

دراسات وبحوث في علوم اللّغات ومرافق المعلومات السورية

علي حسين السمير



دار النخلة للنشر

2016

دراسات وبحوث
في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**دراسات وبحوث
في علوم المكتبات ومرافق المعلومات
السورية**

أ. علي حسين السمير

دار النخلة للنشر

2016

دراسات وبحوث في علوم
المكتبات ومرافق المعلومات السورية
أ. علي حسين السمير

منشورات دار النخلة
تاجوراء - ليبيا
ص.ب.: 12248
2016

رقم الإيداع بدار الكتب الوطنية (0219/ 2016)
دار الكتب الوطنية بينغازي
الرقم الدولي الموحد للكتاب

ردمك (I.S.B.N. 798-9959-20-096X)

جميع الحقوق محفوظة للناشر ©

إهداء

إلى زوجتي العزيزة
عربون محبة ووفاء
وإلى ابني الغالي حسين
جعله الله من الصالحين

علي حسين السمير

قائمة المحتويات

| | |
|---|---------------|
| 5 | التقديم |
| 7 | المقدمة |

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات : الاستخدام والنطيق

| | |
|-----|---|
| 10 | تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: الواقع والطموح |
| 33 | الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية: مكتبة الجامعة السورية الخاصة أنموذجا |
| 72 | خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق: دراسة حالة |
| 83 | الجامعة الافتراضية نمط من أنماط التعليم الالكتروني: دراسة للواقع والتجربة |
| 98 | مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية: الواقع وآفاق المستقبل |
| 105 | العرب والفجوة الرقمية |

الفصل الثاني

المعرفة ... المفاهيم والممارسات

| | |
|-----|--|
| 117 | مجتمع المعرفة ودوره في التنمية |
| 131 | تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية |
| 171 | دور اختصاصي المعلومات بالتحول نحو اقتصاد المعرفة في سورية: دراسة ميدانية |

الفصل الثالث

إدارة المكتبات ومؤسسات المعلومات

| | |
|-----|---|
| 203 | التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر: دراسة مقارنة |
| 228 | التأهيل الأكاديمي في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق: دراسة حالة |
| 250 | دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية |
| 272 | التجربة السورية في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي |
| 287 | مركز الوثائق التاريخية: ذاكرة سورية من أصالة الوثيقة إلى حداثة التقنية |
| 305 | الجامعة الافتراضية نمط من أنماط التعليم الالكتروني: دراسة للواقع والتجربة |

تقديم

بقلم الأستاذ الدكتور
جاسم محمد جرجيس

تعرفت على الشاب المميز في حقل المكتبات والمعلومات، لا بل النجم الساطع في فضاء المعلوماتية العربية الأخ : علي حسين السمير من خلال وسائل التواصل الاجتماعي قبل أكثر من أربع أعوام. ومنذ ذلك الحين بدأت أتابع كتاباته وحضوره للمؤتمرات العربية والدولية ومشاركاته المتميزة في المنتديات عبر عالم الانترنت. جذبت انتباهي الموضوعات الحديثة والمواكبة لكل ما هو جديد في حقل مجتمع المعرفة التي يتناولها في كتاباته وطروحاته. وزاد إعجابي به عندما علمت أنه من سوريا الحبيبة التي نسأل الله أن يفرج كربة أهلها وشعبها العربي الأصيل، وهو يكتب كل دراساته وبحوثه الجادة في ظروف غير اعتيادية يتعرض لها بلده الحبيب. ولا أريد الإطالة بالحديث عن الأخ علي حسين السمير مؤلف هذا الكتاب القيم ، فالأخ علي هو مؤسس المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات ويتولى إدارته منذ شهر سبتمبر 2013 وحتى الآن.

كما يتولى رئاسة تحرير مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات منذ صدورها في شهر يناير 2014 وحتى الآن، وهي دورية إلكترونية محكمة نصف سنوية في يناير 2014، واستقطبت المجلة العديد من المتخصصين العرب في مجالات المعلوماتية وتقانات المعلومات من مختلف البلدان العربية.

يأتي الكتاب الحالي والذي أتشرف بكتابة هذا التقديم له من تقليد سار عليه العديد من المؤلفين الكبار في التخصصات الفكرية المختلفة ومنها علوم المكتبات والمعلومات، ذكره عبد الباسط بن موسى العلموي في كتابه (المعيد في أدب المفيد والمستفيد) عند الحديث عن مقاصد التأليف السبعة، فإن هذا الكتاب يقع ضمن الكتب التي ألفت من أجل جمع شمل موضوع كان متفرقاً، وقام المؤلف الكريم في

كتابه هذا بجمع هذا الشتات الفكري، إذ جمع في الكتاب عدداً من البحوث والدراسات التي كان قد قدمها إلى المؤتمرات الدولية والعربية، والتي نشرها في الدوريات العلمية المتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات خلال الفترة من 2010 وحتى مطلع 2016، لينتفع بها الدارسين والباحثين في علوم المكتبات والمعلومات في وطننا العربي الكبير. والآن بإمكانك عزيزي قارئ هذا الكتاب وفي مجلد واحد الاستفادة من دراسات وأعمال الأستاذ علي السمير المنشورة في دوريات عدة ووقائع مؤتمرات كثيرة وعلى مدى ستة سنوات في الكتاب الذي بين يديك. ويأمل كاتب هذه السطور أن يسهم هذا الكتاب في سد فجوة في نسيج الإطار النظري لقطاع المعلوماتية في وطننا العربي. وتأتي أهمية الكتاب أيضاً من أنه أولى مؤسسات المعلومات من المكتبات بأنواعها المختلفة، والتأهيل الأكاديمي في أكثر من بلد عربي وأعطى اهتماماً خاصاً للمكتبات ودور الوثائق في الجمهورية العربية السورية، وهذا بتقدير حسنة تحسب للمؤلف نظراً لقلّة الدراسات والأبحاث التي تناولت هذه المواضيع فيل الوقت الحاضر. سائلاً الله تعالى للمؤلف التوفيق... والله من وراء القصد.

أ. د. جاسم محمد جر جيس
مدير برنامج الماجستير في علم المكتبات والمعلومات
كلية علوم الحاسوب وتقنيات المعلومات
الجامعة الأمريكية - دبي
دولة الإمارات العربية المتحدة

المقدمة

لقد أثرت الثورة الرقمية على الحياة الإنسانية بصورة لا يمكن إغفالها وأحيانا يصعب مواكبتها. وقد تحكمت في نمط الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

وشهد قطاع المكتبات والمعلومات تطورات ملحوظة بدأت في الربع الأخير من القرن العشرين في الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحساسات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات. لمواجهة الانفجار المعرفي الضخم المتمثل في الكم الهائل من المعرفة.

جمعت في الكتاب عدداً من البحوث والدراسات التي قدمتها إلى المؤتمرات الدولية والعربية والتي نشرتها في الدوريات العلمية المتخصصة في علوم المكتبات والمعلومات خلال الفترة 2010 وحتى 2015 حتى ينتفع بها الدارسين والباحثين في علوم المكتبات والمعلومات في وطننا العربي الكبير.

ويشتمل الكتاب على أربع عشرة دراسة وقسمت إلى ثلاث أقسام رئيسية:

القسم الأول: تكنولوجيا المعلومات: الاستخدام والتطبيق، وتتضمن هذا القسم خمس دراسات، **الدراسة الأولى:** تناولت تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: الواقع والطموح، **والدراسة الثانية** تتناول موضوع الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية: مكتبة الجامعة السورية الخاصة أنموذجاً، **وأما الدراسة الثالثة** عالجت واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق: دراسة حالة، **والدراسة الرابعة** عرضت لمجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية: الواقع وآفاق المستقبل، وتناولت الدراسة الخامسة العرب والفجوة الرقمية.

والقسم الثاني: المعرفة: المفاهيم والممارسات، وتتضمن ثلاث دراسات:

فالدراسة الأولى تناولت: مجتمع المعرفة ودوره في التنمية، **والدراسة الثانية**

فناقشت تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية،
وأما الدراسة الثالثة فعرضت لدور اختصاصي المعلومات بالتحول نحو اقتصاد المعرفة
في سورية: دراسة ميدانية.

والقسم الثالث: إدارة المكتبات ومؤسسات المعلومات، وتتضمن خمس دراسات:
الدراسة الأولى تناولت التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر:
دراسة مقارنة، وتناولت الدراسة الثانية التأهيل الأكاديمي في قسم المكتبات والمعلومات
بجامعة دمشق: دراسة حالة، وأما الدراسة الثالثة ناقشت دور معايير الاعتماد
الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة
ميدانية، والدراسة الرابعة عرضت للتجربة السورية في مجال الجودة في مؤسسات
التعليم العالي، والدراسة الرابعة وصفت لواقع مركز الوثائق التاريخية: ذاكرة
سورية من أصالة الوثيقة إلى حداثة التقنية.
والله من وراء القصد...

علي حسين السمير
11 شباط 2016 دمشق.

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات الاستخدام والتطبيق

- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: الواقع والطموح.
- الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية: مكتبة الجامعة السورية الخاصة أنموذجاً.
- خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق: دراسة حالة.
- الجامعة الافتراضية نمط من أنماط التعليم الالكتروني : دراسة للواقع والتجربة
- مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية: الواقع وآفاق المستقبل.
- العرب والفجوة الرقمية.

تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية (الواقع والطموح)

مستخلص الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأنشطة والتطبيقات التي تسهل بالوسائل الالكترونية تجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها للمستخدمين بطريقة آلية، والغرض منها استغلال تلك المعلومات بطريقة سليمة وسريعة، ولاشك أن تكنولوجيا المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات باتت من الأدوات الأساسية، وأصبحت ضرورة يجب اللجوء إليها لمواكبة عصر المعلومات، وأدى ظهور تقنيات المعلومات والاتصالات المتمثلة في الحاسب الآلي وشبكات المعلومات المحلية والعالمية وشبكة الإنترنت في تطوير العمليات الفنية وخدمات المعلومات في المكتبات.

يتناول هذا البحث واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية من حيث (أجهزة الحاسبات الآلية، والفهارس المحسبة، والأنظمة الآلية، والإنترنت وقواعد البيانات، والشبكات، تخطيط مقترح لتأسيس شبكة معلومات لمكتبات الجامعات الخاصة السورية)، وذلك لهدف التعرف على الإمكانيات التكنولوجية المتاحة، ومجالات استخدامها وتطبيقاتها في المكتبات.

مصطلحات الدراسة:

1- مكتبة جامعية University Library

مكتبة أو نظام مكتبات ينشأ، ويدعم، ويدار بواسطة الجامعة لمقابلة احتياجات الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، وتدعيم العملية التعليمية والبحث العلمي وبرامج الخدمات الجامعية. (1)

2- تكنولوجيا المعلومات Information Technology

معالجة البيانات باستخدام الكمبيوتر: يعني استخدام تقنيات التحسين والإلكترونيات. وهي تتألف من مجموعة من الأدوات تساعد على التعامل مع المعلومات من

(1) مفتاح محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في المكتبات والتوثيق والمعلومات. - القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995. - ص 234.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

حيث التجهيز والمعالجة، والاتصالات، وخصوصا الاتصالات البعيدة، وذلك لمعالجة المعلومات وتوزيعها في أشكال رقمية. (2)

مقدمة الدراسة:

تكنولوجيا المعلومات هي أداة العصر وبنیان أساسه المعرفة والمعلومات في شتى المجالات ومرافقه ثلاثة أنواع من التكنولوجيا: تكنولوجيا الحاسوب، وتكنولوجيا المعلومات، وتكنولوجيا الاتصالات، وقاعدته صناعة البرمجيات.

وتحتل تكنولوجيا المعلومات في المكتبات في الوقت الحاضر أهمية كبيرة لما لها أثر في توفير خدمات معلومات أفضل لأكبر عدد ممكن من المستفيدين، وتوفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات، وترفع من كفاءة الفهرسة والتصنيف ومن أداء المكتبة، وإتاحة المعلومات والبحث من خلال الفهرس الآلي على الخط المباشر (Online)، وتوفير أرضية مشتركة للتعاون بين المكتبات، ومن أشكال تكنولوجيا المعلومات التي توفرها المكتبات ومرافق المعلومات أجهزة الحاسب الآلي، والأقراص المدمجة، وأجهزة الشبكات المحلية، وأجهزة الطباعة، والمساحات الضوئية، وأجهزة الحماية والأمن، والأنظمة الآلية، وقواعد المعلومات، والاتصال بشبكة المعلومات الدولية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في مبررات استخدام مكتبات الجامعات الخاصة السورية لتكنولوجيا المعلومات، حيث أن هذه المكتبات ترى أن تكنولوجيا المعلومات لها أهمية بالغة في زيادة كفاءة وتطوير الأداء في العمليات المكتبية، وسرعة الانجاز والارتضاع بمستوى خدمات المعلومات التي تقدمها لمجتمع المستفيدين، والاقتصاد في التكاليف، وتوفير نظام للمعلومات الإدارية، وتحسين ظروف العمل اليومية للعاملين من خلال التخفيف من أعباء الأعمال الكتابية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- 1- واقع استخدام مكتبات الجامعات الخاصة السورية لتكنولوجيا المعلومات.
- 2- الأنظمة الآلية المطبقة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.
- 3- قواعد المعلومات التي تشترك بها مكتبات الجامعات الخاصة السورية.

(2) أحمد محمد الشامي: مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. متاح: <http://www.elshami.com>.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

4- استخدام المكتبات الجامعات الخاصة السورية لشبكات المعلومات.

تساؤلات الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- 1) ما أهمية استخدام مكتبات الجامعات الخاصة السورية لتكنولوجيا المعلومات؟
- 2) ما الأنظمة الآلية التي تستخدمها مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 3) ما قواعد المعلومات التي تشترك بها مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 4) ما مجالات استخدام مكتبات الجامعات الخاصة السورية لشبكات المعلومات؟

حدود الدراسة:

1 - الحدود الموضوعية: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.

2 - الحدود الجغرافية: اشتملت الدراسة على مكتبات الجامعات الخاصة الواقعة في الجمهورية العربية السورية وهي: مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة بمحافظة الرقة، ومكتبة جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية في محافظة طرطوس، ومكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون بمحافظة حلب، ومكتبة الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا في محافظة درعا، ومكتبة الجامعة السورية الدولية الخاصة في محافظة ريف دمشق، ومكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة بمحافظة درعا، ومكتبة جامعة القلمون الخاصة ومقرها في دير عطية ومكتبة جامعة المأمون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا بمحافظة الحسكة، ومكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة بوادي النصر بمحافظة حمص.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الميداني للتعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، بالإضافة إلى إجراء مقابلات شخصية مع أمناء المكتبات أثناء الزيارة الميدانية.

الدراسات السابقة:

عند مراجعة الباحث للإنتاج الفكري لم يجد أي دراسة سابقة تناولت موضوع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة في سورية، إلا أن هناك دراسة مثيلة، وفيما يلي عرض لهذه الدراسة:

- واقع وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات في جامعة دمشق ومكتباتها/ نزار عيون السود. - ورقة قدمت للمؤتمر العربي الثامن للمعلومات، القاهرة 1-4 نوفمبر/ تشرين الثاني 1997.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

هدفت هذه الدراسة التعرف على واقع استخدام جامعة دمشق في جامعة دمشق ومكتباتها، ومشروع الأتمتة الإدارية للجامعة في مختلف أجهزتها ومديرياتها وكلياتها وأقسامها ومراكزها العلمية، والدراسة التفصيلية لأتمتة مديرية المكتبات والمكتبة المركزية، ومشروع بناء شبكة معلومات لوزارة التعليم العالي والجامعات السورية.

لمحة عامة عن مكتبات الجامعات الخاصة

1/7- المكتبة المركزية في جامعة الاتحاد الخاصة-الرفقة:

أنشئت المكتبة في عام 2003، وهو نفس العام الذي تأسست فيه الجامعة، وتقع المكتبة في الطابق الأرضي في المقر الرئيسي للجامعة، بمساحة إجمالية تقدر بـ 375 م²، وتبلغ مقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات 1371 وعاء معلومات، منها 822 كتاب، و 170 عنوان دورية علمية مطبوعة باللغة العربية، و 129 قرص ليزر، و 250 دليل ويحث باللغة العربية، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، وتتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل متوسط (معهد أدب انجليزي)، وتساعدتها موظفة تحمل مؤهل متوسط (ثانوية عامة)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب الوكيل العلمي والإداري للجامعة، وتوجد مكتبة في فرع الجامعة في منبج في ريف حلب.

2/7- المكتبة المركزية في جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية-طرطوس (القدموس):

تأسست المكتبة في عام 2006، وتقع المكتبة في الدور الثالث في المبنى الرئيسي للجامعة بمساحة إجمالية تقدر بـ 120 م²، وتبلغ مقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات 722 وعاء معلومات، منها 650 كتاب، و 50 عنوان دورية علمية مطبوعة، منها عشر دوريات باللغة العربية، و 40 دورية باللغة الأجنبية، وسبع مواد مادة سمعية وبصرية، و 15 قرص ليزر، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، وتتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل عالي (إجازة حقوق)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة.

3/7- المكتبة المركزية في الجامعة الخاصة للعلوم والفنون-حلب:

تأسست المكتبة عام 2003، مع نشأة الجامعة، وتقع المكتبة في البهو الرئيسي للجامعة، بمساحة إجمالية تقدر بـ 400 م²، وتحتوي المكتبة على 1141 وعاء معلومات، منها 1023 كتاب، و 68 دورية علمية باللغات العربية والأجنبية، و 50 مرجعاً باللغة العربية والأجنبية، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة تصنيف ديوي

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

العشري في تنظيم مجموعاتها، ويتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل متوسط (معهد أعمال إدارية)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة.

4/7 المكتبة المركزية في الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا-درعا (غباغب):

أنشئت المكتبة في عام 2005، وهو العام الذي تأسست فيه الجامعة وتقع المكتبة في منتصف الجامعة في البناء السابع في الدور الأرضي في المقر الرئيسي للجامعة بمساحة تقدر بـ 250 م²، وتبلغ مقتنيات الجامعة من أوعية المعلومات 4945 وعاء معلومات، منها 4454 كتاب، و 74 عنوان دورية علمية مطبوعة، منها تسع دوريات باللغة العربية، و 65 دورية باللغة الأجنبية، و 117 مرجعاً باللغة الأجنبية، و 300 قرص ليزر، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظاماً آلياً في عملياتها، وهو نظام محلي من تصميم الجامعة، وللمكتبة فهرس آلي متاح عبر موقع الجامعة على الإنترنت، ويتولى إدارة المكتبة موظف يحمل مؤهل عالي (إجازة مكتبات ومعلومات)، ويساعده موظف وموظفة يحملان مؤهل عالي (إجازة المكتبات والمعلومات)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة.

5/7 المكتبة المركزية في الجامعة السورية الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا-ريف دمشق (صحنايا):

تأسست المكتبة في عام 2005، وهو نفس عام نشأة الجامعة، وتقع المكتبة في الطابق الأرضي في بناء مخصص للكليات بمساحة تقدر بـ 500 م²، وتضم المكتبة على 9025 وعاء معلومات، منها 4000 كتاب، و 25 عنوان دورية علمية باللغة العربية والأجنبية، ومراجع الكترونية مخزنة على القرص الصلب يصل عددها إلى 5000 آلاف مرجع، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، وتطبق المكتبة قواعد الفهرسة الانجلو أمريكية في فهرسة موادها، ويتولى إدارة المكتبة موظف يحمل مؤهل عالي (دكتوراه تاريخ إسلامي، ماجستير وثائق)، وتساعده موظفة تحمل مؤهل عالي (دكتوراه مكتبات ومعلومات)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة.

6/7 المكتبة المركزية في الجامعة العربية الدولية الخاصة-درعا (غباغب):

تأسست الجامعة في عام 2005، وهو عام افتتاح الجامعة، وتقع المكتبة ضمن بناء مخصص للكليات في الطابق الثالث، بمساحة تقدر بـ 400 م²، وتشتمل المكتبة على 2891 وعاء معلومات، منها 2287 كتاب، و 50 عنوان دورية علمية باللغة الأجنبية، و 38 مرجعاً منها ثمانية باللغة العربية، و 31 باللغة الأجنبية، و 16 قرصاً ليزر، و 500 مادة سمعية

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وبصرية، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، كما تطبق المكتبة قواعد الفهرسة الانجلو أمريكية في فهرسة موادها، وتستخدم نظام آلي (نيو هورايزن)، (الأفق الجديد) في عملياتها، ويتولى إدارة المكتبة موظف يحمل مؤهل عالي (ماجستير هندسة معلوماتية)، ويعمل بها خمسة موظفين، اثنان يحملان إجازة مكتبات، وموظفة تحمل شهادة معهد متوسط، وموظفة ثانوية عامة، وعامل، وتتبع المكتب إدارياً مكتب رئيس الجامعة، وفي بداية العام الدراسي 2008-2009 سيتم افتتاح مكتبات فرعية للكليات.

7/7- المكتبة المركزية في جامعة القلمون الخاصة - ريف دمشق (دير عطية):

تأسست الجامعة في عام 2003، وهو عام نشأة الجامعة، وتقع المكتبة في قبو ضمن بناء إدارة الجامعة، بمساحة تقدر بـ 1300 م²، وتحتوي المكتبة على 7670 وعاء معلومات، منها 6950 كتاب، و 200 عنوان دورية علمية باللغة الأجنبية والعربية، و 300 مرجع منها 200 باللغة العربية، و 100 باللغة الأجنبية، و 200 قرص ليزر، و 20 مؤتمراً علمياً، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، كما تطبق المكتبة التقنين الدولي للوصف الببليوغرافي في فهرسة موادها، ويتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل عالي (إجازة مكتبات ومعلومات)، ويعمل بها ثلاثة موظفين، موظفة تحمل شهادة معهد متوسط، ومستخدمين، وتتبع المكتبة إدارياً مكتب رئيس الجامعة.

7/8- المكتبة المركزية في جامعة المأمون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا - الحسكة (القامشلي):

تأسست المكتبة في عام 2003، وهو عام إنشاء الجامعة، وتقع المكتبة في الطابق الأول ضمن بناء مخصص للكليات في المقر الرئيسي للجامعة في مدينة القامشلي، بمساحة تقدر بـ 1400 م²، وتبلغ مقتنيات المكتبة من أوعية المعلومات 4510 وعاء معلومات، منها 3300 كتاب، و 100 عنوان دورية علمية باللغة الأجنبية، و 100 مرجع منها 30 باللغة العربية، و 70 باللغة الأجنبية، و 500 قرص ليزر، و 500 دليل وبحث، منها 100 باللغة العربية، و 400 باللغة الأجنبية، وعشر مؤتمراً علمياً، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، ويتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل عالي (إجازة حقوق)، ويعمل بها 3 موظفين، موظفة تحمل شهادة

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

معهد متوسط، وعاملين، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة، ويوجد في الجامعة مكتبات فرعية للكليات.

9/7- المكتبة المركزية في جامعة الوادي الدولية الخاصة – حمص (وادي النضارة):

أنشئت المكتبة في عام 2005، مع نشأة الجامعة، وتقع المكتبة في القبو تحت بناء الجامعة في وادي النضارة، بمساحة تقدر بـ 75 م²، وتشتمل المكتبة على 909 وعاء معلومات، منها 615 كتاب، و 250 عنوان دورية علمية باللغة العربية والأجنبية، و 43 مرجعاً منها اثنين باللغة العربية، و 41 باللغة الأجنبية، ومؤتمر علمي، وتتبع المكتبة نظام الرفوف المفتوحة في عرض مجموعاتها، وتستخدم المكتبة نظام تصنيف ديوي العشري في تنظيم مجموعاتها، ويتولى إدارة المكتبة موظفة تحمل مؤهل عالي (إجازة أدب انكليزي)، وتتبع المكتبة إدارياً لمكتب رئيس الجامعة. (*)

8- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية:

1/8- أجهزة الحاسبات الآلية The organs of computers

إن التوجه الحديث نحو استخدام الحاسبات الآلية في المكتبات ومصادر المعلومات

يحقق فوائد جمة ومنها:

- تتيح الحاسبات الالكترونية البحث على الخط المباشر (online) والولوج إلى قواعد وبنوك معلومات كثيرة، والحصول على معلومات متخصصة في موضوع أو أكثر.
- وستمكّن الحاسبات الآلية المستفيدين من خلال الإنترنت الدخول على مواقع المكتبات في أنحاء العالم ليتعلموا من الموضوعات والثقافات المختلفة ويتقاسموا الاهتمامات والمشروعات مع غيرهم في أي مكان في العالم.
- وسوف تتيح هذه التقنيات زيارة مواقع المكتبات والمتاحف والتعرف على مقتنياتها من الكتب النادرة والتحف وغيرها مما وصفته الدراسات بأنه يقدم إمكانات المكتبات والمتاحف الافتراضية.
- ومن أكثر فوائد الحاسب الآلي في المكتبات القدرة على تخزين كميات كبيرة من المعلومات في أوعية تخزين صغيرة واسترجاعها حسب الطلب بسرعة فائقة، وينفذ الحاسب عمل معين في وقت معين أو عدة أعمال سوياً في نفس الوقت.

(*) جمعت المعلومات عن مكتبات الجامعات الخاصة السورية من الاستبانة.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

- ويتيح الحاسب الآلي البحث في قواعد عديدة للربط الموضوعي وفتح المجالات الواسعة أمام المستفيد مما يولد الشعور لديه الرضا لما يجد من التنوع والقدرات والسرعة والدقة مما ينعكس إيجابياً على المكتبة وخدماتها. (3)

جدول رقم (1)

أعداد أجهزة الحاسبات الآلية في مكتبات الجامعات الخاصة السورية

| م | اسم المكتبة | العدد |
|---|-------------------------------------|-------|
| 1 | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | 5 |
| 2 | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | 9 |
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | 12 |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | 36 |
| 5 | مكتبة الجامعة السورية الدولية | 10 |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية لخاصة | 20 |
| 7 | مكتبة جامعة القلمون الخاصة | 2 |
| 8 | مكتبة جامعة المأمون الخاصة | 2 |
| 9 | مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة | 11 |
| | المجموع | 107 |

يتضح من الجدول رقم (1) بأن أجهزة الحاسب الآلي تتوفر في جميع مكتبات الجامعات الخاصة السورية، وتراوح عددها من 2- 36 حاسب آلي، ويرجع التفاوت في أعداد الحاسبات الآلية في مكتبات الجامعات الخاصة السورية حسب غرض استخدام تلك المكتبات للحاسبات في الأعمال المكتبية، فمكتبي الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا والعربية الدولية الخاصة تتيح مجموعاتها المكتبية من خلال الفهرس الآلي على شبكة الإنترنت، ولديهما نظم آلية لإدارة المكتبة، مما يتطلب توفير عدد أكبر من الحاسبات لأغراض البحث في الفهارس والدخول إلى شبكة الإنترنت، بينما تستخدم مكتبات الجامعات الأخرى الحاسبات الآلية في العمليات المكتبية، وإعداد قواعد بيانات بمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبات، وإجراء العمليات الفنية لأوعية المعلومات، وعمليات الإعارة.

ولا بد للمكتبات موضوع الدراسة من استخدام الحاسبات الآلية في ميكنة إجراءاتها وخدماتها، ومن فوائد الميكنة توفير خدمات معلومات أفضل لأكثر عدد ممكن من المستفيدين، وتوفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات، وترفع من كفاءة الفهرسة

(3) مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي. من آثار استخدام الحاسب الآلي على أداء المكتبات. - مجلة المعلوماتية. - ع7 (يونيو 2004). - تاريخ الزيادة (2008/1/24). - متاح في: <http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=66>

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

والتصنيف ومن أداء المكتبة، وإتاحة المعلومات والبحث من خلال الفهرس الآلي على الخط المباشر (Online)، وتوفير أرضية مشتركة للتعاون بين مكتبات الجامعات الخاصة.

2/8- الفهارس المحسبة Indexes Mishap

غالباً ما يشار إليها بـ فهرس الاتصال المباشر (Online public access catalog OPAC) وتعتمد هذه الفهارس المحسبة على استخدام الحاسوب، حيث تختزن التسجيلات الببليوغرافية على أقراص مدمجة، وتعرض البيانات على شاشة مرئية استجابة لطلب المستخدم، وأن وجود الفهارس المحسبة في المكتبات ومرافق المعلومات يحقق العديد من المزايا، منها: الكم الضخم من المعلومات المختزنة، والكفاءة العالية في الاسترجاع، والسرعة في الحصول على البيانات، والتحديث الفوري للبيانات، والحصول على بيانات مطبوعة، وإمكانات الترتيب والفرز، والإخراج للفهارس في أشكال مختلفة، وهو فضلاً عن هذا متاح للاستخدام في أماكن عديدة، سواء في المكتبة أو على خارجها. (4)

وتتوفر الفهارس المحسبة في جميع مكتبات الجامعات الخاصة السورية، ولكن هذه الفهارس تختلف فيما بينها، ويعود ذلك لاختلاف النظام الآلي المستخدم، فمعظم المكتبات تستخدم أنظمة آلية مصممة محلياً، وباستثناء مكتبة جامعة العربية التي تستخدم نظام الأفق العالمي.

وتتيح مكتبات جامعة الأندلس والدولية والعربية فهارسها على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) عبر موقع الجامعة، حيث تتيح للمستخدمين التعرف على مقتنيات المكتبة من مصادر المعلومات، وإمكانية التصفح والبحث عن أوعية المعلومات التي يحتاجونها قبل القدوم إلى المكتبة وهذا يوفر الوقت والجهد.

3/8- النظم الآلية Automated systems

تستخدم المكتبات ومرافق المعلومات نظم المعلومات المعتمدة على الحاسبات الآلية، لدعم العمليات والوظائف التي تضطلع بها، بداية من فهارسها الآلية التي تعين المستخدمين في الوصول لمصادر المعلومات، وتعين تلك النظم في إدارة عمليات مصادر المعلومات، التي تتضمن الإعارة الخارجية وتداول المواد المحجوزة والإعارة بين المكتبات، وتستخدم في عمليات تزويد

(4) محمد فتحي عبد الهادي. اتجاهات حديثة في الفهرسة والتصنيف/ محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة، يسرية زايد.- القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1997.- ص ص 15- 167.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وتنمية مجموعات مصادر المعلومات، وتتيح للمستفيدين إمكانية البحث والاسترجاع والاطلاع على قواعد البيانات الببليوغرافية والنصية. (5)

ومن أهداف استخدام النظم الآلية في المكتبات الجامعية: تقديم المعلومات لأكبر عدد من الباحثين والمستفيدين، وتوفير الجهود المبذولة في العمليات اليدوية، وتوفير في الميزانية، وإتاحة الفرصة للتعاون مع أنظمة المكتبات الأخرى، والمشاركة في مجموعات المكتبات الأخرى، وتأهيل وتدريب العاملين في بيئة معلوماتية إلكترونية، وإتاحة الفهرس الآلي على الخط المباشر، وتوحيد عملية الفهرسة باستخدام الفهرسة الآلية، وإتاحة مداخل متعددة للبحث في الفهرس الآلي، والحد من استخدام المعاملات الورقية، واستبدالها بالإلكترونية. (6)

جدول رقم (2)
الأنظمة الآلية المطبقة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية

| م | اسم المكتبة | البيان | | هل تستخدم المكتبة نظاماً آلياً؟ | |
|--------|-------------------------------------|--------|----|---------------------------------|-------|
| | | نعم | لا | محلي | عالمي |
| 1 | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | √ | - | √ | - |
| 2 | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | √ | - | √ | - |
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | √ | - | √ | - |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | √ | - | √ | - |
| 5 | مكتبة الجامعة السورية الدولية | √ | - | √ | - |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية لخاصة | √ | - | - | √ |
| 7 | مكتبة جامعة القلمون الخاصة | √ | - | √ | - |
| 8 | مكتبة جامعة المأمون الخاصة | √ | - | √ | - |
| 9 | مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة | √ | - | √ | - |
| النسبة | | 100% | | 90% | 10% |

من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق يتبين أن جميع مكتبات الجامعات الخاصة السورية وبنسبة 100% تستخدم الأنظمة الآلية في إدارة العمليات المكتبية نظراً لما توفره هذه النظم من السرعة والدقة وتخزين أكبر قدر ممكن من المعلومات واسترجاعها بسهولة ويسر، وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين.

(5) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومرافق المعلومات. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998. - ص 17.

(6) محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. - ص 176.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ويلاحظ أن ثمانية مكتبات تستخدم أنظمة خاصة تم تصميمها محلياً، وهي في الأغلب غير متكاملة وهذا يؤدي إلى ضعف كفاءتها في الوظائف والخدمات التي تقوم بها تلك المكتبات، بينما مكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة تطبق نظام دولي وهو نظام الأفق (Horizon) وذلك لأنه يغطي جميع العمليات الفنية والإدارية الداخلة ضمن أعمال المكتبة، والقدرة على تنفيذ المهام المتعددة، وإجراء تعديلات وإضافات على قواعد البيانات دون الحاجة لوجود مبرمجين، ويمكن المستفيدين من الوصول إلى أوعية المعلومات بسهولة ويسر.

4/8- الانترنت Internet

الإنترنت عبارة عن شبكة محوسبة عالمية تربط العديد من الحواسيب الضخمة والسريعة والحواسيب الصغيرة والمحمولة لتبادل المعلومات والبيانات، ويتم التوصيل بين هذه الحواسيب عن طريق كابلات أرضية بعضها تستخدم الألياف الضوئية، والمعدلات أو الكاشفات. وشبكة الإنترنت عالمية الطابع وتربط الأفراد والهيئات والمؤسسات الحكومية التعليمية والتجارية في مختلف بلدان العالم. (7)

ومن مجالات استخدام الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات النشر الإلكتروني، والاشتراك بالدوريات الإلكترونية، والمراجع العلمية، وتسويق الكتب والمصادر التقليدية، والدخول إلى شبكات المعلومات البحثية وفهارس المكتبات، والدخول إلى قواعد البيانات البحثية، والبريد الإلكتروني، والتعليم عن بعد، ونقل وتحميل الوثائق والملفات.

جدول رقم (3)

توفر الإنترنت في مكتبات الجامعات الخاصة السورية

| م | اسم المكتبة | البيان | | توفر صفحة للمكتبة على الإنترنت | |
|---|-------------------------------------|--------|-----|--------------------------------|-----|
| | | لا | نعم | لا | نعم |
| 1 | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | √ | - | √ | - |
| 2 | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | √ | - | √ | - |
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | - | √ | - | √ |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | √ | - | √ | - |
| 5 | مكتبة الجامعة السورية الدولية | - | √ | - | √ |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية لخاصة | √ | - | √ | - |
| 7 | مكتبة جامعة القلمون الخاصة | - | √ | - | √ |

(7) محمد محمد أمان. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000. ص 11.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | | |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| مكتبة جامعة المأمون الخاصة | √ | - | √ | - |
| مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة | - | √ | - | √ |
| النسبة | %55 | %45 | %55 | %45 |

باستقراء بيانات الجدول السابق

يتبين توفر شبكة الإنترنت في خمس

مكتبات، ومن أغراض استخدام تلك

المكتبات لشبكة الإنترنت إجراء المراسلات والاتصال مع الناشرين من أجل شراء أوعية المعلومات، وتمكين تلك المكتبات المستفيدين منها من استخدام شبكة المعلومات الدولية من أجل البحث عن المراجع والمعلومات المتعلقة بموضوعات بحوثهم وتكليفاتهم الدراسية.

ويوجد مخبر للإنترنت في مكتبات جامعة الاتحاد، والأندلس، الدولية، والعربية، والمأمون، ولكن عدد مخابر الإنترنت يختلف من مكتبة إلى أخرى، وكذلك عدد أجهزة الحاسب الآلي تتفاوت في كل مخبر، ويرجع ذلك إلى الإمكانيات المادية المتاحة لكل مكتبة، وتتيح تلك المكتبات مخابرها للمستفيدين من الولوج إلى شبكة الإنترنت لغرض البحث واسترجاع المعلومات.

وتتوفر لمكتبات جامعة الاتحاد، والأندلس، الدولية، والعربية، والمأمون صفحة على شبكة الإنترنت عبر موقع الجامعات التي تنتمي إليها، وذلك بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وإتاحة المجال للمستفيدين للتعرف على المكتبة عن بعد ومعرفة أهدافها ونشاطاتها ومقتنياتها من مصادر المعلومات، والارتقاء بمستوى وخدمات تلك المكتبات.

ويشير الجدول رقم (4) إلى عناوين (URL) مكتبات الجامعات الخاصة السورية على

شبكة الإنترنت.

جدول رقم (4)

عناوين (URL) مكتبات الجامعات الخاصة السورية على شبكة الإنترنت

| م | اسم المكتبة | العنوان URL |
|---|--------------------------------------|---|
| 1 | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | http://uu-sy.com/new/index.php?lang=ar&catid=128 |
| 2 | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | http://www.au.edu.sy/newsite/index.php?pageid=34 |
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | غير متاح |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | http://www.iust.edu.sy/library.htm |
| 5 | مكتبة جامعة السورية الدولية | غير متاح |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة | http://www.aeu.ac.sy/modules.php?op=modload&name=pn_hClassified&file=index&cat=32 |
| 7 | مكتبة القلمون الخاصة | غير متاح |
| 8 | مكتبة جامعة المأمون الخاصة | http://www.must.edu.sy/index.php |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | |
|---|-------------------------------------|
| ?mod=articles&category=Services&article_id=40 | |
| غير متاح | 9 مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة |

5/8 قواعد البيانات Databases

قاعدة البيانات تعرف بأنها تشتمل على مجموعة من البيانات المخزنة والمنظمة بطريقة تفي بمتطلبات المستخدم لكل البيانات، إنها مجموعة بيانات موحدة تستخدم بواسطة نظم عديدة للمعلومات ويعتمد ودرجة تكامل البيانات على الاحتياجات النابعة من إدخال البيانات مضافاً إليها التكلفة التي تتضمنها وتشمل تكاليف الحصول على البيانات وحفظها وتداولها، والأبعاد الفنية المختلفة المتصلة بالوقت والسعة والعلاقات والصحة والأمن، ويتم تخزين البيانات التي تكون في شكل هيكلي مما يسهم في تطوير التطبيقات مستقبلاً. وتخزن قاعدة البيانات مؤشرات تعريفية بملفاتها المختلفة وسجلاتها المتنوعة في إطار ملف رئيس Master File الذي يستخدم بصفة مشتركة لكل ملفات القاعدة، ويشتمل هذا الملف الرئيس على نوعين من البيانات: بيانات متغيرة: تحدث بصفة مستمرة على أساس مدخلات جديدة. بمعنى آخر، إن بيانات قاعدة البيانات تجمع وتحقق وتوصف مرة واحدة، وتدخل في إطار ملفات قاعدة البيانات ثم توفر بعدئذ لكي تخدم كل النظم الفرعية المشتركة. وأهمية نظم قواعد البيانات أنها تعمل على تقليل البيانات المكررة والمسهبة مما يعني أن البرامج تحفظ بسهولة أكبر، كما أن تسهيلات الاستدعاء يمكن تكاملها ومركزيتها بدلاً من برمجتها في كل تطبيق. فقاعدة البيانات هي الحل لكثير من مشاكل المعالجة التي تواجهها مراكز معالجة البيانات في المنظمات المختلفة، ونظرياً يمكن النظر إلى قاعدة البيانات على أنها مشروع بيانات مشتركة ترتبط فيه البيانات معاً. (1)

جدول رقم (5)

قواعد البيانات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية

| تشترك المكتبة بقواعد بيانات على شبكة الإنترنت | | البيان | اسم المكتبة | م |
|---|-----|--------|----------------------------|---|
| لا | نعم | | | |
| √ | - | | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | 1 |
| - | √ | | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | 2 |

(1) حسانة محي الدين. قواعد البيانات على الإنترنت والإفادة منها. - العربية 3000. - ع (2000). - تاريخ الزيارة <http://www.arabcin.net/arabiaall/2000/14.html>: متاح في: (2009/1/25)

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

| | | | |
|---|-------------------------------------|-----|-----|
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | √ | - |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | - | √ |
| 5 | مكتبة الجامعة السورية الدولية | - | √ |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية لخاصة | √ | - |
| 7 | مكتبة جامعة القلمون الخاصة | √ | - |
| 8 | مكتبة جامعة المأمون الخاصة | √ | - |
| 9 | مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة | - | √ |
| | النسبة | %55 | %45 |

يتبين من الجدول رقم (5) بأن مكتبات جامعة الأندلس، والفنون، والعربية، والقلمون، والمأمون تشترك في قواعد بيانات على الإنترنت، وتتيح للمستفيدين الدخول والتصفح في قواعد البيانات من داخل المكتبة أو من منازلهم، وتقدم لهم النصوص الكاملة للمقالات. وتشترك مكتبات جامعة الأندلس، والفنون، والقلمون، والمأمون في قواعد بيانات محلية، وتشتمل على قواعد بيانات طبية وهندسية وإدارة أعمال، بينما مكتبة جامعة العربية تشترك في قاعدتي بيانات عالمية وهما: (Mit, Business Source premier).

6/8 شبكات المعلومات Information networks

هي مجموعة من أجهزة الحاسبات وأجهزة الربط المحيطية Peripherals التي تتصل ببعضها، وتتيح لمستخدميها أن يتقاسموا المعلومات الواردة للشبكة والأجهزة المتصلة بالشبكة مثل الطابعة Printer والمودم Modem ومحرك القرص المدمج CD-ROM Drive وغيرها. وهذا المفهوم هو الأساس الذي تقوم عليه الشبكات ونظرياتها. (1) وتتكون شبكة الحاسبات من حاسبين أو أكثر متصلين ببعضهما البعض من أجل مشاركة الموارد (الطابعات، الأقراص المدمجة)، تبادل الملفات، أو الاتصال بشبكة الإنترنت. حاسبات الشبكة قد تترايط معاً بواسطة كابلات، خطوط تليفون، موجات الراديو، الأقمار الصناعية، أو الأشعة تحت الحمراء. (2)

وتكمن أهمية إنشاء الشبكات في المكتبات ومرافق المعلومات فيما يلي:
تعد الشبكة العنكبوتية أهم الأدوات المستخدمة، لأنها تساعد على اكتشاف الإنترنت، وتيسر استخدام المصادر المعلوماتية الالكترونية، وتمتاز بسهولة الاستخدام، ولا تحتاج إلى

(1) هشام البدوي. مقدمة شبكات الحاسبات/ هشام البدوي، محسن عبد المنعم. - القاهرة: العينة المصرية لعامة للكتاب، 2008، ص1.
(2) علي كمال شاكر. شبكات الحاسبات لأخصائيي المكتبات والمعلومات: أسس نظرية وتطبيقات عملية. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005. - ص23.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

مهارات فائقة للاستخدام الآلي، وتتيح الشبكة مصادر متعددة الأشكال: الرسوم، الخرائط، الصور والبيانات، وتوفير المصادر بالصوت والصورة، وتسمح الشبكات بالإبحار في مداخل الإنترنت المتعددة من خلال أدوات البحث. (1)

وتسمح الشبكات بالمشاركة في الاطلاع على المعلومات، ونقلها بأسلوب منظم، والعمل على تقليص ازدواجية المعلومات، وتطوير التفاعل بين المستخدمين من خلال المشاركة في المعلومات، والمشاركة في قواعد البيانات، واستخدام البريد الإلكتروني، وإقامة الندوات المكتبية، ودعم عملية التعليم والبحث العلمي من خلال التعاون وتبادل المعلومات، والحد من اقتناء أكثر من نسخة من البرمجيات، وتكوين جماعات العمل، والاتصال بالشبكات المحلية والعالمية وشبكة الإنترنت. (2)

جدول رقم (6)

شبكات المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية

| م | اسم المكتبة | البيان | |
|---|--------------------------------------|---|---|
| | | أجهزة الحاسوب في المكتبة مرتبطة بشبكة واحدة | ترتبط المكتبة بنظام شبكي مع مكتبات أخرى |
| | | لا | نعم |
| 1 | مكتبة جامعة الاتحاد الخاصة | - | √ |
| 2 | مكتبة جامعة الأندلس الخاصة | √ | - |
| 3 | مكتبة الجامعة الخاصة للعلوم والفنون | - | √ |
| 4 | مكتبة الجامعة الدولية الخاصة | - | √ |
| 5 | مكتبة الجامعة السورية الدولية | √ | - |
| 6 | مكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة | - | √ |
| 7 | مكتبة جامعة القلمون الخاصة | - | √ |
| 8 | مكتبة جامعة المأمون الخاصة | - | √ |
| 9 | مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة | √ | - |
| | | النسبة | |
| | | - | 100% |

(1) Ray E. Metz, Gail Jonin. Using the World Wide Web Creating Homepages.- New York: Neal- Schuman Publisher,1991.- p.1.

(2) سليمان بن صالح العقلا، فؤاد أحمد إسماعيل. إنشاء الشبكات: المبادئ الأساسية لاختصاصي المكتبات والمعلومات.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.- ص 11-12.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (6) يتضح أن ست مكتبات أجهزة حواسيبها مرتبطة بشبكة واحدة داخل المكتبة، في حين أن مكتبتي جامعة الأندلس، والسورية لا يوجد بداخلها شبكة.

ويتوفر في مكتبات جامعة الاتحاد، والفنون، والدولية، والعربية، والقلمون، والمأمون شبكة محلية تربط بينها وبين مديريات الجامعة.

ولا ترتبط مكتبات الجامعات الخاصة السورية بأي شبكات معلومات محلية أو وطنية أو عالمية مع مكتبات أو مراكز معلومات أخرى في سورية، ويرجع ذلك إلى حداثة نشأة تلك المكتبات، وقلة الموارد المالية، وعدم توفر الكوادر المدربة والمؤهلة، والإمكانات والتجهيزات اللازمة لتنفيذ هذا المشروع.

ولابد أن تهتم مكتبات الجامعات الخاصة السورية باستخدام شبكات المعلومات لما لها من دور هام في تسهيل التعاون فيما بينها وبين المكتبات الأخرى، والذي يؤدي إلى الاقتصاد في المال والوقت والجهد المبذول في العمليات الفنية وإجراءات التزويد، ويساهم في التنمية المهنية للعاملين وإكسابهم الخبرات اللازمة، ما يؤدي إلى تطوير مستوى خدمات تلك المكتبات من خلال تسهيل الإعارة التعاونية فيما بينها، وإتاحة مصادر معلومات إضافية للمستفيدين.

7/8-تخطيط مقترح لتأسيس شبكة معلومات لمكتبات الجامعات الخاصة السورية:

زادت أهمية شبكات المعلومات في هذه الحقبة من الزمن، وأصبح لشبكات المعلومات أثرها على العديد من التخصصات، نتيجة لما تحتويه تلك الشبكات من معلومات حديثة وغزيرة تتدفق بصفة مستمرة، وما تتميز به من سرعة ودقة في توفير المعلومات التي يطلبها المستفيد أو اختصاصيو المعلومات، وقد دفع هذا الأمر العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى ربط بعضها البعض في شبكة معلومات واحدة للاستفادة من هذه المزايا المتعددة.

1/7/8-ممرات إنشاء الشبكة:

1- انضمام مكتبات الجامعات الخاصة السورية في شبكة معلومات واحدة، يمكن تلك المكتبات من تحقيق التعاون والمشاركة في مصادر المعلومات، من أجل تعميم المنفعة والفائدة من مقتنياتها.

2- إقبال المستفيدين على استخدام شبكة المعلومات يمكنهم من الاستفادة من خدمات المعلومات التي تقدمها والوصول إلى المعلومات التعليمية والبحثية التي يحتاجونها.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 3- استخدام شبكات المعلومات من أجل مواجهة الانفجار المعرفي وعدم قدرة المكتبات على اقتناء مصادر المعلومات التي تصدر في جميع التخصصات، فيتحتم على المكتبات الممثلة في الدراسة التعاون فيما بينها من أجل السيطرة على الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف أشكاله ولغاته وموضوعاته.
- 4- الحرص على مواكبة أحدث التطورات العلمية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فلا بد لمكتبات الجامعات الخاصة السورية من إدخال شبكات المعلومات من أجل خدمة مجتمع البحث داخل الجامعة وخارجها.

2/7/8-أهداف الشبكة:

تهدف شبكة معلومات مكتبات الجامعات الخاصة السورية إلى:

1-الأهداف العامة:

- 1- تسهيل وصول المستفيدين إلى المعلومات والإفادة منها بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.
- 2- تقديم خدمات معلومات أفضل من الناحيتين الكمية والنوعية، وعلى نطاق واسع عما تقدمه كل مكتبة بشكل فردي.
- 3- زيادة إنتاجية القوى العاملة في مجال المعلومات وخدماتها، وتدريب وتوعية العاملين على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 4- الإفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتوفرة في المكتبات.
- 5- إقامة نظام معلومات متكامل يغطي كافة مجالات العمل في المكتبات الجامعية ويلبي احتياجاتها.

2-الأهداف المحددة:

- 1- تشجيع تشاطر المقتنيات (تبادل المطبوعات) بين جميع المكتبات المشتركة في الشبكة توفيراً للتكاليف المادية.
- 2- توحيد عمليات المعالجة الفنية من خلال استخدام نظم الفهرسة والتصنيف المركزية في المكتبات المشتركة في الشبكة.
- 3- إيجاد نظام تزويد تعاوني لمساعدة المكتبات الأعضاء في الشبكة في الاختيار والتزويد.
- 4- تهيئة وتقديم أحدث المعلومات عن طريق مساعدة الطلبة وأعضاء هيئة التدريس في إنجاز الدراسات والبحوث.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

5- تنسيق الجهود والتعاون بين المكتبات المشتركة بهدف تسيير أعمال الشبكة المقترحة وتطويرها.

3/7/8- مكونات الشبكة:

تتكون شبكة معلومات مكتبات الجامعات الخاصة السورية من:
مكتبة الاتحاد الخاصة، مكتبة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية، مكتبة الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، مكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة، مكتبة جامعة القلمون الخاصة، مكتبة جامعة المأمون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، مكتبة جامعة الوادي الدولية الخاصة.

4/7/8- الجانب الإداري للشبكة:

1- موقع الشبكة: يكون المقر الرئيسي لشبكة معلومات مكتبات الجامعات الخاصة السورية في المكتبة المركزية لجامعة العربية الدولية الخاصة، وتضطلع مكتبة الجامعة العربية بمهام ومسؤوليات الإشراف الإداري والفضي على شبكة معلومات الجامعات الخاصة السورية، وتخضع الشبكة لإشراف مديرية الجامعات الخاصة في وزارة التعليم العالي.

2- تمويل الشبكة: تقوم مديرية الجامعات الخاصة باعتبارها الجهة المشرفة على الجامعات الخاصة في سورية بتدبير تكاليف إنشاء الشبكة المقترحة وتشغيلها، من الجامعات الخاصة التي ستتنضم إلى الشبكة المقترحة.

3- القوى البشرية: للقوى العاملة دور مهم في نجاح الشبكة، وتقع عليهم مسؤولية تشغيل وصيانة الشبكة المقترحة، وتتألف القوى البشرية في الشبكة المقترحة من:

1- مديرو الشبكة: وتضم مدير الشبكة ونائبه وتحتصر مهامهم في الإدارة والتنظيم والرقابة والتوجيه الأعمال المختلفة للشبكة.

2- مهندسو الشبكات: ويهتمون بالبرامج والأجهزة المتعلقة بالربط الشبكي، وجعل التشغيل مستمراً.

3- اختصاصيو الحاسب الآلي: ويهتمون بالحاسبات الآلية المستخدمة.

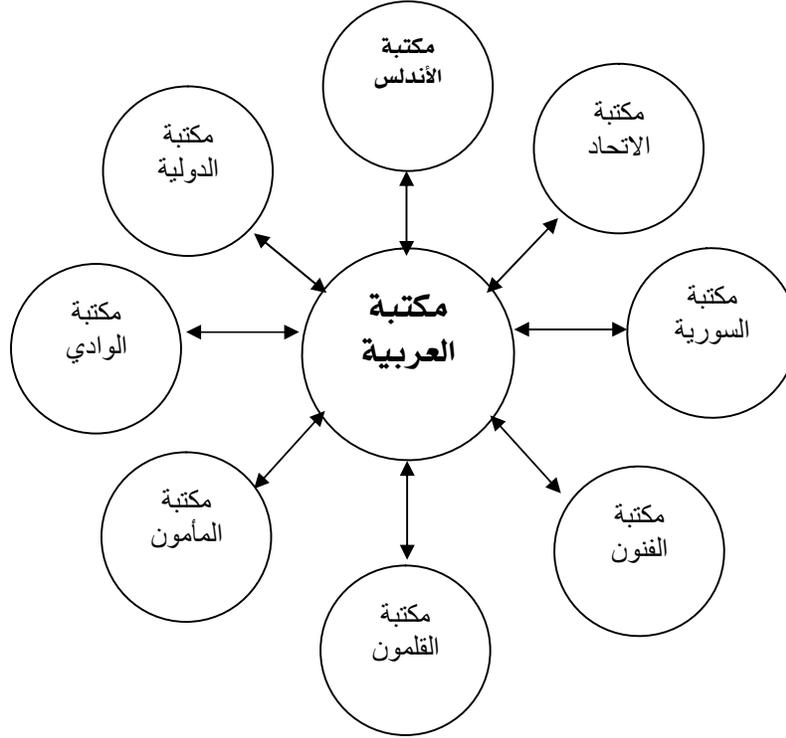
4- المبرمجون ومحللو ومصممو النظم: وتوكل إليهم جميع الأمور المتعلقة بالبرمجة وتحليل وتصميم النظم المستخدمة في الشبكة.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

5- اختصاصيو المكتبات والمعلومات: وتتحصر مهامهم في القيام بالعمليات الفنية

"فهرسة، تصنيف، وإعارة الكتب والدوريات وتقديم خدمات المعلومات".

ويشير الشكل رقم (1) إلى الشكل المقترح لشبكة معلومات الجامعات الخاصة السورية.



شكل رقم (1) الشكل المقترح لشبكة معلومات الجامعات الخاصة السورية

5/7/8-الجانب الفني للشبكة:

تتكون شبكة المعلومات المقترحة من المكونات الآتية:

1- حاسب آلي كبير مركزي في مكتبة الجامعة العربية الدولية الخاصة للعلوم

والتكنولوجيا، ويتميز بسعة تخزين عالية وسرعة كبيرة في معالجة البيانات

وتخزن به ملفات البيانات الخاصة بالشبكة.

2- موزع Hope.

3- خدمات Servers.

4- ثمانية حاسبات آلية عالية السرعة في المكتبات الفرعية في الشبكة المقترحة مع

محولات Modems.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

5- أما البرامج، فيصمم برنامج خاص بالشبكة يؤدي الخدمات والوظائف المرسومة من قِبل المكتبات الأعضاء في الشبكة.

6/7/8- المستفيدون من الشبكة:

1- طلاب الجامعات الخاصة.

2- أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة.

7/7/8- الخدمات التي تقدمها الشبكة:

(1) الاقتناء التعاوني لمصادر المعلومات.

(2) الإعارة المتبادلة لأوعية المعلومات

(3) الفهرسة التعاونية.

(4) البث الانتقائي للمعلومات.

(5) الإحاطة الجارية.

(6) البحث في قواعد البيانات العالمية.

(7) الاتصال بشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت).

(8) البريد الإلكتروني.

الخلاصة:

بعد استعراض واقع استخدام مكتبات الجامعات الخاصة السورية لتكنولوجيا المعلومات لابد من الإشارة إلى جملة من التوصيات والتي من شأنها الارتقاء بمستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطور عمل المكتبات:

1. توفير التجهيزات الآلية، وتوفير الكوادر المكتبية المؤهلة والمدربة على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

2. التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب العمل المكتبي.

3. إدخال أنظمة آلية عالمية إلى جميع المكتبات التي لم تطبق تلك النظم حتى هذا الوقت.

4. ربط المكتبات بشبكة الإنترنت، وإنشاء مواقع لتلك المكتبات على شبكة المعلومات الدولية.

5. تحميل مقتنيات المكتبة على وسائط إلكترونية، وإتاحتها للمستفيدين على شبكة الإنترنت للوصول إلى مكتبة رقمية.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

6. اشتراك مكتبات في قواعد بيانات عالمية، توفر أحدث المعلومات في التخصصات التي تدرسها.

7. التنسيق بين مكتبات الجامعات الخاصة السورية لإنشاء شبكة معلومات تهدف إلى تحقيق التعاون والتكامل وتبادل المعلومات في العمليات الفنية وخدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

مصادر البحث:

- (1) مفتاح محمد دياب. معجم المصطلحات العلمية في المكتبات والتوثيق والمعلومات. - القاهرة: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995.
- (2) أحمد محمد الشامي: مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. متاح: <http://www.elshami.com>.
- (3) مسفرة بنت دخيل الله الخنعمي. من آثار استخدام الحاسب الآلي على أداء المكتبات. - مجلة المعلوماتية. - ع7 (يونيو 2004). - تاريخ الزيارة (2008/1/24). - متاح في: <http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=66>
- (4) محمد فتحي عبد الهادي. اتجاهات حديثة في الفهرسة والتصنيف/ محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة، يسرية زايد. - القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، 1997.
- (5) محمد محمد أمان. النظم الآلية والتقنيات المتطورة للمكتبات ومراكز المعلومات. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1998.
- (6) محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002.
- (7) محمد محمد أمان. الإنترنت في المكتبات ومراكز المعلومات. - تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2000.
- (8) حسانة محي الدين. قواعد البيانات على الإنترنت والإفادة منها. - العربية 3000. - ع1 (2000). - تاريخ الزيارة (2009/1/25) متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/2000/14.html>.
- (9) هشام البدوي. مقدمة شبكات الحاسبات/ هشام البدوي، محسن عبد المنعم. - القاهرة: العينة المصرية لعامة للكتاب، 2008.
- (10) علي كمال شاكر. شبكات الحاسبات لأخصائيي المكتبات والمعلومات: أسس نظرية وتطبيقات عملية. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005.
- (11) Ray E. Metz, Gail Jonin. Using the World Wide Web Creating Homepages.- New York: Neal- Schuman Publisher, 1991.
- (12) سليمان بن صالح العقلا، فؤاد أحمد إسماعيل. إنشاء الشبكات: المبادئ الأساسية لاختصاصي المكتبات والمعلومات. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.



الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية

(مكتبة الجامعة السورية الخاصة أنموذجاً)

ملخص:

يعتبر إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ثورة حقيقية في المكتبات الجامعية، مفادها تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية، وظهور إدارة الكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري للمكتبات الجامعية والارتقاء بأدائها، وتحقيق الاستخدام الأمثل للخدمات بسرعة عالية ودقة متناهية، وفي المجال التطبيقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات الجامعية كأهمية استراتيجية، بما تُسهم من دعم ومساندة لأجل تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين المكتبات الجامعية من التخطيط بكفاءة وفاعلية للاستفادة من متطلبات العمل، وتقديم الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية عالية تواكب العصر.

ونظراً لاعتماد المكتبات الجامعية على التقنية المتطورة التي تساعدها على انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، ويطلق عليها الإدارة الالكترونية الذي أهم عناصرها تكنولوجيا المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة، والإدارة الالكترونية تقوم على أساس الاستيعاب الشامل والاستخدام الواعي والاستثمار الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف في مختلف أقسام العمل في المكتبات الجامعية.

وتهدف الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية البشرية، ومعرفة أثر استخدام الإدارة الالكترونية في تحسين أداء العاملين في المكتبة.

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، المكتبات الجامعية.

مقدمة:

إن من أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم لم يكن يصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود التي تبذل في مجال التحسين والتطوير والتجديد، والإدارة تعتبر أداة هذا التقدم، وذلك في الاتجاه المرغوب به إلى أقصى

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

حد ممكن، فالإدارة بشكلها العام تمتاز بدورها في نجاح أي عمل، فهي عملية إنسانية تهدف إلى التعاون والتنسيق بين الجهود البشرية بالشكل العام الذي يمكنها من استغلال ما لديها من إمكانيات وما يتوفر لديها من وسائل وتكنولوجيات حديثة لتحقيق أهداف محددة بأقل وقت وجهد ممكن. (1)

والإدارة الالكترونية هي نتاج التطور الذي شهدته ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وظهور شبكة الإنترنت وبخاصة في العقود الثلاثة الأخيرة. (2)

زاد في أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية انتشار استخدام الحاسوب بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، بتطور ذلك الانتشار وزيادة ذلك الاستخدام ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام المكونة لأي مكتبة جامعية أو بين المكتبات الجامعية. (3)

مشكلة الدراسة:

الإدارة الالكترونية هي استراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمستفيدين من المكتبات الجامعية، مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيقاً للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة. وحيث أن الإدارة الالكترونية تعتبر نمطاً جديداً لأنه يقوم على أسس ومبادئ تختلف عن المبادئ والأسس المتعارف عليها في الإدارة التقليدية، ونجاح تطبيق الإدارة الالكترونية يحتاج إلى متطلبات وإمكانات مادية وبشرية وإدارية، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة في رفع مستوى أداء العاملين.

أهمية الدراسة:

إن أهمية الدراسة تنبثق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة العاملين وإنتاجيتهم وزيادة وعيهم وتقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد وتكلفة ممكنة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- (1) علي السلمي. خواطر في الإدارة المعاصرة. - القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. - ص 185.
- (2) سعد التكريتي، بشير العلق. الأعمال الالكترونية. - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002. - ص 59.
- (3) علاء السالمي. الإدارة الالكترونية. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006. - ص 233.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 1- التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة.
- 2- الإمكانيات والمتطلبات المادية والبشرية المتوفرة في مكتبة الجامعة السورية الخاصة لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- 3- تحديد مدى وعي العاملين في المكتبة بتطبيق الإدارة الالكترونية.
- 4- أثر تطبيق الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في المكتبة.
- 5- المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1) ما مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 2) ما الإمكانيات المالية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 3) ما الإمكانيات التقنية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 4) ما الإمكانيات البشرية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 5) ما المتطلبات الإدارية في مكتبة الجامعة السورية الخاصة؟
- 6) ما وجهات نظر العاملين في تطبيق الإدارة الالكترونية وأثرها في تحسين أدائهم؟

مصطلحات الدراسة:

الإدارة الالكترونية:

الإدارة التي تشمل جميع استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجهزة حاسب آلي وشبكات وأجهزة إدخال المعلومات اللاسلكية التي تخدم العمليات الإدارية اليومية.⁽⁴⁾

(4) حسين سندي. الإدارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002. - ص 1.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المكتبات الجامعية:

المكتبة في الجامعة بمثابة القلب لها، فهي تقدم خدماتها لطلاب المرحلة الجامعية الأولى ولطلاب الدراسة العليا ولأعضاء هيئة التدريس، وتخدم المجتمع بتقديم خدماتها لكل من يستطيع الاستفادة منها. (5)

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تصميم استبانة واشتملت على النقاط التالية:
أولاً / معلومات عامة عن المستطلعين، ثانياً / متطلبات الإدارة الالكترونية: المحور الأول: الإمكانيات المالية، المحور الثاني: الإمكانيات التقنية، المحور الثالث: الإمكانيات البشرية، المحور الرابع: الإمكانيات الإدارية، ثالثاً / استخدام الإدارة الالكترونية وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين.

وتم توزيع 9 استبانات على العاملين في مكتبات موضوع الدراسة والبالغ عددهم 9 عامل، وتم الحصول على 7 استبانة من إجمالي 9 استبانات بنسبة 88%.
حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية.
- 2- الحدود الجغرافية: تتناول الدراسة مكتبة الجامعة السورية الخاصة.
- 3- الحدود الزمانية: تم جمع بيانات الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2013-2014.

(1) الإدارة الالكترونية (المفهوم والتطبيق):

1/1- مفهوم الإدارة الالكترونية:

إن الإدارة الالكترونية قد تبدو وكأنها جاءت مع الإنترنت التي بدأ استخدامها التجاري والخدمي مع بدايات التسعينات. وأتمتة المكاتب وجدت منذ أكثر من عقدين من الزمن في الآلات (الحفظ الآلي، الميكروفيلم)، والرقابة الرقمية للحاسوب والتصميم والتصنيع بواسطة الحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات كلها نماذج لإحلال

(5) أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي.. القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. - ص 27.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة في محل العاملين في الأنظمة التشغيلية وكذلك محل المديرين في التوجيهات والتعليمات الآلية استناداً إلى برمجة مسبقة.⁽⁶⁾

وتختلف الآراء والاتجاهات حول مفهوم الإدارة الإلكترونية، فمنهم من يرى أنه مصطلح حديث ظهر نتيجة الثورة المعرفية في المعلومات والاتصالات التي عمت سماء العالم الذي نعيش فيه، وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بمفهوم الثورة الرقمية، ونتيجة لحداثة هذا المصطلح واستخداماته بين مختلف القطاعات، وخاصة ظهوره بمسميات متعددة الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والحكومة الذكية والحكومة الرقمية.

ويرى بعض الباحثين أن الإدارة الإلكترونية: هي المظلة الكبيرة التي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني، وبالتالي نجد أن مصطلح الإدارة الإلكترونية أشمل وأعم.⁽⁷⁾ فهي منهج حديث موجه إلى الخدمات وسرعة الأداء، ويعتمد على استخدام شبكة متقدمة للاتصالات لبحث واسترجاع المعلومات بغية دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية.⁽⁸⁾

1/2- تعريف الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية: هي أداء العمل الإداري باستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في استقبال البيانات وتخزينها، والقيام بمعالجتها واستخراج النتائج المطلوبة بدقة وسرعة فائقة.⁽⁹⁾

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال والإسراع بهذا الأداء من أجل تحقيق الكفاية والفعالية، وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى.⁽¹⁰⁾ ويمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها "الاستثمار الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع وظائف العملية الإدارية

(6) نجم عبود نجم. الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات. - الرياض: دار المريخ للنشر، 2004. - ص 125.

(7) سعود محمد النمر. وآخرون. الإدارة العامة: الأسس والوظائف. - الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، 2006. - ص 417.

(8) طارق عبد الرؤوف عامر. الإدارة الإلكترونية. - القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007 م. - ص 25.

(9) عبد الله الموسى. استخدام الحاسب الآلي في التعليم. - الرياض: مطابع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2002. - ص 18.

(10) أحمد محمد غنيم. الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. - المنصورة: المكتبة المصرية، 2004. - ص 30.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

القائمة (التخطيط والتنظيم والتنفيذ، والرقابة، والمتابعة والتقييم)، وذلك بهدف تحسين أداءها وتعزيز مركزها الخدمي. (11)

3/1- أهداف الإدارة الالكترونية:

يمكن تلخيص أهم أهداف الإدارة الالكترونية في النقاط التالية:

- 1- تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة مرضية.
- 2- تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز العمل وتكلفة مالية مناسبة.
- 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع متغيرات العصر التكنولوجي.
- 4- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية.
- 5- الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث تنمية روح الإبداع والابتكار.
- 6- الحفاظ على أمن وسرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدها. (12)

4/1- فوائد وأهمية الإدارة الالكترونية:

إن تكنولوجيا المعلومات تتطور بمعدلات سريعة، ومن المتوقع أن تزداد تلك التغيرات في المستقبل مما يسمح بظهور تطبيقات تكنولوجية جديدة وشاملة، تؤدي إلى تطوير كفاءة المنظمات وزيادة فعاليتها (13) وإن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الالكترونية نظراً للفوائد التي تحققها (14) وفيما يلي أهم فوائد الإدارة الالكترونية:

- 1- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تُقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- 2- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.

(11) خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. - المجلة الأردنية في العلوم التربوية. - مج 9، ع 2(2013). - ص 200.

(12) محمد سمير أحمد. الإدارة الالكترونية. - عمان: دار المسيرة، 2009. - ص 43.

(13) Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James. Information Technology for management transforming organization in the digital econom, 2008.- p.554 .

(14) سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. - عمان: دار اليازوري العلمية، 2009. - ص 204

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 3- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- 4- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجاباً على عمل المؤسسة.
- 5- كما أن تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها أغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن التخزين حيث يتم الاستفادة منها في أمور أخرى. (15)

5/1- أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

- توجد مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومن أهمها:
- 1) الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
 - 2) القرارات والتوجيهات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
 - 3) العجز عن توحيد البيانات على مستوى المؤسسة
 - 4) صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
 - 5) صعوبة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
 - 6) التطور السريع في أساليب وتقنيات الأعمال.
 - 7) توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات.
 - 8) ازدياد المنافسة بين المؤسسات وضرورة وجود آليات للتميز داخل كل مؤسسة تسعى للتنافس. (16)

6/1- عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من أربعة عناصر أساسية هي:

- 1- **عتاد الحاسوب:** يقصد به أجهزة الحاسوب وملحقاتها. ونظراً لتطور برامج الحاسوب والزيادة المستمرة في عدد مستخدمي الأجهزة في المؤسسات فإنه من الأفضل للمؤسسة السعي وراء امتلاك أحدث ما توصل إليه صانعو العتاد في العالم حتى تحقق ميزتين أساسيتين

(15) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي، الإدارة الإلكترونية.- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.- ص ص 36-37.
(16) طارق عبد الرؤوف عامر. مصدر سابق.- ص 45.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

هما: توفير تكاليف التطوير المستمر وتكاليف الصيانة، وملاءمة عتاد الحاسوب للتطورات البرمجية وبرمجيات نظم المعلومات. (17)

2- البرمجيات: هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة. (18)

3- الشبكات: هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الإنترنت التي تمثل شبكة القيمة للمنظمة وإدارتها الإلكترونية.

4- صناع المعرفة: وهو العنصر الأهم في منظومة الإدارة الإلكترونية من القيادات الرقمية والمحللون والمديرون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المؤسسة. ويتولى صناع المعرفة إدارة التعاضد الاستراتيجي لعناصر الإدارة الإلكترونية من جهة وتغيير طرق التفكير السائدة للوصول إلى ثقافة المعرفة من جهة أخرى. (19)

7/1- تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ثورة في العالم، وأضافت للمكتبات الجامعية قيمة، مما استوجب عليها الإسراع في مواجهة التغيرات والاستفادة من التقنيات الحديثة باعتبارها مطلباً أساسياً لنجاح تلك المكتبات.

وإن المكتبات الجامعية في العصر الرقمي بحاجة الى مواكبة تطورات تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ويعتمد على وجود الإدارة الجيدة التي تحسن التعامل مع تلك التقنيات وتسخرها لصالح مكتباتها، وتأهيل الكوادر البشرية بكفاءة عالية، مع الحرص على ضرورة نشر وتعميم الثقافة الرقمية بين العاملين بتلك المكتبات. (20)

1/7/1- مبررات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

هناك الكثير من المبررات التي جعلت المكتبات الجامعية تتسارع في تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارتها، ومن أهم العوامل التي ساهمت في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

(17) يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية. - غزة : الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير). - ص 37.

(18) خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المدارس الحكومية. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير). - ص 41.

(19) سعد غالب ياسين. الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية. - الرياض: الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 2005. - ص 25.

(20) Linautaud, Bernard & Hammond, Mark. E-Business Intelligence.-2001.- p.p. 1-2.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 1- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به حيث أدى ذلك الى إظهار مزايا عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الانسانية.
- 2- توجهات العولمة وترابط المجتمعات الانسانية.
- 3- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، فانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه في كثير من المنظمات والمجتمعات حتم على المكتبات الجامعية اللحاق بركب التطور تجنباً لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية. (21)

2/7/1- مجالات تطبيق الادارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

لاشك أن المجالات التي يمكن تطبيق الادارة الالكترونية فيها عديدة، ولكن كلما كانت علاقة المكتبة ذات صلة وثيقة بالمستفيدين، كلما كانت الحاجة ملحة إلى تطبيق الإدارة الالكترونية في عمل تلك المكتبة، وذلك من أجل تقديم أفضل الخدمات بأقل جهد والتكاليف وبأقصر الوقت وفي أي زمان ومكان.

وتتجه خدمات الإدارة الالكترونية إلى عدة جهات وترتبط معها بشكل أساسي يتسم بالاستمرارية والديمومة. وهذه الجهات هي:

- 1 - تقديم الخدمات الكترونياً للمستفيدين: وذلك من خلال منفذ واحد من خلال الدخول للموقع الالكتروني للمكتبة وطلب الخدمة.
- 2 - تبادل الخدمات والمعلومات بين المكتبات الجامعية الكترونياً: ويكون ذلك وفقاً لنوع العلاقة والارتباط ونوع النشاط من حيث التشابه والتكامل مما يستلزم ضرورة توحيد المعايير التي تشمل توحيد نماذج الطلبات والبرمجيات ووسائل الاتصال.
- 3 - تقديم الخدمات الالكترونية بين المكتبة والمستفيدين: وبهدف هذا البعد إلى رفع كفاءة الموظفين من خلال التحديث والتدريب للعاملين في المكتبات الجامعية في كافة مجالات العمل. (22)

3/7/1- خطوات تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبات الجامعية:

- (21) نائل عبد الحافظ العواملة. نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي. - مجلة جامعة الملك سعود. - مج 15. - ص ص 266-276.
- (22) أحمد حسين محمد العزام. الحكومة الالكترونية في الأردن : إمكانية التطبيق. - عمان : جامعة اليرموك، 2001. - أطروحة (ماجستير) ص ص 52-72.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

التحول الى الإدارة الإلكترونية يحتاج الى عدة مراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، وحتى تتمكن كافة المكتبات الجامعية من الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة واستثمارها الاستثمار الأفضل، وتحويل تلك المكتبات إلى مكتبات رقمية، تتعامل بكافة وسائل التقنية الحديثة في انجاز معاملاته وإجراءاتها الإدارية. وخطوات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية هي:

1 - إعداد الدراسة الأولية: لإعداد هذه الدراسة لابد من تشكيل فريق عمل يضم بعضويته متخصصين في الإدارة والمعلوماتية، لغرض معرفة واقع حال المكتبة من تكنولوجيا المعلومات وتحديد البدائل المختلفة، وجعل الإدارة العليا للمكتبة على بينه من كل النواحي المالية والفنية والبشرية.

2 - وضع خطة التنفيذ: عند إقرار توصية الفريق من قبل الإدارة العليا في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة، لابد من إعداد خطة متكاملة ومفصلة لكل مرحلة من مراحل التنفيذ.

3 - تحديد المصادر: التي تدعم الخطة بشكل محدد وواضح، ومن هذه المصادر الكوادر البشرية التي تحتاجها الخطة لغرض التنفيذ، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات المطلوبة، ويعنى هذا تحديد البنية التحتية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في هذه المكتبة.

4 - تحديد المسؤولية: عند تنفيذ الخطة لابد من تحديد الجهات التي سوف تقوم بتنفيذها وتمويلها بشكل واضح ضمن الوقت المحدد في الخطة والكلف المرصودة إليها.

5 - متابعة التقدم التقني: نظراً للتطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات، لذلك لابد من متابعة كل ما يستجد في المجال التقني من اتصالات وأجهزة وبرمجيات وغيرها من العناصر التي لها علاقة بهذا المجال. (23)

4/7/1- متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

إن نجاح مشروع الإدارة الإلكترونية مرتبط بضرورة توفير مجموعة من المتطلبات اللازمة له، من مستلزمات بشرية ومالية وإدارية وبرمجية. ولا بد من تكوين صورة متكاملة وتقييماً دقيقاً وشاملاً للواقع من حيث توافر تكنولوجيا المعلومات، والبنى التحتية المناسبة، والموارد البشرية، والدعم المالي اللازم، للاستفادة القصوى من هذه الثورات التقنية. (24)

(23) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي. مصدر سابق. ص ص 64-65.
(24) بسمان فيصل محجوب. الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003. ص 13.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

1/4/7/1- المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج إلى أموال طائلة لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المنشودة، من تحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار، لذلك لا بد من توفير التمويل الكافي لهذا المشروع، والتي تختلف في نوعها وحجمها عن المتطلبات المالية اللازمة لتطبيق نظم وأساليب الإدارة التقليدية، لذلك يجب على صناع القرار التخطيط المالي الرشيد، ورصد المخصصات الكافية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يقتضي إعادة النظر في نظام الأولويات وتوفير الأموال الكافية لإجراء التحول المطلوب وضمان ديمومة التمويل المستمر. (25)

كما ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبات الجامعية توفير الدعم المالي اللازم لما يلي:

1. لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة، وإنشاء المواقع، وربط الشبكات.
2. لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية اللازمة لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المكتبة.
3. للاستعانة بالمدرسين المؤهلين لتدريب القوى البشرية في المكتبة.
4. لصيانة الأجهزة والبرامج الإلكترونية.
5. لتحديث الأجهزة والبرمجيات. (26)

2/4/7/1- المتطلبات التقنية:

وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير وتحسين شبكة الاتصالات بحيث تكون متكاملة وجاهزة للاستخدام واستيعاب الكم الهائل من الاتصالات في آن واحد، لكي تحقق الهدف من استخدام شبكة الإنترنت، بالإضافة إلى توفير التكنولوجيا الرقمية الملائمة من تجهيزات وحاسبات آلية وأجهزة ومعدات وأنظمة وقواعد البيانات والبرامج، وتوفير خدمات البريد الرقمي، وتوفير كل ذلك بالاستخدام الفردي أو المؤسسي على أوسع نطاق ممكن. (27)

(25) محمد الصيرفي. الإدارة الإلكترونية- الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006- ص 76.
(26) علي حسن باكير: المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية- مجلة آراء حول الخليج- ع 23 (2006)- ص 67.
(27) إيهاب خميس أحمد المير. متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين- الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007- أطروحة (ماجستير)- ص 29.

وتنقسم البنية التحتية التقنية إلى:

- 1) البنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية عن بعد وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الالكترونية وتبادل البيانات إلكترونياً.
- 2) البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية: تتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الالكترونية وبرمجيات التطبيقات من خلالها. وتتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الالكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة القيمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الالكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الخارجية. (28)
- 3) شبكات الاتصال: وأهم هذه الشبكات:

- شبكة الإنترنت وهي عبارة عن شبكة عملاقة من الحواسيب المتشابكة حول العالم وتربط المجتمعات بكل قطاعاتها ونشاطاتها المختلفة، ويمكن مستخدميها من الوصول إلى المعلومات المختلفة عن طريق هذه الحواسيب. (29)
- الشبكة الداخلية أو الانترانت: هي شبكة اتصال خاصة تستخدم الموارد المتاحة للإنترنت بغية توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن لمجموعات خاصة فقط من الوصول إليها.
- الشبكة الخارجية أو الأكسترانت: وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية والتي لها علاقة بطبيعة نشاط المؤسسة

(28) نجم عبود نجم، مصدر سابق، -ص. 54

(29) عبد الناصر موسى، محمد فريشي، أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال، -مجلة العلوم الإنسانية، -ع 21 (مارس 2011)، -ص 41 .

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

كالموردين، الزبائن، وأطراف أخرى بالاطلاع على المعلومات التي يتم عرضها بواسطة الانترنت.⁽³⁰⁾

3/4/7/1- المتطلبات البشرية،

يُعد العنصر البشري من أهم العناصر في المكتبات الجامعية، إذ بدون هذا العنصر لن تتمكن المكتبات من تحقيق أهدافها حتى وإن امتلكت أضخم المعدات والآلات والأجهزة، لذا لا بد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة، ويمكن إعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الالكترونية من خلال تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية والتي تساعد في إعداد الكوادر البشرية الفنية المطلوبة لمواكبة التطور التقني ولتحقيق الكفاءة عند تنفيذ تطبيقات الإدارة الالكترونية.⁽³¹⁾

4/4/7/1- المتطلبات الإدارية، وتمثل في:

- أ - وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: إن وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس يتطلب وجود رؤية مستقبلية مشتركة وواضحة حول مشروع التحول للعمل الالكتروني، وذلك لتحديد الكيفية التي سيكون عليها مشروع الإدارة الالكترونية في فترة مستقبلية، وأبعاده، ومنطلقاته، من حيث الدور والهدف بشكل يوضح الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع في خدمة الأفراد والمجتمعات والدولة ككل.⁽³²⁾
- ب - القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، ودعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المكتبة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة

(30) عصام محمد البحيسي. تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. - مجلة الجامعة الإسلامية. - مج14 ، ع (1 يناير 2006). - ص ص 161 - 162.

(31) سعود محمد النمر. وآخرون. مصدر سابق. - ص 432.

(32) محمد جمال أكرم عمار. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. - غزة الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير). - ص 71.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية، يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية. (33)

ج- الهيكل التنظيمي: أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبة بنسيج الاتصالات. (34)

ويتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية. (35)

د- تعليم وتدريب العاملين، توعية وثقيف المستفيدين: تتطلب الإدارة الإلكترونية إحداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية الملائمة لها وهذا يعني إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية مواكبة متطلبات التحول الجديد بما في ذلك إعداد الخطط والبرامج والأساليب التعليمية والتدريبية على كافة المستويات، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة الإدارة الإلكترونية وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي وغير ذلك من متطلبات التكيف مع متطلبات الإدارة الإلكترونية. (36)

هـ - وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتلبي متطلبات التكيف معها، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقاً لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين الموظف وطالب الخدمة، والاعتماد على شهادات الإثبات الموثقة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة

(33) نفس المصدر.- ص 71.

(34) سعد التكريتي، بشير العلق. مصدر سابق.- ص 211.

(35) إيهاب خميس أحمد المير. مصدر سابق.- ص 30.

(36) نفس المصدر.- ص 33.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

قانونية وتشريعية مختلفة⁽³⁷⁾ كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عمل الإدارة الالكترونية ويضفي عليها المشروعية والمصداقية على كافة النتائج القانونية المترتبة عليها.⁽³⁸⁾

1/8- أثر استخدام الإدارة الالكترونية على أداء الموارد البشرية في المكتبات الجامعية:

تعتبر خطوة الاستثمار في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدامها عنصر أساسي لضمان نجاح وتطور عمل المكتبات الجامعية في عصرنا الحالي، وأصبحت أتمتة العمل المكتبي من عوامل زيادة الإنتاجية والفعالية في الأداء ورفع الكفاءة في المكتبات الجامعية، وتعمل الإدارة الالكترونية من خلال تطبيقاتها في المكتبات على حسن إدارة الوثائق وحماية سريتها ومراقبة سير المعاملات خلال مرحلة الاعتماد منذ لحظة وصولها إلى الجهة المختصة في المكتبة مروراً بالجهات ذات العلاقة وإنهاؤها وتخزينها واسترجاعها وأرشفتها، وتشير الإحصائيات العالمية إلى أن هناك مكتبات ومراكز معلومات عملاقة لها استراتيجيات واضحة لإدارة معاملاتها إلكترونياً، وانعكس هذا على جودة إنتاجها وزيادته والسرعة في الإنجاز والسهولة في انسياب آلية العمل، ولتطبيق نظم المعلومات الحديثة أثر إيجابي ينعكس على رفع كفاءة العاملين وله أثر في زيادة سرعة إنجاز العمل وتحقيق المرونة الإدارية، وله أهمية من ناحية مواكبة العاملين للتطورات الحديثة، وأظهرت أن لنظم المعلومات أهمية كبيرة في تقييم وتقويم الأداء للعاملين في المكتبة. وتمثل الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية الخاصة بالموارد البشرية نظاماً يعمل على توفير المعلومات التي يحتاجها المديرون لاتخاذ القرارات الخاصة باستخدام الموارد البشرية.⁽³⁹⁾

(2) لمحة عن مكتبة الجامعة السورية الخاصة بموضوع الدراسة:

تأسست مكتبة الجامعة السورية الخاصة عام 2005، وفي عام 2011 انتقلت المكتبة إلى بناء حديث مصمم لها، وقد شيد مبنى المكتبة من طابقين بمساحة إجمالية قدرها 1800م² أي بواقع 900 م² لكل طابق، خصص الطابق الثاني لقاعات الإنترنت (50 طالب، و10 أساتذة) والمكتبة الإلكترونية، فضلاً عن قاعة كبيرة للمطالعة تستوعب 168 طالباً،

(37) محمد جمال أكرم عمار. مصدر سابق. - ص 73.

(38) محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير). - ص 52.

(39) محمد جمال أكرم عمار. مصدر سابق. - ص 88.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وقاعة خاصة بالقرطاسية والتصوير والطباعة والمستلزمات التي يحتاجها الطالب، وخصص الطابق الثالث للمكتب والدوريات والمراجع العلمية والإعارة وفيه ثلاث قاعات، قاعة واسعة للمطالعة تستوعب 144 طالباً، وقاعة الدراسات والمراجع تستوعب 40 طالباً، وقاعة المخزن وفيها الكتب، والإدارة، ويوجد أيضاً مكتبة في كل كلية فرعية بمساحة 100م² وباستيعاب 50 طالباً

(3) تحليل البيانات ونتائج الدراسات التطبيقية:

1/3- معلومات عامة:

1/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي:

يتضح من الدراسة أن 6 من موظفي مكتبة موضوع الدراسة بما نسبته 85% يحملون درجة الليسانس في المكتبات والمعلومات، وهذا يشير إلى أن مجتمع الدراسة مؤهل علمياً ليكون على معرفة ودراية بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتبة محل الدراسة، وبالمقابل 1 يحمل درجة الماجستير في التاريخ وبنسبة 15%.

2/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة:

يتبين من نتائج الدراسة أن 6 من العاملين في مكتبة عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم تتراوح من 2 إلى 6 سنوات وبنسبة 85%، ومعظم خبرات الموظفين تتمحور في هذه الفئة ويرجع إلى الاجراءات الخاصة بالتوظيف في الجامعة وحداثة المكتبة، و1 من العاملين خبرته من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 15%، وهذا يشير إلى توفر عامل الخبرة لديه ومقدرته على فهم المتطلبات الخاصة بالعمل في المكتبة.

3/1/3- توزيع مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي:

يتضح من نتائج الدراسة أن 5 من موظفي مكتبة محل الدراسة المسمى الوظيفي لهم (مهني متخصص في المكتبات والمعلومات) بنسبة 72%، وفي المقابل موظف يعمل بوظيفة رئيس قسم بنسبة 14%، وموظف آخر المسمى الوظيفي له مدير مكتبة بنسبة 14%. وتدلل النتيجة السابقة على التنوع في المستويات الإدارية لمجتمع الدراسة، وهذا إمكانية التعرف على آراء جميع المستويات الإدارية حول إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية.

2/3- متطلبات الإدارة الالكترونية:

1/2/3- المحور الأول / الإمكانيات المالية:

جدول رقم (1)
المحور الأول لمتطلبات الإدارة الالكترونية : الإمكانيات المالية

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | يتوفر الدعم المالي لشراء التقنيات الالكترونية |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | يتوفر الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 86% | 6 | موافق بدرجة كبيرة | يتوفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | يتوفر الدعم المالي للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | يوجد نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني |
| - | - | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| 42% | 3 | غير موافق | |

يبين الجدول رقم (1) ما يلي:

- نسبة 58% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لشراء التقنيات الالكترونية، بينما 42% موافقون بدرجة متوسطة على توفر الدعم المالي من قبل المكتبة لشراء التقنيات الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وهذا يعني أن موافقة الغالبية من العاملين على هذه الفقرة بدرجة متوسطة يحتم على إدارة المكتبة أن توفر الدعم المالي اللازم لمواكبة تطور التقنيات الحديثة وشراء

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

أحدث الأجهزة الالكترونية لتطبيق الإدارة الالكترونية بصورة جيدة وتعمل على زيادة فرص نجاحها.

- ونسبة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة يوافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية، لذا فعلى المكتبة بذل جهود أكبر في متابعة تطوير البرامج والأنظمة الالكترونية والتي تؤدي إلى تحسين تطبيق الإدارة الالكترونية، وفي المقابل 28% يوافقون بدرجة متوسطة على توافر الدعم المالي للمكتبة لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.

- وأن 84% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة يوافقون بدرجة كبيرة على أن المكتبة تحرص على توفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية وذلك لضمان سير العمل باستمرار ودون توقف، وبالمقابل 14% يوافقون بدرجة متوسطة على أن المكتبة توفر الدعم المالي لصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية.

- ونسبة 58% من العاملين يوافقون بدرجة قليلة على توفر الدعم المالي للاستعانة بمدرسين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني في المكتبة، وهذا له أثر إيجابي حيث يحسن من أداء العاملين ويعود بالنفع على الخدمة المكتبية، و28% من العاملين توافق بدرجة كبيرة على تخصيص دعم مالي في مجال تدريب وتأهيل العاملين على مستلزمات العمل الآلي في مكتبتهم.

- وبالنظر في الجدول رقم (1) نجد نسبة 58% من إجابات العاملين توافق بدرجة متوسطة على وجود نظام حوافز للمتميزين في مجال العمل الالكتروني، بينما نسبة 9% لا توافق على وجود نظام المكافأة للعاملين أصحاب الأفكار الخلاقة في العمل الالكتروني، وذلك عائد لعدم توفر الموارد المالية المخصصة لذلك.

2/2/3- المحور الثاني / الإمكانيات التقنية:

جدول رقم (2)

المحور الثاني لتطلبات الإدارة الالكترونية : الإمكانيات التقنية

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي لتطبيق الإدارة الالكترونية بشكل جيد |
| 86% | 6 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|-----|---|--------------------|--|
| - | - | غير موافق | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | تتوفر أحدث الأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الإلكترونية |
| 58% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | يتوفر في المكتبة شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| | | موافق بدرجة كبيرة | يوجد ربط شبكي بين المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية |
| 72% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 28% | 2 | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | يوجد ربط بين شبكة المكتبة وشبكة الإنترنت |
| 58% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | يوجد موقع الكتروني للمكتبة على شبكة الإنترنت |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 58% | 4 | غير موافق | |
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل المكتبة |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |

يتضح من الجدول رقم (2) ما يلي:

- 86% من العاملين يرون بأن المكتبة مجهزة بأحدث الأجهزة الحاسوبية المتطورة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة، ولأجهزة الحاسوب دور مهم في تحسين أداء العمل وسرعته وتبادل المعلومات والبيانات بين أقسام المكتبة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- وأشار نسبة 58% من العاملين بدرجة متوسطة إلى توفر الأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الالكترونية مما يسهل تجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها بطريقة آلية، والغرض منها استغلال تلك المعلومات بطريقة سليمة وسريعة، المعلومات، وفي المقابل نسبة 42% توافق على توفر الأنظمة والبرامج بدرجة قليلة، وسبب ذلك الاجراءات الإدارية الروتينية، على الرغم من توفر الدعم المالي اللازم لذلك.
- وأفاد نسبة 72% من العاملين في المكتبة بتوفر شبكة حاسوب تصل إلى جميع أقسام المكتبة، وتعتبر شبكة الحاسوب العمود الفقري للإدارة الالكترونية من الناحية التقنية ومن المتطلبات المهمة لتطبيقها حيث يتم بواسطتها مشاركة البيانات والمعلومات بطريقة سلسلة سهلة مما يؤدي إلى السرعة في العمل وتوفير الوقت والجهد.
- ونسبة 72% من العاملين أشاروا إلى امتلاك المكتبة لشبكة محلية تربط بين المكتبة المركزية والمكتبات الفرعية، أهمية كبيرة عند تطبيق الإدارة الالكترونية حيث تصبح المكتبات الفرعية كأنها جزء من الشبكة الرئيسية للمكتبة المركزية، وهذا يسهل العملية الإدارية بحيث تصبح شبكات المكتبات الفرعية وشبكة المكتبة المركزية الرئيسية شبكة واحدة متكاملة، ويسمح استخدام الشبكة للعاملين بالاطلاع على المعلومات، ونقلها بأسلوب منظم، والعمل على تقليص ازدواجية المعلومات.
- ويوافق بدرجة متوسطة نسبة 58% من العاملين على توفر ربط بين شبكة المكتبة وشبكة الإنترنت، وتعتبر شبكة الإنترنت متطلب مهم لتطبيق الإدارة الالكترونية حيث تمكن المكتبة من ربط أنشطتها وخدماتها مع المستخدمين.
- ونسبة 58% من العاملين يرون بعدم توفر موقع للمكتبة، ويرجع ذلك لضعف اهتمام إدارة المكتبة بضرورة وجود موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت، ولا بد لإدارة المكتبة أن تنشأ موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت، ووجود موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت هام من الناحية التقنية عند البدء بتطبيق الإدارة الالكترونية حيث يتم نشر المعلومات الخاصة بالمكتبة وتكون متاحة للاطلاع للمستخدمين من المكتبة، بينما نسبة 42% من العاملين أشاروا إلى توفر صفحة للمكتبة على شبكة الإنترنت عبر موقع الجامعة.
- وأن نسبة 72% من العاملين توافق بدرجة كبيرة على استخدام البريد الالكتروني في العمل داخل المكتبة، والبريد الالكتروني عنصر رئيسي للتواصل الخارجي والداخلي، واستخدامه في العمل أصبح ضرورة ملحة، ويعتبر من أدوات الإدارة الالكترونية الأساسية.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

3/2/3- المحور الثالث / الإمكانيات البشرية.

جدول رقم (3)

المحور الثاني لمتطلبات الإدارة الالكترونية : الإمكانيات البشرية

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| %28 | 2 | موافق بدرجة كبيرة | هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات |
| %42 | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| %28 | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| %58 | 4 | موافق بدرجة كبيرة | لديك قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد |
| %42 | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| %28 | 2 | موافق بدرجة متوسطة | يوجد في المكتبة متخصصون بتقنية المعلومات |
| %58 | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| %14 | 1 | غير موافق | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | |
| %42 | 3 | موافق بدرجة متوسطة | يوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات |
| %58 | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| %28 | 2 | موافق بدرجة كبيرة | |
| %28 | 2 | موافق بدرجة متوسطة | يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية |
| %42 | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| %28 | 2 | موافق بدرجة كبيرة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|-----|---|--------------------|--|
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | والإنترنت |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | يوجد في المكتبة الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 14% | 1 | غير موافق | |

بالنظر إلى الجدول رقم (3) نستنتج ما يلي:

- أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة محل الدراسة يوافقون بدرجة متوسطة على أن هناك خطط لتدريب وتأهيل العاملين على استخدام تقنية المعلومات، وهذا يدل على وجود الضعف في الخطط المرسومة من أجل رفع كفاءة العاملين في ميادين تقنية المعلومات.
- ونسبة 58% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن لديهم قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد، ونسبة 42% من العاملين توافق بدرجة متوسطة على معرفتهم بالتعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد، وهذا مؤشر جيد فمعظم العاملين بالمكتبة لديهم القدرة على استخدام الحاسب الآلي، والبعض الآخر مازال بحاجة للتدريب لتحسين قدراتهم على التعامل مع الحاسب الآلي.
- وأشار 58% من العاملين على وجود متخصصين بتقنية المعلومات في المكتبة، ولهذا الجانب أهمية كبيرة في عملية تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة، فهي تعتمد على توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووجود الكوادر المتخصصة في هذا المجال، وبالمقابل 14% من العاملين غير موافقين على وجود متخصصين بتقنية المعلومات في المكتبة.
- ويوافق بدرجة قليلة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة على وجود مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات في المكتبة، و42% من العاملين وافقوا بدرجة متوسطة على توفر المدربين المؤهلين لتدريب العاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- ويرى 42% من العاملين بوجود خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية في المكتبة، ويوجد قسم لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة التي تنتمي إليها مكتبة مجال الدراسة،

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

ويضم القسم مبرمجين ومحللو نظم لديهم القدرة على تطوير وتصميم البرامج الالكترونية التي تتعلق بالعمل وتطبيق الإدارة الالكترونية بالمكتبة.

- وأفاد 41% من العاملين على سعي إدارة المكتبة إلى تطوير الكادر المكتبي من خلال إقامة الدورات التدريبية في الحاسوب والإنترنت اكسبتهم المعرفة والخبرات المتعددة في مجال عملهم في المكتبة.

- ونسبة 42% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة توافق بدرجة قليلة على وجود الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية، وتعتبر العناصر البشرية من المتطلبات الأساسية لنجاح تحول المكتبة نحو الإدارة الالكترونية.

4/2/3- المحور الرابع / المتطلبات الإدارية:

الجدول رقم (4)

المحور الرابع لمتطلبات الإدارة الالكترونية : المتطلبات الإدارية

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفقرة |
|--------|---------|--------------------|---|
| 42% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | يوجد إدارة أو قسم للحاسوب في المكتبة |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| 14% | 1 | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | تدعم إدارة المكتبة تطبيق الإدارة الالكترونية |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 28% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق الإدارة الالكترونية |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | تعمل إدارة المكتبة على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| 28% | 2 | غير موافق | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|-----|---|--------------------|---|
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | يتم تقديم دورات متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 28% | 2 | غير موافق | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لتطوير استخدام الإدارة الالكترونية |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 42% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | تحرص إدارة المكتبة على مواكبة المستجدات في التقنية في مجال الحاسب الآلي |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 14% | 1 | غير موافق | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال الكترونياً |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 12% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | تقوم إدارة المكتبة بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية |
| 42% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 42% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة تقرر بوجود قسم للحاسوب في المكتبة، وفي المقابل نسبة 14% من العاملين لا توافق على وجود قسم للحاسوب في المكتبة، ووجود قسم للحاسوب في المكتبة يدعم تطبيق الإدارة الالكترونية فيها.
- ونسبة 42% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن إدارة المكتبة تدعم تطبيق الإدارة الالكترونية، ودعم إدارة المكتبة لتطبيق الإدارة الالكترونية

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

يدل على وعي ومعرفة الإدارة بالمزايا والفوائد الناجمة عن تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة.

- وأشار 58% من العاملين على سعي إدارة المكتبة بوضع خطة استراتيجية لتطبيق الإدارة الالكترونية، وذلك من أجل تبسيط واختصار وقت تنفيذ الإجراءات الفنية وتقليل كلفتها، وتقديم خدمات أكثر جودة ودقة وموضوعية.

- ويرى 28% من العاملين أن إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية، وأن عملية إعداد الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية له أثر كبير في تطبيق الإدارة الالكترونية لأنه يساعد تقبل الموظفين لإدارة التغيير وتعزيز التطور الإداري والتكنولوجي في أعمالهم، بينما نسبة 28% ترى بأن إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية.

- ونسبة 42% من العاملين في المكتبة المدروسة توافق بدرجة قليلة على أن إدارة المكتبة تقيم دورات متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية، و28% من العاملين غير موافقين على تنظيم إدارة المكتبة للدورات التدريبية الخاصة بالإدارة الالكترونية، وسبب ذلك يعود إلى أن إدارة المكتبة تسعى لتطبيق الإدارة الالكترونية على مراحل، حيث أن بعض العاملين خضع للدورات التدريبية المتخصصة في مجال الإدارة الالكترونية والبعض الآخر لم يحصل على هذه الدورات بعد.

- ويوافق بدرجة قليلة 58% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة على أن إدارة المكتبة تضع خطط تتسم بالمرونة الكافية لتطوير استخدام الإدارة الالكترونية، ووضع الخطط المستقبلية يساعد على تجاوز المعوقات والصعوبات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة.

- ونسبة 42% توافق بدرجة كبيرة على حرص إدارة المكتبة على مواكبة المستجدات في التقنية في مجال الحاسب الآلي، وهذا له دور هام في تطبيق الإدارة الالكترونية من حيث توفر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ووجود قسم خاص للحاسب في المكتبة، ورصد الدعم المالي، كل ذلك يعتبر من المتطلبات الأساسية لنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة.

- وأفاد 28% من العاملين بمشاركتهم في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية، وهذا يعبر على التفهم الجيد لإدارة المكتبة في توزيع أداء المهام وضرورة إشراك

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

العاملين في صنع القرار ووضع الخطط المستقبلية، وفي المقابل نسبة 14% ترى بعدم اشتراكهم في وضع البرامج والخطط المتعلقة في تطبيق الإدارة الالكترونية.

- ويوضح الجدول رقم (4) أن نسبة 42% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال إلكترونياً، وهذا يعزز من توجه وتحول المكتبة نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، بينما نسبة 28% توافق بدرجة أقل على مراقبة تنفيذ الأعمال الالكترونية في المكتبة.

- ونسبة 42% توافق بدرجة متوسطة على أن إدارة المكتبة تقوم بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية، والاستعانة بالخبراء والجهات الاستشارية مطلب رئيسي وخاصة في المراحل الأولى للتحويل نحو العمل بالإدارة الالكترونية من حيث إعداد الخطط والدراسات، والأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والاتصالات، ونظم المعلومات، والكوادر البشرية.

3/3- أثر استخدام الإدارة الالكترونية على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين:

جدول رقم (5)

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على زيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفقرة |
|--------|---------|--------------------|--|
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | سرعة إنجاز العمل |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 42% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | رفع معدلات أداء الموظفين |
| - | - | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 14% | 1 | غير موافق | |
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | التغلب على العقبات التي تخفض من مستوى الأداء |
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 42% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | تنظيم أعباء العمل اليومي للموظفين |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —————

| | | | |
|-----|---|--------------------|---|
| 14% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | تحديد مسؤوليات وواجبات الموظفين |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 72% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | سرعة ودقة إيصال التعليمات للموظفين |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 42 | 3 | موافق بدرجة كبيرة | تقليل كلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 28% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 58% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | تحسين الاتصالات بين الموظفين وزيادة كفاءة العمليات الإدارية |
| 28% | 2 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 14% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |

من خلال استعراض الجدول رقم (5) نخلص إلى ما يلي:

- نسبة 72% من العاملين في مكتبة محل الدراسة توافق بدرجة كبيرة على تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يساهم في السرعة في انجاز العمل، وتعتمد الإدارة الالكترونية على أحدث تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتصل إلى السرعة في إنجاز الأعمال وتقديم أفضل الخدمات.

- وترى نسبة 42% بأن استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعد على رفع معدلات أداء العاملين، ويرجع ذلك إلى الإدارة الالكترونية تعتمد على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف، وتوفر وقت وجهد العاملين، وهذا يؤدي إلى رفع في مستوى أدائهم المهني، ونسبة 14% من العاملين بالمكتبة غير موافقين على أن تطبيق الإدارة الالكترونية يساهم في رفع أدائهم الوظيفي.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- ونسبة 72% من العاملين في مكتبة عينة الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعد على التخلص على المعوقات التي تخفض من أداء العاملين، واستخدام الإدارة الالكترونية يؤدي إلى التخلص من الإجراءات الروتينية التي تتطلبها فترة إنجاز الأعمال المكتبية، وبفضل تطبيق الإدارة الالكترونية يمكن الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر، وفي المقابل 14% يوافقون بدرجة قليلة على أن تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعدهم على تجاوز المشاكل التي تعترض أدائهم المهني.
- ومن خلال النظر إلى الجدول رقم (5) تبين أن نسبة 42% من العاملين في المكتبة المدروسة يرون بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المكتبة يعمل على تنظيم أعباء العمل اليومي، ومن مزايا استخدام الإدارة الالكترونية توفير وقت وجهد العاملين وسرعة الوصول إلى التعليمات والمعلومات، وهذا يؤدي حتماً إلى تنظيم أعباء العمل اليومي.
- وأشار 72% من العاملين بأن استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعد في تحديد واجبات ومسؤوليات الموظفين، ويتيح تطبيق الإدارة إمكنية منح صلاحيات للعاملين حسب مستوياتهم الإدارية تمكنهم من ممارسة واجباتهم والمسؤوليات التي تخص أعمالهم، ونسبة 14% توافق بدرجة متوسطة على أن تطبيق الإدارة الالكترونية يمكنهم من تحديد مسؤولياتهم وواجباتهم التي يكلفون بها في المكتبة.
- وأن 72% من العاملين في مكتبة موضوع الدراسة يوافقون على أن تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يسرع بإيصال التعليمات للموظفين، ويتم إيصال التعليمات عبر الشبكة الداخلية للمكتبة أو البريد الالكتروني للعاملين.
- ونسبة 42% من العاملين أجابوا بأن الإدارة الالكترونية من تقليل كلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف، يتم حفظ المعلومات على وسائط الكترونية صغيرة الحجم بدلاً من الملفات الورقية التي تحتاج إلى أماكن واسعة المساحة وتكاليف باهظة الثمن لحفظها.
- ومن خلال النظر إلى الجدول رقم (5) تبين أن نسبة 58% من العاملين في المكتبة المدروسة يوافقون على أن تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يحسن الاتصالات بين الموظفين ويزيد من كفاءة العمليات الإدارية، فالإدارة الالكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في إقامة الاتصال بين العاملين وإنجاز العمليات الإدارية.
- نتائج الدراسة:
- 1) توفر الدعم المالي لشراء وتصميم وصيانة الأجهزة والبرامج الالكترونية بدرجة قليلة.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- (2) ضعف في نظام المكافأة للعاملين أصحاب الأفكار الخلاقة في العمل الالكتروني.
- (3) المكتبة مجهزة بالأجهزة الحاسوبية والأنظمة والبرامج لتطبيق الإدارة الالكترونية.
- (4) توفر شبكة حاسوب تصل إلى جميع أقسام المكتبة، وشبكة المكتبة مبروطة بشبكة الإنترنت والمكتبات الفرعية التابعة لها.
- (5) يستخدم البريد الالكتروني في أعمال المكتبة.
- (6) العاملون في المكتبة موضوع الدراسة توافقت بدرجة كبيرة على أن لديهم قدرة على التعامل مع الحاسب الآلي بشكل جيد.
- (7) وجود مدربين مؤهلين لتدريب الموظفين على تقنية المعلومات في المكتبة بدرجة قليلة.
- (8) يوجد بالمكتبة مبرمجين ومحللو نظم لديهم القدرة على تطوير وتصميم البرامج الالكترونية التي تتعلق بالعمل على تطبيق الإدارة الالكترونية بالمكتبة.
- (9) وجود الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية بدرجة قليلة.
- (10) إدارة المكتبة تدعم وتضع خطة استراتيجية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة.
- (11) إدارة المكتبة تعمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الالكترونية.
- (12) ضعف مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالإدارة الالكترونية.
- (13) هناك مراقبة من إدارة المكتبة لضمان سير الأعمال الكترونياً بدرجة متوسطة.
- (14) إدارة المكتبة تقوم بالاستعانة بالجهات الاستثمارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال الإدارة الالكترونية بدرجة متوسطة.
- (15) العاملون في مكتبة محل الدراسة توافقت بدرجة كبيرة على تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يساهم في السرعة في إنجاز العمل.
- (16) استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعد على رفع معدلات أداء العاملين بدرجة كبيرة.
- (17) العاملون في مكتبة عينة الدراسة توافقت بدرجة كبيرة على أن استخدام الإدارة الالكترونية في أن المكتبة تساعد على التخلص على المعوقات التي تخفف من أداء العاملين.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 18) استخدام الإدارة الالكترونية في المكتبة يساعد في تحديد واجبات ومسؤوليات الموظفين بدرجة كبيرة.
- 19) تطبيق الإدارة الالكترونية في المكتبة يسرع بإيصال التعليمات للموظفين بدرجة كبيرة.
توصيات الدراسة:
- 1- الاهتمام بالبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل الجامعة السورية الخاصة بشكل عام والمكتبة موضوع الدراسة بشكل خاص.
 - 2- تطوير أساليب العمل المكتبي في المكتبة مجال الدراسة.
 - 3- عقد الدورات التدريبية المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية لجميع العاملين بالمكتبة محل الدراسة.
 - 4- استقطاب الكفاءات البشرية في مجال الإدارة الإلكترونية من مدربين واستشاريين وخبراء لتطوير البرامج ومواكبة مختلف التطورات التكنولوجية.
 - 5- تحقيق التميز في مجال الإدارة الإلكترونية بما يساهم في الرفع من مستوى أداء العاملين بمكتبة عينة الدراسة.
- مصادر الدراسة:
- 1) علي السلمي. خواطر في الإدارة المعاصرة.- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
 - 2) سعد التكريتي، بشير العلق. الأعمال الالكترونية.- عمان : دار المناهج للنشر والتوزيع، 2002.
 - 3) علاء السالمي. الإدارة الالكترونية.- عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2006.
 - 4) حسين سندي. الإدارة الالكترونية في العالم العربي بين الواقع والطموح.- القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2002.
 - 5) أحمد بدر، محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي.- القاهرة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
 - 6) نجم عبود نجم. الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات.- الرياض: دار المريخ للنشر، 2004.
 - 7) سعود محمد النمر. وآخرون. الإدارة العامة: الأسس والوظائف.- الرياض: مطابع الفرزدق التجارية، 2006.
 - 8) طارق عبد الرؤوف عامر. الإدارة الالكترونية.- القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007م.
 - 9) عبد الله موسى. استخدام الحاسب الآلي في التعليم.- الرياض: مطابع جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 2002.
 - 10) أحمد محمد غنيم. الإدارة الالكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل.- المنصورة: المكتبة المصرية، 2004.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 11) خليفة مصطفى أبو عاشور، ديانا جميل النمري. مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعة اليرموك من وجهة نظر الهيئة التدريسية والإداريين. - المجلة الأردنية في العلوم التربوية. - مج 9، ع 2(2013).
- 12) محمد سمير أحمد. الإدارة الالكترونية. - عمان: دار المسيرة، 2009.
- 13) Turban, Efraim & Leidner, Dorothy & Wetherb, James. Information Technology for management transforming organization in the digital econom, 2008.- p.554
- 14) سعد غالب ياسين. نظم المعلومات الإدارية. - عمان: دار اليازوري العلمية، 2009.
- 15) علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي. الإدارة الإلكترونية. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 16) يوسف محمد يوسف أبو أمونه، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية. - غزة : الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير).
- 17) خليفة بن صالح بن خليفة المسعود، المتطلبات البشرية والمادية لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير).
- 18) سعد غالب ياسين. الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. - الرياض: الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 2005.
- 19) Linautaud, Bernard & Hammond, Mark. E-Business Intelligence.- 2001.
- 20) نائل عبد الحافظ العواملة. نوعية الإدارة والحكومة الالكترونية في العالم الرقمي. - مجلة جامعة الملك سعود. - مج 15.
- 21) أحمد حسين محمد العزام. الحكومة الالكترونية في الأردن : إمكانية التطبيق. - عمان : جامعة اليرموك، 2001. - أطروحة (ماجستير).
- 22) بسمان فيصل محجوب. الدور القيادي لعمداء الكليات في الجامعات العربية. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2003.
- 23) محمد الصيرفي. الإدارة الالكترونية. - الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2006.
- 24) علي حسن باكير: المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الالكترونية. - مجلة آراء حول الخليج. - ع 23.
- 25) (2006).
- 26) إيهاب خميس أحمد المير. متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية : دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين. - الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007. - أطروحة (ماجستير).
- 27) عبد الناصر موسي، محمد قريشي، أثر تكنولوجيا المعلومات على النظام الإداري في منظمات الأعمال. - مجلة العلوم الإنسانية. - ع 21 (مارس 2011).
- 28) عصام محمد البحيصي. تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. - مجلة الجامعة الإسلامية. - مج 14، ع 1 (يناير 2006).
- 29) محمد جمال أكرم عمار. مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بـمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين. - غزة الجامعة الإسلامية، 2009. - أطروحة (ماجستير).
- 30) محمد بن سعيد محمد العريشي، إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للتربية والتعليم بالعاصمة المقدسة. - مكة المكرمة: جامعة أم القرى، 2008. - أطروحة (ماجستير).
- 31) الجامعة السورية الخاصة. المكتبة المركزية، الصفحة الرئيسية للجامعة على الإنترنت. - تاريخ الزيارة [2014/6/15]. - الاتاحة:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

<http://www.spu.edu.sy/SiteMap/Home/UniversityFacilities/Library/tabid/77/language/ar-SY/Default.aspx>



خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق^(*)

(دراسة حالة)

المستخلص:

خدمات المعلومات هي الأساس الذي قامت عليه المكتبات ومراكز المعلومات، فهي الهدف النهائي الذي تسعى إليه وتعمل لأجله، ويتضح مفهوم خدمات المعلومات في كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مجموعاتها أفضل استخدام من خلال توظيف جميع الأنشطة والعمليات والوظائف التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات، لخلق الظروف المناسبة لوصول الباحثين إلى مصادر المعلومات وإشباع احتياجاتهم.

تتناول هذه الدراسة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية في جامعة دمشق لجمهور المستفيدين من طلبة وأعضاء هيئة تدريس وموظفين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تقدم مكتبة عينة الدارسة في الدراسة لمستفيديها الخدمات المكتبية التالية: خدمات الاطلاع الداخلي، والإعارة، والمراجع، إرشاد وتدريب القراء، والبحث في الفهارس الآلية، والإنترنت والبحث في قواعد البيانات. والخدمات الببليوغرافية، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، والتصوير، والوسائل السمعية والبصرية، غير متوفرة في المكتبة الممثلة في عينة الدراسة، ولا تقوم مكتبة مجال الدراسة بتقييم واستطلاع آراء المستفيدين حول خدمات المعلومات التي تقدمها لهم.

أهمية الدراسة:

إن خدمات المعلومات هي المبرر الأساسي لوجود المكتبات الجامعية والتي تحول أغلبها إلى مراكز معلومات لتواكب عصر المعلومات وتقدم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين وتكسب رضاهم.

(*) بحث ألقى في المؤتمر الدولي السادس لكلية العلوم التربوية التربوية في بيئة رقمية متجددة جامعة الزرقاء، الأردن-6
2015/5/7

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وتأتي أهمية الدراسة في تقييم واقع خدمات المعلومات الذي تقدمه المكتبة المركزية للطلبة وأعضاء هيئة التدريس في جامعة دمشق، وقياس مدى مواكبة تلك الخدمات للتطورات التكنولوجية في مجال خدمات المعلومات.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

- 1- التعرف بالمكتبة المركزية في جامعة دمشق.
- 2- التعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة.
- 3- التعرف على المشكلات والمعوقات التي تواجه المكتبة في تقديم خدماتها.
- 4- تقديم مقترحات وتوصيات مستقبلية لتطوير خدمات المعلومات المقدمة من المكتبة.

مشكلة الدراسة:

المكتبات الجامعية هي مؤسسات علمية وثقافية تهدف إلى جمع وتنظيم واسترجاع وبحث مصادر المعلومات بكل أشكالها ثم تسهيل وصول الباحثين والمستفيدين إلى هذه المصادر بأسرع وقت وأقل جهد وأكبر دقة ممكنة، وبعد التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت من أشكال مصادر المعلومات المطبوعة إلى مصادر المعلومات الكترونية، وتعتبر خدمات المعلومات المرأة الحقيقية التي تعكس نشاط وأهداف المكتبات ومراكز المعلومات. ومرت خدمات المعلومات بتغيرات وتطورات كبيرة فبعد أن كانت الخدمات تقدم بالطريقة التقليدية تحولت إلى الطريقة الالكترونية وأثبتت كفاءتها وقدرتها بكافة أشكالها وأنواعها، إضافة إلى التقنيات الحديثة التي يمكن توظيفها في تقديم خدمات المعلومات. وتنطلق مشكلة الدراسة من التعرف على طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية في جامعة دمشق إلى مستخدميها من أعضاء هيئة تدريس وطلاب وموظفين، ومعرفة مدى توفر خدمات معلوماتية في المكتبة.

4- أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية بجامعة دمشق؟
- 2- هل تقدم المكتبة خدمات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات؟
- 3- ما المشكلات والمعوقات التي تواجه المكتبة في تقديم خدمات المعلومات؟
- 4- كيف يمكن تحسين خدمات المكتبة؟

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

مصطلحات الدراسة:

خدمات المعلومات:

خدمة تهيئها مكتبة هدفها جذب الانتباه إلى المعلومات التي في حوزة المكتبة وذلك توقعاً لطلبها، أو مساعدة يقدمها أخصائيو المراجع للمستفيدين الباحثين عن المعلومات (قاموس الشامي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف، د.ت).

المكتبات الجامعية:

هي مكتبات تنشأ داخل الجامعات لتقديم مصادر المعلومات لطلاب الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والعاملين في الجامعة والباحثين من خارج الجامعة (خليفة، 1997، ص34).

منهج الدراسة:

للتعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، لأنه من أكثر المناهج الملائمة لمثل هذه الدراسة، فضلاً عن أنه لا يقتضي بمجرد الوصف الظاهري لموضوع الدراسة، بل يتعمق في جميع مراحل الحالة والسيطرة على العناصر التي تتفاعل في الموقف البحثي، وتم إجراء مقابلات شخصية مع المستفيدين من المكتبة المركزية في جامعة دمشق الخاصة السورية وذلك بتوجيه الأسئلة، لأجل الوقوف على آرائهم في خدمات المعلومات المقدمة لهم، واستكمال بعض المعلومات وللتأكد من صحة بعض البيانات الأخرى.

حدود الدراسة:

- 1- الحدود الموضوعية: خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق.
- 2- الحدود المكانية: المكتبة المركزية في جامعة دمشق.
- 3- الحدود الزمانية: الفترة التي جمعت فيها البيانات في الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2014 - 2015.

الدراسات السابقة:

عند مراجعة الباحث للإنتاج الفكري لم يجد أي دراسة سابقة تناولت خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة دمشق، إلا أن هناك الدراسات مثيلة، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

- 1- المرغني، محمد أمين بن عبد الصمد عثمان. (1427شوال). خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبات الطبية بمدينة جدة، مجلة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 1، 1-34.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

تناولت الدراسة موضوع خدمات المعلومات الالكترونية المتوفرة في المكتبات الطبية الحكومية بمدينة جدة، وذلك بغرض معرفة الوضع الراهن لتلك الخدمات في أربع مكتبات، وأنواع مصادر المعلومات الإلكترونية المقدمة للمستخدمين.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات من أهمها: توفر مصادر المعلومات الالكترونية، مثل قواعد بيانات بليوغرافية ونصوص كاملة، مجلات وكتب إلكترونية، وشبكة الإنترنت، كما كشفت الدراسة عن قلة عدد الطرقيات المخصصة للإنترنت، وبطء أجهزة الحاسب الآلي وتعطلها.

2- عبد الجبار، ظافر القادر. (2010 آذار). خدمات المعلومات الجامعية في جامعة الأسراء، رسالة المكتبة، 45 (1)، 1-51.

تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مكتبة جامعة الاسراء الخاصة إلى مستخدميها من أعضاء هيئة تدريسية وطلبة وباحثين، باعتبار خدمات المعلومات هي الهدف الأساسي من إنشاء المكتبة ومركز المعلومات. وتناولت الدراسة كيفية الاستفادة من الخدمات المعلوماتية المستقبلية، وما هو متوفر من قواعد المعلومات الإلكترونية، وما الأفاق المستقبلية، ومدى إمكانية التبادل المجاني للمعلومات مع الجامعات الأخرى من خلال الارتباط بالشبكات المحلية أو الشبكة العالمية للإنترنت، من أجل إتاحة المعلومات لمستخدميها، وكذلك قنوات الحصول عليها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

3- الدبس، محمد. (2010 أبريل) خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية في الأردن : تجربة الجامعة الأردنية وجامعة البلقاء التطبيقية. اعلم، 6، 207_238.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية في الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريب، وطلبة الدراسات العليا من خلال تحديد احتياجات المستخدمين لمصادر المعلومات، وأنواع الخدمات التي يرغبون في الحصول عليها والحاجة إلى تطوير واستحداث خدمات معلوماتية متطورة في ظل البيئة التكنولوجية الجديدة في العالم الافتراضي.

4- منصور، عوني. (2011 آذار) واقع خدمات المعلومات في مكتبة جامعة الزرقاء الخاصة. مجلة رسالة المكتبة، مج 46(1)، 39-71.

قدم الباحث وصف للمكتبة من حيث نشأتها وأهدافها وأقسامها والخدمات التي تقدمها، وتطرق الباحث إلى مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، بالاعتماد على رأي المستفيد كمقياس، ويعد رضا المستخدمين عن خدمات المكتبة مؤشراً أساسياً لنظام إدارة الجودة، وعليه فإن على المكتبات ومراكز المعلومات أن تؤكد مبدأ

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الالتزام بالجودة العالية واختيار أنسب الكوادر لتطوير الخدمات المكتبية، وتطوير المناخ التنظيمي المناسب لتقديم خدمة ممتازة وهو ما يعرف بتسويق خدمات المعلومات
نشأة وتطور المكتبة المركزية في جامعة دمشق:

نشأت المكتبة المركزية في جامعة دمشق مع نشوء الجامعة عام 1903 في دمشق حيث أنشئ معهد الطب في دمشق واتبع به مكتبة ضمت كتباً تركية وانكليزية وفرنسية، وفي عام 1913 تأسست مدرسة الحقوق في دمشق وأردفت بمكتبة خاصة بها، وفي عام 1923 صدر قرار بضم معهد الحقوق في دمشق (معهد الطب العربي - المجمع العلمي العربي - دار الآثار العربية) تحت اسم الجامعة السورية، وفي عام 1928 رفدت المكتبة بالمصادر من قبل أساتذة اللغة العربية والفلسفة والاجتماع في بناء التكية السليمانية، وفي عام 1946 انتقلت المكتبة من مبنى التكية السليمانية إلى بعض قاعات التكية العسكرية، وفي عام 1956 تم إنشاء وتشيد جزء من البناء الحالي للمكتبة المركزية، وفي عام 1958 صدر قانون تنظيم الجامعات وأعطى اسم جامعة دمشق بدلاً من الجامعة السورية، وفي عام 1970 أحدثت مديرية المكتبات في جامعة دمشق واتبع لها مكتبات الكليات، ومنذ ذلك التاريخ استمر افتتاح مكتبات الكليات ليصل عددها إلى 31/ مكتبة فرعية تتوزع على جميع الكليات والأقسام تخضع للإشراف الفني من قبل مديرية المكتبات يعمل بها 90/ موظفاً، ويعمل بالمكتبة 36 عاملاً، وبلغ عدد أوعية المعلومات باللغة العربية 96104، وعدد أوعية المعلومات باللغات الأجنبية 79899 (جامعة دمشق، د.ت).

2- خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية:

تمهيد:

تعتبر خدمات المعلومات همزة الوصل بين المستفيد من المعلومات من جهة والمعلومات التي يمكن أن يفيد منها أو تلبي احتياجاته من جهة أخرى، فخدمات المعلومات هي الاستثمار الأمثل لثروة المعلومات ويتوقف سلامة وصحة القرار على فاعلية الاستفادة من المعلومات، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين وأنماط احتياجاتهم إلى المعلومات، أي أن كل خدمة من الخدمات تهدف إلى مساعدة المستفيد على تخطي عقبة معينة من العقبات. (Bopp , Richard E. and Linda C. Smith, 1995, p.3.)

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وخدمات المعلومات هي المساعدة الشخصية المقدمة بواسطة المكتبي أو أخصائي المعلومات لأحد أو مجموعة من المستفيدين للحصول على المعلومات المطلوبة (عزام، 2000، ص 223).

1/2- خدمة الاطلاع الداخلي:

تحرص جميع المكتبات على توفير الأماكن المناسبة المريحة للمتريدين عليها لأغراض الاطلاع، وتسمى هذه الأماكن بقاعات الاطلاع، وعادة ما تكون بعيدة عن الضوضاء، وتتوافر فيها المواصفات الصحية من الإضاءة والتهوية والهدوء والمقاعد المريحة، والمكتبات الجامعية عادة ما تجهز عدداً من غرف الدراسة الفردية الصغيرة التي تسمى بالخلوات أو المعتكفات لطلبة الدراسات العليا والقائمين على إجراء بحوث طويلة الأجل (الحزيمي، 2002، ص 11).

2/2- خدمة الإعارة الخارجية:

تعد الإعارة إحدى القنوات المهمة لتوسيع استخدام مصادر المعلومات وإتاحة الخدمة لعدد أكبر من المستفيدين. كما تشكل الإعارة مؤشراً مهماً لقياس فعالية الخدمات بالمكتبة وتحديد الايجابيات والسلبيات المصاحبة لتلك الخدمات (Online Dictionary of Library and information science, 2014)

والإعارة تعني استعارة كتاب أو مادة من مواد المكتبة، لفترة محدودة وفقاً للنظام أو التعليمات المعمول بها في المكتبة (الحزيمي، 2002، ص 26)، ودرجت المكتبات الحديثة على صياغة السياسات والقواعد التي تنظم العمل في كافة أنشطة المكتبة، وعند صياغة قواعد الإعارة الخاصة بمكتبة معينة فإنه لا بد أن يوضع بالحسبان العوامل التالية: أهداف المكتبة ونوعها وحجم مجموعاتها وفئات المستفيدين من خدماتها، والإمكانات المادية والبشرية المتاحة، والمكونات والمؤثرات الاجتماعية الخاصة بمجتمع المكتبة (الحزيمي، 2002، ص 69).

3/2- تبادل الإعارة:

تعرف جمعية المكتبات الأمريكية الإعارة المتبادلة بأنها: إجراء يتم بناء على طلب، تقوم المكتبة بموجبه بإعارة مادة من مجموعاتها، أو تصوير نسخة منها إلى مكتبة أخرى ليست تابعة لها إدارياً، أو موجودة بجانبها موقِعاً. (الحزيمي، 2002، ص 63- 64).

4/2- استخدام الحاسب الآلي في عملية الإعارة:

لقد كان لظهور تكنولوجيا المعلومات أثراً كبيراً على عمليات الإعارة، لذا توجهت المكتبات إلى استخدام أجهزة الحاسب الآلي في عمليات الإعارة، نظراً لما تقدمه تلك الأجهزة من مزايا عديدة في تلك العمليات ومنها:

- 1- زيادة سرعة أداء عمليات الإعارة، وهو ما أدى إلى تطوير مستوى إنتاجية العاملين، وتقليل عددهم في أقسام الإعارة بالمكتبات.
- 2- دقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة، وندرة حدوث الأخطاء، مقارنة بما كان عليه في الأنظمة اليدوية.
- 3- فعاليته في إعطاء المعلومات اللازمة عن التساؤلات كافة حول جوانب الإعارة، وخاصة عن وضع المستعير من حيث سريان العضوية، وعدد الكتب المعارة له، وعن وضع الكتاب من حيث إعارته أو عدم إعارته (عبد الشافي، 1998، ص 117).

5/2- خدمة المراجع (الخدمة المرجعية):

الخدمة المرجعية من الخدمات الأساسية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات، وتتراوح بين تقديم ردود سريعة وفورية عن أسئلة أو استفسارات المستفيدين، وبين الردود الأكثر شمولاً وعمقاً، والتي تتطلب استشارة عدد كبير من المصادر (المالكي، 2000، ص 19). والخدمة المرجعية من الخدمات الرئيسية التي تقدمها المكتبة، وقد استخدمت صيغ أو مصطلحات عديدة في مجال المكتبات للدلالة عليها منها: الأعمال المرجعية، وخدمات المراجع والمعلومات، وقسم المراجع، ومكتب المراجع. ومهما اختلفت هذه المصطلحات فهي تصب في مجرى واحد، وتسعى إلى تحقيق هدف واحد، يتمثل في تقديم التوجيه والإرشاد ومساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات في المكتبة، واستخدامها بشكل صحيح، بما يوفر وقت وجهد الباحثين Harrod, 1995, p.69

والخدمة المرجعية تشتمل على إقامة علاقة بين المستفيد واختصاصي المراجع، للتعرف على احتياجاته المعلوماتية والعمل على توفير ما يحتاجه من مصادر مرجعية، والإجابة على كافة أسئلته واستفساراته (النوايسة، 2000، ص 113).

6/2- خدمة تدريب وإرشاد القراء:

تعرف خدمة تدريب المستفيدين بأنها عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات وإكساب

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من الاستفادة بكافة خدمات المعلومات (عبد المعطي، 2005، ص 108).

ومن خدمات تدريب وإرشاد المستفيدين التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات: التعرف على إمكانات المكتبة من مباني وتجهيزات، ومصادر المعلومات، وطرق استخدام الفهارس والوصول إلى أوعية المعلومات، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وسبل الاستفادة منها، والتعرف على المهارات المكتبية الأساسية ومبادئ البحث العلمي (السريع، 2002، ص 50 - 51).

7/2- الخدمات البليوغرافية:

تحرص المكتبات ومراكز المعلومات على توفير المصادر البليوغرافية التي تلبى حاجات ومتطلبات المستفيدين والتي يتم توفيرها خارجياً من خلال الشراء من الناشرين أو أن يتم إعدادها يدوياً أو آلياً داخل المكتبة أو مركز المعلومات لتلبية احتياجات المستفيدين، وتشمل هذه الخدمة إعداد قوائم بليوغرافية في موضوعات معينة أو لشكل من أشكال المواد أو قوائم الدوريات أو المطبوعات الرسمية أو الأطروحات الجامعية، أو حصر الإنتاج الفكري في موضوع معين أو لإصدارات الجهة التي توجد بها المكتبة أو لمناسبات معينة كالندوات العامة والمتخصصة، وإعداد المستخلصات والأدلة وطباعة فهارس المكتبة ونشرها لأغراض التعريف بمحتويات المكتبة، وهذه الخدمة هدفها الأساسي تسهيل وصول الرواد والمستفيدين للمعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفاعلية. (16)

8/2- خدمة الإحاطة الجارية:

تعرف هذه الخدمة بأنها تحيط المستفيد بالجديد والمتعلق بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية سواء في مجال عمله، أو لقضاء وقت فراغه، ولا بد أن يكون لدى المستفيد خلفية معرفية عامة بمجال اهتماماته الموضوعية (مهران، 2006، ص 58).

9/2- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

تعمل المكتبات ومراكز المعلومات على تجميع المعلومات وتنظيمها، وتقوم بفحص وغرلة أوعية المعلومات المتاحة في سوق النشر وانتقاء ما يفي باحتياجات مستفيديها كل

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

حسب سماته الفردية وتلبية لسمات محددة لجماعة بحث معينة، وأن تعمل على بثها للمستفيدين بصفة دورية في شكل إخطارات بالمعلومات الببليوغرافية على فترات تعكس تحديث مرصدها الببليوغرافي (البندراوي، 2003، ص15).

وخدمة البث الانتقائي للمعلومات هي نوع من خدمات الإحاطة الجارية حيث يتم تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله، وتضاهي هذه المعلومات اهتمامات الباحث وميوله بناء على معلومات جمعت بواسطة استبيان ومقابلة شخصية حدد فيها الباحث احتياجاته واهتماماته العلمية والأدبية المتعلقة بموضوع بحثه (أمان، 1985، ص20).

10/2- خدمة التصوير؛

تعتبر خدمات التصوير من الخدمات الأساسية والتي لا غنى عنها للمستفيدين، وتساهم هذه الخدمة في حل الكثير من مشاكل التزويد، والتخزين، والمحافظة على المجموعات وتيسير الاستفادة منها لاستخدامها، وتلعب دوراً كبيراً في رفع كفاءة البحث العلمي، والحفاظ على الأصل وخاصة في حالة وجود نسخة واحدة (سلامة، 1997، ص121)، والتصوير هو بديل للمواد المحظور إعارتها كالنسخ الوحيدة والأطروحات والمواد التي يصعب فيها النقل اليدوي مثل الجداول والإحصائيات والرسوم.

11/2- خدمة الوسائل السمعية والبصرية؛

للساكن السمعية والبصرية أهمية حيوية في المكتبات ومراكز المعلومات، ووجود الوسائل السمعية والبصرية بالمكتبة أمر طبيعي، ونموها في تزايد مطرد، وتقدم المكتبات ومراكز المعلومات أفلام الصور المتحركة وشرائح الأفلام، وأشرطة التسجيل الصوتي، والاسطوانات، ومجموعات الصور، وشرائح الفانوس السحري، والميكروفيلم، وغير ذلك من المواد لخدمة أغراض التدريس والبحث (فهيم، 2007).

12/2- خدمة البحث في الفهارس الآلية؛

توفر خدمة البحث في الفهارس الآلية للمستفيدين مزايا متعددة منها: السرعة في البحث والوصول المباشر إلى مجال واسع من مصادر المعلومات، وبحث أكثر فعالية بسبب الإمكانيات الواسعة والمتعددة للوصول إلى المعلومات (السمير، 2010، ص178).

13/2- خدمة الإنترنت والبحث في قواعد البيانات:

منذ ظهور الإنترنت في المكتبات فإن الإنترنت لم تغير فقط مهنة أخصائي المعلومات ووظائفه فحسب ولكن يلاحظ تأثيرها الملموس على أنشطة المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص. وقد ساعد استخدام التقنيات الحديثة وخاصة بعد ظهور شبكة الشبكات (الإنترنت) الكثير من مؤسسات المعلومات بوجه عام والمكتبات الجامعية بوجه خاص على إنشاء بوابات لمواقع خاصة بها على شبكة الإنترنت لتقديم مقتنياتها وخدماتها إلى المستفيدين مستعينة بتكنولوجيا المعلومات الحديثة (السريع، 2002، ص59).

14/2- تقييم الخدمات المقدمة، وقياس ردود أفعال المستفيدين:

التقييم يقوم ويعتمد على جمع البيانات التي يمكن جمعها، وذلك وفق إجراءات جمع البيانات، ومن ثم يتم تحليلها، بغية الوصول إلى نتائج متعددة سواء كمية أو نوعية، والتي يمكن تمثيلها كمياً من خلال جمع الإحصاءات المتعددة الأشكال عن استخدام المكتبات ومراكز المعلومات، أو التي يمكن تمثيلها نوعياً كوصف الاستخدام الأمثل داخل المكتبة أو مركز المعلومات والنتائج المباشرة وغير المباشرة لمدى فعالية الخدمة المكتبية (لانكستر، 1996، ص14).

ومن الأسباب التي تدعو المكتبات ومراكز المعلومات للإقبال على إجراء تقييم للخدمات التي تقدمها:

- 1- الرغبة في وضع مقياس بداية (نقطة بداية) يظهر المستوى الذي تحققة الخدمة.
- 2- المقارنة بين انجاز عدد من المكتبات أو الخدمات.
- 3- تبرير وجود الخدمة، وتحليل للمكاسب التي حُصدت من الخدمة، أو تحليل للعلاقة بين المكاسب والنفقات.
- 4- تحديد أسباب الإخفاق في تقديم الخدمة، وذلك من أجل رفع مستوى الأداء مستقبلاً (الدبيان، 2004).

والتقييم هو جمع معلومات كمية عن الموضوع المراد قياسه، وتقدير الأشياء والمستويات سواء خدمات، أو مستفيدين تقديراً كمياً (لانكستر، 2000، ص680)، ويمكن لقياس ردود أفعال المستفيدين أن يتمخض عن بيانات تستخدم في تقييم خدمات المكتبات، وعلى أقل تقدير يمكنه إعطاء دلالة مفيدة عن درجة رضا المستفيدين عن الخدمات التي تقدم

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

لهم، كما يمكنه أن يساعد في تحديد أسباب عدم الرضا عن الخدمات والتي تتطلب بحثاً أعمق من أجل معرفة جوانب القصور في الخدمات المقدمة والعمل على تلافيها.

3- تحليل بيانات الدراسة:

1/3- خدمات المعلومات في المكتبة المركزية في جامعة دمشق:

جدول رقم (1)

خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة المركزية في جامعة دمشق

| لا | نعم | الخدمات |
|----|-----|--|
| - | √ | خدمة الاطلاع الداخلي |
| - | √ | خدمة الإعارة |
| - | √ | خدمة المراجع |
| √ | - | خدمة إرشاد وتدريب القراء |
| √ | - | الخدمات الببليوجرافية |
| √ | - | خدمة الإحاطة الجارية |
| √ | - | خدمة البث الانتقائي للمعلومات |
| √ | - | خدمة التصوير |
| √ | - | خدمة الوسائل السمعية والبصرية |
| - | √ | خدمة البحث في الفهارس الآلية |
| - | √ | خدمة الإنترنت والبحث عن قواعد البيانات |

باستقراء بيانات الجدول السابق يتبين أن مكتبة موضوع الدراسة تقدم خدمات الاطلاع الداخلي، والإعارة، والمراجع، والبحث في الفهارس الآلية، والإنترنت والبحث عن قواعد البيانات.

ولم تتوافر خدمات إرشاد وتدريب القراء، والخدمات الببليوجرافية، والإحاطة الجارية، والبث الانتقائي، والتصوير، والوسائل السمعية والبصرية، ويرجع سبب عدم تقديم تلك الخدمات إلى عدم توفر الكوادر المكتبية المتخصصة، وعدم الإلمام بأهمية دور المكتبة في خدمة مستخدميها، وضعف الإمكانيات المادية لتلك المكتبات.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

2/3- خدمة الاطلاع الداخلي:

وأظهرت الدراسة الميدانية توافر خدمة الاطلاع الداخلي في مكتبة محل الدراسة كما بينها الجدول رقم (1)، وتتيح هذه الخدمة للمستخدمين الذين يسمح لهم بالاطلاع الداخلي وهم: منتسبي الجامعة من طلبة وأعضاء هيئة تدريس، وموظفين. وتطبق المكتبة نظام الأرفف المغلقة في عرض مقتنياتها، بحيث لا يسمح للمستخدمين بالوصول إلى الأرفف، ويقوم موظفو قسم الإعارة بتزويد المستخدمين بمصادر المعلومات بعد تقديمهم بطلب استعارة، وفي قاعة المراجع رفوفها مفتوحة بحيث يسمح للمستخدمين بالوصول إلى الأرفف والتجول بينها للبحث والاطلاع والاختيار.

3/3- خدمة الاطلاع الخارجي:

جدول رقم (2)
حجم الإعارة في المكتبة المركزية في جامعة دمشق

| متوسط عدد الكتب المعارة يوميا | حجم الإعارة | | |
|----------------------------------|-------------|-------|-------|
| | قليل | متوسط | مرتفع |
| 5 | √ | - | - |

بتحليل الجدول السابق يتضح ما يلي: أن حجم الإعارة قليل في مكتبة محل الدراسة، وتراوح متوسط عدد الكتب المعارة يوميا 5 كتب، والسبب في تدني نسبة الإعارة يرجع إلى قلة تردد المستخدمين على المكتبة واعتمادهم على استخدام مصادر المعلومات الالكترونية، واستخدام قواعد البيانات، أو محركات البحث المتاحة على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في إعداد بحوثهم وتكليفاتهم الدراسية.

* عدد الكتب المسموح بإعارتها، ومدة الإعارة، وإمكانية تجديد الإعارة:

جدول رقم (3)

عدد الكتب المسموح بإعارتها، ومدة الإعارة، وإمكانية تجديد الإعارة

| تجديد الإعارة | | مدة الإعارة | | | عدد الكتب | | |
|---------------|-----|-------------|--------|-----------------------|-----------|--------|-----------------------|
| لا | نعم | الموظفون | الطلبة | أعضاء هيئة التدريس | الموظفون | الطلبة | أعضاء هيئة التدريس |
| - | √ | 3 أيام | 3 أيام | 15 يوم | 2 | 3 | 5 |

باستقراء بيانات الجدول رقم (3) يتضح عدد الكتب المسموح بإعارتها إلى أعضاء هيئة التدريس إلى خمسة عشر كتاباً، وللطلبة وموظفو الجامعة تتراوح ما بين كتابين إلى ثلاثة

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

كتب، ويعود التفاوت في أعداد الكتب المسموح بإعارتها إلى نصوص اللائحة الداخلية الموحدة للإعارة التي تطبقها المكتبة.

- وعند تناول مدة الإعارة يلاحظ الاختلاف في فترة الإعارة، فمدة الإعارة لأعضاء هيئة التدريس 15 يوماً، وبالنسبة للطلبة والعاملين في الجامعة 3 أيام.
- ويتم تجديد الإعارة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة وموظفي الجامعة مرة واحدة، ولكن هناك تفاوت في مدة تجديد الإعارة في مكتبة عينة الدراسة، فالمكتبة تسمح بتجديد استعارة الكتب لأعضاء هيئة التدريس لمدة 15 يوم وللطلبة والعاملين 3 أيام.

★ العقوبات التي تفرض في حالة تأخر الكتب المعارة:

أظهرت الدراسة الميدانية للمكتبة محل الدراسة وجود عقوبات تفرض في حالة تأخر إرجاع الكتب، فتلجأ المكتبة إلى المنع المؤقت من الإعارة، ليكون دافعاً للمستعير في إرجاع الكتب في موعدها المحدد.

★ العقوبات التي تفرض في حالة فقد أو تلف الكتب المعارة:

كشفت الدراسة الميدانية للمكتبات موضوع الدراسة أن العقوبة التي تفرض في حالة تلف أو فقد الكتب المعارة، هي دفع غرامة مالية تقدر بثلاثة أضعاف ثمن النسخة الأصلية.

★ تبادل الإعارة:

أظهرت الدراسة الميدانية وجود إعارة متبادلة مع المكتبات الفرعية التي تتبع لها، ولا بد للمكتبة مجال الدراسة أن تعزز هذه الخدمة المهمة لأنها تتيح للمكتبات المختلفة استعارة أوعية المعلومات من بعضها البعض، وذلك لتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات المعلومات، وتوفر مبالغ مالية كبيرة في ميزانيات المكتبات المتعاونة.

★ استخدام الحاسب الآلي في عملية الإعارة:

وتبين من خلال الدراسة الميدانية أن مكتبة محل الدراسة لا تستخدم الحاسب الآلي في عمليات الإعارة، وذلك لأن قسم الإعارة يتبع الأساليب التقليدية في عمله.

4/3- الخدمة المرجعية:

كشفت الدراسة الميدانية أن المكتبات موضوع الدراسة تقدم الخدمة المرجعية للمستفيدين، ويقوم أخصائي المراجع باستقبال المستفيدين والرد على أسئلتهم البحثية من خلال التفاعل المباشر مع المستفيدين لتحليل طبيعة الأسئلة وتقديم الإجابة المطلوبة، وإكسابهم المهارات اللازمة لتحقيق الاستخدام الفعال لمصادر المعلومات، وتخصص المكتبة

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

قاعة مستقلة للأوعية المرجعية، وتضم مجموعة المراجع في المكتبات المثلة في عينة الدراسة: دوائر المعارف، والموسوعات، والقواميس اللغوية، ومعاجم التراجم.

5/3- خدمة تدريب وإرشاد المستفيدين:

كشفت الدراسة الميدانية عن توفر خدمة تدريب وإرشاد المستفيدين في مكتبة موضوع الدراسة، وتقدم خدمة التدريب بشكل غير دوري وعشوائي، وتمثلت الخدمة في تعليم المستفيدين كيفية استخدام الفهارس والوصول إلى المعلومات المطلوبة، والاستفادة من المقتنيات وخدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة.

وقامت المكتبة في مطلع عام 2012 بتنظيم دورة تدريبية للخريجين لمدة 3 أشهر لإكسابهم الخبرة والمهارات بالعمل المكتبي، وفي نهاية الدورة تم منحهم شهادة خبرة من قبل مكتبة الجامعة.

6/3- الخدمات الببليوغرافية:

وكشفت الدراسة الميدانية عن عدم توفر هذه الخدمة في مكتبة عينة الدراسة، ولابد للمكتبة من أن تهتم بتوفير هذه الخدمة، ومن أهم الخدمات الببليوغرافية التي تقدمها: إعداد القوائم الببليوغرافية بناء على طلب المستفيدين، ومساعدة المستفيدين في عملية اختيار الكتب ومصادر المعلومات، والمساعدة في عملية التحقق من المعلومات حول أي مطبوع من حيث مؤلفه وعنوانه، وموضوعه، ومعرفة ما نشر من مطبوعات في موضوع معين، ومعرفة مؤلفات شخص معين في موضوع معين.

7/3- خدمة الإحاطة الجارية:

أظهرت الدراسة الميدانية بأن مكتبة موضوع الدراسة لا تقدم خدمة الإحاطة الجارية، ولابد من تقديم خدمة الإحاطة الجارية في المكتبة، وتقدم هذه الخدمة للمستفيدين من خلال عدة وسائل:

1- لوحة الإعلانات: تستخدم المكتبة لوحات الإعلانات لتقديم خدمات الإحاطة الجارية

وذلك لتعريف المستفيدين بالجديد من أوعية المعلومات التي تصل إلى المكتبة من خلال عرض قوائم بها، وعرض أغلفة المصادر الحديثة على تلك اللوحات.

2- الاتصال الهاتفي: تقوم المكتبات بتقديم خدمات الإحاطة الجارية من خلال الاتصال

الهاتفي، كوسيلة سريعة لإعلام المستفيدين بمصادر المعلومات الحديثة التي وردت إلى المكتبة ضمن مجالات اهتمامهم الموضوعية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

3- نشرات الإحاطة الجارية: تصدر المكتبة نشرات أو قوائم دورية من أجل تعريف المستفيدين بالمصادر التي أضيفت حديثاً إلى مقتنياتها، ويتم توزيع هذه القوائم والنشرات على الكليات، وتقوم المكتبة بإعداد القوائم والنشرات إلكترونياً وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى المستفيدين.

8/3- خدمة البث الانتقائي للمعلومات:

وأظهرت الدراسة الميدانية أن المكتبة موضوع الدراسة لا تقدم لمستفيديها خدمة البث الانتقائي للمعلومات، وعلى مكتبة مجال الدراسة أن توفر للمستفيدين هذه الخدمة، بحيث تحتفظ المكتبة بملفات المستفيدين، وتشتمل هذه الملفات على معلومات كاملة عن المستفيدين: الاسم والعنوان والخلفية العلمية وموضوع التخصص، ومجالات الاهتمام العلمية، وكلما وردت إلى المكتبة مصادر معلومات جديدة، تقوم بعملية مطابقة بين تلك المصادر وبيانات المستفيدين، وترسل المكتبة إلى المستفيدين قائمة بأوعية المعلومات الجديدة المطابقة لاحتياجاتهم واهتماماتهم إما أثناء تواجدهم في المكتبة، أو بالهاتف، أو بالبريد الإلكتروني.

9/3- خدمة التصوير:

وأظهرت الدراسة الميدانية أن مكتبة المركزية في جامعة دمشق لا تقدم خدمة التصوير للمستفيدين، ويجب على المكتبة أن توفر ماكينات تصوير تفي باحتياجات المستفيدين، وتقدم هذه الخدمة بسعر التكلفة، لما لها من دور هام في رفع كفاءة البحث العلمي والمحافظة على أوعية المعلومات.

10/3- خدمة الوسائل السمعية والبصرية:

تبين من الدراسة الميدانية للمكتبة عينة الدراسة أنها لا تقدم خدمات الوسائل السمعية والبصرية، بالرغم من وجود قسم للمصغرات الفيلمية وتوفر أجهزة الميكروفيلم والميكروفيش بالمكتبة ووجود موظفة متخصصة بهذا المجال، والسبب في عدم تقديم هذه الخدمة في معظم المكتبات موضوع الدراسة هو قلة إتاحتها في تلك المكتبات.

11/3- خدمة البحث في الفهارس الآلية:

أظهرت الدراسة الميدانية أن المكتبة موضوع الدراسة تقدم للمستفيدين خدمة البحث في الفهارس الآلية، وخصصت هذه المكتبات 4 أجهزة حاسب آلي، ويمكن لأي مستفيد إجراء البحث في الفهارس للوصول إلى ما يحتاج إليه من المصادر المتوفرة في مجالات تخصصه.

12/3- خدمة الإنترنت والبحث في قواعد البيانات:

اتضح من الدراسة الميدانية أن مكتبة موضوع الدراسة تتيح شبكة الإنترنت عن طريق أجهزة الحاسب الآلي المتوافرة في المكتبة، ويقوم المستفيدون بإجراء الأبحاث بأنفسهم أو بمساعدة أخصائي المكتبات، وأكثر المستفيدين من هذه الخدمة هم الطلبة. وتتيح المكتبة الممتلئة في الدراسة للمستفيدين قواعد البيانات العالمية المدفوعة الثمن من خلال الاشتراكات، والقواعد الإلكترونية المتاحة في المكتبة:

EBSCO- HOST, Gale CENGAGE Learning, SciVerse

Scopus- SienceDierct.

13 /3- تقييم الخدمات المقدمة، وقياس ردود أفعال المستفيدين:

كشفت الدراسة الميدانية أن مكتبة محل الدراسة لا تقوم بتقييم خدماتها من وقت لآخر. وبالنسبة للمعايير التي يجب أن تعتمد عليها مكتبة موضوع الدراسة في تقييم خدماتها فيمكن إيجازها فيما يلي:

- 1- مدى تلبية الخدمات لاحتياجات المستفيدين البحثية والدراسية.
- 2- مدى السرعة والدقة في تقديم الخدمات.
- 3- مدى توفير الخدمات للوقت والجهد.
- 4- حجم الإعارة الخارجية.
- 5- عدد الأسئلة المرجعية التي تتلقاها المكتبة، وعدد الأسئلة التي تمت الإجابة عليها فعلياً.

ولابد للمكتبة أن تقوم بقياس ردود أفعال المستفيدين من خلال استطلاع آراء المستفيدين حول الخدمات المكتبية المقدمة لهم، وقياس رضا المستفيدين عن طريق انطباع المستفيد عن مدى نجاح زيارته واستفادته من أنشطة المكتبة المتعددة، ومدى سهولة استخدام المكتبة، وإتاحة المواد المكتبية واستخدامها عن طريق الإعارة الخارجية وعدد مرات إعارة المواد المكتبية خارج المكتبة ويتضمن الإعارة والتجديد، وقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المعلومات، وأداء العمل في المكتبة، ويتم الاعتماد على نتائج قياس ردود أفعال المستفيدين إلى حد ما في تقييم مسارات العمل في المكتبة.

ولدى إجراء المقابلة مع المستفيدين، فهناك مجموعة من المشكلات والمعوقات تواجه المستفيدين فيما يتعلق بالخدمات التالية:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- أ- خدمة الإعارة، بالنسبة للصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس عدم وجود نسخ إضافية من الكتب المطلوب إعارتها، وتعمد إجراءات الإعارة، والصعوبات التي تواجه الطلاب هي قصر مدة الإعارة، وقلة العدد المسموح بإعارته من المواد.
- ب- خدمة المراجع، بالنسبة للصعوبات التي تواجه المستفيدين عدم توفر المراجع الضرورية، وضعف الخبرة لدى القائمين على خدمة المراجع.
- ج- خدمة التصوير، بالنسبة للصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس قلة أجهزة التصوير، وطول المدة التي يستغرقها التصوير، والصعوبات التي تواجه الطلاب قلة أجهزة التصوير، وتحديد عدد معين من الصفحات.
- د- خدمة الوسائل السمعية والبصرية، وتمثل الصعوبات التي تواجه المستفيدين في عدم إتاحة الأجهزة السمعية والبصرية في المكتبة.
- هـ- خدمة قواعد البيانات، تتمثل الصعوبات التي تواجه أعضاء هيئة التدريس في الصعوبات الفنية، وعدم المعرفة باستخدامها، والصعوبات التي تواجه الطلاب عدم المعرفة باستخدام قواعد البيانات، فضلاً عن الصعوبات اللغوية.

نتائج الدراسة:

- 1- تقدم مكتبة عينة الدارسة في الدراسة لمستفيديها الخدمات المكتبية التالية: خدمات الاطلاع الداخلي، والإعارة، والمراجع، إرشاد وتدريب القراء، والبحث في الفهارس الآلية، والإنترنت والبحث في قواعد البيانات.
- 2- الخدمات الببليوغرافية، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، التصوير، والوسائل السمعية والبصرية، غير متوفرة في المكتبة الممثلة في عينة الدراسة.
- 3- حجم الإعارة قليل في مكتبة موضوع الدراسة وتراوح متوسط عدد الكتب المعارة 5 كتب، وهناك تفاوت في أعداد الكتب المسموح بإعارتها ومدة الإعارة لأعضاء هيئة التدريس والطلبة والعاملين بالجامعة ويعود ذلك إلى نصوص اللائحة الداخلية الموحدة للإعارة التي تطبقها المكتبة.
- 4- لا تقوم مكتبة مجال الدراسة بتقييم واستطلاع آراء المستفيدين حول خدمات المعلومات التي تقدمها لهم.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

توصيات الدراسة:

- 1) على مكتبة مجال الدراسة توفير الخدمات الببليوغرافية، والإحاطة الجارية، والبحث الانتقائي للمعلومات، التصوير، والوسائل السمعية والبصرية، والرفع من مستوى خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين والارتقاء بها نحو الأفضل.
- 2) تحسين وتطوير خدمات الإعارة في المكتبة محل الدراسة من خلال إتباع نظم الإعارة والمرونة في تطبيقها.
- 3) إتاحة المكتبة موضوع الدراسة لفهارسها الآلية عبر شبكة الإنترنت، مما يسهل على المستخدمين عملية البحث عن مصادر المعلومات ويوفر لهم الوقت والجهد.
- 4) حث مكتبة موضوع الدراسة على القيام بعملية تقييم دوري ومنظم للخدمات التي تقدمها لجمهور المستخدمين، والعمل على استطلاع آراء المستخدمين بشكل دائم، وعلى تلبية احتياجاتهم الدراسية والبحثية من مصادر المعلومات المختلفة.

هوامش ومصادر الدراسة:

- 1) أمان، محمد محمد. (1985). خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية. الرياض: دار المريخ.
- 2) البندرأوي، إبراهيم دسوقي (2003). البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: مكتبة الثقافة العلمية.
- 3) الحزيمي، سعود بن عبد الله. (2002). خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- 4) الديبان، ماضي إبراهيم. (2004 سبتمبر، 12). قياسات أداء خدمات المكتبات ومعايير تقييمه. المعلوماتية. أسس ————— ترجعت بتاريخ 16 ديسمبر 2014 م ————— ن : <http://www.informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=12>
- 5) السريع، سريع بن محمد، الجبري، خالد عبد الرحمن، القريح، فهد بن محمد. (2002). خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضاء المستخدمين عنها واتجاهات تطويرها. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 6) السمير، علي حسين. (2010). مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة لواقعها ومقترحات لتطويرها. دمشق: الهيئة السورية العامة للكتاب.
- 7) المالكي، مجبل لازم مسلم. (2000). المراجع: التطورات الحديثة في أساليب الخدمة المرجعية واتجاهاتها. عمان: مؤسسة الوراق.
- 8) النوايسه، غالب عوض. (2000). خدمات المستخدمين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- 9) جامعة دمشق. (د.ت). لمحة تاريخية عن المكتبة المركزية في جامعة دمشق. أسس ————— ن : 20 يناير 2015 م ————— ن : <http://www.damascusuniversity.edu.sy/library/home-mainmenu-1/2012-02-12-10-13-36>
- 10) خليفة، شعبان عبد العزيز. (1997). المحاورات في مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: دار المصرية اللبنانية.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 11) سلامة، عبد الحافظ محمد. (1997). خدمات المعلومات وتنمية المكتبات. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- 12) عبد الشافي. (1998) حسن محمد. المعلومات التربوية: طبيعتها ومصادرها وخدماتها ومجالات الإفادة منها. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 13) عبد المعطي، ياسر يوسف. (2005). خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- 14) عزام، برجس. (2000). تنظيم مراكز المعلومات وإدارتها على المستويين الوطني والدولي والإقليمي. دمشق: دار حازم.
- 15) فهيم، عمرو سعيد. (2007، 3). الإنترنت ومدى تأثيرها على خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. العربية 3000. أسترجت بتاريخ 14 ديسمبر 2014 من :
[http://www.arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=News
&file=article&sid=274](http://www.arabcin.net/al_arabia_mag/modules.php?name=News&file=article&sid=274)
- 16) قاموس الشامي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. (د.ت). خدمات المعلومات. أسترجت بتاريخ 15 أبريل، 2014 في :
<http://www.elshami.com/>
- 17) لانكستر، و. (1996). تقييم الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات (حسني عبد الرحمن الشيمي، جمال الدين الفرماوي، ترجم). الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- 18) لانكستر، و. (2000). خدمات المكتبات والمعلومات قياسها وتقييمها (حسني الشيمي، جمال الدين الفرماوي، ترجم). الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.
- 19) مهران، ميساء محروس أحمد. (2006). خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 20) Bopp , Richard E. and Linda C. Smith.(1995). Reference and Information Service An Introduction.Colorado: Libraries Unlimited INC.
- 21) Harrod ,Leonard Montague(1995). The Librarian Glossary of Terms Used In Librarian Ship, Documentation And The Book Crafts And Reference Book. London: Gowre.
- 22) Online Dictionary of Library and information science.(online,2014). Recovered in the history of 19 December 2014 from internet : <http://www.wcsu.edu/library/odlis.html>



الجامعة الافتراضية نمط من أنماط التعليم الإلكتروني

(دراسة للواقع والتجربة)

المستخلص:

التعليم الإلكتروني هو طريقة للتعليم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من حاسب وشبكاته ووسائطه المتعددة من صوت وصورة ورسومات وآليات بحث، ومكتبات إلكترونية وكذلك بوابات الإنترنت سواء كان عن بعد أو في الفصل الدراسي، والمقصود هو استخدام التقنية بجميع أنواعها في إيصال المعلومة للمتعلم بأقصر وقت وأقل جهد وأكبر فائدة .

والجامعة الافتراضية مؤسسة تعليمية جديدة شبيهة في وظائفها للجامعة التقليدية مثل التعليم والبحث والإدارة والخدمات المساندة، غير أنها تختلف من حيث استخدامها للإنترنت وغيرها من تقنيات المعلومات والاتصالات لإعطاء فرص للدارسين للتعليم في أية زمان ومكان وفقا لحاجاتهم الفعلية.

والجامعة الافتراضية هي جامعة بدون أسوار ويمكن وصفها بأنها مؤسسة لا ترتبط بحدود مكانية تستخدم تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة لربط الدارسين والأساتذة والباحثين والخريجين والجهات الداعمة للبحوث والإداريين في مؤسسة شبكية مرنة ومتطورة. والجامعة الافتراضية لا بد أن تكون جامعة حقيقية تقدم فرص تعليمية، إذ أنها فوق كل شيء شبكة للتعليم مدى الحياة تلبى احتياجات التعلم الجديدة للقرن الحالي.

تتناول الدراسة التعريف بالجامعة الافتراضية، ومزايا إنشاء الجامعة الافتراضية، ومتطلبات بناء الجامعة الافتراضية، ومكونات الجامعة الافتراضية، والوقوف على التجربة السورية في مجال التعليم الجامعي الافتراضي.

الكلمات المفتاحية:

الجامعة الافتراضية، التعليم الإلكتروني، سورية.

تمهيد:

تشهد البشرية تطورا في جوانب الحياة كافة أبرزها تكنولوجيا الاتصال وتبادل المعلومات، فقد تغلغل الحاسوب والانترنت حتى غدا من سلوكيات حياتنا اليومية، فكلما

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ازداد الحيز الترددي وسرعة الانترنت ازيد عدد الأشخاص الذين يتصلون بالشبكة العالمية في العالم عاما بعد عام.

إن هذه التكنولوجيا التي غيرت العالم خارج المدارس تغيير الآن التعليم والتدريس داخل المدارس والجامعات، فقد استحدثت أنواع جديدة من التعليم يستوعب تكنولوجيا الاتصال لتوفر للمتعلمين بيئة تعليمية افتراضية تلبى احتياجاتهم متجاوزة الحدود والمكان بفضل فضاء الانترنت حيث يلتف المجتمع الإلكتروني حول مائدة المعرفة.(1)

وهذه التغيرات جعلت الحاجة ماسة إلى تعليم من نوع جديد يستوعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويستفيد منها في تقديم تعليم يزود تلاميذه بعقلية ناقدة وواعية قادرة على التعامل مع طوفان المعلومات والإفادة منها، ويراعى ظروف المتعلمين ويتجاوز حدود الزمان والمكان، ولا يشترط التواجد المتزامن للمتعلمين مع المعلم في المكان نفسه، وتمثل ذلك في التعليم عن بعد. وإذا كان التعليم عن بعد قد اعتمد على تقنيات الاتصال، فقد مهد كل تطور في هذه التقنيات لظهور الأشكال التعليمية المناسبة لذلك التطور، فقد أدى انتشار البريد إلى ظهور التعليم بالمراسلة عبر المواد المطبوعة والمكتوبة، وأدى بدء البث الإذاعي إلى استخدام الراديو في التعليم، وبتقدم الصناعات الكهربائية والالكترونية، ازداد دور الصوتيات بشكل عام في التعليم من خلال أجهزة التسجيل، ثم ظهر التليفزيون والفيديو، ومع شيوع استعمال الأقمار الصناعية، وانتشار أجهزة الكمبيوتر الشخصية وشبكاته، أصبحت تطبيقات الكمبيوتر خاصة القائمة على التفاعل ومن أبرزها الانترنت - من أهم وسائل التعليم عن بعد وأكثرها فاعلية، بل وإلى تأسيس تعليم متكامل معتمد على هذه التقنيات وهو ما سمي بالتعليم أو التعلم الإلكتروني أو الافتراضي.(2)

و الجامعة الافتراضية هي مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي لطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة شبكة الانترنت، وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة الانترنت. و يأتي تأسيس الجامعات الافتراضية

(1) أسامة زكي السيد علي العربي. الجامعة الافتراضية و التعليم الإلكتروني عن بعد فريضة غانية عن مجال تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى.. المؤتمر الدولي الثاني للمركز الوطني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد : الرياض-21 24/فبراير 2011. - ص 4.

(2) محمد محمود زين الدين. أثر تجربة التعليم الإلكتروني في المدارس الإعدادية المصرية على التحصيل الدراسي للطلاب واتجاهاتهم نحوها - المؤتمر العلمي الثاني "منظومة البحث العلمي في مصر" (التحديات، المعايير، الرؤى المستقبلية).- كلية التربية النوعية : جامعة قناة السويس، إبريل 2006. - ص 1.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

كمؤسسات أكاديمية تهدف إلى تأمين أرفع مستويات التعليم الجامعي العالي للطلاب من خلال مكان إقامتهم بواسطة شبكة الانترنت، وذلك عن طريق إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة فائقة التطور، وتقدم مجموعة من الشهادات العالمية المعترف بها دولياً، كما تؤمن كل أنواع الدعم و المساعدة للطلاب بإشراف تجمع افتراضي شبكي يضم خيرة الخبراء و الأساتذة الجامعيين في العالم.⁽³⁾

أولاً / الإطار النظري للدراسة:

1- تعريف الجامعة الافتراضية:

هي نظام تعليمي يعتمد على تكنولوجيا الانترنت، وبمجرد استخدام كلمة المرور يمكن من الدخول إلى الحرم الجامعي الافتراضي الذي يمكن الطلبة من الاتصال فيما بينهم لتقاسم الخبرات والاستفادة من الكادر العامل بالجامعة الافتراضية من أساتذة ومدربين من خلال نظام المحادثة و التهاور بين الطلبة chat.⁴⁰

والجامعة الافتراضية مؤسسة تعليمية عن بعد تعتمد في المقام الأول في أداء مهامها على الإنترنت، وتحتوي على أقل ما يمكن من المكونات المادية من المباني الجامعية، ومعظم نشاطات الجامعة يتم تنفيذها بواسطة الإنترنت وعن بعد، إذ أن الجامعة تشمل مجموعة مكونات افتراضية مثل: المكتبات، والصفوف الدراسية، والمساقات، ومكتب القبول والتسجيل، ومكتب المالية، ويتركز نشاط هيئة التدريس والإدارة والدارسين من خلال الاتصال عبر شبكات الحاسوب، وهذا النوع يغطي مناطق جغرافية واسعة.⁴¹

والجامعة الإلكترونية جامعة تعليم إلكتروني من بعد، تعمل على إشباع حاجة الدارسين الذين يرغبون في استكمال

تعليمهم ولا يرغبون في الالتحاق بجامعات تقليدية غير مرنة، وتهدف إلى تأمين أعلى

مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة شبكة الانترنت.⁴²

(3) حسام الدين مصطفى. الجامعة الافتراضية بين النظرية و التطبيق. - مجلة التعليم الإلكتروني. - ع 1 أغسطس 2009. - ص 16.

(40) سناء عبد الكريم الخناق. المعوقات و التحديات التي تواجه التعليم الافتراضي الجامعي: التجربة الماليزية و العربية. - مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، جامعة محمد خضير بسكرة. - (ع 11، جوان 2012). - ص 199.

(41) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. الدليل المرجعي للتعليم عن بعد والتعليم المفتوح. - المؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي " الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية"، محور التعليم العالي. - القاهرة، 2001. - ص 5.

(42) ميساء محمد الأصيل. مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الافتراضية السورية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية و الإدارية. - مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس. - مج 9، ع 4 2011. - ص 69.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

2- مسوغات إنشاء الجامعة الافتراضية:

1. ضآلة أعداد هيئة التدريس المتميزين في مقابل الأعداد الهائلة للطلبة الجامعيين و الرغبة في استقطاب أكبر عدد منهم.
2. تمركز مراكز التعليم الجامعي جغرافياً، وقصورها عن شمول مساحات جغرافية ممتدة الأطراف.
3. تنوع أنماط التعليم الجامعي، فكل يدرس حسب ظروفه في الزمان والمكان.
4. يساعد التعليم بالجامعة الافتراضية على إتاحة طرق تعليمية مرنة ومبدعة تساعد على تقديم التعليم مدى الحياة.
5. الانخفاض المستمر في كلفة التعليم الافتراضي وزيادة جدواه الاقتصادي.
6. البعد الإنساني للتعليم الافتراضي، حيث يساهم في إتاحة جمهرة التعليم لطلابيه من أفراد المجتمع.
7. يزيد التعليم الافتراضي من قدرة الجامعات التقليدية على السوق التعليمي، وسوق

العمل¹.

3- تصنيف الجامعة الافتراضية- :

1. الجامعة الهادفة إلى تصدير التعليم الجامعي.
2. الجامعات الهادفة إلى تصدير التعلم لمن حُرِّموا منه.
3. الجامعة الهادفة للبحث والتطوير في مجال المحتوى الرقمي.
4. الجامعة الهادفة إلى تنمية قطاع الاقتصاد من خلال التركيز على تخصصات تقنية المعلومات وإدارة الأعمال عن طريق الشراكة والتعاون مع برامج التعليم

العالي من خارج الدولة.²

4- سمات الجامعة الافتراضية:

1. توسيع فرص التعليم الجامعي.

(1) أسماء بنت محمد بن خلف الزاندي. نموذج مقترح لجامعة افتراضية بالتعليم الجامعي السعودي / إشراف هاشم بكر حريري. - جامعة أم القرى: كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، 2009. - ص 111. - (أطروحة ماجستير).

(2) بدر بن عبد الله الصالح، التعليم الجامعي الافتراضي دراسة مقارنة لجامعات عربية و أجنبية مختارة. - مجلة كلية المعلمين، العلوم التربوية. - مج 6، ع 1، 2007. - ص 23.

(3) أسماء بنت محمد بن خلف الزاندي. مصدر سابق. - ص 111.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

2. تخفيض تكاليف هذه الفرص.
3. توفير وسائل لتقاسم التكاليف.
4. توفير أساليب للمتعلمين للحصول على الاعتراف الرسمي.
5. تزويد الطلاب بالمعارف والمهارات التي يحتاجونها من خلال التعليم المبني على التكنولوجيا المتقدمة.
6. تحويل التركيز من زمن الحضور إلى الكفاءة الفعلية.
7. خلق معايير أداء عالية مقبولة وتحسن من جودة التعليم الجامعي.
8. ابتكار طرق تدريس جديدة يمكن تبنيها من قبل الجامعات والكليات التقليدية.³

5- خصائص الجامعة الالكترونية و مزايا الدراسة فيها:

تتميز الجامعة الافتراضية بعدة خصائص منها

- الوصول إلى جمهور عريض من الطلاب، حيث أن الظروف القاهرة قد تفرض على الإنسان الانتقال من بلاده لأسباب متعددة، لكن هذا لا يؤثر إطلاقاً على الطالب في الجامعة الافتراضية حيث يستطيع متابعة تحصيله العلمي من أي مكان وفي أي زمان دونما انقطاع عن الدروس أو الإرشاد وبالتالي فلن يفقد بانتقاله أية ميزة أو خدمة تقدمها الجامعة.
- مواكبة لمفاهيم النظام العالمي الجديد في تبادل الثقافات وإلغاء الحواجز بين الدول وعالمية الشهادات، وتحقيق مبدأ الصيغة العالمية والخروج عن الأطر الإقليمية والمحلية.
- ترسخ مفهوم التعليم مدى الحياة، والتعليم للجميع، من خلال تلبية حاجات الطلاب غير القادرين على الالتحاق بالتعليم الرسمي النظامي.
- مرونة جدولة أوقات الدراسة ومكانها، حيث يمكن التعليم بها المتعلم من اختيار وقت التعلم بما يتناسب مع ظروفه، دون التقيد بجدول منتظمة ومحددة سلفاً للقاء أعضاء هيئة التدريس والزملاء، إضافة إلى عدم اشتراط الوجود المتزامن للمتعلم مع المعلم في الموقع نفسه - باستثناء اشتراطات التقييم - أي يتم التغلب على عنصري الزمان والمكان.
- تتواصل مع التطور العالم التكنولوجي المقدم من خلال الدخول في شراكة

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المعلومات مع الجامعات التقليدية، وتضمنين متحدين آخرين غير أعضاء هيئة التدريس يصعب تواجدهم بالطرق التقليدية.

- تتجاوز الروتين والإجراءات الورقية المملة خاصة في نظم القبول والتسجيل والامتحانات ومنح الشهادات، فالجامعة الافتراضية تقدم خدمات القبول والتسجيل ووسائل الدفع المادي، والدعم الأكاديمي من خلال مرشدين للطلاب يوجهونهم نحو الأفضل، كما توفر لهم سبل الانخراط في حلقات تفاعل وحوار لتجمعات أكاديمية واسعة.

- سرعة ومرونة عملية تطور المناهج والحصول الفوري على أحدث التعديلات المدخلة عليها، وتجاوز حدود التقليد الأعمى إلى الابتكار والإبداع من خلال الندوات العلمية والمؤتمرات العالمية في التواصل مع الآخر لتقديم عملية التعليم.

- تواصل الطلاب ذوي الخلفيات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية المختلفة معاً، وصولاً للتماسك والترابط والمساواة الاجتماعية وتحقيق تكافؤ الفرص التعليمية.

- تساهم في تأمين القوى العاملة المتخصصة اللازمة لتلبية احتياجات سوق العمل، حيث إن عملية انتقاء التخصصات التي تطرحها الجامعات الافتراضية عملية ديناميكية مستمرة متعلقة مباشرة بحاجات سوق العمل عموماً، وتشمل العديد من الاختصاصات مثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إدارة الأعمال، علوم الكمبيوتر والذكاء الصناعي، إدارة المرافق السياحية، هندسة الجينات الزراعية، تكنولوجيا التعليم، الإدارة التعليمية، وهذه الاختصاصات كلها وغيرها العديد مطروحة بمستويات عدة: دبلوم - بكالوريوس - ماجستير - دكتوراه.¹

6- متطلبات بناء الجامعة الافتراضية:

الجامعة الافتراضية في الأساس مؤسسة تعليمية مبنية على شبكة الانترنت، ولذلك

فكل ما هو مطلوب لها شبكة كمبيوتر مع أجهزة كمبيوتر مزودة بوصول كامل بالإنترنت، كما يجب أن تتوافر للجامعة بيئة متكاملة تشتمل على:

(1) بوابة إلكترونية آمنة online قادرة على التعامل مع عدة لغات قومية على أن تشمل كحد أدنى اللغتين العربية والإنجليزية، يتم من خلالها نشر الإرشادات والتعليمات ومتابعة

(1) محمد محمد الهادي. التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت -. القاهرة:الدار المصرية اللبنانية، 2005 -. ص 100.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

الاستفسارات المتعلقة بشتى الأمور الأكاديمية من خلال موقع للبيانات والمعلومات العامة والخاصة.

(2) مواقع الكترونية web sites بحيث يخصص موقع لكل قسم أكاديمي يحتوى بيانات مبنية حول بنية القسم الأكاديمية، وأسماء أعضاء هيئة التدريس وتخصصاتهم العلمية وأعداد الطلبة والمناهج والمقررات الدراسية.. الخ..

(3) مجتمع افتراضي الكتروني يتضمن الأطراف أو الفئات المرتبطة بالتعليم الافتراضي والتي تشمل الطلاب أو المتعلمين أعضاء هيئة التدريس، الفنيين والأخصائيين المساندون لهذا النوع من التعليم، والإداريون المسؤولون عن التأكد من توافر وإتاحة المواد التكنولوجية، إضافة إلى المساعدين الذين يقومون بدور الجسر أو الوسيط بين الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

هؤلاء جميعا لابد أن يكون بينهم تواصل وتراسل دائم، وهو ما يتطلب توفير العديد من قنوات الاتصال والتراسل مثل:

- البريد الالكتروني.
- خدمات التخاطب.
- لوحة الإعلانات الالكترونية.
- خدمة الندوات والمناقشات.
- الاجتماعات والمؤتمرات.
- قواعد بيانات الأسئلة والأجوبة التي تتعلق بالمواد والأسئلة التي تطرح بصورة متكررة.
- تحرك بث ثنائي اللغة في المواقع.
- خدمة التسجيل الالكتروني.
- خدمة تسديد الرسوم إلكترونياً.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

(4) نظام إدارة إلكترونية ويتم من خلاله تسجيل ومتابعة وإيصال كافة البيانات المطلوبة للطلبة وتزويد الجهات المعنية بالتقارير الدورية عن مدى تحصيل الطلبة ونتائج الامتحانات، وتحديد نقاط ضعف تحصيل الطلاب.1

7- عمليات الجامعة الافتراضية:

1- العملية التعليمية: يتسم التعليم الافتراضي بتجاوز فجوة الانفصال بين أفراد العملية التعليمية به كسمة تميزه عن كثير من أنماط التعليم عن بعد السابقة له، وذلك بمحاكاته لإيجابيات التعليم التقليدي "وجهاً لوجه" لاسيما الجانب الاجتماعي منها ويمكن إجمال

أ- خصائص العملية التعليمية بالتعليم الافتراضي بالآتي:

- تعلم مرن في طريقة تقديمه، بحيث يتعلم الطلاب في المكان والزمان الذي يلائمهم، وبالسعة التي تتناسب معهم. -
- تعلم ذاتي إذ يعتمد التعليم الافتراضي على التعلم ذاتي على الحافز الذاتي للتعلم لدى الطالب، مما ساهم في إنجاح العملية التعليمية أكثر من عناصرها الأخرى
- تعلم جماعي تعاوني التحول من أسلوب التدريس التقليدي إلى أسلوب التعلم تعاوني؛ الذي يتحول فيه عضو هيئة التدريس إلى طرف مشارك متفاعل، وقائد لا ملقن، وتصبح المعرفة عبارة عن نشاط فكري يكتسب من خلال التفاعل الاجتماعي بين الطالب وعضو هيئة التدريس.
- تعلم مبني على الموارد: إن تكامل تقديم المحتوى العلمي بالتعليم الافتراضي مشروط بارتباطه بالموارد الإلكترونية التي توفر المعارف المتنوعة والمتجددة كمصدر أساسي للتعلم.
- تعلم بحسب الطلب وهو ما يتم توفيره في التعليم الافتراضي كخلفيات يصل إليها الطالب حسب الطلب من خلال روابط على صفحات الويب للبرنامج الدراسي تربطه بموارد أساسية وقواعد بيانات يمكن الوصول إليها في أي وقت بهدف استكشاف المعارف لإتمام تقدم الطالب في تحصيله وأدائه في نماذج التقييم المختلفة

(1) محمد سعيد حمدان. التجارب الدولية والعربية في مجال التعليم الإلكتروني الجامعي. - المؤتمر السنوي الثالث للتعليم عن بعد ومجتمع المعرفة - متطلبات الجودة واستراتيجيات التطوير. - جامعة عين شمس: مركز التعليم المفتوح 5-7 مايو، 2007. - ص 7.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- تعلم مبني على الكفاءة اعتماد تقييم الطالب في التعليم الافتراضي على تقييم مهاراته ومعارفه التي اكتسبها من تحصيله الدراسي بدلاً من الساعات التي أمضاها في الدراسة.
 - وتحقق الخصائص السابقة بالتعليم الافتراضي يتأتى من اعتماده للاستراتيجيات التالية:
الوصول الخطي لمحتوى الجامعة الافتراضية على شبكة الإنترنت من خلال الاتصال الإلكتروني-
 - التحكم في الوقت خاصة وقت الطالب الذي يمضيه في التعلم من خلال تصميم وتخزين المحتوى العلمي للبرامج الدراسية المقدمة (النصوص، الصور، الصوت)، ليتمكن الطالب من التعلم في الوقت المتاح لها.
 - ب- الفصول الافتراضية وفيها تتوفر البرامج الدراسية المقدمة إلكترونياً مع أدوات التعليم الافتراضي.
 - ج- قاعة التقييم ومن خلالها يخضع الطلاب للتقييم عبر الشبكة.
 - د- الموارد والتي تمثل المكتبة الجزء الرئيس منها في حين تعد الموارد الأخرى المتصلة بالبرامج الدراسية بمثابة أرشيف للمقالات وتوثيق للبرامج الدراسية بما في ذلك الموارد الصوتية.
 - هـ - العملية التعليمية بالجامعة الافتراضية خارج الحرم الافتراضي: إن الجامعة الافتراضية تحتاج لإتمام عملياتها التعليمية لخيارات مساندة تدعم عمليتي التعليم والتعلم خارج نطاقها الافتراضي ولعل أهم هذه الخيارات يتأتى ضمن ثلاث عناصر وهي كالتالي: قاعة المحاضرات الافتراضية، التقييم الكلي والنهائي، المكتبات التقليدية.¹
- 2- البرامج الدراسية بالجامعة الافتراضية:
- المقدمة من قبل الجامعة " تصنف البرامج الدراسية الافتراضية على أنها برامج دراسية عن بعد وجه الاختلاف بينها وبين سواها في مجال التعليم عن بعد عائد للوسائط المستخدمة في تقديمها والمساقات التطبيقية التي تتخذها.
- 3- التعلم مدى الحياة:
- يعد التعلم المستمر نتاجاً لتضاعف المعرفة الذي يلقي بظلاله على المتطلبات المهنية للموارد البشرية الأمر الذي جعل منه ضرورة ملحة تنبثق عن اقتصاد المعرفة والتعلم من

(1) أسماء بنت محمد بن خلف الزاندي. مصدر سابق. ص 115-143.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

أجل العمل وحيث يعتبر طلابه من فئة الطلاب غير التقليديين جاز اعتباره أحد مسوغات التعليم الافتراضي من حيث الاحتياج المجتمعي له، إذ تتوافق أدبيات الدراسة على تبوئته صدارة عمليات الجامعة الافتراضية في شقها الأكاديمي هذا عدا كونه مصدر من مصادر التمويل الهامة للجامعة.

4- العمليات الإدارية:

تتمحور العمليات الإدارية في الخدمات والدعم المقدم لعملاء الجامعة الافتراضية أي الطلاب، فهي كجزء من عمليات هذه الجامعة تقدم عن بعد؛ وبالتالي فاعلية هذه العمليات لها تأثيرها الواضح على إنجاح الجامعة الافتراضية كمؤسسة تعليمية، وكذلك جودة أدائها والذي من خلاله تتسنى لها المنافسة في السوق التعليمي، مما يساوي أهميتها بأهمية العملية التعليمية. ومن الخدمات التي تقدمها الجامعة الافتراضية للطلاب: (القبول، دليل البرامج الدراسية وبرامجها، الدفع، المساعدات المالية، المنح الدراسية... الخ).

5-العنصر البشري بالجامعة الافتراضية:

يمثل العناصر البشرية الرئيسية بالجامعة الافتراضية عناصر العملية التعليمية أعضاء هيئة التدريس والطلاب إضافة للفنيين الذين يتولون دور المساندة في العملية التعليمية وأمناء المكتبة الذين يقومون بدور المساندة والمشورة فيما يتصل بالموارد التعليمية والمغاير في العنصر البشري بالجامعة الافتراضية عنه في الجامعات التقليدية هو طبيعة البيئة التعليمية الافتراضية التي ترتبط فيها جميع هذه العناصر إلكترونياً بالرغم من مواقعهم الجغرافية المتناثرة وعدم تزامن اتصالاتهم في كثير من الأحيان ومن ثم فإن المحيط الذي يتواجدون به هو افتراضي محض وهو ما يستلزم بالضرورة تبدل في الأدوار التي تمارسها هذه العناصر عن ما يقابلها في الجامعات التقليدية وذلك تكيّفاً مع المهارات التي تتطلبها البيئة التعليمية الافتراضية.²

ثانياً / الإطار التطبيقي للدراسة:
التأسيس:

افتتح السيد الرئيس بشار الأسد الجامعة الافتراضية السورية في الثاني من شهر سبتمبر سنة 2002 وتأسست الجامعة الافتراضية التي كانت السبابة إلى اعتماد التعلم الافتراضي في الشرق الأوسط بقرار من وزارة التعليم العالي السورية.

(2) أسماء بنت محمد بن خلف الزنادي. مصدر سابق. ص 144-155.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

الرؤية:

تسعى الجامعة الافتراضية السورية لأن تكون ضمن الجامعات المصنفة عالمياً تصنيفاً مرموقاً وأن تكون رائدة لمسيرة التعليم الإلكتروني في المنطقة وفي تأهيل الموارد البشرية بشكل منسجم مع السويات الأكاديمية والمهنية العالمية وملبية لحاجات سوق العمل الوطنية والإقليمية وفي مجالات متنوعة. إضافة إلى سعيها لاستقطاب أفضل الخبرات الوطنية والإقليمية وفي مجالات متنوعة. إضافة إلى سعيها لاستقطاب أفضل الخبرات التعليمية والبحثية ووضعها في شبكة علمية يتفاعل فيها الخريج والمتعلم.

الرسالة:

توفير منظومة تعلم وتدريب وبحث حديثة في المجال الأكاديمي والمهني تمكن المتعلم والمتدرب من الانخراط والفعال المباشر في سوق العمل عبر تطوير مهاراته ومعارفه في مجالات متنوعة حديثة متلائمة مع احتياجات وتطور الاقتصاد المحلي والإقليمي وتنامي استخدام الشبكة الدولية في النشاطات والأعمال محلياً، وإقليمياً، ودولياً.

المهمة:

- 1- تلبية الاحتياجات الوطنية والعربية للعلم والتقانة وتأهيل الموارد البشرية وتنمية وتطوير الرصيد المعرفي للمجتمع.
- 2- تعزيز حركة التعريب بهدف نقل المعارف إلى المنطقة العربية وربطها بشكل منهجي بالمسيرة العلمية العالمية.
- 3- تطوير تقنيات التعليم الإلكتروني وترسيخه واستثماره في المجالات الأكاديمية والمهنية والتعلم مدى الحياة.
- 4- بناء علاقات طويلة الأمد مع خريجها والمؤسسات التي ينتمون إليها.
- 5- ترسيخ الجودة في جميع عملياتها.
- 6- تحفيز وتنمية الأطر التعليمية والإدارية الدائم منها والمتعاقد باعتبارهم

رصيداً الأهم.

إدارة الجامعة :

يتولى إدارة الجامعة مجلس الأمناء، مجلس الجامعة، رئيس الجامعة، مجلس الشؤون العلمية، مجلس شؤون الطلاب.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ويتألف مجلس الأمناء من تسعة أعضاء على الأقل من كبار العلماء والأساتذة المتخصصين والشخصيات البارزة تتم تسميتهم بمرسوم بناء على اقتراح الوزير. ويتولى مجلس الأمناء المهام التالية:

- 1- وضع الاستراتيجية العامة للجامعة ورسم سياستها العلمية.
- 2- الاطلاع على الاعمال والمنجزات المتعلقة بالجامعة ومناقشتها وتقويمها واقتراح تطويرها
- 3- اقتراح مشروع موازنة الجامعة.
- 4- الموافقة على تعيين المدير التنفيذي للجامعة ونواب رئيسها وعمداء الكليات والمعاهد.
- 5- الموافقة على احداث الكليات والمعاهد.
- 6- على اللائحة التنفيذية والنظام المالي واللائحة الداخلية والنظام الداخلي.
- 7- قبول الهبات والوصايا والتبرعات والاعانات المقدمة للجامعة.

ومجلس إدارة الجامعة يتألف من رئيس الجامعة، المدير التنفيذي للجامعة، نواب رئيس الجامعة، عمداء الكليات، عمداء المعاهد، عدد من مديري الجامعة، ممثلي الاتحاد الوطني لطلبة سورية، ممثل نقابة المعلمين. ومن مهام مجلس الجامعة:

- 1- اقتراح تعيين أعضاء هيئة التدريس والاداريين والفنيين والباحثين.
- 2- اقتراح عقد اتفاقيات التعاون العلمي مع الجامعات العربية والأجنبية.
- 3- اقتراح تنظيم والاشترائك بالمؤتمرات والندوات المتعلقة بالتعليم الالكتروني عن بعد.

4- منح الدرجات العلمية.

5- وضع خطط البحث العلمي بالجامعة.

6- اقتراح قواعد قبول الطلبة.

7- اقتراح احداث كليات ومعاهد.

8- إدارة أموال الجامعة واستثمارها.

الكليات والأقسام العلمية:

- 1- كلية الهندسة المعلوماتية وتضم الأقسام التالية: نظم وشبكات حاسوبية، تطوير التطبيقات البرمجية، نظم ذكية، الوسائط المتعددة.
- 2- كلية الإعلام والاتصال وتضم الأقسام التالية: الإعلام عبر الانترنت، والعلاقات العامة، والإعلان، الصحافة، الإذاعة والتلفزيون.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 3- كلية تقانة المعلومات.
4- كلية تقانة الاتصالات.
5- كلية الحقوق.
6- كلية الاقتصاد.

الدراسات العليا:

- 1- دبلوم التأهيل التربوي (تأهيل وتخصص).
2- ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال.
3- ماجستير التأهيل والتخصص في تقانات الويب.
4- ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة.
5- ماجستير الدراسات العليا في علوم الويب.
6- ماجستير الدراسات العليا في إدارة التقانة.

أعداد طلاب الجامعة الافتراضية:

جدول رقم (1) أعداد طلاب الجامعة الافتراضية

| البرنامج التعليمي | الشهادة | ذكور | إناث | طلاب خريف 2013 |
|-------------------------------------|---------|------|------|----------------|
| هندسة النظم المعلوماتية | إجازة | 1427 | 364 | 1791 |
| تكنولوجيا المعلومات | إجازة | 421 | 176 | 597 |
| الاقتصاد | إجازة | 616 | 381 | 997 |
| الحقوق | إجازة | 1520 | 933 | 2453 |
| الإجازة في الاعلام والاتصال | إجازة | 280 | 239 | 519 |
| إجمالي طلاب المرحلة الجامعية الأولى | | 4264 | 2093 | 6357 |
| دبلوم التأهيل التربوي | دبلوم | 782 | 64 | 846 |
| تأهيل وتخصص في إدارة الأعمال | ماجستير | 404 | 124 | 528 |
| إدارة التقانة | ماجستير | 78 | 16 | 94 |
| إدارة الجودة | ماجستير | 100 | 18 | 118 |
| تقانات الويب | ماجستير | 72 | 2 | 74 |
| علوم الويب | ماجستير | 132 | 17 | 149 |
| إجمالي طلاب الدراسات العليا | | 1568 | 241 | 1809 |
| | | 5832 | 2334 | 8166 |

يتبين من الجدول رقم (1) أعداد طلاب الجامعة الافتراضية حيث بلغ عدد طلاب المرحلة الجامعية الأولى 6357 طالب حتى خريف 2013، وعدد طلاب الدراسات العليا 8166 طالب، ويرجع انخفاض أعداد طلاب المرحلة الجامعية الأولى إلى عدم جدية الطلاب ومنها

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

نظام الدراسة الفصلي (المبني على آليات الاختبار وفق مبدأ الساعات المعتمدة) الذي يسمح بمد فترة الدراسة على سنوات أطول.

7- مزايا الدراسة في الجامعة الافتراضية السورية:

لأن الجامعة الافتراضية السورية هي جامعة حكومية معتمدة ومصادق عليها من قبل وزارة التعليم العالي في سورية وبالتالي تتبع برامجها أحد الخيارين:

- 1- برامج عالمية توفرها الجامعات الأجنبية الشريكة ينال الطالب الذي ينهيها بنجاح شهادتين الأولى من الجامعة الافتراضية معتمدة ومصادق عليها من قبل وزارة التعليم العالي والثانية من الجامعة الأجنبية التي درس فيها.
- 2- برامج توفرها الجامعة الافتراضية السورية تكون الجامعة مسؤولة عن إعدادها وإدارتها وتقديمها ينال بعدها الطالب شهادة معتمدة من وزارة التعليم العالي في سورية.

وتتمتع الدراسة في الجامعة الافتراضية السورية بالمميزات التالية:

- 1) لا حاجة للسفر وتحمل مشاق الإقامة في الخارج في حال الرغبة بمتابعة الدراسة في الجامعات الأجنبية.
- 2) الجمع بين العمل والدراسة في الوقت ذاته
- 3) المتابعة المستمرة لكل طالب من قبل مرشد أكاديمي مختص.
- 4) الخيارات المتاحة في الجامعة توفر فرصاً فريدة للتقدم العلمي والمهني
- 5) مكانية الدراسة في أي مكان وأي زمان.
- 8- الخدمات التي تقدمها الجامعة الافتراضية السورية:
تعتمد الجامعة على توفير مجموعة متكاملة من الخدمات لتشجيع الطلاب على الانتساب إليها:

1- شبكة تجمع نخبة من الأساتذة:

أسست الجامعة الافتراضية السورية تجمعات افتراضية تضم جماعة من الأساتذة والخبراء على اطلاع واسع بأحدث الاختصاصات المطلوبة عالمياً.

2- تجمعات افتراضية متخصصة:

يتم تنظيم الطلاب المنتسبين إلى الجامعة الافتراضية السورية في ما يسمى بصفوف افتراضية حيث باستطاعة كل طالب الدخول إلى صفه الافتراضي لحضور محاضراته في

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وقت محدد وفي يوم محدد من الأسبوع والمشاركة في المناقشات التي تتم مباشرة عبر الانترنت مع نظرائه من الطلاب والأساتذة وهذا ما يؤدي إلى الأسبوع والمشاركة في المناقشات التي تتم مباشرة عبر الانترنت مع نظرائه من الطلاب والأساتذة وهذا ما يؤدي إلى تحسين التفاعل بشكل غني وبناء ويساعد على التقدم في الدراسة من خلال التواصل والمناظرات بين المجموعات.

3- مراكز النفاذ:

أنشأت الجامعة الافتراضية السورية حالي 16 مركزاً مجانياً للنفاذ منتشراً في أغلب المحافظات السورية، وبشكل خاص في المناطق النائية لتوفير فرص متساوية لجميع الطلاب السوريين الراغبين بالانتساب إلى الجامعة الافتراضية السورية، وهي بمثابة مراكز امتحانية معتمدة بالإضافة إلى ذلك افتتحت الجامعة الافتراضية مراكز نفاذ لها خارج سورية في دولة الإمارات العربية المتحدة، والأردن، ومصر، ولبنان، والكويت، والسعودية وتركيا، وتعتبر بمثابة مركز امتحان معتمد لإجراء الامتحانات.

4- الدعم التقني:

يتواجد فريق الدعم التقني دائماً عبر الاتصال بالإنترنت أو فيزيائياً للطلاب الذين يواجهون أي مشكلة تقنية وذلك في كافة المراكز المنتشرة في المحافظات السورية.

5- المكتب الإلكتروني:

توفر الجامعة الافتراضية السورية لطلابها مكتبة إلكترونية تجمع الموارد التابعة لأفضل المراجع الإلكترونية حالياً. وهي تحتوي على مقالات مختصة ببرامج تكنولوجيا المعلومات (it) إدارة الأعمال، والمحاسبة، باستطاعة أي طالب الوصول إليها مجاناً. مهام الفعالية:

وتقوم في المجال الأكاديمي بتطوير نظام إدارة ضمان الجودة التعليمية والاعتماد في الجامعة بالتنسيق مع مدراء البرامج المختلفة وذلك بوضع المعايير المطبقة في:

- قبول الطلاب في البرامج المختلفة.
- طرق التعليم والتعلم للبرامج المختلفة.
- الدعم العملي والإداري.
- الاختبارات (الامتحانات والوظائف).
- التدقيق الداخلي للبرامج التعليمية المختلفة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- تصميم المناهج وبنية البرامج التعليمية بما يتناسب مع سياسة الجامعة.
- تطوير إجراءات قبول واعتماد البرامج المطورة من قبل الجامعة أو من قبل الجهات المتعاقد معها من خارج الجامعة.
- الاشراف على تنفيذ التدقيق الداخلي بشكل دوري من قبل البرامج التعليمية.
- التنسيق مع الجهة المعنية في الجامعة لتعميم مفاهيم الجودة على الكادر التدريسي.
- النشاطات المتعلقة بالمراجعة الخارجية والعلاقة مع الجهات الخارجية بما يتعلق بضبط الجودة.

وفي المجال الإداري بوضع المعايير المستخدمة في تطوير إجراءات المؤسسة الإدارية.

الخاتمة:

الجامعة الافتراضية مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة الشبكة العالمية للإنترنت، وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة.

وبينت الدراسة لواقع الجامعة الافتراضية السورية ودورها في توفير التعليم العالي، وفقاً للمعايير العالمية، للطلاب العرب في المنطقة وفي جميع أنحاء العالم من مكان إقامتهم، وضمن بيئة تعليمية متكاملة تستند إلى أحدث التطورات التقنية.

وما تقوم به من أعمال التدريس الإلكتروني عن بعد بمستلزماته جميعها، من خلال استخدام أحدث الوسائل التقنية بما في ذلك توفير الصفوف الافتراضية والمكتبة الإلكترونية والخدمات الطلابية الإلكترونية، وذلك على أساس مناهج ذات محتوى إلكتروني محدث باستمرار وقابل للنشر على الشبكة العالمية للمعلومات. وتوفير عملية التعليم المستمر والتعلم مدى الحياة والتدريب التخصصي المكثف وتيسير تقديمها للعاملين في مواقع عملهم بدأ عمل هذه الفعالية في الأول من تشرين الثاني 2007 بغرض وضع نظام للجودة يؤدي لاستقرار العمليات الأكاديمية والإدارية مما يمكن الجامعة من ضبط السوية الأكاديمية لخريجها ولتطوير هذه السوية وفق احتياجات الأسواق المستهدفة. ويقع في صلب مهام هذه الفعالية تطوير وتوثيق الإجراءات الخاصة بالعمليات التعليمية والإدارية وإجراء المراجعة الدورية لتطبيقها وذلك بالتعاون مع مدراء البرامج والمديرين المختلفة للجامعة.

10- نظام إدارة ضمان الجودة التعليمية والاعتماد في الجامعة الافتراضية السورية:

وإقامتهم دون اضطرارهم للتنقل وبما يتناسب مع التغيرات السريعة للمهن والعلوم

وحاجات سوق العمل.

مصادر الدراسة:

- (1) أسامة زكي السيد علي العربي. الجامعة الافتراضية و التعليم الإلكتروني عن بعد فريضة غالبة عن مجال تعليم اللغة العربية للناطقين بلغات أخرى. - المؤتمر الدولي الثاني للمركز الوطني للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد : الرياض 21-24 /فبراير 2011.
- (2) أسماء بنت محمد بن خلف الزاندي. نموذج مقترح لجامعة افتراضية بالتعليم الجامعي السعودي/ إشراف هاشم بكر حريري. - جامعة أم القرى: كلية التربية، قسم الإدارة التربوية و التخطيط، 2009. - (أطروحة ماجستير).
- (3) المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. الدليل المرجعي للتعليم عن بعد والتعليم المفتوح. - المؤتمر الثامن للوزراء المسؤولين عن التعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي " الجودة النوعية للتعليم العالي والبحث العلمي في الوطن العربي لمواجهة التحديات المستقبلية"، محور التعليم العالي. - القاهرة، 2001.
- (4) بدر بن عبد الله الصالح، التعليم الجامعي الافتراضي دراسة مقارنة لجامعات عربية و أجنبية مخنارة. - مجلة كلية المعلمين، العلوم التربوية. - مج 6، ع 1، 2007.
- (5) حسام الدين مصطفى. الجامعة الافتراضية بين النظرية و التطبيق. - مجلة التعليم الإلكتروني. - ع 1 أغسطس 2009.
- (6) سناء عبد الكريم الخناق. المعوقات و التحديات التي تواجه التعليم الافتراضي الجامعي: التجربة الماليزية و العربية. - مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، جامعة محمد خضير بسكرة. - (ع 11 جوان 2012).
- (7) محمد سعيد حمدان. التجارب الدولية و العربية في مجال التعليم الإلكتروني الجامعي. - المؤتمر السنوي الثالث التعليم عن بعد و مجتمع المعرفة - متطلبات الجودة و استراتيجيات التطوير. - جامعة عين شمس: مركز التعليم المفتوح 5-7 مايو، 2007.
- (8) محمد محمد الهادي. التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005.
- (9) محمد محمود زين الدين. أثر تجربة التعليم الإلكتروني في المدارس الإعدادية المصرية على التحصيل الدراسي للطلاب واتجاهاتهم نحوها - المؤتمر العلمي الثاني "منظومة البحث العلمي في مصر" (التحديات، المعايير، الرؤى المستقبلية). - كلية التربية النوعية : جامعة قناة السويس، إبريل 2006. - ص 1.
- (10) ميساء محمد الأصيل. مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعة الافتراضية السورية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية و الإدارية. - مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس. - مج 9، (ع 4) 2011.



مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية

(الواقع وآفاق المستقبل)

المستخلص:

مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد على إنتاج وإتاحة واستثمار وتداول المعلومات لتطوير مجالات التعليم، والصحة، والتجارة، والصناعة، وغيرها، لخدمة أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية. تتناول هذه الورقة واقع المجتمع السوري فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وتعرض للأطر التشريعية والقانونية (حقوق الملكية الفكرية، وحماية الخصوصية، وأمن المعلومات)، وتركز الورقة على المعلوماتية في التعليم والاتصالات، والبحث والتطوير في المعلوماتية والاتصالات، وصناعة البرمجيات.

المقدمة:

مجتمع المعلومات هو المجتمع الذي يعتمد أساساً على المعلومات الوفيرة كمورد استثماري وكسلعة استراتيجية وكخدمة وكمصدر للدخل القومي وكمجال للقوى العاملة، مستغلاً في ذلك إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، وبما يبين استخدام المعلومات بشكل واضح في أوجه الحياة الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية كافة بغرض تحقيق التنمية المستدامة وتحسين نوعية الحياة للمجتمع وللأفراد، وفي الفقرات التالية سابين وضع المجتمع السوري فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة استخدامها.

1- الأطر التشريعية والقانونية/

1/1- حقوق الملكية الفكرية:

صدر قانون حماية الملكية الفكرية رقم 12 بتاريخ 2001/2/27 ويشمل حماية المنتجات الفكرية: بأنواعها المؤلفات المطبوعة والأعمال الموسيقية والفنية وما زال تطبيق قانون الملكية الفكرية ضعيفاً ويقصر على أنواع قليلة من المنتجات الفكرية ولم تشهد سوق المعلوماتية محاولات جديّة لتطبيق هذا القانون، ويقوم فريق وطني حالياً بدراسة تعديل قانون حماية الملكية الفكرية في سورية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

2/1- الإطار التنظيمي للاتصالات الوطنية:

المؤسسة العامة للاتصالات هي المشغل الوحيد للشبكة الهاتفية في القطر، وهذه المؤسسة ترتبط بوزير الاتصالات وتتمتع بحق الحصر للاتصالات السلكية واللاسلكية وما في حكمها في أراضي سورية وفي أجوائها وفنائها الخارجي ومياها الإقليمية.

3/1- القوانين والتشريعات الخاصة بحماية الخصوصية وأمن المعلومات:

أنهت وزارة الاتصالات إعداد مشروع قانون التوقيع الإلكتروني وإحداث الهيئة العامة لخدمات الشبكة ورفعته إلى رئاسة مجلس الوزراء. وتمكنت اللجنة المكلفة بإعداد مشروع القانون من وضع الشكل النهائي له بعد أن تم تعديله عدة مرات منذ تم وضعه لأول مرة عام 2005 بناء على قانون نموذجي أصدرته لجنة الأمم المتحدة للتجارة الدولية وعلى قوانين مماثلة وضعت في بعض الدول العربية.

وشارك في صياغة المشروع مختصون من وزارة الاتصالات، ووزارة الاقتصاد، ووزارة العدل، إضافة إلى خبراء تقنيين وقانونيين بإشراف وزير الاتصالات.

وفي حال إقرار مشروع القانون في مجلس الوزراء يذهب إلى مجلس الشعب لمناقشته وإقراره ليصبح قانوناً قبل أن يصدره الرئيس بشار الأسد.

ويعد التوقيع الإلكتروني أحد أهم متطلبات الحكومة الإلكترونية التي تسعى الحكومة إلى البدء بتطبيقها عبر المعاملات والخدمات الإلكترونية التي ستصدر عن الوزارات المختلفة بالتعاون مع وزارة الاتصالات.

وأرسلت وزارة الاتصالات مشروع قانون الاتصالات إلى مجلس الوزراء وتم تشكيل لجنة لدراسة هذا القانون وتعد الوزارة قانوناً لـ"الجريمة الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية".

2- التعليم /

بدأ التوجه نحو إدخال الحواسيب إلى المدارس بحيث تخدم الأغراض التعليمية في عام 1997، وفي عام 2002 تلقت 4683 مدرسة اعتمادات مالية من أجل تجهيزها بحواسيب شخصية من أصل 17691 وهو العدد الكلي للمدارس والمعاهد التابعة لوزارة على كافة المستويات.

وجري تجهيز نحو 75% من المدارس الإعدادية والثانوية بمخابر حاسوبية إلا أن معظمها غير مزود بإمكان النفاذ إلى الإنترنت ومن الجدير بالذكر أن وزارة التربية تبذل

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

جهداً كبيراً في تحسين أداء عملها إذ تقوم الوزارة بإصدار نتائج امتحانات الشهادات العامة منذ عام 1991 باستخدام الحاسوب وذلك في مركز الحاسوب لإعداد نتائج الامتحانات العامة في الإدارة المركزية، كما تقوم الوزارة باستثمار الأنظمة الحاسوبية في مجالات الهندسة والإحصاء التربوي والدراسات التربوية والتوثيق والمكتبات.

ويعتبر وضع تقانات المعلومات والاتصالات في الجامعات والكليات السورية أكثر تطوراً من حالها في مرحلة ما قبل الجامعي إذ يبلغ عدد الحواسيب وسطياً 70 حاسباً لكل كلية، وقد ساعدت البنية الأكاديمية التي تربط الجامعات السورية على تطوير وضع تقانات المعلومات في الجامعات.

وصدر في عام 2000 مرسوم رئاسي يقضي بأحداث أربع كليات للهندسة المعلوماتية في الجامعات السورية وتم تخريج أول دفعة من المهندسين عام 2003.

كما أحدثت معاهد متوسطة في علوم الكمبيوتر تابعة للجامعات وساهمت في بناء قدرات بشرية على مستوى فني كمبيوتر، ويتعلم الطلاب في جميع الكليات غير التخصصية مادة المعلوماتية على مدار فصل دراسي كامل بمعدل ساعتين للتعليم الأكاديمي وأربع ساعات للتطبيق العملي أسبوعياً.

وانطلقت في سورية بمبادرة وطنية للتعليم الجامعي عن بعد وذلك في أيار/ مايو 2002 بمرسوم رئاسي يقضي بإحداث الجامعة الافتراضية السورية وهي تساهم في التدريب المستمر والتدريب مدى الحياة.

ويقوم المعهد العالي للعلوم التطبيقية والتكنولوجيا منذ عام 1983 بتأهيل أطر بشرية انتقائية وبأعداد محدودة في مجال تقانات الاتصالات والمعلومات على مستوى الهندسة المعلوماتية.

وساهمت الجمعية العلمية السورية للمعلوماتية مساهمة إيجابية في تحسين مستوى المعلوماتية بواسطة البرنامج الوطني للمعلوماتية حيث أقيم هذا البرنامج بالتعاون مع وزارة التربية في سورية منذ عام 1997 وأقامت دورات تدريبية مجانية على استخدام الكمبيوتر في مختلف أنحاء سورية وبلغ عدد المتدربين حتى الآن أكثر من 300000 متدرب بزيارة سنوية بحدود 60000 متدرب.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وأخيراً دخل الحاسوب الشعبي حيز التطبيق العملي في سورية ونفذت المجموعة العربية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السورية هذه الخطوة التي تشكل تطبيقاً أولياً لمشروع الحاسوب، في المقابل سبق لوزارة الاتصالات إطلاق مشروعها الخاص في الشأن نفسه أرتكز مشروع الوزارة إلي بيع الحاسوب بالتقسيط على فاتورة الهاتف بدعم من مصرف التسليف الشعبي.

من حيث المبدأ يؤمن المشروع توسيع دائرة انتشار الكمبيوتر خصوصاً أن عدد الحواسيب في سورية قليل مقارنة مع عدد السكان ويتراوح العدد بين 350 و500 ألف ونصف الرقم مملوك تقريباً للقطاع العام.

3- الاتصالات /

تعتبر المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية الجهة الحكومية الوحيدة المسئولة عن خدمات الاتصالات والبنية التحتية الاتصالية كافة وتتوافر في سورية شبكة هاتف ثابتة تغطي 13% من البلاد في نهاية عام 2003، وبلغت سعة الشبكة الحالية "للهواتف الثابتة في عام 2008 حوالي 4 ملايين و200 ألف خط كسعة إجمالية وعدد المشتركين 3 ملايين و500 ألف مشترك، وحصل من بين كل 100 مواطن حصل 17.7 مواطناً على خط هاتف وستضاف إليها المليون خط الجديدة لتصبح سعة الشبكة 5 مليون و200 ألف خط". وبعد دخول خدمة الهاتف النقال عام 2000 توسعت بسرعة، وبلغ عدد الهواتف المحمولة في الربع الثالث من عام 2007 نحو 5.790 ملايين خط وحصل من بين كل 100 مواطن على 30 خطاً خليوياً، وتقدم هذه الخدمة شركتا سرتيل وإم تي إن سورية" المرتبطتان بعقود تنفيذ وتشغيل وتسليم مع المؤسسة العامة للاتصالات على أن تدخل شركة ثالثة لقطاع الهاتف الخليوي هذا العام ليساعد على زيادة التنافسية وتحسين الخدمة وتقليل التكاليف.

ودخلت الإنترنت في سورية عام 2000 يذكر أن عدد مستخدمي خدمة الإنترنت في سورية بلغ حتى نهاية شهر آذار 2008 643 ألف مشترك، كما يستخدم كثير من السوريين بطاقات الإنترنت مسبقة الدفع للحصول على الخدمة دون اشتراك، حيث تعد سورية من أكثر دولة المنطقة نمواً من حيث عدد مستخدمي الشبكة العنكبوتية.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وحتى عام 2005 لم يعمل في السوق سوى مزودين للخدمات الأول: المؤسسة العامة للاتصالات والثاني هو الجمعية العلمية والسورية المعلوماتية وتعتبر الجهتان تابعتان للحكومة، ولكن عام 2005 شهد دخول أو مزود خاص لخدمة الإنترنت في السوق السوري وهي شركة أيه والشركة الهندسية للحواسيب، ويبلغ عدد مزودات الخدمة الخاصة العاملة في السوق السورية حالياً عشرة مزودات.

وتدرس المؤسسة العامة للاتصالات تدرس إقامة مشروع كبير للإنترنت يغطي أكبر عدد ممكن من المدن السورية وحتى الأرياف وهو ما يسمى بالمشروع الرائد. ويهدف المشروع إلى "توسيع الشبكة بشكل كامل لتغطي أكبر قدر ممكن من المدن والأرياف السورية، ووصلت الدراسة إلى وضع اللمسات الأخيرة للمواصفة الفنية الخاصة بالمشروع الذي سيستخدم تقنية ADSL للإعلان عنه قريباً محلياً ودولياً. وسيبدأ المشروع بسرعة 200-300 ألف ADSL على المدى الطويل سعة قابلة للتوسع بإضافات بسيطة لتتلاءم وحجم الطلب على الخدمة.

ومن المتوقع البدء بتنفيذ هذا المشروع نهاية عام 2009 حيث يدخل هذا المشروع ضمن خطة 2008 - 2009، وأن "الكلفة التقديرية للمشروع تصل إلى 30 مليون دولار".

وكانت مؤسسة الاتصالات وقعت اتفاقيات مع قبرص لتأمين ساعات أكبر من الولوج إلى شبكة الإنترنت الدولية، الأمر الذي يفترض أن يسرع من خدمات الإنترنت.

ومن المشاريع والمبادرات الوطنية لوزارة الاتصالات والتقانة في سورية:

1- في مجال الاتصالات (مخبر للاتصالات الحاسوبية):

تعمل الوزارة خلال العام 2004 على تأسيس مخبر للاتصالات الحاسوبية وتجهيزه بكافة التجهيزات اللازمة، ويهدف هذا المخبر إلى اختبار التقانات الحديثة في الاتصالات الحاسوبية وتجريبها ودراسة إمكانيات توطينها في سورية وفق أولويات تحددتها الاستراتيجيات العامة في هذا المجال.

يتضمن هذا المخبر تجهيزات متقدمة في الاتصالات تساعد في تحسين الخدمات الاتصالية في القطر أو تقديم خدمات إضافية للمواطن أو في تطوير التقانات المعتمدة محلياً في هذا المجال.

سيحدث هذا المركز في إحدى مخابر الوزارة في دمشق، ولكنه يحتاج إلى تأهيل المخبر والمكان تأهيلاً جيداً من النواحي الفنية والتقنية. ويتوقع أن تكون الفترة الزمنية اللازمة لهذا

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المخبر ثلاث سنوات، ونظراً للتغيرات الدائمة والسريعة في قطاع الاتصالات سيحتاج هذا المخبر إلى تحديث وتطوير دائم.

2- في مجال تقانة المعلومات مشروع تقانات المعلومات والاتصالات:

يضم مشروع تقانة المعلومات والاتصالات الخاص بوزارة الاتصالات:

(أ) خدمات الحكومة الالكترونية:

يتم تصميم وتطوير نموذج رائد لمركز خدمة المواطن لمساعدة للمساعدة في تقديم خدمات أفضل في الوزارات الأساسية. تركز هذه الحلول على تطبيقات الحكومة الالكترونية الموجهة إلى المواطن وستعمل لتكون مراكز دعم خدمة معلومات ومكاتب مساعدة. يتضمن المشروع أيضاً نظرة شاملة على الإجراءات والهيكلية التنظيمية وبناء قدرات الموارد البشرية، وتحسينات موازية للإطار القانوني في الوزارات المعنية. سيعطي تنفيذ هذه الحلول وتطويرها المستمر صورة دقيقة عن استخدام تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات والحكومة الالكترونية لتسهيل وتطوير العمل من خلال علاقات أسرع وأكثر شفافية مع الحكومة.

وسيعطي تطبيق مركز خدمة المواطن والتكامل مع الوزارات نظاماً سريعاً وكفؤاً لمتابعة تدفق العمل بالنسبة لعمليات رخص الاستيراد، والرخص الصناعية والسجلات التجارية.

(ب) معايير تقانة المعلومات والاتصالات:

تتعلق تطبيقات تقانة المعلومات والاتصالات بإطار العمل الحكومي بأكمله. ويتطلب تطوير هذه النظم تطبيق المعيرة من حيث العمليات، والإجراءات والتوثيق المساعد من مرحلة التخطيط إلى مرحلة تشغيل تقانة المعلومات والاتصالات.

إن بناء نظم المعلومات والاتصالات في الإدارة العامة باستخدام معايير موحدة سيؤدي بالنتيجة إلى تحقيق قابلية الربط مستقبلاً لإنشاء الحكومة الالكترونية

(ج) في مجال نقل وتوطين الطاقة:

توطين طاقة الرياح، وتحلية المياه الجوفية، وفي مجال البيئة، وفي مجال الطاقات

المتجددة.

(د) البحث والتطوير في المعلوماتية والاتصالات:

تكاد أعمال البحث والتطوير مقتصرة على الجامعات والمؤسسات العلمية، أما المؤسسات الحكومية فلا تتوفر لديها الإمكانيات العلمية والمادية لإجراء البحوث لعدد

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

محدد من الشركات المعلوماتية العاملة في حقل البرمجيات أعمال يمكن تصنيفها ضمن فئة البحث والتطوير.

(هـ) صناعة البرمجيات:

لم تتطور صناعة التجهيزات المعلوماتية في سورية لتصبح قابلة للتصدير والأعمال التي تجري هذا المجال هي تجميع الحواسيب من مكونات مستوردة لتلبية احتياجات السوق المحلية والشركات البرمجية في سورية (40 شركة) وهي شركات صغيرة ومتوسطة وتقوم بتطوير برمجيات محلية بمستويات متنوعة ويتراوح عدد العاملين من 50.5 وهي شركات لا تحاول أن تكبر في غياب المشاريع الضخمة.

ووضعت وزارة الاتصالات والتقانة مشروع لتطوير صناعة البرمجيات في سورية ومراحلها وكيفية الانطلاق به، والمشروع سيشمل عدداً من المراحل أولها تأهيل الشركات بالاعتماد على مركز تقييم اعتماد البرمجيات في مصر وثم الانتقال إلى موضوع الاعتمادية وكيفية تحصيلها والوصول في نهاية المطاف في حال لاقت هذه التجربة نجاحاً إلى بنية تنظيمية دائمة تأخذ شكل بنية مشتركة بين القطاعين العام والخاص.

والهدف من هذا المشروع هو القدرة على تأهيل وتدريب الشركات وضمان الوصول إلى منتج يحقق متطلبات الزبائن وعلى رأسهم القطاع الحكومي وخلق صناعة منافسة قادرة على تفعيل السوق والعرض والطلب والمنافسة على مستوى الخارج مستقبلاً.

الخلاصة:

إن سورية تطمح للدخول في مجتمع المعلومات، بما يتضمن من بنى تحتية وخدمات إلكترونية تقدم للمؤسسات والأفراد، وتنمية القطاعات المعلوماتية والمعرفية". وقطعت "سورية" قطعت شوطاً مقبولاً في مجال تطوير البنى التحتية، وخاصة في مجال خدمات الاتصالات في جميع أنحاء سورية".

وشهدت سورية خلال عامي 2008 و 2009 عدة تشريعات مهمة، في مجال المعاملات الإلكترونية، ومكافحة الجريمة الحاسوبية وحماية البيانات الشخصية وتنظيم قطاع الاتصالات، ووضع إطار قانوني لمنح التراخيص في سوق الاتصالات.

وهناك العديد من المشاريع تقوم على الشراكة بين القطاعات العامة والخاصة، والتي وضعت لإغناء المحتوى الرقمي المحلي على الإنترنت، إضافة إلى إنشاء مراكز النفاذ

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المجتمعي وتأهيل وتنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة بصناعة البرمجيات والخدمات المعلوماتية التي تسهم في بناء الاقتصاد الوطني.

هوامش ومصادر البحث:

- (1) إبراهيم حميدي: سورية 8 بلايين دولار كلفة بناء مجتمع المعرفة حتى سنة 2013. الحياة (دورية على الخط المباشر) 21 شباط 2004. (تاريخ الزيارة 2009/2/10).
الإتاحة: <http://www.mafhoum.com/press6fteach9.htm/>
- (2) رakan Rzuq, Nibal Idlibi, Emad Sabouni (2003) مجتمع المعلومات في الجمهورية العربية السورية – ورقة مقدمة لمؤتمر عربي آسيا التحضيري للقمة العالمية لمجتمع المعلومات. بيروت 4 – 6 شباط 2004 - 44ص.
- (3) سورية. وزارة الاتصالات والتقانة. المبادرات والمشاريع، صفحة الوزارة على شبكة الإنترنت. تاريخ الزيارة (2009/2/15). الإتاحة:
<http://www.moct.gov.sy/standards.php>
- (4) محمد خضر. مشروع طموح لنشر الحاسوب الشعبي في سورية. الحياة (دورية على الخط المباشر) 11 آذار 2004. (تاريخ الزيارة 2009/2/12).
الإتاحة: <http://www.mafhoum.com/press/85t44/2009/2/14/>
- (5) محمد فراس بكور. المعلوماتية في سورية. (تاريخ الزيارة 2009/2/14). الإتاحة:
<http://www.ijma.org/admin/additionals/covntries/scspresentation.ppt/>
- (6) محمد فتحي عبد الهادي. مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق. - القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2008. - 30ص.
- (7) ماهر منصور: صناعة البرمجيات في سورية بحثاً عن هوية لا يغتالها الخطاب الصناعي، النور (دورية على الخط المباشر) (ع 2081) 14 شباط 2007. (تاريخ الزيارة 2009/2/13).
الإتاحة: <http://www.an-nour.com/index.php>



العرب والفجوة الرقمية

المقدمة:

تعتبر ثورة المعلومات والتكنولوجيا من أهم النقطات في القرن الواحد والعشرين عصر التكنولوجيا والاتصالات، حيث أصبحت التقنية فيه القاعدة الأساسية التي تنطلق منها دول العالم في تعاملاتها ورفع مستواها وتقدمها.

وتجاوزت التكنولوجيا كل المسافات وحدود المكان، وأصبحت هذه الثورة اللغة الواحدة لألسن شعوب العالم من خلال التعامل بكافة المجالات السياسية والثقافية والعلمية.

ولكن هذه التكنولوجيا خلقت هوة أو مسافة (فجوة رقمية) تفصل بين الدول الغنية التي تملك حواسيب وشبكات اتصالات والدول الفقيرة التي لا تملك هذه الحواسيب والشبكات.

يتناول البحث الفجوة بالتعريف ومستوياتها وبيان لأسبابها والفجوة الرقمية في العالم العربي والتوصيات المقترحة لتجاوز الفجوة الرقمية.

أولاً / تعريف الفجوة الرقمية:

ظهر مصطلح الفجوة الرقمية على مستوى محلي في البداية، فقد كانت نشأته في الولايات المتحدة في العام 1995 بصدور تقرير وزارة الخارجية الشهير بعنوان: "السقوط من فتحات الشبكة"، والذي لفت الأنظار إلى الفارق الكبير بين فئات المجتمع الأمريكي في استخدام الكمبيوتر والإنترنت بخاصة إلى السود النازحين إليها من آسيا والمكسيك وأمريكا اللاتينية ولكن سرعان ما أوسع المفهوم متجاوزاً النطاق المحلي لينتشر استخدامه عالمياً⁽⁴³⁾.

وتعرف الفجوة الرقمية بأنها المسافة بين حالة انتشار استخدام شبكة الإنترنت في الدول المتقدمة بما ينطوي عليه ذلك من تغيير أنماط التفاعل في مجالات التجارة والعلاقات الإنسانية وعلاقات العمل، وبين حالة انتشار شبكة الإنترنت في البلدان النامية بوجه عام.⁽⁴⁴⁾

كما أن تعبير الفجوة الرقمية يستخدم للدلالة على الهوة التي تفصل بين من يمتلكون المعرفة والقدرة على استخدام تقنيات المعلومات والكمبيوتر والإنترنت وبين من لا

(43) نبيل علي: الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة / تأليف نبيل علي، نادية حجازي.- الكويت : المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2005.- ص26.

(44) قسم المعلومات (إيبيس). الفجوة الرقمية.- مكتبات نت.- مج 4، ع 201 (يناير وفبراير 2003).- ص29.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

يتملكون مثل هذه المعرفة أو هذه القدرة، ذلك أن المجتمع أصبح ينقسم على هذا النحو، بالإضافة إلى انقساماته التقليدية الأخرى على أسس طبقية واجتماعية واقتصادية. (45)

ثانياً / مستويات الفجوة الرقمية:
المستوى الأول: الفجوة بين الأفراد والطبقات:

أن تقنيات الاتصال والحاسوب قد أزاحت بعض الحواجز التي تعوق الوصول إلى المعلومات فقد تخطت عوائق تتعلق بالفهم مثل اللغة كوسيلة لتلقي المعلومات وعوائق مادية مثل: أدوات الوصول إلى المعلومات وعوائق مكانية وزمنية مثل الموقع المكاني وإتاحة مصادر المعلومات.

وإذا كنا نقر ذلك كله فإنه ينبغي النظر إلى الجانب الآخر من العملة إذ أن التطور التقني أوقفنا أمام حواجز جديدة من إفرازه منها: الحاجة إلى مهارات متخصصة، ومستوى بعينه من الإمكانيات الاقتصادية أو المالية.

أدى التطور التقني والتكلفة المادية إلى مسارين منفصلين:

مسار القادرين وينعم به رجال الأعمال والأثرياء من أبناء المجتمع، فهؤلاء يستطيعون الوصول إلى المعلومات من خلال استخدام قواعد البيانات ومحطات العمل التي يمولها القطاع الخاص، فإمكانية امتلاكهم لحواسيب خاصة متوافرة على الأرجح وكذلك مدارسهم التي يتعلمون فيها.

وفي المقابل يجيء المسار الثاني أي مسار الفقراء وهم فئات الناس الذين لا يستطيعون تحمل النفقات المطلوبة للإفادة من المعلومات بتقنياتها الحديثة، وإنما يقفون في أماكنهم مكتفين بالاستخدام المنقوص لمصادر المعلومات فالوصول إلى المعلومات يتاح لهم بشكل يدوي أو بتقنيات متواضعة أن لم نقل بالية، لا تتناسب إطلاقاً مع حركة المعلومات المدوية الانفجار في عالمنا المعاصر. (46)

المستوى الثاني: الفجوة بين الدول والمجتمعات:

نحن أمام خريطة تبرز فيها دول غنية تمتلك سلة مليئة بالسلع والخدمات الاقتصادية ومن ثم تقدر قيمة المعلومات والخدمات المعلوماتية أيما تقدير لأن هناك الكثير من السلع التي تؤدي هذه المعلومات إلى إنتاجها، وفي المقابل هناك دول سلتها من الخبز وغيره

(45) حقائق الفجوة الرقمية.- تاريخ الزيارة (2010/7/22).- متاح في: <http://www.websy.net/>

(46) حسني عبد الرحمن الشبمي: تقنيات المعلومات والفجوة بين الأفراد والمجتمعات.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات.- مج 6، ع1 (يناير 2001).- ص ص 10-11.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

من ضرورات الحياة خاوية، أو شبه خاوية، وتقنيات المعلومات ترف يصعب التطلع إلى تحقيقه، بل إن هذه البلدان الأخيرة تواجه مشكلة غير هينة تتمثل في عدم وجود أية بنية أساسية يبني عليها الاستخدام الفعال للتقنيات المذكورة والحاسوب في مقدمتها.

وفي ظل المكاسب الإنتاجية التي وفرتها وتوفرها المعلومات ووسائلها وأدواتها المتاحة للدول الغنية، فإن هذه الأخيرة مثابرة على تحسين سلعتها وخدماتها الاقتصادية والتوسع فيها، ومن ثم يزدادون ثراء على ثرائهم، ومع ازدياد ثرائهم فإنهم سيسعون إلى تحقيق أكبر قدر من الفعالية لسوق المعلومات، بينما نجد الدول الفقيرة، على العكس من ذلك، لا تستطيع مجرد النهوض من عثراتها وتناؤى عن استخدام الموارد المعلوماتية استخداماً كاملاً⁽⁴⁷⁾.

ثالثاً / أسباب الفجوة الرقمية:

1- الأسباب التكنولوجية للفجوة الرقمية:

تم تفريع الأسباب التكنولوجية إلى الأسباب التالية:

- أ- سرعة التطور التكنولوجي: تتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمعدلات متسارعة: عتاداً (Hard Ware) واتصالات وبرمجيات، مما يزيد من صعوبة اللحاق بها من قبل الدول النامية من دون متابعة دقيقة للتوجهات الرئيسية لهذا التطور.
- ب- تنامي الاحتكار التكنولوجي: أظهرت تكنولوجيا المعلومات قابلية عالية للاحتكار وتكثيف رأس المال سواء على مستوى العتاد (Hard Ware) أو البرمجيات.
- ت- شدة الاندماج المعرفي: تتسم منتجات المعلوماتية بشدة الاندماج المعرفي ويرجع ذلك إلى الطبيعة الخاصة لتكنولوجيا المعلومات وتعاضم دورها كقاسم بين المجالات العلمية والتكنولوجية المختلفة.
- ث- تفاقم الانغلاق التكنولوجي: مع تنامي النزعة الاحتكارية مصحوبة بشدة الاندماج المعرفي، تفاقمت حدة الانغلاق التكنولوجي وحماية السر المعرفي ومن أبرز مظاهره: (تفشي ظاهرة الصناديق السوداء)⁽⁴⁸⁾.

2- الأسباب الاقتصادية للفجوة الرقمية:

هناك أسباب اقتصادية للفجوة الرقمية، من أهمها:

(47) المصدر السابق. - ص ص 14-15.

(48) نبيل علي. مصدر سابق. - ص ص 32-35.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- أ- ارتفاع توطين تكنولوجيا المعلومات على رغم الانخفاض الكبير في أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الخاصة بالمستخدم النهائي فإن توطينها في ارتفاع مستمر.
- ب- تكتل الكبار والضغط على الصغار: تشهد حالياً صناعة المعلومات حركة نشطة للتكتل من قبل الكبار، مما يضيق الخناق على الصغار في كثير من المجالات إلى حد الاستبعاد من حلبة المنافسة.
- ت- اتهام الشركات المتعددة الجنسية للأسواق المحلية.
- ث- د- كلفة الملكية الفكرية: ستضيف الملكية الفكرية أعباء ثقيلة على فاتورة التنمية المعلوماتية، خاصة في ظل الاتفاقيات والتشريعات الملزمة لمنظمة التجارة العالمية.
- ج- ه- انحياز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اقتصادياً لمصلحة القوي على حساب الضعيف: حيث تصمم منتجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها تلبية لمطالب مستخدمي الدول المتقدمة (49).

3- الأسباب السياسية للفجوة الرقمية:

هناك أسباب سياسية للفجوة الرقمية يصعب فصلها عن الأسباب الاقتصادية ومن

أبرزها:

- أ- صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية: تتسم عملية وضع سياسات التنمية المعلوماتية في البلدان النامية بالتعقد نظراً للديناميات الهادرة بسبب سرعة الهدر التكنولوجي من جانب وشدة تداخل أمور التنمية المعلوماتية مع العديد من مجالات التنمية الاجتماعية الأخرى.
- ب- سيطرة الولايات المتحدة عالمياً على المحيط الجيو معلوماتي: كون الولايات المتحدة هي القطب الأوحده، سياسياً واقتصادياً وعسكرياً ومعلوماتياً يحكم قبضتها على المحيط الجيومعلوماتي، خاصة في مجال الأعلام.
- ت- ج- انحياز المنظمات الدولية إلى صف الكبار: لا يخفى على أحد أن كثيراً من المنظمات الدولية، وفي مقدمتها منظمة التجارة العالمية أو بدرجة أقل منظمة حماية الملكية الفكرية، والاتحاد الدولي للاتصالات، تقع تحت سيطرة الدول الكبرى (50).

4- الأسباب الديموجرافية للفجوة الرقمية:

(49) نبيل علي. مصدر سابق. - ص ص 35- 37.

(50) نبيل علي. مصدر سابق. - ص ص 38- 40.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

من الأسباب المتعلقة بالعوامل الديموجرافية:

- أ- العرق: يظهر هذا العامل بوضوح في البلاد والمجتمعات متعددة العرقيات والأجناس، كالولايات المتحدة الأمريكية التي يكثر بها كثير من العرقيات المختلفة التي غالباً ما تأخذ طابع التجمع أو الاتحاد.
- ب- العمر: تنشأ الفجوة الرقمية أكثر ما تنشأ في المراحل العمرية الأولى والمتأخرة من الحياة، فتؤكد -على سبيل المثال- دراسة قامت بها Internet American (2000) أن المرحلة 24- 35 هي أكثر مراحل العمر لدى الأفراد للوصول إلى التكنولوجيا الحديثة كشبكة الإنترنت بهدف الحصول على المعلومات.
- ت- ج- الجنس/النوع: تظهر الفجوة الرقمية بشدة بين الأفراد وبعضهم البعض اعتماداً على جنسهم / نوعهم البيولوجي في المجتمعات التي ترجح كفة جنس / نوع ما على الآخر، وذلك بحكم ما هو سائد من عادات وتقاليد وموروثات تصل لحد العقيدة، فهناك في بعض المجتمعات العربية على سبيل المثال فرصة للذكر في التحرك نحو المعلومات وتكنولوجياتها أكبر من فرصة الأنثى. (51)

5- الأسباب الثقافية للفجوة الرقمية:

- أ- التعليم: كلما كان هناك حظ وافر في التعليم، كان هناك خط مماثل في إدراك المعلومات وأهميتها، فبيئة التعليم خير حافظ لأصحابها لتوجيههم لاكتساب المعلومات وإجراء الاتصالات كجزء متطلب لاستمراريتها، ومن الطبيعي أن تنشأ الفجوة الرقمية في بيئة غير ذلك، حيث تنتشر الأمية وعدم إدراك الأفراد لأهمية المعلومات وإجراء الاتصالات.
- ب- الأمية والمهارات واللغة: تظهر الفجوة الرقمية بوضوح في المجتمعات ذات الأمية العالية بسبب انتشار التعليم وأجهزته ومؤسساته وعدم استيعاب التكنولوجيا الحديثة والتعامل مع معطياتها وفهم معالمها.
- ت- وقد تظهر الفجوة الرقمية نتيجة لعدم الإلمام بلغة الوعاء المعلوماتي، فضلاً عن شكله المادي، ومن هنا حتى يتم تضييق هذه الفجوة يجب التوسع في تعليم أكثر من لغة أو التركيز الجيد على أكثر اللغات انتشاراً في نقل المعلومات كاللغة الانجليزية التي

(51) عصام منصور: مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات- مج 9، 2009 (مايو 2004)- ص ص 44-46.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

يتم التعامل بها ما يقرب من ثلثي سكان العالم وتمثل 68% من النصوص المتداولة على شبكة الإنترنت. (52)

رابعاً / العرب و الفجوة الرقمية:

ما زالت الفجوة الرقمية بين مجتمع المعلومات العربي ونظيره العالمي تمثل صداعاً مزمناً داخل العقل العربي، حيث يقف العرب اليوم أمام تحديات وتضع هذه التحديات وجود العرب ومستقبلهم على خارطة الألفية الثالثة موضع تساؤلات وأهم هذه التحديات التي يواجهها العرب تلك الموجة المتعاضمة من النقد والتشويه والكرهية التي انطلقت بعد أحداث الحادي عشر من سبتمبر عام 2001، وهناك اعتقاد جازم بأن تلك الأحداث التي لم تكن سوى فرصة سانحة لقوى معادية للعرب، للانقضاض على وسائل الإعلام الغربية عموماً والأمريكية خصوصاً، وتسخيرها لتطويع الرأي العام العالمي وتوجيهه وجهة معادية للعرب وهو عملية تتقاطع فيها مصالح عديدة قد انتقلت من عالم السياسة إلى عالم العمليات العسكرية. أي أن المشكلة لم تعد محصورة بالإطار المعنوي الفكري بل أصبحت موجودة في إطار الفعل السياسي. (53)

ومن العوامل التي تؤدي إلى توسيع الفجوة الرقمية بين العرب والعالم:

- 1) مجتمع المعلومات العربي ليس مجتمع محفز للإبداع والابتكار لكنه محفز للركون والترحيب بالتلقي وليس بالمشاركة.
- 2) ضعف التخطيط في الأمور الثابتة فما البال حيال تكنولوجيا متقلبة بسرعة عالية.
- 3) ضعف صناعة البرمجيات مقارنة بدول أخرى مثل الهند والصين.
- 4) مشاكل متعلقة بالتمويل والاقتصاد العربي.
- 5) غياب السياسة القومية للمعلومات وعدم اهتمام القطاع الخاص بالأمر.
- 6) ضعف مستوى اللغة الانجليزية في مختلف شرائح العالم العربي. (54)

أن الفجوة في معدلات استخدام الإنترنت بين سكان الوطن العربي وسكان العالم في تقلص ملحوظ، حيث تضاعفت عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي خلال السنوات الثماني الماضية بنسبة 1200 بالمائة، بحسب ائتلاف الأمم المتحدة العالمي لتقنية المعلومات

(52) المصدر السابق. - ص ص 45-46.

(53) وسام أبو العطا. الفجوة الرقمية في مجتمع المعلومات العربي. - العربية 3000. - ص 5، ع 3 (سبتمبر 2005). - تاريخ الزيارة (2010/8/7). - متاح في: <http://www.arabcin.net/>

(54) محمد نبهان سويلم. التكامل المعرفي وفجوة المعرفة. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. - مج 12، ع 23 (يناير 2005). - ص ص 151-152.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

والاتصالات والتنمية، وإن «عدد مستخدمي الإنترنت ارتفع بنسبة 300 في المائة في العالم بين عامي 2000 و 2008 أما في الدول العربية فوصلت النسبة إلى 1200 في المائة».

إلا أن اللافت للنظر أن هذا الارتفاع الهام في عدد مستخدمي الإنترنت في العالم العربي لم يصاحبه ارتفاع مماثل من حيث المادة العربية المنشورة على الشبكة العنكبوتية، حيث يقتصر نصيب المحتوى العربي من شبكة الإنترنت على 1%. وفي ذات السياق تكشف إحصائيات منظمة الاسكوا التابعة للأمم المتحدة أن العدد الإجمالي للعالم للصفحات على الإنترنت يبلغ حوالي 40 مليار صفحة، وهذا الرقم في تزايد مستمر في كل لحظة، ويبلغ نصيب الصفحات العربية حوالي 40 مليون صفحة فقط، أي بنسبة 1% من مجمل الصفحات الكلية. (55)

وعلى الرغم من أن الوطن العربي يضم أكثر من 375 مركز بحث 20% منها مركزاً متخصصاً و 12% تابع للجامعات و 51% منها تابع للوزارات و 18% تابعة لجهتين أو أكثر ويوجد عدد كبير من العلماء يتوزعون على اختصاصات متعددة منهم 26% في العلوم الطبيعية و 24% في العلوم الزراعية و 20% في العلوم الهندسية و 8% في الاقتصاد والإدارة و 22% في العلوم الأساسية. (56)

ولكن إن حقيقة الأمر لا تسر، وذلك لأن عدد العاملين في مؤسسات البحث العلمي قليل إذ تبلغ نسبة الباحثين العرب العاملين في البحث والتطوير بلغت نحو 318 (وفيهام أساتذة الجامعات) لكل مليون نسمة من السكان، مقارنة مع 3600 باحث لكل مليون نسمة في الدول المتقدمة. وتدل الإحصائيات إن عدد العلماء والمهندسين العاملين في مجال البحث والتطوير لكل مليون نسمة هو في اليابان 6000، وفي فرنسا 5100، وفي بريطانيا 4400، وفي الدول النامية 200، وفي بعض الدول العربية مثل مصر 600، والأردن 310. (57)

وهذه النسب تدل على أن عدد الباحثين العرب العاملين في البحث والتطوير منخفض جداً مقارنة بالدول المتقدمة، وهذا يؤثر سلباً على الإنتاجية العلمية في الوطن العربي ويشير

(55) نصيب المحتوى العربي من شبكة الإنترنت 1 بالمئة - المتوسطة - (29 آذار 2010). - تاريخ الزيارة 2010/9/5). - متاح في: <http://www.mutawassetonline.com/siance/2735-----1-.html>

(56) أمينة رشيد. واقع البحث العلمي في الوطن العربي وطموحه - الجماهير - (2 آذار 2008). - (تاريخ الزيارة 2010/9/5). - متاح في:

http://jamahir.alwehda.gov.sy/_print_veiw.asp?FileName=5410228620080301212956

(57) أمينة رشيد. واقع البحث العلمي في الوطن العربي وطموحه - الجماهير - (2 آذار 2008). - (تاريخ الزيارة 2010/9/5). - متاح في:

http://jamahir.alwehda.gov.sy/_print_veiw.asp?FileName=5410228620080301212956

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

إلى ضعف وتخلف الدول العربية في مجال البحث العلمي الذي يعتبر بداية الطريق نحو التكنولوجيا.

والإنفاق على مشاريع البحث والتطوير على مستوى البحث العلمي كل المؤشرات تدل أن نسبته لا تتجاوز 0,6% من الناتج الوطني في معظم الدول العربية، في حين تصل هذه النسبة في الدول الغربية إلى 3,5% أما بالمبالغ فإن موازنة البحث والتطوير لشركة ميكروسوفت لوحدها والمقدرة بـ 5 مليارات دولار، يفوق بأضعاف مضاعفة الإنفاق العربي السنوي على البحث العلمي، ومن الملاحظ إن ما تنفقه الدول الصناعية على البحث والتطوير يفوق بكثير ما تنفقه على التعليم العالي في حين نجد العكس في دولنا العربية. (58)

وهذا الإنفاق على البحث العلمي يظهر كذلك في الوطن العربي من قلة نصيب الفرد الواحد في البحث والتطوير والذي يبلغ 4 دولارات للفرد الواحد بينما هو 640 دولاراً في الولايات المتحدة أما متوسط إنتاجية العلماء العرب فهي أيضاً منخفضة إذ يبلغ متوسط بحوثهم 0.4% سنوياً أي بحث واحد في كل عامين ونصف من حياة العالم العلمية في الجامعات وهي متباينة من بلد لآخر إذ تبلغ سنوياً للعالم التونسي 0.68 بحث مقابل 0.65 بحث للعالم السوداني و 0.95 للمصري و 0.72 للعراقي ويلاحظ أن ضعف إنتاجية عضو هيئة التدريس في الجامعات يعود إلى أنه بعد مرور عشر سنوات من عمله في الجامعة لا يجد التشجيع أو الإغراء الذي يدعوه للانصراف إلى البحث العلمي وحتى اللغة العربية التي تنشر فيها البحوث في الوطن العربي، نجد أن 5% منها فقط تنشر في اللغة العربية و 95 تنشر إما باللغة الإنجليزية أو الفرنسية وهو ما يثير إشكالية التعريب لأن استمرار النشر باللغات الأجنبية، وخاصة باللغة الفرنسية يكرس الانفصال بين حاجات المجتمع ونتائج البحوث العلمية، وهذا ما هو موجود في المغرب العربي، مما أدى إلى انعزال قطاع كبير من العلماء وشعورهم بالانتماء إلى ثقافة فرنسية أكثر تطوراً من اللغة العربية في نظرهم. (59)

خامساً / الحلول العربية لسد الفجوة الرقمية:

علينا في المنطقة العربية أن نبدأ بمجموعة من الاستراتيجيات الكبرى المتكاملة في أن

واحد:

(58) عادل عوض، سامي عوض. البحث العلمي العربي وتحديات القرن القادم. دراسات استراتيجية. ع-44 (1998). ص34.

(59) أمينة رشيد. مصدر سابق.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- أول هذه الاستراتيجيات تتعلق بمواجهة حالة الأمية المنتشرة في المنطقة العربية، ومعظم التقارير الدولية والعربية تتحدث عن أن حالة الأمية تتعلق في مراحلها الأولية بمعرفة القراءة والكتابة، ونرى في المجتمعات الأكثر تقدماً بأن توصيف الأمية لم يعد يتعلق بالقراءة والكتابة وإنما باستخدام تقنيات المعلوماتية الحديثة كالحاسب الآلي.
- أما فيما يتعلق باستخدام العالم العربي للتقنيات الرقمية، فنلاحظ في المجتمعات العربية انتشار استخدام الإنترنت وهناك مواقع عربية بدأت تشتهر وعليها طلب كبير سواء من المستخدم العربي أو الأجنبي، لكن في الإطار العام ما زالت هذه المواقع محدودة جداً مقارنة بالمواقع الأجنبية. وهذا يعطي مؤشراً على أنه مازال هناك شوط على العالم العربي لكي يقطع أن يكون له مواقعه والخدمات الأساسية في هذا الصدد.
- والعالم العربي بحاجة إلى إيجاد مؤسسة عربية تكون مستقلة أو تحت مظلة جامعة الدول العربية تعبر عن جهد عربي لنشر تقنيات الإنترنت في العالم العربي لإتاحة فرصة أكبر للمستخدم لأن يجد مواقع عربية أكثر قوة وامتلاء بالمعارف الحيوية التي يحتاجها في حياته وهذا الأمر كلما كان جماعياً أدى إلى نوع من أنواع سد الفجوة الرقمية المتزايدة ما بين الاستخدام العربي للشبكة الدولية بمعناها العام والاستخدام الدولي لها في مناطق مختلفة.
- وفي الوطن العربي مستخدمين ولا يوجد إنتاج عربي حقيقي في ما يتعلق بتقنيات الاتصالات وبالحاسبات الآلية، وهذا الأمر يحتاج إلى توجيه جهود حقيقية لأقسام الاتصالات والالكترونيات في جامعاتنا وفي كليات الهندسة العربية على مستوى العالم الثري ككل.
- ومن ثم ايلاء جهد أكبر لمثل هذه الأقسام حتى تخرج مجموعة من المهندسين القادرين على إبداع تقنيات للاتصال تتلاءم مع التطور الاجتماعي والاقتصادي في المنطقة العربية من جانب، وأيضاً يكون لها حضور على المستوى العالمي من جانب آخر. (60)

(60) حسن أبو طالب. جهد عربي لسد الفجوة الرقمية. (تاريخ الزيارة 21/ 2010/8). - متاح في: <http://www.afkaronline.org//>

الخاتمة:

أن الفجوة الرقمية بين البلدان المتقدمة والنامية في اتساع، ولا بد من وضع سياسة دولية على مستوى الدول وسياسة وطنية على مستوى المجتمعات قادرة على التصدي لهذه الفجوة الرقمية ووضع الحلول التي تصل إلى مجتمع المعرفة.

وفيما يتعلق بالفجوة الرقمية في عالمنا العربي فلا بد من تحديد الخطوط العامة لسياسات المعلومات في الدول العربية، والعمل على الوصول إلى بيئة تكنولوجية متجانسة وقابلة للتواصل بين الدول العربية، والعمل على إعداد الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً عالياً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإدخال الكمبيوتر واللغة الانجليزية في كل مراحل التعليم، والعمل على محو الأمية الالكترونية وتنمية روح البحث والتطوير والعمل على ربط شبكات البحث العربي بالمحيط المتوسطي والعالمي، وكذلك ربط مراكز البحث العلمي بخطط قابلة للتطبيق في مجال الاستثمار الصناعي والتكنولوجي، كل ذلك سوف يؤدي إلى تقليل من الفجوة الرقمية بين عالمنا العربي والعالم.

هوامش ومصادر الدراسة:

1. نبيل علي: الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة / تأليف نبيل علي، نادية حجازي.- الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 2005.
2. قسم المعلومات (إيبيس). الفجوة الرقمية.- مكتبات نت.- مج 4، ع 201 (يناير وفبراير 2003).
3. حقائق الفجوة الرقمية.- تاريخ الزيارة (2010/7/22).- متاح في: <http://www.websy.net//>
4. حسني عبد الرحمن الشيمي: تقنيات المعلومات والفجوة بين الأفراد والمجتمعات.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات.- مج 6، ع 1 (يناير 2001).
5. عصام منصور: مجتمع المعلومات والفجوة *الرقمية.- دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات.- مج 9، ع 2 (مايو 2004).
6. وسام أبو العطا. الفجوة الرقمية في مجتمع المعلومات العربي.- العربية 3000.- س 5، ع 3 (سبتمبر 2005).- تاريخ الزيارة (2010/8/7).- متاح في: <http://www.arabcin.net//>
7. محمد نبهان سويلم. التكامل المعرفي وفجوة المعرفة.- الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات.- مج 12، ع 23 (يناير 2005).
8. نصيب المحتوى العربي من شبكة الإنترنت 1 بالمنة.- المتوسطة.- (29 آذار 2010).- تاريخ الزيارة (2010/9/5).- متاح في: <http://www.mutawassetonline.com/siance/2735-----1-.html>
9. أمينة رشيد. واقع البحث العلمي في الوطن العربي وطموحه.- الجماهير.- (2 آذار 2008).- تاريخ الزيارة (2010/9/5).- متاح في: http://jamahir.alwehda.gov.sy/_print_veiw.asp?FileName=5410228620080301212956
10. عادل عوض، سامي عوض. البحث العلمي العربي وتحديات القرن القادم.- دراسات استراتيجية.- ع 44 (1998).

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

11. زين الدين بروش، عطوي عبد القادر. دور الإبداع والابتكار في بناء اقتصاد المعرفة. - الملتقى الدولي الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة. - القاهرة: ديسمبر 2006.

12. حسن أبو طالب. جهد عربي لسد الفجوة الرقمية. (تاريخ الزيارة 21/ 8/ 2010). - متاح في:

[http:// www.afkaronline.org//](http://www.afkaronline.org//)



الفصل الثاني

المعرفة... المفاهيم والممارسات

- مجتمع المعرفة ودوره في التنمية.
- تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية.
- دور اختصاصي المعلومات بالتحول نحو اقتصاد المعرفة في سورية: دراسة ميدانية.

مجتمع المعرفة ودوره في التنمية⁽¹⁾

المستخلص:

مجتمع المعرفة هو المجتمع الذي لديه قدرات لإنتاج المعرفة ونقلها ومعالجتها وبثها واستخدامها من أجل بناء وتطبيق المعرفة للتنمية الانسانية. ودورة المعرفة لها ثلاث محطات، تبدأ من محطة توليد المعرفة، حيث تنطلق المعرفة من التفاعل بين الحقائق والمعارف المتوافرة من جهة، وبين عقل الإنسان وقدرته على التفكير من جهة أخرى. أما المحطة الثانية، في دورة المعرفة، فهي محطة نشر المعرفة المتوافرة. وكما يحتاج جسم الإنسان إلى الغذاء بمختلف أصنافه، فإن عقل الإنسان يحتاج إلى المعرفة بشتى أنواعها. والمحطة الثالثة هي محطة استخدام المعرفة فبقدر استخدام المعرفة في تنظيم الأعمال، تكون كفاءة الأعمال ويكون مردودها وفوائدها المرجوة.

ومجتمع المعرفة هو المجتمع الذي يعتمد على إنتاج وإتاحة واستثمار وتداول المعلومات لتطوير مجالات التعليم، والصحة، والتجارة، والصناعة، وغيرها، لخدمة أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تتناول هذه الورقة التعريف بمفهوم مجتمع المعرفة وأهميته، ومعرفة أدواته وتقنياته وركائزه الأساسية، وتركز الدراسة على دور تكنولوجيا المعلومات في مجتمع المعرفة، ودور مجتمع المعرفة في تحقيق التنمية في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وتحسين نوعية الحياة للإنسان باعتباره المحور الرئيس لهذه التنمية.

المقدمة:

تتجه الدول العلم المتقدمة والطامحة للتقدم نحو تعزيز بنى مجتمع المعرفة وتطويرها باستمرار من أجل الاستفادة من معطياتها الاقتصادية والاجتماعية والانسانية. وتتركز بنى مجتمع المعرفة حول ما يدعى بدور المعرفة التي تتضمن ثلاث محطات رئيسية هي: توليد المعرفة بالبحث العلمي والابداع والابتكار، ونشر المعرفة بالتدريب والاعلام والنشر، وتوظيف المعرفة الاستفادة منها في تقديم منتجات وخدمات جديدة ومتجددة، تسهم في توفير فرص عمل ومصادر دخل جديدة تؤدي إلى تعزيز التنمية، وتحقيق استدامتها، ويتبع الأثر

(1) بحث تمت المشاركة به في: المؤتمر القومي السابع عشر لأخصائيي المكتبات والمعلومات المنعقد في جامعة الزقازيق في الفترة من 25 إلى 27 نوفمبر 2014.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الإيجابي لدورة المعرفة مدى تفعيلها بشكل متناغم يؤدي إلى تدفق المعرفة في المجتمع والاستفادة منها، وتحتاج البيئة المناسبة لتفعيل هذه الدورة إلى بنية إدارية داعمة تعزز إنتاجيتها، وإلى بنية تقنية معلوماتية تسهل تخزين المعارف ومعالجتها ونقلها، وإلى ثقافة معرفية تسعى إلى التطوير المستمر، وتهتم بالإسهام في التنمية المستدامة.

1- مجتمع المعرفة:

1/1- نشأة وتطور مجتمع المعرفة:

يعد مجتمع المعرفة مرحلة جديدة من مراحل التطور أعقبت المرحلة الصناعية وهي يطلق عليها الموجة الثالثة، باعتبار أن البشرية قد عرفت في تاريخها حضارتين سابقتين هما: موجة عصر الزراعة، وموجة عصر الصناعة، واليوم دخلت عصر المعرفة.

فلقد تطورت المجتمعات الحديثة من الزراعة إلى الصناعة، فالصناعة غريزة الإنتاج، إلى استخدام الروبوت ووسائل الإنتاج الحديث، إلى مجتمعات المعرفة والمعلومات، ولقد ارتكز تقسيم تطور المجتمع البشري إلى مراحل على مجموعة من المعايير التي من أبرزها القاعدة الفكرية للتكنولوجيا:

• ففي أولى مراحل التطور "مرحلة المجتمع الزراعي" تشكلت القاعدة الفكرية التكنولوجية من حصيلة التجربة والخطأ ومن المهارات الحرفية المكتسبة.

• وفي ثاني مراحل التطور "مرحلة المجتمع الصناعي" تأسست القاعدة التكنولوجية على العلم بفروعه المختلفة.

• أما المرحلة الثالثة التي يحملها لنا المستقبل والتي بدأت بشائرها في الظهور وهي "مرحلة مجتمع ما بعد الصناعة" فإن قاعدتها الفكرية تقوم على نظرة للعلم بصفة خاصة، والمعرفة الإنسانية بصفة عامة، فهي نظرة تسعى لاكتشاف أوجه الشبه والتلاقي بين الفروع المختلفة للعلم لتخلص منها بالعموميات التي تربطها سوياً وتشكل منها رؤية أكثر شمولاً للواقع. (61)

وكان من نتيجة المرحلة الثالثة ظهور مجتمع المعرفة، نتاجاً لولادة تكامل ثورة المعلومات المركبة، إذ أصبح الانتقال من المعرفة العلمية إلى تطبيقاتها التكنولوجية أمراً أكثر سهولة بزمن أقل، وبمردودية اقتصادية أعلى من جهة، فضلاً عن الاندماج بين

(61) علي علي حبيش. الإنماء المعرفي منطلق مصر للتحديث. القاهرة: [د.ن.]، 2001. كتاب الأهرام الاقتصادي، عدد 165. ص 8.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تكنولوجيا معالجة المعلومات "الكمبيوتر وتطبيقاته"، وبين ثورة الاتصالات الرقمية وتطبيقاتها "الشبكات والإنترنت" من جهة ثانية. (62)

ويعود الميلاد المعرفي-الفعلي -لمفهوم مجتمع المعرفة إلى أواخر التسعينات من القرن الماضي، خاصة بعد أن بذلت اليونسكو جهداً فائقاً في مجال التعريف به ونشره . فقد كانت مختلف المقاربات النظرية وخاصة الماركسية منها تؤكد أن تطور المجتمع رهن حسن استغلال الإمكانيات المادية والثروات الطبيعية، وتحقيق حالة من الإشباع الجماعي، ومقاومة الفقر والمرض، إلا أنه مع مرور السنوات وتكرار إخفاق التجارب ثبت محدودية مثل هذه الرؤية. ولعل هذا ما يفسر الانتباه منذ أواسط السبعينات من القرن الماضي إلى أن تطور المجتمعات ليس نتاج المعطيات الاقتصادية والمادية وحدها، بل ثمة معطيات أخرى من الضروري توفرها لتحقيق التنمية الشاملة للمجتمعات، ولذلك تم التركيز خاصة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية على ما يسمى بالرأسمال غير الملموس أو غير الواقعي، أي الاستثمار العقلاني في قطاعات التربية والتعليم، والصحة، والإعلام، والمعلوماتية، إلا أنه منذ منتصف الثمانينات أثبتت التجارب أهمية الموارد البشرية ودورها في تحقيق النمو الاقتصادي، الأمر الذي يفسر حر المجتمعات الأوروبية على التلازم بين التحكم في المعلومات وحسن إعداد الرأسمال البشري. فمجتمع المعرفة إذن حالة من الامتياز الفكري والمعرفي والتقني، ومن التقدم العلمي والبشري، الأمر الذي شجع بعض المختصين على وصفه بالثورة المتعددة المعاني والاتجاهات. (63)

وقد بات واضحاً - اليوم - أننا إزاء شكل جديد من التطور المجتمعي، يعتمد في نمط سيطرته ونفوذه على المعرفة عموماً والعلمية منها على وجه الخصوص، مثلما يعتمد على كفاءة وإنتاج المعلومات واستخدامها في جميع مناسبات الحياة ومجالاتها، حيث تتعاضد مكانة صناعة المعلومات وأهميتها بوصفها الركيزة الأساسية في بناء الاقتصاد الحديث، وتعزز قوة الأنشطة المعرفية لتتبوأ أكثر المفاصل حساسية وتأثيراً في منظومة الإنتاج الاجتماعي، وغالباً ما يطلق على هذا التحول عصر ثورة المعلومات، ذلك لأن المعلومات لا تشكل إلا جزءاً من الثورة المعرفية التي تقوم على العلم والتقدم التكنولوجي في مجالات

(62) صلاح زين الدين، تكنولوجيا المعلومات والتنمية الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية في مصر - القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2000 - ص 14.

(63) المنصف وناس. مجتمع المعرفة والإعلام. - اتحاد الإذاعات العربية: جامعة الدول العربية، 2002 - ص 18.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

البيولوجيا، ونظريات الكم/ الكوانتا، وميادين الاتصالات، والمعلوماتية، وعلى التفاعل المستمر بين هذه الحقول المعرفية الثلاثة. (64)

2/1- مفهوم مجتمع المعرفة:

يشير التقرير العالمي لليونسكو عن مجتمعات المعرفة إلى أن مجتمع المعرفة هو المجتمع الذي لديه قدرات لإنتاج المعرفة ومعالجتها ونقلها وبنائها واستخدامها من أجل بناء وتطبيق المعرفة للتنمية الإنسانية.

ومجتمع المعرفة يتضمن نقطة تقاطع لاتجاهات عديدة متصلة هي:

- 1- ظهور مجتمعات المعلومات المعتمدة على الانتشار والاستخدام لتكنولوجيات المعلومات الجديدة على نطاق واسع والتي أتاحت بقدرات جديدة غير مسبوقه ما يتعلق بالحصول على البيانات والمعلومات ومعالجتها واختزانها وتوصيلها.
 - 2- الأهمية المتزايدة للابتكار تكنولوجيا وتنظيميا، كعنصر في التنافسية المؤسسية والوطنية وفي الاستراتيجيات لزيادة كفاءة وفاعلية مؤسسات من كل الأنواع.
 - 3- نشأة اقتصاديات الخدمات، حيث يحدث معظم النشاط الاقتصادي والتوظيف الناتج في قطاعات الخدمات للاقتصاد.
 - 4- بزوغ إدارة المعرفة كمسألة مهمة حيث تبحث تطبيق الأساليب ونظم المعلومات الجديدة لمساعدتها في الاستخدام الفعال لموارد البيانات وأصول المعلومات والخبرة. (65)
- ومجتمع المعرفة هو المجتمع الذي يهتم بدورة المعرفة ويوفر البيئة المناسبة لتفعيلها وتنشيطها وزيادة عطائها، بما في ذلك البيئة التقنية بشكلها العام وبيئة تقنيات المعلومات على وجه الخصوص، بما يساهم في تطوير إمكانات الإنسان، وتعزيز التنمية، والسعي نحو بناء حياة كريمة للمجتمع.

والتعريف السابق لمجتمع المعرفة هو تعريف نوعي أو كيفي، يفتقر إلى المقاييس والمؤشرات الكمية التي تحدد مدى اقتراب مجتمع من المجتمعات من كونه مجتمعا معرفيا، أو ابتعاده عن ذلك. وعلى الرغم من أن هناك مؤشرات وإحصاءات كثيرة ترتبط بالمعارف والتقنية يجري استخدامها في الدراسات المختلفة، خصوصا تلك التي تتبناها الدول أو

(64) ربحي مصطفى عليان. مجتمع المعرفة: مفاهيم أساسية. - بحث مقدم للمؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. - الدوحة (قطر) 18- 20 نوفمبر 2012. - ص 2132.

(65) محمد فتحي عبد الهادي. عصر المعرفة والمكتبات. - القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2008. - ص 16-17.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المؤسسات الدولية، إلا أنه لا يوجد بعد اتفاق على تعريف موحد ومعتمد ودليل لمجتمع المعرفة، ناهيك عن مقاييس ومؤشرات معتمدة لهذا المجتمع. (66)

3/1- أسس قيام مجتمع المعرفة:

1. النشر الكامل للتعليم راقى النوعية
2. توطين العلم، وبناء قدرة ذاتية في البحث والتطوير التكنولوجي في جميع النشاطات.
3. التحول الحثيث نحو نمط إنتاج المعرفة البيئة الاقتصادية والاجتماعية.
4. تأسيس نموذج معرفي عام، أصيل منفتح مستنير. (67)

4/1- خصائص مجتمع المعرفة:

1. إنتاج المعرفة وليس استهلاكها: حيث يقوم مجتمع المعرفة بإنتاج المعرفة في المجالات المتعددة وبيعها، باعتبارها ركنا اقتصاديا مهما يقوم عليه الاقتصاد الوطني، فاستهلاك المعرفة لا يكفي وإنما لابد من إنتاجها.
2. توافر مستوى عالي من العلم والنمو المستمر في الوسائل التعليمية.
3. توافر مراكز البحوث والتطوير والعمل على رفدها بالأفراد المؤهلين والمعدات اللازمة باستمرار، والاستفادة من الخبرات المتراكمة.
4. القدرة على إنتاج البرمجيات وليس إنتاج المعدات الصلبة أو الأجهزة التي تستخدم في الحصول في المعرفة، فالمعرفة تحتاج إلى تجديد مستمر كلي تتناسب مع المستجدات لذلك قد تحتاج إلى تقنية وبرمجيات جديدة تتناسب معها. (68)

5/1- مقومات مجتمع المعرفة :

- 1 صناعة المحتوى والبنية التحتية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 2 سياسة وطنية للمعلومات والمعرفة ودعم السلطة العليا في الدولة بشكل مستمر.
- 3 أنظمة وتشريعات ملائمة مثل حقوق الملكية الفكرية وبراءات الاختراع وحماية البيانات وحرية النفاذ إلى المعلومات.
- 4 بيئة تعليم وبحث وإبداع مناسبة تؤدي إلى كوادر وطنية مؤهلة.

(66) سعد على الحاج بكري. التحول إلى مجتمع المعرفة.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2006.- ص5.
(67) تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003: نحو إقامة مجتمع المعرفة.- عمان: المكتب الإقليمي للدول العربية (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي)، 2003.- ص ص 11-12.
(68) إبراهيم الملكاوي. إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم: دار الوراق، 2007.- ص18.

(5) آليات التمويل المناسبة.

(6) الوعي المعلوماتي أو ثقافة المعلومات وانتشارها في المجتمع. (69)

6/1- معايير مجتمع المعرفة:

من المعايير التي يمكن من خلالها الحكم على انتقال المجتمع إلى مرحلة مجتمع المعرفة هي على النحو التالي:

(1) المعيار التكنولوجي: عندما تصبح تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية في

المجتمع، ويحدث انتشار لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنازل.

(2) المعيار الاجتماعي: عندما يتأكد دور المعلومات كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة،

وينتشر الوعي بالمعلومات.

(3) المعيار الاقتصادي: عندما تبرز المعلومات كمصدر اقتصادي أو كخدمة أو سلعة،

وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة.

(4) المعيار الثقافي: عند الاعتراف بالقيم الثقافية للمعلومات كاحترام الملكية الفكرية

من خلال ترويج هذه القيم من أجل الصالح الوطني وصالح الأفراد على حد

سواء. (70)

7/1- أهمية التحول إلى مجتمع المعرفة:

استكملت الدول المتقدمة عملية التحول إلى مجتمع المعرفة والاقتصاد القائم على

المعرفة خلال الربع الأخير من القرن العشرين والتحول إلى مجتمع المعرفة قد أصبح ضرورة

لتصبح المعرفة أساس المزايا التنافسية بين الدول، مع ضعف تأثير المزايا النسبية أو

التفاضلية.

ويتطلب هذا التحول التركيز على تطوير العنصر البشري وتوجيهه ليكون مبدعا

وأكثر إنتاجية، كما استجدت ممارسات مهمة مثل زيادة أهمية المعرفة ودورها في تراكم

الثروة، وسرعة توليد المعرفة ونشرها واستثمارها، وزيادة حدة المنافسة عالميا واعتمادها على

المعرفة، وزيادة مهمة التعليم والتدريب، وتحرير التجارة، وزيادة المحتوى المعرفي في المنتجات

والصادرات، وبناء عليه، يصبح التحول باتجاه مجتمع المعرفة أمرا حتميا، لضمان استدامة

عملية التنمية .

(69) محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. - 54.

(70) محمد فتحي عبد الهادي. مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق. - القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2007. - ص

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ومن مزايا التحول إلى مجتمع المعرفة:

- توفير عناصر الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي على المدى المتوسط والبعيد وضمان استدامة عملية التنمية واستقرار معدلات النمو.
- مواصلة الارتقاء بمستوى المعيشة ونوعية الحياة للمواطنين وضمان استدامتهما.
- إحداث زيادة كبيرة في إنتاجية الفرد، ورفع العائد من الاستثمار في تنمية الموارد البشرية.
- توفير فرص عمل، واستيعاب الزيادة السكانية استيعاباً مأموناً ومنتجاً.
- تحويل المجتمع إلى مجتمع يؤمن برسالة العلم، ويعرف قيمة توليد المعرفة ونشرها واستخدامها، ومن ثم التأثير في نظرة الفرد وممارساته تجاه المجتمع والعمل والاقتصاد. (71)

8/1- مراحل تكوين مجتمع المعرفة:

توجد عدة مراحل مترابطة فيما بينها تؤدي في النهاية إلى تكوين مجتمع المعرفة

يمكن إيجازها فيما يلي):

المرحلة الأولى : وجود طليعة مجتمع المعرفة ومستخدمي التقانة الحديثة:

من منطلق وجود رأس مال بشري يشكل طليعة مجتمع المعرفة ويمكنه تحت ظروف

مغايرة أن يكون بنية أساسية لقيام النهضة التنموية.

المرحلة الثانية : نمو مجتمع المعرفة وازدياد مستخدمي التقانة الحديثة في المجتمع:

وتتطلب استخدام العلم والتكنولوجيا المتاحة في كل المسافات، مما يشكل الأرضية

والبيئة والمناخ الصالحة لنمو مجتمع المعرفة، فإذا كان محو الأمية وتعميم التعليم يعني

الإكثار من الرجال والنساء المستنيرين العالمين بالقراءة والكتابة والحساب فإن خلق مجتمع

المعرفة يعني أكثر من ذلك فهو يعني إعداد الإنسان القادر على استخدام المعلومة

والتكنولوجيا في مختلف مساقات الحياة على ثلاثة مستويات تتضح في الآتي:

مستوى تربوي : يتعلم فيه المتعلم كيف يبرمج المعلومات الجديدة في إطار المعرفة، فيزداد

وعيه المعرفي اتساعاً وإدراكه قوة.

مستوى بحثي: يمكن من سبر أغوار الأشياء، واستكشاف القوانين، واستخدام المفاهيم.

(71) وزارة الاقتصاد والتخطيط، السعودية. الاستراتيجية الوطنية للتحول إلى مجتمع المعرفة. - الرياض: وزارة الاقتصاد والتخطيط، 2014. - ص ص 17-18.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

مستوى العمل التجريبي : الذي يحول المعلومة إلى معرفة، والمعرفة إلى ابتكار. ويأتي على رأس هؤلاء المتميزين من المفكرين والمبدعين والمبتكرين جديد إلى المعرفة، أو تطور البناء المعرفي، أو تحسن استخدام المعرفة والتكنولوجيا بعمل تطبيقي، أو حل قضايا أو إشكالات فكرية أو اقتصادية أو اجتماعية أو تقنية. والاستخدام المكثف للعلم والتكنولوجيا في أي مجتمع يوسع قاعدة مستخدمي التكنولوجيا ويكبر حلقات المتميزين.

المرحلة الثالثة: تكامل مجتمع المعرفة وتحقيق النهضة التنموية الشاملة المستدامة: وذلك بتكامل مجتمع المعرفة، وزيادة أعداد المبتكرين والمبدعين والمفكرين ولا بد من متطلبات واستحقاقات تتحدد فيما يلي:

تطوير منظومة التعليم: عن طريق إعادة هندسة العملية التعليمية بما يواكب التغيرات والتحديات المعاصرة وربط التخطيط التربوي بخطة التنمية وتحقيق معايير الجودة.

دعم البحث العلمي والتطوير: عن طريق زيادة الإنفاق عليهما وتشجيع وتحفيز العاملين فيها.

استخدام التكنولوجيا: بإقامة بني تحتية أساسية للاتصالات والبرمجيات ووسائل التكنولوجيا الأخرى والتوسع في التعليم. (72)

2- تكنولوجيا المعلومات أهم دعائم مجتمع المعرفة:

تكنولوجيا المعلومات تركز على نظم الحاسبات ونظم الاتصالات، وتعتبر أهم أحد المكونات المهمة في التكنولوجيات المتقدمة، وأهم مكوناتها نظم الحاسبات وتكنولوجيا البرمجيات وتكنولوجيا شبكات المعلومات. وتكنولوجيا المعلومات تعمل أساساً على رفع مستوى الإنتاجية وقدرات الاختراع والإبداع والتجديد في الدول النامية. (73).

وتكنولوجيا المعلومات ومجتمع المعرفة هي إحدى أدوات الغد الرئيسية، المؤثرة في تشكيل مجتمعنا ومؤسساتنا، بوصفها واحداً من أهم العوامل المؤثرة في التعليم والثقافة والمجتمع. (74).

(72) عبد الرحمن عبد السلام جامل، محمد عبد الرواق إبراهيم ويح. التعليم الإلكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة: دراسة تحليلية. - بحث مقدم إلى المؤتمر والمعرض الدولي الأول: التعلم الإلكتروني حقبة جديدة في التعلم والثقافة. - جامعة البحرين: مركز التعليم الإلكتروني 17/19-4/2006. - ص ص 8-12.

(73) Gala,Ahmed: Towards More Efficient Telecommunication Services inEgypt, The Egypt Center for Economic Studies, Working Paper, Number 2, January 1998.PP5-9.

(74) أوردي جروش. تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات/ ترجمة حشمت قاسم. - الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999. - ص 671.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ولا تستطيع المجتمعات والمؤسسات اليوم الحياة بعيدا عن تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ومواكبة تطورها باستمرار، لأنها أصبحت في صميم اعمالها وحاجاتها اليومية، فهي لا تفيد منها في برمجة أعمالها الإدارية، والحفظ، والإجراءات الفنية فحسب، بل لتسع ذلك ليشمل تحصيل المعلومات من مصادرها القريبة أو البعيدة، ونقلها للباحثين أينما كانوا. (75)

وتشكل تكنولوجيا المعلومات البنية التحتية لمجتمع المعرفة، وهكذا يشق مجتمع المعرفة طريقا جديدا في التاريخ الإنساني يجعل من تكنولوجيا المعلومات والمعرفة العلمية التقنية جزءا لا يتجزأ من معظم الفعاليات الاجتماعية والاقتصادية.

وفيما يلي عرض لأهم استخدامات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والمهارات الجديدة المطلوبة لتكنولوجيا المعلومات وأثرها على التشغيل في مجتمع المعرفة، وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة معدلات النمو والعائد على الاستثمار في مجتمع المعرفة.

1/2- أهم استخدامات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في مجتمع المعرفة:

1) تحسين الخدمات الحكومية والتعليم والبحث العلمي والصحة: يمكن باستخدام تكنولوجيا المعلومات إعادة تنظيم الإدارة الحكومية وخفض تكلفة الإدارة الحكومية وتطبيقات المعلومات من برامج التنمية في المناطق الريفية والنائية وتدعيم اتخاذ القرارات في مجالات القرارات في مجالات الصناعة والإدارة وفي مجال الاتصالات تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع مستوى التشغيل. والعمل على تخفيف من مشكلات تلويث وتدمير البيئة وبالتالي الارتقاء بنوعية الحياة ورفع المستوى الصحي والمعرفة بين العاملين في الخدمات الطبية والصحة العامة، مما يوفر الوقت والجهد والمال.

2) تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الصناعة: في قطاع الصناعة يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التخطيط والتنفيذ والرقابة والمتابعة وأتمتة المعامل وتحديث الإدارة، وتساعد تكنولوجيا المعلومات في الإسراع في عملية الإنتاج حيث تسهل الحصول على المعلومات بطريقة منتظمة في مراحل التصميم والإنتاج والتسويق.

(75) عبد اللطيف صوفي. المراجع الرقمية و الخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية. - عين مليلة: دار الهدى للنشر، 2004. - ص 91.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

(3) التوسع في استخدام شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت): تعبر شبكة الإنترنت عن قدرات الاختراع والإبداع في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وتقدم إمكانيات غير محدودة للاتصالات وتطوير المعلومات ونقلها، وذلك باستخدام الوسائط المتعددة مصحوبة بتطبيقات حيوية ومهمة ونصوص وعرض سمعي وبصري للمعلومات.

(4) اتساع نطاق وكثافة التجارة الالكترونية: تنمو التجارة الالكترونية عبر شبكة الإنترنت بسرعة لم تكن متوقعة. وستؤدي شبكة الإنترنت إلى ثورة شاملة في عملية التسوق المباشر للسلع والخدمات، إن التجارة الالكترونية عبر الإنترنت ستصل إلى عشر المليارات في السنوات القليلة القادمة. ولتحقيق ذلك يجب على الحكومات أن تتبع منهجا جديدا في تقنين عمليات التجارة والالتزام بمبادئ حرية السوق في التجارة الالكترونية، وذلك يستلزم توفير إطار قانوني أكثر مرونة وحرية لتشجيع التجارة الالكترونية وعدم تعويقها. (76)

2/2- أثر تكنولوجيا المعلومات على التشغيل ومعدلات النمو في مجتمع المعرفة:

1/2/2- المهارات المطلوبة لتكنولوجيا لمعلومات و أثرها على التشغيل في مجتمع المعرفة:

1. مهارات المشاركة والعمل الجماعي تساعد على رفع الكفاءة في شبكات الاتصال والمعلومات
2. مهارات فنية مطلوبة لتدعيم عمليات لتصميم والتنفيذ والصيانة لشبكات الاتصالات.
3. يلزم توفير مهارات للرقابة في إدارة شبكات الاتصالات المعقدة وخدمات المعلومات وتطبيقها.

2/2/2- دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة النمو والعائد على الاستثمار:

تعمل وسائل الاتصالات الحديثة على تقليل الوقت وخفض تكلفة نقل المعلومات، وتسهل تخزين ومعالجة المعلومات، وتساهم تكنولوجيا المعلومات التي سبق ذكرها في اتساع حجم السوق ورفع القدرة على المنافسة، وانتشار التجديد والابتكار في مجال الإنتاج. (77)

3/2- شروط نجاح تكنولوجيا المعلومات في القيام بدورها التنموي في مجتمع المعرفة:

- ضرورة وضع سياسة للتنمية التكنولوجية: إن تكنولوجيا المعلومات تعني تطبيق مجتمع معين لعلوم الطبيعية بحثا عن حلول لمشكلات محددة يواجهها معتمدة على

(76) صلاح زين الدين، تكنولوجيا المعلومات و التنمية: الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية في مصر- القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2009. ص ص 35- 45.
(77) صلاح زين الدين، مصدر سابق، ص ص 46- 51.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الامكانيات المتاحة له، ومنتجات التكنولوجيا يكون لها طابع المجتمع التي أفرزها. ومن هنا تأتي أهمية وضع سياسة للتنمية التكنولوجية تراعي الظروف المحلية ولا تغفل التغير التكنولوجي السريع على مستوى العالم. وتتوقف فعالية سياسة التنمية التكنولوجية على اختيار أسلوب إنتاج ملائم لظروف المجتمع الذي يطبق فيه سواء بتوليدها أو تطويعها.

- ضرورة إنشاء بنية أساسية حديثة لعلم وتكنولوجيات المعلومات: من الواضح أن التكنولوجيا كثيفة العمل لا تؤدي إلى رفع مستوى رأس المال البشري، ومن ثم تصبح الاستراتيجية الراقية هو الاختيار الأفضل. وذلك يتطلب قيام قاعدة علمية وتكنولوجية من العلماء والمهندسين والفنيين، ورفع قدرات البحث والاختراع والإبداع.
- تنشيط الطلب الاجتماعي على التكنولوجيا وانتشار تكنولوجيا المعلومات: من أهم مكونات الطلب الاجتماعي على تكنولوجيا المعلومات أربعة عناصر وهي:

1. أنفاق الدولة على البحث العلمي والتطوير التكنولوجي.
2. المجتمع العلمي بما يشمل من كفاءات علمية من علماء وباحثين.
3. الشركات الصناعية في القطاعين الخاص والعام المملوك للدولة وتطبق منجزات العلوم الحديثة.
4. اهتمام المواطنين في حياتهم اليومية بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات الحديثة. (78)

3- مجتمع المعرفة والتنمية:

في مضمون التنمية الإنسانية. يعد اكتساب المعرفة أحد الأحقيات الأساسية التي يقوم بها البشر حق أصيل فيها لمجرد كونهم بشرا. ولكن اكتساب المعرفة هو أيضا سبيل التنمية البشرية في جميع مجالاتها. فالتنمية الإنسانية في الجوهر، هي نزوع دائم لترقية الحالة الإنسانية للبشر، جماعات وأفراد، من أوضاع تعد غير مقبولة في سياق حضاري معين إلى حالات أرقى من الوجود البشري، تؤدي بدورها إلى ارتقاء منظومة اكتساب المعرفة، وليس من سبيل إلى هذا الارتقاء بالحالة الإنسانية في الطور الحالي من تطور البشرية: مجتمع المعرفة، إلا اكتساب المعرفة، وتوظيفها بفعالية، ومن ثم يحق القول بأن البشر هم صانعو المعرفة، ولكنهم هم أيضا صنيعتها. (79)

(78) نفس المصدر السابق. ص 52-61.
(79) تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003: نحو إقامة مجتمع المعرفة. مصدر سابق. ص 37.

1/3- مجتمعات المعرفة مصدر للتنمية:

في قلب مجتمعات المعرفة هناك القدرة على تحديد وإنتاج ومعالجة وتحويل ونشر واستعمال المعلومات من أجل خلق وتطبيق المعارف الضرورية للتنمية الإنسانية وهي تستند على رؤية للمجتمع، وتساعد على الاستقلالية، التي تضم مفاهيم الانخراط والتعاون والمشاركة.

وإن مفهوم مجتمعات المعرفة أكثر غنى ويسهل الاستقلالية أكثر من مفهوم التكنولوجيا والاتصال الذي نجده في أغلب الأحيان في قلب النقاشات حول مجتمع المعلومات، أن أسئلة التكنولوجيا والاتصالية على البنى التحتية وعلى إدارة عالم الشبكات: أن لها من دون شك أهمية أساسية، بشرط ألا تعتبر غاية في حد ذاتها.

وأن الثورة الصناعية الثالثة ثورة التكنولوجيا الجديدة والمرحلة الجديدة من العولمة التي ترافقها قد زعمنا الكثير من الثوابت، وأكدنا على الفجوات الموجودة بين الأغنياء والفقراء، والبلدان المصنعة والبلدان النامية، وفي قلب الأمم نفسها، لذا تعتبر اليونسكو إقامة مجتمعات المعرفة هي التي تفتح الطريق لأنسنة مسار العولمة. (80)

2/3- دور مجتمع المعرفة في التنمية:

مثلما تلعب المعرفة دورا فعالا في تأسيس الحضارات الإنسانية والرقى بالمجتمعات وتنمية اقتصادياتها، فإن نقل المعرفة وتبادلها يلعب دورا فعالا في تقوية أو اصر التعاون بين الشعوب وتطوير التنمية الاقتصادية والاجتماعية، واتساع دائرة استغلال الموارد الطبيعية بهدف إنماء الثروة والرقى بمستوى حياة الفرد. لهذا فإن مراحل نمو مجتمع المعرفة تقتزن بتحقيق تقدم اقتصادي. قائم هو أيضا على المعرفة وفي معالجة دور موضوع مجتمع المعرفة في التنمية نتبع حركة المعرفة. والنمو الاقتصادي الذي يلازمها عبر التاريخ لوضع أسس لرؤية مستقبلية لمجتمع المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة. (81)

3/3- الملامح الأساسية لمساهمة مجتمع المعرفة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

(1) ستتاح منفعة المعلومات لجميع المستخدمين من خلال بنية أساسية من الحاسبات وشبكة الاتصالات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات. وسيتم إبداع المعرفة بمشاركة الجماهير.

(80) منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو). من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات المعرفة.- باريس: اليونسكو، 2005.- ص 37

(81) مجلس البحث العلمي. مجتمع المعرفة ودوره في التنمية.- جدة: جامعة الملك عبد العزيز، 1425.- ص 22.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 2) سيتلاشى الانفصال بين التكنولوجيا ومؤسسات المجتمع الاقتصادية والاجتماعية.
- 3) ستكون صناعة المعلومات هي الصناعة الرائدة التي ستهيمن على الصناعة الوطنية والعالمية.
- 4) سيتشكل البناء الاجتماعي من مجتمعات محلية متعددة المراكز ومتكاملة، وبطريقة طوعية.
- 5) ستتحول القيم الإنسانية من التركيز على الاستهلاك إلى الرقي بنوعية البيئة الاجتماعية والطبيعية. (82)

4/3- المزايا التي يحققها مجتمع المعرفة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

1. إيجاد فرص عمل: حيث يتيح التحول نحو مجتمع المعرفة من ظهور وظائف شاغرة يمكن شغلها من قبل الكفاءات المؤهلة.
2. الاستغلال الأمثل للموارد: حيث يمكن من خلال تشكيل المواد وتجهيزها استغلالها بالشكل المطلوب.
3. تحسين الخدمات وإتاحتها لأكبر قطاع ممكن من المستفيدين. (83)

خاتمة:

لكي تتحول مجتمعاتنا إلى مجتمعات المعرفة وتوجه إلى الاهتمام ببنائه وتطويره والاستفادة من معطياته، وإسهامه في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، تقترح الدراسة التوصيات التالية:

- 1- دعم وتشجيع القطاعات الاقتصادية والاجتماعية المتنامية كقطاعي الخدمات والمؤسسات لارتفاع مساهمتها في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- 2- تفعيل شبكة الإنترنت وزيادة استخدامها وتشجيعها من قبل الحكومات والمؤسسات والأفراد لأنها أهم تقنية مستخدمة في مجتمع المعرفة وتعد الأكثر تطوراً والأسرع انتشاراً في دعم عملية التنمية الشاملة.

(82) السيد يسين. العالمية والعولمة. القاهرة: نهضة مصر، 2000. -27.
(83) سالم بن محمد السالم. صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2005. -ص 107.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 3- تشجيع الاستثمار في قطاعات مجتمع المعرفة لاسيما في مجال الاتصالات والخدمات والمعلومات لما تمتاز به من سرعة وارتفاع مردودها الاقتصادي ومساهمتها في التنمية الاقتصادية.
- 4- توفير البنى التحتية اللازمة لأدوات وتقنيات مجتمع المعرفة والإفادة من تطبيقاتها في تطوير اقتصادياتها ومواكبة التطورات الاقتصادية والاجتماعية المتسارعة.
- 5- عرض المعلومات والحقائق بشفافية لأن المحافظة عليها أصبح من جهل الماضي ويضر بالمستقبل والتكتم عليها يعرقل التطور الاقتصادي والاجتماعي وعدم التخفي وراء الحقائق والإحصائيات وحجب المعلومات الصحيحة التي هي ملك المواطن والمجتمع وحقله.
- 6- زيادة الإنفاق على الركائز الأساسية لمجتمع المعرفة والمتمثلة بالبحث والتطوير والتعليم المستمر وتنمية الموارد البشرية لما لتلك الركائز من أهمية في عملية التنمية الشاملة.

مصادر الدراسة:

- 1) علي علي حبيش. الإنماء المعرفي منطلق مصر للتحديث.- القاهرة: كتاب الأهرام الاقتصادي، 2001.
- 2) صلاح زين الدين. تكنولوجيا المعلومات والتنمية الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية فيمصر.- القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2000.
- 3) المنصف وناس. مجتمع المعرفة والإعلام.- اتحاد الإذاعات العربية: جامعة الدول العربية، 2002.
- 4) ربحي مصطفى عليان. مجتمع المعرفة: مفاهيم أساسية.- بحث مقدم للمؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.- الدوحة (قطر) 18- 20 نوفمبر 2012.
- 5) محمد فتحي عبد الهادي. عصر المعرفة والمكتبات.- القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2008.
- 6) سعد علي الحاج بكري. التحول إلى مجتمع المعرفة.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 2006.
- 7) تقرير التنمية الإنسانية العربية للعام 2003: نحو إقامة مجتمع المعرفة.- عمان: المكتب الإقليمي للدول العربية (برنامج الأمم المتحد الإنمائي)، 2003.
- 8) إبراهيم الملكاوي. إدارة المعرفة: الممارسات والمفاهيم: دار الوراق، 2007.
- 9) محمد فتحي عبد الهادي. مجتمع المعلومات بين النظرية والتطبيق.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2007.
- 10) وزارة الاقتصاد والتخطيط، السعودية. الاستراتيجية الوطنية للتحول إلى مجتمع المعرفة.- الرياض: وزارة الاقتصاد و التخطيط، 2014.
- 11) عبد الرحمن عبد السلام جامل، محمد عبد الرواق إبراهيم ويح. التعليم الالكتروني كآلية لتحقيق مجتمع المعرفة: دراسة تحليلية.- بحث مقدم إلى المؤتمر والمعرض الدولي الأول

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

:التعلم الإلكتروني حقبة جديدة في التعلم والثقافة- جامعة البحرين: مركز التعليم الإلكتروني
2006 /4/19-17

12)Gala,Ahmed: Towards More Efficient Telecommunication Services
inEgypt, The Egypt Center for Economic Studies, Working Paper,
Number 2, January 1998.

13)أوردي جروش. تقنيات المعلومات في المكتبات والشبكات/ ترجمة حشمت قاسم-. الرياض:
مكتبة الملك عبد العزيز العامة، 1999.

14) عبد اللطيف صوفي. المراجع الرقمية والخدمات المرجعية في المكتبات الجامعية-. عين مليلة:
دار الهدى للنشر، 2004.

15) صلاح زين الدين. تكنولوجيا المعلومات والتنمية: الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة
الفجوة التكنولوجية في مصر-. القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، 2009.

16)منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة (اليونسكو). من مجتمع المعلومات إلى مجتمعات
المعرفة-. باريس: اليونسكو، 2005.

17) مجلس البحث العلمي. مجتمع المعرفة ودوره في التنمية-. جدة: جامعة الملك عبد العزيز،
1425.

18) السيد يسين. العالمية والعولمة-. القاهرة: نهضة مصر، 2000.

19) سالم بن محمد السالم. صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية-. الرياض: مكتبة
الملك فهد الوطنية، 2005.



تطبيق إدارة المعرفة في

(i) مكتبات الجامعات الخاصة السورية

(دراسة ميدانية)

المستخلص:

أدى التطور المتلاحق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الاهتمام بالمعرفة بهدف الوصول إلى المعرفة القيمة، من وسط هذا الكم الهائل من المعلومات التي تتفجر وتتراكم يومياً، يعزها ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، واتساع تطبيقاتها في مختلف مجالات الحياة. وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في برامج إدارة المعرفة من خلال قدرتها على تسريع عملية إنتاج ونقل المعرفة، وتساعد أدوات إدارة المعرفة في جمع وتنظيم معرفة الجماعات من جعل هذه المعرفة متوفرة وذلك عن طريق المشاركة، ويقوم مفهوم إدارة المعرفة بتوفير المعلومات وإتاحتها لجميع العاملين في المكتبات الجامعية والمستفيدين من خارجها، ويرتكز على الاستفادة القصوى من المعلومات المتوفرة في المكتبة، والخبرات الفردية الكامنة في عقول موظفيها ومن أهم مميزات تطبيق هذا المفهوم هو الاستثمار الأمثل لرأس المال الفكري وتحويله إلى قوة إنتاجية تسهم في تحسين أداء الموظف، ورفع كفاءة المكتبة.

وتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية يسهل الاستفادة من مصادر المعلومات وسرعة الوصول إلى المعرفة واستخدامها لمن يحتاجها من العاملين والطلبة، وأثر تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية لا يمكن أن يظهر أثراً، بل يظهر أثره مع مرور الوقت على العاملين وأداء المكتبة، فالعاملون يصبحون أكثر وعياً وخبرة فيما يتعلق بأداء العمل وتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين ومعرفة احتياجاتهم، وهذا ما يمكن أن يتبلور في دور المكتبة في تشجيع العاملين أن يتعلموا من بعضهم ويتبادلوا التجارب والخبرات والمعارف والتي من شأنها أن تساهم في رفع مستوى الخدمات المكتبية المقدمة وإدامة تواجد هذه المكتبات وتنامي دورها ورسالتها من خلال استغلالها للمعرفة وتطبيقاتها.

(1) بحث تمت المشاركة به في المؤتمر الدولي الأول لجمعية المكتبات الأردنية المكتبات ومراكز المعلومات في بيئة رقمية متغيرة، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 29-31 أكتوبر 2013.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، وذلك لتقييم الاستعداد لإدارة المعرفة ويراعي خصوصية المكتبات الجامعية، وتتناول الدراسة التركيز على متطلبات إدارة المعرفة من خلال أربع محاور: الثقافة التنظيمية، القيادة التنظيمية، الموارد البشرية، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتتبع الدراسة المنهج المسحي الميداني باستخدام استبانة يتم توزيعها على العاملين في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.

المقدمة:

يشهد عالمنا المعاصر ثورة معلومات هائلة، فلا يمر يوم إلا وتسجل البشرية إنجازاً في تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات المعرفة البشرية، ومن الطبيعي أن يكون مجال المكتبات والمعلومات من أكثر المجالات تأثراً بالتطورات المتلاحقة في المجتمع لارتباطه بظاهرة المعلومات المتعددة الارتباطات والمتسارعة التنامي⁽⁸⁴⁾.

ومن أجل مواجهة التحديات التي فرضتها ثورة المعلومات والمتمثلة في التقدم العلمي والتطور التكنولوجي فإن تطبيق إدارة المعرفة يعد أفضل السبل التي تمكن المنظمات والمؤسسات اللجوء إليها، ويتم ذلك من خلال القيام بعمليات إعادة تعليم وتدريب القوى العاملة على إدارة المعرفة وبناء القاعدة المعرفية لدى المنظمات، وكذلك من خلال توجيه المنظمات نحو تجميع المعرفة ونشرها على كافة المستويات الإدارية فيها، وتطوير سعيها نحو الاستثمار لامتلاك معرفة جديدة، وتوظيف المعرفة التي تمتلكها بأقصى ما يمكن من الكفاءة والفاعلية، وصولاً إلى مرحلة التميز من خلال ما يسمى الممارسة الأفضل⁽⁸⁵⁾ ومن أجل الوصول إلى نجاح الأعمال وتطور المؤسسات لابد من ترسيخ مفاهيم إدارة المعرفة حتى تصبح قادرة على عملية التغيير الإيجابي الذي يؤدي إلى التطوير المستمر، ولا بد من الاعتماد على العنصر البشري من أجل توليد معارف جديدة، مما ينعكس على نمو المعرفة وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية، ويساهم في تطورها وتقدمها⁽⁸⁶⁾.

(84) ثروت يوسف الغلبان. تعليم المكتبات والمعلومات في مصر: الموقف عند نهاية القرن. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع14 (2000) -. ص 91.

(85) هيثم حجازي. قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة. - الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2005. - (أطروحة دكتوراه). - ص12.

(86) سمر العلول. دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. - غزة: جامعة الأزهر، 2011. - (أطروحة ماجستير). - ص 2.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وتطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية يتطلب توفر مجموعة من العناصر أهمها: أن تكون الثقافة التنظيمية السائدة لدى العاملين ترحب بالتغيير، وأن يكون الهيكل التنظيمي مناسباً لإدارة المعرفة بحيث يؤدي إلى استقلالية أكثر في اتخاذ القرار ويساعد على العمل بروح الفريق، كما يجب أن تتسع الثقافة المعلوماتية لتحتوي الجوانب المتعددة الخاصة بإدارة المعرفة، وأن تكون قيادة تشجع على تبني إدارة المعرفة. (87)

1- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الكشف عن دور المعرفة في إدارة مكتبات الجامعات الخاصة السورية، لما له من أثر إيجابي في تحسين مستوى عمل تلك المكتبات والارتقاء بها نحو الأفضل، لكن هناك نقص معرفي في مكتبات الجامعات الخاصة السورية في إدراك أهمية مفهوم إدارة المعرفة وكيفية تطبيقها، وذلك بسبب المعوقات والمشكلات التي تواجهها مكتبات الجامعات الخاصة في عملها، والتي تحول دون التطور والتقدم في مستوى عملها وخدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين.

2- أهمية الدراسة:

مما لا شك فيه أن موضوع إدارة المعرفة في المكتبات ومؤسسات المعلومات محل اهتمام ونقاش بين الباحثين والدارسين لعلوم المكتبات والمعلومات، إلا أن الاهتمام بهذا المدخل من الناحية النظرية والعملية غير كاف، الأمر الذي يؤدي إلى الخلط والعمومية في تناول هذا الموضوع، وتتجسد أهمية الدراسة في أنها تبحث في تطوير نظام العمل في مكتبات الجامعات الخاصة السورية والارتقاء بالأداء نحو تحقيق الأهداف من خلال استغلال المعرفة من خلال توليد وتخزين ومشاركة وتطبيق المعرفة، وبيان علاقة المعرفة في إدارة مكتبات الجامعات الخاصة بترشيد عملية اتخاذ القرار وتحسين جودة خدماتها.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى:

1- التعرف على مستوى الفهم لإدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.

(87) Leidner ،Dorothy & Others" .The Role of Culture in Knowledge Management : A case study of Two Global Firms.- International Journal of e - Collaboration. no 1,2 (January/ March 2006).- p.18.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 2- الوقوف على واقع إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية وممارسة تطبيقها، وأثرها على مستوى الأداء.
- 3- تحديد متطلبات إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.
- 4- الوقوف على المشكلات والمعوقات التي تواجهها مكتبات الجامعات الخاصة السورية في تطبيق إدارة المعرفة.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات مستقبلية في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.

4- تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما واقع متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 2- ما الثقافة التنظيمية المطلوبة لإدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 3- ما القيادة التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 4- ما مدى توفر القوى البشرية لتطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية؟
- 5- ما مدى جاهزية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية لتطبيق إدارة المعرفة؟

5- مصطلحات الدراسة:

- **المعرفة:** هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة. (88)
- **إدارة المعرفة:** هي تلك الإدارة التي تعرف على ما لدى الأفراد (موظفين، مستفيدين) من معارف كامنة في عقولهم، أو جمع وإيجاد المعرفة الظاهرة في السجلات والوثائق، وتنظيمها بطريقة تسهل استخدامها والمشاركة فيها بين منسوبي المؤسسة بما يحقق رفع مستوى الأداء وإنجاح العمل بأفضل الأساليب وبأقل التكاليف. (89)

6- منهج الدراسة:

(88) صلاح الكبيسي، إدارة المعرفة- القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005- ص 12.
(89) علي ذيب الأكلبي، إدارة المعرفة في المكتبات والمعلومات- عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008- ص 26.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

للتعرف على واقع تطبيق إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني، واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تصميم استبانة واشتملت على النقاط التالية:

أولاً / معلومات عامة عن المستطلعين.

ثانياً / متطلبات إدارة المعرفة:

- المحور الأول: الثقافة التنظيمية،
- المحور الثاني: القيادة التنظيمية،
- المحور الثالث: الموارد البشرية،
- المحور الرابع: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

ولتحديد مجتمع الدراسة تم حصر عدد الجامعات الخاصة في سورية وذلك بالاعتماد على قائمة بالجامعات الخاصة في سورية صادرة عن مديرية الجامعات الخاصة في وزارة التعليم العالي السورية، وبلغ عدد الجامعات الخاصة السورية في سورية 17 جامعة وتم اختيار عينة عشوائية تضم أربع جامعات، وتم الاكتفاء بهذه العينة لكبر مجتمع الدراسة، وصعوبة الوصول إلى جميع الجامعات الخاصة، والجامعات الأربعة التي تم اختيارها لتطبيق الدراسة الميدانية على مكتباتها هي: الجامعة السورية الخاصة، الجامعة العربية الدولية، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، جامعة اليرموك الخاصة.

وتم توزيع 22 استبانة على العاملين في مكتبات موضوع الدراسة والبالغ عددهم 22 عاملاً، وتم الحصول على 12 استبانة من إجمالي 22 استبانة بنسبة 54٪.

7- حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية.
2. الحدود الجغرافية: تقتصر الدراسة على مكتبات الجامعات الخاصة التالية: (الجامعة السورية الخاصة، الجامعة العربية الدولية، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، جامعة اليرموك الخاصة).
3. الحدود الزمانية: تم جمع بيانات الدراسة خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2012-2013.

8- الدراسات السابقة:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

عند مراجعة الإنتاج الفكري لم يجد الباحث أية دراسة تناولت موضوع إدارة المعرفة في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، إلا أن هناك دراستان تناولتا موضوع إدارة المعرفة في المكتبات وفيما يلي عرض لهما:

1 - عبد المجيد مهنا، محمد زهير بقلّة. أخصائي المكتبات وإدارة المعرفة.- العربية 3000.- س8، ع31 (أبريل 2008).- ص ص 8-33.

تتعرض الدراسة لدور أمين المكتبة في إدارة المعرفة كدور لا يختلف من حيث المبدأ عن ممارسات وعمليات إدارة المعرفة، ولكن التغييرات الجذرية في بيئة الأعمال أضافت محددات وأنشطة للتطبيقات التقليدية في معالجة المعلومات، والمعرفة ليست مجرد وثائق وملفات يتم تقاسمها بل الكثير منها يكمن في عقول الأفراد والجماعات وعليه فإن إدارتها أكثر من مجرد التعرف على المعلومات الصريحة والمتدفقة وكيفية انتقاء المطلوب منها واقتنائه وتنظيمه وكيف تطور دور أمين المكتبة ليصبح مدير معرفة، ويتعرض بالمناقشة إلى المهارات المطلوبة لإدارة المعرفة والفهم المطلوب لتكوين مدير معرفة ناجح، وتم تقسيم المهارات إلى فئات عدة مع التركيز على المهارات الإدراكية والعوامل التنظيمية.

2 - أحمد علي. مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة.- مجلة جامعة دمشق.- مج 28، ع1 (2012).- ص ص 475-512.

تهدف الدراسة إلى التعريف بماهية المعلومات والمعرفة ومفهومهما ودورهما في تقدم المجتمعات وتطورها، كما تطرقت إلى أهمية اقتصاد المعرفة والمعلومات ودوره في تقليص الفجوة الرقمية ودور المكتبات ومراكز المعلومات في إدارة المعرفة وردم الهوة الثقافية بين المجتمعات، كما تبحث الدراسة مصطلحات إدارة المعرفة، وموقع الدول العربية على المجتمع المعرفي، والتحديات التي تواجه البلدان النامية والدول العربية خصوصاً في مواجهة الانفجار المعرفي، والتطور التكنولوجي والعلمي.

1- إدارة المعرفة: المفهوم والتطبيق

1/1- نشأة وتطور المعرفة:

الاهتمام بالمعرفة والسعي لاكتسابها والبحث عنها لم يعد قديماً ولكنه يتجدد ويتعمق بتعدد الحياة وتطور أساليب التعليم، ومن السهولة تمييز الطابع التراكمي للمعرفة الإنسانية، وقد نقل لنا التاريخ بعض أوجه الازدهار في الحضارات القديمة، كالسومرية والآشورية والبابلية والفرعونية والصينية والهندية واليونانية، والتي حصل فيها تراكم معرفي مكن الإنسان من تحقيق انجازات كبرى. واقتترنت المعرفة عند البابليين بالكهانة والسحر

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

والطب والعرافة والفلسفة، فانتقلت المعرفة على أيديهم إلى ما يسمى بالمعرفة الفلسفية التي انصرفت إلى معرفة الأشياء والحوادث ومعرفة كيفية فعل الأشياء، وتم تأطير المعرفة نظرياً عند اليونان الذين صاغت حضارتهم مفهوم المعرفة النظرية التي امتازت بالقدرات التحليلية وتمكنوا من تدوينها، وهو ما يميز اليونانيين عن البابليين والفراعنة الذين استخدموا معارفهم في بناء شواخص خالدة عدت من عجائب الدنيا السبعة، لكنهم لم يدونوا هذه المعارف بنظريات يمكن خزنها والرجوع إليها كما فعل اليونانيون.

وفي العصور الإسلامية الأولى، ونتيجة لبحث الإسلام على طلب العلم حيث ورد ذلك في أول أوامره في السورة الأولى من القرآن الكريم التي نزلت على نبينا محمد (ﷺ) في قوله تعالى: ﴿أَقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ، خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ، اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ، الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ، عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ﴾. وفي الحديث الشريف «اطلبوا العلم من المهد إلى اللحد»، و«زكاة العلم تعليمه»، وقد رجحت كفة العالم الإسلامي على الآخرين، وبرع العرب المسلمون في نقل معارف الحضارات الأخرى مع محاولات جادة لإخضاعها للتجربة والبرهان، ولم يقتصر دورهم على التجربة والنسخ، بل كانت لهم مساهماتهم الجادة في توليد المعرفة الجديدة عندما فهموا أن المعرفة النظرية تستهدف أغراضاً علمية تطبيقية، وكان تأثيرهم واضحاً فيها، وفي تاريخ الأندلس وبغداد الشيء الكثير عن مساهمات العرب والمسلمين في نقل معارفهم إلى الشعوب المجاورة بكل شفافية، وبعد أن أصابتهم الفرقة، وبلغت أوروبا ما سُمي بعصر النهضة، انتقل مركز الريادة في توليد المعرفة إليها، وظهر على أيدي الأوروبيين ما يُطلق عليه "المعرفة العلمية"، التي تستخدم أساليب فكرية وعقلية جديدة تختلف عن أساليب الفلسفة النظرية، ودائماً تخضع للتجربة والبرهان. وتعاضم دور المعرفة مع انتشار نظم الاتصال الحديثة واتساع استخدام شبكة الإنترنت مما سهل انتشار المعرفة وتبادلها، والمعرفة مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالبنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لأن انتشار المعرفة يعتمد بالدرجة الأولى على شبكة الإنترنت وكلما اتسعت وانتشرت شبكة الاتصالات تنتشر بالضرورة المعرفة وهذا يؤدي إلى ما أُصطلح على تسميته العالم قرية صغيرة، وعالمية المعرفة، إن المعرفة بمفهومها الكبير تشكل ثروة حقيقية لكل من الأفراد والجماعات والمنظمات، فهي الأداة الحيوية الفاعلة التي تتمكن من القيام بمهامها ومباشرة أنشطتها من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة. (90)

(90) صلاح الكبيسي. مصدر سابق. - ص 5-6.

1/1/1- مفهوم المعرفة:

يختلط مفهوم المعرفة لدى الكثير من الباحثين بمصطلحين آخرين وهما: البيانات والمعلومات ولا بد من التوضيح لفهم طبيعية الاختلاف بين المصطلحات الثلاثة: فالبيانات مجموعة من الحقائق أو الرسائل أو الإشارات أو الآراء بحاجة إلى معالجة،⁽⁹¹⁾ والمعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم التي تمكن الإنسان من الوصول إلى المعرفة واكتشافها،⁽⁹²⁾ والمعرفة هي تجميع للمعلومات ذات المعنى ووضعها في نص يمكن للوصول إلى فهم ما يمكننا من الاستنتاج.⁽⁹³⁾

والمعرفة "مجموعة من الحقائق، ووجهات النظر، والآراء والأحكام، وأساليب العمل، والخبرات والتجارب، والمعلومات والبيانات والمفاهيم، والاستراتيجيات والمبادئ التي يمتلكها الفرد أو المنظمة. وتستخدم المعرفة لتفسير المعلومات المتعلقة بظرف معين أو حالة معينة.⁽⁹⁴⁾ والمعرفة مزيج من المعلومات والخبرات المتراكمة التي تقدم إطاراً عاماً لتقييم ودمج الخبرات الجديدة، وغالباً ما تصبح المعرفة جزءاً لا يتجزأ ليس فقط من وثائق مستودعات المؤسسة، وإنما تشمل الإجراءات التنظيمية والعمليات والممارسات وقواعد العمل،⁽⁹⁵⁾ والمعرفة هي حصيلة الامتزاج الخفي بين المعلومة والخبرة والمدرجات الحسية والقدرة على الحكم.⁽⁹⁶⁾

2/1/1- تصنيف المعرفة:

رغم اختلاف الباحثين في تصنيف المعرفة وعدم اتفاهم على تصنيف موحد للمعرفة، إلا أن أغلب الباحثين اتفقوا على تصنيف موحد للمعرفة على أساس المدخل الثنائي:
1- المعرفة الصريحة: وهي المعرفة المنظمة محدودة المحتوى التي تتصف بالمظاهر الخارجية لها ويعبر عنها بالرسم والكتابة والتحدث وتتيح التكنولوجيا تحويلها وتناقلها.

(91) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. نظم المعلومات الإدارية.- القاهرة: المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، 2002.- ص 29.

(92) عامر قنديلجي. المدخل إلى إدارة المعرفة.- عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر، 2006.- ص 36.

(93) فهد بن عبدالله الضويحي. إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات: النظرية والتطبيق.- Cybrarians Journal.- ع 20، سبتمبر 2009.- (تاريخ الاطلاع 2013/7/21).- متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com>

(94) ربحي عليان. إدارة المعرفة.- عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.- ص 66.

(95) Idea Group Anti-Foundational Knowledge Management.-Schwartz: Butler, T. Reference, 2006.- p. 1.

(96) حسانة محي الدين. اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج 9، ع 2 (سبتمبر 2003 / فبراير 2004).- ص 247.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

2- **المعرفة الضمنية:** وهي المعرفة القاطنة في عقول وسلوك الأفراد وهي تشير إلى الحدس والبديهية والإحساس الداخلي، إنها معرفة خفية تعتمد على الخبرة ويصعب تحويلها بالتكنولوجيا، بل هي تنتقل بالتفاعل الاجتماعي. (97)

وأول من ميز بين المعرفة الصريحة والضمنية هو Michael Polanyi، حيث يقول "إن المعرفة الضمنية مهمة جداً للإدراك البشري، لأن الناس يكتسبون المعرفة من خلال إنشاء وتنظيم خبراتهم الذاتية". وهذا يعني أن معظم المعرفة تكون ضمنية وتصبح صريحة عندما يتم تشاركتها. (98)

3/1/1- خصائص المعرفة:

لما كانت المعرفة مورداً حيوياً من موارد المنظمة، فالمعرفة تتميز بالعديد من الخصائص والسمات التي تؤثر بشكل مباشر على طريقة وأسلوب إدارتها والتعامل معها مما يؤثر على فرص النجاح لبرامج إدارة المعرفة الذي تتبناه المؤسسة. وللمعرفة مجموعة من الخصائص منها:

1- **الذاتية:** المعرفة هي نتاج تفاعل الإنسان والمعلومات وبذلك فإنها تتأثر بعمق بخلفية الشخص الذي يتعاطى معها وكذلك بالسياق الذي يتم فيه تناول هذه المعلومات، ومن هنا فإن قراءة أو فهم المعرفة أو بتعبير أدق مكوناتها المعلوماتية وتأويل هذه المكونات وتفسيرها لاستخراج معرفة منها سيخضع بالتأكيد للمؤثرات الشخصية.

2- **القابلية للانتقال:** فالشخص في عمله قد يجرب أسلوباً معيناً في تنفيذ مهمة ما فإذا نجح في ذلك فإنه يفكر تلقائياً في إمكانية نقل هذه المعرفة إلى مهمة أخرى، والمنظمات تقوم بالشيء نفسه إذ تحاول تعميم تجاربها الناجحة ونقل المعرفة البناءة بين مواقعها أو فروعها أو أقسامها.

3- **الطبيعة المضمرة:** المعرفة تتولد من عقل الإنسان وليس على الورق أو مكان آخر، والنتائج المعرفية يختزن في العقل وقد لا يخرجها صاحبه مطلقاً أو يخرج جزءاً منه أو يخرجها بشكل معين بعد فترة من الزمن.

(97) نعيمية جبر رزوقي. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج9، ع2 (سبتمبر 2003 / فبراير 2004). - ص 164.

(98) Pearl M. Maponya. Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries.- 2004.- p3-4.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

4- **التعزيز الذاتي:** تتميز المعرفة عن غيرها من الثروات بأن المشاركة فيها لا تنقصها، فالشخص الذي يمتلك المعرفة ويشارك بها غيره ستبقى معرفته لدية في حين أنه يضيف إلى معرفة غيره هذا في الحد الأدنى، والمتوقع أكثر من ذلك أن المشاركة المعرفية بينهما ستضيف قيمة جديدة لمعرفة كل منهما.

5- **الزوالية:** إن قيمة المعرفة وأهميتها ليست ثابتة مع الزمن بل هي عرضة للتغير لا بل والزوال مع مرور الوقت لاسيما في مجال الأعمال التي تعمل في مجال امتلاك التقنيات الجديدة.

6- **اللحظية:** هذه الخاصية للمعرفة لا تعني أبداً العشوائية المطلوب هو تهيئة المناخ المناسب لتوليد المعرفة ومن المؤكد عندئذ إن شيئاً ما سيتولد دون أن نجزم بالضبط بتوقيته أو مدى فائدته.

7- **التجديد والاستمرارية:** فالمعرفة تتراكم وتتفاعل مع معطيات معرفية جديدة لتتولد بالإبداع والابتكار معرفة جديدة وهذه بدورها تتفاعل مع المعطيات والأحداث. (99)

2/1- نشأة إدارة المعرفة :

تعتبر إدارة المعرفة قديمة وجديدة في نفس الوقت، فقد درج الفلاسفة في الكتابة عن هذا الموضوع منذ آلاف السنين، ولكن الاهتمام بعلاقة المعرفة بهيكلية أماكن العمل حديث نسبياً، ومن المؤكد أن الكثير قد كتب عن هذه العلاقة ولكن كان معظمه في السنوات القليلة الماضية، وفي عام 1980 وفي المؤتمر الأمريكي الأول للذكاء الصناعي أشار ادوارد فرانسيوم إلى عبارته الشهيرة (المعرفة قوة) ومنذ ذلك الوقت ولد حقل معرفي جديد أطلق عليه هندسة المعرفة. ومع ولادته استحدثت سيرة وظيفة جديدة هي مهندس المعرفة وفي عام 1997 ظهر حقل جديد آخر نتيجة لإدراك أهمية المعرفة في عصر المعلومات وهو إدارة المعرفة وقد تبع هذا التطور تغير في عناوين الدوريات المتعلقة بالموضوع، من بينها كمثال تغير عنوان مجلة من هندسة إدارة الأعمال إلى إدارة ومعالجة المعرفة.

وفي النصف الأخير من التسعينات أصبح موضوع إدارة المعرفة من المواضيع الساخنة، والأكثر ديناميكية في الإنتاج الفكري في الإدارة، والتحول إلى المؤسسات والأعمال القائمة على

(99) Kluges ،Jurgen ، Stein ،Wolfram ، Light ،Thomas.Knowledge Unplugged.- New York: Pal Grave, 2001.- p. 2.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المعرفة لم يعد عملاً معزولاً بل هو اتجاه واسع وعميق ومتنوع أصبح يغطي كافة الحياة المختلفة في الكثير من المجتمعات المعاصرة. (100)

1/2/1- مفهوم إدارة المعرفة:

جذبت إدارة المعرفة اهتمامات العديد من المختصين في مجالات متعددة، وانعكست تلك الاهتمامات في دراساتهم ووجهات نظرهم حول مفهوم إدارة المعرفة، فمنهم من نظر إليها كمصطلح تقني، وآخرون عدوها موجوداً غير ملموس، والبعض تناول مفهوم إدارة المعرفة كثقافة تنظيمية، وآخرون عرفوها من منظور مالي، والبعض الآخر ركز على إعطاء مفهوم لإدارة المعرفة من زاوية كونها تطويراً لإدارة المعلومات والوثائق. (101) وتُعرف إدارة المعرفة تعريفاً شاملاً تم استخلصه من عدة تعريفات من مجالات متعددة بأنها المصطلح المعبر عن العمليات والأدوات والسلوكيات التي يشترك في صياغتها وأدائها المستفيدين في المنظمة، لاكتساب وخرن وتوزيع المعرفة لتنعكس إلى أعمال للوصول إلى أفضل التطبيقات بقصد المنافسة طويلة الأمد. (102)

ويرتبط مفهوم إدارة المعرفة بشكل كبير بمفهوم إدارة السجلات وبمفهوم إدارة الوثائق الالكترونية التي تتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية ومعالجة البيانات والمحطات الإدارية، وتصوير الوثائق، والمفكرات اليومية الالكترونية والتي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب. (103) ويرجع التشابه بين إدارة المعرفة وإدارة الوثائق الالكترونية إلى طبيعة الاهتمام الأساسي لكل مصطلح، ويوجد اتفاق في استراتيجيات العمل المرتبطة في تطبيق تلك المفاهيم من حيث التركيز على متطلبات العمل والاهتمام برأس المال المعرفي مع الاختلاف في مظاهر هذا الاهتمام من حيث الاستخدام والتطوير والحماية والصيانة. ففي الوقت الذي يعد تطوير رأس المال المعرفي هو أحد أهم أهداف إدارة المعرفة نجد أن الاهتمام الرئيسي لإدارة الوثائق الالكترونية هو الحماية، من ناحية أخرى يظهر الاختلاف في عملية الحفظ، حيث يتم الحفظ لمخرجات إدارة السجلات في المستودعات المركزية أو الموزعة، ويتم

(100) ربحي عليان. مصدر سابق. - ص 123.

(101) صلاح الدين الكبيسي. مصدر سابق. - ص 32.

(102) المصدر السابق. - ص 42.

(103) عامر قنديلجي. وآخرون. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. - عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2005. - ص 65.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

حفظ وثائق إدارة الوثائق الالكترونية في المستودعات التخيلية، أما مخرجات إدارة المعرفة فيتم حفظها من خلال الشبكات والمجتمعات ذات الاهتمام بموضوع واحد. (104)

2/2/1- أهمية إدارة المعرفة:

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. تعد إدارة المعرفة أداة المنظمات الفاعلة لاستثمار رأس مالها الفكري من خلال جعل الوصول إلى المعرفة المتولدة عنها بالنسبة للأشخاص الآخرين المحتاجين إليها عملية سهلة وممكنة.
5. تسهم في تحفيز المنظمات لتجديد ذاتها ومواجهة التغيرات البيئية غير المستقرة. (105)
6. تتيح إدارة المعرفة للمنظمة تحديد المعرفة المطلوبة وتوثيق المتوافر منها وتطويرها والمشاركة بها وتطبيقها وتقييمها.
7. تعد أداة تحفيز للمنظمات لتشجيع القدرات الإبداعية لمواردها البشرية لخلق معرفة جيدة والكشف المسبق عن العلاقات غير المعروفة والفضوات في توقعاتهم
8. توفر الفرصة للحصول على الميزة التنافسية الدائمة للمنظمات عبر مساهمتها في تمكين المنظمة من تبنى المزيد من الإبداعات المتمثلة في طرح سلع وخدمات جديدة.
9. تدعم الجهود للاستفادة من جميع الموجودات الملموسة وغير الملموسة بتوفير إطار عمل لتعزيز المعرفة التنظيمية.
10. تسهم في تعظيم قيمة المعرفة ذاتها عبر التركيز على المحتوى. (106)

3/2/1- أهداف إدارة المعرفة:

-
- (104) أمجد عبد الهادي الجوهري. تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات والأكاديمية: دراسة ميدانية للدول العربية. - المؤتمر الثالث والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - الدوحة، 18-20 نوفمبر 2012. - ص ص 621-622.
- (105) نجم عبود نجم. إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. - عمان : مؤسسة الوراق، 2004. - ص 96.
- (106) صلاح الدين الكبيسي. مصدر سابق. - ص 42.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تختلف وتتعدد أهداف إدارة المعرفة باختلاف وتنوع الجهات التي توجد بها، والمجالات التي تعمل فيها، وهناك مجموعة من الأهداف العامة التي تشترك فيها إدارة المعرفة في مختلف أنواع المنظمات وهي على النحو التالي:

(1) تحديد وجمع المعرفة وتوفيرها بالشكل المناسب والسرعة المناسبة، لتستخدم في الوقت المناسب، وبناء قواعد معلومات لتخزين المعرفة وتوفيرها واسترجاعها عند الحاجة إليها.

(2) تسهيل عمليات تبادل ومشاركة المعرفة بين جميع العاملين في التنظيم.

(3) تحويل المعرفة الداخلية والخارجية إلى معرفة يمكن توظيفها واستثمارها في عمليات وأنشطة المنظمة المختلفة. (107)

(4) تحسين عملية صنع القرار من خلال توفير المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب، مما يساعد في تحقيق أفضل النتائج.

(5) الإسهام في حل المشكلات التي تواجه المنظمة والتي قد تؤدي إلى نقص كفاءتها أو هدر وقتها وأموالها، وتوظيف المعرفة في حل المشكلات والتخطيط الاستراتيجي.

(6) تطوير عمليات الابتكار بالمنظمة، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة باستمرار.

(7) تشجيع العمل بروح الفريق، وتحقيق التفاعل الايجابي بين مجموعة العمل.

(8) تهيئة بيئة تنظيمية مشجعة وداعمة لثقافة التعلم والتطوير الذاتي المستمر.

(9) الإسهام في تسريع عمليات التطوير بالمنظمة لتلبية متطلبات التكيف مع التغيير السريع في البيئة المحيطة بالمنظمة. (108)

4/2/1- قيود تطبيق إدارة المعرفة:

إن تحفيز الموظفين على المساهمة في تجميع المعرفة هو أمر حيوي وهام لنجاح تنفيذ نظام إدارة المعرفة في أي مكتبة. وحيث أن المعرفة التنظيمية أو المعرفة الصريحة يمكن مشاركتها بسهولة، فإن التحدي الحقيقي يكمن في إقناع وتحفيز الموظفين على مشاركة أو تبادل ما لديهم من المعرفة الضمنية. إن المعرفة الضمنية بالنسبة لأي موظف هي مثل سر المهنة، وهي أمر هام يحدد نجاحهم في العمل وبالذات الموظفين المعنيين باتخاذ القرارات أو حل المشكلات. وهذه المعرفة بالتحديد هي ما يجعل الموظف خبيراً في مجاله، وأن تطلب منهم

(107) علي ذيب الأكلبي. مصدر سابق. - ص 27.

(108) محمد عواد الزيادات. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008. - ص 60.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

مشاركة هذه المعرفة هي أمر لا يرغبون فيه. لذلك فقد حدد Wen بأن مشاركة المعرفة يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في ملف عمل كل موظف، تقيمه السنوي والترقية. وعلى الرغم من أن أفضل وسيلة لتحفيز الموظفين لتبادل المعرفة غير محددة تماماً، لكن من الواضح تماماً بأن التحفيز والدعم التنظيمي تبدو أهم الطرق لتشجيع وإقناع الموظفين للمشاركة في تجميع المعرفة أكثر من أي نوع من الرقابة والإشراف، أيضاً من المهم بالنسبة لمدراء المكتبة خلق جو من ثقافة المشاركة والتبادل في المكتبات لتحديد نجاح نظام إدارة المعرفة. (109)

5/2/1- عمليات إدارة المعرفة:

خلص الباحثون إلى مجموعة من العمليات الجوهرية لإدارة المعرفة المكونة من:

1. تكوين مخازن المعرفة: حيث أن معظم نظم المكتبات المتكاملة تعمل على توفير معلومات مفيدة عن عمل المكتبة ونشاط المستفيدين، وهذه المعلومات يمكن استخدامها لتوليد المعرفة الصريحة، الإبلاغ عن الخدمات، قياس مدى تحقيق الأهداف وغير ذلك. (110)
1. خزن وتنظيم المعرفة: هي العمليات التي تشمل الاحتفاظ بالمعرفة والمحافظة عليها وإدامتها وتنظيمها وتسهيل البحث عليها والوصول إليها وتيسير سبل استرجاعها، حيث تعد بمثابة الذاكرة التنظيمية للمؤسسة.
2. نقل ومشاركة المعرفة: وتعني نشر ومشاركة المعرفة بين أفراد المؤسسة حيث يتم توزيع المعرفة الضمنية عن طريق أساليب كالتدريب والحوار، أما المعرفة الصريحة فيمكن نشرها بالوثائق والنشرات الداخلية والتعلم.
3. تطبيق المعرفة: وهي غاية المعرفة، وتعني استخدام هذه المعرفة في الوقت المناسب، واستثمار فرصة تواجدها في المؤسسة، حيث يجب أن توظف في حل المشكلات التي تواجه المؤسسة، ويجب أن يستهدف هذا التطبيق تحقيق أهداف وأغراض المؤسسة أو المنظمة. (111)

6/2/1- العناصر الأساسية لإدارة المعرفة :

يشير الكثيرون من الباحثين إلى أن العناصر الأساسية لإدارة المعرفة هي:

-
- (109) S.C. Kumaresan. Knowledge management and knowledge sharing for strategic library planning: Value of knowledge sharing for expatriate library professionals.- Perspectives in International Librarianship, 2010.- No4.- P.5.
(110) Charles T. Townley. Knowledge management and academic libraries.- College & Research Libraries, 2001.- p.49.
(111) Survary, M. Knowledge Management and Competition in Consulting Industry. Management Review, 2005.- Vol. 41, No2 .- P.96.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

1- الإستراتيجية: هي خارطة طريق لاستقطاب وتكوين وتخزين المعرفة والمشاركة فيها وتوزيعها لتحقيق قيمة مضافة من استثمار موارد المعرفة ورأس المال الفكري، وتعتبر إستراتيجية المعرفة دليلاً هادياً للإدارة من أجل تصميم وتنفيذ برامج ومبادرات إدارة المعرفة في المنظمة. وما تحتاجه إدارة المعرفة هو وجود إستراتيجية لتطوير وتنمية المعرفة، تكون مستندة على برامج ومبادرات منظمة ومنهجية لاستثمار القدرات الفكرية والمعرفية المتاحة، وتوظيفها في الأنشطة والأعمال المختلفة. (112)

2- الأشخاص: هؤلاء يعرفون "بأفراد المعرفة" التي تقع عليهم مسؤولية القيام بالأنشطة اللازمة لتوليد المعرفة وتخزينها وتوزيعها، إضافة إلى القيام بإعداد البرمجيات اللازمة، لذا تعتبر عقول العاملين أعظم قواعد البيانات والمعلومات مما يستوجب على أي منظمة أن تسمح لكل فرد فيها أن يتحدث مباشرة ويستفيد من أكثر الأفراد وأحدثهم خبرة فيها ويساهم ذلك في أن يشعر الأفراد الذين يقدمون مثل تلك المعلومات بالأهمية والاحترام. كما من الضروري أن توفر المؤسسة لذوي المعرفة والكفاءة المتميزة الحوافز المناسبة، التي تحفزهم على إشراك غيرهم بما لديهم من معارف وخبرات. (113)

3- تكنولوجيا المعلومات: تعرف بأنها الاستخدام والاستثمار المفيد والأمثل لمختلف المعارف والبحث عن أفضل الوسائل والسبل التي تسهل الحصول على المعلومات التي تقودنا إلى المعرفة وكذلك جعل هذه المعلومات متاحة للمستفيدين منها، وتبادلها وإيصالها بالسرعة المطلوبة والفاعلية والدقة التي تتطلبها أعمال وواجبات الإنسان المعاصر. (114)

4- العملية: توفر العملية المهارة والحرفة اللتين تعدان من أهم مصادر المعرفة، وتتم المحافظة عليها عبر المكانة والتي يتم تحقيقها من خلال العملية. (115)

3/1- تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية:

يشهد العالم تغيراً كبيراً في أشكال المعلومات، ومع بزوغ نماذج اتصالات جديدة وصاحب هذا التغير، تغير في دور أمناء المكتبات الجامعية، وعمال المعرفة يحصلون على أهمية كبيرة في هذا القرن هم المكتبيون أنفسهم، إن أهم دور لأمناء المكتبات الجامعية في اقتصاد

(112) سعد ياسين. إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم، التقنيات. - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007. - ص 92.
(113) نضال محمد الزطمة. إدارة المعرفة وأثرها على تمييز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2011. - أطروحة (ماجستير). - ص 36.
(114) عامر قنديلجي... وآخرون. مصدر سابق. - ص 30.
(115) صلاح الدين الكبيسي. مصدر سابق، ص 96-97.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المعرفة يتمثل في اكتساب المعلومات حول الباحثين والتنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية، وطرق العمل التقليدية في المكتبة تقف عاجزة أمام مواجهة هذه الاحتياجات، وتحتاج المكتبة الجامعية لإدارة قوية وفعالة لضمان اقتناء مصادر معلومات على اختلاف أنواعها وتقديم خدمات معلومات على أفضل مستوى. وما يحتاج إليه أمناء المكتبات الجامعية هو فهم المعلومات والمعارف الخاصة باحتياجات المستفيدين والوصول إلى المعارف الضمنية لمساعدتهم على الإجابة على استفساراتهم ومن ثم زيادة فعاليتهم وكفاءتهم في استخدام المكتبة، وبعبارة أخرى أمناء المكتبات الجامعية مطالبون أكثر من أي فئة أخرى بتوسيع معلوماتهم وإدارتها وهذا ما يؤدي إلى تعزيز كفاءات إدارة المعرفة، وأمناء المكتبات الجامعية هم عمال المعرفة ويحتاجون لإثبات دورهم في البحث وابتداع الحلول وإصدارها والتشارك بها من أجل التكيف مع بيئة العمل الجديدة.

والهدف الأساسي لإدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية هو إتاحة المعرفة التي تساعد أمناء المكتبات الجامعية لنقل معارفهم وتحويلها من معرفة ضمنية إلى معرفة صريحة (معرفة جماعية) لكي تصبح مهامهم أكثر كفاءة وواقعية. وتسعى إدارة المعرفة إلى توسيع دور المكتبيين لإدارة جميع أنواع المعلومات والمعارف الضمنية من أجل تكوين قاعدة معرفة للمكتبة، ويمكن لإدارة المعرفة أن تجعل المكتبة أكثر فاعلية من خلال تشاطر المعرفة التنظيمية، وممارسة إدارة المعرفة تنتزع المعارف الضمنية من الأشخاص ومساعدتهم وتلبية لاحتياجاتهم، كما أن المعرفة الضمنية مهمة لأمناء المكتبات الجامعية من أجل اتخاذ القرارات وإدارة أصول المعرفة لدى المكتبة لتجنب وتفادي ازدواجية الجهود المبدولة أو ما يعرف بالعمل المزدوج. (116)

1/3/1- حاجة المكتبات الجامعية لإدارة المعرفة:

أدى النمو الهائل في المعرفة البشرية بالمكتبات إلى تطوير مصادرها ووضع استراتيجيات لإتاحتها من المواد المطبوعة إلى المصادر الإلكترونية والرقمية. وبسبب نقص ميزانيات المكتبات، والتقنيات المحدودة في المكتبات، وضعف في التوظيف والمساحة المخصصة

(116) Pearl M. Maponya. Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal.- Pietermaritzburg Libraries ,2004.-p.13. [cited : 30/7/2013] Available from internet: <http://mapule276883.pbworks.com/f/Knowledge+management+practices+in+academic+libraries.pdf>.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

للمكتبة، ويجب على المكتبات أن تدرك بحرص احتياجات مستفيديها، وتسعى لوضع خطط تعاونية من أجل الاقتناء لمقابلة الاحتياجات المختلفة للمستفيدين.

إن الحصة الأكبر من ميزانية المكتبة يتم تخصيصها للموظفين، ولإقتناء وفهرسة مواد المكتبة. لذلك فإن الاستخدام الفعال للموارد البشرية في المكتبة وتحسين كفاءة وفعالية الخدمات والعمليات الفنية هي التركيز الحقيقي على إدارة المعرفة في المكتبات الأكاديمية، فالهدف من إدارة المعرفة في أي مؤسسة هو الاستفادة الكاملة من المعرفة الموجودة لزيادة الكفاءة التشغيلية والإنتاجية. (117)

1/3/2- مبررات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية:

المكتبات الجامعية التي تعتمد على تطبيقات إدارة المعرفة في أعمالها تحقق مجموعة من الفوائد نجملها فيما يلي:

- 1) تحسين عملية اتخاذ القرارات: إذ تتخذ القرارات بشكل أسرع خاصة في المستويات الإدارية الوسطى والدنيا وباستخدام موارد أقل، وبشكل أفضل كما لو أنها اتخذت من قبل المستويات الإدارية العليا.
- 2) تنفيذ القرارات التي تم اتخاذها بطريقة أفضل: إذ أنه ليس هناك حاجة ماسة لشرح وتوضيح تلك القرارات، ولأن حلقات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة تكون أقصر.
- 3) يصبح الموظفون أكثر قدرة على المعرفة فيما يتعلق بوظائفهم والوظائف الأخرى القريبة من وظائفهم.
- 4) يصبح الموظفون أكثر وعياً فيما يتعلق بالعمل في المكتبات ومؤسسات المعلومات ومحتوى وطبيعة المقتنيات والخدمات وحاجات المستفيدين، وسياسات المكتبة وإجراءاتها، وبالتالي يصبحون قادرين على إنجاز أعمالهم بجودة أفضل، ويعملون على تصحيح الأخطاء دون الحاجة إلى تدخل المشرفين.
- 5) يصبح الموظفون أكثر قدرة على التعاون فيما بينهم بصورة أفضل، إذ يصبح لديهم فهم أكبر حول كيفية اعتماد كل منهم على الآخر، وكيف يتم كل منهم بمعرفته المعرفة التي لدى الآخرين.

(117) Lalitha Aswath, Sangita Gupta. Knowledge Management Tools and Academic Library Services.- ICAL 2009.- p188.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

6) تصبح قدرة المكتبة على إرضاء المستفيدين أفضل، من خلال تقديم خدمات واستجابات ذات نوعية أعلى.

7) العمل على تحسين الإبداع داخل المكتبة، والذي يعتبر العنصر الأساسي للمنافسة الأخذة بالازدياد، والإبداع لا يقتصر فقط على توليد خدمات جديدة، ولكنه يعنى أيضاً رؤية الأشياء القيمة بصورة جديدة. (118)

3/3/1- متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية:

إن الهدف والغاية من إدارة المعرفة هو تطبيق المعرفة المتاحة للمكتبة، التي تعد من أبرز عملياتها ويعني تطبيق المعرفة جعلها أكثر ملائمة للاستخدام في تنفيذ أنشطة المكتبة وأكثر ارتباطاً بالمهام التي تقوم بها، استناداً إلى أنه من المفترض أن تقوم المكتبة بالتطبيق الفعال للمعرفة للاستفادة منها بعد إبداعها وتخزينها وتطوير سبل استرجاعها ونقلها إلى العاملين. (119)

1) الثقافة التنظيمية: الثقافة التنظيمية هي مجموعة القيم والمعتقدات والأحاسيس الموجودة في داخل المنظمة والتي تسود بين العاملين مثل طريقة تعامل الأفراد مع بعضهم، وتوقعات كل فرد من الأخر ومن المنظمة، وكيفية تفسيرهم لتصرفات الآخرين. ويتطلب تطبيق إدارة المعرفة في أية منظمة أن تكون القيم الثقافية السائدة ملائمة ومتوافقة مع مبدأ الاستمرار في التعلم وإدارة المعرفة، وأن تكون الثقافة التنظيمية مشجعة لروح الفريق في العمل. وهناك عوامل تساعد على إدخال مفهوم إدارة المعرفة في المنظمة، وهي بالتالي تمثل عوامل ايجابية لإدارة المعرفة في المنظمات ويقصد بها الثقافة التي تشجع وتحث على العمل بروح الفريق وتبادل الأفكار ومساعدة الآخرين، والقُدوة والمثل الأعلى للقيادة الفعالة التي تعتنى بالمعرفة والعوامل التي تساعد وتحفز على تبني مفهوم إدارة المعرفة. (120) وتعتبر الثقافة التنظيمية من أهم وأكثر العناصر وجوباً لتطبيق إدارة المعرفة، ومن الخصائص المميزة لثقافة مشاركة المعرفة في المكتبة:

(118) هيثم حجازي. إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي. - عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2005. - ص35.

(119) محمد عواد الزيادات. مصدر سابق. - ص 103.

(120) سمير عبد الوهاب. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية : دراسة حالة- القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، 2005. - ص6.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 1- اقتناع إدارة المكتبة أن المعرفة تعتبر أصل استراتيجي، وتقديم التحفيز اللازم لدعم عمليات إدارة المعرفة.
 - 2) تركيز المكتبة على تطوير الأصول المعرفية واستغلالها أمثل استغلال.
 - 3) خلق ومشاركة واستخدام المعرفة هي عمليات لا تتجزأ من كافة عمليات المكتبة وغير منفصلة عن الأعمال الاعتيادية للمكتبة.
 - 4) وجود مجموعات عمل متعاونة داخل المكتبة، بدلاً من أن يتنافس البعض مع الآخر.
 - 5) المعرفة متوفرة لجميع من يستطيع أن يساهم فيها ويستخدمها.
 - 6) تحفيز وتعزيز مشاركة المعرفة.
- 2- توفر قنوات اتصال وبنية تحتية تكنولوجية تساعد في تنفيذ أنشطة إدارة المعرفة. (121)

2- القيادة التنظيمية: مما لا شك فيه أن القيادة عنصر مهم في تبني وتطبيق إدارة المعرفة، فالقائد يعتبر قدوة للآخرين في التعلم المستمر، وهناك بعض النظريات الخاصة بالقيادة تكون أكثر ملائمة لإدارة المعرفة من نظريات أخرى. فنظرية سمات القيادة، ويرى البعض أنها لا تناسب تطبيق إدارة المعرفة، أما نظريات سلوك القائد فهي أكثر ملائمة، بينما النظريات الظرفية متفقة أكثر مع نمط القيادة المطلوب لإدارة المعرفة. وتعتمد النظرية الظرفية أو الموقفية على تفاعل الخصائص الشخصية للقائد وسلوكه، وعوامل الموقف القيادي نفسه، وهي ترى أن الموقف نفسه له أهمية كبيرة في التأثير على عملية القيادة، لأنه يؤثر على مدى قدرة القائد على إنجاز ما هو مطلوب منه، ومن أهم هذه النظريات وأشهرها نظرية فيدلر: النظرية الظرفية وهي تشير إلى أنه لا يوجد أسلوب واحد في القيادة يصلح لكل زمان ومكان، كما أن هناك صفات معينة يجب توافرها في كل قائد. (122)

ويتوجب على المكتبات ومراكز المعلومات الراغبة في تبني إدارة المعرفة، استحداث مسمى لوظيفة تعنى بإدارة المعرفة داخل المكتبة أو المركز، ولأهمية هذا الدور الذي تقوم به هذه المبادرات مبادرات إدارة المعرفة في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات وإدامتها، بدأت العديد من المنظمات في الولايات المتحدة الأمريكية وفي أوروبا باستخدام ما يسمى ضابط المعرفة أو قائد المعرفة، ليتولى مسؤولية قيادة وإدارة المعرفة في هذه المنظمات، ويعتبر دور

(121) De Brün, C. ABC of Knowledge Management.- NHS National Library for Health: Specialist Library Knowledge Management, 2005.- p. 52.

(122) سمير عبد الوهاب. مصدر سابق.- ص ص 8-9.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ضابط أو قائد المعرفة من أدوار الإدارة العليا، ويوازي دور مدير إدارة الموارد البشرية، أو إدارة المعلومات، أو مدير المعرفة. (123) ومن الصعوبة الحصول على تحديد الخصائص التي تميز مهنة مدير المعرفة، فهناك مواقع وظيفية مختلفة تمارس هذا الدور ولكل وظيفة خصائصها وتركيزها من حيث التوجه العملي فالبعض يركز على الجوانب الإدارية والآخر على الجوانب التقنية بينما تركز وظائف اختصاصيي المعلومات والمكتبيين على الجوانب المعلوماتية والمستفيد. (124)

3- الموارد البشرية: تمثل الموارد البشرية الكادر البشري الذي يقوم بكافة أعمال المكتبة ويعتبر أحد أهم الموارد التي تعتمد عليه المكتبات الجامعية في البقاء والاستمرار والتطور والتوسع. إذ يعتبر كل عامل من العاملين في المكتبة عنصر نجاح أو فشل للمكتبة، حيث أن المكتبات الجامعية التي تسعى لتحقيق التميز والنجاح إنما هي المكتبات التي تخلق وتبني كادراً بشرياً متميزاً ومهراً ومتخصصاً من خلال التدريب والتأهيل والتطوير المستمر. إن تنمية الموارد البشرية من خلال زيادة المعرفة والمهارات والقدرات لدى العاملين في المجالات المختلفة لرفع مستوى كفاءة الأداء، حيث يعتبر التعلم من أحد أدوات تنمية العنصر البشري وخلق القوى البشرية الحكيمة القادرة على الابتكار والإبداع والتأثير. وتساعد برامج تنمية القوى البشرية بشكل كبير في تطبيق عمليات وأنظمة إدارة المعرفة بأقل مستويات المقاومة والنزاع. (125)

4- تكنولوجيا المعلومات: يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة للحصول على أفضل الميزات من المتطلبات الأساسية لأي مكتبة تريد أن تكون في المقدمة، وإدارة المعرفة في حاجة إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات بغية تحسين إنشاء المعرفة وتنظيمها وتقاسمها وتطبيقها، وتعد تلك الأدوات التكنولوجية من الأسس الهامة والتي بدونها لا يمكن تطبيق وممارسة إدارة المعرفة بشكل كامل، وكثيراً ما تكون المكتبات المبعثرة جغرافياً في حاجة ماسة لهذه الأداة لكونها بحاجة أكثر إلى التواصل والتعاون بطريقة منتجة ومفيدة، وتحتاج بعض الحالات تكنولوجيا تعاونية مثل اجتماعات الفيديو والاجتماعات الالكترونية بواسطة البريد

(123) فهد بن عبدالله الضويحي، مصدر سابق.

(124) نعيمة حسن جبر رزوقي، الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج10، ع2 (سبتمبر 2004 / فبراير 2005)، ص116-117.

(125) عبد الله وليد المدلل، تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية، غزة: الجامعة الإسلامية، 2012، (أطروحة ماجستير)، ص51.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الإلكتروني. والعمل الإلكتروني يمثل وصفاً للمكتبة التي تستغل قدراتها الكاملة من تكنولوجيا المعلومات لتحديث عملياتها بهدف الوصول إلى أفضل خدمة. (1)

4/1- لمحة عن مكتبات الجامعات الخاصة موضوع الدراسة: 1/4/1- مكتبة الجامعة السورية الخاصة:

تأسست مكتبة الجامعة السورية الخاصة عام 2005، وفي عام 2011 انتقلت المكتبة إلى بناء حديث مصمم لها، وقد شيد مبنى المكتبة من طابقين بمساحة إجمالية قدرها 1800م² أي بواقع 900م² لكل طابق، خصص الطابق الثاني لقاعات الإنترنت (50 طالب، و10 أساتذة) والمكتبة الإلكترونية، فضلاً عن قاعة كبيرة للمطالعة تستوعب 168 طالباً، وقاعة خاصة بالقرطاسية والتصوير والطباعة والمستلزمات التي يحتاجها الطالب، وخصص الطابق الثالث للكتب والدوريات والمراجع العلمية والإعارة وفيه ثلاث قاعات، قاعة واسعة للمطالعة تستوعب 144 طالباً، وقاعة الدراسات والمراجع تستوعب 40 طالباً، وقاعة المخزن وفيها الكتب، والإدارة، ويوجد أيضاً مكتبة في كل كلية فرعية بمساحة 100م² وباستيعاب 50 طالباً.

ويتوافر في المكتبة عدد من الكتب والمراجع الورقية والإلكترونية بلغ عدد الكتب الورقية 25000 عنوان، وبلغ عدد الكتب الإلكترونية أكثر من 10000 كتاب إلكتروني مع عدد من الدوريات يتجاوز 14000 دورية وما يزيد عن 400 فيلم علمي، كما تشترك المكتبة في قاعدتي البيانات Science Direct وGale Group، وتستخدم المكتبة نظاماً محلياً في إدارة المكتبة. (2)

2/4/1- مكتبة الجامعة العربية الدولية:

تأسست المكتبة عام 2005، وتقع في الطابق الثالث ضمن بناء مخصص لكلية الصيدلة، وتسعى المكتبة جاهدة إلى تحسين أهمية وفعالية مجموعاتها والخدمات التي تقدمها من أجل دعم وتعزيز المعايير الأكاديمية العالية في مرحلة الدراسة الجامعية والدراسات العليا وأنشطة البحوث والتطوير، وبلغ عدد مقتنيات المكتبة حوالي 22000

(1) ياسر الصاوي. إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. - القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007. -ص ص 67-68.

(2) الجامعة السورية الخاصة. المكتبة المركزية، الصفحة الرئيسية للجامعة على الإنترنت. تاريخ الزيارة [2013/8/15].
[2013/8/15]. الإتاحة:

<http://www.spu.edu.sy/SiteMap/Home/UniversityFacilities/Library/tabid/77/language/ar-SY/Default.aspx>

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

كتاب مطبوع، 14000 كتاب الكتروني، واشتركت في 60 دورية مطبوعة وحوالي 22890 مجلة إلكترونية تغطي جميع التخصصات في الجامعة، وتشارك المكتبة في قاعدتي البيانات EBSCOhost وSpringer، وتولي الجامعة اهتماماً كبيراً بمكتباتها باعتبارها إحدى الركائز الأساسية في العملية التعليمية والبحثية، لذلك فقد تم إحداث مديرية موارد المعلومات، حيث يتولى مدير مديرية موارد المعلومات الإشراف على ستة أقسام هي: المكتبة، قسم التزويد، قسم التصنيف، قسم الفهرسة، قسم الدوريات والمكتبة الإلكترونية. إن النظام الآلي المستخدم في مكتبة الجامعة هو نظام الأفق Horizon، وقد بدأت مكتبة الجامعة باستخدامه عام 2005، ومازال مستخدماً إلى الآن في إدارة عمليات الإعارة والتزويد والفهرسة وغيرها. (1)

3/4/1- مكتبة الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا:

أنشئت المكتبة في عام 2005، وتقع المكتبة في البناء السادس في الطابق الثاني بمساحة تقدر بـ 1200 م². تقوم مكتبة الجامعة الدولية بدور رئيسي في خدمة المجتمع الأكاديمي المتمثل في طلاب الجامعة وإدارتها وموظفيها وهيئتها التدريسية، وتشتمل المكتبة على حوالي 8500 عنوان من المصادر التي تتضمن: المعاجم، الموسوعات والمراجع العلمية - الكتب التي تدعم المقررات الدراسية - الدوريات العامة والمتخصصة، كما تؤمن المكتبة مصادر معلومات إلكترونية من خلال اشتراكها في قاعدة البيانات ebrary التي تؤمن 380000 كتاب الكتروني في كافة التخصصات والمجالات العلمية، كما تشارك المكتبة أيضاً بالإصدارات الكاملة للمجلة الإلكترونية Springer.

وتعمل المكتبة بنظام الرفوف المفتوحة حيث بإمكان الباحث الإطلاع على مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة واستعارتها، ويمكن أيضاً الإطلاع على المصادر من خلال الفهرس الآلي الذي تتيحه المكتبة للمستفيدين. تستخدم المكتبة نظام NewGenLib الآلي لتخزين وإدارة واسترجاع المعلومات الخاصة بمصادر المعلومات المتوفرة لدى المكتبة وكذلك لإدارة عمليات الإعارة وملفات المستعيرين والمستفيدين من خدمات المكتبة. (2)

(1) AIU. Accreditation , Home Online University. [cited : 16/8/2013]. Available from internet: <http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=16>

(2) IUST. Informatics Resources, Home Online University. [cited : 17/8/2013]. Available from internet: http://www.iust.edu.sy/Library_Resources.aspx

4/4/1- مكتبة جامعة اليرموك الخاصة:

خصّصت جامعة اليرموك الخاصة منذ بداية تأسيسها عام 2008 مكتبة مركزية تبلغ مساحتها 850 م²، بالإضافة إلى ثلاث مكتبات فرعية لكل كلية متواجدة في الطابق الثالث من المركز الرئيسي وتوفر المكتبة مجموعة واسعة من المواد المطبوعة حيث يبلغ عدد الكتب 3638 والمجلات 236 والمواد المرجعية 135 مرتبة على رفوف مفتوحة حسب الاختصاص، بالإضافة إلى مجموعة من الكتب الرقمية 208 وكتب متاحة على أقراص ليزرية 117، كما توفر المكتبة مستفيديها قاعدة بيانات الكترونية (Springer). تستخدم المكتبة نظام كوها الألي، حيث تم إدخال النظام إلى المكتبة عام 2011 ويتم تعديل النظام بما يتناسب مع احتياجات المكتبة، والنظام المستخدم في المكتبة المركزية وجميع المكتبات الفرعية. (1)

تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية:

1/2- معلومات عامة:

1/1/2- توزيع مجتمع الدراسة حسب المؤهل العلمي: تبين من الدراسة الميدانية أن 11 من موظفي مكتبات موضوع الدراسة بما نسبته 92% يحملون درجة الليسانس في المكتبات والمعلومات، وهذا يشير إلى وجود كوادر مؤهلة علمياً لشغل الوظائف التخصصية والإشرافية في المكتبة، ويعتبر قاعدة للمكتبة في استثمار هذه الكوادر في خلق وتوليد معارف جديدة تستفيد منها المؤسسة في تحسين أدائها، وبالمقابل 1 يحمل درجة الماجستير في التاريخ وبنسبة 8%.

2/1/2- توزيع مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة: يتضح من نتائج الدراسة الميدانية أن 10 من العاملين في مكتبات محل الدراسة سنوات الخبرة لديهم تتراوح من 2 إلى 6 سنوات وبنسبة 84% حيث أن عمليات التوظيف في مكتبات موضوع الدراسة في السنوات الأخيرة السبب في أن معظم خبرات الموظفين تتمحور في هذه الفئة، و2 من العاملين خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 16%.

3/1/2- توزيع مجتمع الدراسة حسب المسمى الوظيفي: تبين نتائج الدراسة أن 10 من موظفي مكتبات عينة الدراسة المسمى الوظيفي لهم (مهني متخصص في المكتبات

(1) جامعة اليرموك الخاصة. حول المكتبة. الصفحة الرئيسية للجامعة على الإنترنت. تاريخ الزيارة [2013/8/17]. الإتاحة: http://www.ypu.edu.sy/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=84&lang=ar

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

والمعلومات) بنسبة 84% والخبرة التي يكتسبها الموظفون خلال أدائهم لمهامهم التخصصية، تساعد على اكتساب الخبرات والمعارف، ويخلق لديهم القدرة على التعامل مع الظروف المختلفة، وتؤهلهم لتولي مناصب أعلى، في المقابل 1 المسمى الوظيفي له مدير مكتبة بنسبة 8%، وموظف يعمل بوظيفة رئيس قسم بنسبة 8%.

2/2- متطلبات إدارة المعرفة:

2/2-1 المحور الأول / الثقافة التنظيمية:

جدول رقم (1)

المحور الأول لمتطلبات إدارة المعرفة الثقافة التنظيمية.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| 25% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | توجد مساحة كافية للتفكير والإبداع في المكتبة |
| 58% | 7 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 17% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 17% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | تشجع المكتبة العاملين وتحفزهم على التعلم المستمر وخلق معارف جديدة |
| 67% | 8 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 16 | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | يستطيع العاملون في المكتبة تقديم معارف وخبرات جديدة |
| 84% | 10 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 16% | 2 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 42% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | التأقلم والتكيف حسب ظروف العمل |
| 25% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 34% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 33% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | توفر المكتبة مستوى عال من الثقة بين العاملين |
| 33% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 34% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|--------------------|----|------|--|
| موافق بدرجة كبيرة | 4 | 34% | تتيح المكتبة فرص التعاون والعمل بروح الفريق |
| موافق بدرجة متوسطة | 5 | 41% | |
| موافق بدرجة قليلة | 1 | 16% | |
| غير موافق | 2 | 9% | |
| المجموع | 12 | 100% | |
| موافق بدرجة كبيرة | 6 | 50% | تمكن المكتبة العاملين من القدرة على إبداء الرأي والنقد |
| موافق بدرجة متوسطة | 3 | 25% | |
| موافق بدرجة قليلة | 3 | 25% | |
| غير موافق | - | - | |
| المجموع | 12 | 100% | |
| موافق بدرجة كبيرة | 8 | 66% | التقييم في المكتبة يتم على أساس العمل المنجز لا على أساس التوصيف الوظيفي |
| موافق بدرجة متوسطة | 4 | 34% | |
| موافق بدرجة قليلة | - | - | |
| غير موافق | - | - | |
| المجموع | 12 | 100% | |
| موافق بدرجة كبيرة | 1 | 9% | المكافأة لأصحاب الأعمال والأفكار المبدعة |
| موافق بدرجة متوسطة | 6 | 50% | |
| موافق بدرجة قليلة | 5 | 41% | |
| غير موافق | - | - | |
| المجموع | 12 | 100% | |

بالنظر إلى الجدول رقم (1) نجد ما يلي:

- نسبة 58% من العاملين في مكتبات محل الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن المكتبة توجد فيها مساحة كافية للتفكير والإبداع وتقديم الحلول المبتكرة لحل مشكلة قائمة، والعاملين شركاء في المسؤولية ولهم دور فاعل ومؤثر في المكتبة، بينما 25% موافقون بدرجة كبيرة على وجود مساحة كافية للتفكير والإبداع في المكتبة، وتبين أن 17% من العاملين توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر لهم الإبداع والابتكار والبحث عن المعلومات والأفكار الجديدة دون الانتظار أن تصل إليهم.
- ونسبة 67% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة يوافق بدرجة متوسطة على أن المكتبة تشجع العاملين وتحفزهم على التعلم المستمر وخلق معارف جديدة، وهذا يعني موافقة المستطلعين، ويعتبر التعلم واكتساب المعارف من أهم الأساسيات اللازمة لخلق معارف جديدة، لذا فعلى المؤسسة بذل جهود أكبر بتحفيز الموظفين نحو

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

السعي للتعلم وتنمية القدرات والمهارات اللازمة لأداء المهام على أكمل وجه، وفي المقابل 16% يوافقون بدرجة قليلة على أهمية التعلم المستمر أثناء أداء العاملين لمهامهم في المكتبة.

- وأن 84% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة يوافقون على أن المكتبة تشجع العاملين على امتلاك وتقديم المعارف المتميزة ذات القيمة، بحيث يستفيد منها موظفو المكتبة أصحاب العلاقة في تنمية معارفهم بالقضايا المكتبية، وبالمقابل 16% لا يوافقون على أن المكتبة تقدم لعاملها المعارف والخبرات الجديدة.

- ونسبة 42% من العاملين أجابوا باستطاعتهم التأقلم والتكيف حسب ظروف العمل بدرجة كبيرة دون التقيد بنظام روتيني، وهذا يعزز العلاقة بين العاملين والمكتبة من حيث قبولهم لأهداف المكتبة ورغبتهم في بذل جهد إضافي لصالح المكتبة، بينما 34% من العاملين توافق بدرجة قليلة على التأقلم والتكيف حسب ظروف العمل، وسبب ذلك عائد لضعف ولاء العاملين للمكتبة وعدم التطابق بين أهدافهم وأهداف المكتبة.

- ويوضح الجدول رقم (1) أن 34% من إجابات العاملين في مكتبات موضوع الدراسة توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة توفر الثقة بينهم أثناء ممارستهم لعملهم في المكتبة، ونسبة 33% ترى أن هناك مستوى عالٍ من الثقة يسود بين العاملين في المكتبة، فالعلاقات المبنية على الثقة تدفع العاملين إلى التعاون ومساعدة بعضهم البعض في تأدية مهامهم.

- ومن خلال النظر إلى الجدول رقم (1) تبين أن نسبة 41% من العاملين في المكتبات الجامعات الخاصة المدرسة يفضلون العمل في فريق ومجموعة عمل موحدة، وإدارة المعرفة تركز على التعاون والعمل الجماعي بالمكتبة، وتسود علاقات الود والتعاون والعمل بروح الفريق بين المدير والعاملين في المكتبة، وبين العاملين أنفسهم، لكن نسبة 9% لا توافق على التعاون والعمل بروح الفريق في المكتبة، ويعود ذلك إلى مدة عملهم في المكتبة قليلة، وعدم الانسجام فيما بينهم للعمل كفريق موحد.

- ونسبة 50% من العاملين في مكتبات محل الدراسة توافق بدرجة كبيرة على إبداء الرأي والنقد في أداء وظائفهم، ولا بد للمكتبة من أن تتيح لعاملها إبداء الأفكار والمعلومات التي تمكن من حل المشكلات وتحسين العمليات المكتبية، وتقبل وجهات النظر المختلفة للعاملين، والاختلاف بين العاملين يزود المكتبة بالمرونة في التعامل مع

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

القضايا المكتبية، بينما نسبة 25% من العاملين توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة تمكنهم من القدرة على إبداء الرأي والنقد.

- وأن نسبة 66% من العاملين أجابوا بأن تقييم أعمالهم لا يتم عن طريق المحسوبة أو على أساس الدرجة الإدارية، بل أساس التقييم هو جهدهم ومدى كفاءتهم في تأدية أعمالهم، وهذا يؤدي إلى تحقيق الانسجام بين العاملين وينعكس إيجاباً على المكتبة، وبالمقابل نسبة 34% يرون أن التقييم في المكتبة يتم على أساس العمل المنجز لا على أساس التوصيف الوظيفي بدرجة متوسطة.
- ومن خلال التمعن في الجدول رقم (1) نجد نسبة 50% من استجابات العاملين توافق بدرجة متوسطة عند تقديمهم لإنجازات ذات قيمة فيحصلون على المكافأة والتقدير، وإعطاء العاملين حقهم من التقدير يعطيهم الدافع للعمل بجد والإبداع أكثر، بينما نسبة 9% توافق بدرجة كبيرة على أن المكافأة تتم للعاملين أصحاب الأعمال والأفكار المبدعة.

2/2/2- المحور الثاني / القيادة التنظيمية:

جدول رقم (2)

المحور الثاني لمتطلبات إدارة المعرفة القيادة التنظيمية.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| 66% | 8 | موافق بدرجة كبيرة | رسالة المكتبة توفير مصادر المعلومات وتقديمها للمستفيدين |
| 34% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 34% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | تعمل إدارة المكتبة على المحافظة على الخبرات واستقطاب الكفاءات |
| 66% | 8 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 16% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | توفر المكتبة للعاملين الفرصة ليطوروا قدراتهم بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة |
| 75% | 9 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 9% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 25% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | تعتبر إدارة المكتبة قدوة للعاملين في |

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|---|--------------------|----|------|
| الموضوعية والمهنية والتخصص | موافق بدرجة متوسطة | 7 | %58 |
| | موافق بدرجة قليلة | 2 | %17 |
| | غير موافق | - | - |
| | المجموع | 12 | %100 |
| التواصل الدائم بين إدارة المكتبة والعاملين وتبادل وجهات النظر | موافق بدرجة كبيرة | 4 | %33 |
| | موافق بدرجة متوسطة | 7 | %58 |
| | موافق بدرجة قليلة | - | - |
| | غير موافق | 1 | %9 |
| | المجموع | 12 | %100 |
| تشارك إدارة المكتبة العاملين في اتخاذ القرارات وتحديد التوجهات والخطط المستقبلية | موافق بدرجة كبيرة | 7 | %58 |
| | موافق بدرجة متوسطة | 5 | %42 |
| | موافق بدرجة قليلة | - | - |
| | غير موافق | - | - |
| | المجموع | 12 | %100 |
| تشجع إدارة المكتبة على تبادل الأفكار والخبرات والتشارك بالمعارف والمعلومات | موافق بدرجة كبيرة | 6 | %50 |
| | موافق بدرجة متوسطة | 5 | %41 |
| | موافق بدرجة قليلة | - | - |
| | غير موافق | 1 | %9 |
| | المجموع | 12 | %100 |
| تفوض إدارة المكتبة بعض المهام للعاملين بما يساهم في رفع مستوى الخبرة والمعرفة لديهم | موافق بدرجة كبيرة | 4 | %33 |
| | موافق بدرجة متوسطة | 7 | %58 |
| | موافق بدرجة قليلة | - | - |
| | غير موافق | 1 | %9 |
| | المجموع | 12 | %100 |

يبين الجدول رقم (2):

- أن 66% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة توافق بدرجة كبيرة على رسالة المكتبة هي توفير مصادر المعلومات وتقديمها للمستفيدين، بينما نسبة 34% توافق بدرجة متوسطة على رسالة المكتبة في اقتناء أوعية المعلومات وإتاحتها لمن يحتاجها، وموقف العاملين في المكتبة من رسالة المكتبة هو تامين لجهودهم في تميز خدمات المكتبة.
- ونسبة 66% من العاملين يرون أن المحافظة على الخبرات واستقطاب الكفاءات هو هدف رئيسي تسعى إدارة المكتبة إلى تحقيقه، ويدفع العاملين إلى تطوير أنفسهم ومهاراتهم ويحصلون على اهتمام أكبر من إدارة المكتبة، ونسبة 34% توافق بدرجة

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- كبيرة على أن إدارة المكتبة تحافظ على كوادرها المكتبية وتعمل على توظيف الخبرات التي تطور أدائها المكتبي.
- ومن خلال النظر في الجدول رقم (2) نجد أن نسبة 75% من العاملين في مكتبات الجامعات الخاصة المدروسة يجمعون على امتلاك المكتبة لحس التطور ومواكبة التطورات العلمية المتلاحقة، الأمر الذي يتحتم على القوى العاملة الاستجابة للتطورات العلمية في المهنة التي تهدف إلى تحسين الخدمات التي تقدمها المكتبة، وفي المقابل فنسبة 9% ترى بأن المكتبة لا توفر لهم الفرصة ليطوروا قدراتهم بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.
- وأن نسبة 58% من العاملين في مكتبات محل الدراسة يعتبرون إدارة المكتبة قدوتهم في العمل إي أنهم يمتلكون كفاءات عالية في التخصص ويعبر على ذلك درجة الموافقة، بينما نسبة 17% توافق بدرجة قليلة على اعتبار المكتبة قدوة للعاملين في الموضوعية والمهنية والتخصص.
- ونسبة 58% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة توافق بدرجة متوسطة على التواصل الدائم بين إدارة المكتبة والعاملين وتبادل وجهات النظر حول تحديد رسالة المكتبة ومناقشة السبل التي تحقق أهداف المكتبة في تقديم خدمات معلومات مميزة، ونسبة 9% من العاملين لا تجد تواصل مع إدارة المكتبة لقلة خبرة إدارة المكتبة وعدم تخصصها بالمكتبات والمعلومات.
- وبالنظر إلى الجدول رقم (2) نجد أن نسبة 58% من العاملين يلمسون مبادرة إدارة المكتبة في إشراك العاملين في اتخاذ القرارات وتحديد التوجهات والخطط المستقبلية، وهذا يعبر على المستوى الجيد لإدارة المكتبة في التوجيه الجيد في أداء المهام، بينما نسبة 24% من العاملين توافق بدرجة متوسطة على مشاركة إدارة المكتبة لهم في رسم الخطط المستقبلية للمكتبة.
- ويوضح الجدول رقم (2) أن نسبة 50% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن إدارة المكتبة تقوم بدور المشجع لثقافة التشارك المعرفي من خلال تبادل الأفكار والخبرات والتشارك بالمعارف والمعلومات، وهذا يعني إتاحة الفرصة أمام العاملين لتبادل المعرفة التي اكتسبوها من عملهم، والبيئة التي يتم فيها تشجيع التشارك المعرفي تؤدي إلى توليد معارف أخرى ودعم الإبداع، ونسبة 9% ترى

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

إن إدارة المكتبة لا تتيح فرص تبادل والخبرات والتشارك بالمعارف والمعلومات بين العاملين.

- وأن نسبة 58% من العاملين في مكتبات الجامعات الخاصة المدروسة توافق بدرجة متوسطة العاملين على حسن ثقة إدارة المكتبة بهم وتكليفهم ببعض المهام وتحمل الأعباء، وتفويض إدارة المكتبة ببعض المهام للعاملين يساهم في رفع مستوى الخبرة والمعرفة لديهم، وفي المقابل نسبة 9% ترفض تفويض إدارة المكتبة بعض صلاحيتها للعاملين.

3/2- المحور الثالث لمتطلبات إدارة المعرفة: الموارد البشرية

جدول رقم (3)

المحور الثالث لمتطلبات إدارة المعرفة الموارد البشرية.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 42% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | يمتلك العاملون في المكتبة المهارة والخبرة في معرفة احتياجات المستفيدين |
| 58% | 7 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 58% | 7 | موافق بدرجة كبيرة | يمتلك العاملون الخبرات الفنية والإدارية الكافية للقيام بأعمالهم |
| 42% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 25% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | تسعى إدارة المكتبة إلى تطوير الكادر المكتبي من خلال تفعيل التدريب |
| 41% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 1% | 1 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 9% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | تنظم الإدارة إجراءات العمل والترقية والتدوير ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب |
| 75% | 9 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 16% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 34% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | تهتم إدارة المكتبة براحة العاملين وتؤمن المتطلبات التي تساعدهم على انجاز |
| 16% | 2 | موافق بدرجة | |

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| أعمالهم | | |
|--------------------|----|------|
| متوسطة | | |
| موافق بدرجة قليلة | 6 | 50% |
| غير موافق | - | - |
| المجموع | 12 | 100% |
| موافق بدرجة كبيرة | 9 | 75% |
| موافق بدرجة متوسطة | - | - |
| موافق بدرجة قليلة | 3 | 25% |
| غير موافق | - | - |
| المجموع | 12 | 100% |
| موافق بدرجة كبيرة | 4 | 33% |
| موافق بدرجة متوسطة | 7 | 58% |
| موافق بدرجة قليلة | 1 | 9% |
| غير موافق | - | - |
| المجموع | 12 | 100% |

يتضح من الجدول رقم (3) ما يلي:

- أن نسبة 58% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة تمتلك المهارة والخبرة لمعرفة احتياجات المستفيدين، وللوصول إلى رضا المستفيدين لأبد من تحديد احتياجاتهم بدقة، وعلى أساسها يقوم العاملون بمهامهم، وهذه المعرفة هامة، لأبد من التشارك بها وتعميمها على فريق العمل، لأنها أساس نجاح المكتبة، ويوافق 42% من العاملين بدرجة كبيرة على معرفتهم باحتياجات المستفيدين من المكتبة.
- ونسبة 58% من العاملين في مكتبات محل الدراسة توافق بدرجة كبيرة على امتلاكها للخبرات الفنية والإدارية الكافية للقيام بأعمالهم في المكتبة، وهذا يعني أن العاملين بالمكتبة يعرفون مهامهم، ومستويات الأداء المطلوب منهم تحقيقها، لأن هدف المكتبة تقديم خدمات ذات مستوى وجودة عالية لمستفيديها، ونسبة 42% من العاملين توافق بدرجة متوسطة على معرفتهم بإمكاناتهم المكتبية التي تمكنهم من أداء ما يكلفون به من أعمال.
- وأشار 41% من العاملين على سعي إدارة المكتبة إلى تطوير الكادر المكتبي من خلال تفعيل التدريب، وبالمقابل 9% من العاملين لم يحصلوا على دورات تدريبية طيلة مدة عملهم بالمكتبة، وسبب ذلك إهمال إدارة المكتبة للتدريب، ولأبد من تنظيم الدورات التدريبية وإرسال العاملين إلى دورات مكتبية داخلية وخارجية، يكتسبون من خلالها المعرفة المتجددة والخبرات المتنوعة في مجال عملهم في المكتبة.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- ويوافق بدرجة متوسطة 75% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة على أن إدارة المكتبة تنظم إجراءات التوظيف والترقية والتدوير، والخطوة الأولى لبناء المعرفة التنظيمية في المكتبة توظيف الأفراد الذين يمتلكون المعارف والمؤهلات والمهارات المطلوبة والتي تتوافق مع متطلبات الوظيفة المحددة من إدارة المكتبة لشغلها، وتتم عملية الترقية والتدوير للعاملين في المكتبة بالاعتماد على الأعمال المنجزة والمبادرات الإبداعية في مجال العمليات المكتبية.
- ويرى 50% من العاملين أن إدارة المكتبة تهتم براحة العاملين وتؤمن المتطلبات التي تساعدهم على انجاز أعمالهم، وإدارة المكتبة التي تركز على المعرفة كعملية تهتم بالعاملين وتتواصل معهم، وينعكس ذلك إيجاباً على أداء العاملين وتأدية المهام الموكلة لهم، بينما نسبة 16% توافق بدرجة أقل على أن المكتبة تؤمن لهم ما يحتاجون من مستلزمات لتنفيذ أعمالهم المكتبية.
- ونسبة 75% من العاملين في مكتبات الجامعات الخاصة المدروسة توافق بدرجة كبيرة على أن إدارة المكتبة تستفيد من معارف وخبرات الموظفين، وتعتبر الخبرات والتجارب التي يمتلكها العاملون في المؤسسة مخزون معرفي ذو أهمية عالية، وعلى المكتبة الحفاظ عليه وتسهيل الاستفادة منه وتداوله بين الموظفين ذوي العلاقة لتطبيق هذه المعارف وتنميتها، وفي المقابل نسبة 25% توافق بدرجة قليلة على اهتمام إدارة المكتبة بالاستفادة من خبرات ومعارف موظفيها.
- وأشار 58% من العاملين في مكتبات محل الدراسة إلى أن إدارة المكتبة على معرفة باحتياجاتها المستقبلية من الموارد البشرية، وتوافر القوى البشرية كأحد الاحتياجات المعرفية يساهم في تطوير ودفع الأداء الوظيفي نحو الأفضل.

4/2/2- المحور الرابع: تكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (4)

المحور الرابع لمتطلبات إدارة المعرفة تكنولوجيا المعلومات.

| النسبة | التكرار | الفئات | |
|--------|---------|--------------------|--|
| | | الإجابة | |
| 42% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | تعتمد المكتبة حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة المطردة لمصادر المعلومات وتوفير الوقت والجهد وتقديم الخدمات |
| 58% | 7 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 34% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | المكتبة مجهزة بأحدث الأجهزة |

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|------|----|--------------------|--|
| 33% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | والبرمجيات الحاسوب المتطورة |
| 33% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 33% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | لدى المكتبة نظام تعاوني مشترك مع المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى |
| 25% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 42% | 5 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 42% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | تتوفر لدى أعضاء هيئة التدريس شبكة الإنترنت للاطلاع على كل جديد والتواصل مع الطلبة داخل وخارج الجامعة |
| 17% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 16% | 2 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 58% | 7 | موافق بدرجة كبيرة | تمتلك المكتبة شبكة محلية تربط بين أقسامها ومكتباتها الفرعية |
| 42% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 25% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | للمكتبة موقع على شبكة الإنترنت |
| 33% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 42% | 5 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 33% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | توفر المكتبة بربداً إلكترونياً للتواصل بين المستخدمين والعاملين |
| 9% | 1 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 16% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 42% | 5 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 58% | 7 | موافق بدرجة كبيرة | تشارك المكتبة بقواعد بيانات عالمية متطورة |
| - | - | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 42% | 5 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |
| 33% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | تتصل المكتبة بالناشرين وتزود المكتبة بمصادر المعلومات الحديثة |
| 25% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 58% | 5 | موافق بدرجة قليلة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|------|----|--------------------|--|
| - | - | غير موافق | تشارك المكتبة بالمؤتمرات الخارجية سعياً للتطور |
| 100% | 12 | المجموع | |
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | |
| - | - | موافق بدرجة متوسطة | |
| 1% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| 91% | 11 | غير موافق | |
| 100% | 12 | المجموع | |

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- أشار نسبة 58% من العاملين أن اعتماد المكتبة على الحوسبة يسهل تجهيز المعلومات وتخزينها واسترجاعها ونقلها للمستفيدين بطريقة آلية، والغرض منها استغلال تلك المعلومات بطريقة سليمة وسريعة، ولا شك أن حوسبة المكتبات أصبحت ضرورة يجب اللجوء إليها في تطوير العمليات الفنية وخدمات المعلومات، وفي المقابل نسبة 42% توافق بدرجة كبيرة على حوسبة عملياتها المكتبية لما لها أثر في توفير خدمات معلومات أفضل لأكثر عدد ممكن من المستفيدين، وتوفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات.
- و34% من العاملين يرون بأن المكتبة مجهزة بأحدث الأجهزة والبرمجيات الحاسوب المتطورة، ولأجهزة الحاسوب والبرمجيات دور مهم في توليد وحفظ ومشاركة المعرفة بين الموظفين، وضمان سرعة وكفاءة التواصل بين الموظفين لمشاركة المعرفة والأفكار والمعلومات، وإنشاء مجموعة عمل متطورة.
- وأشار نسبة 42% من العاملين في المكتبة بعدم توفر نظام تعاوني مع المكتبات ومراكز المعلومات، ويرجع ذلك لحدثة نشأة المكتبات، ولابد لمكتبات موضوع الدراسة أن توفر هذه الخدمة المهمة، لأنها تتيح استعارة أوعية المعلومات من بعضها البعض، لتلبية احتياجات المستفيدين من خدمات بالمعلومات، وتوفير مبالغ مالية كبيرة في ميزانيات المكتبات المتعاونة.
- ويوافق بدرجة كبيرة نسبة 42% من العاملين على توفر شبكة الإنترنت لأعضاء هيئة التدريس، مما يساعدهم على جمع المعلومات اللازمة للعملية البحثية والتعليمية، وتسهيل التواصل مع الطلاب، وهذا يدل على حرص إدارة الجامعة على تطور وتقديم الجامعات الممثلة في الدراسة، بينما نسبة 16% ترى بعدم توفر الإنترنت لأعضاء هيئة التدريس وذلك لقلة الموارد المادية، وعدم توفر مكاتب لأعضاء هيئة التدريس.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- ونسبة 58% من العاملين أشاروا إلى امتلاك المكتبة لشبكة محلية تربط بين المكتبة والمكتبات الفرعية، ويسمح استخدام الشبكة للعاملين بالاطلاع على المعلومات، ونقلها بأسلوب منتظم، والعمل على تقليص ازدواجية المعلومات، وتطوير التفاعل بين المستخدمين من خلال المشاركة في المعلومات، والمشاركة في قواعد البيانات، واستخدام البريد الإلكتروني، ودعم عملية التعليم والبحث العلمي من خلال التعاون وتبادل المعلومات، والحد من اقتناء أكثر من نسخة من البرمجيات.
- ونسبة 24% من العاملين يرون بعدم توفر موقع للمكتبة، ويرجع ذلك لضعف اهتمام إدارة المكتبة بضرورة وجود موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت، ولا بد لإدارة المكتبة أن تنشأ موقع للمكتبة على شبكة الإنترنت، بهدف مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، وإتاحة المجال للمستخدمين للتعرف على المكتبة عن بعد ومعرفة أهدافها ونشاطاتها ومقتنياتها من مصادر المعلومات، والارتقاء بمستوى وخدمات المكتبات، بينما نسبة 33% من العاملين أشاروا إلى توفر صفحة للمكتبة على شبكة الإنترنت عبر موقع الجامعات التي تنتمي إليها.
- وأن نسبة 42% من العاملين نبهوا بعدم توفر خدمة البريد الإلكتروني للتواصل مع المستخدمين، ويتعين على إدارة المكتبة تفعيل هذه الخدمة وتوظيفها للمشاركة المعرفية بين العاملين والمستخدمين، ومن خلال استخدام البريد الإلكتروني في المكتبة يمكن من سهولة التواصل مع الطلبة وأعضاء هيئة التدريس، وإحاطتهم بمصادر المعلومات الحديثة التي ترد، وإعلامهم بالخدمات المعلومات الحديثة.
- وأشار نسبة 58% من العاملين بأن مكتباتهم تشترك في قواعد بيانات عالمية على الإنترنت، وتتيح للمستخدمين الدخول والتصفح في قواعد البيانات من داخل المكتبة أو من منازلهم، وتقدم لهم النصوص الكاملة للمقالات، وفي المقابل 42% من العاملين مكتباتهم لا تشترك بقواعد بيانات عالمية، وإنما تشترك في قواعد بيانات محلية، وتشتمل على قواعد بيانات طبية وهندسية وإدارة أعمال.
- ونسبة 42% من العاملين توافق بدرجة قليلة على أن المكتبة تتصل بالناشرين وتزود المكتبة بمصادر المعلومات الحديثة، ويرجع ذلك إلى ضعف في الميزانية المخصصة لبناء وتنمية مجموعات تلك المكتبات، ونسبة 23% من العاملين توافق بدرجة كبيرة على

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

تزويد مكباتها بأوعية معلومات حديثة، ويعود ذلك إلى التمويل المالي الذي ترصده المكتبة في ميزانيتها السنوية لشراء أوعية المعلومات.

- ونسبة 84% من العاملين أفادوا بأن إدارة المكتبة لا تتيح لهم بالمشاركة في المؤتمرات المهنية الدولية، ولا بد لإدارة المكتبة أن تسمح لعاملها بالمشاركة في المؤتمرات المتخصصة العالمية، لاطلاع الموظفين على ما يستجد في مجال المكتبات وموافاتهم بالتطورات الهائلة والمتلاحقة في ميادين حفظ المعلومات، لكي يحسنوا من أدائهم ويعود ذلك بالنفع على الخدمة المكتبية.

نتائج الدراسة:

تناولت الدراسة الميدانية بالوصف والتحليل واقع تطبيق إدارة المعرفة في مكبات الجامعات الخاصة في سورية، وقد توصلت الدراسة إلى أبرز النتائج التالية:

- 1- المكتبة تشجع العاملين وتحفزهم على التعلم المستمر وخلق معارف جديدة بدرجة متوسطة.
- 2- العاملون في مكبات موضوع الدراسة باستطاعتهم التكيف والتأقلم مع ظروف العمل مما يعزز علاقتهم بإدارة المكتبة.
- 3- بينت الدراسة أن العاملين راضون على العمل بروح الفريق الواحد.
- 4- كشفت الدراسة أن تقييم الموظفين يتم على أساس الجهد والكفاءة في العمل، والمكافأة للأعمال المبدعة.
- 5- تعمل إدارة المكتبة على المحافظة على الخبرات واستقطاب الكفاءات بدرجة متوسطة.
- 6- أشار العاملون بأن إدارة المكتبة توفر الفرصة ليطوروا قدراتهم بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة.
- 7- أفاد العاملون بأن التواصل بين إدارة المكتبة والعاملين وتبادل وجهات النظر بدرجة متوسطة.
- 8- أظهرت الدراسة بأن إدارة المكتبة تفوض للعاملين ببعض مهامها.
- 9- العاملون في مكبات موضوع الدراسة يمتلكون الخبرات الفنية والإدارية للقيام بأعمالهم.
- 10- تنظم إدارة المكتبة إجراءات العمل والترقية والتدوير ووضع الموظف المناسب في المكان المناسب بدرجة متوسطة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 11- بينت الدراسة بأن اهتمام إدارة المكتبة براحة العاملين وتأمين المتطلبات التي تساعدهم على انجاز أعمالهم بدرجة قليلة.
- 12- أظهرت الدراسة رضا العاملين على استفادة المكتبة من معارفهم وخبراتهم المهنية.
- 13- كشفت عن الضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (البرمجيات والأجهزة الحاسوبية - الإنترنت - شبكات المعلومات - قواعد البيانات) في مكتبات الجامعات الخاصة المدروسة.

توصيات الدراسة:

- 1) وجود قيادة عليا في الجامعات الخاصة داعمة لاستراتيجية إدارة المعرفة في مكتباتها، يكون لها رؤية واضحة لتشخيص المعرفة بأنواعها المختلفة، واختيار أفراد مؤهلين يمتلكون المعرفة.
- 2) استحداث دائرة خاصة بإدارة المعرفة توضع ضمن الهيكل التنظيمي لإدارة المكتبة تكون مهمتها تنظيم عمليات إدارة المعرفة والرقابة والتطوير ومتابعة تنفيذ عمليات إدارة المعرفة، ويعين فيها مدير معرفة مهمته وضع وبناء خطط مستقبلية لبناء وتطوير المعرفة.
- 3) ضرورة إشراك أكبر عدد ممكن من الموظفين في عمليات إدارة المعرفة وعدم قصر الأمر على فريق أو مجموعة معينة من الموظفين.
- 4) ضرورة عمل الجامعات الخاصة على توفير مستلزمات ومتطلبات تطبيق إدارة المعرفة في مكتباتها.
- 5) العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في مكتبات الجامعات الخاصة السورية.
- 6) توظيف التكنولوجيا الحديثة في مكتبات الجامعات الخاصة.
- 7) استحداث وسائل اتصال تكنولوجية فعالة لتخزين المعرفة وتنظيمها وتبويبها بطريقة تسهل على المستفيدين الوصول إليها والاستفادة منها.

مصادر الدراسة:

- 1) ثروت يوسف الغلبان. تعليم المكتبات والمعلومات في مصر: الموقف عند نهاية القرن. - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع14 (2000).
- 2) هيثم حجازي. قياس أثر إدراك المعرفة في توظيفها لدى المنظمات الأردنية: دراسة تحليلية مقارنة بين القطاعين العام والخاص باتجاه بناء نموذج لتوظيف إدارة المعرفة. - الأردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2005. - (أطروحة دكتوراه).

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 3) سمر العلول. دور إدارة المعرفة في تنمية الموارد البشرية الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. - غزة: جامعة الأزهر، 2011. - (أطروحة ماجستير).
- 4) Leidner ،Dorothy & Others". The Role of Culture in Knowledge Management : A case study of Two Global Firms.- International Journal of e-Collaboration. no 1,2 (January/ March 2006)
- 5) صلاح الكبيسي. إدارة المعرفة. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
- 6) علي ذيب الأكلبي. إدارة المعرفة في المكتبات والمعلومات. - عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2008.
- 7) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. نظم المعلومات الإدارية. - القاهرة: المكتبة العصرية للطباعة والتوزيع، 2002.
- 8) عامر قنديلجي. المدخل إلى إدارة المعرفة. - عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر، 2006.
- 9) فهد بن عبدالله الضويحي. إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات : النظرية والتطبيق. - Cybrarians Journal. ع 20، سبتمبر 2009. - (تاريخ الاطلاع 2013/7/21). - متاح في: <http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com>
- 10) ربحي عليان. إدارة المعرفة. - عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 11) Butler, T. Anti-Foundational Knowledge Management.-Schwartz: Idea Group Reference ,2006.
- 12) حسانة محي الدين. اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج9، ع2 (سبتمبر 2003 / فبراير 2004) .
- 13) نعيمية جبر رزوقي. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج9، ع2 (سبتمبر 2003 / فبراير 2004) .
- 14) Pearl M. Maponya. Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries.- 2004.
- 15) Kluges ،Jurgen ، Stein ،Wolfram ، Light ،Thomas.Knowledge Unplugged.- New York: Pal Grave, 2001.
- 16) عامر قنديلجي... وآخرون. نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات. - عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2005.
- 17) أمجد عبد الهادي الجوهري. تطبيقات إدارة المعرفة في المكتبات والأكاديمية: دراسة ميدانية للدول العربية. - المؤتمر الثالث والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - الدوحة، 18-20 نوفمبر 2012.
- 18) نجم عبود نجم. إدارة المعرفة : المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. - عمان : مؤسسة الوراق، 2004.
- 19) محمد عواد الزيادات. اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة. - عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 20) S.C. Kumaresan. Knowledge management and knowledge sharing for strategic library planning: Value of knowledge sharing for expatriate library professionals.- Perspectives in International Librarianship, 2010.- No4.
- 21) Charles T. Townley. Knowledge management and academic libraries.- College & Research Libraries, 2001.
- 22) Survary, M. Knowledge Management and Competition in Consulting Industry. Management Review,2005.- Vol. 41, No2

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 23) سعد ياسين. إدارة المعرفة: المفاهيم، النظم، التقنيات. - عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، 2007.
- 24) نضال محمد الزظمة. إدارة المعرفة وأثرها على تمييز الأداء: دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2011. - أطروحة (ماجستير).
- 25) Pearl M. Maponya. Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal.- Pietermaritzburg Libraries ,2004 [cited : 30/7/2013] Available from internet:
- 26) <http://mapule276883.pbworks.com/f/Knowledge+management+practices+in+academic+libraries.pdf>
- 27) Lalitha Aswath, Sangita Gupta. Knowledge Management Tools and Academic Library Services.- ICAL 2009.
- 28) هيثم حجازي. إدارة المعرفة: مدخل تطبيقي. - عمان: الأهلية للنشر والتوزيع، 2005.
- 29) سمير عبد الوهاب. متطلبات تطبيق إدارة المعرفة في المدن العربية : دراسة حالة. - القاهرة: مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة، 2005.
- 30) De Brùn, C. ABC of Knowledge Management.- NHS National Library for Health: Specialist Library Knowledge Management, 2005.
- 31) نعيمة حسن جبر رزوقي. الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج10، ع2 (سبتمبر 2004 / فبراير 2005).
- 32) عبد الله وليد المدلل. تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الحكومية الفلسطينية. - غزة: الجامعة الإسلامية، 2012. - (أطروحة ماجستير).
- 33) ياسر الصاوي. إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. - القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع، 2007.
- 34) الجامعة السورية الخاصة. المكتبة المركزية، الصفحة الرئيسية للجامعة على الإنترنت. تاريخ الزيارة: [2013/8/15]. الإتاحة: <http://www.spu.edu.sy/SiteMap/Home/UniversityFacilities/Library/tabid/77/language/ar-SY/Default.aspx>
- 35) AIU. Accreditation , Home Online University. [cited : 16/8/2013]. Available from internet: <http://www.aiu.edu.sy/index.php?module=subjects&func=listpages&subid=16>
- 36) IUST. Informatics Resources, Home Online University. [cited : 17/8/2013]. Available from internet: http://www.iust.edu.sy/Library_Resources.aspx
- 37) جامعة اليرموك الخاصة. حول المكتبة. الصفحة الرئيسية للجامعة على الإنترنت. تاريخ الزيارة: [2013/8/17]. الإتاحة: http://www.ypu.edu.sy/index.php?option=com_content&view=article&id=116&Itemid=84&lang=ar



دور اختصاصي المعلومات بالتحول (i) نحو اقتصاد المعرفة في سورية

(دراسة ميدانية)

المستخلص:

برزت خلال العقد الحالي من القرن الحادي والعشرين أهمية اقتصاد المعرفة كواحد من أهم محركات التقدم والتطور في المجتمعات الإنسانية حالياً، بحيث أصبحت المعرفة ركيزة أساسية لأي مجتمع يسعى إلى التقدم وتبوء مكانة لائقة بين المجتمعات الحديثة. واقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تحقق فيه المعرفة الجزء الأعظم من القيمة المضافة، وهذا يعني أن المعرفة في هذا الاقتصاد، تشكل مكوناً أساسياً في العملية الإنتاجية، وأن النمو يزداد بزيادة هذا المكون القائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، باعتبارها المنصة الأساسية التي منها يطلق.

والاقتصاد المبني على المعرفة ليس اقتصاداً جديداً بالكامل، فقد كان للمعرفة دور قديم ومهم في الاقتصاد، لكن الجديد هو أن حجم المساحة التي تحتلها المعرفة في هذا الاقتصاد أصبح أكبر مما سبق وأكثر عمقاً مما كان معروفاً، بل أصبح هذا الاقتصاد في قطاع منه، يقوم على المعلومات من الألف إلى الياء، أي أن المعلومات هي العنصر الوحيد في العملية الإنتاجية، والمعلومات هي المنتج الوحيد في هذا الاقتصاد، والمعلومات وتكنولوجياتها هي التي تشكل أو تحدد أساليب الإنتاج وفرص التسويق ومجالاته، سواء أكانت المعلومات مجرد بيانات، أم بحوثاً علمية وخبرات ومهارات، وكلاهما صحيح. ولا ينكر اثنان العلاقة الوثيقة التي تربط اختصاصي المعلومات بالمعرفة منذ قديم الأزل، وما ظهرت مهنة اختصاصي المعلومات إلا لتلبي الحاجة الماسة لتنظيم المعارف الإنسانية بشتى فروعها وعلى مر العصور. وقد طرأت تغييرات على متطلبات هذه المهنة بما يتوافق مع التغييرات الحاصلة في مجال

(1) بحث شارك به المؤلف بالاشتراك مع (شهرزاد حسن جبارة / معيدة بقسم المكتبات والمعلومات جامعة دمشق) في: المؤتمر السادس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، عمان - الأردن 2-4 نوفمبر 2015.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المعرفة الإنسانية ولكن جوهر المهنة هو نفسه لا يتغير. وبظهور عصر المعرفة أصبح لزاماً على اختصاصي المعلومات تحديد موقعه المناسب على الخارطة المعرفية. فاختصاصي المعلومات - أمين المكتبة سابقاً - كان يمارس المعرفة في حدود متطلبات ذلك الزمن، من خلال تنظيمها وتخزينها وإتاحتها. أما اليوم فأصبح اختصاصي المعلومات يساهم في إنتاج المعرفة بالابتكار والإبداع، سواء كان ذلك الإنتاج نتيجة عمله منفرداً أو بالتعاون والتشارك مع التخصصات الأخرى، وبذلك يكون قد حجز له مقعداً في مجتمع المعرفة.

تتناول هذه الدراسة دور اختصاصي المعلومات بالتوجه نحو اقتصاد المعرفة في سورية، وتوضح الدراسة دور اختصاصي المعلومات في إنتاج المعرفة والمشاركة بفاعلية في تقاسمها وبثها للآخرين في المؤسسات وقطاعات العمل، والمساهمة بقوة في عملية اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى القدرات الإبداعية والابتكارية التي يتحلى بها، ناهيك عن أدائه لدور المعلم في تعليم مهارات الثقافة المعلوماتية للمستفيدين.

الكلمات المفتاحية:

اختصاصي المعلومات، اقتصاد المعرفة، سورية.

المقدمة:

في سياق اقتصاد المعرفة تكون مجتمع المعرفة، أو حل محل مجتمع المعلومات. ومجتمع المعرفة ليس هو المجتمع الذي يملك المعرفة، أو يستخدم تقنية المعلومات والاتصالات، وإنما هو الذي ينتج المعرفة والمعلومات ويوظفها في مختلف أنشطة المجتمع. إنه مجتمع العلماء والمبدعين والمهندسين والمصممين والمفكرين وأصحاب المهارات العالية المستوى، الخالي من الأمية والجهل، الذي يستأصل الفقر ويحد من البطالة، ويوظف مهارات وقدرات أبناء المجتمع، لتأتي تقنيات المعلومات والاتصالات لتوفر الأدوات والوسائل المهمة لتحسين الصحة والغذاء والتعليم، وكذا هو المجتمع الذي يشغل أكثر من نصف سكانه في المعرفة والمعلومات، والذي فيه نمو متزايد من قوة العمل التي تمتلك المعرفة وتستطيع التعامل معها، وتكوين الأشكال اللازمة لحفظ المعلومات والمعرفة واسترجاعها ونشرها، وتوفير المناخ الثقافي الداعم؛ لفهم عصر المعرفة وما يحتاجه من تغييرات وتجديدات لازمة.

والمجتمع الذي وضع نفسه في طريق المعرفة واقتصاد المعرفة هو الذي أعاد نظرتة للمعرفة وقدر قيمتها، وجعلها في مقدمة أولوياته، وعن طريقها ينظر إلى نفسه وإلى ما حوله،

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

والى واقعه وتحديد مواقفه وعملياته وممارسته، ثم ينظر إلى مستقبله؛ لاكتشاف سبل تنميته، ورسم صورة المستقبل الذي ينشده، وتجهيز نفسه للسير نحوه.

والثابت أن دول العالم تتجه نحو مجتمع المعرفة واقتصاد المعرفة، وغيرها من مفاهيم وأساليب جديدة. ولم يعد هناك من خيار أمام دول العالم، أن تختار أو ترفض ذلك. فإما أن تختار التوجه نحو مجتمع المعرفة، وتعد العدة لذلك، حتى تستطيع أن تحافظ على وجودها، وتقلل مخاطر العوالة، وإن رفضت ذلك؛ فتعصف بها أمواج العوالة العاتية، التي ستهشم قوى فعلها وتقوض وجودها، ومؤشرات ذلك ماثل في العديد من دول العالم، وسوف تتزايد في المستقبل. (1)

وإن التحول من اقتصاد المعلومة إلى اقتصاد المعرفة، ولم يقتصر تأثيره على زيادة قيمة الإنسان وأهميته، وإنما أثر أيضاً على قيمة المعارف والعلوم، فعلم النفس وعلم الاجتماع، والفلسفة، وعلم الإدارة وعلم التاريخ وعلم القانون وعلوم اللغة، التي كانت تُعد ذات قيمة أقل من علوم الحاسب وعلوم المعلومات، أصبحت في ظل اقتصاد المعرفة ذات قيمة اقتصادية، غير أن النظرة السابقة إلى العلوم تتغير، فالعلوم النظرية مازال ينظر إليها باحتقار، وما زالت علوم الحاسب الآلي، وعلوم المعلومات متمركزة حول اقتصاد المعلومات، والمطلوب من مؤسسات التعليم العالي، للتجاوب مع عصر اقتصاد المعرفة، أن تضمن برامج علوم الحاسب الآلي وعلوم المكتبات مبادئ وأسس إدارة المعرفة التي تشكل حجر الزاوية لاقتصاد المعرفة، لأن اقتصاد المعرفة يرتكز على علوم الحاسب وتكنولوجيا المعلومات، وإدارة المعلومات والمكتبات. ومع ظهور التجارة الإلكترونية وظهور وسائط النشر والتسويق المعرفي الإلكتروني، وظهور التعليم الإلكتروني، أصبحت علوم الحاسب والمعلومات والمكتبات تشكل عناصر مهمة في اقتصاد المعرفة، والذي يتطلب إلاماً بإدارة المعرفة غير أن إدارة المعرفة لم تأخذ وضع تخصص مستقل بعد، وما زالت في طور النشوء والتطور، غير أن هذه البنية الممثلة في تخصصات علوم الحاسب ونظم المعلومات وإدارة المكتبات وعلوم الإدارة قد تحتاج إلى شيء من إعادة التصميم لتواكب التحول من إدارة المعلومات إلى إدارة المعرفة. فمرحلة التمرکز حول إدارة المعلومات كانت تضع جل اهتمامها على الجوانب التقنية للتعامل مع المعلومات أما مرحلة إدارة المعرفة

(1) أحمد علي الحاج محمد. اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره. - عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2014.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

فتحتاج إلى درجة كبيرة من الموازنة والمواءمة بين العنصر البشري والعنصر التقني للتعامل مع المعلومات وتحتاج إدارة المعرفة للتعامل مع نوعين من المعرفة هما المعرفة الظاهرة والمعرفة التكتيكية، لهذا فالطالب في عصر إدارة المعرفة في حاجة إلى إلمام بعلوم الحاسب ونظم المعلومات إلى جانب المعرفة بعلم النفس وعلم الاجتماع وإدارة الأعمال والاقتصاد وهذا لاشك، يحتاج إلى إعادة تصميم البرامج التعليمية لتصبح أكثر مواءمة لعصر اقتصاد المعرفة وإدارة المعرفة والأعمال الإلكترونية.⁽²⁾

مشكلة الدراسة :

في ظل الاقتصاد المبني على المعرفة والتوجه عديم الخيارات نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات تواجه ضغوطاً متزايدة نحو أحداث التغيير والتطوير في وقت أصبحت فيه المعرفة المورد الاقتصادي الرئيس.

ويواجه اختصاصي المعلومات تحديات كثيرة في عصر المعرفة. إذ تغيرت الطريقة التي تنجز فيها الوظيفة، مما أثار التساؤل حول أهمية وقيمة الوظائف والمهارات لاختصاصي المعلومات التقليدية، الأمر الذي يتطلب تبني أفكار وأساليب عمل وتطبيقات تختلف عن السابق، فضلاً عن امتلاك مؤهلات ومهارات كان غير مطلوب امتلاكها في الماضي. وهذا يعني ان اقتصاد المعرفة قد انعكس على جميع أوجه الوظائف التي يقوم بها اختصاصي المعلومات. واستناداً إلى ما تقدم، جاء هذا البحث ليتناول دور اختصاصي المعلومات بالتحول نحو اقتصاد المعرفة في سورية وانعكاسات ذلك على قدرته في توفير احتياجات الأطراف المستفيدة من خدمات المعلومات.

2- أهمية الدراسة:

تواجه مهنة اختصاصي المعلومات في الوقت الحاضر العديد من التحديات بسبب التغيرات الكبيرة والمتسارعة التي طرأت على بيئة الأعمال، ويعد اقتصاد المعرفة من أبرز معالم هذا التغيير، وفي ظل هذه التطورات بات من الضروري قيام اختصاصي المعلومات بالتكيف والتواصل مع بيئة الأعمال الديناميكية، والأخذ في الاعتبار تأثيرات هذه البيئة في مهنة اختصاص المعلومات. ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث، إذ يتناول أحد أهم المواضيع ذات

(2) هشام بن عبد الله العباس. مواءمة التعليم الجامعي مع عصر إدارة واقتصاد المعرفة. - cybrarians journal. - ع 11 (ديسمبر 2006). - تاريخ الإتاحة 2015/8/10. - متاح في :
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=424:2009-08-02-08-40-03&catid=157:2009-05-20-09-59-31&Itemid=54

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

العلاقة بيئة الأعمال الجديدة هذه ألا وهو تأثير اقتصاد المعرفة في مهنة اختصاص المعلومات، إذ إن توفير خدمات المعلومات أصبح أكثر تعقيداً في ظل المستجدات التي أفرزها اقتصاد المعرفة، الأمر الذي يستوجب قيام اختصاصي المعلومات بضرورة تطوير وتكييف المكتبات ومرافق المعلومات لتواكب هذه المستجدات وبالشكل الذي يحقق الأهداف المرجوة منه.

3- تساؤلات الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- هل هناك اثر وتداعيات لاقتصاد المعرفة على مهنة اختصاصي المعلومات؟
- 2- هل تأثرت مهنة اختصاصي المعلومات باقتصاد المعرفة؟
- 3- هل أدى اقتصاد المعرفة إلى زيادة قدرة اختصاصي المعلومات في تلبية احتياجات الأطراف المستفيدة من خدمات المعلومات؟
- 4- ما مدى استجابة مهنة اختصاصي المعلومات لمتطلبات بيئة اقتصاد المعرفة؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1. بيان أثر اقتصاد المعرفة في مهنة اختصاصي المعلومات.
2. معرفة انعكاسات اقتصاد المعرفة على قدرة اختصاصي المعلومات في توفير احتياجات الأطراف المستفيدة من خدمات المعلومات.
3. تسليط الضوء على أهمية وضرورة تطوير وتكييف مهنة اختصاصي المعلومات للتوافق مع البيئة الجديدة لاقتصاد المعرفة.

الإطار المنهجي للدراسة وأدواتها:

نظراً لطبيعة الدراسة الذي تتناوله والأهداف التي تسعى لتحقيقها فإن الدراسة الحالية اعتمدت على المنهج الميداني في جمع البيانات، بكونه المنهج الأنسب لإجراء هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تم تطبيق الدراسة العامليين في مكتبات وزارة التربية، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الثقافة، وتكونت عينة الدراسة من 100، ويعد أن تم توزيع 100 استبانة، أعيد منها 95 استبانة، وتم استبعاد 3 استبانة لعدم قيام أفرادها بالإجابة عن جميع الاسئلة، وتم استخدام ما مجموعه 92 استبانة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وتم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات. وتكونت الاستبانة من 3 أقسام:
القسم الأول: هدف إلى جمع معلومات ديمغرافية عن عينة البحث. والقسم الثاني:
تأثير اقتصاد المعرفة على مهنة المكتبات والمعلومات في سورية، ويتكون من 15 فقرة موزعة على
المحاور التالية:

المحور الأول: المعلومات الفقرات (1- 5)، المحور الثاني: معدو المعلومات الفقرات
(6- 10)، المحور الثالث: قنوات توزيع المعلومات الفقرات (11- 15).

والقسم الثالث: دور اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة الفقرات (16- 21).

مصطلحات الدراسة:

الدور:

هو نمط من السلوك المتوقع من قبل فرد أو جماعة ما من خلال موقف معين. (3)

اختصاصي المعلومات:

شخص يهتم بمعالجة البيانات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه

بالتحكم في الوثائق نفسها. (4)

اقتصاد المعرفة:

اقتصاد المعرفة ينبثق من قوتين تتأتى الأولى من ارتفاع أو شدة المعرفة في النشاطات

الاقتصادية التي تكون محركاً من خلال دمج قوى ثورة تكنولوجيا المعلومات وزيادة وتيرة

التغيير التكنولوجي ويعتمد على العنصر البشري الذي يستعمل الاختراع والابتكار في عملية

الانتاج لتحقيق القيمة المضافة وتحقيق النمو الاقتصادي. (5)

8- حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: دور اختصاصي المعلومات بالتحول نحو اقتصاد المعرفة.

2. الحدود المكانية: تأثير اقتصاد المعرفة على مهنة اختصاصي المعلومات في الجمهورية

العربية السورية.

3. الحدود الزمانية: الفترة التي جمعت البيانات فيها البيانات في عام 2015.

(3) سالم حميد سالم. الجامعة ودورها في بناء مجتمع المعرفة. بحث مقدم في المؤتمر العالي للتعليم
العالي في العراق. - أربيل، 2007.

(4) اختصاصي المعلومات. مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. - تاريخ الإلتاحة 2015/8/3.-

متاح في: <http://www.elshami.com>

(5) Houghton, John & Sheehan, Peter. A Primer on the Knowledge
Economy.- Centre for Strategic Economic Studies, 2000.-p.2.

9- الدراسات السابقة:

1- حسانة محي الدين. اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج9، ع2 (سبتمبر 2003، فبراير 2004).

يتناول البحث بداية أبرز الخصائص التي يتميز بها مجتمع المعلومات، ثم يتطرق البحث إلى العلاقة الجدلية بين الاقتصاد وصناعة المعرفة (المعلومات)، ويتناول البحث المعلومات وعلاقتها بالتنمية البشرية ومدى أهمية توافر البيانات الإحصائية الدقيقة في مجالات التنمية المختلفة، وأخيراً يستعرض البحث إحصائيات تتناول اقتصاد المعرفة على المستوى العربي والعالمي، نختم بعدها بعرض لبعض مقترحات حلول لمشكلات برزت من خلال المعالجة للموضوع لاسيما في عالمنا العربي من أجل الاستفادة من ثورة المعلومات.

2- نعيمة جبر رزوقي. رؤية مستقبلية لدور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج9، ع2 (سبتمبر 2003، فبراير 2004).

تهدف هذه الدراسة للتعريف بالمعرفة المطلوب إدارتها وأنواعها، كما تبين عمليات إدارة المعرفة ومراحل تنفيذها من أجل استشرف الدور المفروض تأديته من قبل اختصاصيي المعلومات والمهارات المطلوب اكتسابها للعمل ضمن فريق إدارة المعرفة.

3- نعيمة حسن جبر رزوقي. الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج10، ع2 (سبتمبر 2004، فبراير 2005).

الدراسة تهدف إلى التعريف بالمفاهيم الجديدة المتعلقة بهندسة المعرفة وإدارتها وثانياً بالدور الجديد للمهني مع تحديد متطلبات هذا الدور الجديد من الإعداد والتأهيل.

4- غادة عبد المنعم حمد موسى. الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج16، ع2، (يونيو، نوفمبر 2010).

ركزت الدراسة على التحديات التي تواجه مهنة المعلومات خصوصا بالنسبة للعمولة و الرقمنة والتحول الالكتروني والنشر الالكتروني والحفظ والاتصال العلمي وتناول الباحثة بصفة خاصة التحديات التي تواجه المكتبات والمكتبات الرقمية. وحددت الدراسة الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في بيئة متغيرة. وأبرزت الدراسة تقييم مقومات التغيير بالمكتبات وأجهزة المعلومات للمستقبل وإعادة تعريف المكتبة وخدماتها خصوصا لدراسة نوعيات المستفيدين وزيادة الاقتراب منهم والاحتفاظ بالمستفيدين الحاليين وجذب مستفيدين جدد.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

5- أحمد الديقش، زينب بن الطيب. الأدوار الجديدة لأخصائي المعلومات في ظل مجتمع المعرفة: دراسة ميدانية بمكتبات جامعات الجزائر (جامعة باتنة نموذجاً).- المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.- قطر (الدوحة) 18-20 نوفمبر 2012. تناولت الدراسة الأدوار الجديدة التي يمكن لأخصائي المعلومات أن يتقمصها في ظل مجتمع المعرفة، والتحديات التي يواجهها مهنة أخصائي المعلومات لأجل تفعيل مساهمته في بناء مجتمع المعرفة.

6- نادية عولمي، أسيا أبو الشعور. دور أخصائي المعلومات بالمؤسسات الاقتصادية في الجزائر في ارساء مقومات مجتمع المعرفة: مؤسسة سوناطرك - سكيكدة.- المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.- قطر (الدوحة) 18-20 نوفمبر 2012. تطرقت الدراسة لمفهوم مجتمع المعرفة وأهم مقوماته، وتبين كيف تتم عملية اتخاذ القرارات بالمؤسسة الاقتصادية، كما تناولت المكتبة المتخصصة ودور أخصائي المعلومات في نقل المعرفة ومساهمته في مجتمع المعرفة، واتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة لمكتبة مؤسسة سوناطرك - سكيكدة.

أولاً / الإطار النظري للدراسة: نشأة اقتصاد المعرفة:

تشير أدبيات اقتصاد المعرفة إلى أن الاقتصادي فرتز ماكلوب أول من تنبه إلى أهمية موضوع المعرفة في الاقتصاد، ففي بداية الخمسينات قام بدراسة تحت عنوان إنتاج المعرفة وتوزيعها في الولايات المتحدة، إذ عمل على دمج المعرفة في جميع العمليات، وظهر أثر مصطلح الاقتصاد الجديد في منتصف الخمسينات عندما لاحظ الباحثون التطور التصاعدي لقطاع جديد على حساب (قطاعي الزراعة والصناعة)، أطلق عليه (قطاع ما بعد الصناعة)، والذي شكل نواة الاقتصاد الجديد، وتعد ستينات وسبعينات القرن العشرين مرحلة تبلور حقل المعرفة وتطور الدراسات و البحوث في هذا المجال، وفي نهاية سبعينات القرن الماضي طور أنصار المدرسة النيو كلاسيكية تحليلاتهم الاقتصادية عوامل التحليل الكمي لبناء نماذج اقتصادية كمية تساعد في عملية اتخاذ القرارات المعتمدة على قاعدة المعلومات والبيانات⁽⁶⁾.

ورافق انتشار فكر العولمة وانفتاح الأسواق على بعضها عالمياً، تطور هائل وسريع في تقنيات المعلومات، الذي يقصد بها ذلك المزيج من تقنيات الإلكترونيات الدقيقة وتقنيات الحاسبات وتقنيات الاتصالات وتقنيات حفظ المعلومات ومعالجتها ونقلها وتوزيعها، وذلك

(6) ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شرين بدري البارودي. اقتصاد المعرفة: الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية.- عمان: مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، 2011.- ص ص 28-29.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

في السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين. ونتيجة لذلك تحولت المجتمعات إلى مجتمعات معلوماتية يعتمد فيها اقتصادها ورفاهية شعوبها اعتمادا كبيرا على تقنيات المعلومات، وتجلي ذلك في اعتماد مختلف القطاعات الاقتصادية على تقنيات المعلومات التي توفر سرعة الحصول على المعلومات ودقتها. إن أهم نتاج تقنية المعلومات كان ظهور بنوك المعلومات العالمية وشبكات خدمات المعلومات التي جمعت المعرفة الإنسانية ونتاج الفكر الإنساني ووضعتها في متناول العلماء والباحثين وطلبة العلم. فالنظام قواعد المعلومات - على سبيل المثال - يضم ما يزيد على 300 قاعدة معلومات في شتى فروع المعرفة من علوم طبيعية وإنسانية. وتحتوي كل قاعدة معلومات على بيانات بيلوغرافية كاملة عن البحوث المنشورة في كل مجال، وملخصات تفصيلية لها، والمصدر الذي تتوافر منه المادة العلمية.⁽⁷⁾ وحولت ثورة المعلومات المعرفة إلى مورد أساسي من الموارد الاقتصادية، وأصبح الاستثمار في مجال المعلومات والتقنية أحد عوامل الإنتاج، فهو يزيد في الإنتاجية ويزيد من فرص العمل، حتى أصبحت المعلوماتية والمعرفة بحق قاطرة التنمية للتطور الاقتصادي في مختلف دول العالم.⁽⁸⁾

والاقتصاد العالمي بدأ يتحول تحولاً كبيراً إلى نظام جديد يعتمد أساساً على المعرفة البشرية، فبعد أن كان يرتكز على القوة البدنية والآلات الصناعية والمواد الخام أصبح اليوم مسيراً بواسطة الماكينة المعرفية، حيث تزداد القيمة فيه بالمعرفة لا بالجهد، وإذا كانت النظرية الاقتصادية في السابق تؤمن بأن العمل هو أساس القيمة فقد أصبح من الضروري صياغة نظرية.⁽⁹⁾

واتسمت الحقبة الأخيرة بسيادة قطاع المعلومات والمعرفة على باقي القطاعات المجتمعية الزراعية والخدماتية، حيث بزغ قطاع رابع يتجاوز ذاك القطاع الأخير الذي ليس ربحياً ولا يهتم بالإنتاج المادي، بل يتمحور حول الأنشطة الفكرية والإبداعية في قوالب وأطر جديدة تتمشى، وفقاً للحقبة الجديدة، إذ إن نسيج الاقتصاد يتغير بتغير التقنيات المتطورة عبر الزمن، بمعنى أدق وفقاً لتطورات التقنيات العصرية مكونة بذلك قطاعاً رابعاً مضافاً إلى القطاعات الاقتصادية، ليكون قطاعاً متميزاً في سلعه وخدماته، نظراً لاعتماده على المعلومات

(7) محمد جمال درويش. التخطيط للمجتمع المعلوماتي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2000. - ص ص 13-49-50.

(8) عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي. المنهج والاقتصاد المعرفي. - عمان: دار المسيرة للنشر، 2007. - ص 16.

(9) ربحي مصطفى عليان. اقتصاد المعلومات. - عمان: دار صفا للنشر والتوزيع، 2010. - ص 187.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وتحقيقها للقيمة، ولعل الأهم هو تزويد قيمة قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في بقية القاعات الأخرى، إذ تشير معظم الدراسات إلى زيادة في الوظائف المعتمدة على تقنيات المعلومات نظراً لدعمها للاقتصاد.⁽¹⁰⁾

وشهدت السنوات الأولى من القرن الواحد والعشرين تغييراً مستمراً في البيئة التي تعيش مؤسسات المعلومات ومراكز المعرفة، فقد تبين أن التنمية القائمة على أساس المعرفة في إطار مجتمع المعرفة لا تتحقق إلا إذا اكتملت دورة اكتساب المعرفة التي تتمثل في النفاذ إلى مصادر المعرفة، واستيعاب المعرفة، وتوظيف المعرفة، وتوليد المعرفة الجديدة.⁽¹¹⁾

مفهوم وتعريف اقتصاد المعرفة:

ساد التصنيف التقليدي لعوامل الإنتاج (الأرض، رأس المال، العمل) إلى غاية ظهور عامل آخر أوجدته تغير الظروف الاقتصادية وتطور هيكله المؤسسات وتعدد الاحتياجات، حيث قل بريق الاقتصاد المعتمد على الإنتاج الكمي، ليحل محله الاقتصاد المعتمد على المعلومات والمعرفة التي أصبحت أكثر أهمية في المؤسسة، وأقوى مصدر تنافسي لها والذي يمكنها من غلق الفجوة بينها وبين المنافسين فضلاً على أن المعرفة ذاتها تعد مجالاً للتعاون بين المؤسسات.⁽¹²⁾

ويعنى اقتصاد المعرفة بإنتاج السلع والخدمات المعتمدة على نشاطات المعرفة المكثفة التي تساهم في تسريع التكنولوجيا والتقدم العلمي، اعتماداً على القدرات الفكرية بدلاً من الثروات المادية والطبيعية، مع دمج جهود التحسين في كل مرحلة من عمليات الإنتاج عن طريق البحوث والعلاقة مع الزبائن التي تنعكس إيجاباً على تزايد الناتج المحلي الإيجابي.⁽¹³⁾

ويقصد باقتصاد المعرفة أو الاقتصاد القائم على المعرفة بشكل مباشر أو غير مباشر، وفي هذا الاقتصاد تعتبر المعرفة المحرك الرئيسي للنمو الاقتصادي، وعلى العكس من الاقتصاد المبني على الإنتاج، حيث يكون النمو مدفوعاً بعوامل الإنتاج التقليدية، ففي اقتصاد المعرفة تكون الموارد البشرية المؤهلة وذات المهارات العالية، هي أكثر الأصول قيمة، وتمثل الصناعات

(10) حنان الصاق بيزان. مجتمع المعلومات والمعرفة وضرورة التنمية المستدامة: رؤية تحليلية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 20، ع 1 (نوفمبر 2013، أبريل 2014) - ص 317.

(11) محمد فتحي عبد الهادي. بنية مؤسسات المعلومات ومراكز المعرفة في القرن الواحد والعشرين. - العربية 3000. - ص 8، ع 29 (فبراير 2008) - ص 5.

(12) صلاح الدين الكبيسي. إدارة المعرفة. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005. - ص 130.

(13) Ian Brinkley. The Knowledge Economy: How Knowledge is Reshaping the Economic Life of Nations. - London: The Work Foundation, 2008. - p. 15.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المبنية على المعرفة في قطاعات الخدمات المختلفة أهمها: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإعلام والتعليم والبحث العلمي. (14)

واققتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي يدور حول الحصول على المعرفة وتوظيفها، وابتكارها بهدف تحسين نوعية الحياة بمجالاتها كلها من خلال الاستفادة من خدمة معلوماتية ثرية، وتطبيقات تكنولوجية متطورة، واستخدام العقل البشري ك رأس للمال، وتوظيف البحث العلمي لإحداث مجموعة من التغيرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً مع تحديات العولمة وتكنولوجيا الاتصالات وعالمية المعرفة والتنمية المستدامة. (15)

3- أهمية اقتصاد المعرفة:

- 1) يرغم المؤسسات على التجديد والابتكار.
- 2) يقوم على نشر المعرفة وتوظيفها وإنتاجها.
- 3) يحقق التبادل إلكترونياً.
- 4) يحقق مخرجات ونواتج تعليمية مرغوبة وجوهرية.
- 5) يعطي المستهلك ثقة أكبر وخيارات أوسع. (16)

4- خصائص اقتصاد المعرفة:

1. مرونة فائقة وقدرة على التطويع وعلى التكيف مع المتغيرات والمستجدات الحياتية التي يتسارع معدل تغييرها ويتكاثر حجم تأثيرها.
2. يملك القدرة الفائقة على التجدد والتواصل الكامل مع غيره من الاقتصادات التي أصبحت تتوق إلى الاندماج فيه حتى أنه يصعب فصله عنها أو الحديث عنه من دونها أو الإشارة إليها من دون أن يكون له موقفاً منها.
3. يملك القدرة على الابتكار وإيجاد وتوليد وتوالتد منتجات فكرية ومعرفية وغير معرفية جديدة تماماً لم تكن تعرفها الأسواق من قبل، ثم يساعد على خلق وإيجاد المنتجات غير المسبوقة والأكثر إشباعاً وإقناعاً للمستهلك والموزع والمتعامل معه، وفيه وبه.

(14) الأمم المتحدة- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا). تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة. - بيروت: الأسكوا، 2011. - ص 3.

(15) محمد أنس أبو الشامات. اتجاهات اقتصاد المعرفة في الوطن العربي. - مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. - مج 28، ع 1، (2012). - ص 597.

(16) عبد الرحمن الهاشم، فائزة محمد العزاوي. مصدر سابق. - ص 28.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

4. مجالات خلق القيمة المضافة فيه متعددة ومتنوعة، وممتدة، ومتجددة وذوات طبيعة تزامنية متدفقة، وهي وإن كانت تناسبية المضمون والمحتوى، فإنها في الوقت ذاته ثرية وغنية وتكاد تكون لا نهائية، وتعطي تأثيرها الحافز على مجالات هذا الاقتصاد كافة.

5. لا توجد موانع للدخول إليه، ولا توجد أبواب مغلقة عليه، بل هو اقتصاد مفتوح بالكامل، ومن ثم لا توجد فواصل زمنية أو عقبات مكانية أمام من يرغب في التعامل معه وبه، بل كل الذي يحتاج إليه معرفة عقلية وإرادة تشغيلية ووعي كامل بأبعاد وجوانب هذا الاقتصاد، ومسؤولية الالتزام التقني

6. أن اقتصاد المعرفة قائم على ذاته وقائم على علاقاته مع الاقتصادات الأخرى وهو في علاقاته وارتباطاته دائم الحركة، ودائم البحث عن أصحاب المواهب والأفكار الجريئة وأصحاب العقول الخلاقة، ومن ثم فإن الصراع عليها يعتمد على قدرة المشروعات ونظم المعلومات على جذب هذه العقول وتوظيفها. (17)

5- ركائز الاقتصاد المعرفي:

يستند الاقتصاد المعرفي في أساسه على أربعة ركائز، وهي:

- 1- الابتكار (البحث والتطوير): نظام فعال من الروابط التجارية مع المؤسسات الأكاديمية وغيرها من المنظمات التي تستطيع مواكبة ثورة المعرفة المتنامية واستيعابها وتكييفها مع الاحتياجات المحلية.
- 2- التعليم: وهو من الاحتياجات الأساسية للإنتاجية والتنافسية الاقتصادية، حيث يتعين على الحكومات أن توفر اليد العاملة الماهرة والإبداعية أو رأس المال البشري القادر على إدمج التكنولوجيات الحديثة في العمل، وتنامي الحاجة إلى دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فضلا عن المهارات الإبداعية في المناهج التعليمية وبرامج التعلم مدى الحياة.
- 3- البنية التحتية المبنية على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: التي تسهل نشر وتجهيز المعلومات والمعارف وتكييفه مع الاحتياجات المحلية، لدعم النشاط الاقتصادي وتحفيز المشاريع على إنتاج قيم مضافة عالية.

(17) David Begg. "Economics.- London: The McGraw-Hill Companies, 2003.- p. 89.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

4- الحاكمية الرشيدة: والتي تقوم على أسس اقتصادية قوية تستطيع توفير كل الأطر القانونية والسياسية التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية والنمو، وتشمل هذه السياسات التي تهدف إلى جعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أكثر إتاحة ويسر، وتخفيض التعريفات الجمركية على منتجات تكنولوجيا وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.⁽¹⁸⁾

دواعي الانتقال إلى اقتصاد المعرفة:

إن اقتصاد المعرفي المقترن بتكنولوجيا الإعلام والاتصال هو اقتصاد السرعة الفائقة، فإذا كان الاقتصاد التقليدي في العصر الصناعي هو اقتصاد الحركة البسيطة ووسيلته هي السكك الحديدية والسيارات والبريد التقليدي، فإن الاقتصاد المعرفي هو اقتصاد الحركة السريعة، ووسيلته هي الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني، حيث أن التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد المعرفي يصنع تحدياً أمام إدارة مؤسسات الأعمال، ففي ظل الاقتصاد التقليدي كان التحدي الذي يواجه المؤسسات هو كيفية (إدارة الندرة في الموارد) (الأموال، المعدات، اليد العاملة والتي تتناقص بالاستخدام، أما في ظل اقتصاد المعرفة فقد انتقل التحدي إلى (إدارة الوفرة) حيث تحول الاهتمام إلى خلق الوفرة في المعلومات والمعرفة التي تزداد قيمتها بالاستخدام، فقد أصبحت المعرفة ورأس المال الفكري أهم مستلزمات الاقتصاد المعرفي والموجودات الأكثر أهمية في المؤسسات. ومما زاد من مبررات التحول إلى الاقتصاد المعرفي وزيادة أهميتها هو النمو السريع للمعرفة، وظهور فروع علمية جديدة واتساع مجالات البحث والتطور إضافة إلى التطور التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم حالياً في مختلف المجالات العلمية والتقنية.⁽¹⁹⁾

متطلبات التحول نحو اقتصاد المعرفة:

بغية التحول من الاقتصاد التقليدي إلى اقتصاد المعرفة، ثمة متطلبات ينبغي توافرها لتحقيق ذلك وتتمثل في الآتي:

(18) مراد علة، جاهزية الدول العربية للاندماج في اقتصاد المعرفة: دراسة تحليلية، المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الإسلامي بعنوان "النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي" عقد بتاريخ 18-20 ديسمبر 2011 في الدوحة، قطر، ص 8.
(19) نجم عبود نجم، إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005، ص 22.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 1- سياسات اقتصادية مستقرة، تفسح المجال للتخطيط طويل المدى متضمنة (رأس المال، استقرار العملة، استقرار سعر الصرف).
- 2- سياسات الاستخدام والتدريب الفعال التي من شأنها أن تفضي إلى سرعة تعلم الأفراد، وزيادة اكتساب المعرفة.
- 3- منافسة، واعتماد خفض كلفة إنتاج التقنية، وتحرير الاتصالات، والانفتاح التجاري، وفسح المجال لدخول الاستثمار الأجنبي الذي يعتمد على التقنيات الحديثة.
- 4- يعتمد اقتصاد المعرفة على أربعة محددات هي الإبداع والابتكار، وتقنية المعلومات والاتصالات، والتعليم ورأس المال البشري، والحافز الاقتصادي والنظام المؤسسي والحوكمة. (20)

اختصاصي المعلومات واقتصاد المعرفة:

بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المكتبات حققت الرغبة في إتاحة المعلومات لأكبر عدد ممكن من المستخدمين من خلال استخدام الحواسيب ذات القدرة العالية في الحفظ والاسترجاع، هذا من جهة ومن جهة أخرى سهلت العمل على اختصاصي المعلومات وجعلتها أكثر سهولة. لقد تغيرت قيمة المعلومات الحقيقية والفعالية التي نتطلع إلى حفظها وترتيبها حيث أنّ التكنولوجيا تطمح إلى إنتاج أكثر سهولة للمعلومات من أجل تنظيمها والوصول إليها وقد بدأ هذا التغيير في اقتصاد المعرفة بطريقة غير متوقعة.

إنّ هذا التغيير في قيمة المعلومات يصاحبها تغيير موازي في أعمال اختصاصي المعلومات:

التغيير في قيمة المعلومات، في ظلّ تكنولوجيا المعلومات وتغير شكل المعلومات أصبح هناك اهتمام كبير بهذا المورد المعلومات من طرف مختلف القطاعات مثل: القطاع الصناعي، السياحي، أسواق المال وغيرها، هذا ما أدى إلى انقلاب حقيقي في أعمال المتخصصين، فمنهم من وافق ومنهم من عارض على التغييرات الجارية.

أصبح لاختصاصي المعلومات دور في تحديد التكلفة والقيمة الاجتماعية لنشر المعلومات، كونه على دراية واطلاع بنوعية محتويات المواد التي قام بتنظيمها، بعد ان كانت

(20) Berglind Asgeirsdottir, OECD Work on Knowledge and the Knowledge Economy, OECD Conference on Advancing

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

مهمته تركز على إدارة المعلومات لتتحول في ظل التغيرات الحاصلة إلى التفسير، والتوضيح وترجمة قيمة المعلومات مثل: محاولة فهرسة الإنترنت، البحث الفعال عن رؤوس الموضوعات. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن جميع المستفيدين بمختلف فئاتهم وعلى الرغم من تفوقهم في الوظائف والتعليم، يواجهون صعوبات في التعبير عن احتياجاتهم للحصول على المعلومات المناسبة، هذا بالإضافة إلى العوائق الجغرافية، المادية التي تحول دون وصولهم ووصولهم على المعلومات بنجاح. (21)

9- السمات العامة لاختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة:

- 1 - استخدامه للتكنولوجيا في جمع المعلومات وتحليلها وتوضيح المعرفة.
 - 2 - امتلاكه للمهارات التحليلية العالية.
 - 3 - قدرته على التكيف مع التغيير السريع وغير المتوقع.
 - 4 - مقارنة عمله وقيامه مع أفضل الممارسات.
 - 5 - فهمه لكيفية توافق عمله وملاءمته مع عمل مؤسساتهم.
 - 6 - يطبقون الذكاء العاطفي في موقع العمل.
- ويجب عليهم تهيئة أنفسهم لتبني الطرق الجديدة في التفكير وتطبيقها في الطريقة التي يعملون بها، عليهم عدم التوقف عن التعليم وطالما أنهم مجهزون بخبرة ومهارات جيدة فإن حركتهم من وحدة إلى أخرى أو من موقع إلى آخر تبدو بسيطة وبذلك يتصفون بكونهم متنقلين. (22)

ويجب على اختصاصي المعلومات أن يتفاعل بشكل مستمر مع المستفيدين وأن يستبق ويتنبأ باحتياجاتهم، وعليه فإن أخصائي المعلومات في اقتصاد المعرفة يجب أن يتصف بما يلي:

- يتعلم لغة المستفيدين ويفهم اهتماماتهم.
- هو جزء من فريقهم.
- يقدم الحلول قبل أن تُطلب.
- الخبير المعترف به في معالجة وإدارة المعلومات.

(21) طارق محمود عباس. المنهج الرقمي وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات. - القاهرة: المركز الأصيل للطبع النشر التوزيع، 2004. - ص 153.

(22) نعيمة حسن رزوقي. الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 10، ع 2 (مارس 2004). - ص 115.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

■ يؤمن بأن المكتبات هي مؤسسات للحضارة والتقدم.

ولكي يحقق أخصائي المعلومات هذه الأدوار، يجب أن يبقى على تفاعل وتواصل مستمر مع الأشخاص الأساسيين في المؤسسة مثل الطلاب، أعضاء الهيئة التدريسية، ومدراء المؤسسة في المؤسسات الأكاديمية على سبيل المثال حتى يكون قادراً على أداء هذه المهام. (23)

10- مهارات اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة:

من النتائج الطبيعية للتطورات التي عرفت المكتبات ومراكز المعلومات في مهنة اختصاصي المعلومات تغيير مهامه وذلك تزامناً مع تطور وتنوع وسائل عمله، فأدى الترابط بين الوسيلة والعمل إلى جعل هذه المهنة تأخذ أبعاداً جديدة في المفهوم وفي التسمية إذ انتقلنا من حيث التسمية من مكتبي إلى وثائقي إلى اختصاصي معلومات إلى خبير معلومات إلى عالم معلومات كانعكاس طبيعي للعصر الرقمي. أما من حيث المهام فإن الكثير من الباحثين قد وجدوا أن عمل اختصاصي المعلومات و بعد أن كانت مهامه تدور حول عمليات فنية كما سبقت الإشارة إلى ذلك أصبحت اليوم تدور حول عمليات تقنية فنية مثل: تصميم وابتكار نظم المعلومات الرقمية مع إدارتها، توفير الوصول إلى الشبكات وقواعد وبنوك المعلومات، الوساطة : باعتباره يعمل على استقبال أسئلة واستفسارات المستفيدين ويوفر لهم الأجوبة اعتماداً على ما يتوفر لديه من مراجع، تسهيل الوصول إلى المعلومات فهو معد الارتباط بشبكات المعلومات والبرمجيات والتراخيص لاستخدام المصادر المشفرة، تحليل المعلومات بمعنى تحليل البيانات والمعطيات بهدف الربط والخروج بمعلومات جديدة. وهو ما تتطلب من المنتسب إلى هذه المهنة مهارات جديدة يمكن إجمالها فيما يلي:

- مهارات أكاديمية دراسية وفيها يكون ملماً بكل أبعاد التخصص
- مهارات لغوية حتى يستطيع التعامل مع مختلف أوعية المعلومات متعددة اللغات.
- مهارات فنية تخص العمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وتكشيف واستخلاص وغيرها.
- مهارات تقنية وفيها يكون ملماً باستخدام كافة أنواع التقنية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية.

(23) Dakshinamurti, Ganga B: The pro-active academic librarian: the how and the why -illustrated by case studies from India and Canada/ Kishor Chandra Satpathy, p6

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- امتلاك معرفة عميقة بمصادر المعلومات الالكترونية قصد تطوير المجموعات الإلكترونية.
- تقييم الاحتياجات المعلوماتية وتصميم خدمات لسد تلك الاحتياجات.
- تدريب المستخدمين على استخدام المصادر والنظم الآلية والإلكترونية.
- المساهمة في إنشاء وبناء البرمجيات الوثائقية... الخ.
- استخدام الشبكات والويب. (24)

11- وظائف ومسؤوليات اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة:

يمثل اقتصاد المعرفة والنمو في إدارة المعرفة علامات مميزة لكفاءة المنظمات والهيئات، حيث ندود هذه المعلومات بفرص جديدة لتوظيف الأمناء واختصاصي المعلومات من أجل توسيع أدوارهم واستخدام مهاراتهم للإسهام في نجاح الهيئات التابعين لها فضلاً عن خدمة المستهلكين للمعلومات والمعرفة، وإعطائهم الميزة التنافسية التي يمكن تحقيقها بفاعلية أكثر من خلال التعاون والمشاركة. (25)

وبالنسبة للوظائف الأساسية التي يمارسها المختصين في المعلومات في اقتصاد المعرفة تنقسم إلى وظائف كلاسيكية وأخرى حديثة:

- وظيفة إنشاء البنية التحتية لمؤسسة المعلومات مهما كان نوعها، فهو في الغالب مهتم ببناء المجموعة وتنظيمها واستخدام أحدث التكنولوجيا وتطبيقاتها في عمليات خزن واسترجاع المعلومات بهدف تزويد المستفيد بالمناسب من المعلومات في الوقت المناسب.
- وظيفة مستشار معلومات والتي تقوم على تحديد ملامح المستفيد والاقتراب من أفكاره بدلاً من ممارسة دوره التقليدي الذي يفرض عليه العزلة في أقسام التزويد والفهرسة والتصنيف تاركاً خدمة المستفيدين والإعارة إلى غير المتخصصين أو أشباههم.
- وظيفة معداً وناشراً في الوقت نفسه وهنا يبرز دوره في إعداد الكشافات والمستخلصات الوصفية أو التحليلية للمعرفة والأفكار والمقترحات وفهرستها موضوعياً لإبراز أهم عناصرها ومحاورها العملية والعلمية وأهدافها.

(24) ناجية قموح، عز الدين بودريان، خديجة بوخالفة. كفايات مواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. - المؤتمر السنوي الحادي والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج العربي تحت عنوان "الإنترنت والتغير الإيجابي لاختصاصي المكتبات والمعلومات" الامارات العربية المتحدة: أبوظبي في الفترة 17- 19 مارس 2015. - ص 7.

(25) أحمد انور بدر. مجتمع المعرفة والحكمة ودور علم المعلومات والمكتبات في تحقيقه. مجلة مكتبة الملك فهد. - مج 15، ع 1، (يناير 2010). - ص 93.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

▪ وظيفة مستشار نظم المعلومات حيث يقوم باكتساب مهارات استخدام محركات البحث واستراتيجيات البحث ليتحول دوره الجديد من وسيط إلى استشاري معلومات، وليكسر الحاجز بينه وبين محلل النظم الذي احتل منصباً ودوراً مهماً في مؤسسات المعلومات عند غياب مهارات استخدام التكنولوجيا من قبله. (26)

وهناك العديد من المسؤوليات الملقاة على عاتق اختصاصي المعلومات والمعرفة في عصر اقتصاد المعرفة، والذي حتم على الاختصاصي أن يقوم بأدوار جديدة حتى يمكنه مواجهة تحديات هذا العصر وتلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات. ونستعرض ذلك فيما يلي:

• المساهمة بقوة في بناء العالم الرقمي :

إن دور الاختصاصي كمستلم بسيط للمعلومات ومجمّع ومعالج لها في سبيله للاختفاء أو الانخفاض. إن هناك اتجاهات متزايدة نحو أن يساهم الاختصاصي بدور فعال في إنتاج المعلومات الرقمية بعد أن تقدمت أساليب الإنتاج والنشر. وهكذا يمكن للاختصاصي إنشاء المصادر الإلكترونية والأرشفة الرقمية، وإن كان الأمر يتطلب في بعض الأحيان شراكة وتعاوناً مع شركاء ماهرين مثل مصمم الويب والجرافيك واختصاصي المحتوى وذلك حتى يكون دور الاختصاصي مؤثراً وفعالاً. وعلى ذلك يجب تشجيع الاختصاصيين العرب على الإنتاج وليس الخدمة فقط. وهناك أمثلة عديدة على نجاحات طيبة في هذا المجال منها مثلاً إنشاء بوابات عربية على الإنترنت، وهناك أيضاً تصميم وتنفيذ العديد من قواعد البيانات الببليوغرافية وغير الببليوغرافية، والبعض يحاول تصميم وتنفيذ موسوعات أو قواميس مصطلحات عربية على الإنترنت.

• المساهمة في ابتكار وتصميم النظم:

ليس من الملائم أن يترك ابتكار النظم الآلية المتكاملة للمكتبات للمهندسين وحدهم بل لا بد أن يساهم اختصاصي المعلومات في بناء هذه النظم وليس تشغيلها أو استخدامها فقط. ومن المفيد جداً أن يسعى اختصاصي المعلومات إلى خوض غمار تصميم مواقع

(26) هند علوي. تكوين المختص في المعلومات واقتصاد المعرفة. -cybrarians journal-. ع 17 (ديسمبر 2008).

- تاريخ الأتاحة : 2015/8/22. - متاح في :

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=410:2009-07-31-10-01-26&catid=153:2009-05-20-09-57-19&Itemid=58

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

للمكتبات وغيرها من مؤسسات المعلومات أو حتى الأنواع الأخرى من المؤسسات، فهذه الوظيفة - تصميم المواقع وإدارتها - يحتاجها سوق العمل بشدة.

• أداء دور مؤثر في حياة المستفيد من المعلومات :

إن احترام اختصاصي المعلومات يتوقف على دوره المؤثر في حياة المستفيد من المعلومات. ومن هنا يجب أن يؤدي الاختصاصي ذلك الدور الذي يجعل من فقد المعلومات المناسبة في موقف معين بمثابة خسارة فادحة أو حتى كارثة، وبعبارة أخرى، فإن على الاختصاصي أن يجعل المعلومات مصدراً للنجاح والقوة والقيمة الاقتصادية والأمان في حياة الفرد أو المؤسسة.

• الإدارة الناجحة للمشروعات الكبيرة:

تتولى مؤسسات المعلومات الآن العديد من المشروعات الجديدة المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في الأنشطة المختلفة، وهذه المشروعات مثل: رقمنة الكتب التراثية، إعداد قاعدة بيانات للخرائط، رقمنة أوائل الدوريات العربية، إنشاء متحف للمواد النادرة، إعداد تسجيلات ببليوغرافية إلكترونية للرصيد الراجع، انتقال المؤسسة إلى مبنى جديد. إن هذه المشروعات وغيرها تتكلف في الغالب مبالغ مالية كبيرة وقد يستعان في تغطيتها بمصادر خارجية، ويتوقف نجاح هذه المشروعات وإنجازها بكفاءة عالية في الوقت المحدد لها، على الإدارة الجيدة لكل مشروع. ومن هنا يصبح من الضروري أن يتولى الاختصاصي إدارة مثل هذه المشروعات بنجاح.

• أداء دور العلم:

إن السلاسة التكنولوجية لا تتحول بالضرورة إلى سلاسة تعليمية، بمعنى أن المستجدات التكنولوجية وخاصة ما يرتبط منها بالإنترنت ليست سهلة بالضرورة من حيث القدرة على استخدامها بكفاءة. ومن ثم يحتاج الباحث عن المعلومات إلى مجموعة من المهارات التي تعينه على الاستخدام الفعال، وهنا يأتي دور الاختصاصي: أن يكون معلماً للطلاب في مرحلة ما قبل الجامعة وأثناء التعليم الجامعي، وأن يكون معلماً للمستفيد من المكتبة فيما يتعلق بمهارات المعلومات التي يحتاجها.

• أداء دور مقدم المعلومات:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

أدى النشاط المتزايد للقطاع الخاص في مجال المعلومات إلى ضرورة وجود أدوار جديدة لاختصاصي المعلومات والمعرفة مثل وسيط المعلومات ومستشار المعلومات ووكيل المعلومات ومسوق المعلومات وجامع المعلومات.⁽²⁷⁾

12- دور اختصاصي المعلومات التحول نحو اقتصاد المعرفة:

تتطلب البيئة الجديدة الرقمية الكونية الجديد أنشطة مختلفة يقوم بها المهنيون في المعلومات نحو اقتصاد المعرفة، ويمكن الإشارة إليها فيما يلي:

- قيام خبير التكنولوجيا بالتأكد من أن أعضاء مجتمعات المعرفة يستوعبون التكنولوجيا المتاحة ويستخدمونها بكفاءة لأبعد مدى.
- قيام المهرسين والأرشيفيين بتنظيم وتحليل المعلومات للاستجابة للاحتياجات المهنية لمجتمع المعرفة بما في ذلك غربلتها وفرزها وتنقيتها بانتظام من أجل بناء القاعدة المعرفية للمؤسسة وزيادة كفاءتها.
- إرشاد وتوجيه أعضاء مجتمع المعرفة للتعرف إلى المعلومات الخارجية في الوقت المناسب، والحصول على المعلومات ذات المستوى العالي خارج هذا المجتمع المحلي.
- البحث واستكشاف المعلومات المفيدة لمجتمع المعرفة وإضافتها إلى القاعدة المعرفية للمؤسسة.
- قيام الأمين الباحث بمساعدة المستفيدين على تحديد احتياجاتهم المعلوماتية وفقا لأولويات اهتماماتهم (أي القيام باختيار المعلومات المهمة من فيض المعلومات العالمي طبقا لتخصصاتهم).⁽²⁸⁾

أما عن الأدوار المنوطة أو التي يناط بها اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة فهي:

- 1- مدير أو وكيل تغيير: يعمل على تحويل المعرفة من ضمنية إلى مشاركة من خلال المقابلات، وترجمة الخبرات الناجحة من أجل كسب الزملاء والاستفادة من خبراتهم لأداء المهام الموكلة.
- 2- محقق: يعمل على تشخيص المشكلات وتحديد ما هي الحلول اللازمة لها.

(27) محمد فتحي عبد الهادي. اختصاصي المعلومات والمعرفة وأدوار جديدة. - مجلة العربية 3000. - ع 28 (يناير 2008). - ص 5-7.

(28) غادة عبد المنعم محمد موسى. الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة. - مجلة مكتبة الك فهد الوطنية مج 16 ، ع 2 (يونيو، نوفمبر 2010). - ص 50.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 3- وسيط: يعمل مع جميع أعضاء فريق العمل ويحاول إنجاح نقل المعارف الضمنية وضمان تخزينها وتقاسمها من خلال ما يعرف بمستودعات البيانات.
- 4- باحث: يعمل على استخراج المعلومات من مختلف مصادرها والموجودة خارج المؤسسة من أجل الرجوع إليها وقت الحاجة. (29)
- 5- ضابط ارتباط: يربط بين توقعات العاملين وكيفية إنجازها من قبل إدارة المعرفة ونظمها.
- 6- المستمع أو المصغي: إلى العاملين للوصول إلى أفكار فريق العمل واستخلاص النتائج المترتبة على تفاعلاتهم.
- 7- سياسي: قادر على حلّ المشكلات الموجودة بدون افتعال غيرها. (30)

ثانياً / الإطار العملي للدراسة:

خصائص أفراد عينة البحث:

يبين تحليل النتائج ذا العلاقة بالخصائص الديموغرافية لأفراد عينة البحث والمعروضة بأنهم من ذوي مؤهلات دراسية عليا، حيث ان النسبة الكبرى من أفراد العينة هم من حملة المؤهلات الجامعية، إذ بلغت نسبة حملة شهادة الليسانس 68 % وبلغت نسبة حملة شهادة الماجستير 5%، ونسبة المؤهلات المتوسطة 27%.

وغالبية أفراد العينة هم من المتخصصين في المكتبات والمعلومات حيث شكل هؤلاء نسبة 53% ونسبة 20% من تخصصات العلوم الاجتماعية والانسانيات ونسبة 27% من حملة المعاهد المتوسطة والثانوية العامة.

والنسبة الأكبر من المستجيبين يشغلون وظيفة مهني متخصص، إذ بلغت نسبتهم 50% من العينة. ونسبة 32% يعمل بوظيفة مهني غير متخصص، نسبة 13% رئيس قسم ونسبة 5% يعمل بوظيفة بمدير مكتبة.

ويملك معظم أفراد العينة الخبرة والدراية الكافية في مجال عملهم، حيث شكل من لديهم خبرة من 15 سنة وأقل 20 سنة فبلغت نسبة 39%، اما نسبة من لديهم 15 سنة - وأقل 10 سنة فبلغت 35% ومن لديهم خبرة 5 سنوات وأقل من 10 سنوات 26%.

(29) DUPUIS, Pierre. Gestion des connaissances: Défi de la multidisciplinarité pour les professionnels de l'information. ARGUS,2001.- Vol. 30.N. 2.- P.32.

(30) عبد الستار العلي. وآخرون. المدخل إلى إدارة المعرفة -. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005. - ص 257.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

ويتضح إن النسبة الأكبر من أفراد العينة يتمتعون بمهارات استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة ذات الصلة بعملهم، حيث بلغت نسبة الذين يمتلكون مهارات عالية جداً 23%، والذين لديهم مهارات عالية 70، ونسبة 7% لديهم مؤهلات متوسطة.

انعكاسات اقتصاد المعرفة على مهنة المكتبات والمعلومات في سورية:
المحور الأول / المعلومات:

جدول رقم 1
(المعلومات)

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| - | - | موافق بدرجة كبيرة | من الضروري أن توفر المكتبة في الوقت الحاضر خدمات معلومات معلوماتية متطورة بجانب خدمات المعلومات التقليدية |
| 55% | 50 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 41% | 38 | موافق بدرجة قليلة | |
| 4% | 4 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 60% | 55 | موافق بدرجة كبيرة | يتمكن استخدام الحاسوب اختصاصي المعلومات من توفير المعلومات المطلوبة للأطراف المستفيدة في الوقت المناسب |
| 37% | 34 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 3% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 24% | 22 | موافق بدرجة كبيرة | يتمكن استخدام الحاسوب اختصاصي المعلومات من توفير معلومات تساعد على تقييم نتائج مختلف القرارات وصحة التوقعات التي بنيت في ضوءها هذه القرارات |
| 54% | 49 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 22% | 21 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 45% | 42 | موافق بدرجة كبيرة | يتمكن استخدام الحاسوب اختصاصي المعلومات من توفير معلومات تعبر بصدق عن الظواهر المطلوب التقرير عنها |
| 30% | 25 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 23 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 25% | 23 | موافق بدرجة كبيرة | يتمكن استخدام الحاسوب اختصاصي المعلومات من توفير معلومات يمكن التحقق والتثبت من صحتها |
| 50% | 46% | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 23 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |

يبين الجدول رقم (1) ما يلي:

- - نسبة 55% من العاملين في مكتبات محل الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن المكتبة توفر في الوقت الحاضر خدمات معلومات معلوماتية متطورة بجانب خدمات المعلومات التقليدية، بينما 41% يوافقون بدرجة متوسطة على توفر خدمات معلومات

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

معلوماتية متطورة، وهذا يعني أن إدارة المكتبات على يقين من أهمية إدخال تكنولوجيا المعلومات في أعمالها المكتبية وخدماتها، نظرا لما لها من مزايا في مجالات كثيرة مثل تنوع الخدمات وتسويقها، وتطور النوعية والتقنيات والمستخدمين، واستقطاب المستخدمين.

- - ويوافق نسبة 60% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة على أن استخدام الحاسوب يمكن من توفير المعلومات التي يطلبها المستخدمين وفي الوقت المناسب، واستخدام الحاسب الآلي في العمليات الفنية وخدمات القراء هو أمر في غاية الأهمية، لما سيعود به الحاسب على المكتبة ومستخدميها من فوائد أبرزها السرعة والدقة في التعامل مع المعلومات وتحسين مجالات المسؤولية والإشراف وتحسين إنتاجية العمل، وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل.
- - وترى نسبة 54% من العاملين في مكتبات مجال الدراسة أن استخدام الحاسوب يوفر معلومات تساعد على تقويم نتائج مختلف القرارات وصحة التوقعات التي بنيت في ضوءها هذه القرارات، والهدف الأساسي من استخدام الحاسب الآلي والنظم للمساعدة في توفير المعلومات وإدارتها واستخدامها وذلك بتحليل المعلومات والبيانات والوصول إلى قرارات مدعمة واقرب ما يكون للأفضل.
- - ونسبة 45% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة توافق بدرجة كبيرة على أن استخدام الحاسوب يمكن إعداد المعلومات بحيث تعبر بصدق عن الظواهر التي يفترض أن تعبر عنها صدق تمثيل الظواهر والأحداث.
- - ويوافق العاملين في المكتبات المدروسة بدرجة متوسطة وبنسبة 50% بأن الحاسوب يوفر معلومات قابلة للإثبات وبالإمكان التحقق من سلامتها.

المحور الثاني / معدو المعلومات :

جدول رقم (2) معدو المعلومات

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 70% | 65 | موافق بدرجة كبيرة | يستلزم عمل اختصاصي المعلومات امتلاك مهارات جديدة لم تكن مطلوبة سابقا |
| 18% | 16 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 10% | 9 | موافق بدرجة قليلة | |
| 2% | 2 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 30% | 27 | موافق بدرجة كبيرة | |
| 65% | 60 | موافق بدرجة متوسطة | |

(دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|------|----|--------------------|---|
| 5% | 5 | موافق بدرجة قليلة | تغيرت المؤهلات المطلوبة حالياً عمل اختصاصي المعلومات عما كانت عليه سابقاً. |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 24% | 22 | موافق بدرجة كبيرة | من الضروري أن يكون لدى اختصاصي المعلومات في الوقت الحاضر معرفة بالتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت |
| 53% | 48 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 23% | 22 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 14% | 14 | موافق بدرجة كبيرة | تتضمن مناهج التعليم لاختصاصي المعلومات في الوقت الحاضر بشكل عام مواضيع ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات |
| 46% | 42 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 22% | 20 | موافق بدرجة قليلة | |
| 18% | 16 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 14% | 14 | موافق بدرجة كبيرة | توجد برامج تدريبية مستمرة لاختصاصي المعلومات على التقنيات الحديثة والمتطورة في مجال العمل |
| 59% | 57 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 22% | 20 | موافق بدرجة قليلة | |
| 1% | 1 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |

يتضح من الجدول رقم 2 ما يلي:

- أن نسبة 70% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة توافق بدرجة كبيرة على ضرورة امتلاك اختصاصي المعلومات لمهارات جديدة ولم تكن مطلوبة سابقاً، ولا بد من تطوير المعارف ومهارات اختصاصي المكتبات، بغرض تنمية كفاءتهم وتحسين خدماتهم الحالية، وإعدادهم للقيام بأدوار جديدة تفرضها عليهم الساحة المعلوماتية في عصر اقتصاد المعرفة.
- وترى نسبة 65% من العاملين في المكتبات المدروسة بأن المؤهلات المطلوبة غيرت عمل اختصاصي المعلومات عما كانت عليه سابقاً، ويعتبر تغير المؤهلات ضرورياً لمهنة المكتبات والمعلومات وذلك لتجدد مطالب المهنة في حد ذاتها، حيث تتطور فيها التقنيات والمعارف بسرعة كبيرة. ومن ثم تصبح الحاجة إلى التغير بالمؤهلات ملحة، فهو الوسيلة الفعالة لتحسين وتطوير أداء اختصاصي المعلومات.
- وتوافق نسبة 53% من العاملين في مكتبات محل الدراسة بضرورة المعرفة بالتطبيقات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت، فالتطورات التكنولوجية المتلاحقة التي يشهدها المجال تقتضي أن يتوفر اختصاصيو المعلومات قادرين على مواكبة ما تفرزه هذه التكنولوجيا، وما يترتب عليها من استحداث أساليب ونظم وأدوات تكاد تلمس كل جوانب العمل المكتبي.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- وأشار نسبة 42% من العاملين في مكتبات محل الدراسة بأن مناهج التعليم لاختصاصي المعلومات تتناول بشكل عام مواضيع ذات علاقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتغيرات المتتالية في مجالات التكنولوجيا والسيطرة على تقنيات البحث عن المعلومة يحتم ضرورة إعادة النظر بجديّة في تطوير وتحسين كل عناصر العملية التعليمية، لتواكب هذه التطورات التكنولوجية، ولم يعد اختصاصي المعلومات يقتصر في عمله على التعامل مع الكتاب أو الكلمة المطلوبة، بل أصبح عليه أن يتعامل مع عدد من التكنولوجيات الحديثة والتي أصبحت جزء من مؤسسات المعلومات العصرية.
- ونسبة 59% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة توافق بدرجة متوسطة على وجود برامج تدريبية مستمرة لاختصاصي المعلومات على التقنيات الحديثة والمتطورة في مجال العمل، والتحويلات التكنولوجية تلقي بظلالها وتأثيراتها على المكتبات ومؤسسات المعلومات. مطالبة بأن تتعامل مع انتشار الوسائط المعلوماتية، ولذلك لا بد أن يخضع اختصاصي المعلومات بدورات تدريبية مستمرة على التطبيقات التكنولوجية الحديثة، وتمكنه من اكتساب المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع الوسائط التكنولوجية المتطورة بطريقة سريعة تمكنه من تحقيق خدمة متميزة.

المحور الثالث / فنون توزيع المعلومات:

جدول رقم (3)

فنون توزيع خدمات المعلومات

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 25% | 23 | موافق بدرجة كبيرة | تستخدم الإنترنت كقناة لنشر المعلومات التي يوفرها اختصاصي المعلومات |
| 36% | 33 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 39% | 36 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 32% | 29 | موافق بدرجة كبيرة | تمتلك المكتبة موقعا على الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) ويتم نشر البيانات والمعلومات عن المكتبة عبر الإنترنت. |
| 47% | 44 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 21% | 19 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 52% | 47 | موافق بدرجة كبيرة | يؤدي استخدام الإنترنت إلى تحسين إمكانية الوصول إلى الأطراف المستفيدة |
| 35% | 32 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 13% | 13 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 48% | 44 | موافق بدرجة كبيرة | يخفض استخدام الإنترنت من تكاليف |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|------|----|--------------------|--|
| 34% | 31 | موافق بدرجة متوسطة | الاتصالات المطلوبة للاستفسار عن خدمات المعلومات من قبل المستفيدين من المكتبة |
| 15% | 14 | موافق بدرجة قليلة | |
| 3% | 3 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 34% | 31 | موافق بدرجة كبيرة | تستخدم المكتبة أسلوب النشر الالكتروني لخدماتها |
| 52% | 47 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 14% | 14 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |

يتبين من الجدول رقم (3) ما يلي:

- أن نسبة 39% من العاملين في مكتبات عينة الدراسة توافق بدرجة قليلة على استخدام الإنترنت كقناة لنشر المعلومات التي يوفرها اختصاصي المعلومات، وتقدم خدمة الإنترنت في المكتبات المدروسة مجاناً للحصول على المعلومات، والدراسة أو البحث. وتسهيل الحصول على الموارد المرجعية المتاحة على شبكة الإنترنت.
- وأفاد العاملين في مكتبات مجال الدراسة ونسبة 47% بامتلاك المكتبات موقعاً على الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت) ويتم نشر البيانات والمعلومات عن المكتبة عبر الإنترنت، للتعريف بمجموعاتها وخدماتها المعلوماتية وتقوم بوضع الاستراتيجيات الخاصة بتسويق خدماتها، والبحث عن المستفيدين المحتملين واتخاذ الموقع على الشبكة يمثل في حد ذاته أداة تسويقية هامة ويتم تعزيز ذلك من خلال إدراج القوائم البريدية للمكتبة، وعرضها في أدلة الإنترنت للمشاركين، وتقديم خدمات ومنتجات معلوماتية متطورة، وحديثة تلبي احتياجات المستفيدين.
- وترى نسبة 52% من العاملين في مكتبات موضوع الدراسة بأن استخدام الإنترنت يؤدي إلى تحسين إمكانية الوصول إلى الأطراف المستفيدة، بحيث تتنوع مجالات استخدام الإنترنت في مختلف المكتبات عينة الدراسة نظراً للإمكانيات الهائلة التي تتميز بها الشبكة والقدرة على توفير معلومات غزيرة في قواعد البيانات والكشافات وتقديم الخدمات المرجعية والإجابة على استفسارات الباحثين والمستفيدين وإتاحة النصوص الكاملة للوثائق.
- وتوافق نسبة 48% من العاملين في مكتبات محل الدراسة بأن استخدام الإنترنت من قبل المستفيدين يخفض من تكاليف الاتصالات المطلوبة للاستفسار عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة، وفي المقابل فإن نسبة 3% من العاملين المستطلع آراءهم يرون بعدم تمكن المستفيدين من استخدام الإنترنت للتعرف على خدمات المكتبة.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- ونسبة 52% من العاملين توافق بدرجة متوسطة على استخدام المكتبة أسلوب النشر الإلكتروني للتعريف بخدماتها، وذلك من خلال إطلاق المكتبات لخدمة البث الانتقائي للمعلومات، والإحاطة الجارية بأحدث المقتنيات من أوعية المعلومات، والخدمة المرجعية الرقمية بتزويد المستفيدين بمصادر المعلومات الرقمية.

3- دور اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة :

جدول رقم (4)

دور اختصاصي المعلومات في اقتصاد المعرفة

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 30% | 28 | موافق بدرجة كبيرة | يدرك اختصاصي المعلومات بأن المعرفة تمثل موردا اقتصاديا هاما |
| 48% | 44 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 22% | 20 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 79% | 73 | موافق بدرجة كبيرة | يرى اختصاصي المعلومات بأن قطاع المعلومات هو أحد أهم قطاعات الاقتصاد الحيوية |
| 17% | 15 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 4% | 4 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 35% | 32 | موافق بدرجة كبيرة | يقوم اختصاصي المعلومات باستغلال موارد المعرفة في البيئة المحيطة |
| 39% | 36 | موافق بدرجة متوسطة | |
| - | - | موافق بدرجة قليلة | |
| 26% | 24 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 27% | 26 | موافق بدرجة كبيرة | يؤمن اختصاصي المعلومات بأهمية الاستثمار بالموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري |
| 52% | 47 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 21% | 19 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 50% | 46 | موافق بدرجة كبيرة | يستعين اختصاصي المعلومات بأساليب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة في انجاز العمل وتقديم الخدمات |
| 34% | 31 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 11% | 10 | موافق بدرجة قليلة | |
| 5% | 5 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |
| 18% | 16 | موافق بدرجة كبيرة | تمتلك المكتبة بنية تحتية للأعمال الإلكترونية من حواسيب وشبكات وقواعد بيانات وتطبيقات وبرمجيات توظف لتأدية الأعمال وتوفير الخدمات |
| 41% | 37 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 32% | 38 | موافق بدرجة قليلة | |
| 1% | 1 | غير موافق | |
| 100% | 92 | المجموع | |

يتبين من الجدول رقم (4) ما يلي:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- تدرك نسبة 46% من العاملين بأن المعرفة تمثل موردا اقتصاديا هاما، بحيث تعمل المكتبات على استغلال المعرفة والانتفاع بها في زيادة كفاءتها وهناك اتجاه متزايد نحو المعلومات لدورها في تحسين الاقتصاد الكلي للدولة.
- وأن نسبة 79% من العاملين يرون بأن قطاع المعلومات هو أحد أهم قطاعات الاقتصاد الحيوية، بحيث أصبح إنتاج المعلومات، وتجهيزها وتوزيعها (معالجتها) نشاطا اقتصاديا رئيسياً، وبدأ الاعتماد على المعلومات الوفيرة بصفتها موردا استثماريا وسلعة استراتيجية، وخدمة متقدمة، ومصدرا للدخل القومي ومجالا للقوى العاملة.
- وتوافق بدرجة متوسطة نسبة 39% من العاملين في المكتبات المدروسة على استغلال موارد المعرفة من التقنيات والأدوات والموارد البشرية المستخدمة لجمع وإدارة ونشر واستثمار المعرفة ضمن المكتبة، وفي المقابل لا توافق نسبة 26% على استغلال موارد المعرفة في عمل المكتبة.
- ونسبة 52% من العاملين أجابوا بأهمية الاستثمار بالموارد البشرية وبناء رأس المال الفكري، لذا فقد بات على المكتبات المدروسة السعي للاستثمار في المورد البشري وتطويره والاحتفاظ به حتى تعزز من قوتها وتنافسياتها، أي أن تبني لها رأس مال متجدد من الأفكار والمعرفة البشرية والموجودات الفكرية بشكل عام، وأصبح المورد البشري مصدرا للفكر الخلاق والمعرفة الإبداعية، والمؤثر في نجاح المكتبات وهو الذي يصنع الفارق بينها وبين منافسيها.
- وأشار 50% من العاملين في مكتبات مجال الدراسة إلى استخدامهم لتطبيقات تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وتكنولوجيا الاتصالات، التي تتعلق بتسجيل المعلومات، واختزانها، ومعالجتها، وإتاحتها، في أداء وإدارة أنشطة ووظائف وخدمات المكتبة؛ بهدف توفير إمكانات غير مسبوقة، تتيح للمستفيدين منها الوصول إلى ما يحتاجون إليه من معلومات بطريقة سهلة وسريعة، وتيسر لهم الاستفادة منها بطريقة اقتصادية وفعالة.
- وأفاد العاملين وبنسبة 41% بامتلاك المكتبات المدروسة البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات من أجهزة الحاسوب وشبكات الحاسوب وأجهزة إدارة قواعد البيانات، والتي تدعم تدفق المعلومات ومعالجتها، ومدى سرعة نقلها، وإتاحة الوصول إليها من قبل المستفيدين.

نتائج الدراسة:

تم التوصل من خلال هذا البحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- 1- المعرفة هي مزيج من المعلومات والتكنولوجيا والخبرة والمهارة والحكمة والتي تحمل سمات الابتكار والإبداع والتجديد، ولتحقيق الاستفادة من هذه المعرفة لا بد من إدارتها.
- 2- اقتصاد المعرفة هو الاقتصاد الذي تمثل فيه المعرفة عنصر الإنتاج الأساسي وتحقق الجزء الأعظم من القيمة المضافة.
- 3- تهدف مكتبات موضوع الدراسة إلى توفير معلومات مفيدة لمساعدة الأطراف العديدة للإفادة من خدماتها في عملية اتخاذ القرارات.
- 4- تدرك مكتبات محل الدراسة بأن المعرفة تمثل أحد الموارد الاقتصادية الهامة، وتؤمن بأهمية بناء رأس المال الفكري.
- 5- تملك مكتبات عينة البحث بنية تحتية للأعمال الالكترونية والاتصالات، وتستخدم التقنيات والتكنولوجيا الحديثة في أداء أعمالها وتقديم الخدمات.
- 6- بينت الدراسة بأن المكتبات عينة البحث تستخدم أسلوب النشر الإلكتروني لخدماتها لإعلام المستفيدين من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج السابقة، يمكن التقدم بالتوصيات الآتية:

- 1- تبني مفهوم اقتصاد المعرفة والقيام بإعادة هندسة مهنة المكتبات والمعلومات طبقا لمتطلباته.
- 2- ضرورة تعديل مناهج المكتبات والمعلومات والتركيز على اكتساب المعرفة وبرامج التدريب الخاصة ببرامج التعليم المستمر عبر أساليب وعمليات حديثة.
- 3- تطوير آليات العمل في المكتبات ومراكز المعلومات وتكييفها بما ينسجم ومتطلبات بيئة اقتصاد المعرفة، من أجل زيادة قدرتها على توفير خدمات المعلومات تلائم طبيعة القرارات وأبعادها ومستلزماتها في البيئة المعاصرة دائمة التغير والتطور.
- 4- اعتماد أسلوب النشر الإلكتروني من خلال الإنترنت في المكتبات التي لم تقم بتطبيقه لغاية الآن كأحد الأساليب الحديثة لما له من ميزات عديدة، مع أهمية تحديد المشكلات التي قد تنجم عن استخدام هذا الأسلوب وإيجاد الحلول المناسبة لها.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

5 - أهمية استمرار تركيز المكتبات المبحوثة على التعليم والتدريب المستمر للاختصاصي المعلومات وإشراكهم بالندوات والمؤتمرات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذات العلاقة بعملهم، لمواكبة آخر المستجدات في هذا الميدان والاستفادة منها.

6 - إجراء المزيد من الدراسات حول متطلبات اقتصاد المعرفة وانعكاساته على الجوانب المختلفة لمهنة المكتبات و سبل مواجهة تحديات بيئته الجديدة.

مصادر الدراسة:

- (1) أحمد علي الحاج محمد. اقتصاد المعرفة واتجاهات تطويره. - عمان : دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2014.
- (2) هشام بن عبد الله العباس. مواءمة التعليم الجامعي مع عصر إدارة واقتصاد المعرفة. - *cybrarians journal*. ع 11 (ديسمبر 2006). - تاريخ الاثاحة 2015/8/10. - متاح في :
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=424:2009-08-02-08-40-03&catid=157:2009-05-20-09-59-31&Itemid=54
- (3) سالم حميد سالم. الجامعة ودورها في بناء مجتمع المعرفة. بحث مقدم في المؤتمر العالي للتعليم العالي في العراق. - أربيل، 2007.
- (4) اختصاصي المعلومات. مصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. - تاريخ الاثاحة 2015/8/3. - متاح في:
<http://www.elshami.com>
- (5) Houghton, John & Sheehan, Peter. *A Primer on the Knowledge Economy.- Centre for Strategic Economic Studies, 2000.*
- (6) ثريا عبد الرحيم الخزرجي، شرين بدري البارودي. اقتصاد المعرفة: الأسس النظرية والتطبيق في المصارف التجارية. - عمان: مؤسسة الرواق للنشر والتوزيع، 2011.
- (7) محمد جمال درويش. التخطيط للمجتمع المعلوماتي. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2000 .
- (8) عبد الرحمن الهاشمي، فائزة محمد العزاوي. المنهج والاقتصاد المعرفي. - عمان: دار المسيرة للنشر، 2007 .
- (9) ربحي مصطفى عليان. اقتصاد المعلومات. - عمان: دار صفا للنشر والتوزيع، 2010 .
- (10) حنان الصاق بيزان. مجتمع المعلومات والمعرفة وضرورة التنمية المستدامة: رؤية تحليلية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج 20، ع 1 (نوفمبر 2013، أبريل 2014).
- (11) محمد فتحي عبد الهادي. بنية مؤسسات المعلومات ومراكز المعرفة في القرن الواحد والعشرين. - العربية 3000. - س8، ع29 (فبراير 2008).
- (12) صلاح الدين الكبيسي. إدارة المعرفة. - القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005.
- (13) Ian Brinkley. *The Knowledge Economy: How Knowledge is Reshaping the Economic Life of Nations.- London: The Work Foundation, 2008.*
- (14) الأمم المتحدة- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا). تعزيز قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمواجهة تحديات اقتصاد المعرفة. - بيروت: الأسكوا، 2011.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- (15) محمد أنس أبو الشامات. اتجاهات اقتصاد المعرفة في الوطن العربي. - مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. - مج 28، ع1، (2012).
- (16) David Begg. "Economics.- London: The McGraw-Hill Companies, 2003.
- (17) مراد علة. جاهزية الدول العربية للاندماج في اقتصاد المعرفة: دراسة تحليلية. المؤتمر العالمي الثامن للاقتصاد والتمويل الإسلامي بعنوان "النمو المستدام والتنمية الاقتصادية الشاملة من المنظور الإسلامي" عقد بتاريخ 18-20 ديسمبر 2011 في الدوحة، قطر.
- (18) نجم عبود نجم. إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. - عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2005.
- (19) Berglind Asgeirsdottir, OECD Work on Knowledge and the Knowledge Economy, OECD Conference on Advancing Knowledge & Knowledge Economy, National Academies. Washington DC., 2005.
- (20) طارق محمود عباس. المنهج الرقمي وتأثيره على مجتمع المكتبات والمعلومات. - القاهرة: المركز الأصيل للطبع النشر التوزيع، 2004.
- (21) نعيمة حسن رزوقي. الدور الجديد لمهنة المعلومات في عصر هندسة المعرفة وإدارتها. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج10، ع2 (مارس 2004).
- (22) Dakshinamurti, Ganga B: The pro-active academic librarian: the how and the why -illustrated by case studies from India and Canada/ Kishor Chandra Satpathy.
- (23) ناجية قموح، عز الدين بودريان، خديجة بوخالفة. كفايات مواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة. - المؤتمر السنوي الحادي والعشرين لجمعية المكتبات المتخصصة / فرع الخليج العربي تحت عنوان "الإنترنت والتغير الايجابي لاختصاصي المكتبات والمعلومات" الامارات العربية المتحدة: أبوظبي في الفترة 17-19 مارس 2015.
- (24) أحمد انور بدر. مجتمع المعرفة والحكمة ودور علم المعلومات والمكتبات في تحقيقه. مجلة مكتبة الملك فهد. - مج 15، ع1، (يناير 2010).
- (25) هند علوي. تكوين المختص في المعلومات واقتصاد المعرفة. - cybrarians journal. - ع 17 (ديسمبر 2008). - تاريخ الاثاحة : 2015/8/22. - متاح في : http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=410:2009-07-31-10-01-26&catid=153:2009-05-20-09-57-19&Itemid=58
- (26) محمد فتحي عبد الهادي. اختصاصي المعلومات والمعرفة وأدوار جديدة. - مجلة العربية 3000. - ع28 (يناير 2008).
- (27) غادة عبد المنعم محمد موسى. الأدوار الجديدة للمهنيين في المعلومات والمعرفة في ضوء التحديات التكنولوجية والمهنية المعاصرة. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية مج16، ع 2 (يونيو، نوفمبر 2010).
- (28) DUPUIS, Pierre. Gestion des connaissances: Défi de la multidisciplinarité pour les professionnels de l'information. ARGUS, 2001.- Vol. 30.N. 2.
- (29) عبد الستار العلي. وآخرون. المدخل إلى إدارة المعرفة. - عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.



الفصل الثالث

إدارة المكتبات ومؤسسات المعلومات

- التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر: دراسة مقارنة.
- التأهيل الأكاديمي في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق: دراسة حالة.
- دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية: دراسة ميدانية.
- التجربة السورية في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي.
- مركز الوثائق التاريخية: ذاكرة سورية من أصالة الوثيقة إلى حداثة التقنية.

التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر⁽¹⁾

(دراسة مقارنة)

المستخلص:

الإنسان يعيش مع الجماعة لأنه مدني بطبعه لا يحب أن يعيش منعزلاً عن الناس، فالإدارة وسيلة مهمة لتسيير أمر الجماعة والفرد نحو أهدافها، وكذلك مهمة لتسيير أمور المؤسسة نحو تحقيق أهدافها. وعلى الرغم من وجود قليل من المؤسسات التي حققت نجاحاً بدون إدارة فعالة إلا أن هذا لا يعني أن التقدم الحضاري يقوم بدون جهود الإدارة فتحتمل تلك المؤسسات إلى تنظيم إداري لتنظيم أسلوب العمل والعلاقات بين تلك المؤسسات. وتعد المكتبات المدرسية جزءاً لا يتجزأ من كينونة المجتمع التعليمي داخل المدارس بمختلف مستوياتها وإحدى وسائل استمراريتها وديمومته وتطوره ويعتمد نجاح هذه المكتبات بشكل أساسي على وجود إدارة فعالة تقوم بالتنسيق بين الموارد المختلفة لتحقيق أهدافها. فالإدارة المكتبية المحرك الأساسي لكل الخدمات والوظائف التي تقوم بها المكتبة، فلا تستطيع أية مكتبة أن تقوم بأداء وظائفها المنوطة بها إلا إذا توفرت لها إدارة علمية واعية وخاصة في ظل التكنولوجيات الحديثة التي أثرت تأثيراً كبيراً على الوظائف والخدمات التي تؤديها المكتبات ومراكز المعلومات.

يتناول هذا البحث التعرف على واقع التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر من حيث: التبعية الإدارية، والهيكل التنظيمي، والسياسات المكتوبة، واللوائح الداخلية، وأدلة التوصيف الوظيفي، ولجنة المكتبة. ويستعرض كل ما يتعلق بأعداد العاملين، واختيارهم، وتنميتهم المهنية، ومعايير تقييم أدائهم، وأوقات العمل، وأخيراً يتناول الميزانية.

تمهيد:

(1) بحث مقدم في: المؤتمر القومي الأول للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم 15 - 16 ابريل 2014 تحت عنوان: "المكتبات المدرسية بين الواقع والمأمول" بمشاركة الباحثة: مبروكة سعيد صلاح عوده باحثة ماجستير، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة المنوفية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تعتبر الإدارة المكتبية المدرسية المحرك الأساسي لكل الخدمات والوظائف التي تقوم بها المكتبة، فلا تستطيع أية مكتبة مدرسية أن تقوم بأداء وظائفها المنوطة بها إلا إذا توفرت لها إدارة علمية واعية وخاصة في ظل التكنولوجيات الحديثة التي أثرت تأثيراً كبيراً على الوظائف والخدمات التي تؤديها المكتبات ومرافق المعلومات.

فالمكتبات ومرافق المعلومات لا تعتمد في وجودها الآن على وظائفها الثلاث الأساسية فقط (اقتناء الأوعية - الإعداد الفني للمقتنيات - تقديم خدمات المكتبات والمعلومات) بل إنها تحتاج إلى جانب هذه الوظائف الأساسية إلى وظيفة رابعة تساعد في تحقيق أهدافها المنشودة ألا وهي الإدارة، فالإدارة كوظيفة هي عبارة عن مجموعة عمليات وأنشطة إدارية تؤدي إلى توفير إمكانات مادية وبشرية ومعنوية تساعد المكتبة على الاضطلاع بمهمتها الأساسية على أكمل وجه.

1 - مشكلة الدراسة:

تعاني الهياكل الإدارية للمكتبات المدرسية العديد من المشكلات التي لها تأثير على أداء المكتبات المدرسية في سورية ومصر على حد سواء بسبب سوء تنظيم الإداري للمكتبات المدرسية وعدم تناسبها مع طبيعة العمل داخل المكتبات المدرسية، ولذلك تم الإعداد لإجراء مقارنة لوضع الهياكل الإدارية للمكتبات المدرسية في سورية ومصر.

2 = أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في إجرائها مقارنة بين واقع التنظيم الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر للتعرف على طبيعة التنظيم الإداري لهذا النوع من المكتبات الذي يحتل مكانة مرموقة في المجتمع المدرسي، والتعرف على تأثيره على أداء العمل داخل المكتبات المدرسية في سورية ومصر.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

- 1- تحليل ورصد واقع التنظيم الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر.
- 2- سياسات وأساليب العمل الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر.
- 3- أداء العاملين في المكتبات المدرسية في سورية ومصر.
- 4- المشكلات التي يعاني منها التنظيم الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

5- وضع مقترحات لتطوير التنظيم الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر.

4- تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1) ما واقع العمل الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر؟
- 2) ما وضع القوى العاملة في المكتبات المدرسية في سورية ومصر؟
- 3) ما وضع الموارد المالية في المكتبات المدرسية في سورية ومصر؟
- 4) ما المشكلات التي نتجت من تطبيق الأسلوب الإداري الحالي في المكتبات المدرسية في سورية ومصر؟

5) ما أفضل الحلول الإدارية المناسبة لظروف المكتبات المدرسية في سورية ومصر؟

5- مصطلحات الدراسة: إدارة المكتبة:

إدارة شؤون المكتبة من موظفين وإدارات وأقسام ومقتنيات بطريقة تديرية عقلية لاستثمار جميع مواردها إلى أقصى حد ممكن من الكفاءة. (31)
المكتبة المدرسية:

المكتبة التي تلحق بالمدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية ويشرف عليها وتقديم خدماتها أمين لها وتهدف إلى خدمة المجتمع المدرسي الذي هو الأداة الذي هو الأداة التي تحقق بواسطتها أهداف المكتبة التربوية. (32)

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

التنظيم الإداري للمكتبات المدرسية في سورية ومصر: دراسة مقارنة.

الحدود المكانية :

المكتبات المدرسية في سورية ومصر.

الحدود الزمانية:

الفترة التي جمعت البيانات فيها البيانات في الفصل الدراسي الثاني من العام

الدراسي 2013- 2014.

7- منهج الدراسة:

(31) عبد الغفور عبد الفتاح قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. - الرياض: مكتبة الكلك فهد الوطنية، 2000. - ص 187.

(32) أحمد عبد الله العلي. المكتبات المدرسية العامة: الأسس والخدمات والأنشطة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. - ص 42.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

اتبعت الدراسة المنهج المسحي الميداني والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وتفسيرها كما هي ورصد واقعها والتعرف عليها من خلال إجراء المسح الميداني من أجل التخطيط المستقبلي، والأدوات المستخدمة في جمع بيانات الدراسة هي: الاستبيان والمقابلة الشخصية والزيارات الميدانية.

ولتحديد مجتمع الدراسة الذي يتناول إجراء دراسة مقارنة بين التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية في سورية ومصر ولكبر مجتمع الدراسة، الذي يشمل المكتبات المدرسية بمختلف المراحل التعليمية في سورية ومصر، تم الاكتفاء بتطبيق الدراسة على عينة من المدارس الثانوية في مدينتي دمشق والمنوفية، وتم حصر عدد المدارس في مدينة دمشق وذلك بالاعتماد على قائمة بالمدارس صادرة عن مديرية التربية في محافظة دمشق، وبلغ عدد المدارس في مدينة دمشق 993 مدرسة، ولصعوبة الوصول إلى جميع المدارس، تم تطبيق الدراسة على مكتبات المدارس الثانوية، والتي بلغ عددها 81 مدرسة ثانوية، وتم اختيار عينة عشوائية تضم تسع مدارس ثانوية وفقاً لنوعية التعليم (عام، صناعي، تجاري) بنسبة 10%، والمدارس الثانوية التي تم اختيارها لتطبيق الدراسة الميدانية على مكتباتها هي: ثانوية أحمد اسكندر أحمد، ثانوية سامي دروي، ثانوية عدنان الطباع، وثانوية محمد بهجت البيطار، الثانوية المهنية الصناعية المختلطة، ثانوية الميدان المهنية الصناعية، ثانوية سعاد عبد الله التجارية، ثانوية المزة المجددة.

وتم إحصاء عدد المدارس في مدينة دمشق وذلك بالاعتماد على الموقع الإلكتروني لمديرية التربية والتعليم في محافظة المنوفية، وبلغ عدد المدارس في مدينة دمشق 1207 مدرسة، وبلغ عدد المدارس الثانوية في محافظة المنوفية 91 ثانوية بمختلف نوعية التعليم، وحددت العينة بدراسة مكتبات المدارس الثانوية بإدارة تలా التعليمية، وذلك لوجود توازن في أعداد المدارس الثانوية وفقاً لنوعية التعليم (عام، صناعي، تجاري) مع حجم العينة التي أجريت عليها الدراسة في مكتبات المدارس الثانوية في مدينة دمشق، وتم استبعاد مكتبة المدارس الثانوية الزراعية لاختلاف الإدارة التابعة لها فنجد مدارس التعليم الزراعي في مصر تتبع وزارة التربية والتعليم، وفي سورية تتبع لوزارة الزراعة، لذا تم استبعادها حتى تكون عينة الدراسة متطابقة في سورية ومصر. والمدارس الثانوية في إدارة تలా التعليمية التي أجريت عليها الدراسة الميدانية هي:

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ثا/ زاوية بمم المشتركة، ثا/ السادات للبنين، وثا/ السادات للبنات، وثا/ عز الدين شلتوت المشتركة، وثا/ عبد الله حمد المشتركة، وثا/ تلا الصناعية للبنين، وثا/ تلا الصناعية للبنات، وثا/ تلا التجارية للبنين، وثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة. ويحتوي الجدول رقم (1) عدد المدارس الثانوية التي طبقت عليها الدراسة.

جدول رقم (1)

المدارس الثانوية في سورية ومصر التي أجريت عليها الدراسة

| م | اسم المدرسة (تربية دمشق) | الجنس | اسم المدرسة (إدارة تلا التعليمية) | الجنس |
|---|------------------------------|--------|-----------------------------------|--------|
| 1 | ثا/أحمد اسكندر أحمد | بنات | ثا/ زاوية بمم | مشتركة |
| 2 | ثا/ أمية | بنين | ثا/ السادات | بنين |
| 3 | ثا/ سامي دروي | بنين | ثا/ السادات | بنات |
| 4 | ثا/عدنان الطباع | بنات | ثا/ عز الدين شلتوت | مشتركة |
| 5 | ثا/ محمد بهجت البيطار | بنات | ثا/ عبد الله حمد | مشتركة |
| 6 | ثا/المهنية الصناعية المختلطة | مشتركة | ثا/ تلا الصناعية | بنين |
| 7 | ثا/ الميدان المهنية الصناعية | مشتركة | ثا/ تلا الصناعية | بنات |
| 8 | ثا/ سعاد عبد الله التجارية | بنات | ثا/ تلا التجارية | بنات |
| 9 | ثا/ المزة التجارية المحدثه | بنين | ثا/ كفر الربيع التجارية | مشتركة |

أولاً / التنظيم الإداري في المكتبات المدرسية:

التنظيم الإداري عنصر رئيسي من عناصر إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، وهو عملية تحديد الأعمال المراد أداؤها وتجميعها مع تحديد وتفويض السلطة اللازمة لأداء هذه الأعمال، وإقامة العلاقات بينها لتمكين المكتبة أو مركز المعلومات من تحقيق الأهداف والغايات المحددة مسبقاً. (33)

ويجب وضع خطة للإدارة المسؤولة لدعم وتوسيع نطاق الخدمة المكتبية المدرسية لتقوية إدارة المكتبات وتطويرها، ويعتبر هذا العنصر من أهم عناصر إدارة المكتبة المدرسية، وهناك بعض الأساسيات التي يجب على إدارات المكتبات المدرسية أخذها بالاعتبار ومنها:

- 1- التأكيد على مدراء المدارس بتدعيم المكتبة وتقوية دورها في العملية التعليمية مع الحرص على رفه احتياجاتها إلى الجهات العليا.
- 2- تنظيم العمل في المكتبة المدرسية وتقسيمه من خلال إنشاء وحدات إدارية وأقسام فرعية كافية، أو بما يتناسب مع وضع المكتبة، ومن ثم تحديد مسؤولية كل قسم من هذه الأقسام.
- 3- تكون إدارة المدرسة مسؤولة عن وضع المعايير والأنظمة اللازمة لمباني المكتبات وتأثيرها.

(33) ربحي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر، 2001. - ص 111.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

4- أن تعمل المكتبة على تطوير دليل عملي يوضح كافة الاجراءات والتعليمات المتعلقة بعمل المكتبة. (34)

1/1- التبعية الإدارية:

تعد التبعية الإدارية لأي مكتبة مدرسية من الأمور الأساسية في التعرف على مسارها وتحديد اتجاهات هذا المسار، لأن هذه التبعية تؤثر على نوعية الخدمات المقدمة، بل أنها في بعض الأحيان تؤثر على المكتبة ككل، (35) وعند وضع الهيكل التنظيمي لإدارة المدرسة، فيجب أن تأخذ إدارة المكتبة المدرسة مكاناً بارزاً في تبعية أمين المكتبة بحيث يكون تابعاً إدارياً لمدير المدرسة مباشرة. (36)

1/2- الهياكل التنظيمية:

من المزايا التي توفرها الهياكل التنظيمية في المكتبات المدرسية: تحديد الأهداف التفصيلية التي يرغب التنظيم في تحقيقها، وتحديد أوجه النشاط والممارسات اللازمة للإدارات، وتجميع النشاطات والوظائف في شكل تقسيمات إدارية، وتحديد العلاقات بين الأقسام داخل كل إدارة وعلاقة هذه الإدارة بالإدارات الأخرى، (37) وتعريف العاملين بمسئولياتهم وواجباتهم الوظيفية، وتسهم في تدريبهم على أداء مهامهم. (38)

والهياكل التنظيمية في المكتبات المدرسية هي الإجراء الذي يصف الأعمال والأنشطة التي يجب أن تقوم بها المنشأة، ويجمع الوظائف الأساسية المتشابهة معاً، ويجزئها إلى إدارات، وأقسام، ووحدات ينضوي تحتها العاملون المتجانسون في التخصص والمستوى، كما يحدد الهيكل التنظيمي المسؤوليات والسلطات التي تعطى لكل وظيفة أو إدارة بتدرج هرمي تنازلي من أعلى إلى أسفل، كما يوضح التنظيم الواجبات وطرق العمل، والمستويات التي تتخذ فيها القرارات الإدارية المختلفة، وعلى أساس التنظيم يختار العاملون للقيام بالوظائف والمهام

(34) عبد الرزاق يونس. [وآخرون]. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومصادر التعلم. - جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. - ص 25.

(35) حسناء محمود أحمد محبوب. المكتبات الزراعية في القاهرة الكبرى: واقعها وإمكانيات التعاون بينها/ إشراف شعبان عبد العزيز خليفة. - القاهرة: جامعة القاهرة، أطروحة (ماجستير). جامعة القاهرة. كلية الآداب، 1986. - ص 29.

(36) عبد الرزاق يونس... [وآخرون]. مصدر سابق. - ص 25

(37) بنت عبد الرحمن آل عروان. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. - ص 87.

(38) محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990. - ص 211.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المختلفة التي تحدد للمكتبة المدرسية، وتنبع أهمية الهياكل التنظيمية من تحقيقها للتناسق وتحديدتها للعلاقات الإدارية. (39)

1/3- التنظيم الإداري الداخلي:

يتضمن التنظيم الإداري مجموعة من الأدوات التي تنظم سير العمل في المكتبة وهي:

1/3/1- السياسة المكتوبة:

تعرف بأنها الطريق أو الدليل لإنجاز العمل وتربط المكتبة بالأهداف المحددة حيث توفر التوجيهات والحدود التي يجب إتباعها في الأداء. (40)

ويجب على إدارة المكتبة المدرسية وضع سياسة مهيكلية بوضوح، وتكون سياستها معلنة في نص يتناغم مع احتياجاتها المدرسة ويعكس مهارتها، وممارساتها، ورؤيتها، وأهدافها، وكذلك واقعها.

ويجب أن تكون السياسة مفهومة وقابلة للتطبيق، يتم صياغتها ليس من المكتبي وحده، بل بالشراكة مع الهيئة التعليمية والإدارة. ويقدم المشروع للتشاور لمجتمع المدرسة بأكمله، وتدور حوله نقاشات شاملة ومفتوحة، وتحدد الوثيقة دور المكتبة في الجوانب التالية: البرنامج المدرسي، المناهج التربوية في المدرسة، المعايير الإقليمية والوطنية، احتياجات التعلم والتطور الشخصي للتلاميذ، احتياجات الهيئة التعليمية، إرادة رفع مستوى الإنجاز. (41)

1/3/2- اللائحة الداخلية:

مجموعة من القواعد المكتوبة، تنظم العمل، والعلاقات داخل مؤسسة أو هيئة، أو إدارة معينة، وتتناول تفاصيل محددة تتعلق بالعمل داخل الهيئة أو المؤسسة، والعلاقات الداخلية والخارجية. (42)

1/3/3- التوصيف الوظيفي:

هو بيان تفصيلي بالواجبات المتوقعة لوظيفة ما، ويتم تحديد الرئيس المباشر أو الجهة الإدارية التي يكون الموظف مسؤولاً أمامهما، ويرتبط وصف العمل بالتخصيص

(39) سليمان بن عبد الله الطيار. القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها وروية لمستقبلها. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009. ص 127.

(40) محمد محمد الهادي. مصدر سابق. ص 129.

(41) المكتبات المدرسية. ترجمة كلاريس بشار. [د.م]: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013. سلسلة ترجمة معايير الأفل (2). ص ص 1-2.

(42) شعبان عبد العزيز خليفة. تشريعات الكتب والمكتبات والمعلومات في مصر. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1997. مج 1. ص 29.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الوظيفي، وهناك عوامل يجب وضعها في الحسبان لتحديد الصفات الوظيفية وهي: القدرة البدنية، والعمر، والمؤهلات،⁽⁴³⁾ والتوصيف الوظيفي إحدى الوثائق الأساسية في المكتبة المدرسية لكي يتعرف الموظف على العمل الذي يقوم به من خلال عملية التوصيف ويتم محاسبتها وتقييمه عند أداء هذا العمل.⁽⁴⁴⁾

1/3/3- لجنة المكتبة:

أجمع المكتبيون على أن تكوين لجنة المكتبة يهدف إلى عرضين أساسيين: أولهما: المعاونة في العمليات المكتبية بما يحقق الاستفادة من طاقات الطلاب في مجالات الخدمة المكتبية، ثانيهما: تأكيد قيمة العمل التطوعي لدى الطلاب لخدمة المجتمع،⁽⁴⁵⁾ ومن الصفات الواجب توافرها في لجنة المكتبة المدرسية: الرغبة في القراءة والإيمان بالمكتبة ورسالتها، توفر روح التعاون والرغبة في القيام بأي عمل يوكل إليه، والقدرة على التركيز ودقة الإنجاز بالأعمال الموكلة إليه.⁽⁴⁶⁾

وتقوم لجنة المكتبة بالمهام في الأعمال الروتينية والأنشطة المختلفة داخل المكتبة، والدعوة إلى المكتبة وأنشطتها المختلفة،⁽⁴⁷⁾ ويمكن أن يقوم أمين المكتبة بتقسيم اللجنة إلى لجان صغيرة وفقاً لميول وقدرات كل عضو في الجماعة، وهذه اللجان هي: مساعداً للمكتبة - جماعة الدعاية والإعلان - جماعة الصحافة والنشر - نادي الهواة - المندوبون الثقافيون للفصول - مشرفو المكتبة - جماعة المراسلات.⁽⁴⁸⁾

1/4- القوى العاملة:

القوى العاملة في المكتبات المدرسية تعد من العناصر التي تميز الوجود السليم للمكتبة المدرسية في مفهومها المعاصر، ذلك أنها من أهم القوى المحركة خلف مرحلة الخدمات التي تستكمل بها المكتبات المدرسية وجعلها قادرة على تنفيذ الخدمات المكتبية المنوطة بها.⁽⁴⁹⁾ ويرتبط غنى المكتبة المدرسية ومستواها بالموارد البشرية المتاحة، ومن المهم أن

(43) هاريسون، كولن وروز ماري بينهما. أسس تنظيم المكتبات والمعلومات / ترجمة سماء زكي المحاسني.. وآخرون.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 1992.- ص27.

(44) ثناء إبراهيم موسى فرحات. تحليل وتوصيف الوظائف في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س12، ع2(2001).- ص65.

(45) حسن محمد عبد الشافي. المكتبة المدرسية الشاملة: مركز مصادر التعلم.- القاهرة: مؤسسة الخليج العربي، 1993.- ص111.

(46) أحمد عبد الله العلي. مصدر سابق.- ص83.

(47) حسني الشيمي. مقومات الدور التربوي للمكتبات المدرسية: دراسة تطبيقية.- الرياض: دار المريخ، 1986.- ص94.

(48) ألفي فاضل إبراهيم. المكتبة المدرسية المطورة : دليل عمل.- القاهرة: دار الكتاب العربي، 1989.- ص96.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وجود عدد كاف من العاملين متناسب مع حجم المكتبة، وحاجاتها الخاصة من المكتبة⁽²⁾ فلا تستطيع أي مكتبة مدرسية القيام بخدماتها دون الاعتماد على عدد كاف من الأمناء المهنيين المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات،⁽³⁾ فكلما ارتقى تأهيل هؤلاء الأمناء وعددهم زادت الخدمة المكتبية وتحسن أداؤها.⁽⁴⁾

1/4/1- اختيار العاملين:

عند اختيار أمين المكتبة المدرسية يجب أن تتوافر فيه الشروط التالية:

- 1- أن يكون مؤهلاً أكاديمياً في علم المكتبات والمعلومات، أي أن يكون حاصلاً على الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس، الليسانس).
- 2- أن يكون لديه خلفية تربوية وثقافية عند التعامل مع التلاميذ في المدرسة.
- 3- أن يكون لديه معرفة بلغة أجنبية واحدة.
- أن يكون حاصلاً على تدريب مناسب في مهارات الحاسوب (دورة ICDL).
- 4- أن يكون لديه معرفة وقدرات على التعامل مع النظام المحوسب المستخدم في المكتبة المدرسية، والتعامل مع الشبكات وقواعد البيانات على شبكة الإنترنت، وتشغيل الأجهزة المستخدمة في مركز الوسائل التعليمية، وتكنولوجيا التعليم.
- 5- أن يظهر رغبة حقيقية بالعمل من خلال تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية لمجتمع المدرسة، وتكون لديه المبادرة بالنشاطات المدرسية.
- 6- أن يتمتع بشخصية محببة وقدرة على التواصل مع إدارة المدرسة والمعلمين والطلبة.⁽⁵⁾

1/4/2- التنمية المهنية للعاملين:

-
- (1) سعد محمد الهجرسي. المكتبات والمعلومات بالمدارس والكليات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993. - ص 142.
 - (2) المكتبات المدرسية. مصدر سابق. - ص 2.12.
 - (3) غادة عبد المنعم موسى. دراسات في مكتبة المؤسسات التعليمية. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998. - ص 112.
 - (4) سعد عبد الله الضبيان. مكتبات كليات المعلمين مع تركيز على مكتبات كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1999. - ص 59.
 - (5) عبد الرزاق يونس. وآخرون. مصدر سابق. - ص 47-48.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

(1) التنمية المهنية للعاملين في المكتبات هي نشاط مخطط يهدف إلى إحداث تغيير في العاملين من ناحية المعلومات والخبرات والمهارات ومعدلات الأداء وطرق العمل وأساليبه مما يجعلهم لائقين ومؤهلين للقيام بأعمالهم بكفاءة واقتدار⁽¹⁾ ويتم هذا عن طريق التدريب، والتدريب في المكتبات هو تثقيف منهجي لكافة مستويات العاملين على مواقف أو مهارات جديدة أو نمط من أنماط من التعلم المستمر أو التعليم بموقع العمل.⁽²⁾

(2) ومجتمع المكتبات على صلة وثيقة بالتدريب، وتزداد هذه الصلة يوماً بعد يوم، فأمين المكتبة في حاجة إلى التدريب المستمر،⁽³⁾ والتي تسمح له بتعلم طرق جديدة أو معلومات أو أسس فنية تؤدي إلى إنجاز عمله المكتبي بفاعلية وإتقان، ومواكبته أحدث التطورات في مجال المكتبات.⁽⁴⁾

3/4/1- تقييم أداء العاملين:

تعد المكتبة المدرسية أول نوع من المكتبات التي يتعامل معها البشر، لذا فإن الاهتمام بالمكتبات المدرسية والعاملين بها ضرورة حتمية لربط الأجيال بالمكتبات والعلم والمعرفة،⁽⁵⁾ ومفهوم تقييم الأداء هو العملية التي تهدف إلى قياس الاختلافات الفردية بين العاملين من حيث كفاءتهم في النهوض بأعباء ومسؤوليات وظائفهم الحالية من ناحية، وإمكانية تقلدهم ووظائف ذات مستوى وأعباء ومسؤوليات أكبر من ناحية أخرى.⁽⁶⁾

وعملية تقييم الأداء تبرز المجالات التي ينبغي أن تمنح الأولوية في برامج تدريب العاملين، وتساعد على اختيار الكفاءات القادرة على الأداء وتحديد المجالات التي يحسنون فيها.⁽¹⁾

-
- (1) حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1986. ص 151.
 - (2) محسن السيد العريني. التنمية المهنية في المكتبات ومراكز المعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994. ص 20.
 - (3) أمينة مصطفى صادق. التدريب في مجال المكتبات واحتياجات المستقبل. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ص 16، ع2 (أبريل 1996). ص 6.
 - (4) أسامة حامد علي. مكتبات المدارس الثانوية: دراسة نظرية وتطبيقية. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001. ص 75.
 - (5) أسامة غريب عبد العاطي. [وآخرون]. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية- الأكاديمية- العامة المدرسية. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات، 2013. ص 402.
 - (6) مصطفى محمود أبو بكر. الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006. ص 317.

1/5- مواعيد فتح المكتبة:

أن المكتبة المدرسية أحد الأنظمة الفرعية من النظام الشامل الممثل في المدرسة. فمن الطبيعي أن تتوافق مواعيد فتح المكتبة وإغلاقها مع مواعيد فتح أبواب المدرسة للدراسة بها. ولا شك أن تخصيص ساعات أطول لفتح المكتبة أمام المستفيدين سوف يتيح فرصة أكبر أمامهم لاستخدام المكتبة والاستفادة من مصادرها. (2)

1/6- الميزانية:

الميزانية هي المبالغ المالية الإجمالية المتاحة للمكتبات في فترة زمنية محددة، وغالباً تكون سنة، بعد الموافقة على تقدير الاحتياجات المتوقعة بواسطة الجهات المعنية. (3) وتعتبر المخصصات المالية من أهم عناصر الإدارة إذ يتحتم عليها نجاح المكتبات المدرسية أو فشلها في أداء وتحقيق رسالتها. وبما أن لكل دولة عربية نظامها المالي الخاص بها، من حيث توزيع المخصصات وأوجه الانفاق. ومع مراعاة الأنظمة والقوانين المالية في كل دولة عربية، تؤكد هذه المعايير على تخصيص ميزانية مناسبة. تقترح المعايير العربية تخصيص ما بين (\$5 - \$10) عن كل تلميذ في المدرسة، على أن لا تقل المخصصات المالية عن (\$1000) حتى تضمن للمكتبة المدرسية القيام بدورها التربوي والمعلوماتي في خدمة الناشئة من الطلبة والمعلمين، وينبغي أن تزيد الميزانية سنوياً بمعدل 5%. (4)

1/6/1- أوجه الانفاق:

أن التمويل في حد ذاته لا يضمن بناء المجموعات بناءً جيداً إن لم يواكبه ترشيد في الانفاق. بحيث يتم توجيه المخصصات المالية المتوافرة بالمكتبة إلى أوجه إنفاق محددة ومتوازنة تراعي فيها إمداد المكتبة باحتياجاتها من المواد بأشكالها المختلفة التي يمكن أن تفي بمتطلبات العملية واحتياجات واهتمامات المستفيدين حتى يمكن الاستفادة القصوى من كافة المخصصات المالية للمكتبات. (5)

وتكون المخصصات المالية للمكتبة المدرسية للإنفاق على الأمور التالية:

- (1) ثناء ابراهيم موسى فرحات. الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى. - الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. - ص 134.
- (2) أسامة حامد علي. مصدر سابق. - ص 93.
- (3) محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة جمعة. المكتبات العامة. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. - ص 81.
- (4) عبد الرزاق يونس... [وآخرون]. مصدر سابق. - ص 26.
- (5) أسامة حامد علي. مصدر سابق. - ص ص 88-89.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

1. اقتناء مصادر المعلومات، بأشكالها المختلفة التقليدية (الكتب والمواد السمعية والبصرية، والصحف والدوريات) وغير التقليدية (الالكترونية)، بما يخدم المنهج الدراسي، ويلبي المعلمين والتلاميذ من المعلومات والخدمات.

2. القرطاسية اللازمة وتغطية الاشتراك بشبكة الإنترنت وقواعد البيانات التي تلبي احتياجات المعلمين والطلبة من المعلومات. (1)

ثانياً- تحليل البيانات ونتائج الدراسة الميدانية:

1- التبعية الإدارية:

ويوضح الجدول رقم (2) التبعية الإدارية للمكتبات عينة الدراسة.

جدول رقم (2)

التبعية الإدارية للمكتبات موضوع الدراسة

| م | اسم المكتبة (تربية دمشق) | الموقع | اسم المكتبة (إدارة تلا التعليمية) | الموقع |
|---|-------------------------------------|---------------|--|---------------|
| 1 | مكتبة ثا/ أحمد اسكندر أحمد | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ زاوية بيم المشتركة | إدارة المدرسة |
| 2 | مكتبة ثا/ أمية | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ السادات بنين | إدارة المدرسة |
| 3 | مكتبة ثا/ سامي دروبي | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ السادات بنات | إدارة المدرسة |
| 4 | مكتبة ثا/ عدنان الطباع | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | إدارة المدرسة |
| 5 | مكتبة ثا/ محمد بهجت البيطار | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | إدارة المدرسة |
| 6 | مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنين | إدارة المدرسة |
| 7 | مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنات | إدارة المدرسة |
| 8 | مكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ تلا التجارية بنات | إدارة المدرسة |
| 9 | مكتبة ثا/ المزنة التجارية المحدثة | إدارة المدرسة | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | إدارة المدرسة |

• تبين من الجدول رقم (2) أن مكتبات المدرسية المدروسة في مديرية تربية دمشق جميعها تتبع إدارياً لإدارة المدرسة، وهذا يؤكد اهتمام إدارة المدرسة بالمكتبة لأن الغاية الأساسية في إيجاد مكتبة في كل مدرسة هو خدمة المناهج الدراسية المقررة وتعزيزها وإكمال نواقصها، وتشرف شعبة المكتبات التابعة لقسم المناهج والتوجيه في مديرية تربية دمشق على المكتبات المدرسية في مدينة دمشق.

• وتتبع مكتبات موضوع الدراسة في إدارة تلا التعليمية إدارياً للمدرسة التابعة لها على نطاق المؤسسة الواحدة، وتشرف إدارة تلا التعليمية على المكتبات المدرسية ضمن منطقتها التعليمية.

2- الهياكل التنظيمية:

(1) عبد الرزاق يونس... [وآخرون]. مصدر سابق. ص 26-27.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- كشفت الدراسة الميدانية عن عدم توفر هيكل تنظيمي في مكتبات موضوع الدراسة التابعة لمديرية تربية دمشق، ويرجع ذلك إلى قلة عدد العاملين بالمكتبات، وعدم وجود الكوادر المكتبية المتخصصة في أغلب المكتبات.
- وأظهرت الدراسة الميدانية لمكتبات محل الدراسة في إدارة تولا التعليمية بعدم وجود هيكل تنظيمي فيها، لقلّة عدد العاملين في تلك المكتبات، حيث يعمل بالمكتبات عامل واحد أو عاملين أو ثلاثة.

3- التنظيم الإداري الداخلي:

ويشير الجدول رقم (3) إلى التنظيم الإداري الداخلي والذي يتضمن: السياسة المكتوبة، واللائحة الداخلية، والتوصيف الوظيفي.

جدول رقم (3)

التنظيم الإداري الداخلي في مكتبات موضوع الدراسة

| م | اسم المكتبة | هل يوجد بالمكتبة سياسة مكتوبة | هل هناك لائحة داخلية تنظم عمل المكتبة | هل يوجد توصيف للوظائف في المكتبة |
|---|--|-------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | مكتبة ثا/ أحمد اسكندر أحمد | √ | - | √ |
| 2 | مكتبة ثا/ أمية | √ | - | √ |
| 3 | مكتبة ثا/ سامي درويبي | √ | - | √ |
| 4 | مكتبة ثا/ عدنان الطباع | √ | - | √ |
| 5 | مكتبة ثا/ محمد بهجت البيطار | √ | - | √ |
| 6 | مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة | √ | - | √ |
| 7 | مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية | √ | - | √ |
| 8 | مكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية | √ | - | √ |
| 9 | مكتبة ثا/ المزة التجارية المحدثّة | √ | - | √ |
| 1 | مكتبة ثا/ زاوية بمم المشتركة | √ | - | √ |
| 2 | مكتبة ثا/ السادات بنين | √ | - | √ |
| 3 | مكتبة ثا/ السادات بنات | √ | - | √ |
| 4 | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | √ | - | √ |
| 5 | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | √ | - | √ |
| 6 | مكتبة ثا/ تولا الصناعية بنين | √ | - | √ |
| 7 | مكتبة ثا/ تولا الصناعية بنات | √ | - | √ |
| 8 | مكتبة ثا/ تولا التجارية بنات | √ | - | √ |
| 9 | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | √ | - | √ |

- يتبين من الجدول رقم (3) عدم توفر أدوات التنظيم الإداري في جميع مكتبات عينة الدراسة في مديرية تربية دمشق، وكشفت الدراسة الميدانية عن عدم وجود سياسة مكتوبة، ولائحة داخلية، وتوصيف وظيفي في جميع مكتبات مجال الدراسة وبنسبة 100٪، وهذا يؤثر سلباً على أداء المكتبة وسير العمل فيها، لذا يجب وضع سياسة

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

مكتوبة توجه وتضبط أداء العمل داخل المكتبات المدرسية لتحقيق أهدافها في خدمة العملية التعليمية، ولابد من وجود لائحة داخلية تنظم سير العمل في المكتبات المدرسية السورية، وتتضمن اللوائح العناصر الرئيسية لسياسة المكتبة، وتحديد وظائفها وأهدافها، ونطاق خدماتها ومواردها، والعاملين بها..

- ويتضح من الجدول رقم (3) ومن خلال الزيارة الميدانية لمكتبات عينة الدراسة في إدارة تلا التعليمية بوجود أدوات التنظيم الإداري (سياسة مكتوبة، ولائحة داخلية، وتوصيف وظيفي) وهي النشرة التوجيهية التي تعد بمثابة دستور العمل أو سياسة العمل داخل المكتبات المدرسية لأنها تنص على المهام الرئيسية التي يتعين على العاملين بالمكتبات المدرسية على مدار العام الدراسي حيث تنص على المهام التي يجب إنجازها كل شهر من العام الدراسي.

4- لجنة المكتبة:

ويبين الجدول رقم (4) إلى وجود لجنة المكتبة وعدد أعضائها في المكتبات المدرسية في

سورية مصر.

جدول رقم (4)
وجود لجنة المكتبة في المكتبات موضوع الدراسة وعدد أعضائها

| م | اسم المكتبة | هل يوجد بالمكتبة لجنة | عدد أعضاء اللجنة |
|----|--|-----------------------|------------------|
| 1 | مكتبة ثا/ أحمد اسكندر أحمد | √ | 3 |
| 2 | مكتبة ثا/ أمية | √ | 4 |
| 3 | مكتبة ثا/ سامي دروبي | - | - |
| 4 | مكتبة ثا/ عدنان الطباع | √ | 4 |
| 5 | مكتبة ثا/ محمد بهجت البيطار | √ | 3 |
| 6 | مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة | √ | 4 |
| 7 | مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية | √ | 3 |
| 8 | مكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية | - | - |
| 9 | مكتبة ثا/ المزة التجارية المحدثة | - | - |
| 10 | مكتبة ثا/ زاوية بعم المشتركة | √ | 6 |
| 11 | مكتبة ثا/ السادات بنين | √ | 11 |
| 12 | مكتبة ثا/ السادات بنات | √ | 11 |
| 13 | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | √ | 8 |
| 14 | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | √ | 5 |
| 15 | مكتبة ثا/ تالا الصناعية بنين | √ | 9 |
| 16 | مكتبة ثا/ تالا الصناعية بنات | √ | 9 |
| 17 | مكتبة ثا/ تالا التجارية بنات | √ | 5 |
| 18 | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | √ | 6 |

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- أوضحت الدراسة الميدانية كما يبرز من الجدول رقم (18) أن 3 مكتبات في مديرية تربية دمشق لا يتوفر فيها لجنة للمكتبة وهي: مكتبة ثا/ سامي دروي، ومكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية، ومكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية أي ما نسبته، وبالمقابل تتوفر في بقية المكتبات الأخرى وعددها ستة مكتبات لجنة للمكتبة.
وتتكون لجنة المكتبة في مكتبة ثا/ أحمد اسكندر من مديرة المدرسة وأمينة المكتبة ومعاونة أمينة المكتبة، وفي مكتبة ثا/ أمية تتكون من مديرة المدرسة وأمين المكتبة واثنان من الإداريين، وتتكون لجنة المكتبة في مكتبة ثا/ عدنان الطباع من مديرة المدرسة وأمين وأمينة المكتبة ومدرسة، وفي مكتبة ثا/ بهجت البيطار اللجنة مؤلفة من مديرة المدرسة وأمينة المكتبة وطالبة، وتتكون لجنة المكتبة في مكتبة ثا/ الصناعية المهنية المختلطة مدير المدرسة وأمين المكتبة ومدرس وطالب متميز، وفي مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية لجنة المكتبة مكونة من ثلاثة مدرسين متخصصين.
وتختص لجنة المكتبة في جميع مكتبات المدرسية المدرسة باختيار مصادر المعلومات التي تلبى احتياجات المستفيدين، والمشاركة في مناقشة قضايا مكتبية كقواعد الإعارة، وتقديم المشورة فيما يتعلق بتنظيم محفوظات المكتبة.
ويلاحظ أن لجنة المكتبة في المكتبات موضوع الدراسة تحرص على عقد اجتماعاتها بصفة دورية، وذلك لمتابعة حسن أداء الأعمال في المكتبة والحرص على تطورها والارتقاء بها نحو الأفضل.
- وأسفرت الدراسة الميدانية لمكتبات موضوع الدراسة بإدارة تلا التعليمية توفر فيها لجنة للمكتبة وبنسبة 100%، وهذا مؤشر إيجابي على الدور الفعال الذي تلعبه لجنة المكتبة داخل المكتبة المدرسية، فهي تدعم المجتمع المدرسي، وتتخذ القرارات المناسبة بحسن سير العمل وفق الأهداف المرسومة لها.
ولجنة المكتبة في مكتبات مجال الدراسة بإدارة تلا التعليمية تشكل في بداية كل عام دراسي برئاسة مدير المدرسة أو الناظر أو الوكيل وعضوية ما لا يقل عن خمسة من المعلمين الأوائل يمثلون المواد الدراسية المختلفة وعدد من الطلاب يمثلون المواد الدراسية المختلفة على أن يكون أخصائي المكتبة مقررًا لها، ويلاحظ اختلاف عدد لجنة المكتبة من مكتبة مدرسية إلى أخرى كما مبينها الجدول رقم (4) وهذا الاختلاف يرجع إلى ما هو وارد في النشرة التوجيهية الخاصة بالمكتبات المدرسية والتنوعية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وتختص لجنة المكتبة المدرسية في المكتبات المدرسية في إدارة تولا التعليمية برسم سياسة عمل المكتبة في ضوء السياسة العامة التي تقررها الوزارة لتطوير المكتبات/ كما تختص بما يلي:

- مناقشة واعتماد الخطة السنوية لعمل المكتبة وبرنامجهما الزمني ومتابعة تنفيذه، اعتماد ميزانية المكتبة، تنظيم حصص المكتبة في جدول الدراسي، وضع النظم الداخلية التي تدير عليها المكتبة (مثل مواعيد فتحها، وتحديد أيام الاستعارة الخارجية لطلاب الصفوف بالمدرسة)، المشاركة في اختيار وشراء الكتب وغيرها من مقتنيات المكتبة، مراجعة ما يهدى الى المكتبة من الأوعية المختلفة واستبعاد غير الصالح منها، التخلص من الكتب والدوريات التي يبطل استخدامها والتي لا تحتاج إليها المكتبة، تنظيم عملية الجرد السنوي والإشراف عليها.
- وتجتمع لجنة المكتبة في جميع مكتبات عينة الدراسة بإدارة تولا التعليمية مرة كل شهر، بناءً على دعوة من رئيسها (مدير المدرسة أو الناظر أو الوكيل) وتسجل مداورات اللجنة في سجل خاص يخصص لذلك.

5- أسلوب تبادل المعلومات بين المسؤولين والعاملين:

- كشفت الدراسة الميدانية أن أسلوب تبادل المعلومات بين المسؤولين والعاملين في جميع المكتبات المدرسية في مديرية تربية دمشق يعتمد على المحادثات الشفوية والمراسلات الإدارية معاً، وتتم المحادثات الشفوية عن طريق الهواتف، وتتم المراسلات المكتوبة بين المكتبات وشعبة المكتبات بمديرية تربية دمشق حيث يتم الإبلاغ عن القرارات والتعليمات إلى العاملين فيما يتعلق بالعمل المكتبي حتى يتم تنفيذها، وأن إتباع المحادثات الشفوية والمراسلات الإدارية في تبادل المعلومات فيه الكثير من المميزات والتي تتمثل في خلق فريق عمل واحد، وتوطيد العلاقة والتعاون بين المسؤولين والعاملين.
- وأظهرت الدراسة الميدانية أن أسلوب نقل المعلومات بين العاملين في مكتبات مجال الدراسة التابعة لإدارة تولا التعليمية يكون شفوياً أي غير مكتوب ويرجع ذلك لصغر حجم تلك المكتبات وقلة عدد العاملين بها، وأكد العاملين أن أسلوب نقل المعلومات بينها وبين الإدارة التعليمية التابعة لها والإدارة العامة للمكتبات المدرسية ووزارة التربية والتعليم يكون موثق بشكل رسمي باسم المدرسة ويختم من المدير المدرسة

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

باعتباره مدير المؤسسة ككل ويكون برقم صادر، والخطابات التي ترسلها تلك الجهات إلى المكتبة توثق برقم وارد يحفظ في سجلات المدرسة.

6- القوى العاملة:

يوضح الجدول رقم (5) القوى العاملة في مكتبات موضوع الدراسة.

**الجدول رقم (5)
القوى العاملة في مكتبات موضوع الدراسة**

| العدد الكلي | مؤهلات متوسطة | مؤهلات عليا | | اسم المكتبة | م |
|-------------|---------------|-------------|--------|--|---|
| | | مكتبات غير | مكتبات | | |
| 2 | - | 1 | 1 | مكتبة ثا/ أحمد اسكندر أحمد | 1 |
| 1 | - | 1 | - | مكتبة ثا/ أمية | 2 |
| 1 | 1 | - | - | مكتبة ثا/ سامي دروي | 3 |
| 2 | - | - | 2 | مكتبة ثا/ عدنان الطباع | 4 |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ محمد بهجت البيطار | 5 |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة | 6 |
| 2 | - | - | 2 | مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية | 7 |
| 1 | 1 | - | - | مكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية | 8 |
| 1 | 1 | - | - | مكتبة ثا/ المزة التجارية المحدثة | 9 |
| 12 | 3 | 2 | 7 | المجموع | |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ زاوية بيم المشتركة | 1 |
| 2 | - | - | 2 | مكتبة ثا/ السادات بنين | 2 |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ السادات بنات | 3 |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | 4 |
| 1 | - | 1 | - | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | 5 |
| 3 | - | 3 | - | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنين | 6 |
| 3 | - | 3 | - | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنات | 7 |
| 1 | - | - | 1 | مكتبة ثا/ تلا التجارية بنات | 8 |
| 1 | - | 1 | - | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | 9 |
| 14 | - | 8 | 6 | المجموع | |

وباستقراء الجدول رقم (6) يتضح ما يلي:

- بلغ عدد العاملين في مكتبات عينة الدراسة بمديرية تربية دمشق 12 عاملاً، بينهم 7 من حملة اليسانس في المكتبات ويمثلون 58%، بينما بلغ عدد العاملين من غير المتخصصين في مجال المكتبات 2 عاملين بنسبة 16% من العدد الكلي للعاملين، ويشكل العاملون ذوو المؤهلات المتوسطة 26% حيث بلغ عددهم 3 عاملين. وتبين قلة عدد العاملين في المكتبات بشكل عام، حيث يتولى عدد قليل من العاملين تسيير شؤون المكتبة وانجاز أعمالها، وهذا سيؤثر سلباً على مستوى الخدمات التي تقدمها للمستفيدين.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

واتضح تدني في أعداد المتخصصين في المكتبات والمعلومات بين العاملين في مكتبات موضوع الدراسة بمديرية تربية دمشق، حيث وصل عددهم إلى 7 وبنسبة 58%، وبلغ عدد العاملين غير المتخصصين في المكتبات من المؤهلات العليا والمتوسطة 5 موظف وبنسبة 42% من العدد الكلي للعاملين في المكتبات مجال الدراسة.

• وبلغ عدد العاملين في مكتبات مجال الدراسة بإدارة تولا التعليمية 14 عاملاً، بينهم 6 من حملة الليسانس في المكتبات ويمثلون 42%، بينما بلغ عدد العاملين من غير المتخصصين في مجال المكتبات 8 عاملين بنسبة 58% من العدد الكلي للعاملين. ويلاحظ قلة أعداد العاملين من المتخصصين في المكتبات والمعلومات في مكتبات عينة الدراسة في إدارة تولا التعليمية، ويرجع ذلك إلى سوء توزيع أخصائيي المكتبات داخل الإدارة التعليمية أو نقص أعداد أخصائيي المكتبات.

وأسفرت الدراسة الميدانية عن عدم توافق واقع العاملين في مكتبات عينة الدراسة بمديرية تربية دمشق وإدارة تولا التعليمية من حيث أعدادهم ومؤهلاتهم وتخصصاتهم في ضوء ما أوصت به المعايير الدولية، حيث أوصت بضرورة توفير عدد 2 أخصائيي مكتبات مؤهل عال أحدهما تخصصه مكتبات وموظف كتابي للأعمال الكتابية.

ويشير المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز التعلم الذي صدر عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في نوفمبر 2013 إلى ضرورة تخصيص مكتبي مهني لكل 500 طالب من (1000) الأولى، ويضاف مكتبي مهني لكل 250 طالباً إضافياً فوق 1500 طالب. (1) ولا بد من تطبيق هذه النسبة على عدد العاملين في مكتبات موضوع الدراسة بمديرية تربية دمشق وإدارة تولا التعليمية وعدد المستفيدين من أجل الوصول إلى معدلات عدد العاملين في المكتبات محل الدراسة بالنسبة لعدد المستفيدين وكما هو مبين في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6)

معدلات عدد العاملين في المكتبات موضوع الدراسة بالنسبة لمجموع عدد المستفيدين

| م | اسم المكتبة | عدد العاملين | عدد الطلاب | المعدل |
|---|-------------------------------------|--------------|------------|--------|
| 1 | مكتبة ثا/ أحمد اسكندر أحمد | 2 | 831 | 831:1 |
| 2 | مكتبة ثا/ أمية | 1 | 900 | 900:1 |
| 3 | مكتبة ثا/ سامي دروي | 1 | 562 | 562:1 |
| 4 | مكتبة ثا/ عدنان الطباع | 2 | 505 | 505:1 |
| 5 | مكتبة ثا/ محمد بهجت البيطار | 1 | 872 | 872:1 |
| 6 | مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة | 1 | 1000 | 1000:1 |
| 7 | مكتبة ثا/ الميدان المهنية الصناعية | 2 | 600 | 600:2 |

(1) عبد الرزاق يونس. [وآخرون]. مصدر سابق. - ص 4.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

| | | | | |
|-------|------|---|--|---|
| 312:1 | 312 | 1 | مكتبة ثا/ سعاد عبد الله التجارية | 8 |
| 352:1 | 352 | 1 | مكتبة ثا/ المزة التجارية المحدثة | 9 |
| 435:1 | 435 | 1 | مكتبة ثا/ زاوية بعم المشتركة | 1 |
| 561:1 | 561 | 2 | مكتبة ثا/ السادات بنين | 2 |
| 635:1 | 635 | 1 | مكتبة ثا/ السادات بنات | 3 |
| 345:1 | 345 | 1 | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | 4 |
| 363:1 | 363 | 1 | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | 5 |
| 600:1 | 1200 | 3 | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنين | 6 |
| 635:1 | 1272 | 3 | مكتبة ثا/ تلا الصناعية بنات | 7 |
| 347:1 | 347 | 1 | مكتبة ثا/ تلا التجارية بنات | 8 |
| 720:1 | 720 | 1 | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | 9 |

يتضح من الجدول رقم (6) حققت غالبية مكتبات موضوع الدراسة النسبة الموصى بها من المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومصادر التعلم وهي موظف واحد لكل 500 مستفيد من 1000 الأولى، باستثناء مكتبة ثا/ المهنية الصناعية المختلطة، ويرجع ذلك إلى النقص الذي تعانيه في عدد العاملين.

6/1- اختيار العاملين:

- أظهرت الدراسة الميدانية لمكتبات مجال الدراسة في مديرية تربية دمشق بأن وزارة التربية تقوم باختيار العاملين في المكتبات المدرسية التابعة للمديرية من خلال إعلان مسابقة تنظمها وزارة التربية على مستوى سورية، وبالتالي تحدد مديرية تربية دمشق ما تحتاجها مدارسها من أخصائي المكتبات وترفعه إلى وزارة التربية، ويتم اختيار العاملين الجدد وفق تخصصهم في المكتبات.
- وكشفت الدراسة الميدانية بأن اختيار العاملين في المكتبات المدرسية التابعة لإدارة تلا التعليمية يكون وفقاً ما تحدده الإدارة التعليمية أو ما ترسله من العاملين وليست هناك سياسة أو لائحة لاختيار العاملين، ويتم تعيين العاملين بالمكتبات المدرسية وفقاً للمسابقات التي تعلنها الإدارة التعليمية.

6/2- التنمية المهنية للعاملين:

- أظهرت الدراسة الميدانية أن وزارة التربية ومديرية تربية دمشق تنظم دورات تدريبية للعاملين في مكتبات موضوع الدراسة لإكسابهم المهارات المكتبية، ولا تتاح الفرصة للعاملين بالمشاركة في الدورات والمؤتمرات المهنية المحلية والإقليمية والدولية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- وأسفرت الدراسة الميدانية لمكتبات مجال الدراسة بأن تدريب وتنمية العاملين بالمكتبات المدروسة يكون من خلال الدورات التدريبية الى تعدها إدارة تలా التعليمية التابعة لها تلك المكتبات.

6/3- تقييم أداء العاملين:

- كشفت الدراسة الميدانية في مكتبات المدارس الثانوية التي طبقت عليها الدراسة في مديرية تربية دمشق بأن تقييم أداء العاملين يتم من خلال الزيارات الدورية التي يقوم بها مشرفي المكتبات التابعين لشعبة المكتبات في المديرية، ويقدم المشرف في نهاية جولته لدائرة المناهج والتوجيه عن مديرية تربية دمشق تقريره عن تقييم الأداء العاملين في المكتبات التي شملتها جولته.
- وأظهرت الدراسة الميدانية بأن تقييم أداء العاملين في مكتبات موضوع الدراسة بإدارة تالا التعليمية يعتمد بصفة أساسية من خلال الجولات التي يقوم بها موجه المكتبات في إدارة تالا التعليمية، والموجه العام للمكتبات المدرسية في الإدارة العامة للمكتبات المدرسية بوزارة التربية والتعليم، ويتم تقييم الأداء من خلال التقرير السنوي الذي يعده أخصائي المكتبة، وهذه الطريقة المتبعة في التقييم غير كافية لأن العاملين يمكن أن يعدوا تقارير وهمية أو غير موضحة لأعمالهم، لذا يتعين على موجهي المكتبات تقييم أداء العاملين أثناء مزاوتهم لأعمالهم اليومية من خلال الزيارات الدورية.

7- مواعيد فتح المكتبة:

- تتفق مواعيد فتح المكتبات المدرسية في مديرية تربية دمشق مع مواعيد فتح المدارس، ويبدأ العمل في المكتبات من الساعة 8 صباحاً وحتى الساعة الواحدة ظهراً.
- يرتبط مواعيد فتح المكتبة في المكتبات المدرسية بإدارة تالا التعليمية بمواعيد فتح المدارس التي تتبع لها، حيث تبدأ ساعات عملها من الساعة الثامنة صباحاً إلى الساعة 2 ظهراً، وهناك بعض الأنشطة التي تقوم بها المكتبة خلال الإجازة السنوية، وقلما يشارك فيها التلاميذ بتلك الأنشطة، ويرجع ذلك لعدم معرفتهم بها، وعدم اعلام أمين المكتبة التلاميذ بهذه الأنشطة.

7- الميزانية:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- كشفت الدراسة الميدانية لمكتبات موضوع الدراسة في مديرية تربية دمشق عدم توفر ميزانية خاصة بالمكتبة، لذلك اقتصرَت الدراسة على الميزانية الخاصة بمكتبات مجال الدراسة التابعة لإدارة تـلا التعليمية.

7/1- مصادر تمويل الميزانية:

أسفرت الدراسة الميدانية لمكتبات محل الدراسة لتابعة لإدارة تـلا التعليمية بأن المصدر الرئيسي للميزانية هو الرسوم السنوية التي يدفعها الطلاب للمدرسة وذلك في ضوء النشرة التوجيهية للمكتبات المدرسية والنوعية لعام 2013/2014، و حجم الميزانية لا تذهب كلها إلى المدرسة ولكن تخصص نسبة 5% للإدارة التعليمية التي تتبع لها المدارس، ونسبة 10% للإدارة العامة المختصة بديوان الوزارة، ويتأثر حجم الميزانيات بالمكتبات من هذا المصدر تأثراً بعدد الطلاب بكل مدرسة.

7/2- حجم الميزانية:

ويبين الجدول رقم (7) حجم الميزانية بمكتبات موضوع الدراسة بإدارة تـلا التعليمية.

جدول رقم (7)

حجم ميزانية المكتبات المدرسية بإدارة تـلا التعليمية

| الميزانية | اسم المكتبة | م |
|-----------|--|---|
| - | مكتبة ثا/ زاوية بمم المشتركة | 1 |
| 1500 | مكتبة ثا/ السادات بنين | 2 |
| - | مكتبة ثا/ السادات بنات | 3 |
| 1700 | مكتبة ثا/ عبد الله حمد المشتركة | 4 |
| 1300 | مكتبة ثا/ عز الدين شلتوت المشتركة | 5 |
| 1200 | مكتبة ثا/ تـلا الصناعية بنين | 6 |
| 1790 | مكتبة ثا/ تـلا الصناعية بنات | 7 |
| - | مكتبة ثا/ تـلا التجارية بنات | 8 |
| - | مكتبة ثا/ كفر الربيع التجارية المشتركة | 9 |

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

- تفاوت في حجم الميزانيات بين مكتبات محل الدراسة ما بين الزيادة والنقصان حيث تتزايد الميزانيات كلما تزايدت أعداد الطلاب والعكس.
- أن ميزانية المكتبات مجال الدراسة هي ميزانية العام الدراسي الماضي 2012- 2013، أما في العام الدراسي الحالي 2013- 2014 لأن المكتبات ليس لها ميزانية محددة ويرجع ذلك إلى إلغاء وزارة التربية والتعليم للرسوم الدراسية المقرر دفعها من جانب الطلاب، وهذا أثر سلباً على ميزانيات مكتبات عينة الدراسة. وأن مكتبات ثانويات السادات بنين، وعبد الله حمد المشتركة، وعز الدين شلتوت المشتركة، وتـلا الصناعية

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

بنين، وتلا الصناعية بنات تعتمد ميزانيتها على ما تبقى من ميزانية العام الفائت والمطلق عليها "رصيد مرحل"، وفي المقابل مكتبات ثانويات زاويت بمم المشتركة، والسادات بنات، وتلا التجارية بنات، وكفر الربيع التجارية المشتركة لا يتوفر فيها ميزانية للعام الحالي بسبب الغاء الرسوم الدراسية.

7/3- أوجه إنفاق الميزانية:

أظهرت الدراسة الميدانية بأن أوجه إنفاق الميزانية في مكتبات مجال الدراسة هو 50% للكتب والدوريات، و25% للنشاط المكتبي، و25% للنشاط الصفي، وأما المواد السمعية والبصرية والمصغرات الضلمية فيتم تزويدها من قبل قسم التطوير التكنولوجي بإدارة تلا التعليمية.

نتائج الدراسة:

يمكن ايجاز المؤشرات التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة المقارنة لإدارة وتنظيم المكتبات المدرسية في سورية ومصر فيما يلي:

- 1) مكتبات مجال الدراسة في سورية ومصر تتبع إدارياً لإدارة المدرسة، وتشرف شعبة المكتبات التابعة لقسم المناهج والتوجيه في مديرية تربية دمشق على المكتبات المدرسية في مدينة دمشق، وتشرف إدارة تلا التعليمية على المكتبات المدرسية ضمن منطقتها التعليمية.
- 2) لا يوجد هيكل تنظيمي في مكتبات موضوع الدراسة مديرية تربية دمشق وإدارة تلا التعليمية بسبب قلة أعداد العاملين.
- 3) لا تتوافر السياسة المكتوبة واللائحة الداخلية الخاصة بالمكتبة والتوصيف في جميع مكتبات موضوع الدراسة بمديرية تربية دمشق، بالمقابل توافر أدوات التنظيم الداخلي في جميع مكتبات محل الدراسة التابعة لإدارة تلا التعليمية.
- 4) افتقار مكتبتان في مديرية تربية دمشق إلى لجنة المكتبة، ووجود لجنة للمكتبة في جميع المكتبات المدرسية في إدارة تلا التعليمية.
- 5) أسلوب تبادل المعلومات بين المسؤولين والعاملين في جميع المكتبات موضوع الدراسة مديرية تربية دمشق وإدارة تلا التعليمية يعتمد على المحادثات الشفوية والمراسلات الإدارية معاً.
- 6) بلغ عدد العاملين في مكتبات عينة الدراسة في مديرية تربية دمشق 12 عاملاً، بينهم 7 من حملة الليسانس في المكتبات ويمثلون 58%، وبلغ عدد العاملين غير

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

المتخصصين في المكتبات من المؤهلات العليا والمتوسطة 5 موظف ونسبة 42% من العدد الإجمالي للعاملين، وبلغ عدد العاملين في مكتبات مجال الدراسة بإدارة تలా التعليمية 14 عاملاً، بينهم 6 من حملة الليسانس في المكتبات ويمثلون 42%، بينما بلغ عدد العاملين من غير المتخصصين في مجال المكتبات 8 عاملين بنسبة 58% من العدد الكلي للعاملين.

(7) عدم الاهتمام بالتنمية المهنية بالقدر الكافي في جميع المكتبات المدروسة في مديرية تربية دمشق وإدارة تالا التعليمية.

(8) عدم توفر ميزانية خاصة بالمكتبة في جميع مكتبات مجال الدراسة في مديرية تربية دمشق.

(9) رسوم الطلاب الدراسية هي المصدر الرئيسي للتمويل في جميع المكتبات موضوع الدراسة.

(10) وجهة النسبة الأكبر من الميزانية لشراء الكتب والاشتراك في الدوريات في جميع المكتبات موضوع الدراسة بإدارة تالا التعليمية.

توصيات الدراسة:

1- إعداد الهياكل التنظيمية والسياسات المكتوبة واللوائح الداخلية، وأدلة توصيف الوظائف والتي تساهم في تنظيم أعمال المكتبات المدروسة بشكل علمي، وتحدد مهام وواجبات العاملين فيها.

2- تفعيل دور لجنة المكتبة في المكتبات المدروسة، نظراً لأهميتها في توجيه وتخطيط سياسة المكتبة.

3- توفير الكوادر المكتبية والمؤهلة تأهيلاً عالياً في جميع المكتبات محل الدراسة.

4- تنظيم الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات المهنية للعاملين في المكتبات موضوع الدراسة، مما يساعد على التنمية المهنية للعاملين ويجعلهم مؤهلين للقيام بأعمالهم بكفاءة واقتدار.

5- تخصيص ميزانية سنوية مستقلة في جميع المكتبات المثلة في الدراسة، وأن تتولى إدارات تلك المكتبات توزيع مخصصات الميزانية بنسب تفي بالاحتياجات وتحقق أهداف المكتبة.

مصادر الدراسة:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 1) عبد الغفور عبد الفتاح قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
- 2) أحمد عبد الله العلي. المكتبات المدرسية العامة: الأسس والخدمات والأنشطة.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 3) ربحي مصطفى عليان. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات.- عمان : دار صفاء للنشر، 2001.
- 4) عبد الرزاق يونس... [وآخرون]. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومصادر التعلم.- جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.
- 5) حسناء محمود أحمد محجوب. المكتبات الزراعية في القاهرة الكبرى: واقعها وإمكانيات التعاون بينها/ إشراف شعبان عبد العزيز خليفة.- القاهرة : جامعة القاهرة، أطروحة (ماجستير). جامعة القاهرة. كلية الآداب، 1986.
- 6) هند بنت عبد الرحمن آل عروان. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز المعلومات.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.
- 7) محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات.- القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1990.
- 8) سليمان بن عبد الله الطيار. القوى العاملة في مجال المكتبات والمعلومات بالمملكة العربية السعودية: دراسة لواقعها ورؤية لمستقبلها.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.
- 9) المكتبات المدرسية. ترجمة كلاريس بشار.- [دم.] : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2013.- سلسلة ترجمة معايير الإفلا (2).
- 10) شعبان عبد العزيز خليفة. تشريعات الكتب والمكتبات والمعلومات في مصر.- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1997.- مج1.
- 11) هاريسون، كولن وروز ماري بينهام. أسس تنظيم المكتبات والمعلومات / ترجمة سماء زكي المحاسني. وآخرون.- الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز، 1992.
- 12) ثناء ابراهيم موسى فرحات. تحليل وتصنيف الوظائف في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س12، ع2 (2001).
- 13) حسن محمد عبد الشافي. المكتبة المدرسية الشاملة: مركز مصادر التعلم.- القاهرة: مؤسسة الخليج العربي، 1993.
- 14) حسني الشيمي. مقومات الدور التربوي للمكتبات المدرسية: دراسة تطبيقية.- الرياض: دار المريخ، 1986.
- 15) ألفي فاضل ابراهيم. المكتبة المدرسية المطورة: دليل عمل.- القاهرة: دار الكتاب العربي، 1989.
- 16) سعد محمد الهجرسي. المكتبات والمعلومات بالمدارس والكليات.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.
- 17) غادة عبد المنعم موسى. دراسات في مكتبة المؤسسات التعليمية.- الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 1998.
- 18) سعد عبد الله الضبيان. مكتبات كليات المعلمين مع تركيز على مكتبات كليات المعلمين في المملكة العربية السعودية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1999.
- 19) حامد الشافعي دياب. إدارة المكتبات الجامعية.- القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1986.
- 20) محسن السيد العربي. التنمية المهنية في المكتبات ومراكز المعلومات.- القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1994.
- 21) أمينة مصطفى صادق. التدريب في مجال المكتبات واحتياجات المستقبل.- مجلة المكتبات والمعلومات العربية.- س16، ع2 (أبريل 1996)
- 22) أسامة حامد علي. مكتبات المدارس الثانوية: دراسة نظرية وتطبيقية.- الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2001.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 23) أسامة غريب عبد العاطي. [وآخرون]. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات: الوطنية- الأكاديمية- العامة المدرسية- جدة: الاتحاد العربي للمكتبات، 2013.
- 24) مصطفى محمود أبو بكر. الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية- الإسكندرية: الدار الجامعية، 2006.
- 25) ثناء إبراهيم موسى فرحات. الرقابة على أداء العاملين في المكتبات الجامعية بالقاهرة الكبرى- الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 26) محمد فتحي عبد الهادي، نبيلة خليفة جمعة. المكتبات العامة- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 2001.



التأهيل الأكاديمي في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق

(دراسة حالة)

مستخلص:

لاشك أن تكنولوجيا المعلومات باتت من الأدوات المهمة في المكتبات، بما تمثله من مقومات رئيسية للخدمات التي تقدمها تلك المكتبات. وحصلت تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تسبب ذلك في ظهور خدمات معلوماتية عديدة تهدف جميعاً إلى تلبية حاجات المستفيدين من المعلومات، وشملت هذه التطورات ظهور تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات والتي تعتبر بحق قمة إنجازات الثورة العلمية والتقنية الحديثة، لقد أتاحت هذه التكنولوجيا إمكانية تخزين ومعالجة كميات كبيرة جداً من البيانات واسترجاع وبحث المعلومات بسرعة هائلة جداً وبتكلفة مناسبة. ويمثل التأهيل الأكاديمي لأخصائيي المعلومات والمكتبات الركيزة الرئيسية لتحسين خدمات المعلومات في المجتمع وعلى قدر كفاءة وتميز المعاهد والأقسام الأكاديمية لتعليم المكتبات والمعلومات يكون مستوى الأخصائيين وخبراتهم النظرية ومهاراتهم العملية، ويكون نجاحهم في إدارة وتشغيل مختلف أنواع المكتبات ومؤسسات المعلومات.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الإعداد الأكاديمي في مجال المكتبات والمعلومات في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق، من حيث التبعية الأكاديمية وتاريخ الإنشاء والدرجات العلمية، ومدة الدراسة، والبرامج الأكاديمية التي تدرس وتقييم هذه المقررات لمعرفة مدى مواكبتها للتطورات العلمية في التخصص، ومدى توفر التقنيات العصرية اللازمة لإعداد الخريج القادر على إدارة المكتبات ومراكز المعلومات وتقديم خدمات المعلومات التي تلبى الاحتياجات الآنية والمستقبلية لقطاعات المكتبات.

مقدمة:

أدت التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسبات إلى إعادة النظر في تأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات، ويجب الاهتمام بتخريج مكتبيين مؤهلين تأهيلاً عالياً بحيث يلبيون احتياجات سوق العمل. وإن التطورات التكنولوجية الحديثة تحتم على أخصائي المعلومات تحمل مسؤوليته في تقديم خدمات معلومات سريعة ومنظمة للمستفيدين، كما أنه يتولى مسؤولية تنظيم مصادر المعلومات، والعمل على استخدامها من قبل الباحثين بشكل جيد وسريع، فضلاً عن جعل المكتبة مركزاً للحياة يتطور بتطور المجتمع ونشاطاته التعليمية والثقافية والبحثية. (2)

ويعتبر موضوع الإعداد المهني من الموضوعات المهمة بسبب تعاظم دور المكتبات ومراكز المعلومات في خدمة التنمية والتعليم والبحث والتطوير في أي مجتمع من المجتمعات، (3) ولا بد من توفر المقومات الأساسية لأقسام المكتبات والمعلومات فيما يتعلق بالتأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات وهي:

1- هيئة التدريس المؤهلة والمتفرغة: يجب على أقسام المكتبات والمعلومات توفير

أعضاء هيئة التدريس المؤهلين تأهيلاً جيداً، بحيث يمتلكون المؤهل العلمي، والخبرات المهنية والتدريسية الكافية.

2- نوعيات الطلاب: ليس من مصلحة أقسام المكتبات والمعلومات قبول أعداد كبيرة

من الطلبة، ولا بد من وضع معايير لقبول الطلبة في أقسام المكتبات والمعلومات، (4) وترتبط

(2) محمد أحمد جرناز. التأهيل المهني في مجال المكتبات والمعلومات في الجامعات الليبية والتحديات التكنولوجية الحديثة. ورقة عمل قدمت لمؤتمر 18 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مهنة المكتبات وتحديات الواقع والمستقبل ودورها في الوصول الحر للمعلومات، تشرين الأول/ نوفمبر 2007.

(3) محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود. دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 1995. ص 11.

(4) المصدر السابق. - ص ص 25-26. 1

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

معايير القبول للطلاب عددياً بإمكانات القسم وموارده المادية والبشرية وبحاجة سوق العمل، كما ترتبط معايير القبول نوعياً باختيار الطلاب القادرين على تحقيق أهداف القسم وبرامجه وأهداف مهنة المكتبات والمعلومات، (5) ويتم إجراء مقابلة شخصية للطلاب تركز على توافر الذكاء والرغبة والاستعداد الشخصي، وتوفر مهارات تشغيل واستخدام الحاسب الآلي، وإتقان اللغات الأجنبية، والقدرة والرغبة على الاتصال والتعامل مع الجمهور. (6)

3- المعامل والأجهزة والمواد: تحتاج أقسام المكتبات والمعلومات إلى بعض التجهيزات

مثل معامل الحاسبات الآلية يتدرب فيها الطلبة على استخدام الحاسب الآلي وكيفية الاتصال بقواعد البيانات واستخدام الإنترنت في البحث عن مصادر المعلومات. (7)

أهمية الدراسة:

أصبح الاعتبار الأهم هو الإعداد الجيد لأخصائي المكتبات والمعلومات الذي سيقوم بالتنظيم الإداري والفني للمكتبات ومؤسسات المعلومات بحيث يتوفر لديه المعرفة التامة بأهداف المكتبة، والقدرة على دراسة احتياجات المستفيدين من القراء والباحثين ووضع برامج الأنشطة والخدمات بما يتلاءم مع هذه الاحتياجات.

وتأتي أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على تعليم المكتبات والمعلومات في سورية، والتعرف على واقع قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق، وذلك بسبب زيادة دور المكتبات ومرافق المعلومات في خدمة التنمية والتعليم، وحاجة هذه المكتبات ومؤسسات المعلومات إلى الكوادر المكتبية المؤهلة تأهيلاً عالياً والقدرة على اختيار مصادر المعلومات المختلفة، وإعدادها الفني، وتقديم خدمات المعلومات على ضوء التطورات التقنية والعلمية الحديثة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإعداد الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في سورية وذلك من خلال استعراض المحاور التالية:

1- التعرف على نشأة وتطور تدريس علم المكتبات والمعلومات في قسم المكتبات

والمعلومات بجامعة دمشق.

(5) Reid, Bruce & Pauline Brawn. The changing role of professional education for information professionals in : The end –user revolution /Edited by Richard Biddiscombe.- London: LA,1996. p171.

(6) محمود قطر. نحو أخصائي معلومات متميز. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر القومي الثالث لأخصائي المكتبات والمعلومات- الإسكندرية، يونيو 1999. ص 6.

(7) محمد فتحي عبد الهادي. مصدر سابق. ص 27.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 2- التعرف على النظام التعليمي وشروط القبول ومدة الدراسة.
- 3- التعرف على القائمين بالتدريس.
- 4- التعرف على المقررات الدراسية وتحليلها.
- 5- التعرف على الصعوبات التي تواجه تطور وتقدم تعليم المكتبات والمعلومات.
- 6- طرح توصيات تساعد على تذليل تلك المشكلات والمعوقات، والكشف على العوامل التي تعزز من أهمية التأهيل الأكاديمي في العملية التدريسية والبحثية.

أسئلة الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما المحاور الأساسية للنظام التعليمي في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق؟

- 2- ما مدى تغطية الخطة الدراسية للمحاور الأساسية؟
- 3- ما مدى اهتمام النظام التعليمي بالجانب العملي والتدريب الميداني؟
- 4- ما مدى مواكبة النظام التعليمي للتطورات العلمية الحديثة؟
- 5- ما مدى توافر التجهيزات العلمية لحديثة لدعم النظام التعليمي في قسم

المكتبات والمعلومات؟

- 6- ما الصعوبات التي تواجه تطور وتقدم تعليم المكتبات والمعلومات؟
- 7- ما الوسائل التي يمكن من خلالها تحسين الوضع الحالي للنظام التعليمي

وجعلها أكثر ملائمة لاحتياجات المجتمع؟

مصطلحات الدراسة:

قسم المكتبات والمعلومات:

قسم المكتبات في كلية أو جامعة يقوم بتدريس المنهج الدراسي والعلمي والعملي لمنح درجة الليسانس والماجستير والدكتوراه في مختلف التخصصات ذات العلاقة في المكتبات والمعلومات، بالإضافة إلى إدارة القسم من خلال وضع الخطط المستقبلية وتطوير المناهج

التعليمية وتنفيذ أهداف القسم. (8)

المنهج الدراسي:

(8) عبد الغفور عبد الفتاح قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. - ص 187.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المنهج الدراسي الذي يتبعه نظام التعليم في مراحلها المختلفة، والمواد المنهجية التي تدرس في التعليم ولفترة محددة مقابل الحصول على شهادة أو دورة تعليمية معترف بها من وزارة التعليم. (9)

منهج الدراسة :

للتعرف إلى واقع التأهيل الأكاديمي في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق استخدم الباحث أسلوب دراسة الحالة، لأنه من أكثر المناهج الملائمة لمثل هذه الدراسة، فضلاً عن أنه لا يكتفي بمجرد الوصف الظاهري لموضوع الدراسة، بل يتعمق في جميع مراحل الحالة والسيطرة على العناصر التي تتفاعل في الموقف البحثي.

6- حدود الدراسة:

- 1) الحدود الموضوعية: التأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في سورية: دراسة لواقع قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق وآفاق المستقبل.
- 2) الحدود الجغرافية: قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق.
- 3) الحدود الزمانية: دراسة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق منذ عام 1984 وحتى فترة الانتهاء من الدراسة عام 2014.

7- الدراسات السابقة:

عند مراجعة الباحث للإنتاج الفكري وجد دراستان سابقتان تناولتا موضوع التأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

- عيسى العسافين. تعليم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق : دراسة حالة- الأكاديمية للمكتبات والوثائق و المعلومات- ع 1 (مارس 2004)- ص 131-154.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تعليم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق وذلك من خلال أربعة محاور رئيسية: شروط القبول ومدة الدراسة، والمقررات الدراسية وتعليم المعلوماتية، والمشكلات والمعوقات التي تواجه قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق.

- عبد المجيد مهنا. التأهيل الأكاديمي لأخصائي المكتبات والمعلومات في القرن الحادي والعشرين- مجلة جامعة دمشق- مج 27، ع 1، (2011)- ص 761-780.

تناول البحث دراسة وتحليل لواقع الخطط الدراسية لأقسام المكتبات والمعلومات في سورية، وبيان مدى تلبيتها للمهارات التي يحتاجها سوق العمل في مجال المكتبات والمعلومات.

أولاً / نشأة وتطور قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق:

1- تأسيس القسم:

(9) المصدر السابق- ص 82.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

بدأ التأهيل الأكاديمي في مجال المكتبات والمعلومات في سورية من خلال إنشاء قسم المكتبات والمعلومات عام 1984م بكلية الآداب والعلوم الإنسانية في جامعة دمشق بموجب المرسوم التشريعي رقم 627 تاريخ 2/8/1983، ويهدف القسم إلى توفير وإعداد الكوادر المكتبية المتخصصة لرفد المكتبات ومؤسسات المعلومات في الجمهورية العربية السورية. (10)

2- نظام الدراسة:

1/2 مرحلة الإجازة الجامعية (الليسانس):

تكمن شروط القبول في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق في حصول الطالب على شهادة الدراسة الثانوية العامة بفرعيها (أدبي أو علمي) بمعدل يتراوح ما بين 73% إلى 75% على حسب المفاضلة وسياسة الاستيعاب المتبعة. ويمنح القسم شهادة الليسانس في علم المكتبات والمعلومات، ويعتمد نظام الدراسة في القسم على النظام الفصلي، ومدة الدراسة أربع سنوات موزعة على ثمانية فصول دراسية، وتنقسم السنة الدراسية إلى فصلين دراسيين ويبدأ الفصل الدراسي الأول في منتصف شهر أيلول (سبتمبر) وينتهي مع نهاية شهر كانون الأول (ديسمبر)، والفصل الثاني يبدأ في منتصف شهر شباط (فبراير)، وينتهي في آخر شهر أيار (مايو). وتجري الامتحانات في القسم في دورتين: الدورة الأولى في شهر كانون الثاني (يناير)، والدورة الثانية في شهر حزيران (يونيو)، وتجري الامتحانات في كل دورة بمقررات الفصل الخاص بها، وتخصص لكل مادة 100 درجة، وتنقسم هذه الدرجة في المقررات التي تحتوي على ساعات عملي إلى 80 درجة للامتحان التحريري و20 درجة لحلقة بحث تقدم خلال العام الدراسي. ويعتبر الحضور في قسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق إلزامياً على جميع الطلاب سواء في المحاضرات النظرية أو العملية، وعلى الطالب أن يحقق نسبة حضور لا تقل عن 75% كي يسمح له التقدم للامتحان في نهاية الفصل. ويحصل الطالب في نهاية دراسته على درجة الإجازة في المكتبات والمعلومات. (11)

2/2- الدراسات العليا:

(10) عيسى العسافين. المعلومات وصناعة النشر: مع إشارة خاصة للواقع السوري. - دمشق: دار الفكر، 2001. ص 114-115.

(11) عيسى العسافين. تعليم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق: دراسة حالة. - الأكاديمية للمكتبات والوثائق والمعلومات. - ع 1 (مارس 2004). - ص ص 134-135.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تم إحداث الدراسات العليا في القسم (درجة الماجستير والدكتوراه في المكتبات والمعلومات) في العام الدراسي 2008-2009، في اختصاصي إدارة المكتبات وخدمات المعلومات، ونظم تخزين واسترجاع المعلومات، ونظام الدراسة في الماجستير عبارة عن سنتين: السنة الأولى سنة تمهيدية تتضمن مقررات دراسية، وفي السنة الثانية إعداد أطروحة. ونظام الدراسة في مرحلة الدكتوراه إعداد أطروحة ومناقشتها بعد مضي سنتين على الأقل من تسجيل الأطروحة في الجامعة.

3- مرافق القسم:

1/3 مكتبة القسم:

تغطي مجموعات المكتبة (الكتب ومشاريع التخرج)، وتلعب المكتبة دوراً هاماً في مساعدة الطلبة على كتابة البحوث والتقارير التي يكلفون بها من قبل أعضاء هيئة التدريس.

2/3 مخبر الحاسوب:

أنشئ هذا المخبر لتدريب طلاب مرحلة الليسانس والدراسات العليا على تطبيقات الحاسبات الآلية في مجال المكتبات والمعلومات، وهو مجهز بأجهزة الحاسب الآلي وعددها 10 أجهزة، بالإضافة إلى جهاز عرض لشرح المقررات التي تحتاج إلى عرض.

أعضاء هيئة التدريس:

يوضح الجدول التالي أعضاء هيئة التدريس في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة

دمشق:

جدول رقم (1)

أعضاء هيئة التدريس في قسم المكتبات

| المجموع | محاضر | قائم بالأعمال | معيد موفد | معيد غير موفد | الدرجة العلمية لحملة الدكتوراه | | |
|---------|-------|---------------|-----------|---------------|--------------------------------|-------------|-------|
| | | | | | مدرس | أستاذ مساعد | أستاذ |
| 37 | 16 | 2 | 6 | 6 | 4 | 2 | 1 |

من خلال النظر إلى الجدول رقم (1) نجد أنه بلغ عدد أعضاء هيئة التدريس في قسم

المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق 37 عضواً:

- بلغ مجموع حملة الدكتوراه 7، واحد بمرتبة أستاذ، واثنان بمرتبة أستاذ مساعد، بينما البقية من أعضاء هيئة التدريس يشغلون وظيفة مدرس وعددهم 4.
- بلغ عدد المعيدين في القسم 12 معيد، 6 معيدات غير موفدات، اثنان حصلن على درجة الماجستير عن طريق الإيفاد الداخلي في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق، وأنهين

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

دراسة الماجستير ويحضرن لمتابعة الدكتوراه، وبلغ عدد المعيدات الموفدات 6، أربع معيدات يتابعن الدراسات العليا في (فرنسا وبريطانيا وروسيا)، ومعيدتان موفدتان داخلياً لدراسة الدكتوراه.

- اثنان يعملان بوظيفة عضو هيئة فنية ويحملان درجة الماجستير في المكتبات والمعلومات.
- بلغ عدد المحاضرين 16 محاضراً من داخل الجامعة ومن خارجها ويتم التعاقد معهم سنوياً، بعضهم يحمل شهادة الدكتوراه في المكتبات والمعلومات والإعلام واللغة العربية، والبعض الآخر حاصل على درجة الماجستير في المكتبات واللغة الانجليزية والفرنسية.

ثالثاً / تحليل الخطة الدراسية القسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق:

1- تحليل الخطة الدراسية القديمة (مرحلة الليسانس):

يوضح الجدول رقم (2) توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية القديمة: (1)

جدول رقم (2)

توزيع المقررات الدراسية في الخطة القديمة

| السنة | الفصل | اسم المقرر | ساعات نظري | ساعات عملي |
|--------------|--------------|----------------------------------|------------|------------|
| السنة الأولى | الفصل الأول | مدخل إلى علم المكتبات | 2 | - |
| | | المدخل إلى علم التصنيف | 2 | 2 |
| | | الفهرسة الوصفية ف1 | 2 | 2 |
| | | تاريخ الحضارة | 4 | - |
| | | آلة كتابة وحاسوب باللغة العربية | - | 4 |
| | | الثقافة القومية | 4 | - |
| | | اللغة العربية | 2 | - |
| | الفصل الثاني | اللغة أجنبية | 4 | - |
| | | تاريخ الكتب والمكتبات | 2 | - |
| | | الفهرسة الوصفية ف2 | 2 | 2 |
| | | نظام تصنيف ديوي | 2 | 2 |
| | | تاريخ الحضارة العربية | 4 | - |
| | | آلة كتابة وحاسوب باللغة الأجنبية | - | 4 |
| | | اللغة العربية | 2 | - |

(1) تم استقاء المعلومات في الجدول رقم (2) من الخطة الدراسية القديمة لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق المطبقة من عام 2007-2000.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية

| | | | | |
|---|---|------------------------------|-------------|---------------|
| - | 4 | اللغة الأجنبية الثانية | | |
| 2 | 2 | المخطوطات | الفصل الأول | السنة الثانية |
| 2 | 2 | الفهرسة الموضوعية والتحليلية | | |
| 2 | 2 | أنظمة التصنيف الأخرى | | |
| - | 4 | تاريخ الأدب العربي | | |
| - | 4 | الثقافة القومية | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية | | |
| 2 | 2 | الوثائق | | |
| - | 4 | تاريخ الفلسفة | | |
| 2 | 2 | مراكز التوثيق والمعلومات | | |
| - | 2 | صناعة الكتاب | | |
| - | 4 | تاريخ الأدب العالمي | | |
| 4 | 2 | المعلوماتية | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية الثانية | | |
| 2 | 2 | الأرشيف | الفصل الأول | السنة الثالثة |
| 2 | 2 | البيبلوغرافيا العامة | | |
| 2 | 2 | الخدمة المكتبية | | |
| 2 | 2 | المكتبات العامة والوطنية | | |
| 2 | 2 | مناهج البحث في علم المكتبات | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية | | |
| 2 | 2 | التوثيق | | |
| 2 | 2 | البيبلوغرافيا المتخصصة | | |
| 2 | 2 | المكتبات المدرسية والأطفال | | |
| - | 4 | علم النفس المكتبي | | |
| - | 2 | مبادئ الإحصاء | | |
| 2 | 2 | التزويد والاستعارة | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| 2 | 2 | المكتبات الجامعية والمتخصصة | الفصل الأول | السنة الرابعة |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | | |
|---|---|---------------------------------|--------------|------------------------|
| 2 | 2 | قواعد البيانات المكتبية | الفصل الثاني | مجموع الساعات أسبوعياً |
| 2 | 2 | الدوريات العربية | | |
| 2 | 2 | المصادر والمراجع العربية | | |
| 4 | - | مشروع التخرج | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| 4 | 2 | التعاون الدولي وشبكات المعلومات | | |
| 2 | 2 | التقنيات المكتبية الحديثة | | |
| 2 | 2 | المصادر والمراجع الأجنبية | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية | | |
| | | 68 | 132 | |

من خلال استعراض مقررات الخطة الدراسية القديمة في الجدول رقم (2) يمكن

الخروج بما يلي:

1- يبلغ عدد الساعات النظرية التي يدرسها الطالب خلال أسبوع 132 ساعة مقابل 68 ساعة للساعات العملية وفقاً للجدول رقم (2)، وبذلك يمثل المحور النظري للمقررات الدراسية نسبة 66% بينما يمثل المحور العملي نسبة 34%، ويلاحظ أن الساعات العملية هي عبارة عن حلقات بحث ذات طابع نظري حيث يقوم الطالب بتجميع مادتها العلمية وما تتطلبه من مصادر ومراجع من خلال ارتياده لمكتبة الكلية أو مكتبة الجامعة. ولا بد من التركيز على الجانب العملي فهو محور العملية الأكاديمية التي تمكن القسم من تخريج المكتبيين المؤهلين تأهيلاً عالياً والقادرين على العمل في مختلف أنواع المكتبات ومؤسسات المعلومات.

2- بعض المقررات الدراسية في الخطة الدراسية القديمة مكررة تحت عناوين مختلفة: فعلى سبيل المثال هناك ثلاث مقررات تتناول موضوع التصنيف وهي: المدخل الى علم التصنيف، نظام تصنيف ديوي العشري، أنظمة التصنيف الأخرى، وثلاث مقررات في موضوع الفهرسة مكررة وهي: الفهرسة الوصفية، والفهرسة الوصفية ف2، والفهرسة الموضوعية والتحليلية ومقرران يتناولان موضوع الببليوغرافيا: الببليوغرافيا العامة، والببليوغرافيا المتخصصة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ونلاحظ وجود مقررات ليس لها أية علاقة مع التخصص وهي: تاريخ الحضارة، تاريخ الحضارة العربية، تاريخ الأدب العربي، تاريخ الأدب العالمي، تاريخ الفلسفة، بالإضافة إلى ضعف المقررات وعدم تركيزها على اللغات الأجنبية ومواكبتها لأحداث التطورات التقنية في علم المكتبات والمعلومات، فمخرجات القسم سنوياً لا تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات سوق العمل، فالخريج الجامعي الذي لا يجيد اللغات الأجنبية ولغة الحاسب ينظر إليه بمعايير سوق العمل على أنه غير مؤهل، فكيف يكون الوضع لخريجي قسم المكتبات والمعلومات.

1/1 عدد الساعات النظرية والعملية في الخطة الدراسية القديمة:

يبين الجدول رقم (3) عدد الساعات النظرية والعملية التي يدرسها الطالب في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق حسب الخطة الدراسية القديمة.

جدول رقم (3)

عدد الساعات النظرية والعملية في الخطة الدراسية القديمة

| المقرر | الساعات النظرية | الساعات العملية |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| السنة الأولى | 36 | 16 |
| السنة الثانية | 42 | 14 |
| السنة الثالثة | 32 | 18 |
| السنة الرابعة | 22 | 20 |
| مجموع الساعات أسبوعياً | 132 | 68 |

يتضح من الجدول رقم (3) أن عدد الساعات النظرية التي يدرسها الطالب 132 ساعة خلال أسبوع في الخطة الدراسية القديمة، وعدد الساعات العملية 68 ساعة. فالجانب النظري يحتل الجزء الأكبر مقارنة بالجانب العملي، وتكرار وتشابه الموضوعات الدراسية في أكثر من مقرر كل ذلك يؤدي إلى تخريج مكتبيين لا يجيدون اللغات والمهارات المكتبية والمعلوماتية التي يتطلبها سوق العمل.

ونظراً للتطور المستمر في المكتبات ومؤسسات المعلومات في سورية وتلبية لاحتياجاتها من الكوادر المكتبية المختصة، فأصبح من الضرورة الملحة والعاجلة تحديث الخطة الدراسية في قسم المكتبات، وتم اعتماد الخطة الدراسية المحدثة في عام 2008 وسنتناولها بالتحليل في الفقرات اللاحقة.

2- الخطة الدراسية المحدثة (مرحلة الليسانس):

جدول رقم (4)

توزيع المقررات الدراسية في الخطة المحدثة (1)

(1) تم استقاء المعلومات في الجدول رقم (4) من الخطة الدراسية المحدثة لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق عام 2008.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| ساعات عملي | ساعات نظري | اسم المقرر | الفصل | السنة |
|------------|------------|--|--------------|---------------|
| 2 | 2 | مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات | الفصل الأول | السنة الأولى |
| | 2 | المدخل إلى أصول البحث | | |
| 2 | 2 | المدخل إلى علم التصنيف (1) | | |
| 4 | 2 | مهارات حاسوب (1) | | |
| - | 2 | اللغة العربية | | |
| - | 4 | اللغة أجنبية (1) | | |
| - | 2 | الثقافة القومية الاشتراكية | | |
| 4 | 2 | مهارات حاسوب (2) | الفصل الثاني | السنة الأولى |
| 2 | 2 | الفهرسة (1) | | |
| 2 | 2 | التصنيف (1) | | |
| 4 | 2 | مصادر المعلومات (1) | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية (2) | | |
| - | 2 | تاريخ الحضارة | | |
| 2 | 2 | المخطوطات | الفصل الأول | السنة الثانية |
| 2 | 2 | بناء وتنمية المجموعات المكتبية | | |
| 2 | 2 | خدمات المعلومات (1) | | |
| 2 | 2 | الفهرسة (2) | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية (3) | | |
| 2 | 2 | التصنيف (2) | | |
| 2 | 2 | مراكز التوثيق والمعلومات | الفصل الثاني | السنة الثانية |
| 2 | 2 | الخدمة المكتبية | | |
| 4 | 2 | الببليوغرافيا | | |
| 2 | 2 | المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال | | |
| - | 4 | اللغة الأجنبية (4) | | |
| - | 2 | تاريخ الأدب | | |
| 4 | 2 | المكتبات العامة والوطنية | الفصل الأول | السنة الثالثة |
| 4 | 2 | مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات | | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | | | | |
|-----|----|--------------------------------------|--------------|-------------|---------------|--|
| 4 | 2 | مصادر معلومات (2) | | | | |
| 4 | 2 | صناعة النشر | | | | |
| 2 | 4 | إدارة المكتبات ومراكز المعلومات | الفصل الثاني | | | |
| 4 | 2 | الأرشيف والوثائق | | | | |
| | 2 | الإحصاء في المكتبات | | | | |
| 2 | 2 | علم النفس المكتبي | | | | |
| 2 | 2 | المكتبات الرقمية | | | | |
| 2 | 2 | الدوريات | | | | |
| 2 | 2 | قواعد البيانات المكتبية | | الفصل الأول | السنة الرابعة | |
| 4 | 2 | التكشيف والاستخلاص والتحليل الموضوعي | | | | |
| 2 | 2 | المراجع والخدمة المرجعية | | | | |
| 2 | 2 | المكتبات الجامعية والمتخصصة | | | | |
| 6 | - | مشروع تخرج | | | | |
| 2 | 2 | إدارة المعرفة | الفصل الثاني | | | |
| 2 | 2 | شبكات المعلومات والاتصالات | | | | |
| 2 | 2 | اقتصاديات المعلومات | | | | |
| 4 | 2 | نظم تخزين واسترجاع المعلومات | | | | |
| 6 | - | مشروع تخرج | | | | |
| 100 | 98 | مجموع الساعات أسبوعياً | | | | |

من خلال النظر إلى الجدول رقم (4) والذي يتضمن مقررات الخطة الدراسية المحدثة بلغ عدد الساعات النظرية التي يدرسها الطالب خلال أسبوع 98 ساعة مقابل 100 ساعة للساعات العملية، وبذلك يمثل الجانب النظري للمقررات الدراسية نسبة 49%، ويمثل الجانب العملي نسبة 51%، وتكرار بعض المقررات الدراسية في الخطة المحدثة، ونالت موضوعات علم المكتبات الأغلبية، بينما موضوعات علم المعلومات فهي قليلة.

1/2 عدد الساعات النظرية والعملية في الخطة الدراسية المحدثة:

يبين الجدول رقم (5) عدد الساعات النظرية والعملية التي يدرسها الطالب في قسم

المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق حسب الخطة الدراسية المحدثة.

جدول رقم (5)

عدد الساعات النظرية والعملية في الخطة الدراسية المحدثة

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| المقرر | الساعات النظرية | الساعات العملية |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| السنة الأولى | 32 | 20 |
| السنة الثانية | 28 | 20 |
| السنة الثالثة | 22 | 28 |
| السنة الرابعة | 16 | 32 |
| مجموع الساعات أسبوعياً | 98 | 100 |

يتبين من خلال استعراض الجدول رقم (4) والجدول رقم (5) أن عدد الساعات النظرية التي يدرسها الطالب في المرحلة الجامعية الأولى في الخطة الدراسية المحدثة أسبوعياً 98 ساعة، يقابلها 100 للساعات العملية، وبهذا فالجانب النظري يمثل نسبة 49٪، بينما الجانب العملي يمثل 51٪.

2/2 مقارنة عدد الساعات النظرية والعملية في الخطتين القديمة والمحدثة:

لمعرفة مدى تطور الخطة المحدثة عن الخطة القديمة، لابد من إجراء مقارنة بينهما وذلك بالاعتماد على المعلومات والبيانات الواردة في الجدول رقم (3) والجدول رقم (5). ويتناول الجدول رقم (6) مقارنة عدد الساعات النظرية والعملية التي يدرسها الطالب خلال أسبوع في الخطة الدراسية القديمة والمحدثة.

جدول رقم (6)

مقارنة عدد الساعات النظرية والعملية في الخطتين القديمة والمحدثة

| السنة | الخطة القديمة | | | الخطة المحدثة | | |
|----------------|-----------------|-----------------|---------|-----------------|-----------------|---------|
| | الساعات النظرية | الساعات العملية | المجموع | الساعات النظرية | الساعات العملية | المجموع |
| السنة الأولى | 36 | 16 | 52 | 32 | 20 | 52 |
| السنة الثانية | 42 | 14 | 56 | 28 | 20 | 28 |
| السنة الثالثة | 32 | 18 | 50 | 22 | 28 | 50 |
| السنة الرابعة | 22 | 20 | 42 | 16 | 32 | 48 |
| المجموع | 132 | 68 | 200 | 98 | 100 | 198 |
| النسبة المئوية | 66% | 34% | 100% | 49% | 51% | 100% |

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

يتضح من الجدول رقم (6) والذي يتناول مقارنة عدد الساعات النظرية والعملية في الخطتين الدراسيتين القديمة والمحدثة ما يلي:

1- زيادة عدد الساعات العملية حيث وصلت الى 100 ساعة في الخطة المحدثة، مقابل 68 ساعة عملية في الخطة القديمة بزيادة 32 ساعة، وبذلك فالجانب العملي يمثل 51% في الخطة المحدثة، بينما تناقص عدد الساعات النظرية في الخطة المحدثة حيث بلغت 98 ساعة، يقابلها 132 ساعة نظرية في الخطة القديمة، وبهذا تمثل الدراسة النظرية 49%.
إن زيادة عدد الساعات العملية في الخطة الجديدة مؤشر جيد، إلا أن طبيعة التدريس العملي لم تتطور حيث ما زالت في أغلبها تعتمد على حلقات البحث التي يقوم الطلبة بإعدادها من خلال بحثهم وتجميع المادة العلمية من مكتبة الكلية أو الجامعة وشبكة الإنترنت. ويشهد عصرنا عدداً من التطورات والتغيرات في بيئة المعلومات تمثلت في ثورة المعلومات، وتطور تكنولوجيا المعلومات بكل روافدها وتغير سمات واحتياجات المستفيدين، وقد أثرت كل هذه التغيرات على وظائف وخدمات المكتبات ومؤسسات المعلومات بكل أنواعها، وترتب على ذلك تغير الدور الذي يؤديه أخصائيو المكتبات، وبرزت حاجتهم إلى مهارات وخبرات جديدة تناسب الظروف والأوضاع التي تغيرت. فلا بد من التركيز على التدريب التطبيقي في الخطة الدراسية المحدثة وخاصة الموضوعات ذات الدراسة العملية، ولا بد من إجراء تدريبات وتطبيقات عملية ميدانية في المكتبات ومؤسسات المعلومات، وهذا يكسب الطلبة الخبرة العملية ويعمق من المهارات المكتبية، وفي العام الدراسي 2012-2013 انطلق مشروع مبادرة إحياء مكتبات مدينة دمشق برعاية قسم المكتبات في جامعة دمشق وهو موجه لطلاب المرحلة الجامعية الأولى، وتم توزيع الطلبة على مكتبات جامعة دمشق ومكتبات المراكز الثقافية، وقام الطلبة بإعادة تنظيم تلك المكتبات وتفعيلها وتطوير خدماتها، وفكرة المشروع جيدة ولا بد من تطويرها وتعميمها على المقررات الدراسية التي تتطلب تدريباً ميدانياً في المرحلة الجامعية الأولى.

2- تكرر المقررات الدراسية في الخطة المحدثة لقسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق بشكل أوضح من الخطة الدراسية القديمة، فعلى سبيل المثال: مقرران دراسيان يتناولان موضوع التصنيف: المدخل إلى علم التصنيف، والتصنيف 1، مقرران يتناولان موضوع مصادر المعلومات: مصادر المعلومات 2، مصادر المعلومات 2، ومقرران يتناولان موضوع مناهج البحث: المدخل إلى أصول البحث، مناهج البحث في علم المكتبات والمعلومات. ويلاحظ وجود مقررات

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ليس لها صلة مع التخصص: تاريخ الحضارة، تاريخ الأدب، ويتبين من خلال تحليل المقررات الدراسية عدم التركيز على تعلم اللغات الأجنبية والمهارات المعلوماتية التي يحتاج إليها المكتبي في سوق العمل.

3- يتبين من خلال النظر في البيانات الواردة في الجدول رقم (4) أن موضوعات علم المكتبات نالت النصيب الأكبر من المقررات الدراسية، بينما موضوعات علم المعلومات فهي قليلة، والمتتبع للتغيرات الحاصلة في مسميات أقسام المكتبات والمعلومات في العالم يجد أن المسميات الحديثة هي علم المعلومات، دراسات المعلومات، نظم وإدارة المعلومات، وأن تغير الاسم في هذه الأقسام يدل على التغير في المفهوم حيث عملت هذه الأقسام على تقديم خدماتها لمجالات مهنية معلوماتية أوسع.

3/2- توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية المحدثة حسب المجالات الموضوعية:

للتعرف إلى مدى مواكبة قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق للتطورات العلمية التي يشهدها التخصص، ومدى تلبيتها لاحتياجات سوق العمل، تم توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية المحدثة حسب المجالات الموضوعية في النموذج المقترح وهي:

- 1) أساسيات علم المكتبات والمعلومات: من أمثلتها: مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، كتابة البحوث ومناهجها، المكتبات الوطنية والعامّة، المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال، المكتبات الجامعية و المتخصصة.
- 2) خدمات المعلومات: من مقرراتها: خدمات المكتبات ومراكز المعلومات، مصادر المعلومات، المراجع وخدماتها، المخطوطات العربية، الوثائق والمحفوظات، دراسات المستفيدين.
- 3) تقنيات المعلومات: من نماذجها: تطبيقات الحاسب الآلي، الإنترنت واستخداماتها، النظم الآلية المستخدمة في المكتبات، شبكات المعلومات، قواعد البيانات.
- 4) إدارة وخدمات المعلومات: من موادها التعليمية: إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، إدارة المعرفة، أنظمة المعلومات وإدارتها، تسويق المعلومات، إدارة الجودة الشاملة.
- 5) معالجة المعلومات وتضمن: الفهرسة الوصفية والموضوعية، التصنيف، الجغرافيا، التنقيب والاستخلاص، تنظيم المعلومات، تخزين واسترجاع المعلومات. المهارات: اللغات الأجنبية، مهارات الاتصال، التدريب الميداني، مشروع التخرج. (12)

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وبالنظر الى الجدول رقم (7) المتضمن توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية

المحدثة حسب المجالات الموضوعية يتضح الآتي:

جدول رقم (7)

توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية المحدثة حسب المجالات الموضوعية

| م | المحاور | عدد المواد | نسبة التغطية |
|---|---------------------------------|------------|--------------|
| 1 | أساسيات علم المكتبات والمعلومات | 9 | 20% |
| 2 | خدمات المعلومات | 7 | 15% |
| 3 | تقنيات المعلومات | 5 | 11% |
| 4 | إدارة نظم وخدمات المعلومات | 2 | 4% |
| 5 | معالجة المعلومات | 11 | 25% |
| 6 | مهارات | 11 | 25% |
| 7 | المجموع | 45 | 100% |
| | | | |

(12) موضي بنت ابراهيم الدبيان. البرامج الأكاديمية في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات السعودية: تقويمها وسبل تلبيتها لاحتياجات السوق.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2009.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

للتعرف إلى مدى مواكبة قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق للتطورات الحديثة التي يشهد التخصص وملاءمتها لاحتياجات سوق العمل، أظهرت النتائج من خلال النظر إلى الجدول رقم (7) والرسم البياني رقم (1) أن تركيز الخطة الدراسية المحدثة على المجالات الموضوعية الآتية:

- تساوي محور (المهارات) ومحور (معالجة البيانات) في عدد المقررات الدراسية فنجد من خلال استعراض النتائج من خلال الجدول رقم (7) بلغ عدد المقررات الدراسية في محاور المهارات 11 مقرر بنسبة تغطية 25%، بينما بلغ عدد المقررات الدراسية في محور معالجة البيانات 11 مقررًا بنسبة تغطية 25%، ويلاحظ إطالة في عدد المواد في محور المهارات وقلة التركيز على اللغات الأجنبية والتدريب العملي والمهارات المعلوماتية التي يتطلبها إعداد الطالب وتهيئته لاكتساب الكفاءات المطلوب توافرها في اختصاصي المكتبات والمعلومات. وأما محور (معالجة البيانات) بلغ عدد مواد الدراسية 11 ونسبة تغطية 25%، فتغطيته الموضوعية جيدة إذ تناول الفهرسة والتصنيف، وبناء وتنمية المجموعات المكتبية، والتكشيف والاستخلاص، والتحليل الموضوعي، ونظم وتخزين واسترجاع المعلومات.

- ويأتي محور أساسيات علم المكتبات والمعلومات في المرتبة الثانية، حيث بلغ عدد المقررات الدراسية 9، ونسبة تغطية 20% ونجد في هذا المحور مقررات تتحدث عن أنواع المكتبات: المكتبات المدرسية ومكتبات الأطفال، المكتبات العامة والوطنية، المكتبات الجامعية والمتخصصة ولو تم دمجها في مادة واحدة (مؤسسات المعلومات) أو (مرافق المعلومات).

- ويليه في المرتبة الثالثة محور (خدمات المعلومات) حيث يبلغ عدد مقرراته الدراسية 7 بنسبة تغطية 15% والتغطية الموضوعية في هذا المحور جيدة إلا أننا نجد قصوراً من ناحية دراسات تعليم وتدريب المستخدمين على استخدام المكتبات، وتقويم خدمات المعلومات.

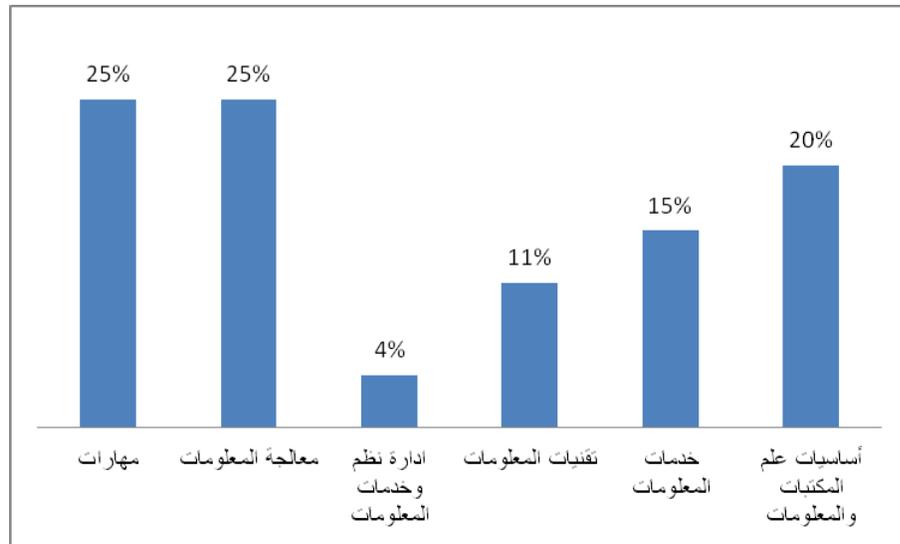
- ومحور (تقنيات المعلومات) احتل المرتبة الرابعة حيث بلغ عدد مواد (5) وبنسبة (11%) وشمل هذا المحور المقررات الآتية: مهارات الحاسوب 1، ومهارات الحاسوب 2، والمكتبات الرقمية، وشبكات المعلومات والاتصالات، وقواعد البيانات المكتبية. والمتتبع للتطورات التقنية في علم المكتبات ومعلومات يلاحظ عدم توافر مقررات دراسية مثل تطبيقات الإنترنت والنشر الإلكتروني، ونظم المعلومات، وتقنيات أمن المعلومات، والوسائط المتعددة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- وجاء محور (إدارة نظم وخدمات المعلومات) في المرتبة الأخيرة من حيث عدد المقررات حيث بلغ مقرررين، ونسبة تغطية 4% واقتصرت هذا المحور على مقرررين وهما إدارة المكتبات ومراكز المعلومات، وإدارة المعرفة. وأغفل في هذا المحور العديد من المقررات الدراسية الهامة والتي يتطلبها تأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات مثل: إدارة وتنمية مصادر المعلومات، تسويق المعلومات، تحليل وتصميم النظم، وإدارة الموارد البشرية.

ومن خلال التحليل لجدول توزيع المقررات الدراسية في الخطة الدراسية الجديدة حسب المحاور الموضوعية والنتائج التي تم التوصل إليها تبين أن الخطة الدراسية لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق ومقرراتها الدراسية تركز على المهارات ومعالجة المعلومات، وبعض المحاور الأخرى تميل إلى الإطالة والتكرار.

ويبين الشكل رقم (1) نسبة التغطية الموضوعية للمقررات الدراسية في الخطة الدراسية المطورة في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق.



الشكل رقم (1) نسبة المواد في الخطة الدراسية المحدثة لقسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق

3- الخطة الدراسية (مرحلة الدراسات العليا):

1/3- ماجستير إدارة المكتبات وخدمات المعلومات:

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

يوضح الجدول رقم (8) المقررات الدراسية في السنة الأولى في ماجستير إدارة المكتبات وخدمات المعلومات.

الجدول رقم (8)
تحليل المقررات الدراسية لماجستير إدارة المكتبات وخدمات المعلومات

| م | المقرر | نظري | عملي |
|---|------------------------------------|------|------|
| 1 | مناهج البحث في المكتبات والمعلومات | 2 | 2 |
| 2 | خدمات المعلومات وإدارتها | 2 | 2 |
| 3 | إدارة التغيير (باللغة الأجنبية) | 2 | 2 |
| 4 | النظم الآلية في المكتبات | 2 | 2 |
| 5 | أطروحة تخرج | - | - |
| | مجوع الساعات أسبوعياً | 8 | 8 |

من خلال النظر الجدول رقم (8) يتبين المقررات التي تدرس في ماجستير إدارة المكتبات وخدمات المعلومات، مناهج البحث العلمي في علم المكتبات والمعلومات ويدرس فيها كيفية اختيار وإجراء البحث، وتصميم البحث، وتحضير مخطط البحث في الماجستير، ومقرر خدمات المعلومات وإدارتها يتناول تطوير مجموعة من المهارات الإدارية والتحليلية التي تساعد على الاستخدام الفعال لمصادر المعلومات وطرق تقييم خدمات المعلومات، ودراسات سلوك المستفيدين، إدارة التغيير (تدرس باللغة الأجنبية)، حيث يتم فيها فهم طبيعة التغيير في المكتبات والعوامل التي تؤثر فيها، وتطوير الخطط لإدارة عملية التغيير في المكتبات، والنظم الآلية تتناول نظم أتمتة المكتبات، الفهرسة الآلية، ونظم استرجاع المعلومات الببليوغرافية، وأسس اختيار الانظمة الآلية في المكتبات ومرافق المعلومات، وأطروحة التخرج تتناول اجراء بحث ميداني.

2/3 ماجستير نظم تخزين واسترجاع المعلومات:

يبين الجدول رقم (9) المقررات الدراسية في السنة الأولى في ماجستير نظم تخزين واسترجاع المعلومات.

الجدول رقم (9)
تحليل المقررات الدراسية لماجستير نظم تخزين واسترجاع المعلومات

| م | المقرر | نظري | عملي |
|---|---|------|------|
| 1 | مناهج البحث في المكتبات والمعلومات | 2 | 2 |
| 2 | نظم تخزين واسترجاع المعلومات | 2 | 2 |
| 3 | مصادر المعلومات الإلكترونية (باللغة الأجنبية) | 2 | 2 |
| 4 | شيكات المعلومات والمكتبات | 2 | 2 |
| 5 | أطروحة تخرج | - | - |
| | عدد الساعات أسبوعياً | 8 | 8 |

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

يتضح من الجدول رقم (9) المقررات التي تدرس في السنة الأولى في الماجستير مناهج البحث في المكتبات والمعلومات، نظم تخزين واسترجاع المعلومات تتناول التعرف على نظم استرجاع المعلومات وماهيتها واستعمالها وخدماتها وتقييمها، وضبط الجودة في نظم المعلومات، مصادر المعلومات الالكترونية (تدرس باللغة الأجنبية) وتتضمن التعرف على مصادر المعلومات الرقمية وماهيتها وتقييمها وخدماتها وتسويقها وتأثيرها على المكتبات، وشبكات المعلومات والمكتبات حيث تدرس التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على المكتبات ومرافق المعلومات، وبعد نجاح الطالب في السنة الأولى يقوم بإعداد أطروحة التخرج وتناقش بعد مضي عام من تاريخ التسجيل في الجامعة والحد النهائي التي يعطى للطالب مناقشة رسالته هو سنتان.

المشكلات والمعوقات:

إن المشكلات والمعوقات التي تواجه العملية التعليمية في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق تعود إلى الأسباب الآتية:

- 1 - المقررات الدراسية في أغلبيتها موضوعاتها تقليدية في المكتبات (الفهرسة، التصنيف، بناء وتنمية المجموعات، المكتبات النوعية)، وتعتمد على التلقين، وتقرب بتحفظ من علم المعلومات وتعالج الموضوعات بعموميته، دون مواكبة التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 2 - وجود مقررات ليس لها أية علاقة بعلم المكتبات والمعلومات وهي مقررات إجبارية.
- 3 - قلة التركيز على اللغات والأجنبية والمهارات المعلوماتية اللازمة التي يتطلبها إعداد اخصائي المكتبات والمعلومات.
- 4 - غياب فرص التدريب العملي في المكتبات ومؤسسات المعلومات، فالتدريس العملي يعتمد على حلقات البحث التي يقوم الطلبة بإعدادها من خلال بحثهم وتجميع المادة العلمية من مكتبة الكلية أو الجامعة، ومن شبكة الإنترنت.
- 5 - قلة الكتب والمراجع والدوريات المتخصصة في المكتبات والمعلومات، وعدم توفر المخابر الدراسية المجهزة بالبرمجيات ومصادر المعلومات الالكترونية والوسائل التعليمية الحديثة التي تتطلبها عملية التدريس في المكتبات والمعلومات.
- 6 - نقص في عدد أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المقترحات المستقبلية:

- معالجة المشكلات التي تواجه تعليم المكتبات والمعلومات في قسم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق، يوصي الباحث بما يلي:
- 1 - المراجعة الدورية للمناهج والخطط الدراسية وتقييمها ومواكبتها للتطورات المتلاحقة في التخصص.
 - 2 - التركيز على الجوانب التطبيقية في المقررات الدراسية وتقديم التدريب الميداني للطلبة في المكتبات ومؤسسات المعلومات.
 - 3 - الاهتمام بتدريس اللغات الأجنبية واستخدام الحاسب الآلي.
 - 4 - توفير المخابر والأجهزة والمعدات التي تتناسب مع متطلبات المقررات الدراسية.
 - 5 - العمل على تخريج الكوادر المكتبية المؤهلة تأهيلاً عالياً والتي تلبى احتياجات سوق العمل.
 - 6 - العمل على اختيار الطلبة وفق رغباتهم و توافر لديهم القدرة على إتقان اللغات الأجنبية والتعامل مع الحاسب الآلي.
 - 7 - تفعيل دور جمعية المكتبات والوثائق السورية من خلال عقد المؤتمرات والمحاضرات والندوات والدورات التدريبية التي تساهم في تطوير مهنة المكتبات والمعلومات.
 - 8 - توفير العدد المناسب من أعضاء هيئة التدريس والعمل على دعم بحوثهم ودراساتهم وحضور المؤتمرات والندوات في مجال التخصص.
 - 9 - إجراء بحوث ودراسات ميدانية تتناول احتياجات سوق العمل ومساعدة الخريجين على إيجاد فرص العمل في المكتبات ومرافق المعلومات.
 - 10 - إعطاء مقررات تكنولوجيا المعلومات المزيد من الاهتمام والتغطية الموضوعية في المناهج والخطط الدراسية لأنها تمثل ما تحتاج إليه المكتبات ومؤسسات المعلومات في الوقت الحاضر وفي المستقبل.

مصادر البحث:

1. محمد أحمد جرناز. التأهيل المهني في مجال المكتبات والمعلومات في الجامعات الليبية والتحديات التكنولوجية الحديثة. ورقة عمل قدمت لمؤتمر 18 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. مهنة المكتبات وتحديات الواقع والمستقبل ودورها في الوصول الحر للمعلومات، تشرين الأول/ نوفمبر 2007.
2. محمد فتحي عبد الهادي، أسامة السيد محمود. دراسات في تعليم المكتبات والمعلومات. - القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1995.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

3. Pauline Brawn. The changing role of professional & Reid, Bruce .3
education for information professionals in : The end –user
Edited by Richard Biddiscombe.- London: LA,1996. /revolution
4. محمود قطر. نحو أخصائي معلومات متميز. ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر القومي الثالث
لأخصائي المكتبات والمعلومات.- الإسكندرية، يونيو 1999.
5. عبد الغفور عبد الفتاح قاري. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: مكتبة الملك
فهد الوطنية، 2000. - ص 187.
6. عيسى العسافين. المعلومات وصناعة النشر: مع إشارة خاصة للواقع السوري.- دمشق: دار
الفكر، 2001. - ص ص 114-115.
7. عيسى العسافين. تعليم المكتبات والمعلومات في جامعة دمشق: دراسة حالة.- الأكاديمية
للمكتبات والوثائق والمعلومات.- ع 1 (مارس 2004). - ص ص 134-135.
8. موضي بنت ابراهيم الدبيان. البرامج الأكاديمية في أقسام المكتبات والمعلومات بالجامعات
السعودية: تقويمها وسبل تلبيتها لاحتياجات السوق.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية،
2009. - ص 111.



دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية⁽¹⁾ (دراسة ميدانية)

المستخلص:

أدت التطورات الحديثة في العلوم والمجالات الأكاديمية المختلفة إلى تزايد الاهتمام بالجودة في الآونة الأخيرة. وتأتي الجودة في مقدمة الاهتمامات الاستراتيجية الحيوية التي تواجهها المكتبات ومرافق المعلومات ويرجع ذلك إلى التقدم العلمي والتقني المتلاحق، ويتجاوز مفهوم الجودة معناه التقليدي أي جودة الخدمة ليشتمل جودة المكتبة أو مركز المعلومات بهدف تحسين وتطوير العمليات والأداء، وتقليل التكاليف، والتحكم في الوقت، وتحقيق احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم، والعمل بروح الفريق. وبعد أن أصبحت أغلب خدمات المعلومات التي تقدمها مكتبات الجامعات الخاصة متوفرة على نطاق واسع للمستفيدين، انتقل الاهتمام إلى مستوى جودة الأداء لتلك الخدمات، وأصبح المستفيدين يتطلعون إلى خدمات أرفع في المستوى والجودة، واستحقت إدارة جودة الأداء كمنهج متكامل يعتمد على أداء القوى البشرية، والتطوير في أساليب العمل في المكتبات.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي في سورية، والتعرف على آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات.

الكلمات المفتاحية:

معايير الاعتماد الأكاديمي، جودة الأداء، مكتبات الجامعات الخاصة - سورية.

المقدمة:

من أهم مظاهر ثورة المعرفة التي نعيشها حالياً، هو تحول المجتمع من مجتمع صناعي إلى مجتمع معرفي، وبروز ما يعرف باقتصاد المعرفة، والذي يفرض على المكتبات

(1) بحث للمشاركة في المؤتمر السنوي الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (أعلم) مؤتمر الراحل الأستاذ الدكتور/ عبد اللطيف صوفي، "معايير جودة الأداء في المكتبات ومرافق المعلومات والأرشيفات" تونس - الحمامات 28- 2014/10/30 / بمشاركة الباحثة: شهرزاد حسن جبارة / معيدة بقسم المكتبات والمعلومات، جامعة دمشق، ماجستير في المكتبات والمعلومات، جامعة دمشق.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

الجامعية ضرورة إعادة النظر في أهدافها، والقيام بمراجعة خدماتها بشكل دوري، والتحقق من جودة أدائها، حيث أن الاهتمام بجودة الأداء يعد بمثابة الدعامة الأساسية لتحقيق الاستجابة لاحتياجات المستفيدين وتقديم الخدمة المكتبية المميزة لهم، كل ما سبق كان دافعا وراء ضرورة التغيير والتطوير والسعي نحو إيجاد معايير اعتماد أكاديمية، وكذا معايير جودة أداء تجعل من المكتبات الجامعية مؤسسات شاملة وقادرة على المنافسة والاستمرارية والتميز. لذا أصبح من الضروري تركيز بؤرة الاهتمام على تطوير المكتبات الجامعية من حيث الفلسفة والرسالة والاستراتيجيات والخدمات بما يتواءم مع التطورات والمعطيات الحديثة. ولتحقيق الاعتمادية في المكتبات الجامعية يجب توافر مجموعة من المعايير فيها حتى يمكنها الوصول لمستوى جودة الأداء الذي يمكنها من تحقيق المزايا التنافسية مع نظرائها ومن ثم فإن الالتزام بتطبيق مفاهيم جودة الأداء سوف يؤهل المكتبات الجامعية التي تسعى للتطور والالتزام بمعايير الاعتماد الأكاديمي المنشود.

وعلى الرغم أن مفاهيم جودة الأداء الواجب تطبيقها في العمل المكتبي، تنطبق على المكتبة المركزية للجامعة، فإنه يجب أن تنطبق أيضاً على المكتبات الفرعية الأخرى التي تتبع لها، ومع اليقين بأن جودة الأداء عملية متكاملة، فإنها يجب أن تبدأ وتستمر على كافة المستويات بشكل متوازي، إلا أنه من المهم في الوقت الحالي أن تبدأ المكتبات الجامعية وعلى الفور في تطبيق مفاهيم جودة الأداء، وذلك باعتبارها النواة الأولى في أي مكتبة جامعية، وذلك إذا كانت هناك رغبة حقيقية في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبة، حيث لم يعد المجتمع الجامعي يتحمل وجود مكتبات جامعية غير كفئة، لما يعنيه ذلك من إهدار لموارده المختلفة.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

مشكلة الدراسة:

إن تحقيق جودة الأداء في المكتبات الجامعية تعني قدرة انلك المكتبات على تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، وتستطيع من خلالها الوفاء باحتياجات الطلبة، وأعضاء الهيئة التدريسية وغيرهم، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، ومتطلبات العصر والبيئة العلمية والتكنولوجية، وبما يحقق الرضا والسعادة لديهم. ويتم ذلك من خلال معايير موضوعة سلفاً لتقييم الخدمات، والتحقق من صفة التميز فيها.

وتتلخص مشكلة الدراسة في مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي، والتعرف على آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة في الرغبة في التعرف على دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، لأن تطبيق مفهوم جودة الأداء سيساهم في معرفة مستوى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي وتحسينه، وتحديد جوانب القوة في تلك المعايير لتعزيزها، وجوانب القصور للعمل على التغلب عليها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة للتعرف على:

- مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي.
- آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات.
- توفير معلومات واقعية للمهتمين ومتخذي القرار للمساهمة في تطوير معايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بمكتبات الجامعات الخاصة.
- تقديم مقترحات وتوصيات مستقبلية لتحسين جودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة السورية، والرفع من مستوى تطبيق معايير الاعتماد الأكاديمي فيها.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية لمعايير الاعتماد الأكاديمي الصادرة عن وزارة التعليم العالي؟
- ما آراء ووجهات نظر مدراء مكتبات الجامعات الخاصة بالمعايير ودورها في تحقيق جودة الأداء في تلك المكتبات؟

مصطلحات الدراسة:

المعايير:

هي أوعية المعلومات التي تصدرها الهيئات الوطنية والدولية صاحبة الشأن لتحديد المستويات في المواد والمصنوعات، وفي كثير من أوعية النشاط الفكري والثقافي تسهياً لتبادل المعلومات والخدمات. والمعايير هي النموذج الذي يحتذى به لقياس درجة أو اكتمال أو كفاءة شيء ما. (1)

الاعتماد الأكاديمي:

هو أهلية الجامعة للقيام بعمل علمي أكاديمي قابل للاعتراف به على المستوى الوطني والعالمي وهو المقدمة الأولى لضمان الجودة فيها من خلال قياس مستوى المخرجات. (2)

الجودة:

إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالٍ من الكفاءة والميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. (3)

جودة الأداء:

عبارة عن كافة الجهود العلمية والفنية والإدارية التي تبذل والتي تتضح بصورة ملموسة يمكن ملاحظتها من خلال شواهد وأدلة محددة وواقعية في كافة الممارسات الفعلية ذات العلاقة بتنفيذ جميع الأنشطة والمهام والمسؤوليات، بالأساليب والطرق والوسائل المناسبة، والمتفق عليها، وفي الوقت المناسب، وبالنوعية، والكفاءة، والفعالية المناسبين، وفق معايير ومؤشرات، وقواعد تقدير متفق عليها، مع ضمان استمرارية تحقيق ذلك. (4)

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المكتبات الجامعية:

هي تلك المكتبات الأكاديمية التي تخدم مجتمع الجامعة بكل عناصره من طلبة المرحلة الجامعية الأولى وطلبة الدراسات العليا وأعضاء هيئة التدريس فضلاً عن امتداد خدماتها بحيث تشمل أيضاً الباحثين من خارج الجامعة. (5)

الجامعات الخاصة:

هي الهيئة التعليمية لمرحلة ما بعد الدراسة الثانوية وتشمل واحدة أو أكثر من المنشآت التعليمية التالية: الجامعات بأنواعها المختلفة بما في ذلك التقنية والافتراضية والمفتوحة والمتعددة الوسائط وجامعات التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني، والأكاديميات والمعاهد العليا والمعاهد التقنية والمعاهد المتوسطة، وأي نشأة تعليمية أخرى يرى مجلس التعليم العالي أنها مشمولة بهذا التعريف. (6)

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

منهج الدراسة ومجتمعها:

استخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني، لأنه المنهج الأنسب لطبيعة الدراسة حيث لا يقف المنهج عند حد جمع المعلومات وتنظيمها، وإنما يتعدى ذلك إلى تحليلها وتفسيرها والربط بين مدلولاتها للوصول إلى بعد أعمق لتفسير الظواهر والحقائق وتعميمات ذات معنى، ولأغراض الدراسة تم تصميم استبانة لجمع البيانات وزعت على مدراء مكاتب بالجامعات الخاصة السورية، وتشكل إجاباتهم تغطية للجانب الميداني والتطبيقي لهذه الدراسة، وهذه الجامعات هي:

جامعة القلمون الخاصة، جامعة قرطبة الخاصة، جامعة الاتحاد الخاصة، الجامعة العربية الدولية الخاصة، الجامعة الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، الجامعة السورية الخاصة، جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية، جامعة الشام الخاصة، جامعة الجزيرة الخاصة، جامعة الحواش الخاصة، جامعة الوادي الدولية الخاصة، جامعة إيبلأ الخاصة، جامعة الشهباء الخاصة، جامعة اليرموك الخاصة، الجامعة العربية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري، الجامعة الوطنية الخاصة، معهد الشام العالي للعلوم الشرعية واللغة العربية والدراسات والبحوث الإسلامية، جامعة الرشيد الدولية الخاصة للعلوم والتكنولوجيا، جامعة قاسيون الخاصة للعلوم والتكنولوجيا.

وتم توزيع 20 استبانة على مدراء المكتبات بالجامعات الخاصة السورية والبالغ عددهم 20، وتم الحصول على 16 استبانة من إجمالي 20 استبانة بنسبة 80%.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء في مكاتب الجامعات الخاصة السورية.

الحدود المكانية: اقتصرَت الدراسة على مكاتب الجامعات الخاصة في سورية.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في العام الجامعي 2013-2014.

أولاً / الإطار النظري للدراسة:

معايير الاعتماد الأكاديمي:

تسعى المؤسسات التعليمية الحديثة إلى التميز في تقديم خدماتها التعليمية وذلك من خلال الالتزام بمعايير معينة تضمن لها هذا التميز، وإن معرفة آليات تطبيق معايير الاعتماد العلمي في مؤسسات التعليم العالي أصبح مطلباً أساسياً لا لتحسين الخدمة

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

فقط، وإنما لإعطاء فرصة للتنافس بين الهيئات أو المؤسسات التي تقدم نفس الخدمات. ولا شك أن هذه العملية قابلة للتطبيق في مؤسسات التعليم العالي و مراكز البحث العلمي، التي يجب أن تتماشى و متطلبات السوق(7).

مفهوم معايير الاعتماد الأكاديمي:

هي معايير محددة توضع من قبل لجان استشارية متخصصة في مكتب ضمان الجودة في الاتحاد وتكون مستمدة من مرجع خارجية اقليمية او عالمية وتتضمن الحد الأدنى من المعرفة والمهارات المفترض ان يكتسبها الخريجون من البرنامج وتستوفي رسالة وأهداف المؤسسة(8).

والمعايير تضعها هيئة الاعتماد بمشاركة الجهات المعنية والمستفيدين من الخدمة التعليمية استرشادا بالمعايير الدولية وتمثل الحد الأدنى لمستوى معايير المؤسسات أو البرامج التعليمية. و معايير الاعتماد تختلف من بلد لبلد أو من مؤسسة مؤسسة لكن جميعها متفقة على الهدف مساعدة المؤسسات التعليمية على رفع مستوى الجودة فيها وتحسين فاعليتها ودعم جهودها للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الأوساط الأكاديمية والمهنية الدولية، والقدرة على التنافس مع زميلاتها.(9)

الاعتماد الأكاديمي:

تعد عملية الترخيص في الاعتماد الأكاديمي آلية لضمان الجودة، وتوافر معايير شروط الجودة والنجاح في مدخلات المؤسسة التعليمية وعملياتها ومخرجاتها، كما يعد الاعتماد الأكاديمي مدخلا لتحقيق الجودة الشاملة، وحافزا على الارتقاء بالعملية التربوية، ورسالة اطمئنان للمجتمع على خريجي المؤسسة التربوية، وهو لا يعد قيدا على الحرية الأكاديمية أو تعرضا لقيمها، ويشجع الاعتماد على اكتساب المؤسسة التربوية شخصية وهوية متميزتين وفقا لمنظومة معايير أساسية تضمن توافر قدر متفق عليه من الجودة.(10)

تعريف الاعتماد الأكاديمي:

الاعتماد الأكاديمي هو الاعتراف بكفاءة المؤسسة الجامعية واستيفائها لمستوى محدد من الأداء وفقاً لمعايير محددة مسبقاً من قبل جهة الاعتماد، ولديها أنظمة قائمة لضمان الجودة تؤهلها لنيل ثقة الوسط الأكاديمي والجمهور المستهدف. (11)

والاعتماد الأكاديمي هو نشاط مؤسسي علمي موجه نحو النهوض والارتقاء بمستوى مؤسسات التعليم والبرامج الدراسية وهو أداة فعالة ومؤثرة لضمان جودة العملية التعليمية واستمرارية تطورها. (12)

ويعد الاعتماد الأكاديمي آلية لضمان الجودة في التعليم، وهو لا يطلب لذاته، ولكن بهدف تحقيق ضمان الجودة، وتوفير المعايير شروط الجودة والنجاح في مدخلات المؤسسة التعليمية، وعملياتها، ومخرجاتها، والاعتماد هو المدخل لتحقيق الجودة، ويعد الحافز على الرقي بالعملية التدريسية ككل، ويبعث على اطمئنان المجتمع لخريجي المؤسسة التعليمية، كما أنه تشجيع للمؤسسة على اكتساب شخصية، وهوية، تميزها عن غيرها، استناداً إلى منظومة معايير تضمن قدراً متفقاً عليه من الجودة، (أساسية وهو لا يهتم بالمنتج النهائي فقط من العملية التعليمية، لكنه يهتم بالقدر نفسه بكل جوانب المؤسسة التربوية، ومقوماتها. (13)

أهمية الاعتماد الأكاديمي:

- 1- المساهمة في تعزيز جودة التعليم.
- 2- حماية سمعة على المستوى المحلي والعالمي فيما يتعلف بجودة تعليمها ومستواه ومعايير تقييمه
- 3- تحديد معايير واضحة للتقييم الداخلي في المؤسسات، وتشجيعها على القيام بذلك.
- 4- إتاحة الفرصة للطالب كي يختار النوعية التعليمية التي تتوافر فيها الجودة
- 5- تشجيع التنافس المشروع بين مؤسسات التعليم العالي بكافة أنواعها.
- 6- التأكد من أنه لدى وجود أي نقص في الالتزام بمعايير الجودة تتخذ إجراءات لتحسين الوضع. (14)

مقومات الاعتماد الأكاديمي:

- لابد أن تتوفر لدى المؤسسة التعليمية المقومات الأساسية للاعتماد الأكاديمي لتكون جديرة للتقدم والحصول على الاعتماد الأكاديمي وتلك المقومات تتمثل في ما يلي:
- (1) وجود رسالة مؤسسية مناسبة لمستواها كمؤسسة تعليمية، وان تكون لديها أهداف تعليمية تتفق مع رسالتها
 - (2) امتلاك مصادر وموارد مناسبة لتحقيق الرسالة والأهداف التعليمية.
 - (3) وجود نظام لتوثيق أعمال الطلبة المرتبطة بالأهداف التعليمية، ودلائل على ان المؤسسة تحقق أهدافها.
 - (4) ضمانات تؤكد مقدرتها على إمكانية استمرارها في تحقيق رسالتها وأهدافها(15).

الجودة :

تعرف الجودة في اللغة بأنها :جاد الشيء جُوداً، جُوده، أي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء، ومثلها التجويد، وأجاد فلان في عمله وأجودَ وجاد عمله : يجود جُوداً.(16)

والجودة مفهوم إداري حديث نسبياً ويقوم على استراتيجية عمل تتركز على التحسين المستمر والتجديد والابتكار وتجنب تبديد الموارد البشرية والمالية، لتحقيق رضا المستفيدين، وتبنت مؤسسات التعليم العالي هذا المفهوم لتحقيق أهدافها في توفير مخرجات كمية وكيفية تتناسب مع متطلبات سوق العمل واحتياجاته، ويحقق وجوها التنافسي بين مؤسسات التعليم العالي لاسيما الخاصة منها والتي طورت برامجها بشكل تنموي موجهة لسوق العمل، لأن تطبيق الجودة يقوم على استراتيجية عمل تؤمن بضرورة الإلتقان والتطور المستمر للأداء في توفير مخرجات وخدمات ترض المستفيد لها داخل المجتمع وخارجه.(17)

والجودة تركز المنظمة عبر الأفراد العاملين بها وعبر الأنشطة التي وجدت من أجلها، على تقدير احتياجات عملائها التي يتخذونها هدفاً لهم في مقابلة احتياجاتهم، ويساعد فهم أدراك وتمييز العميل للجودة المنظمة على تقدير كبير وعميق لها.(18)

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

والجودة فلسفة تحتضن كل الأنشطة الملموسة وغير الملموسة وبشكل مقبول حتى ترضي احتياجات المستفيدين واهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عن طريق مضاعفة جهود العاملين لقيادة التحسين المستمر.(19)

والمقصود من الجودة الالتزام والإيفاء باحتياجات المستفيدين، وعمل الشيء الصحيح بالطريقة الصحيحة من أول مرة وفي كل مرة في كل مرة، وملائمة الخدمة للغرض أو الاستخدام، وعدم وجود أخطاء في الخدمة.(20)

والجودة في المكتبات ومراكز المعلومات هي الدقة في تقديم الخدمة أو المعلومة للمستفيد أو الباحث بحيث تكون ملائمة تماماً لاستفساراته ومُطابقة في موضوعها لمجال بحثه، يشعر معها بالرضا والفائدة(21).

الأداء:

يقع قياس الأداء في مركز التنظيم الإداري للمكتبة، حيث إنه بدون الإمساك بما تم إنجازه بالفعل من غير الممكن التقدم باتجاه الخدمة المتطورة أو حتى الاحتفاظ بالوضع الراهن. ويكشف قياس الأداء تجاه الأهداف مدى ارتباط الخدمة وصلتها. ويمكن للإداريين الحكم على الجهد الذي يقوم به الموظفون وكذلك على استخدام المصادر بأفضل الوسائل الممكنة. ويهيئ جمع البيانات عن مستويات الخدمة أساساً للتقييمات المقارنة، أي ما مقارنتها بمؤسسات مشابهة أو بدلائل ومعايير،(22) والأداء حسب المنظمة العالمية للتقييس الأيزو يشمل الكفاءة والفعالية. فهذه الأخيرة هي مدى بلوغ النتائج، أما الكفاءة هي العلاقة بين النتيجة المتحصل عليها والموارد المستعملة.(23)

والأداء بصفة عامة، هو أنجاز شيء معين أو الطريقة التي ينفذ بها. ويمكن أن يتضمن أداء المكتبة، أداء المكتبة ككل، أو الخدمات الفردية المقدمة أو أداء وظيفة أو موارد معينة في إطار المكتبة (الموظفون، أو المجموعات، أو النظم الآلية، أو التجهيزات...) وقد وصف أداء المكتبات عبر السنوات بأنه تقديم الخدمة المكتبية بأساليب مختلفة ولأن هناك العديد من الاعتبارات التي ترتبط بقياس الأداء في المكتبات، فهناك غموض في بعض الأحيان حول المنظور الذي يقاس الأداء من خلاله. فرؤية أمين المكتبة للأداء من خلاله. فرؤية أمين المكتبة للأداء ينبغي أن تكون متماثلة مع تلك الخاصة بالمستفيد حول الخدمات المقدمة، على الرغم من أن هذه الرؤية قد تختلف وبنفس الكيفية فإن منظور ممولي المكتبة يمكن أن يختلف عن منظور المستفيدين والعاملين.(24) ويعرف الأداء بأنه عمل الأشياء أو الهام في شكل مطابق لمطلوب

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

التوصل إليه. والتاريخ الحديث لقياس اداء المكتبات ومرافق المعلومات هو الذي يكون فيه إدراك الشكل المطابق المرغوب فيه متغيراً. (25)

جودة الأداء:

يمكن تعريف جودة الأداء بأنها معايير محددة وقابلة للقياس، تقيم أداء المؤسسة في مجالات محددة ومعرفة، وهي تزود بأداة لقياس مدى النجاح الذي تم تحقيقه في أهدافه وغاياته. ويذكر أن لتقييم الأداء بعدان أساسيان أولهما يتعلق بالبعد الاقتصادي ويشمل تقييم النتائج العامة للمؤسسة ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها وسياساتها العامة وثانيها يتعلق بالبعد التنفيذي، ويشمل تقييم الأداء على المستوى الوظيفي أي تقييم كل نشاط من نشاطات المؤسسة. (26)

وحتى يكن التوصل لجودة الأداء يجب أولاً تحديد النتائج المطلوب التوصل إليها من خلال تحليل البرامج والخطط المختلفة وما يتطلبه من أداء ضروري لتحقيق هذه النتائج، وثانياً ترجمة كل ذلك في شكل مستويات، معايير، مواصفات، يتم ترتيبها وفقاً لأولوياتها أو مدى أهميتها التي تستخدم كمؤشر لمتابعة التنفيذ. (27)

علاقة الجودة بالأداء:

تمثل الجودة حالياً إحدى الميزات التنافسية في السوق المحلية والعالمية، لذلك تركز معظم المؤسسات على عنصر الجودة في إنتاجها، حيث أنها تسعى لتقديم منتجات ذات جودة تلبية لرغبات الزبائن المتميزة بالتطور المستمر، ولا يزال ينظر الكثيرون إلى الجودة بمفهومها التقليدي على أنها تخص المنتج فقط وهي تمثل النتيجة المجردة لعمليات معينة خلال مراحل الإنتاج، إلا أن التعاريف الحديثة والمذكورة سابقاً للجودة توضح بأنها مجموعة الخصائص الداخلية للمنتج المطابقة لمتطلبات الزبائن المتطورة، والناجمة عن: تطبيق المواصفات القياسية العالمية، مشاركة كل الأفراد في جميع وظائف المؤسسة من خلال تخفيض الضائع والتكاليف، أي تحسين أدائها الإنتاجي بغية مواجهة المنافسين في السوق وبالتالي القدرة على البقاء والاستمرار. (28)

أهمية جودة الأداء:

تتمحور أهمية الأداء بشكل عام، حول قدرة المنظمة في تخفيض كلف أنشطتها، أو القيمة المقدرة للمشتريين، مقارنة بالمنافسين، أو عندما يكون الإقبال على شراء منتجات المنظمة بشكل أفضل من البدائل المنافسة، ويتطلب تحسين الأداء في المؤسسات تصميم نظام يتضمن العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه وتحسين أداء وتقييم

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

العمليات، ويتضمن مقاييس ومعايير ومؤشرات للأداء وحوسبتها على مختلف المستويات التنظيمية، ويعتمد تحسين جودة أداء المؤسسات على التعاون في تفضيل الجودة الشاملة بالواقع وبأقل تكلفة من خلال الاستثمار الأمثل للخدمات المالية والأكاديمية، وتتضمن على اليات وإجراءات تنفيذ واضحة.

ويعد تقييم الأداء أحد الضمانات لنجاح العمل، فمن خلاله يمكن تحديد الاحتياجات التدريبية الفعلية التي تساعد في وضع الخطط والسياسات التي تعالج أوجه القصور، والوقوف على الاتجاهات الحقيقية للعاملين نحو المؤسسة التي يعملون فيها، وتحديد ما تملكه المؤسسة الجامعية من مهارات، والحصول على البيانات الدقيقة اللازمة لاتخاذ القرارات. (29)

خصائص جودة الأداء:

تتسم جودة الأداء بعدة خصائص تعمل إدارة المكتبة أو مرفق المعلومات على تحديدها حتى يمكنها الحكم على مستوى جودة الأداء الفعلي. وتمثل هذه الخصائص الأهداف التفصيلية التي يتم التوصل إليها في مرحلة التخطيط الاستراتيجي بعد تحديد رسالة المكتبة واستراتيجيتها وأغراضها العامة. وترتبط خصائص جودة الأداء المكتبة أو مرفق المعلومات:

- 1- النتائج المطلوب التوصل إليها من حيث الكم والجودة والكيف والنوعية.
- 2- التكاليف المباشرة وغير المباشرة
- 3- الموارد البشرية والمادية المستخدمة في أداء المهام والوظائف والعمليات المختلفة. (30)

مسوغات تطبيق جودة الأداء:

- 1) ظهور الحاجة في المجتمع الجامعي الى التكامل والانسجام بين مستوياته المختلفة (الإدارة الجامعية، أعضاء هيئة التدريس، الطلبة).
- 2) غموض الأهداف لدى العاملين في الجامعات وفي مؤسسات التعليم العالي بشكل عام.
- 3) تدني مستوى خريجي التعليم العالي وضعف ادائهم في المراحل التعليمية نتيجة ضعف المحتوى العلمي المقدم إليهم.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

4) التوصل إلى سبل تشخيص نقاط القوة والضعف في مجالات أداء المؤسسة الجامعية كافة، وفي جميع عناصرها لكي تتمكن من التطوير وتحسين مخرجاتها بما يضمن لها الحصول على شهادة الجودة والاعتماد.

5) حاجة الجامعات إلى مصداقية المستفيدين من خدماتها وتقييم إنتاجيتها وقدرتها على العطاء.

6) -تطوير النظام الإداري والتنظيمي لضمان زيادة إنتاجية العاملين فيها وتحقيق السمعة الجيدة والرضا لدى المستفيد(31)

المبادئ التي تركز عليها عملية تطبيق الجودة الأداء:

1- التركيز على المستفيد في مخاطبة الاحتياجات الأساسية (الطالب، المجتمع، سوق العمل).

2- القيادة : توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي.

3- إشراك الأفراد: تعزيز المشاركة الفعالة ومراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرصة لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره.

4- التركيز على العمليات: الاهتمام بالعمليات والطرق إلى جانب المنتج أو المخرجات.

5- التطوير والتحسين المستمر.

6- الاستقلالية.

7- المنافع المتبادلة ورضا المستفيد : اتباع مدخل لمختلف المشاركين من مراجعين وطلاب والمجتمع بشكل عام من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة للمهارات(32).

مقومات نجاح تطبيق جودة الأداء:

لا بد لمؤسسات التعليم العالي من توفير مقومات نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة والاعتماد، باعتبار ذلك من شروط ديمومتها، وتمكينها من تحقيق رسالتها، وأهدافها الإستراتيجية، ومن هذه المقومات:

1- تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد الأكاديمي بين كوادر مؤسسات التعليم العالي، وذلك من خلال نشر الوعي المجتمعي بقيمة الجودة، والسعي نحو تحقيقها، وصولاً إلى تحقيق مستوى أداء رفيع.

2- نشر ثقافة التواصل المعرفي، والصدق مع الذات، والعمل المنتج، والانجاز، والجدارة، والأهلية بين جميع العاملين في مؤسسات التعليم العالي.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

3- اعتماد معايير شفافة تعتمد الخبرة، والكفاءة، والجدارة فقط في اختيار قيادات العمل في مؤسسات التعليم العالي، الأمر الذي من شأنه ضمان تحقيق أداء عالي الجودة.

4- إشراك العمداء ورؤساء الأقسام في اتخاذ القرارات بشأن اختيار العمليات المراد تحسينها(33).

الأساليب المتبعة في تطبيق جودة الأداء:

1- أسلوب التقويم الذاتي:

وهي عملية تقوم بها وحدة ضمان الجودة والاعتماد في المؤسسة نفسها على ضوء الضوابط والمعايير المحددة في دليل التقويم الذاتي والخارجي والاعتماد العام.

2- أسلوب التقويم الخارجي:

وهي عملية تقوم بها جهة خارجية يكلفها المكتب التنفيذي لضمان الجودة والاعتماد، أو أية جهة خارجية أخرى، وتعمل على تقويم المؤسسة في ضوء ضوابط ومعايير تحدد من قبل الجهات الخارجية.

3- أسلوب المقارنات المرجعية:

وهي عملية مستمرة ومنتظمة تجرى لمقارنة نتائج أداء عمل المؤسسة مع نتائج العمل نفسه في مؤسسة أخرى من الاختصاص نفسه مع الأخذ بالاعتبار الأنشطة والعمليات الداخلية والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.

4- الجودة الشاملة:

ويقصد بها تقويم جودة المؤسسة كمنظومة متكاملة شاملة كل مكوناتها وأبعادها ومجالاتها. وهي عملية مراقبة مستمرة لمدخلات وعمليات ومخرجات المؤسسة ومستوى الجودة الذي حققته أو تعمل على تحقيقه مقارنة بالمستويات الوطنية أو العربية أو الدولية.

5- الاعتماد:

هو وضع أكاديمي علمي يمنح للمؤسسة أو البرنامج الأكاديمي مقابل استيفاء المؤسسة معايير الجودة الوطنية أو العربية أو الدولية وفق ما يتفق عليه مع مؤسسات التقويم، ويعد الاعتماد خطوة أساسية للمؤسسة للسير نحو التميز في إطار توافقها وانسجامها مع أفضل المعايير العالمية المعروفة، وتيسير سبل الاعتراف بها من قبل الاوساط الاكاديمية والمهنية الدولية والقدرة على التنافس مع زميلاتها.(34)

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ثانياً / الإطار التطبيقي للدراسة:
تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة في سورية لمعايير الاعتماد العلمي الصادرة عن وزارة
التعليم العالي.
المساحة والأثاث:

يوضح الجدول رقم (1) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير
الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ المساحة والأثاث.

الجدول رقم (1)

مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ المساحة والأثاث

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 53% | 8 | موافق بدرجة كبيرة | لا تقل مساحة مكتبة كل كلية عن 100 م ² |
| 20% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 20% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 7% | 1 | غير موافق | |
| 50% | 8 | موافق بدرجة كبيرة | المكتبة المركزية تستوعب 10 % من طلبة الجامعة دفعة واحدة بمعدل 2 م ² للطالب الواحد. |
| 19% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 40% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| 6% | 1 | غير موافق | |
| 38% | 6 | موافق بدرجة كبيرة | تتوفر في المكتبة قاعة مؤثثة بالاثاث اللازم لجلوس الطلاب من كراسي وطاولات وخزائن ورفوف لترتيب الكتب ومكاتب لعلملين فيها |
| 31% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 19% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|----|---|-----------|--|
| 13 | 2 | غير موافق | |
| % | | | |

يلاحظ من الجدول رقم (1) ما يلي:

- أن نسبة 53% من مكتبات الجامعات الخاصة المدروسة تتوفر فيها المساحة المطلوبة مكتبة كل كلية، وفي المقابل يرى 7% من مديري المكتبات محل الدراسة عدم توفر المساحة المطلوبة لمساحة كل كلية.

- ونسبة 50% من مكتبات موضوع الدراسة مطبقة للمعيار الخاص باستيعاب المكتبة المركزية لـ 10% من طلبة الجامعة بمعدل 2 م² مربع للطالب الواحد، بينما نسبة 13% من المكتبات المدروسة لا تحقق هذا المعيار بسبب وجود مكتباتها المركزية في مقار مؤقتة.

- أن نسبة 38% من مكتبات مجال الدراسة توفرة قاعة مؤثثة بالأثاث اللازم لجلوس الطلاب من كراسي وطاولات وخزائن ورفوف لترتيب الكتب ومكاتب العاملين فيها، وأشار نسبة 13% بعدم توفر الأثاث لمكتباتها لعدم رصد الموارد المالية اللازمة.

مقتنيات المكتبة:

يوضح الجدول رقم (2) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير

الاعتماد الأكاديمي الخاصة بمقتنيات المكتبة.

الجدول رقم (2)

مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بمقتنيات المكتبة.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| 44% | 7 | موافق بدرجة كبيرة | توفر الكتب والمراجع والدوريات والمعاجم العربية والأجنبية والموسوعات التي تتناسب مع أعداد الطلاب والتخصصات وفقاً للمعايير المعتمدة عالمياً |
| 19% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| 31% | 2 | غير موافق | لا يقل عدد الكتب عن خمسة |
| 27% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | |
| 27% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|-----|---|--------------------|---------------------------------------|
| 40% | 6 | موافق بدرجة قليلة | عناوين لكل طالب |
| 7% | 1 | غير موافق | |
| 56% | 9 | موافق بدرجة كبيرة | لا يقل عدد الدوريات عن ثلاثة لكل طالب |
| 31% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 13% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |

نستنتج من الجدول رقم (2) ما يلي:

- يرى 44% من مديري مكتبات مجال الدراسة بتوفر الكتب والمراجع والدوريات والمعاجم العربية والأجنبية والموسوعات التي تتناسب مع أعداد الطلاب والتخصصات وفقاً للمعايير المعتمدة عالمياً، وهذا يؤكد اهتمام المكتبات بنوعية ما تقتنيه من أوعية المعلومات المختلفة التي تلبي احتياجات المستفيدين، بينما نسبة 31% لا توافق على توفر أوعية المعلومات في مكتباتها وفقاً للمعايير الدولية وذلك لعدم اعتماد سياسة تنمية للجُمُوعات تتناسب مع أعداد الطلبة وهيئة التدريس.

- أن نسبة 40% من المكتبات المستجيبة توفر خمسة عناوين من الكتب لكل طالب، ويرجع تدني نسبة توفر الكتب حسب أعداد الطلاب لأن طبيعة الدراسة في أغلب الجامعات عينة الدراسة تتصف بالطابع العملي فتحتاج إلى تجارب وأبحاث معملية أكثر من الكتب والمراجع.

- ونسبة 56% من مكتبات موضوع الدراسة توفر ثلاثة دوريات لكل طالب، وتحرص جميع المكتبات المدروسة على اقتنائها للدوريات لاحتوائها على أحدث المقالات وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية.

العمليات الفنية:

يوضح الجدول رقم (3) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير

الاعتماد الأكاديمي الخاصة بـ العمليات الفنية.

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

الجدول رقم (3)

مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة بعمليات الفنية.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 40% | 6 | موافق بدرجة كبيرة | تصنيف وفهرسة حاسوبية في مدة لا تتجاوز سنة واحدة بدءاً من تاريخ افتتاح المقر الدائم للجامعة وذلك لمواكبة المستجدات العلمية في تكنولوجيا المعلومات، على أن تخصص أجهزة الحاسوب الشخصية أو مطارف (شاشات) وذلك لاستخدامها كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين |
| 20% | 4 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 27% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 13% | 2 | غير موافق | |

يتبين من الجدول رقم (3) ما يلي:

- أن 40% من مكتبات محل الدراسة تطبق الاجراءات الفنية من تصنيف وفهرسة آلية وفهارس آلية وفق للقواعد والمعايير الدولية المطبقة في المكتبات الجامعية المتطورة، وهذا يؤدي إلى تنظيم المكتبات بشكل يساعد على الوصول إلى مجموعاتها بسهولة ويسر، و27% من مكتبات عينة الدراسة تطبق العمليات الفنية في مكتباتها بدرجة قليلة، و13% من المكتبات لا تطبق العمليات الفنية في أعمالها المكتبية.

العاملون في المكتبة:

يوضح الجدول رقم (4) مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير

الاعتماد الأكاديمي الخاصة ب العاملين في المكتبة.

الجدول رقم (4)

مدى تطبيق مكتبات الجامعات الخاصة السورية للمعايير الاعتماد الأكاديمي الخاصة ب العاملين في المكتبة.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|--|
| 31% | 5 | موافق بدرجة كبيرة | عدد كاف من العاملين في المكتبية وفقاً للمعايير العالمية في هذا المجال، بواقع عامل لكل 300 طالب، على أن تكون نسبة المتخصصين 50% |
| 50% | 8 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 6% | 1 | موافق بدرجة قليلة | |
| 13% | 2 | غير موافق | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

يتضح من الجدول رقم (4) ما يلي:

- أن نسبة 50% من المكتبات التي شملتها الدراسة توفر عدداً من الموظفين بواقع موظف واحد لكل 300 طالب وتوفر ما لا تقل نسبته عن 50 % من مجموع موظفي المكتبة من المتخصصين في علوم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات، وهذا يساهم في تقديم خدمات مكتبية ذات جودة وفعالية عالية.

2/2- آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير الاعتماد الأكاديمي

في تحقيق جودة الأداء فيها

يوضح الجدول رقم (5) آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير

الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء فيها

الجدول رقم (5)

آراء مديري مكتبات الجامعات الخاصة حول دور معايير الاعتماد الأكاديمي في تحقيق جودة الأداء فيها.

| النسبة | التكرار | الإجابة | الفئات |
|--------|---------|--------------------|---|
| 13% | 2 | موافق بدرجة كبيرة | تساهم معايير وزارة التعليم العالي في تحقيق جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة لمجتمع الجامعة. |
| 63% | 10 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 25% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| - | - | غير موافق | |
| 6% | 1 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة. |
| 43% | 6 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 21% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 29% | 4 | غير موافق | |
| 27% | 4 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي تزيد من الفاعلية التنظيمية للمكتبة |
| 40% | 6 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 20% | 3 | موافق بدرجة قليلة | |
| 13% | 2 | غير موافق | |
| 46% | 6 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي تعزز ثقة العاملين بأنفسهم والاعتراف بدورهم في المكتبة |
| 23% | 3 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 15% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 15% | 2 | غير موافق | |

دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية)

| | | | |
|-----|---|--------------------|--|
| 20% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين والرفع من مستوى أداؤهم |
| 33% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 27% | 4 | موافق بدرجة قليلة | |
| 20% | 3 | غير موافق | |
| 44% | 7 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة. |
| 31% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 13% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 13% | 2 | غير موافق | |
| 19% | 3 | موافق بدرجة كبيرة | معايير وزارة التعليم العالي مواكبة للمعايير العالمية لجودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة |
| 31% | 5 | موافق بدرجة متوسطة | |
| 13% | 2 | موافق بدرجة قليلة | |
| 38% | 6 | غير موافق | |

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

نستنتج من تحليل الجدول رقم (5) ما يلي:

- نسبة 63% من المكتبات موضوع الدراسة وافقت بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تساهم في تحقيق جودة خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة لمجتمع الجامعة، وهذا أهم مبرر لوجود برامج للجودة في المكتبات وهو التأكيد من أن المكتبة تحقق أهدافها الخدمية.
 - وأشار 43% من المكتبات المدروسة بأن معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة، وهذا يعزز دور المكتبة الجامعية ورسالتها في خدمة العملية التعليمية.
 - وأن نسبة 40% من مكتبات مجال الدراسة توافق بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تزيد من الفاعلية التنظيمية للمكتبة، بينما نسبة 13% لا توافق على أن معايير وزارة التعليم العالي تساهم من الفاعلية التنظيمية للمكتبة.
 - ونسبة 45% من المكتبات المستجيبة توافق بدرجة كبيرة على أن معايير وزارة التعليم العالي تعزز ثقة العاملين بأنفسهم والاعتراف بدورهم في المكتبة.
 - وتوافق نسبة 33% من مكتبات عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين وترفع من المستوى المهني لهم، وفي المقابل لا توافق نسبة 20% على أن المعايير تساهم في تحقيق التنمية المهنية لهم.
 - ونسبة 44% من مكتبات الجامعات الخاصة محل الدراسة ترى معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من تطوير العاملين أثناء عملهم في المكتبة.
 - أن نسبة 38% من المكتبات التي شملتها الدراسة ترى بأن معايير وزارة التعليم العالي غير مواكبة للمعايير العالمية لجودة الأداء في مكتبات الجامعات الخاصة.
- نتائج الدراسة:

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- 1- إن معظم المكتبات التي شملتها الدراسة تطبق معايير وزارة التعليم العالي فيما يتعلق بالمساحة والأثاث والمقتنيات من كتب ودوريات ومراجع والموظفين المتخصصين في علم المكتبات أو تكنولوجيا المعلومات.
- 2- إن تطبيق العمليات الفنية في معظم مكتبات الجامعات الخاصة السورية وفق أحدث ما تطبقه المكتبات الجامعية من أنظمة وقواعد ومعايير دولية بدرجة كبيرة.
- 3- معايير وزارة التعليم العالي تعمل على إعادة وبناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة.
- 4- معايير وزارة التعليم العالي تركز على تطوير العاملين والرفع من مستوى أدائهم بدرجة متوسطة.
- 5- معايير وزارة التعليم العالي تساهم في التغلب على المشكلات و المعوقات التي تحد من تطوير العاملين بالمكتبة بدرجة كبيرة.

توصيات الدراسة:

- 1- أن تعمل وزارة التعليم العالي السورية على تحديث وتطويرها بصفة دورية بهدف تحقيقها لجودة الأداء لجميع إجراءات المكتبة الجامعية الإدارية والفنية والخدمات والنشاطات ورضى المستفيدين.
- 2- توعية مديري المكتبات بدور المعايير الدولية والمحلية في تحقيق جودة الأداء وبأهميتها في تنمية المعرفة لدى الطلبة والباحثين.
- 3- حث مكتبات الجامعات الخاصة في سورية على توفير أجهزة حاسوب شخصية أو مطا ريف(شاشات) حديثة وكافية لاستخدامها كفهارس آلية من قبل الطلبة والباحثين.
- 4- الاهتمام بدعم البحث لدى الطلبة والباحثين وذلك بتيسير الوصول للمصادر التقليدية والالكترونية بأقل التكاليف.

مصادر الدراسة:

- (8) يسرية محمد عبد الحليم الزايد. المعايير الموحدة للمكتبات والمعلومات.- القاهرة : الدار المصرية اللبنانية، 1998.- ص ص 27-28.
- (9) سوريا. وزارة التعليم العالي. القرار رقم/31/ تاريخ 26-11-2007 المتضمن قواعد الاعتماد العلمي وشروط منحه وإلغائه للجامعات الخاصة، صفحة الوزارة على شبكة الإنترنت. تاريخ الزيارة [2014/7/10].الإتاحة: <http://www.mhe.gov.sy>.
- (10) همام بداروي زيدان. دور نظم الاعتماد في تجويد الأداء الجامعي.- بحث مقدم للمؤتمر التربوي الخامس " جودة التعليم الجامعي.- جامعة البحرين، كلية التربية/ 11-13 أبريل، 2005.- ص 823.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- (11) عمر عقلي. المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة: وجهة نظر. - عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠١. - ص 17.
- (12) محمود محبوب، حسناء. الاتجاهات الحديثة في شبكات المكتبات الجامعية كمرافق. - وقائع المؤتمر العربي الثامن للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1999. - ص 261.
- (13) سوريا. وزارة التعليم العالي. المرسوم رقم/36/ تاريخ 16-8-2001 الخاص بتنظيم المؤسسات التعليمية الخاصة وتعديلاته وتعليماته التنفيذية، صفحة الوزارة على شبكة الإنترنت. تاريخ الزيارة [2014/7/10]. الإتاحة: <http://www.mhe.gov.sy>.
- (14) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون. دليل ضمان الجودة والاعتماد لجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2008، ص 12.
- (15) بشير محمود حسين، 2009م. الاعتماد للمؤسسات التعليمية مدخل لإصلاح التعليم: بحث مقدم للمؤتمر الدولي السابع التعليم في مطلع الألفية الثالثة الجودة - الإتاحة - التعلم مدى الحياة. - جامعة القاهرة: معهد الدراسات التربوية، 2009. - ص 9.
- (16) سوسن شاكر مجيد، محمد عواد الزيادات. الجودة والاعتماد الأكاديمي لمؤسسات التعليم العام والعالي. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2008، ص 271.
- (17) عمر محمد عبد الله الخرايشة. تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في ضمان الجودة ومعايير الاعتماد الأكاديمي في الكليات التربوية. - بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي الثاني لضمان جودة التعليم العالي. - الجامعة الخليجية: البحرين 5-6 / 4 / 2012. - ص 594.
- (18) محمد عبد الكريم الدحام. الاعتماد الأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي وتطبيقاته في الجامعات العربية. - الرياض: جامعة الملك سعود. - (أطروحة ماجستير)، 2009. - ص 15.
- (19) رفعت عمر عزوز. تجربة كلية التربية بالعرش في تأسيس نظام داخلي للجودة بين الواقع والمأمول. ورقة عمل مقدمة المؤتمر العلمي العربي الثالث: التعليم وقضايا المجتمع المعاصر، جامعة سوهاج 20-21/4/2008. - ص 443.
- (20) محسن المهدي سعيد، حسن حسين البيلاوي. أسس المعايير والجودة الشاملة. - عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2008. - ص 23.
- (21) جمال علي الدهشان. الاعتماد الأكاديمي: الخبرة الأجنبية والتجربة المصرية. - دار المعرفة الجامعية: الإسكندرية، 2007. - ص 7-8.
- (22) عبدالوهاب محمد النجار. الاعتماد الأكاديمي لمؤسسات إعداد المعلمين كوسيلة لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العام، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر الرابع عشر للجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية بعنوان: الجودة في التعليم العام، بريدة/ القصيم، 15-16 مايو 2007. - ص 7.
- (23) محمد عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 17، ع 2 (يونيو، نوفمبر 2011). - ص 1.
- (24) نجاح بنت قبلان قبلان. الجودة في المكتبات الجامعية دراسة استطلاعية لتطبيق الجودة في المكتبات السعودية من وجهة نظر عمداء شؤون المكتبات. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 16، ع 2 (يونيو، نوفمبر 2010). - ص 89.
- (25) عصام منصور. أهمية التسويق وإدارة الجودة الشاملة في المكتبات. - دراسات المعلومات. - ع 1 (يناير 2008). - ص 81.
- (26) محمد عوض الزنوري.. وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. - عمان: دار الحامد، 2009. - ص 31.
- (27) خولة بنت خولة الشويعر. قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض. - دراسات المعلومات: ع 5 (مايو 2009). - ص 14.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- (28) محمد فيصل عز الدين حسين. تطبيق معايير الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية: جامعة الخرطوم نموذجاً. - اعلم ع7 (أكتوبر 2010). - ص 146.
- (29) بروفي، بيتر. قياس أداء المكتبة: المبادئ والتوجهات/ ترجمة سليمان بن صالح العقلا. - الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008. - ص 29.
- (30) Norme ISO 9000:2000. systèmes management de la qualité.- principes essentiels et vocabulaire.- P. 4.
- (31) محمد فتحي عبد الهادي. دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات. - القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2005. - ص ص 1036-1037.
- (32) محمد محمد الهادي. توجهات الإدارة العلمية للمكتبات ومرافق المعلومات. - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2008. - ص 212.
- (33) توفيق عبد المحسن. تقييم الأداء. - القاهرة: دار النهضة العربية، 1997. - ص 13.
- (34) محمد محمد الهادي. - مصدر سابق. - ص 216.
- (35) إلهام يحيوي. الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الإسمنت عين التوتة(باننة). - مجلة الباحث. - ع 5(2007). - ص ص 48-49.
- (36) أحمد حسين بتال... وآخرون - أثر تطوير راس المال البشري على جودة الأداء الجامعي: دراسة تطبيقية في جامعة الأنبار. - المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي. - الأردن: جامعة الزرقاء 1- 3/ أبريل 2014. - ص 777.
- (37) محمد محمد الهادي. - مصدر سابق. - ص ص 216-217.
- (38) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون. - مصدر سابق. - ص 17.
- (39) المصدر السابق. - ص 18
- (40) عمر محمد عبد الله الخرابشة. - مصدر سابق. - ص 597.
- (41) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون. - مصدر سابق. - ص 18.



التجربة السورية في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي

مستخلص:

لقد شكل موضوع الارتقاء بجودة التعليم الهاجس الأول لدى وزارة التعليم العالي، حيث استدعى التطور الذي رأيناه في نظام التعليم العالي السوري، والذي كان في معظمه تطوراً كمياً على حساب النوعية، مزيداً من الاهتمام بمستوى جودة وكفاءة التعليم، وقد زاد في هذا الاهتمام عوامل خارجية أخرى من أهمها: تزايد أعداد المؤسسات التعليمية الخاصة، والتفعيل الملحوظ لاتفاقيات التعاون بين مؤسسات التعليم العالي المحلية والعالمية والاتجاه المتزايد لإقامة برامج عالمية مشتركة، والانفتاح المتزايد في ساحة التعليم العالي العالمية وتزايد التنافس الدولي بين الجامعات ومؤسسات التعليم لجذب الطلاب. تتناول هذه الدراسة التجربة السورية في مجال مؤسسات التعليم العالي، وتعرض لجهود وزارة التعليم العالي في مجال تطبيق الجودة في الجامعات الحكومية والخاصة، بهدف تحسين وضمان الجودة في التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية:

الجودة، مؤسسات التعليم العالي، سورية.

مقدمة:

حظيت عمليات إصلاح التعليم باهتمام كبير في معظم دول العالم، وحظيت الجودة بجانب كبير من هذا الاهتمام، إلى حد جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة"، اعتباراً من إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية، ومحاولة التكيف معها. فأصبح المجتمع العالمي ينظر إلى الجودة والإصلاح التربوي باعتبارهما وجهين لعملة واحدة، بحيث يمكن القول بأن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة. (13)

وتلعب الجامعات الدور الأول والرئيسي في تحسين مخرجات التعليم ولما نجده من قصور في مخرجات التعليم الجامعي الحالي كان لا بد لنا من إيجاد الطريقة التي نستطيع من خلالها الخروج من هذه المشكلة ولن نجد بديلاً أفضل من إدارة الجودة الشاملة كونها

(13) أحمد إبراهيم. الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والتربوية. - الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2003. ص 9.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

تعتمد على معايير للأداء نستطيع من خلالها إصلاح الخلل في وقته، وقدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي والمعرفي الهائل. (2)

ويعد التعليم العالي من أهم ميادين الحياة ويبرز ذلك جلياً في أن مؤسسات التعليم العالي هي التي تزود المجتمع بكافة قطاعاته بكل ما يحتاجه من موارد بشرية وذلك للعلاقة المباشرة بين جودة التعليم العالي والنمو الاجتماعي والاقتصادي. فإن جودة التعليم تدل على النمو والرقي بينما انعدام الجودة فيه تدل على التخلف عن الأمم المتقدمة والهدر في مقومات الدول والحد من سرعة تقدمها. (3)

الإطار النظري للدراسة:

1/1- مفهوم الجودة:

تعرف الجودة في اللغة بأنها: جاد الشيء، جوده، جودة، أي صار جيداً، والجيد نقيض الرديء، ومثلها التجويد، وأجاد فلانٌ في عمله وأجود وجاد عمله: يجود جودة. (4)

ويرجع مفهوم الجودة (quality) إلى الكلمة اللاتينية (qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص وطبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والأوابد التاريخية والدينية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها. أو لاستخدامها لأغراض التفاخر بها. أو لاستخدامها لأغراض الحماية وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير و الثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وازدياد المنافسة. إذ أصبح لمفهوم الجودة أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشعبة فقد عرفها البعض بأنها: (مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالمنتج أو الخدمة والتي تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن السعر والتوفر والموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال. (14)

والجودة هو أداء العمل وفق معايير ومواصفات قياسية، لبلوغ مستوى الامتياز في العلاقة بالزبائن على مستوى المؤسسات الاقتصادية، ويتم ذلك عن طريق تحسين نوعية المنتجات والرفع من مستوى الخدمات، فبالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الخاضعة للمنافسة،

-
- (2) فريد النجار. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة. - القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع، ١٩٩٩. - ص ص 45-47.
- (3) سفيان كمال. إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني. - بحث مقدم لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني. - رام الله: جامعة القدس المفتوحة، ٢٠٠٣. - ص ٢.
- (4) محمد عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية. - مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 17، ع2 (يونيو، نوفمبر 2011). - ص 1.
- (14) مأمون سليمان الدارديكة. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء. - عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. - ص 16.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

التي لا يمكن أن تكون ناجحة، إلا إذا توجت ودعمت بجودة في الإنتاج والمنتجات، ثم طالت هذه الطريقة المؤسسات الخدمائية كالنقل، الفنادق والخدمات الفكرية. (15)

وتعرف الجودة على أنها "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عال من الجودة المتميزة، تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعية سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة، وإيجاد صفة التميز فيها. (16)

والجودة فلسفة تحتضن كل الأنشطة الملموسة وغير الملموسة وبشكل مقبول حتى ترضي احتياجات مستفيدين واهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية عن طريق مضاعفة جهود العاملين لقيادة التحسين المستمر. (17)

1/2- أهمية الجودة في التعليم العالي:

تكمن دواعي الاهتمام بالجودة في التعليم بصفة عامة، وفي التعليم الجامعي بصفة خاصة فيما يأتي:

1- يعتبر منتج المؤسسة التعليمية أغلى وأندر منتج في أي مجتمع من المجتمعات، وذلك لأن نجاح المنظمات غير التعليمية في تحقيق أهدافها لا يمكن أن يتأتى إلا بعد نجاح النظم التعليمية في حسن إعداد وتأهيل أفراد المجتمع تأهيلاً جيداً، ولذا فإن تقدم المجتمع يتوقف بدرجة كبيرة على مدى جودة المنتج التعليمي فيه.

2- أن التعليم الجامعي يستأثر بقدر كبير من ميزانية الدول لأنه على رأس قائمة الأنشطة الاجتماعية المهمة مثل التعليم الأساسي والثانوي والرعاية الصحية، والأمن الاجتماعي، فيكون الاهتمام بجودة مؤسسات التعليم الجامعي لتعظيم العائد من وراء هذا الإنفاق.

3- أن العديد من الدول النامية حملت على عاتقها التوسع الضخم في التعليم، والنظر إليه على أنه العامل الأساسي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق المساواة

(15) عبد المالك، بن السبتي. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية. - مجلة المعلومات والمكتبات. - مج 2، ع2 (ديسمبر). - ص 30.

(16) عمر وصفي عقيلي. مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة. - عمان: دار وائل للنشر، 2000. - ص 17.

(17) محمد عوض الزنوري، محمد زيد الرقيب، بشير مصطفى الناصر. - إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومرافق المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2009. - ص 31.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

والعدالة وقد صاحب ذلك في بعض الأحيان التضحية ببعض شروط الجودة في التعليم ، مما أدى إلى ضعف إعداد العديد من الخريجين للحياة والعمل.

4-التغيرات الاجتماعية المتسارعة في القيم والمعايير وسواها من التغيرات التي أُلقت على عاتق الجامعات مسؤولية الحفاظ على الهوية الثقافية والقومية وإكساب طلابها نوعاً من التفكير والمعرفة يمكنهم من التكيف والتأقلم السريع مع كل تحول وهو ما لا يمكن تحقيقه إلا في ظل تعليم جامعي تتوافر فيه معايير الجودة..

5-التغيرات الاقتصادية المصاحبة للانفجار العلمي والتكنولوجي، حيث أثرت هذه التغيرات في تركيبة العمالة، فقل الطلب على الوظائف التي تتطلب جهداً جسدياً، وزاد الطلب على المتخصصين الماهرين والذين يجيدون إنجاز أعمال مرتفعة التعقيد، فضلاً عن تمكنهم من استيعاب التكنولوجيا السريعة، ولذا كان على المؤسسات التعليمية أن تراجع جودة ما تقدمه حتى يؤدي إلى إعداد خريجين على درجة عالية من الجودة تمكنهم من استيعاب تكنولوجيا العصر شديدة التعقيد، وسريعة التغيير.

6-زيادة التحرك الدولي للطلاب، مع نمو تدويل الأسواق العالمية، أدى إلى التأكيد على المعايير، والجودة، والمحكات للمؤهلات.

7-ضعف جدوى إصلاح هياكل النظم التعليمية دون إصلاح العملية التعليمية ذاتها، مما أدى إلى وصول أعداد كبيرة من الطلاب بمستويات تحصيلية منخفضة بشكل واضح، وبدون حماس للتعليم، وكان هذا سبباً في زيادة الاهتمام بمتغيرات الجودة على مستوى المؤسسات التعليمية وطرائق التدريس وغيرها من الأمور الدقيقة التي بدوها تفقد الإصلاحات البنوية جدواها، وربما تصبح ضارة.

8-القصور التعليمي المتمثل في الاستثمار دون عائد مرضى نظراً لأن المخرجات التربوية لا تلقى الطلب الفعال في أسواق العمل، وكذلك ارتفاع معدلات البطالة وارتفاع تكلفة التعليم، والخلل في الأدوار التنظيمية الأمر الذي أدى إلى المناداة بأهمية الجودة ودورها في تفعيل مخرجات هذا التعليم لتلبية احتياجات سوق العمل من خلال تحسين مدخلات التعليم وعملياته.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- 9-تزايد الرغبة الأكاديمية على المستوى العالمي في تنمية معارف جديدة عن الجودة، مما دفع بعض الباحثين للاهتمام بالجودة على المستويين النظري والتطبيقي. (9)
- فوائد تطبيق الجودة في التعليم العالي:**
- 1-ارتفاع منحنى رضا المستفيدين الداخليين (تدريسيين، عاملين) وتطوير كفاءتهم وأدائهم.
 - 2-توفير ميزة تنافسية للجامعات على المستوى المحلي والإقليمي والعالمي.
 - 3-رفع مستوى جودة خريجي الجامعات لزيادة الطلب عليهم.
 - 4-تكوين ثقافة جديدة مضمونها التحسين المستمر والجداد في جميع النواحي والأنشطة.
 - 5-تضييق الفجوة بين كفاءة خريجي الجامعات واحتياجات سوق العمل من جميع التخصصات مما يؤدي إلى خفض معدلات البطالة. (10)
- مقومات نجاح تطبيق الجودة في التعليم العالي:**
- 1 - تعزيز ثقافة الجودة بين العاملين في المؤسسة ويتحقق ذلك من خلال نشر الوعي المجتمعي العام بقيمة الجودة والسعي نحو تحقيقها في حياة الأفراد والرغبة في تحقيق رفع مستويات الأداء.
 - 2 - نشر ثقافات أخرى مساندة يلزم تأكيدها وإشاعتها بين مختلف العاملين بالمؤسسة منها: ثقافة التواصل المعرفي، ثقافة الثواب والعقاب، ثقافة الصدق مع الذات، ثقافة العمل المنتج والانجاز، ثقافة الجدارة والأهلية.
 - 3 - اعتماد معيار الكفاءة والخبرة والإخلاص فقط في اختيار قيادات العمل لضمان تحقيق جودة الأداء.
 - 4 - وضع خطة تدريبية لتوعية العاملين في داخل المؤسسة على التقويم الذاتي على مراجعة النفس والرغبة الجادة في ذلك.
 - 5 - اشراك عمداء الكليات ورؤساء الأقسام، والمراكز في اختيار العمليات المراد تحسينها.
 - 6- التعرف على اتجاهات العاملين نحو تطبيق الجودة من خلال:

(9) ياسر ميمون عباس. الجودة في التعليم الجامعي : مفهومها وأهميتها ،أساليب تقويمها ومعاييرها. - بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي. - الأردن: جامعة الزرقاء، 10-12 / 5 / 2011. - ص ص 6-7.

(10) شهرزاد محمد طرابلسية، (2003) ، إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي. - اللاذقية : جامعة تشرين، 2003. - أطروحة (ماجستير). - ص 11

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- استطلاع آراء العاملين نحو تطبيق الجودة.
- دراسة وضع العاملين في الجامعة وإمكانية التطبيق.
- دراسة اللوائح التنظيمية والقواعد الأساسية المنظمة لأعمال الجامعة.
- دراسة الامكانيات المادية والبشرية للجامعة. (11)

مسوغات تطبيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

- إن الجودة تساعد، وبشكل منظم، على إحداث عملية التغيير والتحديث في النظام التعليمي وذلك لأن نظرية الجودة هي نظرية منظمة وطريقة متكاملة التطبيق يتم استخدامها وتوظيفها كألية أو نظام في أثناء تحليل المعلومات واتخاذ القرارات اللازمة. كما تركز مبادئ وعناصر مفهوم الجودة كنظرية تطبيقية على أهمية تفعيل دور كل شخص في إطار النظام التعليمي من أجل التطوير والتحسين المستمر، ويمكن إيضاح دواعي الاعتماد على الجودة في مؤسسات التعليم العالي في النقاط التالية:
- إن غالبية الدول النامية أخذت باستراتيجية الكم لاستيعاب تدفق الأطفال في التعليم، إن هذه الاستراتيجية أدت إلى التضحية بنوعية التعليم.
- تحسين مخرجات التعليم العالي.
- إن الثورة التكنولوجية الشاملة والقائمة على التدفق العلمي والمعرفي يمثل تحدياً للعقل البشري مما جعل المجتمعات تتنافس في الارتقاء بالمستوى النوعي لنظمها التعليمية.
- بما أن الطالب هدف ومحور العملية فيجب إرضائه كزبون أساسي في العملية التعليمية.
- ضرورة إجراء التحسينات في مناهج التعليم العالي بطريقة منظمة من خلال تحليل المعلومات باستمرار.
- استثمار إمكانيات وطاقات جميع الأفراد العاملين في مؤسسات التعليم العالي.
- إيجاد نظام شامل لضبط الجودة في الجامعات والذي يمكنها من تصحيح المناهج الدراسية ومراجعتها وتطويرها.

(11) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون. دليل ضمان الجودة والاعتماد لجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2008، ص ص 18-19.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- المساعدة في تركيز جهود الجامعة على إتباع الاحتياجات الحقيقية للمجتمع وسوق العمل.
- إيجاد مجموعة موحدة من الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعات والتي تؤدي إلى مزيد من الضبط والنظام فيها.
- الارتقاء بمستوى الأداء الأكاديمي بصورة مستمرة.
- تجاوز الآثار الناجمة عن غياب التنافسية في الأسواق العالمية للخريجين.
- السيطرة على المشكلات التي تواجه العمليات الإدارية والحد من تأثيرها.
- الاستجابة السريعة لحاجات المجتمع إلى خريجين بمواصفات عالية الجودة والتصدي لمشكلاته بخطط طموحة. (12)

متطلبات تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- تكوين مجلس الجودة: ويمثل المستوى القيادي الأعلى لاتخاذ القرارات وإعطاء السلطات اللازمة لتوجيه ودعم عملية غدارة الجودة الشاملة، ينبثق من مجلس الجامعة أو الكلية
- فريق تصميم الجودة وتنميتها: حيث يعمل هذا الفريق تحت قيادة مجلس الجودة، ومهمته الأساسية وضع استراتيجية تطوير نظام إدارة الجودة.
- لجنة توجيه الجودة: وتعتبر مركز عملية إدارة الجودة.
- لجنة قياس الجودة وتقويمها: وتتمثل أهم مسؤولياتها في تقويم برنامج الجودة في الجامعة والتأكد من مدى توافق أهداف الجامعة مع احتياجات العملاء، والتأكد من استخدام الطرق العلمية في التنفيذ. (13)

7/1- المبادئ التي تركز عليها عملية تطبيق الجودة في التعليم العالي:

- 1- التركيز على المستفيد في مخاطبة الاحتياجات الأساسية (الطالب، المجتمع، سوق العمل).
- 2- القيادة، توحيد الرؤى والأهداف والاستراتيجيات في المجتمع التعليمي.

(12) صلاح الدين سوالم، هشام طراد خوجة. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات. بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي. - الأردن: جامعة الزرقاء، 1-3/أبريل 2014. - ص 1

(13) قوي بوحنية. تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات. - عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2008. - ص 173-174

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

3- إشراك الأفراد و تعزيز المشاركة الفعالة مراعاة المساواة لجميع من لهم ارتباط بالتعليم دون تفرقة وإتاحة الفرصة لأن يستخدموا كامل قدراتهم لصالح التعليم والمجتمع بأسره.

4- التركيز على العمليات :الاهتمام بالعمليات والطرق إلى جانب المنتج أو المخرجات.

5- التطوير والتحسين المستمر.

6- الاستقلالية.

7- المنافع المتبادلة ورضا المستفيد، اتباع مدخل لمختلف المشاركين من مراجعين وطلاب والمجتمع بشكل عام من شأنه تعظيم الفائدة من تطوير ونقل المعرفة والمهارات. (14)

2- الإطار التطبيقي للدراسة:

1/2- جهود وزارة التعليم العالي في مجال الجودة في مؤسسات التعليم العالي:

1/1/2- مشروع إنشاء مجلس ضمان الجودة و الاعتماد

يعود أصل هذا المشروع إلى عام 2005، عندما بدأ مجلس التعليم العالي بتبني سلسلة من القرارات التي وضعت المبادئ الأساسية التي مهدت الطريق لإقامة هيكل وطنية لضمان الجودة والاعتماد في مؤسسات التعليم العالي:

- القرار 154 تاريخ 2005/1/10 القاضي بضرورة اعتماد نظام لتقويم الأداء و ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي
في الجامعات السورية حيث تمّ تأليف لجنة دائمة في وزارة التعليم العالي باسم اللجنة العليا للجودة والاعتماد.

القرار 96 تاريخ 2007/1/15 القاضي بإحداث مراكز للجودة في الجامعات الحكومية.

القرار 300 تاريخ 2007/9/11 القاضي بتشكيل لجنة اعتماد للجامعات الخاصة.

القرار 31 تاريخ 2007/11/26 الذي رسم قواعد الاعتماد العلمي وشروط منحه

والغائه للجامعات الخاصة.

أهداف المجلس:

(14) فيصل عبد الله الحاج... وآخرون. مصدر سابق.. ص17.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

يهدف تأسيس الهيئة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد إلى تحقيق الأهداف

الاستراتيجية التالية:

1. بناء منظومة متكاملة من المعايير وقواعد التطوير وآليات ومؤشرات قياس الأداء.
2. التأكد من مطابقة الأنظمة الدراسية والبرامج التعليمية وأعضاء الهيئة التعليمية والموارد التعليمية وتقنيات التعليم وأنماط وأساليب الإدارة في تلك المؤسسات للمعايير والممارسات المثلى الدولية.
3. إعلاء قيم التميز والقدرة التنافسية في المؤسسات التعليمية الحكومية والخاصة.
4. بناء وتأكيد الثقة على المستويات المحلية والعربية والدولية في كفاءة الأداء وجودة عمليات ومحصلات العملية التعليمية والأنشطة البحثية والتطوير المستمر لمؤسسات وبرامج التعليم العالي.

2. وقد اتخذ مجلس التعليم العالي قراراً بالموافقة من حيث المبدأ على إقامة هذه الهيئة، وبانتظار استكمال إجراءات صدور التشريعات الخاصة بهذه الهيئة من الجهات المختصة يقوم مجلس التعليم العالي وبالتنسيق مع اللجنة العليا للجودة والاعتماد واللجنة الفنية للجامعات الخاصة (المنبثقتين عن مجلس التعليم العالي) بمهام هيئة وطنية لضمان الجودة والاعتماد

2/1/2- اللجنة العليا للجودة والاعتماد

اعتمد مجلس التعليم العالي في جلسته المنعقدة بتاريخ 2005/1/10، إطار عمل وضمان الجودة والتقييم الأكاديمي في الجامعات السورية، وتم في هذه الجلسة تأليف لجنة دائمة في وزارة التعليم العالي باسم اللجنة العليا للجودة والاعتماد ثقته بمهمتها فيما يلي:

- اعتماد التقييم الذاتي المستمر في الجامعات.
- وضع المعايير المعتمدة للجودة والامتياز الأكاديمي.
- إنشاء نظام لضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي العامة والخاصة تكون مهمته القيام بالتدقيق الخارجي للجودة واعتماد معايير الجودة والتميز الأكاديمي وقواعد الاعتراف والاعتماد الحكومي للشهادات.
- اقتراح الهيكلية التنظيمية الدراسية لإقامة هيئة وطنية للجودة والاعتمادية وتحديد تبعيتها الإدارية.

3/1/2- مراكز ضمان الجودة في الجامعات:

أحدث مركز لضمان الجودة في كل جامعة بموجب قرار مجلس التعليم العالي رقم 67 تاريخ 11/1/2008 ليتولى كل مركز عملية إدارة نظام الجودة في جامعاته وتحقيق الأهداف التالية

- تعزيز ثقافة الجودة والاعتماد في الجامعة والمجتمع.
 - المشاركة الفعالة في رسم السياسات والخطط الجامعية بما يتوافق مع سياسة الجامعة في مجال الجودة.
 - دعم ومساندة الإدارات الجامعية في مجال ضمان الجودة.
- تم تعيين مدراء للجودة في الجامعات لإدارة عملية التقويم الذاتي وتمثيل جامعاتهم في اللجنة العليا للجودة والاعتماد وشكلت لجان مركزية على مستوى الجامعات ولجان فرعية على مستوى الكليات، وانطلقت عملية التقويم الذاتي في الجامعات وأنجزت خلال عوام وتم وضع تقارير التقويم الذاتي. وقد كان لعملية التقويم الذاتي هذه الأثر الكبير في وقوف الجامعات على نقاط ضعفها وقوتها، وفي إدراكه للتحديات والأخطار المحدقة بها، وبالتالي وضع قضية الجودة والتنوع على رأس قائمة الأولويات في برامج تطوير التعليم العالي. عملت اللجنة العليا على تطوير نظام لضمان الجودة في الجامعات الحكومية باعتماد منهجية عمل تفاعلية مع الجامعات، وبالتعاون مع خبراء من المجلس الثقافي البريطاني، حيث قامت كل جامعة بوضع رؤيتها ورسالتها المعلنة وأهدافها الاستراتيجية وتبنت خطة استراتيجية لبناء نظام الجودة لديها وتحسين جودة وكفاءة العملية التدريسية ومستوى الخريجين.

4/1/2- مديرية التقويم والقياس:

تم تأسيس مديرية التقويم والاعتماد في وزارة التعليم العالي لتكون بمثابة ذراع تنفيذي للجنة العليا للجودة والاعتماد، وقد تصدت هذه المديرية من ضمن مهامها إلى مسألة ضمان الجودة للشهادات القادمة من خارج سورية (العابرة للحدود) من خال الإشراف على الامتحان الوطني لحملة الشهادات الغير السورية في العلوم الطبية وإنشاء قاعدة بيانات خاصة بالجامعات غير السورية المعترف بها لدى وزارة التعليم العالي (أكثر من 5000 جامعة عربية وأجنبية) ونشرها ورقياً وإلكترونياً على قرص مضغوط CD وعلى الموقع

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

الالكتروني الوزارة www.mhe.gov.sy وتعميمها بما يمكن الطلبة الدارسين خارج القطر وجميع الجهات المعنية من الاستفادة منها.

5/1/2- المركز الوطني للتقويم والقياس في وزارة التعليم العالي؛

بعد أن أدركت وزارة التعليم العالي حتمية الارتقاء بجودة التعليم العالي وأهمية بناء نظام لضمان الجودة وإدارتها كشرط حيوي لا بديل عنه للوصول إلى تطوير وإنماء القدرة التنافسية المستقبلية للمؤسسات التعليمية السورية غدا تأسيس مركز وطني للقياس والتقويم في التعليم العالي في سورية ضرورة بالغة الحيوية لتقييم أداء الطلاب والبرامج والمؤسسات التعليمية (الخاصة والحكومية) ولوضع معايير واضحة لتعادل الشهادات بناءً على منهجية عمل مؤسساتية وتقنيات وأدوات قياس معيارية. تجدر الإشارة إلى أن هذا المركز سيشكل رديفاً هاماً لمشروع الهيئة الوطنية لضمان الجودة والاعتماد. أهداف المجلس ومهامه:

- التأسيس لنموذج وطني للقياس والتقويم في التعليم العالي.
- الارتقاء بالأداء التعليم ونشر الممارسات الجيدة في مؤسسات التعليم العالي السورية.
- إعطاء التعليم العالي في سورية بعداً تنافسياً على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية.
- المساهمة في تهيئة البيئة التمكينية والظروف المواتمة لتطوير جودة ومواءمة وكفاءة التعليم العالي.
- الإسهام في تطوير سياسات ومعايير الانتقاء والقبول في الدراسات العليا والبحوث ومنح الدراسة الحكومية وفرص العمل الأخرى في سوق العمل.
- تزويد الجهات المعنية وعلى المستويات كافة بالدراسات والبيانات التي تسهم في عملية صياغة الخطوط الاستراتيجية وتزيد من صوابية عملية صنع القرار.
- الاستجابة وبطرق مواتمة للحاجة الملحة لخلق آليات شفافة ومنصفة تسمح بالقيام بتقييمات وقياسات مقارنة لمؤهلات خريجي الجامعات الحكومية والخاصة.
- بناء ونشر ثقافة تقوم على تقويم المحالات والعمليات التعليمية والخبرات المؤدية إلى هذه الخبرات في المجتمع الأكاديمي السوري.
- بناء قاعدة بيانات شاملة وعالية الاعتمادية تمكن وزارة التعليم العالي من تنظيف البرامج الأكاديمية ومؤسسات التعليم العالي.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- تصميم وتطوير آليات تقييم مؤتمتة يمكن اعتمادها في مراكز امتحانية معممة في سائر أرجاء سورية.
- القيام بدراسات منهجية وإنتاج بيانات مبنية على إحصائيات دقيقة تسهم في عمليات صنع القرار.
- تأسيس منهجية شفافة وموثوقة لإجراء امتحانات وطنية ذات أهداف وآليات واضحة ومعلنة.
- بناء القدرات وتطوير المهارات وتدريب الأساتذة والمختصين الممارسين في الحقول المعرفية القطاعية وفروع الدراسة المختلفة بما يمكنهم من القيام بعمليات التقييم بمهنية عالية وبما يسمح ببناء بنك وطني من المقيمين المؤهلين.
- اضطلاع المركز بمسؤولياته بما يكسبه ثقة الطلاب والرأي العام عبر القيام بعمليات تقييم موثوقة وموضوعية واحترافية.
- تزويد مؤسسات التعليم العالي في سورية بكل ما يستجد من معلومات ومنشورات وحالات الدراسة.

حصل المشروع على موافقة دعم من منظمة اليونسكو وسيتم قريباً عقد ورشة عمل حول الموضوع بناء على الشروط المرجعية الأولية المتفق عليه، حيث تهدف هذه الورشة إلى توحيد الرؤية الوطنية بشأن المركز ووضع تصوّر متكامل حول هيكلته، وآليات عمله، والقوى البشرية المطلوبة لتشغيله السليم، والأولويات التي يجب أن يتطرق إليها في هذا المجال.

6/1/2- مشروع تطوير منظومة التعليم العالي؛

يُعدّ هذا المشروع من أكبر مشاريع الإصلاح لمنظومة التعليم العالي وجاء مواكباً للخطة الخمسية 2006- 2010، بعد أن حددت الحكومة - السورية عدداً من الإصلاحات الرئيسية المتعلقة بقطاع التعليم العالي. فقد بدأت المفاوضات الأوروبية في سورية بالتعاون مع الحكومة السورية برنامجاً لمساعدة وزارة التعليم العالي في إنجاز عملية الإصلاح وتم توقيع اتفاقية التمويل في شهر حزيران من عام 2007 لبرنامج مدته أربع سنوات وبميزانية قدرها عشرة ملايين يورو.

يضم البرنامج عدة شركاء ومنهم وزارة التعليم العالي ومجلس التعليم العالي والجامعات في سورية بالإضافة إلى بعض الأطراف الأخرى المهتمة بالبرنامج كوزارة الدالية

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

وهيئة تخطيط الدولة وغرف التجارة والصناعة والنقابات المهنية التي تقدم المشورة والدعم للبرنامج.

ساعد هذا المشروع وزارة التعليم العالي في وضع إطار لخلق الظروف المناسبة لتحسين الجودة والكفاءة لقطاع التعليم العالي في سورية، وهذا بدوره سوف يساهم في تأسيس مصدر قوى بشرية واجتماعية لضمان النمو الاقتصادي والتطور الاجتماعي.

7/1/2- الخطة الوطنية لتطوير برامج ومناهج التعليم العالي:

هدفت الخطة الوطنية إلى:

1. تطوير معايير مرجعية أكاديمية وطنية National Academic Reference Standards (NARS) لمنظومة التعليم العالي وفق المنهجية المبينة أعلاه والتي سبق وأن أقرت في اللجنة العليا لضمان الجودة والاعتماد.

2. تطوير البرامج الدراسية والبرامج المتوفرة حالياً يماً بتوافق والمعايير الموضوعية ويخدم بشكل مباشر وفعال رسالة التعليم العالي ويضمن في الوقت ذاته جودة التحصيل العلمي لخريجي هذه البرامج، ومواءمة هذا التحصيل لمطالبات التنمية الوطنية وحاجات المجتمع المحلية والإقليمية.

3. استحداث برامج جديدة تواكب المستجدات المعرفية العالمية وحاجات التنمية. لقد تم الانتهاء من المرحلة الأولى وهي كتابة وثيقة المعايير المرجعية الأكاديمية الوطنية (NARS) الخاصة بكل قطاع أكاديمي، وحاليا تعد الوزارة للبدء بإطلاق المرحلة الثانية وهي إعادة النظر في البرنامج الخاصة بجميع البرامج الدراسية المتوفرة وفق الآلية التالية:

1. توصيف البرنامج الحالي وتوصيف المقررات (تنمية مقدرات الكادر التدريسي)

2. تقييم البرنامج الحالي في ضوء:

- المعايير المرجعية الأكاديمية الوطنية الموضوعية.
- سوق العمل.
- احتياجات المجتمع.
- التوجهات العالمية.

3. صياغة المعايير المرجعية الأكاديمية.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

- مناقشة المعايير المرجعية الأكاديمية مع الكادر التدريسي ومجتمع المستفيدين وإجراء التقييم والمراجعة.
- 5.دراسة متطلبات البرامج المستقبلية
- 6.صياغة المناهج لجميع البرامج الدراسية (رسم خارطة للمنهاج، الساعات المعتمدة، طرائق التعليم والتعلم والتقييم).
- 7.التأكد من موافقة المعايير الأكاديمية المرجعية وتصميم المنهاج للوائح والأنظمة
- 8.تطبيق البرامج.
- 9.توجيه المؤسسات نحو التقييم الخارجي للبرامج والتحضير للحصول على اعتمادية البرامج من جهات الاعتمادية العالمية.
- 11.مراجعة المعايير الأكاديمية ومتابعة التقارير السنوية والمحكمين الداخليين والخارجيين.

8/1/2- سياسة ربط التعليم العالي بسوق العمل:

- هدفت سياسة وزارة التعليم العالي إلى تهيئة خريجي مؤسسات التعليم العالي لتلبية متطلبات سوق العمل وذلك من خلال:
1. مشاركة أكبر لأرباب العمل في التعليم العالي من خلال توفر منظومة فعالة ومواكبة للحدثة في الجامعات بشأن استشارة أرباب الأعمال بخصوص القرارات ذات الصلة وفي زيادة النشاطات المتعلقة بالخبرة العملية (برامج التدريب العملي)، والمبادرات المعلقة بمدى صلة البرنامج بسوق العمل، والتوجيه المهني.
 - 2.تأمين فرص حقيقية لاكتساب الخبرة العملية من خلال تعاون الجامعات وأرباب العمل لتقديم وإدارة فرص حقيقية لاكتساب الخبرة العملية وبشكل خاص عن طريق برامج التدريب العملي.
 3. تزويد مناهج دراسية مناسبة بحيث تشرك الجامعات أرباب العمل في تحديث المناهج وذلك لتأمين المنهاج الدراسي لمتطلبات سوق العمل.
 - 4.تأمين خدمة التوجيه المهني بحيث تقدم الجامعات خدمة التوجه المهني للطلاب التي تهدف إلى تنمية المهارات التوظيفية والريادية لدى الخريجين.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

5. الدعم التنظيمي للجامعات من خلال الدعم المؤسسي الفعّال الذي يقدم خدمة التوجيه المهني وإدارة برامج التدريب العملي، وتطوير الأعمال وخدمات البحث. وفي السعي نحو تحقيق ذلك، تمت الموافقة على اعتماد الآليات التنفيذية التي تسهم في ربط التعليم العالي بقطاع الأعمال في الوزارة والجامعات والمعاهد العليا بما يتوافق مع الأوضاع الخاصة بسوق العمل وبما يناسب مجالات الاختصاص والأولويات.

رفع الترتيب العالمي للجامعات السورية الحكومية والخاصة:

لقد أدركت وزارة التعليم العالي أهمية رفع الترتيب العالمي للجامعات الحكومية والخاصة من خلال إعادة النظر في المحتوى الذي تملكه الجامعات السورية على الإنترنت بما يتناسب والمكانة العلمية حيث عرضت رؤيتها المتكاملة التي تركز على تضمين الخطط الاستراتيجية والمناهج التدريسية وسير عملية ضمان الجودة والاعتمادية في المواقع الإلكترونية على مستوى الجامعات والكليات، وتسليط الضوء على المنح والجوائز العالمية والمنشورات العلمية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وسيرهم الذاتية، وإدراج روابط لقواعد البيانات ومحركات البحث والمكتبات الإلكترونية التي تم الاشتراك فيها، بالإضافة إلى عرض فعاليات ربط الجامعة بالمجتمع والأنشطة الطلابية والتطوعية.

وكان للقرارات التي أصدرها مجلس التعليم العالي الأثر الواعد في تطوير المؤشرات الداعمة للترتيب العالمي للجامعات السورية ولاسيما في مجال النشر العلمي في الدوريات العربية والدولية المحكمة من خلال ربط الإيفاد لمهمات البحث العلمي وترفيح الأساتذة بهذا النشر.

الخلاصة:

لقد ساعدت عمليات تحسين وضمان الجودة في التعليم العالي في بناء ثقافة التغيير ضمن المؤسسات التعليمية حيث شجعت الوزارة على التخطيط لإحداث التغيير والمقارنة بما هو أفضل وتحسين المحتوى العلمي من خلال إجراء التقييم الذاتي للمؤسسة التعليمية وتدوين نقاط الضعف والقوة والتحديات والفرص وعملت على تحسين الأداء من خلال تأسيس المعايير الوطنية الأكاديمية للاختصاصات كافة وتوثيقها بالاشتراك مع المستفيدين من الخدم التعليمية وذلك لضمان جودة المخرجات في مؤسسات التعليم العالي والربط بسوق العمل مستعينة بالكفاءات الوطنية والخارجية للاسترشاد بالمعايير العالمية والحفاظ على الهوية الوطنية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وقد أكدت الوزارة على تنفيذ هذه الرؤية من خلال إدراج المعلومات في المواقع الالكترونية باللغتين العربية والإنجليزية وتنظيم ورشات عمل تدريبية للكوادر التدريسية والفنية حول التوثيق الالكتروني وطرائق تحسين الظهور الالكتروني في محركات البحث العالمية وغيرها من الاجراءات التقنية التي تساهم في تحسين ترتيب المواقع الالكترونية للجامعات السورية.

وسعت الوزارة من خلال إجراءات وخطوات ضمان الجودة تحقيق الأهداف الاستراتيجية لقطاع لتعليم العلي في الخطة الخمسية العاشرة للوصول إلى مستوى نوعي عال من الخطط الدراسية والمناهج والبرامج والنشاطات الأكاديمية يوفر الربط المحكم بين مخرجات التعليم العالي كما ونوعا وحاجات التنمية الشاملة.

مصادر الدراسة:

1. أحمد إبراهيم. الجودة الشاملة في الإدارة التعليمية والتربوية.- الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر، 2003.
2. سفيان كمال. إطار عام لضمان النوعية الجيدة للتعليم الجامعي الفلسطيني.- بحث مقدم لمؤتمر النوعية في التعليم الجامعي الفلسطيني.- رام الله: جامعة القدس المفتوحة، 2003 .
3. شهرزاد محمد طرابلسية. إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في مجال التعليم العالي.- اللاذقية : جامعة تشرين، 2003.- أطروحة (ماجستير).
4. صلاح الدين سواالم، هشام طراد خوجة. تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي: أفكار وممارسات.- بحث مقدم إلى المؤتمر العربي الدولي الرابع لضمان جودة التعليم العالي.- الأردن: جامعة الزرقاء، 1-3/أبريل 2014.
5. عبد المالك، بن السبتي. تطبيق نظام الجودة في المؤسسات التوثيقية.- مجلة المعلومات و المكتبات.- مج 2، ع2(ديسمبر).
6. عمر وصفي عقيلي. مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة.- عمان: دار وائل للنشر، 2000.
7. فريد النجار. إدارة الجامعات بالجودة الشاملة.- القاهرة :إيتراك للنشر والتوزيع، 1999 .
8. فيصل عبد الله الحاج. وآخرون. دليل ضمان الجودة والاعتماد الجامعات العربية أعضاء الاتحاد. عمان: الأمانة العامة لاتحاد الجامعات العربية، 2008.
9. قوي بوحنية. تنمية الموارد البشرية في ظل العولمة ومجتمع المعلومات - عمان :مركز الكتاب الأكاديمي، 2008 .
10. مأمون سليمان الداردكة. إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء.- عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008 .
11. محمد عبد العزيز الراشد. إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة الملك فهد الوطنية.- مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية.- مج 17، ع2 (يونيو، نوفمبر 2011).
12. محمد عوض الزنوري، محمد زيد الرقيب، بشير مصطفى الناصر.- ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان : دار الحامد، 2009 .-ص 31.
13. ياسر ميمون عباس. الجودة في التعليم الجامعي: مفهومها وأهميتها، أساليب تقويمها ومعاييرها.- بحث مقدم للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي.- الأردن: جامعة الزرقاء، 10-12/5/2011 .



مركز الوثائق التاريخية

(*)

ذاكرة سورية من أصالة الوثيقة إلى حداثة التقنية

مستخلص :

إن الاهتمام بالوثائق التاريخية في مراكز التوثيق والأرشيف هو من الأولويات التي تسعى الدول إلى النهوض بها وتطويرها لأنها تلعب دوراً بارزاً في تقديم التفسيرات والنقاط التي يحتاج إليها الباحثون في البحوث والدراسات التي تتناول تاريخ الشعوب وحضاراتها. ومراكز التوثيق والأرشيف هي المحفوظات التي وضحت قيمتها التاريخية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية، وأودعت في المؤسسات الأرشيفية، ونظمت بحيث تكون متاحة للباحثين. ويعتبر الأرشيف الوطني إحدى المؤسسات المخولة بحفظ التاريخ والتراث والهوية للأمم، لما يحفظه الأرشيف من الوثائق والمستندات التي أنتجتها أجهزة الدولة نتيجة لقيامها بالأنشطة اليومية. ومع مرور السنوات تتحول أهمية هذه الوثائق من الأهمية الإدارية إلى الأهمية التاريخية، حيث تقف هذه الوثائق شاهداً على الأحداث والإنجازات المختلفة، كما تسجل الآثار التي تركتها أهم الشخصيات في تاريخ الشعوب.

تهدف الدراسة إلى التعريف بنشأة وتطور مركز الوثائق التاريخية، ومهام المركز والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، وتتناول الدراسة التعرف على مركز الوثائق التاريخية من حيث المبنى وأقسامه، ومحتوياته من الوثائق التاريخية، والمعالجة الفنية لها، ومدى استخدام الأرشيف الإلكتروني في أرشفة المقتنيات، والمنهج المستخدم في الدراسة هو منهج دراسة الحالة، وأدوات جمع المادة العلمية الزيارات الميدانية والمقابلة مع مدير المركز والعاملين والملاحظة المباشرة.

أهمية الدراسة:

مراكز الوثائق التاريخية هي أحد المؤسسات التوثيقية للتعريف بتاريخ الدولة شعباً، وأرضاً، وتراثاً، ويقع على عاتقها مسؤولية النهوض بمهامها في البحث والتنقيب في مصادر تاريخ الدولة والشعوب. وتكمن أهمية الدراسة في التعرف على مركز الوثائق التاريخية،

(*) شارك في اعداده: علي حسين السميمير باحث في المكتبات والمعلومات، سورية / شهرزاد حسن جبارة معيدة، قسم المكتبات والمعلومات، جامعة دمشق. تمت المشاركة به في المؤتمر العلمي الرابع للجمعية السودانية للمكتبات والمعلومات تحت عنوان: (دور مؤسسات واختصاصي المكتبات والمعلومات في حفظ التراث القومي)، 24-26 يونيو 2014.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وكمية ونوعية الوثائق، والكشف عن النظم الفنية المستخدمة الفنية، ومدى توافر التجهيزات الفنية والتقنية التي يستلزمها عمل المركز.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على:

- 1- التبعية الإدارية لمركز الوثائق التاريخية.
- 2- عدد ونوعية الوثائق الموجودة في المركز.
- 3- العمليات الفنية المستخدمة في المركز.
- 4- توافر الأجهزة التقنية في المركز.
- 5- الصعوبات التي تواجه عمل المركز.

مشكلة الدراسة:

إن الوعي بالتاريخ وأحداثه من مكونات الحضارة، والأمة الواعية هي التي تهتم بتاريخها، وتصونه، لتكون معالم تهتدي بها على درب التقدم والرفي. وحفظ الوثائق للأجيال القادمة هو أحد المظاهر الهامة لتطور الدول، والنهوض بالأرشيف سبيل إلى الحفاظ على تراثها، وهو تعزيز للانتماء الوطني لدى الأجيال القادمة باعتبار الأرشيف ذاكرة الوطن، وسجله التاريخي.

ومن الملاحظ أن هناك اهتماماً بدور مراكز الوثائق التاريخية في دول العالم، الأمر الذي دعا إلى التعرف على وضعية مركز الوثائق التاريخية في سورية، وتقصى واقعه، وتسليط الضوء على وضعه الحالي للحكم على مدى تأديته لرسائله وتحقيقه للأهداف التي أنشئ من أجلها، وتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على المركز محط الدراسة من حيث التبعية الإدارية، وطبيعة ما يتوافر فيها من وثائق تاريخية، وأساليب المعالجة الفنية، وأماكن حفظ الوثائق، والكشف عن الصعوبات التي تواجه عمل المركز.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1) ما طبيعة التبعية الإدارية للمركز؟
- 2) ما عدد ونوع الوثائق التاريخية في المركز؟
- 3) ما أساليب المعالجة الفنية المتبعة في المركز؟
- 4) ما مدى توافر الأجهزة التقنية في المركز؟
- 5) ما الصعوبات التي تواجه المركز وتحد من عمله؟

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

منهج الدراسة:

للتعرف على واقع مركز الوثائق التاريخية استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة، لأنه من أكثر المناهج الملائمة لمثل هذه الدراسة، فضلاً عن أنه لا يكتفي بمجرد الوصف الظاهري لموضوع الدراسة، بل يتعمق في جميع مراحل الحالة والسيطرة على العناصر التي تتفاعل في الموقف البحثي.

مصطلحات الدراسة:

الوثائق التاريخية:

هي الوثائق التي صدرت من الوحدات الإدارية المختلفة لهيئة أو ديوان أو التي تستلمها نتيجة لنشاطها اليومي ثم انتهت الحاجة إليها في هذه الإدارات ولكن رؤي الإبقاء عليها لما لها من أهمية تاريخية دائمة، وتجمع تلك الوثائق في مكان واحد وفقاً لأنظمة معينة لتسيير عملية البحث التاريخي فيها. (18)

مركز الوثائق:

يعرف مركز الوثائق بأنه ذلك الجزء من المحفوظات الذي وضحت قيمته للأبحاث التاريخية، وأودع ونظم بالشكل العلمي الذي يجعله صالحاً للاستخدام من قبل الباحثين. (19)

حدود الدراسة:

1. الحدود الموضوعية: مركز الوثائق التاريخية.
2. الحدود المكانية: مركز الوثائق التاريخية في الجمهورية العربية السورية.
3. الحدود الزمانية: الفترة التي جمعت البيانات فيها البيانات في عام 2014

8- الدراسات السابقة:

عند مراجعة الباحث للإنتاج الفكري وجد دراسة سابقة تناولت التقنيات التقليدية والحديثة في مركز الوثائق التاريخية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسة:
دعد الحكيم. التقنيات التقليدية الحديثة في مركز الوثائق التاريخية. - العربية 3000. - ع 3 (2001). -
متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/3.html>
قدمت الدراسة لمحة عامة عن مركز الوثائق التاريخية، وتناولت شرح لآلية عمل المركز، وإدخال التقنيات الحديثة في حفظ وثائق المركز.

(18) الوثائق التاريخية. قاموس الشامي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. - تاريخ الزيارة 2014/5/10. - متاح في: <http://www.elshami.com>

(19) جمال الخولي. مدخل لدراسة الأرشيف. - الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. - ص 41.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

الإطار النظري للدراسة:

تمهيد:

تعد مراكز الوثائق هي أولى مؤسسات المعلومات التي عرفها الإنسان منذ فجر التاريخ، ثم انبثقت منها مؤسسات ومرافق المعلومات على اختلاف أشكالها وتعدد مسمياتها، وبصفة خاصة في عصر ثورة المعلومات ووسائطها.

وتعنى مراكز التوثيق باستقبال وجمع أوعية المعلومات التاريخية الناتجة عن النشاط البشري (سواء داخل منظمة أو هيئة حكومية أو شبه حكومية، أو بشكل فردي) وتقوم هذه المؤسسة بتقييم هذه الأوعية وتنظيمها وحفظها وإتاحتها للمستفيدين منها بأحسن أسلوب وبأقل تكلفة، من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانات المتاحة.⁽²⁰⁾

1/1- مراكز الوثائق التاريخية:

ينخرط الناس في العالم في مزاوله عدد كبير من الأنشطة، فيرسلون ويستقبلون خلال ممارساتهم المتنوعة كميات وفيرة من المعلومات المسجلة والمودعة على وسائط مادية معمرة وقوية للتحمل. وتنشأ مراكز الوثائق عندما تتجمع تلك المعلومات وتحفظ بطريقة منتظمة. ومن ناحية أخرى، فإن إنشاء مراكز المعلومات الوثائق ليس هدفاً في حد ذاته بل هو استجابة عملية للحاجة إلى سرعة الوصول إلى معلومات محددة يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها.⁽²¹⁾

ولم تعد دور الوثائق دوراً لحفظ المستندات والحجج التي تثبت الحقوق بل أصبحت عنصراً من عناصر الثقافة القومية والمستودع الأول لأدوات البحث التاريخي.⁽²²⁾

وتعرف مراكز الوثائق التاريخية:

هي كل الأوراق والوثائق المكتوبة الناتجة عن نشاط جماعي أو فردي، استحدثت الحفظ الدائم للرجوع إليها لأغراض البحث، وقد حفظت في دار الوثائق⁽²³⁾.

إدارة مراكز الوثائق التاريخية:

الإدارة هي عملية توجيهه وقيادة للجهود البشرية لتنفيذ الأعمال بواسطتهم عن طريق تخطيط وتوجيه ورقابة مجهوداتهم لتحقيق هدف معين.

(20) محمد حسن جاد الله. رؤية عامة للمؤسسات الأرشيفية ودورها في عصر العولمة. العربية 3000. ع3 (2001). تاريخ الزيارة 2014/5/14. متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/17.html>

(21) مصطفى علي أبو شعيشع. الوثائق والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ن.]. ص 13.
(22) محمود عباس حمودة. المدخل إلى دراسة الوثائق العربية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1999. ص 51.

(23) سلوى علي ميلاد. الأرشيف: ماهيته وإدارته. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر، 1986. ص 4.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ويجب أن يهتم مدير مركز الوثائق بتبسيط إجراءات العمل حتى تصبح على درجة عالية من الكفاءة، كما يجب أن يحدد أهداف واختصاصات الجهاز التابع له، ويضع السياسات الكفيلة بتحقيق تلك الأهداف. هذا بالإضافة إلى الإشراف والرقابة على العمل وتنسيق الجهود البشرية لإمكان تنفيذ اللوائح والتشريعات وخطط العمل المرسومة.

ولا بد من تعريف وتحديد أوجه النشاط والاختصاصات المتعددة للإدارات والأقسام في مركز الوثائق، وهو وسيلة لتحقيق أهداف الجهاز.⁽²⁴⁾

ويقصد بإدارة مركز الوثائق التاريخية: قيام المركز بجمع الوثائق التي تتصل بالدولة وتسجيلها وتنظيمها والتعريف بها، وتحويلها إلى الأرشيف الوطني أو دار الوثائق الوطنية، لحفظها بصورة أبدية لقيمتها الدائمة، وتيسير دراستها والاطلاع عليها من قبل الباحثين.⁽²⁵⁾

وتنحصر العناصر الأساسية لإدارة مراكز الوثائق التاريخية في:

- 1- القيام بتجمع وترتيب الوثائق يوماً بيوم.
- 2- حفظ الوثائق ذات القيمة التاريخية.
- 3- تدبير المعدات وإعداد وسائل الإيجاد اللازمة لاسترجاع الوثائق المحفوظة.
- 4- تيسير الاطلاع على الوثائق المخزنة ووضعها تحت طلب الباحثين.⁽²⁶⁾

محتويات وأنواع الوثائق في مراكز الوثائق التاريخية:

من خلال تتبع المراحل التي تمر بها الوثيقة لتحفظ بصفة مستمرة أو دائمة في دار الوثائق المتخصصة، أو دار الوثائق التاريخية الحيوية، وهي تلك الوثائق التي تحفظ فيما يعرف بالأرشيف التاريخي أو دار الوثائق التاريخية تؤدي دوراً مهماً في البحث العلمي، لأنها تكون المصدر الوحيد للمعلومات حول الماضي وأحداثه.⁽²⁷⁾

وتضم مراكز الوثائق التاريخية في محتوياتها الأشكال التالية:

- 1) **الوثيقة الواحدة المفردة:** ويطلق عليها المستندات، ومن حيث الشكل فهي صفحة أو عدة صفحات على هيئة كراس أو مجلد أو على هيئة دروج من الورق ملتصقة ببعضها

(24) محمود عباس حمودة، مصدر سابق، ص 55.

(25) جمال الخولي، الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق، - القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993، ص 79.

(26) جمال الخولي، أوعية المعلومات الإدارية: الأسس والتطبيقات، - الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ن.]، ص 70.

(27) عائشة الدروبي، الوثائق والمكتبات في الحضارة الإسلامية والعربية، - العربية 3000، ع4(2001)، - تاريخ الزيارة

2014/5/15، متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/4-2001/11.html>

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

- البعض، ومن حيث الموضوع فالوثيقة تحفظ لتأكيد أو لإثبات فعل أو تصرف قانوني، ولا تتم قيمتها بمدى صلتها بالوثائق الأخرى التي توجد بينها ومدى ارتباطها وعلاقتها بها.
- (2) **الدوسيه أو المحفظة**: وهي عبارة عن عدة وثائق مفردة جمعت معاً في محفظة ذات أريطة أو داخل دوسيه، ويشترط كلها أن تدور حول موضوع واحد.
- (3) **السجل**: وهو وثائق مدونة في شكل سجل مخطوط أو مطبوع، دونت هذه الوثائق تبعاً، يوماً بعد يوم، وشهراً بعد شهر، وسنة بعد سنة، ويمثل نشاط الإدارة التي دونت تلك الوثائق في فترة زمنية يمثلها السجل.
- (4) **الوحدة الأرشيفية المتكاملة**: عبارة عن الوثائق المكتوبة والمرسومة والمطبوعة التي تتلقاها أو تحررها بصفة رسمية إدارة أو موظف مختص، على أن يكون مقدرًا لهذه الوثائق أن تكون مودعة في تلك الإدارة أو لدى هذا الموظف المختص. (28)
- أنواع الوثائق في مراكز الوثائق التاريخية يمكن تقسيمها وفق ما يلي:**

1 - من حيث الغرض الذي يرمي إليه الفاعل القانوني من كتابة الوثيقة:

وتقسم إلى نوعين:

- أ- وثائق يقصد بها أن تكون مستنداً أو دليلاً أمام القضاء يثبت بها الفعل أو التصرف القانوني الذي يتم بمجرد توافق الإرادتين.
- أ- وثائق ضرورية لقيام عمل قانوني، ومثال ذلك: الهبة التي لا تتم من الناحية القانونية إلا بوثيقة.
- ب- إن هذا التقسيم مهم من وجهة نظر القانون فكلما زاد الاعتماد على الوثائق المكتوبة في دعم رأي أو عمل ما كان ذلك دليلاً على تقدم النظم القانونية والحضارية في الدولة، إذ إن الكتابة تفوق الشهادة، والكلام ينسى وتبقى الكتابة.

1 - من حيث صحتها ومبلغ الاعتماد عليها:

وتقسم إلى:

أ- الوثيقة الكتابية:

وتتكون من:

- كل ما أوتمن على وديعة مخطوطة باليد وتظهر بأجزاء متتابعة أو مدة محددة وزمن معين وكتبت من مسؤول رسمي وهذه الوثائق صحيحة لا يمكن الطعن فيها.

(28) سلوى علي ميلاد. مصدر سابق. - ص ص 13-16.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

▪ وثائق قام بتحريرها أفراد دون الرجوع إلى موظف رسمي مختص أو أنها ليست معتمدة من جهة رسمية.

ب- الوثيقة التصويرية:

ويأتي هذا النوع من الوثائق في درجة تلي الوثيقة الكتابية، وتعد في علم التوثيق وثيقة مساعدة بمعنى أنه لا يعتد بها وحدها، لأن المحتوى فيها موضع ترجيح أو شك وهي في الغالب رسم ما نقل بالزيت أو بالقلم أو بالفحم أو صورة أو نقش في الحجر أو صورة شمسية.

ج- الوثيقة التشكيلية:

وتعد أيضاً من الوثائق المساعدة، وهي مماثلة للوثيقة التصويرية حيث إنها مماثلة لها في كثير من المقومات وهي تكون بناء قصور لأشخاص مرموقين أو مؤسسات رسمية أو معالم أو آثار معمارية كقصر الحمراء في غرناطة أو أهرام الجيزة ومسجد قرطبة، وقصر إشبيلية وجامعة القرويين في فاس وقبة الصخرة وكنيسة القيامة في القدس وغيرها من المعالم الخالدة.

د- الوثيقة السمعية:

وتدخل هذه أيضاً في نوع الوثائق المساعدة التصويرية والتشكيلية وهي في الغالب تسجيلات صوتية أو إذاعية أو تسجيل أسطواني أو شريط سينمائي. ومع التطور المعاصر والتطورات الإلكترونية أصبحت هذه الوثيقة يعتمدها الخبراء في دراسة الغناء ومستوى الصوت وطبقاته، وأيضاً دراسة اللهجات الخطابية وأسلوب الحوار والنقاش عند رجال السياسة وزعماء العالم فيستندون بذلك على دراسة شخصياتهم ومدى تأثيرهم على الجماهير (29).

3- وفقاً لشخصية الفاعل القانوني وشخصيته:

أ- وثائق عامة:

كالمراسيم والسلطانية والفرمانات والأوامر الملكية والقرارات الجمهورية والمعاهدات الملكية، فهي وثائق صادرة عن الجهات الرسمية في الدولة أو بعض الأشخاص بصفتهم الاعتبارية وتحوي تصرفات تدخل في نطاق القانون العام.

ب- وثائق خاصة:

وهي التي تدخل في نطاق القانون الخاص.

(29) فريال الفريح. الوثيقة العربية ودورها في حفظ ذاكرة الأمة العربية. العربية 3000. - ع 3(2001). - تاريخ الزيارة <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/13.html> - متاح في: 2014 /5/15

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

وهذا التقسيم القانوني يتم على أساس أن الوثائق تكون عامة إذا كانت صادرة عن فاعل قانوني له صفة اعتبارية عامة كحكام والموظفين العموميين، وتكون خاصة إذا كانت صادرة عن أفراد بذاتهم الشخصية حتى وإن كانوا حكماً أو موظفين عموميين.

4- من وجهة نظر المؤرخين:

وتقسم الوثائق إلى:

أ- وثائق ديوانية:

صدرت عن ديوان أو دواوين وتتبع قواعد وأساليب ثابتة في صياغتها وطرق إخراجها

وشكلها.

ب- وثائق غير ديوانية:

أصدرتها هيئة أو مؤسسة ليست لها قواعد أو أساليب أو أشكال ثابتة⁽³⁰⁾.

ج- وثائق قومية:

تحفظ تراث الأمة القومي الذي يعكس نشاطها في كل المجالات ولاسيما المخطوطات

والرسائل وأشكال الوثائق.⁽³¹⁾

التنظيم الفني في مراكز الوثائق التاريخية:

فهرسة الوثائق التاريخية:

تتأثر فهرسة الوثائق بتنظيمها في المنشأ أثناء استخدامها في الدائرة المنتجة لها، وتختلف الأجهزة الحكومية في أساليب الوصف وقواعدها، والترتيب، والترقيم، بل تتغير قواعد التنظيم وأساليبه في الدائرة الواحدة نفسها بسبب تغير في القيادة أو الهيكل التنظيمي، وبرغم الاختلاف في الممارسات التنظيمية، فإن الفهرسة بشقيها الوصفي والموضوعي هي الوسيلة الوحيدة التي يمكن أن تستخدم كمفتاح للوصول إلى المعلومات المطلوبة.

ومن الضروري أن يراعى في فهرسة الوثائق التاريخية العناصر التالية:

- 1- تحديد الجهة المصدرة للوثيقة.
- 2- تحديد تاريخ الوثيقة ورقمها.
- 3- تحديد موضوع الوثيقة.
- 4- تحديد الأسلوب المتبع في تنظيم الوثائق في مكان المنشأ.
- 5- تحديد الوثائق ذات العلاقة، من حيث نوعها، وعددها، وتسلسلها التاريخي.
- 6- تحديد الصفة القانونية للوثيقة.⁽³²⁾

(30) جمال الخولي. مداخلات في علم الدبلوماسية العربي. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. - ص ص 31-32.

(31) فريال فريخ. مصدر سابق. - متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/13.html>

تصنيف الوثائق التاريخية:

يفضل استخدام مصطلح ترتيب بدلاً من تصنيف، ويعرف الترتيب بأنه عملية تجميع للوثائق والمحركات في وحدات ذات معنى، وربط الوحدات بعضها ببعض الآخر ربطاً يعطي معنى لكل وحدة، فالأرشيفي يجب أن ينظم ويوجد الروابط بين الأشياء المتفرقة عن طريق وتصنيف الوثائق والمحركات التي يتعامل معها إلى فئات وأنواع ويجب أن يداوم على ذلك.⁽²⁾ ذلك.⁽²⁾

وتبين شبه إجماع على اتباع طريقتين أساسيتين لترتيب الوثائق، الطريقة الأولى تعرف باسم مبدأ المنشأ التي بموجبها ترتب الوثائق حسب منشأها أو مصدرها، والثانية تعرف باسم الترتيب الأصلي الذي بموجبه تبقى الوثائق حسب ترتيبها الأصلي.⁽³⁾ وإن الجمع الضخم للوثائق يجعل من المستحيل معالجتها وتناولها وثيقة تلو وثيقة، لذا من الطبيعي الالتجاء إلى نظم وأساليب منهجية بها تتحقق التحكم في الوثائق بسهولة ويسر لتخدم بفعالية احتياجات العمل الجاري. ويكمن ذلك في تقسيم الوثائق إلى فئات في خطة تقسيم ملائمة تتألف من مرحلتين:

المرحلة الأولى: تقسم كتل الوثائق إلى فئات رئيسية، بحيث تشتمل الفئة على مجموعة من الأوراق التي لها خصائص رئيسية واحدة، والتي ينبغي أن تحفظ منفصلة عن غيرها.

المرحلة الثانية :

يقرر فيها أمين الوثائق أفضل مدى يمكن ان يصل إليه في تقسيم الأوراق داخل الفئة الواحدة⁽⁴⁾.

حفظ الوثائق:

يشير مصطلح التخزين إلى العمليات الخاصة باستلام الوثائق وإضافاتها رسمياً إلى مقتنيات المركز، وقد يقوم موظفو المركز باصطحاب المسؤولين بالإدارات إلى منطقة

(1) فهد إبراهيم عسكر. التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1995. ص36.

(2) جريسي، ديفيد ب. الوثائق والأوراق التاريخية المخطوطة: ترتيبها ووصفها/ ترجمة عبد الرحمن عبد الله الشيخ. الرياض: مكتبة الملك فهد، 1990. ص 16.

(3) ناصر بن محمد السويدان. التنظيم الموضوعي للأرشيف. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2006. وقائع المؤتمر السابع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تحت عنوان: الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين/ الجزائر: 19-23/3/2006. ص201.

(4) ناهد حمدي أحمد. أسس تصنيف الوثائق وإدارة الملفات في الأجهزة الحكومية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1999. ص172.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

التخزين للتعرف إلى التجهيزات والمعدات بها، وتفضل بعض الإدارات إرسال قوائم النقل إلى المركز قبل وصول الوثائق ذاتها لإعطاء مؤشر على كمية الوثائق المرسله وتحديد المكان المتاح وغيرها من المعلومات المهمة، وعندما ترد مجموعات الوثائق إلى المركز فعلى الموظفين أن يتأكدوا من أن كل الوثائق مقيدة بجداول الحفظ، وإذا ما وجدت صناديق ناقصة فعلى الموظف تحديدها بسرعة وبيان رقمها ومكانها ضمن الشحنة الواردة وإخبار الإدارة الناقلة⁽¹⁾.

تكنولوجيا المعلومات في مراكز الوثائق التاريخية:

عدت المصغرات الفيلمية أولى خطوات التكنولوجيا التي طرأت على مجال الوثائق التاريخية، فهي بمثابة نقلة هائلة أثرت في حفظ واسترجاع المعلومات مصادر وأوعية المعلومات بشكل عام والوثائق بشكل خاص.

ودخل الحاسب الآلي في مجال الوثائق في الثمانينيات من القرن العشرين، واقتصر استخدام الحاسب في بادئ الأمر بإدخال البيانات على الجهاز بواسطة لوحة المفاتيح واسترجاعها عند الحاجة.

وتطور الأمر بعد ذلك إلى إعداد الفهارس والكشافات والأدلة وربطها بمكان حفظ الوثيقة نفسها، وساعد على تحقيق هذه الطفرة ظهور قواعد البيانات.

وتطور تدخل الحاسب الإلكتروني في عالم الوثائق إلى أن تم استخدام المسح الضوئي للوثائق وحفظها على وسائط الحفظ المختلفة ومن هنا اتسع مصطلح الأرشفة الإلكترونية فتحول من مجرد وسائل إيجاد محوسبة إلى وثائق مصورة إلكترونياً.

وفي مرحلة تالية لاستخدام المساحات الضوئية، ظهرت طرق لقراءة الوثيقة آلياً وتخزينه بجانب صورة الوثيقة يسمح بالبحث في مضمون الوثيقة ويوفر إمكانيات غير موجودة في الفهارس والكشافات.

ولعبت الإنترنت دوراً بارزاً في مجال الوثائق فمثلما أفاد الحاسب الآلي كلا من الباحثين والمختصين من حيث تحقيق أفضل وأسرع وسيلة لاختزان المعلومات واسترجاع الوثائق بل وما بداخلها من معلومات في دقائق معدودة، وفرت الإنترنت هذه الإمكانيات بدون الحاجة إلى الذهاب لمبنى الأرشفة.

(1) الأرشفة الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.- ص 158-159.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

ومع تطور استخدام الإنترنت في دول العالم أصبحت هناك حاجة ملحة لحفظ هذه المواقع للحفاظ عليها من الضياع باعتبارها التراث الرقمي للمؤسسات، وسميت هذه العملية بأرشفة مواقع الإنترنت.

وظهر بعد ذلك مصطلح الوثيقة الالكترونية (أي الوثائق التي إنشاؤها ومعالجتها وتخزينها بالشكل الالكتروني) والتي أصبحت تعتمد عليها المؤسسات الحكومية والخاصة⁽¹⁾.

الإطار التطبيقي للدراسة: نشأة مركز الوثائق التاريخية:

في الرابع من نيسان عام 1959 أنشئ مركز الوثائق التاريخية في دمشق بموجب القرار رقم 29/1 الصادر عن وزير الثقافة والإرشاد القومي للجمهورية العربية المتحدة وتم إلحاقه بالمديرية العامة للآثار والمتاحف.

مهام مركز الوثائق التاريخية:

1 - جمع وحفظ جميع الوثائق التاريخية والرسمية والخاصة المتعلقة بتاريخ القطر وما يتصل بهذا التاريخ في جميع العصور القديمة والحديثة.

2 - تيسير دراسة هذه الوثائق على الباحثين والمؤرخين، والعمل على دراستها ونشر ما يقرر نشره منها.

مبنى وأقسام مركز الوثائق التاريخية:

مركز الوثائق التاريخية هو من البيوت العثمانية من حيث الطراز، والإسلامية من حيث التخطيط، وتبلغ مساحته حوالي (3136) متر مربع، مبني من الحجر واللبن والخشب، له مدخلان شمالي وجنوبي، ويتألف من ثلاثة أقسام وحديقة خلفية. القسم الخارجي: وفيه مدخل البيت الجنوبي، تتوسطه باحة سماوية تحوي مصباً، وتزينها أشجار النارج والنخيل، والقسم الأوسط: يضم مجموعة من الغرف، وباحة سماوية، وقاعة رئيسية، والقسم الداخلي: ويضم باحة سماوية، وقاعة رئيسية.

وشهد مبنى مركز الوثائق التاريخية العديد من الأحداث السياسية الهامة، كونه كان بيتاً لرئيس الوزراء خالد العظم خلال العام 1945م، أحد أبرز وزراء سورية في القرن العشرين، والذي توفي في العام 1965م، وقد تعرض البيت للقصف بالقنابل من قبل سلطات الاحتلال الفرنسي، التي هدمت القسم الجنوبي منه، وفي العام 1946م، تم تأجير المبنى للمدرسة الأهلية، وفي العام 1956م تعرض البيت لحريق شامل.

(1) رشا محمد إبراهيم. الأرشيفات الوطنية على الإنترنت. - القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2009. - ص ص 27-35.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

ولأن هذا المبنى يحمل ذاكرة الأمة خلال مرحلة تاريخية هامة، قامت الحكومة السورية باستملاكه في العام 1969م، لمصلحة المديرية العامة للأثار والمتاحف، ثم جرت أعمال الترميم الشاملة، والتي امتدت بين عامي 1970 - 1980، حيث خُصص جزء منه لمتحف دمشق التاريخي الذي ينقسم إلى عدة قاعات يعرض فيها الأثاث الدمشقي القديم، والجزء الثاني فقد خُصص للوثائق التاريخية من مطبوعات ومخطوطات وصور للملوك والزعماء العرب وصور لسورية في حقب مختلفة.

ويتكون مركز الوثائق التاريخية من الأقسام التالية:

1. القسم العثماني.
2. القسم الخاص.
3. قسم وثائق الدولة.
4. المكتبة التاريخية.
5. القسم البصري.
6. القسم الصحفي.
7. المستودع.
8. قسم التصوير.
9. قسم الترميم.

عدد ونوع الوثائق في أقسام مركز الوثائق التاريخية:

بلغ عدد الوثائق في المركز أكثر من خمسة ملايين وثيقة ومخطوطة يعود تاريخ اقدمها الى ما قبل خمسمائة عام.

وفيما يلي عدد ونوع الوثائق في أقسام مركز الوثائق التاريخية :

القسم العثماني:

يحتوي على مجموعة من سجلات المحاكم الشرعية لدمشق وحلب وحماة وحمص يبلغ عددها حوالي (2500) سجل، وكل سجل يضم لا يقل عن (300) وثيقة نادرة ليست موجودة في أي مكان من العالم، وسجل واحد لكل من غزة واللاذقية، كما يحتوي على مجموعة من الأوامر السلطانية لدمشق وحلب باللغة التركية، وكتب تركية قسم كبير منها تمّ تعريبه، والقسم الآخر لا يزال باللغة التركية، كما يحتوي على سجلات المحاكم التجارية والسانامة (الجريدة الرسمية في الدولة العثمانية)، التي تعطي صورة كاملة عن

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

المجتمع السوري أثناء فترة الحكم العثماني بجميع قضاياها الاجتماعية والسياسة والدينية والعسكرية.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

القسم الخاص:

يحتوي على مجموعة من الأوراق والرسائل والمذكرات لشخصيات سياسية واجتماعية ووطنية، كان لها دور في الحركة الوطنية والعربية في صراعها مع الاستعمار، فضلاً عن أوراق خاصة بالجمعيات والأحزاب السياسية في سورية، وبعض الدول العربية والتي تمتد بين عامي 1910 - 1950م، ومن بين أوراق الزعماء المتوفرة في المركز، أوراق الزعيم نزيه مؤيد العظم، وفخري البارودي، وفوزي القاوقجي وسعد الله الجابري وغيرهم...

قسم وثائق الدولة:

يحتوي على الوثائق الصادرة عن الحكومة السورية بمختلف مؤسساتها ومختلف المواضيع، وذلك في الفترة بين 1920 - 1966م، مثل وثائق الوزارات السورية، كالإعلام والداخلية والزراعة، بالإضافة إلى المراسيم الجمهورية والرئاسية، والقرارات الوزارية ووثائق الأحزاب السياسية. كما يضم وثائق من فترة الانتداب الفرنسي على سورية، فضلاً عن الأعداد الكاملة للجريدة الرسمية منذ بداية صدورها في عام 1919، وحتى اليوم، وسجلات المحاكم المختلطة باللغتين العربية والفرنسية.

المكتبة التاريخية:

مكتبة صغيرة بمساحتها، لكنها تؤرخ لتاريخ سورية الحديث والمعاصر، فهي تحتوي على 5000 من الكتب الهامة عن تاريخ سورية والوطن العربي السياسي والاجتماعي والاقتصادي، بالإضافة إلى عدد من الرسائل الجامعية التي كتبت بالاعتماد على وثائق المركز، والكتب الموجودة ليست باللغة العربية فقط، وإنما بعدة لغات. ويتم تزويد المكتبة بالكتب عن طريق الشراء أو الإهداء، وهناك اليوم خطة لاقتناء وجمع الكتب المتعلقة بتاريخ سورية.

القسم البصري:

يضم ما يقارب (6000) صورة لشخصيات سورية وعربية، ومناسبات وطنية وقومية، وصور لرجال الثورة السورية والعربية، وملوك ورؤساء الدول العربية، بالإضافة إلى سجلات القسم العثماني ومجموعات للمدن والمواقع الأثرية والعامة في سورية، وتحفظ كل صورة بمغلف خاص، تحمل رقماً خاصاً، مسجل على الحاسوب وللاستعلام عنها، يتم إدخال الرقم على الحاسوب، فتظهر المعلومات الخاصة بالصورة، وكل صورة محفوظة بأكثر من طريقة (ميكروفيلم، الحاسوب، نسخة ورقية) للحفاظ عليها من حدوث أي طارئ، وأشار الدكتور عبید

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

أنه أثناء المشاركة بالمعارض لا يتم إخراج أي صورة من المركز، بل نسخة مصورة عنها. كما لا يتم إخراج أي صورة أصلية للباحث.

القسم الصحفي:

يضم مجموعة من الصحف التي تعود إلى فترات مختلفة، تمتد من الفترة العثمانية وحتى اليوم، وباللغات العربية والتركية، والصحف العربية، بالإضافة إلى بعض الصحف الصادرة عن دول المهجر في أمريكا اللاتينية، وتقارير المجالات العربية والأجنبية، بالإضافة إلى النشرات التي تصدر عن السفارات، ونشرات وكالات الأنباء العربية والعالمية العاملة في سورية. ويتم جمعها في مجلدات خاصة، تؤرشف حسب تواريخ إصدارها.

المستودع:

يحتوي على الوثائق متراففة، مكدسة فوق بعضها البعض، لكل منها رقم وتاريخ.

قسم التصوير:

يعتبر قسم التصوير هو الخلية الأولى التي تنطلق منها الوثيقة في رحلتها لتصل إلى الباحث، والهدف منه إيجاد نسخة الكترونية عن جميع الوثائق الموجودة في المركز. يتم تصوير الوثيقة أولاً، ثم تنسخ على المخدم الرئيس برقم وتاريخ، ويتسنى للباحث الاطلاع عليها من خلال القاعة الخاصة بالباحثين التي تم إحداثها مؤخراً، ومزودة بأجهزة حاسوب، وما على الباحث إلا إدخال الرقم الخاص بالوثيقة حتى تظهر المعلومات على شاشة الحاسوب، ويتم أيضاً حفظ الوثائق على ميكروفيلم، وسيتم ترحيلها إلى خارج المركز للحفاظ عليها من أي طارئ، وقد تم إيجاد متحف في منطقة دير عطية لحفظ نسخ إضافية عن الوثائق، خاصة، وكل وثيقة تحفظ على ثلاثة نسخ: نسخة لاستخدام الباحثين، ونسخة للحفظ الدائم، ونسخة احتياطية يتم تغييرها وتحديثها من وقت لآخر.

قسم الترميم:

تأسس قسم الترميم في العام 2005، بالتعاون مع وكالة جايبكا اليابانية، حيث عمل المتطوعون اليابانيون إلى جانب العاملين السوريين، فقدموا لهم خبرتهم في أعمال الترميم وحفظ الوثائق، وفي عام 2006 تم تزويد مخبر المركز بأجهزة جديدة صنع بعضها محلياً، ويقوم القسم بمراقبة حالة مستودعات الوثائق، وظروف الحفظ (الرطوبة، الحرارة، الغبار) والقيام بأعمال الترميم بالطرق العلمية بما يضمن إطالة عمر الوثيقة، بالإضافة إلى توثيق وأرشفة وتصوير أعمال الترميم.

وتمر عملية الترميم بالمراحل التالية:

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

المرحلة الأولى:

إخراج المخطوطات من المستودع لخزانة التعقيم بمادة (البارادوكلوروبنزن) وهي مادة سامة، ويبقى المخطوط في خزانة التعقيم حوالي ثلاثة أيام.

المرحلة الثانية:

توثيق المخطوط، عدد الملازم، تاريخ الصدور، عدد الصفحات، نسبة الاهتراء، تصوير المخطوط.

المرحلة الثالثة:

فك المخطوط وتنظيفه بشكل جاف لإزالة الأتربة، ثم غسيل أوراقه بالماء المقطر والكحول، وتعديل الأسيد إن وجد باستخدام ماءات الكالسيوم. ومن ثم تجفيفه، وتستغرق عملية التجفيف حوالي أسبوعين، أو أكثر بقليل، خاصة في فصل الشتاء حيث نسبة الرطوبة عالية.

المرحلة الرابعة:

تدعيم المخطوط بالورق الياباني الخاص بالترميم، مع صمغ القمح، الذي يتم تصنيعه بالمركز، وبشكل يدوي، يتم صبغة الورق الياباني للحصول على لون المخطوط الأصلي.

المرحلة الخامسة:

بعد الورق الياباني، وصمغ القمح يتم إعادة المخطوط إلى ملازم، وتقليب الورق الزائد، وخطاطته، وإذا كانت خطاطته الأساسية موجودة فيمكن إعادتها، أما إذا كانت خطاطة عشوائية فتتم خطاطته بالطريقة البيزنطية، وهي الطريقة المعتمدة منذ العصور الماضية، وأغلب مدارس الترميم تستخدم هذه الطريقة. وأخيراً، يتم تجليد المخطوط باستخدام الكرتون الخالي من الأسيد.

المرحلة الأخيرة:

يوضع المخطوط في صندوق خاص، ويأخذ رقماً، ويوضع بداخل الصندوق مغلف يحتوي ما بقي من المخطوط بعد عملية الترميم (ورق، لاصق، خيطان قديمة)، ومن ثم يتم إعادة المخطوط بصندوقه إلى المستودع. وفي كل عام يتم الكشف عن المخطوطات في صناديقها للتأكد من سلامتها.

التنظيم الفني في مركز الوثائق التاريخية:

الفهرسة:

تكون الفهرسة بتحديد مكان وتاريخ الوثيقة وتسجيلها في فهرس مطبوع وفق أرقامها المتسلسلة، وإعداد بطاقات خاصة لكل وثيقة وأرشفتها في خزائن خاصة.

— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) —

التصنيف:

- **التصنيف الموضوعي:** يتبع تحديد موضوع كل مجموعة وفقاً للتشابه في الموضوع بعد ترتيبها الزمني التصنيف الجغرافي تبع المحافظات التي كان لها نظام خاص مثل السويداء، اللاذقية، جبال الساحل.
- **التصنيف الزمني:** تعتمد تاريخ الوثيقة وقد تم هذا في وثائق المحاكم الشرعية والحجج المتفرقة والوقفيات.

حفظ الوثائق:

يتم حفظ الوثائق في المركز وفق ثلاث طرق رئيسية وهي:

1. **طريقة الحفظ الرأسي:** توضع الوثائق ضمن حافظات ورقية وترتب بصورة أفقية ضمن خزائن بعد ترتيبها حسب موضوعاتها وتاريخها، وبعد أن يتم تصويرها بالتصوير الورقي (الفوتوكوبي).
2. **طريقة الحفظ الأسطواني (الملفوف):** تطبق هذا الطريقة على الوثائق الطويلة والكبيرة الملفوفة بشكل أسطواني، وتلف الوثائق وتوضع في خزائن خاصة لها أدراج (كالحجج الشرعية. الأنساب. شجرة العائلة).
3. **طريقة الحفظ المكتبي المتسلسل:** وتستخدم لحفظ سجلات (مخطوطات) المحاكم الشرعية، حيث ترتب ضمن خزائن خاصة لها رفوف متحركة لتستوعب الأحجام المختلفة للمخطوطات، وذلك بعد ترتيبها وفق التسلسل الزمني، ورتبت مخطوطات كل مدينة في مكان معين، بحيث يكتب على الخزائن (مخطوطات دمشق - حلب - حمص). والصورت حفظها وترتيبها في أدراج خاصة بعد توزيعها لمجموعات خاصة للأشخاص والمناسبات.

تكنولوجيا المعلومات في مركز الوثائق التاريخية:

بدأ المركز في إدخال تكنولوجيا المعلومات على مراحل: حيث بدأ بالتصوير على جهاز الآلة الساحبة (الفوتوكوبي) للوثائق المفردة، ثم تم إدخال جهاز الميكرو فيلم لتصوير المخطوطات، واقتنى المركز الأجهزة اللازمة لقراءة الأفلام المصورة عند طلب الباحث لتلك المخطوطات.

وتم إدخال الحاسوب (الكمبيوتر) عام 1998 إلى مركز الوثائق التاريخية بمساعدة من وكالة (جايكأ) اليابانية، حيث أرسلت الوكالة خبيراً في الحاسوب وفي الفهرسة وإنشاء قاعدة بيانات خاصة بموجودات المركز، حيث بدأ العمل مع عناصر فنية من المركز بوضع

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

برامج وقواعد بيانات لمخطوطات المحاكم الشرعية، وإدخال فهرسة هذه المخطوطات التابعة لمدن دمشق وحلب وحمص للحاسوب وفق قاعدة البيانات المخصصة، وفهرسة الصحف الموجودة والكتب الموجودة في المكتبة. وإنشاء قاعدة بيانات للحجج الشرعية المتفرقة ضمن مجموعات متعددة، وتم إنشاء فهرسة موسعة للقسم الخاص، وإدخال الحاسب لكافة أقسام المركز وأتمته فهارسها وإنشاء قواعد بيانات خاصة بكل قسم.

وبدأ مشروع الأرشيف الإلكتروني للوثائق التاريخية عام 2009، والمشروع تم بجهود وطنية سورية وبالتعاون مع مديرية التقانة في المديرية العامة للآثار والمتاحف، والهدف منه هو حماية الوثيقة التاريخية الأصلية والحد من استهلاكها وحفظها في ثلاث نسخ: نسخة لاستخدام الباحثين، ونسخة للحفظ الدائم، ونسخة احتياطية يتم تغييرها وتحديثها من وقت لآخر. وتم وضع نسخ الكترونية لكل الوثائق الموجودة في المركز إضافة إلى وضع بطاقة الكترونية لكل وثيقة موجودة. وربط هذه البطاقة بالوثيقة الأصلية (أي صورة عن الوثيقة الأصلية) وستوضع الفهارس على الموقع الإلكتروني.

الصعوبات التي يواجهها المركز:

- 1) المركز في وضعيته الحالية غير مناسب لحفظ الوثائق نتيجة الرطوبة والحرارة.
- 2) عدم الاستقلالية الإدارية والمالية يمثل عقبة في قيام المركز بدوره الحقيقي كأرشيف وطني سوري.
- 3) عمليات الفهرسة والتصنيف غير موحدة في أقسام المركز.
- 4) انقطاع التيار الكهربائي وعدم توفر المولدات والشواحن الكهربائية، أثر على التأخر في إنجاز مشروع الأرشيف الإلكتروني للمركز.

المقترحات المستقبلية:

1. إنشاء مبنى خاص بمركز الوثائق التاريخية وفق المعايير الدولية لدور الوثائق والأرشيفات الوطنية.
2. إصدار قانون للأرشيف الوطني في سورية من أجل حماية الرصيد الوثائقي.
3. تحقيق الاستقلالية الإدارية والمالية للمركز.
4. العمل على توحيد الاجراءات الفنية المتبعة في حفظ وتنظيم الوثائق التاريخية بالمركز.
5. السعي للإفادة من الوسائل التكنولوجية الحديثة وأدواتها في تحسين وتطوير العمل الوثائقي في المركز.

———— (دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومرافق المعلومات السورية) ————

مصادر الدراسة:

- 1) الوثائق التاريخية. قاموس الشامي لمصطلحات المكتبات والمعلومات والأرشيف. تاريخ الزيارة 2014/5/10. متاح في: <http://www.elshami.com>
- 2) جمال الخولي. مدخل لدراسة الأرشيف. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 3) محمد حسن جاد الله. رؤية عامة للمؤسسات الأرشيفية ودورها في عصر العولمة. العربية 3000. ع3 (2001). تاريخ الزيارة 2014/5/14. متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/17.html>
- 4) مصطفى علي أبو شعيشع. الوثائق والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ن].
- 5) محمود عباس حمودة. المدخل إلى دراسة الوثائق العربية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 1999.
- 6) سلوى علي ميلاد. الأرشيف: ماهيته وإدارته. القاهرة: دار الثقافة للطباعة والنشر، 1986.
- 7) جمال الخولي. الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 1993.
- 8) جمال الخولي. أوعية المعلومات الإدارية: الأسس والتطبيقات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، [د.ن].
- 9) عائشة الدرهبوي. الوثائق والمكتبات في الحضارة الإسلامية والعربية. العربية 3000. ع4 (2001). تاريخ الزيارة 2014/5/15. متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/4-2001/11.html>
- 10) فريال الفريخ. الوثيقة العربية ودورها في حفظ ذاكرة الأمة العربية. العربية 3000. ع3 (2001). تاريخ الزيارة 2014/5/15. متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/13.html>
- 11) جمال الخولي. مداخلات في علم الدبوماتيك العربي. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000.
- 12) فريال فريخ. مصدر سابق. متاح في: <http://www.arabcin.net/arabiaall/3-2001/13.html>
- 13) فهد إبراهيم عسكر. التوثيق الإداري في المملكة العربية السعودية. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 1995.
- 14) جريسي، ديفيد ب. الوثائق والأوراق التاريخية المخطوطة: ترتيبها ووصفها/ ترجمة عبد الرحمن عبد الله الشيخ. الرياض: مكتبة الملك فهد، 1990.
- 15) ناصر بن محمد السويديان. التنظيم الموضوعي للأرشيف. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2006. وقائع المؤتمر السابع عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) تحت عنوان: الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين/ الجزائر: 2006/3/23-19.
- 16) ناهد حمدي أحمد. أسس تصنيف الوثائق وإدارة الملفات في الأجهزة الحكومية. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1999.
- 17) الأرشيف الوسيط ودوره في تقييم واختيار الوثائق للحفظ التاريخي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2008.
- 18) رشا محمد إبراهيم. الأرشيفات الوطنية على الإنترنت. القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2009.



دراسات وبحوث في علوم المكتبات ومراقف المعلومات السورية



المؤلف في سطور

- علي حسين السمير، من مواليد دمشق 1980.
- يحمل ليسانس آداب مكتبات ومعلومات، جامعة دمشق 2002.
- اكمل متطلبات دبلوم التربية في تخصص المكتبات من جامعة دمشق 2004.
- نال درجة الماجستير في تخصص المكتبات والمعلومات من جامعة القاهرة سنة 2009.
- يشغل حالياً رئيس شعبة في وزارة الثقافة (الإدارة المركزية).
- مؤسس ومدير المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات منذ سبتمبر 2013.
- رئيس تحرير مجلة الحكمة والتخصصية في علوم المكتبات والمعلومات منذ صدورها في يناير 2014.
- يملك الخبرة المهنية في مجالات المكتبات والمعلومات والارشيف منذ 1999.
- يعمل محاضر بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة دمشق منذ 2010.
- يركز انتاجه العلمي في المجال بالعديد من البحوث والدراسات والكتب والمحاضرات والندوات والؤتمرات العلمية. وهو عضو في العديد من الجمعيات والاتحادات المهنية على مستوى سوريا والوطن العربي، منها أنه منسق الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في سوريا منذ 2014.
- نال درع التكريم والفوز بجائزة افضل بحث علمي للشباب في المؤتمر 26 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالأردن سنة 2015.
- صدر له من الكتب:
- مكتبات الجامعات الخاصة السورية، دراسة لواقعها والتخطيط لمستقبلها، دمشق، الهيئة العامة للكتاب، 2010.

دار النخلة للنشر

طرابلس - ليبيا

00218-925090224

