وطارق العلوش. الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. مصدر سابق، ص70.

(23) زهن، كريستين. كيانج، واي. مصدر سابق، ص52.

أن بحث النظام القانوني للتوقيع الإلكتروني، هي في الحقيقة معادلة بحث في ثلاثة نظم على التوالي الأول هو نظام أمن المعلومات ومدى تداخله في تكوين الوثيقة، الثاني هو مدى إسناد هذه الوثيقة إلي النظام القانوني للمعاملات الرقمية والتجارة الإلكترونية، والثالث هو البحث في التخزين الرقمي الذي ينتمي إلي نظام البيانات الاسمية⁽²⁴⁾. وإذا أخذنا في الاعتبار منطق البيانات الاسمية فإننا نجد نموذج التوقيع الإلكتروني لليونسيتيرال الصادر عام (2001) يستخدم علاقة جديدة في هذا الإطار، ومنطق هذه العلاقة هو إقامة علاقة مستدامة بين التوقيع الإلكتروني وبين التجارة الإلكترونية من ناحية أخرى .

7/1 الوصول الحر للمعلومات:

نعيش في السنوات الأخيرة حالة من الانفتاح Openness في عالم المعلومات، وتغمرنا مصطلحات كثيرة دالة على ذلك من قبيل الوصول الحر أو المفتوح Open Access والبرمجيات ذات المصدر المفتوح Open source Software، والمعايير المفتوحة Open standards، والمنصات المفتوحة Open platforms، والمكتبة المفتوحة Open library، والتعليم المفتوح Open education، والمحتوى الحر أو المفتوح Open content، والبيانات الحرة أو المفتوحة Open data ويمثل ذلك الانفتاح المعلوماتي خاصة آليات الوصول إلي المعلومات وأدواته ومصادره.

وتعد المشابكة عنصراً رئيساً في عالم المعلومات المعاصر وقد عمل الانترنت على ازدهار هذا الانفتاح وذلك نتيجة لبنياتها المفتوح نفسه Open Structure، بمعنى أن نشوء الانترنت وتلاحمها مع تقنيات النشر الإلكتروني يعنى أن المعلومات يمكن تبادلها بصورة عالمية ومباشرة وهذا ما أكدته إحدى فقرات بيان برلين " للوهلة الأولى، فإن الانترنت يقدم اليوم فرصة لتأسيس تمثيل عالمي ومتفاعل للمعرفة البشرية ذلك التراث الثقافي ، وضمان الوصول إليه عالمياً"⁽²⁵⁾.

⁽²⁴⁾ عمر محمد بن يونس ، التوقيع الإلكتروني: رؤية وفق الاتجاه الوظيفي في قانون الانترنت، ندوة التوقيع الإلكتروني وورشنة عمل تطبيقات التوقيع الإلكتروني فنياً وقضائياً. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الرباط، 1/ يونيو/2006. ص16.

⁽²⁵⁾ Berlin Decelerations on open access to knowledge in the science and humanities (2003) Available at: <http://oa.mpg.de/openaccess-berlin/brlindeclaration.html>. Accessed on : 10-4-2012.

وقد عرفت مبادرة بودابست الوصول الحر للمعلومات فيما يلي "هناك درجات وأنماط عديدة للوصول للإنتاج الفكري، أكثر شمولاً ويسراً ، ونعني بالوصول الحر لهذا الإنتاج، إطلاق إتاحتته على الانترنت الموجهة للعموم ، والسماح لأي من المستفيدين بالإطلاع والتحميل، والنسخ والتوزيع ، والطباعة، والبحث أو الربط بالنصوص الكاملة لتلك المقالات وتتبعها بعرض التكتشف ونقلها كبيانات إلي البرمجيات المختلفة أو الإفادة منها لأي غرض من الأغراض ذات السمة القانونية (كالبحت والتعليم) ، وذلك بدون قيود مالية أو قانونية أو تقنية، إلا تلك القيود التي تحول دون التمكن من الوصول إلي الانترنت نفسه ، والدور الوحيد لحقوق التأليف في هذا السياق، هو ما ينبغي منحه للباحثين في تأمين سلامة أعمالهم ومنحهم الحق في الاعتراف بأعمالهم هذه والاستشهاد المرجعي بها بصورة دقيقة⁽²⁶⁾.

ويهدف الوصول الحر على تيسر تداول المعرفة بين المستويات التعليمية المختلفة، وبين المجتمعات المختلفة وبذلك يسهم في دعم ما يسمى بالمجتمع العالمي Global Community، وذلك عندما يكون لدى الجميع إمكانيته الإطلاع بالمجان على الإسهامات العلمية بعضهم لبعض ، والحقيقة لا ينبغي أن ننسى أن ثمة جانباً أخلاقياً هنا هو توفير الوصول الحر للمعلومات لهؤلاء الذين لا يستطيعون الدفع مقابل الحصول عليه ، وتوزيع النفع العام للمعرفة بالعدل بين هؤلاء الذين يمكنهم الإفادة منها ، أن الوصول الحر إلي المعلومات يمكن المواطن من الانخراط في العصر الرقمي ، وخاصة الذين يعيشون في المناطق النامية، ومن ثم فإنه يعمل على تكسير الفجوات الاجتماعية ، إضافة إلي أن إنتاج المعرفة العلمية وتوزيعها يقع في القلب من عمليات النمو الاقتصادي طويل المدى ، ولأن الوصول الحر للمعلومات يؤدي بالطبع إلي زيادة الإفادة منها، مما يدعم النمو الاقتصادي أو على الأقل بالنسبة للعالم النامي ، التقليل من بطء هذا النمو⁽²⁷⁾.

وقد أكدت دراسة (زهن) إلي أن حرية الوصول إلي المعلومات الحكومية في الصين تهدف إلي تزويد الجمهور بالمزيد من المعلومات، وتنتظر إلي الشفافية والاستعداد للمساءلة بوصفها من الوسائل الحاسمة في القضاء على الفساد، وعلى الرغم من الجهود

⁽²⁶⁾ Budapest open access Initiative (2002) Available at.

<http://soros.org/openaccess/read.shtml>. Accessed on: 15.4.2011

⁽²⁷⁾ عبد الرحمن فراج. (الوصول الحر للمعلومات): طريق المستقبل في الأرشفة والنشر العلمي. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج16، ع1؛ ديسمبر 2009/يونيو 2010. ص ص 213-233.

الرامية لتوفير برامج حرية المعلومات ، فإن تكلفة الوصول إلي المعلومات لا تزال مرتفعة نسبياً ، وعلى الرغم من أن الحكومة تعمل على دعم قدراتها على تقديم المعلومات للجمهور ، فإن الأمر يتطلب المزيد من الإصلاح القانوني اللازم لجعل إدارة المعلومات أكثر انفتاحاً وفعالية ، ويمكن القانون الوصول إلي المعلومات أن يوفر أساساً قانونياً لدعم التدفق الحر للمعلومات وتطور الإدارة الإلكترونية⁽²⁸⁾.

8/1 قانون أمن الشبكات:

يعرف أمن الشبكات على أنه " حماية الأجزاء المادية والبيانات والتطبيقات والبرمجيات ومرافق الحاسوب وحتى الكوادر البشرية الفنية Hardware ، Software ، Data ، Computer Facilities and Personal في حين عرف البعض أمن المعلومات على أنها حماية المعلومات المتوفرة في الحواسيب والمنشآت وغيره⁽²⁹⁾، ويركز قانون أمن شبكات المعلومات على ضمان استقرار شبكات الحاسبات، والتي تخضع للتهديدات الدائمة من الفيروسات، وغيرها من المخاطر إضافة إلي القرصنة الذين يحاولون الوصول إلي الشبكات والبيانات الحكومية والخاصة، ومن ثم فإننا بحاجة إلى سياسات وقوانين وعمليات استثنائية أكثر قوة لضمان أمن المعلومات⁽³⁰⁾، ويشمل أمن الشبكات على مجموعة من الإجراءات والتدابير التي تستخدم في المجال الفني أو الوقائي لصيانة المعلومات الخاصة بالإدارة الإلكترونية مثل الأجهزة والبرمجيات والبيانات المتعلقة بالتطبيقات وكذلك الأفراد العاملين ضمن هذا المجال، أن الإجراءات القانونية التي تتخذ تحمي من حدوث أي تدخلات غير مشروعة سواء حدث عن طريق الصدفة أو حدث بشكل مقصود، وتتخلص الوسائل والأساليب والمعدات لحماية الشبكات من الانتهاك عبر الشبكات بما يلي :

- اعتماد نقاط تدقيق في البرامج لتسجيل المراحل المختلفة التي تمر بها كل عملية تراسل.
- السيطرة على خطوط تناقل البيانات ووضع التحضير اللازم لحماية التناقل.
- وضع أجهزة إلكترونية لتحسس محاولة سرقة المعلومات.
- توثيق أساليب استخدام اعتماد الوسائل الكفيلة بالسيطرة على البيانات المنقولة.
- خطوط تناقل البيانات ضمن الوثائق القياسية كمركز الحاسب المركزي.
- تحديد كلمات مرور للدخول إلي البرامج وتقيدها دورياً.

(28) زهن ،كريستين .كيانج، واي. مصدر سبق ذكره، ص61.

(29) عماد أحمد أبو شنب. إدارة وتحليل مخاطر لمشاريع أنظمة المعلومات. مؤتمر أمن المعلومات والحكومة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، كوالامبور، أبريل 2009. ص34.

(30) زهن، كريستين . كيانج، واي. مصدر سابق. ص60.

-عدم كلمات المرور على الشاشات للمحطات الطرفية.
-ملائمة موقع الحاسوب وكفاءة مستلزمات التشغيل(31).

9/1 محتوى الانترنت:

يقرر واضعي الضوابط التنظيمية لمحتوى الانترنت ما إذا كان المحتوى يتفق والقيم الاجتماعية والتركيز على الحيلولة دون بث المعلومات التي تراها الحكومة غير قانونية، وعلى عكس أمن الشبكات الذي يهتم في الأساس بحماية البيانات والشبكات وتنطوي الضوابط التنظيمية على محتوى الانترنت على وضع الضوابط التنظيمية على مستويات مختلفة منها أن الإطار القانوني السائد على الرقابة الذاتية يمثل المقام الأول، وتؤدي التطورات التقنية من واقعه الأمر إلي جعل فرص الضوابط على الانترنت مهمة باهظة التمن على نحو متزايد بالنسبة للحكومة، الأفلام والبرامج التلفزيونية، الصحف، وغيرها من المطبوعات التي يتم توزيعها في نقاط مركزية أيسر بالنسبة للضوابط التنظيمية في محتوى الانترنت(32).

وبدراسة واقع القوانين الصادرة في ليبيا بشأن التطبيقات الإلكترونية:

10/5 السلطة النيابية والسلطة التشريعية في ليبيا(*):

وفق مخرجات الحوار الوطني الذي يقوده مبعوث الأمم المتحدة والموقعة في الصخيرات او اخر 2015م. يعد مجلس النواب السلطة التشريعية ويشاركه مجلس الأعلى للدولة (المشكل من اعضاء المؤتمر الوطني العام) ويملك كافة الصلاحيات في إصدار التشريعات لكافة المؤسسات الدول في حين تتجسد السلطة التنفيذية وفق لمخرجات الحوار الوطني، في مجلس الرئاسة المتكون من رئيس (رئيس الوزراء) وخمس نواب وثلاث وزراء دولة والذين سيشكلون مجلس الوزراء او الحكومة . وبناءاً على القانون رقم (4) لسنة 1990م. ووفقاً لقرار تأسيس الهيئة الوطنية للمعلومات رقم (149) لسنة 1993م. بشأن النظام الوطني للمعلومات والمهام التي أسندت إليه أو كلفت بها ذات الاهتمام بالمعلومات كوسيلة لاتخاذ القرارات في قضايا التنمية وسياسات بناء ليبيا والتحول إلى الإدارة الإلكترونية تعتبر الهيئة الوطنية للمعلومات هي الجهة المخولة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الدولة، وتطبيق أساليب ضمان الجودة في مشاريع المعلومات والإدارة الإلكترونية، ووضع التشريعات القانونية للبيئة الإلكترونية وامن المعلومات،

(31) علاء عبد الرازق السالمي. الإدارة الإلكترونية. مصدر سابق.ص284.

(32) زهن، كريستين. كيانج، واي. مصدر سابق. ص60.

(*) إجابة السؤال (1/3) من قائمة المراجعة.

المقومات القانونية للإدارة الإلكترونية في ليبيا

ونشر ثقافة المعلومات وصولاً إلى مجتمع معلوماتي، كما تتبنى البرنامج الوطني لتنمية الكوادر البشرية لتنفيذ برنامج النظام الوطني للمعلومات.

الجدول رقم (1/1)

القوانين الصادرة في ليبيا بشأن التطبيقات الإلكترونية

القانون	نعم	لا
1- قانون الخصوصية وحماية البيانات.	✓	
2- حقوق الملكية الفكرية.		✓
3- جرائم المعلومات.		✓
4- قانون الاتصالات بعيدة المدى.		✓
5- التوقيع الإلكتروني.		✓
6- الوصول الحر للمعلومات.		✓
7- قانون أمن الشبكات		✓
8- محتوى الإنترنت		✓

من خلال الدراسة الميدانية أتضح للباحثة وجود قانونين صريحين في ليبيا يمكن تطبيقهم على البيئة الإلكترونية هما:

11/1 قانون رقم (20) لسنة 1990م. بشأن الخصوصية وحماية البيانات:

الذي نص على تعزيز الحرية في ليبيا في المادة الخامسة عشر على إن سرية المراسلات مكفولة فلا يجوز مراقبتها إلا في أحوال وضروريات أمن المجتمع وبعد الحصول على إذن من جهة قضائية، وكما نصت المادة (6) من القانون (4) لسنة 1990م. بشأن النظام الوطني للمعلومات انه لا يجوز جمع المعلومات والبيانات الشخصية بأي وسيلة من وسائل الإكراه أو التحايل ويحق لصاحب الشأن الاطلاع علي تلك البيانات أو المعلومات وشطب وتعديل ما يراه مخالفاً للواقع قبل توثيقه، ويقتصر استعمال تلك البيانات أو المعلومات لأغراض الدراسات الاقتصادية والاجتماعية ولا يجوز اطلاق الغير عليها ولو كان جهة عامة، كما لا يجوز نشرها بشكل يدل علي أصحابها أو استعمالها لأية أغراض أخرى، أو اتخاذها دليلاً أو أساساً لأي إجراء قانوني خلافاً لما تقدم.

ونصت المادة (7) علي أن تحدد البيانات والمعلومات التي تتسم بالسرية بالدليل الوطني للمعلومات بقرار من (اللجنة الشعبية العامة سابقاً) ولا يجوز لغير الموظفين المختصين الاطلاع علي تلك المعلومات لأي سبب من الأسباب، ولا يحق لهؤلاء

الموظفين إفساؤها بأي وسيلة من الوسائل، وقد نصت المادة (8) علي عقوبة لمدة لا تقل عن ستة أشهر ولا تزيد علي سنة وبغرامة لا تقل عن (1000 دينار ليبي) ولا تزيد عن (2000 دينار ليبي) وتنص تجاوزات حماية الخصوصية في القانون 4 لسنة 1990م علي الآتي:

- 1- الحصول علي بيانات ومعلومات ووثائق دون أن يكون مرخصاً له بحيازتها طبقاً لأحكام هذا القانون أو القرارات التي تصدر بمقتضاه .
- 2- الإخلال بواجب المحافظة علي سرية المعلومات والبيانات والمستندات المتعلقة بمشروعات ليبيا.
- 3- استخدام البيانات الشخصية التي تجمع في إطار النظام الوطني للمعلومات من غير الأغراض المبينة في هذا القانون، أو السماح لأي شخص أو جهة عامة أو خاصة بالاطلاع عليها أو نشرها بشكل يدل علي أصحابها.
- 4- استعمال وسيلة من وسائل الإكراه أو التحايل للحصول علي المعلومات أو البيانات الشخصية أو الحصول عليها بغير رضا أصحابها .
- 5- الحجب عمداً البيانات أو المعلومات أو المستندات المطلوبة بالدليل الوطني للمعلومات عن مراكز المعلومات المنشأة استناداً لأحكام هذا القانون واللوائح الصادرة.
- 6- إتلاف أو التخلص من السجلات أو الوثائق أو المستندات التي يدون بها أحداث وواقع أنشطة قبل انقضاء المدة المحددة طبقاً لأحكام القانون واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه.

والتغير عمداً في البيانات والمعلومات التي تعد داخل النظام أو الدليل الوطني للمعلومات، كما انحصر سقف الخصوصية فيما يتجاوز مظاهرها المادية لدى بعض الدول بإقرار المبدأ العام دون التعرض للبيانات الشخصية، وفي هذا الصدد فإن أربعة دول عربية أقرت حماية الحياة الخاصة للإنسان أو خصوصيته كمبدأ عام وهم (مصر، ليبيا، الجزائر، موريتانيا) واعتبرت المساس بالخصوصية جريمة لا تسقط بالتقادم، كما نص الدستور الليبي في المادة (16) علي أن الحياة الخاصة حرمة ويحظر التدخل فيها إلا أن شكلت مساساً بالنظام والآداب العامة أو ضرراً بالآخرين أو إذا ما اشتكى أحد أطرافها.

12/1 قانون رقم (22) لسنة 2010م بشأن الاتصالات:

نصت المادة الأولى من قانون (22) لسنة 2010م. علي وضع وتحديد لمعاني تعريفات لها علاقة بالاتصالات مثل التشفير، التردد، مزود الخدمة، المشغل، الاتصالات الراديوية، ناقل خدمات الاتصالات، خدمات الاتصالات، الخدمات الهاتفية، تراخيص

- الفئة وتراخيص الفردية، خدمات إعادة بيع الاتصالات، شبكة المعلومات الدولية، وخدمات توفير الربط مع شبكة المعلومات الخ.
- كما نصت المادة (2) (3) (4) علي أن الدولة هي الجهة المختصة والمالكة الوحيدة للطيف الترددي، وشبكات الاتصال وإدارتها، وإدارة الطيف الترددي، والربط البيني وتسعيه الربط، واتفاقية الربط، وتسعيه الخدمات، وضمان المنافسة.
- كما نص الباب الخامس المادة (15) علي سرية الاتصالات للمستخدمين ولا يجوز للجهات التي تقدم الخدمات اعتراض أو مراقبة أو تعديل اتصالات المستخدمين من الخدمة.
- ونصت المادة (16) علي حماية المعلومات الشخصية المتعلقة بالمستفيد، ولا يجوز جمع أو استعمال أو حفظ أو إفشاء معلومات أو اتصالات لأي غرض كان إلا في حدود المسموح بها قانوناً أو بموافقة شخصية وفي الأغراض التي تمت لأجلها.
- حددت المادة (24) من القانون عقوبات علي أعمال التخريب، وإتلاف الأجهزة وإفشاء الأسرار، وممارسة خدمات الاتصالات بدون ترخيص، وأجهزة الاتصال المخالفة للمواصفات بالسجن مدة لا تقل عن خمس سنوات وبغرامة لا تقل عن عشرين ألف دينار (20.000 د.ل) ولا تزيد عن خمسين ألف دينار (50.000 د.ل).
- كما نصت المادة (34) علي عقوبة الشخص الاعتباري إذا ثبتت عليه التهم بعقوبات مالية وتعويضية.
- ونصت المادة (35)، بعقوبة إساءة استخدام شبكة المعلومات الدولية لكل من أساء نشر معلومات أو بيانات تمس الأمن السياسي أو الاقتصادي أو الاجتماعي أو الموروث الثقافي للمجتمع الليبي، أو استخدام الفيروسات أو أي طرق أخرى لإبداء الغير.
- نشر هذا القانون بتاريخ 28/يناير/2010 بمدونة التشريعات، وتم اعتمادها من قبل (المؤتمر الشعب العام سابقاً) (*).

13/1 قرار رقم (96) لسنة 2010 بشأن وضع مقترحات تشريعات للتطورات التقنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات:

قامت الهيئة العامة للمعلومات بإصدار القرار رقم (96) لسنة 2010م بتاريخ 2010/10/2 بشأن تكليف لجنة وتحديد مهامها لوضع مقترحات التشريعات التي

(*نص القانون موجود في الملاحق

تخدم التطورات التقنية في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، بما يخدم متطلبات الإدارة الالكترونية والتجارة الالكترونية، وقد خلصت اللجنة إلي وضع مسودات القوانين التالية:

1-قانون المعاملات الالكترونية والتجارة الالكترونية.

2-قانون النظام الوطني للمعلومات.

3-قانون الأرشيف الوطني.

4-قانون تنظيم السجل السكاني وبطاقة الهوية الشخصية الالكترونية (الرقم الوطني).

وبهذا الشأن يجب توضيح ما يلي:

1- هذه القوانين المقترحة هي نتاج العمل بالقانون رقم (4) لسنة 1990م. والذي واجه الكثير من المشاكل في مرحلته التنفيذية.

2-لم تصدر لائحة تنفيذية للقانون رقم (4) لسنة 1990م. حيث أن لوائح القوانين في العادة تهدف إلي توضيح روح القانون وإزالة الغموض لما يرد فيه من نصوص ومواد تسهلاً لمهمة تنفيذه.

3-كان لصدور (قرارات اللجنة الشعبية العامة السابقة) ذات الصلة رقم (772) لسنة 1989م. بإنشاء مراكز قطاعية للمعلومات والتوثيق، والقرار رقم (1011) لسنة 1990م. للائحة تنظيم عمل الهياكل الإدارية للنظام الوطني للمعلومات والتوثيق دور هام في تفعيل النظام الوطني للمعلومات، ولكن ليس بالصورة المطلوبة فنياً وإدارياً، مما ترتب عليه تشويه في التنفيذ.

4-عجز التشريعات القائمة وخاصة الاعتراف بحجية الوثيقة الالكترونية جعل العديد من الجهات العامة تقوم بإضافة مواد قانونية في القوانين الخاصة بها، من أجل الاعتراف بالمعاملة الالكترونية وإضفاء تشريع لخدمة ومعالجة التبادل المالي والنقد الالكتروني.

وأكدت لجنة التشريعات بالهيئة العامة للمعلومات بعد إصدارها للقوانين المشار إليها بضرورة إصدار لوائح تنفيذية لهذه القوانين لتكون تفسير وتوضيحاً لموادها.

14/1 مشروع القانون الليبي للمعاملات الالكترونية والتجارة الالكترونية حسب قرار رقم (96) لسنة 2010م:

يهدف هذا القانون (قانون المعاملات الالكترونية والتجارة الالكترونية) إلي:

1-حماية حقوق المتعاملين الكترونياً وتحديد التزاماتهم.

2-تشجيع وتسهيل المعاملات والمراسلات الالكترونية بواسطة سجلات الكترونية يعتمد عليها.

3-تسهيل وإزالة أي عوائق أمام التجارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية، والتي قد تنتج عن الغموض المتعلق بمتطلبات الكتابة والتوقيع.

4-التقليل من حالات تزوير المراسلات الإلكترونية والتغيرات اللاحقة في تلك المراسلات والتقليل من فرص الاحتيال في المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

وينقسم القانون الليبي للمعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية إلى المعاملات الإلكترونية بما يخدم الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها القانونية، والتجارة الإلكترونية، ويتبادل الخدمات والإجراءات المالية ويحتوي القانون علي عشرة فصول و (37) مادة.

15/1 مشروع قانون النظام الوطني للمعلومات حسب القرار رقم (96) لسنة 2010م:

في هذا القانون اقترح مشروع قانون جديد مكمل للقانون رقم (4) لسنة 1990م. وفي ذات الوقت يأخذ في الاعتبار المستجدات التي طرأت في عالم المعلومات وتقنياتها وأساليبها وطرق معالجة مخاطرها وسلبياتها، ويكون هذا التشريع مواكباً لروح العصر، ويقع هذا القانون في (6) أبواب و (61) مادة و يشمل المبادئ العام للنظام الوطني للمعلومات، وحرية الوصول إلى المعلومات، والية نشر المعلومات، وخصوصية وسرية المعلومات ومنع تداولها، كما تم اقتراح تشكيل المجلس الأعلى للمعلومات وتحدد دوره واختصاصاته، ويناقش حماية أنظمة البيانات، ويخصص باباً للمخالفات والجزاءات.

16/1 مشروع قانون الأرشيف الوطني:

يعد قانون الأرشيف الوطني من أهم القوانين في هذه المرحلة الانتقالية وذلك لما له من أهمية في توثيق المستندات في جميع قطاعات الدولة ويشمل هذا القانون على (9) أبواب و(52) مادة تهتم كل منها بمجال الأرشيف، وملكية الأرشيف، وأنواع الأرشيف، وحق الاطلاع وتداول البيانات، وبعض الأحكام الجزائية، وكذلك تنظيم مركز الأرشيف الوطني، والتصرف في الأرشيف الحالي والفرز والإتلاف، وتنظيم الأرشيف الإداري وخاصة السجل العقاري، والسجل المدني:

17/1 مشروع قانون تنظيم السكاني وبطاقة الهوية الإلكترونية (الرقم الوطني):

يعد الرقم الوطني غاية الأهمية لما له من دور في التعريف بالمواطن في الوسط الإلكتروني ولذا قامت الهيئة العامة للمعلومات يوضح مقترح لقانون ينظم سجل السكان (سواء المواطنين أو المقيمين) وكذلك الهوية الشخصية الإلكترونية، ويعد هذا القانون الأساس لبناء قاعدة بيانات مركزية تجمع السكان في ليبيا المواطن والقيم من اجل تجميع بيانات بيومترية Biometric Data وحفظها في سجلات إلكترونية وقواعد بيانات سكانية وذلك حسب التوزيع الجغرافي ويشمل هذا القانون علي (34) مادة تبين شروط رقم الهوية

(الرقم الوطني) وإصدارها في صورة إلكترونية وإضفاء الصفة القانونية والشرعية عليها، كما حددت المادة (6) من قانون البيانات الرقمية أن تحتويها الشريحة الإلكترونية وواجبات حامل البطاقة.

ويؤكد القانون علي ضرورة الربط بين عمليات السجل المدني ونظام الهوية الشخصية وإلزام الجهات المختلفة بتحديث البيانات بصورة منتظمة ودورية⁽³³⁾.
18/1 مشروع المواصفة الليبية الدولية (27001) لأمن وسرية البيانات الرقمية 2012م:

هي عبارة عن وسيلة موثقة Documented لتطوير وتنفيذ وتشغيل، ومراقبة، ومراجعة، والمحافظة علي تحسين نظام أمن المعلومات في المؤسسة (ISMS) والتي تهدف إلي إدارة فاعلة و مستمرة للمخاطر، وتوفير حماية مناسبة للبيانات والمعلومات.
والمواصفة الليبية/ الدولية (27001) التي أصدرها مركز المواصفات والمعايير القياسية تعتبر لازمة لجميع المؤسسات التي تتعامل مع البيانات الرقمية، وهي عبارة عن معيار فني متكامل لبناء نظام أمن معلومات فعال قابل للتطوير المستمر ويحمي البيانات، ويخضع للتقييم من جهة مخولة بذلك مرتين سنوياً، ويعطي الحصول علي الاعتماد في تنفيذ المواصفة مزيداً من الثقة بالجهة الحاصلة علي الشهادة (مركز المعلومات) من ناحية حمايتها لمعلوماتها ومعلومات زبائنها وعملائها. وتحتوي المواصفة الليبية العالمية (27001) لمعايير أمن المعلومات علي مجموعات شاملة من الضوابط الأمنية لتحسين مستوى الأمن المعلوماتي داخل المؤسسة، وتحتوي علي (11) مركز للتحكم والسيطرة يتبع كل منها جملة من الإجراءات Policy، ويتم وضعها في صورة نص مكتوب يعرف باسم وثيقة سياسة المؤسسة خاص بأمن وسرية البيانات الرقمية. وعلي المؤسسات المحلية في ليبيا الربط الواقعي بين إدارة دورة حياة المعلومات و المواصفة (27001) إذا أن هذا الربط سيوفر وسائل فاعلة وناجحة للتعامل مع المعلومات فضلاً عن أن حصول المؤسسات علي شهادة (ISO) في هذا المجال سيمكنها من الحصول علي ميزة تنافسية، وإكسابها الطابع العالمي من خلال حصولها علي شهادة دولية وهذا سوف ينعكس علي مستوى الخدمات والأداء، وضمان تداول البيانات والمحافظة علي سرية البيانات. وتعتبر مصلحة الأحوال المدنية في ليبيا إحدى القطاعات المستهدفة لما تحمله من معلومات سرية وشخصية لكافة المواطنين في ليبيا).

(* هذه القوانين موجودة حالياً في مجلس الوزراء بالتنسيق مع المؤتمر الوطني للمصادقة عليها (يناير 2013م).

19/1 مشروع قانون أمن البيانات والجريمة الإلكترونية 2012 م .

تم تشكيل لجنة من قبل الهيئة العامة للمعلومات يرأسها رئيس لجنة التشريعات بالهيئة العامة للمعلومات وثمانية أعضاء آخرين من كافة الوزارات ذات العلاقة بموضوع التشريعات القانونية ونص هذا المشروع علي تحديد الجرائم الإلكترونية وتميزها عن الجرائم التقليدية

ومن تلك الجرائم:

-القرصنة.

-حجب الخدمة.

-الدخول غير المشروع لنظام المعلومات أو الشبكة المعلوماتية.

- بث الفيروسات.

- تخريب الأجهزة والأنظمة عن بعد أو باستخدام أنظمة الكترونية.

- التزوير الإلكتروني.

-سرقة المعلومات المخزنة بوسائل الكترونية.

-انتحال صفة.

- تغيير المعلومات المخزنة أو المرسله بوسائل الكترونية.

- تجاوز الخصوصية.

- تجاوز السرية.

كما سيعالج مشروع قانون أمن البيانات والجريمة الإلكترونية الجرائم التقليدية التي عالجتها التشريعات النافذة والتي تم ارتكابها باستخدام أو عبر أنظمة المعلومات، لهذه الغاية سيتم النص علي تجريم فاعلها أن استعان بالشبكة المعلوماتية أو أي نظام معلومات لارتكاب أو الاشتراك أو التحريض علي ارتكابها، أما بنسبة للجرائم التي عالجتها التشريعات النافذة ارتكابها بوسائل الكترونية (أن وجدت) فإن هذا القانون لا يعالجها، ومن تلك الجرائم التي لا يعالجها قانون أنظمة المعلومات الجرائم المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والتي سيعالجها المشرع في قانون خاص، كما سيراعي القانون عدم تجريم كل ما يتعلق بحرية التعبير عن الرأي ما لم تكن تلك الأفعال مجرمة ابتداء بموجب التشريعات النافذة، وتم ارتكابها من خلال أو باستخدام وسائل الكترونية، فكتابة الآراء الشخصية في موقع الكتروني غير معاقب عليه ولكن الذم والتحقيق عبر

شبكة معلوماتية أو نظام إلكتروني هو أمر يعاقب عليه لوجود نصوص قانونية تجرم الذم والقذح في التشريعات النافذة.

الخلاصة:

تبين من الدراسة الميدانية إن توافر المقومات القانونية والتشريعات القانونية ركيزة أساسية للتحويل للإدارة الإلكترونية، ويتم من خلال وضع تشريعات متكاملة لحماية المواطن والمؤسسات والدولة من كافة المخاطر التي تتعرض إليها في البيئة الإلكترونية. ومن دراسة الواقع الميداني أكدت الدراسة انه لا يوجد قوانين واضحة وصريحة في ليبيا بشأن التطبيقات الإلكترونية وما هو موجود عبارة عن قوانين عامة بشأن تعزيز الحريات وقانون الاتصالات في ليبيا ويمكن تطبيقها على البيئة الإلكترونية إضافة الي مشاريع قوانين للبيئة الإلكترونية أعدتها لجنة التشريعات بالهيئة الوطنية للمعلومات برئاسة الدكتور ابوبكر القاجي ولازالت أمام المؤتمر الوطني العام لأكثر من سنتين، ولم يتم التصديق عليها واعتمادها. وهذا يعد تقصيراً في حماية المواطن والمؤسسات والدولة.

التطوير المهني للعاملين بالمكتبة المركزية في جامعة الزاوية : تصور مقترح

د. عبد العزيز عبد الحميد عامر
المحاضر بقسم المكتبات والمعلومات
كلية الآداب/جامعة الزاوية
Email:abdulazizamer@yahoo.com

مستخلص

تعتبر المكتبات ومؤسسات المعلومات وأجهزتها ثمرّة من ثمار النضج الثقافي والتعليمي والعلمي في المجتمعات البشرية الحديثة والمعاصرة، وترجع أهمية مؤسسات المكتبات والمعلومات إلى أنها أظهرت أهمية التسجيلات المكتوبة وغير المكتوبة، مثل: الكتب، والدوريات، والأطروحات الجامعية، وأعمال المؤتمرات إما التسجيلات المكتوبة وغير المكتوبة مثل التسجيلات الصوتية والمرئية، والمواد السمعية-بصرية، والوسائط الإلكترونية الحديثة في تنظيم العلاقات الإنسانية.

ومن هنا حثّت الحاجة للاهتمام بالمكتبات ومراكز المعلومات — وخاصة المكتبات الجامعية والاهتمام بالقوى العاملة فيها؛ للارتقاء بمستوى تقديم الخدمات التي تقع على عاتقها سواء أكانت هذه الخدمات تقليدية أم إلكترونية، وهذا يُحتمُّ علينا توفير متخصصين والاهتمام بهم بصفة دورية؛ للإلمام بما يستحدث في مجال العمل المكتبي في المستقبل. من هذا المنطلق انبثقت فكرة هذه الدراسة المتمثلة في (التطوير المهني للقوى العاملة بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية).

والهدف منها التعرف على عدد العاملين ومؤهلاتهم ومدى كفايتهم للعمل المكتبي داخل المكتبة موضوع الدراسة، وفقاً لمعايير القوى العاملة بالمكتبات الجامعية، ومدى الاهتمام بالتدريب، والتطوير للقيام بالأنشطة والخدمات في ظل التطور التكنولوجي، ووضع برنامج مقترح توضح فيه أهداف البرنامج التدريبي، والفئات المستهدفة منه، والموضوعات التي يحتاجها العاملون، إضافة إلى طرق التدريب، ومدته الزمنية ومكانه، والجهات المسؤولة عنه، وكيفية تمويله والتسويق والدعاية له، وتقييمه وتطويره ومتابعته، وقد اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة، بالإضافة إلى المقابلات الشخصية، والزيارة الميدانية، بالإضافة إلى اعتماد الباحث على الإنتاج الفكري المتخصص من كتب، وأوعية معلومات وصولاً إلى نتائج كان من أهمها أن العاملين يحتاجون إلى دورات تدريبية مكثفة في كل مجالات العمل المكتبي التقليدي والتقني، وقد أوصى الباحث بعدد من التوصيات التي تساعد على تطوير العاملين بالمكتبة نحو الأفضل.

تمهيد

تعتبر التنمية المهنية للعاملين بالمكتبات ضرورية؛ وذلك لتجدد مطالب المهنة في حد ذاتها، حيث تتطور فيها التقنيات والمعارف بسرعة كبيرة؛ فالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي يشهدها المجال تقتضي أن يتوفر أخصائيو المكتبات والمعلومات القادرون على مواكبة ما تفرزه هذه التكنولوجيا، وما يترتب عليها من استحداث أساليب ونظم وأدوات تكاد تلمس كل جوانب العمل المكتبي؛ ومن ثمَّ تصبح الحاجة إلى التدريب مُلحَّة، فهو الوسيلة الفعالة لتحسين وتطوير أداء أخصائي المكتبات للارتقاء بمستوى العمل نحو الأفضل.

1/1. مشكلة الدراسة

يُعدُّ قطاع المكتبات والمعلومات من الأعمدة الرئيسة لمجتمعات الألفية الثالثة في عصر يوصف بالمعلوماتية ومجتمعات توصف بالمعرفية، ويرتكز تطوير هذا القطاع على محاورَ عدَّة، منها التقني ومنها الثقافي، إلا أن محور العنصر البشري أو القوى العاملة والكفاءات العلمية والمهنية عالية المستوى لا تزال على رأس المحاور التي يعتمد عليها تطوير هذا القطاع وتنميته مهنيًا، وهذا ما تعاني منه المكتبة المركزية بجامعة الزاوية، عليه تتحدد مشكلة الدراسة في معرفة عدد العاملين ومؤهلاتهم العلمية، ووضع مقترحٍ لتنميتهم وتطويرهم مهنيًا في ظل تكنولوجيا المعلومات.

2/1. أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية من أجل استشراق مستقبل أفضل لهم.

1. حصر القوى العاملة بالمكتبة المركزية عددًا، ونوعيًا.
2. التعرف على المؤهلات الأكاديمية والعلمية للعاملين ومدى صلاحيتها للأعمال الموكلة إليهم.
3. تطبيق معايير القوى العاملة في المكتبات الجامعية (ALA) الجمعية المكتبات الأمريكية American Library Association على العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية.
4. وضع مقترحٍ لتنميتهم مهنيًا في ظل تكنولوجيا المعلومات تضمن استخدامهم الفعال لها في قطاعات العمل المختلفة.
5. الخروج بتوصيات تفيد المسؤولين ومتخذي القرار عند وضع السياسات المستقبلية للقوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات.

3/1. تساؤلات الدراسة.

- تسعى الدراسة إلى الإجابة عن بعض التساؤلات التي يمكن طرحها على النحو التالي:
1. عدد القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟
 2. ما المؤهلات العلمية الحاصل عليها العاملون بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

3. ما مدى كفاية العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة وفقاً لمعايير القوى العاملة في المكتبات الجامعية؟
4. ما الرؤية المستقبلية للقوى العاملة وما ملامح الخطة المقترحة لتنمية العاملين مهنيًا بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية؟

4/1. حدود الدراسة.

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1. الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة التطوير المهني للقوى العاملة بالمكتبة المركزية: جامعة الزاوية.
2. الحدود النوعية: المكتبات الجامعية
3. الحدود الزمنية: العام الدراسي 2013م/2014م

5/1. المنهجية وأدوات جمع البيانات.

استعان الباحث في هذه الدراسة بمنهج دراسة الحالة الذي يسعى لدراسة وحدة أو مؤسسة معينة، ودراستها دراسة تفصيلية للخروج بنتائج وتعميمات أفضل لحل المشاكل. باعتبار أنها مكتبة مركزية وتخدم كل كليات الجامعة.

1. المقابلة الشخصية.

تعدُّ المقابلة الشخصية إحدى أدوات جمع البيانات؛ حيث اعتمد الباحث على إجراء مقابلات شخصية مع أمين مكتبة الدراسة والعاملين بها، كما أجرى مقابلة مع المسجل العام للجامعة بشأن جمع البيانات لعدد الطلبة الدارسين بالمركب الجامعي، وكذلك مدير الإدارة العامة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة؛ لجمع إحصائية لعدد أعضاء هيئة التدريس بالمركب الجامعي الذي تشغله كليات: الآداب، العلوم، القانون، الاقتصاد، والمحاسبة. واستكمال البيانات والمعلومات المعنية بالدراسة.

2. الزيارات الميدانية.

أجرى الباحث عدة زيارات ميدانية للمكتبة المركزية موضوع الدراسة للتحقق من صحة المعلومات الموجودة من قبل أمين المكتبة والعاملين بها.

6/1. مصطلحات الدراسة.

1. المكتبات الجامعية:

هي المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتُموَّل وتُدار من قِبَل الجامعات أو الكليات أو معاهد التعليم المختلفة؛ وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية للمجتمع الأكاديمي المكوّن من الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والعاملين في هذه المؤسسات الأكاديمية. (1)

2. القوى العاملة:

القوى العاملة: هي تلك الجموع من الأفراد المؤهلين ذوي المهارات والقدرات المناسبة لأنواع معينة من العمال والراغبين في أداء تلك الأعمال بحماس واقتناع.⁽²⁾

3. التخطيط للقوى العاملة.

عُرِّفَ على أنه التنبؤ باحتياجات المنشأة من القوى العاملة — كمًّا ونوعًا — لكل وحدة إدارية في المؤسسة.⁽³⁾

7/1. الدراسات السابقة:

قام الباحث باستعراض ما تم إجراؤه من دراسات عربية للتعرف على الدراسات السابقة في مجال القوى العاملة بالمكتبات الجامعية.

1. سليمان بن عبد الله الطيار، القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها ورؤية لمستقبلها، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009م.

ركزت هذه الدراسة على معرفة الوضع الحالي للقوى العاملة المؤهلة بمكتبات المملكة العربية السعودية؛ حيث تطرق الباحث فيها لدراسة الواضع الراهن لها في جانبها النظري والميداني، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة إعداد القوى العاملة من حيث العدد والمؤهلات والخبرات، والتعرف على اللوائح والقوانين والتشريعات التي تنظم العمالة والتوظيف في مجال المكتبات والمعلومات، والتعرف على الخطط والسياسات التي من شأنها وضع رؤية مستقبلية لها، وقد استخدم الباحث منهج المسح الميداني كما استخدم واستعان الباحث بقائمة مراجعة واستبيان وبالمقابلات الشخصية لتجميع كل المعلومات المتعلقة بالقوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات.

ولقد أسفرت الدراسة عن عدة نتائج، منها:

1. أن هناك عديدًا من المكتبات — بنسبة 55% من العاملين في مكتبات العينة — لا يعرفون بوجود لوائح وطنية تنظم سوق العمالة والتوظيف في مجال المكتبات والمعلومات.
2. أن البرنامج التدريبي في المكتبات لا يتوافق مع التوجهات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات.

3. هناك 45% من مكتبات العينة ترى أن إسهامات الدورات التدريبية في تطوير العمل ليس كافيًا؛ ما يستدعي إعادة النظر في الخطط التدريبية في مجال المكتبات والمعلومات.

وأوصت الدراسة بما يلي:

1. تحسين الوضع الاجتماعي والوظيفي للعاملين في المكتبات.
2. إعطاء الأولوية للعمل في المجال الحاصلين على مؤهلات تخصصية في مجال المكتبات والمعلومات، ووضع طبيعة المؤهل شرطًا من الشروط.
3. إبراز دور المكتبة وأهمية العاملين فيها عبر وسائل الإعلام.

2. عبد العزيز عبد الحميد عامر، مكتبات جامعة الزاوية: دراسة ميدانية لواقعها وآفاق تطويرها، إشراف: عبد الله الشريف، ليبيا، جامعة طرابلس، كلية الآداب شعبة الدراسات العليا، قسم المكتبات والمعلومات، 2005م، رسالة ماجستير.

تضمنت الدراسة كل جوانب مكتبات الجامعة من عاملين وخدمات ومستفيدين، وكان الهدف من هذه الدراسة هو حصر مكتبات الجامعة من حيث العدد والنوع، والوقوف على الوضع الراهن لها من جميع جوانبها، ومعرفة القوى العاملة من حيث العدد والجنس والمؤهلات، ووضع مقترح لتطويرها نحو الأفضل. كما استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي؛ وذلك للإجابة عن كل التساؤلات، والخروج بمؤشرات دقيقة تسمح بوضع حلول مستقبلية. إضافة إلى استخدام الباحث أدوات لجمع البيانات، منها، الاستبيان، والمقابلة، والزيارات الميدانية.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. أن مكتبات الجامعة تفقر للمتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات.
 2. عدم وجود برامج تدريبية مستمرة للقوى العاملة بالمكتبات موضوع الدراسة.
- وأوصت الدراسة بما يلي:

1. العمل على تعيين المتخصصين ذوي الخبرة في مجال المكتبات والمعلومات.
2. ضرورة العمل على مواكبة التطور التكنولوجي عن طريق توفير فرص للتدريب المستمر وإعطاء الدورات التدريبية في العمل التقليدي والتقني بمجال المكتبات والمعلومات.

الخلاصة:

الدراسة الأولى جاءت بعنوان القوى العاملة بمجال المكتبات والمعلومات، والثانية عن مكتبات جامعة الزاوية وآفاق تطويرها؛ حيث اتفقت كلتا الدراستين مع الدراسة الحالية في بعض النتائج، منها: عدم استخدام المعايير الخاصة بالقوى العاملة بالمكتبات الجامعية، إضافة إلى الاهتمام بالجانب العلمي في تدريب وتأهيل العاملين.

الجانب العملي للدراسة:

يغطي هذا الجانب من الدراسة برنامجاً مقترحاً للتنمية المهنية للعاملين بالمكتبة المركزية جامعة الزاوية؛ تحقيقاً لتنمية قدرات العاملين، ويغطي العناصر التالية أهداف البرنامج المقترح، والجمهور المستهدف والمحتوى الموضوعي، إضافة إلى طرق التدريب، والجهات المسؤولة عنه، وكيفية تمويله والتسويق له، انتهاءً بالتقييم.

أهداف البرنامج التدريبي للمكتبة المركزية بجامعة الزاوية موضوع الدراسة.
لكل برنامج تدريبي أهداف محددة يعتمد عليها نجاح أي برنامج تدريبي يسعى إلى تحقيقها، ومن بين الأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها هي:

أهداف البرامج التدريبية: هناك ثلاثة مستويات للأهداف وهي: المجال المعرفي، المجال الحركي (المهاري)، والمجال الوجداني:

أولاً- المجال المعرفي:

يحتوى المجال المعرفي على ستة مستويات تبدأ بالقدرات البسيطة وتنتهي بالمستويات الأكثر تعقيداً، وفيما يلي مستويات المجال المعرفي وتعريف لكل مستوى:

1. المعرفة:

وهي القدرة على تذكر واسترجاع وتكرار المعلومات دون تغيير يُذكر، ويتضمن هذا المستوى الجوانب التالية:

معرفة الحقائق المحددة: مثل معرفة أحداث محددة، تواريخ معينة، خصائص، معرفة المصطلحات الفنية مثل: مدلولات الرموز والتسلسلات أي التصنيفات، والفئات، ومعرفة المعايير معرفة منهجية، وطرق البحث.

2. القدرة:

وهي القدرة على تفسير وإعادة صياغة المعلومات التي حصلها المتدرب في مستوى المعرفة بلغته الخاصة، والفهم في هذا المستوى يشمل الترجمة والتفسير والاستنتاج.

3. التطبيق:

وهو القدرة على استخدام أو تطبيق المعلومات والنظريات والمبادئ والقوانين في موقف جديد، وكذلك القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمليات الفنية والخدمات والإدارة بالمكتبات موضوع الدراسة.

4. التحليل:

وهي القدرة على تجزئة أو تحليل المعلومات أو المعرفة المعقدة إلى الأجزاء التي تتكوّن منها، والتعرف على العلاقة بين الأجزاء، وتتضمن القدرة على التحليل ثلاثة مستويات: أ. تحليل العناصر. ب. تحليل العلاقات. ج. تحليل المبادئ.

5. التركيب:

وهو القدرة على جمع عناصر أو أجزاء لتكوين كل متكامل أو نمط أو تركيب غير موجود أصلاً، وتتضمن القدرة على التركيب ثلاثة مستويات: إنتاج وسيلة اتصال فريدة، إنتاج خطة أو مجموعة مقترحة من العمليات، اشتقاق مجموعة من العلاقات المجردة.

6. التقويم:

وهو يعني القدرة على إصدار أحكام حول قيمة الأفكار أو الأعمال وفق معايير أو محكّات معينة، ويتضمن التقويم مستويين هما:

أ. الحكم في ضوء معيار ذاتي

ب. الحكم في ضوء معايير خارجية.

ثانياً- المجال الحركي (المهاري):

ويشير هذا المجال إلى المهارات التي تتطلب التنسيق بين عضلات الجسم كما في الأنشطة الرياضية للقيام بأداء معين، وفي هذا المجال لا يوجد تصنيف متفق عليه بشكل واسع كما هو الحال في تصنيف الأهداف المعرفية.

ويتكون هذا المجال من المستويات التالية:

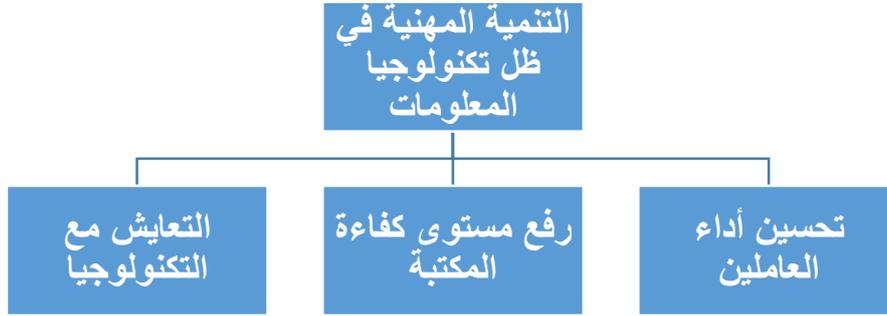
1. **الاستقبال:** وهو يتضمن عملية الإدراك الحسي، والإحساس العضوي الذي يؤدي إلى النشاط الحركي.
2. **التهيئة:** وهي الاستعداد والتهيئة الفعلية لأداء سلوك معين.
3. **الاستجابة الموجهة:** ويفصل هذا المستوى بالتقليد، والمحاولة، والخطأ في ضوء معيار أو حكم أو محك معين.
4. **الاستجابة الميكانيكية:** وهي مستوى خاص بالأداء بعد تعلم المهارة بثقة وبراعة.
5. **الاستجابة المركبة:** وهي تتضمن الأداء للمهارات المركبة بدقة وسرعة.
6. **التكيف:** وهو مستوى خاص بالمهارات التي يطورها الفرد، ويقدم نماذج مختلفة لها تبعاً للموقف الذي يوجهه.
7. **التنظيم والابتكار:** وهو مستوى يرتبط بعملية الإبداع، والتنظيم، والتطوير لمهارات حركية جديدة.

ثالثاً-المجال الوجداني:

ويحتوي هذا المجال على الأهداف المتعلقة بالاتجاهات، والعواطف، والقيم، والاحترام، والتعاون؛ أي إن الأهداف في هذا المجال تعتمد على العواطف والانفعالات. وقد صنف ديفيد كراثول وزملاؤه عام 1964م التعليم الوجداني في أربعة مستويات وهي:

1. **الاستقبال:** وهو توجيه الانتباه لحدث أو نشاط ما يتضمن المستويات التالية: الوعي أو الإطلاع، الرغبة في التلقي، الانتباه المراقب.
2. **الاستجابة:** وهي تجاوز المتدرب درجة الانتباه إلى درجة المشاركة بشكل من الأشكال، وهي تتضمن المستويات التالية: الإذعان في الاستجابة، الرغبة في الاستجابة، الارتياح للاستجابة.
3. **إعطاء القيمة (التقييم):** وهي القيمة التي يعطيها الفرد لشيء معين أو ظاهرة معينة أو سلوك معين، ويتصف السلوك هنا بقدر من الثبات والاستقرار بعد اكتساب الفرد أحد الاعتقادات أو الاتجاهات، ويتضمن المستويات التالية: تقبل قيمة معينة تفضيل قيمة معينة الاقتناع (الالتزام) بقيمة معينة.
4. **التنظيم:** عند مواجهة مواقف أو حالات تلائمها أكثر من قيمة، ينظم الفرد القيم، ويقرر العلاقات التبادلية بينها، ويقبل إحداها أو بعضها كقيمة أكثر، وهو يتضمن المستويات التالية: إعطاء تصور مفاهيمي للقيمة، ترتيب أو تنظيم نظام القيمة، تطوير نظام من القيم؛ وهو عبارة عن تطوير الفرد لنظام من القيم يوجه سلوكه بثبات يتناسق مع تلك القيم التي يقبلها وتصبح جزءاً من شخصيته.⁽⁴⁾

أهداف تدريب العاملين بالمكتبات في ظل تكنولوجيا المعلومات، وهي كما يلي:
يمكن تحقيق التنمية المهنية للعاملين بالمكتبة موضوع الدراسة في ظل تكنولوجيا المعلومات عن طريق الشكل التالي:



الشكل رقم (1) أهداف التنمية المهنية للعاملين في ظل تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة
موضوع الدراسة

1. تحسين أداء العاملين (معرفي):
يتمثل في أن يتعرف المتدرب على مختلف الموضوعات التكنولوجية المتعلقة بالمكتبات، مثل: استخدام الحاسوب وأساسياته وكيفية التعامل معه؛ أي يمكن من خلال ما تلقاه أن يستطيع التطبيق، والتحليل، والتركيب.
2. رفع مستوى المكتبة (حركي):
أن يستخدم المتدرب الحاسوب بدقة في تصنيف وفهرسة وخرن واسترجاع المعلومات، وكذلك التعامل مع الإنترنت، وإدارة ومعالجة جداول البيانات، إضافة إلى استخدام قواعد البيانات.
3. التعايش مع التكنولوجيا (وجداني):
وهو متمثل في ميول المتدرب إلى استخدام الحاسوب، وأن يفتتح بدور التقنية الآلية في عمل المكتبات واستخدامها الأمثل في نطاق العمل المكتبي كمثال البحث في قواعد البيانات، والتعامل مع محركات البحث، واستخدام الشبكات الاجتماعية، والاستفادة منها. (5)

الفئات المستهدفة من التدريب بالمكتبة موضوع الدراسة.

لكي تقوم المكتبة الجامعية بموضوع الدراسة بوظائفها فلا بد أن يعمل بها متخصصون في مجال المكتبات متفرغون؛ حيث يتم اختيارهم وانتقاؤهم حسب المواصفات والمؤهلات المطلوبة بالتنسيق مع إدارة المكتبات، مع الحرص على وضع برامج تعليم وتدريب لهؤلاء الأمناء؛ بحيث يتم تأهيلهم فنياً وتربوياً للتعامل مع المستفيدين الذين يترددون على هذه المكتبات.

وعلى هذا الأساس يعتبر العنصر البشري المدرب والكفاء هو المحرك والقائد للمكتبة، والذي يعمل على تيسير سبل الإفادة من المكتبة؛ لذلك فإن نجاح أي مكتبة في تقديم خدماتها لا يتوقف فقط على قوة وشمول الأوعية والمقتنيات، بل يتوقف أيضاً على كفاءة ومهارة أمين المكتبة في أداء أعماله المنوطة به، ولقد حددت المعايير ثلاث فئات من العاملين بالمكتبات الجامعية تدرج على النحو التالي:

1. أخصائي المكتبات.

وهو المسئول الأول عن جميع الأعمال المكتبية داخل المكتبة، وإدارة العمل بالمكتبة؛ فهو المسئول عن الاختيار والتزويد، والتنظيم الفني، وتقديم الخدمات المختلفة، وغير ذلك من الأعمال.

2. المعاون الفني.

وهو المسئول عن مجموعة الأوعية غير التقليدية من: إعداد، وتقييم، وتشغيل، وصيانة لهذه الأوعية، بالإضافة إلى مساعدة الأمين في بعض الأعمال المكتبية الأخرى.

3. المعاون الإداري.

وهو المسئول عن إنجاز الأعمال المالية والإدارية في المكتبة، سواء تعلق باقتناء المواد أو صيانتها، ومسئول أيضاً عن بعض الأعمال المكتبية الأخرى لمساندة أمين المكتبة. وقد جاءت في المعايير التي أعدّها الاتحاد الدولي لجمعية المكتبات (IFLA) في عام 1987م أن عدد القوى العاملة في المكتبات الجامعية وعدد وحدات المكتبة خاصة لكل مكتبة، من بينها: حجم وسعة المجموعات المكتبية، وعدد وحدات المكتبة، وعدد نقاط الخدمة، وعدد الساعات، ومعدل التزويد والإعارة، وطبيعة الإجراءات والخدمة المطلوبة. وهناك إشارة إلى ضرورة أن يتوافر في المكتبة عدد كافٍ ومتنوع من العاملين. وقد جاءت في آخر تعديل للمعايير التي أعدتها لجنة معايير مكتبات الكليات بجمعية المكتبات البحث (ACRL) بالتعاون مع جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) التي أصدرت في عام 1995م.

أن هناك ثلاثة متغيرات يجب مراعاتها عند تقدير عدد القوى العاملة بمكتبة الجامعة، وهي:

1. عدد طلاب الجامعة.

2. عدد المجلدات المقتناة ومقدار الإضافات، وهي المتغيرات نفسها التي اعتمدت عليها المملكة العربية السعودية عند تقدير القوى العاملة في المكتبات الجامعية بها؛ فبالقياس إلى

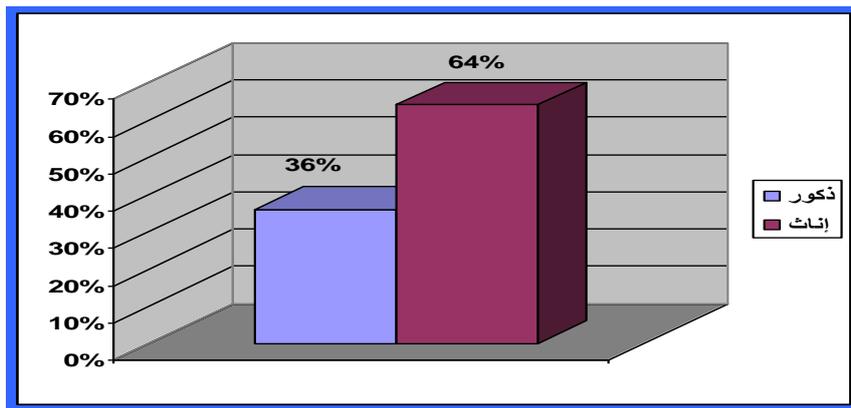
عدد الطلبة يخصص مكتبي واحد لكل (500) طالب من العشرة الآلاف الأولى من الطلبة المسجلين بالجامعة، ومكتبي واحد لكل (1000) طالب مما يزيد على ذلك. وبالقيااس إلى حجم المقتنيات يخصص مكتبي لكل (100) ألف مجلد من رصيد المكتبة، ومكتبي واحد لكل (5000) مجلد يضاف سنويًا.⁽⁶⁾

ومن خلال ما سبق وجد الباحث أن تحديد عدد العاملين في المكتبات الجامعية يتأثر بعدة عوامل، منها: عدد الطلاب والأساتذة بالجامعة، وعدد ساعات فتح المكتبة، وأنواع الخدمات المقدّمة، وعدد القاعات التي يشتمل عليها المبنى، بالإضافة إلى حجم مجموعات المواد التي تتضمنها المكتبة، وكُم ونوعية العمل التنظيمي المطلوب إنجازه بها. ومن خلال المعايير السابقة الموصى بها نجد أن هناك حاجة ملحة لوجود معايير لإعداد القوى العاملة المؤهلة بمكتبة الجامعة موضوع الدراسة؛ وذلك من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين منها، وهو المتمثل في جمهور الطلبة الدارسين والأساتذة بالمجتمع الأكاديمي بالجامعة بمختلف أنواعها وأشكالها.

فيقترح الباحث أن تكون المعايير بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة طبقاً للكليات التي تخدمها المكتبة داخل المركب الجامعي وهي على النحو التالي:
كلية الآداب، كلية العلوم، كلية القانون، كلية الاقتصاد والمحاسبة.
والجدول التالي يبين توزيع العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة:

الجدول رقم (1) أعداد القوى العاملة بالمكتبة المركزية

النسبة	العدد	الجنس
36%	9	ذكور
64%	16	إناث
100%	25	المجموع



الشكل رقم (2) القوى العاملة بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة

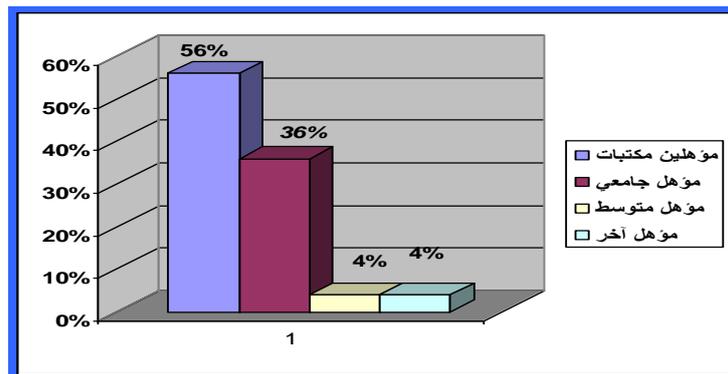
النتوير المهني للعاملين بالمكتبة المركزية في جامعة الزاوية

من خلال تحليل البيانات يتضح الآتي:

1. مجموع القوى العاملة بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة (25) موظفًا من الجنسين الذكور والإناث؛ حيث كان عدد الذكور (9) بنسبة (36%) والإناث عدد (16) بنسبة (64%) من المجموع الكلي من عدد العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية محل الدراسة.

الجدول رقم (2) المؤهلات العلمية للعاملين بالمكتبة موضوع الدراسة

إناث		ذكور				اسم المكتبة		
مؤهل آخر	مؤهل متوسط	مؤهل جامعي	مؤهل مكنتبات	مؤهل آخر	مؤهل متوسط	مؤهل جامعي	مؤهل مكنتبات	المكتبة المركزية
--	--	5	11	1	1	4	3	
--	--	%20	%44	%4	%4	%16	%12	النسبة
%100								المجموع



الشكل رقم (3) المؤهلات العلمية للعاملين بالمكتبة المركزية

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين:

1. عدد المؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات (14) من الجنسين كان عدد الذكور (3) بنسبة (12%) والإناث (11) بنسبة (44%) من العدد الإجمالي للقوى العاملة بالمكتبة وهو (25).

2. يمثل عدد المؤهلات الجامعية تمثل عدد (10) من الجنسين فكان عدد الذكور (4) بنسبة (16%) والإناث (5) بنسبة (20%).

3. أما المؤهل المتوسط والمؤهلات الأخرى فقد اتفقت في العدد والنسبة؛ حيث تمثل لكل منهم في عدد (1) ونسبة واحدة وهي (4%) للذكور، في حين أن الإناث لم يتمثل أي عدد ولا نسبة للمؤهلين السابقين.

الجدول رقم (3) معدلات أعداد القوى العاملة بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية بالنسبة لأعداد الطلبة المسجلين بالكليات وأعضاء هيئة التدريس التي تخدمهم المكتبة موضوع الدراسة

اسم المكتبة	العمالة المهنية	عدد الطلبة المسجلين بكليات الجامعة بالمركب: الآداب، العلوم، القانون، الاقتصاد والمحاسبة	أعضاء هيئة التدريس بكليات المركب الجامعي	المعدل
المكتبة المركزية	14	7148	386	15

يتبين من الجدول السابق:

1. أن القوى العاملة المهنية المتخصصة في مجال المكتبات والمعلومات جاءت بعدد (14) مؤهلاً في مجال المكتبات والمعلومات من إجمالي عدد العاملين بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة، وكانت نسبتهم من المجموع الكلي (56%) إضافة إلى أن باقي العدد المتمثل في (11) موظفاً هم من مستويات المؤهل الجامعي والمتوسط غير المتخصص في مجال المكتبات والمعلومات.

2. أعداد الطلبة المسجلين بالمركب الجامعي وأعضاء هيئة التدريس التي تخدمهم المكتبة المركزية موضوع الدراسة كان عددهم (7148) طالباً وطالبة، وأعضاء هيئة التدريس (386) في كل من كلية الآداب والعلوم والقانون والاقتصاد والمحاسبة.

الجدول رقم (4) القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات وما يقابلها من معايير

اسم المكتبة	العاملون المهنيون	المعايير	الفارق	العاملون غير المهنيين	المعايير	الفارق
المكتبة المركزية	14	1500	1 -	11	12	17 -

مقارنة الأعداد التي تم رصدها من خلال الجداول وما أشارت إليه المعايير الدولية التي اختارها الباحث، من خلال الجدول يتضح:

معدل القوى العاملة المهنية بالمكتبة المركزية بالنسبة لأعداد الطلبة، وأعضاء هيئة التدريس بكليات المركب الجامعي يفي بتقديم الخدمات المكتبية، ولكن ينقص شخص متخصص طبقاً للمعايير وكما هو مبين في الجدول السابق.

النتوير المهني للعاملين بالمكتبة المركزية في جامعة الزاوية

الجدول رقم (5) ما تحتاجة المكتبة المركزية بجامعة الزاوية من أعداد القوى العاملة المهنية وغير المهنية وفقاً للمعايير المطبقة بالدراسة

اسم المكتبة	العاملون المهنيون	العاملون غير المهنيين
المكتبة المركزية	1	17

نلاحظ النقص الواضح في عدد القوى العاملة غير المهنية وفقاً للمعدلات المطلوبة في المعايير المطبقة، فنجد أن المكتبة المركزية موضوع الدراسة تحتاج إلى عدد (17) موظفاً إضافة إلى العاملين الموجودين بها والذين يبلغ عددهم (11) موظفاً.

ويقتراح الباحث ما يلي:

تقسم فئات العاملين في المكتبة المركزية موضوع الدراسة إلى ثلاث فئات أساسية، وهي:
1. الفئة الأولى: ويندرج تحتها مدير المكتبة ورؤساء الأقسام من ذوي الخبرات التخصصية والموضوعية.

2. الفئة الثانية: وتشمل الوظائف المهنية لباقي المكتبيين الذين يقومون بالأعمال الفنية كالفهرسة، والتصنيف، والتزويد، والإعارة، والإعداد البيبليوغرافي.

3. الفئة الثالثة: الكتابيون وبقية العاملين في المكتبة موضوع الدراسة؛ حيث يقومون بالأعمال الروتينية من حواسيب، والإشراف على قاعات المطالعة، وأعمال السكرتارية، وصَفّ البطاقات إلى غيرها من الأعمال المكتبية الأخرى.

أما عن الفئات المستهدفة في البرنامج التدريبي بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة فهي كالتالي:

يرى الباحث أن برنامج التدريب لا بد أن يضم جميع العاملين بالمكتبة المركزية؛ لأن المتدرب هو العنصر المستفيد من نشاط التدريب، والذي يجري عليه التدريب، وتمثل عملية اختيار المتدرب إحدى العمليات المهمة في سياسات التدريب، فتعتمد فاعلية الكثير من البرامج التدريبية على نوع المتدربين وكفاءتهم؛ لذا فإن عملية الاختيار يجب أن تتم بعناية فائقة واستناداً إلى معايير اختيار محددة تتضمن خبرتهم ومعارفهم وقدرتهم على التغيير؛ لأن الاختيار العشوائي للمتدربين الذي يعتمد على الشكلية يمكن أن يكلف إدارة المكتبة وقتاً وجهداً دون أن ينعكس بنتائج إيجابية على خدمات المكتبة المقدّمة إلى المستفيدين؛ لذا يجب أن تتميز الفئة التي سوف يتم اختيارها لحضور الدورات التدريبية ببعض الصفات، منها:

1. حاجة المتدرب الفعلية لبرامج التدريب.
2. رغبة المتدرب لحضور البرنامج التدريبي واستعداده.
3. مراعاة عدم تعطيل العمل بحضور المتدرب للبرنامج التدريبي والمؤهلات العلمية.

5. المشكلات التي تواجه المتدربين وواقع عملهم. ومن المهم في خطوة اختيار المتدرب تهيئته للبرنامج التدريبي قبل بدئه، وذلك من خلال إرسال خطاب له يتضمن مجموعة من البيانات المهمة عن البرنامج مثل: اسم البرنامج، وتاريخه، ومدته، ومكانه، وأهدافه، وعدد المتدربين به (7) وعليه يرى الباحث ضرورة وضع ضوابط لحضور جميع العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة؛ لكي يكون البرنامج مكتملاً ويتعامل مع خريجين لهم الخبرة في المجال.

3/1. الموضوعات التي يحتاج إليها العاملون في التدريب بمكتبة موضوع الدراسة. تعتبر عملية تحديد الحقائق والمفاهيم والمهارات التي تساند أداء أخصائي المكتبات بمثابة تحديد الإطار أو رءوس الموضوعات التي سيتم تعليمها للمتدربين، ويساعد وجود مجموعة من الأهداف المصممة للبرنامج في أن يركز على نواتج التدريب، وأن يحدد محتوى كل موضوع على وجه الدقة.

وعند إعداد إطارات المحتوى التدريبي يجب تجنب ما يلي:

1. ترك موضوعات تهم تحسين أداء العاملين في المكتبة.
2. إعطاء بعض الموضوعات التي لا تستحق حصول أخصائي المكتبات على دورات تدريبية فيها.

بالإضافة إلى ذلك هناك بعض المعايير لاختيار موضوعات التدريب المناسبة وهي:

1. أن يرتبط الموضوع مع وظيفة أخصائي المكتبة.
2. أن تكون الموضوعات مهمة وذات قيمة لتنمية الأداء المطلوب.
3. أن تكون الموضوعات عملية وذات جدوى. (8)

النتوير المهني للعاملين بالمكتبة المركزية في جامعة الزاوية

الجدول رقم (6) الدورات التدريبية التي يحتاج إليها العاملون
بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة

دورات في قطاع العمل المكتبي التقليدي	دورات في قطاع تكنولوجيا المعلومات
مقدمة في المكتبات والمعلومات: تعريفها، ووظائفها، أنواعها، علاقتها بالعلوم الأخرى.	مبادئ الحاسوب: المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات.
الفهرسة: مفهومها أشكالها أنواعها وكيفية التعامل معها، عملي ونظري.	استخدام الحاسوب وإدارة الملفات windows عملي ونظري.
التصنيف: مفهومه وعلاقته بالفهرسة، كيفية تصنيف مصادر المعلومات أهم أنظمة التصنيف المستخدمة.	معالجة النصوص Microsoft Office Word عملي ونظري.
إدارة المكتبات: مفهوم الإدارة، أهدافها، وظائفها، سماتها، التخطيط، التنظيم، الإشراف.	جداول البيانات Microsoft Office Excel عملي ونظري.
التكشيف والاستخلاص والمكانز: المفهوم، الأنواع، كيفية الاستخدام، عملي ونظري.	قواعد البيانات Microsoft Office Access عملي ونظري.
الخدمات: الإعارة، الخدمة المرجعية، البحث في المراجع، عملي ونظري.	العروض التقديمية: Microsoft Office Powerpoint عملي ونظري.
تكوين وتنمية المجموعات.	المعلومات والإنترنت وكيفية التعامل معها. من حيث إجابة الفيس بوك، وباقي الشبكات الاجتماعية
	الفهرسة الآلية والنظم المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات.
	البحث في قواعد البيانات وكيفية التعامل مع محركات البحث في الإنترنت، وخدمات البحث والاسترجاع.
	الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المكتبات.

وقد أظهرت الدراسة من خلال الزيارة والمقابلة الشخصية مع العاملين أنهم يعانون من صعوبات في مجال العمل المكتبي التقليدي والتكنولوجي المستخدم في المكتبات بسبب قلة الدورات التدريبية.

ويرى الباحث أن هناك حاجة ملحة للقيام بدورات مكثفة في مختلف الموضوعات كما هو مبين في الجدول السابق، علمًا بأن هناك إقبالًا كبيرًا منهم على تعلم المهارات المكتبية سواء أكانت في قطاع العمل المكتبي المتعارف عليه أو في قطاع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات.

4/1. طرق تدريب العاملين بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة.

إن التدريب يعتبر صناعة لها أطراف أساسية ولها أرباح، أما أطرافها فهي ثلاثة: **المدرّب، والمتدرب، والمكتبة.** أما أرباحها فتعود على الأطراف الثلاثة السابقة فتعود على المتدرب بزيادة معارفه وخبراته ومهاراته، وتأهيله لأداء أفضل أو الترقّي لوظيفة أعلى، والحصول على ميزات شخصية أبسطها أن يكون مميزاً عن أقرانه، أما المكتبة فيعود عليها بإعطائها القوة المستمدّة من الأداء الجيد للعاملين بها، وزيادة معدل الأداء، وخفض إهدار الموارد، وهو السبيل لملاحقة التطورات العالمية، أما المدرّب فيعود عليه بالربح من الناحية المادية والمعنوية، وبالنسبة إلى الناحية المعنوية فإن كل من لديه معرفة وخبرة يسعد كثيراً بإكسابها لمن يحتاج إليها، وهذا هو العلم الذي ينتشر ولا يظل حبيساً في فكر صاحبه.⁽⁹⁾ يوجد أكثر من أسلوب يمكن استخدامه في التدريب؛ وذلك نظراً لنوعية المتدربين، ومستوياتهم العلمية والإدارية والثقافية والمهنية؛ مما يؤثر على أسلوب المستخدم في التدريب أيضاً عدد المتدربين، والتكلفة المالية للأسلوب المستخدم، والعائد المتوقع من استخدام هذا الأسلوب، وأهداف البرنامج التدريبي، والوقت المحدد. كما يلعب موضوع التدريب ومدى انسجام الأسلوب دوراً في تفضيل أيّ من الأساليب، إضافة إلى قدرة المدرّب على استخدام وتفضيل الأساليب المتاحة.

ويمكن استعراض أهم أساليب التدريب كالاتي:

1. المحاضرة.

وهي من الأساليب شائعة الاستخدام في التدريب والتعليم، وتُعرّفُ المحاضرة بأنها: حديث يصدر من جانب واحد يقدم فيها المحاضر خلاصة أفكاره، ومن ميزاتهما: السرعة في نقل المعلومات، وإمكانية إيصال المعلومات لمجموعة من الأفراد دفعة واحدة، كما يتوقف نجاح أسلوب المحاضرة على مجموعة من العوامل، منها:

أ. إمكانات المحاضر العلمية والتربوية في استخدام عناصر التشويق.

ب. طريقة طرح المادة، وترتيب الأفكار من قبل المحاضر.

ت. مراعاة عامل الوقت واستخدام المساعدات المرئية والمسموعة، مع إعطاء فرصة كافية لتلقي الأسئلة والمناقشات. إذا توفرت جميع العناصر السابقة فإن أسلوب المحاضرة بالتأكيد سيكون من أفضل الأساليب المستخدمة في التدريب، وخاصة إنه غير مكلف مادياً لو قورن بغيره من الأساليب الأخرى المستخدمة في التدريب.

بالإضافة إلى ما سبق توجد بعض السلبيات في طريقة المحاضرة، منها أن الاتصال سيكون من طرف واحد لا يتيح فرصة تطبيق ما تعلمه المتدرب بشكل مباشر ولا يراعي الاختلاف في مستويات الأفراد المتدربين. ولا يتيح هذا الأسلوب للمدرّب إمكانية معرفة أثر محاضراته ومدى استيعابها من قبل المتدربين؛ أي ما يسمى (بالتغذية المرتدة السريعة) مع هذا يبقى أسلوب المحاضرة من الأساليب التقليدية الأكثر انتشاراً في عملية التدريب التي لا غنى عنها في كثير من البرامج التدريبية.

ويرى الباحث أن أسلوب المحاضرة يأتي في المرتبة الأولى؛ حيث إنه يتمشى مع بعض الموضوعات العلمية، منها: الفهرسة، والتصنيف، وإدارة المكتبات، ومبادئ الحاسوب كجزء نظري في عملية التنمية المهنية للعاملين - باعتبار أغلبهم من غير متخصصين بالمكتبات - وذلك حتى يتسنى للعاملين التعرف على مفاهيم كل الموضوعات سلفة الذكر.

2. الأعمال التطبيقية.

وهي الأعمال التي يكلف بها المتدرب من أجل إبراز سماته الفكرية، وإنجاز بعض التمرينات العلمية والتطبيقية، وتعد هذه الطريقة من أفضل الطرق التي تطور قدرات المتدربين في اتخاذ القرارات، وإيجاد الحلول الملائمة للمشكلات التي تواجههم وتعودهم على أسلوب كتابة المذكرات والملاحظات الإدارية.

ويقترح الباحث ممّا سبق أن الأعمال التطبيقية تأتي في المرتبة الثانية في عملية التنمية المهنية، فبعد أن تعرّف العاملون على الموضوعات كجزء نظري، ينبغي تعريفهم كيف يستخدمون ويتعاملون مع الموضوعات؛ كالفهرسة، والتصنيف، والتكشيف إضافة إلى موضوعات التكنولوجيا ابتداء بمبادئ استخدام الحاسوب وبرامجه، والتعامل مع الإنترنت، والشبكات الاجتماعية المتاحة إلى جانب الإنترنت، وانتهاء بالوسائل التكنولوجية كما هو موضوع بالجدول السابق. باعتبار أن المكتبات والمعلومات مهنة، والواجب أن يتعلم أمين المكتبة ويتفهم كل الموضوعات التي تساعد في تقدّم المكتبات، وتحقيق التنمية المهنية المراد تطبيقها بمكتبات موضوع الدراسة.

3. الممارسة العملية (التجربة).

وهذا الأسلوب شبيه بالأسلوب السابق، ولكن الأسلوب السابق يكون خارج نطاق المكتبة أي لمكتبات أخرى، أما هذا الأسلوب فهو داخل المكتبة أي لأقسام المكتبة المختلفة؛ حيث يقوم المتدرب بزيارة أقسام المكتبة والعمل في كل قسم فترة زمنية معينة حتى يتعرف على طبيعة العمل في هذا القسم، ويمارس الأعمال بنفسه حتى يتقنها وبعدها يُقدّم تقريراً للمسؤولين، ومن ثمّ ينتقل إلى قسم آخر... وهكذا، ويستخدم هذا الأسلوب في مجال المكتبات بشكل عام وللأقسام الفنية بشكل خاص.

يرى الباحث أنه بعد إتمام أسلوب الأعمال التطبيقية يأتي في المرتبة الثالثة أسلوب الممارسة العملية؛ أي ممارسة ما تم استخدامه من موضوعات، أي إنه لا بد أن يكون العاملون قادرين على ممارسة كل الموضوعات ممارسة عملية وزيارة كل أقسام المكتبة، والعمل، والتطبيق، إلى حين التأكد من أن التنمية المهنية وأساليبها تمشي في الطريق الصحيح، والفائدة من العمل كل فترة في أقسام المكتبة وتحت إشراف المدربين هو التغلب على مواطن الضعف التي قد يقع فيها المتدرب حتى تتم الإجابة عن استفساراته.

4. الزيارات الميدانية.

تُعتبر من الأساليب التي تصقل خبرة المتدرب وتنمي معرفته، وتتيح له الاطلاع على خبرات الآخرين وتجاربهم، وتسمح الزيارات الميدانية بتبادل وجهات النظر حول الموضوعات المشتركة وإيجاد الحلول للمشاكل المستعصية، وتعد المكتبات حقلاً خصباً لتطبيق هذا الأسلوب، وخاصةً لأنواع المتشابهة من المكتبات، وحتى تجني الزيارات الميدانية ثمارها بشكل إيجابي يجب الإعداد السليم والمسبق للزيارات الميدانية بشكل كامل، والمتابعة والاستمرارية بعد الزيارات، والتقييم العلمي للزيارات وتصحيح السلبيات التي تظهر في عملية التقييم.

ويرى الباحث من خلال واقع الحال أن العاملين بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة لم يقوموا بأي زيارات ميدانية للمكتبات على مختلف أشكالها؛ وذلك بسبب غياب دور الجهات ذات العلاقة بعمل هذه المكتبات، وعليه فإن الزيارة الميدانية تأتي في الترتيب الرابع بالنسبة إلى أساليب التدريب، وتعتبر ضرورية من أجل تبادل الخبرات بين العاملين، والاستفادة من التجارب والأعمال التي يقوم بها العاملون بمختلف المكتبات.

5. ورش العمل.

فكرة هذه الطريقة تتلخص في قيام فريق من المتدربين ذوي تخصص واحد للعمل في موضوع معين تحت إشراف المُدرِّبين، وتهدف هذه الطريقة إلى تطوير مهارات المتدربين، وورش العمل هذه تنمي إدراك المتدربين وتوسع معارفهم، كما يمكن استخدام ورش العمل جنباً إلى جنب مع وسائل وطرق أخرى كدراسة الحالة وغيرها من الطرق. (10)

ويرى الباحث في دراسته أنه بعد الانتهاء من كل ما سبق من أساليب تدريبية فإن ورش العمل للعاملين ضرورة، وترتيبها يأتي الخامس في عملية التنمية المهنية؛ ذلك من أجل التعرف على نقاط الضعف التي قد يعاني منها بعض العاملين في موضوع من الموضوعات المكتبية كمثال في الفهرسة أو تصنيف لأحد أوعية المعلومات في عملية فهرستها وتصنيفها وترتيبها عندها يستطيع المُدرِّب أن ينمي قدرة المُدرِّب الذي يحتاج إلى هذه الخبرة، وتصويب ما قد يقع فيه من أخطاء.

6. الندوات والمؤتمرات.

يعتمد أسلوب الندوات على درجة عالية من المشاركة؛ حيث يجمع هذا الأسلوب بين المشاركة في النقاش من قبل المتدربين، والاستماع إلى آراء المتخصصين، وتعد الندوات حلقات نقاش للمتدربين أو لقاء خبير متخصص بمجموعة صغيرة من المتدربين لمناقشة موضوع ما، ومن أهم مميزات أسلوب الندوات استخدام المتدربين وسائل البحث العلمي عند كتابة الأبحاث ونقاشها، كما أنه اجتماع لجماعات الخبراء المتمرسين في نفس المواقف والخبرات.

و عليه بعد الانتهاء من كل الأساليب السابقة تأتي أهمية عقد الندوات والمؤتمرات، وعقد حلقات النقاش لسد جميع الفجوات، والرد على كل الاستفسارات التي قد يلقيها العاملون بالمكتبة موضوع الدراسة، وذلك تحت إشراف نخبة من الأساتذة والخبراء في مجال عمل المكتبات ومراكز المعلومات.

7. المناقشة.

يستخدم أسلوب المناقشة لطرح موضوع ما أو قضية معينة في حلقة بحث مكونة من مجموعة من المتدربين، ويقومون خلالها بتبادل الآراء، وتقديم التعليقات، وتبادل الأفكار والخبرات، وطرح الأسئلة وإعطاء الأمثلة، وتوضح مميزات المناقشة في أنها تسمح بالمشاركة المباشرة في الموضوع المطروح، ويكون المتدربون أكثر قوة وأعلى صوتاً عما كانوا عليه في أسلوب المحاضرة، ويعتمد أسلوب المناقشة على المعرفة والخبرة والمهارة السابقة للجماعة، وعلى الأداء الفردي للأفراد المشاركين في المناقشة؛ لذا فإن أسلوب المناقشة يقوم بتوضيح السياسات والإجراءات والمشكلات المكتبية التي لا توجد فيها إجابات قاطعة.

ويعد أسلوب المناقشة من أهم الأساليب؛ حيث يتيح المشاركة المباشرة من قبل المستمعين من خلال الإدلاء بأرائهم وطرحهم للأسئلة والتعليقات، كما أن أسلوب المناقشة يتيح استخدام النماذج والأمثلة من قبل المتدرب، وهذا يدل على المهارة وكفاءة المدرب وإمكاناته لإدارة المناقشة، واشتراك العناصر الإيجابية كافة لإنجاحها.

مدة تدريب العاملين بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة.

يجب أن يتوافر الوقت الكافي لتنفيذ البرنامج التدريبي الذي يتفق مع طبيعة البرنامج، وعدد الموضوعات التي يشملها، ومدى أهميتها، وكذلك تتوقف فترة التدريب على طبيعة ومستوى أخصائي المكتبات للمتدربين، بالإضافة إلى ضرورة توزيع الوقت على كل موضوع من موضوعات التدريب على حسب أهمية الموضوع ومدى تعقيده ومدى تعدد جوانبه وتفرعاته المختلفة؛ مما يلزم معالجته في البرنامج التدريبي.

ويمكن توضيح مدة التدريب المناسبة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (7) الموضوعات ومدة التدريب للعاملين بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة

مدة التدريب		الموضوعات
من شهرين إلى ثلاثة أشهر	شهر	
	✓	في علم المكتبات والمعلومات، أهمية المكتبات ومراكز المعلومات في التنمية.
✓		الفهرسة الوصفية، الفهرسة الموضوعية، أسس التصنيف وتطبيقاته، أشكال الفهارس وأنواعها، أعمال الرفوف والترتيب، تنظيم المجموعات، إعداد الببليوغرافيات، الصيانة/نظري وعملي
	✓	اختيار واقتناء المجموعات، مصادر الاقتناء، طرق الاختيار وأدواته، سجلات ومكاتب التزويد، اشتراكات الدوريات، رحلة دخول الكتاب إلى المكتبة نظري + عملي
	✓	خدمات المكتبات والمعلومات، خدمات الإعارة وحجز الكتب، سجلات الإعارة ونظمها، خدمة المراجع (الأدوات/الأسئلة) خدمة إرشاد القراء نظري + عملي
	✓	أعمال الجرد، الأسس العلمية للجرد نظري + عملي
	✓	إدارة المكتبات، مفهوم الإدارة، أهدافها، وظائفها، سماتها، التخطيط، التنظيم، الإشراف.
	✓	الزيارات الميدانية للمكتبات
	✓	أخلاقيات مهنة المكتبات والمعلومات
	✓	مهارات الوعي المعلوماتي
✓		دورات في اللغة العربية والإنجليزية على وجه الخصوص
✓		الوسائط المتعددة المستخدمة في المكتبات
✓		الحاسوب واستخداماته في أعمال المكتبات الإنترنت والتعامل مع محررات البحث، والشبكات الاجتماعية
✓		الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المكتبات إضافة إلى تكنولوجيا النانو واستخدامها في المكتبات

من الجدول السابق يتضح الآتي:

1. أنه يجب العمل على أن تكون الدورات التدريبية في مجال المكتبات مدتها شهر مكثف؛ أي كل يوم كما هو مبين في الجدول السابق، باستثناء بعض الموضوعات التي تستلزم المدة من شهرين إلى ثلاثة أشهر، وهذا المقترح جاء استناداً إلى الزيارات الميدانية المتكررة على مكتبة موضوع الدراسة، والمقابلة مع أمين المكتبة والعاملين بها، والتي

أوضحت أن معظم العاملين بالمكتبة مؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات ويحتاجون إلى تعلم المهارات المكتبية، إضافة إلى باقي العاملين بالمكتبة فإنهم غير مؤهلين في المكتبات والمعلومات؛ لذا يجب أن يكونوا ذوي معرفة في المهارات الأولية في مجال العمل المكتبي سواء أكان في الفهرسة أو التصنيف أو الخدمات أو تنمية المجموعات.

2. الدورات التدريبية في مجال الحاسب الآلي تتراوح مدتها من شهرين إلى ثلاثة أشهر أيضاً؛ حتى يكونوا قادرين على التعامل مع الحاسب الآلي فيما يخص عمل المكتبات.

3. أما عن الدورات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

فيري الباحث أيضاً أن المدة تكون من شهرين إلى ثلاثة أشهر؛ وذلك لتعلم عناصر تكنولوجيا المعلومات، والقدرة على التعامل معها لمواكبة عصر التقنية في مجال المكتبات، وهذه العناصر هي البرامج التطبيقية، والمدونات، وإدارة المواقع، والفيس بوك، والشبكات الاجتماعية، والتعامل مع قواعد المعلومات. وجاء الاقتراح نتيجة لإجابة العاملين المكتبات؛ إذ إنهم أجابوا عند طرح الأسئلة عند المقابلة الشخصية بعدم معرفتهم باستخدام التقنية، وعدم وجود دورات تدريبية، هذه كانت إجابة أغلبية العاملين باعتبارهم غير متخصصين في المجال.

مكان تدريب العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية موضوع الدراسة. لكي يتم التدريب بشكل يحقق أكبر استفادة ممكنة يجب الاهتمام بالمكان الذي سوف يتم فيه التدريب، فهناك نوعان من الأماكن:

1. التدريب الداخلي.

وهو الذي يتم تنظيمه داخل المكتبة، ويجب أن تكون المكتبة مجهزة لتنفيذ البرنامج التدريبي على ضوء التخطيط الذي وضعتة المكتبة، ومن خلال الزيارات الميدانية وواقع حال العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة، نجد أن المكتبة لا يمكن أن تقوم بالتدريب بداخلها؛ وذلك لقلة الإمكانيات التي تستوجب أن يتم من خلالها التدريب.

2. التدريب الخارجي.

ويتم فيه تنفيذ البرنامج التدريبي خارجياً في مراكز تدريب متخصصة أو تابعة لجهة تنظيم الدورات التدريبية الخاصة بأخصائي المكتبات، وهو يُعتبر أفضل من التدريب الداخلي؛ حيث إن مراكز التدريب تكون مجهزة بشكل أفضل، ومن خلال ما أو ضحته الدراسة نجد أن مكتبة موضوع الدراسة قد اعتمدت على التدريب الخارجي. ويرى الباحث أن الاعتماد على التدريب خارج المكتبات يكون أفضل وسيلة؛ وذلك لوفرة الإمكانيات في المراكز والمؤسسات الأخرى التي تساعد على تقدمها نحو الأفضل.

وتعتبر التجهيزات المسبقة للمكان الذي سوف يتم فيه حضور الدورات التدريبية ذات أهمية كبيرة، بالرغم من عدم اهتمام إدارة المكتبة بهذا الموضوع فإنه له تأثير كبير في مدى استفادة أخصائي المكتبات من عملية التدريب؛ لذا لا بد أن يتم وضع بعض الاعتبارات عند تجهيز واختيار المكان عند البدء في عملية التدريب، ومنها:

1. الترتيب الداخلي لحجرة التدريب يؤثر على فاعلية التدريب؛ فالطريقة التي تنظم بها المقاعد والمناضد ومكان المدرب له تأثير على إمكانية توصيل المعلومة، وإمكانية مشاركة واستجابة أخصائي المكتبات في المناقشة (11)
 2. توافر وسائل الإيضاح التي تساعد المتدرب في استيعاب المعلومات.
 3. الجو العام داخل قاعة التدريب يجب أن يكون مناسباً من حيث المساحة والتهوية والهدوء.
 4. توافر الأجهزة والمعدات والإضاءة.
- في حالة التدريب الداخلي يجب توافر أجهزة خارجية يتم الاستعانة بها لزيادة توضيح الأفكار (12)

وعند التطرق إلى ما تم استنتاجه رأى الباحث: أنه لا يمكن تطبيق التدريب الداخلي؛ وذلك لقلة الإمكانيات، والمعدات الواجب توفرها عند إعطاء دورة تدريبية في موضوعات معينة، ومن هنا وجد الباحث أن عملية التدريب لا بد أن تتم خارج المكتبة؛ وذلك لتوافر كل السبل والإمكانيات لذلك، إضافة إلى ذلك هناك عدد من المؤسسات هي المسؤولة عن عملية التدريب، وكذلك توفير الأماكن الخاصة بالدورات التدريبية.

وعليه يقترح الباحث أن من بين هذه المؤسسات: الإدارة العامة لشئون المكتبات والمطبوعات والنشر بالجامعة، هي المسئول الأول على توفير الأماكن، ويجب أن يتولى كل منهما عملية التنسيق مع قسم المكتبات والمعلومات الموجود بكلية الآداب بجامعة الزاوية، وقسم المكتبات والمعلومات جامعة طرابلس، والجمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف لإعطاء الدورات، وكذلك تولي عملية الصرف، وإعداد الميزانيات الخاصة، إضافة إلى ذلك يوجد العديد من القاعات والمدرجات العلمية ومن بين هذه المدرجات والقاعات التالي:

1. **مدرجات جامعة الزاوية.**
 2. **قاعات مركز البحوث الطبية بالزاوية.**
 3. **قاعات دار الكتاب بالزاوية.**
- حيث تتمتع هذه القاعات بالإمكانات والمعدات اللازمة التي يمكن من خلالها تقديم الدورات التدريبية على أكمل وجه ممكن.
- أما فيما يخص التقويم فيعتبر من الأدوات المهمة في تصحيح مسارات أي عمل؛ إذ يعتبر تغذية راجعة لتصحيحها، فهذا يتم عن طريق إجراء اختبارات للمتدربين أثناء فترة التدريب، وكذلك عند نهاية مدة التدريب وإجراء بعض الزيارات الميدانية من جانب المتخصصين بمكتبة موضوع الدراسة للوقوف على واقع حال المتدربين من جانب الاستفادة وعدم الاستفادة من الدورات عند زيارة المكتبات.

5/1. الجهات المسؤولة عن تدريب العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية موضوع الدراسة.

تقع مسؤولية الإعداد والتطوير المهني للعاملين على جهات لها سلطة في اتخاذ القرار؛ حيث تتنوع المشاركة في المسؤولية عن تنمية القوى البشرية العاملة، ونحن نقدم برنامجاً تدريبياً تعليمياً تطويرياً يمكن أن يشترك فيه جميع الجهات من أجل هدف واحد، وهو زيادة فاعلية الأفراد وفاعلية المكتبات من خلال الطرق التي تقدم أنشطة التطوير المهني للعاملين، وفي واقع الحال نجد أن أقسام المكتبات بالجامعات كان لها الفضل في كافة الدورات للعاملين بمكتبات موضوع الدراسة.

ومن بين هذه الجهات:

1. الجمعيات المهنية:

للجمعيات المهنية دور كبير في وضع خطط وأساليب التنمية المهنية للعاملين بالمكتبات على مختلف أشكالها وأنواعها، وذلك من خلال توفير الأماكن المناسبة للتدريب وإعداد اجتماعات دورية للعاملين للإعلام عن الدورات التدريبية التي سوف تعقد، بالإضافة إلى المؤتمرات والندوات وحلقات النقاش الدراسية التي تعقد بهدف تنمية مهارات ومعارف كل من يريد أن يطور نفسه من خلال هذه الجمعيات، وبالنسبة لليبيا تم إنشاء جمعية تحت اسم جمعية الليبية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، فقد عقدت الجمعية العديد من الدورات التدريبية لأمناء المكتبات في مختلف مجالات العمل المكتبي؛ وذلك لوجود أساتذة متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، كما يمكن أن يتم التعاقد مع الجمعيات المهنية العربية في مجال المكتبات والمعلومات من أجل إعطاء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات الجامعية.

2. أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات الليبية.

تقع على عاتق هذه الأقسام مسؤولية تنمية العاملين بجميع أنواع المكتبات، والأقسام هي: قسم المكتبات والمعلومات جامعة طرابلس، وجامعة بنغازي، وجامعة المرقب، وجامعة سرت، وجامعة الزيتونة، والأكاديمية الليبية للدراسات العليا؛ وذلك من خلال إعطاء دورات تأهيلية وإمداد العاملين بالخبرات والمهارات المكتبية المتنوعة، وكيفية التعامل مع المكتبة والمستفيدين منها، ويتم هذا التأهيل عن طريق الدورات المكثفة وخاصة لغير المهنيين في مجال المكتبات، عن طريق التعاقد مع الجهات المسؤولة عن هذه المكتبات. ونجد أن جميع الدورات التدريبية التي أعطيت للعاملين سواء بالمكتبة المركزية موضوع الدراسة أو في مختلف المكتبات هي تحت إشراف أساتذة متخصصين في مجال المكتبات وهم من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات.

6/1. تمويل تكاليف التدريب ومصادره.

المستوى المالي الجيد والدائم مهم وضروري لدعم مراكز مصادر التعلم من أجل النجاح في أداء الدور المطلوب منها في العملية التعليمية؛ فالتمويل Funding مهم جداً من أجل الإنفاق على التزويد بكافة المتطلبات الضرورية للمراكز بالإضافة إلى تنمية مجموعات

مصادر المعلومات المتوازنة الحديثة بأنواعها المختلفة، وبرامج التدريب التي يمكن تقديمها، وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومتطلباتها، وغيرها من أوجه النفقات التي يحتاجها المركز.

ويعتبر الدعم المالي المناسب مطلوبًا لكافة المتطلبات المحددة في الحالتين سواء لإنشاء مكتبة حديثة أو لتطوير وتحسين مكتبة قائمة موجودة بالمدرسة، سواء في مجموعاتها أو من قبل العاملين فيها؛ لأن المستوى المالي لهذه المراكز بطبيعة الحال سوف ينعكس تمامًا على مستوى ومجموعة الخدمات التي تقدمها المكتبات للمستفيدين، ومن ثمَّ يؤثر على مستوى الأداء وعلى نجاح العملية التعليمية ككل، ومن أجل تحقيق التمويل الكافي والمناسب ينبغي الأخذ في الاعتبار الميزانية Budget ونوعية وكمية الموجودات المختلفة، ومستوى الإحلال، وحجم الاستيعاب (13)

من خلال ما سبق وجد الباحث أن المكتبة المركزية تفتقر لعملية تمويل وتكاليف التدريب من جميع النواحي الإدارية والفنية بالمكتبة موضوع الدراسة. ويرى الباحث أن إدارة المكتبات والمطبوعات والنشر بالجامعة والتي تتبعها المكتبة هي الكفيلة بتمويل تكاليف الدورات التدريبية بكافة أشكالها.

7/1. التسويق والدعاية لبرنامج التدريب بالمكتبة موضوع الدراسة.

إن العديد من التطورات التي تحتل فكر المحترفين في مجال المكتبات والمعلومات، يرون التسويق ليس بيعًا ترويجيًا أو إعلانًا عن سلعة ما، وإنما هذه الأمور مجتمعة تكون مفهوم التسويق، فالتسويق ليس فقط مفيديًا من أجل المواد الاستهلاكية كي تزيد من الربح، لكنه ضروري في منظمات الخدمة المجانية كمراكز المكتبات والمعلومات، إضافة إلى ذلك فإن التسويق في مراكز المكتبات والمعلومات لا يتطلب مسوقين جيدين، إلا أنه يتطلب بعض المهارة والتعبير عن موقف كل شخص في المنظمة كاملة، فالتسويق اتجاه يركز على الزبون أكثر من ارتكازه على المنظمة.

عرّف المعهد التسويقي البريطاني التسويق بأنه: حركة الإدارة المسؤولة عن التعريف، والمشاركة، وإرضاء متطلبات العميل بشكل مريح، وهناك تعريفان آخران للتسويق يوضحان أهمية المستخدم في عملية التسويق، فيعرف سكميدث Schmidt التسويق على أنه عملية متصلة تمكن المنظمة من مواجهة المتطلبات الحالية لزملائها its clients ومن إبداع خدمات جديدة لمواجهة متطلباتهم المستقبلية أيضًا (14)

ويعتبر مزيج التسويق، المنتج، السعر، المكان، الترويج؛ فإن المنتج الذي تحاول تشجيعه هو المعلومات بكل صورها الخاصة بالترفيه، والثقافة أو التعلم أو خدماتها، أما السعر فيمكن أن يكون مختلفًا خلف الضرائب أو الرسوم التي يدفعها الطلاب وغيرهم، أو يمكن أن يكون هناك سعر إضافي يدفع نظير خدمة معينة، مثل البحث في قواعد البيانات، والمكان يصبح المكتبة أو مركز المعلومات، وللترويج وسائل متعددة أهمها العلاقات العامة الطيبة والدعاية والإعلان باستخدام وسائل الإعلام المختلفة أو من خلال التقارير السنوية أو المرشحات المطبوعة الخاصة بالمكتبة أو قاعدة البيانات (15)

وهناك قنوات مباشرة يتم من خلالها توزيع الخدمات من المكتبات إلى المستفيدين بشكل مباشر دون الحاجة إلى وسيط، أو قد تكون القنوات غير مباشرة يتم فيها الاستعانة بوسطاء أو وكلاء لإيصال الخدمات إلى المستفيدين.

أولاً: القنوات المباشرة.

1. نقاط الخدمة أو التشكيل المكتبي المكون من المكتبة المركزية، والمكتبات الفرعية، ومحطات الكتب، ونقاط الإيداع، والمكتبات المتنقلة.
2. الاستعانة بوسائل الاتصال الحديثة، والأنظمة الإلكترونية كالهاتف، والفيديو توكس، والفاكس، والأقمار الصناعية، وشبكة الإنترنت وخاصة البريد الإلكتروني.

ثانياً: القنوات غير مباشرة (من خلال الوسطاء).

1. الاستعانة بخدمات الأشخاص أو الوكالات الحكومية لتقديم برامج مشتركة أو المشاركة في المصادر.

2. عقد اتفاقيات مع العملاء أو وسطاء المعلومات Information Broker لتقديم خدمات أو وظائف محددة للمكتبات التي لا ترغب أو لا تستطيع أن تُلقى بعينها على موظفيها مثل التكشيف والاستخلاص أو الترجمة على سبيل المثال.

3. تطوير برنامج تطوعي لتقديم الخدمات للمستفيدين غير القادرين للوصول إلى المكتبة بسبب إعاقاتهم أو كبر سنهم، وذلك بإرسال الكتب إليهم بريدياً.

أما عن الترويج فهو يمثل عملية اتصال بالآخرين، وتعريفهم بأنواع السلع والخدمات المتوفرة لدى المنتج؛ أي إنه عملية تعريف بالمنتجات، وهو تنسيق يتم من قِبَل مقدّم الخدمات أو السلع لإقامة منافذ للمعلومات ولتسهيل بيع السلعة أو الخدمة، ومن هنا فإن الترويج هو مجموعة من الجهود المبذولة من قِبَل مقدم الخدمات أو السلع لجذب انتباه المستفيد أو المستهلك وتعريفه بالخدمة أو السلعة؛ حيث يهدف الترويج إلى:

1. إعلام المستفيد عن الخدمات التي تقدمها المكتبة من حيث: أسماؤها، ومميزاتها، وخصائصها، وكيفية استخدامها، وأماكن توافرها.

2. إقناع المستفيد بالاستجابة للخدمات المقدمة في المكتبة، واستخدامها.

3. تذكير المستفيد بخدمات المعلومات المتاحة في المكتبة؛ حتى يظل مستخدماً لها.

4. تعزيز الرضا النفسي والوظيفي بالخدمة لدى المستفيد بعد استخدامه لها.

5. الدعاية، والعلاقات العامة Public relations and publicity ويمثل برامج مصممة لتحسين صورة المكتبة أو خدماتها؛ وذلك من خلال إصدار نشرات إخبارية مهنية أو داخلية أو كتابة مقالات عن خدمات المكتبة أو عن طريق المعارض (16)

ويرى الباحث أنه عند الدعاية لبرنامج التدريب أو لمكتبة موضوع الدراسة يمكن أن يصمم موقع على الإنترنت للمكتبة المركزية توضح أقسامها، وخدماتها، وإمكاناتها، وما تتمتع به من مزايا وخبرات للعاملين بها.

8/1. التقييم والتطوير والمتابعة لبرنامج التدريب.

الهدف من التقييم هو توفير الجودة، والتدبُّت من تحقيق الأهداف والغايات، إضافة إلى تصحيح المسارات؛ حيث يتم ذلك في العادة بعد الانتهاء من البرنامج التدريبي، وعودة المتدربين إلى مقار أعمالهم، كما يشير إلى الأساليب المختلفة للتعرف على مدى رضا المشارك عن البرنامج، والرغبة في الاشتراك في برامج تطويرية جديدة مستقبلاً؛ حيث يتم معرفة ذلك من خلال الملاحظات، والمناقشات، والاستبيانات، والاقتراحات، وهناك ثلاثة عناصر أساسية هي التي تشكل منظومة البرنامج التدريبي هي: المتدرب، مادة التدريب، والمدرّب، ويتوقف نجاح البرنامج على مدى الانسجام والتوافق بين عناصر هذه المنظومة، كما تشير إلى أنه في غالبية الأحوال يؤخّذ التقييم كجانب صوري، وإن تم فينظر إليه فقط على أنه نقد للتقصير الذي حدث أثناء الدورة. (17)

من بين الأهداف التي تسعى إليها عملية تقييم أداء العاملين الآتي:

1. تطوير مهارات العاملين.
 2. تحديد المعوقات التي يواجهها الأداء الفعلي للعاملين.
 3. الإنفاق على خطة تتضمن تحسين الأداء مستقبلاً.
 4. تحديد الأفراد الذين يمكن ترقيةهم إلى مناصب أعلى.
 5. تحديد نوع ومستوى الحوافز الممنوحة للعاملين ومستواها.
 6. تحديد الاحتياجات التدريبية المستقبلية من القوى البشرية اللازمة للمكتبة.
- ويتم قياس أداء العاملين في المكتبات على ثلاث خطوات.

1. الخطوة الأولى:

تحديد معدل قياس للأداء يمكن اعتماده للحكم على الأداء الفعلي لكل أخصائي مكتبة.

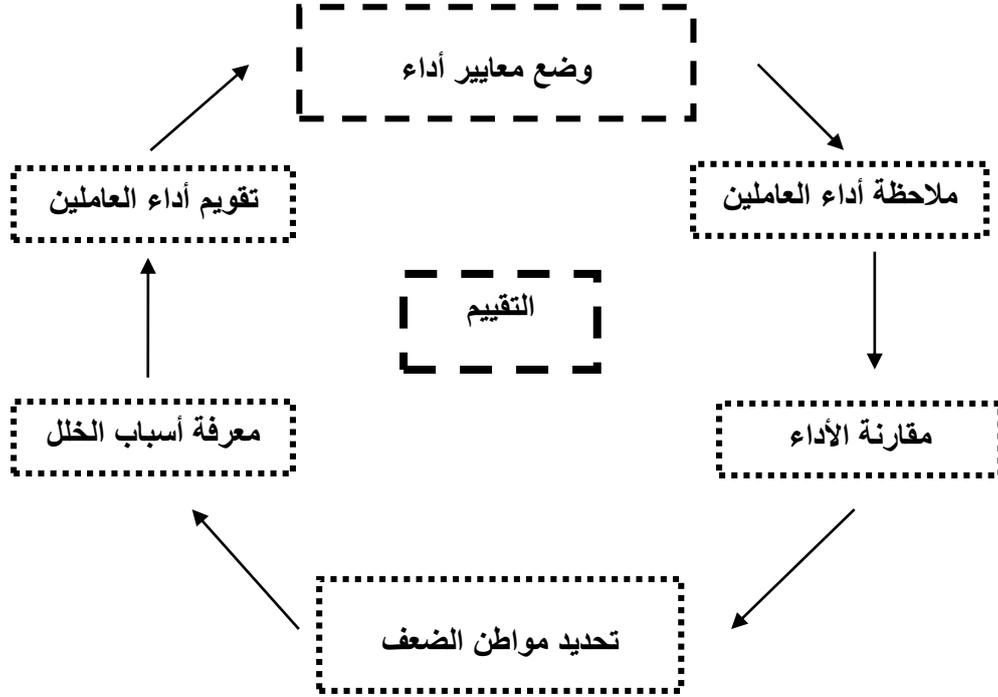
2. الخطوة الثانية:

قياس الأداء الفعلي لأخصائي المكتبات من خلال جمع المعلومات عن معدلات الأداء الفعلي للعاملين.

3. الخطوة الثالثة:

مقارنة الأداء الفعلي لأخصائي المكتبة بمعدل قياس الأداء، وبعد أن يتم تطبيق الخطوات السابقة يساعد إدارة المكتبة للتعرف على مواطن الضعف داخل المكتبة ومحاولة تقويمها. (18)

وهو ما يمكن توضيحها في الشكل التالي:



شكل رقم (4) خطوات عملية تقويم أداء العالملن

إضافة إلى ما سبق نجد أن التقييم هو إصدار الحكم على قيمة من القيم لأجل غرض معين أو على مجموعة أفكار أو حلول أو طرق وغيرها، وتتضمن عملية إصدار الحكم استخدام معاير ومستويات للتقييم تحكم مدى دقة هذه الأمور.

عند تقييم التدريب هناك بعض الأسس التي يتم على أساسها عملية التقييم، ومنها:

1. أن يتم التقييم بشكل موضوعي.
 2. أن يسترشد التقييم بالمنهج العلمي.
 3. أن يكون التقييم عملية مستمرة.
 4. أن يكون التقييم شاملاً.
 5. أن يعاد النظر في برنامج التقييم بين الحين والآخر في ضوء التغييرات التي تحدث في برنامج التدريب.
- أما بالنسبة لتقييم كفاءة الدورات التدريبية التي يتلقاها أخصائي المكتبات وكفاءتها في تغيير نظام المكتبة فيمكن الحكم عليها من خلال:
1. معرفة مدى تحسن أداء الفرد وتطوره.

2. ملاحظة مدى قدرة أخصائي المكتبات على فهم فلسفة العمل الذي يقوم به داخل المكتبة.
3. مدى فاعلية الأخصائي في إنجاز أعماله داخل المكتبة.
4. مدى تحقيقه للأهداف العامة، والخاصة للمكتبة.
5. الكفاءة في حسن استخدام الموارد البشرية، والظروف المحيطة لتحقيق الأهداف، وكذلك المهارة في إنجاز المهام بأقل تكلفة سواء في الوقت، أو الجهد، أو المال.
6. قلة نسبة الأخطاء التي يقع فيها أخصائي المكتبة في العمل.
7. القدرة على مشاركة الآخرين الأعمال، واتخاذ القرارات، وحل المشكلات، والتأثير الإيجابي المتبادل.

وهذا التقييم يفيد إدارة المكتبة في الحكم على كفاءة أخصائي المكتبة ومن ثمَّ يساعدها على التعرف على:

1. مستوى العمل الذي يمكن أن يؤديه في المستقبل.
2. معرفة المستحقين للمكافآت والعلاوات لتوزيعها عليهم.
3. إعادة توزيع المسؤوليات والسلطات على العاملين بالمكتبة.
4. تحفيز أخصائي المكتبة على النمو وبذل المزيد من الجهد والعمل.
5. اختيار المكتبي المناسب ووضعه في مكانه المناسب لقدراته التي اكتسبها من الدورات التدريبية.

6. الكشف عن القدرات الكامنة داخل الأخصائي، وغير المستغلة ومحاولة استغلالها. (19) وقد رأى الباحث بعد أن تم عرض أهم الوسائل التي يمكن أن تساهم في تحقيق التنمية المهنية للعاملين ضرورة أن نعرف أن على أرض الواقع مازال هناك تأخر كبير في مستوى المكتبة، ومن ثمَّ فإن هذه المتطلبات تعتبر أحلاماً لا يمكن تحقيقها؛ حيث إن مستوى المكتبة المركزية موضوع الدراسة لم يصل لدرجة كافية من التطور حتى يتم تطبيق هذه الأساليب.

ولكن لكي نكون أكثر واقعية يجب أن نرى المشاكل والمعوقات التي تقف في طريق تنمية مهارات العاملين بالمكتبة موضوع الدراسة ومحاولة حلها عن طريق:

1. توفير أجهزة الحاسب والمعدات الإلكترونية الأخرى المستخدمة في مجال المكتبات.
2. تكثيف الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
3. زيادة المخصصات المالية للعاملين بالمكتبات الذين يرغبون في البحث العلمي.
4. إعطاء دورات تدريبية دورية للعاملين على يد متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات لنقل خبراتهم.
5. عمل اختبارات دورية للتأكد من مستوى الخدمات التي تقدم داخل المكتبة.
6. إدخال أحدث الوسائل للمكتبة المركزية، وتدريب العاملين عليها.

كما يرى الباحث أن تقييم الأداء هو معرفة المدى الذي يتم فيه تحديد مستوى أداء كل عنصر من عناصر الإنتاج، وباعتبار أن القوى العاملة البشرية هي الأساس الذي تقوم عليه المكتبة؛ لذا يجب تقييم أدائهم والذي يقصد به عملية قياس موضوعية لكفاءة العاملين

ومدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال المنوطة بهم، والحكم على سلوكهم وتصرفاتهم في العمل في فترة زمنية معينة، ووفق معايير أداء محدد. ويُعدُّ تقييم الأداء أمراً مهماً في المكتبات، فمن المعروف أن هناك بعض العاملين أفضل من غيرهم في وظائف معينة، كما أن هناك من يقومون بإنجاز أعمالهم، بينما يكون البعض الآخر ضعيفاً وغير موثوق في قدراته في العمل؛ لذلك يجب أن يكون هناك طريقة للتمييز بين أخصائي المكتبات المتميز في الأداء وذوي الأداء العادي أو المتدني.

9/1. التطوير والمتابعة للتدريب بمكتبة موضوع الدراسة.

يعرف بأنه: العملية المنهجية ذات الصلة بالتعليم، والتدريب، والنمو، والتي يمكن للفرد بواسطتها أن يواصل تعليمه الأساسي، ويطبق ما اكتسبه من معلومات ومعارف ومهارات، إضافة إلى ذلك فهي تُعدُّ بمثابة متابعة من الفرد لطموحاته واهتماماته وتطلعاته.⁽²⁰⁾

وهناك عدة طرق لعملية التطوير المهني، منها:

1. العضوية في الجمعيات المهنية المحلية والدولية.
2. متابعة التطورات المهنية من خلال الاطلاع على الإنتاج الفكري في مجال التخصص.
3. المشاركة في المؤتمرات المهنية والحلقات الدراسية.
4. تبادل الزيارات الميدانية لكافة أنواع المكتبات، ومراكز المعلومات والبحوث.
5. الاجتماعات الدورية للعاملين في مجال التخصص.

أما فيما يخص المتابعة فهي بمثابة الخطوة الأخيرة في إجراء التدريب، وتتم بعد مُضيِّ فترة زمنية مناسبة على انتهاء التدريب وعودة المتدربين إلى أعمالهم وممارستهم لها، وتهدف عملية المتابعة إلى تقييم مدى استفادة المتدربين من التدريب الذي خضعوا له، ومن المعايير المستخدمة في المجال: التطويرات والتحسينات التي طرأت على العمل في الإدارات التي يعمل فيها المتدربون، والتغيُّر والتحسُّن في أداء المتدربين وإنتاجيتهم في العمل، وتحسين العلاقات بين المتدربين وزملائهم في العمل.⁽²¹⁾

ويرى الباحث من خلال الدراسة: أن المتابعة من العمليات المهمة التي يجب الاهتمام بها؛ حيث إنها توضح مدى كفاءة عملية التدريب، وتحديد مدى استفادة أخصائي المكتبات من الدورات التدريبية، فلكي تتم عملية التقييم بكفاءة يجب معرفة مدى تطبيق العاملين بالمكتبات لما قاموا بدراسته داخل الدورات التدريبية، فكلما زادت نسبة العينة التي تقوم بتطبيق المادة العلمية للدورات، دلَّ ذلك على محاولة العاملين تطوير المكتبة، ومن المهارات الفنية والمهنية التي يمتلكها، إضافة إلى ذلك لكي يحقق التدريب الهدف المرجو منه يجب أن يتم التأكد كل فترة زمنية من قيام العاملين بالمكتبات بتطبيق ما تعلموه خلال الدورات التدريبية.

ويرى الباحث كذلك أن التقييم يتم عن طريق إعداد استبيان يتم من خلاله معرفة مواطن القوة ونقاط الضعف، وما يمكن أن يحتاج إليه العاملون من مهارات وخبرات لتطوير العاملين مهنيًا نحو الأفضل.

الخلاصة.

قدم هذا تصوراً مقترحاً لتقديم برنامج للتنمية المهنية بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية، وقد تناول أهداف البرنامج التدريبي من حيث المجالات المعرفية، والحركية، والوجدانية. إضافة إلى ذلك فقد ناقش الباحث أهداف تدريب العاملين في ظل تكنولوجيا المعلومات، كما اقترح في تصوره معايير للمكتبات الجامعية موضوع الدراسة مستنداً إلى بعض المعايير الدولية، كما قدم الموضوعات التي يحتاجها العاملون في عملية التنمية من حيث الطرق المتبعة، والمدة المستغرقة لذلك، وقدم الأماكن المخصصة لعملية التدريب، كما تناول الباحث الجهات المسؤولة عن التدريب من حيث التسويق، والدعاية، والتقييم والمتابعة لهذا التصور.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها:

1. أظهرت الدراسة أن عدد العاملين بالمكتبة المركزية من الجنسين (25) منهم (14) بنسبة (56%) مؤهلين مكنتات ومعلومات، وعدد (11) بنسبة (44%) غير مؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات.
 2. أظهرت الدراسة أن العاملين بالمكتبة المركزية بجامعة الزاوية موضوع الدراسة يحتاجون إلى مؤهل إضافي متخصص في مجال المكتبات والمعلومات طبقاً للمعايير المستخدمة في الدراسة، إضافة إلى حاجة المكتبة إلى (17) موظفاً كتابياً يقومون بالأعمال الإجرائية الفنية والخدمات المكتبية الأخرى.
 4. أظهرت الدراسة أن هناك ضعفاً شديداً في استخدام تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات؛ وذلك لقلة الإمكانيات.
 5. بينت الدراسة أن العاملين يحتاجون إلى دورات تدريبية مكثفة في مجال العمل المكتبي التقليدي وخاصة في الفهرسة، والتصنيف، والاستخلاص، والتكشيف، والأعمال المكتبية الأخرى.
 6. كما أظهرت الدراسة من خلال الزيارات الميدانية المتكررة أن المكتبة تعاني من قلة الإمكانيات، وعدم اهتمام الجهة التابعة لها، إضافة إلى عدم وجود التجهيزات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية.
 7. أوضحت الدراسة من خلال المقابلات الشخصية المتكررة مع أمين المكتبة والعاملين بها أن البرامج التدريبية السابقة لا تتوافق مع التوجهات الحديثة في المجال؛ وذلك لقصر وقتها، وعدم حوافز مادية للعاملين.
- اقترحت الدراسة بعض التوصيات وتأمل من الجهة ذات العلاقة تنفيذها وهي:**
1. العمل على توفير العاملين المؤهلين في مجال المكتبات والمعلومات ذوي الخبرة في الأعمال المكتبية المتنوعة سواء التقليدية أم التكنولوجية.
 2. إتاحة الفرصة للعاملين لحضور الدورات التدريبية في قطاع العمل المكتبي التقليدي والتقني المستخدم في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

3. الاهتمام بالتدريب أثناء العمل بأن تقوم المكتبة بإعداد برامج ودورات تحت إشراف متخصصين ذوي الخبرة العالية في مجال العمل؛ للارتقاء بمستوى العاملين.
4. تمكين العاملين في المكتبة من حضور فاعليات المؤتمرات، والندوات، والمعارض وورش العمل المحلية منها والدولية.
5. ربط التفوق والنجاح في الدورات التدريبية بالترقي الوظيفي والإثابة المادية؛ بحيث يأخذ صورة جدية وليس لمجرد قضاء وقت خارج ساعات الدوام.
6. إبراز دور أخصائي المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة التي يعمل بها.
7. توفير الميزانية الخاصة بالمكتبة من أجل توفير كل الإمكانيات والسبل والمقومات داخل مبنى المكتبة، إضافة إلى تحسين رواتب العاملين بالمكتبة، والأخذ بملاحم وتفصيل الخطة التدريبية للعاملين كما هي مفصلة ومبينة في متن الدراسة للارتقاء بمستوى خدمات، وعمل المكتبة نحو الأفضل.

قائمة الهوامش

1. ربيع، سيدة ماجد محمد: «الأسس الحديثة للمكتبات والمعلومات، الإسكندرية»، دار الثقافة العلمية، 2012م، ص 19-20.
2. الطيار، سليمان بن عبد الله: «القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية».
3. دراسة لواقعها ورؤية مستقبلية»، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 1430هـ، ص 30.
3. صالح، محمد فالح: «إدارة الموارد البشرية: عرض وتحليل»، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2004م، ص 86.
4. نقلًا عن نادبة أمال شوقي: «الأهداف السلوكية»، الاثنين، 5 أكتوبر 2013م متاح على:
<http://edutrapedia-illafinet/arabic/show-article.thtml?id=757>
تاريخ الزيارة 2014/7/5م.
5. محيريق، مبروكة عمر: «التأهيل والتدريب المهني للعاملين بمرافق المعلومات في العصر الإلكتروني»، القاهرة، مجموعة النيل، 2005م، ص 68-69.
6. عامر، عبد العزيز عبد الحميد: «مكتبات جامعة الزاوية: دراسة ميدانية لواقعها وآفاق تطويرها»، إشراف: عبد الله الشريف، ليبيا، جامعة طرابلس، كلية الآداب شعبه الدراسات العليا، قسم المكتبات والمعلومات، 2005م، (رسالة ماجستير).
7. أبو النصر، مدحت محمد: «مراحل العملية التدريبية: تخطيط وتنفيذ وتقويم البرامج التدريبية»، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2009م، ص 136.

8. توفيق، عبد الرحمن: «العملية التدريبية»، القاهرة، مركز الخبرات المهنية للإدارة، 2002م، ص283، ص369.
9. نقلًا عن «تقدير الاحتياجات التدريبية لأمناء المكتبات العامة المصرية: دراسة تحليلية للطرق التقليدية وإمكانيات تطبيق طرق حديثة»، متاح على:
http://alarabicclub.org/index.php?p_id=213&id=332 تاريخ الزيارة 2014/7/11.
10. نقلًا عن «التدريب في مجال المكتبات»، متاح على:
http://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4544 تاريخ الزيارة 2014/7/20.
11. ماهر، أحمد: «إدارة الموارد البشرية»، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2004م، ص45.
12. محمد، أحمد إسماعيل: «تجهيز مكان التدريب (بيئة التدريب)»، متاح على:
www.hrdiscussion.com تاريخ الزيارة 2014/7/30
13. عارف، إبراهيم بن كمال الدين: «مراكز مصادر التعلم المدرسية: الدليل التطبيقي في بيئة التعلم»، الإسكندرية، دار الثقافة العلمية، 2011م، ص35-ص36.
14. نقلًا عن «التسويق في بيئة المكتبات والمعلومات: واقع وتصورات»، ترجمة: غادة سمير، متاح على: http://alarabicclub.org/index.hp_id=213&id=13
تاريخ الزيارة 2014/8/10
15. موسى، غادة عبد المنعم: «المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها، إدارتها، خدماتها، تسويقها»، (د.م)، (د.ن)، 2007م، ص428-ص483.
16. باملفح، فاتن سعيد: «أساسيات المكتبة والمعلومات: خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية»، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، 2009م، ص198-ص201.
17. عزمي، هشام محمود: «الاتجاهات الحديثة في تنمية مهارات أخصائي المعلومات: مراجعة علمية، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات»، 19ع، 2003م، ص120.
18. سليمان، ماهينور فؤاد شعبان: «التنمية المهنية لأخصائي المكتبات في البيئة الرقمية بمحافظة الإسكندرية: دراسة ميدانية»، إشراف: ميساء محروس أحمد مهران، رسالة ماجستير، جامعة الإسكندرية، 2010م، ص118-ص119.
19. نصير، جمال عبد العزيز محمد: «دراسة إحصائية لقياس جودة التدريب الإداري» إشراف: مصطفى جلال مصطفى وأحمد فؤاد سالم، جامعة عين شمس، القاهرة، 2001م، ص20، (رسالة ماجستير).
20. عزمي، هشام محمود: مصدر سبق ذكره ص157-ص158.
21. عليان، ربحي مصطفى، وأمين النجاوي. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005م، ص375.

تدريب وتنمية مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات على استخدام تكنولوجيا المعلومات

د. محمد ناصر بن موسى
أستاذ مكتبات ومعلومات - جامعة الزيتونة
Mn.benmusa@gmail.com

ملخص

تناولت هذا البحث موضوع تدريب وتنمية مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات على استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال التعرف على مفهوم التدريب والمصطلحات المتداولة في هذا المجال وتحديد الفرق بين التدريب والتعليم، وتوضيح أهمية تدريب في مجال المكتبات وأهداف تدريب وتنمية أخصائي المكتبات والمعلومات مع توضيح أنواع التدريب المستخدمة في المكتبات بالإضافة الى التعريف بالمهارات والكفاءات الواجب توفرها في أخصائي المكتبات والمعلومات سواء المهارات المهنية أو المهارات الشخصية وتم التركيز على المهارات التكنولوجية لأخصائي المكتبات والمعلومات حيث اقترح الباحث بأنه من الأجدر تقسيم المهارات التي يجب أن تكتسب من قبل أخصائي المعلومات والتي تتوافق مع الاحتياجات المعاصرة لمجتمع المعرفة والتطورات التكنولوجية المتسارعة إلى قسمين مهارات تكنولوجية عامة ، ومهارات تكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات ، مع التوضيح أساسيات التدريب على المهارات التكنولوجية

الكلمات المفتاحية: التدريب ، تنمية المهارات ، تكنولوجيا المعلومات، المهارات التكنولوجية

1.3 مفهوم التدريب

هناك عدة مصطلحات مستخدمة في مجال تنمية وتطوير وتدريب العاملين وتعددت وجهات نظر المتخصصين في استخداماتهم لهذه المصطلحات فمنهم من استخدمها كمفاهيم مترادفة ومتوافقة من حيث المدلول ومنهم من وضع بعض الحدود والفروقات بين هذه المصطلحات من حيث الاستخدام والمدلول والتطبيق والتخصصات والحدود الزمنية والموضوعية ومن هذه المصطلحات كما ذكرها العديد من المتخصصين " التطوير المهني، والتطوير الوظيفي، والتكوين المستمر، والتعليم المستمر، والتعليم المكتبي المستمر، والتنمية المهنية، وتدريب العاملين... الخ . ولم يقتصر الأمر على اللغة العربية بل تجاوزها أيضاً للغة الانجليزية التي تعبر عن المفهوم بمصطلحات متعددة من بينها: continuing education - staff

development – Job development – professional development وغيرها من المصطلحات.¹ وللوقوف على مدلولات مفهوم مصطلح التدريب نستعرض عدد من التعريفات حيث نجد ان هناك العديد من المتخصصين اللذين تناولوا التدريب وتحديد مفهومه وتم تعريف التدريب من قبل الأمم المتحدة بأنه "التدريب في الإدارة العامة عبارة عن عملية متبادلة يتم بموجبها تعليم مجموعة من المعارف وتعلمها مع طرق العمل المختص بها"²، "وتتضح أهمية التدريب والتعليم المستمر في المكتبات حيث وضح فتحي عبد الهادي مدى أهمية التدريب بأنها عملية ضرورية لتنمية مهارات وخبرات أخصائي المكتبات ، وإتاحة فرص التعليم المستمر لهم ، حتى يمكنهم أن يديروا العمل بكفاءة وفاعلية."³ "ويمثل التدريب عنصرا رئيسيا في التنمية البشرية سواء في الإعداد أو رفع مستوى التحول من مهنة إلى أخرى أو الإسهام في بناء الكوادر القيادية، كما يعتبر إحدى الأدوات التي تستخدمها الإدارة لتحقيق أهداف الشركة أو المنظمة."⁴ ، كما يرى يوما "التدريب هو عملية تعزيز المهارات والقدرات والمعرفة عند الموظفين للقيام بوظيفة معينة"⁵ ، ويرى فايز الخاطر بأن " التدريب هو تلك الجهود التي تهدف إلى تزويد الموظف بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في أداء العمل ، أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو يعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب. كما عرف التدريب بأنه عملية تعديل إيجابي ذو اتجاهات خاصة تتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية أو الوظيفية، وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج لها الإنسان وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والإدارة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى كفاءته في الشروط المطلوبة لإلتقان العمل وظهور فاعلية مع السرعة والاقتصاد في التكلفة ، كذلك في الجهود المبذولة والوقت المستغرق."⁶

- 1 - مها احمد إبراهيم محمد. دور التدريب والتعليم المستمر في تطوير مهارات اختصاصيي المكتبات والمعلومات: دراسة ميدانية لأراء اختصاصيي المكتبات العامة بالرياض(1).- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س 30 ، ع 1 (يناير 2010). ص 94
- 2 - محسن السيد العربي. التنمية المهنية للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات .- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص 20
- 3 - مها احمد إبراهيم محمد. المصدر السابق . ص 96
- 4 - يوسف شفيق أبو سلطان. تقييم برامج التدريب الإداري الممولة من الخارج: دراسة تطبيقية على المؤسسات غير الحكومية في قطاع غزة (رسالة ماجستير) / إشراف: فارس محمود أبو معمر .- غزة : الجامعة الإسلامية. عمادة الدراسات العليا. كلية التجارة. قسم إدارة الأعمال، 2004. ص 11
- 5- Uma S. N. A "Study on Training Importance for Employees of their Successful Performance in the Organization". International Journal of Science and Research (IJSR) Vol. 2 Issue 11, Nov 2013 p. 137
- 6 - فايز الخاطر. إستراتيجية التدريب الفعال.- عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009. ص 11

ويعرف بلال السكارنة التدريب بأنه "عبارة عن عملية مخططة ومنظمة ومستمرة تهدف إلى تنمية مهارات وقدرات الفرد وزيادة معلوماته وتحسين سلوكه واتجاهاته نحو ما يمكنه من أداء وظيفته بكفاءة وفعالية"⁷، كما "عرف عبد الجليل التدريب بأنه عملية تزويد الأفراد أو الجماعات بالمعلومات والخبرات والمهارات وطرق الأداء والسلوك بحيث يكون هؤلاء الأفراد أو الجماعات قادرين على القيام بوظائفهم بفاعلية وكفاءة"⁸، كما عرف حسن محمد حسن التدريب على أنه هو "تزويد الفرد بالأساليب والخبرات والاتجاهات العملية والعلمية السليمة اللازمة لاستخدام المعارف والمهارات الحالية التي يمتلكها أو الجديدة التي يكتسبها في تقديم أفضل أداء ممكن في وظيفته الحالية، والقيام بالمهام الوظيفية المستقبلية وفق مخطط علمي لاحتياجاته التدريبية"⁹، وتعتبر جولينا بأن "تدريب وتطوير الموظفين لا يعني فقط الحصول على المعرفة الجديدة، والقدرات والمهارات، ولكن أيضا إمكانية تعزيز روح المبادرة، وتشجيع الموظفين على التغيير في وضعهم الوظيفي، وإشراكهم بفاعلية في عملية صنع القرارات المهنية الهامة"¹⁰

وتعرف سوسن ال خزيم التدريب بأنه "عملية مستمرة يتم الاتفاق عليها مسبقا لتدريب الكوادر البشرية في مكتبة ما، من أجل فاعلية الإنتاج، وصقل المهارات والخبرات، ومعالجة جوانب النقص والقصور في أداء الموظف، ومعالجة معوقات العمل، لمواكبة التطورات الجديدة في المهنة وفي محيط العمل، والتدريب على التقنيات الحديثة المتعددة في المكتبات بشتى أنواعها"¹¹، ويعرف التدريب على أنه "النشاط المنظم والمبني على أسس علمية، والهدف إكساب أو زيادة أو تطوير مهارات ومعارف الأفراد وتعميمها وتحسين اتجاهاتهم ومواقفهم في العمل بما يزيد من كفاءة العمل ويرفع من إنتاجيته. ومن الواضح أن التعريف الأخير هو الأكثر شمولاً وتعبيراً عن مضامين النشاط التدريبي وأهدافه وعلاقتها بأهداف المنظمة والعمل"¹².

7- بلال خلف السكارنة. تصميم البرامج التدريبية.- عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011 . ص 19

8- بلال خلف السكارنة. التدريب الإداري.- عمان : دار وائل للنشر ، 2008 . ص 18

9- حسن محمد حسن. برامج تدريب أخصائي المكتبات والمعلومات على تكنولوجيا المعلومات في مصر: دراسة تقييمية (رسالة ماجستير)/ أشرف محمد فتحي عبد الهادي.- القاهرة: جامعة القاهرة. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات والوثائق، 2011 . ص 23

10- Jelena Vemić .,Employee Training and Development and the Learning Organization., Series Economics and Organization., Vol. 4, No. 2, 2007, p.211

11 - سوسن بنت فهد بن محمد آل خزيم. تدريب الكوادر البشرية في المكتبات على استخدام تقنيات المعلومات. (رسالة ماجستير)/ أشرف نجاح بنت قبلان قبلان.- الرياض : جامعة الرياض للبنات. كلية الآداب للبنات بالرياض ، 2008. ص 58

12- محمد حربي. إدارة الموارد البشرية الأساليب الحديثة في تطوير وبناء القدرات.- ورقة عمل مقدمة في الملتقى العربي الأول لإدارة الموارد البشرية:الأساليب الحديثة في تطوير وبناء القدرات وورش عمل تقييم

ويمكن أن نخلص إلى تعريف للتدريب على أنه عبارة عن برامج مستدامة لتنمية وتطوير وصقل المهارات للموارد البشرية في المكتبات ومراكز المعلومات تهدف في الأساس إلى تحقيق سمات شخصية مثل الثقة في النفس والرضا الوظيفي والقدرة على الإبداع وسمات وظيفية تتمثل في زيادة الإنتاجية والوصول إلى أداء أفضل والقدرة على الاختيار الأفضل للبدائل المتاحة لحل المشاكل أثناء العمل واتخاذ القرار السليم. ويتم التخطيط لها بشكل مسبق قبل تنفيذها بعد إجراء دراسات لتحديد الاحتياجات اللازمة للمؤسسة والأفراد.

2.3 الفرق بين التدريب والتعليم

من الضروري ونحن نتناول موضوع التدريب توضيح الفرق بين مصطلح التدريب ومصطلح التعليم والمدلول العملي لهذين المصطلحين حيث نجد إن أغلب من تناول هذا الموضوع يربط التدريب بأنه يركز على جانب معين أو موضوع معين لتطوير وتنمية مهارة أو سلوك أو أداء عند الفرد بينما نجد إن التعليم يرتبط ارتباط وثيق بالمعارف العامة والأساسية في المجالات العلمية المختلفة، وبمعنى آخر نستطيع القول بان التعليم هو الأرضية الأساسية للمعرفة وهو الركيزة التي ينطلق منها التدريب في تطوير المهارات وتحسين الأداء، "والتدريب لهذا السبب يختلف عن التعليم فهو اصطلاح محدد يرتبط بإكساب المهارات السلوكية المحددة بينما يرتبط التعليم بتحصيل المعلومات العامة والمهارات الأساسية".¹³ كما أن التعليم يعتبر عملية لتطوير معرفة الفرد ويتم ذلك بدون تحديد أهداف وظيفية بعينها ومن خلال هذه العملية يمكن تنمية المعارف والقدرات الفكرية والعملية بشكل عام. ويرى هاني عرب بأنه "يختلف التدريب عن التعليم حيث أن التعليم يتناول زيادة المعرفة الإنسانية في شتى الحقول ويتم عادة من خلال البرامج الدراسية الطويلة الأجل بالمدارس والجامعات"¹⁴ "أما ليونارد نادلر فيقول بان التدريب هو تعلم يهدف إلى تحسين أداء الفرد في عمله الحالي، أما التعليم فهو تعلم ما يرمي إلى تحسين أداء الفرد في عمل مستقبلي"¹⁵ ومن خلال ذلك يمكن القول بأن "التعليم هو عملية تربوية تهدف إلى إعداد الفرد للحياة، وذلك عن طريق تأهيله بالمعارف المتنوعة وهو ما يتلقاه المتعلمون في المدرسة، أو الجامعة على أيدي المعلمين للحصول على معلومات ومعارف. والتدريب هو تلك الجهود التي تهدف إلى تزويد الفرد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه المهارة في

وتشكيل السلوكيات الشارقة نوفمبر 2008 في: كتاب بناء القدرات البشرية العربية: أعمال المؤتمرات.-

القاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2010 . ص 122

13 - مبروكة عمر محيريق . أساسيات تدريب الموارد البشرية.- القاهرة : دار السحاب للنشر والتوزيع،

2013. ص 18

14 - هاني عرب. إدارة الموارد البشرية . ملتقى البحث العلمي. ص83 تاريخ الاطلاع 2013/12/17

متاح في www.gulfup.com/?wzSGGB

15 - بلال خلف السكارنة. المصدر السابق. ص 37

تدريب وتنمية مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات

أداء العمل، أو تنمية وتطوير ما لديه من مهارات ومعارف وخبرات بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي أو يعده لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب.¹⁶ ومن الأمور التي تم التركيز عليها في توضيح الفرق بين المصطلحين هو المؤسسات والطرق المستخدمة في التدريب والتعليم حيث إن التدريب يتم في مراكز للتدريب وبطرق مختلفة غالباً ما يتم التركيز فيها على الجوانب العملية مع الجانب النظري والوقت المخصص للتدريب يكون قصيراً نسبياً مقارنة بالوقت المخصص للتعليم حيث يكون التعليم في مؤسسات حكومية أو خاصة كالمدارس والمعاهد والجامعات والتي تركز على منح المتعلم الكثير من المعلومات الأساسية والأولية في مختلف العلوم التي تعطى وقت كافي مثل نظام السنة أو الفصل الدراسي الذي يمتد إلى ثلاثة أشهر على الأقل كما إن التعليم يكون في الأساس مبني على برامج مقسمة على سنوات دراسية ومراحل تعليمية للمعارف الأساسية والعمامة وصولاً للتخصصية، في حين إن التدريب يركز بشكل مباشر على مجال أو مهارات معينة للتدريب عليها خلال فترة محددة، والبرامج التعليمية مختلفة عن البرامج التدريبية من حيث إن البرامج التعليمية تكون موجهة إلى شرائح واسعة ومتوقعة مسبقاً وتندرج وفق مراحل تعليمية متعددة في حين إن التدريب برامج تكون موجهة لفئات محددة ومقصودة بالتدريب، وهناك اختلاف وفروق بين البرامج التعليمية والتدريبية من حيث الهدف والمحتوى والمدة والأسلوب والمكاسب كما يوضح ذلك الجدول التالي:

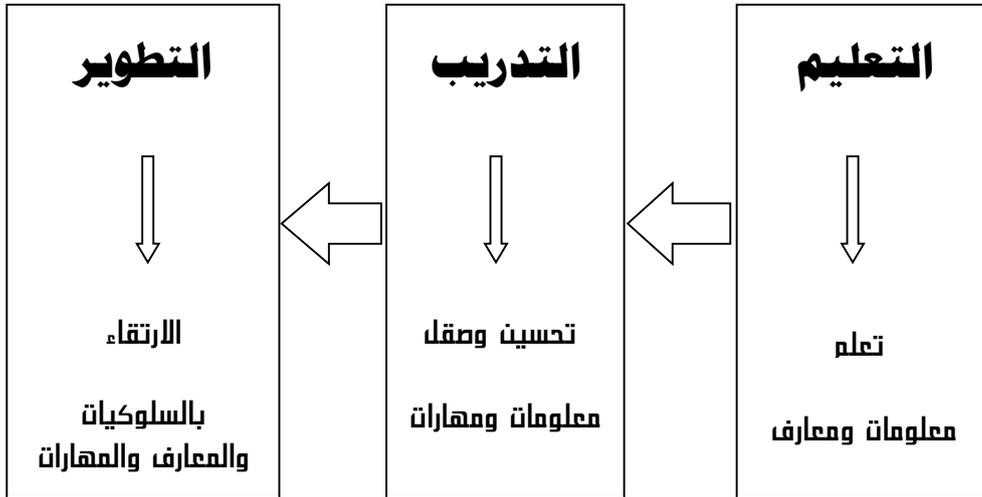
الجدول يبين الفرق بين التدريب والتعليم من حيث الأهداف والمحتوى والمدة والأسلوب والمكاسب¹⁷

وجه المقارنة	التعليم	التدريب
الأهداف	تتلاءم الأهداف مع حاجة الفرد والمجتمع بصفة عامة.	أهداف سلوكية محددة لتجعل العاملين أكثر كفاءة وفاعلية في وظائفهم.
المحتوي	محتوى عام.	محتوى البرامج التدريبية محدد تبعاً لحاجة العمل الفعلية.
المدة	طويلة.	قصيرة.
الأسلوب	أسلوب التلقي للمعارف الجديدة	أسلوب الأداء والمشاركة.
المكاسب	معارف ومعلومات.	معلومات ومهارات.

16 - التوجيه والإرشاد بتعليم عسير. تاريخ الاطلاع : 2014/2/22 متاح على: <http://gcaseer.com/articles.php?action=show&id=73>

17 - مبروكة عمر محيريق . المصدر السابق. ص 20

كما إن التعليم يمنح بموجبه شهادات علمية رسمية ومعترف بها وتصدر عن مؤسسات الدولة الرسمية وفق المرحلة التي تم اجتيازها. في حين إن التدريب يمنح بموجبه شهادات حضور دورة تدريبية تصدر عن مركز التدريب أو الجهة المشرفة أو المنظمة للبرامج التدريبية وفي الغالب لا يتطلب توثيقها واعتمادها من مؤسسات حكومية أو رسمية. والمرحلة التي تلي التدريب هي مرحلة التطوير وهي تبدأ من حيث ينتهي التدريب مع الأخذ في الاعتبار بأن التدريب عملية مستمرة والتطوير عملية مستمرة تنشأ من التدريب. وخلاصة القول إن التعليم يهدف في الأساس إلى تلقي معارف جديدة. أما التدريب يهدف في الأساس إلى تحسين الأداء من خلال صقل المهارات، والمرحلة الأخيرة هي مرحلة التطوير وهي تهدف إلى الارتقاء وتطوير المعارف والمهارات المكتسبة من التعليم والتدريب والشكل التالي يوضح العمليات الثلاث.



شكل يبين الفرق بين التعليم والتدريب والتطوير

3.3 أهمية تدريب وتنمية أخصائيي المكتبات والمعلومات:

تعتبر تنمية الموارد البشرية هي عملية رفع الإمكانيات الإنتاجية لموارد القوى العاملة من حيث المعرفة والمهارات والقدرات من خلال الآليات المناسبة مثل التعليم والتدريب، وتقديم المشورة، والتخطيط الوظيفي وتقييم الأداء، والجوائز أو المكافآت ... الخ¹⁸. وحيث إننا نشهد

Nimai Chand Saha;Koushik Ghosh; Tapas Mondal. Training & Development of Library Professionals -¹⁸ for IT. Application in University Libraries: an Overview . 5th Convention PLANNER -2007, Gauhati University,Guwahati, December 7-8, 2007.INFLIBNET Centre, Ahmedabad. P 295

في هذا العصر التطور الواضح في متطلبات سوق العمل والحاجة الملحة لوجود كوادر قادرة على تلبية الاحتياجات في المكتبات ومراكز المعلومات من خلال تقديم أفضل الخدمات والقدرة على تسويق المعلومات بشكل يحقق الهدف الذي أنشأت من أجله هذه المؤسسات، وهذه المتطلبات يجب أن يقابلها أقسام للمكتبات والمعلومات تعمل على تخريج أخصائيي معلومات قادرين على تلبية متطلبات هذا العصر وما يشهده من تطور مستمر لتكنولوجيا المعلومات "وتتطلب هذه التطورات اختصاصيين على مستوى عال من المعرفة والمهارة، ومن ثم فقد تغير سوق العمل وتغيرت متطلبات التوظيف في العديد من مؤسسات المعلومات"¹⁹ ويعتبر تطوير وتعليم المهنيين في مجال المكتبات والمعلومات تحدياً أمام مدارس وأقسام المكتبات والمعلومات في كل الدول المتقدمة والدول النامية على حد سواء، نحو تصميم برامج تتوافق مع احتياجات العصر والسوق معاً في ظل التطورات السريعة لتقنية المعلومات"²⁰ ومع التسليم بأن مقدرة سوق العمل على توظيف واستيعاب أحدث المبتكرات العلمية والتكنولوجية هي بدرجة أعلى من قدرة مؤسسات وفعاليات التعليم المهني لمجاراة التغيرات وتوسيع دائرة التمكين للموارد البشرية"²¹

ولكن واقع الحال ما يؤكد الدراسات العلمية لتعليم المكتبات والمعلومات على "إن العقبات التي تواجه أقسام المكتبات والمعلومات وخاصة في عالمنا العربي المواءمة بين مخرجات التعليم والحاجة الفعلية لسوق العمل، ومما يظهر لأي باحث متخصص مطلع على واقع المناهج الدراسية لأقسام المكتبات والمعلومات في العالم العربي أن الكثير منها يمكن وصفه بالتقليدية وعدم مواكبة التطورات والاتجاهات الحديثة في مجال التخصص، الأمر الذي أدى إلى عدم ملائمة مخرجات أقسام المكتبات والمعلومات لحاجات سوق العمل من ناحية وعدم تمتعهم بالمهارات المطلوبة وخاصة ما يتعلق منها بالتعامل مع التطورات التقنية المستجدة من ناحية أخرى."²²

ومن هنا تتجلى أهمية التدريب لأخصائي المكتبات على تكنولوجيا المعلومات وذلك لسد الفجوة وتعويض النقص المعرفي والمهاري في استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق

19- محمد فتحي عبد الهادي. القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بمصر: دراسة لسوق العمل

وبرامج الإعداد والتدريب في ضوء التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والبيئة الرقمية.- اعلم.- ع 2-3 (يوليه- ديسمبر 2008). ص72

20- محمد أمين بن عبد الصمد مرغلاني. تعليم تقنية المعلومات في أقسام وبرامج المكتبات والمعلومات

السعودية: الاتجاهات والتطورات الحديثة.- اعلم.- عدد 2-3 (يوليه-ديسمبر، 2008). ص16-17.

21- رمضان السنوسي؛ عبدالسلام الدويبي؛ على الحوات. دراسات في تنمية الموارد البشرية: نحو ثقافة

داعمة للتمكين.- طرابلس: الجامعة المغاربية، 2009. ص25

22- علي بن سعد العلي؛ محمد بن مبارك اللهيبي. الاتجاهات الحديثة في برامج المكتبات والمعلومات: نموذج لتقييم المناهج وتطويرها.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج10، ع2 (سبتمبر 2004- فبراير

2005). ص198

المواكبة للتطورات والاتجاهات الحديثة في المجال حيث تعتبر القوى العاملة هي أهم الموارد التي يعتمد عليها في تحقيق الأهداف المرجوة للمكتبة، وتؤكد أهمية التدريب باعتباره له علاقة مباشرة بالقوى العاملة والتي تعتبر هي رأس المال الحقيقي لأي مؤسسة تهدف إلى التنمية والتطوير والمنافسة وتقديم أفضل الخدمات ، والتدريب له مردود على القوى العاملة من ناحية وعلى المكتبة من ناحية أخرى فهو يحقق التفاعل بين القدرات المكتسبة الكامنة للعاملين مع المهارات الجديدة أو التي تم تنميتها من خلال البرامج التدريبية والتطور الحاصل في الأداء الوظيفي حيث تنصهر هذه العناصر الثلاث في صالح المكتبة لتقديم خدمات وإنتاجية أفضل، فالتدريب يسهم وبشكل فعال في تحقيق المكتبات ومؤسسات المعلومات المختلفة للهدف التي تصبو إليه وهو تقديم الخدمات المعلوماتية: بشكل أفضل، وأسرع، وفي الوقت المناسب، وتحتاج كل مؤسسة أن تكون كوادرها متدربة تدريباً جيداً ليصبحوا من ذوي الخبرة لأداء الأنشطة التي ينبغي القيام بها، هذا وان التغيير السريع في المجتمع يزيد من أهمية وضرورة تطوير الموظفين وبشكل سريع حيث أصبحت الوظائف أكثر تعقيداً ولهذا فان تدريب الموظفين هو ليس نشاط مرغوب فيه فقط ولكن يجب على المنظمة إن تخصص الموارد اللازمة للحفاظ والبقاء على المعرفة لدى القوى العاملة.²³ ويمكن تحديد عدة عناصر لأهمية التدريب على كل من أخصائيي المكتبات وعلى المكتبات كمؤسسات للمعلومات :

- اكتساب المعرفة: من خلال التدريب يمكن مواكبة التطورات التكنولوجية والمعرفية المتسارعة والمتجددة والوصول إلى مهارات ومعارف جديدة فرضها العصر في مختلف المجالات العلمية.
- رفع الروح المعنوية: اكتساب مهارات جديدة عند أخصائيي المعلومات تسهم في الاندماج الفعلي في العمل وتجعل تطوير الذات سمة من سمات شخصيتهم بحيث تستمر معهم طوال حياتهم الوظيفية وتكون عنصر محفز لأخصائيي المعلومات لتنمية مهاراته بشكل دائماً ويخلق لديهم طموحات وتطلعات في تطوير الذات والحصول على ترقيات مادية ومعنوية والوصول إلى مناصب إدارية أعلى في السلم الوظيفي في مؤسسات المعلومات وهذا له مردود على الشخصية وعلى البيئية الوظيفية في المؤسسة التي يعملون بها.
- الانتماء الكامل للمهنة: يحقق اكتساب المهارات من خلال التدريب الانتماء الكامل للمهنة المكتبات والمعلومات وذلك بالشعور بالتمكن والقدرة والاستيعاب الكامل للواجبات المطلوبة منه في تقديم أفضل أداء بشكل صحيح حيث إن " تنمية المهارات يعزز القدرات والفرص المتاحة في العمل ، ومنح المزيد من الفرص للإبداع والارتياح في العمل. وازدهار أي بلد ومستقبلها يعتمد في النهاية على عدد من الأشخاص وإنتاجيتها في العمل. وترتبط الأدبيات بين التعليم والمهارات والإنتاجية والنمو الاقتصادي. وتشير

²³- Uma S. N. A "Study on Training Importance for Employees of their Successful Performance in the Organization". op.cit., p. 137

- التقديرات بالنسبة للبلدان الأوروبية أن زيادة بنسبة 1% في أيام التدريب يؤدي إلى زيادة بنسبة 3% في الإنتاجية²⁴
- تطوير الأداء لدى العاملين: حيث يتم التدريب على البرامج التي يحتاجها العاملين والتي تساعدهم في تحسين الأداء ورفع الكفاءة في تأدية واجباتهم الوظيفية.
 - التغلب على جوانب القصور: كما يحقق التدريب التغلب على الجوانب التي فيها قصور أو ضعف عند العاملين أو التي لم تغطيها المراحل التعليمية التي مر بها أخصائي المعلومات بحيث يقوم التدريب بسد الفجوات والضعف لديهم من خلال برامج مركزة على جوانب معينة يتم تحديدها بعد إجراء عمليات تقييم واختبارات عند بداية الحياة الوظيفية في المكتبة لتعويض الضعف ومنح فرصة لتنمية القدرات.
 - العمل بروح الفريق: التدريب يحقق التكامل بين العاملين في المكتبة وإضفاء جو من الانسجام والعمل بروح الفريق من خلال اكتساب مهارات وتعديل سلوكيات التعامل وفهم أوسع للتخصصات المناطة بكل منهم وفهم أوسع لطرق تسيير العمل بشكل جماعي تكاملي بدلاً من وجود تنافس يخلق جو من التوتر نتيجة عدم الفهم والإدراك للإمكانيات والاختصاصات وطبيعة تسيير العمل كما يسهم التدريب في "التغيير والاختلاف في دوافع الأفراد واتجاهاتهم ومن ثم ما يقع من تطور في سلوكهم الإنتاجي والحاجة إلى أفراد متعددي المهارات يجعل التدريب الهادف إلى تعديل السلوك وتطويره أمراً ضرورياً على مدى فترة خدمة الفرد الوظيفية"²⁵
 - تحقيق الجودة الشاملة: وتنعكس أهمية التدريب على المكتبة بشكل مباشر أيضاً من خلال تنمية القدرات والمهارات للعاملين والتي تسهم في حل الكثير من المشاكل والصعوبات التي تواجهها في تسيير أعمالها الإدارية والفنية وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين "ويعتقد بشدة أن تطوير الموظفين يعزز هوية المؤسسة، وتجانس الأفكار، ويؤدي إلى تقييم الممارسات ويضمن التواصل بين الإدارات والموظفين، وبالمثل يعزز قدرة المكتبة على البقاء والنمو، والتكيف، وتحفيز الموظفين"²⁶ بحيث تشمل عملية التنمية والتغيير جميع جوانب العمل داخل المكتبة، وذلك من خلال التسريع من وتيرة العمل ومنح فرصة للإبداع واتخاذ القرار في الوقت المناسب وتحسين الأداء ورفع من

24- A Skilled Workforce for Strong Sustainable and Balanced Growth : A G20 Training Strategy Geneva : International Labour Office, Nov 2010 pp 4.

25 - نجم الغزاوي. جودة التدريب الإداري : ومتطلبات المواصفة الدولية الايزو 10015 .- عمان : دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، 2009. ص21

26 - Isaac Osei "Professional staff development in academic libraries: the University of Science and Technology Library, Kumasi" ., Librarian Career Development, . Vol. 4 · No. 4 · 1996 · pp. 31-32

- مستوى الخدمات وتحقيق الرضا للمستفيد وبالتالي يمكن الوصول إلى تحقيق الجودة الشاملة في المكتبة.
- بالإضافة إلى إن التدريب تتضح أهميته في "مواقف وحالات أخرى مثل: رغبة العاملين في المكتبات في الارتقاء أو الحصول على حوافز مادية، سد العجز في العمالة الفنية المدربة في المكتبة، التدريب على أجهزة ومعدات وبرمجيات وتكنولوجيا جديدة وصلت إلى المكتبة، التدريب على خدمات مكتبية ومعلوماتية جديدة ومتطورة."²⁷

4.3 أهداف تدريب وتنمية أخصائيي المكتبات والمعلومات:

لعل من أهم الأهداف التي يسعى لتحقيقها التدريب هو ضمان تنمية العاملين في مجال المكتبات والمعلومات بشكل مستمر ودون انقطاع عن مواكبة التطورات الحديثة في مجال العمل وبالتالي الارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي من خلال تنمية المهارات البشرية لدى العاملين، ومن بين الأهداف التي يحققها التدريب والتنمية تعزيز روح المبادرة والإبداع لدى الموظفين ويساعد على منع تقادم القوى العاملة بسبب السن أو عدم القدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية²⁸، وتتمحور أهداف التدريب حول ثلاث محاور رئيسية هي زيادة المعرفة المتخصصة في مجال محدد، وتنمية المهارات، وتغيير أو تعديل السلوك، حيث يرى الهمشري "أن التدريب ليس هدفاً في حد ذاته بل وسيلة لتحقيق هدف أو أهداف محددة ويهدف التدريب إلى إزالة جوانب الضعف والقصور في أداء وسلوك الأفراد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات والارتقاء بهما على النحو الأمثل بما يكفل حسن قيامهم بوظائفهم وأعمالهم، وبالتالي زيادة كفاءتهم الإنتاجية. وجدير بالذكر أن تحقيق هذا الهدف العام لنشاط التدريب يتطلب تحقيق أهداف فرعية ثلاثة وهي:

- إكساب الفرد مهارات وقدرات وخبرات ومعلومات جديدة تنقصه.
- إكساب الفرد أنماط واتجاهات سلوكية جديدة لصالح العمل.
- صقل وتحسين المهارات والقدرات والخبرات والمعلومات المتوفرة حالياً لدى الفرد."²⁹

ويؤكد ذلك أيضاً حسن محمد حسن حيث يرى أهداف التدريب تكمن في:
- " تطوير سلوكيات المتدرب واتجاهاته، وإكسابه قيماً واتجاهات جديدة.

27- ربحي مصطفى عليان. إدارة التنمية البشرية في المكتبات الإلكترونية (دراسة وثائقية). - مجلة جامعة دمشق، مج 20، ع 3-4، 2004، ص 245.

28- Chris Obisi, Employee Training and Development in Nigerian Organisations: Some Observations and Agenda for Research . Australian Journal of Business and Management Research Vol.1 No.9 | December-2011p.82

29- عمر احمد همشري. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص 296-297

- تغيير أو تعديل سلوك المتدرب من خلال إكسابه مهارات جديدة في مجال تخصصه، لتنمية قدراته العلمية أو التطبيقية بما يحقق كفاءة وفاعلية الأداء.

- تزويد المتدرب بالمعارف والمعلومات المتجددة، لمساعدته على أداء عمله الحالي بمستوى أداء ممتاز.

- إكساب المتدرب مهارات ومعارف، لتطوير قدرته في أداء الأعمال المستقبلية والمتجددة.³⁰

ويرى بيالي "بأن هدف التدريب هو تمكين الموظفين إتقان المعارف والمهارات والسلوكيات، والتي تؤكد البرامج التدريبية على تطبيقها في أنشطتهم اليومية ويعمل التدريب على تحسين أداء الموظفين وتوفير ميزة تنافسية"³¹ ، بينما يرى عبد الله الشريف بأن التدريب يهدف إلى تحقيق الأتي:

- "اكتساب العاملين القدرة على التعامل والتفاعل مع المعايير الفنية المتعارف عليها والتعامل مع التطورات الحديثة في مجال المكتبات والمعلومات.

- اكتساب العاملين القدرة في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطبيقاتها في مجال المكتبات والمعلومات.

- رفع المستوى المهني للقوى العاملة في مختلف المكتبات والمعلومات من خلال توفير برامج للتدريب المستمر والتدريب قبل الخدمة وأثناء الخدمة وذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم من أجل تقديم خدمات أفضل للمستفيدين."³²

"وفى ضوء ما تقدم فإن التدريب يهدف إلى زيادة معارف المتدربين ومعلوماتهم وإكسابهم المهارات اللازمة لتطوير كفاءتهم، وتنمية اتجاهاتهم نحو العمل وزيادة إتقانه وفرص النجاح فيه وبما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم"³³ بالإضافة إلى تمكين العاملين من مواكبة المفاهيم والنظريات والمعارف والمهارات الحديثة في مجال التخصص والعلاقات المتجددة مع التخصصات والعلوم الأخرى. بالإضافة إلى منح الفرصة لتغيير مسار التخصص العلمي

30- حسن محمد حسن . المصدر السابق. ص 37

31- Piyali Ghosh, et.al ., "Evaluating effectiveness of a training programme with trainee reaction", Industrial and Commercial Training, Vol. 43 Iss 4. 2011, p.248
available at: <http://www.emeraldinsight.com.ugrade1.eul.edu.eg:2048/doi/pdfplus/10.1108/00197851111137861>

32 - عبد الله محمد الشريف. التدريب المهني في المكتبات والمعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات. - عدد 2 (يناير 2010) ص 6-7

33- محمود عبد الفتاح. نظرية التدريب : التحول من أفكار ومبادئ التدريب إلى واقع الملموس. - القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر ، 2013. ص 46

في مجال التعيين والدخول في مجالات متخصصة بعيدة أو ذات علاقة بمجال الدراسة بحيث يحقق ذلك تكامل أو دعم للعمل من خلال تقارب وتكامل التخصصات. ويمكن أن نخلص إلى "أن الهدف الرئيسي من التدريب هو الحصول على تحسين المهارات اللازمة لمساعدة المنظمات في تحقيق أهدافها وخلق ميزة تنافسية عن طريق إضافة قيمة إلى مواردها الرئيسية هم الموظفين"³⁴.

5.3 أنواع التدريب في المكتبات:

هناك العديد من وجهات النظر في تصنيف أنواع التدريب حيث نجد إن بعض المتخصصين في مجال الموارد البشرية يصنفون أنواع التدريب من حيث:

"من حيث الزمن ويشمل هذا النوع من التدريب:

- التدريب قبل الخدمة
 - التدريب أثناء الخدمة
 - التدريب أثناء العمل
- من حيث المكان ويشمل هذا النوع من التدريب:
- التدريب داخل المنظمة
 - التدريب خارج المنظمة
- من حيث الهدف ويشمل هذا النوع من التدريب:
- التدريب لتجديد المعلومات
 - تدريب المهارات
 - التدريب السلوكي
 - التدريب للترقية"³⁵

بينما نجد إن العديد من المتخصصين في مجال المكتبات والمهتمين بمجال تدريب الموارد البشرية المتخصصة اتفقوا على التصنيفات التالية لأنواع التدريب في مجال المكتبات والمعلومات حيث حددت دكتورة أمنية توفيق بأنه "يوجد عدة أنواع للتدريب في مجال المكتبات والمعلومات وهي:

1- التدريب التوجيهي أو الإعدادي: وهو الذي يبدأ فور التحاق الفرد بالعمل ويهدف إلى تعريف الفرد الجديد بمكانه في الهيكل التنظيمي للمكتبة ويوضح له ظروف العمل وبيئته

³⁴ - Irene Nikandrou Vassiliki Brinia Elissavet Bereri, "Trainee perceptions of training transfer: an empirical analysis", Journal of European Industrial Training, Vol. 33 Iss 3. 2009, pp255.
available at: <http://dx.doi.org/10.1108/03090590910950604>

³⁵ - فايز خاطر. المصدر السابق. ص ص 16-17

وحقوقه وواجباته ومسئوليته فيه، ويتضمن الإجابة عن جميع الأسئلة التي يود طرحها بهذا الخصوص.

2- التدريب الوظيفي ويشمل نوعين من التدريب هما:

- التدريب أثناء العمل: وهو التدريب الذي يحصل عليه الفرد من رؤسائه أو زملائه ممن لديهم خبرة أكبر، بهدف تزويده بكل جديد بالنسبة له من معلومات ومهارات العمل الذي يمارسه ويوفر له الإرشاد للقيام به بطريقة صحيحة.
- إعادة التدريب: ويمكن ذلك التدريب الفرد من تولي وظيفة جديدة أو القيام بمسئوليات وأعباء جديدة ويختلف عن التدريب أثناء العمل في أنه يشتمل على معلومات لازمة لمجال جديد أو وظيفة جديدة.

3- التدريب القيادي: وهو تطوير المهارات القيادية للمديرين أو للأفراد الذين يتوقع لهم أن يشغلوا مناصب قيادية مستقبلاً.

4- التدريب خارج العمل : ويتم هذا النوع من التدريب خارج نطاق المكتبة وبواسطة مؤسسات أكاديمية أو استشارية متخصصة ويشمل هذا النوع من التدريب أيضاً: الزيارات الميدانية لمكتبات أخرى بهدف الاطلاع على أعمالها وخدماتها والتكنولوجيا المستخدمة فيها، وأيضاً حضور محاضرات أو مؤتمرات أو ندوات ذات علاقة بالعمل.

5- التدريب العلاجي أو التصحيحي : ويتم اللجوء إلى هذا النوع من التدريب في حالات انخفاض أداء الفرد وعدم تحقيقه لمستوى الأداء المطلوب، أو إهماله للطرق السليمة للعمل، أو إدخال المكتبة طرق ووسائل حديثة تتطلب تغييراً في الأداء لمواجهة التغيرات الجديدة.

6- التعليم الذاتي المستمر: ينبع من الفرد نفسه الذي يتحمل مسؤولية تطوير نفسه ويرغب في تنمية فكره وإثراء تعليمه كما يجب أن تديره المكتبة من أجل تنمية مواردها البشرية.³⁶

ويتبنى عليان ما عرضته (Blansrkby) حيث تقسم " أنماط التدريب المتبعة في المكتبات إلى :

1 -التدريب في موقع العمل أو في أثناء الخدمة ويشمل: أداء المهام المحددة، المشروعات، كتابة التقارير، الدورات التدريبية، حضور الاجتماعات، مراجعة الأداء، والعضوية في اللجان المختلفة.

36 - أمنية خير توفيق. إدارة الموارد البشرية بالمكتبات: وكفاءة الأداء التنظيمي.- الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2011 . ص 166-167.

2- التدريب خارج العمل، ويشمل: البرامج، والندوات، ورشات العمل، واللقاءات، والمؤتمرات المهنية، والأنشطة التطوعية، والقراءة الموجهة³⁷

6.3 مهارات أخصائي المكتبات والمعلومات:

تعرف المهارة على "إنها مستوى براعة Proficiency الفرد في أداء مهمة محددة : كما تعرف على إنها القدرة Ability على تحويل المعرفة إلى فعل Action على النحو الذي يؤدي إلى بلوغ الأداء، والمهارة تختلف عن القدرة في إن الأخيرة تمثل مقدرة Talent الفرد لإنجاز مهمة مادية أو ذهنية، وإن قدرة الفرد مستقرة مع مرور الزمن غير إن مهارته تختلف مع اختلاف الخبرة ومستوى التدريب"³⁸

"تطوير المهارات الجديدة تقع على عاتق جميع المعنيين في علم المكتبات والمعلومات. فعلى الإدارات التعليمية دمج الاحتياجات الجديدة في مناهجها، وكذلك مديري المكتبات يجب عليهم تشجيع وتعزيز التنمية المهنية المستمرة بين موظفيهم، وعلى الموظفين أن يدركوا أهمية أنشطة التنمية المستمرة من أجل مواجهة متطلبات بيئة المعلومات المتغيرة بسرعة"³⁹.

وهناك تقسيمات وتصنيفات عدة للمهارات وضعها المتخصصين فهناك من "يقسمها إلى "

- المهارات الفنية : وهي التي تختص بطبيعة العمل وتؤثر في مستوى أداء الفرد مثل استخدام الآلات ومعرفة أجزائها وطريقة تشغيلها وتوقيفها، الطباعة، البرمجة، التدقيق المالي والمحاسبي.
- المهارات السلوكية: مثل مهارات الاتصال، حل الصراعات، التفاوض، وتكوين العلاقات الاجتماعية، والتحفيز.

37 - ربحي مصطفى عليان. المصدر السابق . ص 246 .

38- إحسان دهش جلاب. إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير .- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2011. ص 36-37

39- Linda Ashcroft, "Developing competencies, critical analysis and personal transferable skills in future information professionals", Library Review, Vol. 53. Iss 2 2004 pp. 83

Available at: <http://dx.doi.org/10.1108/00242530410522569>

- المهارات الفكرية : وتتضمن القدرة على التفكير المنطقي العقلاني، والقدرة على التنبؤ، ومهارات اتخاذ القرارات.⁴⁰

يرى محمد فتحي عبد الهادي بأنها "تنقسم إلى الكفاءات المهنية والكفاءات الشخصية :

الكفاءات المهنية : وهي تتعلق بمعرفة الاختصاصي بمصادر المعلومات والوصول إليها ، والتكنولوجيا والإدارة والمقدرة على استخدام هذه المعرفة كأساس لتقديم خدمات معلومات عالية الجودة، وهناك أربع كفاءات كل منها يتطلب مهارات محددة وهي على النحو الآتي:

- إدارة مؤسسات المعلومات، وهي تتضمن الإدارة للمؤسسات التي تتراوح بين مؤسسات تعتمد على شخص واحد إلى مؤسسات تشغل بضع مئات ، كما أن المؤسسات قد تكون في أي بيئة.
- إدارة مصادر المعلومات، وهي تتضمن الاختبار والتقييم والتأمين وتقديم الوصول للمصادر.
- إدارة خدمات المعلومات، يدير الاختصاصي دورة الحياة الكاملة لخدمات المعلومات من تصميم وتطوير واختبار وتسويق وتسليم وما إلى ذلك.
- تطبيق أدوات وتكنولوجيات المعلومات، ويسخر الاختصاصي الأدوات التكنولوجية الحديثة والمناسبة لتسليم أفضل الخدمات وتقديم أفضل المصادر المتاحة.

الكفاءات الشخصية: وهي تتمثل في مجموعة من الاتجاهات والمهارات والقيم التي تمكن الاختصاصيين من العمل بفعالية والإسهام بإيجابية لمؤسساتهم والمستفيدين والمهنة ويمكن أجمالها على النحو الآتي:

- امتلاك سعة الأفق.
- المقدرة على الاتصال البشري والإلكتروني.
- البحث الدائم عن شركاء وحلفاء.
- العمل على إيجاد بيئة تتميز بالاحترام والثقة.
- العمل بنجاح مع الآخرين ضمن فريق عمل.
- المقدرة على الابتكار والتطوير والتقييم ، وخصوصاً التكنولوجيات الجديدة، والتفكير بطريقة نقدية
- المرونة والإيجابية في زمن التغيير المستمر، والتأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة.

40 - هاني عرب. المصدر السابق. ص 24.

- مهارات التفاوض والاستماع والدبلوماسية. مهارات إدارة المشروعات.
- مهارات إدارة التغيير.
- مهارات في تناول لغة أجنبية وبخاصة اللغة الانجليزية.
- مهارات تعليمية وخصوصاً ما يتعلق بمحو الأمية التعليمية.
- التعهد بالتعلم مدى الحياة.⁴¹

7.3 المهارات التكنولوجية لأخصائيي المكتبات والمعلومات:

بحكم التطورات المتسارعة والمذهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والحاجة الملحة لإدخالها في جميع أعمال المكتبة فالأمر يفرض على مسؤولي التدريب تصميم البرامج التدريبية التي تواكب الاتجاهات الحديثة والتي تتضمن النظم الآلية وقواعد البيانات وشبكات المعلومات والمكتبات الرقمية والإنترنت كما أن "أخصائيي المعلومات بحاجة إلى إعادة التفكير وإعادة تحديد دورهم فيما يتعلق بتلبية احتياجات المستفيدين باستخدام المهارات التكنولوجية المتقدمة"⁴²، ولذلك فإن تدريب أخصائيي المكتبات يجب "أن يغطي مجالات الأجهزة والبرمجيات ومتطلبات الربط الشبكي للمشروعات الرقمية، ويجب أن ينطوي هذا على استخدام الأجهزة وحزم البرمجيات المختلفة التي يتم استخدامها بصورة عامة في بناء المجموعات الرقمية وعلى المتدربين التعرف على موردي وبائعي الأجهزة اللازمة للرقمنة مثل أجهزة سطح المكتب وأجهزة الإدخال مثل الماسحات والطابعات. وكذلك يحتاج المتدربون إلى المهارات اللازمة بتحديد إمكانيات الأجهزة وقدراتها. وعلى نفس القدر من الأهمية تأتي معرفة المهارات اللازمة للوصول لبرامج مفتوحة المصدر الخاصة بالمكتبات وتكييف هذه البرامج لتتناسب مع البيئة والاحتياجات المحلية، كذلك يحتاج المتدربون الى تعلم مهارات خادم الشبكة الدولية للمعلومات والنشر عن طريق الانترنت، استرجاع المعلومات، عمليات التحويل (conversion)، إدارة نظم قواعد البيانات ونظم الوسائط المتعددة. كذلك يجب أن يشمل التدريب على برامج إدارة المشروعات وبرامج إدارة حقوق المؤلف. كذلك يجب أن يشمل التدريب على إدارة الشبكات وأن يتلقى المتدربون

41 - محمد فتحي عبد الهادي. المصدر السابق. ص 76-77

42- Evgenia Vassilakaki Valentini Moniarou-Papaconstantinou , "A systematic literature review informing library and information professionals' emerging roles", New Library World, Vol.116 Iss 1-2, 2015. pp37

Available at: <http://dx.doi.org/10.1108/NLW-05-2014-0060>

تدريباً كافياً على تقنيات الشبكات وبرامج تشغيل الشبكات.⁴³ ، وحدد باودين المهارات الواجب توفرها في أخصائي المكتبات والمعلومات ومنها "وضع استراتيجيات البحث، تقييم مواقع الويب، توجيه وتدريب المستفيدين، دمج مصادر الشبكة، تحليل وتفسير المعلومات توفير البيانات الوصفية، التصوير الرقمي، تصميم الواجهات والبوابات، وإدارة المشاريع"⁴⁴ ، وتعتبر ماجدة عزت غريب بأن الإحاطة بمهارات الحاسوب والإنترنت والتعامل مع النظم الآلية "من بين أساسيات الوعي المعلوماتي في عصر المعلومات خاصة وأن المجتمعات تتسابق في الوقت الحالي للوصول إلى ما يسمى بمجتمع المعرفة لذا فإن مهارات الحاسوب والإنترنت التي يجب على أخصائي المعلومات اكتسابها هي:

- مهارات إدارة الوثيقة وتحويلها إلى وثيقة رقمية.
- مهارات شبكة المعلومات الأساسية.
- مهارات تصميم مواقع الويب وتطويرها.
- مهارات تصميم المنتجات والخدمات على شبكة الإنترنت.⁴⁵

ويرى الباحث معد الدراسة بأنه من الأجدر تقسيم المهارات التي يجب أن تكتسب من قبل أخصائيي المعلومات وتتوافق مع الاحتياجات المعاصرة لمجتمع المعرفة والتطورات التكنولوجية المتسارعة إلى قسمين على النحو الآتي:

أولاً: مهارات تكنولوجية عامة:

- نظام التشغيل windows
- برمجيات تطبيقية المدرجة في الرخصة الدولية لقيادة الحاسب الآلي أو على أقل تقدير بعض برمجيات أوفيس مثل معالج النصوص word، الجداول الإلكترونية excel، والعروض التقديمية powerpoint.

⁴³ - إيشا شيواري. تدريب أخصائي المكتبات للعصر الرقمي بالمكتبات الجامعية الإفريقية ترجمة عمر حسن عبدالرحمن -. دراسات المعلومات -. ع 5 (مايو 2009). ص 85.

⁴⁴ - David Bawden Polona Vilar Vlasta Zabukovec, "Education and training for digital librarians", Aslib Proceedings, Vol. 57 Iss 1. 2005, pp. 86.

availabel at: <http://dx.doi.org/10.1108/00012530510579084>

⁴⁵ - أحمد الديقش ؛ بن الطيب زينب . الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في ظل مجتمع المعرفة: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الجزائر(جامعة باتنة نموذجاً) .- في: أعمال المؤتمر الثالث والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع وزارة الثقافة والفنون والتراث القطرية " الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية" الدوحة- قطر، 18-20 نوفمبر، 2012. ص 851

- مهارات استخدام برمجيات وتطبيقات المراسلات والتواصل الاجتماعي مثل : البريد الإلكتروني - شبكات التواصل الاجتماعي - برمجيات التواصل مثل السكاي بي، والفايبر ... الخ .
- اكتساب مهارات برمجيات الرسومات ومعالجة الصور مثل الفوتوشوب ... الخ
- مهارات استخدام برمجيات النشر وتصميم المجلات والكتب مثل الناشر الصحفي أو كورال درو ... الخ.
- مهارات توصيلات الشبكات وبرمجيات المشابكة وصيانتها.
- مهارات استخدام الصيانة للحواسيب.
- الإلمام ببعض لغات البرمجة.

ثانياً: مهارات تكنولوجية في مجال المكتبات والمعلومات

- مهارات النظم
- مهارات استخدام الآلية في المكتبات
- مهارات نظم المصادر المفتوحة
- مهارات برمجيات وقواعد ومعايير الفهرسة الآلية مثل مارك - الميتاداتا - RDF
- مهارات قواعد البيانات وشبكات المعلومات
- مهارات البحث والاسترجاع على الانترنت
- مهارات تصميم المواقع والمدونات على الويب
- المهارات المتعلقة بالمكتبات الرقمية سواء برمجيات أو لوائح وقوانين أو تطبيقات
- مهارات المسح الرقمي
- مصادر المعلومات الرقمية

8.3 أساسيات التدريب على المهارات التكنولوجية:

"أصبحت المكتبات في القرن الحادي والعشرين أماكن جديدة تركز بشكل أكبر على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات، والتعاون في بناء مجموعات من خلال اتحادات العاملين في بيئات فعالة للمعرفة أكثر من أي وقت مضى بظهور (pod casting) البودكاست، مواقع الويكي، والرسائل القصيرة SMS وغيرها من التكنولوجيات التي تتيح المزيد من

الفرص الكبيرة التي تقدم الخدمات بطرق جديدة⁴⁶ وتوجد مجموعة من الأساسيات والمبادئ الواجب إتباعها عند القيام ببناء برامج تدريبية لتنمية المهارات التكنولوجية لدى الأفراد:

- أن يكون التدريب عليها وظيفياً متصلاً بالجانب النظري لتعليم المهارة وليس منفصلاً عنه.
- أن يكون لدى المتدرب الإلمام بمعنى وهدف المهارة ويكون لديه الحافز للتدرب عليها وتنميتها.
- أن يتم تدرب الفرد على المهارة أثناء المحاولات الأولى تحت الإشراف الواعي والمركز لترسيخ التدريب بطرق صحيحة منذ البدايات.
- أن تتوفر الفرص المتكررة للتمرين على المهارة مصحوبة بالتغذية الراجعة والتقييم المستمر.
- أن يتم مراعاة الفروق الفردية بين المتدربين أثناء التدريب على المهارات.
- أن يراعى التسلسل المنطقي في ترتيب تقديم المهارات (من البسيط ثم المعقد، من السهل إلى الصعب،...) بحيث تكون المهارات اللاحقة مدعمة ومؤكدة ومكملة للمهارات السابقة.
- مساعدة المتدربين على تعميم المهارات التي تدربوا عليها، من خلال تطبيقها في مواقف جديدة لتحقيق قدر أكبر لانتقال اثر التعلم.
- أن يكون البرنامج التدريبي مرناً بحيث يمكن التدرب على المهارات حسب إمكانيات وحاجات المتدربين المتعددة.
- أن يكون برنامج التعلم مرناً بدرجة كافية، بحيث يسمح بتعلم المهارات حسب حاجة المتعلم مع إمكان تعليم مهارات مختلفة معاً.⁴⁷

⁴⁶- Roxanne Missingham, "Library and information science", Library Management, Vol. 27 Iss 4/5. 2006, p 259

Available at: <http://dx.doi.org/10.1108/01435120610668197>

⁴⁷ - أحمد إسماعيل سلام أبو سويرح . برنامج تدريبي قائم على التصميم التعليمي في ضوء الاحتياجات التدريبية لتنمية بعض المهارات التكنولوجية لدى معلمي التكنولوجيا (رسالة ماجستير)/ إشراف عبد المعطي رمضان الأغا . - غزة: الجامعة الإسلامية. كلية التربية. قسم المناهج وتكنولوجيا التعليم ، 2009. ص 50 - 51

أسس تطبيق الحكومة الإلكترونية في ليبيا

د . عبدالرؤوف علي البيباس
عضو هيئة تدريس بكلية تقنية المعلومات/ جامعة طرابلس
Email: Elbibas@hotmail.com

المستخلص

تهدف هذه الورقة إلى تقديم بعض الأفكار والأساليب التي قد تساعد وتدعم صناع القرار ومدراء تقنية المعلومات والاتصالات في تحديد ملامح الرؤية العامة ووضع الخطة الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية. كما تستعرض هذه الورقة أهداف استراتيجية محددة وفاعلة لتدشين وتنفيذ مشروع الحكومة الإلكترونية، وتركز على بعض المتطلبات الضرورية والعوامل الأساسية لوضع الاستراتيجية الصحيحة لإقامة مشروع الحكومة الإلكترونية في ليبيا.

1. مقدمة

يشهد عالم اليوم تحولاً جذرياً في مختلف النواحي الاجتماعية، والسياسية، والاقتصادية بفضل الله، ثم بقدرة الإنسان على ابتكار تكنولوجيا المعلومات التي ساقطت الإنسان إلى أرقى مستويات الحضارة الإنسانية العلمية، حتى تسمى هذا العصر عصر ثورة المعلومات والاتصالات، أو الثورة الرقمية، حيث تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القوة الدافعة الرئيسية لرسم ملامح القرن الواحد والعشرين، وسينعكس تأثيرها على النمو في الاقتصاد العالمي، وعلى حياة الناس بصفة خاصة والمجتمعات المدنية والحكومات بصفة عامة. [1] وتسعى الدول النامية إلى مواكبة هذا التقدم التكنولوجي والاقتصاد الرقمي من خلال القضاء على الفجوة الرقمية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لكي تلحق بركب الدول المتقدمة، وأصبح التحول نحو الحكومة الإلكترونية ضرورة ملحة لما له من فوائد للدولة والمواطن على حد سواء، فالحكومة الإلكترونية عبارة عن نمط متطور وجديد من الإدارة يتم من خلاله رفع مستوى الأداء والكفاءة الإدارية وتحسين مناخ العمل لتسهيل كافة الخدمات والأعمال التي تقدمها المؤسسات الحكومية للمواطنين، وتحت هذا النمط الجديد يتمكن المواطن من إنجاز كافة المعاملات الحكومية عبر الوسائل الإلكترونية مثل الإنترنت

والهواتف النقالة بسرعة وفعالية عالية .فمفهوم الحكومة الإلكترونية يعني استخدام الاتصالات والمعلومات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين وقطاع الأعمال والأجهزة الحكومية الأخرى ومع نجاح العديد من مشاريع الحكومة الإلكترونية غدت طموحات وتطلعات المواطن في ازدياد يوماً بعد يوم. فالنتائج المباشرة التي وصلت إليها تجارب الدول تعطي دافعاً وتفاؤلاً بأن مشروع الحكومة الإلكترونية يعتبر من أهم المشاريع الوطنية التي ينبغي إنجازها، ولا بد أن نستفيد من هذه التجارب من أجل اعتماد الإجراءات اللازمة للتشجيع على تطبيق مشروع الحكومة الإلكترونية في بلادنا، وهذا يتطلب سعى مؤسسات الدولة الليبية إلى تطبيق هذا المشروع لتحسين مستوى الخدمات الحكومية للمواطن والقضاء على التعقيدات الإدارية من خلال ربط القطاعات العامة والخاصة والأفراد في بيئة رقمية، كما يتطلب توعية بأهمية هذا المشروع. يتكون مشروع الحكومة الإلكترونية من مشاريع متعددة ومتشعبة، لذلك يتطلب التركيز على وجود استراتيجية متكاملة للوصول إلى الأهداف المرجو تحقيقها من خلال رسم رؤية واضحة تحدد ملامح الصورة التي يطمح أن تكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية مستقبلية. بحيث يمكن تطبيق الحكومة الإلكترونية على خطوات مرحلية تبدأ متواضعة وتتعاظم مع مرور الوقت مع الأخذ في الاعتبار التصور المستقبلي الشمولي.

إن تطبيق الحكومة الإلكترونية بالكامل يتطلب اعداد خطة تنفيذ بمواصفات خاصة تتماشى مع خصوصيتها وطبيعتها كبيئة جديدة من العمل لم يعود عليها البشر في السابق، وقد تجابهها العديد من التحديات الإدارية والقانونية وحتى عقبات تتمثل في رفض العاملين أحياناً لمثل هذا التطور في مفهوم وشكل ومضمون عملية الإدارة ذاتها. تتبع أهمية هذه الورقة من الظروف التي يعيشها العالم الآن، وأهمية الموضوع عالمياً نظراً لترابط المصالح الدولية حتى أصبحنا ننظر الى ان العالم كقرية واحدة .هذه الظروف كانت المحرك الأساسي لاهتمامنا ب" المجتمع الإلكتروني" ومن أهم جوانبه هو " الحكومة الإلكترونية ." في هذه الورقة سوف نتطرق الى طرح استراتيجية لتطبيق الحكومة الإلكترونية وأهم الاسس والمتطلبات التي تحتاجها، مع عرض عوامل النجاح والعوائق التي تحد من ذلك.

2 - مفهوم وماهية الحكومة الإلكترونية: E-Government

لقد بدأ مفهوم الحكومة الإلكترونية E-Government في الظهور، على المستوى العالمي، أواخر سنة 1995 ، حيث بدأت هيئة البريد المركزي في ولاية فلوريدا الأمريكية تطبيقه على إدارتها، لكن الميلاد الرسمي والسياسي لهذا المفهوم كان في مؤتمر نابولي بإيطاليا في

شهر مارس من سنة 2001 ، ووفق هذا الأساس فإن مصطلح الحكومة الإلكترونية تعنى استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين وتطوير الشؤون العامة. يقصد بالحكومة الإلكترونية حسب تعريف البنك الدولي " هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICTs) لتحقيق الإصلاح من خلال تسريع الشفافية، وتقريب المسافات، وإزالة العوائق، وإعطاء الفرصة للمواطنين للمشاركة في كافة مراحل العملية السياسية والقرارات المتعلقة بها، والتي تؤثر على نواحي حياتهم المختلفة" [2] كما يعرف باسو Basu الحكومة الإلكترونية بأنها تمثل أتمتة أو حوسبة العمليات والطرق الورقية واليدوية المتبعة حالياً، مما يترتب عليه مظاهر جديدة للقيادة، وتحديد الاستراتيجيات، وتحرير العمليات وحتى الاستماع إلى الزبائن والمجتمعات " [3] . وتشير الحكومة الإلكترونية من وجهه نظر الأمم المتحدة الى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، مثل شبكات ربط الاتصالات الخارجية ، مواقع الانترنت ، ونظم الحاسب الالى بواسطة الجهات الحكومية ، ومن ثم فان تبني الحكومة الإلكترونية يؤثر على العلاقة الأساسية بين الجهات الحكومية من جانب والمواطنين واعمالهم (Uمن جانب آخر) ومن وجهه نظر الباحث فان الحكومة الإلكترونية تعني : استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين وتدبير الشؤون العامة ، ويتمثل في انجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواء بين الجهات الحكومية اوبين المتعاملين معها ، بطريقة معلوماتية تعتمد على الانترنت وتقنياتها وذلك وفق ضمانات امنية معينة تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة. ومن خلال ما سبق يتضح ما يلي : لا تقتصر الحكومة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين ، انما هي فكر متطور يعيد صياغة المؤسسات بشكل جديد له ابعاده الادارية والاجتماعية والسياسية ، كما انها لا تقتصر على تقديم خدمات الكترونية للمستفيدين وانما تمثل اساليب الكترونية لإنجاز كافة الاعمال التي تتم داخل وخارج المؤسسات ورغم تعدد التعريفات والتفسيرات لمصطلح الحكومة الإلكترونية إلا أنه في مجملها تركز على الخصائص التالية:

- أن الحكومة الإلكترونية العامة لدولة مرتبطة بصورة أساسية بالإدارة الحكومية وبالأجهزة الرسمية داخل البلد وإن كانت لا تهمل القطاع الخاص أو القطاعات الأخرى.
- إنه نظام معلوماتي افتراضي لا يمكن تلمس مكوناته وعملياته، وإنما نعرفه من خلال نتائجه وأثاره.

- انه يعتمد على التقنية الرقمية Digital Technology ذات البنية الالكترونية.
- إن المورد الرئيس فيها هو المورد المعلوماتي.
- تتسم إدارة خدمات الحكومة الالكترونية بدرجة عالية من الاعتمادية المتبادلة والمتكاملة.
- تسمح بالتبادل التآثري بين أطراف إدارة الخدمات الالكترونية وهي- المنظمات الاعتبارية للدولة والمنظمات الاجتماعية والخيرية والمنظمات المهنية وجمهور المستفيدين.

3- أهداف الادارة الالكترونية

ومن أهداف الحكومة الالكترونية:

- إظهار الشفافية والتقليل من البيروقراطية في عمل الحكومة.
- تقديم أفضل الخدمات وأكثرها كفاءة في التنفيذ مع تحقيق توسيع مشاركة المواطنين.
- تقليل عدد زيارات المواطنين للمكاتب الحكومية لإنجاز المعاملات وتقليل تكاليف الإجراءات.
- العمل على توفير المعلومات للمواطنين وفي وقت مناسب.
- احتلال المكانة الريادية في تثقيف المجتمع.
- تحديد فرص التعاون المستمر والتنسيق بين المستفيدين والهيئات الحكومية للدولة.
- تقديم المشورة للوزراء والمدراء في إدارة الدولة.
- تحديد هيكل الخدمات المزمع تقديمها.

4- مزايا الحكومة الالكترونية :

- تحقق الحكومية الالكترونية العديد من المزايا للمتعاملين معها ومن أهمها ما يلي [4] :
- تحقق الشفافية من خلال إتاحة المعلومات عن كافة الأنشطة الحكومية وإتاحة القوانين واللوائح الحكومية على شبكة الانترنت.
- تخفيض الإنفاق الحكومي من الميزانية العامة وذلك عن طريق تخفيض عدد العاملين في حفظ ونقل وتوزيع المعاملات الإدارية الورقية.

- زيادة جودة الخدمات الحكومية، لأن الحصول على الخدمة من خلال الإنترنت يمكن المواطن من الحصول على الخدمة في أي وقت على مدار الساعة، وبأسرع وقت.
- إدارة علاقات جيدة مع المواطن، فالمواطن بالنسبة للحكومة يمثل العميل الذي تدرس احتياجاته وتلبي طلباته.
- تزيد من كفاءة الأداء الحكومي، وذلك عن طريق تخفيض الخدمات الحكومية بالانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية.
- التكامل بين المنظمات الحكومية من خلال الاتصالات الفائقة التي تربط المنظمات الحكومية بعضها ببعض بحيث يتعامل المواطن معها ككيان واحد، مما يقلل الوقت والجهد ويقضي على التضارب في الاختصاصات بين الجهات الحكومية عند التعامل مع المواطنين.
- الحد من ظاهرة الفساد الإداري من خلال نشر كافة البيانات والمعلومات المتعلقة بالأداء الحكومي على شبكة الإنترنت وإتاحتها للمواطنين، وإعطائهم حق المسائلة عن القرارات التي يتحدها المسؤولين، وبذلك تتحقق الرقابة من قبل المواطن على الممارسات التي تمس المصلحة العامة.

5-أبعاد الحكومة الإلكترونية

- تختلف وتتعدد مجالات تطبيق الحكومة الإلكترونية تبعاً لاختلاف الجهات والأبعاد ذات العلاقة وطبيعة نشاطها، وبالنظر إلى تطبيقات الحكومة الإلكترونية نجد أن هناك أربعة أبعاد أساسية وذلك اعتماداً على طرفي العملية مقدم الخدمة والمستفيد منها، وتصنف مبادرات الحكومة الإلكترونية وفق مرحلة التطوير ضمن أربع مراحل [5] كالتالي:
- المرحلة الأولى الحكومة الى حكومة : Government-to-Government وهي تشمل جميع المعاملات والنشاطات التي تتم بين كافة مؤسسات الدولة الرسمية بحيث يمكن اجراءها داخل كل أقسام وإدارات المؤسسات الحكومية من جهة وبين المؤسسات الحكومية بصورة عامة.
 - المرحلة الثانية الحكومة الى مؤسسات : Government-to-Business هذا النوع من التنظيم يضمن اجراء المعاملات والتداخلات بين مؤسسات الدولة الرسمية من جهة وبين شركات القطاع الخاص من جهة اخرى ,حيث تبني العلاقة بين الطرفين من الجهتين و تتضمن جميع المعاملات و الخدمات التي تربطهما.

- المرحلة الثالثة الحكومة الى موظفين : Government-to-Employees من المعروف أن الموظف يعتبر عنصر مكون اساسي في المؤسسة الحكومية وبالتالي فهو تربطه مع المؤسسة التي يتبعها مجموعة من الاجراءات و المعاملات .في التنظيم الهيكلية الحكومة الالكترونية من الضروري تقديم الخدمات والمعلومات للموظف بطريقة الكترونية لزيادة الفاعلية , حيث يتم استخدام تطبيقات خاصة من أجل إجراء العديد من الاتصالات الفاعلة بين الموظفين ومؤسساتهم.
- المرحلة الرابعة الحكومة الى مواطنين : Government-to-Citizen وهي تشمل كل التعاملات بين مؤسسات الدولة و مواطنيها و التي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الانترنت أو الشبكات اللاسلكية .مثل تجديد رخصة قيادة او محل , دفع رسوم مخالفة أو مراجعة للمعاملات وغير ذلك.

6-مراحل الحكومة الإلكترونية:

إن الانتقال من النهج التقليدي للخدمات الإلكترونية إلى النهج الرقمي بواسطة استخدام الكمبيوتر والشبكة العنكبوتية وكذا وسائل الاتصال الأخرى ليست عملية سهلة بل عملية معقدة تحتاج إلى تضافر الجهود والتخطيط المحكم التدرج في تطبيق مراحل الحكومة الإلكترونية [5]، وقد أقرح Keren & Jungwoo [6] في هذا الإطار نموذج من اربعة مراحل أساسية يجب إتباعها لتطبيق وتطوير الحكومة الإلكترونية وهي : (1) فهرسة وجدولة ، (2) صفقات ، (3) تكامل عمودي ، (4) تكامل أفقي. وفيما يلي شرح بشكل مفصل لهذه المراحل كل على حدة :

1.6 المرحلة الأولى : التواجد والتفاعل (أو الفهرسة):

تعتمد هذه المرحلة على المجهودات الأولية للحكومة التي تتركز في الأساس على إيجاد موقع لها على الإنترنت، حيث تكون جهود بعض الجهات الحكومية منصبة على تطويره لإعداد الصفحات الإلكترونية المجهزة بنماذج مباشرة (Online) يقوم المواطنون بسحبها وتعبئتها (إما في الموقع نفسه أو كتابتها يدوياً أو ألياً خارج الموقع). وهذه المرحلة الأكثر أهمية تتركز على أن يكون الظهور بشكل جيد وجذاب مع محدودية المعلومات التي يتم عرضها. مثال ذلك موقع إدارة البعثات الذي يتم فيه تعبئة نماذج الإيفاد للخارج. وهذه المرحلة الاولى تسمى (بالفهرسة أو الجدولة) لأنه خلالها تتركز الجهود على فهرسة المعلومات الحكومية وعرضها على شبكة المعلومات الدولية (World Wide Web) ، ولكون الحكومة في هذه المرحلة ليست متمكنة هي وأجهزتها الإدارية المختلفة من التقنية

الكافية للتطبيق الأمثل للحكومة الإلكترونية زيادة على الأمية التقنية في المجتمع ، لذا فإن الجدولة والفهرسة ستسهل عملية البحث على المواطنين وتضمن سلامة المعلومات الحكومية . وتفضل الحكومة في هذه المرحلة إقامة مشاريع إلكترونية صغيرة تستطيع التحكم فيها، مما يقلل من المخاطر خصوصاً عندما تكون كوادر الدولة والمواطنين يجهلون هذه المخاطر. ولقلة المعرفة التقنية اللازمة لذلك لدى الأفراد، تضطر الحكومة إلى وجود الربط التسلسلي أو القوائم لأن المواطن يجهل الرابط ويفتقر إلى معرفة كيفية الحصول على الخدمات المتقدمة، وهو ما يستوجب تبسيط هذه الخدمات من خلال الفهارس التي تبين هذه الروابط. وفي هذه المرحلة التي تتسم ببساطة التقنية ومحدوديتها، توجد العديد من المعوقات والتحديات التي تواجه الحكومة، فالدوائر الحكومية المختلفة تتطلب إبرازها على الشبكة العنكبوتية مع تخصيص موارد مالية لذلك. وتتطلب صيانة ومراقبة المعلومات تغير صفحة الإنترنت كلما عدلت الإجراءات والسياسات الخاصة بالدوائر الحكومية بشكل مستمر وفقاً لذلك التغير. وهنا تتجلى أهمية الخصوصية في هذه المرحلة وكيفية تأمين المعلومات التي يتم تداولها. لذلك لا بد من وضع إطار قانوني صارم للحد من ذلك وإنشاء هيئة أو مركز لتقنية المعلومات تابع للحكومة أو لجهة خاصة تناط بها مسئولية التنسيق العام والتخطيط والمتابعة خلال هذه المرحلة.

هذا فضلاً عن ضرورة وجود مسئولية داخل الدوائر الحكومية للرد على البريد الإلكتروني (e-mails)، ومتابعة رسائل المواطنين حتى تكون همزة الوصل مستمرة بين الجهات الحكومية والمواطنين.

2.6 المرحلة الثانية : التعامل المباشر:

في هذه المرحلة تنصب جهود الحكومة على ربط أنظمتها الداخلية من وثائق أو أعمال ورقية أخرى بواجهات مباشرة على الإنترنت (Online) مما يسمح للمواطنين بإنجاز مهامهم وأعمالهم مع مختلف الدوائر الحكومية بشكل إلكتروني، مما يعني أن المواطن أو الزبون أياً كان يقوم بتعبئة بياناته شخصياً، وهو بذلك يقوم بدور الموظف الحكومي التقليدي. وتسمى هذه المرحلة بالصفقات المستندية للحكومة الإلكترونية أو حكومة إلكترونية أساسها الصفقات [7]، حيث تضع وصلات مباشرة ومواجهات على الإنترنت أو وصلات مباشرة إلى الوظائف المتعددة للدوائر الحكومية وتسمى بالشبكة الداخلية للحكومة الإلكترونية. وتوسعى الحكومة خلال هذه المرحلة إلى تطوير التعامل المباشر في كلا الاتجاهين مع مواطنيها خلال الأربعة والعشرون ساعة مؤدية خدمة إلكترونية ربحاً للوقت الذي قد يضيع

في الانتظار والمواعيد الإدارية وغيرها. وخلال هذه المرحلة تبدو الحكومة على الإنترنت في تفاعل مع المواطنين (عملية أخذ ورد).
فمثلاً تقدم الحكومة للمواطن في هذه المرحلة من التعامل (في الاتجاهين) فواتير الكهرباء والدفع عن طريق الإنترنت.

3.6 المرحلة الثالثة : التكامل العمودي:

خلال هذه المرحلة التي تتزايد فيها طلبات المواطنين تبدأ الحكومة في التحول الشامل للخدمات الحكومية بدلاً من أسلوبها التقليدي للوثائق كوضع رقم إشاري ومحفوظات وغيرها من الإجراءات التقليدية أيضاً، فالتوجه نحو الحكومة الإلكترونية لا يقتصر فقط على وضع الخدمات الحكومية على الإنترنت، وإنما لا بد أيضاً من أن تواكبه تحولات عميقة وتغييرات مستمرة في نسق المعاملات الحكومية نفسها، وفي هذه المرحلة يمكن للمواطن أن ينجز أي معاملة تتعلق به بالاتصال من موقع الجهة الحكومية المعنية، وهو ما يعرف بالتسويق الشامل. وفي هذه المرحلة ومن أجل المصادقية تتكاتف الجهود لتقادي التكرار والتضارب في مصادر المعلومات الموجهة للمواطنين، وهو ما ترغب في تحقيقه جميع الحكومات الإلكترونية وهو ما يطلق عليه التكامل العمودي. ويسعى هذا التكامل بين الإدارات الحكومية المحلية للمقاطعات والمحافظات إلى ربط الوظائف المختلفة أو خدمات الحكومة المختلفة. وكمثال على التكامل الرأسي يتم ربط أنظمة قطاع التعلم في المدن مع المستويات الأعلى بالوزارات على مستوى الدولة. ومنه فإن التكامل العمودي مهم لكونه يضمن نشر المعلومات بين الجهات فيما بينها أو بين إداراتها والإدارة العليا وهو ما قد يساعد في تبادل المعلومات بين نظام وآخر، ويتم ذلك بوضع قاعدة بيانات مركزية أو بواسطة عدة شبكات متصلة مع بعضها البعض. وهذه المستويات المختلفة للأنظمة تكون في اتصال وتبادل للمعلومات فيما بينها بحيث تكون قادرة على نشر وتبادل نتائج الصفقات من نظام واحد. وسينجز عن ذلك عدة قضايا فنية وتقنية تشمل التحقق ومطابقة البيانات الإلكترونية، فقد يتغير دور بعض من الموظفين الحكوميين الذين كانوا في الحكومة التقليدية مسؤولين عن الصفقات الحكومية المحلية، وبتكامل الأنظمة وجعل المعاملات الإلكترونية فإن رقابة جديدة سترى النور وتكون أكثر فعالية مما يقلل من الفساد الإداري والمالي.

4.6 المرحلة الرابعة : التكامل الأفقي:

في هذه المرحلة تكون الحكومة قادرة على تحسين جهودها في توفير الخدمات الأساسية من تعليم وصحة ومواصلات بشكل أكثر جودة ، وفيها تتصل قواعد البيانات الإلكترونية الموزعة في حاويات وظيفية مختلفة مع بعضها البعض بسهولة ومثالية ، ويتم تبادل المعلومات فيما بينها ، كما يمكن للمواطنين القيام بأعمالهم عبر مختلف المواقع الحكومية، وهذا ما اصطلح على تعريفه بالتكامل الأفقي ، الذي يعرف على أنه تكامل بين وظائف وخدمات مختلفة أي أنه يعمل على ربط قواعد بيانات مختلفة في مجالات وظيفية متعددة مما يتيح فرصة المشاركة في وضع المعلومات وتداولها بين مختلف الدوائر الحكومية ، فالدوائر إما أن تكون مرتبطة وتتخاطب مع بعضها البعض أو أن تعمل من نفس قاعدة البيانات.

ومن هنا وبعد تذليل التحديات التقنية تبقى مشكلة مرونة إدماج السلك الإداري في الحكومة عملية أكثر صعوبة لأن بعض رؤساء المصالح قد يعتبر أن قطاعه أكثر أهمية من القطاعات الأخرى مما يجعل التخصص الوظيفي في الحكومة الإلكترونية غير مناسب كتركيبة حكومية. وخلال هذه المرحلة تأخذ الإدارات الحكومية مبادرة الاتصال بالمواطنين عبر وسائل الاتصال التي تلائمهم، دون أن تنتظر منهم أن يبادروا هم بالاتصال، فنقوم مثلاً بإرسال رسالة للمواطنين عبر الهاتف الخليوي لتذكيرهم بميعاد دفع فاتورة الكهرباء أو تجديد رخصة القيادة، حتى يدخل بعض البيانات التي تمكنها من الحصول على الخدمة العامة في الوقت المناسب، فيحصل المواطن على الرخصة أو يسدد فاتورة الكهرباء بواسطة الإنترنت. وفي هذه المرحلة تكون الحكومة الإلكترونية ربطت نفسها بالمواطنين في منظومة إلكترونية واحدة ومتكاملة، بحيث يتلاشى دور الموظفين الوسطاء تماماً، ويصبح الأداء رقمي بنسبة مائة في المائة.

7- الاستراتيجية التنفيذية للحكومة الإلكترونية

تعتبر الخطة الاستراتيجية لمشروع الحكومة الإلكترونية مكون أساسي بالقطاعات الحكومية الحديثة المتضمنة تطوير هيكلية المؤسسات وطرق التفاعل مع المواطنين والمؤسسات من خلال رسم رؤية واضحة تحدد ملامح الصورة التي يُطمح أن تكون عليها الحكومة الإلكترونية في فترة زمنية مستقبلية، وينبغي أن تشمل الرؤية خطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل التي تنتهي بتنفيذ المشروع. ويمكن تلخيص استراتيجية الحكومة الإلكترونية في النقاط التالية:

- تعريف واضح للرؤية تنبثق من الأهداف الكبيرة للمجتمع وأهداف عاجلة للحكومة، تستند على دراسة الواقع.
- دعم وتأييد من القيادة السياسية في الدولة والإرادة القوية والتميزة القادرة على التنفيذ.
- التخطيط السليم والإدارة الناجحة هي الأساس لمشاريع الحكومة الإلكترونية.
- تقييم الجاهزية الإلكترونية من خلال قياس مدى انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- اختيار المشاريع السريعة والناجحة لكي تكون دافع للمشاريع المستقبلية.
- التغلب على العقبات من خلال فهم الأسباب وإشراك موظفي الحكومة في جميع مراحل المشروع وتدريبهم المبكر، وتوضيح أهداف المشروع لهم.
- التفاعل مع القطاع الخاص والأهلي واعتباره شريكاً داعماً في جميع المراحل.
- القياس وإعلان النتائج مبكراً.

8. متطلبات مشروع الحكومة الإلكترونية

يستلزم تنفيذ وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية توفر عدد من العوامل، من أهمها:

1.8 تطوير البنية التحتية للاتصالات

ينبغي التركيز على تطوير البنية التحتية لشبكة الاتصالات بحيث تكون شاملة وقادرة على توفير حزم واسعة تفي بمتطلبات أعمال الحكومة الإلكترونية واستخدام أمثل للإنترنت، والعمل تدريجياً على تطوير نظم معلوماتية مناسبة تتضمن تصاميم هندسية مفتوحة قابلة للتطوير.

2.8 دعم القرار السياسي

يتطلب هذا المشروع قرار سياسي متميز يدفع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وإدارة تنفيذية تتمتع بصلاحيات كافية وقادرة على توجيه جميع القطاعات نحو تحقيق الهدف، وتحديد المهام، ومتابعة سير العمل، واتخاذ الخطوات التصحيحية مع اعتبار المدة الزمنية المرسومة لتنفيذ المشروع .

3.8 بناء البنية التحتية التشريعية للحكومة الإلكترونية

تعد المعايير الأمنية والخصوصية من العناصر المهمة في إيجاد الثقة للتعامل مع أنشطة الحكومة الإلكترونية وهذا يتطلب أطر قانونية وسلطات تخويل مسئولة عن خصوصية البيانات وتوفير تقنية آمنة تكفل خصوصية الأفراد وأمن وسرية بياناتهم عند التعامل مع البيئة الإلكترونية، وهذا يستدعي إصدار قوانين وتشريعات تشمل التوقيعات الإلكترونية، الأرشيف الإلكتروني، وتطابق البيانات، وحرية المعلومات، وحماية البيانات، جرائم الحاسوب، وتشريع حقوق الملكية الفكرية.

4.8 رفع الوعي وتطوير القدرات البشرية

العنصر البشري مكون أساسي في مشروع الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يستوجب نشر الوعي حول المشروع وتوضيح الأهداف لكي يدرك المجتمع للفوائد الملموسة لهذا المشروع، ويتطلب وضع خطط محددة الأهداف، وقد يتم ذلك من خلال:

- رفع الوعي والالتزام بين كبار المسؤولين بما فيهم الرئيس، رئيس الوزراء، والوزراء، وامناء وقيادات اخرى مؤسسات المجتمع المدني التي تحدد الى حد كبير في كيفية معالجة الامور والتغيير.
- إنشاء مراكز ومنتديات خاصة لتقنية المعلومات تعمل على تنظيم برامج تدريبية مجانية تسهم في سد الفجوة الرقمية لدى المجتمع الليبي.
- عقد المؤتمرات والندوات بخصوص الحكومة الإلكترونية.
- إعطاء حوافز للمواطنين بدعم أجهزة الكمبيوتر بأسعار رمزية أو مجانية كما حدث في سنغافورة بتوفير جهاز حاسوب لكل أسرة وتدريب الأميين على كيفية الاستفادة من الحكومة الإلكترونية.
- تزويد الطلاب بجميع مراحل الدراسة بمهارات الحاسوب وتقنية المعلومات لبناء أجيال مسلحة بالتقنية والكفاءة العلمية القادرة على النهوض بالمجتمع والانخراط في الاقتصاد الرقمي.
- تدريب وتطوير كافة الموظفين وإشراكهم في مشروع الحكومة الإلكترونية.

5.8 الأمن والخصوصية

يمثل جانب الأمن والسرية بالحكومة الإلكترونية أهمية قصوى، لذلك يجب تطبيق واستخدام طرق حماية قوية وفعالة لتقليل المخاطر التي قد تهدد أمن معلومات أنظمة الحكومة.

6.8 إعادة هندسة الإجراءات

تتطلب مشاريع الحكومة الإلكترونية إعادة هندسة إجراءات العمل في الحكومة والأتمتة من خلال تحويلها إلى النسق الإلكتروني لكي يتم تنفيذها بنمط رقمي [8]. وهذا يتطلب وضع برنامج لإدارة العمليات التنفيذية الذي يشمل الآتي:

- تعريف الخدمات الحالية ومن يقوم بها.
- وصف كل الخدمات الحالية بالتفصيل.
- تحديد علاقة وتداخل الإجراءات بين القطاعات المختلفة.
- إعادة تصميم الإجراءات ونشر تفاصيلها على الإنترنت.

7.8 وضع إطار تداخل العمليات والمعايير

وضع إطار المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية الذي يمثل أحد المكونات الرئيسية لمبادرة مشروع الحكومة الإلكترونية ويعتبر من المشاريع التي تهدف إلى تسهيل عملية التشغيل البيئي وتكامل كافة أنظمة تقنية المعلومات المعمول بها لدى مختلف المؤسسات من خلال تحديد المعايير التقنية، والبيانات شائعة الاستخدام، والأنظمة التطبيقية لتقنية المعلومات . كما يهدف مشروع المعايير التقنية للحكومة الإلكترونية الى وضع المبادئ والمعايير التي يسترشد بها في تصميم وبناء إدارة نظم المعلومات بمختلف الجهات والدوائر الحكومية . كما أنه يساهم في تسهيل الترابط والتكامل في تقديم الخدمات الإلكترونية بين مختلف الجهات الحكومية. [9]

يقدم إطار تداخل العمليات آلية تمكن الدوائر الحكومية من تبادل المعلومات فيما بينها، وكذلك المواطنين والمؤسسات التجارية ان تتبادل المعلومات مع الحكومة .وتكمن فائدة هذا الإطار في توفيره لمعايير تمكن من تحديد التقنيات اللازمة لدعم العمل الحكومي، واختصار الوقت والكلفة لنشر التطبيقات، وتبادل المعلومات والخدمات المقدمة، كما تمكن المعايير من القيام بدور المؤسسة المتكاملة الذي يعتبر هدف استراتيجي متقدم. هناك ثلاثة أنواع أساسية لتداخل العمليات وذات أهمية عند استخدام بوابة رئيسية للحكومة الإلكترونية: [10]

- تداخل عمليات المؤسسة : وهي إمكانية قيام الأنظمة والواجهات المستخدمة لأداء الأعمال المختلفة في مناطق مختلفة وتقديم خدمة محددة.

- تداخل العمليات الاستدلالي: وهو إمكانية قيام الأنظمة بتبادل المعلومات واستخدامها مع مصادر معلومات أخرى ومعالجتها بالمعنى المناسب والصحيح . فعند تطبيق هذا النوع تصبح المعلومات مفهومة لكل التطبيقات وبالتالي يمكن إعادة استخدامها بمواقع مختلفة.
 - تداخل العمليات التقني : يختص هذا النوع بتدشين بنية اتصالات ومعلومات تسمح بتبادل المعلومات بين جميع المستويات المختلفة للإدارة، واعتبار تجانس المعدات بين جميع الوحدات.
- ويمثل تطبيق تداخل العمليات أحد التحديات في مؤسسات الحكومة .في العديد من الحالات يتمتع الوكلاء عن تغيير الإجراءات الحالية وتمكين العملاء الخارجيين من الوصول للبيانات والخدمات .لذلك يجب تبني المصادر المفتوحة باعتبارها أنظمة مستقلة ومتاحة للجميع، ويستوجب التركيز على هذا الجانب من قبل المؤسسات المتداخلة ومناقشته كفريق عمل واحد ووضع معايير مشتركة لتداخل العمليات، مثل منصة العمل، أساليب تبادل وأمن المعلومات، التوقيع الإلكتروني.
- وفي هذا الإطار تعتبر خدمات الويب الأسلوب الأحدث في تطوير الأعمال الإلكترونية المتكاملة التي ينبغي تبنيها واستخدامها بالمؤسسات الحكومية لبناء بنية مشتركة تساعد في تقليل معوقات تكامل الأعمال، وبالتالي تمكن أنظمة الحكومة الإلكترونية من العمل كنظام موحد بصرف النظر عن البنية التقنية المستخدمة. في الغالب قطاعات الحكومة تتبادل الأعمال فيما بينها، والأنظمة المحلية والمركزية بحاجة الى الاتصال المباشر للقيام بوظائفها بشكل جيد، وأصبحت الحاجة ملحة لتكامل الأنظمة الموزعة والتعاون ما بين القطاعات بمختلف فروعها . وهذا يتطلب بناء قواعد بيانات موزعة متصلة عن طريق الويب، وتعمل بشكل متكامل كقاعدة بيانات مركزية .ولبناء المواقع التي تعمل وتتوافق مع جميع أنواع الأجهزة والعملاء.

9. مبادرة ليبيا الإلكترونية

من أجل التغيير للأفضل، وتحسين الخدمات خلال المرحلة الانتقالية، بادرت الحكومة الانتقالية في اقتراح وتنفيذ جملة من المبادرات الوطنية لوضع التكنولوجيا في مركز العمليات الحكومية والقطاع الخاص وتعزيز الخدمات المقدمة إلى جميع المواطنين والمقيمين والمؤسسات التجارية في ليبيا. ليبيا الإلكترونية هي إحدى هذه المبادرات وبتكليف لجنة عليا ولجنة تسييره لمشروع استراتيجية ليبيا الإلكترونية سنة 2012 من مكتب رئيس

الوزراء لتقديم كافة الخدمات الحكومية إلكترونيا الى الجميع حيثما كانوا وفي جميع الأوقات، وذلك باستخدام شبكات الاتصالات الحديثة ونظم المعلومات ومن اهداف هذه المبادرة التالي:

- استخدام التكنولوجيا لتقديم أفضل الخدمات وتحسين نوعية ومستوى الحياة للمواطنين في ليبيا.
- زيادة كفاءة وفعالية الوزارات والهيئات الحكومية.
- تطوير اقتصاد المعرفة وتعزيز القيمة المضافة من خلال تطوير الموارد البشرية اللازمة، وتعزيز القطاع الخاص.

10. الفوائد المحتملة

- إنشاء عمليات تشغيلية جديدة وتغيير العمليات الحالية.
- التأكد من أن جميع المواطنين والمقيمين يتمتعون بفرص متساوية في الوصول الى الخدمات.
- زيادة المسؤولية.
- زيادة الشفافية.
- زيادة توافر المعلومات العامة.
- أداء أعلى.
- الحد من تفشي الفساد.
- تعزيز القطاع الخاص.
- تطبيق اللامركزية في الحكم.
- خفض التكاليف الحكومية.

11. التحديات المحتملة

1.11 المركزية والبيروقراطية

- تمركز معظم الخدمات في مكان واحد.
- بيروقراطية قوية في معظم القطاعات العامة.
- الاعتماد على المعاملات الورقية التي تزيد من خطر الوثائق المزورة والفساد الإداري.

2.11 ضعف البنية التحتية

- أعمال البنية التحتية بسبب الصيانة المحدودة
- انعدام البنية التحتية في العديد من المناطق
- انخفاض معدل نفاذ الإنترنت (7٪)

12. الخلاصة

تبنى مشروع الحكومة الإلكترونية يساهم في رفع الكفاءة والأداء ويقدم أعلى مستوى من الخدمات المطلوبة للمواطن والقطاعات الأهلية، بالإضافة إلى ما يحققه من توفر للمعلومات الدقيقة والمتكاملة التي تساعد في اتخاذ القرارات وإعداد الخطط التنموية مع تقليل التكلفة. تحتاج الحكومات إلى وضع استراتيجيات وخطط واقعية محددة الأهداف وواضحة الرؤية، وإعادة النظر في تصميم إجراءات العمل الحالية، وتوفير إطار قانوني ينظم المعاملات الإلكترونية ويحفظ حقوق الجميع. تعتبر مؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكوناً هاماً لبناء المجتمع الرقمي، وتحسين طرق العمل والخدمات، وتنمية الخبرة، وتطوير المهارات الفنية.

13. التوصيات

وفيما يلي ملخص لأهم التوصيات التي قد تساهم في تدشين وإنجاح مشروع الحكومة الإلكترونية في ليبيا:

1. بناء خطة استراتيجية شاملة وواضحة الأهداف لمبادرة الحكومة الإلكترونية.
2. توفر أسس القيادة والرؤية الشاملة للوزراء والمدراء بالمؤسسات الحكومية.
3. الحد من البيروقراطية وإعادة هيكلة البناء التنظيمي للأجهزة الحكومية بما يتلاءم مع تطبيق الحكومة الإلكترونية.

4. زيادة الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير البنية التحتية المناسبة.
5. بناء إطار التشريعات والقوانين التي تنظم المعاملات الإلكترونية.
6. تأمين المهارات المتخصصة للتعامل مع التحديات والفرص التي تواكب تنفيذ الحكومة الإلكترونية، والعمل على تطوير معايير استخدام وتبادل المعلومات، والاهتمام باستخدام البرمجيات المفتوحة المصدر.
7. الاستعانة بشركات متخصصة كمتعاقد رئيسي من أجل توفير الخبرات والإمكانات الضرورية لتنفيذ المشروع.
8. تنفيذ المشاريع الريادية سريعة التنفيذ.
9. العمل على زيادة انتشار تقنيات المعلومات والإنترنت بين الأفراد ووضع خطط وبرامج لتجاوز الأمية الإلكترونية.
10. العمل على تعزيز الثقة في تطبيقات الحكومة الإلكترونية ومساهمة الصحافة والإعلام المحلي في نشر الجوانب الإيجابية وفوائد استخدام الحكومة الإلكترونية.
11. العمل على توعية وتهيئة المواطنين والموظفين ودفعهم نحو الاستفادة من الخدمات الإلكترونية.

14. المراجع:

- [1] الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية "دراسة تطبيقية على الأجهزة الحكومية المركزية في مدينة الرياض " 2003-
- [2]. The World Bank, www.web.worldbank.org.
- [3]. Basu, S: E-Government and Developing Countries: An Over View International Review Of Law, Computers@technology, 18 (1), 2004. pp. 109-132.
- [4] ايمان عبد المحسن زكي، الحكومة الإلكترونية مدخل اداري، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2009.
- [5]Turban E., and King, D " Introduction to E-commerce", Prentice Hall .,(2002)
- [6]- Karen Layne A, and, Jungwoo Lee B. "Developing fully functional E-Government: A four stage model". Government Information Quarterly 18, 2001.pp 122-136
- [7] السديري، محمد بن احمد، 2004، مفاتيح النجاح في تطبيق التجارة الإلكترونية: اسئلة واجوبة قبل التطبيق، المؤتمر السابع عشر للحاسب الالي، جامعة الملك عبدالعزيز المدينة المنورة، ابريل 2004.
- [8] محمود بن ناصر الريامي . متطلبات الحكومة الإلكترونية الفاعلة والعقبات التي تواجهها، 2003.
- [9]E-Government Interoperability. s.l. : United Nations Development Programme, 2007
- [10] United Nations Department of Economic and Social Aff. E-Government Survey. s.l. : United Nations, 2012

مراجعة كتاب

الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية¹*

مراجعة / أ.د. محمد احمد جرنانز
أستاذ المكتبات والمعلومات - جامعة طرابلس

كتاب متميز لمؤلف مميز، للأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي أستاذ علم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب بجامعة القاهرة يحمل عنوان الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية ويعد موضوع الكتاب من أبرز وأهم الموضوعات الحديثة المتعلقة بالجودة والتي حظيت باهتمام كبير في العقدين الماضيين ، وذلك من منطلق أن الأمر لم يعد مجرد تقديم المنتج أو الخدمة ، وإنما التميز في المنتج وكذلك التميز في الخدمة بشكل يحقق طموح المستفيدين ، وتجدر الإشارة بأن العديد من المؤسسات والهيئات تحرص على تحقيق الجودة في أعمالها ومنتجاتها وخدماتها، وذلك من أجل القدرة على المنافسة في سوق مزدحم، علاوة على الحصول على مراتب عالية في سلم الترتيب للمؤسسات والهيئات المتميزة، الأمر الذي أدى الى ظهور هيئات للجودة والاعتماد بمختلف فئاتها ، علاوة على تطوير الأدوات والمقاييس والمواصفات التي يمكن الاعتماد عليها في قياس الجودة والتقييم والاعتماد.

ويعد مجال المكتبات والمعلومات ضمن هذا الإطار، وذلك باعتبار أن مرافق المعلومات عبارة عن هيئات تقدم خدمات للمستفيدين على اختلاف فئاتهم ، كما أنها تسعى أيضا للتميز والجودة في تقديم هذه الخدمات ونحن نعلم بأن الجودة الشاملة Total Quality مكا وضحاها المؤلف من وجهة نظر المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات عبارة عن أسلوب تفكير ، ومنهج عمل، وطريقة تحدد كيفية إدخال التطوير والتحسين المستمر على مسار الأداء العام داخل المكتبات ومراكز المعلومات ، وهي أيضا توجيه للسلوك ، والالتزام

* محمد فتحي عبد الهادي . الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية .- القاهرة : دار الجوهرة للنشر والتوزيع ، 2015 . 278 ص.

بالتطوير والتغيير لتحقيق أعلى جودة ، وأفضل وضع تنافسي للمكتبات لتحل محلها ثقافة وسلوكيات الجودة التي تبرز ملامح شخصية المكتبة ورؤيتها المستقبلية، وتوجهاتها وقيمها التنظيمية .

ويوضح لنا الدكتور محمد فتحي عبد الهادي، بأن هذا الكتاب يهدف الى تقديم عرض شامل ومتكامل للجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات، حيث بين بأنه يتكون من ثمانية فصول، تناول الفصل الأول مفهوم الجودة وإدارته، متضمناً المفاهيم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة وفوائدها، مبادئ إدارة الجودة، أبعاد الجودة، ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومعوقاتها، بالإضافة الى خطوات تحسين عملية الجودة، ومراحل تطبيق إدارة الجودة، وقد غطى هذا الفصل من الصفحة 17 وحتى صفحة 33 المتعلقة بمصادر هذا الفصل.

ويؤكد لنا المؤلف في الفصل الأول في جزئية متطلبات إدارة الجودة الشاملة في مرافق المعلومات، ضرورة الأخذ في الاعتبار لعدد من المتطلبات من أهمها :

- ايمان الإدارة العليا بأهمية إدارة الجودة الشاملة.
- العمل على وضع أهداف محددة ممكنة التحقيق.
- تعاون الأقسام في المؤسسة وتنسيق جهودها.
- بناء قواعد بيانات لكافة القطاعات في مرافق المعلومات.
- قياس وتقييم الأداء.
- الاستمرار في عمليات إدارة الجودة الشاملة وتحسينها.

وتطرق المؤلف في الفصل الثاني بهذا الكتاب الى هيئات التقويم والاعتماد ومجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية، وذكر عدد من الهيئات المتعلقة بالاعتماد والجودة في عدد من الدول مثل هيئات التوحيد القياسي الدولية والإقليمية، وعدد من هيئات التوحيد القياسي الوطنية.

ويوضح لنا المؤلف في هذا الفصل بأن رغبة المؤسسات في أن يكون المنتج جيداً والخدمة متميزة، الى ضرورة الاهتمام بالجودة والاعتماد والاعتراف من قبل هيئة مخولة بذلك، يتم من خلالها تطبيق معايير ومقاييس، ولها شروط معينة، وإجراءات محددة للحصول على شهادة بالجودة والاعتماد.

ويؤكد المؤلف بأن الجهة المنوط بها اعتماد الجودة تختلف من بلد لآخر، فقد يكون الاعتماد من اختصاص هيئة وطنية أو دولية. وأوضح المؤلف في هذا الفصل نماذج لذلك مثل مجلس ضمان الجودة والاعتماد للجامعات العربية مبيناً أهميته، وأهدافه، كذلك ثم التطرق الى هيئة الاعتماد والجودة الإسلامية، والهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد في مصر وكذلك الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي في السعودية، وهيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وغيرها مبيناً نبذة عن هذه الهيئات وأهدافها.

كما أوضح في نهاية الفصل نبذة مختصرة حول المنظمة الوطنية لمعايير المعلومات في الولايات المتحدة، وهي جمعية لا تهدف للربح المادي، وتعمل على انشاء وتطوير المعايير في مجال علم المكتبات والمعلومات والنشر وخدمات المعلومات الأخرى، كما أوضح بأن جمعية المكتبات الأمريكية تمنح شهادات اعتماد للبرامج الدراسية في معظم أقسام ومدارس المكتبات والمعلومات في الولايات المتحدة وتقوم بتصنيفها بناءً على معايير محددة، وقد غطى هذا الفصل من صفحة 37 وحتى صفحة 75 من الكتاب.

أما الفصل الثالث من هذا الكتاب فقد ركز فيه المؤلف بشكل مفصل على أدوات ضمان الجودة والاعتماد موضحاً فيه المواصفات والمعايير مثل مواصفات الايزو، وعدد من المعايير الدولية والوطنية، مثل المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية وكذلك المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، والمدرسية، ومعيار وصف وإتاحة المصادر ومواصفات النظم الآلية المتكامل للمكتبات بالإضافة الى التطرق لمقاييس جودة المكتبة ومعيار الأدلة الفعلي للخدمة، وغيرها.

وأكد المؤلف في هذا الفصل بأن تحديد الجودة وضماتها يتطلب ضرورة الاعتماد على مواصفات او معايير يمكن استخدامها في القياس وفي جزئية مقاييس جودة خدمة المكتبة يوضح لنا المؤلف بأنها عبارة عن مجموعة مقاييس للمقارنة والحكم تستخدم لتقييم مستوى الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيد ومدى رضاه عنها، ولعله من المقيد لمختصي المكتبات والمعلومات ومدراء المكتبات ومرافق المعلومات في الوطن العربي الاستفادة مما ورد في هذا الفصل، خاصة فيما يتعلق بأهداف أو أغراض جودة الخدمات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات، حيث يلخصها المؤلف في عدد من النقاط كما يلي:

- فحص الوضع الراهن للخدمة المكتبية ومدى تحقيقها لأهدافها.
- التعرف على الإمكانيات المادية والبشرية المنوط بها تقديم الخدمة المكتبية، وذلك بهدف تطوير ورفع مستوى الخدمة.

- التعرف على حجم الانجازات التي تم تحقيقها وتفسيرها، ومن ثم تحديد الاحتياجات الضرورية لتقديم هذه الخدمة.
 - وضع الخطط المستقبلية والتي من شأنها الإسهام في دعم ورفع مستوى الخدمة المكتبية المقدمة.
 - حصر الموارد المالية المتاحة، والتجهيزات المكتبية والمجموعات وتقييمها.
 - تقييم أداء القوى العاملة بالمكتبة والذين يناط بهم تقديم الخدمة المكتبية.
 - التعرف على مدى تحقيق أهداف المكتبة المتعلقة بالخدمة المكتبية وهناك خمس طرق لقياس جودة الخدمة من منظور المستفيد تتمثل في مقياس عدد الشكاوى – مقياس الرضا – مقياس الفحوى – مقياس الأداء الفعلي للخدمة – مقياس العميل الموجه بالقيمة ويسمى أيضا بمقياس التكلفة.
- ويحتوي الكتاب على شرح مفصل لجميع هذه المقاييس وغيرها، وغطى هذا الفصل الصفحات من 77 وحتى 118 منتهيا بقائمة المصادر التي استعان بها المؤلف.
- أما الفصل الرابع الذي بدأ من الصفحة 119 وحتى صفحة 128 تناول موضوع قياس الأداء في مراف المعلومات موضحاً فيه مفهوم قياس الأداء وأهميته واستخداماته في مرافق المعلومات والعوامل المؤثرة في قياس الأداء، والأساليب المستخدمة في القياس.
- أما الفصل الخامس والذي بدأ من صفحة 133 وحتى صفحة 159 فقد ركز فيه المؤلف حول طرق وأدوات قياس الأداء ومؤشراته موضحاً فيه بأن قياس الأداء في مرافق المعلومات يعتمد على أدوات ومعايير ومؤشرات لإصدار حكم مقبول على مدى أداء المرفق لعمله على نحو يحقق الأهداف ويرضى احتياجات المستفيدين، وتناول هذا الفصل عدد من الأدوات مع التركيز على مؤشرات الأداء، وذلك مثل القياس المقارن - والانحرافات الستة المعيارية، كم تناول بشيء من الاختصار معايير الافلا (IFLA) .
- وبين لنا المؤلف في الفصل السادس لهذا الكتاب القياسات الالكترونية وتطبيقاتها في مرافق المعلومات، حيث أوضح لنا المؤلف بأن المكتبات في السنوات الأخيرة شهدت تحولات كبيرة تتمثل في التوسع الواضح في استخدام النظم الآلية، والاتجاه المتزايد نحو التعامل مع مصادر وخدمات المعلومات الالكترونية خاصة تلك المتاحة عبر شبكة الانترنت، وقد صاحب هذه التحولات ارتفاع في أسعار وتكاليف الحصول على المصادر والوصول إليها واستخدامها من ناحية وثبات أو انخفاض ميزانيات المكتبات من ناحية أخرى، ومن هنا نشأت المبادرات من جانب المنظمات المهمة بالمعايير والبحث والتطوير،

والتي تشارك فيها المكتبات لتعديل أو وضع معايير للاستخدام فيما يتعلف بالمكتبات في العصر الرقمي، اشتمل هذا الفصل في نهايته على عدد من الدراسات العربية التي عملت على قياس استخدام مصادر المعلومات والخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبات، وقد غطى هذا الفصل الصفحات من 159 وحتى 182 مع قائمة بالمصادر المستعان بها.

أما الفصل السابع والذي غطى الصفحات من 183 وحتى 220، تناول موضوع هام يختص بتطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مرافق المعلومات العربية، مبيناً في هذا الفصل بأن عدد من المكتبات العربية تسعى للتميز في تقديم خدماتها للمستفيدين والباحثين، ومن أجل ذلك يتخذ بعضها عدداً من الخطوات والإجراءات لتطبيق الجودة والحصول على شهادة اعتماد، موضحاً عدد من الأمثلة والنماذج للمكتبات الوطنية والجامعية والعامية والمدرسي، كما تطرق بنوع من التفصيل الى ضبط الجودة في الفهرس العربي الموحد.

واحتل الفصل الثامن والأخير موضوع هام يتعلق بالجودة والاعتماد لأقسام المكتبات والمعلومات، حيث تم التوضيح في هذا الفصل على الجودة والاعتماد للأقسام الاكاديمية للمكتبات والمعلومات، متضمناً خطوات الاعتماد، ومراحله ومعاييرها مع الإشارة الى أبرز النماذج والجهود للحصول على الاعتماد مع شرح موسع للتجارب الأجنبية والعربية، وقد غطى هذا الفصل الصفحات من 221 وحتى الصفحة 258.

إن كتاب الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية لمؤلفه الأستاذ الدكتور محمد فتحي عبد الهادي، يعد من أفضل الكتب في موضوع حديث وهام، يحتاجه كل متخصص في مجال المكتبات والمعلومات، وجميع العاملين في هذا المجال والمسؤولين عن مرافق المعلومات في الوطن العربي، الأمر الذي يتطلب وجوده في جميع أنواع المكتبات في الوطن العربي، وعلى المتخصصين في هذا المجال اقتناء هذا الكتاب للاستفادة منه والاستئناس به لتطوير المكتبات العربية بمختلف أنواعها وأقسام المكتبات والمعلومات المنتشرة في مختلف الدول العربية.

